



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 30 giugno 2009

La Scuola di Formazione Permanente OSDI ha continuato dopo il rinnovo della certificazione del sistema qualità secondo le norme UNI EN ISO 9000, a perfezionare le modalità di controllo del processo di erogazione dei corsi di formazione, avendo quale priorità di obiettivo il miglioramento continuo della qualità. La rete della società, che si sviluppa sull'intero territorio nazionale, fruisce del sistema quale modalità di diffusione capillare sia dei modelli utilizzati per i corsi che delle modalità di controllo e monitoraggio che, in questo modo, riescono ad essere duplicabili, pur non essendo sempre possibile lavorare insieme. Il sistema permette altresì di rilevare in tempo reale eventuali anomalie o non conformità, mettendo in atto azioni correttive in grado di correggere già in fase di erogazione l'errore. Risulta altresì oramai a regime la rilettura critica di tutti i corsi, con particolare attenzione al sistema di indicatori che consentono di misurare l'efficacia degli strumenti di informazione / formazione, il gradimento complessivo dell'iniziativa e, soprattutto, il valore aggiunto in termini di conoscenze di ciascuno degli eventi formativi, in relazione alla complessità ed alla rilevanza dello stesso. Si conferma che la documentazione, ormai a regime, sembra adeguata a tenere sotto controllo alcune fasi del processo, ritenute dalla scuola di particolare rilevanza:

- monitoraggio FORMATORI affinché l'albo FORMATORI possa non solo essere tempestivamente aggiornato ma, soprattutto, i docenti mantengano il possesso dei requisiti definiti dalla scuola;
- monitoraggio del gradimento e della soddisfazione dei partecipanti ai corsi, sia in fase di erogazione che in fase di chiusura del corso, perché si possano eventualmente attuare immediatamente correttivi idonei al raggiungimento dell'obiettivo;
- grande attenzione all'organizzazione dei corsi, perché anche gli aspetti logistici ed organizzativi (durata del corso, luogo di realizzazione, modalità di docenza e organizzazione delle modalità di erogazione) siano rispondenti alle vere esigenze dei discenti.

Da rilevare che il cambio del direttivo della Scuola, con il cambio della Presidenza, ha trovato nel sistema qualità un utile strumento di "passaggio di consegne" non solo accurato ma specifico per quelli che sono i punti di forza del sistema stesso che, con il tempo, stanno acquisendo sempre maggiore importanza e che di seguito si riportano:

- Continua revisione "critica" e documentata delle giornate di formazione da parte del gruppo docenti, con evidenza e condivisione con l'intera aula degli obiettivi formativi delle giornate stesse e monitoraggio del "livello di gradimento" complessivo dei contenuti proposti;
 - Riunione di chiusura della giornata formativa da parte del gruppo docenti, con discussione degli "avvenimenti" d'aula della giornata;
-



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 30 giugno 2009

- Interattività con l'aula sia attraverso i diversi lavori di gruppo, guidati da tutor in formazione e supervisionati dai docenti ed ascolto dei bisogni dell'aula, attraverso l'esplicitazione continua in aula;
- Si è conclusa, con successo, la prima fase completa di formazione con il corso di dicembre 2008 che ha confermato il valore della serietà nell'applicazione dei criteri di superamento delle diverse fasi professionali all'interno della scuola (TUTOR in formazione, TUTOR, FORMATORE, PROGETTISTA ecc), accompagnati dalla trasparenza della mission e degli obiettivi che la scuola si prefigge. Dall'esperienza maturata si ritiene di poter riconsiderare il passaggio da una qualifica all'altra ed il modello di passaggio alle diverse abilitazioni all'interno del gruppo. Il gruppo di discenti formati ha mostrato una forte aggregazione, spiccato senso di consapevolezza rispetto alla capacità di svolgere all'interno della scuola un ruolo piuttosto che un altro e, complessivamente, la condivisione dei risultati, obiettivo che si ritiene raggiunto considerando che non vi sono state "rimostranze" post valutazione. I corsi mostrano anche, complessivamente, una notevole sinergia tra discenti e scuola, tra docenti e direttivo, tra docenti e aula, come mostrano in generale i questionari di gradimento.

Verifica Sistema di Gestione della Qualità

Il sistema è soggetto a continua revisione, dettata dalla molteplicità dei corsi erogati che, ogni volta, consentono la messa in pratica del sistema stesso e l'utilizzo della documentazione quale strumento di lavoro. Ogni corso evidenzia maggiore sicurezza nell'utilizzo della modulistica, consentendo l'erogazione di prodotti che presentano caratteristiche di tracciabilità del dato, correttezza e trasparenza dell'intero processo e riproducibilità di un percorso, anche di monitoraggio che consente la tenuta sotto controllo dello stesso.

PIANO DI MIGLIORAMENTO: STATO DI AVANZAMENTO

Considerate le caratteristiche della Scuola e soprattutto l'obiettivo unico della stessa, sintetizzabile nella realizzazione dell'intero percorso di formazione per FORMATORI, con la realizzazione del corso base, corso avanzato e master, la scuola ha ritenuto di proporre un piano di miglioramento che rappresenti la peculiarità della scuola stessa. Si veda tabella con i risultati per l'anno 2008.



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 30 giugno 2009

Gli obiettivi specifici sono riportati nella tabella PIANO DI MIGLIORAMENTO - OBIETTIVI SPECIFICI PER L'ANNO 2009 / 2010.

Si prende atto del vincolo "economico" che lega la Scuola di formazione alle aziende che sponsorizzano la realizzazione dei propri corsi, in particolare per quanto riguarda il realizzarsi o meno dei corsi nelle date e secondo i programmi previsti.

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche alla luce della verifica per il rinnovo della certificazione, si ritiene possano essere confermati, quali obiettivi per il miglioramento:

- trasparenza nei criteri di valutazione dei discenti ai corsi di formazione, attraverso la corretta specificazione degli stessi durante la fase di presentazione ed il corretto uso delle registrazioni della qualità come strumento di lavoro;
- ulteriore omogeneizzazione degli strumenti di raccolta del gradimento complessivo dell'iniziativa, sottolineando in modo chiaro gli ambiti di indagine: efficacia dell'intervento, gradimento dell'organizzazione del corso ed aspetti di logistica e valutazione complessiva dei docenti, con evidenza nella scelta degli stessi per le iniziative successive;
- Si conferma la necessità di favorire un clima disposto alla "valutazione" che è il valore aggiunto che la Scuola, anche attraverso il sistema di gestione per la qualità vuole sottolineare;
- Si riconferma la necessità che siano chiusi i corsi, con la completa compilazione della modulistica relativa entro 60 giorni dalla fine del corso.
- Si ripropone, con realizzazione entro il 30 marzo 2010, al direttivo della Scuola, un momento forantivo FAD sul sistema di gestione per la qualità, rivolto ai presidenti delle Regioni o comunque alle persone che in qualche modo saranno attori protagonisti dell'avvio e della realizzazione dei progetti formativi, affinché sia condiviso il sistema quale strumento di lavoro.
- Si prende atto del questionario per i presidenti regionali OSDI elaborato dal nuovo direttivo che verrà distribuito on line entro il mese di ottobre 2009.
- Mantenimento della capacità di rimanere all'interno dei budget stanziati per ciascun corso, attraverso un monitoraggio costante dell'assegnato / speso.

ANALISI NON CONFORMITA' - RECLAMI E SUGGERIMENTI



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 30 giugno 2009

Si conferma anche quest'anno che la meticolosità della documentazione predisposta, nonché il monitoraggio continuo durante l'erogazione dei corsi, se da un lato consente di avere evidenza, in tempo reale, di eventuali difformità dei risultati ottenuti rispetto alle attese, non evidenza non conformità: i suggerimenti che derivano dall'aula, anche in contrasto con l'impostazione del corso, dal punto di vista didattico ma anche organizzativo, sono tempestivamente contestualizzate ad ogni chiusura di corso ed affrontate in tempo reale, in quanto il sistema prevede che la raccolta del raggiungimento o meno degli obiettivi formativi della giornata, momento in cui tutti gli scostamenti e/o il mancato raggiungimento dell'obiettivo della giornata e delle singole relazioni, rappresenti il nodo centrale del sistema di controllo e di rilevazione delle non conformità. Tutti i questionari vengono analizzati in seduta plenaria dal corpo docenti ad ogni fine giornata ed eventuali azioni correttive vengono messe in atto tempestivamente e riproposte durante il "riassunto" ad inizio della giornata successiva. Si conferma l'efficacia di questo strumento per il controllo del processo, utile soprattutto per la correzione di eventuali deviazioni dal processo e propedeutica sicuramente al miglioramento continuo della qualità. Si veda a questo scopo la sintesi dei dati raccolti, elaborati da OSDI.

RECLAMI - SUGGERIMENTI ED ENCOMI

Vedasi grafici nelle cartelle dei singoli corsi - complessivamente si può comunque rilevare un alto gradimento dei corsi, sia per i contenuti proposti che per le modalità di gestione dell'erogazione.

I suggerimenti e le valutazioni ai singoli corsi sono tenute presenti per la progettazione dei corsi successivi.

VERIFICHE ISPETTIVE

La verifica ispettiva interna, condotta nel corso per progettisti tenutosi a dicembre a San Gimignano, non ha evidenziato non conformità, solo la raccomandazione a completare la diffusione della documentazione di sistema 2009, attraverso internet e comunque gli altri strumenti divulgativi della società OSDI, al fine di condividere in modo univoco e capillare tutti i soci sullo scopo del sistema e l'utilità delle registrazioni per la



RAPPORTO ALLA DIREZIONE 30 giugno 2009

qualità: la diffusione del sistema è avvenuta, in ritardo rispetto alle previsioni, entro il mese di marzo, dopo insediamento del nuovo direttivo.

IL RESPONSABILE S.G.Q.
Ida Ramponi
