
Benchmarking tool (Questionario di valutazione comparativa)

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questo portale riflette il punto di vista degli sviluppatori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che potrà essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Dichiarazione di non responsabilità

E' stata invitata a compilare uno strumento volontario di analisi comparativa.

Lo scopo di questa indagine è di raccogliere dati comparabili su metodologie e pratiche di gestione qualitativa nel settore dell'istruzione e della formazione professionale. Potranno partecipare i manager, responsabili qualità o i rappresentanti di istituti di formazione professionale.

Le chiediamo pertanto la cortesia di rispondere a un questionario di circa 30 domande, che non dovrebbe prendere più di 20-30 minuti. Le sue opinioni sono essenziali per ottenere dati comparativi affidabili.

Le risposte al questionario saranno rigorosamente segrete. Solo Lei potrà accedere al report individuale attraverso una Password. I risultati provenienti dai questionari saranno elaborati e visualizzati esclusivamente in forma aggregata.

La relazione che consegue dai questionari mostrerà lo stato della Sua organizzazione in confronto alle altre aziende partecipanti che si occupano di formazione.

E' possibile accedere al report in qualsiasi momento. L'indagine sarà tanto più completa quante più organizzazioni partecipano al sondaggio.

Grazie

Il team di BEQUAL

Profilo dell'intervistato

Nome	
Ruolo/ funzione all'interno dell'azienda	

Nome dell'azienda		
Indirizzo		
E-mail		
Tel/fax		
Nazione		
Ambito di intervento	Formazione Professionale post scolastica (Corsi di formazione professionale di durata biennale)	<input type="checkbox"/>
	Istruzione e formazione professionale all'interno degli Istituti Professionali (di durata triennale o quadriennale)	<input type="checkbox"/>
	Istruzione e formazione tecnica superiore	<input type="checkbox"/>
	N/A	<input type="checkbox"/>
	Formazione Professionale continua	<input type="checkbox"/>
	Apprendistato	<input type="checkbox"/>

Data	
------	--

Scala di valutazione

1	Non iniziato	<ul style="list-style-type: none"> • Non sta accadendo molto in questo settore; forse ci sono alcune buone idee, ma sono rimaste a livello di buoni propositi.
2	Alcuni progressi	<ul style="list-style-type: none"> • Implementazione o risultati per alcuni settori chiave • Alcune azioni vengono eseguite per situazioni ad hoc, per lo più in maniera reattiva e non proattiva • Recensioni casuali e occasionali, con conseguente miglioramento
3	Progressi rilevanti	<ul style="list-style-type: none"> • Il tema è ben approfondito in molti processi chiave e aree • Revisione regolare e valorizzazione dell'approccio • Collegamento con la politica globale e la strategia interna dell'organizzazione
4	Quasi raggiunto / completamente raggiunto	<ul style="list-style-type: none"> • Chiara evidenza che il tema è ben implementato per la maggior parte dei processi chiave e aree • Il tema è una parte fondamentale dei processi operativi • L'approccio e l'implementazione vengono migliorate regolarmente • Le tendenze positive sono registrate per un determinato numero di anni • I modelli di soluzione o realizzazione vengono

Pianificazione

1 Definizione dei bisogni nel settore Risorse Umane

Una volta fissati i nostri obiettivi, abbiamo elaborato una strategia di gestione delle risorse umane (RU) o un equivalente piano per sostenere la loro realizzazione.

Ad esempio:

- Determiniamo sistematicamente le competenze che sono necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati
- Valutiamo le competenze del nostro staff ogni anno
- Valutiamo l'efficacia della politica di gestione delle risorse umane
- Valutiamo continuamente le competenze dei nostri formatori

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto/Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

2 Tenere conto del contesto

Basiamo la nostra strategia e piani annuali sulle informazioni ottenute attraverso l'analisi dell'ambiente nel quale l'azienda opera.

Ad esempio:

- Definiamo una persona che deve mantenere costantemente aggiornato un file delle norme di legge
- Organizziamo riunioni di revisione periodica per valutare l'impatto dell'ambiente operativo sui nostri processi e il contenuto della nostra formazione

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

3 Tenere conto dei risultati

Utilizziamo i dati per confrontare gli obiettivi aziendali con le risorse utilizzate.

Ad esempio:

- In una revisione annua e formale, valutiamo i risultati e le risorse utilizzate per l'anno trascorso, al fine di prendere decisioni e rivedere i seguenti punti:
o processi e operazioni
o decisioni finanziarie

o qualità
o commerciale

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

4 Esigenze degli utenti e politiche generali

Prendiamo in considerazione le esigenze dei nostri clienti quando definiamo gli obiettivi della nostra istituzione.

Ad esempio:

- Organizziamo focus group almeno due volte all'anno
- Organizziamo un' indagine sulla soddisfazione dei clienti almeno una volta all'anno
- Definiamo le responsabilità per il trattamento dei reclami

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto / Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

5 Bisogni formativi concreti

Individuiamo, prendiamo in considerazione e privilegiamo le esigenze e le aspettative dei clienti durante la pianificazione di istruzione, formazione e altri servizi.

Prima di programmare la formazione, un corso di formazione o altri servizi definiamo le aspettative degli utenti attraverso:

- un primo incontro con i nostri utenti
- esaminiamo la situazione privata degli allievi (ad esempio se sono portatori di handicap, quali orari preferiscono)
- parliamo con le parti interessate

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

6 Tenere conto delle politiche nazionali ed europee

Siamo consapevoli di seguire gli obiettivi nazionali e le tendenze di sviluppo europeo nella formazione professionale, quando si definiscono gli obiettivi.

Ad esempio:

- qualora implementiamo progetti finanziati a livello nazionale o dall'UE, manteniamo i documenti finanziari e amministrativi, come richiesto
- c'è una persona responsabile di tenersi al passo con i cambiamenti nella legislazione nazionale ed europea / regolamenti sul sistema di qualificazione, procedure di accreditamento ecc.

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

7 Il processo di valutazione della formazione

Abbiamo creato principi coerenti e processi di valutazione dei servizi erogati e dei dipartimenti.

Ad esempio:

- Abbiamo progettato modulistica specifica che consegniamo agli allievi al termine della formazione, in modo che essi possano valutarlo
- Utilizziamo gli stessi indicatori e raccogliamo i dati nello stesso modo per progetti simili, per essere in grado di confrontare i risultati

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

8 Responsabilità sociale

La responsabilità sociale è parte integrante dei nostri valori, strategie e obiettivi.

Ad esempio:

- Pianifichiamo l'impatto delle nostre attività sull'ambiente e sulla comunità e lo comunichiamo formalmente al nostro staff
- Abbiamo definito una politica di responsabilità sociale, che abbiamo comunicato a tutte le parti interessate

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

9 Pianificazione delle risorse tecnologiche e materiali

Ci assicuriamo che i curricula siano aggiornati e che l'istruzione e la formazione erogata abbia un elevato standard qualitativo.

Ad esempio:

- Prima di ogni attività di formazione, facciamo una revisione di tutti i punti del progetto e prendiamo in considerazione i rischi e eventuali azioni preventive
- Decidiamo con l'utente/allievo la modalità formativa (e-learning, apprendimento a distanza, role-playing) approfittando pienamente delle tecnologie disponibili

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

Implementazione

1 Prendere in considerazione gli aspetti sociali della formazione

Promuoviamo uno sviluppo socialmente sostenibile, rafforzando il senso di comunità e prevenendo l'esclusione, la discriminazione e la violenza.

Ad esempio:

- Abbiamo una persona incaricata di aiutare gli allievi disoccupati a trovare un lavoro
- Rispettiamo la peculiarità culturali del nostro personale e la selezione è basata su criteri che non dipendono dalla razza, il sesso, la religione o altre discriminazioni.
- Abbiamo cura che i nostri subappaltatori o formatori abbiano un comportamento conforme

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

2 Tenere conto delle esigenze dei tirocinanti

Abbiamo creato procedure che consentono l'erogazione di istruzione, formazione e servizi sulla base delle esigenze individuali.

Ad esempio:

- I nostri locali sono predisposti per i portatori di handicap

- Possiamo organizzare formazione durante i fine settimana o dopo il lavoro, se necessario
- I nostri corsi di formazione sono strutturati in forma modulare, affinché un tirocinante possa scegliere il suo percorso personale di apprendimento
- Utilizziamo strumenti di autovalutazione per identificare le lacune di apprendimento di ogni tirocinante

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

3 Le persone chiave

Ci assicurano che le persone in posizione di leadership contribuiscano, attraverso le proprie azioni, a creare un'atmosfera e un ambiente di lavoro che supportano il conseguimento degli obiettivi.

Ad esempio:

- Abbiamo una politica del personale a basso tasso di rotazione, che contribuisce a dare la sensazione di sicurezza al personale
- Abbiamo un sistema di bonus chiari e trasparenti, per il raggiungimento di obiettivi di produttività e qualità e finanziari
- Manteniamo una comunicazione aperta e trasparente
- Abbiamo adottato un processo di gestione del conflitto

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

4 Definizione e l'attuazione delle responsabilità

Abbiamo nominato persone o settori responsabili dei diversi processi

Ad esempio:

- Vi è un organigramma chiaro, con funzioni di lavoro specifiche
- Abbiamo dettagliato le specifiche competenze e qualifiche corrispondenti ai profili professionali, che usiamo per l'assunzione di personale
- La nostra organizzazione è controllata a intervalli regolari da revisori esterni

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

5 Follow up e supervisione

Facciamo in modo che le valutazioni delle prestazioni siano svolte regolarmente in tutte le unità e con tutti i gruppi di personale. Teniamo traccia di queste valutazioni.

Ad esempio:

- Abbiamo progettato moduli specifici la valutazione delle prestazioni e dello sviluppo
- Le valutazioni sono parte integrante di ogni corso
- Abbiamo definito alcuni indicatori di performance per ogni processo nonché la maniera in cui misuriamo questi indicatori
- Garantiamo che gli indicatori e gli obiettivi siano ampiamente comunicati e compresi
- Ogni semestre, raccogliamo i dati relativi alle prestazioni ed esaminiamo che cosa è cambiato, e come questo avrà un impatto sui nostri obiettivi

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

6 Trasparenza degli obiettivi strategici e generici

Garantiamo che il nostro piano operativo si basi su una missione, visione, valori e obiettivi strategici chiari e comprensibili.

Ad esempio:

- Ogni anno compiliamo un documento, dove indichiamo chiaramente la nostra visione, valori, gli obiettivi di breve/medio termine e strategici
- La visione, valori e obiettivi strategici della nostra istituzione sono chiaramente indicati in un manifesto, che viene esposto in un luogo visibile da tutto il personale
- Il piano operativo viene esaminato da un membro esterno, che valuta la sua conformità con la nostra missione, visione, valori, gli obiettivi a breve termine e strategici

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

7 Comunicazione degli obiettivi al personale

Ci assicuriamo che il personale abbia familiarità con gli obiettivi specificati e lavori in linea con gli stessi

Ad esempio:

- Convochiamo un'Assemblea generale annuale del personale, dove la direzione annuncia gli obiettivi del prossimo anno
- Ci incontriamo per esaminare se gli obiettivi sono stati raggiunti e quali sono le cause della deviazione

1. Non iniziato
2. Alcuni progressi
3. Progressi rilevanti
4. Quasi raggiunto /Raggiunto

8 Sviluppo delle risorse umane

Incoraggiamo il personale a sviluppare, condividere e fare uso delle sue competenze.

Ad esempio:

- Assegniamo al nostro personale una varietà di compiti, per arricchire il loro lavoro
- Abbiamo un piano di sviluppo per ogni singolo membro del personale
- Incoraggiamo il personale a seguire corsi di formazione durante le ore di lavoro ordinario
- Teniamo un registro di formazione continua per ogni membro del personale

1. Non iniziato
2. Alcuni progressi
3. Progressi rilevanti
4. Quasi raggiunto /Raggiunto

9 Partnership con clienti e fornitori

Cooperiamo attivamente e sistematicamente con i nostri clienti e gruppi d'interesse

Ad esempio:

- Incontriamo i nostri stakeholder regolarmente, per discutere sul modo di sviluppare le operazioni.

1. Non iniziato
2. Alcuni progressi
3. Progressi rilevanti
4. Quasi raggiunto /Raggiunto

Valutazione

1 Valutazione da parte dei clienti

Verifichiamo regolarmente il conseguimento degli obiettivi riguardanti gruppi diversi di utenti attraverso alcuni indicatori.

Ad esempio:

- Teniamo riunioni di verifica periodica con i nostri utenti
- Un mese dopo aver terminato la formazione, esaminiamo la loro soddisfazione attraverso un incontro con i nostri allievi
- Conosciamo il tasso di abbandono dei corsi. I motivi dell'abbandono vengono analizzati e sono adottate misure preventive
- Tutti i formatori informano sistematicamente e immediatamente il resto del personale se c'è qualche problema pedagogico con il gruppo (obiettivi, programma, ecc.)

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto / Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

2 Valutazione delle prestazioni

Valutiamo le prestazioni e gli obiettivi di efficacia utilizzando le informazioni ottenute dalla valutazione dei corsi.

Ad esempio:

- Teniamo riunioni regolari per valutare gli indicatori di prestazione
- Valutiamo l'efficienza delle azioni correttive
- Effettuiamo una distinzione tra la valutazione della formazione e a valutazione delle competenze degli allievi. Abbiamo un metodo di valutazione per entrambi.

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

3 Valutazione dei formatori e altri servizi

Raccogliamo regolarmente i feedback riguardanti il nostro personale docente e altro.

Ad esempio:

- Utilizziamo un form che chiediamo di riempire agli allievi per valutare come essi percepiscono l'efficienza e le prestazioni del nostro staff formativo

- Vi è un incontro con i formatori dopo ogni corso
- Monitoriamo i feedback sulle prestazioni dei tutor
- Facciamo una revisione di qualità regolare per ogni formatore

1. Non iniziato
2. Alcuni progressi
3. Progressi rilevanti
4. Quasi raggiunto /Raggiunto

4 Buone pratiche e confronto tra obiettivi e risultati

Analizziamo i risultati e li confrontiamo con gli obiettivi specificati nella nostra strategia, con i programmi di studio e le risorse utilizzate.

Ad esempio:

- Valutiamo i nostri programmi di formazione per vedere se hanno contribuito a rendere gli allievi più preparati a soddisfare il mercato del lavoro
- Utilizziamo analisi comparative per migliorare la nostra formazione e supportarne i processi

1. Non iniziato
2. Alcuni progressi
3. Progressi rilevanti
4. Quasi raggiunto /Raggiunto

5 Valutazione della responsabilità sociale

Il nostro sistema di valutazione e raccolta feedback include la valutazione degli obiettivi di responsabilità sociale.

Ad esempio:

- Manteniamo i dati sul numero degli allievi per sesso
- Includiamo nella nostra valutazione domande di valutazione delle nostre prestazioni in materia di esclusione, discriminazione e conflitto

1. Non iniziato
2. Alcuni progressi
3. Progressi rilevanti
4. Quasi raggiunto / Raggiunto

I feedback e le procedure per il cambiamento

1 Migliorare la reattività

Individuiamo e diamo priorità alle principali aree di miglioramento, rendendo operativi alcuni progetti di sviluppo.

Ad esempio:

- Utilizziamo riunioni periodiche per identificare le opportunità e prendere decisioni strategiche per il futuro
- Impariamo dai nostri errori

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

2 Capitalizzazione delle esperienze

Rivediamo gli obiettivi esistenti e quelli nuovi, in base ai dati sulle prestazioni.

Ad esempio:

- fissiamo una riunione annuale di gestione per impostare nuovi obiettivi
- incontriamo il personale, al fine di identificare perché non abbiamo raggiunto i nostri obiettivi

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto /Raggiunto | <input type="checkbox"/> |

3 Azioni di miglioramento

Analizziamo i risultati della valutazione, al fine di decidere e pianificare gli interventi di sviluppo.

Ad esempio:

- redigiamo piani di azione di miglioramento, in base ai risultati della valutazione, per rendere le operazioni più efficaci
- impostiamo le responsabilità e la tempistica per le azioni correttive
- possiamo dimostrare che i nostri allievi sono sempre più soddisfatti.

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |

4. Quasi raggiunto / Raggiunto

4 Gestione delle competenze

Facciamo uso di dati di monitoraggio e dei feedback riguardanti l'insegnamento, per rivedere la nostra strategia di risorse umane.

Ad esempio:

- abbiamo reclutato nuovi docenti / formatori, per introdurre nuovi approcci didattici
- facciamo un piano di formazione per ogni membro del nostro staff , per permettere loro di sviluppare nuove competenze
- diamo al nostro staff nuovi compiti, al fine di motivarlo meglio

1. Non iniziato

2. Alcuni progressi

3. Progressi rilevanti

4. Quasi raggiunto /Raggiunto

5 Feed-back del cliente

Usiamo i feedback raccolti dai clienti per lo sviluppo dell'istruzione e della formazione.

Ad esempio:

- parliamo con gli allievi del corso della formazione al fine di correggere rapidamente eventuali mancanze
- ci riuniamo con gli allievi 6 mesi dopo la fine della formazione, per scoprire qual è l'impatto e quali sono le azioni possibili per un miglioramento

1. Non iniziato

2. Alcuni progressi

3. Progressi rilevanti

4. Quasi raggiunto /Raggiunto

6 Gestione del rischio

Facciamo uso dei dati acquisiti dai diversi processi, quando pianifichiamo le nostre attività.

Ad esempio:

- Dopo ogni attività, aggiorniamo un file elettronico in cui abbiamo memorizzato tutti i dati di valutazione della qualità
- Consideriamo i risultati delle valutazioni precedenti per ridurre al minimo i rischi
- Abbiamo definito azioni preventive per ogni nuova attività

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 1. Non iniziato | <input type="checkbox"/> |
| 2. Alcuni progressi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Progressi rilevanti | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quasi raggiunto / Raggiunto | <input type="checkbox"/> |