



ISPESL

Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro
Dipartimento Documentazione, Informazione e Formazione

Via Alessandria n. 220/e 00198 Roma

Tel. 06 44250648 -Fax 06 44250972

Web: www.ispesl.it e-mail: doc@ispesl.it

Abstract della ricerca:

*“Audit e certificazione degli
standard formativi in materia di
salute e sicurezza sul lavoro”*

Ricerca a cura :

(*) ISPESL Dipartimento Documentazione, Informazione e Formazione

(**) Sistem Form Srl – Roma

Autori:

(**) dr. Salvione Massimo

(*) ing. Perticaroli Sergio

(*) dr.ssa Roseo Giuliana

Segreteria di progetto:

(**) dr. Mastri Gianfranco

(*) p.i Di Francesco Paolo

PREMESSA

E' noto che nell'ambito delle misure poste a sostegno del più generale processo di prevenzione e sicurezza sul lavoro delineato dal D.Lgs.626/94, un ruolo di tutto rilievo viene assegnato alla formazione dei soggetti che, a vario titolo, sono chiamati ad assicurare condizioni di salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro.

Se, infatti, la sicurezza, nella visione del D.Lgs.626/94, prima e ancor più che un obiettivo organizzativo rappresenta un *valore fondamentale* di riferimento culturale ed operativo per la gestione dell'impresa, la formazione, in quanto "per definizione" agente primario di cambiamento culturale, si impone come strumento basilare di impulso al processo di acquisizione della sicurezza come componente essenziale della qualità della vita lavorativa stessa.

La consapevolezza della crucialità del ruolo che in tale prospettiva è chiamato ad assolvere il sistema formativo è alla radice della crescente attenzione che l'ISPESL-Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro sta dedicando al tema della qualità della formazione per la sicurezza e dell'impegno che l'Istituto sta approfondendo in vista della definizione di un modello nazionale per l'assicurazione e la certificazione della qualità delle iniziative formative e dei loro proponenti.

Alla luce di quanto sopra, in collaborazione con la SistemFORM di Roma, il Dipartimento Documentazione, Informazione e Formazione dell'ISPESL ha realizzato una ricerca diretta a rendere disponibile un set di indicatori per la valutazione della qualità di "prodotto" e di "processo" delle azioni formative in materia di sicurezza sul lavoro organicamente strutturati all'interno di un modello che, dopo una prima sperimentazione sul territorio (sostanzialmente finalizzata a raccogliere proposte e suggerimenti utili ad apportare ritarrature, integrazioni ed arricchimenti) è destinato ad essere generalizzato all'intero sistema.

Di questo modello vengono di seguito sinteticamente illustrate architettura, logica e dinamiche applicative, dopo una breve premessa in ordine ai presupposti concettuali e metodologici che ne hanno orientato l'elaborazione.

1) I PRESUPPOSTI CONCETTUALI E METODOLOGICI DEL MODELLO ISPESL

Occorre preliminarmente precisare che, nell'economia del modello elaborato, con l'espressione "approccio-qualità" si intende fare riferimento ad un punto di vista che, recependo e facendo propri linguaggi, criteri, principi e contributi della cultura dell'assicurazione e della conduzione dei sistemi qualità quali sono venuti progressivamente delineandosi nell'elaborazione normativa internazionale e nella prassi della gestione aziendale, configura sinteticamente la qualità dei servizi formativi come l'esito della coerente e sistematica applicazione di sei opzioni metodologiche di fondo:

- orientamento al cliente;
- visione di processo
- orientamento performativo;
- approccio andragogico;
- prevenzione
- misurazione sistematica.

In particolare:

- l'*orientamento al cliente* porta a centrare l'attenzione sulle macro-tipologie di clienti individuabili in riferimento ad un servizio di formazione per la prevenzione e la sicurezza sul lavoro (utenti, aziende, ente pubblico finanziatore/coordinatore) e sulle correlative aspettative primarie di qualità (espresse/implicite) in ordine al servizio stesso;
- la *visione di processo* porta a considerare la qualità della formazione per la sicurezza come l'esito di un impegno per l'eccellenza che va ben oltre l'efficacia e l'efficienza didattica, estendendo l'attenzione all'appropriatezza delle condizioni progettuali ed organizzative che vanno presidiate a monte e a valle del momento didattico allo scopo di collegare in maniera coerente, pertinente ed opportuna gli esiti di quest'ultimo alle necessità prevenzionali specifiche dell'ambiente esterno e, più particolarmente, del contesto organizzativo di riferimento;
- l'*orientamento performativo* sottolinea l'opportunità di concepire l'out-put reso dal processo formativo come generalmente collocabile ad un duplice livello (apprendimenti, performances in situazione di lavoro) e l'esigenza di assumere sempre come riferimento progettuale preliminare ad ogni attività di ingegneria didattica l'analisi delle prestazioni e dei comportamenti attesi dal contesto professionale di destinazione dei formandi;
- l'*approccio andragogico* richiama la necessità di impostare qualunque azione formativa destinata a lavoratori adulti su scelte metodologiche coerenti con i principi di una moderna didattica degli adulti;
- la *prevenzione* pone in evidenza l'opportunità di operare, anche nel campo dei servizi formativi, in un'ottica di assicurazione-qualità, ossia, secondo un approccio preventivo diretto a ricercare e porre sotto controllo costante le condizioni atte a massimizzare le possibilità di conseguire i risultati di impatto (didattico, professionale, prevenzionale) attesi;
- la *misurazione sistematica* rammenta, infine, che senza un'attività di misurazione e controllo metodica e continuativa (*ex ante, in itinere, ex post*) e senza, quindi, la predisposizione di strumenti a tal fine idonei, non potrebbe esservi alcuna costruzione della qualità in quanto verrebbero a mancare i "mattoni" stessi di quest'ultima, ossia gli elementi informativi necessari ad impostare interventi di correzione, ritaratura e miglioramento progressivo del servizio.

Le opzioni qui sinteticamente richiamate costituiscono i perni concettuali e metodologici del modello di valutazione sviluppato dall'ISPESL ai fini dell'assicurazione e del controllo della qualità delle azioni formative in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Nelle pagine che seguono verranno illustrati gli elementi che ne caratterizzano l'architettura sotto il profilo logico-strutturale e le dinamiche tecnico-applicative predisposte per una sua appropriata messa in opera.

2) LA LOGICA DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ NEL MODELLO ISPEL: ALCUNI INTERROGATIVI DI FONDO

Cominciamo con l'osservare che il modello elaborato si propone, in buona sostanza, di rispondere a quattro interrogativi di fondo:

- *cosa* dobbiamo identificare, selezionare e sottoporre a misurazione e controllo sistematici per massimizzare le possibilità di pervenire agli esiti formativi attesi (ossia, quali dimensioni dell'intervento formativo vanno rese "oggetto" di indagine valutativa)?
- *come* condurre tali misurazioni e controlli (ossia, a partire da quale "punto di vista", sulla base di quali informazioni e attraverso quali procedure/modalità possono essere effettuate misurazioni e raffronti significativi in ordine agli aspetti dell'intervento formativo acquisiti come oggetto di valutazione)?
- *chi* deve realizzare tali valutazioni (ossia, quali soggetti è opportuno, ovvero indispensabile, che siano coinvolti nel processo di valutazione)?
- *quando* valutare (ossia, come articolare nel tempo l'indagine valutativa)?
- *con quali strumenti* condurre e supportare le attività di valutazione previste?

3) LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DA PRESIDARE E LE RISPETTIVE FOCALIZZAZIONI

Una risposta al primo degli interrogativi sopra enunciati si può ricavare dalla considerazione che, in definitiva, il processo formativo può essere a tutti gli effetti assimilato ad un sistema di produzione di "saperi" (cognitivi, tecnico-operativi, comportamentali) destinati a soddisfare specifiche esigenze di "performances" di un determinato contesto professionale. La materia prima (l'*in-put* del ciclo) è costituita dal bagaglio e dal livello di competenze (conoscenze, abilità, atteggiamenti, valori, esperienze) già in possesso dei formandi (profilo di competenze in entrata); il prodotto (l'*out-put*) è duplice e si distingue in:

- *risultati immediati*, costituiti dai nuovi apprendimenti, espressi in termini di sapere, saper fare e saper essere (profilo di competenze in uscita), le quali, si badi bene, devono essere funzionali ad un rendimento lavorativo, in termini di prevenzione e gestione del rischio, adeguato alle esigenze del contesto organizzativo di riferimento;
- *risultati finali*, rappresentati dall'assunzione, da parte dei formati, in situazione di lavoro, di comportamenti conformi agli standard di sicurezza attesi.

Al conseguimento dei risultati sopra descritti si perviene attraverso un ciclo di "*trasformazione*" che avviene per mezzo di una *struttura* (che include risorse umane, un'organizzazione, strutture fisiche, mezzi) e per mezzo di un *processo* che comprende attività di ingegneria in senso stretto (analisi, progettazione, sviluppo, controllo, etc.) e operazioni di attuazione (corsi, seminari, interventi di addestramento sul lavoro, etc.).

Nel modello qui considerato il controllo dei risultati, tanto quelli immediati (apprendimenti), che quelli finali (comportamenti in situazione di lavoro) consente l'autoregolazione del sistema nelle componenti di struttura e di processo. Tale controllo avviene raffrontando di volta in volta i risultati di apprendimento con gli obiettivi didattici prefissati, e confrontando i comportamenti organizzativi dei formati con i risultati attesi dall'investimento in formazione in termini di miglioramento delle condizioni di prevenzione e sicurezza sul lavoro .

Nel primo caso caso si parla di "efficacia interna al sistema" in senso stretto, nel secondo di "efficacia esterna" (o di "impatto professionale").

Quanto sin qui puntualizzato, consente di individuare, in buona sostanza, tre grandi ordini di fattori acquisibili come "oggetti" di indagine valutativa:

- i *risultati formativi* (apprendimenti, prestazioni in situazione di lavoro)
- le *componenti di processo* (ingegneria progettuale, erogazione del programma didattico);
- le *componenti di struttura*, ossia le risorse organizzative (laboratori, aule, tecnologie, sussidi didattici, procedure di gestione, etc.), le risorse professionali (docenti, esperti, tutor, responsabili di progetto, etc.), le risorse economiche (budget complessivo, finanziamenti dedicati) messe in campo per realizzare l'intervento previsto.

Questi tre ordini di fattori, ai fini di una più agevole e circostanziata pianificazione delle corrispondenti attività di controllo, possono essere ulteriormente scomposti in sotto-insiemi omogenei per tipologia di componenti e collocazione logico-funzionale degli stessi nell'ambito del ciclo di produzione del servizio formativo. Tali aggregati, in considerazione delle loro caratteristiche di oggettività, osservabilità e misurabilità, nella terminologia del modello qui delineato, vengono designati "dimensioni" (dal latino "dimetior" = misurare) della qualità formativa.

Il modello ISPESL ne individua complessivamente cinque:

- la qualità "progettuale";
- la qualità "organizzativa";
- la qualità "economica";
- la qualità degli "esiti didattici";
- la qualità dell' "impatto professionale",

per ciascuna delle quali è stato individuato uno specifico "focus" di indagine (v.Fig.1), ossia un macro-ambito di ricerca significativamente rappresentativo della dimensione stessa complessivamente considerata, su cui puntare in via prioritaria e privilegiata l'analisi valutativa.



Fig. 1

Più specificamente:

- ◆ la **qualità progettuale** (focus su *ingegneria e impianto formativo*) designa la qualità nella concezione del servizio formativo, intesa sia come rigore e correttezza diagnostica e metodologica nell'impostazione del relativo processo, sia come adeguatezza del corrispondente impianto progettuale rispetto alle finalità di impatto assegnate all'azione formativa stessa.

Ciò che attraverso la valutazione di tale dimensione si vuol mettere a fuoco è sostanzialmente:

- (a) - la rispondenza del progetto formativo (finalità, obiettivi generali) alle esigenze prevenzionali del contesto di riferimento;
 - (b) - la coerenza e l'adeguatezza logico-metodologica del correlativo disegno architettuale rispetto agli obiettivi formativi dichiarati;
 - (c) - la coerenza dell'itinerario didattico programmato (contenuti, tempi, metodi, etc.) il livello di ingresso e le caratteristiche dei destinatari dell'azione formativa.
- ◆ la **qualità organizzativa** (focus su *adeguatezza risorse*) denota l'appropriatezza del processo di selezione, acquisizione, dimensionamento, allocazione e coordinamento dei molteplici fattori (umani, professionali, finanziari, strutturali, metodologici, tecnologici, etc.) necessari all'implementazione ed alla conduzione dell'intervento formativo.
Le correlative attività di misurazione sono focalizzate, in questo caso, sull'adeguatezza delle risorse assegnate al progetto e, in particolare, sull'idoneità delle esperienze e delle competenze (documentate) del soggetto erogante e del suo staff di docenti, tecnici, tutor, esperti, etc.
- ◆ la **qualità economica** (focus su *ottimizzazione risorse*) attiene all'impiego ottimale delle risorse e dei mezzi organizzativi e finanziari destinati all'azione formativa, rispetto agli obiettivi dichiarati di quest'ultima. La corrispondente indagine valutativa mira sostanzialmente ad appurare:
 - (a) - l'efficienza con cui vengono gestite le risorse finanziarie del progetto (misurate sulla base di appositi indicatori, quali: costo medio per ora di formazione, costo orario unitario, costo orario docenti, etc.);
 - (b) - la capacità di mobilitare e valorizzare adeguatamente il patrimonio di esperienze e *know-how* tecnico-metodologico accumulato;
 - (c) - l'esistenza di metodi e procedure per l'individuazione e l'eliminazione sistematica dei costi legati alla "non-qualità" (sprechi, ridondanze, non conformità, rilavorazioni, etc.).
- ◆ la **qualità degli esiti didattici** (focus su *rendimento formativo*) rappresenta la qualità del prodotto "immediato" del processo formativo (apprendimenti), espressa in termini di conformità delle conoscenze, capacità tecnico-specialistiche ed abilità comportamentali acquisite dagli allievi, alle indicazioni esplicitate negli obiettivi didattici (generali e specifici) dell'intervento.
Il focus delle attività di valutazione è rappresentato qui sia dal livello del rendimento formativo in sè, che dalle modalità di certificazione degli apprendimenti (*in itinere* e a conclusione dell'intervento), il cui accertamento deve essere suffragato da riscontri informativi e/o documentali il più possibile oggettivi e circostanziati.

- ◆ la **qualità dell'impatto professionale** (focus su *rendimento professionale*) si sostanzia nell'accertamento che le nuove e/o più ampie ed approfondite conoscenze, capacità e abilità comportamentali acquisite dai formati in materia di sicurezza e promozione della salute sul lavoro vengano effettivamente "spese" in situazione lavorativa, traducendosi in comportamenti e prestazioni conformi alle attese ed esigenze specifiche del contesto organizzativo di riferimento.

Ciò su cui viene, pertanto, focalizzata l'attenzione valutativa è il *rendimento professionale* dell'intervento realizzato, espresso in termini di:

- efficacia ed efficienza delle performances lavorative;
- adeguato assolvimento delle aspettative gravanti sul ruolo professionale ricoperto;
- miglioramento documentato delle condizioni di prevenzione e sicurezza nell'ambiente di lavoro.

4) LA DINAMICA DEL MODELLO:

4a) Le "lenti" dell'indagine valutativa: i *criteri* di riferimento

Una volta definito il "cosa", ossia, i grandi ambiti dell'azione formativa da sottoporre ad attività di misurazione e controllo, il passo successivo, nel processo di costruzione del modello ISPEL, è consistito nel definire "come" condurre tali attività.

Più precisamente, si è trattato, a tale riguardo, di individuare modalità operative atte a circoscrivere il campo delle valutazioni esperibili, conciliando ad un tempo le aspettative primarie di qualità (espresse/implicite) degli *stakeholders* della formazione per la sicurezza (gli *utenti*, le *imprese* di relativa appartenenza/destinazione, l'*Ente pubblico* coordinatore/promotore/finanziatore delle iniziative di specie) e l'esigenza di semplificare al massimo grado la realtà osservata senza, tuttavia, privare di significatività le informazioni rivenienti dalle attività di indagine realizzate.

In concreto, il lavoro compiuto è consistito nel realizzare un quadro dei requisiti quali-quantitativi (generali e specifici) cui deve rispondere ciascuna "focalizzazione prioritaria" individuata nell'ambito delle cinque dimensioni-qualità del modello.

Allo scopo, inoltre, di far sì che la relativa configurazione risultasse *ab initio* calibrata al massimo grado sulle attese delle tre principali tipologie di "clienti" della formazione per la prevenzione sopra citate, con l'ausilio di apposite griglie si provveduto a:

- puntualizzare le fondamentali tipologie di esigenze/aspettative enucleabili in ordine ai tre citati ordini di referenti;
- rapportare tali puntualizzazioni a ciascuna dimensione-qualità definita dal modello, selezionando gli "incroci" di maggiore e più evidente attinenza e significatività;
- integrare gli orientamenti progettuali, organizzativi e metodologici di per sè emergenti dall'analisi delle aspettative basilari di qualità delle tre tipologie di clienti considerate, con le indicazioni operative di dettaglio rivenienti dall'adozione di alcuni classici *criteri di valutazione*.

Tali criteri, la cui funzione può essere paragonata a quella di un "sistema di lenti" attraverso cui sono stati letti e interpretati gli incroci "*aspettative primarie /dimensioni-qualità*" maggiormente significativi, sono complessivamente sei:

Conformità: rispetto delle specifiche, dei vincoli e degli standard (professionali, organizzativi, metodologici, economici, etc.) fissati dagli Enti coordinatori/finanziatori dell'iniziativa formativa, ovvero contenuti in norme legislative e/o regolamentari nazionali e/o sovranazionali.

Pertinenza: capacità dell'intervento formativo di agire (o contribuire ad agire) in termini risolutivi nei confronti del problema professionale/prevenzionale di riferimento.

Coerenza: adeguatezza metodologica, tecnica e logica della concatenazione delle scelte progettuali, organizzative ed operative poste in essere in rapporto agli obiettivi attesi.

Opportunità: adeguatezza e tempestività delle decisioni prese rispetto alle esigenze di consolidamento e capitalizzazione delle competenze da parte dei formati e dello stesso sistema organizzativo-cliente in materia di sicurezza sul lavoro. Più precisamente, tale criterio indica se e *in che misura* le scelte progettuali risultano congruenti con l'esigenza che le previste competenze di ruolo siano non solo acquisite in maniera compiuta e tempestiva rispetto alle urgenze del contesto lavorativo, ma anche appropriatamente mantenute, approfondite e aggiornate nel tempo.

Efficacia: capacità dell'intervento di produrre i risultati didattici e preventzionali prefissati.

Efficienza: capacità di ottimizzare l'impiego delle risorse disponibili e di combattere i costi della "non qualità" interni al progetto.

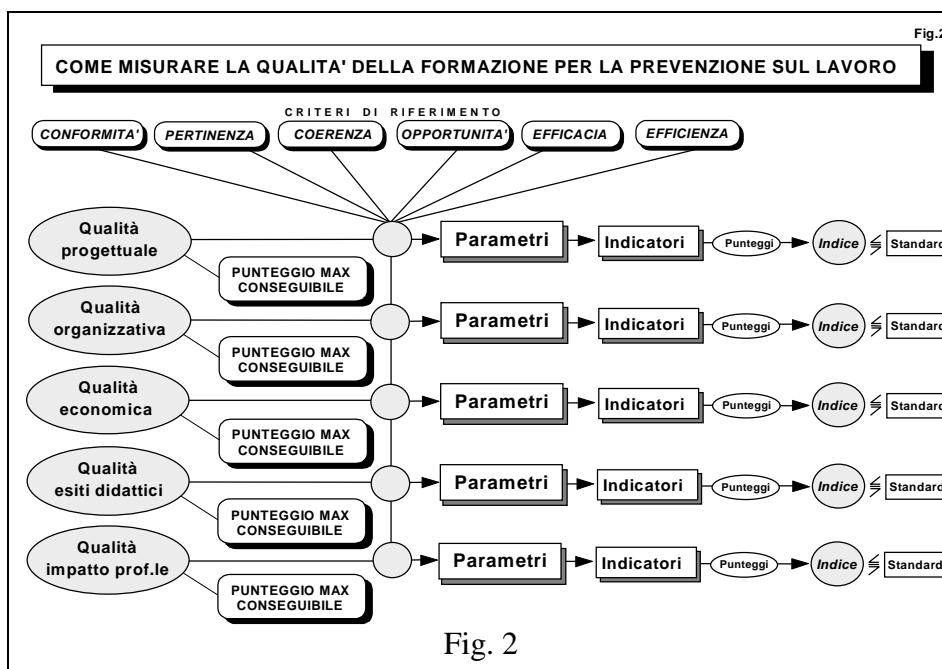
4b) Dai criteri agli indicatori

Il risultato delle operazioni di incrocio/selezione/interpretazione cui si è precedentemente fatto cenno è rappresentato:

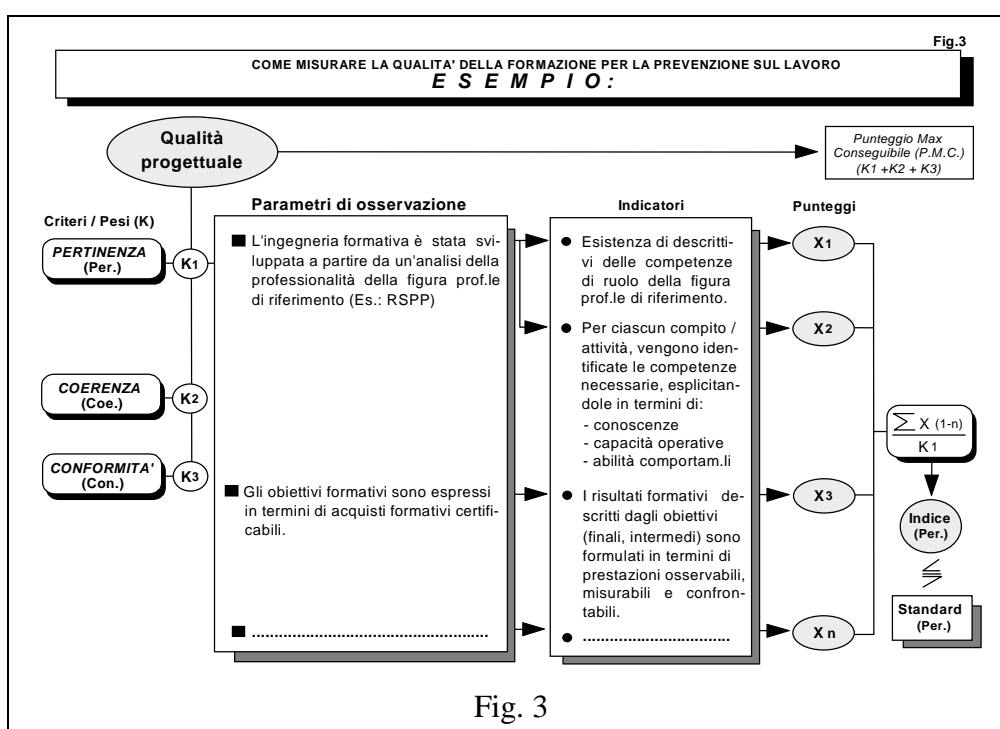
- a) da una mappa dei *criteri generali* di valutazione cui si ritiene che debba rispondere ciascun "focus dimensionale", con la determinazione dei *pesi* che correlativamente ciascuno di essi viene ad assumere nell'ambito della propria dimensione di riferimento;
- b) dall'esplicitazione dei criteri in requisiti quali-quantitativi osservabili, misurabili e confrontabili, definiti anche, nella terminologia del modello qui tratteggiato, "*parametri di osservazione*".

Questi ultimi, a loro volta, sono stati ulteriormente scomposti in *indicatori oggettivi*, ossia, in elementi "indiziari" oggettivamente riscontrabili (sia pur con gradi diversi di evidenza) e, conseguentemente, idonei a rappresentare altrettante significative e circostanziate traduzioni operative della qualità attesa dall'azione formativa sotto il profilo progettuale, organizzativo, economico-gestionale, didattico e dell'impatto professionale.

A ciascuno degli indicatori sopra descritti sono state agganciate apposite scale graduate dimensionate sul valore complessivo del peso ricoperto da ciascun criterio nell'ambito della dimensione-qualità di riferimento e concepite in modo da consentire l'assegnazione di un punteggio il più possibile congruente con lo specifico livello di evidenza riscontrato in sede di indagine valutativa.



Si è costruito, in tal modo, un meccanismo di misurazione “a cascata” (*criteri* ← *parametri* ← *indicatori*) in base al quale la sommatoria dei punteggi ottenuti dai parametri di osservazione facenti capo ad un medesimo criterio di valutazione, in funzione del grado di evidenza riscontrato e avvalorato per ciascuno dei singoli indicatori componenti, concorre a determinare un *indice sintetico* della misura in cui tale criterio, trova rispondenza, al momento dell’osservazione, nell’ambito della dimensione-qualità oggetto di valutazione. Opportunamente comparato al valore di prefissati *standard di rendimento* (da fissare di volta in volta) e debitamente combinato con gli altri analoghi indici reperibili in seno alla medesima dimensione-qualità, esso consente di ottenere immediatamente una misura chiara ed adeguatamente attendibile del livello di qualità raggiunto dall’intervento formativo in ordine alla specifica dimensione indagata (v. al riguardo le esemplificazioni fornite dalle Figg. 2 e 3).



Nell'intento, inoltre, di rendere più agevole l'applicazione della procedura di misurazione qui succintamente descritta, il modello prevede l'utilizzazione di due specifiche tipologie di supporti operativi:

- schede parametrate, recanti per ciascun criterio di valutazione applicato alle dimensioni qualità contemplate dal modello, la correlativa scomposizione in parametri di osservazione e indicatori di riferimento, osservabili e misurabili, avvalorabili secondo diversi livelli di evidenza riscontrabili (v. Fig. 4);
- griglie sinottiche di raccordo strutturate in modo da rendere possibile un rapido ed agevole calcolo sia del valore complessivo di ciascun criterio adottato, sia dello scostamento percentuale di tale valore dallo standard di riferimento prefissato (v. Fig.5).

5) L'APPLICAZIONE DEL DISPOSITIVO:

5a) Gli attori del processo di valutazione

Per la messa in opera del sistema di assicurazione e controllo qualità prefigurato dal modello ISPEL si è convenuto di privilegiare l'adozione di un approccio di tipo *audit*, ossia, il ricorso ad esami critici, *sistematici* e *indipendenti* attuati a fronte di un predefinito quadro di criteri, condizioni e requisiti la cui soddisfazione si rende necessaria perchè si possa confidare con un ragionevole grado di attendibilità nella capacità dell'intervento formativo di conseguire i risultati didattici e professionali attesi.

La configurazione del sistema di attori cui viene demandata l'implementazione del dispositivo tiene inevitabilmente conto della sottolineatura del carattere di "sistematicità" e "indipendenza" che connota la specifica modalità operativa attraverso cui viene veicolata l'applicazione del modello stesso. Essa tiene, altresì, conto delle caratteristiche e delle esigenze specifiche di quelle che nel corso del recente convegno "*Implementazione e taratura di un modello condiviso per l'accreditamento della qualità in materia di formazione prevenzionale*" (cfr. nota 1) tenutosi a Maratea nei giorni 20 e 21 Maggio 1999, sotto l'egida del Dipartimento Documentazione, Informazione e Formazione dell'ISPEL, sono state individuate come le cinque grandi categorie di possibili destinatari del modello:

- le *grandi aziende*, produttrici e fruitrici ad un tempo di formazione per lo più progettata, sviluppata, realizzata e valutata al proprio interno;
- gli *enti di erogazione*, fornitori esterni di servizi formativi per la sicurezza destinati prevalentemente al mondo delle piccole e medie imprese;
- i *valutatori degli enti di erogazione*, ossia i soggetti pubblici o privati ai quali potrebbe essere affidata la valutazione dei fornitori di formazione presenti sul mercato;
- le *piccole e medie imprese*, le quali, soprattutto in ragione delle loro particolari caratteristiche dimensionali ed organizzative, che hanno la necessità di valutare i servizi di formazione "a pacchetto" normalmente acquisiti dai fornitori esterni;
- l'*Ente pubblico* (Regioni, Ministero del Lavoro, Ministero dell'Interno, ISPEL, INAIL, Enti di Patronato, IIMS, etc.) erogatore, coordinatore e/o finanziatore degli interventi;
- gli *Organismi paritetici* che hanno funzioni di orientamento e di promozione delle iniziative ex D.Lgs. 626/94

Tutto ciò premesso, va detto che l'applicazione del dispositivo ISPEL richiede, in buona sostanza l'implicazione di due principali tipologie di attori:

- *auditors "esterni"* (rispetto al sistema organizzativo cliente), appartenenti all'Ente pubblico coordinatore/finanziatore dell'iniziativa e/o ai soggetti da quest'ultimo incaricati delle valutazioni degli enti di erogazione del servizio formativo prevenzionale, con finalità di accreditamento e/o certificazione del servizio stesso.

A questa prima categoria di attori vengono demandate;

- (A) un'indagine valutativa *ex ante* diretta ad accertare la rispondenza/conformità del progetto didattico (nella selezione dei contenuti tecnico-disciplinari da trasmettere, nelle scelte di impostazione metodologico-didattica e negli aspetti organizzativi) ai requisiti di qualità previsti dal modello;
 - (B) una serie di audit, da realizzare *in itinere* sulla base di un piano di lavoro precedentemente definito, diretti a rilevare eventuali non-conformità e a suggerire azioni correttive o ritratture in corso d'opera da porre in essere tempestivamente;
 - (C) controlli e verifiche *ex post*, ossia a conclusione della fase di erogazione didattica e, nei limiti del possibile, direttamente in situazione di lavoro.
- *valutatori "interni"*, appartenenti:
 - a) agli organismi direttamente impegnati nella produzione e/o nell'erogazione dell'azione formativa (grandi aziende, enti di erogazione agenti in veste di fornitori esterni);
 - b) ai soggetti che figurino come fruitori *tout court* (clienti finali) dell'intervento formativo (piccole e medie imprese che si rivolgono al mercato della formazione per la sicurezza).

A questa seconda tipologia di attori vengono demandate attività di "autocontrollo" (*ex ante, in itinere, ex post*) strutturabili sulla base delle medesime indicazioni contenute nelle check-list parametriche fornite dal modello per la conduzione delle attività di *auditing esterno* più sopra richiamate.

5b) I momenti del processo di valutazione ed il trattamento delle evidenze di riscontro

Per concludere, un'ultima annotazione. Si è detto in precedenza che le cinque dimensioni-qualità individuate dal modello ISPEL acquistano rilievo come oggetto di indagine in momenti temporalmente differenziati del processo valutativo in relazione alla diversa collocazione tendenzialmente attribuibile ai fattori che ad esse attengono nell'ambito delle varie fasi del ciclo di produzione dell'azione formativa.

Avviene così che, mentre la dimensione qualità progettuale presenta una valenza spiccatamente *ex ante*, la qualità organizzativa e quella economica, oltre a condividere con la prima un rilievo valutativo *ex ante*, formano oggetto di azioni specifiche di misurazione e controllo anche *in itinere* ed *ex post*, ossia durante e al termine dell'intervento di formazione.

Parimenti, esigenze di operatività pratica e di opportunità inducono a destinare alla qualità degli esiti didattici una specifica attenzione *in itinere* ed *ex post* e a concentrare in un momento esclusivamente *ex post* (in tempi, peraltro, adeguatamente differiti rispetto alla conclusione dell'azione formativa) la valutazione della qualità di impatto professionale dell'intervento realizzato.

Tale ripartizione delle dimensioni-qualità del modello per prevalenti momenti valutativi di riferimento è recepita dall'articolazione del dispositivo realizzato e dalla strutturazione dei corrispondenti strumenti applicativi. Ad essa si informano anche le procedure di raccolta e trattamento delle evidenze di riscontro specificamente messe a punto ai fini di una compiuta ed agevole implementazione del modello.

NOTE:

- (1) Al seminario hanno preso parte, tra gli altri, i responsabili delle strutture e dei dipartimenti specializzati in prevenzione, sicurezza e igiene del lavoro di: Agip Petroli, Alitalia, Omnitel, tra le grandi aziende nazionali; il Ministero della Sanità (Dipartimento Prevenzione), l'ISPESL (Dipartimento Documentazione, Informazione e Formazione), il CDS della Regione Emilia Romagna (anche in rappresentanza dell'Assessorato alla Formazione), il Comitato Paritetico Nazionale per l'Edilizia, la CGIL Nazionale, la Fondazione per il Volontariato, lo IACP, lo SDA-IEFE/Università Commerciale Bocconi e la SistemFORM.

Tra i risultati più significativi del convegno va segnalata la comune determinazione degli organismi partecipanti di avviare un periodo di formale sperimentazione del modello direttamente "sul campo", sulla scorta di quanto già sperimentato (peraltro con ampia soddisfazione circa le potenzialità di rendimento del modello), da alcune delle grandi realtà aziendali convenute. Ciò al fine di mettere a fuoco eventuali esigenze di taratura e/o integrazione degli strumenti e delle procedure del dispositivo (soprattutto con riferimento al mondo delle piccole e medie imprese), in vista di una loro progressiva e sempre più condivisa diffusione all'interno dell'intero sistema della formazione prevenzionale.

SINTESI DEI PUNTEGGI ASSEGNATI NELLA VALUTAZIONE DELLA DIMENSIONE:

QUALITA' IMPATTO PROFESSIONALE

Criterio 1			Parametri di osservazione			
EFFICACIA			<i>Valore totale (VT)</i>	Punteggio assegnato	Codice	Numero indicatori componenti
					Eff.1	4
					Eff.2	2
Val. max pond. (K)	Standard di riferim. (SK)	Liv. di avvicinam.to a K (VT/K x 100) Vs.SK				
100	%					

Valore totale QUALITA' IMPATTO PROFESSIONALE (VT. criterio 1): ■