

L'evoluzione delle norme sulla qualità della formazione

La formazione costituisce da sempre uno dei fattori chiave per lo sviluppo di qualsiasi contesto socio economico e da sempre l'organizzazione dei percorsi di formazione è stata oggetto di attenzione nell'ambito della formazione così detta "formale", quella rappresentata dalla scuola dell'obbligo e dai percorsi di istruzione secondaria superiore, dall'istruzione e formazione professionale e dall'istruzione superiore (Università, Istituti Tecnici Superiori ecc...). Solo recentemente è maturata la necessità di guardare con maggiore attenzione all'organizzazione degli apprendimenti "non formali" o "informali", quelli cioè sviluppati al di fuori dei contesti precedenti, ma altrettanto importanti per lo sviluppo, rendendola oggetto di alcuni specifici lavori normativi. All'interno di questo "cluster" di offerta di valore vi sono tutte le professioni non regolamentate, quelle cioè che non appartengono ad alcun Ordine o Albo. Lasciamo alla declinazione contenuta nella legislazione relativa (Legge 4/2013) il chiarimento su cosa si intenda per "professione non regolamentata" interessando a noi evidenziare non tanto il risultato finale, vale a dire il "professionista adeguatamente preparato" bensì il processo attraverso il quale la prestazione professionale possa qualificarsi al meglio e quali riferimenti possano costituire oggi un supporto per rendere sempre più efficace e certo questo percorso. La professione, affinché possa qualificarsi al meglio, deve necessariamente disporre di un disciplinare che ne identifichi i requisiti. In ambito italiano questo percorso è sostenuto dalla attività di normazione e dall'Organismo Nazionale di Normazione UNI che da alcuni anni ne sostiene e favorisce lo sviluppo. Il consumatore acquisisce fiducia sulle capacità del professionista anche in relazione alla presenza di un attestato che ne dimostri oggettivamente le conoscenze, le abilità e le competenze¹. Il superamento di un esame e il rilascio dell'attestato infine dovrebbero essere preceduti da una adeguata preparazione.

Come aiutare le organizzazioni operanti nel mercato della formazione ad avere processi sempre più performanti è stato il tema sul quale, quasi una ventina di anni fa, si sono trovati a operare alcuni Paesi con l'intento dichiarato di definire degli *standard* oggettivi di qualità.

La Germania in primis, Paese da sempre attento alla qualità dei percorsi di formazione non formale vista la strettissima relazione intercorrente tra il sistema educativo e il mondo delle imprese, fu il primo a muoversi in questa direzione.

Oggi le aziende che operano nell'ambito della formazione possono contare su tre riferimenti che delineano con grande chiarezza quali requisiti dovrebbe possedere un organismo di formazione (*LSP - Learning Service Provider*), ci riferiamo in particolare a:

- requisiti di sistema organizzativo (ISO 21001 *Educational organizations - Management systems for educational organizations - Requirements with guidance for use*);
- (ii) requisiti relativi al servizio (ISO 29993 *Learning services outside formal education - Service requirements*);
- (iii) requisiti relativi ai risultati della formazione (ISO 29992 *Assessment of outcomes of learning services - Guidance*).

Modelli di questo tipo sono stati recentemente adottati anche in Italia da alcuni grandi committenti quali il settore marittimo, ad esempio dove la fornitura di didattica è in genere subordinata a una certificazione che attesti l'adozione di queste norme, e da alcune associazioni che ne hanno compreso a fondo il valore come l'Accademia Macelleria Italiana, società di assicurazioni (INA Assitalia), Istituti di ricerca in ambito agricolo, società operanti nell'ambito linguistico, medicale (osteopatia) e dei servizi di orientamento al lavoro. Sulla scorta di questo anche organizzazioni come AIAS (Associazione Italiana Ambiente e Sicurezza) hanno iniziato un confronto interno sullo specifico

tema con l'intento di migliorare il livello di preparazione dei professionisti operanti nello specifico mercato. In generale sono tre le parti che acquisiscono dalla adozione di questi riferimenti maggiore fiducia e rendono consistente l'intero processo: gli organismi di formazione che trovano nella ISO 21001:2018 una declinazione dei requisiti più consona alla specificità del proprio processo (rispetto alla genericità della norma UNI EN ISO 9001:2015); i professionisti soggetti e oggetto della formazione (e/o le organizzazioni a cui appartengono) che vedono il percorso didattico modificarsi in relazione alle specifiche esigenze e realtà; i committenti infine che possono vedere nelle caratteristiche del servizio una garanzia della preparazione di coloro a cui rivolgeranno le loro richieste e dell'efficacia del loro lavoro.

Per questo al fine di assicurare la qualità dei percorsi formativi è richiesta la massima collaborazione tra organismi di formazione, associazioni di professionisti e professionisti. Gli *standard* internazionali favoriscono questa interazione, in quanto con risultati misurabili le strutture educative possono ottimizzare i progressi nell'apprendimento, aumentare la trasparenza nel mercato dei servizi educativi e di apprendimento e rendere più facile la valutazione di conoscenze, abilità e competenze individuali.

Giovanni Renzi Brivio
Project Group srl

Arnaldo Zaffanella
Vicepresidente AIAS Confcommercio

Membri UNI/CT 040/GL 01 "Servizi di consulenza e supporto gestionale alle imprese e organizzazioni"

Note

¹ Proprio questi ultimi tre elementi sono alla base del percorso di armonizzazione che a livello di Unione Europea è stato intrapreso per renderne possibile un reciproco riconoscimento. Questo sistema è noto come EQF *European Qualification Framework*

