



FORMAZIONE

Cosa ci si attende da una Formazione di Qualità?

La Formazione può essere di Qualità? La Formazione è un Prodotto che viene promosso, pubblicizzato come qualcosa di inevitabile, e poi venduto. Il Modello EFQM, per le sue caratteristiche, rappresenta lo strumento ideale e necessario a guidare gli organismi formativi verso la strada dell'eccellenza.

di *Cosimo De Maria*

Quando si parla Qualità, quella con la Q maiuscola, si fa riferimento ad una unità misura delle caratteristiche o delle proprietà di una entità (una persona, un prodotto, un processo, un progetto) in confronto a quanto ci si attende da tale entità, per un determinato impiego. Ma la Formazione può essere di Qualità? Cosa ci si attende da una Formazione di Qualità?

Oggi siamo invasi da percorsi formativi che iniziano con l'asilo e non terminano mai, anni di studio, tempo e denaro impiegati a stare sempre là, davanti a quella scrivania, scrittoio, tavolo tondo o quadrato, a ferro di cavallo o quel che sia. E poi a stare là, dietro, a correre in un mondo che riesce quasi a convincerti che sei sempre indietro rispetto a ciò che serve veramente.

Anni impiegati a seguire gli insegnamenti di quelle persone: maestre, insegnanti, docenti, e professionisti, pagati rispettivamente dallo Stato, Regioni, Province, Comuni, Università ed Enti privati, con l'utilizzo di risorse pubbliche, Fondi sociali europei, mezzi propri e mezzi di terzi.

La Formazione ormai è un Prodotto.

E' un prodotto che viene, appunto, prodotto "su misura" come un abito confezionato.

La Formazione è un prodotto che viene promosso, pubblicizzato come qualcosa di inevitabile, come una medicina da prendere in degli orari e in tempi prestabiliti con l'apposita "posologia". Formule Full time, Part time, Serali, Week end, proprio così per non farti sentire sentire mai solo, per occupare quel tempo potresti dedicare ad altro, ai tuoi hobbies, ai tuoi interessi, al tuo sport preferito, invece sono lì a massacrarti il cervello appena esci di casa negli appositi spazi dedicati alla affissione pubblica, sul metrò, tra le pagine del tuo quotidiano preferito su carta e on line attraverso quei banner che per trovare quella "X" di "Chiudi" ti fanno impazzire.

La Formazione è un Prodotto che viene venduto, e alcune volte anche svenduto quando è quasi a fine serie a ridosso delle scadenze di selezione e ammissione. Viene venduto in tutti i modi: in contanti, assegni, bancomat o carta di credito, in una, due, tre soluzioni, a rate, a finanziamento a tasso zero o agevolato proprio come un televisore o un'automobile. Gli attori in questo complesso e complicato "cast" sono innumerevoli che cercano di aiutarti in tutti modi a facilitarti l'ingresso alla Formazione, in realtà si aiutano tra di loro. Infatti ecco che scendono in campo Fondi sociali Europei che sembrano non finire mai, fondi statali e regionali, borse di studio promosse da aziende e finanziarie regionali che ti coprono, il 60%, il 70% e alcune volte le lo regalo proprio questo "Prodotto".

Nel pacchetto di vendita, come nel più classico dei prodotti troviamo anche la garanzia di utilizzo definita comunemente "placement" cioè collocare! Generalmente si inizia con uno stage e poi magari il tutto si può trasformare gradualmente, ma non sempre, in un contratto a progetto, a tempo determinato e per i più fortunati ad indeterminato.

Nella descrizione del panorama della Formazione siano stati messi in evidenza tutte e quattro le leve del marketing mix, o più comunemente dette le quattro "P": Product, Price, Promotion, Placement.

Ma come previsto anche dall'alfabeto dopo la "P" vi è la "Q" di Qualità. Quanta attenzione viene posta alla Qualità? La Formazione ha un ruolo sociale di elevata responsabilità sia per l'individuo in se stesso sia per lo sviluppo dell'ambiente in cui opera. Quindi erogare, ricevere, pretendere una Formazione di Qualità significa mirare all'Eccellenza. Esistono dei sistemi di gestione della Qualità che mirano all'Eccellenza come il Modello EFQM (European Foundation for Quality Management). Il Modello EFQM per l'Eccellenza affonda le

sue radici nella filosofia del Total Quality Management (TQM). Il TQM ha ispirato 14 aziende a creare nel 1988 l'European Foundation for Quality Management, la cui mission è di assistere il management nell'adozione e nell'applicazione dei principi del TQM per migliorare la competitività dell'industria Europea.

Il Modello EFQM si fonda sull'assunto che risultati di eccellenza relativamente a Performance, Clienti, Risorse Umane e Società sono raggiunti attraverso un'azione di guida della Leadership su Politiche e Strategie, Personale, Partnership e Risorse, Processi e suggerisce un approccio all'Eccellenza basato su otto concetti fondamentali:

Orientamento ai risultati
Attenzione al cliente
Leadership e coerenza negli obiettivi
Gestione per processi e fatti
Coinvolgimento e sviluppo delle persone
Apprendimento, innovazione e miglioramento continui
Sviluppo della partnership
Responsabilità pubblica

La ricerca, lo studio, la sperimentazione, l'interiorizzazione degli aspetti legati alla "cultura della qualità nella formazione professionale" coniugate alla formalizzazione dei processi rappresentano un connubio fondamentale per una "performance" formativa di successo.

Si tratta di promuovere e diffondere fra i diversi soggetti del sistema formativo una "cultura della qualità", di incentivare la consapevolezza di sé, dei propri punti di forza e dei propri limiti, di stimolare a pensare ed operare in un'ottica di miglioramento continuo, di confrontarsi in tale processo con gli altri soggetti che compongono il sistema formativo, instaurando un circolo virtuoso.

In tale ottica il Modello di eccellenza EFQM, per le sue caratteristiche, rappresenta lo strumento ideale e necessario a guidare gli organismi formativi verso la strada dell'eccellenza, contribuendo a livello macro alla riqualificazione delle risorse umane quale fattore principale della crescita economica regionale, nazionale ed europea.

1-12-2010

LINK ALL'ARTICOLO:

www.eccellere.com/public/rubriche/formazione/formazione_di_qualita-214.asp

I testi rimangono proprietà intellettuale e artistica dei rispettivi autori. 2010 -



I contenuti di **Eccellere** sono concessi sotto la **Licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale 3.0 Unported**. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina **Note legali** (www.eccellere.com/notelegali.htm).