



La Qualità Totale nella formazione continua

www.fondoconoscenza.it

L'indagine 2024

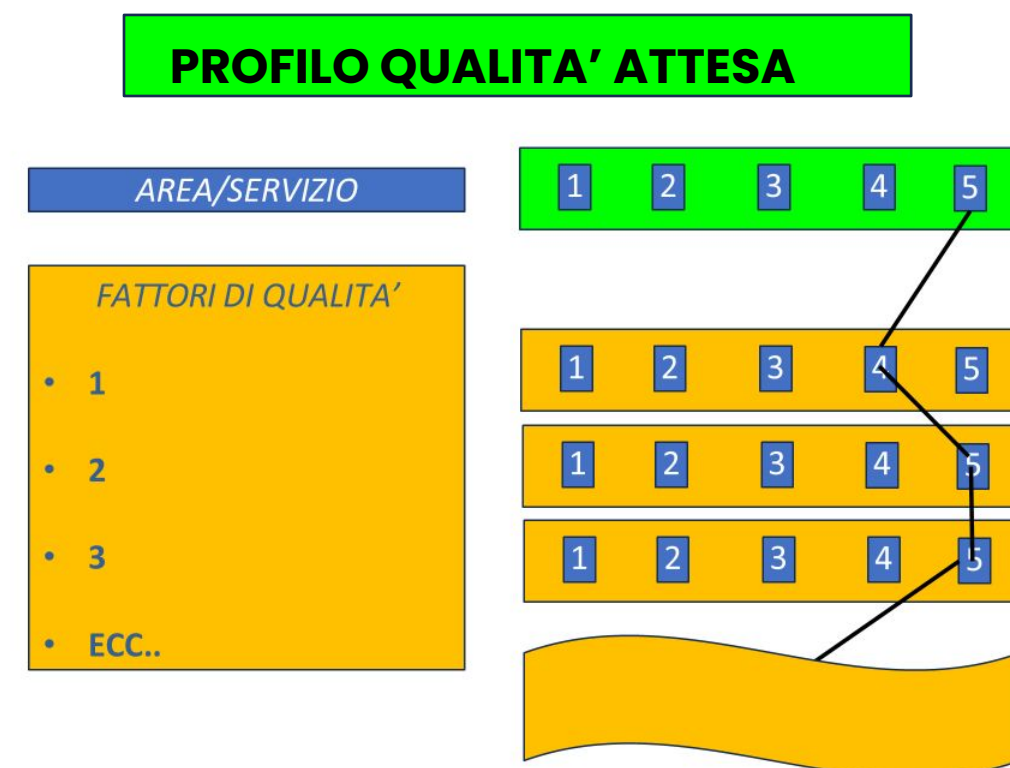
Le finalità:

- Raccogliere **indicazioni** per impostare la **programmazione 2025**
- Rilevare le **componenti del servizio** offerto da un fondo interprofessionale **di maggiore interesse e importanza**
- Rilevare i **contenuti e le modalità didattiche** dell'offerta formativa **di maggiore interesse**



Modalità di rilevazione ed elaborazione

E' stato proposto un questionario con domande a risposta multipla per rilevare il peso attribuito (c.d PROFILO DI QUALITA' ATTESA) alle diverse componenti dell'offerta del Fondo



I dati sono stati elaborati su **115 questionari** compilati (**61 aziende e 54 enti di formazione**).

La valorizzazione degli esiti e il confronto dei risultati fra le due categorie sono stati effettuati mediante la misurazione della mediana.



PRESENTAZIONE AVVISI 2025

Qualità attesa



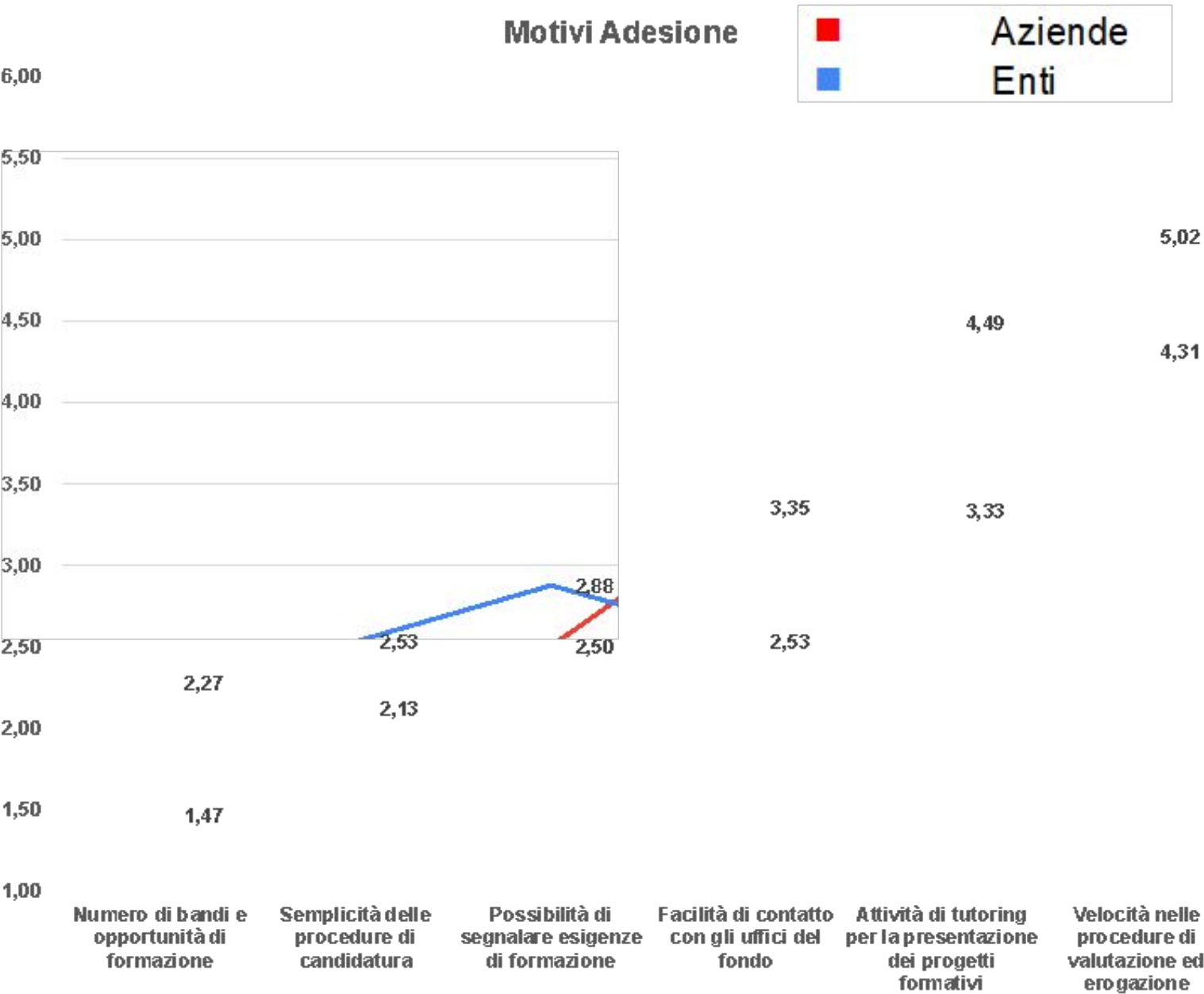
Motivi di adesione ad un Fondo

Abbiamo chiesto di dare un peso da 1 a 6 ai seguenti elementi:

- Possibilità di **segnalare** esigenze di formazione
- Numero di bandi e **opportunità** di formazione
- **Semplicità** delle procedure di candidatura
- Facilità di **contatto** con gli uffici del Fondo
- Attività di **tutoring** per la presentazione dei progetti formative
- **Velocità** nelle procedure di valutazione ed erogazione



Motivi di adesione ad un Fondo – Risultati



Attività di tutoring per la presentazione dei progetti e **velocità nelle procedure di valutazione ed erogazione** costituiscono le due componenti di servizi maggiormente ricercati sia dalle aziende e sia dagli enti di formazione, sebbene con “peso” d’importanza diversa (maggiore fra le aziende).

La numerosità dei bandi non appare un elemento di particolare interesse per le aziende.

I due insiemi, infine, attribuiscono una sostanziale pari importanza alla possibilità di **segnalare particolari esigenze di formazione**



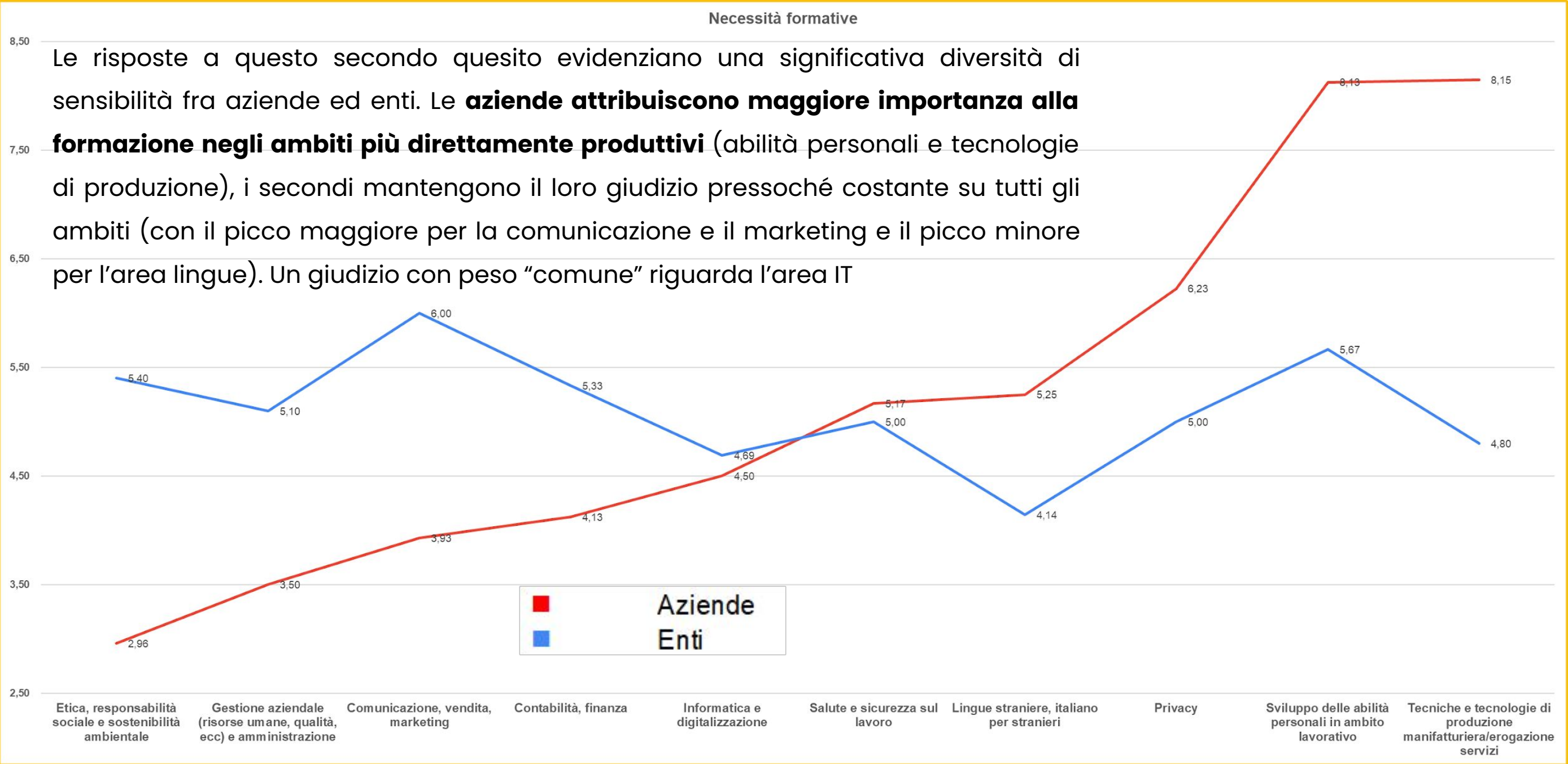
Contenuti formativi

Abbiamo chiesto di dare un peso da 1 a 10 ai seguenti elementi:

- Comunicazione, vendita, marketing
- Contabilità, finanza
- Etica, responsabilità sociale e sostenibilità ambientale
- Gestione aziendale (risorse umane, qualità, ecc) e amministrazione
- Informatica e digitalizzazione
- Lingue straniere, italiano per stranieri
- Privacy
- Salute e sicurezza sul lavoro
- Sviluppo delle abilità personali in ambito lavorativo
- Tecniche e tecnologie di produzione manifatturiera/erogazione servizi



Contenuti formativi – Risultati



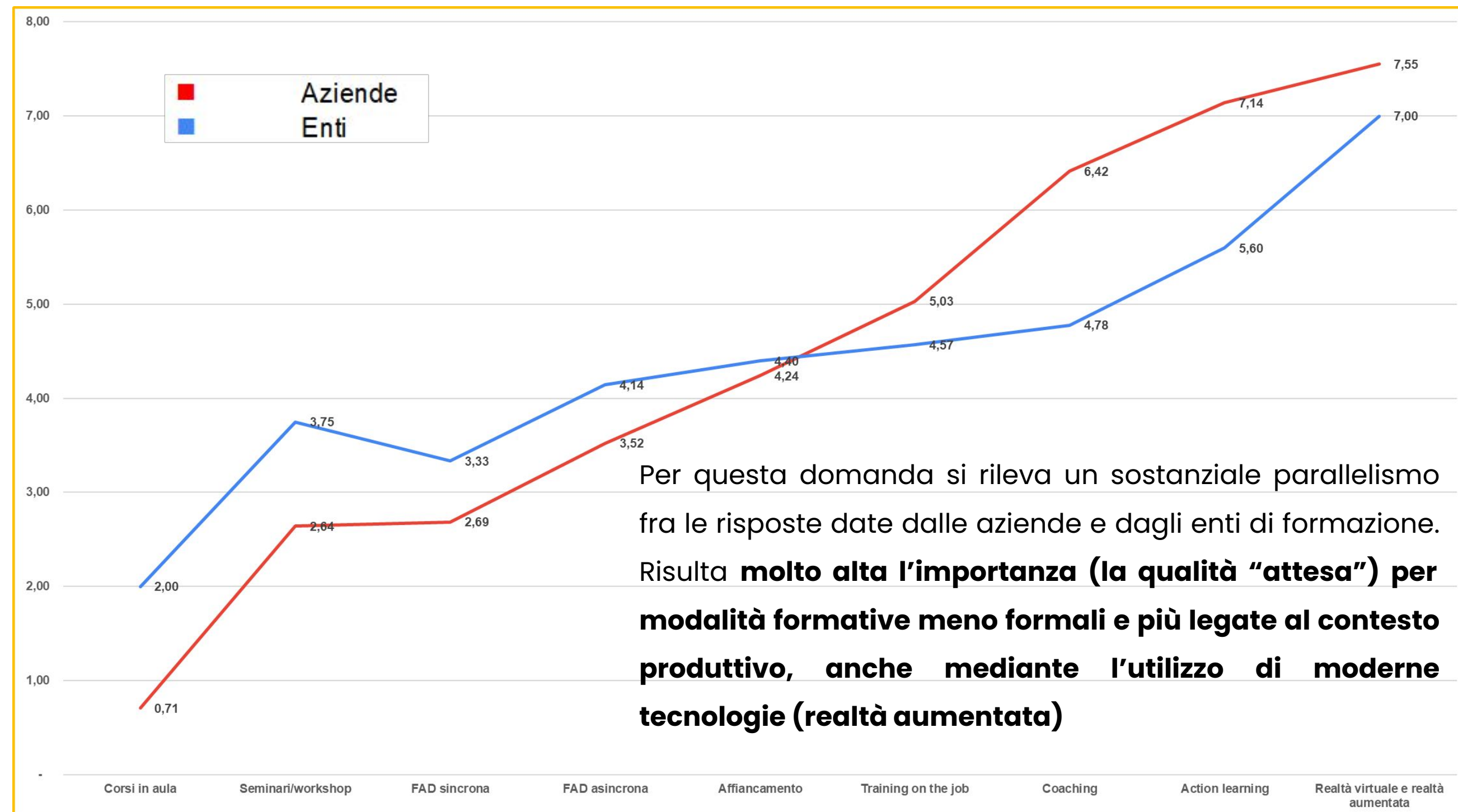
Modalità didattiche

Abbiamo chiesto di dare un peso da 1 a 9 ai seguenti elementi:

- Corsi in aula
- Seminari/workshop
- FAD sincrona
- FAD asincrona
- Affiancamento
- Training on the job
- Coaching
- Action learning
- Realtà virtuale e realtà aumentata



Modalità didattiche – Risultati



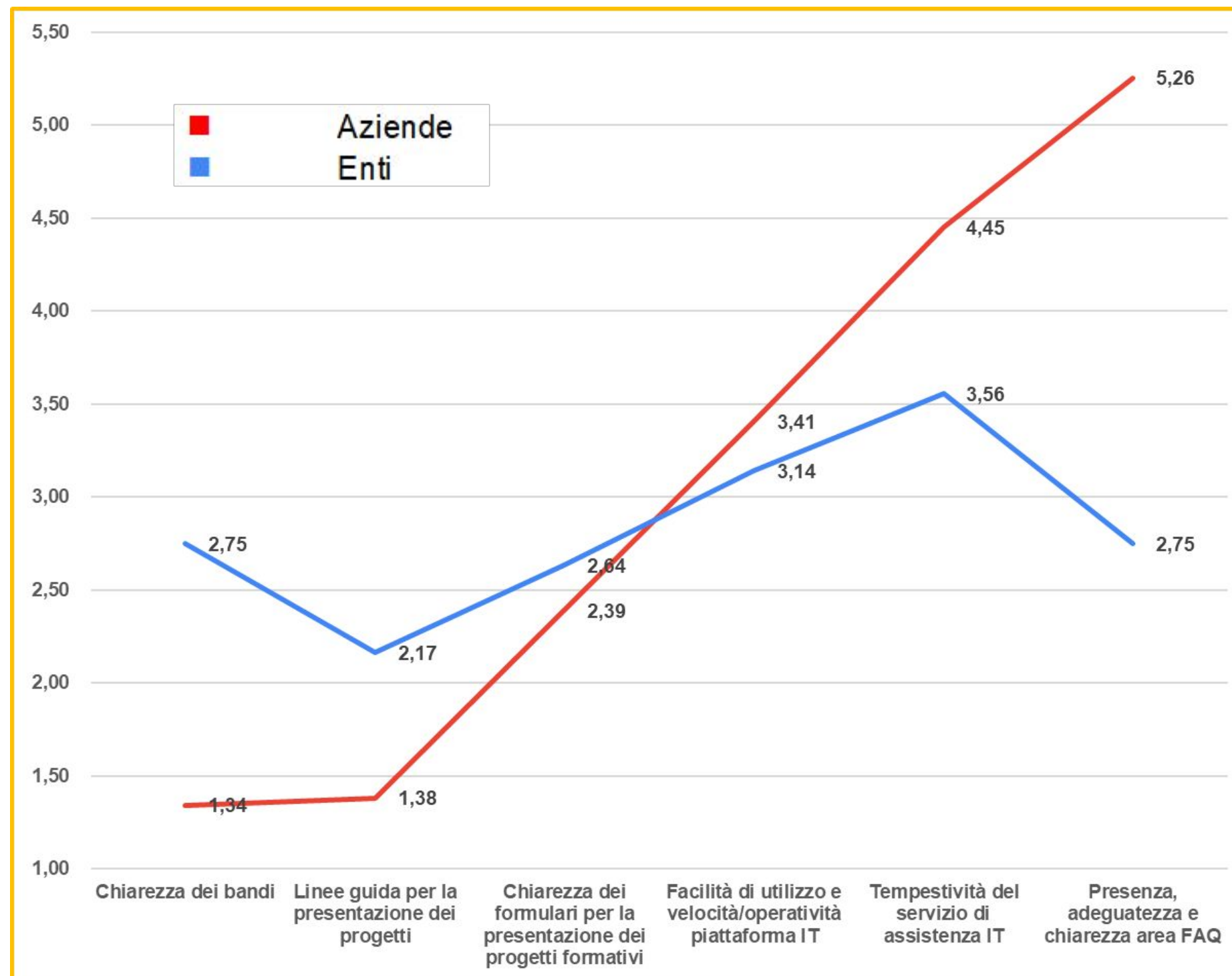
Presentazione Piani Formativi

Abbiamo chiesto di dare un peso da 1 a 6 ai seguenti elementi:

- Chiarezza dei bandi
- Linee guida per la presentazione dei progetti
- Chiarezza dei formulari per la presentazione dei progetti formativi
- Modalità operative per la presentazione dei progetti formativi*
- Tempestività del servizio di assistenza IT
- Presenza, adeguatezza e chiarezza area FAQ



Presentazione Piani F. – Risultati



In relazione a questa quarta domanda si rileva di nuovo uno “scostamento” fra la sensibilità degli enti (che ritengono importanti un po’ tutti gli aspetti, con un picco in corrispondenza del servizio IT) e quella delle aziende, sensibili in particolare alla presenza, adeguatezza e chiarezza dell’area FAQ del sito web, probabilmente come primo canale per avere informazioni e chiarire eventuali dubbi.



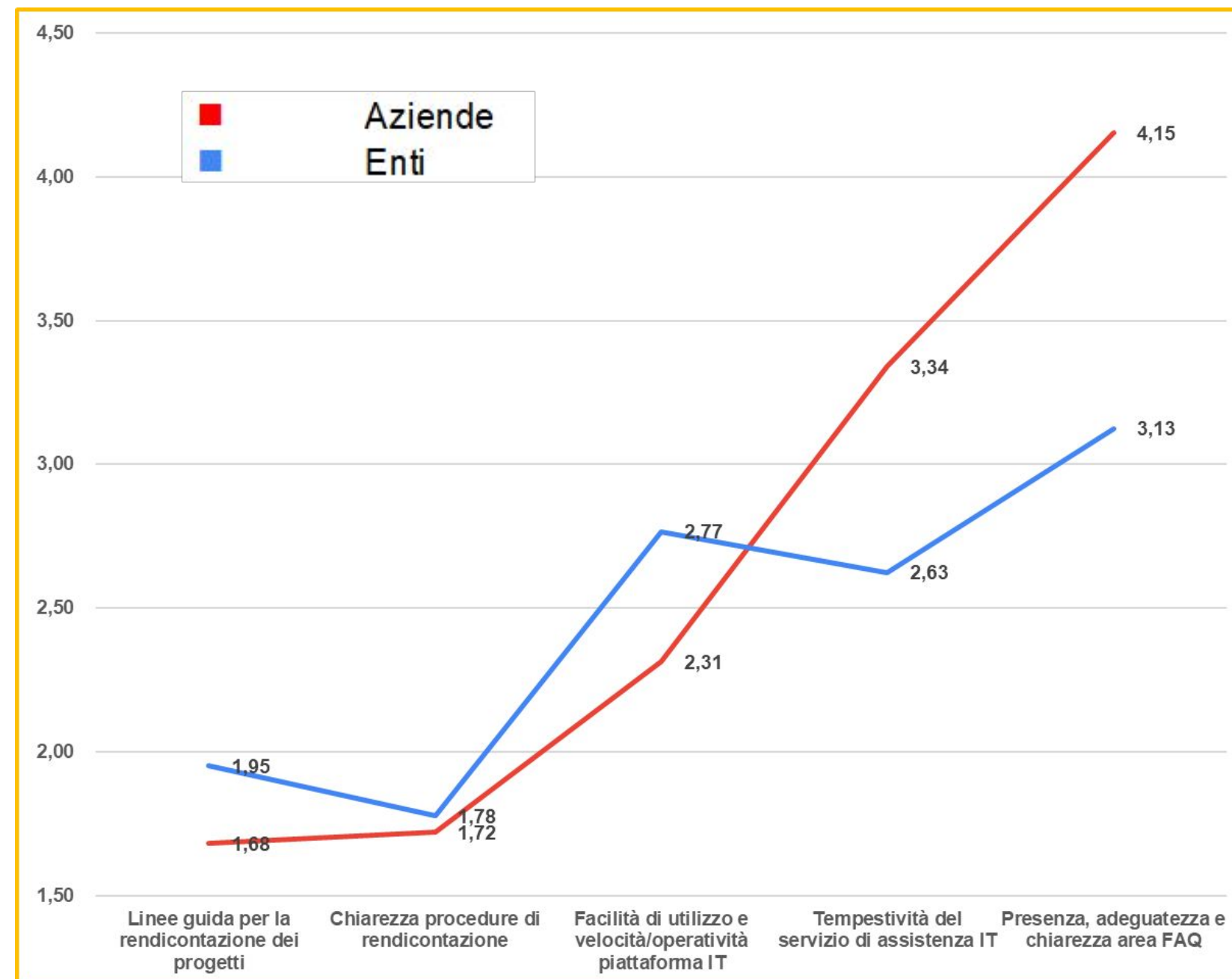
Modalità e tempi di gestione e rendicontazione dei progetti

Abbiamo chiesto di ordinare da 1 a 5 i seguenti elementi:

- Chiarezza procedure di rendicontazione
- Linee guida per la rendicontazione dei progetti
- Modalità operative per la presentazione delle rendicontazioni*
- Tempestività del servizio di assistenza IT
- Presenza, adeguatezza e chiarezza area FAQ



Modalità e tempi di gestione e rendicontazione dei progetti – Risultati



In relazione a questa ultima domanda non si evidenzia fra i due insiemi (aziende ed enti) lo “scostamento” rilevato per le risposte al precedente quesito. Per quanto riguarda la gestione/rendicontazione, anche per gli enti risulta molto importante l'adeguatezza dell'area FAQ, sebbene con un peso meno pronunciato rispetto alle aziende. Nel complesso i giudizi dei due insiemi risultano paralleli





La Qualità Totale

PRESENTAZIONE AVVISI 2025

www.fondoconoscenza.it

La Qualità Totale

Per presidiare e garantire in modo «sistematico» la QUALITA' TOTALE dobbiamo presidiare **5 sottosistemi**, che possiamo riassumere, sinteticamente, nel **MODELLO DELLE 5 P.**

Sono:

1. la **QUALITA' PREVISTA**;
2. la **QUALITA' PROGETTATA**;
3. la **QUALITA' PRESTAT**;
4. la **QUALITA' PERCEPITA**;
5. la **QUALITA' PARAGONATA**.





Misurare la qualità percepita

PRESENTAZIONE AVVISI 2025

www.fondoconoscenza.it

La Qualità Percepita

IN ITINERE (Durante la realizzazione del piano formativo)

La CUSTOMER SATISFACTION ha, in questo caso, lo scopo di:

- verificare se le attività formative stanno rispondendo effettivamente alle aspettative dell'azienda e dei lavoratori
- sostenere i processi decisionali relativi alle azioni da intraprendere tempestivamente nel caso in cui vi sia un gap/disallineamento.

CHECK = MONITORAGGIO E VALUTAZIONE



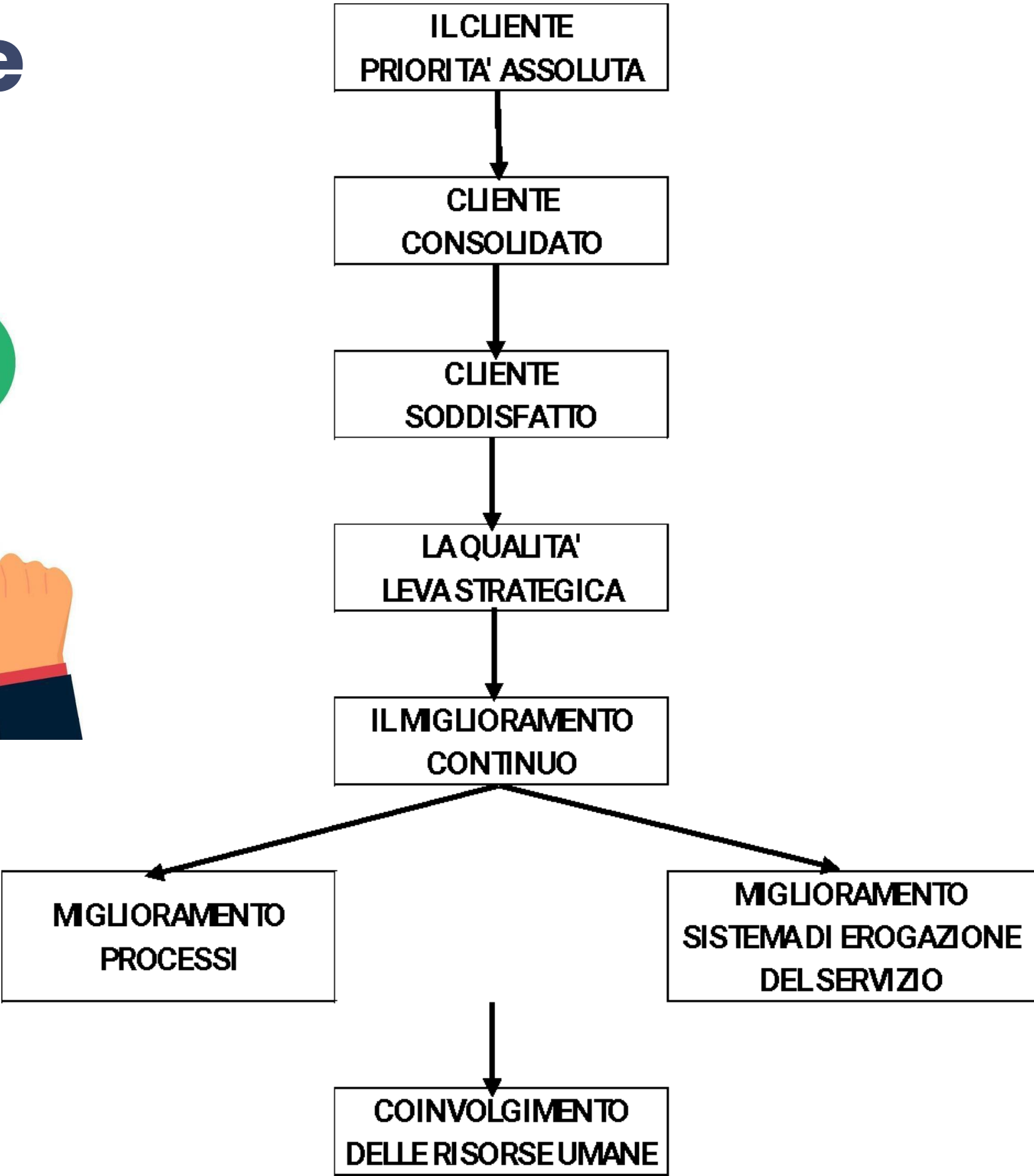
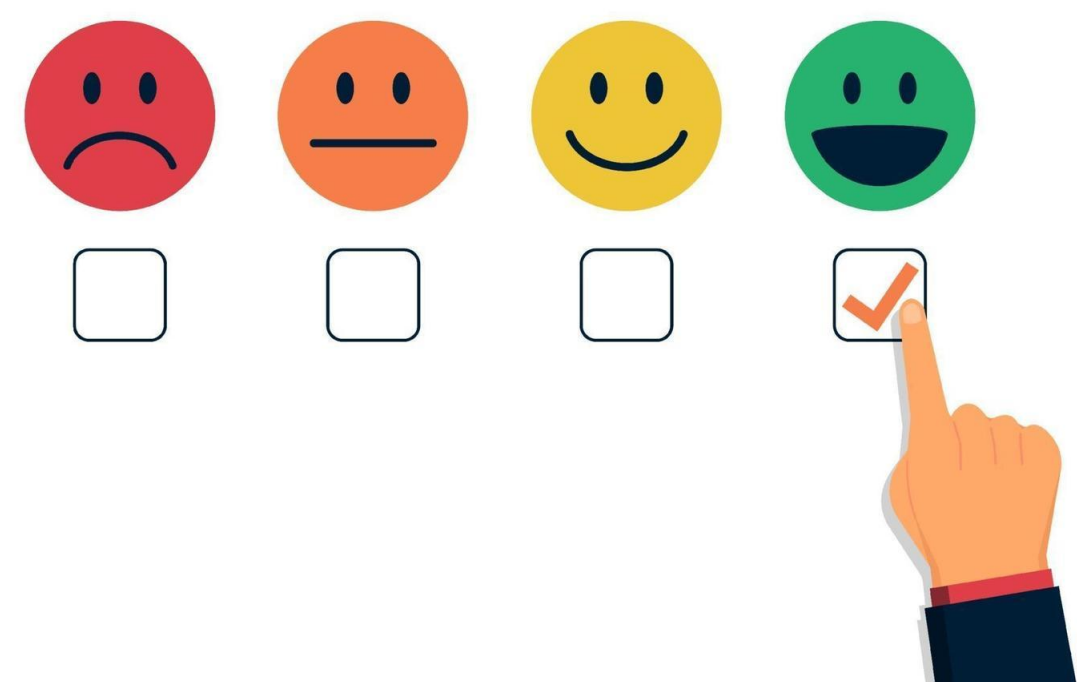
La Qualità Percepita

EX POST

In questo caso l'indagine ha la finalità di individuare gli elementi su cui intervenire in modo strutturale con l'obiettivo di migliorare progressivamente gli standard di qualità del servizio erogato.



La Qualità Totale





Grazie



CODICE DI ADESIONE

FCON

www.fondoconoscenza.it

 FONDO_CONOSCENZA

 FONDOCONOSCENZA

 COMPANY/F-CONOSCENZA