



Peer Review in Adult Learning  
to Improve formal and Non-formal Education

*Raccomandazioni  
per la garanzia di qualità  
nell'apprendimento  
in età adulta*



Cofinanziato dal  
programma Erasmus+  
dell'Unione Europea

# *Raccomandazioni per la garanzia di qualità nell'apprendimento in età adulta*

*Il contributo della Valutazione tra Pari europea e i possibili ambiti di attuazione*

## **Hanno contribuito allo sviluppo (in ordine alfabetico):**

Babrauskiene Tatjana  
Bejot Laurent  
Dimas Cristina  
Di Paolantonio Francesca  
Gérard Honorine  
Kurucz Orsolya  
Liuti Sylvia (co-editor)  
Molnar Stadler Katalin (co-editor)  
Mouissi Sabrina  
Olivari Antonio  
Palazzetti Chiara (co-editor)  
Petetti Antonietta (editor)  
Puisa Inga  
Soltani Houda  
Sultana James  
Vial Sébastien

Versione 1.2

Perugia (IT), luglio 2017

## SOMMARIO

Premessa	3
<b>Raccomandazione n. 1</b>	5
Definire un quadro comune per garantire la qualità dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita e tutta la vita	
<b>Raccomandazione n. 2</b>	11
Migliorare la diversificazione, la flessibilità e l'adattabilità delle metodologie di garanzia della qualità utilizzate	
<b>Raccomandazione n. 3</b>	15
Sostenere lo sviluppo di una cultura della qualità	



## PREMESSA

Molte analisi sono state condotte negli ultimi anni e molto è stato scritto sull'importanza dell'apprendimento in età adulta e le sue peculiarità.

Per una prima sintesi a questo livello, è possibile fare riferimento allo studio<sup>1</sup> svolto nella cornice del progetto PRALINE. In particolare, le analisi e considerazioni contenute nel rapporto di sintesi costituiscono le basi della riprogettazione e dell'adattamento del quadro cognitivo di riferimento della procedura di Peer Review Europea all'apprendimento in età adulta (Aree Qualità, criteri e indicatori), come realizzato dal progetto PRALINE.

Parallelamente alla riflessione sui benefici attesi dell'apprendimento in età Adulta e le caratteristiche dell'offerta di l'apprendimento nell'età adulta, in Europa il dibattito si è andato sviluppando in questi anni intorno all'esigenza di rafforzare le garanzie di qualità del settore, anche in considerazione della molteplicità ed eterogeneità degli attori coinvolti, sia come erogatori che come beneficiari.

Come risultato del confronto a livello europeo, alcuni documenti di proposta sono stati prodotti, con l'indicazione dei modi ritenuti più efficaci per garantire la qualità dell'apprendimento degli Adulti.

Considerate dunque le numerose proposte disponibili, piuttosto che definire nuove raccomandazioni abbiamo ritenuto più utile - oltre che più in linea con il nostro ruolo - ripartire dai suggerimenti, in termini di garanzia di qualità e miglioramento dell'offerta di l'apprendimento nell'età adulta, già espressi a livello europeo.

In breve, proponiamo di sintetizzare le diverse raccomandazioni in tre direttrici o aree fondamentali di attuazione atteso del sistema, e cioè:

1. Definire un quadro comune di riferimento per garantire la qualità dell'apprendimento nelle diverse fasi della vita e nei diversi contesti;
2. Incoraggiare e valorizzare la diversificazione, flessibilità ed adattabilità delle metodologie di garanzia della qualità utilizzate;
3. Supportare lo sviluppo di una cultura della qualità all'interno delle organizzazioni ed istituzioni che si occupano di apprendimento degli Adulti.

Prendendo a riferimento queste tre aree fondamentali di raccomandazioni, abbiamo riletto l'esperienza realizzata grazie al progetto PRALINE<sup>2</sup> cercando, innanzitutto, di ri-

<sup>1</sup> "In-depth Desk analysis of the needs and challenges of the adult learning sector" described in the "Warming up Strategy for developing a quality culture" (PRALINE IO.1). Progetto PRALINE 2014-1-IT02-KA204-003626, Settembre 2015- <http://www.praline-project.eu/Result01.asp>.

<sup>2</sup> Ci riferiamo sia ai feedback raccolti a conclusione della fase di piloting e sintetizzati nel documento *Qualitative Analysis of the piloting of the European Peer Review methodology for the Adult Learning sector* (PRALINE IO.4), sia alle aspettative e suggerimenti che è stato possibile acquisire grazie allo Stakeholders meeting tenuto nell'ambito della PRALINE Warming up Strategy for developing a quality culture (PRALINE IO.1)

spondere alla domanda se e in che modo l'applicazione di questo specifico approccio alle garanzie di qualità (ovvero, la metodologia europea di Peer Review adattata al settore dell'apprendimento degli Adulti) possa facilitare il percorso di avvicinamento agli obiettivi fissati all'interno di quelle raccomandazioni espresse. In secondo luogo, considerato il valore aggiunto della metodologia sperimentata, abbiamo cercato di individuare ulteriori aree di implementazione possibile, a livello sia delle organizzazioni che erogano interventi di educazione per gli Adulti sia delle istituzioni responsabili della programmazione ed attuazione delle relative politiche, affinché l'applicazione di questa metodologia oggetto del nostro interesse possa meglio esprimere le sue potenzialità.

Nelle pagine che seguono verranno presentati i risultati di queste analisi.

## RACCOMANDAZIONE N. 1.

### **Definire un quadro comune per garantire la qualità dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita e tutta la vita**

Una delle direttrici principali di riflessione negli ultimi anni a livello europeo si è concentrata sulla necessità di rafforzare gli scambi e la cooperazione tra il sistema di istruzione e formazione professionale e l'apprendimento degli Adulti, al fine di ottenere un vantaggio reciproco.

Come dimostra lo studio condotto da Panteia<sup>3</sup> per conto della Commissione europea: *l'approccio all'apprendimento permanente sta gradualmente rendendo obsoleta la divisione tra i diversi settori dell'istruzione e della formazione.*

A partire da questa premessa, la rete tematica QALLL<sup>4</sup> si è data come finalità quella di "migliorare lo standard e l'efficienza dell'istruzione e della formazione professionali (IFP) e dell'educazione degli adulti (EA), attraverso l'evidenziazione delle buone pratiche e lo sviluppo di raccomandazioni in materia di garanzia della qualità". In particolare, nella presentazione dei risultati del progetto realizzato dalla rete tematica QALLL è stato sottolineato che - al di là delle differenze relative ai contesti istituzionali specifici, al gruppo target o agli obiettivi educativi che caratterizzano i diversi contesti di apprendimento - gli approcci alla garanzia della qualità in IFP e EA sono sostanzialmente simili.

Dal momento dunque che i principi fondamentali per la definizione e la manutenzione di un sistema di garanzia della qualità sono fondamentalmente gli stessi e validi sia in ambito IFP che EA, l'invito che emerge dalle raccomandazioni finali del progetto è quello di utilizzare anche per l'educazione degli Adulti i metodi di garanzia della qualità già sperimentati per l'istruzione e formazione professionale, eventualmente adattandoli e sviluppandoli ulteriormente al fine di renderli più conformi alle specificità del settore.

Una conclusione simile è stata raggiunta nel 2013 anche dal gruppo di lavoro tematico (TWG) della Rete EQAVET sulla qualità nell'apprendimento degli Adulti.

Come noto, l'EQAVET – *European Quality Assurance for Vocational Educational Training*, quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità dell'istruzione e formazione professionale – si basa sul ciclo di qualità e dunque sulla logica del miglioramento continuo ed è destinato a sostenere lo sviluppo di un approccio sistematico alla garanzia della qualità nei sistemi di istruzione e formazione professionale e della loro offerta sia a livello nazionale che europeo.

<sup>3</sup> Panteia, *Developing the adult learning sector. Quality in the Adult Learning Sector*, 2013 [http://arhiv.acs.si/porocila/Quality\\_in\\_the\\_Adult\\_Learning\\_Sector-final\\_report.pdf](http://arhiv.acs.si/porocila/Quality_in_the_Adult_Learning_Sector-final_report.pdf).

<sup>4</sup> QALLL - *Quality Assurance in Lifelong Learning with a Focus on VET and Adult Education* – Recommendation, Vienna 2012

Il Gruppo di Lavoro Tematico sulla Qualità nell'apprendimento degli Adulti<sup>5</sup> ha esplorato i diversi argomenti pro e contro l'esigenza di stabilire un quadro di riferimento omni-comprendivo per le garanzie qualità nell'apprendimento degli Adulti. Alla fine del lavoro, i membri del gruppo di lavoro hanno convenuto che "la creazione di un quadro separato per l'apprendimento degli Adulti potrebbe rivelarsi una strategia inefficace e probabilmente controproducente"; sottolineando in conclusione che: *"sebbene gli strumenti di qualità attualmente a disposizione non siano in grado di affrontare la diversità e la natura intersettoriale dell'apprendimento degli Adulti, costituiscono tuttavia una base per ulteriori sviluppi"*.

Ancora nel 2013, un'analisi delle procedure di garanzia della qualità nei paesi membri finanziata dalla Commissione europea ha concluso che: *"Nella maggior parte dei paesi i sistemi di garanzia della qualità, specialmente per il settore dell'apprendimento non formale degli Adulti, possono essere migliorati e, tenuto conto delle similarità, la proposta è quella di adottare il modello EQAVET come quadro di riferimento per l'apprendimento degli Adulti, integrandolo con le caratteristiche specifiche dell'apprendimento degli Adulti"*.

Un'altra sottolineatura significativa è che: ***"L'ampliamento del campo di applicazione del modello EQAVET all'apprendimento degli adulti potrebbe essere allo stesso tempo il primo passo verso un futuro quadro di garanzia della qualità per l'apprendimento lungo l'intero arco della vita, in grado di fungere altresì da modello ispiratore per tutti i settori educativi (compresa l'Istruzione superiore)"***.

Successivamente, questa linea di riflessione ha portato ad ulteriori sviluppi. In particolare:

- I risultati del gruppo di lavoro tematico EQAVET su "L'apprendimento degli adulti nel contesto dell'istruzione e formazione professionale continua" 2014-2015, gruppo istituito tra l'altro per:
  - mappare le correlazioni potenziali tra il quadro EQAVET (criteri di qualità/ descrittori e indicatori) e il quadro proposto per l'accREDITamento dei soggetti che erogano l'apprendimento nell'età adulta, come proposto dal precedente Gruppo di lavoro della rete EQAVET sull'apprendimento degli Adulti;
  - identificare quei descrittori ed indicatori EQAVET che necessitano di ulteriori approfondimenti per includere le nuove dimensioni ed elementi proposti dallo stesso Gruppo di lavoro tematico della rete EQAVET;
  - identificare i descrittori e gli indicatori per l'apprendimento degli Adulti che non sono inclusi nell'insieme di descrittori e indicatori già presenti nel quadro EQAVET.
- L'adozione del documento EQAVET+ che costituisce il prodotto del nuovo gruppo di lavoro EQAVET, istituito nel 2016, su "Integrare EQAVET - Sviluppare un approccio EQAVET+". Finalità del Gruppo di lavoro era appunto quella di completare il quadro europeo di riferimento per le garanzie di qualità attraverso l'introduzione di nuovi descrittori indicativi o l'ampliamento di alcuni già esistenti con piccole aggiunte. Ciò al

<sup>5</sup> EQAVET+ "Indicative descriptors: EQAVET Network's Paper on complementing EQAVET", 2016 .



fine di riflettere le priorità politiche emergenti e rispondere a quelle aree delle politiche e dell'offerta di istruzione e formazione professionale oggetto di interesse per gli Stati membri e la Commissione dell'UE, e che tuttavia non sono state adeguatamente rappresentate nella Raccomandazione EQAVET. Alcune di queste aree prioritarie riguardano anche le dimensioni di garanzia della qualità per l'apprendimento degli Adulti, ad esempio: l'apprendistato e le esperienze di apprendimento nei contesti lavorativi in generale, i risultati dell'apprendimento e gli elementi pedagogici collegati ai risultati dell'apprendimento, la formazione in azienda e in generale l'Istruzione e Formazione continua.

### **In che modo la metodologia europea di Peer Review adattata all'apprendimento degli Adulti può contribuire al raggiungimento degli obiettivi di questa Raccomandazione?**

La metodologia europea di Peer Review impiegata nell'ambito dal progetto PRALINE si basa sulla metodologia testata negli ultimi anni nel campo dell'istruzione e della formazione professionale. La procedura utilizzata segue i principi e i criteri di qualità del *framework* europeo di riferimento per la garanzia della qualità (EQAVET).

L'adattamento all'apprendimento degli adulti del quadro cognitivo e degli strumenti della metodologia di Peer Review - che costituisce uno degli output fondamentali del progetto PRALINE - è stata ritenuta necessaria dai partner PRALINE al fine di tener conto di alcune caratteristiche fondamentali dell'apprendimento in età adulta, così come di alcune peculiarità del settore che influenzano in modo significativo le condizioni di qualità dell'apprendimento per questo gruppo di destinatari. In particolare per quanto riguarda gli atteggiamenti specifici dei discenti adulti, occorre considerare che:

- Gli studenti adulti hanno maggior successo quando trovano l'apprendimento significativo.  
Gli adulti hanno in generale esperienze precedenti di apprendimento e di lavoro, quindi l'educazione degli adulti comporta l'opportunità di utilizzare (e convalidare) le esperienze di ogni singolo individuo come punto di partenza e durante tutto il processo educativo.
- Sulla base delle esperienze realizzate, ogni adulto diventa un importante contributore alla qualità nel processo educativo e questo è di per sé allo stesso tempo una sfida e un'opportunità.
- La motivazione nei discenti adulti è innescata dalle loro esigenze e desideri. Accrescere la loro disponibilità a imparare deve essere parte integrante del processo educativo, così come è fondamentale far sapere loro come le conoscenze e le capacità da acquisire saranno per loro utili e mantenerli coinvolti nei loro processi di apprendimento.
- Rispetto alle specificità del settore dell'apprendimento degli Adulti, possiamo ricordare ad esempio che:
- L'apprendimento degli adulti copre tutti i tipi di apprendimento, comprendendo l'apprendimento per scopi personali, civili e sociali, nonché quello finalizzato all'oc-

cupazione, e può avvenire sia in sistemi formali di istruzione e formazione che in altri contesti di apprendimento.

- I soggetti responsabili dell'offerta di apprendimento per Adulti appartengono ad una gamma molto ampia in termini di struttura organizzativa, dimensione e regole operative. Una vasta gamma di organizzazioni – le università popolari, le associazioni, le imprese, sino ad arrivare alle agenzie formative e alle istituzioni scolastiche – erogano apprendimento ad adulti con esigenze diverse.
- L'apprendimento degli adulti ha una propria cultura e tradizioni che si riflettono nelle tante differenze che lo caratterizzano, dalla diversità del profilo d'età alle differenze nei metodi di erogazione, negli stili di insegnamento e di apprendimento (che sono riflessivi e pratici), nei materiali e nei supporti necessari per incoraggiare la partecipazione e mantenere gli adulti nei percorsi di istruzione e formazione.

Per fare solo alcuni esempi, proprio per le specificità sopra menzionate alcune caratteristiche dell'offerta di apprendimento degli adulti diventano particolarmente rilevanti in termini di qualità. Ci riferiamo a caratteristiche quali: la **flessibilità nei tempi e modalità di erogazione**; l'uso di metodi che impegnano e motivano i soggetti in apprendimento e migliorano la loro esperienza e competenze; la **personalizzazione dei percorsi di apprendimento**, basata su un'analisi degli interessi, delle motivazioni e delle aspettative degli adulti, nonché sulla **validazione, riconoscimento e certificazione delle competenze precedentemente acquisite** in contesti formali, non formali e / o informali.

In conclusione, gli adattamenti e le integrazioni fatte grazie al progetto PRALINE al precedente schema cognitivo della metodologia europea di Peer Review rispondono agli stessi requisiti che hanno portato a EQAVET+, ovvero la necessità di tener conto di quegli aspetti specifici del processo di progettazione, erogazione, valutazione e revisione dell'offerta rilevanti per il settore dell'apprendimento degli Adulti.

In particolare ci riferiamo ad aspetti espressamente menzionati nel documento *EQAVET Network paper on complementing EQAVET*, quali: l'apprendistato, apprendimento basato sul lavoro e la formazione in azienda; i processi di definizione, descrizione e valutazione dei risultati dell'apprendimento; la progettazione, valutazione e certificazione dell'apprendimento finalizzato all'acquisizione di una qualifica; i processi pedagogici associati ai risultati dell'apprendimento; il ruolo degli insegnanti e dei formatori nel processo di garanzia della qualità; le procedure utilizzate per la validazione dell'apprendimento non formale e informale in linea con il modello EQF e con il Quadro nazionale delle qualifiche.

**Il contributo aggiuntivo prodotto dal progetto PRALINE è coerente con EQAVET+, ma va oltre la revisione di alcuni descrittori e consiste nell'introduzione di nuovi criteri di qualità e dei relativi indicatori, al fine di tenere pienamente conto delle caratteristiche distintive del settore e poter descrivere in dettaglio le caratteristiche distintive dell'offerta di l'apprendimento nell'età adulta sopra richiamate.**

In particolare, tra le aree di qualità che sono state oggetto di una revisione importante per renderle più appropriate al settore dell'apprendimento degli Adulti, menzioniamo quelle relative a:

- **"Apprendimento e insegnamento"**, che si concentra in particolare sull'analisi della qualità del progetto e della gestione del processo di apprendimento e di insegnamento in termini di contenuti, materiali utilizzati, metodi, supporto offerti agli studenti, monitoraggio e riesame periodico dei progressi nell'apprendimento, valutazione finale dei risultati conseguiti;
- **"Informazione, orientamento e registrazione"**, che prevede tra l'altro un criterio specifico relativo alla convalida e al riconoscimento dell'apprendimento acquisito in precedenza - la cui rilevanza è stata confermata da molte valutazioni condotte in questo settore durante la fase di pilotaggio del progetto;
- **"Esiti e risultati dell'apprendimento"**, che si concentra su criteri quali la descrizione dei metodi di raccolta dei dati e la documentazione sugli e sui risultati dell'apprendimento; la qualità dei risultati dell'apprendimento raggiunti dagli studenti anche nella loro successiva attività di apprendimento o di lavoro; follow-up offerti ai partecipanti alla conclusione dei loro percorsi di apprendimento.

In sintesi, tutti gli adattamenti e le integrazioni della metodologia europea di Peer Review all'interno del progetto PRALINE sono stati fatti con l'obiettivo di mettere a disposizione dei soggetti che offrono percorsi di apprendimento nell'età adulta e delle istituzioni competenti, un ***quadro in grado di tener conto di ciò che caratterizza la qualità nell'apprendimento degli adulti e di fornire una base comune per l'autovalutazione e la valutazione esterna***. Un quadro che tiene anche in considerazione le quattro dimensioni generali della qualità in termini di Rilevanza (fornitura di un percorso efficace e sostegno per cambiamenti personali e sociali), Equità (in termini di accesso e partecipazione), Efficacia (rapporto positivo tra fini e mezzi), Efficienza (rapporto tra costi e benefici).

In conclusione, come sottolineato nella valutazione esterna del progetto PRALINE: **"Il materiale e i risultati del progetto potrebbero dare un prezioso contributo al dibattito europeo sull'introduzione di un quadro di riferimento per la garanzia della qualità per l'apprendimento degli Adulti"**

**In che modo le organizzazioni responsabili dell'offerta educativa per gli adulti e i decisori a livello delle relative politiche possono implementare queste raccomandazioni?**

1. Sistematizzare il quadro della metodologia europea di Peer Review in modo trasversale rispetto ai diversi settori dell'istruzione e della formazione, così da avere un quadro globale in grado di comprendere i diversi settori e un sistema valido per l'istruzione e la formazione professionale iniziale, continua e permanente.
2. Posizionare in modo chiaro la metodologia di Peer Review nel più ampio sistema delle garanzie di qualità per il settore dell'apprendimento degli Adulti, al fine di assicurare ulteriormente il suo impiego corretto e il suo riconoscimento come una valida metodologia di valutazione esterna a livello nazionale ed europeo.

## RACCOMANDAZIONE N. 2.

### **Migliorare la diversificazione, la flessibilità e l'adattabilità delle metodologie di garanzia della qualità utilizzate**

Un secondo importante punto di accordo – intorno al quale sembra convergere la riflessione e il confronto a livello europeo sulle caratteristiche che dovrebbe avere un approccio efficace alla garanzia della qualità nell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita e nei diversi contesti - può essere riassunto nella raccomandazione, rivolta, innanzitutto, ai soggetti che erogano istruzione e formazione professionale, di utilizzare in modo approfondito il ricco repertorio a disposizione e di scegliere la metodologia di garanzia della qualità che meglio soddisfi le proprie caratteristiche ed esigenze.

È questa un tipo di raccomandazione che solo apparentemente contraddice quelle relative alla necessità di un quadro comune e integrato per la garanzia della qualità. Infatti, come è stato osservato nello studio di Panteia già menzionato: "Mentre è necessario un approccio comune alla garanzia della qualità nell'apprendimento degli adulti, la sua applicazione non dovrebbe essere prescrittiva ma piuttosto adattata in base alle diverse modalità di apprendimento degli adulti e ai risultati previsti. La via da percorrere è costituita da un insieme di procedure e strumenti generici da cui i fornitori di istruzione/formazione degli adulti possano scegliere e/o creare i propri approcci".

E ancora, anche nelle conclusioni del progetto QALLL, sopra menzionato, si suggerisce che, prima dell'adozione e dell'utilizzo di una metodologia di garanzia della qualità, è necessario analizzare in modo approfondito i diversi metodi disponibili e le loro capacità per basare la scelta sulle reali esigenze dell'organizzazione o del sistema di istruzione interessato.

Pur raccomandando di scegliere la metodologia più idonea per soddisfare le specifiche esigenze dell'organizzazione, le conclusioni del progetto QALLL sottolineano l'importanza di prendere in considerazione alcuni criteri di selezione più generali. In particolare, si raccomanda di identificare una metodologia che sia:

- in grado di bilanciare l'uso dell'autovalutazione e della valutazione esterna;
- capace di includere approcci alla raccolta dei dati sia tipo qualitativo che quantitativo;
- il più trasparente possibile, facile da usare e non burocratica;
- in grado di riflettere i processi di lavoro e gli obiettivi dell'organizzazione e di concentrarsi su indicatori significativi per l'organizzazione stessa.

A livello di sistema, la stessa raccomandazione comporta la necessità di integrare, da parte dei decisori politici, un approccio alla garanzia della qualità secondo il modello top-down - e quindi un tipo prescrittivo - con un approccio bottom-up, basato sulla par-

tecipazione volontaria alla garanzia della qualità e all'impiego di metodi scelti sulla base della consapevolezza dei vantaggi che questi metodi possono portare all'organizzazione e non semplicemente come condizione per soddisfare determinati requisiti formali. In questa diversa prospettiva, per esempio, la valutazione esterna può essere percepita sia come forma di controllo esterno che come supporto al miglioramento dal basso.

---

### **In che modo la metodologia europea di Peer Review adattata all'apprendimento degli Adulti può contribuire al raggiungimento degli obiettivi di questa Raccomandazione?**

---

Secondo la procedura stabilita, l'adesione alla metodologia Europea di Peer Review avviene su base volontaria e muove a partire da una fase preliminare di autovalutazione da parte dell'organizzazione interessata. Il rapporto di autovalutazione è il punto di partenza della valutazione esterna, che si concentrerà sulla raccolta di dati sia qualitativi che quantitativi.

La metodologia di valutazione e revisione della Peer Review è un **approccio alla garanzia della qualità e al miglioramento continuo che può essere facilmente integrato con altri metodi e dispositivi** (Accreditamento, certificazioni ISO, valutazione da parte di ispettori ecc.), come confermato anche dai risultati del pilotaggio PRALINE in particolare in Italia, Francia, Lituania e Portogallo.

Ad esempio, la Peer Review può essere utilizzata come una variante della valutazione esterna o come preparazione di una valutazione effettuata da ispettori; può anche essere utilizzata come una validazione esterna dell'autovalutazione realizzata anche con riferimento a diverse metodologie di garanzia della qualità; inoltre, l'utilizzo dei suoi strumenti può essere preparatorio per l'accesso ad altri metodi di garanzia della qualità.

Soprattutto per le organizzazioni che lavorano nel settore dell'apprendimento degli Adulti che erogano una formazione non finanziata da fondi pubblici (e quindi, ad esempio, non necessariamente accreditati) e/o per organizzazioni (come le imprese) che non considerano la formazione come missione prioritaria, la metodologia di Peer Review adattata al settore dell'apprendimento degli Adulti mette a disposizione un quadro e un insieme di criteri e indicatori per la valutazione e il miglioramento continuo della qualità, non solo più sostenibili di altri strumenti e sistemi di certificazione, ma anche più facilmente correlabili alle dimensioni significative della loro offerta formativa e della loro azione organizzativa.

In generale, la metodologia di Peer Review consente una **grande flessibilità e autonomia rispetto alla scelta delle aree di qualità da analizzare**; consente alle organizzazioni di concentrarsi su quegli aspetti della qualità che considerano più rilevanti per il miglioramento delle loro prestazioni, la loro efficacia e l'efficienza e dunque ai fini della loro competitività.

Come sottolineato dal valutatore esterno del progetto PRALINE, Giorgio Allulli, il quadro delle aree di qualità definite per la procedura europea di Peer Review nell'apprendimento degli adulti:

- prende in considerazione le quattro dimensioni fondamentali della qualità in termini di rilevanza, equità, efficacia ed efficienza;
- comprende le aree fondamentali di un'offerta di apprendimento nell'età adulta di alta qualità, in un modo chiaro, pratico e funzionale;
- copre un'ampia gamma di aree di qualità utilizzate in Europa, facilitando così l'utilizzo a livello europeo;
- serve come **strumento per la lettura trasversale di diversi quadri nazionali di qualità, migliorando così la trasparenza e la comparabilità tra i Paesi europei**<sup>6</sup>.

### **In che modo le organizzazioni responsabili dell'offerta educativa per gli adulti e i decisori a livello delle relative politiche possono implementare queste raccomandazioni?**

3. Incoraggiare le connessioni tra differenti politiche e strumenti al fine di creare sinergie e promuovere una maggiore trasparenza e coerenza tra settori che operano separatamente tra di loro.
4. Considerare la possibilità di adattamento alle specificità delle organizzazioni e dell'offerta formativa, al fine di includere tutti nel processo di miglioramento continuo, partendo dalla condivisione di un quadro comune<sup>7</sup>.
5. Integrare la metodologia di Peer Review con altri metodi di assicurazione della qualità, proponendola come meccanismo di partenza nel processo di definizione e sviluppo di un sistema di assegnazione di riconoscimenti basati sulle prestazioni effettive<sup>8</sup>.
6. Sostenere un approccio adottato su base volontaria attraverso forme istituzionali e condivise di riconoscimento e visibilità, come registri dei Peer, un marchio europeo di Peer Review, ecc.
7. Individuare le connessioni tra i livelli europei e nazionali per una introduzione sostenibile e trasversale della metodologia europea di Peer Review nel settore dell'apprendimento degli adulti e nell'apprendimento permanente. Aldilà degli adattamenti fatti per integrare la metodologia nei sistemi esistenti, la presenza di una metodologia comune e dei suoi criteri ed indicatori può servire come punto di riferimento per il confronto e il dialogo a livello transnazionale.

<sup>6</sup> Le Aree Qualità e gli indicatori sono stati definiti a partire dall'analisi di diversi quadri di riferimento per la qualità e ricerche sul tema.

<sup>7</sup> In Francia, ad esempio, la recente legge *2014-288 del 05/03/2014 sulla formazione professionale e il lavoro*, I centri di Formazione possono scegliere tra certificazioni quali la ISO 29990 e certificazioni di settore quali quella di *Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole*, la cui lista è aggiornata in base alle indicazioni e ai criteri di qualità definiti da un Comitato di indirizzo pubblico.

<sup>8</sup> Si veda ad esempio la sperimentazione in corso in Italia (Regione Umbria) finalizzata all'individuazione di modalità efficaci di integrazione e complementarietà tra il dispositivo dell'accreditamento delle agenzie formative e l'uso della metodologia di Peer Review.

## RACCOMANDAZIONE N. 3.

### Sostenere lo sviluppo di una cultura della qualità

Secondo la definizione tradizionale *"un sistema di gestione della qualità (QMS) è un sistema formalizzato che documenta processi, procedure e responsabilità per realizzare politiche e obiettivi di qualità"*. L'enfasi di questo approccio alla garanzia della qualità è necessariamente sulla stretta adesione a determinati standard, a procedure specifiche e alla produzione di documentazione adeguata.

Tuttavia, la focalizzazione su questi aspetti della garanzia della qualità rischia di lasciare nell'ombra il ruolo e il peso degli aspetti culturali. Al contrario, la costruzione di una cultura di qualità è considerata *"una condizione fondamentale per la corretta attuazione di un sistema di gestione della qualità"*.

In breve, **dobbiamo imparare a progettare sistemi di qualità affidabili in grado di promuovere contemporaneamente una cultura della qualità.**

Nella transizione verso un concetto di qualità inteso come risultato di un atteggiamento sottostante volto a soddisfare bisogni dichiarati e impliciti, è chiara l'importanza di alcune dimensioni della cultura organizzativa come i valori, le convinzioni di fondo, gli atteggiamenti di base delle persone che operano all'interno delle organizzazioni e interagiscono tra di loro e verso l'esterno. In particolare, nelle organizzazioni che erogano formazione, il cuore dell'approccio alla qualità sta nel rapporto di scambio tra docenti/formatori e soggetti in apprendimento.

L'idea prevalente è quella dell'esistenza di una relazione tra la produzione della qualità e la cooperazione di tutti gli attori coinvolti. In questa prospettiva, per garantire la qualità è necessario andare oltre una concezione razionalista delle organizzazioni: il controllo dei processi non è sufficiente! Abbiamo bisogno di un nuovo paradigma: **occorre spostarsi dall'ottimizzazione dei processi alla costruzione di corresponsabilità e coinvolgimento da parte di tutti gli attori.**

Comprendere ciò che caratterizza una cultura organizzativa incentrata sulla qualità - e quindi essere capace di sostenere le convinzioni di fondo e di promuovere quei valori, atteggiamenti e modelli di comportamento che possono funzionare come garanzia di qualità ad un livello più profondo rispetto alla semplice osservanza delle regole e delle procedure - è un obiettivo di importanza fondamentale, in considerazione dell'influenza che le dimensioni culturali hanno sul successo delle organizzazioni e sulla loro capacità di adattamento e di trasformazione.

Allo stesso tempo, è importante capire come sviluppare all'interno delle organizzazioni una cultura di qualità. In generale, tra gli aspetti più spesso evidenziati, da considerare



come leva per sostenere lo sviluppo di una cultura di qualità, vanno menzionati:

- Il forte impegno da parte della direzione dell'organizzazione.
- Il coinvolgimento del personale a tutti i livelli del processo, sulla base di una chiara comprensione degli obiettivi e dei benefici attesi.
- La capacità di riconoscere i punti di forza e di sostenere l'aspirazione a migliorare.
- La capacità di chiarire e di comunicare i vantaggi della garanzia della qualità.
- La creazione all'interno dell'organizzazione di un clima aperto e collaborativo, che rende possibile una valutazione costruttiva e feedback utili per il miglioramento.
- La capacità di promuovere la partecipazione attiva, dando spazio all'autodeterminazione e all'autoregolamentazione.
- Far sì che la partecipazione attiva ai processi di garanzia della qualità diventi parte integrante della professionalizzazione e dello sviluppo delle competenze del personale.

### **In che modo la metodologia europea di Peer Review adattata all'apprendimento degli Adulti può contribuire al raggiungimento degli obiettivi di questa Raccomandazione?**

Secondo la valutazione di coloro che l'hanno sperimentata, molte caratteristiche della metodologia europea di Peer Review hanno un impatto significativo su alcune dimensioni rilevanti di una cultura della qualità.

In particolare, il feedback raccolto mette in evidenza che:

- Non è possibile applicare la metodologia di Peer Review nelle sue varie fasi senza un forte impegno e sostegno da parte della direzione dell'organizzazione coinvolta.
- **La metodologia di Peer Review richiede per la sua attuazione il coinvolgimento attivo di diversi ruoli all'interno e all'esterno dell'organizzazione e a tutti i livelli dell'organizzazione.** In particolare, la sperimentazione condotta relativamente all'impiego della metodologia da parte dei partner PRALINE ha confermato l'elevato livello di coinvolgimento del personale e degli stakeholder (studenti, aziende, ecc.), sia in organizzazioni con sistemi strutturati di gestione della qualità già in atto sia in organizzazioni con meno esperienza dal punto di vista dei sistemi di qualità<sup>9</sup>.
- La preparazione e la conduzione di una Visita dei Pari (Peer Visit) mette in moto un processo di apprendimento organizzativo, indispensabile per ogni reale cambiamento, innanzitutto perché promuove, in modo ampio, la riflessione e la crescita di consapevolezza rispetto alle procedure e alle pratiche di garanzia della qualità seguite.
- La Peer Review incoraggia e promuove lo sviluppo delle competenze del personale coinvolto, grazie allo scambio e all'apprendimento reciproco, tra professionisti e organizzazioni diverse, che viene realizzato nel corso delle diverse fasi della sua applicazione.

<sup>9</sup> "Qualitative Analysis of the Piloting of the European Peer Review methodology for the Adult Learning sector" – Progetto PRALINE 2014-1-IT02-KA204-003626, Aprile 2017- <http://www.praline-project.eu/Result04.asp>.

- La Peer Review richiede per la sua applicazione e allo stesso tempo incoraggia il rafforzamento di alcune soft skills (leadership, efficacia relazionale, lavoro di squadra, soluzione dei problemi, comunicazioni, ecc.) indispensabili per lo sviluppo e il rafforzamento di una cultura qualità.
- La realizzazione di una Peer Review sostiene il potenziamento del personale, in particolare di alcuni ruoli chiave del processo di apprendimento, quali gli insegnanti e i formatori, ma anche di altri ruoli (consulenti di orientamento, tutor, personale amministrativo ecc.) in vari modi coinvolti nella gestione del sistema di qualità dell'organizzazione.

**In che modo le organizzazioni responsabili dell'offerta educativa per gli adulti e i decisori a livello delle relative politiche possono implementare queste raccomandazioni?**

8. Supportare le opportunità di interazione e scambio tra organizzazioni che erogano istruzione e formazione professionale e organizzazioni di educazione degli adulti, al fine di alimentare e rafforzare una visione comune in termini di qualità dell'offerta di apprendimento.
9. Sviluppare una rete di qualità tra i fornitori, valorizzando e premiando iniziative di valutazione reciproca tra le organizzazioni anche appartenenti a diversi settori, al fine di promuovere l'apprendimento reciproco e lo sviluppo della qualità dal basso.
10. Promuovere incontri di informazione e di formazione sulle questioni della qualità dell'offerta di apprendimento, non rivolti necessariamente o non solo agli specialisti di qualità e al fine di sostenere l'uso di un linguaggio e di un approccio che renda più evidenti i collegamenti tra i criteri, strumenti e procedure di garanzia della qualità e il loro significato ed impatto in termini di benefici attesi per le organizzazioni e i soggetti in apprendimento.
11. Promuovere l'aggiornamento professionale e la formazione continua del personale responsabile dell'istruzione e della formazione, in particolare in materia di garanzia della qualità, e il conseguente riconoscimento di tali competenze in quanto rilevanti per il loro profilo professionale.
12. Sostenere l'uso del quadro concettuale della metodologia europea di Peer Review (aree di qualità, criteri e relativi indicatori) per l'autovalutazione e al fine di far crescere il livello di consapevolezza rispetto all'importanza di una cultura della qualità tra i diversi soggetti che erogano interventi e percorsi di educazione degli Adulti.



## SINTESI DELLE POSSIBILI AREE DI MIGLIORAMENTO

- Sistematizzare il **quadro della metodologia europea di Peer Review** in modo **trasversale rispetto ai diversi settori dell'istruzione e della formazione**, così da avere un quadro globale in grado di comprendere i diversi settori e un sistema valido per l'istruzione e la formazione professionale iniziale, continua e permanente.
- Posizionare in modo chiaro la metodologia di Peer Review nel più ampio sistema delle garanzie di qualità per il settore dell'apprendimento degli Adulti, al fine di assicurare ulteriormente il suo impiego corretto e il suo riconoscimento come una valida metodologia di valutazione esterna a livello nazionale ed europeo.
- **Incoraggiare le connessioni tra differenti politiche e strumenti al fine di creare sinergie e promuovere una maggiore trasparenza e coerenza tra settori** che operano separatamente tra di loro.
- Considerare la possibilità di adattamento alle specificità delle organizzazioni e dell'offerta formativa, al fine di includere tutti nel processo di miglioramento continuo, partendo dalla condivisione di un quadro comune.
- **Integrare la metodologia di Peer Review con altri metodi di assicurazione della qualità**, proponendola come meccanismo di partenza nel processo di definizione e sviluppo di un sistema di assegnazione di riconoscimenti basati sulle prestazioni effettive.
- Sostenere un approccio adottato su base volontaria attraverso forme istituzionali e condivise di riconoscimento e visibilità, come registri dei Peer, un marchio europeo di Peer Review, ecc.
- **Individuare le connessioni tra i livelli europei e nazionali per una introduzione sostenibile e trasversale della metodologia europea di Peer Review nel settore dell'apprendimento degli adulti e nell'apprendimento permanente.** Aldilà degli adattamenti fatti per integrare la metodologia nei sistemi esistenti, la presenza di una metodologia comune e dei suoi criteri ed indicatori può servire come punto di riferimento per il confronto e il dialogo a livello transnazionale.
- Supportare le **opportunità di interazione e scambio tra organizzazioni che erogano istruzione e formazione professionale e organizzazioni di educazione degli adulti**, al fine di alimentare e rafforzare una visione comune in termini di qualità dell'offerta di apprendimento.

- Sviluppare una rete di qualità tra i fornitori, valorizzando e premiando iniziative di valutazione reciproca tra le organizzazioni anche appartenenti a diversi settori, al fine di promuovere l'apprendimento reciproco e lo sviluppo della qualità dal basso.
- Promuovere incontri di informazione e di formazione sulle questioni della qualità dell'offerta di apprendimento, non rivolti necessariamente o non solo agli specialisti di qualità e al fine di sostenere l'uso di un linguaggio e di un approccio che renda più evidenti i collegamenti tra i criteri, strumenti e procedure di garanzia della qualità e il loro significato ed impatto in termini di benefici attesi per le organizzazioni e i soggetti in apprendimento.
- Promuovere l'aggiornamento professionale e la formazione continua del personale responsabile dell'istruzione e della formazione, in particolare in materia di garanzia della qualità, e il conseguente riconoscimento di tali competenze in quanto rilevanti per il loro profilo professionale.
- **Sostenere l'uso del quadro concettuale della metodologia europea di Peer Review** (aree di qualità, criteri e relativi indicatori) **per l'autovalutazione** e al fine di far crescere il livello di consapevolezza rispetto all'importanza di una cultura della qualità tra i diversi soggetti che erogano interventi e percorsi di educazione degli Adulti.

L'adattamento del Manuale all'ambito dell'Apprendimento in età adulta è stato realizzato grazie al supporto ricevuto per il progetto ERASMUS+:  
**PRALINE - Valutazione tra Pari in Adult Learning to Improve formal and Non-formal Education** - (2014-1-IT02-KA204-003626 – CUP J73J14000200004)

La presente pubblicazione rispecchia solo la visione degli autori e la Commissione non può essere responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.



**Coordinato da:**  
Associazione FORMA.Azione s.r.l. - Via Luigi Catanelli 19 - 06135 Perugia, Italy - Telefono: +39.0755997340 - e-mail: [liuti@azione.com](mailto:liuti@azione.com) - [www.azione.com](http://www.azione.com)