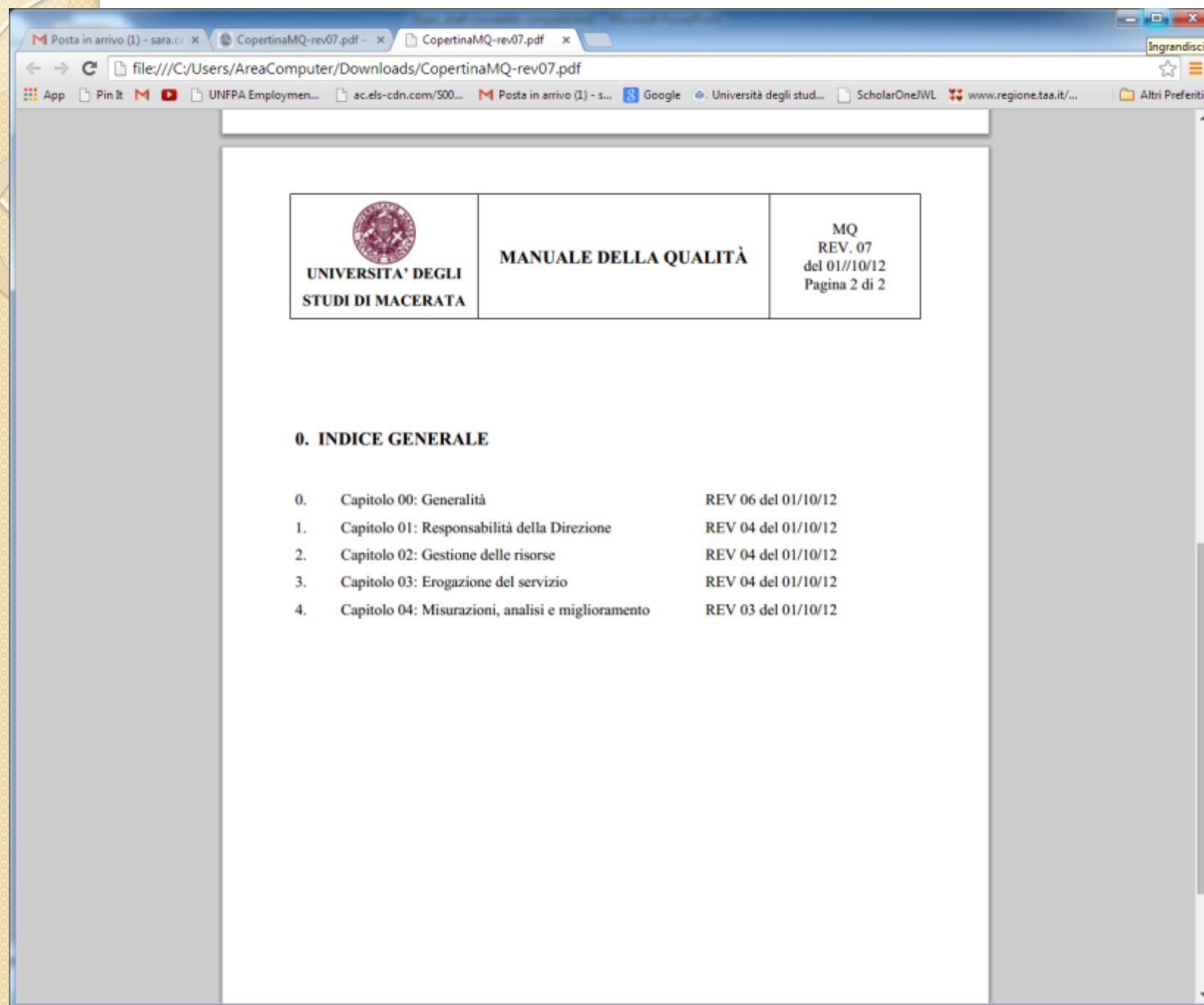
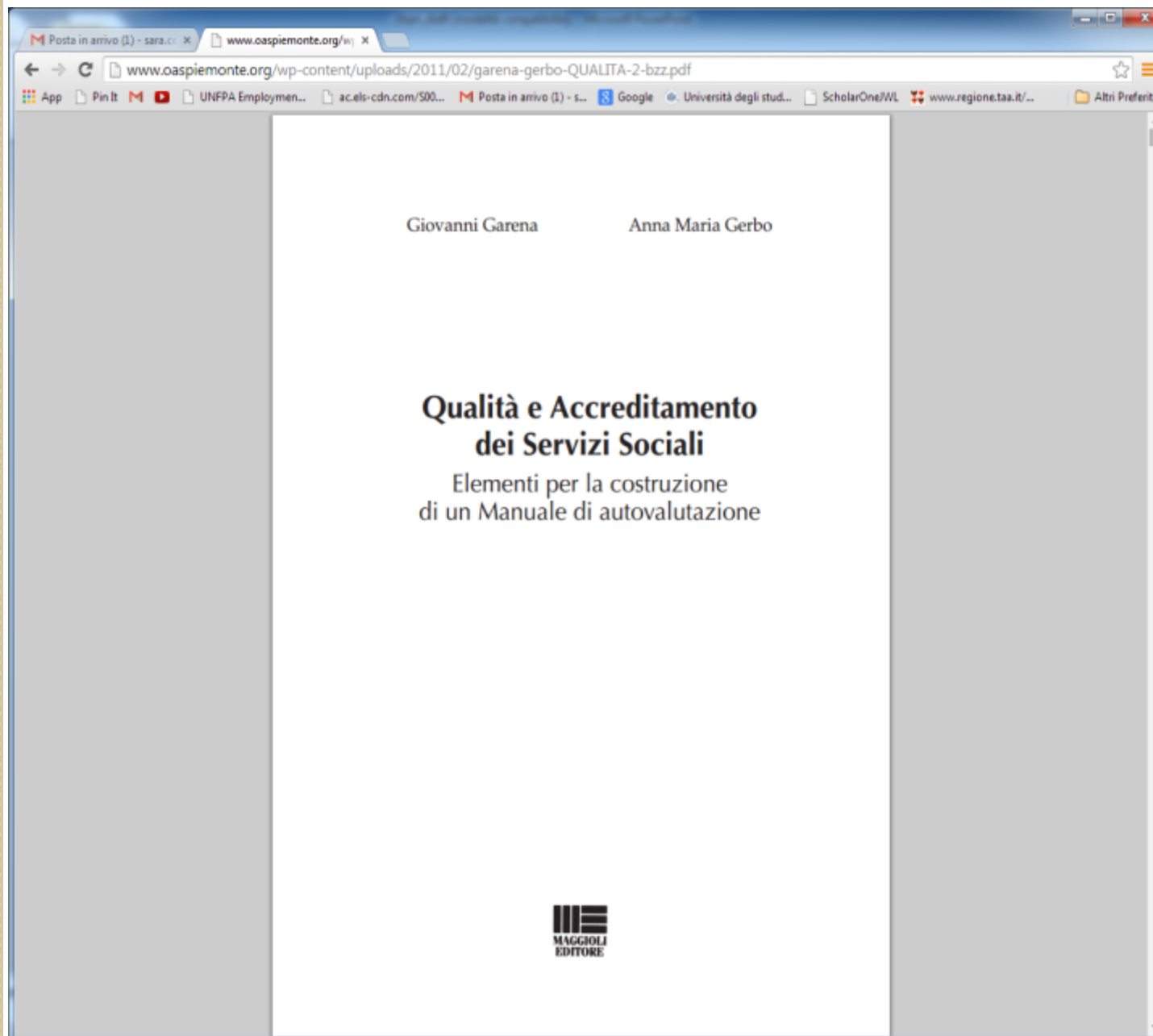




Psicologia della Qualità

Prof.ssa Sara Cervai
a.a. 2017 - 2018





Sara Cervai

Da dove siamo partiti...



QIS – Quality in School

Comenius 2.1 2003 – 2006, obiettivo analisi dell'applicazione del TQM nell'organizzazione scolastica, focus sulla cultura organizzativa, 18 partner in 7 Paesi

Expero – Expectation and Perception of Quality in VET

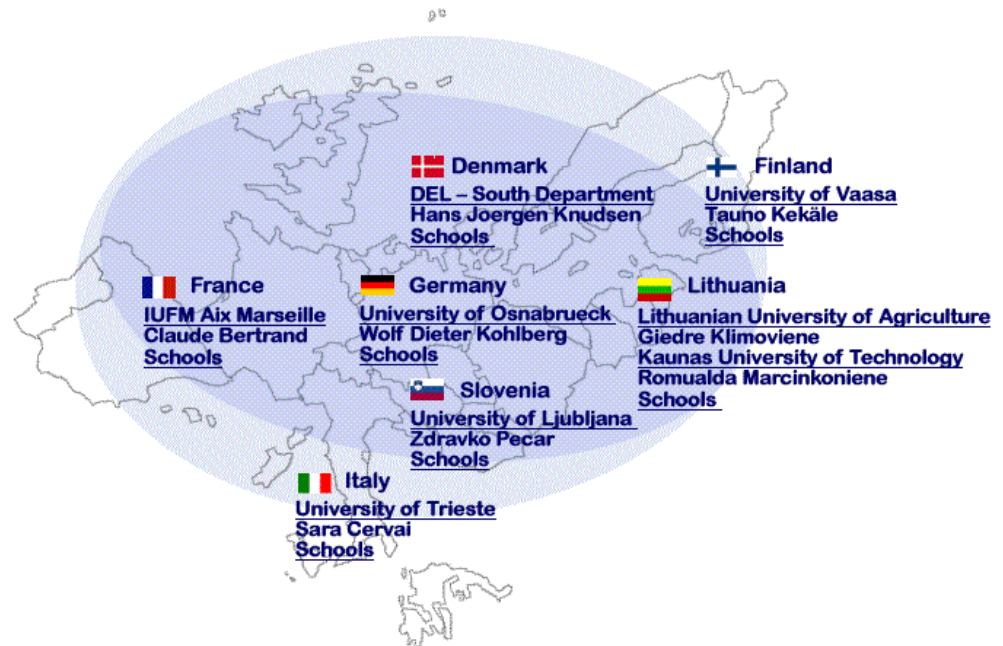
Leonardo 2005 -2007, obiettivo sviluppare un modello di assesement della qualità dell'esito formativo per percorsi IFTS, 19 partner in 5 Paesi

Expero2eu

LLP TOI 2008 - 2010, obiettivo certificare il modello Expereo ed adattarlo alla formazione tecnica professionale (vocational), 13 partner in 7 Paesi

QiS – Quality in School - Comenius 2.1

- Obiettivo: TQM come strumento di miglioramento organizzativo
 - EQS: modello di analisi della qualità
 - EQC: percorso formativo comune
 - QiS-SA: strumento self assessment



Scuole

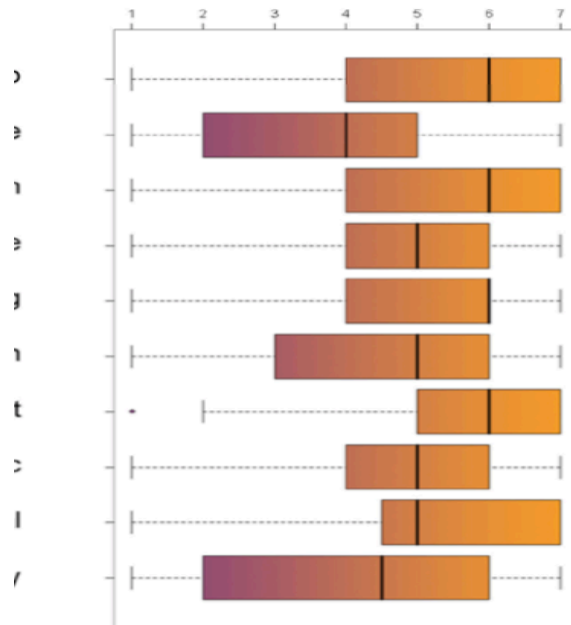
- 3 scuole in Italia:
 - Elementare (PDIA –Convitto P.Diacono)
 - Secondaria (ITI-Malignani - Udine)
 - Professionale (IPSIA -Cividale)
- 20 scuole in Europa



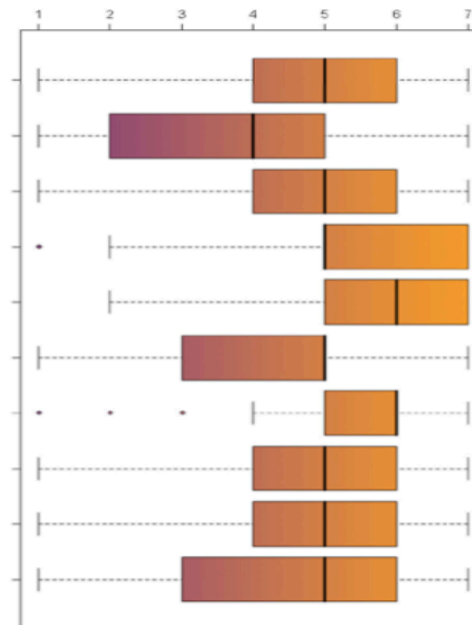
Formazione del TQ-group

- TQgroup è un gruppo di miglioramento
- 8-10 persone
- Ruoli diversi nell'organizzazione
- Staff al Dirigente Scolastico
- Obiettivo: realizzare in 3 mesi un progetto-scuola in connessione con criticalfriend
- Metodologia → action-research

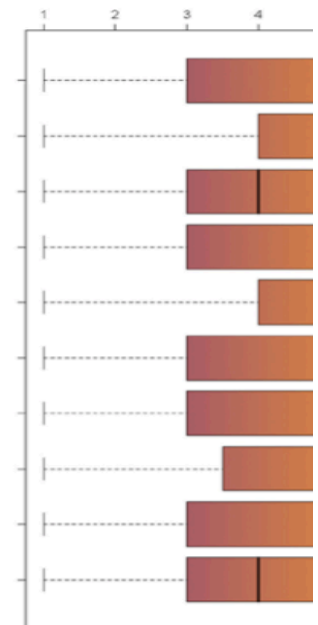
Focus sul cambiamento della Cultura organizzativa - immagine



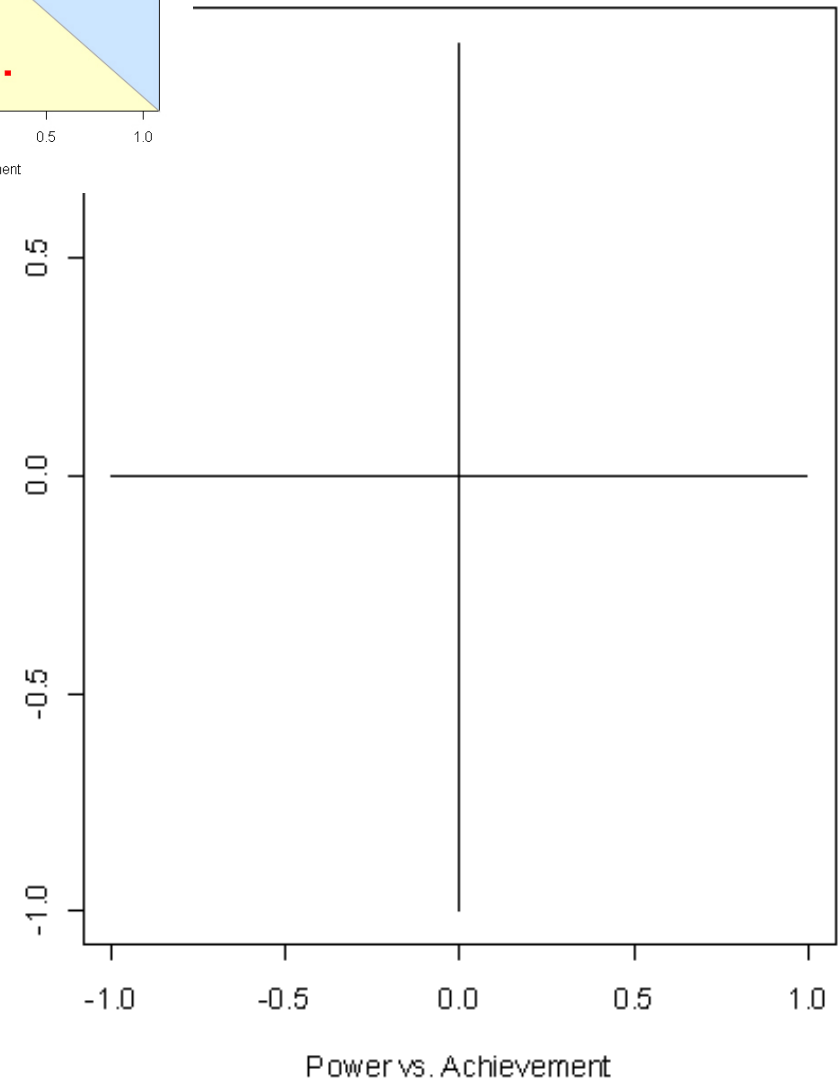
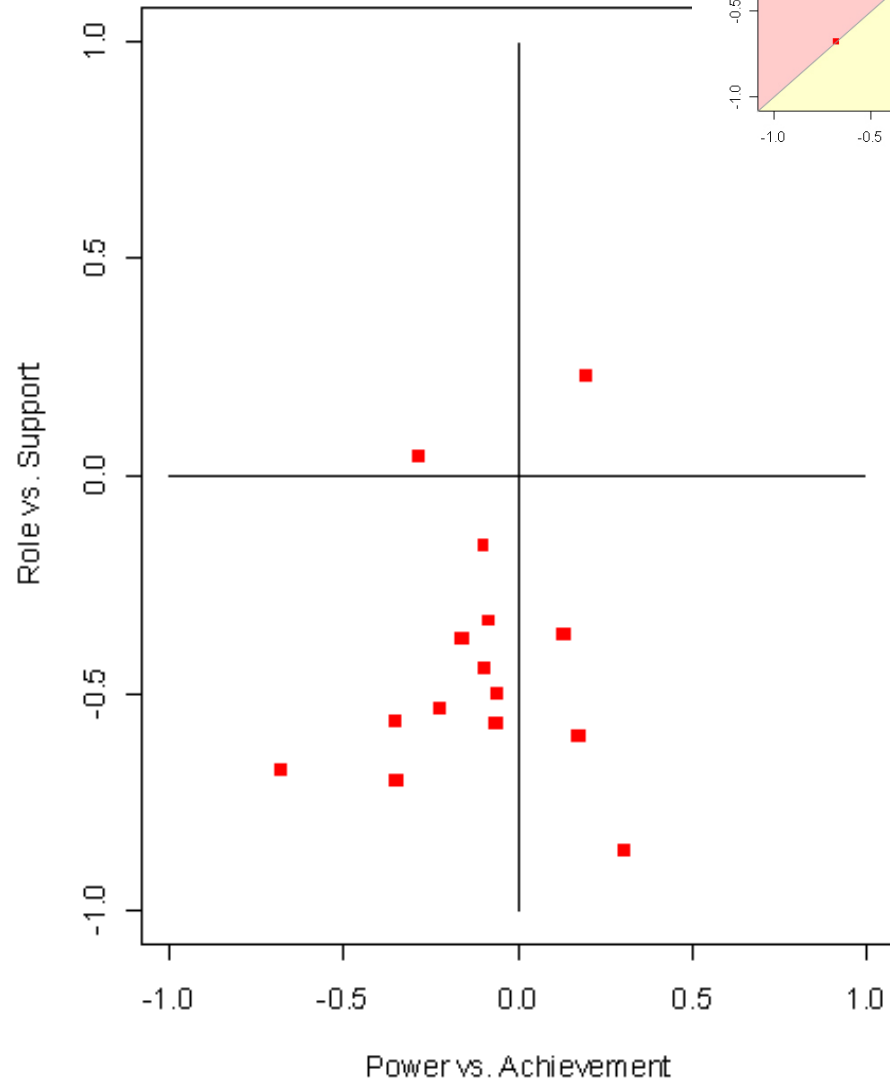
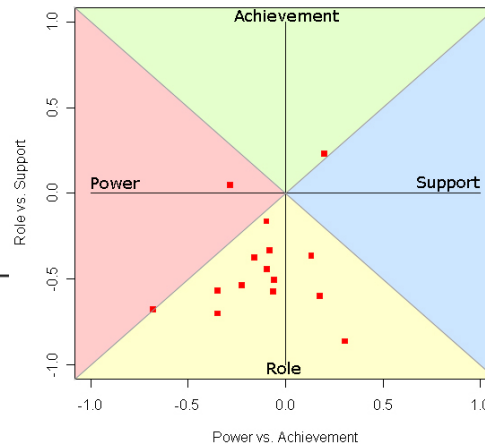
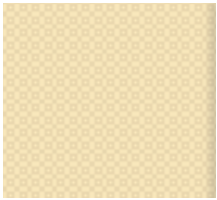
Florida Universitària
Valencia – Spain



Syntra West
Brugge – Belgium



Guzelbahce
Anatolian Technical
Izmir - Turk



Expero – Experto2eu

- **Expero – Expectation and Perception of Quality in VET**
- Leonardo 2005 -2007, obiettivo sviluppare un modello di assesement della qualità dell'esito formativo per percorsi IFTS, 19 partner in 5 Paesi
- **Expero2eu**
- LLP TOI 2008 - 2010, obiettivo certificare il modello Experto ed adattarlo alla formazione tecnica professionale (vocational), 13 partner in 7 Paesi

- Focus sull'istruzione professionale
- IFTS → ITS
- Focus sulla qualità dell'esito formativo
- Creazione di uno standard

Expero4care – 2013-2015

- ▶ Progetto LLP → 13 Partner da 7 Paesi: Cipro, Croazia, Finlandia, Italia, Spagna, Svezia, e Turchia
- ▶ **Obiettivo:** sperimentazione e certificazione del modello nella formazione in sanità
 - Dalla formazione vocational alla formazione aziendale sanitaria
 - Nuovo modello Expero4care
- ▶ Investimento ingente di risorse nella formazione aziendale
- ▶ Difficoltà nel trovare indicatori di efficacia
- ▶ Rischio di attribuire alla formazione una connotazione negativa (perdita di tempo e di risorse)

Il modello Expero4care

- ▶ Obiettivo: valutazione del ***learning outcome***
 - ▶ Non valuta il singolo formando, ma la formazione e i suoi esiti
- ▶ Valutazione come processo di miglioramento (TQM)
- ▶ Approccio '*multi-stakeholder oriented*'
- ▶ Qualità = Confronto Aspettative (ideali) e Percezioni degli stakeholder
- ▶ Training Culture: significati attribuiti alla formazione dall'interno
- ▶ School Image: percezione dell'istituto dall'esterno
- ▶ Complementare ad altri modelli di certificazione della qualità (ISO9000, EFQM, CAF)

La Letteratura

Adult Learning

- modelli di valutazione della formazione
- modelli di analisi delle competenze

Psicologia del lavoro

- Aspettative vs Percezioni
- Influenza della cultura organizzativa
- Learning Organization

Qualità Totale

- Miglioramento continuo
- Problem analysis
- Stakeholder oriented



Caratteristiche di una valutazione efficace

- Approccio multi stakeholder
- Approccio sistemico,
- Raccolta dati e utilizzo di sistemi qualitativi e quantitativi,
- Pianificazione preventiva delle risorse da utilizzare
- Definizione di un orizzonte temporale

(Griffin, 2012)



Il modello Expero – gli stakeholder

- ▶ Chi sono i portatori di interesse?
 - ▶ Interessati al risultato
 - ▶ Detentori di aspettative
 - ▶ Informazioni sull'esito



Il modello Expero – gli stakeholder

- ▶ Studenti
 - ▶ Detentori di aspettative
 - ▶ Detentori di informazioni
- ▶ Esterni all'organizzazione
 - ▶ Detentori di aspettative
- ▶ Interni all'organizzazione
 - ▶ Detentori di informazioni
- ▶ Leadership
 - ▶ Potere decisionale

Modello Expero

STK- L

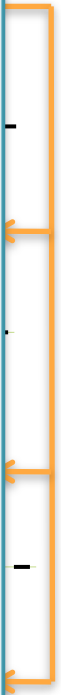
STK- I

STK- T

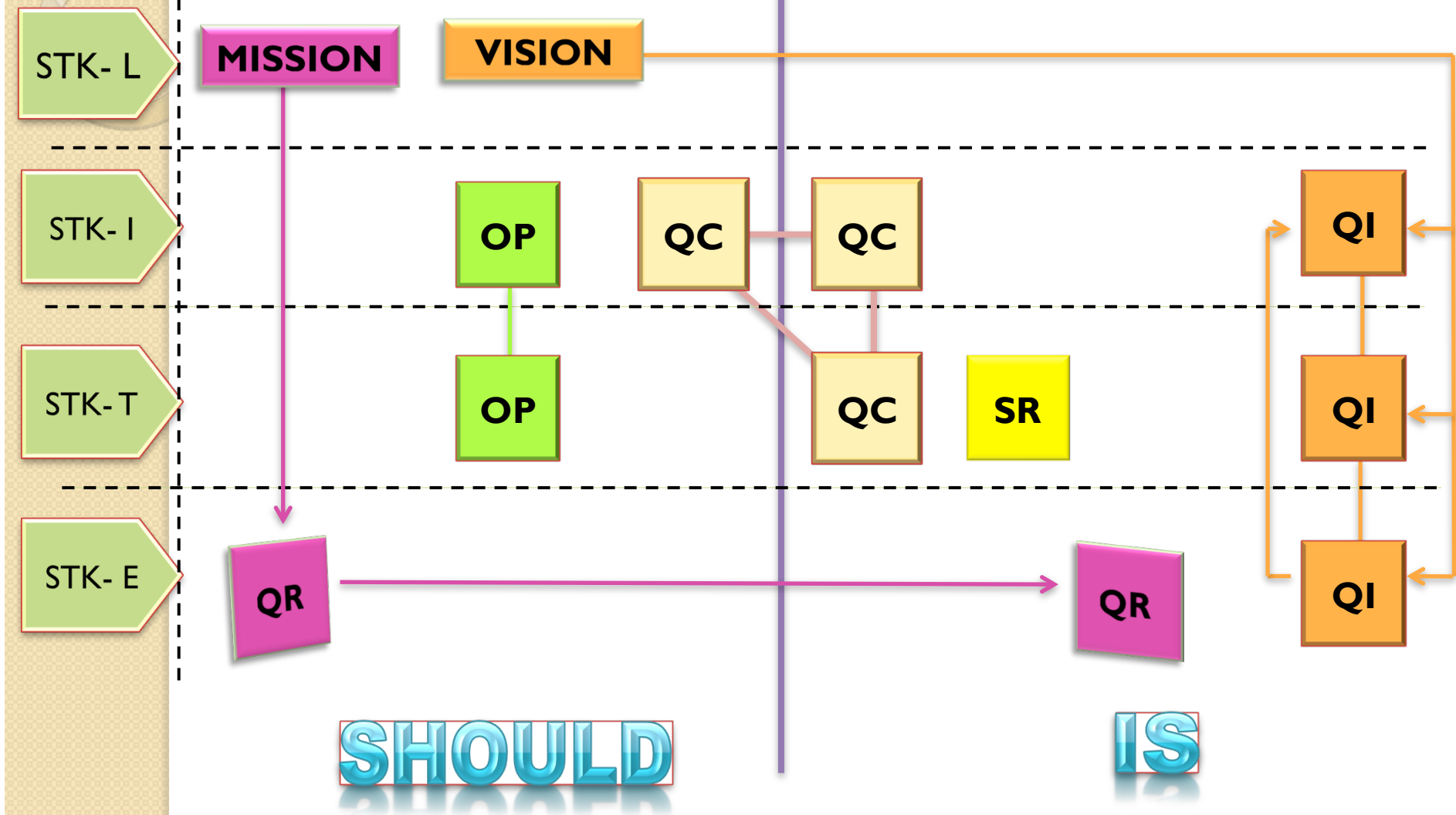
STK- E

SHOULD

IS



Modello Expero

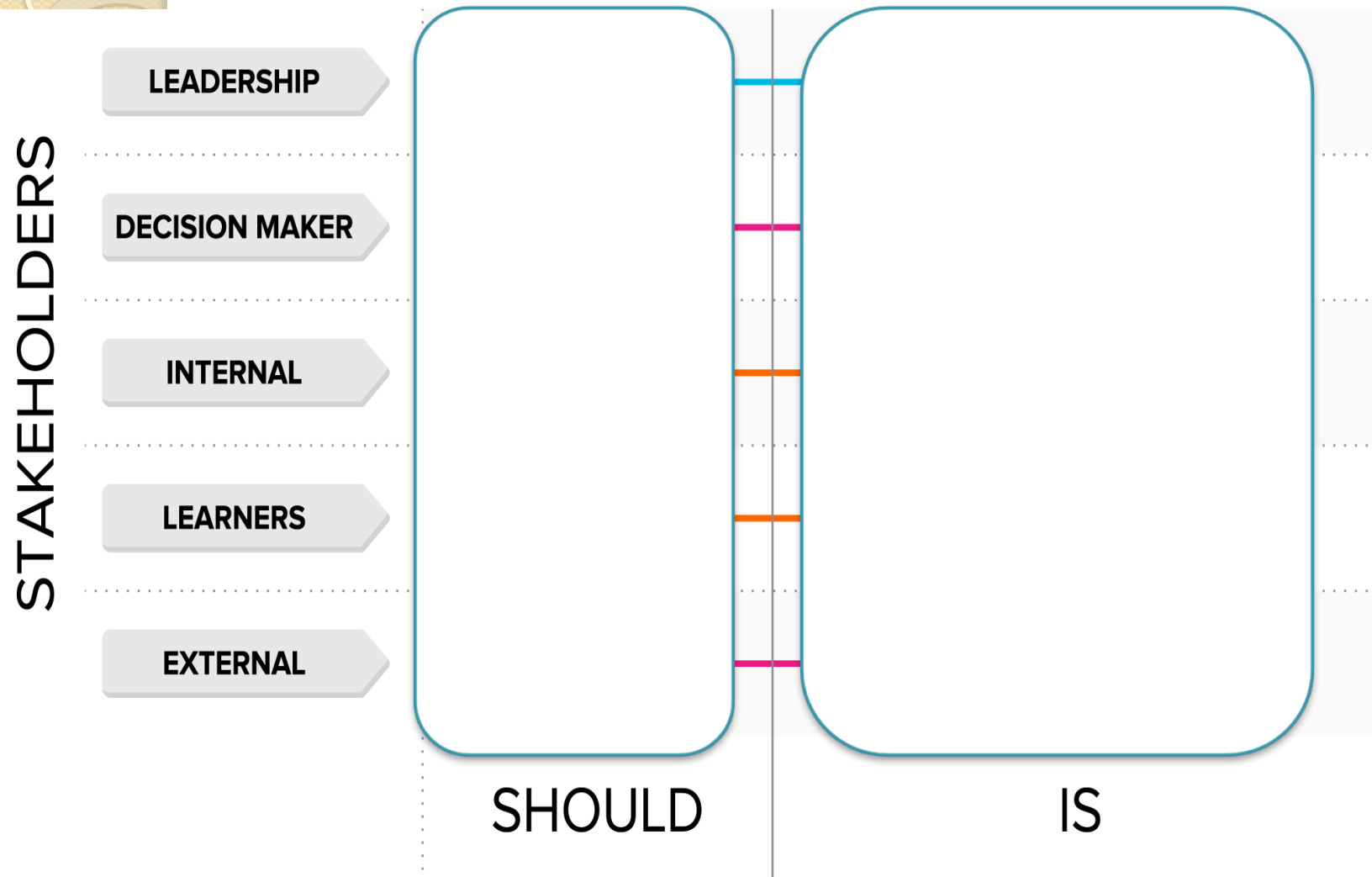




Indicatori di qualità – Expero (scuola)

- ▶ **Competenze**
 - ▶ KSA → non differenziato
- ▶ **Dropout**
- ▶ **Employability**
- ▶ **Anticipa le richieste del mercato del lavoro**
- ▶ **Crediti**

modelloExpero4care



Modello Expero4care

STAKEHOLDERS

LEADERSHIP

DECISION MAKER

INTERNAL

LEARNERS

EXTERNAL

TC

QR

QC

QC

TP

QC

SR

QR

TC

QR

SHOULD

IS

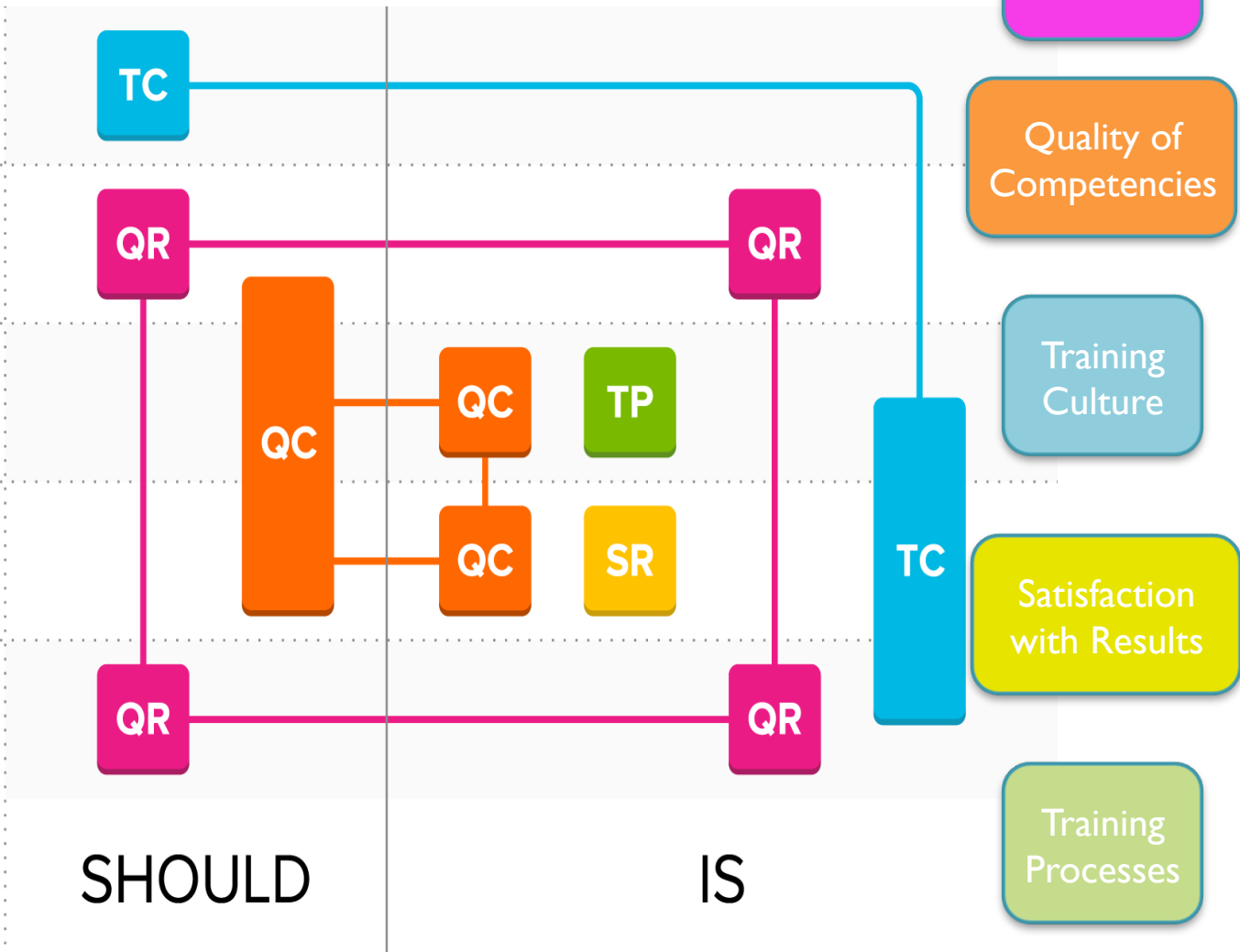
Quality of Results

Quality of Competencies

Training Culture

Satisfaction with Results

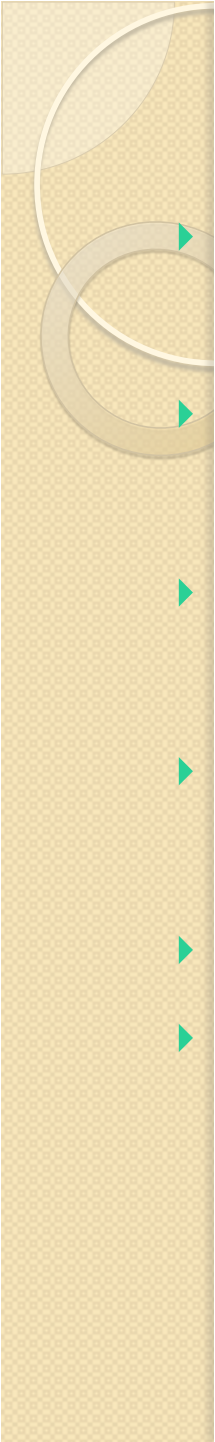
Training Processes



Peculiarità della formazione in sanità – expero4care

- ▶ **LifeLongLearning** → Adult learning
 - ▶ Apprendimento individuale → apprendimento organizzativo
- ▶ **Competenze**
 - ▶ conoscenze, abilità, comportamenti e valori (**KSAV**)
- ▶ **Trasferibilità**
 - trasferimento di competenze all'interno della struttura
- ▶ **Applicabilità**
 - di quanto appreso nel proprio lavoro
- ▶ **Ricadute operative**
 - Impatto sulla struttura, sul sistema, sul cittadino

Expero4care - Indicatori



▶ **Competenze**

- ▶ conoscenze, abilità, atteggiamenti e valori (**KSAV model**)

▶ **Trasferibilità**

- trasferimento di competenze all'interno della struttura

▶ **Applicabilità**

- di quanto appreso nel proprio lavoro

▶ **Ricadute operative**

- Impatto sulla struttura, sul sistema, sul cittadino

▶ **Crediti (ECM)**

▶ **Partecipazione**

Il modello Expero4care – gli stakeholder

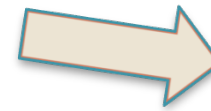
- ▶ Chi sono i portatori di interesse
 - ▶ della formazione in Sanità
 - ▶ del singolo percorso formativo
- ▶ Interessati al risultato
- ▶ Detentori di aspettative
- ▶ Informazioni sull'esito



A word cloud on a light green background representing the stakeholders of the Expero4care model. The words are in various shades of green and blue, with sizes corresponding to their importance. The most prominent words are 'Cittadini', 'famiglie', 'Formatori', 'Formandi', 'Formazione', 'territorio', 'dirigente', 'Committenza', 'colleghe', 'medici', 'infermieri', 'assistenti', 'sanitario', 'associazioni', 'malati', 'Regione', 'sistema', 'sociali', 'referente', 'di', 'animatori', 'Ufficio', 'Workplace', 'management', 'leadership', 'cooperative', 'Professionisti', and 'diagnostici'.

Expero4care permette di valutare:

- Qualità dei risultati
- Qualità delle competenze
- Soddisfazione per i risultati
- Processo formativo
- Cultura della formazione



Indicatori:

- Competenze acquisite
- Applicabilità
- Trasferibilità
- Impatto
- Crediti



Valutazione:

Team esperto → TEB

Raccoglie, analizza, valuta



Il modello Expero4care

- ▶ Tools: questionari, interviste e indicatori
- ▶ DBMS, App per la sistematizzazione e analisi dei dati
- ▶ Rielaborazione critica dei dati qualitativi da parte di un team di esperti (TEB)

- ▶ Risultati: **punti di forza** e di **miglioramento** della formazione
- ▶ Analisi longitudinale - processo di miglioramento continuo

TRAINING 1

Overview ⓘ

Model

Weights ✓

Stakeholders ✓

TC

Should

Survey

Is

TC Evaluation

TP

Training Data

Focus Group

QR

Should

Interviews

Outcomes

Is

Interviews

Outcomes

QR Evaluation

QC

Should

Training Aims

Sharing Training Aims

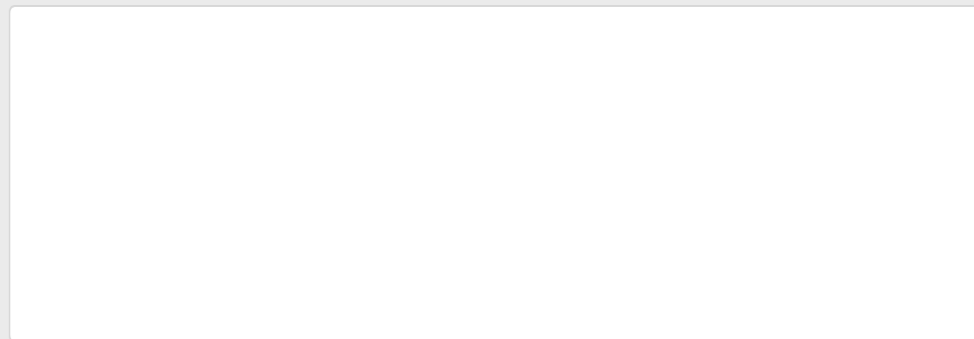
Training overview

[Click to view description and instructions](#)

Start Date 0000-00-00

End Date 0000-00-00

Overview:



Database di raccolta e
valutazione

TRAINING 1

Overview



Model

Weights



Stakeholders



TC

Should

Survey

Is

TC Evaluation

TP

Training Data

Focus Group

QR

Should

Interviews

Indicator weights

Indicator

Weight

Competencies

459



Participation

88



Transferability

141



Applicability

39



Impact

158



Credits

115



Selezionare e Pesare
Indicatori e Stakeholder

Date 2014-09-18

Is

TC Evaluation

TP

Training Data

Focus Group

QR

Should

Interviews

Outcomes

Is

Interviews

Outcomes

QR Evaluation

QC

Should

Training Aims

Sharing Training Aims

Is

Learner Evaluation

Trainer Evaluation

QC Evaluation

SR

Is

Survey

SR Evaluation

Competencies

- Perceptions about theoretical knowledge – What are your perceptions about the learners' acquisition of theoretical knowledge after this training?
- Perceptions about skills - What are your perceptions about the learners' acquisition of skills after this training?
- Perceptions about attitudes and behaviours – What are your perceptions about the learners' acquisition of attitudes and behaviours after this training?
- Perceptions about values - What are your perceptions about the learners' acquisition of values after this training?
- Learners final level – what is the learner's final level?
- Does the final level fit with your expectation?
- Additional annotations about competencies

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Donec pede justo, fringilla vel, aliquet nec, vulputate eget, arcu. In enim justo, rhoncus ut, imperdiet a, venenatis vitae, justo. Nullam dictum felis eu pede mollis pretium. Integer tincidunt. Cras dapibus. Vivamus elementum semper nisi. Aenean vulputate eleifend tellus. Aenean leo ligula, porttitor eu, consequat vitae, eleifend ac, enim. Aliquam lorem ante, dapibus in, viverra quis, feugiat a,

Partecipation

- Which are your consideration about the participation level?
- Additional annotations about participation

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Donec pede justo, fringilla vel, aliquet nec, vulputate eget, arcu. In enim justo, rhoncus ut, imperdiet a, venenatis vitae, justo. Nullam dictum felis eu pede mollis pretium. Integer tincidunt. Cras dapibus. Vivamus elementum semper nisi. Aenean vulputate eleifend tellus. Aenean leo ligula, porttitor eu, consequat vitae,

Raccogliere e sistematizzare
dati qualitativi

Knowledge

approfondire le conoscenze teoriche in ambito di
anatomia e fisiologia del sistema linfatico e
dell'evidence based

Now

50

Before

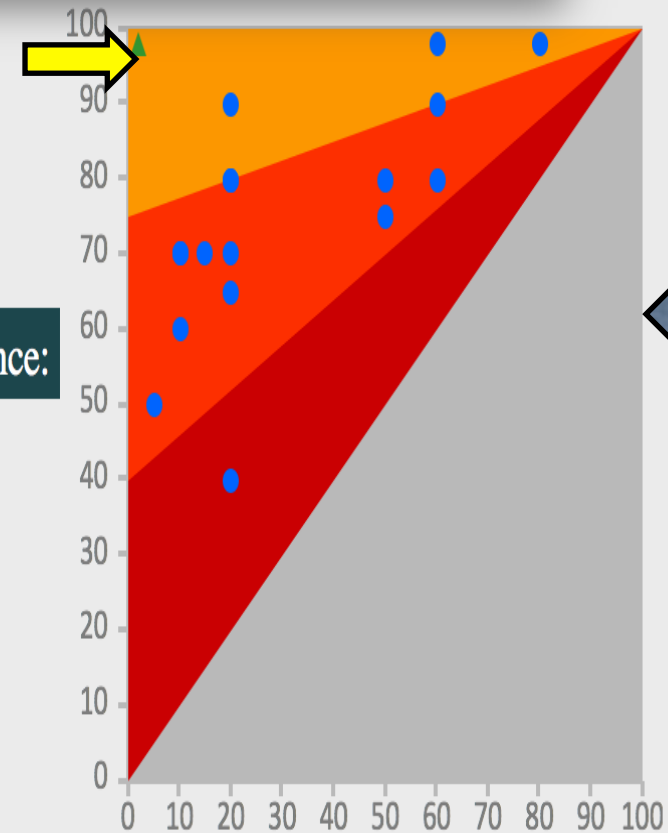
5

Comparazione
tra
auto-percezione
dei frequentanti,
pre-post corso e
valutazione del
docente

High 6
Moderate 10
Low 1
NAN 0

Learners/Teachers distance:

30



Pre-

Post

Stakeholders

TC

Should

Survey

Is

TC Evaluation

TP

Training Data

Focus Group

QR

Should

Interviews

Outcomes

Is

Interviews

Outcomes

QR Evaluation

QC

Should

Training Aims

Sharing Training Aims

Is

Learner Evaluation

Trainer Evaluation

QC Evaluation

QC Evaluation

Dim.	Indicator	Stakeholder	TEB remarks	Eval.	Referent	Impact	Action
TC				0	!	!	
QR	Competencies	Decision Maker	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Donec pede justo, fringilla vel, aliquet nec, vulputate eget, arcu. In enim justo, rhoncus ut, imperdiet a, venenatis vitae, justo. Nullam dictum felis eu pede mollis pretium. Integer tincidunt. Cras dapibus. Vivamus elementum semper nisi. Aenean vulputate eleifend tellus. Aenean leo ligula, porttitor eu, consequat vitae, eleifend ac, enim. Aliquam lorem ante, dapibus in, viverra quis, feugiat a,	22	!	!	!
QR	Competencies	Workplace	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Donec pede justo, fringilla vel, aliquet nec, vulputate eget, arcu. In enim justo, rhoncus ut, imperdiet a, venenatis vitae, justo. Nullam dictum felis eu pede mollis pretium. Integer tincidunt. Cras dapibus. Vivamus elementum semper nisi. Aenean vulputate eleifend tellus. Aenean leo	31	!	!	!

Evidenziando i punti di
miglioramento e relative
priorità

Il progetto ha raggiunto i seguenti obiettivi:

- ▶ 6 Organizzazioni sanitarie nei Paesi partner hanno sperimentato il modello
- ▶ SGS International ha validato lo standard Expero4care
- ▶ Le strutture formative sono state certificate (audit)
- ▶ Analisi della Training Culture in 6 aziende sanitarie/università





**STANDARD FOR THE
CERTIFICATION OF

Expero4care

Quality of the training in the

Healthcare Sector**

Ed. 1

CREATED BY:

APPROVED BY:



- 
- ▶ 1985, “ la qualità inizia con la formazione e finisce con la formazione”

Kaoru Ishikawa

- ▶ 2013, “La formazione, inizia con la qualità e finisce con la qualità”