

Glossario della formazione **Le parole chiave dei processi formativi**

di J. Amirian, F. Busnelli, A. Salvi (Studio Aliante)

Abilità

Capacità acquisita tramite l'esercizio e l'esperienza.

(vedi anche: *capacità; competenze*)

Accompagnamento

Insieme di attività fornite da un consulente, che hanno lo scopo di supportare una organizzazione nell'implementazione delle competenze apprese durante il percorso formativo. L'attività di accompagnamento persegue due scopi principali:

- approfondire alcune delle tematiche emerse dal corso;
- costruire strumenti 'concreti' di supporto alle organizzazioni di volontariato (d'ora in poi odv).

(vedi anche: *consulente*)

Action-research (ricerca azione o ricerca intervento)

Ricerca comparata sulle condizioni e gli effetti delle varie forme di azione sociale, che a sua volta tendono a promuovere l'azione sociale stessa. Viene così sottolineata la duplice esigenza di conoscere ma anche di trasformare la realtà esistente: in questo modo è possibile rispondere al bisogno di risolvere problemi pressanti e contemporaneamente di procedere nella comprensione scientifica dei sistemi locali. Prevede non solo una ricerca ma anche un processo di cambiamento (a volte innestato dai processi formativi). Pertanto si ha bisogno di un alto coinvolgimento dei soggetti (attivi in tutte le fasi).

Addestramento

Attività didattica che realizza un apprendimento semplice, attraverso una 'aggiunta' di nuovi elementi nella cultura professionale delle persone (al limite senza determinare o presupporre alcune modifiche di elementi precedentemente presenti). Si tratta di mettere le persone di una organizzazione in grado di utilizzare specifiche attrezzature e di lavorare con alcuni strumenti. Nell'addestramento, l'istruttore ha già il processo conoscitivo che intende trasmettere alle persone; si tratta di competenze collegate direttamente ad un saper fare.

Ambiente di apprendimento

Luogo in cui coloro che apprendono possono lavorare aiutandosi reciprocamente, avvalendosi di una varietà di risorse e strumenti informativi di attività guidate o di *problem solving*.

Analisi delle capacità previsionali e programmatiche

Tecnica che consente di comparare l'*output* 'programmato' e quello 'realizzato' o 'consuntivo', nell'ambito di un'organizzazione formativa localizzata in modo puntuale sul territorio (a livello regionale o provinciale).

Analisi delle competenze o skills analysis

Procedimento utilizzato per l'individuazione dell'insieme strutturato di conoscenze, abilità e atteggiamenti (di tipo fisico, mentale e sociale) che danno luogo alla capacità di realizzare un compito e/o caratterizzano una determinata prestazione lavorativa: tale attività è propedeutica al fine di progettare l'attività di formazione di chi dovrà eseguire/fornire la prestazione lavorativa.



Analisi della domanda formativa

Fase in cui il formatore analizza la problematica dell'associazione dopo la richiesta di un intervento formativo da parte del committente (nel volontariato spesso questa figura coincide con quella del presidente di una associazione).

Analisi della *performance*

Insieme di metodi per identificare la differenza fra la *performance* desiderata e quella attuale e per progettare e realizzare interventi di miglioramento della performance stessa. Questi ultimi possono essere di tipo formativo o non-formativo.

Analisi dei bisogni formativi

Si intende "una attività di ricerca finalizzata all'acquisizione di dati e informazioni utili e attendibili" per la prosecuzione del processo di formazione. In questa fase (propedeutica alla progettazione dell'intervento formativo) gli attori coinvolti definiscono gli obiettivi del progetto di formazione, le procedure e modalità esecutive, i risultati attesi. Lo svolgimento di questa analisi può prevedere il supporto di figure professionali come quelle dei ricercatori/consulenti con competenze specifiche per compiere analisi organizzative. Gli strumenti principali per la sua realizzazione sono:

- questionari;
- interviste;
- *focus group*;
- colloqui.

(vedi anche: *bisogni formativi*)

Analisi del *target*

Attività in cui si identificano e si raccolgono informazioni sui destinatari dell'intervento formativo. Oggetto dell'analisi possono essere sia le caratteristiche generali (età, sesso, scolarizzazione, settore di intervento) sia gli stili di apprendimento.

Analisi del territorio

Si intende un'analisi preliminare a quella dei bisogni formativi, che permetta di monitorare la realtà esistente rispetto ai profili morfologici, economici, sociali, antropologici e politico-istituzionali.

Animatore

Colui che orienta processi di apprendimento adottando comportamenti non rigorosamente prescritti o non sempre definiti in anticipo in funzione delle diverse possibili situazioni formative. L'animatore è colui che all'interno di un gruppo di studio o di lavoro ha la funzione di favorire ed agevolare lo svolgimento di un determinato compito al fine di giungere agli obiettivi prefissati dallo stesso.

Apprendimento

Trasferimento di conoscenze, abilità, capacità e competenze che prima non si avevano. Un sapere preconstituito e organizzato anche se il suo effetto pragmatico non sarà di immediata applicazione. I campi di intervento della formazione sono i contenuti del sapere e del saper fare. I destinatari della formazione nel volontariato sono sia i neo volontari sia le persone già inserite nelle odv che vogliono riqualificarsi, aggiornarsi, apprendere nuove conoscenze. Dall'azione all'interno del panorama, ormai ampio, delle metodologie di progetto, una posizione rilevante è occupata oggi dall'*action learning*, modalità complessa e innovativa di impostazione di programmi di educazione manageriale basati su compiti e obiettivi organizzativi reali. L'apprendimento è un processo mentale molto complesso nel quale entrano in gioco fattori motivazionali e sociali: l'interesse per il compito, la curiosità, il desiderio di migliorare le proprie conoscenze, lo stato di necessità che spingono l'individuo ad acquisire nuove nozioni.



Apprendimento organizzativo

È il frutto dell'inserimento di un singolo soggetto all'interno di una organizzazione, cioè all'interno di una rete di scambi interattivi e reciproci tra individui, le cui decisioni sono strettamente intrecciate e che cooperano alla soluzione dei medesimi problemi. Grazie all'interdipendenza che si viene a creare tra le persone, emergono conoscenze e abilità collettive.

Approccio *botton-up*

Coinvolgimento in fase di progettazione e di realizzazione del progetto delle associazioni di volontariato, di enti e organismi locali pubblici e privati, referenti per il territorio dove si realizza il progetto.

Aspiranti

Di solito nei bandi pubblici si intendono tutte le organizzazioni che possono presentare i progetti.

(vedi anche: beneficiari)

Aspiranti volontari

Si intendono coloro che per poter svolgere l'attività di volontariato in una organizzazione, devono acquisire competenze specifiche grazie a percorsi di formazione di tipo tecnico.

Attività svolta

È uno degli indicatori di soddisfazione lavorativa ed è rappresentata dall'autonomia accordata nel condurre il lavoro, dalla varietà del proprio lavoro, dal *feedback* ricevuto, dall'identità e dalla significatività del compito.

Aula tradizionale

L'obiettivo di questa metodologia formativa è quello di incrementare il *know how* dei volontari su questioni tecniche o comportamentali. Una buona formazione d'aula contribuisce anche a rafforzare i legami interni e la collaborazione tra i membri dell'organizzazione. Il confronto in aula permette una maggiore circolazione delle informazioni. La partecipazione attiva richiesta infatti ai discenti favorisce la comunicazione dei processi organizzativi, delle strategie e degli obiettivi della associazione, rafforzandone così la collaborazione e lo spirito di squadra dei discenti.

(vedi anche: lezione frontale; formazione espositiva; didattica frontale)

Aula virtuale

È l'insieme dei soggetti che interagiscono in rete utilizzando una piattaforma tecnologica comune nell'ambito di un percorso formativo comune. L'aula virtuale rappresenta anche lo spazio virtuale all'interno del quale avvengono le interazioni tra gli stessi soggetti.

Autocaso

È una variante del metodo del *role playing* in cui la situazione ed i ruoli da recitare vengono portati da uno dei partecipanti facendo riferimento agli eventi più critici e problematici della vita professionale. Il valore di questa esercitazione è assai ampio permettendo al partecipante portatore del caso di avere altri esempi di comportamento per la soluzione di situazioni simili ed all'aula nel suo complesso di avere dei casi concreti, tratti dalla realtà vissuta su cui riflettere e da cui trarre indicazioni di carattere generale.

Auto-valutazione

È un processo progressivo e continuo di una nuova consapevolezza relativa alle conoscenze e alle competenze di chi apprende. Tale processo può essere guidato attraverso la predisposizione e la condivisione, da parte dei corsisti e docenti, all'interno di un contratto formativo, di *set di standard*, aspettative, regole e criteri per valutare lavori, processi e



risultati. In ambito *e-learning*, l'autovalutazione viene solitamente effettuata, all'inizio e/o al termine di un percorso formativo, attraverso prove oggettive, strutturate e automatizzate.

Beneficiario

Un'organizzazione (ad es. un'associazione o un'impresa pubblica o privata), a cui sono indirizzate le azioni e i fondi previsti da un bando.

(vedi anche: aspiranti)

Best-practices

Esperienze di successo nell'implementazione dei progetti sociali.

Bilancio della formazione

Il bilancio della formazione rappresenta il documento che viene realizzato al termine di un percorso formativo e che ne riporta le principali evidenze emerse: ad esempio risultati raggiunti, principali criticità emerse, spunti per i successivi interventi formativi, report delle schede di valutazione, ecc.

(vedi anche: valutazione formativa; indicatore)

Bisogni formativi

Specifiche esigenze connesse alla preparazione dei singoli, rispetto a quello che gli individui fanno (la loro attività), a quello che si propongono di fare (i loro piani e progetti) e al come lo fanno (il loro modello culturale). Le dimensioni delineate saranno in riferimento al particolare stato della loro relazione con l'organizzazione, nonché alla più generale articolazione del loro mondo sociale. Va tenuto conto inoltre che i bisogni di formazione sono anche quelli esplicitati dall'organizzazione rispetto agli individui, che rispondono quindi al suo sistema di bisogni, ai suoi piani, al suo modello culturale, nonché alle caratteristiche dell'ambiente in cui si interviene.

(vedi anche: analisi dei bisogni formativi)

Brainstorming

Tecnica di liberazione del pensiero immaginativo (letteralmente significa "attacco di pazzia") che mette in condizioni di eliminare le censure culturali per favorire l'immaginazione creativa. Operativamente si realizza chiedendo alle persone che compongono l'aula di esprimersi e rendere palesi a tutti le idee, i concetti, le associazioni mentali, che vengono richiamati spontaneamente da un *input* dato; si scrivono tutte le indicazioni emerse "a ruota libera" (ad esempio su un cartellone) per poi strutturare i contenuti emersi attraverso alcuni criteri indicati dall'aula stessa con l'aiuto-mediazione del formatore.

Briefing

Il *briefing* è l'incontro tra il committente (ad esempio una odv) e il formatore per raccogliere le informazioni necessarie per l'ideazione e la progettazione di un intervento di formazione. Nel briefing sono tra l'altro racchiusi gli obiettivi strategici della formazione, le ragioni che la giustificano e le risorse delle quali si disporrà per la sua attuazione.

Business Game

È una variante del metodo dei casi in cui l'oggetto è un problema di scelta delle strategie di sviluppo e gestione aziendale su cui i discenti devono prendere delle decisioni. Le scelte operate dal gruppo vengono in genere inserite in un software intelligente che fornisce delle risposte su cui il gruppo è nuovamente chiamato a rispondere.

Cambiamento

Aiutare una persona a vedere, giudicare, sentire e reagire in modo differente, sulla base di un nuovo punto di vista. Si tratta in sostanza di svincolare un corsista, per quanto possibile e



opportuno, dai suoi preconcetti e schemi mentali precostituiti, di aprirgli la mente a nuove fonti d'informazione.

Capacità

Potenzialità dell'essere umano a pensare, agire, comportarsi in un determinato modo. Si riferiscono a ciò che un soggetto può fare e non sono mai statiche. In un contesto formativo le capacità indicano l'insieme delle caratteristiche che devono essere possedute dalle persone per svolgere una data professione o ricoprire uno specifico ruolo; in questo caso si fa riferimento al "saper essere" di una professione o funzione.

(vedi anche: abilità; competenze)

Capacità di "far rete"

Sviluppo di reti o forme di collaborazione (*partner* del progetto o associazioni facenti parte del gruppo di associazioni proponente il progetto):

- con altre associazioni di volontariato;
- con altri soggetti privati (imprese, banche, parrocchie, sindacati, cooperative sociali, patronati, partiti, associazioni di promozione sociale, fondazioni, ecc.) e/o pubblici (province, comuni, asl, circoscrizioni, commissioni comunali o circoscrizionali, consulte, centri di ascolto, scuole, università, ecc.) del territorio.

(vedi anche: partner; partnership; soggetti attivi)

Capitale umano

Investimento finalizzato ad aumentare la capacità di produrre degli individui. Nella formazione l'investimento sul capitale umano significa auspicare, una modifica e un aumento delle conoscenze e competenze dei formati.

Case study

Descrizione di una situazione o di un problema reale che contiene sufficienti informazioni per consentire al discente di formulare delle ipotesi o trovare una soluzione al problema. Può essere il punto di partenza per attività individuali o di gruppo. Le tecniche di simulazione su computer consentono di creare dei *case study* multimediali e interattivi.

(vedi anche: studio dei casi)

Centro di formazione

Il centro di formazione è un istituto che si pone l'obiettivo di sostenere studenti e lavoratori nel migliorare la propria formazione professionale al fine di favorire il loro inserimento o specializzazione nel mondo del lavoro.

Certificazione degli esiti formativi

Documento che attesta l'avvenuta acquisizione da parte dell'utente della formazione. Tale documento è rilasciato dall'organizzazione formativa e può essere: a) un diploma o un certificato di valore legale (è solitamente emesso per conto di un'autorità pubblica); b) un certificato riferito ai crediti formativi acquisiti (si riferisce a modelli di classificazione preesistenti); c) un attestato emanato esclusivamente dall'organizzazione formativa.

Certificazione dell'organismo formativo—certificazione di qualità

È un documento, solitamente rilasciato da un'autorità indipendente, attraverso il quale si conferma che l'organizzazione formativa opera in accordo agli standard dichiarati. La certificazione dell'organizzazione formativa è solitamente connessa a un sistema di gestione-qualità. Ci sono due diversi dispositivi di certificazione: la norma internazionale Iso 9000; certificazioni rilasciate da associazioni di qualità differenti.



Clima formativo

E' un costrutto significativo per la conoscenza del contesto d'aula connesso all'atmosfera sentita e percepita dai partecipanti in relazione al rapporto con il docente e tra il gruppo.

Clima organizzativo

Qualità dei rapporti interpersonali all'interno dell'organizzazione in particolare quelli tra dirigenza e diretti collaboratori; tra dirigenza e la base; tra colleghi. E' un costrutto significativo per la conoscenza del contesto organizzativo in quanto connesso al benessere individuale e alla prestazione lavorativa. Il clima consiste nell'insieme degli elementi, delle opinioni, delle percezioni dei singoli membri rispetto alla qualità dell'ambiente del gruppo e della sua atmosfera. Una buona percezione del clima si attua quando c'è un giusto sostegno e calore nel gruppo, i ruoli dei singoli sono riconosciuti e valorizzati, la comunicazione è aperta, chiara e fornisce *feedback* accettabili sui comportamenti delle persone e sui risultati conseguiti dal gruppo. Una *leadership* partecipativa e gli obiettivi opportunamente calibrati alle capacità del gruppo sono tra i fattori che maggiormente influenzano il clima.

Coerenza 'formativa'

Capacità dei risultati formativi di corrispondere alle necessità degli utenti, sia diretti (individuali o organizzativi) che indiretti (imprese, enti o organismi che si prendono in carico gli allievi una volta formati).

Cofinanziamento

Principio generale secondo il quale i finanziamenti derivanti da bandi pubblici o privati devono essere assistiti, in percentuali diverse da quote derivanti da altre fonti (convenzioni enti pubblici, privati, valorizzazione di risorse associative).

Colloquio

Strumento indispensabile quando l'obiettivo di conoscenza di un'altra persona si costituisce come una finalità specifica all'interno di un rapporto professionale tra una figura tecnica (conduttore del colloquio) e un soggetto che ad essa si rivolge con richieste ed aspettative particolari. Nel colloquio ci deve essere necessariamente:

- la presenza di due persone in relazione asimmetrica;
- la necessità di un accordo comune tra gli interlocutori;
- un oggetto o argomento che costituisca il focus dello scambio;
- un obiettivo o uno scopo;
- un'atmosfera che favorisca lo scambio comunicativo.

(vedi anche: colloquio di valutazione)

Colloquio di valutazione

E' tra il più complesso e delicato tra gli strumenti rivolti alla restituzione delle informazioni. La revisione della prestazione espressa è il punto di partenza per una riflessione sulle caratteristiche del volontario, sui suoi punti di forza e di debolezza, sulle ragioni dei successi e dei fallimenti registrati, sugli obiettivi più o meno raggiunti e le strategie adottate per arrivare al traguardo fissato, sugli eventuali incentivi previsti e meritati. Il colloquio di valutazione non è solo un punto di arrivo e di bilancio finale, ma un momento di riflessione complessivo nel quale proporre ulteriori obiettivi di sviluppo, rafforzare l' alleanza di lavoro ed avviare azioni di sviluppo successive.

(vedi anche: colloquio)

Committente

Nella formazione il committente è colui che commissiona o affida un percorso formativo (dal latino 'committente', cioè 'affidare') ad una persona e/o società.



Competenze

Rappresentano l'insieme delle acquisizioni e delle tecniche possedute dalla persona in relazione al "saper fare" di una professione.

(vedi anche: abilità; capacità)

Compito

Parte di attività che viene assegnata a qualcuno; è sinonimo di mansione o di incarico. In una modalità collettiva di lavoro si fa una distribuzione o divisione di compiti, in cui ciascuno diventa responsabile per quella parte di attività che gli è stata assegnata. In campo formativo è il lavoro che si può chiedere di eseguire ai partecipanti ad un corso tra un incontro ed un altro o in preparazione di una specifica attività.

Comunicazione esterna

Nell'ambito della formazione si intende, in generale, tutte le attività e le iniziative rivolte ai potenziali utenti rispetto ad un percorso formativo (es. manifesti, volantini, lettere, bandi di gara, di concorso). Questo tipo di attività è funzionale alla promozione del corso e alla diffusione delle attività formative svolte dalla associazione.

Conoscenze

In psicologia del lavoro si intende l'insieme delle cognizioni professionali teorico-pratiche che qualificano una persona a svolgere una determinata attività all'interno di una organizzazione. In generale nella formazione si fa riferimento a conoscenze in relazione al 'sapere' di una professione.

Consulente

Professionista che, avendo accertata esperienza e pratica in una materia, consiglia e assiste il proprio cliente nello svolgimento delle attività, fornendo informazioni e pareri. I compiti del consulente sono:

- analisi delle competenze presenti nel 'cliente';
- offrire elementi di competenza, conoscenza e professionalità che possono promuoverne sviluppi nel senso desiderato.

In tale contesto è sostanziale il rapporto di fiducia tra il committente e chi fornisce consulenza. Tale fiducia può fondarsi su un rapporto consolidato, sulla notorietà del consulente o sui titoli accademici e professionali che egli possiede.

(vedi anche: consulenza di processo)

Consulenza di processo

Insieme di attività fornite dal consulente che hanno lo scopo di aiutare i partecipanti a percepire, capire e agire gli eventi che si verificano nel suo ambiente formativo allo scopo di sostenere il cambiamento.

(vedi anche: consulente)

Contesto di riferimento

Vincoli situazionali che riguardano sia gli aspetti strutturali dell'organizzazione sia le politiche che regolano la vita e le relazioni tra i suoi appartenenti. E' un elemento che può influenzare il sito delle azioni intraprese per raggiungere una meta prefissata.

Convegno

Incontro di più persone che abbiano stabilito di confrontarsi su temi di comune interesse. Il convegno permette di unire azioni di informazione e sensibilizzazione su un determinato tema, coinvolgendo esperti di settore e testimonianze esemplari. L'organizzazione di un convegno è un'attività onerosa, ma ha il vantaggio di richiamare l'attenzione di molte persone. Il convegno



può essere utilizzato sia per la diffusione dei risultati (alla conclusione del corso) che per l'avvio progettuale.

(vedi anche: evento formativo)

Coordinamento

Si intende una serie di attività per la regolazione e gestione di elementi diversi affinché operino tra loro in modo integrato ed armonioso, con lo scopo di raggiungere un preciso obiettivo comune o più di uno; è il processo di integrazione e/o creazione di collegamenti fra parti differenti per conseguire una serie di obiettivi collettivi.

Coordinatore

Nell'ambito dei processi formativi è la figura professionale che gestisce il progetto formativo ed è responsabile degli aspetti amministrativi, organizzativi e didattici (responsabile e direttore di un corso). Mansioni principali del coordinatore (adattamento dal *Mansionario* del Cesvot):

- predisposizione del calendario-orario del corso;
- contatti con i docenti e collegamento tra di essi per la gestione dei contenuti del corso;
- coordinamento e supervisione del lavoro del tutor;
- cura degli aspetti organizzativo-logistici;
- gestione dei rapporti con i partner coinvolti nell'attività formativa;
- stesura di report finali;
- referente per l'andamento delle attività formative (collegamento tra i diversi contenuti presentati-attenzione alla coerenza di metodi e contenuti);
- referente per i partecipanti.

Il coordinatore deve avere competenze di base sia di gestione dei gruppi, sia di gestione d'aula. Il coordinatore è colui che deve assicurare la 'tenuta' del percorso formativo sia da un punto di vista organizzativo che di contenuti.

(vedi anche: responsabile/referente della formazione; tutor-coordinatore)

Credito formativo

Il credito formativo rappresenta un titolo che certifica il percorso formativo e professionale di un individuo e che consente di valorizzarne l'esperienza maturata. Secondo la definizione Isfol, "il credito formativo è un valore assegnabile ad un segmento di formazione (ad esempio un modulo didattico, un'unità capitalizzabile, un'annualità accademica, ecc.) o ad un'esperienza individuale (lavorativa, di volontariato, ecc.) riconoscibile nell'ambito di un percorso di formazione come competenza individualmente già acquisita". Perché un credito sia effettivamente riconoscibile occorre che sia stato formalizzato un qualche accordo tra le istituzioni che presiedono ai diversi sotto sistemi e che, attraverso procedure riconosciute, sia stata preventivamente certificata la parte di esperienza formativa o lavorativa che si intende fare oggetto di credito. Un sistema di certificazione costituisce quindi un prerequisito essenziale ai fini del riconoscimento dei crediti.

Destinatari

Sono i soggetti (persone, imprese o organismi) che usufruiscono della realizzazione delle azioni, cioè delle singole attività nelle quali si sviluppa un intervento/progetto di formazione, di servizi o di ricerca (da non confondere con i beneficiari finali). I destinatari possono essere anche indiretti, in particolare nel caso delle azioni di accompagnamento e di rafforzamento sistemi (ad esempio gli utenti dei Servizi all'impiego, gli utenti dei servizi per l'infanzia, i lavoratori delle piccole imprese sussidiate, ecc.).

Diagnosi

Fase in cui si analizzano i rapporti con gli attori sociali. La definizione del problema è già un primo intervento, perché permette di prendere consapevolezza della situazione.

**Didattica attiva**

Insieme articolato di metodologie di insegnamento che pongono l'utente come soggetto attivo e non passivo del proprio processo di apprendimento. Ci si riferisce ad un ampio repertorio di metodologie didattiche che tenta di superare quelle modalità tradizionali basate sull'ascolto (per esempio la lezione frontale) o sull'osservazione ed imitazione (per esempio l'affiancamento addestrativo). Alcuni esempi di didattica attiva: la simulazione operativa; l'analisi e la risoluzione di casi/problemi, il lavoro di progetto i lavori e le esercitazioni di gruppo; il gioco psico-pedagogico.

Didattica frontale

Modalità formativa mediante la quale un docente esperto o formatore trasferisce in maniera sistematica e programmatica agli allievi i contenuti necessari per comprendere una specifica realtà. Si intende la semplice trasmissione di nozioni. E' una fase importante del percorso formativo in quanto gli individui non possono accrescere le loro competenze e capacità su un determinato metodo di lavoro se prima non lo conoscono e sono consapevoli dei riferimenti culturali e teorici da cui tale metodo prende origine.

(vedi anche: lezione frontale; aula tradizionale; formazione espositiva)

Dirigenti pubblici nella formazione

La nuova cultura organizzativa e gestionale che mette al centro del sistema il cittadino-utente, la sua soddisfazione e la qualità dei servizi, ruota intorno ad un bene indispensabile per il raggiungimento del successo: la risorsa umana. Il nuovo dirigente delle pubbliche amministrazioni deve possedere capacità di gestione delle risorse umane innovative, come quelle di individuare i bisogni formativi ed elaborare dei piani formativi. Nella valutazione dei dirigenti, ai sensi del decreto legislativo n. 286/99, bisogna tener conto della loro capacità di sviluppare le competenze del proprio personale valorizzandolo attraverso dei programmi di formazione.

Docente

Figura professionale che trasmette contenuti, conoscenze e competenze ai discenti. Cultore della materia argomento del percorso formativo, è uno specialista di contenuti esperto nei processi formativi, che sa integrare adeguatamente le proprie competenze personali e professionali con le esigenze del percorso formativo affidatogli, per raggiungere gli obiettivi definiti. Prevala la componente tecnico/specialistica della professione: l'attività più usuale è quella di trasferire contenuti all'aula.

(vedi anche: formatore; esperto)

Efficacia

Rapporto tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti. Il termine identifica la misura nella quale un progetto raggiunge gli obiettivi prefissati al momento della programmazione-progettazione formativa.

Efficacia interna

Rapporto tra risultati e sotto-obiettivi all'interno di un processo di lavoro o di formazione.

Efficacia esterna

Rapporto tra risultati e obiettivi espresso dal contesto sociale in cui si interviene.

Efficienza

Rapporto tra risultati e costi/risorse impiegati. Il termine identifica il rapporto tra *input* (risorse impiegate, umane e/o materiali) e l'*output* che ne è derivato. Una condizione di alta efficienza è identificata dal fatto che gli obiettivi previsti sono raggiunti al minor costo possibile.



E-Learning

L'*e-learning* è una metodologia di insegnamento ed apprendimento che si avvale di tecnologie informatiche quali computer, internet, sistemi di videoconferenza e lavagne interattive. Il Cesvot utilizza la piattaforma didattica *open source* Moodle, un software che permette di potenziare i corsi di formazione aggiungendo la possibilità di archiviare e consultare i materiali online; di interagire con docenti, tutor e partecipanti mediante chat o forum; di svolgere esercitazioni e quiz; di valutare l'apprendimento e il gradimento; di collaborare alla stesura di progetti. Il Cesvot mette a disposizione Moodle alle associazioni che ne facciano richiesta.

(vedi anche: formazione a distanza – Fad)

Empowerment

Processo di ampliamento delle possibilità di un soggetto, sia esso un'organizzazione o una persona, per aumentare la capacità di agire nel proprio contesto e di operare delle scelte. Significa fare leva sulle risorse già presenti ed organizzarle allo scopo di aumentare la propria autodeterminazione. Significa inoltre acquisire la capacità di elaborare un ventaglio di soluzioni efficaci sulla base dei propri bisogni ed aspettative. Ha a che fare con l'idea del "darsi potere".

Esercitazioni

Sono usate sia nei laboratori di formazione che nei seminari, nei corsi di addestramento, nei gruppi di studio e di lavoro. Le esercitazioni hanno lo scopo di concentrare l'attenzione del gruppo su alcuni comportamenti specifici che esse generano, consentendo ai partecipanti di vivere una particolare situazione irripetibile che apporta all'individuo nuove informazioni su se stesso.

Esercitazioni autocentranti

Sono esercitazioni di gruppo volte a far emergere le dinamiche esistenti nel gruppo stesso attraverso l'esame dei comportamenti e delle emozioni individuali e collettive manifestatisi nella soluzione di un problema dato. La finalità di un tale tipo di esercitazione è di permettere ai partecipanti di appropriarsi delle capacità di diagnosi delle dinamiche relazionali migliorando in tal modo la loro capacità futura di interazione.

Esercitazioni dimostrative

Altrimenti conosciute come "giochi psicologici" sono esercitazioni aventi per scopo di evidenziare fenomeni psicologici e sociali piuttosto diffusi come l'incapacità di comunicare adeguatamente in assenza di un *feed back* o la difficoltà di un gruppo di persone di far prevalere la ragione nelle scelte in assenza di una strutturazione dei ruoli. Tra le più diffuse ed ormai anche troppo conosciute vi sono: i quadrati spezzati, la Nasa, la comunicazione ad una ed a due vie, la finestra di Johari.

Esperto

Abituamente è una figura professionale che svolge una funzione differente dal formatore, ma in virtù di questa diventa utile per la trasmissione all'aula di conoscenze specialistiche e di esperienze.

(vedi anche: docente; formatore)

Evento formativo

Formazione aperta generalmente a diverse categorie professionali provenienti da altre Associazioni o dal territorio. Per argomenti di interesse generale, l'evento assume la forma di convegno aperto a tutti, assolvendo il doppio ruolo di formazione/informazione verso tutti.

(vedi anche: convegno)



Fase conoscitiva

Si raccolgono i dati prima dell'intervento per poi confrontarli con l'esito delle azioni progettuali. L'obiettivo sarà sapere se c'è stato un cambiamento e dove si è verificato.

Fase valutativa

Raccolta dati alla fine di un intervento per conoscere il rapporto costi/benefici e valutarne l'efficacia.

Feed back (retroazione)

Termine che copre due aspetti: 1) l'organizzazione dei dati ottenuti attraverso la progettazione/valutazione per migliorare il progetto nonché interventi futuri; 2) le necessarie contromisure da prendere per contrastare le debolezze del progetto riscontrate durante la valutazione.

Focus group

Gruppo condotto allo scopo di ascoltare le opinioni dei partecipanti e raccogliere informazioni per comprendere ciò che essi pensano o sentono di un certo argomento, prodotto o servizio. I partecipanti devono trovarsi in un ambiente permissivo e confortevole ed essere incoraggiati ad esprimere liberamente le proprie opinioni e punti di vista.

Follow up

Misurazione della persistenza nel tempo dei cambiamenti avvenuti grazie ad un percorso/processo di lavoro.

Formatore

Il formatore sviluppa ed assembla i contenuti, costruisce il progetto didattico, tiene le lezioni, si occupa della valutazione e dell'eventuale monitoraggio. Ha quindi da un lato il compito di incrementare la conoscenza tecnica dei partecipanti sugli argomenti dell'incontro formativo, dall'altro quello di favorire la partecipazione e il confronto dei discenti. Presidia le modalità di progettazione, realizzazione e valutazione delle unità didattiche e le variabili d'aula relative alla dinamica di gruppo ed ai rapporti interpersonali. E' in grado di orientare l'attenzione e la motivazione dei partecipanti/destinatari, gestendo adeguatamente il clima d'aula, favorendo la partecipazione e l'interazione. In generale il formatore è colui che opera in tutte le fasi del processo formativo e a seconda dell'attività prevalente si possono fare delle distinzioni a cui corrispondono ruoli differenti e diversificati.

(vedi anche: docente; esperto)

Formazione

In psicologia, processo teso allo sviluppo compiuto dall'individuo sia in termini di personalità psicologica sia in termini professionali; nell'ambito del formazione del volontariato entrambi questi aspetti sono presi in considerazione, tenendo conto sia dell'aspetto motivazionale, personale e culturale del volontario, sia dell'aspetto tecnico-professionale legato all'azione volontaria. Questa distinzione si sta comunque assottigliando sempre di più nell'ambito della formazione continua. Nell'ambito della formazione professionale, le più nuove accezioni definiscono il fare formazione come "intervenire, in maniera finalizzata ed organizzata, sulla cultura professionale di individui e gruppi, attraverso metodologie dell'apprendimento consapevole".

Formazione aperta

Metodologia di organizzazione del percorso formativo che implica la flessibilità e la libertà di accesso ai singoli moduli da parte degli utenti: i tempi e i luoghi di fruizione del corso si adattano al ritmo di apprendimento individuale.



Formazione a catalogo

È il percorso di formazione scelto dal destinatario dell'azione formativa in base alle proprie esigenze e fabbisogni e mirato a fornire competenze specifiche.

Formazione a distanza - Fad

Il termine Fad significa "formazione a distanza" e individua un particolare tipo di formazione in cui docenti e discenti non devono necessariamente trovarsi nello stesso luogo e in cui ciascuno può partecipare al percorso didattico con tempi flessibili. Le prime esperienze di Fad avvenivano con i corsi per corrispondenza, oggi con lo sviluppo delle tecnologie informatiche Fad è diventato sinonimo di *e-learning* cioè di apprendimento potenziato da strumenti tecnologici: soprattutto internet e il pc. Ad oggi il sistema più diffuso di Fad è quello basato su piattaforme didattiche online che permettono di fruire da casa i contenuti del corso e di poter comunicare in tempo reale (*chat, voip*) o in modo asincrono (forum) con docenti, tutor e gli altri partecipanti. Questi sistemi consentono inoltre di svolgere esercitazioni e di collaborare in gruppo. Il Cesvot ad esempio usa il software Moodle una piattaforma *open source* liberamente scaricabile dal web e la mette a disposizione delle associazioni che ne facciano richiesta (vedi l'area Fad del sito Cesvot: http://www.cesvot.it/usr_view.php/ID=184). Un altro esempio di Fad con caratteristiche differenti è il Progetto Trio della Regione Toscana (<http://www.progettotrio.it>). La Fad può essere pura, cioè può non prevedere incontri in presenza; o mista (*blended*) in cui aula e Fad si integrano. La Fad può essere una esperienza individuale basata essenzialmente sull'autoapprendimento supportato o meno dal tutor o anche una esperienza di lavoro di gruppo basata sull'interazione e la collaborazione con il docente e gli altri partecipanti, in questo secondo caso la figura del tutor di Fad diventa essenziale.

(vedi anche: *e-learning, teleformazione; tutor di Fad*)

Formazione continua

Adeguamento *in progress* delle competenze professionali del lavoratore alle esigenze del mercato del lavoro. Si basa sull'idea che le persone possono partecipare ad un processo di formazione che comincia con la scuola materna e continua nelle varie fasi personali e professionali della propria esistenza, accompagnando lo sviluppo delle persone per tutta la vita. Nell'ambito più strettamente professionale, la formazione continua si riferisce alla possibilità delle persone di avviare un percorso formativo professionalizzante che cominci dall'apprendimento programmato delle conoscenze e competenze di base per una professione, e che continui dopo l'inserimento lavorativo sotto la forma di formazione sul lavoro (affiancamento ad altri, alternanza tra momenti di lavoro e momenti di formazione, corsi di aggiornamento veri e propri); nei casi di professionalità obsolete (cioè fuori dal mercato del lavoro), la formazione continua ha il compito di ri-professionalizzare le persone. Riguardo al nostro settore, il concetto diventa sinonimo di formazione permanente, facendo riferimento ad un percorso culturale e di identità dove l'individuo ritrova il gusto dell'apprendimento al di fuori del sistema formale.

Formazione 'esperienziale'

È un tipo di formazione funzionale alla modifica di capacità, atteggiamenti e comportamenti. La strategia didattica esperienziale è basata sulla scoperta del proprio modo di agire e sull'esperimento di modalità alternative e più funzionali per il raggiungimento dei propri obiettivi. Risulta particolarmente utile all'interno di questa strategia didattica l'utilizzo delle metodologie cognitive comportamentali che, attraverso una paziente ed accurata azione di convincimento e di ristrutturazione cognitiva, facilitano l'abbandono delle precedenti e consolidate modalità comportamentali e rendono più stabili nel tempo i nuovi repertori comportamentali. Sequenze didattiche tipiche della metodologia comportamentale sono:

- l'esperimento del proprio modo di agire tramite lo strumento del *role playing*;
- la verifica delle conseguenze indesiderate;
- l'esplicitazione e la modifica delle convinzioni che costituiscono il supporto dei comportamenti stessi;



- l'allenamento all'utilizzo dei comportamenti alternativi in simulazioni sempre più vicine al reale.

Formazione espositiva

Maggiormente finalizzata al trasferimento di conoscenze ed informazioni, tale strategia vede generalmente il susseguirsi di una lezione e cioè di una presentazione teorica di un argomento, di un'esercitazione di verifica dell'apprendimento e di una applicazione pratica su di un caso reale. Tale sequenza può a seconda dei casi essere variata inserendo prima della lezione la discussione di un caso concreto che, nel porre all'aula degli interrogativi sul modo di risolvere il problema, desta maggiore attenzione all'esposizione del docente.

(vedi anche: *aula tradizionale; didattica frontale; lezione frontale*)

Formazione permanente (o educazione degli adulti)

È la formazione che coinvolge le persone indipendentemente dall'età e dalla condizione lavorativa: è costituita dall'insieme delle opportunità educative formali (istruzione e formazione professionale certificata) e non formali (cultura, educazione sanitaria, sociale, formazione alla vita associativa, educazione fisico-motoria) rivolte a cittadini in età adulta. Nell'ottica di un'offerta integrata tra sistema scolastico, formazione professionale e mondo del lavoro, la formazione permanente tende al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- favorire l'estensione delle conoscenze (nuovi alfabeti, nuovi linguaggi);
- favorire l'acquisizione di specifiche competenze connesse al lavoro ed alla vita sociale;
- recuperare bassi livelli di istruzione e formazione.

Formazione orientativa

Tirocini e brevi percorsi formativi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni su particolari aree tematiche (tecniche e strategie di ricerca di lavoro, nuove forme di lavoro, conoscenza del mercato del lavoro e delle professioni locali, ecc.).

Formazione professionale

La formazione professionale è un servizio pubblico che ha la funzione di favorire l'occupazione in stretto collegamento con le richieste che provengono dal mercato del lavoro. I corsi forniscono quindi le conoscenze teoriche e le capacità pratiche necessarie per svolgere in modo qualificato i ruoli lavorativi. L'attuazione e la gestione dei corsi è affidata ad enti di formazione, pubblici e privati, riconosciuti idonei dalla Regione a svolgere queste attività. La formazione professionale prevede il rilascio di titoli professionali riconosciuti dagli enti di riferimento.

Formulario

Scheda, griglia, schema o *format* attraverso i quali si stilano i progetti. Solitamente è allegato ad un bando.

Fund raising (raccolta fondi)

Il termine indica l'insieme delle attività che l'organizzazione non profit mette in atto per la creazione di rapporti tra chi chiede risorse economiche e finanziarie in coerenza con gli scopi statutari e chi è potenzialmente disponibile a donarle (operatori pubblici, privati, cittadini, soci, ecc.). Pertanto per *fund raising* si intende "ogni forma di richiesta diretta o indiretta di denaro, proprietà o credito, beni materiali o quant'altro abbia valore, offerto nell'immediato o promesso per il futuro, con l'intesa che ogni apporto venga utilizzato per scopi di solidarietà, promozione sociale e culturale".

Gruppo di lavoro

Insieme di individui che interagiscono tra loro con una certa regolarità, nella consapevolezza di dipendere l'uno dall'altro e di condividere gli stessi obiettivi e gli stessi compiti. Ognuno svolge un ruolo specifico e riconosciuto, sotto la guida di un *leader*, basandosi sulla circolarità della comunicazione, preservando il benessere dei singoli (clima) e mirando parallelamente allo sviluppo dei singoli componenti e del gruppo stesso.



In Basket

E' un'esercitazione in cui il discente viene posto nella condizione di un manager ed in uno spazio limitato di tempo prendere decisioni in merito a problemi contingenti trovati sul tavolo sotto forma di posta in arrivo. Finalizzata allo sviluppo delle capacità di organizzazione, delega e decisione, tale esercitazione viene generalmente condotta in forma individuale in prima istanza per poi essere commentata e corretta in piccoli gruppi e poi in plenaria.

Incident Progress

E' un'altra variante del metodo dei casi maggiormente centrata sullo sviluppo delle capacità di *problem solving*. In tale esercitazione, in cui le informazioni rese al gruppo sono solo una parte del totale, il gruppo è stimolato a ricercare i dati mancanti interagendo in modo diretto con il formatore ed a prendere poi delle decisioni.

Indicatore

Nei processi formativi il termine si riferisce alla definizione sintetica di competenze, capacità e conoscenze. La finalità è quella di misurare l'andamento e la conclusione di un percorso formativo, rispetto al rapporto tra obiettivi prefissati, risultati attesi e quelli effettivamente raggiunti.

(vedi anche: bilancio della formazione; valutazione formativa)

Indicatore sociale

Un indicatore sociale rappresenta sinteticamente un fenomeno, un processo, un avvenimento. L'utilizzazione di indicatori permette di percepire e descrivere in maniera più semplice e immediata ciò che accade nella nostra società.

Indice

L'indice ha le stesse funzioni di descrizione che vengono attribuite all'indicatore sociale; rispetto a quest'ultimo l'indice si presenta come il risultato di un ulteriore processo di sintesi o di calcolo: a volte l'indice si presenta come un sistema di indicatori.

Informazione

Si intende in campo formativo, la semplice trasmissione di nozioni. E' talvolta confusa con la formazione nel momento in cui nell'attività definita formativa, si organizzano solo attività di trasmissione di conoscenze, senza momenti di riflessione e crescita su ciò che viene trasmesso (abituamente la lezione frontale è una tecnica informativa).

Innovazione

Nella sua accezione più consolidata il termine 'innovazione' sta per "introduzione, adozione, applicazione di una nuova tecnica di produzione, controllo, amministrazione, organizzazione, comunicazione, intervento in qualsiasi settore della società". Nell'ultimo decennio questo concetto è stato utilizzato soprattutto nell'ambito delle organizzazioni e della progettazione. Nel caso delle organizzazioni l'innovazione viene normalmente riconosciuta come attitudine, capacità delle persone che diventano portatori di novità e attori di cambiamento (gli innovatori). Nell'ambito della progettazione, il concetto fa riferimento a quegli elementi di novità, di valore aggiunto e di cambiamento che vengono attribuiti sia alle modalità di esecuzione che agli esiti del progetto.

Innovatività

Requisito fondamentale dei progetti che devono prevedere elementi innovativi quanto a contenuti, all'organizzazione e alle metodologie delle azioni proposte. L'innovatività può essere assoluta se le metodologie e gli obiettivi vengono sviluppati *ex novo*, oppure relativa se già sperimentati altrove ma introdotti per la prima volta in un determinato contesto.



Interattività

Livello di coinvolgimento del discente nell'intervento formativo. Nell'uso delle tecnologie didattiche l'interattività dipende dal numero delle scelte a disposizione del discente e dalla loro significatività ai fini dell'apprendimento.

Intervista di assegnazione di compiti/obiettivi

Strumenti che hanno l'obiettivo di chiarire e specificare le attese dell'organizzazione, in merito allo svolgimento del ruolo professionale o volontario nell'arco di un tempo definito (idealmente posizionata all'inizio dell'anno).

Intervista di valutazione della prestazione

Si colloca in una fase successiva dell'intervista di assegnazione obiettivi e a quella di verifica; è intesa come un momento di raccolta formale di informazioni sulla prestazione lavorativa/formativa; di negoziazione ed esplicitazione della scheda di valutazione già precedentemente compilata; di comunicazione formale e finale della valutazione già eseguita da parte del formatore e del referente del corso.

Intervista di verifica

Anche definite "interviste di monitoraggio", sono posizionate ad intervalli regolari nel corso dell'anno e sono finalizzate all'analisi dell'andamento della prestazione dei partecipanti di un corso.

Istruzione

Organizzazione delle informazioni in materie; ha obiettivi informativi e cognitivi: presuppone una 'programmazione'.

Lavoro di gruppo

Nella pratica della formazione, si definisce lavoro di gruppo ogni situazione in cui l'insieme dei partecipanti ad una iniziativa formativa (il corso, la classe) si suddivide in sottoinsiemi meno numerosi. Più specificatamente, il lavoro di gruppo comporta la suddivisione dei partecipanti in gruppi di dimensioni ridotte, operanti in autonomia, a cui viene assegnato un compito, il 'mandato', da svolgere in un tempo determinato, per presentarne successivamente le conclusioni in sessione plenaria.

Lezione frontale

È lo strumento più classico della formazione che si usa per trasmettere concetti o informazioni in modo rapido ed univoco. Risponde all'obiettivo di omogeneizzare le conoscenze teoriche dei partecipanti dotandoli di modelli interpretativi comuni, che sarebbe estremamente oneroso trasmettere con una tecnica induttiva. La finalità prevalente del momento formativo è costituita dalla trasmissione in concetti, informazioni e schemi interpretativi. Pur se può essere utilizzata come ausilio, la lezione si presta con difficoltà ad apprendimenti afferenti ad abilità, comportamenti o atteggiamenti. La lezione quindi è lo strumento suggerito solo nei casi in cui i partecipanti all'attività formativa sono sprovvisti realmente di elementi conoscitivi rispetto al contenuto trattato.

(vedi anche: didattica frontale; aula tradizionale; formazione espositiva)

Metodo deduttivo

Strategia didattica in cui sono presentate prima le regole e quindi gli esempi.

Metodo dei casi

Il metodo dei casi viene variamente utilizzato nelle attività di formazione, sempre più nell'ultimo ventennio, in funzione di due ordini di obiettivi didattici, diversi seppur complementari tra loro:

- un primo ordine di obiettivi concerne l'analisi di situazioni e di problemi complessi, promuovendo l'apprendimento circa il come diagnosticare e intervenire su situazioni



analoghe a quelle presenti nel caso esposto e discusso. In questo senso il contenuto specifico del caso è un 'testo' di riferimento per le future situazioni lavorative in cui i partecipanti si troveranno a decidere.

- un secondo ordine di obiettivi concerne lo sviluppo delle capacità di analisi e di decisione che lo studio del caso attiva. In questo senso il contenuto del caso è per così dire un 'pretesto' utile a sviluppare la capacità di analizzare situazioni complesse, di individuare le possibili opzioni per la soluzione dei problemi, di scegliere le linee di azione ritenute più adeguate. E ciò in un contesto di confronto tra le diverse posizioni assunte dai singoli partecipanti e/o da diversi sottogruppi.

Metodo induttivo

Strategia didattica in cui sono presentate prima gli esempi e quindi le regole.

Metodologia

Impostazione generale che fonda il progetto.

Metodologie didattiche/formative

Insieme di dispositivi, modelli e strumenti che permettono di svolgere in modo adeguato programmi formativi prestabiliti e di attivare processi di apprendimento conformi con i traguardi fissati. Esse si distinguono in:

- metodologie d'aula (lezione, discussione, approfondimenti);
- metodologie di tipo attivo (casi di studio, simulazioni, laboratori);
- metodologie di compito reale (stage, progetto professionale);
- attività svolte a distanza.
-

Metodologia valutativa

Approccio complessivo del sistema del monitoraggio/valutazione che comprende le specifiche applicazioni e strumenti che si utilizzeranno nell'analisi e nella verifica di un percorso formativo.

(vedi anche: valutazione)

Missione (*mission*)

Lo scopo intorno al quale ruota l'intera attività di un'associazione, le ragioni che ne giustificano l'esistenza e ne orientano gli obiettivi. La missione di un'associazione è la ragione stessa del suo esistere e del suo sviluppo, al di là dei singoli obiettivi concreti di breve, medio e lungo periodo che, a seconda dei diversi momenti storici e delle diverse situazioni essa ritiene importante realizzare per conseguire la missione. La condivisione della mission da parte dei soci e dei volontari è importante per mantenere un forte senso di identità e consolidamento, perché rende le attività orientate in modo chiaro le scelte strategiche dell'associazione assumono maggiore coerenza.

Modulo formativo

Unità di base complete e autonome di un percorso formativo.

Monitoraggio

Attività di verifica, controllo e analisi. Attraverso una raccolta metodica di dati, si controllerà se le risorse impiegate in un progetto sono sufficienti, se il personale impiegato è adeguatamente preparato e qualificato, se le attività in atto sono previste nel capitolato d'onori, se i termini di riferimento sono stati rispettati, se vengono perseguiti gli obiettivi prefissati nel piano di formazione. Nel campo della formazione è basilare il legame tra monitoraggio e rispondenza. Il monitoraggio dell'attività formativa necessita di una scrupolosa analisi per ciò che riguarda gli obiettivi, i contenuti e le modalità tecniche dell'erogazione della formazione e deve essere coerente con i fabbisogni delle singole associazioni.



Nuovo ciclo

Fase in cui, alla fine di un percorso formativo, si definiscono nuove aree di intervento per poter proseguire o iniziare una edizione successiva.

Obiettivo

Lo scopo/oggetto di un progetto o di un programma. Il grado di raggiungimento di un obiettivo deve poter essere misurabile da indicatori all'interno di un quadro logico. Nell'ambito di un progetto di formazione, l'obiettivo del progetto è un'azione sullo sviluppo delle competenze specifiche che devono essere acquisite, mantenute o migliorate.

(vedi anche: obiettivo di apprendimento; obiettivi formativi)

Obiettivo di apprendimento

Descrizione del risultato atteso da un corso di formazione.

(vedi anche: obiettivo)

Obiettivi formativi

Descrizione delle competenze, conoscenze e le abilità personali che il discente dovrà acquisire al termine del percorso formativo. Gli obiettivi possono distinguersi in:

- obiettivi cognitivi, che riguardano l'apprendimento di conoscenze e rientrano nell'area del 'sapere' (informazioni, dati, concetti, teorie, ecc.);
- strumentali che concernono l'apprendimento di abilità (procedure operative manuali o mentali) ascrivibili all'area del "saper fare";
- obiettivi personali del soggetto (fattori emotivi, affettivi, comportamentali legati alla propria competenza nel campo professionale), connessi all'area del "saper essere".

Gli obiettivi devono essere precisi, osservabili e misurabili.

(vedi anche: obiettivo)

Organigramma

Rappresentazione grafica della struttura organizzativa di un ufficio, di una associazione, di un gruppo di persone che svolgono una attività, all'interno della quale vi è una divisione dei compiti e delle responsabilità. Nel mondo del volontariato è uno strumento utile di presentazione della propria organizzazione interna.

Organizzazione

Insieme dei modi in cui un numero di persone, impegnate in comune in una diversità di compiti finalizzati, interagiscono le une con le altre per una consapevole e sistematica determinazione e realizzazione di obiettivi reciprocamente convenuti.

(vedi anche: organizzazione non profit)

Organizzazione non profit

Insieme di persone e risorse strutturate in attività, funzioni e compiti al fine di raggiungere uno o più obiettivi di solidarietà sociale. Caratteristica delle organizzazioni non profit è l'assenza di scopo di lucro. L'assenza di fine di lucro indica che il beneficio economico non può essere ripartito tra i componenti (soci, lavoratori, ecc.) ma deve essere utilizzato per fini istituzionali o per il rafforzamento della struttura. Questa caratteristica va riferita solo alle persone e non all'organismo.

(vedi anche: organizzazione)

Partner

Soggetto indicato dall'associazione proponente con il quale intercorre un vincolo associativo o societario o consortile, per l'attuazione e la gestione di alcune attività progettuali.



(vedi anche: *capacità di far rete; soggetti attivi; partnership*)

Partnership

Stretta concertazione in determinate fasi del processo formativo tra diverse organizzazioni (sia di volontariato che di altra natura).

(vedi anche: *capacità di far rete; soggetti attivi; partner*)

People raising (reclutamento e coinvolgimento di nuovi volontari)

Indica le attività che un'associazione svolge in modo mirato per reclutare nuovi volontari. E' un'attività impegnativa e che richiede molto impegno da parte dei volontari attivi ma necessaria per il mantenimento della vitalità e dello sviluppo dell'associazione. Le persone coinvolte e mobilitate diventano a loro volta una nuova risorsa ad "alta produttività" e in grado di supplire con la loro energia i deficit dell'associazione. Il ciclo del *people raising* evidenzia alcuni elementi chiave fondamentali come il reperimento, la selezione, l'adesione ad un 'contratto', l'addestramento, la formazione.

Post-test (test finale)

Test o esame fatto al termine di un corso o di un modulo per misurare il grado di preparazione ottenuto.

Pre-test

Test o esame fatto per misurare il livello di conoscenze e le attitudini del corsista prima dell'inizio di un modulo o di un corso.

(vedi anche: *selezione*)

Problem solving

Capacità di individuare in maniera efficace soluzioni a problemi di natura pratica ed organizzativa e agire in maniera risolutiva rispetto agli stessi. Prefigurare l'organizzazione attesa e focalizzare le competenze-chiave per supportare il conseguimento dei risultati, definendo un quadro di obiettivi e di azioni interrelate. Il percorso prevede:

- l'individuazione dei destinatari della formazione e delle relative esigenze;
- l'analisi dei bisogni formativi;
- la pianificazione delle attività formative;
- l'individuazione dei fattori di qualità dei soggetti che erogano l'offerta formativa.

Processo formativo

Il termine si riferisce ad un percorso formativo composto da una sequenza di tappe determinate, di cui il 'corso' rappresenta la parte centrale. I passi del processo formativo sono:

- analisi dei bisogni;
- progettazione dell'intervento;
- realizzazione dell'intervento;
- valutazione dei risultati.

Progetto

Ideazione di una iniziativa in un settore specifico, esplicitando obiettivi, azioni, tempi e risorse. Un progetto può essere definito anche come un piano di attività finalizzate e formalizzate in azioni specifiche. Qualunque sia l'ambito di azione del progetto (progetto di formazione, di ricerca, di intervento sociale, ecc.) gli elementi che lo costituiscono sono:

- la finalità od obiettivo generale;
- i presupposti logici del progetto (ipotesi di partenza, la motivazione del progetto);
- i contenuti o le azioni;
- gli obiettivi intermedi;
- le fasi di realizzazione;



- la valutazione;
- il valore aggiunto (inteso come il livello di cambiamento raggiunto a seguito dell'intervento progettuale: es. la costituzione di una rete sociale stabile);
- l'inserimento di nuovi volontari;
- la nascita di nuovi servizi;
- i possibili utenti/beneficiari;
- le risorse umane, materiali e finanziarie coinvolte;
- le possibilità di finanziamento;
- la trasferibilità;
- la definizione degli standard minimi di erogazione dell'offerta formativa;
- la definizione di specifiche procedure di verifica, valutazione e controllo dei risultati.

Progettista

Pianifica l'*iter* di apprendimento a partire da obiettivi e risorse prefissate e redige il progetto formativo.

Progetto di formazione

Un piano d'azione di attività integrate mirate a raggiungere obiettivi predeterminati in un determinato lasso di tempo. Un progetto può essere integrato in un programma/percorso formativo.

Programma/percorso formativo

In generale esposizione ordinata e particolareggiata di ciò che si deve o si vuole fare; nelle formazioni, il programma rappresenta l'elenco dei contenuti e delle azioni in cui si concretizza l'attività formativa, con riferimento alla durata e alle modalità di svolgimento di ogni singola iniziativa, sia essa una lezione, una esercitazione, una simulazione, uno *stage*.

Prospetto fasi o *Timing*

Indicazione delle tappe o delle fasi di realizzazione di un progetto, sia nei termini di durata temporale che di successione delle azioni. Presuppone capacità di gestione e programmazione dei tempi.

(vedi anche: sequenze didattiche)

Qualità

Caratteristica dei sistemi produttivi e dei servizi fondata sull'attenzione al soddisfacimento del cliente, sul monitoraggio continuo del processo e sulla valutazione dei risultati per raggiungere l'idoneità agli scopi prefissati.

Questionari

Strumento per la rilevazione di dati e informazioni. Si distinguono due tipologie: i questionari volti a rilevare conoscenze ed i questionari volti a rilevare atteggiamenti e comportamenti. Mentre i primi sono in genere utilizzati al termine di una lezione per misurare il grado in cui l'aula ha recepito le informazioni, gli altri sono utilizzati in apertura, durante o al termine di un percorso formativo per rilevare la misura in cui atteggiamenti e comportamenti sono presenti o stanno mutando.

Rendicontazione (del progetto)

La rendicontazione finale di un progetto è la 'fotografia' di ciò che è stato speso rispetto alla sua realizzazione. Nei processi formativi occorre allegare una modulistica, finalizzata alla rilevazione dei costi e voci di spesa. Deve essere prevista già in fase di progettazione.

Report

Strumento principale di presentazione della raccolta dei dati. Elenco significativo di informazioni che descrive gli aspetti salienti del progetto/attività che si vuole analizzare.

**Requisiti professionali**

Insieme di competenze richieste per il corretto svolgimento di una attività professionale.

Responsabile/referente della formazione

La persona incaricata di attivare, coordinare e presidiare lo sviluppo di un piano di formazione, valutandone i risultati rispetto agli obiettivi predefiniti. E' spesso una persona interna all'organizzazione o un consulente esterno fisso, ha conoscenze e competenze relative in generale alle questioni organizzative e ai temi della formazione; il responsabile della formazione deve conoscere i principi di organizzazione e gestione del personale, il processo di formazione nella sua totalità, il contesto organizzativo a cui i progetti sono rivolti, le metodologie di gestione per progetto e gli elementi di valutazione economica della formazione. I referenti contribuiscono alla rilevazione dei bisogni formativi del gruppo professionale e della struttura di appartenenza ed allo svolgimento delle attività formative. Nell'ambito di tali figure saranno prioritariamente individuati gli animatori della formazione.

(vedi anche: coordinatore; tutor-coordinatore)

Risorse

Con questo termine si indica il quadro analitico delle risorse umane, logistico-tecnologiche ed economiche, interne e/o esterne, necessarie alla realizzazione del progetto.

(vedi anche: risorse umane)

Risorse umane

E' un concetto che trova in economia una corrispondenza con quello di 'capitale umano'; indica le persone che costituiscono una organizzazione, considerate nei seguenti aspetti: insieme della capacità, conoscenze, competenze possedute per le attività che svolgono o potenzialmente potrebbero svolgere; caratteristiche oggettive (costo, età, titolo di studio), comportamenti organizzativi (assenteismo, *turn over*, stato delle relazioni interpersonali, ecc.), attese ed aspettative.

(vedi anche: Risorse)

Risultati attesi

Descrizione dei comportamenti e atteggiamenti che debbono essere accertati alla fine di un percorso formativo, per verificare la reale acquisizione delle competenze e conoscenze oggetto del percorso.

Ritmo di apprendimento

Velocità di apprendimento di un individuo.

Role playing

E' un particolare tipo di esercitazione che richiede ad alcuni partecipanti di interpretare, per un tempo limitato, dei ruoli definiti. In questo senso si dovranno rappresentare alcuni ruoli in interazione tra loro, mentre altri partecipanti fungono da 'osservatori' dei contenuti e dei processi che la rappresentazione manifesta. Ciò consente un'esplicitazione ed un'analisi dei vissuti, delle dinamiche interpersonali, delle modalità di esercizio di specifici ruoli e più in generale, dei processi di comunicazione agiti nel contesto 'rappresentato'. E' una delle forme più utilizzate per lo sviluppo delle capacità e dei comportamenti. Le forme più conosciute di tale tipo di esercitazione sono: le simulazioni addestrative (es. il colloquio per ascoltare le esigenze di una persona che si rivolge ad una associazione) in cui i partecipanti sono 'addestrati' ad assumere alcuni comportamenti già definiti e prescritti; le simulazioni su casi in cui i partecipanti sono invitati a 'drammatizzare' e cioè ad interpretare ruoli non prescritti, ma previsti e descritti nel caso in genere discusso in precedenza. Il valore di tale tipo di esercitazioni sta non solo nella possibilità di conoscere il proprio modo di agire e di comportarsi, attraverso il *feed back* fornito dagli altri partecipanti e dal docente, ma anche



nell'opportunità di provare stili di comportamento diversi dai propri di cui si riconosce la validità.

Ruolo

Il ruolo rappresenta la parte assegnata a ciascun membro del gruppo in funzione del riconoscimento delle sue competenze e capacità; esso racchiude poi anche l'insieme dei comportamenti che ci si attende da chi occupa una certa posizione all'interno del gruppo stesso. Fondamentale per un efficace sistema di ruoli è la qualità della comunicazione interna al gruppo stesso perché un suo corretto funzionamento permette che si realizzi corrispondenza tra attese e richieste dei singoli e prestazioni e comportamenti del gruppo.

Ruolo organizzativo

In sociologia il ruolo rappresenta l'insieme dei modelli di comportamento che ci si aspetta vengano adottati da una persona in relazione alla posizione che occupa nella società; in psicologia con il termine ruolo si fa riferimento all'insieme delle norme e delle aspettative che convergono su un individuo in quanto occupa una determinata posizione in un sistema sociale; nell'ambiente organizzativo, soprattutto di tipo professionale, si fa riferimento al termine ruolo per indicare sia la posizione occupata da ogni appartenente che all'insieme delle funzioni, dei compiti e dei comportamenti che ci si aspetta dalla persona che occupa quella posizione definita dalla struttura organizzativa. Normalmente un ruolo organizzativo viene descritto attraverso i seguenti elementi: posizione rispetto alla organizzazione e agli altri membri, responsabilità, compiti, competenze.

Selezione

Nelle organizzazioni la selezione rappresenta il momento nel quale si decide se accettare o meno un nuovo componente. La selezione viene fatta sulla base di criteri che riguardano la *mission* dell'organizzazione e che tengono conto delle caratteristiche personali del candidato. Esistono delle tecniche messe a punto nell'ambito della selezione professionale per l'analisi delle capacità e competenze degli individui e per valutare aspetti personali che vanno dal livello di attenzione fino alle modalità di relazionarsi con gli altri. In campo formativo, per selezione si intende la fase di scelta dei possibili corsisti. Rispetto al mondo del volontariato, la selezione diventa importante per quelle associazioni che svolgono delle specifiche attività (ad es. ascolto telefonico, trasporto malati, ecc.).

(vedi anche: pre-test)

Seminario

È l'attività didattica sviluppata attraverso un incontro di discussione su argomenti specifici, al quale è possibile partecipare dibattendo ed approfondendo la tematica trattata. Si ricercano applicazioni pratiche relativamente a una disciplina o a determinati argomenti di notevole interesse.

Sensibilizzazione

Sono quelle attività di gruppo che ci "fanno assaporare" delle idee, scoprire nuovi aspetti di argomenti già noti, ci sensibilizzano su un problema. La sensibilizzazione può essere, unita all'informazione, la prima fase di un percorso formativo per nuovi volontari.

(vedi anche: metodologie didattiche/formative)

Sequenze didattiche

Organizzazione logica e temporale delle unità didattiche in un intervento formativo. È in genere l'attività successiva alla definizione degli obiettivi e dei contenuti dell'intervento.

(vedi anche: timing)

**Soci**

I soci sono tutti coloro che aderiscono all'associazione e alle sue finalità, ma che non necessariamente svolgono attività di volontariato. Sono disciplinati dallo statuto. Possono essere fondatori, ordinari, sostenitori, onorari. I fondatori sono coloro che partecipano alla costituzione dell'associazione, firmando l'atto costitutivo. Gli ordinari sono persone fisiche o giuridiche che, dietro loro richiesta di adesione, sono ammessi dal Consiglio direttivo; aderiscono allo statuto e sono in regola con il versamento della quota d'iscrizione e partecipano alle attività sociali. I sostenitori sono enti, associazioni, istituti, persone fisiche o giuridiche che il Consiglio direttivo riconosce in grado di incrementare le attività dell'Associazione con prestazioni volontarie di carattere professionale o con contributi in denaro o in natura di carattere rilevante. Gli onorari sono enti, associazioni, istituti, persone fisiche o giuridiche di prestigio e particolare statura morale che favoriscono in vari modi lo sviluppo e l'opera dell'associazione o che contribuiscono alle iniziative con erogazioni, o collaborazioni straordinarie. I soci onorari abitualmente non possono ricoprire cariche sociali, salvo eccezioni stabilite dal Consiglio direttivo.

Software formativo

Materiale informatico dedicato alla formazione.

Soggetti attivi

Tutti i partecipanti che rivestano dei ruoli della promozione gestione del progetto e delle correlate attività. Tra di loro non è configurabile delega per quanto concerne lo svolgimento delle attività progettuali.

(vedi anche: capacità di far rete; partner; partnership)

Sostenibilità

Capacità da parte delle associazioni di mantenere nel tempo le attività previste dal progetto ricercando altre fonti di finanziamento.

Stage

Fase prevista all'interno di un corso di formazione professionale, consistente nel trascorrere un certo periodo di tempo all'interno di una realtà lavorativa allo scopo di esercitare direttamente uno specifico ruolo professionale prima dell'inserimento nel lavoro vero e proprio e per verificare, integrare, rielaborare quanto appreso in aula.

Start-up

Fase iniziale e di avvio di un progetto.

Stakeholder

Nei progetti formativi il termine si riferisce ad una persona fisica o giuridica coinvolta a diverso titolo negli *steps* progettuali. A seconda delle circostanze, può essere ricondotto alle seguenti categorie:

- decisore, ovvero colui che ha la responsabilità di attivare progetti di formazione;
- decisore-finanziatore, ovvero l'ente pubblico o privato (imprese, organismi internazionali, governi) che si fa carico dei costi del progetto di formazione (ad es. il caso della formazione finanziata con denaro pubblico, attraverso l'utilizzo di fondi nazionali e/o europei);
- decisore-imprenditore, ovvero quella persona fisica o giuridica, che sul mercato offre un servizio formativo a utenti che ne pagano il costo;
- gestore-formatore, ovvero colui che ha la responsabilità di realizzare l'azione formativa e che ne guida gli aspetti organizzativi (gestore) e didattici (formatore);
- utente individuale, ovvero colui che ha la necessità di migliorare il proprio capitale umano e quindi domanda un progetto di formazione, per conseguire risultati formativi e certificativi;



- utente organizzativo, ovvero colui (ente, organismo, impresa) che deve scegliere quale azione formativa applicare alla propria realtà organizzativa specifica.

Stile di apprendimento

Insieme di fattori cognitivi, affettivi e fisiologici che indicano in modo relativamente stabile il modo in cui un discente percepisce, interagisce e risponde all'ambiente di apprendimento. La definizione include le modalità percettive, gli stili di elaborazione delle informazioni e i tratti della personalità.

Strumenti/supporti didattici

Sono i materiali, i mezzi, i prodotti che possono essere utilizzati per lo svolgimento dell'azione formativa; alcuni esempi: lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, schede, griglie, materiali, testi, supporti e strumenti informatici, ecc.

Studio dei casi

Consiste nell'affidare al gruppo dei formandi (diviso in sottogruppi o in plenaria) il racconto di un evento o di una serie di eventi concatenati, costituenti una "situazione problema". Si possono avere casi di diagnosi e casi di decisione a seconda che la finalità con cui il caso stesso è costruito e progettato sia di sviluppare la capacità di analisi di un problema o alternativamente di decisione ed intervento.

(Vedi anche: case study)

Successo formativo

Risultato dell'attività formativa mediante la quale la persona è in grado di trasformare le proprie capacità (attitudini, atteggiamenti, risorse, vocazione) in vere e proprie competenze, al fine di ottenere un risultato soddisfacente in termini di conseguimento di una qualifica professionale coerente con i principali sistemi di classificazione disponibili (garanzia di un supporto all'inserimento lavorativo).

T-group

E' una tecnica e un settore della psicologia sociale applicata rivolta in particolare al cambiamento degli individui in quanto membri di collettività più o meno vaste: cambiamento che si ottiene attraverso un apprendimento dei fenomeni e dei processi di interazione che si svolgono in un gruppo e ne scandiscono la vita e il funzionamento.

Task (compito)

Attività che costituisce una porzione osservabile e misurabile dell'esecuzione di un lavoro. Può essere descritta in termini semplici. Ha un inizio e una fine identificabili e produce un risultato misurabile.

Tecniche formative

Strumenti o metodi utili per lo svolgimento delle attività di formazione al fine di mettere in atto determinate strategie.

Teleformazione

Concetto di cui se ne parla in relazione alle possibilità fornite dalle nuove tecnologie della comunicazione per effettuare interventi formativi. La teleformazione spesso interviene nella formazione a distanza e nell'aggiornamento di intere categorie di lavoratori (per es. pubblica amministrazione) senza farli muovere dal proprio luogo di lavoro.

(vedi anche: formazione a distanza - Fad)

Testimone

Figura che porta in aula 'esperienze' su di un determinato argomento.

**Tirocinio**

Il tirocinio è un'esperienza formativa e di orientamento, un'opportunità di inserimento temporaneo nel mondo del lavoro realizzata presso aziende pubbliche e private. E' un periodo di esperienza lavorativa in azienda in un'area funzionale o professionale specifica, avendo come obiettivo la realizzazione di un progetto concordato. Può prevedere anche la presenza di un tutor. Il tirocinio non prevede un contratto di lavoro, è finalizzato all'acquisizione di una esperienza pratica, alla crescita professionale e personale del tirocinante e rientra in un progetto personalizzato di formazione o di ricerca del lavoro. Inoltre con la riforma dell'ordinamento didattico delle università italiane, imperniata sul sistema dei crediti formativi, il tirocinio rientra a pieno titolo nel percorso didattico degli studenti. Attraverso la conoscenza diretta del contesto lavorativo, il tirocinio permette la socializzazione reciproca tra mondo del lavoro e persone impegnate in processi educativi-formativi o di ricerca di occupazione, contribuisce all'acquisizione di nuove competenze e favorisce l'inserimento o il reinserimento lavorativo di soggetti in difficoltà rispetto al mercato del lavoro.

Trainer

È la figura professionale che gestisce le fasi della formazione che prevedono tecniche di lavoro centrate sui singoli (anche definito conduttore, facilitatore).

Training on the job

Attività di formazione caratterizzata da situazioni formative attivate direttamente sul luogo di lavoro. I formandi sono assistiti da tutor e/o affiancati da esperti dotati della specifica competenza.

Trasferibilità

Trasferimento in altri contesti locali o transnazionali delle esperienze maturate in corso di progetto mediante meccanismi in grado di favorire la diffusione.

Tutor-coordinatore

Figura indispensabile in ogni azione di istruzione e formazione professionale che ha il compito di guidare l'*équipe* dei formatori coinvolti, presiedere alle fasi di progettazione e programmazione (piano formativo), coordinare le attività, facilitare i processi di apprendimento e sostenere il miglioramento continuo dell'attività formativa e didattica.

(vedi anche: coordinatore; responsabile/referente della formazione)

Tutor

Figura che, nell'ambito di un progetto di formazione assolve le funzioni di sostegno, facilitazione, animazione, rinforzo alla motivazione e stimolazione del processo di apprendimento e assiste il docente e coordina i lavori in aula. E' il responsabile dell'apprendimento; sul piano delle attività è colui che, nei casi in cui è previsto, gestisce le dinamiche del gruppo in formazione e fa da supervisore al lavoro dei 'formandi' (animatore e conduttore di gruppo); svolge inoltre un ruolo "a cerniera" tra le esigenze dei corsisti ed i formatori nonché riportando l'andamento del corso al coordinatore. Svolge attività di facilitazione e stimolo ai discenti nell'attivazione del processo d'apprendimento e di controllo del funzionamento del gruppo in aula orientando i discenti al lavoro in team. La didattica interattiva, oggi privilegiata nei processi di insegnamento ed apprendimento dell'adulto (andragogia), ha il suo punto di forza nel ruolo svolto dal tutor. Dal *Mansionario* del Cesvot: il tutor è il responsabile, insieme all'associazione affidataria, del buon andamento del corso; si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e logistici, mettendo in atto le indicazioni della progettazione esecutiva. Egli svolge il ruolo di 'cerniera' tra le esigenze dei partecipanti e i docenti; è la figura che garantisce la continuità del percorso formativo.

Tutor di formazione Fad

Il tutor di Fad o *e-tutor* ricopre un ruolo didattico ed organizzativo essenziale per lo svolgimento di un corso di formazione e-learning. Il ruolo di tutor in un corso Fad è molto



delicato poiché rappresenta l'intermediazione umana in un processo che avviene anche attraverso l'interazione con la macchina. Un buon tutor deve essere un esperto dello strumento tecnologico utilizzato e della materia trattata, deve conoscere bene la metodologia (anche attraverso precedenti esperienze come discente di percorsi sulla Fad), dimostrare forte motivazione ed entusiasmo attraverso la capacità di gestire positivamente tensioni e criticità e sostenere la motivazione dell'allievo. Infine, il tutor deve saper organizzare e pianificare le attività formative rispondendo adeguatamente alle richieste dell'allievo. Il tutor di Fad supporta i discenti:

- nell'utilizzo delle tecnologie informatiche
- nella fruizione e nella comprensione dei contenuti
- nella gestione dei tempi e dei ritmi di apprendimento
- nella socializzazione online
- nell'organizzazione delle interazioni e degli eventuali gruppi di lavoro

(vedi anche: *formazione a distanza – Fad; e-learning*)

Tutor tecnologico

Quando si parla di tutor normalmente s'intende il tutor didattico ma, nei corsi erogati in Fad, questa figura è affiancata dal tutor tecnologico, ovvero colui che si occupa di intervenire a distanza su problematiche riscontrate dall'utente nell'utilizzo del sistema. Problemi che si incontrano soprattutto all'inizio del corso e che poi vanno progressivamente diminuendo. Il tutor tecnologico è un tecnico di estrazione informatica, con buone doti di pazienza e chiarezza espositiva.

Unità di apprendimento (Uda)

Struttura di base dell'azione educativa di istruzione e formazione professionale. Essa ha valore strettamente contestuale: si riferisce a precise persone, in relazione ad uno specifico contesto. Viene elaborata coerentemente con la normativa ed i documenti preparatori che costituiscono vincoli, criteri e proposte di riferimento. Il primo *step* prevede la lettura del preciso contesto in cui l'azione si svolge ovvero i destinatari, il settore/comunità professionale, il territorio con le sue risorse ed i suoi vincoli. L'Uda prevede la definizione di:

- obiettivi formativi;
- compito/prodotto;
- competenze mirate;
- obiettivi specifici di apprendimento correlati;
- utenti e loro caratteristiche;
- aspetti metodologici ed organizzativi.

Utente

Fruitore di un servizio che è tenuto ad adeguarsi ai vincoli tecnici del servizio stesso.

Validazione

Dimostrazione dell'efficacia dei materiali e delle metodologie didattiche, prima della distribuzione del prodotto finito.

Valutazione dei costi

Tecnica attraverso la quale vengono quantificati, in termini monetari, il costo degli elementi che contribuiscono ad una singola azione formativa o all'attività di una struttura di formazione. Successivamente tali costi vengono rapportati ad alcune unità di raffronto in modo da quantificare:

- le risorse necessarie per formare un soggetto;
- il costo di un'unità formativa temporale o di una singola fase.

La tecnica viene utilizzata nella fase della progettazione.

Valutazione dell'efficacia della formazione

Verifica della formazione in relazione alle seguenti condizioni:



- acquisizione di saperi (concettuali, operativi, comportamentali);
- acquisizione di competenze (saperi applicati ai compiti con esito positivo);
- diffusione di modelli e prassi nei contesti sociali.

Valutazione formativa

Azione di espressione di giudizi e "messa in atto" di cambiamenti. Nell'ambito della formazione significa giudicare l'efficacia (cioè il rapporto di conformità tra risultati ed obiettivi) di un intervento da un punto di vista interno, esterno e dei partecipanti e decidere se e quali cambiamenti attuare per il raggiungimento dei risultati attesi. L'operazione viene svolta applicando una griglia di indicatori in grado di rilevare il perseguimento di specifici obiettivi definiti in fase di progettazione:

- nella valutazione interna si analizza la conformità dei risultati ottenuti con gli obiettivi che ci eravamo prefissati;
- nella valutazione esterna si tiene conto del rapporto tra i risultati ottenuti e i bisogni del territorio o del settore;
- nella valutazione dei partecipanti si tiene conto del giudizio dei discenti rispetto ai contenuti, alle modalità dell'azione formativa, nonché del clima d'aula creatosi.

Nella formazione in generale si fa riferimento a quattro fasi:

1. la valutazione *ex-ante* (individuazione di elementi di coerenza interna del progetto, di grado di innovazione e di trasferibilità, che possono condizionare il proseguimento dell'iniziativa);
2. la valutazione in itinere che, attraverso alcuni strumenti indicati già nel progetto, possa fornire delle indicazioni relative all'andamento dell'intervento, per decidere eventualmente dei correttivi in fase di attuazione: l'obiettivo principale è quello di produrre conclusioni per un buon completamento del progetto;
3. la valutazione *ex-post* che viene applicata al termine di un percorso formativo, per analizzare se e come le azioni formative abbiano raggiunto gli obiettivi prefissati. Inoltre si iniziano ad immaginare soluzioni adeguate per interventi simili in futuro;
4. la valutazione di impatto o *follow-up* analizza le conseguenze del progetto di formazione sugli attori coinvolti, dopo un tempo prefissato dal completamento delle attività.

(vedi anche: *bilancio della formazione; indicatore*)

Verifica

Attività di rilevazione e misurazione degli apprendimenti. La verifica cerca di distinguere il cosa esaminare ed il come, tende all'esattezza delle rilevazioni e si avvale di prove oggettive. E' una parte della valutazione che è invece definibile come processo che prende in esame elementi più ampi ed articolati.

Videoconferenza

Conferenza centrata su un tema specifico, erogata attraverso il supporto di strumenti mediatici e informatici. La videoconferenza viene svolta attraverso la trasmissione audio/video di ciò che accade in un dato luogo verso altri luoghi ad esso connessi. L'evento, che può svolgersi in posti differenti dotati di telecamere per la ripresa, viene trasmesso alle sedi collegate e attrezzate per la ricezione attraverso appositi apparati tecnologici. Oggi gli apparati di trasmissione più utilizzati sono due: il satellite e le linee Isdn.

Voucher

Gli assegni formativi o *voucher* sono finanziamenti individuali che la Regione e le Province assegnano a lavoratori per frequentare un corso di aggiornamento professionale. I corsi devono essere scelti all'interno di cataloghi della Formazione Individuale appositamente progettati per queste iniziative.



Work-experience

Attività formative caratterizzate da un'esperienza lavorativa diretta. Fanno parte di questa categoria i tirocini e i piani di inserimento professionale. Non rientra in questa voce lo *stage*, che costituisce ormai una parte integrante di tutte le attività formative.