

## Sistema di garanzia della qualità: il Verificatore capo

### 1. Verificatore capo

La garanzia qualitativa è un obiettivo primario per un Verificatore capo. Egli si assume la responsabilità di garantire che le attività svolte dai Verificatori rispettino i requisiti di EFESC e dell’Agenzia Nazionale.

Ciò include la presenza in loco di:

- Manuale EFESC con sezione “Criteri per i Verificatori”, il manuale “Strategia per la garanzia qualitativa” e l’appendice EFESC “Processo di verifica” (ad es. I criteri per stabilire le procedure che possano garantire una standardizzazione dell’attività dei singoli Verificatori).
- Una omogeneizzazione delle procedure di controllo dei Verificatori che rientri nel sistema di garanzia qualitativa delle agenzie nazionali al fine di permettere una coerenza del lavoro dei singoli Verificatori.
- Documentazione delle attività di controllo qualità e delle riunioni dei Verificatori per stabilire delle procedure comuni.
- Un sistema di procedure che, una volta stabilito, il Verificatore capo può diffondere nelle riunioni con i Verificatori.
- I Piani di miglioramento per i Verificatori vengono sviluppati con la documentazione proveniente dalle attività di controllo qualità e definiscono le azioni che sono necessarie, le tempistiche relative a quando queste vanno adottate e la loro data di adozione.

### Feedback e piani di miglioramento

I feedback indirizzati ai Verificatori e la pianificazione delle azioni da intraprendere derivano dal controllo qualità basato sui documenti delle prove di verifica. I piani di miglioramento devono avere determinate caratteristiche, ossia essere:

- **Specifici** – definizione dell’area d’interesse per la quale si desiderano che vengano conseguiti dei miglioramenti
- **Misurabili** – quantificazione dei progressi ottenuti, anche tramite l’utilizzo di un indicatore
- **Assegnabili** – definizione di chi verrà coinvolto
- **Realistici** – definizione dei risultati che sarebbe possibile ottenere avendo determinate risorse disponibili
- **Temporalmente definiti** – definizione delle tempistiche per l’ottenimento degli obiettivi prefissati

## **Riunioni: definizione di procedure di controllo qualità**

Le riunioni devono trattare tematiche che riguardano le attività del gruppo anziché aspetti legati ai singoli Verificatori:

- Possono essere inclusi strumenti come attività pratiche (simulazioni di prove d'esame, ad esempio tramite giochi di ruolo), momenti di discussione e per feedback
- Il Verificatore capo identifica la necessità per i Verificatori di apprendere e/o migliorare le proprie competenze, il piano di miglioramento dovrebbe includere un percorso formativo mirato, ad es. discussioni guidate tramite attività incentrate sulle abilità individuali, metodi di valutazione alternativi, aggiornamento delle procedure EFESC (ad es. tramite il Comitato degli standard), aggiornamento delle competenze professionali, ricerca individuale, ecc.
- La partecipazione a tali attività di definizione degli standard operativi rappresenta un'integrazione alla Formazione Professionale Continua; perciò, dovrà essere documentata ed inclusa nel piano di miglioramento professionale di ciascun Verificatore.

## 2. PROCESSO DI VERIFICA

Quello di verifica è un processo che consiste nella valutazione dell'operato degli Esaminatori al fine di garantire che gli esami EFESC siano condotti in modo equo, sistematico e rigoroso, come prescritto dagli standard EFESC per i certificati di competenza, da qualunque agenzia nazionale essi siano rilasciati.

- Per raggiungere tale obiettivo, i Verificatori controllano che gli Esaminatori abbiano competenza degli standard tecnici, che operino secondo il Codice di comportamento per Esaminatori ECC e che interpretino correttamente gli standard europei per la motosega.
- I Verificatori controllano il lavoro degli Esaminatori, insieme a qualsiasi altro requisito specifico per la qualifica valutata, e si assicurano che l'Esaminatore mantenga un Registro per la formazione continua aggiornato e pertinente alla qualifica, come indicato nel Codice di comportamento per Esaminatori ECC. Inoltre, essi controllano che gli Esaminatori posseggano un certificato di primo soccorso valido.
- Al termine del processo di verifica, sulla base del report di verifica stilato dal Verificatore, viene elaborato un Piano delle azioni correttive al fine di risolvere delle problematiche afferenti all'attività dell'Esaminatore ed incentivare l'esercizio di una buona pratica professionale. In ogni Piano vengono descritte le azioni correttive che un Esaminatore deve adottare al fine adeguare la propria attività agli standard di qualità EFESC. Vengono inoltre esplicitate le tempistiche di adozione per ogni azione correttiva.
- Durante la verifica, il Verificatore si assicura che il Piano delle azioni correttive basato sui precedenti report di verifica sia stato correttamente e sufficientemente affrontato dall'Esaminatore. L'Esaminatore deve tenerne una copia che dovrà fornire ad un Verificatore durante una verifica. In caso contrario, il Verificatore può ottenere, su richiesta all'Organo per la garanzia qualitativa, il Piano delle azioni correttive dell'Esaminatore.
- È importante che la verifica venga operata in tempo, evitando che l'Esaminatore incorra in ritardi e che il suo stato venga segnalato come "Inattivo" nel database EFESC.
- Nel caso in cui il Verificatore incorresse in problemi per fissare una data assieme all'Esaminatore, egli potrà suggerirgli un altro Verificatore oppure di contattare l'Organo per la garanzia qualitativa presso l'agenzia EFESC della propria Regione al fine richiedere informazioni a riguardo.
- Fattori cruciali per garantire che la procedura di verifica vada a buon fine sono la puntualità e la consegna della documentazione di valutazione da parte dell'Esaminatore. Tale procedura è descritta nel Codice di comportamento per Esaminatori ECC e deve essere un importante aspetto da valutare in una visita di verifica.
- Per il soddisfacimento dei requisiti di cui sopra sarà necessario che vi sia la presenza di testimoni durante un esame e che ogni aspetto dell'operato dell'Esaminatore, in bene e in male, venga documentato nel report di verifica.
- L'intero processo deve prevedere un percorso guidato assicurando che l'Esaminatore possa adottare le corrette azioni correttive previste e rispettare gli standard EFESC richiesti.

### **Fissare una sessione di verifica:**

La procedura per l'Esaminatore viene descritta nel Codice di comportamento per Esaminatori ECC.

- È responsabilità dell'Esaminatore fissare una sessione di verifica per sé stesso.
- All'Esaminatore può venire notificata per iscritto la data di scadenza del proprio esame di verifica (fino a 3 mesi prima della scadenza) così da consentirgli di organizzare una sessione di verifica per tempo.
- Quando contattato da un Esaminatore, il Verificatore deve impegnarsi a fissare il prima possibile un appuntamento al fine di soddisfare la richiesta da parte dell'Esaminatore di essere sottoposto ad esame di verifica.

Per il Verificatore è importante assicurarsi che:

- Gli Esaminatori che valutano diverse unità all'interno di una qualifica vengano verificati ogni volta su un'unità diversa, a meno che non venga indicato di fare diversamente.
- Gli Esaminatori che valutano diverse qualifiche vengano verificati ogni volta su una qualifica diversa, a meno che non venga indicato di fare diversamente.

### **Procedura pre-verifica:**

Il Verificatore DEVE:

- Essere puntuale.
- Assicurarsi che la sede d'esame e l'equipaggiamento per l'esame al quale assisterà siano idonei allo svolgimento dell'esame stesso.
- Indossare tutti i DPI necessari per l'attività a cui assisterà.

### **Fare un briefing con l'Esaminatore:**

Il Verificatore DEVE:

- Comportarsi in maniera positiva e cordiale con l'Esaminatore.
- Informare l'Esaminatore che assisterà e documenterà l'esame.
- Assicurarsi che il Candidato sia informato riguardo la presenza del Verificatore (proprio per assicurarsi che l'esame venga svolto in maniera giusta secondo gli standard di valutazione).
- Informare l'Esaminatore che lui/lei dovrà confrontarsi con il Verificatore prima di aver deciso e comunicato l'esito d'esame al candidato (Competente/Non ancora competente).

### **Conduzione del processo di verifica:**

Il Verificatore DEVE:

- Assicurarsi di avere una posizione da cui possa vedere e sentire l'esame senza interferire con l'esame stesso.
- Adottare gli standard idonei (Qualification Standards) e lo scoresheet così da poter seguire l'esame che sta svolgendo l'Esaminatore ed assicurarsi che tutte le prove vengano idoneamente giudicate. Egli fa anche da supporto all'Esaminatore e da garante nella valutazione finale del Candidato (Competente/Non ancora competente).

### **Cosa fare/non fare nel processo di verifica:**

COSA FARE:

- Avere sempre un atteggiamento professionale e cordiale.
- Cercare di instaurare un'atmosfera piacevole sin dal primo contatto con l'Esaminatore.
- Trovare il tempo per mettere l'Esaminatore a suo agio, soprattutto nel periodo iniziale.

COSA NON FARE:

- Interferire in nessun modo con l'esame a meno che non vi sia rischio concreto di infortuni o danni causati da pratiche che l'Esaminatore non ha segnalato.
- Consigliare il Candidato durante l'esame, anche se chiesto (solo l'Esaminatore è incaricato di farlo).
- Dare consigli/fare commenti che possano screditare la preparazione o l'esame.
- In nessun caso ostacolare/screditare l'Esaminatore davanti a Candidato.
- Fare commenti offensivi, battute sessiste o razziste.
- Mostrare segni di disapprovazione come aggrottare le sopracciglia, ammutolirsi, guardare altrove o comunque adottare atteggiamenti che possano distrarre e dare all'Esaminatore o al Candidato l'impressione che uno dei due o entrambi non stiano operando correttamente.
- Offrire qualsiasi altro servizio al di fuori del tuo compito di Verificatore.

### **Verifica di possibili opinioni contrastanti riguardo l'esito dell'esame:**

- Se dovessero esserci differenti opinioni riguardo l'esito dell'esame, questo dovrà essere discusso tra Esaminatore e Verificatore, prima che l'esito venga comunicato al candidato.
- Tale discussione non deve essere udita dal candidato, inoltre va svolta in un lasso di tempo tale da evitare al candidato di attendere.
- Il Verificatore dovrebbe infine dare un'ultima volta la sua opinione e spiegare le ragioni di tale opinione. Tutto ciò dovrà essere documentato nel modulo del report di verifica, poi firmato dal Verificatore; assieme ai commenti/alle osservazioni per l'Esaminatore (anche positivi).

## **Post-verifica:**

Il Verificatore DEVE:

- Compilare il modulo del report di verifica e definire un “Piano delle azioni correttive” per l’Esaminatore.
- Discutere del report di verifica assieme all’Esaminatore.
- Fornire un commento positivo rispetto le aree d’interesse in cui la prestazione dell’Esaminatore è stata buona.
- Evidenziare gli aspetti in cui l’Esaminatore è carente e formulare un Piano delle azioni correttive provando anche a dare dei consigli costruttivi su come migliorare tali mancanze.
- Riportare nell’apposita sezione del report di verifica il concetto di ciò che è stato discusso nel colloquio con l’Esaminatore.
- Ascoltare ogni argomentazione proposta dall’Esaminatore.
- Chiedere all’Esaminatore di scrivere i suoi commenti sul report di verifica e di firmare il documento.

## **Distribuzione del report di verifica (5 copie):**

Una copia del report di verifica all’Esaminatore:

- Se c’è possibilità stampare una copia del report e consegnarla direttamente all’Esaminatore.
- Nel caso in cui non vi fosse possibilità, inviare una copia cartacea o scannerizzata all’Esaminatore entro 2 giorni lavorativi.

Una copia del report di verifica al Centro di formazione di provenienza del Verificatore:

- inviare una copia cartacea o scannerizzata entro 2 giorni lavorativi.

Una copia del report di verifica al Centro di formazione:

- inviare una copia cartacea o scannerizzata entro 2 giorni lavorativi.

Una copia del report di verifica alla Segreteria EFESC Italia:

- inviare una copia cartacea o scannerizzata entro 2 giorni lavorativi.

Una copia del report di verifica per il Verificatore:

- Tenere una copia nel proprio portfolio di verifiche.

### 3. i Verificatori

#### Organizzazione delle procedure e delle modalità d'esame

L'organizzazione delle procedure e delle modalità d'esame è uno dei doveri del Verificatore a cui dovrà adempiere assieme agli Esaminatori.

Questo aspetto del ruolo del Verificatore non deve venire trascurato e non deve limitarsi al solo contatto informale con il gruppo degli Esaminatori. Egli dovrà comunicare agli Esaminatori quali sono le procedure d'esame ed assicurarsi che queste siano applicate nel pieno rispetto degli standard EFESC.

La definizione e l'applicazione di procedure d'esame comuni è fondamentale al fine di assicurare che i singoli Esaminatori interpretino nel giusto modo ciò che è stabilito dagli standard dell'organizzazione.

L'applicazione di uno standard operativo è cruciale specialmente per i Centri di formazione che contano numerosi Esaminatori che partecipano saltuariamente, marginalmente oppure che sono poco esperti del sistema EFESC.

Dovrebbero essere organizzate regolarmente delle attività di gruppo per preparare ed aggiornare gli Esaminatori circa le procedure d'esame. Tali attività dovrebbero essere calendarizzate come attività importanti e i risultati derivanti da queste dovrebbero essere registrati cosicché i Responsabili Verificatori e i Centri di formazione possano seguirne gli sviluppi.

Il modo più semplice per verificare l'attività degli Esaminatori è quello di chiedere loro di condurre una prova d'esame e di fare una valutazione della prova, riportando il commento che consegnerebbero al potenziale candidato come in un vero esame.

I vari giudizi finali potranno venire discussi e messi a confronto al fine di lavorare assieme alla definizione di standard valutativi e quindi portare una certa coerenza nel lavoro del gruppo degli esaminatori.

Ciò permette al Verificatore di assicurarsi che gli Esaminatori:

- Pongano le giuste domande
- Pianifichino gli esami con i Candidati
- Valutino i candidati in maniera accurata
- Diano feedback idonei, chiari e definiti
- Registrino ogni aspetto del processo di valutazione d'esame

La frequenza ed il tipo di attività di omogeneizzazione delle procedure d'esame più appropriati dipendono da una serie di fattori come:

- I Feedback dai Verificatori capo

- Le procedure di controllo e monitoraggio delle attività dei Verificatori da parte del Centro di formazione
- Nuovi requisiti che vengono stabiliti per i vari livelli EFESC
- Cambiamenti all'interno dell'Organo di garanzia qualitativa
- Esiti dei controlli da parte del Centro di formazione
- Attività di standardizzazione precedenti
- La necessità di migliorare continuamente

### Feedback ed azioni correttive

Modalità di comunicare i feedback ed azioni correttive agli Esaminatori

- Riunioni nei gruppi di Esaminatori, sulla base del raggiungimento degli obiettivi pianificati
- Feedback definiti sulla base di discussioni in gruppo
- Feedback scritti per ciascun Esaminatore riguardo questioni specifiche (ad es. via e-mail)
- Feedback derivanti da colloqui individuali riguardo la propria attività e i documenti/report prodotti
- Feedback scritti per punti, derivanti da colloquio

Criteri per dare dei Feedback

I feedback devono seguire i criteri "S.M.A.R.T.":

- **Specifici** – definizione dell'area d'interesse per la quale si desiderano che vengano conseguiti dei miglioramenti
- **Misurabili** – quantificazione dei progressi ottenuti, anche tramite l'utilizzo di un indicatore
- **Assegnabili** – definizione di chi verrà coinvolto
- **Realistici** – definizione dei risultati che sarebbe possibile ottenere avendo determinate risorse disponibili
- **Temporalmente definiti** – definizione delle tempistiche per l'ottenimento degli obiettivi prefissati

Per assicurare che un feedback sia costruttivo e che lasci spazio a consigli riguardo la definizione di un Piano delle azioni correttive da adottare, questo dovrebbe essere:

- Chiaro e conciso, così da evitare equivoci
- Basato su dei dati fattivi e non su informazioni infondate
- Bilanciato, che evidenzia i punti di forza così come le debolezze
- Specifico per la qualifica che è stata valutata approfonditamente



- Basato sulla buona pratica professionale e costruttivo, soprattutto riguardo gli aspetti che necessitano di miglioramenti
- Di supporto all'Esaminatore, indicando le informazioni e le migliori risorse e strategie per conseguire progressi nel breve o nel lungo periodo.

Gli aspetti migliorabili dovrebbero essere inclusi in un Piano delle azioni correttive in accordo con l'Esaminatore

- Il Verificatore registrerà sul Piano delle azioni correttive dell'Esaminatore quali misure sono necessarie, da quando ogni misura dovrà essere adottata e registrarne la data della sua adozione.