

La Qualità nei programmi di Certificazione

AICA si è in questi ultimi anni specializzata nella *certificazione di abilità e competenze personali*, occupandosi primariamente (ma non esclusivamente) di quelle *informatiche*. Sul piano organizzativo AICA fa affidamento, per le sedi, l'hardware e il personale adibiti agli esami, su una rete di partner esterni, detti *Test o Competence Center* (tipicamente aziende di formazione, scuole e università). Per l'erogazione e la valutazione automatica degli esami viene utilizzato il sistema software *ATLAS (AICA Test & Licence Automated System)*. Infine sono state messe a punto le *procedure* che regolano l'accREDITAMENTO dei Test Center, la gestione degli esami e l'effettuazione degli audit.

Il software di erogazione degli esami e le procedure, tra loro strettamente integrati (ATLAS incorpora infatti al suo interno diverse regole procedurali), hanno nel loro insieme l'obiettivo di garantire l'*oggettività* delle certificazioni, cioè la corrispondenza tra la competenza dichiarata nel certificato e la reale competenza del candidato che ha sostenuto gli esami: l'automazione della valutazione degli esami mediante un sistema informatico ne assicura infatti l'oggettività e l'imparzialità; le procedure, dal canto loro, definiscono regole di organizzazione, presidio, verifica e monitoraggio delle sessioni di esami tali da garantire imparzialità e trasparenza.

L'esperienza dell'ECDL

Il sistema di certificazioni di AICA si è consolidato tra il 2000 e il 2003, sulla spinta di fenomeni tra loro strettamente correlati: l'estensione della rete dei Test Center ECDL; l'automazione informatica degli esami; il reclutamento e la formazione di un corpo ispettivo adeguato, distribuito su tutto il territorio nazionale; la formalizzazione di documenti procedurali "ISO compliant".

Se gli accordi istituzionali di AICA, in particolare quello con il Ministero della Pubblica Istruzione, sono stati fondamentali per la diffusione dell'ECDL, fino a farne una certificazione di massa (oltre 5 milioni di esami svolti a oggi, per più di un milione di candidati iscritti e alcune centinaia di migliaia di certificati emessi), il *controllo di qualità* esercitato da AICA sul processo di erogazione degli esami presso i Test Center ha contribuito alla fama di *serietà e credibilità* di questa certificazione, che altrimenti avrebbe corso il rischio di inflazionarsi e perdere valore. Il caso dei diplomi regionali, che pur essendo riconosciuti formalmente dallo Stato italiano e dall'Unione Europea come titolo legale, da anni registrano una grave crisi di domanda da parte dell'utenza, dimostra che il riconoscimento delle istituzioni non si traduce automaticamente in un riconoscimento da parte del mercato. Un'indagine giornalistica qualche anno fa sosteneva che la crisi di credibilità dei diplomi regionali è da ricondurre, tra gli altri fattori, anche a una carenza di controlli ispettivi. L'ECDL, pur non vantando la dignità di titolo legale, ha la fama di una *certificazione seria* grazie anche alle frequenti verifiche ispettive (migliaia ogni anno), tipicamente condotte da AICA sui Test Center *senza preavviso*, a esami in corso.

Nel corso della durata contrattuale ciascun Test/Competence Center riceve almeno una visita ispettiva, in base agli standard internazionali della ECDL Foundation. Oltre alle verifiche ispettive AICA conduce un sistematico monitoraggio informatico a distanza delle sessioni di esami, incluse quelle non ispezionate, mediante rilevamenti statistici, che stiamo affinando negli anni: l'analisi delle percentuali di esami superati, sia nelle sessioni ispezionate che in quelle non ispezionate, consente la rilevazione di criticità anche in assenza dell'Ispettore. Sui Test/Competence Center definiti critici AICA effettua ulteriori verifiche ispettive, nei casi più critici fino alla totale copertura delle sessioni svolte. Ai Test/Competence Center che non si sono rivelati partner sufficientemente affidabili non viene rinnovato il contratto.

La bontà del lavoro svolto ha recentemente avuto un significativo riconoscimento internazionale: AICA ha infatti ricevuto il premio *ECDL Foundation Licensee Awards 2006 Operational Excellence Award for Quality Assurance*, durante l'annuale Convention internazionale della ECDL Foundation, a Dubrovnik (Croazia), nel novembre del 2006.

In una più ampia prospettiva di qualità AICA si è certificata nel 2005 ISO 9001, l'ha rinnovata nel 2006 e sta valutando l'ipotesi di un accREDITAMENTO nei termini della ISO 17024, lo standard di riferimento per le certificazioni di persone.

Il sistema di certificazione di AICA

La gestione dell'ECDL, che è stata presa come modello anche per le altre certificazioni, costituisce un sistema coerente, in grado di assicurare i requisiti fondamentali di una seria certificazione di competenze individuali: *imparzialità, indipendenza, trasparenza, riservatezza, coerenza, formalizzazione*. La certificazione è basata su esami a valutazione automatica: il programma di esami, detto *Syllabus*, costituisce il documento normativo che definisce le competenze certificate.

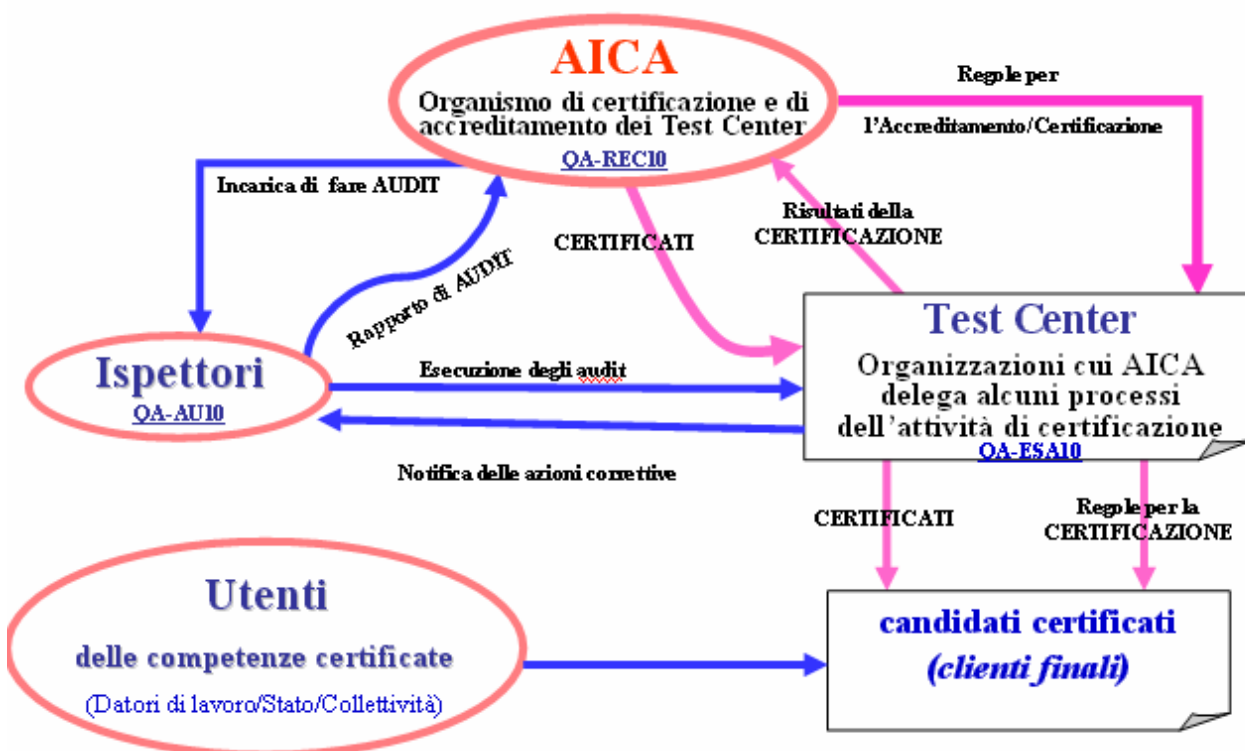
AICA ha il ruolo di *organismo di certificazione*. Un ruolo importante hanno i *Test/Competence Center*, ai quali AICA, mantenendo la responsabilità della certificazione (evidenziata dalla firma del Presidente di AICA sui certificati), delega sotto-processi importanti del processo di certificazione. In particolare i Test Center:

- sono accreditati da AICA a fronte del possesso di determinati requisiti di qualità, concernenti le sedi di esami e il personale preposto agli esami;
- mettono a disposizione di AICA, per gli esami ECDL, la propria sede (edificio e aule), le infrastrutture informatiche (PC e relativi sistemi operativi), il personale (Esaminatori e Responsabili della sede) necessari all'erogazione degli esami di certificazione;
- con il proprio personale svolgono per conto di AICA (e in base alle sue procedure) attività di organizzazione, presidio, sorveglianza e registrazione degli esami.

Da un punto di vista contrattuale, i Test/Competence Center sono Enti esterni, abilitati a erogare il servizio di esami da uno specifico Contratto di Licenza: le *procedure*, in quanto allegati del contratto, sono giuridicamente vincolanti.

I Test/Competence Center (in una più ampia prospettiva partner e clienti di AICA), nell'ambito del sistema di certificazione sono assimilabili a *fornitori di servizi in outsourcing*, ai quali AICA ha esternalizzato parte delle attività di certificazione, secondo *specifiche*, costituite dalle procedure, più specificamente i requisiti di accreditamento (QA-REC10), la procedura di esami (QA-ESA10), la procedura di audit (QA-AU10). Gli audit condotti da AICA verificano la conformità dell'attività dei Test Center rispetto alle specifiche procedurali e in questo senso sono assimilabili a verifiche ispettive di seconda parte.

Sistema di certificazione ECDL



Ai fini della qualità del processo di certificazione, AICA ha approntato le seguenti metodologie informatiche.

- *Registrazione degli esami e delle persone che li hanno sostenuti.* La registrazione in un database del sistema informativo di AICA delle anagrafiche delle persone alle quali è stata intestata una Skills Card (o Scheda), degli esiti dei relativi esami e della documentazione del loro svolgimento consente di conservare le evidenze necessarie all'emissione dei certificati e di dare *trasparenza* ai candidati sull'esito degli esami sostenuti e sulle ragioni che hanno determinato l'esito.
- *Identificazione e rintracciabilità delle persone che hanno sostenuto gli esami.* L'assegnazione di un identificativo univoco al documento di registrazione degli esami (Skills Card) e l'applicazione delle norme procedurali relative all'identificazione e registrazione del candidato agli esami consentono la sua rintracciabilità e la sua identificazione univoca.
- *Identificazione e rintracciabilità dei singoli esami.* Il sistema informatico associa a ciascun esame un identificativo univoco, prodotto in automatico.
- *Autonomia della certificazione rispetto alla formazione.* I Test Center erogano servizi di formazione ai candidati agli esami. AICA tuttavia, mediante la proprietà del software di esami, il controllo sulla produzione delle domande di esame e la loro riservatezza, l'automazione informatica della valutazione degli esami, le verifiche ispettive, garantisce l'imparzialità degli esami rispetto al percorso formativo seguito. Inoltre AICA garantisce alle persone interessate alla certificazione di accedere ai relativi esami senza alcun obbligo di seguire il percorso formativo proposto dal Test Center, ad es. da privatista autodidatta o avendo seguito il corso presso altre organizzazioni.

Il Forum

Per ogni Test Center ECDL AICA accredita almeno due Esaminatori, tipicamente formatori in campo informatico, ai quali delega attività di organizzazione e presidio delicate ai fini dell'imparzialità, oggettività e trasparenza della certificazione. Pur appartenendo ad altre organizzazioni, gli Esaminatori possono dunque essere considerati parte integrante del sistema di certificazione di AICA e quindi risorse strategiche, delle quali è opportuno curare la formazione e con le quali è importante avere un canale di comunicazione diretto. Per raggiungere i propri obiettivi di formazione degli Esaminatori e di comunicazione con loro AICA ha scelto una tecnologia Web-based: tale scelta, coerente con la nostra natura di associazione di informatica, è motivata dall'alto numero di destinatari (più di 5.000 Esaminatori), dalla loro distribuzione sul territorio nazionale e dalla loro accertata competenza nell'utilizzo degli strumenti di ICT. Sul piano della comunicazione la tecnologia di comunità virtuale Web-based consente una comunicazione uno-a-molti e molti-a-molti, più efficiente rispetto alle più usuali tecnologie di comunicazione a distanza, il telefono e l'e-mail individuale.

È stata allestita una piattaforma, disponibile su Internet in modalità ASP, denominata Forum ECD, che integra le seguenti funzionalità:

- un ambiente di *e-learning*, utilizzato per la formazione sulle procedure e il software di esami, che consente la pubblicazione di contenuti multimediali e il supporto di tutor a distanza;
- un ambiente di *virtual community* orientato al dialogo tra i partecipanti con funzionalità di gestione dei messaggi e dei profili degli utenti;
- un ambiente di *virtual repository*, dove i partecipanti possono organizzare archivi di documenti condivisi;
- una *bacheca* per la gestione della messaggistica della comunità virtuale;
- un ambiente di *reporting* per il monitoraggio di tutte le attività realizzate negli ambienti descritti precedentemente.

Per supportare le attività on line AICA ha strutturato una redazione - composta da esperti nei diversi domini affrontati, oltre che da personale di segreteria - che svolge attività di realizzazione di percorsi didattici, *tutorship*, animazione, elaborazione di risposte puntuali alle sollecitazioni degli esaminatori e produzione di elaborati e strumenti di lavoro ad uso dei partecipanti. AICA garantisce in particolare un servizio di risposta entro 48 ore alle domande dei partecipanti.

La numerosità della *comunità virtuale degli Esaminatori* e le dinamiche di comunicazione che l'hanno caratterizzata in questi anni è stata oggetto di un [articolo pubblicato su Mondo Digitale](#), che ha messo in luce come il Forum abbia contribuito a far emergere la consapevolezza del ruolo di Esaminatore come di una professionalità nuova e a promuovere negli stessi Esaminatori un senso di appartenenza a una comunità professionale, che collabora e si conosce interagendo via Internet.

È allo studio un progetto di aggiornamento della piattaforma secondo i correnti standard Open Source e l'offerta di ulteriori servizi per incentivare gli Esaminatori al rinnovo dell'iscrizione.