

Gli organismi di formazione hanno bisogno di strumenti e di procedure che permettano di accrescere il livello di qualità dei servizi erogati (erogare un buon servizio) e la competitività ("essere tra i migliori").

### ***Il Modello BenchFor***

La procedura di benchmarking si è estesa ai differenti settori professionali ed è diventata una delle strategie più efficaci per il miglioramento della qualità e della competitività delle imprese. Il benchmarking costituisce uno dei mezzi più vantaggiosi, dal punto di vista dei rapporti costi/benefici, per l'introduzione delle politiche migliori per l'organizzazione.

**BenchFor** è una metodologia di benchmarking adattata alle caratteristiche ed alle specificità degli organismi di formazione.

Questa metodologia è concepita e sviluppata, col sostegno della Commissione Europea nell'ambito del Progetto Leonardo, da una qualificata partnership europea. Questa metodologia permette agli organismi di formazione di attuare delle azioni "di valutazione e di miglioramento comparativo" dei loro servizi, della loro posizione sul mercato e della loro immagine. BenchFor propone agli organismi di formazione una piattaforma interattiva di cooperazione e sviluppo. Volta a conseguire il miglioramento continuo dei servizi erogati e della loro posizione sul mercato.

**BenchFor** è la prima esperienza transnazionale in Europa che vede l'applicazione del benchmarking alla formazione professionale. La dimensione europea del progetto permette agli organismi di formazione di paragonarsi ad altri organismi che

operano, sia nel loro paese che in altri paesi dell'UE.

**BenchFor** offre agli organismi partecipanti la possibilità di entrare a far parte di una rete di cooperazione e di scambio comprendente istituzioni simili, impegnate in altri campi di attività, o di altri paesi, e di beneficiare dei vantaggi del networking.

**La metodologia** di benchmarking applicata permette agli organismi di elaborare e scambiare informazioni su aspetti fondamentali delle attività di un organismo formativo, di paragonarsi e di trarre conclusioni per migliorare la qualità del servizio e la competitività. Tenendo conto della possibilità di concorrenza, in particolare a livello nazionale, tra gli organismi partecipanti, lo scambio di informazioni avviene in modo asincrono on-line per mezzo del software BF (nel caso degli indicatori quantitativi) o mediante l'esperto (consulente nel caso delle buone pratiche).

La tappe chiave del benchmarking sono:

- la raccolta e l'inserimento dei dati;
- la validazione dei dati;
- l'analisi e l'elaborazione delle informazioni;
- la presentazione e la visualizzazione dei risultati;
- l'elaborazione dei rapporti di benchmarking e di feedback;
- la realizzazione di simulazioni, volte a dimostrare l'impatto dei miglioramenti adattabili in ciascuna struttura.

**Le attività e gli indicatori adottati** da BenchFor sono stati selezionati sulla base dei seguenti principi:

- rispondere alle domande che si pone o dovrebbe porsi il responsabile di un organismo di formazione;
- la raccolta delle informazioni riguarda dati facilmente identificabili e disponibili per ogni organismo ben organizzato: senza comportare grandi sforzi;
- essere quantificabili (condizione *sine qua non* per permettere un benchmarking asincrono e web-based).

**Gli ambiti di attività presi in considerazione riguardano:**

- la struttura (le scelte di gestionali e le strategie);
- il capitale umano e i consulenti;
- i prezzi praticati alla clientela;
- la clientela: valore dei clienti, dispersione del rischio, rotazione;
- la redditività.

*Gli organismi partecipanti alla sperimentazione del modello di benchmarking si impegnano a:* fornire le informazioni relative alle variabili ed agli indicatori; rispettare la riservatezza delle informazioni alle quali hanno accesso; ad utilizzarle esclusivamente nell'ambito delle procedure interne di miglioramento della qualità. Se un organismo non è in grado di fornire informazioni relative ad un aspetto particolare, non potrà ricevere informazioni fornite dagli altri partecipanti su quegli aspetti.

Il Cesos, in qualità di organismo responsabile della sperimentazione del Progetto BenchFor in Italia, si impegna ad applicare con professionalità i principi, le regole e la metodologia del benchmarking, a garantire la riservatezza ed il segreto professionale delle informazioni fornite dalle istituzioni partecipanti ed a trasmettere a queste i risultati delle analisi comparative e i feedback quantitativi, senza alcun riferimento che possa essere ricondotta alle altre organizzazioni partecipanti.

## Progetto Leonardo *BenchFor* EUR/02/C/P/PP-84716



Per maggiori informazioni, visitate il sito web  
[www.benchfor.net](http://www.benchfor.net) o contattate il

**CESOS**



Via Po, 102  
Tel. 06-84242070  
Fax. 06-85355360  
e-mail: [cesos@mclink.it](mailto:cesos@mclink.it)  
web site: [www.cesos.org](http://www.cesos.org)

Partner del Progetto Leonardo BenchFor  
Persona da contattare *Dott.ssa Lidia Savino*



Partner del progetto e responsabile della  
sperimentazione del Modello BenchFor in Italia