

Français en Suisse –
apprendre, enseigner, évaluer

Italiano in Svizzera –
imparare, insegnare, valutare

Deutsch in der Schweiz –
lernen, lehren, beurteilen



label fide

Glossario

per la procedura del label fide

1° gennaio 2026

Segretariato fide

Haslerstrasse 21

3008 Berna

031 351 12 12

label@fide-info.ch

www.fide-info.ch

Audit

L'audit consiste in un appuntamento durante il quale, l'esperta o l'esperto del label fide raccoglie tutte le informazioni necessarie per valutare l'attuazione del dispositivo qualità fide. L'audit comporta:

- una visita di una lezione per ogni offerta di corsi per la quale è richiesto il label fide
- un colloquio con le rispettive/i rispettivi formatrice/tore
- un colloquio con il/la responsabile andragogico/a da solo/a
- un colloquio con il/la responsabile andragogico/a e la direzione

Il primo audit si svolge dopo che è stata esaminata la richiesta. A seconda dell'esito viene presa una decisione in merito all'attribuzione del label fide.

L'audit di rinnovo è previsto dopo tre anni.

Autovalutazione

L'autovalutazione serve come strumento di supporto decisionale interno al fine di valutare in che misura un'offerta di corsi soddisfi i requisiti di un'offerta idonea e certificabile con il label fide. Permette di individuare punti di forza e ambiti di miglioramento riguardo all'attuazione degli standard didattici D e degli standard organizzativi O.

Il formulario è una proposta per una procedura strutturata in relazione ai requisiti, che tiene conto di tutti gli aspetti rilevanti:

- i requisiti formali
- i diversi standard e indicatori che permettono di osservarne l'attuazione nella pratica
- le varie possibilità per dimostrare l'attuazione degli standard nella richiesta per l'ottenimento del label fide

L'autovalutazione non va inoltrata al Segretariato fide e non influisce quindi sul proseguimento della procedura per il rilascio del label fide.

Commissione per il label fide

La commissione del label fide è composta da tutte le esperte e tutti gli esperti del label fide che, su incarico del Segretariato fide, assistono gli enti organizzatori e valutano le loro offerte di corsi. La commissione del label fide si consulta su tutte le richieste pervenute e delibera in modo ponderato e definitivo l'attribuzione o meno il label fide e sulle eventuali condizioni.

Concetto dell'offerta

Un concetto dell'offerta definisce quali condizioni quadro devono essere uniformi per un'offerta di corsi. Descrive inoltre eventuali varianti, ad es. diverse formatrici o diversi formatori, sedi di corso, lingue insegnate, livelli e orientamenti specifici del settore professionale interessato. Il concetto dell'offerta serve a tutti gli attori coinvolti per orientarsi e informarsi sugli aspetti da attuare e sulle modalità di attuazione.

Il concetto dell'offerta contiene informazioni precise e coerenti sull'attuazione uniforme dei seguenti aspetti:

- gruppo destinatario
- obiettivi globali del corso e/o tipo di competenza operativa linguistica da sviluppare (in relazione al gruppo destinatario)
- aree tematiche, ovvero ambiti operativi e scenari (se predefiniti e delimitati), event. anche i materiali o i manuali didattici utilizzati
- tipo di verifica del raggiungimento degli obiettivi nonché modalità di valutazione del corso e dell'offerta
- infrastrutture e aule, ambiente di apprendimento, dispositivi di insegnamento e apprendimento, event. concetto digitale
- principi didattici e linee guida per la progettazione metodologica
- qualifica delle formatrici e dei formatori e le esigenze richieste

Esempi concreti di varianti in un concetto dell'offerta altrimenti uniforme sono i seguenti:

- diverse lingue seconde locali (ad es. italiano al parco / francese al parco, ma non: italiano al parco / francese sul cantiere)
- diversi livelli (ad es. italiano semi-intensivo A1/A2/B1)
- corsi di lingua professionale con orientamenti diversi a seconda degli ambiti specifici di un settore (ad es. settore alberghiero/gastronomia: lingua d'integrazione per la reception / la cucina / l'housekeeping)
- differenze in termini di durata, estensione o frequenza del corso di lingua (ad es. italiano intensivo a Bellinzona con 12 lezioni settimanali, a Lugano con 15 lezioni settimanali)
- differenze in termini di durata, estensione o frequenza delle ore di laboratorio e/o ore di studio autonomo
- diversi tipi di materiali per il corso e media utilizzati
- ecc.

Considerando l'insieme di questi elementi, il concetto dell'offerta deve essere coerente, realistico e attuabile.

Direzione

Per direzione si intende la persona che dispone presso gli enti organizzatori di poteri decisionali in merito all'attuazione degli standard O. Partecipa alla seconda parte del colloquio di audit.

Dispositivo qualità fide

Il dispositivo qualità fide è definito in tutte le sue parti all'interno del documento [Principi e standard](#), disponibile sul portale web fide. Il dispositivo qualità fide non tratta solo gli aspetti della didattica, ma anche le questioni legate alla garanzia della qualità a livello istituzionale e regionale. Com'è strutturato? (Cfr. anche le corrispondenti voci del glossario)

Il dispositivo qualità fide contiene:

- Principi fondamentali
 - Standard / sottostandard
 - Specificazioni
-

Enti organizzatori

Per «enti organizzatori» si intendono gli enti o gli stakeholder coinvolti nella procedura di ottenimento del label fide che sono responsabili a livello istituzionale e organizzativo dell'offerta di corsi in questione: una scuola di lingua, un istituto, un'associazione, un insieme di più organizzazioni (di piccole dimensioni), un Comune, un settore all'interno di un grande istituto, un servizio cantonale, ecc.

Esperta o esperto del label fide

L'esperta o l'esperto del label fide è la persona di riferimento principale dell'ente organizzatore durante tutta la procedura per l'ottenimento del label: si occupa di visionare la richiesta e ne fornisce i riscontri, visita le lezioni, svolge i colloqui di audit, redige il rapporto per il label fide e il feedback per le formatrici e ai formatori.

Formatrici e formatori

La formatrice o il formatore è la persona responsabile dello svolgimento del corso in base al concetto dell'offerta e al dispositivo qualità fide. Si occupa principalmente della concezione metodologica e didattica del corso e della relativa attuazione.

Offerta di corsi

Per «offerta di corsi fide» si intende uno o più corsi basati su uno stesso concetto di offerta fide. Possibili esempi di differenti corsi basati su di uno stesso concetto dell'offerta possono essere: «italiano sul posto di lavoro», «italiano al parco», «italiano intensivo», «lingua d'integrazione sul cantiere», ecc. È irrilevante se il concetto dell'offerta è stato definito interamente o in parte dagli enti mandatori o se è stato sviluppato internamente dall'ente organizzatore. L'importante è che si distingua molto chiaramente dalle altre offerte dell'ente organizzatore.

Le condizioni quadro organizzative e le responsabilità sono chiaramente definite: la/le persona/e di riferimento per le formatrici e i formatori, la persona / le persone responsabile per l'eventuale sviluppo e attuazione del concetto, il tipo di garanzia della qualità e la relativa attuazione, le infrastrutture ecc.

Piano di sviluppo del personale

Tutte le persone responsabili dello svolgimento dell'offerta di corsi (responsabile andragogica/o, formatrice o formatore) dispongono di qualifiche rilevanti in ambito fide (di norma il certificato di «Formatore/trice di lingua nell'ambito dell'integrazione»). Se questo non è il caso al momento della richiesta per l'ottenimento del label fide, il piano di sviluppo del personale indica in modo vincolante la pianificazione della qualificazione di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori: elenca chi otterrà quale modulo di certificazione o il certificato ed entro quale termine. Nei casi in cui non sia stata pianificata l'acquisizione delle qualifiche specifiche in ambito fide, il piano di sviluppo del personale riporta una motivazione al riguardo, che eventualmente può essere discussa in sede di audit.

Principi fondamentali

I quattro principi fondamentali dell'approccio fide sono: orientamento all'azione, orientamento ai bisogni, empowerment (autonomizzazione), rispetto e valorizzazione. Sono definiti nel dispositivo qualità fide (nel documento [Principi e standard](#)).

Rapporto per il label fide

Al termine dell'audit, l'esperta o l'esperto del label fide redige un rapporto da sottoporre alla commissione del label fide, che verte sul dossier e sulle osservazioni effettuate durante l'audit.

Il rapporto sul label fide contiene indicazioni dettagliate sul grado di realizzazione degli standard D e O da cui dipendono diversi tipi di feedback (cfr. la voce corrispondente del glossario «soddisfatto /non soddisfatto»).

Responsabile andragogico/a

La/il responsabile andragogica/o è la persona responsabile dell'attuazione dell'offerta di corsi fide. Si occupa della qualificazione delle formatrici e dei formatori ed è, nei loro confronti, la persona di contatto, di sostegno e di riferimento per le questioni specifiche, metodologiche e didattiche. È responsabile della conformità del concetto dell'offerta e della sua attuazione secondo i principi e gli standard fide.

La/il responsabile andragogica/o è la persona di riferimento principale per il Segretariato fide e le esperte o gli esperti del label fide.

Richiesta per l'ottenimento del label fide

Un formulario di richiesta guidato vi aiuta a raccogliere e formalizzare le informazioni e i documenti necessari. In caso di interesse, il formulario può essere richiesto presso il Segretariato fide.

La richiesta comprende 3 parti:

- **Parte 1: condizioni quadro**

La parte «Condizioni quadro» contiene le informazioni di base relative all'ente organizzatore e all'offerta di corsi per cui si richiede il label fide. Include un formulario di richiesta, una breve descrizione dell'ente organizzatore, un concetto dell'offerta (per ogni offerta di corsi per la quale è richiesto il label fide), i documenti relativi alle qualifiche acquisite o da acquisire da parte delle collaboratrici e dei collaboratori come anche sul sostegno a loro fornito.

- **Parte 2: standard fide D**

La parte «Standard fide D» è contenuta nel formulario di richiesta e viene inoltrata dalla/dal responsabile andragogica/o prima dell'audit. Descrive e documenta l'attuazione dell'insegnamento secondo i principi e gli standard fide.

- **Parte 3: standard fide O**

La parte «Standard fide O» descrive e documenta l’attuazione degli standard fide a livello organizzativo in relazione all’offerta di corsi in questione. Non viene inoltrata insieme alla richiesta per l’ottenimento del label fide, ma fa da guida per la preparazione all’audit.

Sede di corso

Nell’ambito della procedura per l’ottenimento del label fide, le sedi di corso sono i vari luoghi in cui si svolge un’offerta di corsi con lo stesso concetto di offerta.

Soddisfazione

Vi è soddisfazione se uno standard risulta almeno globalmente realizzato. Nel quadro della soddisfazione possono essere fornite **raccomandazioni specifiche** e/o indicazioni in favore dello sviluppo della qualità per l’offerta di corsi in questione.

→ Le raccomandazioni sono vincolanti e possono essere ridiscusse in occasione dell’audit successivo.

Non soddisfazione

La non soddisfazione sussiste quando uno o più aspetti di uno standard non sono realizzati. Per adempiere allo standard vengono imposte determinate condizioni.

Se la non soddisfazione viene classificata come non critica ai fini dell’ottenimento del label, le condizioni da rispettare saranno di minore entità. In questo caso potrebbe essere necessario adottare misure di garanzia della qualità (event. a pagamento), come ad es. un nuovo audit, una nuova visita di una lezione, un colloquio con le/i responsabili, la rielaborazione del dossier, misure di formazione continua ecc.

→ È obbligatorio rispettare le condizioni: la verifica della soddisfazione avviene a una scadenza prestabilita, al più tardi in occasione dell’audit successivo.

Se la non soddisfazione viene classificata come critica ai fini dell’ottenimento / mantenimento del label, le condizioni da rispettare saranno di entità maggiore. Può essere decisa una sospensione o una revoca del label fide finché non sarà soddisfatta la condizione imposta.

Possono essere richieste misure di garanzia della qualità (event. a pagamento), come ad es. un nuovo audit, una nuova visita di una lezione, un colloquio con le/i responsabili, la rielaborazione del dossier, misure di formazione continua ecc.

→ È obbligatorio rispettare le condizioni: la verifica della soddisfazione avviene a una scadenza determinata in tempi brevi.

Specificazioni

Le specificazioni concretizzano lo standard chiarendo gli aspetti che possono essere presi in considerazione per valutarne l'attuazione. Fungono da base per gli indicatori che figurano nella [Guida per l'ottenimento del label fide](#) e per i criteri di valutazione nel documento [Valutazione - Standard D e O](#).

Standard D e O

Gli standard sono vincolanti e rappresentano diversi aspetti del dispositivo qualità fide. Nella procedura per l'ottenimento del label fide sono rilevanti gli standard sul piano didattico-metodologico (standard D) e gli standard sul piano organizzativo (standard O). Il label fide può essere rilasciato a un'offerta di corsi se viene dimostrata l'effettiva attuazione di questi standard.

Visita di una lezione

L'esperta o l'esperto label fide visita una lezione inclusa nell'offerta di corsi per farsi un'idea dell'attuazione degli standard fide durante l'insegnamento. La visita di una lezione riguarda generalmente una sequenza del corso della durata minima di 45 minuti. Durante la pianificazione dell'audit, l'esperta o l'esperto del label fide può chiedere una breve contestualizzazione della visita della lezione pianificata: ad es. informazioni rilevanti sul gruppo, scenario previsto durante la lezione, una bozza delle attività/dei contenuti pianificati. Non è richiesta una pianificazione dettagliata del corso.

Successivamente alla visita di una lezione, la formatrice o il formatore riceve un rapporto scritto con riscontri costruttivi che mettono in evidenza le buone pratiche osservate.