

R10: CARTA DELLA QUALITA'

Il Consorzio ZIPA si impegna a redigere la seguente Carta della Qualità che si configura come un vero patto formativo con i committenti/beneficiari dell'offerta formativa, e a garantire la effettiva messa a disposizione dei beneficiari all'inizio dell'erogazione del servizio formativo.

La carta della Qualità del Consorzio ZIPA si avvale delle seguenti modalità mediante le quali si impegna nella erogazione del servizio formativo.

Informazioni generali sui servizi offerti

Il Consorzio ZIPA propone e realizza corsi formativi nell'ambito sia della formazione continua sia della formazione superiore.

I settori di intervento riguardano le seguenti tematiche:

1. Tecnico – produttive
2. Ambientali: progettazione aree industriali ecologicamente attrezzate
3. Sulla sicurezza
4. I sistemi informativi
5. Soddisfazione dei partecipanti
6. Sistemi informatici e NTIC (Nuove Tecnologie Informatiche e di Comunicazione)
7. Dotazione di risorse logico – strutturali
8. Area svantaggio

Standard di Qualità dei servizi offerti dal Consorzio ZIPA

Ai fini del raggiungimento di un appropriato standard della qualità del servizio offerto, il processo di erogazione del servizio formativo si basa sullo svolgimento delle seguenti fasi:

1) Analisi dei fabbisogni formativi

Questa analisi si fonda, per ciò che riguarda la formazione continua, su una indagine aziendale (analisi della domanda) che coinvolge gli imprenditori e le risorse umane dell'azienda attraverso l'utilizzo di tecniche dell'intervista e del questionario; per ciò che concerne la formazione superiore, si realizza una indagine della disoccupazione e dell'andamento del mercato del lavoro sulla base della collaborazione con agenzie formative del territorio, in particolare dei Centri per l'Impiego e la Formazione e sulla base dell'analisi di dati di ricerche di mercato svolte nella Regione Marche.

2) Orientamento iniziale basato su:

Un bilancio delle competenze professionali e del livello motivazionale anche attraverso il supporto di operatori.

Si valutano percorsi differenziati e/o integrativi per ogni singola esigenza dei beneficiari sulla base dei livelli di partenza e conoscenze reali.

Una attenta attività di informazione sulle modalità didattico – formative: realizzazione di supporti didattici multimediali e informatizzati consultabili per gli aspetti contenutistici e per le modalità di realizzazione operative dei corsi.

3) Corpo delle attività formative:

Il corpo delle attività formative del Consorzio ZIPA si fonda su insegnamenti di base e fondamentali strettamente legati alle esigenze delle PMI del territorio.

Durante le attività formative vengono effettuati monitoraggi in itinere per verificare l'effettivo andamento e il grado di apprendimento da parte dei discenti.

Sono utilizzati test e colloqui individuali e di gruppo che possono portare ad una riarticolazione di alcune fasi del corso, oltre che alla progettazione di percorsi individualizzati. Sono inoltre utilizzati questionari finali per la "gestione dei reclami" con la finalità di migliorare il servizio, integrando su base continua le informazioni dal mercato e rinsaldare la fedeltà all'Ente dei clienti, oltre che per comprendere cosa abbia valore per particolari beneficiari. Tale strategia permette così di verificare in itinere i fattori che principalmente sono riconducibili al disservizio: i rapporti con il personale, l'ambiente, aspetti etici, il prezzo, l'organizzazione.

La risposta agli eventi di disservizio è stabilita nello standard di venti giorni lavorativi per l'attuazione di azioni correttive che riguardano gli aspetti gestionali e organizzativi a tale proposito tutti gli attori impegnati nelle attività saranno coinvolti in un processo di valutazione attivo (compilazione di schede di gestione del reclamo, in cui sono espressamente comunicati i disservizi) con il duplice obiettivo di elevare il livello di qualità sistemico e garantire un feed – back individuale oggettivo e trasparente. Tutti i discenti avranno una copertura assicurativa sia per ciò che concerne la responsabilità civile contro terzi che per gli infortuni sul lavoro (assicurazione INAIL).

4) Orientamento finale:

Questa fase ha come scopo quello di valutare le competenze in uscita dei discenti attraverso esami finali e certificazioni dell'effettivo apprendimento di conoscenze e dell'acquisizione di nuove abilità. Si forniranno inoltre le informazioni sulle potenzialità di crescita future e di counselling individuale per un inserimento nel mondo del lavoro (nel caso di disoccupati) o per un miglioramento dell'apporto in azienda nel caso della formazione permanente.

Tale processo sarà realizzato con test o colloqui mediante il supporto di operatori dell'orientamento.

5) Soddisfazione dei partecipanti:

Nella fase finale dell'attività formativa, attraverso questionari di gradimento relativi ai diversi aspetti dell'intervento (strutture e attrezzature; docenza e staff organizzativo; organizzazione del corso; immagine del corso) si calcola la percentuale dei corsisti

soddisfatti per ogni categoria sopra descritta. Sulla base di tali dati (espressi in scale di valori) si realizzano miglioramenti o innovazioni specifiche.

6) Fase successiva alla conclusione dell'attività.

Dopo circa sei mesi dalla conclusione del corso, il Consorzio ZIPA opera un monitoraggio che intende valutare in termini qualitativi e quantitativi l'esito di attività formative rivolte a disoccupati in cerca di occupazione.

Si opererà una valutazione dell'inserimento nel mercato per i discenti disoccupati e i benefici ottenuti dall'azienda in termini di attività formative rivolte alla riqualificazione del personale.

7) Dotazione di risorse logico – strumentali:

Il Consorzio ZIPA è dotato di una sala per la formazione su personal computer con 15 postazioni multimediali di ultima generazione, dotate di stampanti a colori, scanner A4, tavolette grafiche, sistema videocomunicazione composto da telecamere CCD colori USB, cuffie microfoniche e software di gestione NetMeeting collegate in rete ad un server di codifica MPEG4 con sistema Microsoft Windows Media 7, con possibilità tramite Gateway di fare connessioni in videoconferenza e telefonia con rete ISDN.

8) Area svantaggio:

Relativamente all'area dello svantaggio, saranno effettuati periodicamente degli incontri con i Servizi Sociali territoriali competenti, in particolare contestualmente alla gestione di discenti con difficoltà di inserimento (perché portatori di handicap o con difficoltà di natura socio – culturale) e alla predisposizione di progetti formativi rivolti prevalentemente a soggetti "deboli". Questi incontri, che saranno effettuati almeno una volta durante la predisposizione del progetto e una volta durante la sua realizzazione (in relazione ai casi indicati sopra), avranno l'obiettivo di raccogliere informazioni per una ottimale gestione dei soggetti svantaggiati, in un'ottica di progressivo recupero.

Modalità di diffusione al pubblico della carta

La Carta della Qualità sarà distribuita in forma cartacea ai beneficiari degli interventi formativi (partecipanti e staff impegnati nella erogazione dei corsi). Essi firmeranno la ricevuta di seguito allegata (Allegato 1).

Inoltre sarà comunicata attraverso la pubblicazione della Carta sul sito internet del Consorzio ZIPA, nel quale vengono pubblicizzati i corsi che vengono organizzati nel Centro Docens.