

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA” di Label Formazione

Il presente documento denominato Carta della Qualità dei servizi di formazione, ha lo scopo di illustrare ed esplicitare alla committenza ed ai destinatari delle attività formative, le modalità e gli obblighi che Label Formazione sceglie di assumersi per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi resi.

In particolare verranno di seguito esposte la politica strategica aziendale per l’assicurazione di qualità, le modalità operative in termini di obiettivi, processi e standard attesi, modalità concrete che potranno essere verificate e termini relativi alla certificazione di qualità EN UNI ISO 9001:2000.

Presentazione aziendale

LABEL FORMAZIONE. s.r.l. è una società di formazione che opera nei settori della progettazione, sviluppo, erogazione e valutazione di interventi formativi rivolti alle organizzazioni pubbliche e private. Grazie all’esperienza maturata in oltre dieci anni di attività nel mercato della formazione è in grado di offrire soluzioni formative che favoriscono lo sviluppo della cultura d’impresa, aspetto determinante, oltre a quello delle scelte strategiche e gestionali, per orientare, determinare e consolidare i valori guida attorno ai quali si è costituita l’organizzazione e su cui si basano le sue scelte strategiche.

In questo ambito si inserisce l’offerta di Label Formazione, con interventi sistematici, progettati “ad hoc”, a seconda delle esigenze del cliente e strutturati in base alle caratteristiche delle figure professionali da formare, nel rispetto dei valori e degli obiettivi del cliente.

L’integrazione di competenze professionali eterogenee e l’adozione di sistemi rigorosi di progettazione consente, a Label Formazione, di poter realizzare piani di intervento contestualizzati e coerenti con lo scenario aziendale ed i fabbisogni formativi, nelle modalità e metodologie idonee alle caratteristiche dei destinatari. Un forte orientamento alla ricerca e all’innovazione, in particolare nel campo delle metodologie innovative permette di affrontare il disegno dell’intervento e la valutazione formativa in modo sempre più efficace e rigoroso.

Per questo motivo **LABEL FORMAZIONE. s.r.l.** si impegna a garantire:

- o qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite del Cliente, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali;
- o livello di servizio personalizzato e non standardizzato, basato sulle specifiche esigenze del cliente;
- o capacità di individuazione delle soluzioni e delle proposte più innovative ed avanzate.

Livello strategico

Per poter garantire a committenti e destinatari della formazione il livello massimo di qualità e raggiungere gli obiettivi strategici dell’azienda, **LABEL FORMAZIONE. s.r.l.** ha deciso di dotarsi e di mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 attraverso il quale tenere sotto controllo tutte le attività aziendali che hanno influenza sulla qualità del prodotto/servizio erogato.

La certificazione di qualità è stata ottenuta nel 2007 e mantenuta nel corso del tempo mediante la corretta applicazione dei processi certificati.

Gli obiettivi che la Direzione persegue in tema di Qualità sono:

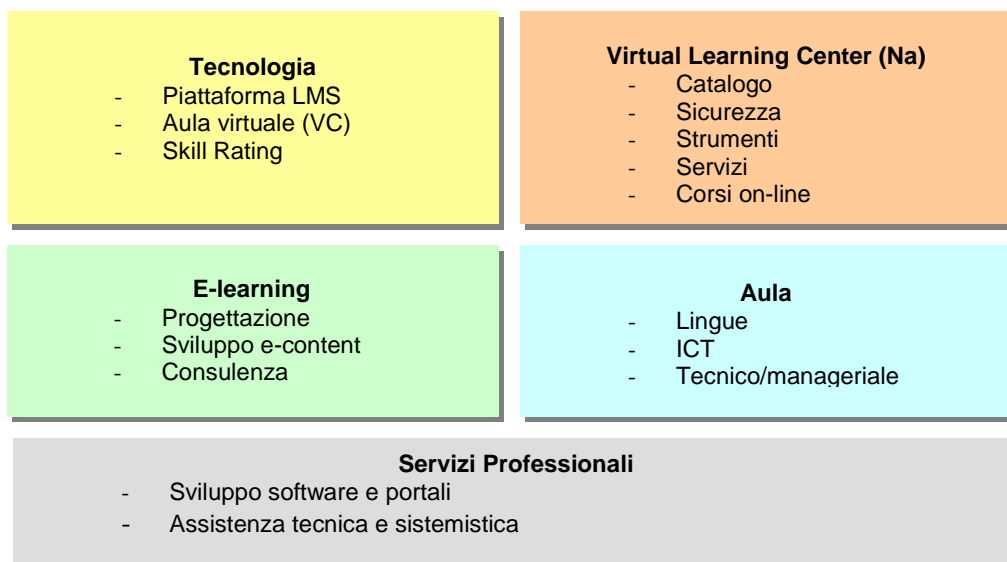
- a) mantenimento degli standard previsti della certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000;
- b) definizione di un sistema di rilevazioni statistiche esteso a tutti i settori per monitorare e migliorare continuamente gli indici di qualità dei propri servizi;
- c) diffusione e condivisione in tutta l’Azienda della cultura della qualità coinvolgendo e motivando i dipendenti e collaboratori a riconoscere le disfunzioni presenti nella propria attività e a promuovere i rimedi più idonei;
- d) accrescimento delle competenze professionali;
- e) controllo dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza perseguibili.;
- f) migliorare la propria redditività;
- g) adottare procedure di gestione dei reclami che consentano la risoluzione tempestiva dei problemi individuati;
- h) analizzare costantemente le Non Conformità segnalate ed adottare le misure atte ad eliminarne le cause;
- i) rispettare e migliorare gli standard qualitativi caratteristici del servizio/prodotto fornito;
- j) rispettare i requisiti e le aspettative del Cliente.

Il Responsabile della qualità supervisiona costantemente l’applicazione del sistema, fornisce formazione interna sul sistema di qualità ove necessario e verifica eventuali aree di miglioramento.

Livello organizzativo

Servizi formativi offerti

Label Formazione dispone di un'ampia gamma di prodotti/servizi per la formazione, rivolte a soddisfare le esigenze dei clienti in tutti i settori di attività formativa. Al fine di razionalizzare i segmenti di offerta, Label Formazione ha organizzato i propri servizi in quattro aree principali:



- l'area **Tecnologia** include tutti gli strumenti tecnologici e le attività necessarie alla gestione della formazione online, dal software gestionale (LMS) all'aula virtuale (Virtual Classroom) al software per la gestione dello skill rating. I servizi connessi a questo ambito attengono alla gestione tecnica degli strumenti tecnologici ed all'assicurazione del loro funzionamento, miglioramento ed assistenza continuativa durante l'uso.
- l'area **Virtual Learning Center** rappresenta l'offerta di formazione online tramite il catalogo di corsi online (oltre 470 titoli) nelle tematiche di informatica, lingue e business, sicurezza sul lavoro. Per il funzionamento di tali servizi formativi lo staff di label formazione provvede alla gestione delle attività di helpdesk, segreteria didattica, tutoring e coordinamento delle attività formative in aula e online.
- l'area **E-learning** contiene le attività di realizzazione ad hoc di corsi di formazione in wbt e le attività di consulenza collegate alla valutazione delle competenze ed alla definizione dell'offerta formativa personalizzata per i clienti;
- l'area **Aula** rappresenta le attività formative tradizionali e/o integrate nei progetti blended di tipo informatico, linguistico e manageriale.
- l'area **Servizi Professionali** rappresenta le attività di sviluppo ad hoc di software.

Le risorse professionali

Per lo svolgimento di tali attività Label Formazione si avvale di uno staff composto da risorse interne (4 unità) ed esterne (circa 20) per assicurare l'erogazione completa dei servizi di formazione, le attività di gestione dei progetti e di contatto del cliente vengono comunque durate dal personale interno.

Il personale impiegato nelle attività di relazione con il cliente e progettazione didattica è in possesso di Laurea, mentre il personale che si occupa degli aspetti tecnico-organizzativi è in possesso di titolo di studio superiore unitamente a corsi di specializzazione professionale nonché esperienza specifica nel settore della formazione.

Le risorse logistico-strumentali

Nella sede di Label Formazione sono attive due aule appositamente organizzate per la gestione delle attività didattiche:

- 1 aula di 26 mq allestita per lezioni teoriche e seminari (capacità di 12 persone) con apposito sistema di proiezione e adeguato materiale a supporto della didattica (connessione internet, lavagna a fogli mobili, ecc.),
- 1 aula informatizzata di 26 mq (capacità di 10 persone + 1 docente) attrezzata con computer portatili individuali collegati ad internet ed materiale didattico di ausilio al docente (lavagna a fogli mobili, tavolo separato per lavori di gruppo, accesso all'ambiente online per la formazione a distanza e la gestione dei test di verifica).
- 1 ufficio di 50 mq adiacente alle aule per le attività di segreteria allestito con postazioni di lavoro, connessione ad internet, 1 linea telefonica dedicata.

Label Formazione si impegna a fornire la presente carta di qualità dei servizi ed ogni idoneo documento atto a illustrare nel dettaglio le caratteristiche dei servizi formativi offerti, le modalità di accesso e di valutazione, nonché le tipologie di attestazione previste.

Tale carta sarà disponibile presso i locali formativi e gli ambienti online di formazione a distanza.

Livello operativo

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi formativi relativi alle diverse attività di Label Formazione, sono stati definiti i seguenti standard operativi:

Fattori di qualità

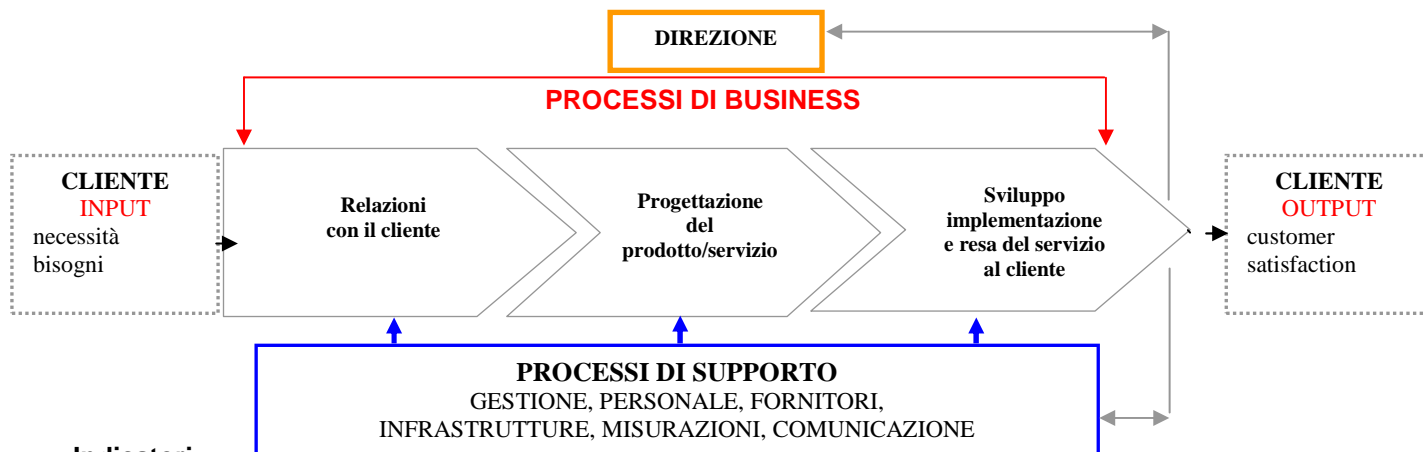
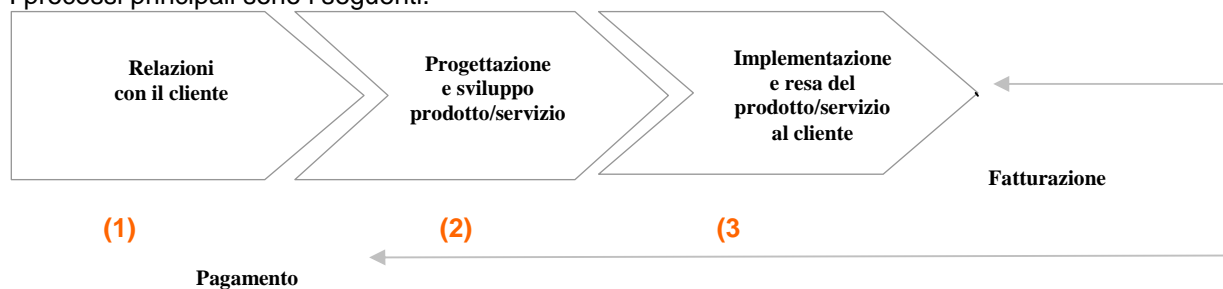
Il presidio efficace di ogni attività formativa sia essa in aula, blended che online passa da alcuni fattori essenziali quali:

- corretta analisi dei fabbisogni
- progettazione coerente ai fabbisogni identificati
- definizione della progettazione di dettaglio in coerenza con le caratteristiche dei destinatari e secondo le metodologie più adeguate
- valutazione dell'efficacia formativa
- valutazione del processo di realizzazione della formazione.

A tale scopo nel processo di qualità della formazione certificato EN UNI ISO 9001:2000 si è posto particolare attenzione sia nel momento del disegno del processo sia in itinere per il monitoraggio del rispetto della qualità.

Il processo di qualità è descritto mediante la procedura interna **PRO 01_01 Progettazione, erogazione e controllo del servizio** che riporta i flowchart e la descrizione analitica dei processi nonché la struttura organizzativa, la modulistica relativa alle diverse aree di business.

I processi principali sono i seguenti.



Indicatori

In relazione alla valutazione degli indicatori di qualità del processo, la procedura aziendale di qualità (**PRO_05 Monitoraggio e miglioramento**) identifica diversi indicatori di soddisfazione del cliente.

L'Azienda riserva la massima attenzione alla rilevazione della soddisfazione del cliente, effettuando tale monitoraggio mediante la gestione del modello di auto-registrazione e valutazione Soddisfazione del cliente.

- Per quanto riguarda la progettazione e gestione di percorsi formativi ad hoc, il modello metodologico di Label Formazione, prevede la progettazione e attuazione di uno specifico sistema di valutazione inerente ai contenuti trattati dal corso/percorso formativo.

- In relazione alla formazione a catalogo è prevista la somministrazione al cliente di un questionario di rivelamento della soddisfazione.

Attraverso il costante contatto con il cliente, **LABEL FORMAZIONE s.r.l.** riesce così a rilevare ed a valutare la reale customer satisfaction della propria clientela. La responsabilità della rilevazione è del PM che, al termine di ogni attività di formazione a catalogo provvede a somministrare il questionario di gradimento.

Il questionario è suddiviso in aree tematiche:

- aspetti logistici ed organizzativi del corso
- performance del docente
- contenuti del corso

Quindi il PM eseguirà una valutazione dei risultati complessivi.

Inoltre, le Verifiche Ispettive commissionate dall'Azienda possono essere: Audit Esterni e Audit Interni. Gli Audit Esterne (richieste da un Organismo di Certificazione o da un Cliente) rappresentano un servizio atto a valutare la conformità e l'applicazione del SGQ aziendale. Gli Audit Interni sono eseguiti, su base programmatica, secondo quanto definito nel "Programma degli Audit Interni".

Gli indicatori specifici tenuti sotto controllo dalla norma sono riportati nella procedura di qualità **Lista di Riscontro secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000**

Standard di qualità

Il documento **Lista di Riscontro secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000** riporta le indicazioni relative alla valutazione della qualità del progetto. Nel documento di progetto specifico che identifica l'area di attività a cui afferisce il progetto.

Per quanto riguarda

- Per quanto riguarda la progettazione e gestione di percorsi formativi ad hoc, il modello metodologico di Label Formazione, prevede la progettazione e attuazione di uno specifico sistema di valutazione inerente ai contenuti trattati dal corso/percorso formativo. Risultati complessivi (espressi in media di gruppo) superiori al 65% di efficacia formativa (0,65) sono considerati validi.

- In relazione alla formazione a catalogo è prevista la somministrazione al cliente di un questionario di rivelamento della soddisfazione. Il punteggio prevede una scala di valutazione da 0 a 6, risultati dal 4 al 6 sono considerati validi.

Strumenti di verifica

La procedura aziendale di qualità (**PRO_05 Monitoraggio e miglioramento**) identifica diversi strumenti di valutazione, in particolare

- Audit interni
- Audit esterni (Ente certificatore)

FATTORI DI QUALITÀ INDICATORI			
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	2 giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	1 giorno definito come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	2 giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	1 giorno definito come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno il 70% di utenti con un punteggio medio tra il 4 e il 6 nel questionario di customer satisfaction	Questionario di customer satisfaction
Efficacia formativa	Percentuale media di efficacia dei partecipanti	Almeno il 70% di utenti con almeno il 65% di efficacia formativa.	Test di ingresso e test finale, reporting

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Al fine di gestione eventuali problematiche o reclami Label Formazione mette a disposizione dei committenti e dei destinatari un referente nella Segreteria per la raccolta delle segnalazioni che provvede all'immediata segnalazione al responsabile di Qualità. La gestione di queste segnalazioni viene inserita nella procedura di gestione delle Non Conformità tramite la quale si definiscono soluzioni, responsabilità e tempi di risoluzione.

Periodicamente le segnalazioni ricevute vengono analizzate allo scopo di definire le azioni strutturali in relazione alla problematiche e l'aggiornamento delle procedure atto a prevenire le problematiche riscontrate.

Condizioni di trasparenza

validazione da parte della Direzione

La presente Carta di qualità è stata validata dal e controfirmata dal legale Rappresentante Sig. Oliviero Vittori.

validazione da parte del Responsabile del Processo di gestione della qualità

La presente Carta di qualità è stata validata e controfirmata dal Responsabile della Qualità Dott.ssa Cinzia Mezzetti.

modalità di diffusione al pubblico

Label Formazione assicura la diffusione della carta di qualità mediante i seguenti canali e procedure:

- pubblicazione sul proprio sito internet (www.labelformazione.it)
- consegna in allegato alle offerte commerciali
- pubblicazione all'interno delle piattaforme didattiche personalizzate per i clienti
- affissione nei locali adibiti alla didattica
- consegna ai corsisti all'atto dell'iscrizione
- consegna al personale docente e non docente

modalità di revisione periodica (responsabilità, procedure, tempi)

La Carta di qualità dei Servizi Formativi verrà aggiornata annualmente nell'ambito delle attività di Riesame della Direzione previsti dal Sistema di Qualità alla presenza del Responsabile di qualità, allo scopo di riportare i miglioramenti necessari per assicurare il massimo livello di idoneità, adeguatezza ed efficacia dei servizi.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

La Direzione aziendale assicura la pianificazione ed il presidio di:

- strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

L'area Amministrazione assicura gli adempimenti relativi:

- alla gestione contabile ed agli adempimenti amministrativo-fiscali
- al controllo economico
- alla rendicontazione delle spese
- alla gestione amministrativa del personale
- alla gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il processo di analisi dei fabbisogni è imperniato su attività volte alla verifica dei bisogni professionali e la mappatura delle competenze mediante strumenti strutturati progettati per le singole figure in indagine, come questionari, interviste, focus group, simulazioni da rivolgere sia ai singoli che ai diretti responsabili.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

Le attività di progettazione viene pianificata e realizzata suddividendola nella fase di macro-progettazione, volta all'analisi preliminare con il committente ed alla identificazione dei obiettivi del corso e formalizzata in un albero di obiettivi didattici. La successiva fase di microprogettazione è invece destinata alla costruzione in dettaglio dei singoli elementi ed attività formative in aula e online.

A corredo della microprogettazione vengono prodotti programmi didattici per le attività di aula, questionari valutativi, identificati materiali didattici, mentre per la formazione e-learning vengono prodotti appositi storyboard comprendenti tutte le logiche di funzionamento delle tecnologie didattiche ivi compresa la redazione puntuale del testo audio, testo grafico, la sequenza delle attività sullo schermo le modalità di interazione dell'utente, nonché i sistemi di valutazione e punteggi.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Le attività previste per il responsabile del processo di erogazione sono differenti in funzione della modalità didattica definita per il corso.

In generale per tutte le attività formative vengono svolte le attività di:

- pianificazione del processo di erogazione;
- organizzazione dello staff didattico gestione,
- verifica delle tecnologie disponibili per l'erogazione del corso
- verifica del budget disponibile;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- reporting

In particolare per le attività di e-learning alle attività di e-learning si aggiungono a quelle generali le attività di:

- coordinamento dei tutor online e dell'helpdesk
- collaborazione con i sistemi informativi del cliente
- analisi periodica dei risultati relativi allo studio online
- verifica e risoluzione delle problematiche intervententi