



CARTA DELLA QUALITA' E DEI SERVIZI FORMATIVI

1. GENERALITÀ E OBIETTIVI

La carta della qualità dell'Associazione IMPROVVIVO ha lo scopo di illustrare brevemente la struttura e le finalità dell'ente per aiutare gli interessati e gli utenti a reperire e comprendere agevolmente informazioni sui servizi offerti. In essa vengono riportati i principi fondamentali che ispirano le diverse attività e i servizi sviluppati unitamente alle regole generali che li dirigono. Ha pertanto il fine di esplicitare e comunicare ai committenti e ai beneficiari gli impegni che l'ente di formazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi. Questa carta dei servizi nasce dalla volontà di promuovere il miglioramento continuo della qualità dell'offerta formativa e delle sue modalità di erogazione, che ne consolidi i punti di forza e ne migliori i punti di debolezza.

La carta della qualità è costituita da estratti del Piano dell'Offerta Formativa integrati da alcune indicazioni relative ad aspetti specifici, come l'elaborazione, la verifica e l'approvazione annuale della stessa da parte dell'Ente in base a quanto emerso dai processi di valutazione intercorsi.

2. PROFILO AZIENDALE

IMPROVVIVO è una giovane associazione che nasce dal desiderio dei suoi collaboratori di condividere e divulgare le proprie esperienze, i propri metodi, i propri sogni attraverso una denominazione che diventi sinonimo di garanzia e professionalità nell'attuazione di nuovi progetti in campo formativo.

L'Associazione IMPROVVIVO (Teatri in Rete per la Ricerca e la Sperimentazione dell'Improvvisazione nelle Arti) nasce nell'Ottobre 2004 con il supporto logistico e finanziario della Regione Marche, della Provincia di Ascoli Piceno, della Fondazione "Cassa di Risparmio di Fermo" e di numerosi sponsor aderenti.

L'esigenza è quella di valorizzare al meglio nuove e vecchie realtà già operanti in Italia nel campo dell'improvvisazione, e di convogliare tutte queste energie positive in un unico "fulcro", innovativo ed autorevole nello stesso tempo, per poter finalmente imporre all'attenzione del grande pubblico questo affascinante filone artistico e formativo. Tra gli intenti c'è dunque quello di intraprendere un'attività didattica dagli elevati contenuti culturali e formativi volta ad assolvere alle esigenze di approfondimento e specializzazione nell'ambito delle professioni legate allo spettacolo.

Nel corso degli anni l'Associazione IMPROVVIVO ha sempre più raffinato e ampliato il raggio della propria azione fino ad affermarsi come soggetto riconosciuto e stimato a livello territoriale nel settore dell'improvvisazione e in quello teatrale.

IMPROVVIVO mette in rete i Teatri Storici dei Comuni associati al fine di realizzare attività di spettacolo, formazione per attori, convegni e seminari; la sua sede creativa ed operativa è nel Comune di Porto San Giorgio (FM), dove gli uffici e le sale prove sono affiancate da un Centro di Documentazione sulle Arti dello Spettacolo e dell'Improvvisazione, realizzato nel 2008 con il contributo dell'UE - Programma "Gioventù in Azione" e del Ministero della Gioventù. Ogni anno nel mese di Ottobre viene organizzata una Rassegna Internazionale di 3 giorni sull'arte estemporanea e la comicità, unica del suo genere in Italia, con compagnie provenienti da tutto il mondo.

Le attività dell'Associazione si articolano dunque in DIDATTICA, PRODUZIONE, ORGANIZZAZIONE E PROMOZIONE. È in questo contesto territoriale/culturale che si colloca il ruolo primario dell'Associazione IMPROVVIVO

quale attore principale nel diffondere la conoscenza delle arti relative all'improvvisazione, alla danza, alla musica e al teatro.

Tra i bisogni socialmente rilevanti presenti nel contesto territoriale in cui l'Associazione IMPROVVIVO si trova ad operare e a cui l'Ente vuole dare una risposta concreta c'è indubbiamente la formazione professionale per le professioni afferenti al mondo dello spettacolo, quale strumento fondamentale per agevolare l'inserimento nel mercato del lavoro.

La formazione per artisti (attori, musicisti, danzatori, performers), è infatti tra le priorità dell'Associazione. Priorità a cui si vuol dare risposte concrete attraverso l'organizzazione di corsi speciali, laboratori di improvvisazione che coinvolgano le diverse aree delle professioni afferenti al mondo dello spettacolo con particolare attenzione al settore teatrale e dell'improvvisazione a diversi livelli propedeutico, amatoriale, professionale, alto perfezionamento, formazione ed aggiornamento docenti.

La Scuola Biennale di Formazione per il Teatro e l'Improvvisazione gestita da IMPROVVIVO affianca allo studio della recitazione su testo l'improvvisazione, attraverso un metodo didattico assolutamente innovativo che mira a qualificare attori in grado di passare con disinvoltura dall'una all'altra disciplina.

Il Centro si occupa inoltre dell'organizzazione di convegni, seminari, giornate di studio, mostre e conferenze, di progetti da realizzare in collaborazione con il mondo accademico e universitario, con riviste o altri circoli culturali.

IMPROVVIVO è diventata un punto di riferimento per i gruppi teatrali esistenti in Italia o singoli artisti che lavorano sull'arte estemporanea e la comicità (anche attraverso l'organizzazione di Meeting o incontri formativi), così come per le reti internazionali d'improvvisazione, teatrali innanzitutto, ma anche musicali e coreutiche; scambi culturali, spettacoli in lingua, formazione con professionisti stranieri, collaborazioni con ambasciate e Istituti di Cultura all'Estero sono dunque tutti progetti valorizzati, supportati e potenziati di anno in anno.

L'atto costitutivo dell'Ente contempla una formazione professionale diretta a sviluppare le attitudini artistiche dei soggetti afferenti alla struttura con particolare attenzione ai giovanissimi che si immettono nel mondo del lavoro. Per consolidare ulteriormente il ruolo di preminenza assegnato all'Associazione nell'ambito delle iniziative ed attività culturali collegate alla formazione professionale, l'Ente intende ampliare la rete di collaborazioni strutturate ed attive già in essere con gli attori chiave del contesto territoriale di riferimento, sia a livello regionale che locale. Questi rapporti hanno la finalità di garantire una costante capacità di lettura dei bisogni dell'utenza nonché il reperimento di risorse informative necessarie per l'erogazione di un servizio formativo di qualità.

L'attività di formazione che si intende porre in essere non può certamente prescindere dalla conoscenza delle caratteristiche del sistema della formazione professionale né dei fabbisogni formativi presenti nel territorio. A tal fine si rende opportuno l'instaurazione di una costante cooperazione con gli Istituti di ricerca economico, politico e sociale presenti nel contesto territoriale finalizzata a garantire un *orientamento concreto* alla formazione professionale. L'utilizzo e l'interpretazione dei dati forniti dagli Istituti di ricerca daranno la possibilità all'Ente di attuare ad iniziative formative quanto più possibile vicine alle esigenze degli utenti.

L'Associazione IMPROVVIVO ad oggi ha in essere collaborazioni con la Regione Marche, la Provincia di Ascoli Piceno, il Ministero della Gioventù e l'UE – Programma "Gioventù in Azione".

In un'ottica di promozione della "società della conoscenza" in linea con la Strategia di Lisbona, diviene prioritario avviare iniziative formative altamente professionalizzanti rivolte agli operatori del settore artistico e culturale in genere.

I professionisti che la dirigono hanno raggiunto una consolidata esperienza attraverso l'organizzazione di corsi speciali, laboratori di improvvisazione che coinvolgano le diverse aree delle professioni afferenti al mondo dello spettacolo con particolare attenzione al settore teatrale e dell'improvvisazione a diversi livelli propedeutico, amatoriale, professionale, alto perfezionamento, formazione ed aggiornamento docenti.

Tale attività formativa da sempre ha coniugato la **centralità della persona** con le esigenze di innovazione e di competitività proprie del territorio e del contesto in cui gli interventi formativi sono innestati, privilegiando azioni di promozione dell'occupazione e di sviluppo delle competenze professionali afferenti al mondo dello spettacolo.

Esperienza, serietà e costante aggiornamento professionale sono i valori fondamentali che animano l'attività caratterizzata da un forte investimento in risorse umane con esperienze specifiche pluriennali quale risposta professionale ed esperta alle più attuali esigenze formative del territorio.

L'esperienza professionale viene costantemente integrata con corsi mirati a ottenere particolari specializzazioni per rispondere al meglio alle richieste degli utenti singoli e delle aziende. Una continua verifica delle proprie competenze che i collaboratori dell'Associazione IMPROVVIVO affrontano con passione e con entusiasmo.

L'Associazione IMPROVVIVO vuole dunque rispondere ad esigenze formative ed organizzative poste dalle trasformazioni in atto nel sistema territoriale e nelle professioni afferenti al mondo dello spettacolo. In virtù delle sue esperienze pregresse si pone al servizio degli utenti e delle imprese operando nella formazione professionale destinata ai disoccupati, agli occupati. Il metodo di lavoro è caratterizzato da percorsi di formazione e di orientamento che, partendo dalla risorsa umana, ne valorizzano le potenzialità in modo coerente con le necessità espresse dal mercato del lavoro, giungendo ad una sua efficace collocazione sul mercato stesso.

I servizi erogati dall'Associazione IMPROVVIVO hanno lo scopo di favorire lo sviluppo professionale delle persone e di agevolarne l'inserimento occupazionale, accrescendone le competenze e migliorandone l'impiegabilità nel mercato del lavoro.

La carta della qualità verrà aggiornata annualmente e periodicamente verificata in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

La *POLITICA DELLA QUALITÀ* realizzata dall'Associazione prevede una serie di obiettivi e di impegni che la Direzione assume formalmente, in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le strategie dell'organizzazione.

Il piano dell'offerta formativa dell'Associazione IMPROVVIVO si prefigge i seguenti obiettivi:

- garantire una formazione capace di rispondere alle esigenze degli utenti e insieme del mercato del lavoro;
- favorire lo sviluppo di un approccio consapevole e informato sulle prospettive offerte dal sistema formativo, sociale e lavorativo locale e nazionale;
- garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro;
- fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile capace di adeguarsi alle innovazioni tecnologiche e ai mutamenti della realtà sociale e del mercato del lavoro assumendo la formazione continua come elemento prioritario del sistema provinciale pubblico di formazione professionale;
- favorire la formazione e l'impiego di persone svantaggiate come disoccupati e portatori di handicap;
- non stabilire nessuna condizione discriminatoria per limitare l'accesso all'offerta formativa;
- dotarsi degli strumenti più idonei per valutare la qualità dell'offerta formativa e il raggiungimento degli obiettivi formativi da parte degli utenti garantendo agli stessi la trasparenza dei criteri e dei risultati della valutazione e utilizzando questi ultimi, quando necessario, per migliorare in itinere il processo di apprendimento;
- dotarsi di strumenti di rilevazione che offrano l'opportunità di esprimere valutazioni della qualità del servizio ricevuto e della rispondenza dei risultati rispetto agli obiettivi personali di apprendimento;
- informare sulle opportunità di lavoro e sulle modalità e le tecniche per la ricerca del lavoro;
- gestire l'attività di formazione professionale in conformità alla normativa vigente in materia ed in attuazione degli indirizzi programmatici e delle direttive emanate dalla Regione e dalla Provincia nell'ambito delle proprie rispettive competenze;
- migliorare l'offerta formativa adeguandola alle esigenze innovative della domanda, attraverso un utilizzo coordinato ed unitario delle strutture e risorse presenti nel sistema formativo pubblico provinciale.

3. SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L'Associazione IMPROVVIVO vuole perseguire le seguenti attività di formazione professionale nel modo seguente:

OBBLIGO FORMATIVO: in base alla **legge 144/99 art. 68** l'Associazione intende fornire alla popolazione in età attiva la formazione necessaria a garantire l'obbligo/diritto formativo fino a 18 anni.

La modalità e gli strumenti adottati per tale intervento formativo sono:

- Percorsi di formazione professionale che consentono di conseguire **una qualifica o una specializzazione professionale**
- Percorsi di assolvimento dell'obbligo formativo attraverso **l'esercizio dell'apprendistato**

Per i percorsi previsti dalla legge n.144/99 art. 68 comma 1 lett. b) e c) realizzati nel sistema di formazione professionale e nell'esercizio dell'apprendistato. Per i corsi compresi nell'obbligo formativo è garantita la possibilità di passaggio fra sistemi con il riconoscimento dei relativi crediti, come prescritto dalla normativa in materia; sono previste attività di orientamento in relazione alle politiche della Regione Marche e delle Amministrazioni provinciali si realizzano almeno due incontri all'anno con le famiglie degli allievi; le attività didattiche sono comprensive dell'organizzazione di stage aziendali con un numero di ore proporzionali alla durata del corso al fine di raggiungere gli obiettivi preposti.

FORMAZIONE SUPERIORE: fornire alla popolazione in età attiva una formazione post diploma specifica nell'ambito della stessa area professionale di provenienza; integrazione dei percorsi universitari con moduli professionalizzanti al fine di sviluppare un raccordo forte tra sistema universitario, formazione professionale e mondo del lavoro.

La modalità e gli strumenti adottati per tale intervento formativo sono:

- Percorsi di specializzazione post-qualifica
- Percorsi di Qualifica post-diploma
- Istruzione Formazione Tecnica Superiore prevista dalla **L. 144/99 art.69**
- Tirocini formativi
- Moduli integrativi con la scuola secondaria superiore
- Moduli integrati con l'Università
- Master

FORMAZIONE CONTINUA: rafforzamento e diversificazione degli interventi di formazione continua, migliorando le performance quantitative e qualitative della precedente programmazione ed armonizzando l'intervento regionale con quanto si va via via delineando a livello nazionale in merito alla strutturazione di un sistema di formazione continua. Le azioni saranno finalizzate:

- a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese
- a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale (es. programmazione negoziata, distretti industriali, nuovi bacini d'impiego con particolare riferimento allo sviluppo di attività terziarie)
- a sostenere, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro
- a sostenere politiche finalizzate a stabilizzare l'occupazione e a garantire un inquadramento professionale adeguato ai lavoratori con contratti di lavoro flessibili e atipici

La modalità e gli strumenti adottati per tale intervento formativo sono:

- Percorsi di aggiornamento professionale
- Percorsi di riqualificazione professionale

Queste diverse attività vengono progettate e realizzate con particolare attenzione a:

- l'occupabilità

- l'occupazione
- la formazione continua e permanente quale aggiornamento individuale e contributo innovativo alle aziende
- la sperimentazione di nuovi percorsi formativi
- la collaborazione con aziende, enti, associazioni, università e organizzazioni per la migliore interazione dei diversi soggetti territoriali, con particolare attenzione nei confronti delle fasce più deboli

Nella erogazione dei propri servizi, l'Associazione IMPROVVIVO si ispira ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza e di efficacia.

4. DATI GENERALI

Sede Legale: Via Montone, 1 – 63023 FERMO

Sede Operativa: Via Giammarco, 41 – 63023 FERMO

Sede Operativa: Corso Castel San Giorgio, 1 – 63017 PORTO SAN GIORGIO (FM)

Magazzino: Via Arno, 5 – 63023 FERMO

Sito web: www.improvviso.it – Email: info@improvviso.it – segreteria@improvviso.it

5. DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Per lo svolgimento dell'attività formativa l'Associazione IMPROVVIVO predisporrà aule idonee per la didattica, a seconda delle esigenze e del numero dei partecipanti ai vari iter formativi. Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.L. n.81 del 2008).

6. DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI

L'Associazione IMPROVVIVO si avvale di coordinatori, docenti e tutor esterni in relazione a specifiche esigenze, valutati e scelti in base alla necessità tenendo conto delle qualifiche e dell'esperienza maturata da questi ultimi. Tutti i collaboratori dell'organizzazione, a qualsiasi livello, costituiscono l'essenza dell'Associazione IMPROVVIVO ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio della stessa, garantendo il soddisfacimento di tutte le parti interessate.

La Direzione assume il preciso impegno di stabilire unità di intenti e di indirizzi all'interno dell'organizzazione mediante la creazione di un ambiente sereno e motivante in modo che tutti si sentano coinvolti e stimolati nel conseguimento degli obiettivi.

La dotazione di risorse professionali che consente infatti una corretta gestione dei processi e delle attività programmate dalla nostra struttura formativa, sono quelle definite in organigramma (R16). La dotazione di risorse professionali con competenze certificate sono definite nel documento (R16-b).

- a) La **Direzione** ha la responsabilità generale delle attività di orientamento e/o formazione professionale poste in essere garantendo il raggiungimento degli standard qualitativi programmati nel rispetto della mission. In accordo con la politica della qualità persegue una moderna gestione della qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse per ottenere la piena soddisfazione dei partecipanti/utenti, instaurando rapporti con l'esterno e pianificando i fabbisogni di risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi della struttura formativa.

- b) **L'Amministrazione** ha la responsabilità della gestione amministrativa e contabile relativa alla definizione e al monitoraggio dei budget dei progetti, redige e controlla i documenti di bilancio in conformità con le norme vigenti. Coordina ed effettua le attività di rendicontazione al fine di ottimizzare i flussi finanziari.
- c) **L'Analisi del Fabbisogno** ha la responsabilità di mantenere sotto osservazione le dinamiche sociali ed economiche del territorio di riferimento dando indicazioni ai progettisti sui fabbisogni formativi emergenti. È il soggetto che sviluppa e mantiene contatti con le organizzazioni produttive e di servizio del territorio per cogliere le evoluzioni dei bisogni di formazione, per analizzare la domanda e l'offerta di formazione del territorio.
- d) La **Progettazione** ha il compito di pianificare, sviluppare e verificare la progettazione dell'offerta formativa attraverso una scrupolosa analisi della fattibilità dei nuovi progetti/servizi formativi e/o di orientamento. È colui che esegue eventuali modifiche alla progettazione di dettaglio sia in fase di erogazione, sia in fase di revisione alla conclusione del singolo progetto e che ricerca nuovi metodi/strumenti formativi da sperimentare.
- e) Il **Responsabile della Qualità** ha la responsabilità di sviluppare e mantenere le procedure e gli standard di qualità interni programmati attraverso la promozione della cultura della qualità all'interno dell'organizzazione, l'informazione della direzione sullo stato della qualità dei servizi erogati e lo sviluppo del sistema qualità in conformità ed in relazione con il sistema di accreditamento regionale.
- f) Il **Coordinamento** ha la responsabilità di garantire idonee risorse logistiche e professionali, interne ed esterne, per una corretta erogazione e gestione dei singoli progetti. È suo il compito di collaborare con il progettista nella micro-progettazione didattica in itinere, di coordinare e programmare nel tempo e con dettaglio le risorse materiali e le risorse professionali necessarie nonché di valutare e proporre alla direzione le risorse professionali esterne da utilizzare nel progetto.
- g) La **Docenza** ha la responsabilità di raggiungere, in relazione con le capacità di apprendimento ed attitudini dei partecipanti, gli obiettivi formativi e professionali previsti nei singoli programmi di progetto. Per rendere più efficace e proficuo l'intervento formativo il docente partecipa alla fase di progettazione e di programmazione didattica nonché alla scelta delle tecnologie e metodologie didattiche da utilizzare. Elabora dispense e materiali didattici di supporto agli utenti, prepara il materiale necessario per le esercitazioni, predispone le risorse tecniche e didattiche indispensabili per la realizzazione dei progetti. Effettua gli interventi di docenza frontale previsti e trasmette i contenuti teorici e gli insegnamenti tecnico/pratici e accompagna l'utenza nei processi di formazione. Sarà suo compito partecipare agli incontri di coordinamento didattico ed organizzativo e alla formazione formatori pianificata dalla Direzione.
- h) Il **Tutor** ha la responsabilità di garantire un corretto funzionamento delle risorse impegnate nel singolo progetto, di facilitare l'apprendimento individuale e di gruppo e di curare tutta la realizzazione degli stage e/o tirocini di orientamento. Verifica la disponibilità degli strumenti e del materiale didattico di supporto nonché accompagna i partecipanti nei processi formativi e facilita una positiva gestione delle relazioni con i formatori e con i tutor aziendali.
- i) **L'Orientamento** ha la responsabilità della gestione e dell'erogazione dei servizi di orientamento attraverso attività di consulenza finalizzate a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionali. È il soggetto che cura le relazioni con i Centri per l'Impiego, il Provveditorato agli Studi, la Camera di Commercio e le parti sociali.
- j) La **Valutazione** ha la responsabilità del monitoraggio in itinere e valutazione finale dei risultati conseguiti dai singoli progetti attraverso l'elaborazione e la somministrazione di questionari di valutazione della grado di soddisfazione dei partecipanti/utenti, del personale.

7. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard generali e specifici del servizio formativo sono definiti dall'ente sulla base di fattori di qualità dell'attività amministrativa e dell'attività didattica. I fattori di qualità del servizio formativo riferibili all'attività amministrativa comprendono, ad esempio:

- trasparenza

- efficacia della comunicazione dei servizi offerti
- flessibilità degli orari e disponibilità nel contatto con il pubblico

Gli standard didattici comprendono:

- monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti
- chiarezza e completezza della attività di formazione e orientamento
- svolgimento di seminari o altre attività di informazione ed orientamento
- competenza del personale docente e non docente impiegato

Di seguito sono elencati più in dettaglio alcuni fattori di qualità e i relativi standard garantiti.

TRASPARENZA E COMUNICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

L'Associazione IMPROVVIVO utilizza diversi mezzi di comunicazione per far conoscere ai potenziali beneficiari i servizi offerti:

- sito Internet
- annunci sui giornali
- annunci radiofonici
- manifesti e locandine

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
pubblicizzazione dell'offerta	mezzi di comunicazione utilizzati	almeno 2 mezzi di comunicazione	rilevazione dai documenti
presenza sito Internet	SI	SI	rilevazione dai documenti

Disponibilità e flessibilità nella gestione del contatto col pubblico

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
disponibilità nel contatto col pubblico	apertura della sede anche nelle ore pomeridiane	almeno un giorno alla settimana	rilevazione dai documenti
flessibilità nel contatto col pubblico	disponibilità a soddisfare esigenze degli allievi	possibilità di ricevere gli allievi anche su appuntamento	rilevazione dai documenti

Monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
monitoraggio costante della soddisfazione degli allievi	somministrazione di questionari creati ad hoc	somministrazione di almeno 2 questionari per ogni corso	rilevazione dai documenti

Presenza di adeguata attività orientativa

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
presenza di attività orientative	presenza di ore dedicate all'interno dei corsi	presenza di almeno 4 ore di orientamento per ogni corso di formazione professionale	rilevazione dai documenti

Competenza del personale docente e non docente

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
competenza docenti (materie teoriche)	titolo di studio	80% di docenti laureati	rilevazione dai documenti
esperienza docenti (materie tecnico-pratiche)	anni di esperienza nel settore	almeno 2 anni	rilevazione dai documenti
competenza esperti	anni di esperienza nel settore	almeno 2 anni	rilevazione dai documenti
competenza tutor e coordinatori	adeguate qualifiche e/o esperienza	laurea attinente e/o almeno 2 anni di esperienza nel settore	rilevazione dai documenti

8. ATTIVITÀ DELLA SEGRETERIA

La sede formativa garantisce orari di apertura al pubblico in funzione delle esigenze degli allievi. L'orario di apertura della segreteria prevede l'apertura in almeno un giorno alla settimana anche nelle ore pomeridiane per rendere più facilmente accessibili i servizi.

La segreteria provvede a costituire un servizio informazioni, facilmente ed effettivamente accessibile anche telefonicamente al numero 0734/221938. Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di essere ricevuto su appuntamento.

9. INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

L'Associazione IMPROVVIVO organizza incontri di introduzione ai corsi, destinate agli aspiranti allievi. Nell'ambito di ciascuna azione formativa è organizzato un servizio di informazione e orientamento.

I servizi di informazione e di orientamento provvedono, in particolare, alle seguenti funzioni:

- mettere in contatto allievi di diversi corsi, che abbiano scelto aree di interesse comune
- fornire informazioni su programmi delle lezioni e libri di testo, fornire informazioni sui criteri adottati dai docenti per gli esami finali e le prove di valutazione intermedie
- consigliare, in base agli interessi e alle attitudini degli allievi, l'attività lavorativa e/o l'ulteriore percorso formativo
- informare sulle opportunità lavorative e formative offerte dal territorio

Con i servizi di **Informazione e Orientamento** si vuole facilitare l'accesso alle formazioni sulle opportunità di istruzione, formazione e lavoro su scala locale, nazionale ed europea mediante sistemi informativi cartacei o multimediali consultabili dalle persone individualmente o con l'assistenza di un esperto. Tirocini e brevi percorsi formativi destinati a gruppi di utenti con omogenei fabbisogni su particolari aree tematiche (tecniche e strategie di ricerca di lavoro, nuove forme di lavoro, conoscenza del mercato del lavoro e delle professioni locali).

Attraverso la **Consulenza Orientativa** si offriranno interventi differenziati finalizzati a favorire la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini, capacità, interessi motivazioni per arrivare a definire un proprio progetto professionale ed individuare le vie per attuarlo.

Relativamente all'area dello svantaggio, saranno effettuati periodicamente degli incontri con i Servizi Sociali territoriali competenti e con i Centri per l'Impiego interessati 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".

10. RELAZIONI CON IL PERSONALE

L'Associazione IMPROVVIVO si impegna a rendere il personale non docente continuamente presente o immediatamente reperibile presso ciascuna azione formativa, al fine di assicurare la distribuzione di materiale e la risposta a eventuali richieste e necessità degli allievi. Il personale ha anche la funzione di agevolare la comunicazione tra i corsisti e il corpo docente e facilitare l'accesso e la fruizione di eventuali attrezzature e servizi a disposizione degli allievi.

Gli allievi che lo richiedano possono contattare i docenti o i loro collaboratori al fine di ottenere eventuali delucidazioni sulle attività didattiche. Ciascun docente mette a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche e una bibliografia di approfondimento relativi al proprio insegnamento.

11. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI DISSERVIZI

Per ciascuna azione formativa l'Associazione IMPROVVIVO propone ai partecipanti questionari ideati per monitorare il loro grado di soddisfazione in modo da rilevare tempestivamente ogni tipo di esigenza o lamentela al fine di porvi sollecitamente rimedio.

Al fine di garantire e tutelare il sistema committenti/beneficiari in via preventiva o quantomeno in fase di erogazione del servizio, viene predisposto anche un servizio reclami mediante segnalazione telefonica.

Inoltre il personale non docente (tutor e coordinatori) è sempre a disposizione per raccogliere lamentele e richieste degli allievi anche espresse in modo informale. Relativamente ai moduli proposti, ciascun docente deve predisporre gli strumenti (questionari) per la valutazione del gradimento e la raccolta di suggerimenti da parte dell'allievo, in merito ai programmi, al personale docente e allo stile di insegnamento. L'esito dei test è poi oggetto di discussione e valutazione da parte del team dei docenti.

Relativamente a eventuali reclami scritti l'Associazione IMPROVVIVO si impegna a rispondere entro 15 giorni dalla data del ricevimento del reclamo o a fornire entro tale termine le dovute delucidazioni agli utenti in caso di questioni particolarmente complesse.

12. MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA

Gli utenti che intendono iscriversi agli interventi formativi o che richiedono informazioni sono indirizzati presso l'Ufficio Orientamento. È compito degli orientatori: cogliere le attese degli utenti, presentare loro l'Ente, indirizzarli nelle scelte e distribuire loro la Carta della Qualità. L'Associazione IMPROVVIVO si impegna a diffondere

la presente Carta della Qualità attraverso la sua affissione all'interno della sede dell'ente, la pubblicazione sul sito internet e la sua consegna in copia agli allievi iscritti, al personale docente e non docente del corso.

**Con la presente CARTA DELLA QUALITA'
l'Associazione IMPROVVIVO
si impegna**

- a rispettare, in linea con il principio di centralità della persona che da sempre ha ispirato le attività formative, tutte le disposizioni descritte nella medesima e a mantenere un alto livello di soddisfazione. La qualità, nella sua accezione più ampia, conferisce un "valore aggiunto" intrinseco nelle performance e nella realizzazione dei servizi offerti. La "non qualità" determina, al contrario, insoddisfazione e costi aggiuntivi, considerati passivi che vanno azzerati con azioni adeguate e tempestive;
- a consegnare la presente Carta della Qualità ai partecipanti e beneficiari dei servizi offerti o alle loro famiglie nei percorsi di assolvimento dell'obbligo formativo. Unitamente viene consegnata anche la documentazione specifica di dettaglio sulle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.
- a consegnare la presente Carta della Qualità e la Scheda di dettaglio del Servizio prima della erogazione attraverso un incontro preliminare con i partecipanti/utenti.

La Carta redatta dal Responsabile Sistema Gestione Qualità ed approvata dal Comitato di Qualità verrà diffusa dagli orientatori agli utenti mediante distribuzione formalizzata a ciascun iscritto al momento dell'avvio dei corsi, agli Enti e al personale ad ogni revisione, aziende contattate durante il monitoraggio. Il Comitato Qualità annualmente sottopone a riesame la presente Carta della Qualità onde garantire la sua attualità e rispondenza alla realtà dell'organizzazione.

CARTA DELLA QUALITA'

L'Associazione IMPROVVIVO persegue come principale obiettivo quello di diventare punto di riferimento nel settore formativo dedicato allo spettacolo e di consolidare sul territorio il suo primato storico attraverso:

- un efficace contributo alla ricerca di processi pedagogici e formativi qualificanti e aderenti alle necessità del sistema committenti/beneficiari;
- un'attività di orientamento capillare e incisiva sul territorio;
- l'utilizzo di strumenti metodologici e tecnologici all'avanguardia, ove necessario, e di professionalità eccellenti.

La Direzione ha definito la Politica per la Qualità della Scuola di Formazione in funzione:

- degli scopi istituzionali della Scuola stessa;
- degli impegni assunti per un miglioramento continuo;

ed assicura che la stessa sia debitamente illustrata a tutti i membri dell'organizzazione, mediante incontri semestrali e affissione in bacheca.

La Politica per la Qualità è condivisa da tutto il personale e è soggetta a periodici riesami da parte della Direzione per garantirne la costante adeguatezza. Esperienza, serietà e costante aggiornamento professionale sono i valori fondamentali che animano l'attività aziendale caratterizzata da un forte investimento in risorse umane con esperienze specifiche pluriennali quale risposta professionale ed esperta alle più attuali esigenze formative del territorio locale.

La **Politica della Qualità** dell'Associazione IMPROVVIVO si basa su obiettivi ed impegni, qui di seguito elencati, che la Direzione assume formalmente, in funzione dei bisogni e delle aspettative del committente/beneficiario e coerentemente alle strategie di sviluppo del territorio.

L'obiettivo strategico è la soddisfazione dei beneficiari diretti/finali (Partecipanti), dei beneficiari indiretti (Imprese pubbliche, private che beneficiano dei risultati formativi), dei committenti (Istituzioni, Enti Pubblici, Aziende private), nonché il miglioramento continuo dei processi e delle relazioni interne con il personale.

La Direzione pertanto garantisce:

- una ricerca assidua per il miglioramento dei processi e quindi per offrire un prodotto/servizio "di qualità";
- un controllo antecedente, concomitante e successivo all'erogazione dei prodotti/servizi offerti attraverso un sistema di monitoraggio e valutazione idoneo ad un riesame degli obiettivi per il rispetto del perseguimento della qualità prefissata;
- una partecipazione attiva di tutti i livelli dell'organizzazione alla costruzione e mantenimento della qualità, attraverso processi interni di sensibilizzazione;
- una periodica revisione della politica della qualità al fine di renderla corrispondente alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Le modalità e gli strumenti adottati affinché la politica per la qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, consistono:

- diffusione e sensibilizzazione del personale alla mission ed alla soddisfazione del sistema committente/beneficiario mediante apposite riunioni coordinate dalla Direzione;
- promozione di specifici incontri e seminari finalizzati a sviluppare la cultura della qualità all'interno della struttura formativa;
- diffusione di diversi livelli organizzativi dei risultati ottenuti dalle azioni di monitoraggio e valutazione dell'offerta formativa e programmi di miglioramento.

Al fine di garantire e tutelare il sistema committenti/beneficiari in via preventiva o quantomeno in fase di erogazione del servizio, l'ENTE mette a disposizione la Carta della Qualità e nella logica del miglioramento continuo viene predisposto un servizio reclami (la cui scheda è reperibile presso la segreteria) per consentire alla Direzione, assieme al responsabile della Qualità e al coordinatore del progetto, di intervenire con opportune azioni correttive.

Validazione da parte della Direzione

Fermo, lì 04.08.2009

Il Presidente di IMPROVVIVO
Dr. Francesco TRASATTI

