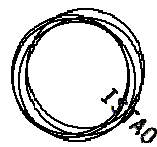
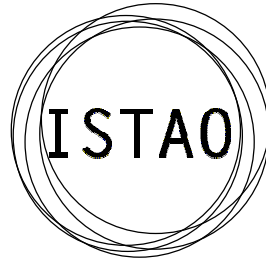


ISTITUTO
ADRIANO OLIVETTI
DI STUDI PER
LA GESTIONE
DELL'ECONOMIA
E DELLE AZIENDE



CARTA DELLA UALITÀ

ESTRATTO

Ancona, giugno 2007

La versione integrale è disponibile per la consultazione presso l'ufficio del Responsabile della Qualità.

1. PREMESSA

Il concetto di qualità assume un connotato fondamentale nella proposta formativa e nelle attività dell'Istao poiché compito della formazione è anche trasmettere la cultura della qualità e dell'eccellenza.

Con questa Carta si vogliono garantire i massimi standard di qualità per l'attività dell'Istao il cui principale obiettivo è formare dirigenti e imprenditori che possiedano una visione a 360 gradi dell'azienda e del settore in cui operano, sappiano coordinare le risorse secondo un disegno unitario, siano in grado di individuare i problemi e fornire le risposte più appropriate in modo tempestivo.

L'adesione alla Carta della Qualità comporta l'impegno non solo a rispettarne i principi cardine, ma anche a sviluppare le strutture necessarie per

la verifica ed il miglioramento continuo del servizio offerto a tutti gli utenti, al fine di ovviare ad eventuali anomalie o disfunzioni.

E' intenzione dei promotori attivare un "Osservatorio" il cui compito sarà quello di rilevare il grado di adozione dei principi e dei criteri della "Carta" da parte degli aderenti, i quali sono tenuti ad allestire, a loro volta, sistemi di controllo e di informazione del personale.

La Carta della qualità rappresenta una griglia di riferimento che identifica gli aspetti rilevanti del servizio e gli indicatori più appropriati per valutarne la qualità.

Si propone come un punto di equilibrio possibile tra la realtà attuale e un modello ideale da realizzare gradualmente, tenendo conto delle risorse disponibili e creando una prima rete di riferimenti precisi per i programmi futuri.

2. LA MISSIONE DELL'ISTAO

Obiettivo dell'Istao è contribuire alla diffusione della cultura di impresa soprattutto mediante la formazione di:

- giovani laureati destinati ad assumere posizioni di responsabilità nel settore produttivo pubblico e privato;

- persone già inserite nel mondo del lavoro (dipendenti, quadri aziendali, dirigenti e imprenditori) che intendano investire ancora nella loro formazione e preparazione.

Aree di attività dell'Istao e settori coinvolti

Settori \ Attività	Presidenza	Direzione Didattica	Comunicazione	Segreteria Generale	Servizi Informatici	Amministrazione	Centro Documentazione
1. FORMAZIONE SUPERIORE	X	X	X	X	X	X	X
2. FORMAZIONE CONTINUA	X	X	X	X	X	X	X
3. RICERCA	X	X		X	X	X	X
4. GESTIONE EVENTI	X	X	X	X		X	

Processo 1 – LA FORMAZIONE SUPERIORE

L'Istao ha sviluppato un modello di formazione manageriale basato in gran parte sull'addestramento in azienda, nella convinzione che il miglior modo per apprendere sia proprio quello di entrare attivamente in un contesto professionale confrontandosi con la realtà.

I Corsi preceduti da una breve fase propedeutica di armonizzazione delle conoscenze, prevedono una scansione dell'attività secondo aree didattiche, nelle quali è prevista l'alternanza di episodi di formazione teorica a momenti di sperimentazione e verifica operativa delle conoscenze maturate.

L'Area didattica svolge un ruolo fondamentale in questo processo di formazione e, pertanto, risponde al seguente requisito:

- > Il coordinamento di ciascun corso/progetto/sezione è affidato ad una persona o ad un gruppo di persone che hanno tale responsabilità come compito primario e che in tale ruolo sono identificabili da tutti i docenti e da tutti gli allievi.

I membri dell'Area didattica progettano e controllano la formazione didattica degli allievi e li seguono durante l'intero Master, compresa la fase dello stage di fine corso.

Pertanto i responsabili didattici

- devono essere presentati agli allievi già dal primo giorno di lezione e costituiranno il loro punto di riferimento per tutta la durata del corso;
- contattano i docenti, dopo averne valutato i curriculum e le esperienze professionali, e ne seguono l'attività in aula;
- contattano anche le imprese per i project-work e seguono gli allievi durante i loro lavori in azienda;
- hanno il polso della situazione circa il clima del corso, il comportamento degli allievi e l'apprezzamento delle docenze.

Tutto il Processo della Formazione superiore deve rispondere a quattro variabili macro che rappresentano gli obiettivi fondamentali del processo:

MACRO OBIETTIVI	INDICATORI
1. Rispondenza al fabbisogno	N. domande/posti disponibili
2. Operatività	% ore per progetti-stage
3. Placement	% Stage finale + contratto
4. Efficacia	% occupati entro 6 mesi

I macro indicatori rappresentano strumenti per valutare la qualità di tutto il processo della formazione superiore.

L'offerta formativa deve infatti soddisfare alcuni requisiti fondamentali:

- essere conforme al fabbisogno di formazione, espresso o latente, del target di utenza individuato;
- associare, secondo il modello Istao dell'apprendere producendo, alla trasmissione frontale di conoscenza, la possibilità di sperimentare e sviluppare competenze mediante il coinvolgimento dei partecipanti in attività operative realizzate direttamente all'interno dei luoghi di lavoro (project work, stage, visite aziendali, studio di casi, etc);
- incontrare anche l'interesse del mercato del lavoro che deve sentirsi attratto dalle figure professionali in formazione ed incentivato a trattenere in azienda gli eventuali stagiaire;
- rispondere all'obiettivo di agevolare la collocazione ottimale delle Risorse in formazione all'interno delle imprese/organizzazioni. Sarà dunque bene puntare al monitoraggio del processo di collocazione nell'arco dei sei mesi successivi alla chiusura del singolo corso.

Il processo di formazione, a sua volta, si articola in modo diverso, tutte le aree funzionali dell'Istituto. in 8 fasi distinte che coinvolgono, ciascuna in

Processo 1 – LA FORMAZIONE SUPERIORE

FASI	PARAMETRI
1.1 Progettazione	N. di corsi/ progetti realizzati
1.2 Promozione	N. richieste di informazione per corso
1.3 Processo di selezione	Composizione commissioni
1.4 Progettazione di dettaglio	Pubblicazione calendario ai partecipanti
1.5 Aula	Dotaz. Strumentale Dinamiche allievo- docente
1.6 Project work	Successo dei progetti (presentare risultati in azienda)
1.7 Stage	Opportunità di inserimento (traduzione in offerta/contratto di lavoro)
1.8 Valutazione apprendimento	Attrattività di figure professionali formate per il mercato

Processo 2 – LA FORMAZIONE CONTINUA

Oltre alle iniziative di formazione superiore l'Istao realizza percorsi di aggiornamento per coloro che, pur lavorando, intendano investire nella loro formazione.

Per la progettazione, la realizzazione, il coordinamento e la valutazione di questi particolari momenti formativi, l'Istao utilizza tutto il proprio know-how.

Tutte le aree dell'Istituto (Presidenza, Area Didattica, Comunicazione, Centro Documentazione, Segreteria Generale, Servizi Informatici e Amministrazione) operano congiuntamente per garantire professionalità e massima soddisfazione nei partecipanti.

Il processo "Formazione continua" prende corpo sulla base dei seguenti macro obiettivi:

MACRO OBIETTIVI	INDICATORI
1. Rispondenza al Fabbisogno	Progetti realizzati/Proposte-bandì
2. Efficacia	Corsi attivati/progetti realizzati

Tali indicatori rappresentano strumenti per monitorare la qualità di tutto il processo della formazione continua.

L'offerta formativa deve infatti soddisfare alcuni requisiti fondamentali:

- rispondere a quelli che emergono come fabbisogni formativi prioritari, espliciti o latenti, espressi dal target di utenza potenziale, con proposte progettuali in grado di configurare ipotesi formative congrue e capaci di collocarsi in linea con richieste esplicite di soggetti committenti o bandì pubblici;
- operare affinché la fase progettuale si traduca in effettiva realizzazione di prodotti formativi che siano in grado di trovare riscontro in termini di partecipazione e soddisfazione in capo ai singoli utenti.

I parametri e gli standard che l'Istituto segue in ogni fase del processo trovano spunto da tali due macro-indicatori, fulcro dell'attività di formazione continua.

Il processo di formazione continua si articola in 6 micro-fasi distinte che vanno a coinvolgere, pur se in misura e con modalità differenti, tutte le aree funzionali dell'Istituto.

Processo 2 – LA FORMAZIONE CONTINUA

FASI	PARAMETRI
2.1 Progettazione	N. di corsi/ progetti realizzati
2.2 Promozione	N. richieste di informazione per corso
2.3 Processo di selezione	Composizione commissioni
2.4 Progettazione di dettaglio	Pubblicazione calendario ai partecipanti
2.5 Aula	Dotaz. Strumentale Dinamiche allievo-docente
2.6 Valutazione apprendimento	Attrattività di figure professionali formate per il mercato

Processo 3 – RICERCA

Il processo relativo all'attività di ricerca verrà illustrato secondo l'impostazione già descritta per il processo della formazione superiore:

- definizione dei macro-obiettivi del processo, degli indicatori, degli standard e degli strumenti di verifica

- definizione delle fasi, dei parametri e degli standard;
- definizione delle singole attività del processo, dei soggetti coinvolti e dei risultati attesi.

MACRO OBIETTIVI	INDICATORI
1. Efficienza	Ricerche avviate/ricieste pervenute
2. Valore Scientifico	Percentuale di studi pubblicati

Processo 3 – RICERCA

FASI	PARAMETRI
2.1 Progettazione	N. di ricerche avviate/N. progetti predisposti
2.2 Realizzazione e consegna	Consegna del lavoro (o delle tranches) alle scadenze concordate

Processo 4 – GESTIONE EVENTI

Valgono per questo processo le stesse considerazioni strutturali già indicate nei due pre-

cedenti (individuazione dei macro-obiettivi, delle fasi e dei risultati attesi).

MACRO OBIETTIVI	INDICATORI
1. Efficacia	N. eventi realizzati/richieste

Processo 4 – GESTIONE EVENTI

FASI	PARAMETRI
3.1 Selezione, promozione e realizzazione eventi	N. di eventi realizzati/N. di richieste ricevute (interne ed esterne)

GLI STRUMENTI DI GARANZIA DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La struttura Istao ha previsto modalità di rilevazione e gestione del feed-back relativo alla percezione, da parte dell'utente dei servizi erogati, del livello di qualità e soddisfazione.

Viene così individuato il ruolo delle aree funzionali coinvolte:

Segreteria Generale ⇒ si occupa della raccolta delle segnalazioni e dell'archiviazione degli strumenti di monitoraggio della soddisfazione (schede di valutazione, questionari di reazione ad hoc).

Area Didattica, Comunicazione ⇒ predispone, mediante verifiche periodiche sui materiali di feed-back, le politiche di reazione, correzione e risposta ai deficit rilevati, coinvolgendo il Responsabile del Processo di Qualità, per la supervisione, e i singoli per quanto di loro competenza.



CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Modalità di diffusione

La Carta della Qualità, in quanto strumento che regola e garantisce il livello di servizio ottimale delle attività Istao, va diffusa e condivisa con tutti i responsabili delle aree funzionali dell'Istituto.

Il presente estratto viene reso disponibile anche per la circolazione esterna.