

# CARTA DI QUALITÀ

## Livello strategico: Politica della qualità

L'IKANcona si occupa di formazione linguistica dal 1994 e ha ottenuto dal Provveditorato agli Studi di Ancona il consenso a svolgere corsi di lingue straniere.

L'IKANcona progetta e gestisce percorsi di formazione linguistica per studenti della scuola pubblica e privata, diplomati, laureati, disoccupati e occupati rivolgendosi in particolare al management e alle libere professioni. I servizi formativi offerti hanno lo scopo di sviluppare la conoscenza e la diffusione delle lingue straniere di uso pubblico - sociale e privato - personale nonché dei linguaggi tecnico/economici e tecnico/professionali ad esse connessi.

Per garantire che i processi dell'attività formativa siano attuati in maniera corretta e il livello qualitativo sia costantemente controllato, L'IKANcona è dotata di una Politica per la Qualità.

La Direzione si impegna nei confronti dei propri clienti affinché i percorsi formativi risultino coerenti con il fabbisogno rilevato e siano attuati attraverso il lavoro coordinato di un'organizzazione di progettisti, coordinatori e docenti per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ❖ costante attenzione alle esigenze dei beneficiari;
- ❖ costante attenzione all'efficacia dei servizi offerti tramite valutazione dei risultati conseguiti dai beneficiari;
- ❖ costante attenzione all'efficacia dei materiali e del metodo proposti;
- ❖ costante attenzione al rapporto studente-docente.

Inoltre l'IKANcona nel caso di corsi finanziati, prevede incontri periodici con i servizi, anche relativamente all'area dello svantaggio.

## Livello organizzativo: Informazioni generali sui servizi formativi offerti dall'organismo

**Aree di attività:** I servizi formativi offerti dall'IKANcona sono corsi di lingua straniera e italiano per stranieri a tutti i livelli, lingua generale e linguaggi specialistici; essi sono disponibili a catalogo, ad hoc per i committenti ad hoc per bando. I committenti sono privati, aziende pubbliche e private, scuole superiori e Università; i beneficiari sono giovani e adulti occupati e non anche relativamente all'area dello svantaggio.

### **Dotazione di risorse professionali stabili:**

Lingua inglese	3 esperti senior di formazione linguistica;
Lingua tedesca	1 esperto senior di formazione linguistica;
Lingua francese	1 esperto senior di formazione linguistica
Lingua italiana	1 esperto senior di formazione linguistica;

Alle risorse professionali stabili si aggiungono docenti per le diverse lingue europee ed extra europee reclutati sulla base di esigenze specifiche.

## **Dotazione di risorse logistico-strumentali (aule, laboratori, attrezzature)**

Le aule da adibire ad attività didattica per le quali è stata rilasciata l' idoneità igienico-sanitaria sono le seguenti:

aula max 17 studenti

aula max 7 student

laboratorio max 6 studenti.

### **Attrezzature**

Lavagne

Impianti stereo e vari registratori portatili

5 Postazioni PC ognuna con Lettore compact per CD-ROM

Sistema DVD

Collegamento internet

Licenza Office standard

Aula attrezzata con TV, videoregistratore.

Biblioteca (Libri in lingua originale suddivisi per livello).

Videoteca (Video in lingua originale sottotitolati).

Audioteca (testi da ascolto a diversi livelli, corsi di pronuncia a diversi livelli).

### Livello operativo: Fattori di qualità

#### **❖ Costruzione dell'offerta**

La costruzione dell'offerta di formazione rappresenta il punto di partenza, poiché per attuare un'azione formativa è indispensabile conoscere le ragioni e i bisogni che la rendono necessaria.

L'offerta ha origine dall'individuazione ed analisi dei dati cospicui ottenuti dalle osservazioni periodiche del contesto di riferimento e/o dalla richiesta specifica di un committente.

**Indicatori** Per proposte formative scaturenti dalle osservazioni periodiche del contesto di riferimento: numero di giorni intercorrenti dalla data dell'ultimo documento di osservazione del contesto di riferimento che mostri l'urgenza di formazione nello specifico settore di riferimento.

Per richieste di committenti: numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta.

**Standard di qualità** Si considera come rispondente allo standard di qualità un tempo massimo di risposta di tre giorni lavorativi.

**Strumenti di verifica** Per garantire il controllo degli standard di qualità specificati in questa prima fase si è predisposta una specifica lista di riscontro (Mod LRO lista di riscontro offerta).

#### **❖ Progettazione**

La gestione della qualità si concretizza nella precisa individuazione degli elementi individuati nell'offerta formativa e delle fasi fondamentali che costituiranno un processo formativo di successo: individuati i beneficiari, la lingua target, il tipo di linguaggio e il livello di conoscenza linguistica di partenza, si costruisce un programma atto a soddisfare le esigenze relative per obiettivi, contenuti (moduli didattici), docenti, materiali, durata, modalità di attuazione, coordinamento e costi.

Fattori di qualità in questa fase, sono la tempestività e l'accuratezza di formulazione di un percorso formativo coerente alle esigenze individuate.

**Indicatori** Come indicatori sono stati scelti soltanto parametri qualitativi, in quanto i tempi di realizzazione del progetto sono comunque determinati dalla scadenza dei relativi bandi.

**Standard di qualità** Per la progettazione dell'intervento formativo nella sua globalità si considera standard di qualità la piena rispondenza dei suoi contenuti alle esigenze individuate.

**Strumenti di verifica** Per garantire il fattore di qualità e il controllo degli standard di qualità specificati in questa fase, è stata predisposta una specifica lista di riscontro (Mod LRP lista di riscontro progettazione).

### ❖ **Erogazione dell'azione formativa**

La fase successiva rappresenta l'erogazione dell'azione formativa la quale si attua secondo quanto previsto dal programma.

Nell'eventualità che le domande eccedano il numero di beneficiari specificato nel progetto, si procederà ad una selezione atta a verificare la rispondenza dei requisiti richiesti.

Nel modulo di orientamento iniziale, previsto in ogni azione formativa, verrà distribuito un questionario per analizzare le aspettative dei partecipanti relativamente al corso, nonché il reale fabbisogno linguistico su cui formulare gli obiettivi specifici intermedi e finali.

Fattore di qualità è la capacità del coordinatore di controllare la rispondenza al progetto di ogni aspetto dell'erogazione (controllo del registro di classe, del programma svolto, della efficacia delle risorse professionali e logistico-strumentali) e di attuare prontamente eventuali azioni correttive dove necessario.

**Indicatori** Giorni intercorrenti tra eventuali irregolarità e l'attuazione delle necessarie azioni correttive.

**Standard di qualità** Immediata risoluzione di eventuali problematiche rilevate: non oltre 5 giorni lavorativi.

**Strumenti di verifica** Per garantire gli standard di qualità di questa fase si predispone una lista di riscontro dei parametri quantitativi (data/tipologia intervento) da compilarsi ad opera del coordinatore (Mod LRC lista di riscontro coordinamento) con la descrizione di eventuali difformità incontrate e le relative azioni correttive attuate.

### ❖ **Gestione del cliente**

Per garantire il gradimento dei beneficiari, dei docenti e, dove presente, del committente, l'intervento formativo è attentamente monitorato

- dal coordinatore in tutti i suoi aspetti: servizio di accoglienza, locali, clima d'aula, rapporto docenti/beneficiari, obiettivi, sviluppo del programma, metodologia, materiali
- dai docenti relativamente all'andamento dell'apprendimento al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi.

Il fattore di qualità è rappresentato dalla soddisfazione dei beneficiari, dei docenti e, dove presente, del committente.

**Indicatori** Grado di soddisfazione dei beneficiari, dei docenti e, dove presente, del committente Giorni intercorrenti tra eventuali irregolarità e l'attuazione delle necessarie azioni correttive.

**Standard di qualità**

1. Grado di soddisfazione dei beneficiari, dei docenti e del committente non inferiore a 3 in una scala valutativa da 1 a 5.
2. Valutazione positiva del livello di apprendimento dei beneficiari non inferiore a 3 in una scala valutativa da 1 a 5.
3. Immediata risoluzione di eventuali problematiche rilevate (non oltre le due lezioni successive).

**Strumenti di verifica** In generale, per garantire gli standard di qualità di questa fase si predispongono specifiche liste di riscontro (Mod GCI lista di riscontro gestione cliente in itinere; Mod GCF lista di riscontro gestione cliente finale) dove annotare, a cura del coordinatore, l'avvenuta erogazione e i risultati dei seguenti strumenti di verifica:

1. Somministrazione ai beneficiari, ai docenti e, dove presente, al committente del questionario di valutazione in itinere dopo un terzo delle ore svolte e valutazione da parte del coordinatore dei risultati entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.
2. Somministrazione ai beneficiari, ai docenti e, dove presente, al committente del questionario finale in corrispondenza della penultima lezione e valutazione da parte del coordinatore dei risultati entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.
3. Somministrazione da parte dei docenti delle verifiche periodiche: almeno due controlli/valutazioni del grado di apprendimento direttamente in aula proponendo agli studenti brevi test scritti e/o orali.
4. Somministrazione da parte dei docenti della verifica finale o di fine modulo durante la penultima lezione del corso o del modulo. Discussione delle correzioni nella lezione successiva.
5. Redazione della relazione finale dei docenti entro cinque giorni lavorativi dal termine dell'intervento.
6. Redazione della relazione consuntiva del coordinatore entro cinque giorni lavorativi dalla relazione finale dei docenti.

❖ **Risorse coinvolte**

Nel processo di erogazione dell'intervento formativo le risorse professionali e logistico-strumentali dovranno essere impiegate secondo quanto indicato nel progetto.

Fattore di qualità è la rispondenza di suddette risorse ai requisiti specificati nel progetto.

**Indicatori** Giorni intercorrenti tra eventuali difformità e le azioni correttive necessarie.

**Standard di qualità** Pieno funzionamento delle risorse coinvolte. Nel caso insorgessero problemi di qualsiasi natura, il tempo massimo di intervento sarà di cinque giorni lavorativi dal momento del rilevamento.

**Strumenti di verifica** Per garantire il controllo degli standard di qualità specificati in questa prima fase si è predisposta una specifica lista di riscontro (Mod. LRS lista di riscontro risorse).

Livello preventivo Nel caso si verificano cadute della qualità del servizio offerto rilevate dagli strumenti di verifica o da reclami, sarà compito del coordinatore del percorso formativo gestire l'azione correttiva idonea. La procedura verrà formalizzata dal coordinatore sul documento per la tutela del committente/beneficiario (Mod DTC Tutela del committente/beneficiario) e annotata nell'apposito registro (Mod RTC Registro tutela committente/beneficiario).

Condizioni di trasparenza La Carta della qualità è validata per mezzo di data e firma da parte della Direzione.

Al momento dell'inizio del percorso formativo ne viene messa a disposizione del beneficiario una copia cartacea. Il beneficiario firma una ricevuta che viene poi archiviata nella documentazione del corso.

La Carta della qualità viene revisionata dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile della qualità durante la riunione per la definizione della politica della qualità, che si svolge biennialmente.

Data  
01/03/2014

La Direzione (il legale rappresentante)  
Luciana Rosenthal Manetti