

# Istituto Italiano Arte Artigianato e Restauro Srl

## **CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che **l'Istituto Italiano Arte e Artigianato e Restauro** assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta di Qualità rappresenta quindi non solo un efficace strumento volto a garantire un adeguato livello di qualità e di trasparenza dei servizi formativi erogati e strutturati secondo le crescenti esigenze dell'utenza, ma soprattutto è uno strumento posto a testimonianza dell'impegno che l'Istituto ha assunto nei confronti dei beneficiari delle proprie attività formative.

### ***Livello strategico***

L'Istituto, fondato nel 1982, si pone come obiettivo strategico quello di raccordare le finalità formative dell'utenza con i bisogni e le realtà del territorio in cui opera. Proprio in questa ottica promuove attività di formazione professionale nel settore del Restauro e della Conservazione dei Beni Culturali.

La mission mira quindi a rispondere in modo innovativo a precise esigenze professionali nel campo della conservazione e del restauro in funzione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari ed in coerenza con le proprie strategie.

A tal fine l'Istituto mette a disposizione della propria utenza la trentennale esperienza maturata in questo settore e realizza iniziative che hanno come punto focale la trasmissione di conoscenze relative a modalità gestionali finalizzate al recupero ed alla valorizzazione del patrimonio storico-artistico .

Le attività formative, orientate al mercato e finalizzate a far acquisire competenze immediatamente spendibili, consentono di conseguire, attraverso il contatto in aula, in laboratorio ed in cantiere con professionisti ed esperti del settore una professionalità concreta.

Obiettivi principali sono:

- realizzare percorsi formativi d'eccellenza per diplomati, laureati e operatori culturali capaci di gestire e valorizzare il patrimonio storico artistico;
- realizzare percorsi formativi d'eccellenza per inoccupati e disoccupati volti all'accrescimento di conoscenze e competenze in vista di un qualificato inserimento nel mercato del lavoro;

- promuovere lo sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- ampliare lo spettro delle attività formative erogabili, per rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze. Si tratta, in sostanza, di necessità sempre più avvertite come imprescindibili nel mercato del lavoro.

Obiettivi formativi:

I diplomati dei corsi di formazione di Tecnici del Restauro di Beni Culturali dovranno acquisire:

- basi storiche, scientifiche e tecniche necessarie all'esercizio della professione di tecnico del restauro
- una solida preparazione pratica fondata sulle necessarie competenze e sulle abilità manuali
- un elevato livello di autonomia professionale, decisionale ed operativa in ordine ai problemi di conservazione ed al restauro dei beni culturali
- la capacità di valutare criticamente i dati relativi alla tecnica e allo stato di conservazione del bene culturale interpretati alla luce delle conoscenze storiche e scientifiche al fine di risolvere i problemi di prevenzione, manutenzione e d'intervento conservativo
- la capacità di intervenire nelle situazioni di emergenza del patrimonio culturale attivando le opportune azioni che si dovessero rendere necessarie per fronteggiare situazioni di catastrofe
- la capacità di gestire gli interventi e lo staff di lavoro anche sotto il profilo giuridico ed economico
- la competenza anche informatica utile alla gestione della documentazione relativa al bene culturale
- la capacità di collaborare con le figure professionali specifiche del settore e di comunicare con chiarezza i risultati dell'attività svolta
- la conoscenza dei principi deontologici e delle ragioni etiche che sottendono alle scelte operative
- la consapevolezza degli orientamenti più aggiornati a scala internazionale in materia di restauro

L'Istituto si impegna con opportune strategie:

- al raggiungimento di un risultato di qualità attraverso il coinvolgimento diretto delle risorse umane a disposizione, che contribuiranno in funzione del proprio ruolo, con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;

- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

Si impegna, altresì, a diffondere nel corso delle riunioni con il personale, la propria Politica della qualità a tutta l'organizzazione e ad individuare eventuali carenze che si sono presentate durante le attività operative, elaborando strategie che consentano una più valida propensione ad operare.

### ***Livello organizzativo***

Le iniziative promosse dall'Istituto e volte a realizzare un binomio di massima significatività operativa, trovano compiuta realizzazione nella formazione professionale di giovani tecnici del restauro e nella valorizzazione del patrimonio artistico e culturale.

Si tratta di formazione a carattere specialistico rivolta a studenti diplomati o laureati, e a operatori culturali finalizzata al miglioramento delle conoscenze e delle competenze nella prospettiva di un qualificato inserimento di questi nel mercato del lavoro e di un loro aggiornamento professionale e tecnico-specialistico adeguato ai mutati scenari del settore.

### ***Aree di attività***

*Corsi di formazione professionale* di "Tecnico del restauro di beni culturali" articolati su un ciclo triennale per un numero complessivo di 2.700 ore di lezione. La prima annualità è incentrata sul restauro dei dipinti su tela, la seconda sul restauro dei dipinti su tavola e delle opere lignee policrome e la terza sul restauro degli affreschi e dei materiali lapidei.

*Corsi di bottega d'arte.* L'Istituto organizza corsi di base, di aggiornamento professionale e di specializzazione indirizzati a coloro che, non potendo frequentare regolarmente, vogliono avvicinarsi al mondo del restauro o se già in possesso di conoscenze di base desiderino specializzarsi in un determinato settore. I corsi hanno una struttura essenzialmente pratica e tendono ad approfondire le metodiche indispensabili per il profilo prescelto.

*Corsi estivi.* Nei mesi estivi l'Istituto apre le proprie "strutture formative" di restauro, a studenti ed appassionati d'arte, italiani e stranieri, per un'affascinante "vacanza culturale a Roma" della durata di due o quattro settimane. I corsi prevedono attività pratica in orari antimeridiani, con visite guidate nel pomeriggio.

### Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un elevato livello di qualità dei servizi formativi offerti, l'Istituto si avvale di figure professionali in possesso di elevata competenza per lo svolgimento di attività di gestione economico amministrativa, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione, docenza .

Si elencano di seguito le figure di cui sopra:

1. Responsabile del processo di direzione
2. Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa
3. Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
4. Responsabile del processo di progettazione
5. Responsabile del processo di erogazione dei servizi
6. Docenti per le macrotipologie della formazione

### Dotazione di risorse logistico-strumentali

L'Istituto per erogare il servizio formativo ai propri utenti dispone di una struttura logistico-strumentale, che risponde pienamente alle prescrizioni normative in materia di tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui :

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- Spazi, dislocati all'interno della sede, adibiti alla didattica, che si compongono di n. 3 aule standard (supporti tecnologici, connessione ad internet, ecc.) e n. 1 aula informatizzata e di disegno

L'Istituto organizza, altresì, cantieri formativi di restauro allestiti all'interno di Chiese di Roma per lo svolgimento delle attività di carattere pratico.

La sede è collocata in zona centrale ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici .

### Dichiarazione

L'Istituto Italiano Arte Artigianato e Restauro si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

### **Livello operativo**

#### Fattori di qualità

Di seguito si elencano gli elementi e gli aspetti fondamentali sui quali effettuare un controllo attento

e dettagliato nell'ambito del sistema qualità afferente all'offerta formativa :

- Analisi dei fabbisogni e predisposizione di un sistema di interventi
- Progettazione e sviluppo interventi
- Realizzazione interventi
- Verifica efficacia ed efficienza dell'intervento formativo
- Gestione delle risorse

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
<i>Tempestività di risposta alle richieste di committenti beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>7 giorni definito come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposte</i>
<i>Flessibilità organizzativa gestionale</i>	<i>Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione attuazione di azioni correttive</i>	<i>15 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>
<i>Soddisfazione dei partecipanti</i>	<i>Percentuale dei partecipanti soddisfatti</i>	<i>75% definita come percentuale target di custode satisfaction</i>	<i>Questionari di verifica fine corso</i>
<i>Corrispondenza interventi-richieste degli utenti</i>	<i>Percentuale dei partecipanti soddisfatti</i>	<i>75% definita come percentuale target di custode satisfaction</i>	<i>Questionari di verifica</i>
<i>Efficacia intervento formativo volto all'acquisizione di competenze</i>	<i>Percentuale utenti con acquisizione delle competenze base</i>	<i>75% definita come percentuale target di utenti che hanno raggiunto gli obiettivi di saperi base</i>	<i>75% definita come percentuale target di utenti che hanno raggiunto gli obiettivi di saperi</i>

### **Livello preventivo**

La soddisfazione del cliente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibili a:

- professionalità dei docenti
- pulizia dei locali
- efficienza degli strumenti didattici, informatici e dei laboratori
- capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni
- tempi di risposta alle richieste dei clienti
- efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e dei risultati pianificati

Il monitoraggio diretto è conseguito con l'ausilio di questionari appositamente preparati e compilati con e/o dall'utente all'inizio e al termine del corso di studio o, qualora ciò non sia possibile, mediante una raccolta informale di informazioni raccolte a seguito di colloqui e incontri con l'utente. La gestione dei reclami deve poter seguire vie diverse a seconda delle modalità di ricezione del reclamo: telefono, fax, mail, colloquio, lettera scritta.

In tutti questi casi deve essere compilato un modulo, al quale sarà allegata l'eventuale documentazione scritta. Il modulo deve seguire tutto l'iter di trattamento del reclamo, compresa la verifica dell'efficacia dell'eventuale azione correttiva.

Il modulo una volta compilato da chi riceve il reclamo deve essere consegnato al Responsabile del procedimento che affronta la questione con il gruppo di lavoro.

A garanzia e tutela dell'utente\committente viene altresì fissato come elemento imprescindibile per l'iter di gestione di un reclamo, anche un indicatore di riferimento temporale che è fissato in due giorni lavorativi per problemi relativi ad anomalie o reclami bloccanti il proseguo delle attività formative e una settimana per problemi che inficiano le prestazioni. Ad ogni reclamo dovrà essere comunque data risposta nei modi previsti dal modulo di gestione del reclamo medesimo.

### **Condizioni di trasparenza**

La diffusione della Carta di Qualità dell'Istituto Italiano Arte Artigianato e Restauro viene regolamentata come segue:

- Al fine di una massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative sono esplicitate le indicazioni ove sarà possibile reperire la Carta di Qualità.
- La Carta di Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e sarà pubblicata nel sito Internet dell'Istituto deputato alla formazione professionale e regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier.

- La Carta di Qualità sarà consegnata ad ogni corsista .
- La Carta di Qualità sarà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

La revisione della Carta della Qualità dell'Istituto avviene con cadenza biennale sotto la direzione del Responsabile del processo di direzione in considerazione delle risultanze emerse dai rilevamenti operati annualmente.

### ***Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi***

#### *Responsabile processo di direzione*

- Definizione 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

#### *Responsabile processi economico-amministrativi*

- Gestione contabile ed adempimenti amministrativo-fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie

#### *Responsabile processo di analisi e fabbisogni*

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica (regione/PA) di fabbisogni professionali e formativi in settori e sistemi produttivi territoriali
- Analisi individuale dei bisogni formativi

#### *Responsabile processo di progettazione*

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- Progettazione di percorsi nel settore della formazione

Responsabile processo di erogazione dei servizi

- Pianificazione del processo di erogazione
- Gestione delle risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione

Docenti per le macrotipologie della formazione

- Responsabili della progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Effettuano l'erogazione della formazione;
- Responsabili del monitoraggio e della valutazione degli apprendimenti.

Roma, 27 aprile 2016