



CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che **Studio Staff RU srl** 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).

1 PREMESSA

Studio Staff srl è dal 1967 una società di Consulenza di Direzione che opera al servizio di Direzioni Aziendali, Pubbliche Amministrazioni e Iniziative della Commissione Europea.

Le competenze che caratterizzano l'Azienda si polarizzano su due aree: Risorse Umane e Progetti Complessi.

Nell'area R.U. Studio Staff è in grado di far fronte ai differenti fabbisogni delle Aziende, da quelli più generali fino a quelli più specialistici, offrendo inoltre servizi di H.R. management in outsourcing.

Nell'area Progetti Complessi, Studio Staff affronta problemi di natura organizzativa e sociale complessi, curando aspetti quali l'apprendimento, lo sviluppo e il monitoraggio di nuovi comportamenti organizzativi.

La dimensione della ricerca è sempre presente e attiva nel lavoro di Studio Staff.

2 LIVELLO STRATEGICO

Studio Staff ha predisposto e implementato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in accordo ai requisiti delle norme legislative cogenti e della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Il SGQ è strutturato in modo tale da assicurare un'efficace ed efficiente conduzione delle attività direttamente connesse alla qualità del servizio erogato, attraverso:

- a. l'identificazione dei processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutte le attività dell'Azienda;
- b. la definizione della sequenza e delle interazioni tra i processi principali;
- c. la definizione di modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi dei processi, assicurando al contempo la disponibilità di risorse e di informazioni adeguate all'espletamento di tali attività;
- d. l'attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi pianificati e per perseguire il miglioramento continuo dei processi e, di riflesso, della qualità dei servizi erogati.

Per garantire un'adeguata descrizione dei vari processi del SGQ e delle interazioni tra gli stessi, il Responsabile di Gestione della Qualità (RGQ) ha assicurato la redazione, la diffusione e il mantenimento, come documento tenuto sotto controllo, di un *manuale della qualità*, che contiene al suo interno tutte le procedure necessarie per una adeguata gestione delle attività aziendali.



2.1 La politica della qualità

Il Consiglio di Amministrazione ha definito la propria politica per la qualità, appropriata alle finalità e agli obiettivi dell'Azienda e rivolta all'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ.

Gli indirizzi della Politica della qualità dell'Azienda fanno riferimento agli elementi di seguito descritti, i quali, se da un lato evidenziano l'approccio client oriented, dall'altro caratterizzano il patrimonio di esperienza e di professionalità dell'Azienda e di chi ne fa parte.

L'Azienda intende caratterizzarsi per:

- Un'attenzione costante ai bisogni del cliente ed una strategia comunicativa e relazionale condivisa da tutto il personale dell'azienda.
- Una costante attenzione al soddisfacimento delle attese del cliente e dei requisiti espliciti ed impliciti del cliente stesso, nonché di eventuali requisiti normativi e legislativi;
- Una finalizzazione degli sforzi dell'azienda verso un servizio che oltre a garantire la piena soddisfazione delle attese garantisca anche la massima efficacia dei servizi stessi, attraverso una sempre più attenta selezione dei fornitori e una precisa e puntuale politica di coinvolgimento del cliente in ogni fase significativa di sviluppo dei progetti.

Strategie e finalità in ordine alla qualità sono quindi rintracciabili:

- Nell'introduzione di un Sistema per la Gestione della Qualità, certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 ed. 2000, per una maggiore efficacia dei processi organizzativi.
- Nell'ottimizzazione di ruoli, funzioni e responsabilità in un'organizzazione orientata alla massima efficienza ed efficacia dei processi.
- Nell'attivazione di un percorso di miglioramento continuo a partire dall'analisi di dati oggettivi: reclami dei clienti, non Conformità, questionari di rilevazione, esiti degli apprendimenti.
- Nella sistematica rilevazione della soddisfazione dell'intero sistema-cliente sulla qualità del servizio erogato.

La responsabilità di definire la politica e gli obiettivi per la qualità dell'Azienda compete al Consiglio di Amministrazione (CdA) che affida la responsabilità di favorire l'attuazione di tali politiche e il conseguimento di tali obiettivi, assicurando che tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli, ad un Rappresentante della Direzione.

La politica per la qualità è resa nota mediante diffusione del relativo documento attraverso la rete informatica aziendale e illustrata ai responsabili delle aree operative aziendali, a seguito di ogni aggiornamento, attraverso la diffusione dei documenti che la riassumono.

L'Azienda definisce, ed aggiorna annualmente, in sede di Riesame della Direzione, gli obiettivi e gli impegni aziendali per miglioramento della Qualità dei processi e per la soddisfazione del cliente. Tali obiettivi sono:

- coerenti con la politica per la qualità,
- misurabili,
- stabiliti per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione



- comunicati al personale coinvolto nel raggiungimento, per definire quali saranno i necessari strumenti da adottare per facilitarne il raggiungimento (addestramento, richiesta di nuove risorse, nuove procedure ed istruzioni di lavoro ecc.).

Gli obiettivi sono formalizzati in un apposito documento interno (“Piano Annuale degli Obiettivi per la Qualità”), redatto e approvato in sede di Riesame della Direzione.

Tale documento riporta per ciascun obiettivo:

- la descrizione dell’obiettivo stesso;
- azioni da attuare per il perseguimento;
- responsabilità per il raggiungimento dell’obiettivo;
- tempo e criteri per la verifica dello stato di attuazione delle azioni e per il grado di conseguimento dell’obiettivo;

Il documento è conservato a cura di RGQ per almeno 3 anni dall’anno di competenza.

3 LIVELLO ORGANIZZATIVO

I campi di intervento nei quali opera Studio Staff RU sono la Formazione, la Valutazione, lo Sviluppo, la Gestione, la Ricerca e gli studi, il Reclutamento, la Selezione di risorse dall’esterno, la Gestione di concorsi pubblici e l’Organizzazione. Da qualche tempo l’Azienda risponde anche a domande di Outsourcing per la Gestione di R.U.

3.1 Servizi formativi offerti

Per quanto concerne l’Area Formazione, i consulenti dello Studio Staff R.U. progettano e gestiscono l’erogazione di servizi di:

- FORMAZIONE MANAGERIALE;
- FORMAZIONE TECNICA SUI TEMI DELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE;
- FORMAZIONE TECNICA, ANCHE CON L’AUSILIO DELLA FAD, SU DIVERSE MATERIE TRA CUI:
 - USO DELLE LINGUE STRANIERE
 - USO DEL PACCHETTO OFFICE
 - SICUREZZA SULL’AMBIENTE DI LAVORO
 - PROJECT MANAGEMENT
- GESTIONE E DIREZIONE DI PROGRAMMI FORMATIVI COMPLESSI;
- DISEGNO E IMPLEMENTAZIONE DI SISTEMI FINALIZZATI ALLA GESTIONE IN QUALITÀ DEI PROCESSI AZIENDALI DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE;
- ASSUNZIONE IN OUTSOURCING DEI PROCESSI DI FORMAZIONE AZIENDALE.

3.2 Dotazione di risorse professionali

La connotazione specifica di Studio Staff si concretizza nel suo essere produttore ed organizzatore/erogatore di servizi di formazione per conto di aziende committenti.



A tal fine Studio Staff si avvale di risorse interne (risorse full time, circa 30 unità) e di risorse esterne con rapporto continuativo con l'Azienda (circa 30 unità che operano all'interno dei progetti gestiti dall'Azienda, sia con ruolo di formatori che con ruolo di coordinatori di progetto).

Per assicurare la conformità agli standard di qualità del servizio definiti dalla Direzione, Studio Staff adotta politiche di selezione e valutazione dei suoi collaboratori (interni ed esterni), sia in fase di ingresso, sia al ricorrere di scadenze prefissate.

Tutto il personale che opera nell'Area Formazione è in possesso di Laurea specialistica (Psicologia, Sociologia, Scienze politiche, Ingegneria, Giurisprudenza), nonché di titoli rilasciati da Master universitari e corsi di specializzazione inerenti le materie d'interesse.

Qui di seguito è riportata una tabella di sintesi illustrante i requisiti del personale dell'area formazione:

ORGANICO DOCENTI E TUTOR						
laurea	n.dipendenti	anni di esperienza				
psicologia	15	2	5	8	10	>10
sociologia	3	7	7	4	5	6
scienze politiche	2					
ingegneria	2					
lettere/filosofia	3					
altro	4					
master	12					
corsi specializz	9					

3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

L'Azienda dispone delle infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti del servizio. Le sedi rispondono a tutte le disposizioni vigenti in materia di sicurezza, in particolare dispone di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia di prevenzione incendi e di sicurezza nei luoghi di lavoro (L. 626/94).

Considerata la categoria dei destinatari dei corsi di formazione, in genere la formazione viene erogata presso le sedi aziendali e quindi presso la struttura dell'Azienda beneficiaria. Ciò non di meno, Studio Staff dispone di 3 aule informatizzate all'interno dei propri uffici, attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet, ...) e capaci di ospitare fino a 15 persone. Inoltre Studio Staff ha stipulato una convenzione con l'ITIS Galileo Galilei di Roma, che mette a disposizione dell'Azienda una struttura didattica così articolata:

- un'aula per almeno 50 mq di superficie destinata ad attività direzionali e amministrative e dotata di linea telefonica autonoma;
- un'aula di almeno 26 mq;
- un'aula informatica con superficie di almeno 26 mq e dotata di attrezzatura minima di almeno 1 pc per ogni 2 allievi.

Alcune Aziende beneficiarie hanno richiesto a Studio Staff maggiori informazioni rispetto ai servizi formativi offerti; quando richiesto, Studio Staff ha provveduto a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità, 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.



4 LIVELLO OPERATIVO

4.1 Fattori di qualità e loro indicatori

Attività	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Numero di reclami	numero reclami/numero totale contatti <10%	Audit Interni
Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 70%	Audit Interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	Da definire in base al tipo di NC: da un minimo di 10 giorni ad un massimo di 60 giorni	Audit Interni
Erogazione	Efficacia docenza/tutoring	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza attrezzature	Partecipanti Abbastanza/Molto	Abbastanza/Molto soddisfatti > 70 %	Questionari di gradimento



	didattiche	soddisfatti rispetto al totale	del totale dei giudizi	
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 70 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
Assistenza ex-post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Numero di reclami	numero reclami/numero totale contatti <10%	Audit Interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 70%	Audit Interni

5 LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Gestione della Qualità di Studio Staff prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente. In particolare l'Azienda si avvale della procedura *Azioni Correttive e Preventive – Gestione delle Non Conformità*, tramite cui definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle necessarie azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.



E' previsto inoltre un processo di gestione dei reclami del Cliente, che prende avvio dal ricevimento del reclamo da parte del cliente, e si sviluppa attraverso l'analisi e l'identificazione delle risorse necessarie, dei tempi e della prassi operativa da seguire per la risoluzione dello stesso.

La raccolta sistematica delle segnalazioni di Non Conformità (compresi i reclami) costituisce un importante strumento per verificare la completa idoneità dell'azione formativa e del processo che ha permesso di erogarla.

6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

6.1 Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile Qualità e controfirmata dal Rappresentante Legale che ne autorizza l'emissione.

6.2 Diffusione

Studio Staff assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet (www.studiostaff.it)
- affissione sulla bacheca degli uffici;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

6.3 Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di Studio Staff RU, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

Alla riunione per il riesame della direzione partecipano oltre al Presidente, il Responsabile Gestione Qualità e i Responsabili dell'Area Formazione. Tale Riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del Sistema, politica ed obiettivi della qualità inclusi.

I documenti prodotti nel corso del Riesame sono conservati a cura di RGQ per almeno 3 anni dall'anno di competenza.

7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

7.1 Responsabile del processo di direzione

Il Vertice Aziendale Studio Staff assicura la pianificazione ed il presidio:

- delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio



- il coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- il miglioramento continuo del servizio e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- della valutazione e sviluppo delle risorse umane

7.2 Responsabile dei processi economico-amministrativi

L'Area Amministrazione assicura gli adempimenti relativi :

- alla gestione contabile e degli adempimenti amministrativi e fiscali
- il controllo economico
- la rendicontazione delle spese
- la gestione amministrativa del personale
- la gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione,

7.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il processo di analisi e definizione dei fabbisogni contempla l'approfondimento del fabbisogno formativo, che può prevedere la somministrazione di interviste e/o questionari (alla popolazione target e/o ai capi diretti e/o alla Direzione Centrale), o la conduzione di focus group (popolazione target e/o capi diretti), o, ancora, l'analisi dell'eventuale documentazione disponibile (solitamente fornita dalla direzione centrale).

7.4 Responsabile del processo di progettazione

La progettazione delle attività formative viene pianificata e realizzata in due momenti distinti: in una prima fase viene elaborato il macroprogetto del servizio che fornisce tutti gli elementi tecnici per la formulazione dell'offerta tecnica; nella seconda fase, a seguito dell'approvazione dell'offerta da parte del cliente, viene effettuata la microprogettazione di tutti gli elementi del servizio (quali ad esempio i materiali didattici dei corsi).

L'intervento si costruisce sulla base degli esiti dell'analisi del fabbisogno, elaborati in maniera qualitativa, che fanno da input alla successiva fase di microprogettazione. In tale fase vengono elaborati: obiettivi (formativi e didattici), argomenti, contenuti, materiale d'aula, metodologie didattiche, attrezzature d'aula necessarie, timing di dettaglio delle attività. Successivamente il progettista dà avvio alla progettazione e costruzione degli strumenti didattici (esercitazioni, test, questionari) e alla stesura del materiale didattico (slides).

7.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi

L'Azienda pianifica e sviluppa i processi richiesti per l'erogazione del servizio, in coerenza con i requisiti degli altri processi del SGQ.

Nell'ambito di tale pianificazione, sono definiti:

- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi ai servizi;
- le modalità di attuazione, controllo e documentazione dei processi;
- le responsabilità inerenti la conduzione e il controllo dei processi;



- le eventuali registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi ed il servizio risultante soddisfino i requisiti.

Per ciascun servizio erogato la responsabilità della pianificazione è assegnata al Capoprogetto. Per ciascun servizio sono predisposte apposite schede di progettazione e/o pianificazione che indicano:

- La sequenza delle attività da svolgere;
- Le relative scadenze;
- Le responsabilità;
- I controlli per garantire la conformità del servizio ai requisiti prefissati.

Qualora si tratti di formazione finanziata dal Fondo Sociale Europeo, alle attività sopra elencate si aggiungono le seguenti funzioni, che vengono svolte da figure specialistiche (tutor):

- Rilevazione presenze dei partecipanti
- Raccolta firme (docenti/partecipanti)
- Registrazione orario di inizio/fine attività formativa