



## Carta della qualità

### Politica della qualità

**L'Istituto Statale d'Arte "Roma 2" (d'ora in avanti Ente di formazione ISA Roma 2)** assume come finalità generale della propria azione educativa i principi alla base degli artt. 3, 21, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, come istituto di istruzione statale, in continuità con quanto già realizzato, intende garantire lo stesso livello di qualità e trasparenza ai committenti dei servizi erogati in quanto Ente di formazione.

I principi fondamentali cui si ispira l'opera dell'Ente sono quelli dell'uguaglianza, dell'imparzialità, della regolarità, dell'accoglienza e integrazione, del diritto di scelta, del diritto allo studio, della partecipazione, dell'efficienza, della trasparenza, della libertà di insegnamento e dell'aggiornamento costante del personale, in coerenza con quanto già affermato dalla Carta dei Servizi adottata in ottemperanza alla direttiva governativa del 27/01/1994.

La Qualità, che già rappresenta per la scuola in generale e per l'ISA Roma 2 in particolare, un valore distintivo, è estesa quindi al settore formativo incidendo sui comportamenti di tutte le risorse umane che con ruoli, tempi, modalità partecipano alle attività e alle singole iniziative progettuali, al fine di contribuire al miglioramento continuo della soddisfazione dei finanziatori, dei partner, dei collaboratori interni e esterni, dei fornitori, ma soprattutto dei beneficiari dell'offerta formativa che possono partecipare a corsi di:

- Formazione superiore
- Istruzione e Formazione Tecnica Superiore
- Voucher di formazione e di Alta formazione,
- Formazione continua

finanziati dal Fondo Sociale Europeo, da fondi regionali e provinciali, a favore di diverse fasce di età e tipologie di utenza.

Per ottenere tale risultato l'ISA Roma 2 considera:

- la diffusione capillare della politica della qualità a tutti i livelli e la verifica periodica della sua efficacia
- l'utilizzo condiviso ed ampio di tutti i mezzi, strumenti, attrezzature e attività indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi;
- la verifica periodica del coinvolgimento attivo di tutti i livelli organizzativi;
- l'analisi dello stato del sistema e della soddisfazione degli utenti;

azioni necessarie per:

- ottenere il completo soddisfacimento dei requisiti cogenti relativi alla progettazione ed erogazione dei servizi di formazione;
- ottenere il completo soddisfacimento delle esigenze dell'utenza;
- ottenere un clima di collaborazione mediante un'adeguata politica di gestione e crescita professionale del proprio gruppo di lavoro;
- dare il massimo impegno nel servirsi dei fornitori di prodotti e di servizi opportunamente qualificati;
- promuovere ed implementare programmi di formazione/aggiornamento del personale mantenendone il giusto livello di competenza e preparazione;
- garantire che tutte le operazioni si svolgano in condizioni di adeguata sicurezza;

e confermare la direttrici della propria strategia della qualità così riassunte:

- rispondere alla crescente domanda di formazione che accompagna l'evoluzione dell'attuale scenario socio-economico
- assicurare agli utenti l'acquisizione delle competenze
- sviluppare i principi della responsabilità e della solidarietà, soprattutto verso chi è maggiormente esposto ai rischi di svantaggio e di emarginazione
- garantire il legame tra apprendimento ed esigenze del mondo del lavoro
- condividere la creazione di reti di rapporti e interscambi che favorisca e stimoli sinergie a livello locale, regionale e nazionale
- supportare la crescita dell'economia territoriale della Regione Lazio

## **Modalità e strumenti**

La Carta, che si ispira ai principi di :

- Eguaglianza. Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.
- Imparzialità. Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- Continuità. L'erogazione dei Servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.
- Partecipazione. La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi,

è a disposizione di tutti, come a tutti è garantito il servizio di informazione e orientamento, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi

In particolare l'ISA Roma 2 considera la trasparenza nei rapporti una condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica e la gestione corresponsabile da parte di tutte le componenti.

A tal fine ha destinato:

- una bacheca generale in cui sono mantenuti in modo permanente i documenti riassuntivi delle strategie generali dell'Istituto (Carta dei Servizi in quanto Istituto Statale, regolamento di Istituto, POF, organigramma della Presidenza, atti del Consiglio di Istituto, del Collegio dei Docenti, della Giunta Esecutiva, elenco dei servizi offerti da soggetti esterni in relazione a progetti temporanei);
- una bacheca per i docenti;
- una "dedicata" alla formazione professionale nella quale sono esposti: la Carta della Qualità; l'Organigramma; i servizi formativi offerti dalla segreteria didattica, con descrizione dei tempi e delle modalità per l'acquisizione di materiale informativo e/o orientativo dei percorsi in essere, i nominativi degli operatori adibiti a tale servizio.

Al responsabile della qualità il compito di provvedere al controllo dei servizi informativi e orientativi e della diffusione massima della Carta che viene inoltre inoltrata a quanti operano in collaborazione o in partenariato con l'ISA Roma 2, e su richiesta, ai servizi territoriali, agli informagiovani, agli enti ed organismi che perseguono gli stessi obiettivi e finalità.

Tutti i dati sono pubblicizzati sul sito dell'ISA Roma 2 con pagine dedicate alle singole iniziative. ([www.isarteromadue.it](http://www.isarteromadue.it))

## Livello organizzativo

L'attività formativa svolta è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

L'ISA Roma 2 promuove, coordina e attua le iniziative per:

la formazione e l'orientamento e la qualificazione professionale dei giovani per il loro inserimento nel mercato del lavoro;
la collocazione e l'attività lavorativa dei giovani portatori di handicap;
la qualificazione, l'orientamento e la riqualificazione professionale dei lavoratori disoccupati ed immigrati;
lo sviluppo ed il miglioramento professionale dei lavoratori di tutte le categorie, anche elevandone la loro formazione culturale generale;
la formazione di lavoratori mirata allo svolgimento di compiti ai quali sono chiamati, sia di carattere sindacale che inerenti la sicurezza sul lavoro;
la formazione, la qualificazione e la riqualificazione professionale relativa al lavoro autonomo ed al lavoro dipendente;
favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta nel mercato del lavoro.

Per realizzare i propri scopi:

svolge attività a tutti i livelli, di sperimentazione, di studio, di ricerca, di informazione e di documentazione in materia di informazione ed orientamento professionale, compreso nell'ambito dei piani di sviluppo nazionali, regionali e territoriali;
esercita attività promozionale, progettuale ed organizzativa dell'orientamento, della formazione professionale e nel campo dell'istruzione scolastica;
collabora a tutte le attività di ricerca, di formazione e di scambio formativo, attivate dagli organismi territoriali, regionali, nazionali ed internazionali;
coordina e cura i rapporti con gli organi istituzionali ai vari livelli nel settore della formazione professionale;

Le macrotipologie di intervento formativo sono estese anche alle utenze speciali, in coerenza e continuità con l'impegno profuso negli anni dall'ISA Roma 2 che mette a disposizione anche di questa particolare utenza il proprio staff, costituito da insegnanti specializzati e da un neuropsichiatra infantile. L'ISA Roma 2 per tale utenza ha inoltre attivato un canale di comunicazione privilegiato con i servizi sociali, che in presenza di attività prevede almeno tre incontri: in fase di progettazione, per la valutazione comune dei fabbisogni formativi, all'avvio dell'erogazione del servizio, per la programmazione dell'intervento, in fase conclusiva, per la valutazione d'impatto.

L'ISA Roma 2 dispone delle competenze e capacità interne (corpo docente; personale amministrativo e tecnico; collaboratori scolastici) necessarie all'espletamento delle funzioni richieste e a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione e orientamento nelle aree di competenza.

L'organigramma e l'albo degli operatori include, con ruoli e modalità di impegno che prevedono professionalità specifiche, anche docenti di discipline specialistiche, consulenti del mondo del lavoro, tutor d'aula e di laboratorio, provvisti di curriculum adeguato alle funzioni richieste, valutato in ingresso che ha dato l'avvio ad una consolidata collaborazione.

### Schema riepilogativo degli risorse professionali

L'ISA Roma 2 si avvale di n. 38 operatori, così suddivisi:

Operatori	n.	Ruolo
Interni	1	responsabile direzione/docente
	1	responsabile progettazione/docente
	1	responsabile erogazione/docente
	1	responsabile amministrazione
	20	docenti
	4	tutor
Esterni	1	amministrativo
	1	responsabile analisi fabbisogni/docente
	6	docenti
	1	tutor

## Risorse logistico - strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi l'ISA Roma 2 mette a disposizione

per l'utenza:

- segreteria amministrativa
- segreteria didattica
- biblioteca
- palestra
- n. 10 aule per la docenza frontale
- n. 8 laboratori con attrezzature specifiche per singola disciplina artistica
- n. 1 aula multimediale
- n. 1 aula informatizzata attrezzata con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione internet)

per gli operatori:

- aula staff
- aula professori
- segreteria didattica

La sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno dell'ISA Roma 2 è assicurata da 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.

L'ISA Roma 2 si impegna a consegnare all'utenza, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio offerto e del percorso specifico da promuovere.

- Scheda tecnica di presentazione del corso e modalità di selezione
- Regolamento per una corretta frequenza;
- Schema riepilogativo del sistema di valutazione dell'intervento;
- Modalità di ammissione agli esami, svolgimento delle prove finali e tipologie di attestati e/o certificazione rilasciata;
- Funzioni, tempi e modalità di accesso alla segreteria, recapiti telefonici, fax, e-mail e indirizzo web;
- Modalità di gestione della comunicazione di suggerimenti, segnalazioni e/o reclami

L'ISA Roma 2 assicura inoltre l'identificazione e la rintracciabilità di tutti i documenti relativi ai percorsi formativi organizzati che mette a disposizione degli organismi deputati al controllo.

Per ogni iniziativa formativa la documentazione prodotta viene identificata da apposito codice e successivamente archiviata in raccoglitori, in relazione alle fasi di sviluppo del progetto (promozione, selezione, iscrizione, sviluppo operativo dell'attività formativa, valutazione).

## Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, l'ISA Roma 2 intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

Nella prima tabella è evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi.

Fattori di qualità	Indicatori	Strumenti di verifica
Comunicazione e innovazione tecnologica	Rapporto: risorse economiche investite per la comunicazione e per l'innovazione tecnologica sul volume di affari dell'attività di formazione conclusa	Rilevazione annuale dei dati
Ore di formazione effettivamente realizzate	Rapporto: numero di ore effettuate dagli utenti rendicontati su numero di ore degli utenti approvati da progetto	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Dispersione utenti in formazione	Rapporto: numero di utenti al termine del corso + numero di utenti passati ad altri canali di istruzione/formazione su numero di utenti approvati da progetto	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Rendicontazione attività formative	Rapporto: costo totale rendicontato (utenti rendicontati su utenti previsti nel progetto)	Rilevazione dei dati al termine di ciascun progetto, valutazione annuale
Efficacia della progettazione	Rapporto: numero di progetti idonei su numero di progetti presentati	Rilevazione annuale dei dati
Non conformità	Numero delle non conformità e osservazioni	Rilevazione annuale ad ogni visita ispettiva esterna

Nella seconda tabella il sistema di misurazione della customer satisfaction considerata indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possano venire disattese.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	1 settimana lavorativa	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Soddisfazione del cliente	% grado di soddisfazione	80%	Questionari
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami Risolti in 3 giorni	Schema di rilevazione delle non conformità

## | Sistema di valutazione e monitoraggio dell'attività formativa

L'ISA Roma 2 si è dotato di un impianto di valutazione e monitoraggio che si estende lungo tutto l'arco del percorso formativo per una:

- Valutazione iniziale - A questo stadio, l'attenzione si concentra sulle aspettative e sulle esigenze percepite da parte dei singoli partecipanti al momento di avvio del percorso cercando di collegare le competenze già in possesso dei singoli partecipanti e del gruppo;
- Valutazione in itinere - L'obiettivo di questa fase è quello di valutare l'andamento del percorso dal punto di vista dei singoli e del gruppo classe;
- Valutazione finale - Questa fase prende in considerazione il percorso formativo nella sua totalità, dal punto di vista dei singoli e del gruppo classe, attraverso un'analisi che metta in relazione le attese iniziali dei partecipanti con il livello di soddisfazione delle stesse a fine corso e con un bilancio finale in termini di raggiungimento degli obiettivi, aspetti critici e di successo del percorso, efficacia della metodologia proposta;

che prevede il coinvolgimento, con modalità e tempi differenti diversi, degli Attori implicati nei percorsi di apprendimento, per ottenere, per quanto possibile, un feedback completo e oggettivo, dell'intero processo di formazione, attraverso la raccolta e l'integrazione di una pluralità di punti di vista. A tal fine, gli strumenti impiegati sono molteplici e comprendono tra gli altri: questionari di valutazione dell'accoglienza, del percorso, dei docenti, in itinere e finali a cura degli allievi, questionari a cura dei docenti di valutazione del singolo e del percorso formativo, schede di valutazione di stage a cura dei tutor d'aula e aziendali, relazione finale e report a cura del valutatore. Tale sistema permette inoltre la divulgazione dei risultati ottenuti sostenuta da dati e statistiche,

## **Livello preventivo**

Le verifiche interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

Durante le verifiche si analizzano segnalazioni e reclami pervenuti alla segreteria attraverso:

- Lettera indirizzata in carta libera all'attenzione del Responsabile dell'erogazione dei servizi, o via posta elettronica;
- Compilazione di una apposita scheda di segnalazione, sottoscritta dall'interessato, disponibile presso la segreteria;
- Risultati degli incontri dell'utenza con il Responsabile dell'erogazione dei servizi.
- Provvedimenti adottati per singola anomalia riscontrata.

La documentazione cartacea viene protocollata e archiviata

## **Condizioni di trasparenza**

La carta della qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile del Processo di gestione della qualità e validata dalla Direzione, 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.

In caso di revisione anche parziale della Carta, sarà compito del responsabile della qualità apportare le variazioni, mettere a disposizione dell'utenza e del personale interno ed esterno il nuovo documento, controllare che le variazioni siano apportate anche sul sito ed inoltrare comunicazione agli interessati presenti nella mailing list dell'ISA Roma 2.

Documento redatto il 15 maggio 2009

Il Responsabile del processo di direzione  
Mariagrazia Dardanelli

Il Responsabile della qualità  
Stefano Guerra

## Livello organizzativo

Di seguito è descritta sommariamente l'attività generale delle tre principali aree di lavoro che rappresentano la struttura organizzativa dell'ISA Roma 2, con evidenziate quelle attività che direttamente o indirettamente influenzano la qualità dei servizi.

### Area direzionale

è responsabile della politica gestionale d'Istituto e fornisce ai vari responsabili di Area/Servizio/Ufficio le necessarie direttive organizzative, finanziarie e tecniche;  
definisce la Politica della qualità ed è il garante del Sistema qualità;  
effettua periodicamente un riesame del Sistema qualità adottato, per verificarne la corretta applicazione e riallinearlo, all'occorrenza, alle nuove esigenze.

### Area formativa

individua nuove iniziative di formazione e di ricerca/intervento;  
tutela e applica il know-how dei progetti di ricerca/intervento nelle singole iniziative formative;  
partecipa alle fasi di progettazione, coordinamento e verifica delle attività formative;  
gestisce la promozione, l'orientamento dei candidati e organizza la selezione;  
gestisce i contatti con i docenti per la programmazione dell'attività formativa.

### Area amministrativa

gestisce le attività contabili e amministrative;  
è responsabile degli approvvigionamenti, dalla formulazione dell'offerta all'ordine;  
gestisce la contabilità generale, clienti, fornitori e analitica;  
cura la valutazione preventiva, la gestione in itinere e la rendicontazione di tutti i progetti;  
supporta la direzione nella gestione amministrativa dei progetti;  
predispone le lettere di incarico e i contratti per i consulenti;  
assiste la direzione sulle tematiche relative alla privacy e alla sicurezza sul lavoro.

## Ruoli e funzioni delle risorse umane

Responsabile del processo di direzione
Gestione unitaria e condivisa delle azioni e delle attività dell'Organismo
Analisi dei bandi ed elaborazione di un parere di fattibilità
Individuazione e nomina dello staff di progettazione
Affiancamento staff di progettazione nella stesura e formalizzazione del progetto
Approvazione del progetto nella sua stesura definitiva
Verifica periodica dello stato di avanzamento della richiesta di finanziamento.
Gestione dell'interfaccia con l'ente erogatore dell'intervento
Gestione dell'organizzazione, delle risorse finanziarie e strumentali
Gestione e valorizzazione delle risorse umane e professionali, nonché delle mansioni e responsabilità
Gestione del processo formativo
Gestione dei rapporti e delle collaborazioni con le risorse culturali, professionali, sociali ed economiche
Definizione e cura dei rapporti con Enti/Istituzioni/ Reti
Pianificazione, realizzazione e controllo del piano di comunicazione della struttura
Pianificazione, realizzazione e controllo dei processi di informazione, orientamento e promozione
Gestione, verifica e valutazione della strategia attuata
Gestione della qualità inerente tutti i processi
Responsabile del processo di progettazione
Analisi del bando, anche in riferimento a progetti simili già svolti dall'organismo
Analisi del contesto territoriale e professionale (in collaborazione con l'analista dei fabbisogni)
Pianificazione e definizione delle finalità e degli obiettivi dell'intervento formativo
Progettazione di massima in relazione alle specificità delle situazioni e dei contesti di riferimento
Individuazione dei partner e verifica disponibilità
Elaborazione del percorso coerente con i contenuti culturali, tecnici e operativi risultanti dall'analisi
Indicazione delle fasi di svolgimento del processo formativo, modalità, metodologie, strumenti, alternanza
Predisposizione di prove di controllo e di verifica del percorso e, ove necessario, dalla sua correzione
Individuazione delle figure professionali e delle risorse necessarie
Consegna del progetto definitivo
Confronto con le figure di governo preposte ad altre specifiche funzioni

### Responsabile del processo di analisi e di definizione dei fabbisogni

Analisi ed esplicitazione dei fabbisogni del settore di riferimento
Analisi contesto istituzionale, territoriale, economico-produttivo organizzativo
Analisi degli scenari produttivi, di mercato e sociali che caratterizzano l'ambito territoriale
Analisi del lavoro, dei relativi ambiti lavorativi, dei contesti di riferimento
Analisi delle figure professionali di riferimento
Analisi dei bisogni formativi e degli ambiti di applicazione
Analisi di scarto tra domanda di formazione manifesta di competenza e profilo ideale.
Costruzione dell'organigramma e identificazione degli obiettivi e delle finalità generali dell'intervento
Definizione della strategia formativa con sintesi degli elementi emersi nella fase di analisi dei bisogni attraverso la definizione delle finalità dell'azione formativa; della finalità delle azioni, degli obiettivi, della denominazione dei progetti e delle motivazioni.
Elaborazione del documento finale di analisi

### Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Confronto di programmazione con le figure di governo preposte alle altre specifiche funzioni
Analisi delle strategie organizzative, commerciali e standard dei servizi, del coordinamento delle risorse umane e tecnologiche
Analisi dei processi di gestione economico – amministrativa per la definizione delle strategie commerciali e finanziarie
Individuazione ed analisi delle singole attività che compongono il processo di erogazione del servizio
Incontro di coordinamento delle attività con i partner per conferma funzioni, tempi, modalità realizzative
Valutazione in ingresso delle risorse umane, loro sviluppo e verifica finale del lavoro svolto
Pianificazione e gestione dei rapporti interni ed esterni
Controllo di avvio delle attività di progetto
Controllo dei risultati dei processi di promozione e pubblicizzazione dell'offerta formativa
Controllo delle prove di accesso al percorso
Coordinamento dell'attività formativa e gestione in itinere della qualità dei processi
Analisi, controllo, verifica, valutazione del servizio offerto

### Responsabile dei processi di gestione economico – amministrativa

Analisi e confronto sulle linee di programmazione, di gestione finanziaria e operative
Programmazione e gestione delle attività che implicano dati di natura economica e fiscale
Garanzia dello svolgimento delle attività relative alla rendicontazione
Gestione delle attività relative alla contabilità e agli approvvigionamenti
Gestione amministrativa e contabile del personale
Gestione dei rapporti con i consulenti e il revisore contabile
Gestione della documentazione soggetta ad ispezione

### Docenti

Condivisione del progetto complessivo
Programmazione dell'attività didattica supportata da incontri interdisciplinari
Compilazione del programma, in relazione agli obiettivi didattici previsti
Compilazione dell'elenco dei materiali necessari all'attività didattica
Compilazione della documentazione e dei registri di rito
Individuazione e/o stesura dei modelli individuali di verifica intermedia/finale
Individuazione dei temi delle dispense didattiche di supporto all'attività e/o elaborazione
Relazione finale dell'attività svolta e valutazione
Partecipazione alle riunioni del Collegio dei docenti
Partecipazione ai corsi di formazione dei formatori
Elaborazione delle prove finali.

### Tutor

Cura degli aspetti organizzativi, logistici e relazionali
Condivisione della programmazione dell'attività didattica
Ampliamento del patrimonio informativo dei corsisti sull'iter didattico
Soluzione di problemi specifici del contesto formativo
Condivisione della compilazione dell'elenco dei materiali necessari all'attività didattica
Compilazione dei modelli di valutazione, monitoraggio e dei registri di rito
Monitoraggio d'aula.
Gestione del processo di stage
Gestione e controllo logistico
Compilazione della modulistica di stage

Orientatore
Monitoraggio del territorio di pertinenza
Accoglienza dell'utenza
Attivazione dello sportello di orientamento, per l'analisi dei dati relativi a: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ caratteristiche personali</li> <li>○ esperienze formative e/o lavorative pregresse</li> <li>○ conoscenze e competenze trasferibili nel percorso formativo</li> </ul>
Organizzazione e gestione di seminari, incontri, focus group
Predisposizione di incontri periodici con tutti i soggetti coinvolti. nell'iniziativa

Valutatore
Raccolta dei dati quantitativi utile a comparare longitudinalmente e trasversalmente la prestazione della realtà formativa
Lettura e schedatura della proposta formativa
Elaborazione ex ante dei questionari di gradimento, valutazione e monitoraggio
Ricognizione dei dati raccolti con analisi dei punti di forza e di debolezza, opportunità e rischi
Controllo in itinere dello stato di attuazione del progetto adozione di eventuali correttivi
Somministrazione dei questionari e moduli di gradimento, valutazione e monitoraggio
Elaborazione del Documento finale / <i>Report</i> di sintesi per la diffusione dei risultati

