



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

*In Italia, negli ultimi anni, c'è stata una diffusione capillare di scuole di cinema e corsi dedicati alla cinematografia. Oggi, chi ha la passione per il cinema e vuole imparare, deve saper distinguere tra le offerte inaffidabili e le realtà didattiche in grado di offrire una progettualità seria, gestite da professionisti del cinema, della televisione, esperti delle figure professionali l'indispensabile formazione per dare una effettiva possibilità di inserimento in questo campo.*

L'Associazione culturale Scuola Arte Spettacolo S.A.S. ha iniziato la sua attività di specializzazione nel settore dello spettacolo nel 1980 ed è stata fondata dallo scenografo Enzo De Camillis, che opera nel settore cinematografico da più di 20 anni ed ha collaborato con registi di fama come P. Squitieri, F. Rosi, G. Giannini, Steno, G. Tornatore, L. Pompucci, L. Odorisio, D. Forzano, ecc. La S.A.S. che ha sede in via Federico Ozanam 125 (Roma-Monte Verde) è una associazione senza scopo di lucro che si avvale di insegnanti specializzati e professionisti del settore. Le sue attività sono realizzate in collaborazione con le principali realtà del settore:

- ♦ Associazione Nazionale Industrie Cinematografiche Audiovisive e Multimediali (ANICA)
- ♦ Associazione Italiana Autori della Fotografia Cinematografica (AIC)
- ♦ Associazione Italiana Scenografi Costumisti Arredatori (ASC)
- ♦ Settore Scuola dell'Agis (AGISCUOLA)
- ♦ Arco Multimedia Group (AMG)
- ♦ Golden Graal
- ♦ Roma Film Commission
- ♦ Istituto Luce

**Livello strategico**

La Carta della Qualità l'Associazione culturale Scuola Arte Spettacolo S.A.S. ha come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti. Essa è redatta secondo criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è quindi il documento di informazione e documentazione che l'Associazione diffonde sia all'interno della propria struttura per un coinvolgimento attivo di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti. La Carta viene annualmente elaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi di formazione professionale.

**Mission**

La Scuola Arte Spettacolo S.A.S. è un'associazione senza scopo di lucro che da oltre vent'anni opera nel campo dello spettacolo. La mission che l'associazione persegue è quella di fornire ai

propri clienti, soprattutto giovani, gli strumenti necessari per inserirsi in maniera attiva e propositiva nel mercato del lavoro.

Nell'ambito del servizio formativo la mission che l'associazione persegue costantemente è quella di garantire ai propri utenti un elevato livello di "competenze e conoscenze" affinché diventino capaci di iniziativa, di responsabilità e di flessibilità, per poter interagire con un contesto particolare come il mondo dello spettacolo segnato da un continuo e profondo cambiamento.

#### Obiettivi e Impegni

La Carta della Qualità della Scuola Arte Spettacolo S.A.S. è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione. Infatti in questo documento sono illustrate tutte le azioni che l'Associazione attua affinché il servizio formativo sia sempre efficiente, efficace e soddisfacente per i clienti ed i committenti.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission illustrata, l'associazione persegue continuamente i seguenti obiettivi:

- contenuti didattici aggiornati ed in linea con il rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- aggiornamento continuo dei propri collaboratori impegnati nella realizzazione dei corsi;
- approfondimento di tematiche specifiche in linea con l'evoluzione del mercato.

Per il conseguimento della mission l'associazione Scuola Arte Spettacolo S.A.S. srl si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

Per raggiungere i propri scopi e la propria Mission, la Scuola Arte Spettacolo S.A.S. ritiene fondamentale sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione. Perciò la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Carta della Qualità a tutta la struttura, oltre che con l'affissione nella propria sede la pubblicazione nel proprio sito web, con riunioni e incontri periodici con i propri collaboratori.

Attraverso il grado di soddisfazione degli utenti l'associazione verifica come i propri collaboratori diffondono e sostengono gli obiettivi dell'associazione verso l'esterno.

#### Livello organizzativo

La principale area di attività in cui si orienta l'offerta formativa dell'Associazione S.A.S. è lo spettacolo, con particolare attenzione ad alcuni aspetti quali la scenografia, la sceneggiatura, la cinematografia, il costume, la regia ed il fumetto. L'offerta formativa riguarda sia la realizzazione di corsi di formazione finanziati sia di corsi a pagamento, tra cui il corso di scenografia e regia 2008 (autorizzato e riconosciuto dalla Provincia di Roma e della Regione Lazio ai sensi della L.R. n. 23 del 25 Febbraio 1992). L'Associazione inoltre si occupa della realizzazione di festival, occupandosi di individuare le location, progettare e allestire gli spazi, gestire il cerimoniale, realizzare budget e mailing list, promuovere l'evento, individuare e coinvolgere media-partner. Sempre per ricercare nuovi esponenti del settore l'Associazione organizza annualmente il festival del corto on-line.

In considerazione delle caratteristiche uniche del settore dello spettacolo, per la realizzazione della sua offerta formativa la Scuola Arte Spettacolo S.A.S. si è dotata di una struttura organizzativa agile e flessibile con un elevato numero di professionisti, ognuno della propria area di competenza, in grado di assicurare sempre una risposta adeguata sia ai propri utenti diretti ma anche alla continua evoluzione del mercato del lavoro. L'organizzazione si avvale quindi oltre ad i responsabili di governo, di coordinatori, amministrativi, docenti e tutor in relazione a specifiche



esigenze valutati e scelti in base alla necessità. Ognuno degli incaricati assicura all'organizzazione le necessarie conoscenze e competenze per il successo delle iniziative sotto tutti gli aspetti.

Come precedentemente illustrato l'ambito di competenza è quello dello spettacolo ove l'Associazione è in grado di assicurare sempre e comunque - in virtù sia dei propri collaboratori sia della sua continua collaborazione con le principali realtà del settore summenzionate - un'offerta formativa costantemente in linea con le esigenze delle aziende.

L'Associazione Scuola Arte Spettacolo S.A.S. per la realizzazione della sua attività utilizza principalmente la propria sede formativa, ove sono presenti due aule adeguatamente strutturate per permettere di attuare i corsi proposti. Inoltre, grazie ad accordi e collaborazioni consolidate con aziende e con diverse Associazioni - Associazione Nazionale Industrie Cinematografiche Audiovisive e Multimediali (ANICA), Associazione Italiana Autori della Fotografia Cinematografica (AIC), Associazione Italiana Scenografi Costumisti Arredatori (ASC), Settore Scuola dell'Agis (AGISCUOLA) - parte dei percorsi per alcuni aspetti particolari sono completati presso queste realtà.

L'Associazione Scuola Arte Spettacolo S.A.S. si impegna a consegnare ai propri utenti, contestualmente alla Carta l'opportuna documentazione (Patto formativo) esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, gli obiettivi da raggiungere, la descrizione della figura professionale di riferimento, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

#### Livello operativo

La tabella successiva riporta i principali elementi che l'Associazione Scuola Arte Spettacolo S.A.S. identifica come fattori che assicurano la qualità nelle macro-attività proprie dei processi di formazione professionale. Per il loro presidio sono stati definiti e normati nel Sistema Qualità dell'Associazione Scuola Arte Spettacolo S.A.S. gli indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica ad essi associati nella tabella stessa.

Il modello proposto è per processi: progettazione, Erogazione, Gestione e strutturato in:

- Fattori di qualità, rappresentano gli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità
- Indicatori di qualità, esplicitano i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- Standard di qualità, corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- Strumenti di verifica, esplicitano le modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

MACRO-ATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<i>Progettazione, ricerca e sviluppo.</i>	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha in atto una collaborazione</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro/comunicazione con i soggetti riportati nell'indicatore</i>
<i>Progettazione, ricerca e sviluppo.</i>	<i>Conformità della progettazione al Sistema di Qualità</i>	<i>Numero di non Conformità rilevate</i>	<i>Numero di non Conformità annuo minore del 10% rispetto ai</i>	<i>Relazione della Direzione</i>

			parametri del Sistema di Qualità	
Progettazione, ricerca e sviluppo	Preparazione delle risorse umane	Numeri progetti approvati rispetto ai presentati	Almeno 50% di progetti approvati	Esiti
Erogazione dell'attività formative	Tempi di risposta alle richieste dei committenti	Numero di giorni tra domanda e risposta	Massimo 5 giorni per la risposta	Mail Comunicazioni
Erogazione dell'attività formative	Tempi di risposta ai reclami dei committenti	Numero di giorni tra domanda e risposta	Massimo 30 giorni per la risposta	Mail. Comunicazioni. Lettere
Erogazione dell'attività formative	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante	Adeguate diffusione della Carta della Qualità e del Patto formativo	Condivisione della Carta di Qualità da parte dell'utenza prima dell'iscrizione e sottoscrizione patto formativo degli ammessi al corso	Sottoscrizione dei candidati
Erogazione dell'attività formative	Completezza e correttezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di Non Conformità rilevate dal Coordinatore dei Processi Formativi nelle fasi preparatorie (documentazione committente, iscrizione, selezione).	Numero di Non Conformità rilevate per le attività ex ante < 3	Relazione della Direzione. Rispetto tempi prefissati Modulistica di controllo per ogni corso.
Erogazione dell'attività formative	Efficienza e flessibilità organizzativa	Rispetto delle scadenze stabilite per il completamento delle pratiche amministrative	Consegna alla scadenza di tutte le pratiche	Rilevazione da documentazione esistente Report valutazione
Erogazione dell'attività formative	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Rispetto dei contenuti didattici e dei tempi di realizzazione. Corretta tenuta dei registri	Numero di Non Conformità annue rilevate < 5	Relazione della Direzione Report valutazione
Erogazione dell'attività formative	Soddisfazione degli utenti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valore questionari in itinere > o = 70%	Questionari soddisfazione in itinere
Erogazione dell'attività formative	Correttezza delle attività amministrative in itinere	Rispetto delle scadenze rendicontative	Invio entro termini richiesti	Report valutazione su scadenze definite
Risultanze finali	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Valore questionari in itinere > o = 70%	Questionari soddisfazione finale
Risultanze finali	Successo didattico.	Numero allievi ammessi alle prove finali	Almeno 80% degli allievi ammessi al corso	Elenco ammessi
Risultanze finali	Successo formativo	Numero allievi che superano l'esame	100% degli allievi ammessi	Verbali esame Attestati rilasciati



		<i>finale</i>	<i>all'esame</i>	
--	--	---------------	------------------	--

### **Livello preventivo**

Il Sistema di Qualità della Scuola Arte Spettacolo S.A.S. prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali a seguito di eventuali reclami. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

Per quanto i partecipanti ai corsi saranno sottoposti questionari di gradimento in itinere, alla fine ed a sei mesi dalla conclusione. Il questionario in itinere rappresenta un momento di monitoraggio per valutare il grado di soddisfazione dell'utente ed eventualmente superare, ove si evidenziassero, le criticità. Il questionario finale, insieme ad altri dati oggettivi (numero allievi/e ammessi all'esame finale e esito dell'esame) rappresenta insieme al questionario di verifica dello status lavorativo dopo 6 mesi di strumenti per verificare e valutare la validità del percorso formativo realizzato. Tali elementi, in un'ottica di una ricerca continua di miglioramento, rappresentano dati e informazioni che saranno utilizzati e analizzati nella realizzazione di successive azioni formative.

L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

per posta all'indirizzo S.A.S. - Via Federico Ozanam, 125 00152 ROMA;

per email all'indirizzo [sascinema@fastwebnet.it](mailto:sascinema@fastwebnet.it);

direttamente alla Direzione e/o al coordinatore del corso.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'Associazione comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti e adottati.

La procedura rispetterà quanto previsto nel manuale della qualità e sarà realizzata attraverso un'analisi del reclamo, ed eventualmente operando attraverso l'individuazione delle cause e quindi con le azioni correttive che saranno ritenute più idonee per annullare la non conformità.

Come precedentemente illustrato l'utenza viene garantito sia attraverso la diffusione della Carta della Qualità sia attraverso il "patto formativo" ente-allievo/a che definisce tutti gli aspetti inerenti le attività formative inclusi gli obblighi delle parti.

### **Condizioni di trasparenza**

La Carta della Qualità è validata annualmente dalla Direzione della Scuola Arte e Spettacolo e immediatamente dopo diffusa, attraverso:

- affissione nei locali della struttura;
- pubblicazione sul sito internet;
- nei moduli di iscrizione è presente un'apposita dicitura la cui sottoscrizione certificherà l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità da parte del potenziale utente.

La revisione della Carta della Qualità avviene con cadenza annuale sotto la responsabilità del Direttore ed in collaborazione con gli incaricati delle diverse aree operative considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente e che trovano sintesi nella Relazione annuale della Direzione.

#### **Responsabile del Processo di Direzione**

- promuove l'immagine dell'associazione e gestisce i rapporti con la pubblica amministrazione e la committenza
- definisce le strategie organizzative, commerciali e gli standard del servizio
- individua gli indicatori dei processi operativi e gestionali, al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi stessi ai fini del miglioramento del servizio
- individua il personale e ne valuta annualmente le prestazioni e predispone, verifica e approva il piano annuale di formazione e addestramento per il suo sviluppo
- approva e valida i progetti finali da presentare in qualità di legale rappresentante
- gestione qualità processo dell'associazione

#### **Incaricato del processo economico-amministrativi**

- valutazione congruità economica dell'offerta
- gestione amministrativa del progetto
- gestione amministrativa del personale
- rendicontazione delle spese
- controllo economico
- gestione qualità processo

#### **Incaricato del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale e/o aziendale
- rilevazione del fabbisogno formativo
- definizione strategia formativa
- gestione qualità processo

#### **Incaricato del processo di progettazione**

- progettazione di massima
- progettazione esecutiva e di dettaglio
- progettazione di percorsi individualizzati
- gestione qualità processo

#### **Incaricato processo di erogazione dei servizi**

- pianificazione del processo di erogazione
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- monitoraggio delle azioni o dei programmi
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento
- gestione qualità processo