



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

Via del Quadraro, 102 – 00174 Roma

Verificata ed approvata  
Direttore Generale

*Marta Ricciardi*

## SOMMARIO

1: INTRODUZIONE .....	3
2: RIFERIMENTI .....	3
3: LIVELLO STRATEGICO.....	3
3.1: Per una società democratica della conoscenza .....	3
3.2: Politica per la qualità .....	4
4: LIVELLO ORGANIZZATIVO.....	5
4.1: Aree di attività .....	6
4.2: Dotazione di risorse professionali (come da MQ).....	7
4.3: Dotazione di risorse logistico-strumentali .....	8
4.4: Dichiarazione di impegno .....	8
5: LIVELLO OPERATIVO.....	8
5.1: Standard di qualità .....	9
6: LIVELLO PREVENTIVO.....	10
7: CONDIZIONI DI TRASPARENZA .....	10
8: DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSIBILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI .....	11
8.1: Attività previste per il responsabile del processo di direzione .....	11
8.2: Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi.....	11
8.3: Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni.....	11
8.4: Attività previste per il responsabile del processo di progettazione .....	11
8.5: Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi .....	12
9: UTENZE SPECIALI.....	12

## 1: INTRODUZIONE

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la Fondazione Mondo Digitale assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, a livello:

- strategico (successo sostenibile e politica della qualità);
- organizzativo (struttura organizzativa e predisposizione ed erogazione dell'offerta formativa);
- operativo (performance, obiettivi e standard specifici),
- preventivo (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

## 2: RIFERIMENTI

Nella stesura della presente Carta della Qualità si fa riferimento a:

- Direttiva "Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio" - Deliberazione della Giunta regionale del 29 novembre 2007, n. 968 e ss.ii.;
- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità della Fondazione Mondo Digitale.

## 3: LIVELLO STRATEGICO

### 3.1: Per una società democratica della conoscenza

La **Fondazione Mondo Digitale (FMD)** lavora per una società della conoscenza inclusiva coniugando **innovazione, istruzione, inclusione e valori fondamentali**. I benefici che provengono da conoscenze, nuove tecnologie e innovazione devono essere a vantaggio di tutte le persone senza alcun tipo di discriminazione. La missione della FMD, quindi, è promuovere la condivisione della conoscenza, l'innovazione sociale e l'inclusione sociale, con particolare attenzione alle categorie a rischio di esclusione (anziani, immigrati, giovani disoccupati ecc.).

La FMD è un'**organizzazione senza scopo di lucro** guidata, dalla sua nascita nel 2001, come Consorzio Gioventù Digitale, dal professore emerito Tullio De Mauro. Ha sede a Roma e opera a livello locale, nazionale e internazionale.

In particolare la FMD lavora come un'**organizzazione non profit orientata alla conoscenza** con un programma integrato di ricerca-azione, sviluppo e implementazione (ARD&I). Un ciclo completo e continuo che affianca al lavoro accademico lo sviluppo di strumenti e di progetti nell'ambito dell'istruzione, dell'inclusione digitale e dello sviluppo territoriale e di comunità. Un aspetto strategico è la **phirtualità**, cioè l'integrazione della dimensione fisica con quella virtuale in tutti i processi di innovazione promossi.

La FMD lavora con aziende, scuole, organizzazioni non profit, autorità locali, regionali e nazionali, e attraverso partnership europee. Le diverse attività hanno raggiunto tutta Italia e diversi Paesi in Europa e nel mondo.

La FMD ha una presenza viva e radicata sul territorio, perché rende sempre e ovunque le persone protagoniste di ogni iniziativa. Nelle scuole e con i giovani la FMD propone una didattica innovativa

basata sull'uso delle nuove tecnologie digitali per l'istruzione del 21° secolo e lo sviluppo delle competenze per la vita.

La FMD ha sviluppato nel corso di un decennio una piattaforma ricca e innovativa di contenuti, attività, strumenti e progetti che affrontano molte delle sfide strategiche più urgenti.



### 3.2: Politica per la qualità

E' chiaro, quindi, che la Fondazione ha ottenuto degli ottimi risultati, creando i presupposti per un migliore e più ampio impatto delle proprie attività. L'obiettivo di costruire una società democratica della conoscenza e servire tutte le persone a rischio di esclusione è, certamente, ambizioso.

Non meno ambizioso è definire una "Politica per la Qualità" nella quale i suoi obiettivi scaturiscano effettivamente da un'analisi attenta e oggettiva della situazione attuale, dei risultati conseguiti nel tempo e degli obiettivi futuri che si intendono perseguire con riferimento agli impegni sopra enunciati.

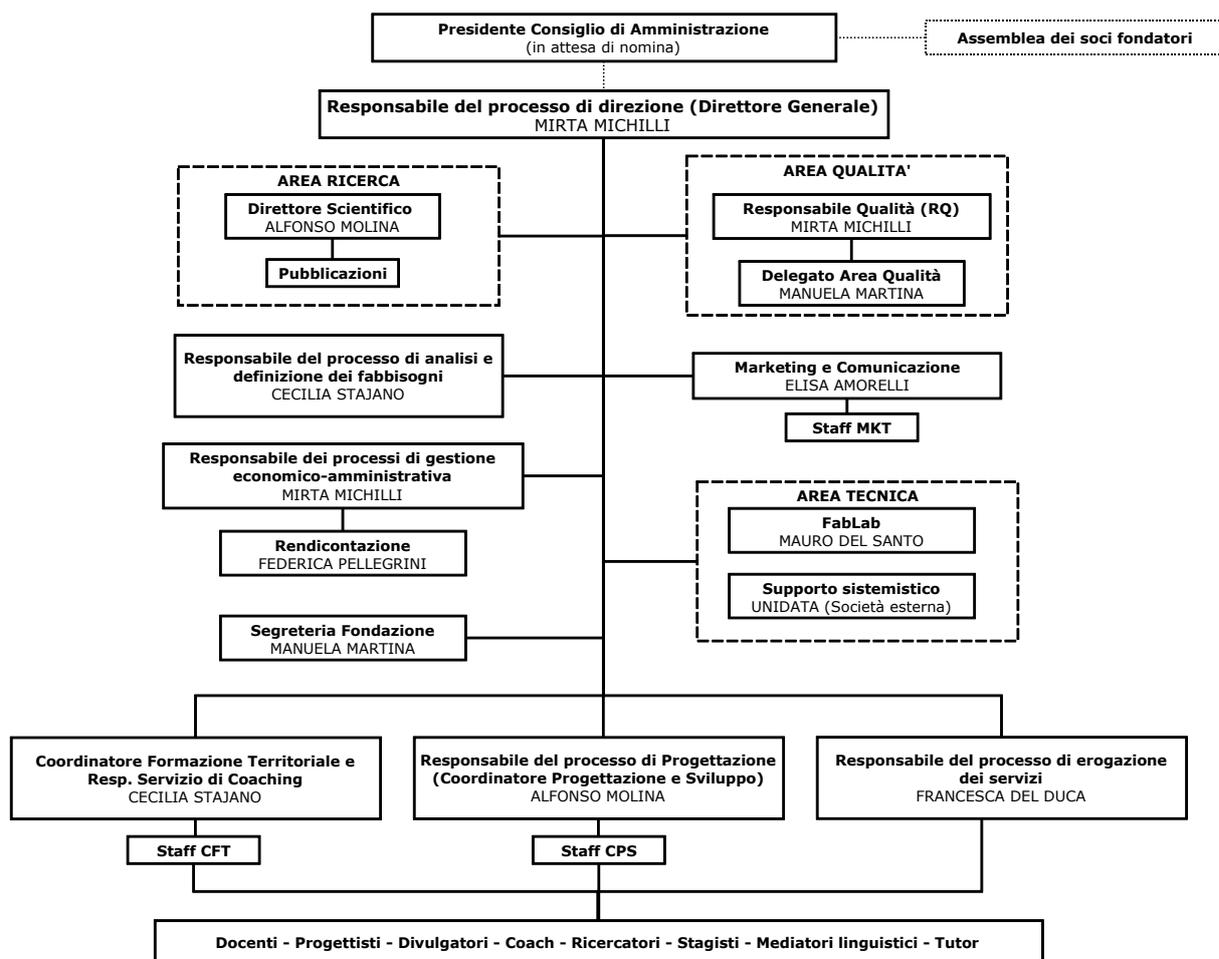
Impegni che sono:

- sottoposti a verifica durante il riesame periodico del sistema qualità della Fondazione;
- definiti, quantificati e misurati mediante "indici" specifici, tramite obiettivi ed indirizzi di politica della Fondazione che ogni inizio anno la direzione comunica e fa conoscere attraverso il documento Obiettivi annuali della politica per la qualità. Questi obiettivi consentono di verificare il livello di raggiungimento ed individuare le aree di miglioramento. Essi sono definiti per tutta l'organizzazione ed assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

Il documento “Obiettivi annuali della politica per la qualità” è diffuso ed illustrato, con la massima trasparenza, a tutti i livelli dell’organizzazione attraverso riunioni e workshop periodici

## 4: LIVELLO ORGANIZZATIVO

In termini di responsabilità interna, la Fondazione è caratterizzato da una struttura orizzontale che permette una ampia comunicazione informale, mentre le varie responsabilità sono chiaramente assegnate agli individui. Formalmente, il personale risponde al Direttore Generale che supervisiona la performance e la crescita di ogni membro della squadra. Diversi membri del personale della Fondazione sono arrivati come stagisti, dall'università o con contratti temporanei, ed attualmente hanno incarichi permanenti con responsabilità di coordinamento. Queste persone hanno sviluppato le proprie capacità e confidenza e sono diventati elementi importanti per il successo degli obiettivi della Fondazione. La Fondazione intende ulteriormente migliorare le opportunità di sviluppo e crescita del proprio personale, arricchendo l'informalità del proprio ambiente di apprendimento con attività formative maggiormente strutturate e mirate alla socializzazione delle capacità e delle conoscenze da parte del personale anziano.



## 4.1: Aree di attività

Il 26 aprile 2007 la Fondazione Mondo Digitale ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema Qualità in conformità alla norma ISO 9001:2000 per i settori EA 37 (Istruzione) e EA 35 (Servizi professionali d'impresa), rinnovandola il 23 giugno 2009 nella versione ISO 9001:2008, per tutte le attività svolte e, in particolare, per i seguenti processi:

**“Progettazione ed erogazione di corsi di formazione ed attività di ricerca e consulenza finalizzata alla diffusione di tematiche legate all'innovazione e ICT”.**

- **Dalle aree storiche alle macroaree trasversali di lavoro**

Abbiamo cominciato a lavorare in sette aree che oggi sono diventate cinque macro aree trasversali di intervento, che insistono sulle maggiori criticità del sistema Paese e cercano di rispondere alle sfide di Europa 2020. Ma non abbiamo abbandonato la sfida globale degli Obiettivi del Millennio, che ha animato il lavoro internazionale dalla prima edizione del concorso Global Junior Challenge.

Le nuove macroaree trasversali:

- educazione per la vita
- robotica educativa, rete multisettoriale, smart specialization
- innovazione sociale e imprenditoria giovanile
- invecchiamento attivo e solidarietà intergenerazionale
- inclusione di immigrati e rifugiati.

Le aree storiche:

ICT per l'accessibilità: infrastrutture e strumenti digitali per le persone che non hanno facile accesso alle tecnologie (riciclo pc, aule e tende multimediali e infrastrutture per le scuole colpite dal sisma ecc.).

ICT per studenti con bisogni speciali: progetti per garantire il diritto allo studio di studenti lungodegenti o con bisogni speciali (aule virtuali con software didattico e lavagna interattiva per consentire la frequenza delle lezioni da casa o dall'ospedale).

ICT per la terza età: alfabetizzazione digitale degli anziani con il modello di apprendimento intergenerazionale (internet corner nei centri anziani, officine del recupero, manuali e video lezioni per l'autoapprendimento, concorso volontari della conoscenza 3.0 ecc.).

ICT per le pari opportunità: valorizzazione del ruolo delle donne nel mercato del lavoro e nell'impresa attraverso la formazione all'uso delle nuove tecnologie (due edizioni del progetto Donne e nuove tecnologie e un programma di confronto tra politiche al femminile di 8 amministrazioni locali).

ICT per l'integrazione di immigrati e rifugiati: interventi mirati per accelerare l'inserimento dei cittadini di origine straniera nel paese di accoglienza (da Doppio Codice per i minori non accompagnati all'e-café nei centri di accoglienza).

ICT per l'educazione del XXI secolo: innovazione didattica nelle scuole di ogni ordine e grado (dal progetto delle Settimane tematiche a Città educativa alla piano nazionale per la robotica educativa).

ICT per l'istruzione globale e la e-inclusion: dal concorso internazionale Global Junior Challenge al

progetto Digital Bridge in Camerun e Sarahawi.

- **Ricerca e sviluppo per l'azione (AR&S)**

Il sogno, la missione e l'approccio strategico della Fondazione Mondo Digitale implicano la ricerca di conoscenze di valore per azioni e pratiche valide nel quadro dinamico della formazione continua. Pertanto la Ricerca e sviluppo per l'azione (R&SA) è un elemento essenziale per la Fondazione. In effetti, la R&SA è maturata, nel breve periodo da quando è stata creata la Fondazione, sospinta dal desiderio di migliorare il valore attribuito alle persone nei mondi dell'istruzione e dell'e-inclusion. Questo implica cinque motrici principali per la ricerca e lo sviluppo.

1. Ricerca per migliorare i servizi della Fondazione imperniati sulla codifica delle conoscenze dei processi che portano alla creazione di manuali e studi di caso sulle buone pratiche.
2. Ricerca per migliorare i servizi ed i prodotti della Fondazione attraverso la loro valutazione in tempo reale. Vedi la Guida alla valutazione della robodidattica e la Valutazione in tempo reale delle Settimane Tematiche (per ogni edizione).
3. Ricerca su conoscenze all'avanguardia nelle aree dell'istruzione e dell'e-inclusion. Vedi Quaderni di Pensiero e Studi Accademici.
4. Ricerca e sviluppo di piattaforme e strumenti Internet all'avanguardia per promuovere lo sviluppo dell'ambiente di innovazione virtuale della Fondazione che integra l'ambiente di innovazione fisica (ambiente di f-innovation) con l'ambiente di innovazione virtuale (ambiente di e-innovation).
5. Ricerca e sviluppo di oggetti conoscitivi, i contenuti dell'ambiente di innovazione virtuale che integra quattro tipi di oggetti conoscitivi, mirati ai processi di istruzione ed innovazione.

- **Phyrtual**

Phyrtual è qualcosa di più di classico social network. Si tratta di un vastissimo ambiente User Generated Content nel quale le attività di comunicazione tra singoli utenti iscritti (persone e istituzioni) vengono dirette per raggiungere l'obiettivo di condividere progettualità, impegno e idee finalizzate alla realizzazione di attività di inclusione e di innovazione sociale, comprendendo anche gli ambiti della formazione e dell'educazione.

Per favorire queste moderne modalità di collaborazione, che si sviluppano sul doppio binario reale-virtuale, viene messo a disposizione degli utenti un'insieme ricco e complesso di risorse e strumenti.

Oltre ai più classici e diffusi mezzi di comunicazione via web, Phyrtual consente, a chi decide di condividere le proprie attività sociali, di utilizzare strumenti innovativi di comunicazione e collaborazione via web (wiki, blog, condivisione di audio-visivi), applicazioni e software adatti a valutazioni di tipo scientifico e didattico e numerosi spazi dedicati all'interazione tra "innovatori sociali" e semplici utenti attraverso i quali è possibile esercitare una vera e propria collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti nei progetti iscritti. Questo consente di migliorarne costantemente la qualità di tali attività e di creare una reale fidelizzazione tra i promotori di innovazione sociale e i cittadini interessati.

## 4.2: Dotazione di risorse professionali

Con riferimento all'organigramma espresso per il livello organizzativo, la Fondazione Mondo Digitale, si giova delle seguenti figure/responsabili con esperienza pluriennale dei processi:

- 1 Responsabile di Direzione e di Analisi e definizione dei fabbisogni.
- 1 Responsabile di Ricerca.
- 1 Responsabile di Progettazione e di Gestione economica-amministrativa.
- 1 Responsabile di Erogazione dei servizi.
- Docenti, tutor, ricercatori, orientatori, divulgatori sono sottoposti a valutazione periodica per accertarne le capacità di seguire ad assicurare il livello di qualità/accettabilità atteso. Tutti i fornitori “qualificati” sono presenti nel database della Fondazione con i loro dati anagrafici, aree di competenza e attività svolte, come previsto dalle procedure di riferimento del sistema di gestione per la qualità.

#### 4.3: Dotazione di risorse logistico-strumentali

La Fondazione Mondo Digitale è dotata delle seguenti risorse :

- n. 13 Aule di cui una reception/segreteria, una sala conferenze, un'aula didattica, un'aula informatica opportunamente arredate per le attività connesse,
- n. 30 PC operativi collegati in rete ad un server ed alla rete internet (ADSL),
- n. 2 videoproiettori, n. 1 lavagna luminosa,
- n. 8 stampanti laser, n. 2 fotocopiatrici, n. 2 scanner,
- un centralino e 19 apparecchi telefonici, n. 2 fax.
- un sistema di videoconferenza con casse di amplificazione a parete, n. 3 microfoni fissi e un radiomicrofono portatile

#### 4.4: Dichiarazione di impegno

La Fondazione Mondo Digitale 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.

### 5: LIVELLO OPERATIVO

La descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari sono definiti nella seguente tabella; la loro identificazione si riferisce all'intero processo formativo.

La prima colonna riporta i macro-processi formativi.

La colonna Fattori di qualità riporta la descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte.

La colonna Indicatori riporta la descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati.

La colonna Standard di qualità riporta la descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragio-

nevolmente attendersi dall'organizzazione.

La colonna Strumenti di verifica riporta la descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

## 5.1: Standard di qualità

Macroprocessi formativi	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Pianificazione e sviluppo	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni lavorativi n. 5 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Attività di miglioramento continuo	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni lavorativi n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione & Ricerca	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Erogazione	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguate diffusione della Carta della Qualità (CdQ).	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Erogazione	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 70/100	Questionari di Gradimento.
Risorse (Approvvigionamento)	Monitoraggio performance complessiva dei formatori/orientatori	Medie di valutazione complessiva dei Formatori/orientatori	80%	- Rilevazione nel mod. IP - Indicatori di processo - Calcolato in sede di Riesame della Direzione

Macroprocessi formativi	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Direzione Generale	Conseguimento e mantenimento della certificazione ISO 9001	Conformità ai requisiti previsti dalle norme ISO 9001	Specifiche procedure per la progettazione e gestione delle attività	Verifiche ispettive interne e periodiche da parte dell'Ente di certificazione
Progettazione & Ricerca (Promozione dell'attività formativa)	Realizzazione di una riunione di presentazione delle attività proposte	Puntuale informazione dei potenziali utenti rispetto le attività proposte per una scelta consapevole	Gradimento degli utenti	Questionari di verifica del gradimento
Risorse (Approvvigionamento)	Valutazione della selezione degli esperti utilizzati come docenti/divulgatori	Efficacia del monitoraggio delle performance dei formatori/orientatori	Media della valutazione complessiva dei formatori/orientatori	Verifica dell'efficacia delle attività di formazione/orientamento

## 6: LIVELLO PREVENTIVO

La Fondazione ha previsto e messo in atto, con riferimento alle procedure documentate del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e dei beneficiari per la rilevazione del feedback:

- rilevazione della soddisfazione (vedi indicatore di riferimento espresso nella tabella del paragrafo "Livello operativo")
- gestione dei reclami per cui ogni reclamo formale ha una risposta formale e risolutiva,
- effettuazione di azioni correttive idonee all'eliminazione delle cause di non conformità rilevate,
- implementazione di azioni preventive atte alla rimozione di quelle situazioni specifiche che potrebbero generare non conformità se non adeguatamente trattate (potenziali non conformità),
- clausole di garanzia, quando previste nella stipula contrattuale.

## 7: CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità è:

- diffusa al pubblico mediante pubblicazione sul sito della Fondazione (<http://www.mondodigitale.org>) e affissa nei locali della propria sede e del Centro di formazione e orientamento "Città educativa";
- revisionata periodicamente in sede di Riesame della direzione, come previsto dal sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001.

Gli elementi/input di riferimento per il suddetto Riesame sono:

- verifica delle azioni intraprese nei precedenti Verbali di riesame;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi annuali per la qualità;

- il rapporto annuale sullo stato del SQ, con riferimento alle prestazioni dei processi principali;
- modifiche apportate alla documentazione del SQ;
- i risultati emersi dalle verifiche ispettive interne;
- le non conformità e le azioni correttive e preventive (aperte, in corso di soluzione, risolte);
- il feedback del cliente/utente (numero reclami, carenze);
- le misurazioni della soddisfazione dei clienti/utenti;
- le valutazioni finali delle attività didattiche;
- i risultati degli audit degli ispettori dell'organismo di certificazione;
- le prestazioni dei fornitori;
- le opportunità/raccomandazioni di miglioramento.

I risultati/output del Riesame devono particolarmente focalizzarsi su:

- migliori prestazioni del SGQ e dei servizi offerti;
- progetti di miglioramento continuo;
- adeguatezza e pianificazione delle risorse.

## **8: DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSIBILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### **8.1: Attività previste per il responsabile del processo di direzione**

- definizione di 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.

### **8.2: Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi**

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

### **8.3: Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

### **8.4: Attività previste per il responsabile del processo di progettazione**

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e

dell'orientamento.

## 8.5: Attività previste per il responsabile del 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 nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

## 9: UTENZE SPECIALI

La Fondazione, come da statuto, sviluppa programmi ed iniziative in favore di categorie svantaggiate e più in generale in favore di cittadini in difficoltà nello scenario della complessità sociale

La Fondazione, inoltre, attraverso protocolli di intesa si accorda ed opera in sinergia con le scuole e con realtà ospedaliere che ospitano piccoli degenti in età scolare, bisognosi sia di cure che di educazione, permettendo l'attuazione di programmi di integrazione ed inclusione dello studente che per motivi legati alla sua salute non può frequentare con costanza la scuola. Nei fatti la Fondazione grazie a una piattaforma digitale dedicata, installata su dei pc portatili forniti in comodato d'uso alla scuola ed alla famiglia dello studente, consente allo studente stesso l'occasione di restare in contatto con la classe e di proseguire a studiare, là dove è necessario che stia per via delle cure spesso delicate a cui si deve sottoporre.

La Fondazione è dal 2007 impegnata con i rifugiati e gli immigrati che risiedono in centri di seconda accoglienza dove la Fondazione ha avuto l'incarico di gestire corsi di alfabetizzazione digitale, sala internet e corsi di integrazione e di formazione di base.

La Fondazione si occupa di programmi di alfabetizzazione digitale per tutte le categorie svantaggiate siano esse donne, immigrati o over-sessanta.

Incontri periodici con i rappresentanti degli stakeholder istituzionali (Comune di Roma, Regione Lazio) definiscono gli elementi di innovazione progettuale in materia che caratterizzano le attività sul territorio della Fondazione.