

Carta della qualità

dei servizi formativi e di orientamento

Roma - febbraio 2008

Lignarius
Via Mecenate, 35
00184 Roma
tel. 064885079 - 064883171
www.lignarius.net – info@lignarius.net

Premessa

La Direzione di Lignarius ha definito e approvato la seguente *Carta della qualità dei servizi formativi e di orientamento* in linea con i propri scopi statutari e i propri obiettivi.

La Carta della qualità è redatta con il fine di esplicitare e comunicare a committenti, beneficiari e operatori, gli impegni che Lignarius assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di orientamento.

La Carta della qualità di Lignarius viene annualmente verificata dalla Direzione in collaborazione con i docenti e aggiornata dopo una attenta valutazione dei servizi formativi e di orientamento erogati nel periodo trascorso dall'ultima stesura.

La redazione e la pubblicazione della Carta della qualità rappresenta una dichiarazione concreta di impegno per instaurare un rapporto trasparente con i beneficiari e i committenti.

Gli impegni di seguito riportati sono riferiti alle attività formative e di orientamento gestite con finanziamenti pubblici e privati.

La Direzione di Lignarius si impegna ad attuare e sostenere la politica della qualità, a divulgarla e a verificarne periodicamente il grado di comprensione e attuazione.

Chi siamo

Lignarius è un centro polivalente di arte artigianato e restauro attivo dal 1992. Nella sua sede, situata nel cuore della città, si svolgono varie attività, gestite da una Associazione culturale e da una società.

La struttura propone una vasta gamma di corsi di formazione professionale e corsi amatoriali di restauro, antiquariato, arti decorative.

I corsi di restauro (mobili, dipinti, libri e stampe, ceramiche, dorature e laccature) permettono di apprendere le tecniche tradizionali, ma anche le nuove metodologie scientifiche, per la conservazione dell'integrità del valore documentario, storico e culturale degli antichi manufatti. In particolare il corso di formazione professionale di "Addetto al restauro del mobile e dei manufatti lignei" è riconosciuto dalla Regione Lazio.

I corsi di vetrate artistiche, decorazione pittorica, mosaico, sono rivolti sia a giovani in cerca di occupazione sia ad adulti che intendono impiegare in modo creativo il proprio tempo libero, o personalizzare il proprio arredamento con una nota di estro. Vengono inoltre organizzati corsi teorici di antiquariato e corsi di formazione per operatori nel campo dell'antiquariato, visite guidate in case d'asta, fiere e mercati antiquari, in Italia e all'estero, stage per turisti.

I corsi di pittura e scultura aiutano a sviluppare capacità creative spesso nascoste e non valorizzate, attraverso un percorso di sperimentazione e ricerca supportato dall'insegnamento di tecniche specifiche.

L'istituto è frequentato da allievi di ogni età e di numerosi paesi. In particolare in Giappone Lignarius è conosciuto grazie ad articoli usciti su riviste locali, alla guida pubblicata a cura dell' "Associazione italo-giapponese di design" e a trasmissioni televisive.

Il centro realizza inoltre decorazioni pittoriche, trompe l'œil, vetrate, mosaici, ceramiche, restauri di antichi manufatti, consulenze e perizie su oggetti d'arte. Nel laboratorio di diagnostica di beni artistici viene effettuato un efficace e innovativo metodo di disinfezione dai tarli, che non utilizza alcuna sostanza tossica.

Dal 1996 l'associazione culturale collabora con MUSIS (Museo della Scienza e dell'Informazione Scientifica di Roma) realizzando iniziative sul restauro, la storia delle tecniche e dei materiali, l'artigianato e le arti applicate. Partecipa annualmente, in primavera, alla Settimana della Cultura Scientifica, promossa dal MURST (Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica) e, nel mese di novembre, alla Settimana Europea della Cultura Scientifica con mostre e dimostrazioni volte a far conoscere la storia delle tecniche di lavorazione.

Nel 1998-1999 ha realizzato una mostra sul Museo Artistico Industriale di Roma ospitata anche dall'Istituto Tecnico Industriale *G. Galilei* di Roma e dall'Istituto Centrale per il Catalogo e la Documentazione - Ministero per i Beni e le Attività Culturali, nella Chiesa delle Zitelle (Via di San Michele).

Dal 2001 organizza ogni anno, in primavera, la Settimana del restauro e della cultura antiquaria.

La prima edizione, dedicata a *Il mobile antico: cultura tecniche materiali professioni*, si è articolata in una serie di seminari, incontri, mostre a cui hanno partecipato esperti europei nel campo quali Cristina e Letizia Ordoñez.

La seconda edizione, dedicata alle *Tecniche diagnostiche visuali applicate al restauro* si è svolta nell'aprile 2002.

La terza edizione, nel 2003, è stata centrata sulle *Tecniche del restauro di antiche statue lignee policrome e dorate* e ha visto lo svolgimento di un corso-cantiere.

La quarta e la quinta edizione, nel 2004 e 2005, sono state dedicate al tema *Oltre la realtà visibile*. In particolare la quarta edizione ha visto la realizzazione di un convegno su *Tradizione e nuove tecnologie nel restauro*, con la partecipazione di esperti italiani ed europei, mentre la quinta è stata dedicata a *I falsi nell'arte*, con una mostra, un incontro fra esperti e un seminario su *Ottica e microscopia applicate ai beni culturali*.

La sesta edizione, dal titolo *L'editoria e la cultura antiquaria*, ha visto lo svolgimento di una mostra, *C-arte del restauro*, e di una tavola rotonda.

La settima edizione, svoltasi con il contributo della Regione Lazio, ha di nuovo approfondito il tema de *I falsi nell'arte*, con una mostra interattiva, un workshop di ottica e microscopia, un convegno e una pubblicazione.

L'ottava edizione, nel mese di maggio 2008, che ha ricevuto il contributo della Provincia di Roma, prevede la realizzazione di mostre, stand espositivi, incontri sui temi del restauro e della conservazione del patrimonio storico artistico culturale.

I responsabili di Lignarius intervengono in trasmissioni radiofoniche e televisive, nonché in iniziative e manifestazioni organizzate da enti pubblici e privati per la promozione del restauro e dell'artigianato.

I tecnici di Lignarius hanno eseguito importanti lavori di decorazione di interni e restauri di antichi manufatti in musei (tra gli altri, il Museo Nazionale di Arti Orientali e la Fondazione Giorgio e Isa De Chirico), edifici privati e religiosi.

I docenti tengono dimostrazioni sulle pratiche di restauro per studenti di scuole superiori e università pubbliche.

Lignarius allestisce inoltre stand in mostre a carattere nazionale e internazionale dedicate all'artigianato artistico e collabora con siti Internet e riviste.

Nel 2004 le attività sono state trasferite in una nuova sede più ampia, nella quale è stato anche allestito un laboratorio di diagnostica delle opere d'arte e un laboratorio per il trattamento antitarlo di manufatti artistici in atmosfera anossica.

Nel 2005 Lignarius ha svolto un corso di formazione finanziato dalla Provincia di Roma su *Artigianato artistico e tradizionale. Decorazione di interni*, rivolto a donne disoccupate o socialmente svantaggiate, che si è concluso con una mostra e la pubblicazione del catalogo *Percorsi d'arte*.

Lignarius ha inoltre realizzato alcuni dvd dedicati ai mestieri in via di estinzione (bottaio, cesellatore, liutaio, soffiatore del vetro, ceramista, ecc.) e al Museo Artistico Industriale. Ha inoltre elaborato progetti per la realizzazione a Roma di un centro della formazione, dei saperi, delle tradizioni (Casa dell'artigianato).

I suoi responsabili collaborano con l'Amministrazione Comunale nell'ambito del progetto sull'artigianato artistico di qualità, e nel 2005 hanno compilato, su incarico del Centro per lo studio di Roma (CROMA) dell'Università degli Studi Roma Tre, i relativi disciplinari di produzione.

Nel 2006 ha realizzato l'iniziativa Cantieri d'arte, con il contributo della Regione Lazio, una mostra che ha documentato il percorso ideativo e realizzativo che ha visto la collaborazione, nella creazione di oggetti d'arte, dei maestri artigiani di Lignarius con artisti quali Pablo Echaurren, Tommaso Cascella, Nanni Balestrini. Un lavoro comune e uno scambio reciproco che hanno permesso di sfruttare con estro e competenza le caratteristiche intrinseche di materiali e tecniche, mettendo in gioco enormi potenzialità e proficue sinergie.

Nel 2006 e nel 2007, su incarico del Comune di Roma, Lignarius ha realizzato i testi del sito dedicato all'Albo Roma Arte Eccelsa e ha curato l'organizzazione dello stand istituzionale ad *Arti & Mestieri Expo*, alla nuova Fiera di Roma.

Nel 2007, nell'ambito dell'iniziativa *La professione del restauratore*, svoltasi con il contributo della Regione Lazio, l'Associazione culturale ha effettuato un cantiere di restauro degli arredi lignei dell'Oratorio dei Filippini alla Chiesa della Vallicella in Roma.

Livello strategico

Mission e obiettivi

L'obiettivo di Lignarius nel campo della formazione e dell'orientamento è quello di formare, specializzare, indirizzare, guidare nel mondo del lavoro e aggiornare figure professionali attive nei settori delle arti applicate, dell'artigianato artistico, della conservazione e del restauro del patrimonio storico artistico e culturale.

Questo obiettivo si realizza attraverso una attività di organizzazione, consulenza e gestione, a ogni livello, di corsi di formazione, specializzazione e aggiornamento, e tramite una attività di

ricerca, documentazione, catalogazione, conservazione, restauro, valorizzazione di beni artistici, culturali e di qualsiasi altro manufatto di valore storico-artistico.

Per ciò che riguarda la conservazione e il restauro dei beni artistici e culturali, Lignarius intende formare e aggiornare figure professionali che siano in grado di comprendere e utilizzare gli strumenti offerti dal progresso tecnologico per la salvaguardia dei beni culturali, coniugando competenze tradizionali che a tutt'oggi mantengono intatta la loro validità con l'uso delle nuove tecnologie, in particolare dei sistemi di diagnostica delle opere d'arte.

In linea con l'obiettivo della salvaguardia del patrimonio storico artistico culturale le attività formative di Lignarius sono improntate ai principi del restauro conservativo, inteso come intervento che punta al mantenimento dell'integrità del valore documentario, storico e culturale degli oggetti senza annullare le tracce del passaggio del tempo.

Per quanto riguarda il settore dell'artigianato artistico e tradizionale la formazione promossa da Lignarius è tesa alla creazione di figure professionali attente alle radici culturali ma nello stesso tempo in grado di portare a una riqualificazione dell'artigianato artistico e delle lavorazioni tradizionali sotto il profilo estetico, stilistico e tecnico. Uno degli obiettivi principali è quello di evitare la dispersione di un patrimonio storico di conoscenze attraverso la trasmissione del "saper fare" e del "saper essere" dei maestri artigiani alle generazioni successive.

Lignarius promuove una politica atta a evidenziare la stretta interazione esistente fra le istituzioni formative e il tessuto sociale, e rivolge una particolare attenzione ai settori svantaggiati, in particolare disoccupati, immigrati, donne espulse dal mercato del lavoro, con l'obiettivo del pieno inserimento umano e sociale delle fasce più deboli.

Lignarius concepisce l'istituto formativo come luogo di istruzione, in grado di trasmettere conoscenze, competenze e capacità, ma anche di formazione, in grado di valorizzare le potenzialità di ciascun individuo.

La politica formativa di Lignarius intende non solo trasmettere cultura e saperi professionali, ma anche fornire strumenti per interpretare e essere in grado di orientarsi nei mutamenti intervenuti nel mondo del lavoro.

La Direzione di Lignarius si impegna a ricercare sempre le risorse umane e tecnologiche maggiormente adeguate al servizio da erogare e a impiegare metodi di monitoraggio e valutazione per verificare che l'erogazione del servizio sia conforme a quanto definito, soddisfi l'utenza e sia rispondente ai bisogni formativi e di orientamento degli allievi.

Per questo, la direzione di Lignarius si impegna a migliorare costantemente le attrezzature didattiche, le metodologie di insegnamento, le modalità di erogazione della didattica e di verifica, al fine di rendere quanto più possibile proficue le lezioni.

Al fine di controllare che il servizio formativo raggiunga gli obiettivi di crescita culturale prefissi la Direzione e i collaboratori propongono periodicamente agli allievi questionari e test di raccolta di suggerimenti e di verifica del gradimento dei programmi, del personale docente, delle strutture. L'esito dei test è oggetto di valutazione dei docenti, della Direzione e del responsabile della qualità.

Per una comprensione generale della mission di Lignarius da parte degli utenti la Direzione organizza, tra l'altro, periodicamente mostre, iniziative, convegni a partecipazione gratuita.

Nella consapevolezza che il continuo miglioramento della qualità del servizio formativo offerto può essere raggiunto solo se gli scopi generali sono patrimonio di tutti coloro che operano e collaborano con la struttura, Lignarius si impegna a orientare, impiegare e sviluppare le proprie risorse verso il raggiungimento degli obiettivi strategici, attraverso periodiche riunioni con tutti i collaboratori, nelle quali si valuta l'applicazione dei principi generali e si discute su come sviluppare costantemente l'efficienza dei servizi formativi e di orientamento offerti.

Lignarius promuove la collaborazione con istituzioni pubbliche e enti privati di formazione a livello territoriale, nazionale e internazionale, nell'ottica di favorire la libera piena circolazione dei saperi e dei professionisti formati e sviluppare una sinergia con altri soggetti per la realizzazione di una offerta formativa adeguata.

Livello organizzativo

Servizi formativi offerti

Principi generali

Nell'erogazione dei propri servizi formativi, Lignarius si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia. A garanzia del rispetto di questi servizi formativi viene annualmente nominato un responsabile della qualità.

Aree di attività

L'attività di Lignarius è caratterizzata da una diversificazione delle offerte di opportunità e dall'apertura di percorsi in favore di utenze molteplici al fine di soddisfare un'articolata gamma di esigenze, nella logica di accesso alla formazione lungo tutto l'arco della vita in funzione delle attitudini e dei bisogni individuali.

Nell'ambito della macrotipologia della formazione continua Lignarius svolge le seguenti attività, nei settori delle arti decorative, dell'antiquariato e del restauro:

1) Formazione professionale e orientamento gestiti con finanziamento pubblico e/o privato.

Destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti.

Per organizzare al meglio l'informazione e l'orientamento dei giovani e la qualificazione e la riqualificazione degli adulti occupati e in cerca di lavoro, la pubblicizzazione delle attività formative finanziate da enti pubblici e privati viene effettuata, nel rispetto della normativa, in stretta collaborazione con i Centri per l'impiego e le Associazioni di categoria. Per far sì che i corsi vengano conosciuti da un numero quanto più possibile vasto di persone sono inseriti spazi pubblicitari su quotidiani e periodici.

Nel caso di corsi di formazione professionale Lignarius organizza uno stage proporzionale alla durata dell'intervento formativo. Nelle strutture ricettive, scelte in modo che siano idonee dal

punto di vista delle risorse strumentali e organizzative, gli ex allievi vengono guidati da un tutor ad affrontare una giornata lavorativa e i problemi che si porranno per aprire un'attività individuale a chi esce da un corso di formazione.

2) Formazione e orientamento di soggetti socialmente svantaggiati.

Per quanto riguarda le utenze speciali, Lignarius organizza corsi per soggetti socialmente svantaggiati, in particolare immigrati, donne espulse dal mercato del lavoro, disoccupati.

Nell'organizzazione di corsi rivolti a speciali utenze e soggetti socialmente svantaggiati si prevedono periodici incontri fra i corsisti, personale docente e direzione didattica sulle problematiche che possono porsi in itinere.

Nella realizzazione di tutte le attività formative Lignarius effettua almeno un incontro di programmazione con i corsisti per attività a finanziamento privato e incontri periodici sulle problematiche che sorgono in itinere. Per i corsi realizzati con utenze speciali sono previsti periodici incontri con i servizi sociali.

3) Formazione e orientamento a tutti i livelli (base, intermedio, avanzato) rivolti a privati di tutte le fasce d'età e finalizzati al miglioramento culturale, professionale e socioeconomico dei singoli.

I corsi sono in particolare rivolti a giovani in cerca di uno sbocco professionale e ad adulti che intendono migliorare la propria posizione lavorativa, la propria formazione culturale e le capacità artistiche.

Standard di qualità per i corsi

Gli standard di qualità generali e specifici del servizio formativo di Lignarius sono basati su fattori di qualità sia dell'attività amministrativa e di accoglienza, sia dell'attività didattica.

Per quanto riguarda l'**attività amministrativa e di accoglienza**, tra l'altro:

- viene garantito un orario di apertura molto ampio (dalle 9.00 alle 20.00)
- è garantita la celerità e la trasparenza di tutte le procedure.
- è garantito un servizio mirato e personalizzato di accoglienza.
- a ogni allievo, al momento dell'iscrizione, viene consegnata, contestualmente alla Carta della Qualità, una nota informativa in cui sono esplicitate le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, in particolare i requisiti e modalità di accesso, le modalità di fruizione, il programma didattico, le modalità di valutazione finale, la natura del titolo conseguito (attestato di frequenza o diploma di qualifica professionale) e quindi il valore assunto in esito alla valutazione positiva.
- è garantito un servizio ristoro per tutto l'orario di apertura, tramite apposite macchinette distributrici di snack, bevande calde e fredde.
- è garantito uno spazio per coloro che hanno bisogno di trattenersi nei locali anche fuori e oltre gli orari dei corsi frequentati.

Per quanto riguarda l'**attività didattica**:

L'attività didattica di Lignarius è finalizzata alla formazione di figure professionali operanti nel campo dell'artigianato artistico e della conservazione, restauro e valorizzazione dei beni culturali. Le iniziative formative sono progettate in base a una analisi dei bisogni occupazionali e formativi.

Lo svolgimento delle attività didattiche è affidato a docenti, professionisti ed esperti del settore altamente specializzati. L'aumento della professionalità del personale docente viene inoltre garantita sia da una continua formazione e aggiornamento, sia dalla costante ricerca di un affiatamento che permetta di lavorare in team.

Per garantire che i corsi siano frequentati da allievi realmente motivati e soddisfatti Lignarius permette ai soci che si iscrivono a uno o più corsi di rinunciare alla frequenza entro il primo mese del corso. In questo caso il rapporto economico viene a decadere. È previsto il rimborso delle quote mensili eventualmente già versate per i mesi successivi.

Per favorire al massimo il buon esito del processo formativo Lignarius propone un percorso personalizzato per ogni allievo. Per garantire che ogni allievo sia seguito individualmente nelle attività didattiche, per i corsi privati è stabilito un numero massimo di partecipanti, che varia, a seconda della specializzazione, da 6 a 8 unità.

Per i corsi con finanziamenti pubblici il numero di partecipanti è deciso dall'ente finanziatore.

Prima dell'inizio dei corsi privati non finanziati viene effettuata una presentazione gratuita aperta agli aspiranti allievi e a tutti i potenziali interessati.

All'inizio di ogni corso ciascun docente mette a disposizione degli allievi un dettagliato programma delle attività didattiche e di ricerca relative al suo insegnamento.

Durante le ore di apertura di Lignarius è sempre garantita la presenza di personale non docente al fine di agevolare la comunicazione fra gli allievi e gli insegnanti e assicurare la risposta alle richieste e alle esigenze degli allievi.

Nei corsi finanziati e non finanziati viene effettuato un attento monitoraggio delle assenze. Per quanto riguarda i corsi finanziati, al fine di permettere agli allievi di essere ammessi agli esami, mentre per i corsi non finanziati tale monitoraggio è effettuato allo scopo di garantire l'efficacia dell'insegnamento. Gli assenti vengono contattati direttamente al fine di comprendere se le ragioni dell'assenza sono dovute a mancanza di soddisfazione del corso.

Per i corsi non finanziati gli insegnanti si adoperano, ove possibile, per permettere di recuperare le assenze.

Per accrescere il gradimento degli allievi, nei corsi di restauro non finanziati è consentito esercitarsi su mobili, dipinti, libri, ecc. di proprietà, previo accordo con i docenti.

Per aumentare l'efficacia didattica i docenti organizzano inoltre visite guidate, proiezioni e conferenze. Per ogni corso vi è un'accurata scelta del materiale didattico.

A completamento della formazione nei corsi di restauro, ove possibile, viene realizzato un cantiere di restauro in cui sono restaurati beni di valore artistico e culturale. Oltre che permettere agli allievi di cimentarsi direttamente nel restauro di opere con particolare valore, questa attività contribuisce anche a sottrarre al degrado opere d'arte appartenenti al patrimonio cosiddetto "minore". Ove possibile, dopo la conclusione del corso viene organizzato uno stage, con l'obiettivo di verificare, nell'organizzazione di una giornata lavorativa, quanto appreso durante il corso.

Al fine di poter erogare una formazione sempre aggiornata rispetto ai mutamenti del processo tecnologico, sono previsti periodici investimenti in tecnologie e metodi d'avanguardia. Lignarius sperimenta inoltre forme innovative di didattica interattiva, sempre più correlate con le competenze richieste dal mercato del lavoro.

In generale, gli **standard didattici** comprendono:

- soddisfazione dei beneficiari. Lignarius provvede ad acquisire periodicamente dati sui fabbisogni formativi espressi dal territorio di riferimento, tramite una rete di relazioni con gli operatori istituzionali del mercato del lavoro e dell'istruzione, scuole, associazioni di categoria, Enti amministrativi;
- chiarezza e completezza delle attività di formazione e orientamento;
- garanzia dell'apertura della sede formativa al di fuori di orario delle lezioni;
- agli allievi svantaggiati verrà garantita la presenza di un tutor o assistente aggiuntivo per le specifiche esigenze individuali del soggetto medesimo;
- accessibilità dei laboratori: i laboratori didattici saranno messi a disposizione degli allievi anche al di fuori dell'orario delle lezioni, ove previsto, previa prenotazione e disponibilità del personale non docente.;
- per i soggetti appartenenti a particolari categorie Lignarius garantisce l'accesso ad aule prive di barriere architettoniche.

Per quanto riguarda in generale l'**efficienza della struttura**:

- l'organizzazione della struttura deve garantire le condizioni ottimali per l'erogazione del servizio, in modo che il processo di apprendimento possa svolgersi nella materia più efficace. La Direzione e il responsabile della qualità controllano che vi sia un continuo miglioramento dei processi.

- vi è una adeguata strumentazione che comprende una macchina fotocopiatrice, uno scanner, una fotocamera digitale, computer, stampanti e connessioni internet a banda larga.

- il regolamento interno da osservare nei locali, che tutti gli allievi devono approvare alla loro iscrizione al corso, è redatto con l'obiettivo di garantire la salute la sicurezza e la tranquillità di allievi, docenti e tutor e il più efficiente funzionamento della struttura.

In particolare

- rispetto alla sicurezza degli allievi, degli operatori, dei visitatori all'interno della struttura, oltre a tutte le prescrizioni previste dalla normativa vigente (legge 626, antincendio, ecc.), la Direzione e i docenti discutono periodicamente un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi, la definizione e la conseguente attuazione delle procedure atte a garantire la prevenzione degli infortuni, l'igiene del lavoro e la tutela della salute.

In particolare, l'uso degli utensili e delle attrezzature può essere effettuato esclusivamente seguendo le direttive e sotto il controllo dei responsabili, i quali forniscono assistenza durante le ore di lezione. I docenti controllano altresì che tutti gli allievi osservino le disposizioni in materia di sicurezza e salute (mezzi di protezione collettivi e individuali).

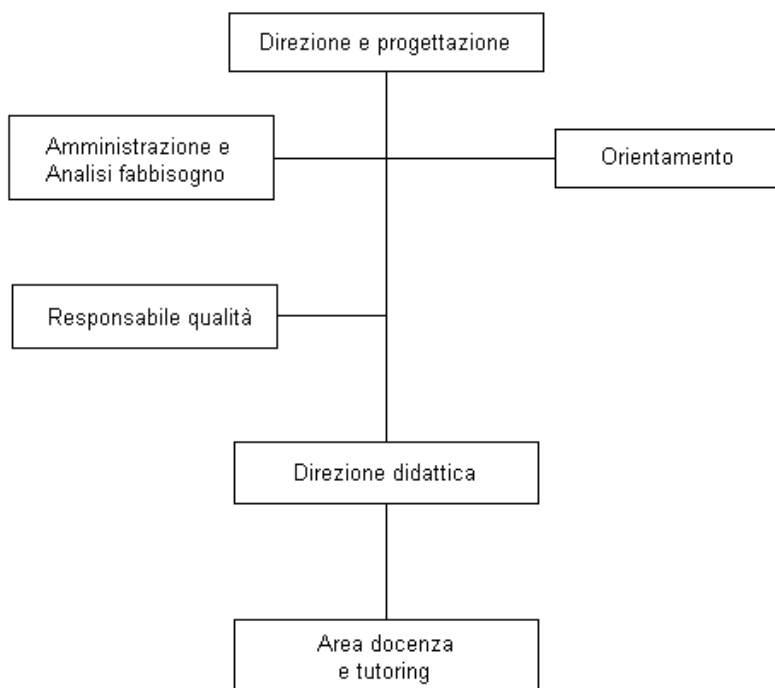
Affinché il servizio sia adeguato alla condizione personale dell'utente Lignarius adotta tutte le misure che agevolano l'accesso alle strutture formative degli allievi disabili e portatori di

handicap, per consentire loro la fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dello studente. Il personale, docente e non docente, collabora a questo scopo.

Risorse professionali

Le risorse professionali di Lignarius sono definite nell'organigramma. In relazione a specifiche esigenze, la struttura si avvale inoltre di docenti e tutor esterni qualificati, valutati sulla base di curricula, colloqui e prove preliminari.

Organigramma



Direzione e progettazione

La Direzione di Lignarius definisce le strategie organizzative, commerciali e standard della formazione. Guida, coordina e verifica che l'attività didattica sia sempre indirizzata verso il raggiungimento degli obiettivi programmati, attraverso un costante monitoraggio e un'analisi dei risultati. La Direzione assicura inoltre la disponibilità, gestisce e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative necessarie per lo svolgimento dell'attività didattica.

Si impegna inoltre a cercare le strade per sviluppare sempre risorse umane, nuovi progetti, attività finanziate e non.

La Direzione gestisce inoltre le relazioni e gli accordi con la committenza pubblica e privata, effettua un monitoraggio delle azioni e dei programmi, valuta i risultati e identifica le azioni di miglioramento.

Fra i membri della Direzione c'è il responsabile del processo di progettazione, che si occupa della progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio dei percorsi di formazione, finanziati e

privati. Progetta inoltre percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Compongono la Direzione:

dott.ssa Paola Staccioli

giornalista freelance, dal 1991 collabora con il quotidiano «La Repubblica» e i suoi supplementi. È autrice di libri e pubblicazioni sulla storia di Roma e l'artigianato. Il più recente è la *Guida insolita dei musei di Roma e del Vaticano*. Nel 1992 ha fondato insieme a Stefano Nespoli l'Associazione culturale Lignarius. Dal 2004 partecipa al progetto del Comune di Roma per la valorizzazione dell'artigianato artistico di qualità. È membro della Commissione comunale per l'artigianato artistico e di qualità.

Stefano Nespoli

Consulente in Antichità e Belle Arti presso la C.C.I.A. e il Tribunale Civile di Roma. Dal 1980 al 1992 è stato titolare di vari negozi di antiquariato e botteghe di restauro. Nel 1992 ha fondato a Roma, insieme a Paola Staccioli l'Associazione culturale Lignarius, con l'intento di trasmettere le tecniche e i segreti degli antichi mestieri in via di estinzione e diffondere la conoscenza delle arti applicate. Dal 2004 partecipa al progetto del Comune di Roma per la valorizzazione dell'artigianato artistico di qualità.

I due responsabili hanno scritto, in collaborazione, il libro *Roma artigiana* (Newton Compton 1996).

Amministrazione e analisi fabbisogno

Il responsabile dei processi economico-amministrativi cura (avvalendosi della consulenza di professionisti del settore) la gestione contabile e gli adempimenti amministrativo-fiscali. Effettua un costante controllo economico, una rendicontazione delle entrate e delle uscite, si occupa della gestione amministrativa di dipendenti e collaboratori e della gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni effettua una diagnosi generale (quadro nazionale) del fabbisogno di figure e competenze professionali e una diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali e imprese. Effettua inoltre una analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Direzione didattica

La Direzione didattica, in collaborazione con docenti e tutor, effettua un monitoraggio costante di valutazione e verifica dell'attività formativa privata. Tale intervento viene effettuato tramite un controllo dei programmi, delle risorse professionali e logistico strumentali dei corsi ma anche tramite un controllo dei lavori effettuati dagli allievi.

Si occupa di una preliminare selezione dei docenti (poi valutati collegialmente dalla Direzione), di una loro formazione continua e di un monitoraggio costante della loro capacità didattica.

Responsabile della qualità

Il responsabile della qualità, di concerto con la Direzione e il team dei docenti, al fine di migliorare costantemente il livello dell'offerta di Lignarius, espleta le seguenti funzioni:

- controllo della qualità dell'attività didattica e di orientamento (attraverso verifiche in itinere e finali sui corsi) e in generale di tutti i servizi offerti;
- individuazione di ulteriori fattori di qualità del servizio relativi all'attività didattica e di orientamento;
- aggiornamento periodico degli standard di qualità minimi validi per tutti i corsi, salva la possibilità di determinare per ciascuna azione formativa specifici standard più favorevoli per gli allievi;
- analisi della soddisfazione dei beneficiari.

L'esito dell'attività del responsabile della qualità viene valutato almeno annualmente nell'ambito del riesame della Direzione, durante il quale vengono anche individuati gli obiettivi di miglioramento e i parametri utilizzati per la loro valutazione.

Accoglienza e segreteria

Per soddisfare al massimo le esigenze dei beneficiari la struttura è aperta, a orario continuato, dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 20.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 19.00. In occasione di mostre o altri eventi culturali i locali sono aperti anche il sabato. Negli orari di apertura è attivo un servizio di accoglienza e un servizio telefonico di informazioni. Il servizio informazioni tramite mail è attivo anche nel fine settimana e nei periodi di chiusura (agosto e periodo natalizio).

La segreteria garantisce agli aspiranti allievi tutte le informazioni e il supporto necessari per scegliere il corso e/o l'attività. Vengono forniti i programmi, i costi dei corsi privati, gli orari e i giorni delle lezioni, e gli aspiranti allievi hanno la possibilità di assistere gratuitamente a una lezione del corso che intendono frequentare.

La segreteria fornisce agli allievi i programmi delle lezioni, le informazioni relative ai differenti corsi, e per i corsi privati illustra in modo chiaro l'importo delle quote e le modalità di pagamento.

La segreteria riceve eventuali dubbi, richieste di chiarimento e reclami da parte degli allievi, e li inoltra al responsabile della qualità, il quale provvederà a registrarli e gestirli. L'allievo sarà ricontattato direttamente al fine di chiarire ogni dubbio o risolvere il problema.

Area docenza e tutoring

Lignarius, oltre alle risorse umane utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente di competenze professionali qualificate di seguito riportate.

Risorse logistico strumentali

I locali che ospitano i laboratori di Lignarius sono stati di recente ristrutturati secondo le normative vigenti circa la sicurezza (legge n. 626/94) e la nocività.

Responsabile della sicurezza: Mario Ballarin.

Impianti

Il locale è dotato di impianto elettrico all'interno di canali zincati grigliati di linea moderna che camminano al centro dei locali a una altezza di circa 3,5 mt dal suolo. Sui canali sono posizionati tubolari al neon che diffondono una luce omogenea nei laboratori, le luci d'emergenza e l'impianto di allarme.

L'impianto di aerazione è realizzato con canali zincati (un canale di estrazione di aria, collegato con una canna fumaria esterna, e uno di immissione di aria calda o fredda) e bocchette di aspirazione e di immissione. Di linea moderna, si armonizza con l'impianto elettrico e dona elementi di modernità all'interno di un immobile dell'inizio del Novecento caratterizzato dalla successione di arcate allineate con diversi punti di fuga.

Il locale dispone di otto servizi igienici + uno per i disabili. In ogni laboratorio è montato un lavatoio a pozzetto con acqua calda e fredda.

Alcuni laboratori sono divisi fra loro da pareti mobili realizzate allo scopo di rendere gli spazi fruibili secondo le esigenze contingenti.

Un cortile di circa 120 mq. viene utilizzato per rilassarsi nei momenti di pausa fra le varie lezioni.

All'interno dei locali sono evidenziati la segnaletica e le due uscite di sicurezza, nonché il posizionamento degli estintori.

Due cappe aspiranti mobili con filtri a carbone sono a disposizione delle aule-laboratori.

Laboratori e relativa strumentazione.

Per le esigenze didattiche la sede operativa di Lignarius dispone di 6 aule-laboratori.

Laboratorio di decorazione pittorica (può ospitare fino a 15 allievi contemporaneamente).

Il laboratorio è allestito con vari piani di lavoro mobili, armadietti chiusi per i materiali e gli utensili. Un soppalco di circa 15 mq. è utilizzato per l'asciugatura dei manufatti in lavorazione.

Laboratorio di restauro del materiale cartaceo (può ospitare fino a 10 allievi contemporaneamente).

Nel laboratorio sono allineati vari tavoli da lavoro chiudibili e armadietti chiusi per riporre i materiali e strumenti da lavoro (quali bisturi, stecche ecc.), e un tavolo luminoso di grandi dimensioni.

Una grande pressa in ghisa è utilizzata per il restauro. Altri strumenti a disposizione degli allievi sono: un termocauterio, telai per la legatura, morsetti in legno, una taglierina da tavolo, uno stenditoio con quindici piani d'asciugatura.

Laboratorio di doratura, restauro pittorico e restauro ceramica (può ospitare fino a 15 allievi contemporaneamente).

Nel laboratorio sono allineati tavoli chiudibili, armadietti chiusi per i materiali, fornelli elettrici, cavalletti da pittura e due lampade da terra a luce fredda per il restauro.

Telaio interinale, ferro da stiro per le tele, pietre d'agata, cuscini, coltelli e pennellesse da doratura completano l'attrezzatura.

Laboratorio di mosaico e ceramica (può ospitare fino a 15 allievi contemporaneamente).

Nel laboratori sono allineati tavoli da lavoro chiudibili, ceppi e martelline per il taglio delle tessere del mosaico. Le tessere sono allineate su mensole facilmente agibili da parte degli allievi. Per la lavorazione della ceramica sono a disposizione degli allievi tornelli a mano, un tornio elettrico e vari utensili per la modellazione. Le cotture vengono effettuate presso un forno esterno.

Laboratorio di restauro ligneo (può ospitare fino a 19 allievi contemporaneamente).

Il laboratorio è allestito con banchi da falegname fissi, tavoli da lavoro su cavalletti e armadietti chiusi per i materiali. Su rastrelliere a vista sono allineati i vari utensili da lavoro, che contribuiscono a donare al laboratorio l'aspetto di un vero posto di lavoro

Solo il personale docente può utilizzata una sega a nastro di recente costruzione, un traforo elettrico e piccoli utensili elettrici (trapani, seghetti alternativi, pistole termiche), per interventi più consistenti è previsto l'utilizzo di una sega circolare.

Strettoi di varie dimensioni (fino a 200 cm.) e fornelli elettrici completano l'attrezzatura del laboratorio.

Al servizio del laboratorio di restauro mobili (ma anche dei laboratori di restauro pittorico e cartaceo) c'è un locale dotato di una innovativa apparecchiatura per il trattamento antitarlo di antichi manufatti. Si tratta di un sistema completamente atossico, che non usa gas o altre sostanze nocive. Il trattamento avviene in atmosfera modificata. Gli oggetti sono sigillati in involucri stagni all'interno dei quali si crea un'atmosfera anossica, ovvero privata di ossigeno, che provoca la morte per asfissia dei parassiti (uova, larve e insetti adulti).

L'apparecchiatura è composta da un generatore di azoto, una bombola contenente azoto e un impianto che convoglia l'azoto all'interno di involucri stagni. Completano la strumentazione una pinza termosaldante e un rilevatore elettronico di ossigeno.

Laboratorio di vetrate artistiche, disegno e pittura. Questo laboratorio dispone di una apposita autorizzazione sanitaria rilasciata il 10 febbraio 2006 dal Comune di Roma, Aree Sanità, Dipartimento V.

Il laboratorio è allestito con tavoli poggiati su cavalletti, armadietti chiusi dove sono conservati i materiali, cavalletti da pittura e da scultura, scaffalature dove sono inserite lastre di vetro e attrezzature varie.

Per la realizzazione delle vetrate sono utilizzate alcune mole ad acqua, saldatori con termostato, tagliavetro, pinze e strumenti vari.

Nel laboratorio si tengono in orari diversi anche corsi di disegno, pittura e modellazione

Aule

Lignarius dispone inoltre di un'aula per lo svolgimento delle **lezioni teoriche** (25 allievi) dotata di un computer con connessione internet, di un videoproiettore digitale, di una lavagna luminosa, di uno stereomicroscopio collegabile al computer (utile per indagini visive dei supporti su legno e tela), di lettori cd e dvd, macchine fotografiche digitali, strumentazione per la diagnostica delle opere d'arte (quali lampade di Wood di varie dimensioni), libri e riviste di consultazione.

Il numero di allievi indicato tra parentesi indica la ricettività stabilita nel nulla osta tecnico sanitario rilasciato dalla Asl RomaA il 08/11/2006, a modifica del precedente.

Segreteria

La segreteria è dotata di due linee telefoniche, un fax, un computer con masterizzatore, di uno scanner, due stampanti e collegamento Internet a banda larga. I quattro computer di Lignarius (tra cui uno portatile) sono collegati tramite un router a una rete interna.

Livello operativo

Fattori di qualità

La tabella A riporta i principali elementi che Lignarius identifica come fattori di qualità nei processi di formazione professionale, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Gli indicatori, gli standard di qualità e gli strumenti di verifica, nonché le eventuali azioni correttive, sono definiti annualmente dalla Direzione.

Lignarius si adopera affinché tutti i requisiti di credibilità, affidabilità e attendibilità nell'erogazione dei servizi inseriti nella Carta della qualità siano documentabili.

Obiettivi operativi

Lignarius si impegna per mantenere e migliorare il proprio livello qualitativo perseguendo i seguenti obiettivi strategici:

1. soddisfazione dei clienti/fruitori e dei committenti/operatori, da valutare attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
2. continuo sviluppo e miglioramento dei processi e dei servizi offerti;
3. prevenzione dei problemi come priorità rispetto alla loro risoluzione; Il Sistema Qualità di Lignarius prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative per la 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 e il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. Il Sistema Qualità, codificato nell'apposita manualistica depositata presso la sede, rappresenta il principale strumento affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le figure coinvolte a ogni livello nell'organizzazione.
4. tempestività nelle eventuali azioni correttive che si dovessero rendere necessarie;
5. definizione e mantenimento di un Sistema della Qualità coerente con la normativa per l'accreditamento delle strutture formative della Regione Lazio.

Livello preventivo

Il principale strumento di rilevazione del feedback, a tutela dei beneficiari, è costituito dai periodici questionari che vengono distribuiti a tutti i corsisti.

La Direzione e il responsabile della qualità analizzano mensilmente, oltre ai risultati dei questionari, il numero di assenze di ogni corsista e fanno contattare dalla segreteria gli allievi che hanno effettuato un numero cospicuo di assenze.

Il responsabile della qualità gestisce inoltre eventuali reclami nel termine di 10 giorni e stabilisce le azioni correttive che si rendano necessarie nel corso dell'attività.

Per quanto riguarda i corsi privati a pagamento, Lignarius concede agli allievi il diritto di rinunciare alla frequenza entro il primo mese di corso, qualora questo non risponda alle aspettative o comunque non sia di suo gradimento. La rinuncia va comunicata alla segreteria al termine del primo mese. In questo caso il rapporto economico andrà a decadere e le quote mensili eventualmente già versate per i mesi successivi saranno restituite. Trascorso il primo mese la frequenza diviene vincolante sino al termine del corso, salvo eccezioni motivate (regioni familiari, di salute o di lavoro) presentate alla Segreteria e valutate dalla Direzione.

Diffusione della Carta e condizioni di trasparenza.

Per garantire la massima trasparenza, ogni revisione annuale della Carta della Qualità di Lignarius, che riporta la data e la firma della Direzione e del Responsabile del Processo di gestione della qualità, viene diffusa come segue:

- è affissa nella bacheca nella sede operativa, in via Mecenate 35, Roma;
- è inserita nel sito www.lignarius.net;
- è consegnata o fatta visionare a tutti gli iscritti ai corsi;
- è consegnata a tutti i dipendenti e collaboratori;
- è distribuita a tutti gli operatori collegati al processo formativo, agli enti pubblici e privati che finanziano i corsi o collaborano a qualsiasi titolo, a tutti i committenti e ai beneficiari delle attività formative e di orientamento.

La revisione annuale viene effettuata nel mese di settembre sulla base dell'analisi dei corsi realizzati nell'anno accademico precedente (ottobre-luglio) dal responsabile della qualità e dalla direzione anche sulla base di riunioni svolte con i collaboratori, i docenti e il personale della segreteria.

TABELLA A - FATTORI DI QUALITÀ

Macro-attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Progettazione, ricerca, sviluppo, analisi del fabbisogno	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si hanno relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno due terzi dei soggetti riportati nell'indicatore	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore
Progettazione, ricerca, sviluppo, analisi del fabbisogno	Conformità della progettazione al Sistema di Qualità	Numero di Non Conformità (NC) rilevate.	Numero di NC annuo minore del 10% del numero di progetti per attività formative valutati per il finanziamento per ogni anno formativo	Relazione della Direzione
Progettazione, ricerca, sviluppo, analisi del fabbisogno	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento annuo dei progetti per attività formative finanziati da enti pubblici o soggetti privati	Relazione della Direzione. Ammissioni a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti e dei beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Gestione dell'attività formativa	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione del bando. Diffusione di nota informativa tramite mezzi tradizionali e informatizzati. Adeguata diffusione della Carta della Qualità	Firma del bando e controllo della nota informativa da parte della direzione. Visione del bando, della nota informativa e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione	Bandi. Nota informativa. Moduli di iscrizione firmati dai candidati
Gestione dell'attività formativa	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la attuazione di azioni correttive	Giorni n. 30 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Gestione dell'attività formativa	Completezza e correttezza delle attività gestionali e didattiche in itinere	Numero di NC emanate per le fasi in itinere. Rispondenza ai requisiti di risultato previsti dalle norme per l'accreditamento delle strutture formative nella Regione Lazio	Numero di NC annue emesse per le attività in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti per l'accreditamento delle strutture formative della Regione Lazio	Relazione della Direzione Generale. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento

Macro-attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risultanze ex-post	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del SQ. Numero di NC emanate per le fasi in itinere generate dalla segnalazione dell'utenza	Media generale annua del gradimento rilevato dai questionari secondo le tecniche statistiche del SQ non inferiore agli 80/100. Per ogni incaricato docente o non docente: media generale del gradimento segnalato dagli allievi (ove previsto) non inferiore agli 80/100, un numero di NC gravi non superiore a 1 per ogni corso.	Relazione della Direzione Questionari di gradimento dei corsisti. Schemi di rilevazione non conformità
Risultanze ex-post	Completezza e correttezza delle attività gestionali ex-post	Numero di NC emanate per le fasi ex post. Rispondenza ai relativi requisiti di risultato per l'accreditamento delle strutture formative della Regione Lazio	Numero di NC annue emesse per le attività ex post non superiore al doppio del numero di attività formative erogate per ogni anno formativo. Rispetto dei relativi tassi minimi previsti dalle norme di accreditamento delle strutture formative.	Relazione della Direzione. Modulistica di controllo per ogni corso. Dossier annuale di accreditamento.
Risultanze ex-post	Successo didattico	Media annua delle valutazioni conseguite alle prove finali, ove previste. Valutazione dei docenti ove non previste prove finali	Media annua delle valutazioni conseguite alle prove finali oppure valutazione dei docenti per ogni anno formativo maggiore o uguale agli 85/100.	Relazione della Direzione. Graduatorie e/o prove finali di ogni corso oppure valutazione dei docenti
Risultanze ex-post	Risultanze occupazionali	Rispondenza ai relativi requisiti di risultato delle norme di accreditamento	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti dalle norme di accreditamento	Relazione della Direzione. Questionari sulle risultanze occupazionali del SQ. Dossier annuale di accreditamento
Tutte le attività	Comunicazioni	Controllo presenze. Controllo contatore sito Internet	1% di aumento visioni annuale	Analisi numero presenze. Analisi visitatori sito

Ultima revisione della Carta della Qualità: 22 febbraio 2008.

La Direzione e il responsabile della qualità

Paola Staccioli

Stefano Nespoli