

## **CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA**

### **1. Livello Strategico**

#### **1.1 Mission, obiettivi ed impegni**

Fondazione Link Campus University è la prima università straniera autorizzata ad operare in Italia, come sede Universitaria Internazionale accreditata i cui titoli sono ammessi al riconoscimento. La mission della Fondazione è di formare giovani promesse in grado di poter operare su uno scenario più allargato come l'Europa ed il mondo e di promuovere le ricerche e gli studi aventi per oggetto i problemi della conoscenza, del management, degli studi politici internazionali, della comunicazione, degli affari legali e ogni altra disciplina legata alle attività sociali e politiche dell'uomo, sia dal punto di vista delle singole discipline interessate che da quello interdisciplinare, nonché di favorire la diffusione e l'applicazione dei loro risultati.

Link Campus University è inserita nel contesto del mondo accademico internazionale attraverso accordi bilaterali e programmi di cooperazione sottoscritti con molte altre università in diversi Paesi nel mondo.

Il titolo di studio rilasciato consente l'accesso ai corsi di specializzazione delle Università italiane, inglesi e americane. Gli sbocchi professionali degli studenti sono attentamente curati attraverso l'organizzazione diretta di stage in Italia e all'estero.

Il controllo della qualità della didattica e dell'ordinato svolgimento delle diverse attività didattiche rappresenta un aspetto determinante. Il controllo ed il monitoraggio delle attività didattiche è affidato ad Commissione istituita ad hoc, composta da personalità indipendenti e con una lunga esperienza universitaria che operano a fianco dell'Academic Board.

Il ruolo della Commissione ha l'obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi legati alla didattica.

Il controllo di qualità si riferisce:

- alla verifica dei processi che portano allo svolgimento della didattica (procedura di copertura del corso, aggiornamento CV nella banca dati, contratto di docenza)
- alle statistiche dei corsi (numero studenti frequentanti, percentuali di superamento degli esami, voti medi)
- alla presenza di un efficiente sistema di monitoraggio in itinere dello svolgimento delle diverse attività didattiche
- alla disponibilità di efficaci strumenti di intervento e di correzione degli eventuali problemi che possono sorgere;

#### **1.2 Politica della Qualità: Modalità e strumenti**

Link Campus è dotata di un Sistema di Qualità aziendale, volta sia al miglioramento delle prestazioni rese che da una presenza più competitiva nel mercato italiano.

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a tutto il personale dell'organizzazione ed è continuamente monitorato al fine di assicurare l'efficacia delle Politiche organizzative, degli obiettivi generali di seguito espressi e di quelli specifici che di volta in volta saranno formalizzati in occasione dei riesami della Direzione.

Gli obiettivi generali perseguiti sono:

- assicurare al Cliente, oltre alla qualità richiesta, anche il soddisfacimento di esigenze implicite non espressamente richieste, compiendo ogni sforzo per superare le aspettative di questi;
- garantire che si opera assicurando sicurezza ed affidabilità, rispettando le esigenze espresse dai

- documenti contrattuali;
- incrementare il numero dei progetti svolti
- perseguire una costante ottimizzazione dei processi attraverso un continuo monitoraggio finalizzato all'incremento della competitività dell'organizzazione;

Gli obiettivi di qualità particolari e verificabili a breve/medio termine, interessanti tutte le attività dell'organizzazione e coinvolgenti le varie funzioni responsabili sono di volta in volta definiti e verificati nell'attuazione in occasione dei Riesami del Sistema Qualità. In occasione del Riesame è altresì verificata l'idoneità della presente politica.

Le modalità con cui si perseguono operativamente gli obiettivi sopra citati attivarsi sono riportate nel Manuale della Qualità, nelle procedure di Sistema da esso richiamate e nei Piani Annuali della Qualità.

Il Responsabile Gestione Qualità ha il compito di predisporre e aggiornare il Sistema Qualità e di verificarne l'efficacia; nell'espletare tale attività il Responsabile Gestione Qualità potrà fare affidamento sul personale dell'organizzazione che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

## **2. Livello Organizzativo**

### **2.1 Aree di attività**

Link Campus opera secondo la seguente procedura:

- Analisi e definizione dei fabbisogni
- Ideazione e progettazione dell'offerta formativa
- Erogazione
- Monitoraggio ex ante, in itinere ed ex post della qualità dei servizi erogati

L'offerta formativa (formazione superiore e continua) di Link Campus si articola in:

- Bachelor of Arts (Laurea Triennale)
- Master of Arts (Laurea Specialistica/Magistrale)
- Master post laurea
- Alta Formazione

### **2.2 Dotazione di risorse professionali**

All'interno dell'organizzazione sono attivi Dipartimenti e Centri Studi che promuovono ricerca scientifica, riflessione e scambi culturali, formazione e consulenza nelle diverse aree disciplinari.

In modo da adempiere al meglio alla sua missione formativa, Link Campus University si avvale della collaborazione di più di 100 docenti; le figure professionali impiegate in attività di docenza appartengono al mondo accademico italiano ed internazionale o, nel caso delle attività post-graduate di alta formazione, sono dotati di esperienza pluriennale come consulenti per la Pubblica Amministrazione o presso aziende private.

Il personale non docente si attesta intorno alle 50 unità, assegnato in base alle competenze specifiche richieste nei settori attinenti alla direzione, all'analisi e definizione dei fabbisogni, alla progettazione ed erogazione dei servizi ed alla rendicontazione.

La qualità dei servizi formativi è monitorata sia in itinere attraverso il personale interno e/o esterno dedicato, che alla fine di ogni percorso attraverso la somministrazione agli utenti del modulo di valutazione corsi/docenti.

### **2.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali**

Dal punto di vista logistico, la struttura che ospita la sede centrale Link Campus occupa un'intera palazzina che comprende, oltre agli uffici, le aule destinate all'attività didattica, attrezzate, informatizzate e di diverse dimensioni, sale per convegni e riunioni, biblioteca, sala studio e mensa. L'intera palazzina è coperta da rete wireless.

In ottemperanza alla normativa vigente in merito alla tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza nei luoghi di studio e/o lavoro, la direzione ha individuato, fornito e mantenuto le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità alle esigenze personali, quali: arredi ergonomici; spazi di lavoro adeguati ed attrezzati; adeguata disponibilità di apparecchiature, attrezzature, software; servizi di supporto. Analoga attenzione è posta a fattori fisici quali il calore, il rumore, l'inquinamento, l'igiene etc.

### 3. Livello Operativo

Coerentemente con gli intenti dichiarati della Politica della Qualità, Link Campus si impegna a monitorare il processo formativo in tutte le sue fasi, con particolare attenzione ai momenti principali del rapporto con l'utente, individuati nel primo approccio alla struttura e nella soddisfazione finale alla chiusura del rapporto. Per questo motivo, particolare attenzione viene dedicata al servizio di orientamento, chiamato a svolgere l'importante funzione di ascolto e risposta nei confronti delle esigenze dell'utente, sia prima che durante lo svolgimento vero e proprio dell'attività formativa; la somministrazione del modulo di valutazione dei corsi/docenti costituisce poi lo strumento naturale e necessario per la verifica diretta della qualità del servizio erogato e la definizione dei margini di miglioramento sui quali lavorare per incrementare il livello di qualità delle prestazioni.

#### 3.1 Fattori di qualità

Nella tabella riportata di seguito sono evidenziati il modello di rilevazione e quello di verifica degli elementi strategici volti al continuo miglioramento della qualità dei servizi formativi offerti e cioè:

- **fattori di qualità** - elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- **indicatori di qualità** – 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 Link campus si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- **strumenti di verifica** – modalità attraverso cui periodicamente o in itinere viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela dei fruitori dei servizi erogati.

Esempi di possibili fattori di qualità e loro strumenti di verifica

#### Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<i>Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	1 settimana lavorativa	Sistema di registrazione delle informazioni (registri)
<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive</i>	10 giorni lavorativi	Sistema di registrazione delle informazioni (registri)
<i>Soddisfazione dei partecipanti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	60,00%	Somministrazione modulo di valutazione dei corsi/docenti

### 4. Livello preventivo

#### 4.1 Dispositivi di garanzia a tutela di committenti e beneficiari

Conformemente alla Politica della Qualità adottata, Link Campus assicura a committenti e beneficiari, l'utilizzo di strumenti volti alla crescita e al miglioramento progressivo, ovvero attraverso la rilevazione dei fabbisogni e delle aspettative dell'utenza nonché attraverso specifici dispositivi volti a garantire l'utenza, la cui applicazione è demandata ai singoli uffici competenti, sempre sotto il controllo della direzione.

L'ufficio Orientamento si occupa nello specifico delle attività di:

- organizzazione presentazioni delle offerte formative presso le scuole superiori;
- organizzazione di giornate di simulazione della vita universitaria;
- organizzazione di incontri individuali con gli utenti;
- partecipazione a fiere di settore, manifestazioni, eventi;
- raccolta e analisi schede contatti acquisite;

- gestione del numero verde;
- gestione appuntamenti in sede per illustrazione delle offerte formative;
- elaborazioni statistiche e report sull'andamento dei contatti e le aspettative dell'utenza.

L'ufficio accademico si occupa nello specifico di:

- pianificazione calendari e orari di ricevimento dei docenti
- programmazione delle riunioni del corpo accademico alle quali è assicurata la partecipazione del rappresentante degli studenti
- gestione aula virtuale dedicata ai singoli corsi con pubblicazioni di avvisi, news e eventi
- somministrazione del modulo di valutazione corsi/docenti (*compilazione anonima*)
- somministrazione e raccolta dei testi di esame scritti in forma anonima (n. matricola)
- assistenza documentale e informativa (on line e off line) ai partecipanti dei corsi

L'ufficio Stage & Placement si occupa delle attività di:

- ricerca di aziende e istituzioni per l'attuazione di stage aziendali;
- raccolta di richieste di stage e dei desiderata dell'utenza con particolare riferimento all'area di specializzazione e al settore di interesse;
- predisposizione della documentazione amministrativa e accensione delle polizze RCT, INAIL etc.

Sono previste riunioni periodiche tra i responsabili dei processi e gli uffici coinvolti per garantire il monitoraggio costante delle esigenze e dei bisogni degli utenti e lo scambio di informazioni necessarie a garantire la soddisfazione dell'utenza.

Link Campus si impegna ad esaminare con attenzione ed in conformità agli indicatori contenuti nella presente Carta di Qualità ogni eventuale segnalazione pervenuta attraverso i seguenti canali:

- per posta, all'indirizzo:

**Fondazione Link Campus**

**Via Nomentana 335**

**00162 Roma**

- via fax al numero: +39 06 40 400 211

- via e-mail all'indirizzo: [info@unilink.it](mailto:info@unilink.it)

- o direttamente agli indirizzi via e-mail ai direttori scientifici e/o ai coordinatori organizzativi dei corsi.

## 5. Condizioni di trasparenza

### 5.1 Modalità di diffusione al pubblico

Ai fini del rispetto delle condizioni di trasparenza coerenti con la Politica della Qualità enunciata, la presente Carta di Qualità sarà pubblicata sul sito della Link Campus University ([www.unilink.it](http://www.unilink.it)) ed affissa nelle aule sede dello svolgimento dei corsi.

### 5.2 Modalità di revisione periodica

In occasione dei Riesami di Qualità strutturalmente previsti dalla Politica sopra enunciata, la presente carta sarà oggetto di verifica, revisione ed aggiornamento qualora si rendesse necessario ai fini della coerenza con eventuali modifiche apportate alle modalità di gestione o alle caratteristiche dei servizi erogati.

## 6. Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

### Responsabile del processo di direzione

dott.ssa Vanna Fadini

#### Attività

- E' responsabile dell'organizzazione generale
- E' responsabile della pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie
- E' responsabile della Gestione del Sistema Qualità inerente tutti i processi
- E' responsabile della gestione, della valutazione e dello sviluppo delle risorse umane;
- Sovrintende alle relazioni e agli accordi con la committenza (imprese e istituzioni)
- Sovrintende alla definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard dei servizi

- Sovrintende alle attività di promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
<b>Responsabile dei processi economico-amministrativi</b> dott. Achille Patrizi
<b>Attività:</b> - E' responsabile della gestione della contabilità e degli adempimenti normativi - E' responsabile del controllo economico della rendicontazione delle spese - E' responsabile della gestione degli acquisti e cura i rapporti con i fornitori - E' responsabile della gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della progettazione, della formazione e dell'orientamento - E' responsabile della gestione amministrativa del personale - E' responsabile del controllo di gestione
<b>Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</b> Ing. Pasquale Russo
<b>Attività:</b> - Sovrintende all'analisi del fabbisogno di figure e competenze professionali a livello territoriale, settoriale e/o aziendale. - Sovrintende alla rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo a livello territoriale, settoriale e/o aziendale. - Sovrintende alla definizione della strategia formativa - Sovrintende alla qualità inerente il processo.
<b>Responsabile del processo di progettazione</b> prof. Gianni Ricci
<b>Attività:</b> - Sovrintende alla progettazione di massima e di dettaglio di un'azione formativa o di orientamento - Sovrintende alla qualità inerente il processo.
<b>Responsabile del processo di erogazione dei servizi</b> dott.ssa Paola Oliviero
- Partecipa insieme alla Dirigenza alla pianificazione del processo di erogazione - E' responsabile del monitoraggio delle azioni formative e dei programmi - Cura la valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione e dell'orientamento - Cura il coordinamento e la verifica delle attività d'aula e di stage del singolo Servizio offerto - Sovrintende alla raccolta delle istanze delle parti interessate e messa a punto dell'azioni correttive e preventive - Sovrintende alla raccolta, registrazione ed esame dei reclami dell'utenza