



# ArsLabor

Istituto Professionale per il Restauro

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

Con il documento a seguire l'Istituto Professionale per il Restauro ARSLABOR (di seguito IPRAL) intende definire e precisare gli impegni e le responsabilità che assume nei confronti del sistema "utenza" (committenti e beneficiari) a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati, in termini **strategici** (politica della qualità), **organizzativi** (costruzione ed erogazione dell'offerta), **operativi** (obiettivi e standard specifici) e **preventivi** (azioni per la garanzia dell'utenza).

### **Livello strategico**

L'IPRAL è una scuola di restauro fondata a Roma nel 1995 da un gruppo di restauratori professionisti componenti la Ars Labor Restauro, società attiva dal 1987 nel campo dei Beni Culturali; la mission è costituita dai seguenti punti:

- formazione, qualificazione e specializzazione professionale, aggiornamento tecnico/tecnologico dell'operatore di area, e nel caso del restauratore integrazione tra il patrimonio tecnico-artistico tradizionale e le più moderne tecnologie e nuove tendenze del settore;
- integrazione dell'obiettivo formativo con la richiesta del sistema "utenza", e le necessità e criticità attuali del territorio, interpretato nei suoi fabbisogni e nelle sue vocazioni culturali e produttive;
- esportabilità del modello formativo e delle professionalità, adattabilità e flessibilità professionale dei tecnici formati anche in ambiti affini (diagnostica, conservazione preventiva, progettazione dolce, valutazione impatto monumentale, compatibilità);
- promozione del lavoro in equipe in forma e carattere di INTERDISCIPLINARIETA' e di SINERGIA con soggetti privati e pubblici preposti alla tutela (MIBACT, Ministero degli Interni).

A tal fine i professionisti dell'IPRAL mettono a disposizione la più che ventennale esperienza maturata nei settori dell'intervento diretto e della didattica, realizzando iniziative formative centrate sulla trasmissione di UN RICONOSCIUTO PATRIMONIO tecnico, teorico ed operativo che riassume in se ogni azione finalizzata al recupero ed alla valorizzazione del patrimonio storico-artistico e monumentale dell'umanità.

Le attività formative organizzate e proposte mirano all'acquisizione di competenze professionali immediatamente spendibili sul mercato del lavoro di area; il contatto in aula, in laboratorio ed in cantiere con professionisti ed esperti del settore facilitano l'allievo nell'acquisizione di una professionalità che diviene subito concreta nelle sue linee evolutive e nei suoi più evidenti riflessi teorico-pratici.

Principali obiettivi strategici dell'IPRAL sono:

- realizzazione, promozione e svolgimento, anche in accordo con soggetti privati e pubblici preposti, di corsi, attività didattiche, iniziative e percorsi formativi d'eccellenza - per diplomati, laureati e operatori culturali - nel campo della formazione, qualificazione e specializzazione professionale di restauratori, operatori e tecnici attivi nell'area della tutela, conservazione, valorizzazione ed animazione dei beni culturali e ambientali;

- realizzazione, promozione e svolgimento, anche in accordo con soggetti privati e pubblici preposti, di corsi, attività didattiche ed iniziative - per diplomati, laureati e operatori culturali - finalizzate alla formazione, qualificazione e specializzazione professionale di restauratori, operatori e tecnici nel campo dei beni culturali ed ambientali, pubblicizzando e sperimentando anche tecniche e metodi di restauro;
- realizzazione, promozione e svolgimento, anche in accordo con soggetti privati e pubblici preposti, di corsi, attività didattiche, iniziative operative di ricerca - per diplomati, laureati e operatori culturali - finalizzate alla conoscenza ed alla diffusione, delle nuove tecnologie informatiche in uso e in collaudo per l'intervento e la tutela dei beni culturali;
- realizzazione, promozione e svolgimento di iniziative culturali a corredo della programmazione didattico-formativa prevista per i corsi tenuti presso l'IPRAL, quali viaggi di studio, visite guidate, sopralluoghi presso aree monumentali, partecipazione a mostre e/o eventi di rilevanza culturale e storico-artistica;
- curare, direttamente o indirettamente, la propaganda, l'informazione e la diffusione d'iniziativa, metodi didattici, studi, ricerche e prodotti sia per mezzo di stampa con iniziative editoriali cartacee ed informatizzate, sia a mezzo di altri media ed in particolare di pubblicazioni su riviste, periodici nell'ambito delle attività sopra descritte;
- organizzazione e svolgimento di mostre, seminari, conferenze, tavole rotonde e dibattiti, inerenti agli obiettivi prefissati;

inoltre:

- realizzazione, promozione e svolgimento, anche in accordo con soggetti privati e pubblici preposti, di corsi, attività didattiche ed iniziative per inoccupati e disoccupati al fine di accrescerne le conoscenze e competenze in vista di un qualificato inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro;
- promuovere lo sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- ampliare lo spettro delle attività formative erogabili, per rispondere compiutamente e con tempestività al fabbisogno di specializzazione e di riconversione delle competenze. Si tratta, in sostanza, di necessità sempre più avvertite come imprescindibili nel mercato del lavoro.

Obiettivi formativi:

I diplomati dei corsi triennali di formazione e qualificazione professionale in "Tecnico del Restauro di Beni Culturali" dovranno acquisire:

- una solida preparazione storico-artistica, scientifica e tecnica essenziale per lo svolgimento della professione di "Tecnico del Restauro";
- una solida e articolata preparazione pratica costruita sulle fondamentali competenze e sulle essenziali capacità manuali, il tutto corroborato da un consistente quorum orario di pratica svolto in laboratorio/cantiere/stage durante il corso;
- un alto profilo di autonomia professionale, decisionale ed operativa in relazione alle problematiche della conservazione ed del restauro dei beni culturali;
- la capacità di lettura e valutazione critica di un manufatto d'arte, sia esso mobile o immobile, in relazione alla sua costruzione e redazione (cronologia, struttura, materiali, tecniche esecutive, elementi materici e contenuto iconografico-iconologico della rappresentazione e/o del volume statico), e in rapporto alla sua condizione conservativa da interpretarsi "in itinere" anamnesticamente (rilevazione e lettura delle cause del degrado) a mezzo conoscenze storiche, scientifiche e diagnostiche, al fine di risolvere i problemi di prevenzione, manutenzione e d'intervento conservativo
- la capacità di intervento in situazioni di pericolo ed emergenza per il patrimonio culturale, con l'attivazione di opportune azioni che si dovessero rendere necessarie per fronteggiare situazioni estreme;
- la capacità di gestire una commessa di lavoro, tutte le operazioni burocratiche e tecniche ad essa collegate, l'organizzazione degli interventi e lo staff di lavoro anche sotto il profilo giuridico ed economico;

- la capacità di organizzare la documentazione foto/grafica di un intervento (prima, durante e dopo) attraverso l'informatica, utile alla gestione della "scheda" relativa al manufatto;
- la capacità di collaborare con altre figure professionali - specifiche e non - del settore e di comunicare con precisione e chiarezza i risultati dell'attività svolta;
- la conoscenza dei principi etici e deontologici che sottendono alla professionalità ed alle scelte operative da intraprendersi;
- la conoscenza - consapevole ed aggiornata - di quanto accade nel mondo professionale anche a livello internazionale, ed una costante vigile informazione sugli orientamenti e le evoluzioni innovative in materia di tecniche di intervento.

L'IPRAL si impegna con opportune strategie:

- al conseguimento di un risultato QUALITATIVO attraverso il coinvolgimento diretto delle risorse umane presenti, che parteciperanno nell'esercizio della propria posizione con la volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a riservare massima attenzione allo sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati conseguiti in funzione di un costante miglioramento;
- a diffondere e propagandare capillarmente, durante le periodiche riunioni con il personale impiegato nella struttura, la "Politica della qualità" dell'IPRAL, e ad individuare eventuali mancanze manifestatesi durante le attività operative, elaborando strategie motivazionali al fine di recuperare la miglior propensione ad operare.

**Livello organizzativo**

Ogni iniziativa didattica promossa dall'IPRAL reca il comune denominatore dell'ambito operativo; nascendo ognuna dalle esperienze professionali della società ARS LABOR RESTAURO - struttura con esperienza trentennale nel campo dell'intervento diretto su Beni Culturali sottoposti a tutela, fiduciaria di numerose Soprintendenze, nonché ente gestore dell'IPRAL - vengono condotte nella rigorosa linea dell'impegno "di lavoro", innescando una sorta di "work in progress" che coinvolge gli studenti fin nei processi organizzativi e gestionali degli interventi da intraprendere. Questo offre agli allievi una doppia opportunità: la possibilità di verificare ed imparare il mestiere in ambito operativo, e l'occasione di fare esperienza anche dell'organizzazione "reale" di un intervento di restauro, sia esso in laboratorio o in cantiere.

Inoltre, grazie ai rapporti di fiducia intercorrenti tra la società ARS LABOR RESTAURO e gli organismi territoriali del MIBACT, l'IPRAL si giova dal 1998 di intere aree monumentali site in Roma e nel Lazio concesse ESCLUSIVAMENTE per lo svolgimento di cantieri scuola; significativa convergenza di valori aggiunti, il vantaggio di fare formazione e qualificazione professionale al massimo grado della qualità, e un modo per contribuire fattivamente al recupero e alla promozione di tesori d'arte altrimenti abbandonati al degrado.

Le iniziative didattiche dell'IPRAL sono articolate su livelli differenziati dal punto di vista dell'impegno e del peso formativo; nel caso dei corsi triennali si tratta di formazione e qualificazione a carattere specialistico rivolta a studenti diplomati e/o laureati, e ad operatori culturali, finalizzata al miglioramento delle conoscenze e delle competenze nella prospettiva di un meritevole inserimento di questi nel mercato del lavoro, e di un loro aggiornamento professionale e tecnico-specialistico adeguato ai mutati scenari del settore.

Aree di attività:

*Corsi di formazione professionale* per la qualifica di "Tecnico del restauro di Beni Culturali" articolati su tre moduli formativi annuali per un numero complessivo di 2.700 ore di lezione.

I annualità: "Restauro dipinti su tela" (ore 900),

II annualità: "Restauro dipinti su tavola e opere lignee policrome" (ore 900)

III annualità: "Restauro affreschi, dipinti murali e manufatti lapidei" (ore 900)

*Corsi integrativi pratici* per laureati e o laureandi in materie affini (corsi universitari di "Restauro e conservazione", "Scienze diagnostiche per i Beni Culturali", "Architettura" con indirizzo restauro) nonché per operatori e tecnici già attivi nel campo del restauro, diplomati e non; detti corsi si articolano in moduli differenziati a seconda della classe monumentale prescelta;

*Masterclass* (corsi intensivi teorico-pratici) di specializzazione per operatori e tecnici diplomati e già attivi nel campo del restauro; detti corsi hanno durata trimestrale e si articolano in moduli di ore 400 per corso differenziati a seconda della classe monumentale prescelta; i Masterclass si svolgono in ambito operativo (laboratorio e/o cantiere) ed in CONVENZIONE con le Soprintendenze di pertinenza;

*Corsi Laboratorio* (corsi personalizzati teorico-pratici) rivolti ad amatori, studenti, tecnici ed operatori bisognosi di aggiornarsi, e per tutti coloro i quali non potendo frequentare regolarmente i corsi professionali, vogliono avvicinarsi al mondo del restauro o se già in possesso di conoscenze di base desiderino specializzarsi in un determinato settore. I corsi hanno una struttura essenzialmente pratica e tendono ad approfondire le metodiche indispensabili per il profilo prescelto.

*Corsi estivi*. Nei mesi estivi l'IPRAL accoglie presso i propri laboratori e cantieri di restauro studenti ed appassionati, italiani e stranieri, per offrire una serie di esperienze a contatto con l'arte e "dentro" il restauro vissuto e inteso come mestiere; detti corsi hanno durata bisettimanale (ore 80), e prevedono attività pratiche in orari antimeridiani, con visite guidate negli orari pomeridiani.

Dotazione di risorse professionali:

al fine di garantire un alto profilo qualitativo ai servizi formativi offerti, l'IPRAL si avvale di professionisti in possesso di elevata competenza per lo svolgimento di attività di gestione economico amministrativa, analisi dei fabbisogni, progettazione, erogazione e docenza .

Si elencano di seguito le figure di cui sopra:

1. Responsabile del processo di direzione
2. Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa
3. Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni
4. Responsabile del processo di progettazione
5. Responsabile del processo di erogazione dei servizi
6. Docenti per le macrotipologie della formazione

Dotazione di risorse logistico-strumentali:

al fine di erogare il servizio formativo ai propri utenti, l'IPRAL dispone di una struttura logistica e strumentale rispondente in forma piena alle prescrizioni normative in materia di tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza del sistema utenza e degli individui in generale:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici;
- spazi, dislocati all'interno della sede, adibiti alla didattica, che si compongono di n. 3 aule, di cui n. 2 laboratori di restauro attrezzati con specifiche apparecchiature e strumentazioni a disposizione degli studenti, + n. 1 aula teorica informatizzata per lo svolgimento delle lezioni teoriche frontali;

L'IPRAL organizza - per gentile concessione della società ARS LABOR RESTAURO di Roma, ed in convenzione con le Soprintendenze competenti - cantieri scuola all'interno di aree monumentali, scavi archeologici, musei ed edifici di culto in Roma e nel Lazio, per lo svolgimento delle attività di carattere eminentemente pratico previste dai piani formativi posti in essere e previamente approvati dalla Regione Lazio e dalla Provincia di Roma (stage e seminari pratici).

La sede dell'IPRAL è collocata nel centro della città, ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici .

*Sede ed Unità operativa: Roma, Via Costantino Morin, 30 – 00195 – tel. 06/45.49.17.38.*

*Indirizzo di posta elettronica: [info@arslabor.com](mailto:info@arslabor.com)*

Dichiarazione:

L'IPRAL si impegna a consegnare, contestualmente alla "Carta di qualità", 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.

### **Livello operativo**

*Fattori di qualità:* nella tabella sottostante si elencano gli elementi e gli aspetti fondamentali sui quali effettuare un controllo attento e dettagliato nell'ambito del sistema qualità afferente all'offerta formativa :

- Analisi dei fabbisogni e predisposizione di un sistema di interventi
- Progettazione e sviluppo interventi
- Realizzazione interventi
- Verifica efficacia ed efficienza dell'intervento formativo
- Gestione delle risorse

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
<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>	<i>7 giorni definito come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposte</i>
<i>Flessibilità organizzativa gestionale</i>	<i>Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione di variazioni/non conformità e la proposizione attuazione di azioni correttive</i>	<i>4 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>
<i>Soddisfazione dei partecipanti</i>	<i>Percentuale dei partecipanti soddisfatti</i>	<i>85-90% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionari di verifica fine corso</i>
<i>Corrispondenza interventi-richieste degli utenti</i>	<i>Percentuale dei partecipanti soddisfatti</i>	<i>85-90% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionari di Verifica</i>
<i>Efficacia intervento formativo volto all'acquisizione di competenze</i>	<i>Percentuale utenti con acquisizione delle competenze base</i>	<i>15% definita come percentuale target di utenti che hanno raggiunto gli obiettivi di saperi base</i>	<i>85% definita come percentuale target di utenti che hanno raggiunto gli obiettivi di saperi base</i>

La soddisfazione del cliente è misurabile considerando la differenza tra servizio atteso e servizio percepito. Gli elementi che concorrono a formulare il giudizio sul servizio sono riconducibili a:

- professionalità dei docenti
- pulizia dei locali
- efficienza degli strumenti didattici, informatici e dei laboratori
- capacità dei docenti di saper comunicare le informazioni
- tempi di risposta alle richieste dei clienti
- efficacia rispetto al grado di realizzazione delle attività e dei risultati pianificati

Il monitoraggio diretto è conseguito con l'ausilio di questionari appositamente preparati e compilati con e/o dall'utente all'inizio e al termine del corso di studio o, qualora ciò non sia possibile, mediante una raccolta informale di informazioni raccolte a seguito di colloqui e incontri con l'utente.

La gestione dei reclami deve poter seguire vie diverse a seconda delle modalità di ricezione del

reclamo: telefono, fax, mail, colloquio, lettera scritta; in tutti questi casi deve essere compilato un modulo, al quale sarà allegata l'eventuale documentazione scritta. Il modulo deve seguire tutto l'iter di trattamento del reclamo, compresa la verifica dell'efficacia dell'eventuale azione correttiva.

Il modulo una volta compilato da chi riceve il reclamo deve essere consegnato al Responsabile del procedimento che affronta la questione con il gruppo di lavoro.

A garanzia e tutela dell'utente\committente viene altresì fissato come elemento imprescindibile per l'iter di gestione di un reclamo, anche un indicatore di riferimento temporale che è fissato in due giorni lavorativi per problemi relativi ad anomalie o reclami bloccanti il proseguo delle attività formative e una settimana per problemi che inficiano le prestazioni. Ad ogni reclamo dovrà essere comunque data risposta nei modi previsti dal modulo di gestione del reclamo medesimo.

### **Condizioni di trasparenza**

La diffusione della "Carta di Qualità" dell'IPRAL viene regolamentata come segue:

- ai fini della massima pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative vengono esplicitate le indicazioni ove sarà possibile reperire la "Carta di Qualità";
- la "Carta di Qualità" verrà affissa nei locali della struttura accreditata e pubblicata nel sito web dell'IPRAL, nonché regolamentata dalle procedure di accreditamento di cui al presente dossier;
- la "Carta di Qualità" sarà consegnata ad ogni corsista;
- la "Carta di Qualità" sarà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in

allegato alla relativa manualistica, e in distribuzione controllata;

La revisione della "Carta della Qualità" dell'IPRAL avviene con cadenza biennale sotto la direzione del Responsabile del processo di direzione, e in considerazione delle risultanze emerse dai rilevamenti operati annualmente.

### **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

#### *Responsabile processo di direzione*

- Definizione 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

*Sede ed Unità operativa: Roma, Via Costantino Morin, 30 – 00195 – tel. 06/45.49.17.38.*

*Indirizzo di posta elettronica: [info@arslabor.com](mailto:info@arslabor.com)*

#### *Responsabile processi economico-amministrativi*

- Gestione contabile ed adempimenti amministrativo-fiscali

- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie

*Responsabile processo di analisi e fabbisogni*

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- Diagnosi specifica (regione/PA) di fabbisogni professionali e formativi in settori e sistemi produttivi territoriali
- Analisi individuale dei bisogni formativi

*Responsabile processo di progettazione*

- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- Progettazione di percorsi nel settore della formazione

*Responsabile processo di erogazione dei servizi*

- Pianificazione del processo di erogazione
- Gestione delle risorse umane e tecnologiche del processo di erogazione
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione

*Docenti per le macrotipologie della formazione*

- Responsabili della progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Effettuano l'erogazione della formazione;
- Responsabili del monitoraggio e della valutazione degli apprendimenti.