

Politica per la qualità

Al fine di poter offrire il miglior servizio possibile – forte dei riscontri positivi ottenuti negli anni da parte dei beneficiari, degli enti finanziatori e degli interlocutori coinvolti nell'attività formativa erogata – Agorà intende continuare a offrire un servizio di qualità basato sul perseguimento dei seguenti obiettivi fondamentali:

- **soddisfazione del cliente**, Impegno a tutti i livelli al rispetto dei requisiti, promuovendo attività formative che permettano ai discenti, da una parte, di essere spendibili sul mercato del lavoro, progettando insegnamenti adeguati agli interessi e alle necessità formative delle persone, dedicando momenti di accompagnamento durante il percorso didattico, favorendo l'avvicinamento tra la domanda e l'offerta del lavoro, dall'altra di aumentare le performance all'interno dell'azienda.
- **Qualificazione e addestramento del personale**, promuovendo la qualità come strumento di sostegno affinché i collaboratori perseguano una maggiore competenza e consapevolezza circa il ruolo (direttamente o indirettamente legato alla gestione del servizio offerto), anche attraverso la stabilizzazione in organico dei collaboratori.
- **Favorire un clima collaborativo all'interno della struttura**, in modo che tutti si sentano coinvolti, ma anche crescano in autorevolezza e autostima.
- **Rispetto della normativa di riferimento**, non solo dal punto di vista della sicurezza nei luoghi di lavoro, ma anche di comportamenti eticamente corretti, chiedendo a tutti i collaboratori di rispettare quanto prescritto
- **Relazioni con il territorio**, favorendo collaborazioni con partner pubblici e privati, con l'intento di creare una rete di attori che facciano aumentare le interazioni.
- **Ricerca e diffusione di metodologie didattiche innovative**, che migliorino l'apprendimento di abilità e competenze, ma anche ricerca di competenze innovative che siano in linea con le esigenze del mercato del lavoro.
- **Definire gli obiettivi e monitorare il raggiungimento degli stessi**
- **Conseguimento dei risultati attesi**: definiti dagli indicatori di efficienza ed efficacia dei processi, individuati dalla Direzione.
- **Mantenimento del sistema di autocontrollo**, che permette di misurare le attività, prevenire o gestire eventuali scostamenti e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami.
- **Miglioramento continuo**, promuovendo una continua innovazione del processo formativo, sia in termini di progettazione metodologica, educativo-formativa e orientativa, sia di modalità operative e strutturali, sia di costante gestione dei reclami.

La Direzione di Agorà si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie al perseguimento degli obiettivi generali e di quelli specifici individuati – nell'ambito delle disponibilità di bilancio. Si impegna infine a valorizzare le risorse umane a tutti i livelli, prefiggendosi attività formative, curando la comunicazione e la gestione delle eventuali problematiche quotidiane, focalizzando l'attenzione sull'importanza delle aspettative e delle esigenze dell'utenza.

La Direzione

Verona, 29/05/2017