

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>Analisi dei fabbisogni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatturato in un anno</li> <li>- Numero di iscritti in un anno</li> </ul>	Crescita annuale pari o superiore al 10%	Audit, verifiche da parte della direzione mensili, semestrali e annuali
<b>Progettazione di nuovi corsi</b>	Inserimento periodico di due nuovi corsi ogni anno	Due nuovi corsi all'anno attivi	Verifiche della direzione e audit
<b>Attività di marketing digitale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di visitatori sul sito web</li> <li>- Numero di richieste di informazioni compilate</li> <li>- Acquisti effettuati</li> </ul>	Crescita annuale pari o superiore al 10%	Verifiche da parte della direzione mensili, semestrali e annuali
<b>Attività formativa - Costruzione corsi in e-learning</b>	Corretta fruizione del corso da parte dei discenti	Fruizione del corso senza l'intervento dell'assistenza tecnica o non più di due errori per corso	Questionari di gradimento, verifiche periodiche
<b>Attività formativa - Erogazione dei corsi</b>	Corretta fruizione del corso da parte dei discenti e gestione degli imprevisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spostamento delle lezioni solo quando necessario e non più di 2 lezioni per corso</li> <li>- Sostituzione dei docenti ove impossibilitati a svolgere la lezione prevista</li> </ul>	Verifiche e audit semestrali
<b>Soddisfazione partecipanti</b>	Il questionario riporta la possibilità di scegliere tra le seguenti opzioni: per niente, poco, sufficientemente, molto, del tutto.	Il 70% dei partecipanti seleziona "molto" o "del tutto".	Questionario di gradimento da compilare prima dell'esame finale.
<b>Problematiche tecniche relative alla fruizione dei corsi sulla piattaforma e-learning</b>	I partecipanti segnalano un problema tecnico sulla piattaforma e-learning attraverso un canale apposito	Risoluzione della problematica entro 48 ore massimo.	Verifiche periodiche dei tempi di risposta
<b>Problematiche tecniche relative alla fruizione dei corsi in videoconferenza</b>	I partecipanti segnalano un problema tecnico di fruizione del corso con il software di videoconferenza	Risoluzione dei problemi risolvibili entro la prima ora di lezione	Verifiche periodiche delle problematiche più comuni e tempi di risposta
<b>Assistenza tecnica docenti</b>	I docenti non riescono a fare lezione a causa di problematiche tecniche	<p>Corretta attuazione del processo di</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onboarding iniziale</li> <li>- Manuale del docente con le soluzioni ai problemi più comuni</li> <li>- Manuale per il tutor con le principali soluzioni ai problemi più comuni</li> <li>- Intervento dell'assistenza tecnica</li> </ul>	Verifiche periodiche e miglioramento continuo del processo