



SOCIETÀ COOPERATIVA | ONLUS | SOZIALGENOSSENSCHAFT

Piazza Gries 18 | Grieser Platz 18 • 39100 Bolzano - Bozen • Tel: +39 0471 375 257 | Fax: +39 0471 281 190 • www.savera.it | info@savera.it

Manuale gestione dei servizi formativi

Versione 1.0 febbraio 2019 Rev. EZ

P.IVA / MwSt.Nr.: 0264 1620 212
Iscrizione C.C.I.A.A. / Eintr. Handelskammer 193676
Sede Tribunale Bolzano / Gerichtsstand Bozen

Raiffeisen Bolzano p.zza Gries / Raiffeisen Bozen/Gries
IBAN: IT92 F 08081 11601 000301 008692
BIC / Swift: RZSBIT21103





SOCIETÀ COOPERATIVA | ONLUS | SOZIALGENOSSENSCHAFT

Piazza Gries 18 | Grieser Platz 18 • 39100 Bolzano - Bozen • Tel: +39 0471 375 257 | Fax: +39 0471 281 190 • www.savera.it | info@savera.it

1. Chi siamo e cosa facciamo

La cooperativa SAVERA fonda le sue radici nell'esperienza dell'associazione Porte Aperte costituita nel 2001. SAVERA, attraverso la mediazione interculturale, opera in diversi ambiti per promuovere l'integrazione e l'inserimento dei cittadini stranieri e la reciproca conoscenza.

Gli operatori della cooperativa sono profondi conoscitori del patrimonio linguistico – culturale dei territori di provenienza e di accoglienza dei cittadini stranieri in provincia di Bolzano.

La cooperativa SAVERA si pone quindi l'obiettivo di promuovere l'interculturalità come processo di integrazione e di cittadinanza attiva.

I cittadini europei e tutti coloro che vivono nell'UE in modo temporaneo o permanente dovrebbero avere l'opportunità di partecipare al dialogo interculturale e realizzarsi pienamente in una società diversa, pluralista, solidale e dinamica, non soltanto in Europa, ma in tutto il mondo.

(Decisione N.1983/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa all'anno europeo del dialogo interculturale, 2008)

Mediazione Interculturale

Il mediatore interculturale è un operatore sociale che facilita la comunicazione volta a rimuovere le barriere culturali e linguistiche, a valorizzare la cultura di appartenenza, promuovere la cultura dell'accoglienza, conseguire l'integrazione socio economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza.

Il mediatore interculturale facilita l'espressione dei bisogni dell'utente straniero da un lato e delle



SOCIETÀ COOPERATIVA | ONLUS | SOZIALGENOSSENSCHAFT

Piazza Gries 18 | Grieser Platz 18 • 39100 Bolzano - Bozen • Tel: +39 0471 375 257 | Fax: +39 0471 281 190 • www.savera.it | info@savera.it

caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dall'altro in collaborazione con gli enti / gli operatori dei servizi pubblici e privati.

Ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana e/o tedesca, una buona conoscenza della lingua madre o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e dei codici culturali del gruppo immigrato di riferimento e dell'ambito situazionale in cui l'attività si svolge. È dotato di adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti.

SAVERA offre servizi ed iniziative di mediazione interculturale nelle seguenti aree:

- Scuola e cultura
- Socio-sanitaria
- Formazione, orientamento e lavoro
- Consulenza
- Ricerca e sviluppo

Dal 2013 SAVERA gestisce e coordina il servizio di mediazione interculturale in tutte le scuole di ogni ordine e grado di lingua italiana e tedesca nella Provincia di Bolzano (www.bildung.suedtirol.it/referate/migration/kompetenzzentrum/)

Il servizio è disponibile nelle seguenti lingue:

arabo – berbero - albanese – bosniaco – bulgaro – croato – macedone – romané – serbo – sloveno
- bangla – cinese – curdo – dari – farsi (persiano) – filippino – giapponese – hindi – panjabi – pashtu
– tamil – thai – turco – urdu - armeno – ceco – lettone – moldavo – polacco – rumeno – russo –
slovacco – ucraino – ungherese francese – inglese – portoghese – spagnolo- amarico – mandinka
– pular – tigrino – wolof



SOCIETÀ COOPERATIVA | ONLUS | SOZIALGENOSSENSCHAFT

Piazza Gries 18 | Grieser Platz 18 • 39100 Bolzano - Bozen • Tel: +39 0471 375 257 | Fax: +39 0471 281 190 • www.saveria.it | info@saveria.it

Consulenze

Presso la Cooperativa SAVERA, ogni cittadino potrà richiedere informazioni che riguardano le diverse tipologie di Visto, le diverse tipologie di Permesso di Soggiorno, il rinnovo del Permesso di Soggiorno, il Permesso di soggiorno CE per lungo soggiornante, la Cittadinanza italiana, il Nulla Osta, il Decreto Flussi, la domanda di sanatoria ed il ricongiungimento familiare.

Il servizio Consulenze è rivolto a tutti i cittadini e si occupa di:

- Offrire assistenza e orientamento a tutti i cittadini riguardo ogni aspetto legato alla permanenza degli stranieri in Italia;
- Offrire un punto di riferimento ai cittadini stranieri o non, presso il quale ricevere in primo luogo informazioni sulla legislazione italiana sull'immigrazione e sui diritti di cittadinanza e orientamento sull'accesso ai servizi presenti sul territorio
- Assistere i cittadini stranieri nel disbrigo degli adempimenti amministrativi, in particolare per quanto riguarda il rinnovo dei titoli di soggiorno
- Offrire un punto di ascolto ai cittadini e orientamento per quanti abbiano subito discriminazioni o atti lesivi della loro dignità e dei loro diritti.

Il servizio è accessibile durante l'orario di apertura al pubblico e in altro orario previo appuntamento.

Formazione



SOCIETÀ COOPERATIVA | ONLUS | SOZIALGENOSSENSCHAFT

Piazza Gries 18 | Grieser Platz 18 • 39100 Bolzano - Bozen • Tel: +39 0471 375 257 | Fax: +39 0471 281 190 • www.savera.it | info@savera.it

degli Operatori pubblici e privati

Per favorire un adeguato accesso dell'utenza straniera ai vari servizi e una corretta comprensione dei loro bisogni, è auspicabile l'acquisizione di competenze interculturali in diversi settori (educativo, sociale, sanitario, culturale, formativo, organizzativo). La cooperativa SAVERA offre formazioni specifiche su aspetti socio-culturali per operatori degli enti pubblici e privati.

dei Mediatori interculturali

La Cooperativa SAVERA organizza dei brevi corsi di formazione che hanno l'obiettivo di fornire le competenze di base che permettono di accompagnare e facilitare il processo di inclusione dei cittadini stranieri nella società di accoglienza.

I corsi sono rivolti a cittadine/i straniere/i regolarmente soggiornanti o autoctone/i che conoscono lingue delle nuove minoranze generate dalle immigrazioni.

Educazione interculturale

La scuola è uno spaccato della società, dove si riproducono meccanismi, dinamiche e contraddizioni, a volte in maniera ancora più acuta che altrove.

Tre grandi aree di intervento educativo sono oggi chiamate direttamente in causa e devono assumersi l'onere di elaborare adeguate risposte teoriche e metodologiche: la pedagogia dell'integrazione, la pedagogia interculturale e la pedagogia dell'antirazzismo.

I progetti in forma laboratoriale che propone la Cooperativa SAVERA alle scuole di ogni ordine e grado hanno lo scopo di sensibilizzare gli studenti sul tema dell'Intercultura, della diversità, prevenire fenomeni di pregiudizio, facilitare l'integrazione degli alunni stranieri, valorizzare i saperi e le competenze dei cittadini stranieri.

Inoltre la Cooperativa SAVERA offre alle classi delle scuole secondarie di primo e secondo grado



SOCIETÀ COOPERATIVA | ONLUS | SOZIALGENOSSENSCHAFT

Piazza Gries 18 | Grieser Platz 18 • 39100 Bolzano - Bozen • Tel: +39 0471 375 257 | Fax: +39 0471 281 190 • www.savera.it | info@savera.it

dei laboratori didattici di pedagogia antirazzista sul concetto della discriminazione che hanno l'obiettivo di:

Educare per una cultura non razzista;

Stimolare la riflessione sul tema uguaglianza / diversità;

Condurre gli studenti a vivere, empaticamente, la situazione di esclusione e disagio di chi, per vari motivi, è diverso.

Intermediazione linguistica (Traduzioni)

La Cooperativa SAVERA offre un servizio di traduzione di documenti, certificati e materiali vari.

Il servizio è disponibile nelle seguenti lingue:

arabo – berbero - albanese – bosniaco – bulgaro – croato – macedone – romané – serbo – sloveno - bangla – cinese – curdo – dari – farsi (persiano) – filippino – giapponese – hindi – panjabi – pashtu – tamil – thai – turco – urdu - armeno – ceco – lettone – moldavo – polacco – rumeno – russo – slovacco – ucraino – ungherese - francese – inglese – portoghese – spagnolo - amarico – mandinka – pular – tigrino – wolof

2. La Politica della qualità

In riferimento alla gestione e attuazione della qualità (modalità, strumenti di promozione alla qualità, risposta dell'impresa rispetto a bisogni ed aspettative del beneficiario e coerenza con le strategie organizzative)

3. L'organizzazione del servizio



SOCIETÀ COOPERATIVA | ONLUS | SOZIALGENOSSENSCHAFT

Piazza Gries 18 | Grieser Platz 18 • 39100 Bolzano - Bozen • Tel: +39 0471 375 257 | Fax: +39 0471 281 190 • www.savera.it | info@savera.it

Aree di intervento

La cooperativa, come indicato da statuto, si occupa di formazione rivolta sia a personale interno alla propria organizzazione e partner oltre che a terzi esterni. La cooperativa ha una struttura flessibile ed una rete di collaborazioni che permette l'erogazione di servizi formativi a seconda dei bisogni rilevati dall'utente. Attualmente gli ambiti raggiunti coinvolgono professioni dove abbia preponderanza la dimensione relazionale interculturale, assistenziale, educativa e formativa. Temi forti sono la gestione del conflitto, la mediazione, l'ascolto attivo, la formazione, le metodologie e le tecniche educative ed assistenziali rivolte a migranti, nome sulla condizione dello straniero in Italia, l'orientamento ai servizi, project management, ricerca attiva del lavoro, amministrazione e diversity management, l'apprendimento delle lingue, l'informatica come strumento di comunicazione, ricerca e sviluppo personale con competenze interculturali. I partecipanti delle formazioni proposte sono aspiranti mediatori interculturali, personale della pubblica amministrazione, personale di servizi socio-sanitari, insegnanti, educatori, personale impiegato internamente all'organizzazione o ai partner di gestione dei servizi, clienti terzi che facessero richiesta diretta sulle tematiche di nostra competenza, soci e/o utenti dei nostri servizi per cui emergessero bisogni specifici.

Le risorse del servizio

Ambito di competenza	persone (indicativo)	Tipologia di contatto
Comunicazione, marketing	1	Professionista esterno
Project management	2	Professionista esterno
Formazione (analisi, progettazione, erogazione, monitoraggio)	2	Professionista esterno e dipendenti
Apprendimento della Lingua	6	Professionisti esterni e dipendenti



SOCIETÀ COOPERATIVA | ONLUS | SOZIALGENOSSENSCHAFT

Piazza Gries 18 | Grieser Platz 18 • 39100 Bolzano - Bozen • Tel: +39 0471 375 257 | Fax: +39 0471 281 190 • www.savera.it | info@savera.it

La relazione di Aiuto	2	Professionisti esterni e dipendente
Consulenza legale	2	Dipendenti e professionisti esterni
Intercultura e tecniche di mediazione	6	Professionisti esterni e dipendenti
Mediazione, mediazione interculturale, interpretariato linguistico	20	Professionisti esterni e dipendenti
Elementi di informatica	2	Professionista esterno
Diversity management	2	Dipendente e professionista esterno
Orientamento ai servizi del territorio	6	Dipendenti
Ricerca Attiva del Lavoro	2	Professionisti esterni
Ascolto attivo	6	Dipendenti e Professionisti esterni
Gestione dei conflitti	6	Dipendenti e Professionisti esterni

I diversi ambiti formativi sono attivabili su specifica richiesta della committenza o previa analisi del bisogno ed interesse da parte della cooperativa. A seconda dell'attivazione di corsi inerenti gli ambiti (o loro intersecazione) verrà data informativa coerente rispetto a modalità di accesso e di valutazione differenziata a seconda della tipologia di committenza.

La cooperativa dispone di un'aula in Piazza Gries 18 a Bolzano presso la propria sede amministrativa, proiettori e dispositivi di riproduzione audio, oltre a strumentazione atta a creare laboratori di informatica.

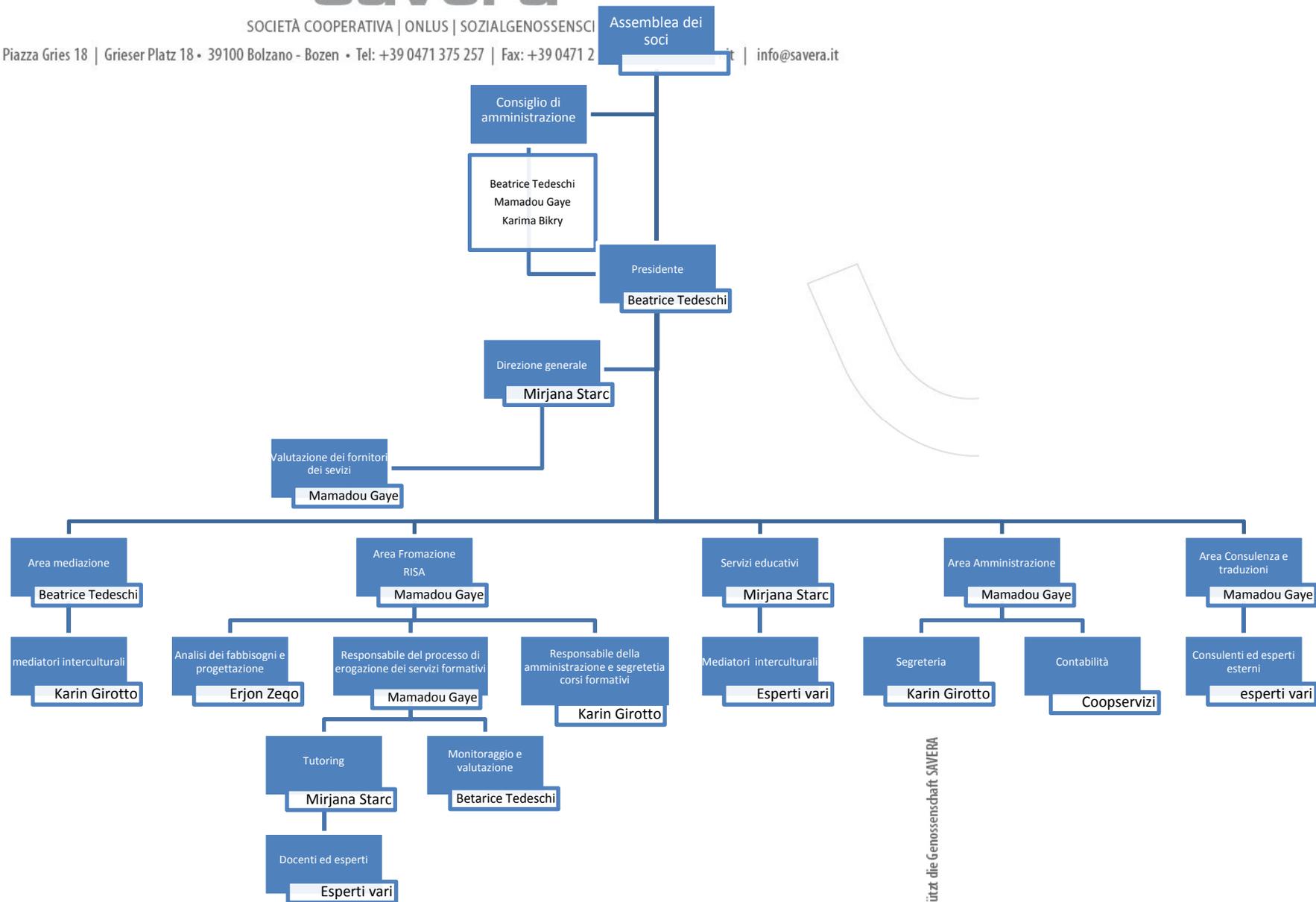


SOCIETÀ COOPERATIVA | ONLUS | SOZIALGENOSSENSCHAFT

Piazza Gries 18 | Grieser Platz 18 • 39100 Bolzano - Bozen • Tel: +39 0471 375 257 | Fax: +39 0471 2

Assemblea dei soci

info@savera.it



4. L'operatività

Progettazione

Le azioni previste fanno riferimento a 3 ambiti:

- Gestione delle relazioni;
- Rilevazione dei fabbisogni;
- Monitoraggio finanziamenti.

È da considerare che il progetto formativo va progettato secondo le fasi previste dalla procedura documentando, in particolar modo, le eventuali revisioni, verifiche e validazioni. Vanno, inoltre, effettuati dei micro progetti relativi alle varie azioni del progetto generale al fine di individuare e definire nel dettaglio, per ogni azione, le modalità e le date delle verifiche ed i momenti di valutazione e validazione.

Gestione delle relazioni

Nell'ambito dell'attività di formazione è necessario rapportarsi con una pluralità di soggetti nel contesto territoriale ove si trova ad operare: se da un lato la pluralità (sistema istituzionale e sociale, economico e produttivo, scolastico e formativo) definisce un potenziale sistema-cliente, dall'altro rimane insita la volontà di rapportarsi con esigenze implicite ed esplicite dandone specifica evidenza. Ciò implica che la Direzione ed il Responsabile Progettazione e Gestione, quando si rapportano con un soggetto del territorio di riferimento, registrano la modalità di relazione (analisi dei fabbisogni formativi ed occupazionali, promozione e sviluppo dei servizi formativi, valutazione ed impatto degli stessi, ecc..) ma verificano anche la possibilità di stipulare specifici protocolli di collaborazione.

Tali attività sono realizzate attraverso la strumentazione prevista:

- “Scheda relazioni con il sistema territoriale”;
- “Protocollo di collaborazione per la qualità del servizio formativo in coerenza con lo sviluppo del territorio”.

Rilevazione dei fabbisogni

In considerazione che la politica di Savera anche per la formazione è essenzialmente orientata all’inserimento lavorativo e sociale di persone migranti e per il miglioramento delle competenze interculturali degli operatori in ambito socio culturale, la rilevazione del fabbisogno in un dato contesto territoriale di riferimento risulta strettamente connaturata all’azione descritta in precedenza.

Principalmente viene condotta (da parte di tutti gli/le operatori/trici operanti nella sede) un’attenta analisi dei fabbisogni fondata su:

- rilevazione del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e aziendale attingendo da tutte le fonti informative sul sistema socio-economico disponibili (internet, letteratura specialistica, indagini e ricerche condotte direttamente presso le aziende, ecc.), per individuare quante e quali nuove figure professionali - o nuove competenze per coloro che sono già occupati - il sistema socio-economico locale intende assorbire;
- rilevazione del fabbisogno formativo, con riferimento alle risultanze dell’analisi precedente (sul fabbisogno occupazionale), per definire, anche in relazione all’offerta formativa professionale territoriale, la strategia formativa più coerente con i fabbisogni individuati;
- Tali elementi informativi sono integrati all’individuazione di particolari esigenze operative e in generale da qualsiasi elemento utile a definire le caratteristiche di massima che dovrà possedere il servizio; l’interpretazione delle esigenze e dei prerequisiti espressi dal Sistema Cliente richiede anche attività di analisi del:
- contesto socio-economico generale;

- contesto organizzativo di riferimento della proposta progettuale.

Monitoraggio finanziamenti

In funzione della specificità aziendale di Savera, la progettazione e la realizzazione di servizi che beneficiano del finanziamento pubblico, il Responsabile Progettazione e Gestione – o il responsabile di sede – verifica periodicamente circa l'esistenza di bandi aperti e di finanziamenti disponibili mediante consultazione di bollettini e siti web ufficiali dell'amministrazione provinciale al fine di verificare la possibilità di attivare azioni progettuali che, in coerenza con i fabbisogni e le richieste rilevate, possono beneficiare del finanziamento pubblico; sotto questo profilo le caratteristiche e le modalità di accesso del bando costituiscono un ulteriore input del processo di progettazione.

Gestione

Organizzazione di eventi formativi

Relativamente ai progetti formativi finanziati dall'Ente pubblico, il Coordinatore di progetto assieme Responsabile determinano i tempi esecutivi delle attività utilizzando come strumenti di lavoro la check list di pianificazione. In particolare si provvederà alla:

- individuazione delle risorse interne per la realizzazione del progetto (e contestuale verifica di idoneità/disponibilità),
- individuazione delle risorse esterne per la realizzazione del progetto (e contestuale verifica di idoneità/disponibilità);
- definizione del calendario dell'attività formativa con date, orari, programma, durata e sede;
- condivisione del calendario e del programma con i docenti e le risorse impiegate nell'erogazione;

- individuazione dei locali e delle attrezzature necessarie e verifica della idoneità e della disponibilità delle stesse;
- predisposizione dei locali e delle attrezzature (in caso di non idoneità)
- predisposizione dell'elenco dei partecipanti (sulla base degli esiti di selezione) e della documentazione richiesta
- predisposizione della documentazione d'aula (registri ed altro materiale eventualmente richiesto)
- predisposizione del fascicolo allievi, del materiale didattico e di consumo
- organizzazione dei servizi di supporto
- assolvimento degli adempimenti procedurali ed amministrativi previsti.

Modalità di promozione e selezione

A seguito dell'approvazione del progetto formativo da parte dell'Ente finanziatore, è necessario pubblicizzare l'attività verso tutti i possibili utenti al fine di raccogliere le adesioni e procedere, eventualmente, alla selezione degli allievi ritenuti idonei alla tipologia di corso.

Tale fase si estrinseca mediante:

- l'apertura di un Dossier promozione contenente i dati anagrafici del progetto, l'elenco del personale coinvolto e le varie scadenze e comunicazioni;
- la pubblicizzazione dell'evento;
- la raccolta delle adesioni con i relativi dati personali;
- il contatto degli allievi e la verifica numerica per procedere alla selezione,
- la nomina del team di selezione e la predisposizione delle attività in conformità alle indicazioni del progetto stesso;
- la selezione degli allievi e l'elaborazione di una relazione con graduatoria degli idonei che deve essere almeno pari al numero dei destinatari previsti dal progetto;
- la comunicazione agli allievi, a cura della segreteria, della graduatoria e la formalizzazione dell'iscrizione al corso per quelli ritenuti idonei con la sottoscrizione di un patto tra allievi ed organizzazione che definisce gli obiettivi, le attività e gli impegni reciproci per la riuscita del corso.

Organizzazione del tirocinio aziendale

In alcuni servizi formativi può essere previsto un periodo di tirocinio aziendale per la sperimentazione della figura tecnica o l'orientamento professionale / competenze traguardo di riferimento. In fase di progettazione di massima il tirocinio viene delineato secondo linee comuni a tutti i beneficiari, mentre durante la realizzazione dell'attività viene dettagliato per ciascun allievo un progetto di tirocinio personalizzato, contenente le specifiche concordate con l'allievo e l'azienda ospitante.

Organizzazione dell'orientamento extra corsuale

In alcuni servizi formativi può essere prevista una fase di orientamento come contributo alla giusta collocazione dell'esperienza nella vita personale e professionale dei partecipanti. In fase di progettazione di massima l'orientamento viene delineato secondo linee coerenti al target generale di riferimento, mentre all'inizio, durante o al termine del percorso formativo la realizzazione dell'attività viene dettagliata in termini mirati per i singoli utenti.

Monitoraggio

Il monitoraggio viene condotto dal Responsabile dell'erogazione del servizio in conformità a quanto previsto dalla check list di controllo:

- programma svolto in relazione al calendario previsto;
- adempimento delle procedure amministrative previste;
- aggiornamento delle presenze e verifica dei registri;
- compilazione registri e documentazione di riferimento;
- consegna e restituzione degli strumenti del dispositivo di valutazione;
- distribuzione del materiale didattico e di consumo;
- idoneità dell'aula e delle attrezzature;
- efficacia dei servizi di supporto;
- organizzazione dei viaggi;
- attivazione dei tirocini e delle procedure connesse.

Valutazione risultati

La valutazione è concepita come azione che si colloca lungo l'intero arco delle operazioni che scandiscono la realizzazione di un intervento di formazione e parte costitutiva di tutta la sequenza per cui ha luogo prima, durante e dopo la realizzazione del progetto educativo.

Essa si configura, quindi, come parte integrante dell'intero processo formativo, che coinvolge una pluralità di protagonisti

referenti istituzionali, imprese, operatori della formazione, destinatari - che con modalità diverse valutano l'evento in corso dal proprio punto di osservazione, che corrisponde a specifici interessi ed obiettivi che attribuiscono all'attività.

Valutazione risultati allievi

La responsabilità della valutazione coinvolge oltre alla DG anche il responsabile della progettazione formativa, il responsabile della gestione del processo, il coordinatore di progetto e eventuali tutor designati che si avvalgono della lista di controllo quale promemoria delle attività da svolgere.

La soddisfazione delle esigenze dei partecipanti allievi, fruitori diretti dei servizi formativi, è subordinata all'offerta di prodotti / programmi efficaci, basati sull'impiego di risorse umane e materiali adatte e scelte metodologiche e di

contenuto aggiornate, per lo sviluppo di competenze professionali qualificate e spendibili ai fini di un inserimento o di un miglioramento occupazionale.

L'adeguatezza dell'offerta formativa è rappresentata da tre parametri (apprendimento, gradimento e ricaduta) espressi da indicatori verificabili e misurabili:

- indice di apprendimento (I.A.)
- indice di gradimento (I.G.)
- indice di risultato (I.R.)

il cui valore è ritenuto accettabile solo se maggiore o uguale al livello stabilito annualmente per

ciascuno di essi.

I risultati dell'apprendimento vengono sintetizzati dall'indice I.A., media delle medie ponderate relative all'apprendimento in itinere e all'accertamento finale, ricavato alla fine per le iniziative di formazione sia principale che continua.

Tale indice fa riferimento alle competenze in uscita degli allievi, rilevate in itinere a conclusione di ogni modulo e/o valutate nella verifica finale, così come previsto per ogni singola iniziativa in fase di progettazione di dettaglio.

Il processo di apprendimento è valutato in itinere con l'impiego degli strumenti ritenuti più idonei e funzionali dai docenti e dal tutor e con l'osservazione diretta dell'assistente di stage e del tutor aziendale, nel caso dei corsi di formazione principale.

Gli esiti della valutazione sull'apprendimento di ciascun allievo, a cura del docente, vengono riassunti nei questionari di valutazione del modulo.

I risultati del gradimento vengono sintetizzati dall'indice I.G., media della soddisfazione relativa al raggiungimento degli obiettivi formativi, alla didattica, all'organizzazione/logistica dell'intervento, ricavato alla fine per le iniziative di formazione sia principale che continua.

Tale indice fa riferimento al gradimento del gruppo allievi, rilevato in itinere a conclusione di ogni modulo – qualora possibile - e successivamente alla conclusione dell'iter formativo, così come previsto per ogni singola iniziativa in fase di progettazione di dettaglio.

Gli esiti della valutazione sulla soddisfazione per il raggiungimento degli obiettivi, a cura di ciascun allievo, vengono riassunti nel modulo valutazione dello stage (eventuale) vien fatta a cura sempre dell'allievo. La soddisfazione fine corso viene riportata da ciascun allievo sul questionario finale. I risultati di cui sopra vengono sintetizzati, a cura del Coordinatore, nella relazione di fine corso che comprende anche il risultato di gradimento dei singoli moduli e del corso nella sua interezza.

I risultati della ricaduta vengono sintetizzati per le iniziative di formazione sia principale che continua, che corrisponde per la prima tipologia al rapporto tra allievi occupati e allievi in cerca di occupazione e per la seconda al rapporto tra allievi per i quali la frequenza del corso ha comportato una crescita professionale e/o culturale e allievi partecipanti.

Viene fatta anche una valutazione ex-post a seguito contatto diretto o telefonico con ex – allievi, dopo 6 mesi dalla fine corso, ed elaborato da parte del coordinatore.

Valutazione fabbisogni

La soddisfazione delle esigenze delle imprese / del contesto di riferimento è subordinata all’offerta di prodotti / programmi incentrati su profili professionali e/o competenze rispondenti ai fabbisogni aziendali emergenti e derivati dalla concertazione con il sistema economico locale in termini di coinvolgimento attivo per una ricaduta diretta delle azioni formative sul mercato del lavoro in evoluzione.

- L’adeguatezza dell’offerta formativa è rappresentata da due parametri (rispondenza ai fabbisogni e sistema di rete) espressi da indicatori verificabili e misurabili:
- rispondenza fabbisogni (per corsi a titolarità interna);
- realizzazione collaborazioni

il cui valore è ritenuto accettabile solo se maggiore o uguale al livello stabilito annualmente per ciascuno di essi.

La rispondenza ai fabbisogni viene sintetizzata attraverso l’indice I.R.F., rapporto tra giudizi positivi e giudizi totali, relativi alle competenze in uscita dell’intervento, espressi dagli attori del sistema economico e ricavato alla fine per le iniziative di formazione sia principale sia continua. Tale indice fa riferimento all’interesse manifestato per la figura professionale / le competenze in uscita da parte di aziende / enti coinvolti in modi e tempi diversi nell’azione; è monitorato in itinere e/o a conclusione dell’intervento, così come previsto in fase di progettazione di dettaglio.

I fabbisogni formativi, valutati all’inizio in sede di progettazione di massima, fungono da base per delineare la figura professionale / le competenze in uscita che vengono riconsiderate dal coordinatore in fase di progettazione di dettaglio, quando predispone il questionario da somministrare in itinere ai diversi attori del sistema economico locale.

La attivazione di collaborazioni viene effettuata a seguito delle previsioni progettuali in tale ambito

e al fine di soddisfare le esigenze formative programmate mediante le collaborazioni previste con gli attori del sistema economico locale. La valutazione dei risultati delle collaborazioni e della loro efficacia viene effettuata mediante una griglia valoriale.

Tale indice fa riferimento alla consistenza del sistema rete attivato da Savera. per la contestualizzazione dell'esperienza formativa e il suo arricchimento mediante scambi sul territorio locale, extra provinciale o regionale ed estero; è monitorato in itinere e/o a conclusione dell'intervento, così come previsto in fase di progettazione di dettaglio.

Le collaborazioni, definite all'inizio in fase di progettazione di massima, vengono riconsiderate dal coordinatore in fase di progettazione di dettaglio.

Valutazione committente

La soddisfazione delle esigenze dell'ente finanziatore è subordinata all'offerta di prodotti / programmi realizzati in conformità – oltre che del sistema di accreditamento – di quanto approvato dal medesimo in sede di istruttoria, sia dal punto di vista organizzativo / gestionale, sia dal punto di vista economico.

L'adeguatezza dell'offerta formativa è rappresentata da tre parametri espressi da indicatori verificabili e misurabili:

- Indice di raggiungimento degli obiettivi (I.R.O)
- efficacia gestionale (E.G.), in coerenza con il dispositivo di accreditamento
- efficienza di spesa (E.S.), in coerenza con il dispositivo di accreditamento

il cui valore è ritenuto accettabile solo se maggiore o uguale al livello stabilito annualmente per ciascuno di essi (per l'accREDITAMENTO le soglie sono stabilite dalla pubblica amministrazione di riferimento).

Il raggiungimento degli obiettivi viene sintetizzato attraverso l'indice I.R.O., media delle percezioni di allievi e docenti rispetto al raggiungimento degli obiettivi dei diversi moduli, ricavata ex post per le iniziative di formazione sia principale sia continua.

Tale indice fa riferimento alla soddisfazione sul grado di raggiungimento degli obiettivi formativi sia per gli allievi sia per i docenti, espressa dagli uni corso durante, a conclusione di ogni modulo / fase, e/o successivamente alla conclusione dell'iter formativo, e dagli altri corso durante, così come previsto per ogni singola iniziativa in fase di progettazione di dettaglio.

Gli obiettivi formativi – ricavati dal progetto - sono monitorati dal coordinatore e dal tutor con la somministrazione di specifici questionari, la cui elaborazione dà un immediato riscontro sull'andamento dell'attività visibile misura del raggiungimento degli obiettivi.

L'efficacia gestionale viene sintetizzata attraverso l'indice E.G. e concerne il rispetto degli indicatori quantitativi del dispositivo di accreditamento.

L'efficienza di spesa viene sintetizzata attraverso l'indice E.S. e concerne il rispetto degli indicatori di spesa del dispositivo di accreditamento, in primis il rapporto tra bilancio dell'intervento consuntivo e preventivo, ricavato alla fine per le iniziative di formazione sia superiore sia continua.

Efficienza ed efficacia – Indicatori

La Direzione deve misurare i livelli di efficacia ed efficienza di tutti i processi rispettando i parametri definiti da FSE per ciascuno di essi.

Il calcolo degli indicatori deve essere su base annua il cui risultato è frutto della media aritmetica dei dati riferiti a tutti i corsi svolti.

Livello di efficienza progettuale

Si intende misurare la capacità di spesa intesa come capacità di progettare gli interventi in maniera adeguata agli obiettivi dati, sia dal punto di vista dei servizi formativi previsti che dal loro piano finanziario.

L'indicatore IEP viene calcolato utilizzando le informazioni relative alle risorse finanziarie preventivate e rendicontate, al numero dei corsisti previsti e quelli che effettivamente hanno svolto il corso. In particolare:

- a) livello di efficienza rendicontato: uguale al rapporto tra importo rendicontato al termine del progetto ed il numero dei corsisti che hanno frequentato almeno l'80% delle ore dal registro

anche se non hanno conseguito l'attestato;

b) livello di efficienza progettuale previsto: uguale al rapporto tra importi indicati in convenzione e numero di corsisti in convenzione.

L'indicatore di efficienza progettuale IEP è uguale al rapporto tra a. e b. il cui risultato deve essere detratto dal valore massimo raggiungibile (100%) e lo scostamento non deve superare + 10% Efficienza progettuale.

Livello di abbandono

Si intende misurare il grado di interruzione del percorso formativo senza ulteriori prospettive per la persona per cui non sono da computare tra i soggetti in abbandono coloro che lasciano il corso perché rientrati in altro percorso formativo o trovato occupazione. L'indicatore va calcolato per ogni corso e la media aritmetica dei valori dei vari corsi mi da l'indicatore annuo (

L'indicatore di abbandono IA è il rapporto tra:

- la somma dei corsisti che hanno frequentato almeno l'80% delle ore da registro, corsisti che hanno abbandonato ma rientrati in altro corso e corsisti che hanno abbandonato ma hanno trovato occupazione;
- corsisti iscritti che hanno superato la selezione.

Il risultato di tale calcolo deve essere detratto dal 100% e lo scostamento deve essere superiore al 30%.

Livello di successo formativo

Il requisito misura la capacità dell'Associazione di organizzare la formazione in modo che gli utenti dei corsi acquistino nel maggior numero possibile attestati riconosciuti e certificati.

L'indicatore di successo formativo ISF è uguale al rapporto tra corsisti che hanno ricevuto l'attestato di frequenza ed il numero dei corsisti iscritti che hanno superato la selezione. Tale indicatore va calcolato per ogni corso effettuato nell'anno solare. L'ISF annuale è uguale alla media aritmetica dei valori dei vari corsi che va detratto dal 100% e lo scostamento non deve superare il 20% successo formativo.

Livello di occupazione

Il requisito tende a dimostrare il successo occupazionale dopo 6 mesi dalla conclusione del corso.

L'indicatore di occupazione IO è uguale al rapporto tra il numero dei corsisti che si dichiarano occupati dopo 6 mesi ed il numero dei corsisti che hanno frequentato almeno l'80% delle ore da registro. Tale indicatore va calcolato per ogni corso ed il valore annuale è uguale alla media aritmetica dei valori di cui sopra. Il risultato va detratto dal 100% e lo scostamento non deve superare il 30%.

Livello di occupazione coerente

Tale indicatore è riferito agli occupati dopo 6 mesi in attività coerenti con il corso.

L'indicatore di occupazione coerente IOC è uguale al rapporto tra il numero dei corsisti che si dichiarano occupati dopo 6 mesi in attività coerenti con il corso frequentato ed il numero dei corsisti che si dichiarano occupati dopo 6 mesi. Tale indicatore va calcolato per ogni corso ed il valore annuale è uguale alla media aritmetica dei valori di cui sopra. Il risultato va detratto dal 100% e lo scostamento non deve superare il 40%.

Livello di soddisfazione

Il requisito tende a dimostrare il livello di soddisfazione di coloro che hanno partecipato al corso quali i corsisti, i collaboratori e le aziende ospitanti gli stage.

L'indicatore di soddisfazione IS:

- per i corsisti è la media dei punteggi di gradimento registrati durante il corso
- per i collaboratori è la media dei punteggi di gradimento ottenuti nel questionario di gradimento;
- per le aziende è la media dei punteggi di gradimento ottenuti nel questionario di gradimento.

Il valore annuale è pari alla media aritmetica dei punteggi dei vari corsi e deve essere confrontato con i seguenti parametri:

- valutazione positiva non inferiore all'80% per i corsisti;

- valutazione positiva non inferiore al 70% per collaboratori di progetto;
- valutazione positiva non inferiore al 70% per le aziende.

Diritti e Doveri dell'utenza

Per permettere un offerta formativa di qualità è richiesta la partecipazione attiva da parte del cliente/partecipante sotto forma di:

- esplicitazione dei propri bisogni/obiettivi formativi e delle proprie aspettative;
- dare pareri, proporre e reclamare coerentemente per quanto concerne il servizio formativo
- partecipare attivamente nel corso delle azioni svolte dal docente o dell'ente gestore
- tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti, tutor e personale dell'ente gestore dell'attività formativa;
- tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e degli strumenti didattici che vengono messi a disposizione;
- rispettare le regole dettate dall'ente gestore (orari, pause, ...)

5. A Garanzia dei committenti e deibeneficiari

La Cooperativa Savera, in massima attenzione e tempestività, esamina tutte le proposte, richieste e reclami ad essa pervenute, dai committenti e dai beneficiari diretti, per la formazione erogata. Tali segnalazioni potranno essere comunicate mediante telefono, mail o direttamente ai nostri collaboratori, da questi entro 30 giorni si potrà avere risposta degli esiti degli accertamenti compiuti e degli eventuali provvedimenti adottati o dell'avanzamento dell'intervento/analisi nel caso in cui questi superassero gli stessi 30 giorni.

6. Condizioni di trasparenza

Le informazioni sono disponibili e accessibili presso la segreteria della cooperativa, a tutti quanti

ne richiedano copia, sul sito internet di Savera, presente nell'aula didattica accreditata presso la sede principale, consegnata ad ogni singolo docente e tutor che prenda parte al servizio formativo proposto dalla cooperativa, comunicato a tutti i partecipanti dove reperire tale documento a libera consultazione durante la finalizzazione dell'iscrizione al corso o nella prima giornata di partecipazione del corsista, inviata eventuale revisione a tutti i committenti principali e ai partner con cui è attivo un protocollo di intesa per la parte del servizio formativo entro 10 giorni dalla modifica effettuata.

7. Amministrazione e controllo

Savera Coop. è una cooperativa associata a LegaCoopBund e i processi di amministrazione e controllo sono delegati a Coopservizi Bolzano (vedi dichiarazione allegata)

8. Descrizione attività dei responsabili dei processi

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

La direzione per l'area formazione di Savera è affidata a alla direzione che rappresenta la Direzione ed è anche Responsabile della Gestione Risorse Umane e della Gestione Economica Amministrativa.

Di seguito si elencano le principali attività di gestione e presidio, relativamente alle quali ha diretta responsabilità di funzione:

- definizione della strategia aziendale;
- ricerca, valutazione ed implementazione di nuovi business;
- definizione ed attuazione delle politiche sulla qualità dei servizi;
- definizione ed attuazione delle procedure a supporto della gestione dei processi;
- monitoraggio della gestione operativa;
- selezione e monitoraggio dei servizi e delle performance dei docenti/consulenti;

- gestione delle risorse umane, tecnologiche, organizzative, finanziarie dirette ed indirette che collaborano con la Società e al suo sviluppo.

Il Direttore, in quanto Rappresentante della Direzione, ha inoltre la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- verificare le prestazioni del sistema di gestione per la qualità ed individuare ogni esigenza per il miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dei clienti rispetto a tutti i portatori di interessi coinvolti;
- verificare costantemente l'adeguatezza delle risorse dedicate e/o coinvolte nel Sistema Qualità aziendale;
- verificare periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia del Sistema Qualità e l'allineamento alle politiche vigenti, conservandone, sotto la propria responsabilità, le necessarie evidenze.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

Il responsabile del processo di erogazione dei servizi formativi ricopre anche la funzione di responsabile organizzativa ed economico/amministrativa per l'area formazione di Savera

Nello svolgimento di tale ruolo svolge le seguenti attività:

- monitoraggio sulla Segreteria organizzativa e dell'attuazione delle procedure di riferimento per i processi formativi;
- assistenza nell'organizzazione dei viaggi e nella rendicontazione delle spese di trasferta;
- rendicontazione periodica e sistematica dell'andamento societario, con monitoraggio dei flussi di cassa e banche inerente la parte formazione;
- gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- fatturazione attiva e controllo della passiva su base mensile;
- gestione delle problematiche amministrative relative al personale ed ai rapporti con i consulenti esterni;
- predisposizione del piano dei pagamenti e loro espletamento, previa autorizzazione della Direzione;

- gestione dei rapporti con il commercialista per le attività relative alla contabilità, ai bilanci ed agli adempimenti fiscali;
- selezione dei fornitori ed emissione degli ordini di acquisto.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Nella considerazione della rilevanza strategica nel mantenimento di un rapporto diretto e non mediato di Savera con il proprio mercato di riferimento, le attività previste per il processo di analisi e definizione dei fabbisogni sono state assegnate alla responsabilità di dott. Zeqo Erjon

In tale funzione sua è la competenza a svolgere, per la preliminare valutazione dei fabbisogni da soddisfare nella progettazione formativa, le seguenti attività:

- la diagnosi generale, riferita al quadro nazionale, dei fabbisogni di figure e delle competenze professionali;
- la diagnosi specifica, riferita agli ambiti territoriali più ristretti, di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi locali ed imprese singole;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento di singoli dirigenti occupati e non.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione formativa

È competenza del responsabile del processo di progettazione formativa, dott. Zeqo Erjon, svolgere le seguenti attività:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio degli interventi formativi, come definiti al punto "Aree di Intervento";
- progettazione di percorsi individuali nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

Nell'affermazione dell'obiettivo di presidio del ciclo operativo nella sua interezza, il responsabile del processo di erogazione dei servizi formativi svolge quindi le seguenti attività:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, logistiche, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

9. Relazioni con il territorio

In riferimento ai protocolli attuati in passato, rinnovati e nuovi con il territorio si possono elencare:

- Intendenza scolastica in lingua tedesca
- Intendenza scolastica in lingua italiana
- UNIBZ Libera Università di Bolzano
- Formazione professionale provinciale
- Tutti gli istituti di istruzione primaria e secondaria di primo e secondo grado del territorio provinciale di Bolzano
- Comune di Bolzano
- Eurac research
- Caritas Diocesana Bolzano e Bressanone
- Associazione Volontarius ONLUS
- Sindacato SGB CISL
- LegaCoopBund Alto Adige Südtirol
- Azienda Servizi Sociali di Bolzano
- Patronati del territorio
- Consulta per l'integrazione della Provincia Autonoma di Bolzano