

# Carta della Qualità – Servizi formativi

---

Rev.	Data	Motivo	Elab.	Ver.	App.
0	01.02.2017	1 <sup>a</sup> edizione	RisQ	RisQ	Dir

## 1. Mission

Dalla strada, dove l'intento di Volontarius era ed è quello di dare energie e voglia di vivere portando un qualsiasi tipo di aiuto, si è sviluppata e strutturata la sua missione:

- Operare nel campo della solidarietà a garanzia della difesa dei diritti e della dignità della persona che si trova in difficoltà attraverso la valorizzazione e la promozione della cultura del volontariato e senza differenze di cultura, razza o religione.
- Offrire assistenza, ascolto ed accompagnamento intervenendo là dove il bisogno esiste e nel rispetto della libertà di scelta personale di ognuno e dei bisogni della cittadinanza.
- Stimolare il lavoro di rete attraverso il sostegno e l'attivazione delle risorse interessate presenti sul territorio promuovendo l'educazione alla solidarietà ed alla cittadinanza attiva.
- Offrire un servizio, 24 ore su 24, che ha cura di sé, dell'altro e dell'ambiente che ci circonda con il coraggio di rompere schemi, modificare abitudini e rovesciare ciò che è fermo.

## 2. La storia

Il desiderio forte di coloro che l'hanno promossa è quello di affiancarsi al passo faticoso di chi è al margine per divenire loro compagni di strada che ascoltano, ritmano il loro passo sui loro passi, danno voce alla loro debole voce, un tetto ed un piatto caldo di amicizia, promozione e fiducia e professionalità.

Tutto questo in comunione, sintonia e stimolo con enti ed organizzazioni pubbliche ponendo sempre come protagonisti dell'azione i propri destinatari, integrando con umiltà il servizio di chi già opera e lavorando insieme ad altri settori e ai gruppi con le organizzazioni presenti sul territorio.

Lo stile della "Volontarius" è sentire, impegnarsi e maturare con l'altro! Il suo apporto specifico è il supporto alla persona, supporto rispettoso e non impositivo, vicino e non possessivo, reciprocamente fruttuoso.

E' anche un invito grazie al proprio stile ed alle proprie azioni, ad essere attrice del cambiamento per i propri destinatari, attraverso un'opera che vuol essere integratrice, partecipativa e trasformatrice!

### **1998**

Venerdì 9 ottobre alcuni volontari si recano con un furgone ai giardini della stazione e ai prati del Talvera di Bolzano.

Settimana dopo settimana il servizio diventa un punto di riferimento per le persone che vivevano la strada e grazie alla costante collaborazione con i servizi operanti nel settore dell'emarginazione grave, l'Associazione "Volontarius" nel settembre 1999 diventa referente per la città di Bolzano per questo particolare servizio.

### **1999**

- Il 24 marzo 1999 viene presentato alla cittadinanza, attraverso una conferenza stampa, la nascita del progetto "Oltre la Strada" e la costituzione dell'associazione Volontarius (23-01-1999) – associazione di volontariato ONLUS;
- la sera del 22 settembre 1999, chiamata in emergenza per soccorrere 25 bambini profughi con le proprie famiglie, la "Volontarius" ottiene accoglienza gratuita presso una struttura privata della città (50 posti giornalieri per circa 2 mesi). Così nasce il 1° Centro di Emergenza Sociale, inizialmente aperto

solo per l'accoglienza notturna, e poi diventato una struttura attiva 24 ore su 24, dove hanno trovato spazio, a volte contemporaneamente, le problematiche più diverse.

## 2000

Dal settembre 2000 la "Volontarius" si è fatta carico dei "minori stranieri non accompagnati" (senza famiglia in Italia) che si trovavano costretti a vivere la strada, partecipando alla progettazione ed attivazione del 1° Centro di Pronta Accoglienza, nonché allo studio della normativa provinciale con l'istituzione ed il privato sociale.

## 2001

- dal 1 luglio 2001 Volontarius subentra nella gestione del progetto "Snoopy" sviluppando attraverso tecniche di dog-agility (attraverso l'utilizzo di cani opportunamente addestrati) percorsi di terapia assistita a persone con problematiche psichiatriche con finalità riabilitative;
- Con i servizi sociali per minori ed adulti del Ministero di Giustizia inizia la collaborazione attiva per la "Messa alla Prova ed Affidamenti" di giovani ed adulti che attraverso un'attività nel sociale trovano una più adeguata risposta alla pena;
- il 28 dicembre 2001 in cooperazione con il Comune di Bolzano attiva, presso il PalaResia, il "1° Centro Emergenza Invernale" quale risposta all'emergenza a freddo verificatasi in modo drammatico nel corso dello stesso inverno dove centinaia di "senza tetto" e "senza fissa dimora" erano costretti a trascorrere la notte all'addiaccio.

## 2002

- Il primo luglio decolla il progetto "Oltre il Volontariato" quale risposta ai bisogni dei giovani perché, attraverso un "volontariato globale", apporti loro una crescita armonica e un'apertura verso la solidarietà;
- "Volontarius", in qualità di partner, s'inserisce nel progetto Equal-Goal "Una rete per l'integrazione al lavoro" del Fondo Sociale Europeo;
- l'associazione stimola e concorda col Comune di Bolzano l'apertura del "Centro Crisi" (8 dicembre 2002) per le persone di strada in particolare situazione di crisi socio-sanitaria. È la 1ª struttura che in città offre accoglienza in emergenza per famiglie che si trovano sulla strada.

## 2003

Partecipa con altri attori del pubblico e del privato sociale allo studio ed all'attivazione del progetto "Alba" – lotta contro lo sfruttamento della prostituzione – . Da luglio esce sulle strade della provincia di Bolzano con un'unità mobile.

## 2004

- Inizia il progetto sperimentale "Diversa-Mente Insieme" grazie a volontari ed operatori dell'associazione con il compito d'incoraggiare e sostenere l'attività artistica, quale fonte di vitalità e spesso di palpabile scambio di energie ed emozioni dando vita a spazi espressivi e creativi, nei quali sia favorita l'accoglienza e il benessere;
- propone ed attiva con Comune di Bolzano, le Scuole e la Fivol (Fondazione Italiana del Volontariato) il progetto "Educazione alla Solidarietà ed alla cittadinanza Attiva" quale risposta all'esigenza di sviluppare nelle scuole del territorio cittadino un percorso formativo rivolto agli studenti sulle tematiche dell'educazione alla solidarietà e alla cittadinanza attiva.

Il 2004, per “Volontarius”, è stato un anno importante, l’anno in cui si è data una “mission” che, in perfetta armonia con i fini statuari, vuole guidare l’operare verso una maggior qualità ed efficienza, verso uno stile di vita che accompagni l’associazione 24 ore su 24 all’insegna di una cittadinanza attiva e solidale. Dalla “mission” è giunta allo studio, alla progettazione ed all’attivazione del “Bilancio Sociale”, quale strumento di controllo e comunicazione dell’impatto sociale dell’azione realizzata dalla “Volontarius”. E’ l’anno in cui si è dato vita al controllo di gestione anche attraverso la partecipazione di tutti i responsabili dei settori nella progettazione e consolidazione delle attività e delle risorse; con l’attivazione della “direzione amministrativa” è stato dato forte impulso alla gestione amministrativa, contabile e finanziaria; caratterizzante è stata la collaborazione in “rete” con tutti gli attori che operano nel sociale; sempre più importante è diventata la cooperazione con la società cooperativa sociale “River Equipe”.

## 2005

- ✓ Nel corso dell’anno 2005 il Centro Crisi di via Weggenstein viene inserito all’interno della struttura di accoglienza di viale Trento 11 e Volontarius diventa gestore anche del progetto Casa d’Ospitalità. Il Progetto Casa d’Ospitalità si attiva a favore di persone di sesso maschile di origine italiana e comunitaria che si trovano in condizioni di emarginazione sociale e senza dimora; inoltre il Centro Crisi viene modificato nei suoi obiettivi iniziali e da quest’anno si occupa di offrire accoglienza per persone con problematiche di salute (convalescenza, postospedaliero..);
- ✓ Inizia la nostra gestione del progetto “Oltre il Villaggio” per la gestione del Villaggio nomadi Rom di Castelfirmiano finalizzata ai seguenti obiettivi:
  - favorire il progressivo trasferimento dei singoli nuclei famigliari dal villaggio al contesto urbano attraverso progettualità mirate e condivise;
  - promuovere la responsabilizzazione dei residenti dell’area attrezzata nella cura e preservazione di tutte le strutture e di tutti gli impianti che costituiscono l’arredo del villaggio;
  - adottare tutte le misure e le iniziative atte a coordinare la dinamica di vita comunitaria dei diversi nuclei familiari di etnia Rom, operando per il miglioramento delle loro condizioni di vita.
- ✓ Viene attivato all’interno dell’associazione il progetto “Oltre la Donazione” attivandosi non solo nell’ambito della raccolta fondi, bensì portando avanti la cultura della filantropia, del dono, della reciprocità attivandosi anche sul piano della comunicazione e marketing sociale;
- ✓ Il Progetto “Diversa-Mente Insieme” dopo il successo ottenuto in fase sperimentale diviene progetto finanziato;
- ✓ Il progetto Centro emergenza freddo viene trasferito dalla struttura del palazzetto dello sport “PalaResia” alla sala polifunzionale “Orso Pippo”;
- ✓ Il foglio informativo trimestrale dell’associazione ottiene la registrazione presso il Tribunale di Bolzano n. 20/2005.
- ✓ Volontarius aderisce al Progetto - Equal – Ipotesi di lavoro – iniziativa riguardante l’occupabilità di minori e giovani (14-25 anni) inseriti nel circuito penale minorile, soggetti che risentono delle condizioni di privazione dovute alla situazione giuridica, che vivono stati di forte esclusione a causa delle carenze socio-familiari alla base del compimento dei reati, alla condizione di straniero e di clandestinità.
- ✓ Inoltre Volontarius ottiene grazie alla stretta collaborazione con CONSIG – Consorzio Sociale di Sicurezza – all’interno dei progetti Casa d’Ospitalità-Centro Crisi, Centro Profughi, Centro minori e Villaggio Rom la certificazione di qualità ISO 9001.

## 2006

- La struttura Casa d'Ospitalità-Centro Crisi dal 01.01.2006 ha cambiato gestione.
- Dal 01.01.2006 l'associazione Volontarius in stretta sinergia con River Equipe gestisce il progetto denominato "Educativa di Strada", intervento finalizzato alla promozione della condizione giovanile, a favorire le opportunità di integrazione e aggregazione positiva tra ragazze e ragazzi, alla prevenzione del disagio andando incontro ai ragazze/i di Bolzano nei luoghi da essi stessi vissuti e ponendosi in un atteggiamento di ascolto;
- Volontarius attiva grazie al contributo e sostegno della Provincia Autonoma di Bolzano il progetto "OsservaStrada" - Osservatorio di Strada Provinciale - con l'obiettivo di rappresentare:
  - un sensore sociale (come strumento conoscitivo e valutativo di particolari aree tematiche nel contesto territoriale della nostra provincia);
  - Un laboratorio interpretazione e proposta di modelli di analisi interpretativi di fenomeni sociali, per elaborare e proporre elementi di conoscenza utili alla programmazione sociale;
  - Un punto di riferimento con la cittadinanza, ponendosi in un ruolo di promozione culturale e punto di riferimento;
- La nostra associazione aderisce come socio fondatore alla Cooperativa C.A.S.A., che si pone come obiettivi primari di intervento l'accompagnamento e il sostegno all'abitare inteso non solo come ricerca alloggiativi, bensì attivarsi nell'offrire servizi educativi, di assistenza sociale e di mediazione sociale.
- La nostra associazione ha promosso l'attivazione di un assemblea territoriale dell'Alto Adige del movimento nazionale di Cittadinanza Attiva
- Volontarius aderisce al progetto Pronto Fresco – promosso dal Banco Alimentare del Trentino Alto Adige ONLUS come soggetto attivo nella fase di costruzione.
- Volontarius ha organizzato in stretta sinergia con l'assemblea territoriale dell'Alto Adige del Movimento Cittadinanzattiva a livello locale la IV Giornata della Sicurezza nelle Scuole.
- Dal 04/07/2006 Volontarius aderisce come partner al progetto JLS/2005/AGIS/045 "Sviluppo di una metodologia fondata sui diritti del fanciullo per l'identificazione e il supporto dei minori vittime di tratta" - finanziato dal programma AGIS Commissione Europea – Direzione Generale Giustizia, Libertà e Sicurezza - promosso da Save the Children Italia;
- Dal 05.12.2006 Volontarius ottiene incarico dalla Provincia Autonoma di Bolzano- Ufficio Famiglia, Donna e gioventù – per la realizzazione del progetto FSE n. 3/39/2006 "ALBA – Fase Unità di contatto";
- Dal 04.10.2006 Volontarius attiva un protocollo d'intesa con la Facoltà di Scienze della Formazione della Libera Università di Bolzano per lo svolgimento di tirocini formativi.

## 2007

- Con il progetto "Il seme per il futuro" l'associazione Volontarius di Bolzano ha ottenuto uno dei sei riconoscimenti del Premio Arge Alp 2007, dedicato alle proposte di sensibilizzazione dei giovani verso l'attività di volontariato e di solidarietà. La consegna del premio è avvenuto a Bregenz al termine della Conferenza dei Capi di governo delle Regioni aderenti;
- Dal 01.01.2007 l'associazione Volontarius nell'ambito del progetto Centro di pronta accoglienza per minori stranieri non accompagnati gestisce tutta l'attività formativa e propedeutica all'inserimento lavorativo dei

minori (ex Istituto Kaos) fino alla fase di inserimento in Stage Aziendale dei ragazzi;

- Dopo il successo ottenuto nell'anno 2006 l'associazione prosegue con la realizzazione del Progetto Torneo Multi-etnico di Calcio rivolto a giovani della città di Bolzano;
- Volontarius grazie alla sinergia col Progetto Diversamente Insieme decide di portare avanti l'iniziativa "Soggiorno estivo CREATIVO per un sostegno alla genitorialità" ;
- Promuove e collabora attivamente nel progetto "VIVICini" – Campo Giovani Interculturale in stretta collaborazione con OEW Organizzazione per un mondo sociale e Caritas servizio Young;
- Dal 18.06.2007 un gruppo di persone appartenenti a Volontarius costituisce l'associazione sportiva dilettantistica "MULTIETNICA SUDTIROLESE" – come si pone come obiettivo l'integrazione;
- Dal 01.07.2007 l'associazione ottiene incarico da parte della Provincia Autonoma di Bolzano per la realizzazione del Progetto "Alba" fase programma di assistenza e integrazione sociale ex art. 18 del D.Lgs.286/98 - Avviso 8;
- Volontarius inoltra richiesta per il riconoscimento della personalità giuridica di diritto privato e l'iscrizione al registro delle persone giuridiche.
- Dal 13.09.2007 Volontarius formalizza un Accordo di collaborazione – avviso n. 2 – "Programmi di assistenza art. 13 – L. 228/2003" con particolare riferimento al Progetto "Caracol – Accoglienza di Minori e giovani adulti vittime di tratta e riduzione di schiavitù o servitù II^ annualità - con la Cooperativa Sociale Dedalus di Napoli ;
- Dal 14.09.2007 Volontarius aderisce come partner al progetto "Comunità locali contro la Tratta: una Rete per il Territorio del Veneto 2" promosso dal Comune di Venezia;
- Il 26.09.2007 Volontarius attiva una collaborazione con l'Istituto Pedagogico nell'ambito del master "Culture migranti, lingue e comunicazione";
- Volontarius promuove, in accordo con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano, l'attivazione di un servizio svolto a titolo gratuito denominato "Pasti di emergenza" e rivolto a minori stranieri non accompagnati non inseriti nelle strutture del territorio provinciale;
- Dal novembre 2007 Volontarius su incarico dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano attiva e gestisce il progetto "Servizio Accompagnamento – per la continuità familiare".

## 2008

- dopo oltre 9 anni di servizio di Reperibilità 24 h rivolto alla cittadinanza, ai servizi territoriali ed alle persone in stato di bisogno per tutto il territorio provinciale e svolto a titolo gratuito, amplia e riprogetta un nuovo servizio volto a rispondere ai bisogni crescenti del territorio; attiva pertanto dal 01.01.2008 il progetto denominato "Reperibilità Provinciale 24 H" ;
- Dopo due anni di attività del progetto "Diversamente Insieme" nasce il progetto "Comunica Strada";
- Dal 22.07.08 partecipa come soggetto attuatore per la realizzazione del Progetto "Alba" fase programma di assistenza ed integrazione sociale ex art. 18 del D.Lgs.286/98 – Avviso 9
- 04.09.2008 – Volontarius ottiene la Certificazione EN ISO 9001:2000 per il seguente campo applicativo: "Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali";
- Dopo il successo ottenuto nell'anno 2007 l'associazione prosegue con la realizzazione del Progetto Torneo Multi-etnico di Calcio rivolto a giovani con il progetto "Final Summer Don Bosco" unendo all'iniziativa del torneo la fiera delle associazioni e un concorso musicale per giovani Band;

- Partecipazione quale mediatore sul territorio alla Manifestazione MANIFESTA 07 – Summer Drafts – (una serie di laboratori ed eventi interculturali guidati da artisti internazionali)
- Dal 09.12.2008 Volontarius rinnova l'adesione come partner al progetto "Comunità locali contro la Tratta: una Rete per il Territorio del Veneto 2" promosso dal Comune di Venezia;

## 2009

- Collabora nell'ambito della ricerca "Conoscere per partecipare – l'inclusione delle persone in stato di grave emarginazione attraverso una governance territoriale efficace" promosso dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali
- In partenariato con la "Fondazione Alexander Langer", "l'associazione Porte Aperte" e "l'associazione Human Rights International", ha attivato il progetto "Azioni di tutela contro le discriminazioni" finanziato dal Fondo Sociale Europeo. In attuazione della normativa internazionale, comunitaria e nazionale, s'intende sperimentare azioni d'osservazione, informazione, mediazione e assistenza extragiudiziale e/o legale, per tutte le vittime delle discriminazioni per motivi razziali, etnici, nazionali, religiosi, per la disabilità, età, convinzioni personali e orientamento sessuale
- il progetto "Final Summer Don Bosco", da quest'anno, oltre al "Torneo Multietnico di Calcio" rivolto a giovani ed al "Concorso Musicale per giovani Band", ha dato vita al "1° Concorso per giovani graffitari"
- Il 1° dicembre è partito il progetto "In strada a Merano" finanziato dal "Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali". È rivolto alle persone che vivono la strada al fine di dare una risposta ai bisogni di sostegno, costituendo un'aggancio con le strutture di accoglienza ed i servizi esistenti, nel rispetto di tutto il territorio
- Il 14 dicembre ha partecipato alla rappresentazione teatrale "Alto Fragile"

## 2010

- Accordo di collaborazione con la Regione Campania – avviso n. 11 – Progetti di assistenza e di integrazione sociale art. 18 D.Lgs. 286/1998" - con particolare riferimento al Progetto "FUORI TRATTA – interventi mirati a contrastare il fenomeno della tratta di esseri umani ai fini di sfruttamento sessuale, accattonaggio, attività illegali e lavoro forzato -
- Nasce il "Gruppo ALTO FRAGILE TEATRO" di Volontarius, da un desiderio di conoscenza e di relazione, dal bisogno di guardare oltre lo stereotipo sociale e scoprire, con l'arte del teatro, i volti, i corpi, le storie di chi sta in ombra. Come artigiani del teatro ci muoviamo in un costante percorso di ricerca che dia luce a nuove forme capaci di raccontare le storie di chi sta ai margini, per creare un dialogo tra il dentro e il fuori, tra l'alto e il basso
- Nell'ambito del progetto della città di Bolzano "Girls' Power 2010" ha collaborato al progetto "IO.SONO.IO" del Centro giovanile "Bluspace" di Bolzano
- Partner del progetto "Graffiti Contest" con Comune di Bolzano, MGB (mercato generale Bolzano), centro giovanile "Bunker"
- Dal 15 giugno 2010 in accordo con il Comune di Bolzano l'associazione ha iniziato a gestire ufficialmente il progetto "MurArte" offrendo ai giovani graffitari la possibilità di intervenire nella legalità con degli interventi artistici su alcune superfici murarie urbane.



## 2011

- Il 16 Aprile viene ampliata la struttura ex-Gorio nell'ambito dell'assistenza a cittadini stranieri nel quadro dell'emergenza per l'immigrazione dal Nord Africa.
- il 19 Giugno nell'ambito della giornata mondiale del Rifugiato 2011, indetta dall' Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati, Volontarius, in collaborazione con la River Equipe Soc.Coop.Sociale, ha organizzato un evento di sensibilizzazione e condivisione aperto a tutti i cittadini
- Attivata a Vandoies in Agosto la nuova struttura di accoglienza "Fischerhaus" nell'ambito dell'assistenza a cittadini stranieri nel quadro dell'emergenza Nord Africa
- Volontarius vince il premio "Anno Europeo del Volontariato" nell'ambito delle proposte di progetti nel settore giovani per lo sviluppo e la realizzazione di "Open Mind", laboratori artistici di sensibilizzazione al volontariato con il coinvolgimento delle scuole e di alcuni servizi sociali del territorio.
- Volontarius indice la giornata "Un coperto, una coperta" per raccogliere coperte a favore dei senza dimora
- Volontarius nell'ambito dei bandi del Fondo Sociale Europeo vince e attua il corso "Addette alle vendite negli esercizi commerciali" rivolto a 15 donne disoccupate

## 2012

- Viene rinnovato il parco ostacoli per il nostro progetto di pet-terapy
- Parte l'evento "39C Bolzano Graffiti Jam", meeting di graffiti dove gli appassionati iscritti al progetto MurArte hanno potuto dipingere fianco a fianco con alcuni dei maggiori esponenti a livello nazionale ed europeo di questo genere artistico.
- Il 2 luglio presso la Libera Università di Bolzano, un gruppo di ospiti del Centro di Accoglienza per Richiedenti Asilo "ex-Gorio" e alcuni ragazzi del Centro MiSNA di via Roma hanno collaborato, con i ragazzi dei Centri giovanili della città, alla realizzazione di un Murales progettato dal noto muralista Carrasco. L'opera è stata consegnata al premio Nobel per la Pace 1980 Adolfo Pérez Esquivel che la lascerà per l'esposizione permanente presso i locali della LUB.
- Volontarius apre la mostra "100 Quadri" un progetto nato dall'Associazione per portare all'attenzione della cittadinanza le opere realizzate dagli ospiti del centro di accoglienza per richiedenti asilo "Ex-Gorio"
- Ospiti del Centro Profughi "Ex Gorio" e persone Senza Fissa Dimora hanno prestato la loro opera, a titolo di volontariato, per i lavori di riordino e pulizia nella struttura di via Macello che riaprirà il prossimo inverno.
- Dal 01 gennaio 2012 l'Associazione in ATI con la River Equipe Soc.Coop. gestisce la struttura Casa Conte Forni che comprende quattro servizi: Alloggi di II Livello, Centro Profughi "Forni", Centro di Accoglienza Notturna e Centro Diurno e di Consulenza "La Sosta-Der Halt"
- In occasione dell'avvicinarsi delle feste natalizie, Volontarius ha replicato lo spettacolo teatrale Alto, Fragile nelle vicinanze di Piazza Walter

## 2013

- Attivazione del percorso di formazione denominato "Addette/i alle vendite negli esercizi commerciali" con finanziamento del Fondo Sociale Europeo;
- Attivazione del percorso di formazione denominato "Lavorare in Alto Adige" con finanziamento del Fondo Sociale Europeo
- Viene realizzata una ricerca sociologica sul fenomeno "Accattonaggio";



- Viene realizzato in collaborazione con la Libera Università di Bolzano – Facoltà di Design il progetto “Esponiamoci”;
- L'8 e 9 giugno 2013 viene realizzata la Festa dei Popoli;
- Si organizza l'evento di inaugurazione dello SkatePark presso i giardini del Talvera;
- Si attiva su finanziamento europeo il progetto “Stop 4 Bag” in ambito traffico di esseri umani a scopo di accattonaggio;
- Viene replicata la rappresentazione teatrale “Alto Fragile” rivolto al target dei senza fissa dimora;
- Viene realizzato il progetto “Memoria del Muro” in collaborazione con il Comune di Bolzano e ANPI attraverso la realizzazione di un murales;
- Viene attivato il progetto “L'essenziale è invisibile agli occhi” rivolto al target scuole con attività di sensibilizzazione;

## 2014

- Il progetto di sostegno alimentare alle famiglie bisognose diviene in data 01.10.2014 progetto effettivo denominato “Aiuti senza spreco” con il contributo della provincia autonoma di Bolzano;
- Il 01.03.2014 Viene attivato un progetto di farmacia dei poveri denominato “Dimora della Salute”;
- Nel mese di giugno viene attivato il progetto di cooperazione allo sviluppo denominato “Ala Bianca” destinato alla sensibilizzazione sul tema sfruttamento sessuale di minori;

## 2015

- Dopo una brevissima sperimentazione svolta nel mese di dicembre 2014 viene attivato con la Comunità Comprensoriale Wipptal il progetto di assistenza umanitaria per profughi in transito al Brennero;
- Nel corso dei primi mesi dell'anno viene attivato analogamente al Brennero un servizio di assistenza umanitaria per profughi in transito presso la stazione ferroviaria di Bolzano;
- Nel mese di settembre viene attivato il progetto di sviluppo di comunità denominato “Streetlab” presso il parco Premstaller (Bolzano)
- Nel mese di dicembre viene attivata in emergenza per alcune settimane un centro di accoglienza emergenza freddo notturna presso i locali della palestra “Cadorna”;
- Il 22.12.2015 viene attivata la struttura di accoglienza notturna per richiedenti protezione internazionale presso l'areale “Salewa”;
- Nel mese di dicembre 2015 si procede con l'attivazione di una struttura residenziale ad accompagnamento diurno presso la struttura Hotel Krone di Chiusa;

## 2016

- L'8 gennaio 2016 viene attivata la struttura di accoglienza per profughi denominata “Casa Sole” ad Ortisei;
- Nel mese di aprile 2016 viene attivato in collaborazione con l'associazione La Strada – Der Weg e Consis un progetto sperimentale Alba – richiedenti protezione internazionale sul fenomeno prostituzione;
- Il 23 maggio 2016 viene attivata la struttura di accoglienza per profughi denominata “Ex Caserma Mercanti” ad Appiano;
- Nel mese di gennaio viene attivata dapprima quale struttura di accoglienza di emergenza notturna per richiedenti protezione internazionale e nel mese di novembre 2016 quale struttura residenziale l'immobile

denominato “Ex Lemayr”;

- Il 19 ottobre 2016 viene attivata la struttura di accoglienza per profughi denominata Maso Zeiler a Bolzano;
- Nel mese di dicembre viene attivata la struttura di accoglienza per profughi denominata “Ex Weissen Roessl” a Funes;
- Nel mese di dicembre 2016 viene attivato il servizio di distribuzione pasti serali presso la struttura “Ex Agip”;

## 2017

- Volontarius dal mese di gennaio prende in mano il coordinamento del CRAIS;
- Dal mese di aprile viene ampliato il servizio Agip attraverso un servizio di distribuzione pasti del mezzogiorno;

## 3. 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) si veda il Manuale della Qualità CAP. 1 – 2 – 3 – 4 – 5 e relativi Allegati

## 4. L'organizzazione del servizio

### *Are 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 dal cliente. Attualmente **gli ambiti** raggiunti coinvolgono professioni dove abbia preponderanza la dimensione relazionale sia essa di natura commerciale, volontaristica, assistenziale, educativa e formativa. **Tem**i forti sono l'ascolto attivo, la formazione, le metodologie e le tecniche educative ed assistenziali rivolte a persone in difficoltà, l'apparato giuridico e burocratico per l'accoglienza sul territorio di richiedenti asilo, l'orientamento ai servizi, project management, ricerca attiva del lavoro, amministrazione cooperativa, l'apprendimento della lingua, l'approccio al cliente nella vendita, l'organizzazione e il management del personale, l'informatica come strumento di comunicazione, ricerca e sviluppo personale. I **partecipanti** delle formazioni proposte sono disoccupati, 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 ospiti delle strutture o utenti dei nostri servizi per cui emergessero bisogni specifici.

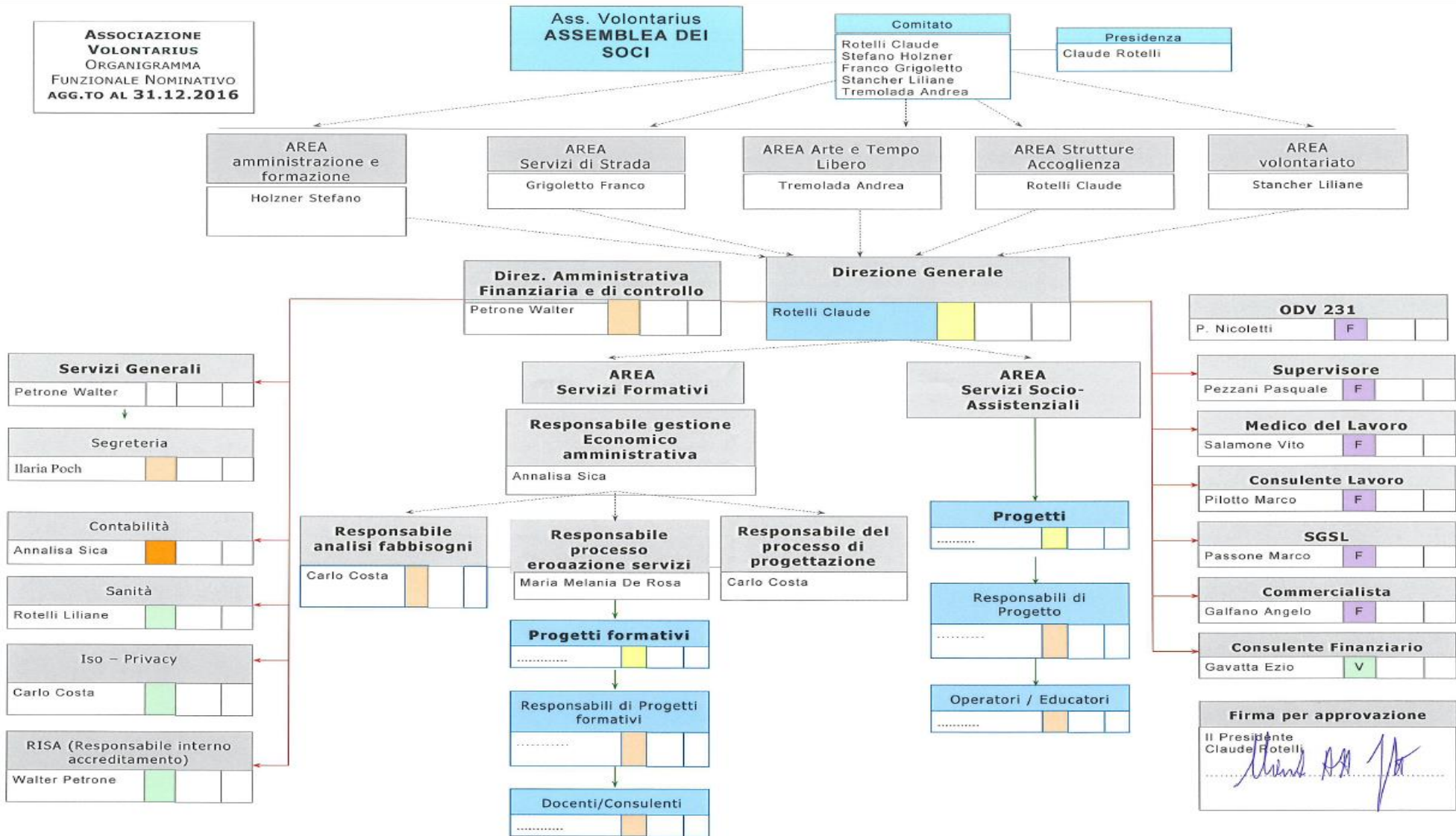
### *Le risorse del servizio*

Ambito di competenza	Numero risorse (indicativo)	Tipologia di contatto
Comunicazione, marketing e cultura	1	Professionista esterno

<b>Project management</b>	2	Professionista esterno
<b>Formazione (analisi, progettazione, monitoraggio, erogazione)</b>	9	Professionista esterno e dipendenti
<b>Apprendimento della Lingua</b>	7	Dipendenti
<b>La relazione di Aiuto Richiedenti Asilo</b>	3	Professionisti esterni e dipendente
<b>Tecniche e Metodi educativi e di assistenza nei servizi rivolti a persone emarginate o a rischio marginalità</b>	2	Dipendenti
<b>Elementi di informatica</b>	5	Professionisti esterni e dipendenti
<b>Contabilità ed amministrazione</b>	2	Professionista e dipendente
<b>Orientamento ai servizi del territorio</b>	1	Dipendente
<b>Ricerca Attiva del Lavoro</b>	6	Dipendenti
<b>Vendita</b>	1	Professionista esterno
<b>Management</b>	5	Professionisti esterni
	6	Professionisti esterni

I diversi ambiti formativi sono attivabili su specifica richiesta della committenza o previa analisi del bisogno ed interesse da parte dell'associazione. 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.

L'associazione dispone di un aula in Via G. di Vittorio 33 a Bolzano presso la propria sede amministrativa, proiettori e dispositivi di riproduzione audio, oltre a strumentazione atta a creare laboratori di informatica.



## 5. 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 PG 07.03 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 Aziendale 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 Volontarius anche per la formazione è essenzialmente orientata all'inserimento lavorativo e sociale di persone in stato di bisogno e per il miglioramento delle competenze degli operatori in ambito socio assistenziale, la rilevazione del fabbisogno in un dato contesto territoriale di riferimento risulta strettamente connessa 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 requisiti 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 Volontarius, 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 RP e RE 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 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 coadiuvato dal RISQ 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 nel modulo M 07.07A.1V; mentre la valutazione dello stage (eventuale) vien fatta a cura del tutor aziendale e riportata nel modulo M 07.07A.04V. I risultati di cui sopra vengono sintetizzati, a cura del Coordinatore, nel modulo M 07.07A.02V. Il risultato di apprendimento I.A. viene riportato nel modulo M 07.07A.03V.

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 M 07.07A.05V; mentre la valutazione dello stage (eventuale) vien fatta a cura sempre dell'allievo e riportata nel modulo M 07.07A.10V. La soddisfazione fine corso viene riportata da ciascun allievo sul modello M 07.07A.06V. I risultati di cui sopra vengono sintetizzati, a cura del Coordinatore, nei moduli M 07.07A.07V e M 07.07A.08V. Il risultato di gradimento I.G. viene riportato nel modulo M 07.07A.9V.

I risultati della ricaduta vengono sintetizzati dall'indice I.R., ricavato ex post 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.

Tale indice fa riferimento agli esiti riportati sul modulo M 07.07A.23V, 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 (I.R.F.) (per corsi a titolarità interna);
- realizzazione collaborazioni (I.C.)

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 predisporre il questionario modello M 07.07A.17V 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 i moduli M 07.07A.25V.

Tale indice fa riferimento alla consistenza del sistema rete attivato da Volontarius. per la contestualizzazione dell'esperienza formativa e il suo l'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 (modulo M 07.07A.05V, M 07.07A.06V, M 07.07A.01V), la cui elaborazione dà un immediato riscontro sull'andamento dell'attività visibile con il modulo M 07.07A.13V 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% Modulo M 07.07A.18V 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 (modulo M 07.07A.18V livello di abbandono).

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%, modulo M 07.07A.14V 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 (M 07.07A.09V);
- 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, ...)

## **6. A Garanzia dei committenti e dei beneficiari**

La Volontarius, 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 in relazione agli indici concordati e presenti nella Carta della Qualità. 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.

## **7. Condizioni di trasparenza**

La Carta della Qualità è resa disponibile presso la segreteria dell'ente, a tutti quanti ne richiedano copia, sul sito internet di Volontarius, 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.

Il controllo della Carta della Qualità, anche per procedere ad eventuale revisione, avviene almeno annualmente da parte del Responsabile ISO della associazione Volontarius e tutte le volte che dovesse risultare necessario a fronte delle risultanze emerse dalle analisi in possesso dalla Direzione tramite il documento Riesame della Direzione.

La Carta della Qualità, facendo parte del sistema qualità, è gestita e archiviata secondo il Documento "Gestione documenti".

## 8. Descrizione attività dei responsabili dei processi

### 8.1 Attività previste per il responsabile del processo di direzione

La direzione per l'area formazione di Volontarius, Petrone Walter, rappresenta la Direzione.

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.

### 8.2. Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

Walter Petrone ricopre anche la funzione di responsabile organizzativa ed economico/amministrativa per l'area formazione di Volontarius.

Nello svolgimento di tale ruolo svolge le seguenti attività:

- monitoraggio sulla Segreteria organizzativa e dell'attuazione delle procedure di riferimento per il Sistema di Gestione Qualità aziendale;
- 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.

### ***8.3. 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 Volontarius con il proprio mercato di riferimento, le attività previste per il processo di analisi e definizione dei fabbisogni sono state assegnate alla responsabilità del dott. Carlo Costa.

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.

### ***8.4. Attività previste per il responsabile del processo di progettazione formativa***

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

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

### ***8.5. Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi***

Nell'affermazione dell'obiettivo di presidio del ciclo operativo nella sua interezza, la responsabilità del processo di erogazione dei servizi formativi è stato assegnato alla dott.ssa Maria Melania De Rosa, che 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

Si veda il CAP. 5 del presente documento per la gestione delle relazioni con il territorio.

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

- Liceo “G. Carducci” – Liceo Classico e Linguistico
- Libera Università di Bolzano
- Comune di Bolzano
- Soc. Coop.Soc. River Equipe ONLUS
- Sindacato SGB CISL
- Irecoop Alto Adige Südtirol
- Azienda Servizi Sociali di Bolzano