

Carta della qualità

1. Introduzione

Lo scopo della Carta della qualità è quello di illustrare e descrivere i processi organizzativi e operativi del Centro Formazione Lichtenburg. Ciò ha lo scopo di garantire la qualità dell'offerta formativa e i fornitori, i partecipanti e i collaboratori interessati si impegnano a rispettare i criteri di accreditamento stabiliti dall'ufficio ESF.

La gestione della qualità dell'organizzazione è stata pianificata e introdotta su iniziativa della direzione e del team dirigenziale. L'obiettivo è garantire un'erogazione e un'organizzazione efficienti ed efficaci delle offerte formative mediante

- Definizione e chiara delimitazione dei ruoli, delle aree di responsabilità e dei compiti dei collaboratori
- Pianificazione delle attività e dell'offerta formativa
- Impiego di personale specializzato con una formazione adeguata
- Definizione delle risorse logistiche e strutturali
- Cura delle relazioni e della collaborazione con i partner della rete
- Definizione di un sistema efficiente di monitoraggio e valutazione

La Carta della qualità del Centro Formazione Lichtenburg viene rivista ogni 2 anni ed è disponibile sul sito web www.lichtenburg.it.

2. Presentazione della struttura

a. Dati

Sede legale

Fondazione Santa Elisabetta
Via Glaninger 1, 39100 Bolzano

Forma giuridica

Fondazione (organizzazione senza scopo di lucro)

Base giuridica

Atto costitutivo della Fondazione Santa Elisabetta
Statuto della Fondazione Santa Elisabetta
Iscrizione presso la Camera di Commercio di Bolzano

Rappresentante legale

Christian Klotzner, Presidente

Sede operativa:

Centro di formazione Lichtenburg – Fondazione Santa Elisabetta
Via Vilpiano 27, 39010 Nalles (BZ)
Tel. 0471 057100
E-mail: bildungshaus@lichtenburg.it
PEC: lichtenburg@pec.stiftung-st-elisabeth.it
Sito web: www.lichtenburg.it
Partita IVA e numero di registrazione: 02651810216
Registro delle Imprese di Bolzano – N. REA BZ-195116

Direttore: Kurt Jakomet

Orari

Lu – Ve ore 9:00 – 17:00
Sa – ore 9:00 – 17:00

La struttura dispone di una sede operativa con diritto di utilizzo garantito fino al 31.12.2060.

È possibile contattarla per telefono, e-mail, PEC e tramite il sito web.

b. Attività

Da oltre 60 anni, il Centro Formazione Lichtenburg offre corsi di formazione personale e professionale a giovani e adulti. Sulla base dell'esperienza maturata, sono stati e vengono tuttora ideati e realizzati programmi di formazione continua di alta qualità. Un elevato standard di competenza, orientamento pratico, professionalità e trasparenza sono considerati requisiti fondamentali.

Negli ultimi 15 anni l'offerta formativa si è concentrata sulla formazione professionale continua. Grazie a un'offerta innovativa, al passo con i tempi e di alta qualità, abbiamo conquistato e continuiamo a conquistare la fiducia dei responsabili e dei partecipanti provenienti da aziende, esperti e decisori della Provincia.

Ogni anno organizziamo oltre 300 eventi di formazione continua in diversi formati, che si adattano in modo flessibile alle esigenze dei partecipanti. L'offerta spazia da seminari e workshop compatti a corsi di più giorni e programmi di certificazione, fino a corsi di formazione interni per aziende, conferenze, ritiri e formati di sviluppo individuali. A ciò si aggiungono corsi di formazione orientati alla pratica, elementi di coaching e, sempre più spesso, anche formati di apprendimento digitali o ibridi, che consentono sia un apprendimento intensivo in presenza sia una formazione continua indipendente dal tempo e dal luogo.

La nostra linea guida si basa sull'impegno a rendere la formazione continua orientata alla pratica, efficace e sostenibile. Da noi l'apprendimento avviene alla pari, nel dialogo tra relatori esperti provenienti dal mondo del lavoro e partecipanti che contribuiscono attivamente con le proprie esperienze. Ne risulta un processo di apprendimento vivace che non solo trasmette conoscenze, ma rende possibile un cambiamento concreto nella quotidianità lavorativa.

Al centro della nostra attività formativa vi è un orientamento coerente verso i partecipanti. Sviluppiamo programmi che tengono conto delle sfide concrete affrontate da dirigenti, imprenditori e professionisti e che trasmettono competenze immediatamente applicabili. A tal fine, integriamo contenuti specialistici aggiornati con metodi didattici moderni e formati di apprendimento interattivi.

Una caratteristica essenziale del nostro lavoro è il collegamento tra formazione professionale e sviluppo personale. Oltre alle competenze professionali, promuoviamo anche le capacità sociali, comunicative e di riflessione. Consideriamo le nostre offerte formative come un contributo allo sviluppo olistico delle persone nelle diverse fasi della vita e della carriera.

La Lichtenburg è allo stesso tempo uno spazio di rete e di incontro per i decisori di tutta l'area di lingua tedesca. Lo scambio reciproco, l'apprendimento reciproco e lo sviluppo comune di soluzioni sono componenti centrali del nostro lavoro formativo.

Guidati dai valori cristiano-sociali, intendiamo la formazione come un contributo ad un agire responsabile nell'economia e nella società. Il nostro obiettivo è rafforzare le persone, fornire loro un orientamento e metterle in grado di contribuire attivamente e responsabilmente a plasmare il futuro.

L'attuale offerta formativa è disponibile sul nostro sito web:

<https://www.lichtenburg.it/weiterbildung-suchen/>

c. Servizi

Servizi di formazione (attività principale)

Formazione professionale continua

- Seminari, workshop e corsi per specialisti e dirigenti

- Programmi di formazione iniziale e continua

Le aree tematiche includono, tra l'altro, leadership e management, sviluppo aziendale, gestione delle risorse umane (HR), marketing e social media, comunicazione, intelligenza artificiale e digitalizzazione, sicurezza sul lavoro (incluso l'e-learning), sviluppo personale, ambito sociale (consulenza).

Sviluppo personale e gestione della vita

La nostra offerta comprende i settori salute e resilienza, creatività e formazione culturale, relazioni e famiglia (ad es. preparazione al matrimonio), competenze sociali e autoriflessione,

Programmi specialistici

Corsi nel settore sociale e sanitario, qualifiche specifiche di settore (ad es. guide naturalistiche, consulenza)

Offerte formative su misura (in-house)

Ideazione e realizzazione di corsi di formazione interni all'azienda, programmi personalizzati per aziende e organizzazioni, coinvolgimento di esperti provenienti da diversi settori specialistici, focus sullo sviluppo del personale e dello sviluppo organizzativo

Servizi per congressi ed eventi

Affitto di sale per seminari e infrastrutture, organizzazione e realizzazione di congressi, workshop, conferenze e ritiri, fornitura di moderne attrezzature tecniche, supporto nella pianificazione e nella realizzazione

Formati formativi digitali e ibridi

Corsi online e offerte di e-learning, formati di blended learning (combinazione di lezioni in presenza e online), corsi di formazione digitali, in particolare nel settore della sicurezza sul lavoro

Consulenza e accompagnamento

Supporto nella scelta di misure di formazione continua adeguate, consulenza sulle possibilità di finanziamento (ad es. per aziende e singoli individui), accompagnamento dei processi di sviluppo nelle organizzazioni

Piattaforma di networking e scambio

Organizzazione di eventi specialistici e incontri di networking, promozione dello scambio tra aziende, professionisti e istituzioni, accesso a una rete di esperti e relatori

Ospitalità e servizi complementari

Possibilità di alloggio per i partecipanti (seminari), ristorazione e offerte per il soggiorno, utilizzo delle infrastrutture per eventi di più giorni, combinazione di formazione, incontro e svago

3. Livello strategico

a. Missione, obiettivi e impegni

Il centro di formazione Lichtenburg si propone come luogo di apprendimento permanente, sviluppo personale e qualificazione professionale. La politica della qualità si basa sugli obiettivi strategici dell'organizzazione e sui principi del Fondo sociale europeo Plus (FSE+).

Missione

Il Centro Formazione Lichtenburg persegue l'obiettivo di fornire offerte formative di alta qualità, adeguate alle esigenze e sostenibili, che contribuiscano a promuovere l'occupabilità, l'inclusione sociale e lo sviluppo personale dei partecipanti.

- Obiettivi della politica di qualità
- Garantire un'elevata qualità tecnica e didattica di tutte le offerte formative
- Adeguare le offerte alle esigenze dei partecipanti e dei committenti
- Promuovere le pari opportunità, l'inclusione e l'accesso alla formazione, in particolare per i gruppi target svantaggiati
- Sostenere l'integrazione nel mercato del lavoro e lo sviluppo delle competenze
- Sviluppo continuo e innovazione nell'offerta formativa
- Garantire la trasparenza, la tracciabilità e l'efficacia delle misure

Impegno

Il centro di formazione Lichtenburg si impegna ad attuare in modo coerente i requisiti degli enti finanziatori (in particolare il FSE+), a gestire e sviluppare costantemente un efficace sistema di gestione della qualità, raccogliere sistematicamente i feedback dei partecipanti, dei partner e dei collaboratori e integrarli nei processi di miglioramento, verificare e documentare regolarmente l'efficacia delle misure formative, garantire la professionalità dei collaboratori e dei relatori attraverso uno sviluppo mirato.

La politica della qualità viene regolarmente rivista e adattata alle mutevoli condizioni quadro.

b. Modalità e strumenti per l'attuazione della politica della qualità

Per garantire che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta in tutto il centro di formazione, vengono utilizzate le seguenti modalità e strumenti:

Comunicazione interna e consolidamento

Riunioni periodiche del team (ad es. nell'ufficio formazione) per concordare obiettivi, misure e standard di qualità; documentazione dei processi, delle linee guida e degli standard in documenti interni; introduzione e informazione continua dei nuovi collaboratori e relatori sui requisiti di qualità

Gestione della qualità e controllo dei processi

Applicazione di processi standardizzati (ad es. analisi dei bisogni, pianificazione, realizzazione e valutazione delle iniziative formative), chiara definizione delle responsabilità e delle procedure, documentazione sistematica per garantire la tracciabilità e la verificabilità

Sistemi di feedback e valutazione

Utilizzo di strumenti di valutazione standardizzati per rilevare la soddisfazione e il raggiungimento degli obiettivi, svolgimento di colloqui di feedback con partecipanti, relatori e committenti, utilizzo di un sistema strutturato di gestione dei reclami e delle contestazioni

Processo di miglioramento continuo

Analisi periodica dei risultati della valutazione e definizione di misure di miglioramento, riflessione sui risultati in team e integrazione nella pianificazione del programma, attuazione di un ciclo di miglioramento continuo (Plan–Do–Check–Act)

Qualificazione del personale

Selezione di relatori qualificati in base ai requisiti delle iniziative formative, promozione dello sviluppo professionale e pedagogico dei collaboratori, sensibilizzazione all'orientamento verso i gruppi target e alle priorità del FSE+

Orientamento esterno e networking

Scambio con partner di cooperazione, aziende e istituzioni, considerazione degli sviluppi delle politiche del mercato del lavoro e delle tendenze sociali, orientamento agli attuali standard di qualità nella formazione continua

c. Garantire la comprensione, l'attuazione e il sostegno

La politica della qualità viene attivamente messa in pratica all'interno dell'azienda, coinvolgendo tutti i collaboratori nei processi di qualità, definendo chiaramente le responsabilità, comunicando i risultati in modo trasparente e promuovendo una cultura di apertura, riflessione e sviluppo continuo. Ciò garantisce che la politica della qualità non sia solo una formalità, ma venga effettivamente attuata nella quotidianità lavorativa e continuamente sviluppata

4. Livello organizzativo

a. Organigramma



b. FSE – Organigramma nominativo e funzionale

Leitung	Direktion	Kurt Jakomet
Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement	Bereichsleitung Verwaltung	Manfred Kofler
Bedarfsanalyse	Direktion	Kurt Jakomet
Planung der Bildungsmaßnahme	Leitung Bildungsreferat	Vera Fischer
Durchführung der Bildungsmaßnahme mit Koordinierung, Monitoring und Bewertung	Mitarbeiter Bildungsreferat	Vera Fischer, Silke Pardeller, Nadine Lutz, Nóra Fésús, Wolfgang Schmid

c. Servizi e tipologie di partecipanti

Il centro di formazione Lichtenburg offre un'ampia gamma di servizi di formazione e perfezionamento in linea con il concetto di apprendimento permanente. L'offerta comprende in particolare:

- Formazione professionale continua e qualificazione nei settori della comunicazione, del management, dello sviluppo personale e delle competenze specialistiche
- Seminari, corsi e workshop per diversi gruppi target
- Offerte formative su misura per organizzazioni, aziende e istituzioni pubbliche
- Programmi per la promozione delle competenze sociali e dello sviluppo personale
- Interventi specifici nell'ambito di programmi di finanziamento pubblici (ad es. FSE+)

Le offerte sono rivolte a diverse tipologie di partecipanti, in particolare:

- Lavoratori e professionisti
- Persone in cerca di lavoro e in fase di riorientamento professionale
- Giovani in formazione o in fasi di transizione
- Persone con particolari esigenze di sostegno (ad es. persone con scarse qualifiche, persone che rientrano nel mondo del lavoro)
- Dirigenti, lavoratori autonomi e responsabili delle decisioni
- Volontari

Il centro di formazione attribuisce particolare importanza all'accessibilità, alle pari opportunità e all'orientamento ai gruppi target, in particolare in linea con le priorità del FSE+.

d. Personale qualificato

Il centro di formazione Lichtenburg dispone di un team qualificato composto da collaboratori a tempo pieno e part-time, nonché da relatori esterni.

Il personale comprende:

- Docenti responsabili della pianificazione, dell'organizzazione, della realizzazione e della valutazione delle offerte formative
- Formatori qualificati ed esperti del settore con comprovata competenza tecnica e didattica
- Personale amministrativo e organizzativo per garantire il regolare svolgimento delle attività

- Se necessario, coinvolgimento di specialisti esterni per aree tematiche specifiche

La selezione dei relatori avviene sulla base di criteri di qualità chiaramente definiti (competenza tecnica, esperienza pratica, capacità didattiche). Viene attivamente promossa la formazione continua del personale.

e. Dotazione di risorse logistiche e strumentali

Il centro di formazione Lichtenburg dispone di risorse infrastrutturali e tecniche adeguate per l'organizzazione di offerte formative di alta qualità.

Tra queste figurano in particolare:

- Sale per seminari ed eventi di diverse dimensioni, dotate di moderne attrezzature per presentazioni
- Aule per lavori di gruppo adatte a formati didattici interattivi
- Possibilità di svolgere workshop e attività orientate alla pratica
- Attrezzature tecniche (ad es. proiettori, materiali per la moderazione, strumenti digitali)
- Infrastruttura per modalità di apprendimento ibride e digitali
- Aree di soggiorno e infrastrutture organizzative per partecipanti e relatori

I locali soddisfano i requisiti di sicurezza, accessibilità e ambiente favorevole all'apprendimento.

f. Dichiarazione di impegno e informazione dei partecipanti

Il centro di formazione Lichtenburg si impegna a garantire trasparenza e un'informazione completa nei confronti dei partecipanti.

Nel corso della partecipazione alle attività formative, tutti i partecipanti ricevono:

- la Carta della qualità del centro di formazione,
- nonché una documentazione di accompagnamento sulle caratteristiche essenziali del servizio di formazione continua, in particolare:
- contenuti, obiettivi e struttura dell'attività
- requisiti di accesso e partecipazione
- condizioni organizzative generali
- metodi e approccio didattico
- modalità di valutazione e di conclusione dell'iniziativa

Queste informazioni vengono messe a disposizione e illustrate in forma adeguata prima dell'inizio dell'iniziativa.

L'istituto di formazione garantisce che:

- tutte le informazioni rilevanti siano chiare, comprensibili e accessibili,
- i partecipanti siano informati sui propri diritti e doveri,
- gli standard di qualità siano comunicati in modo trasparente.

Ciò garantisce che i partecipanti possano prendere decisioni informate e che il processo di formazione continua sia strutturato in modo comprensibile e con garanzia di qualità.

5. Livello operativo

a. Fattori di qualità

La gestione della qualità del centro di formazione Lichtenburg si basa su fattori chiave di qualità orientati alle esigenze e alle aspettative dei partecipanti, nonché agli obiettivi del FSE+. Questi fattori vengono definiti e monitorati lungo l'intero processo formativo:

Elaborazione dell'offerta formativa

Orientamento alle esigenze e al gruppo target, rilevanza per il mercato del lavoro e attualità sociale, obiettivi di apprendimento chiaramente definiti e orientamento alle competenze

Pianificazione delle misure

Concezione didattica e metodologica strutturata, selezione di relatori idonei, considerazione dei requisiti di accesso e delle esigenze di sostegno

Realizzazione delle offerte formative

Qualità della trasmissione e attuazione didattica, orientamento ai partecipanti e loro coinvolgimento, organizzazione e qualità dello svolgimento

Gestione delle risorse

Impiego efficiente delle risorse umane, finanziarie e infrastrutturali, garanzia di ambienti di apprendimento adeguati, sostegno ai partecipanti durante l'intervento

Valutazione dei programmi

Verifica del raggiungimento degli obiettivi (obiettivi di apprendimento, acquisizione di competenze), analisi della soddisfazione e della qualità percepita, valutazione dell'efficacia in termini di occupabilità e sviluppo personale

b. Standard didattici

Al fine di garantire un'elevata qualità dell'offerta formativa, il centro di formazione Lichtenburg definisce i seguenti standard didattici fondamentali:

Soddisfazione dei partecipanti

I partecipanti valutano positivamente i contenuti, la didattica, l'organizzazione e le condizioni generali dell'iniziativa.

Efficacia dei programmi

Le misure formative portano a un aumento dimostrabile delle competenze e – ai sensi dell'ESF+ – al miglioramento dell'occupabilità, dello sviluppo professionale o dell'integrazione sociale.

c. Indicatori

Per misurare e valutare gli obiettivi di qualità vengono utilizzati indicatori quantitativi e qualitativi:

Indicatori quantitativi:

- Tassi di partecipazione e di completamento
- Tassi di abbandono
- Tasso di utilizzo delle offerte
- Tasso di ripetizione della partecipazione o di raccomandazione

Indicatori qualitativi:

- Risultati relativi alla soddisfazione dei partecipanti (questionari di valutazione)
- Valutazione del raggiungimento degli obiettivi da parte dei partecipanti e dei relatori
- Feedback derivante dai colloqui e dalla gestione dei reclami
- Sviluppo delle competenze osservato

Indicatori orientati all'impatto (FSE+):

- Miglioramento dell'occupabilità
- Transizione verso l'occupazione o ulteriori qualifiche
- Rafforzamento delle competenze sociali e personali

d. Standard di qualità

Per gli indicatori definiti vengono fissati obiettivi di qualità concreti, che vengono verificati regolarmente:

- Elevato grado di soddisfazione complessiva dei partecipanti (ad es. valutazione media in ambito positivo)
- Bassi tassi di abbandono e andamento stabile delle presenze
- Raggiungimento degli obiettivi di apprendimento definiti da parte della maggior parte dei partecipanti
- Feedback positivi sulla rilevanza pratica e sull'applicabilità dei contenuti
- Effetto dimostrabile in termini di obiettivi del programma (ad es. aumento delle competenze, sviluppo professionale)

I valori target concreti vengono stabiliti nell'ambito della pianificazione interna della qualità e adeguati regolarmente.

e. Modalità di controllo

Il rispetto degli standard di qualità è garantito da procedure strutturate di controllo e valutazione:

- Valutazione continua: utilizzo di strumenti di feedback standardizzati durante e dopo le attività formative
- Analisi periodica: analisi sistematica dei dati raccolti da parte dell'ufficio formazione
- Riunioni di gruppo e riflessione: valutazione congiunta dei risultati e definizione di misure di miglioramento
- Gestione dei reclami e delle contestazioni: registrazione, elaborazione e valutazione strutturate dei feedback
- Documentazione e tracciabilità: documentazione completa di tutti i processi e risultati rilevanti per garantire la conformità ai requisiti di audit

- Processo di miglioramento continuo: attuazione di un ciclo di miglioramento sistematico (Plan-Do-Check-Act), in cui i risultati della valutazione confluiscono direttamente nell'ulteriore sviluppo delle offerte

6. Diritti e doveri degli utenti

a. Diritti degli utenti nei confronti della struttura

I partecipanti al centro di formazione Lichtenburg hanno diritto a un'offerta formativa di alta qualità, trasparente ed equa. Ciò comprende in particolare:

- Diritto all'informazione: accesso a informazioni chiare, complete e comprensibili su contenuti, obiettivi, svolgimento, requisiti di partecipazione, costi e modalità di conclusione del corso di formazione.
- Diritto alla qualità del servizio: partecipazione a offerte formative di alta qualità dal punto di vista tecnico e didattico, conformi agli standard definiti.
- Diritto alla parità di trattamento e alle pari opportunità: accesso equo alle offerte formative indipendentemente da sesso, origine, età, religione o status sociale, in conformità con i principi del FSE+.
- Diritto a condizioni di apprendimento adeguate: utilizzo di locali, infrastrutture e strumenti didattici adeguati, nonché di un ambiente favorevole all'apprendimento.
- Diritto alla trasparenza e alla tracciabilità: chiarezza sui criteri di valutazione, sulle condizioni di partecipazione e sui processi decisionali.
- Diritto al feedback e alla partecipazione: possibilità di fornire un riscontro sulla qualità dell'intervento e di partecipare ai processi di valutazione.
- Diritto di reclamo: accesso a una procedura strutturata di reclamo e contestazione, nonché diritto a un'adeguata gestione e a un riscontro.
- Diritto alla protezione dei dati: tutela dei dati personali in conformità con le norme vigenti in materia di protezione dei dati.

b. Obblighi degli utenti nei confronti dell'ente

Al fine di garantire un processo formativo regolare e di alta qualità, i partecipanti si impegnano ad adottare il seguente comportamento:

- Rispetto delle condizioni di partecipazione: osservanza delle direttive organizzative e dei contenuti del rispettivo corso di formazione.
- Partecipazione assidua: partecipazione regolare e attiva agli eventi previsti, nonché rispetto degli orari concordati.
- Partecipazione attiva: impegno nel processo di apprendimento e collaborazione costruttiva nei processi di apprendimento e di gruppo.
- Comportamento rispettoso: atteggiamento rispettoso nei confronti dei relatori, dei collaboratori e degli altri partecipanti.
- Rispetto del regolamento interno: osservanza delle norme e delle disposizioni vigenti presso il centro di formazione Lichtenburg.

- Uso attento delle risorse: utilizzo responsabile di locali, materiali e attrezzature tecniche.
- Feedback e partecipazione alle valutazioni: partecipazione ai processi di feedback e valutazione per garantire e migliorare la qualità.
- Rispetto delle disposizioni di legge: osservanza dei diritti d'autore, delle norme sulla protezione dei dati e di altre disposizioni pertinenti.

7. Aggiornamento dei fattori di qualità delle attività amministrative

Il centro di formazione Lichtenburg garantisce il continuo aggiornamento dei fattori di qualità nel settore delle attività amministrative attraverso un processo sistematico, basato sui dati e orientato alla qualità.

a. Verifica periodica dei fattori di qualità

I fattori di qualità rilevanti per l'amministrazione (ad es. efficienza dei processi, qualità del servizio, trasparenza, accessibilità, gestione dei partecipanti) vengono verificati a intervalli prestabiliti:

- Monitoraggio continuo: raccolta costante dei feedback provenienti dall'attività operativa (ad es. richieste dei partecipanti, processi organizzativi)
- Valutazione periodica: analisi sistematica dei dati almeno una volta all'anno nell'ambito della valutazione interna della qualità
- Verifica in caso di necessità: in caso di scostamenti, reclami o cambiamenti strutturali

b. Base dei dati e strumenti di valutazione

L'aggiornamento dei fattori di qualità si basa su diverse fonti di informazione:

- Risultati dei feedback dei partecipanti e delle valutazioni (in particolare riguardo all'organizzazione e all'amministrazione)
- Risultati della gestione dei reclami e delle contestazioni
- Analisi interne sui processi amministrativi (ad es. procedure di iscrizione, comunicazione, organizzazione dei processi)
- Feedback da parte dei collaboratori e dei relatori
- Requisiti degli enti finanziatori (ad es. FSE+) e condizioni quadro esterne

c. Processi interni di coordinamento e decisione

La verifica e l'adeguamento dei fattori di qualità avvengono nell'ambito di processi interni strutturati:

- Riunioni periodiche del team per riflettere sull'attività amministrativa
- Coinvolgimento dell'ufficio formazione e dell'amministrazione nella valutazione dei risultati
- Identificazione congiunta delle esigenze di miglioramento e delle priorità

I risultati vengono documentati e fungono da base per le decisioni relative all'ulteriore sviluppo dei processi amministrativi.

d. Attuazione delle misure di adeguamento

Sulla base dell'analisi vengono definite e attuate misure concrete di ottimizzazione, ad esempio:

- Adeguamento dei processi e delle competenze
- Miglioramento della comunicazione interna ed esterna
- Ottimizzazione dei processi di servizio per i partecipanti
- Ulteriore sviluppo di strumenti digitali o organizzativi

L'attuazione avviene con una chiara attribuzione delle responsabilità e dei tempi.

e. Garanzia dell'efficacia

L'efficacia delle misure adottate viene verificata tramite:

- nuova raccolta dati e confronto con i risultati precedenti
- osservazione di indicatori rilevanti (ad es. soddisfazione nei confronti dell'organizzazione, numero di reclami)
- riflessione nell'ambito del processo di miglioramento continuo (ciclo PDCA)

f. Documentazione e tracciabilità

Tutte le fasi della verifica e dell'aggiornamento dei fattori di qualità vengono documentate sistematicamente. Ciò garantisce che:

- gli adeguamenti siano trasparenti e tracciabili,
- gli sviluppi rimangano comparabili nel tempo,
- siano soddisfatti i requisiti di auditabilità nell'ambito dell'accreditamento FSE+.

Questo approccio strutturato garantisce che i fattori di qualità nell'ambito amministrativo non rimangano statici, ma vengano continuamente adattati a nuovi requisiti, feedback e sviluppi.

8. Gestione delle non conformità e dei reclami

Il Centro Formazione Lichtenburg garantisce l'attuazione e il miglioramento continuo della qualità attraverso un processo strutturato volto all'identificazione, alla gestione e alla valutazione delle non conformità relative a prodotti (offerte formative), processi e attività.

L'obiettivo di questa procedura è individuare tempestivamente le non conformità, gestirle in modo sistematico e garantire miglioramenti sostenibili in linea con gli obiettivi di qualità e i requisiti del FSE+

a. Definizione e ambito di applicazione

Le non conformità comprendono tutte le deviazioni dagli standard di qualità stabiliti, dalle aspettative dei partecipanti o dai requisiti dei committenti e degli enti finanziatori, in particolare in relazione a:

- Contenuti e qualità delle offerte formative
- Organizzazione e realizzazione delle misure
- Processi amministrativi e prestazioni di servizio
- Comportamento e prestazioni del personale impiegato

b. Procedura per la gestione delle non conformità

La gestione delle non conformità avviene secondo un processo chiaramente definito e documentato:

Rilevamento

Le non conformità vengono identificate tramite:

- Feedback dei partecipanti e valutazioni
- Reclami e segnalazioni
- Feedback dei relatori e dei collaboratori
- Osservazioni interne e controlli di qualità

Registrazione

Tutte le non conformità riscontrate vengono sistematicamente documentate, indicando:

- Descrizione della non conformità
- Data e area interessata
- Fonte della segnalazione
- Persone coinvolte

Valutazione

Le non conformità vengono valutate in base alla loro rilevanza e alle loro ripercussioni:

- Gravità e urgenza
- Ripercussioni sui partecipanti e sul raggiungimento degli obiettivi
- Possibili cause

Sulla base della valutazione vengono definite misure adeguate:

- Misure immediate per la risoluzione
- Misure correttive per un miglioramento sostenibile
- Se necessario, misure preventive per evitare future non conformità

Le responsabilità e i termini di attuazione vengono stabiliti in modo chiaro.

Attuazione e monitoraggio

Le misure definite vengono attuate e se ne verifica l'efficacia. Se necessario, le misure vengono adeguate.

Comunicazione e divulgazione

Le informazioni rilevanti relative alle non conformità e alle misure adottate vengono comunicate – nel rispetto della protezione dei dati – alle parti interessate:

- Partecipanti (ad es. in caso di reclami)

- Committenti o enti finanziatori
- Collaboratori interni

c. Gestione dei reclami e delle contestazioni

Una componente fondamentale della procedura è la gestione strutturata dei reclami:

- I partecipanti hanno la possibilità di presentare reclami in forma adeguata
- I reclami vengono registrati, elaborati e risolti tempestivamente
- L'elaborazione avviene in modo tracciabile e documentato
- I risultati e le misure di miglioramento vengono comunicati, ove pertinente

La gestione dei reclami viene valutata regolarmente per identificare eventuali punti deboli sistematici.

d. Responsabilità

Le competenze relative alla gestione delle non conformità sono chiaramente definite:

- Registrazione e valutazione iniziale da parte dei collaboratori competenti (ad es. Ufficio Formazione, Amministrazione)
- Decisione sulle misure da adottare da parte degli organi responsabili
- Monitoraggio dell'attuazione nell'ambito del controllo interno della qualità

e. Integrazione nel processo di miglioramento continuo

Le conoscenze acquisite dalle non conformità confluiscono sistematicamente nel processo di miglioramento continuo:

- Analisi periodica in team (ad es. nelle riunioni dell'Ufficio Formazione)
- Adeguamento di processi, standard e offerte
- Ulteriore sviluppo dei fattori di qualità

f. Documentazione e verificabilità

Tutte le fasi della procedura vengono documentate in modo completo al fine di:

- garantire trasparenza e tracciabilità
- rendere visibili gli sviluppi e i miglioramenti
- soddisfare i requisiti di garanzia della qualità nell'ambito dell'accreditamento ESF+

Questo approccio strutturato garantisce che le non conformità non vengano semplicemente risolte, ma utilizzate come base sistematica per un miglioramento sostenibile della qualità.

9. Strumenti di controllo

Il Centro Formazione Lichtenburg garantisce, attraverso un sistema strutturato di strumenti di verifica, il rispetto regolare e continuo degli standard di qualità definiti. L'obiettivo è quello di

assicurare in modo sostenibile la qualità dei servizi formativi e di garantire la tutela e la soddisfazione dei partecipanti ai corsi.

La verifica avviene attraverso una combinazione di monitoraggio continuo, indagini sistematiche e audit interni.

a. Monitoraggio periodico e continuo

Il rispetto degli standard di qualità viene costantemente monitorato nell'ambito delle attività operative:

- Osservazione continua delle misure formative in termini di svolgimento, organizzazione e qualità didattica
- Verifica degli indicatori chiave (ad es. andamento delle presenze, tassi di abbandono, utilizzo delle risorse)
- Raccolta continua dei feedback da parte dei partecipanti, dei relatori e dei collaboratori
- Osservazione delle deviazioni e avvio tempestivo di misure correttive

Il monitoraggio consente una reazione immediata a possibili deviazioni qualitative e contribuisce a garantire un'offerta formativa stabile e affidabile.

b. Rilevazioni sistematiche

Per una valutazione fondata della qualità vengono effettuate regolarmente rilevazioni strutturate dei dati:

- Utilizzo di strumenti di valutazione standardizzati (ad es. questionari ai partecipanti al termine dell'intervento)
- Rilevazione della soddisfazione, del raggiungimento degli obiettivi e della qualità percepita
- Analisi dei feedback provenienti dalla gestione dei reclami e delle segnalazioni
- Valutazione documentata dei risultati da parte dell'Ufficio Formazione

Le indagini sistematiche consentono una valutazione comparabile e tracciabile della qualità tra le diverse misure.

c. Audit interni

Per una verifica approfondita del rispetto degli standard di qualità vengono effettuati audit interni:

- Verifica periodica del rispetto dei processi definiti e dei requisiti di qualità
- Controllo della documentazione e della tracciabilità dei processi
- Valutazione della corrispondenza tra le misure pianificate e quelle effettivamente attuate
- Identificazione dei potenziali di miglioramento

I risultati degli audit interni vengono documentati e integrati nell'ulteriore sviluppo del sistema di gestione della qualità.

d. Garanzia e tutela dei partecipanti

La combinazione degli strumenti di verifica citati garantisce che:

- le offerte formative siano conformi agli standard di qualità stabiliti,
- le discrepanze vengano individuate tempestivamente e risolte,
- gli interessi, i diritti e le aspettative dei partecipanti siano tutelati,
- siano garantite la trasparenza e la tracciabilità della garanzia della qualità.

e. Integrazione nel processo di miglioramento continuo

I risultati del monitoraggio, delle indagini e degli audit vengono sistematicamente raccolti e valutati.

Da questi:

- vengono dedotte misure concrete di miglioramento,
- vengono ulteriormente sviluppati processi e offerte,
- gli standard di qualità vengono adeguati se necessario.

In questo modo si garantisce che la qualità non venga solo verificata, ma anche continuamente migliorata.

10. Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Il Centro Formazione Lichtenburg garantisce, attraverso adeguate misure preventive e procedure strutturate di feedback e reclamo, che la qualità dei servizi formativi sia assicurata e che gli interessi dei committenti e dei beneficiari (partecipanti) siano tutelati.

a. Misure preventive a tutela dei committenti e dei beneficiari

Al fine di evitare scostamenti qualitativi e garantire uno svolgimento senza intoppi, vengono attuate le seguenti misure preventive:

- Attenta analisi dei bisogni e pianificazione dell'offerta per garantire la rilevanza per il gruppo target e la rilevanza pratica
- Chiara definizione degli obiettivi di apprendimento, dei contenuti e delle strutture di svolgimento
- Selezione di relatori qualificati ed esperti
- Informazioni trasparenti sulle condizioni di partecipazione, sui contenuti e sulle aspettative
- Utilizzo di processi standardizzati e liste di controllo per garantire la qualità dello svolgimento
- Coordinamento interno continuo e garanzia della qualità all'interno del team
- Sensibilizzazione dei collaboratori all'orientamento verso i partecipanti, alle pari opportunità e ai principi del FSE+

Queste misure contribuiscono a individuare tempestivamente e a evitare potenziali rischi.

b. Modalità e strumenti per la raccolta dei feedback

Il centro di formazione Lichtenburg garantisce che i feedback vengano raccolti in modo sistematico e facilmente accessibile:

- Utilizzo di questionari di valutazione standardizzati al termine degli interventi formativi

- Possibilità di fornire feedback in tempo reale durante lo svolgimento (ad es. rivolgendosi direttamente al responsabile del corso o all'amministrazione)
- Messa a disposizione di canali di feedback facilmente accessibili, quali:
- feedback personali in loco
- comunicazione via e-mail
- possibilità di contatto telefonico (hotline)
- scambio nell'ambito di colloqui di feedback con partecipanti e committenti

I feedback vengono raccolti e valutati in modo strutturato.

c. Gestione dei reclami

Il Centro Formazione Lichtenburg dispone di una procedura trasparente e comprensibile per la gestione dei reclami:

- Accesso alle procedure di reclamo per tutti i partecipanti e i committenti
- Registrazione e documentazione tempestiva dei reclami
- Elaborazione e valutazione strutturate delle richieste
- Definizione e attuazione di misure adeguate
- Feedback alle persone interessate in merito alla gestione del reclamo

La gestione dei reclami non serve solo a risolvere i problemi nei singoli casi, ma anche a identificare potenziali miglioramenti sistematici.

d. Attuazione di misure preventive e correttive

Sulla base dei feedback raccolti e delle discrepanze riscontrate, vengono attuate misure per la garanzia e il miglioramento della qualità:

- Misure correttive: Risoluzione di problemi o scostamenti concreti (ad es. adeguamento dei processi, miglioramenti organizzativi, adeguamenti nell'esecuzione)
- Misure preventive: prevenzione di problemi futuri attraverso l'adeguamento di processi, standard o pianificazione
- Definizione di responsabilità e tempistiche chiare per l'attuazione
- Verifica dell'efficacia delle misure adottate nell'ambito della gestione della qualità

e. Integrazione nel processo di miglioramento continuo

Le conoscenze acquisite attraverso feedback, reclami e interventi vengono sistematicamente utilizzate per:

- migliorare continuamente la qualità delle offerte formative,
- rendere i processi più efficienti e orientati ai partecipanti,
- aumentare in modo sostenibile la soddisfazione dei committenti e dei beneficiari

Questo approccio strutturato garantisce un'efficace tutela dei partecipanti e dei committenti, nonché un continuo miglioramento della qualità presso l'Bildungshaus Lichtenburg.

11. Condizioni di trasparenza

a. Nomina della direzione

La responsabilità generale dell'attuazione e del rispetto degli standard di qualità spetta alla direzione del centro di formazione Lichtenburg. La nomina avviene formalmente ed è documentata da:

- definizione scritta della funzione
- indicazione della data di nomina
- firma della persona responsabile

La Direzione è responsabile dell'orientamento strategico della politica di qualità e della messa a disposizione delle risorse necessarie.

b. Nomina del responsabile della gestione della qualità

Viene designata una persona responsabile dell'attuazione operativa, della gestione e dell'ulteriore sviluppo del sistema di gestione della qualità.

La nomina comprende:

- chiara definizione delle competenze nella gestione della qualità
- documentazione formale dell'incarico
- indicazione della data e della firma

Il responsabile coordina i processi di qualità, vigila sul rispetto degli standard e funge da referente centrale per le questioni relative alla qualità.

c. Modalità di pubblicazione della Carta della qualità

La Carta della qualità del centro di formazione Lichtenburg viene pubblicata in modo trasparente e accessibile, al fine di consentire a tutti i gruppi di interesse rilevanti (partecipanti, committenti, collaboratori) di prendere visione dei principi di qualità.

Canali di pubblicazione

Messa a disposizione in forma cartacea in loco, pubblicazione su piattaforme digitali (ad es. sito web, sistemi interni), consegna ai partecipanti nell'ambito delle misure formative

Procedura

Garanzia dell'attualità della versione pubblicata, chiara identificazione della versione valida, presentazione chiara e comprensibile dei contenuti

Tempistica

Pubblicazione al momento dell'introduzione o dell'aggiornamento della Carta della qualità, accessibilità in qualsiasi momento per gli interessati

d. Modalità di revisione periodica

La Carta della qualità viene periodicamente riesaminata e, se necessario, aggiornata per garantirne l'attualità e l'efficacia.

Responsabilità

Coordinamento da parte del/della responsabile della qualità, coinvolgimento della direzione e dei collaboratori interessati

Procedura

Analisi di feedback, valutazioni e risultati degli audit, considerazione dei cambiamenti nelle condizioni quadro giuridiche, organizzative o relative ai finanziamenti (ad es. FSE+), adeguamento documentato dei contenuti

Periodi

Revisione periodica almeno una volta all'anno, aggiornamento in base alle necessità (ad es. in caso di modifiche sostanziali)

Tutte le modifiche vengono documentate e riportate in modo tracciabile nella versione attuale della Carta della qualità.

12. Attività dei responsabili di processo

Il Centro Formazione Lichtenburg garantisce, attraverso responsabilità e ambiti di competenza chiaramente definiti, che tutte le fasi del processo formativo siano attuate in modo efficiente, con garanzia di qualità e in linea con gli obiettivi strategici e i requisiti del FSE+

a. Attività del responsabile del processo di gestione

La direzione ha la responsabilità generale della gestione strategica e della garanzia della qualità dell'organizzazione. Tra le attività principali figurano:

- Definizione degli obiettivi strategici e della politica di qualità
- Garanzia della conformità ai requisiti degli enti finanziatori (ad es. FSE+)
- Messa a disposizione delle risorse umane, finanziarie e infrastrutturali necessarie
- Monitoraggio dell'efficacia del sistema di gestione della qualità
- Decisione in merito a misure fondamentali per l'ulteriore sviluppo dell'organizzazione
- Promozione di una cultura organizzativa orientata alla qualità

b. Mansioni del responsabile della gestione economica e amministrativa

Il responsabile della gestione economica e amministrativa garantisce lo svolgimento corretto, efficiente e trasparente di tutti i processi amministrativi e finanziari. Tra i compiti figurano:

- Organizzazione e controllo dei processi amministrativi
- Gestione delle risorse e del budget nel rispetto delle direttive
- Garanzia della corretta gestione dei fondi di finanziamento (ad es. FSE+)
- Gestione dei partecipanti (iscrizione, documentazione, comunicazione)
- Supporto alla realizzazione di interventi formativi dal punto di vista organizzativo
- Garanzia del rispetto dei requisiti legali e formali

c. Attività del responsabile dell'analisi dei bisogni

Il responsabile dell'analisi dei bisogni garantisce che le offerte formative si basino su esigenze fondate e attuali. Tra le attività figurano:

- Raccolta e analisi di dati quantitativi e qualitativi
- Identificazione delle esigenze dei gruppi target e dei requisiti relativi al mercato del lavoro
- Valutazione di feedback, valutazioni e sviluppi esterni
- Definizione di ambiti di intervento e priorità
- Documentazione dei risultati e garanzia della tracciabilità
- Coordinamento con la direzione e la pianificazione per lo sviluppo di offerte adeguate alle esigenze

d. Compiti del responsabile della pianificazione

Il responsabile della pianificazione è incaricato dello sviluppo e dell'organizzazione delle offerte formative. Tra i suoi compiti figurano:

- Ideazione di interventi formativi sulla base dell'analisi dei bisogni
- Definizione degli obiettivi didattici, dei contenuti, dei metodi e della tempistica
- Selezione dei relatori idonei
- Pianificazione delle condizioni organizzative e logistiche
- Garanzia dell'orientamento al gruppo target e della qualità delle offerte
- Coordinamento con l'amministrazione e l'attuazione

e. Attività del responsabile della prestazione dei servizi / attuazione

Il responsabile dell'attuazione garantisce l'attuazione di alta qualità delle misure formative. Tra le attività figurano:

- Organizzazione e accompagnamento delle misure formative in corso
- Garanzia di un regolare svolgimento (dal punto di vista dei contenuti e dell'organizzazione)
- Supporto e coordinamento dei relatori
- Assistenza ai partecipanti durante l'iniziativa
- Garanzia continua della qualità e reazione immediata alle anomalie
- Raccolta di feedback e documentazione dell'attuazione
- Feedback alla pianificazione e alla gestione della qualità per l'ulteriore sviluppo delle offerte

f. Interazione tra le responsabilità

Le funzioni citate collaborano strettamente e sono collegate da interfacce chiaramente definite. Il flusso di informazioni tra i responsabili garantisce che:

- i risultati dell'analisi dei bisogni confluiscono nella pianificazione,
- le esperienze maturate durante l'attuazione vengono utilizzate per l'ottimizzazione,
- i processi amministrativi supportano efficacemente il lavoro formativo,
- e la direzione disponga di una base decisionale solida.

13. Rapporti con il territorio

La struttura è inserita in un'ampia rete di partner regionali, nazionali e internazionali. A livello regionale esistono strette collaborazioni con istituti di formazione, organizzazioni sociali, enti pubblici e iniziative locali. Questa collaborazione consente un forte radicamento nella regione e un orientamento delle offerte in base alle esigenze.

Da anni coltiviamo la collaborazione con gli uffici provinciali (Ufficio per la formazione continua e le lingue, Sezione 23 Salute e Sezione 24 Affari sociali, Ufficio per il Fondo sociale europeo). Inoltre, vi è un vivace scambio con istituzioni e organizzazioni regionali (Istituto per la promozione del lavoro A.F.I., Ordine professionale degli assistenti sociali, Ordine professionale delle guide alpine, Movimento delle donne cattoliche, Movimento delle Donne, Servizi sociali delle Comunità di distretto, Associazione dei Comuni dell'Alto Adige, Diocesi di Bolzano-Bressanone, Associazione delle Case di riposo per anziani, ecc.), gli enti di formazione continua altoatesini (IG Pro Weiterbildung), con reti di imprese (Excellent Companies), reti internazionali (Cyber Lago Bodensee, Fondazione Liebenau, Assistenza Familiare di Augusta, Liebenau Italia e altri).

La sostenibilità del nostro lavoro può essere consolidata grazie alla collaborazione in costante miglioramento con istituzioni del settore pubblico e privato.

a. Rapporti formali con gli attori del territorio

Il centro di formazione Lichtenburg intrattiene rapporti efficaci e strutturati con diverse istituzioni e organizzazioni, in particolare provenienti da:

- sistema educativo
- mondo produttivo e l'economia
- mercato del lavoro
- settore sociale (ad es. strutture sociali, associazioni, organizzazioni senza scopo di lucro)

Questi rapporti si basano su:

- scambi e dialoghi regolari
- eventi e iniziative comuni
- collaborazioni nello sviluppo e nella realizzazione di offerte formative

L'obiettivo è quello di individuare tempestivamente gli sviluppi e le esigenze attuali e di integrarli nella progettazione delle misure formative.

b. Collaborazione nello sviluppo e nell'attuazione di offerte formative

Il centro di formazione Lichtenburg lavora a stretto contatto con gli attori rilevanti del territorio per sviluppare e attuare offerte formative di alta qualità e adeguate alle esigenze.

La collaborazione comprende in particolare:

- Partecipazione all'analisi dei bisogni: coinvolgimento di partner esterni per identificare le esigenze di qualificazione e i requisiti dei gruppi target
- Sviluppo congiunto di misure formative: coordinamento di contenuti, obiettivi e metodi con rappresentanti del mondo economico, dell'istruzione e del settore sociale
- Cooperazione nella realizzazione: coinvolgimento di esperti del settore e utilizzo di reti per l'attuazione delle offerte
- Analisi d'impatto e valutazione: riflessione congiunta sui risultati e valutazione dell'efficacia delle misure in termini di occupabilità, integrazione sociale e sviluppo delle competenze

c. Collaborazione con le organizzazioni di rappresentanza dei gruppi target

Il Centro di formazione Lichtenburg intrattiene uno stretto dialogo con le organizzazioni di rappresentanza dei vari gruppi target presenti nel territorio della Provincia Autonoma di Bolzano.

Ciò comprende:

- Organizzazioni del mondo del lavoro e dell'economia
- Istituzioni di formazione professionale e generale
- Attori del settore sociale e non profit

- gruppi di interesse di specifici gruppi target (ad es. giovani, persone in cerca di lavoro, persone che rientrano nel mondo del lavoro)

Questa collaborazione garantisce che:

- le offerte formative siano progettate in modo adeguato ai gruppi target,
- gli ostacoli all'accesso vengano individuati e ridotti,
- le misure offrano un valore aggiunto concreto per i partecipanti e il territorio.

d. Contributo allo sviluppo regionale

Grazie alla stretta collaborazione con gli attori del territorio, il Centro di formazione Lichtenburg contribuisce attivamente a:

- Promuovere l'occupabilità e lo sviluppo di personale qualificato
- Sostenere l'inclusione sociale e le pari opportunità
- Rafforzare l'apprendimento permanente
- Lo sviluppo sostenibile della regione

14. Pubblicazione della Carta della qualità

La Carta della qualità è pubblicata sul sito web del Centro di Formazione Lichtenburg.

Nals, 26.03.2026