Carta della qualità dei servizi

I. Presentazione e finalità

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare i principi e regole nel rapporto tra il CEDOCS che eroga i servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio *patto* con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio costante e periodico dell'opinione dei fruitori dei servizi e delle parti interessate rilevanti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività CEDOCS si ispira ai princìpi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità.

CEDOCS presterà particolare attenzione ai princìpi di:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutte le persone, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinione politica.

CEDOCS di adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motorie, sensoriali, cognitive e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

CEDOCS garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente i fruitori dei servizi e adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

CEDOCS promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dai fruitori dei servizi, in forma singola o associata.

Si confronterà periodicamente e costantemente con i portatori di interessi rilevanti per le attività al fine di comprenderne le esigenze e meglio soddisfare le richieste.

Efficienza ed efficacia

La Direzione e tutto il personale di CEDOCS perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. Descrizione della struttura

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale

CEDOCS, Centro di Documentazione e Cultura Sociale, è una cooperativa sociale a r.l. *no profit* aderente alla centrale A.G.C.I. Alto Adige-Südtirol.

Sede

La sede è a Bolzano in corso Italia 13/M, secondo piano.

Qui sono allestite 2 aule didattiche rispettivamente da 15 e 12 posti, 1 laboratorio informatico con 15 postazioni e 1 aula biblioteca. Vi è poi un adeguato spazio per lo svolgimento delle attività di segreteria, organizzazione e direzione.

La sede è accessibile a persone con disabilità motoria.

Il sito internet è all'indirizzo www.cedocs.it

Storia

CEDOCS è nata oltre trent'anni fa come associazione, si costituisce in cooperativa nel 1994 ed in cooperativa sociale nel 1998.

È riconosciuta come Agenzia di Educazione Permanente dalla Provincia autonoma di Bolzano con decreto della Giunta Provinciale n. 3259 del 14 luglio 1997.

CEDOCS è iscritta nell'elenco delle associazioni riconosciute dal Comune di Bolzano, ambito d'azione: sociale, salute e valorizzazione delle diversità.

È accreditata quale Sede Formativa dal Servizio FSE della Provincia Autonoma di Bolzano con decreto n. 13190/2018

La linea di sviluppo intrapresa dalla cooperativa in questi anni è stata quella di innovare i processi aziendali migliorando la qualità del servizio erogato, interpretando in modo sempre più puntuale i requisiti richiesti dai portatori d'interessi rilevanti, e rendendo più efficienti i propri processi, convinti che solo in questo modo si possa consolidare la propria posizione sul mercato locale.

Per questo motivo CEDOCS si è dotato nel 2007 anche di un sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001:2015.

Mission di CEDOCS

La Cooperativa sociale no-profit CEDOCS opera nelle aree formazione (educazione degli adulti, istruzione linguistica, formazione informatica, educazione civica, culturale, ambientale, sportiva, attività rivolta a ragazzi; attività di sensibilizzazione nel campo della interculturalità, attività di informazione e di sensibilizzazione nel campo della salute) e della cultura (conferenze, convegni, pubblicazioni).
L'organizzazione non ha finalità di lucro e l'obiettivo delle sue attività è di carattere sociale.
I servizi erogati sono rivolti a tutta la cittadinanza, senza discriminazione alcuna (razza, sesso, religione, politica).
Per perseguire i propri scopi CEDOCS si avvale del sostegno previsto da diverse leggi emanate dalla Provincia Autonoma di Bolzano, di contributi comunali e del supporto da parte di realtà private, come la Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano.
Anche per questo, si è ritenuto opportuno introdurre un Sistema Qualità Aziendale conforme alla Norma UNI EN ISO 9001.
Questo Sistema di Qualità è stato concepito come fattore di integrazione di processi ma anche e soprattutto come fattore di risorse umane e strutturali.
Esso non deve essere pertanto visto come un insieme burocratico di regole ed adempimenti, ma come il risultato del confronto tra servizio che si attendono gli utenti e quello che la cooperativa CEDOCS è in grado di offrire.
CEDOCS è impegnata pertanto a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performances, eliminando o riducendo al minimo, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni rischio derivante dalle proprie attività.

Per far sì che la Gestione del Rischio sia efficace, i principi che l'organizzazione intende seguire sono:

- La gestione del rischio crea e protegge il valore: contribuisce al raggiungimento degli obiettivi, rispetto dei requisiti cogenti, qualità del servizio, gestione dei progetti formativi, efficienza dei processi, governance e reputazione;

- La gestione del rischio è parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione: fa parte delle responsabilità della Direzione in termini di pianificazione strategica progettuale e di cambiamento;

- La gestione del rischio è parte del processo decisionale: aiuta i responsabili ad effettuare scelte consapevoli, determinare la scala delle priorità delle azioni e valutare azioni alternative;

- La gestione del rischio tiene contro esplicitamente dell'incertezza, della sua natura, e di come può essere affrontata;

- Un approccio sistematico, tempestivo e strutturato alla gestione del rischio contribuisce all'efficienza ed a risultati coerenti, confrontabili ed affidabili;

- La gestione del rischio tiene in considerazione i fattori umani e culturali, individuando capacità, percezioni ed aspettative delle persone interne ed esterne, che possono facilitare o impedire il raggiungimento degli obiettivi;

- La gestione del rischio è trasparente e inclusiva: coinvolge i portatori di interesse, in particolare i responsabili delle decisioni, permettendo che i loro punti di vista siano presi in considerazione.

Al fine di raggiungere tali obiettivi la Direzione si impegna a:

- Creazione di una più ampia fiducia con le parti interessate, in merito ai servizi formativi offerti;
- Monitorare costantemente il mercato formativo e le sue variazioni, e operare mediante un efficace controllo della progettazione e pianificazione formativa, al fine di offrire servizi adeguati all'utenza;
- Analizzare le esigenze espresse o implicite del cliente / utente e collaborare con esso per una compiuta definizione dei requisiti progettuali ed esecutivi dei servizi formativi erogati, conservando e migliorando nel tempo tale rapporto di collaborazione al fine di ottenere la sua piena soddisfazione;
- Creazione di una più ampia fiducia con le parti interessate, in merito i servizi formativi offerti ed erogati;
- Rispettare gli standard qualitativi preventivamente fissati e, nel contempo, migliorarli, conformemente a quelle che sono le esigenze del cliente / utente in termini di costo, affidabilità e disponibilità;
- Garantire che il Sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione, addestramento, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutti i collaboratori dell'azienda, al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi forniti ed una mitigazione dei rischi connessi;
- Assicurare che le modalità di progettazione, erogazione e di gestione delle attività formative siano svolte in conformità alla legislazione provinciale e alle procedure operative previste;
- Produrre un continuo e ragionevole miglioramento, in termini di efficienza, di spazi, infrastrutture, attrezzature dedicati alla realizzazione delle attività e all'erogazione dei servizi;
- Coinvolgere i docenti esterni come parte integrante dell'azienda nel raggiungimento dei livelli di qualità fissati e responsabilizzarli ai fini di una piena soddisfazione dei clienti / utenti;
- Attivare un processo di continuo miglioramento del servizio reso al cliente / utente attraverso un'azione costruttiva e continua di tutti i propri collaboratori: sensibilizzare, formare e coinvolgere tutti i collaboratori dell'azienda nel miglioramento continuo dei servizi forniti;
- Ricercare costantemente la collaborazione delle autorità pubbliche (Provincia di Bolzano, FSE, Comuni, ecc.) e della comunità locale al fine di promuovere efficacemente la

formazione e la cultura locale;

- Assicurarsi che la politica integrata qui esposta sia compresa, attuata e mantenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, e che sia disponibile verso le parti interessate.

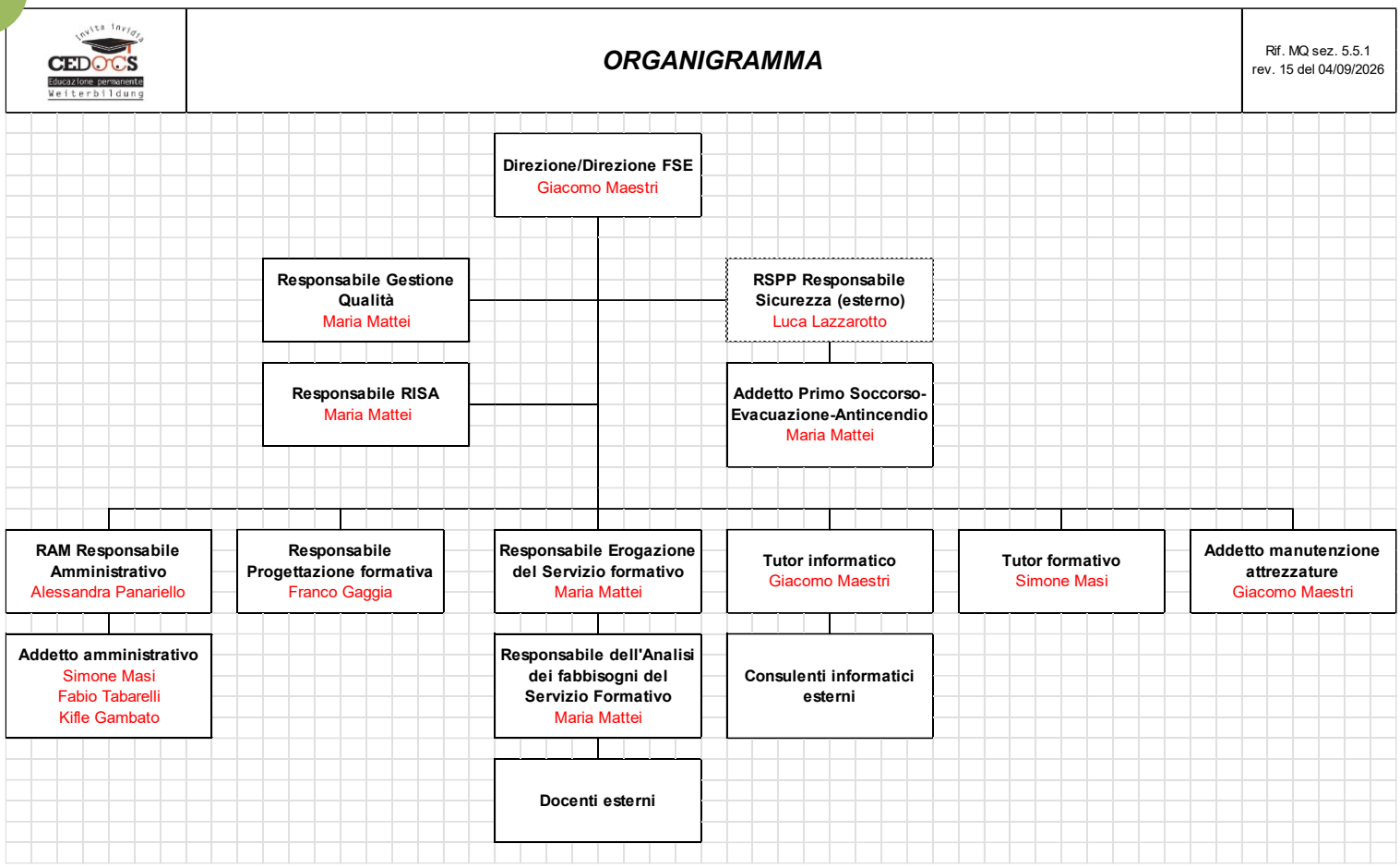
Tali azioni, che costituiranno il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli specifici obiettivi per la qualità, saranno perseguite con volontà, mettendo a disposizione le necessarie risorse in termini di personale, apparecchiature, infrastrutture e mezzi.

Tutto il personale della cooperativa CEDOCS ha la responsabilità di garantire, per quanto è nelle proprie competenze, che il servizio offerto rispetti i dettami del Manuale Qualità, delle Procedure Aziendali e delle eventuali Istruzioni Operative. Per divulgare il concetto di Qualità, per sensibilizzare tutti ad operare sempre maggiormente in regime di Qualità e per migliorare, infine, la Qualità con cui opera l'organizzazione, saranno seguiti anche corsi di aggiornamento, interni od esterni, ai quali i dipendenti saranno chiamati a partecipare.

In base al proprio statuto la cooperativa ha come oggetto:

A. Promuovere, organizzare, coordinare e gestire manifestazioni ed attività didattiche ed educative, di educazione permanente, di formazione professionale, nonché culturali, di carattere storico e civico, artistiche, di ricerca, sportive, informative in genere, di promozione del bilinguismo e delle lingue straniere, della conoscenza del patrimonio della provincia di Bolzano e delle tematiche europee ed internazionali, attinenti anche ai temi dell'immigrazione, nonché di mediazione culturale.
B. Promuovere e/o partecipare ad iniziative nel campo della cooperazione allo sviluppo, delle politiche di promozione della pace e della crescita culturale, economica, civile in paesi in via di sviluppo.
C. Promuovere, organizzare gestire e coordinare attività ed iniziative in campo assistenziale e dei servizi sociali.
D. Occuparsi in modo continuativo a fini pedagogici di ragazzi e giovani nel pieno spirito del servizio giovani della Provincia Autonoma di Bolzano.
E. Attuare attività di formazione e ricerca nell'ambito sociale, scolastico, educativo, nonché attività di aggiornamento di docenti di scuole di ogni ordine e grado.
F. Esercitare l'attività editoriale tramite la pubblicazione di giornali, periodici, libri e audiovisivi.

L'organizzazione interna



CEDOCS, anche con il sostegno previsto in base alla L.P. 41/1983 sull'Educazione Permanente, conta su 5 dipendenti a contratto a tempo indeterminato e su 2 collaboratori esterni, che sono i seguenti:

- Maria Mattei, responsabile pedagogica (part-time)
- Alessandra Panariello, impiegata amministrativa (part-time)
- Simone Masi, addetto amministrativo e tutor attività didattiche a distanza (part-time)
- Fabio Tabarelli, addetto amministrativo (part-time)
- Kifle Gambato, addetto amministrativo (part-time)
- Giacomo Maestri, tutor informatico e docente dal 2004
- Luca Lazzarotto, RSPP.

Oltre a contare sui propri dipendenti e collaboratori fissi, CEDOCS, per l'attuazione delle proprie iniziative, incarica annualmente - con la stipula di contratti e collaborazioni occasionali - circa altri 50 collaboratori (docenti, relatori, esperti, ecc.).

Obiettivi, aree principali di attività e progetti specifici

Le attività più rilevanti in termini di monte ore e di numeri di utenti coinvolti svolta da

CEDOCS sono suddivise, in 5 principali aree:

A. Attività di Educazione Permanente
B. Attività nel settore Sociale
C. Attività di Bilinguismo
D. Attività di Lingue Straniere
E. Iniziative sui temi della “prevenzione” e “sensibilizzazione” nel settore della Salute.

A queste si aggiungono altre iniziative episodiche che vengono organizzate in diversi settori, in particolare in quello sociale, con caratteri di approfondimenti specifici destinati a contribuire al dibattito civile in svolgimento tra la cittadinanza per approfondire i temi legati ad esempio alle migrazioni in atto.

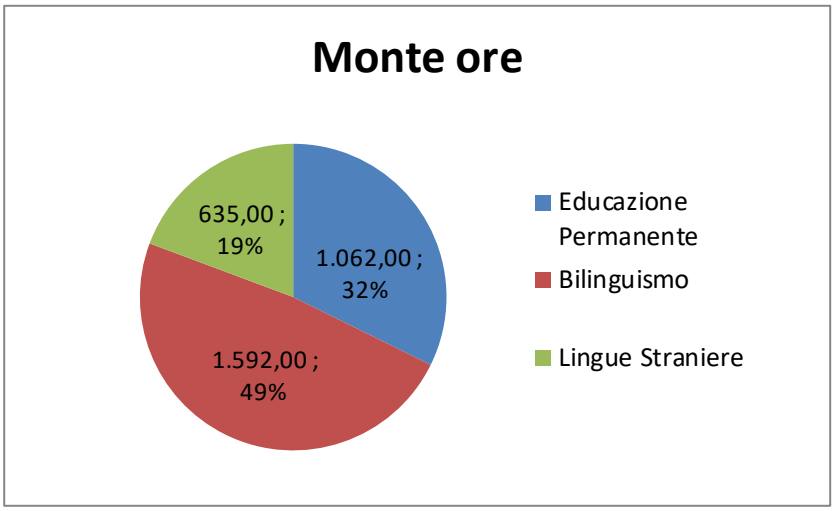
Nel campo delle azioni di informazione e sensibilizzazione nel settore della salute CEDOCS ha aperto una collaborazione con l’associazione Alzheimer Alto Adige-Südtirol che ha visto sino ad ora organizzare alcuni convegni con la partecipazione di esperti di chiara fama nazionali ed esteri, l’organizzazione di corsi di formazione per persone di assistenza a persone affette da demenza, opuscoli informativi diretti a famigliari di persone colpite da demenza.

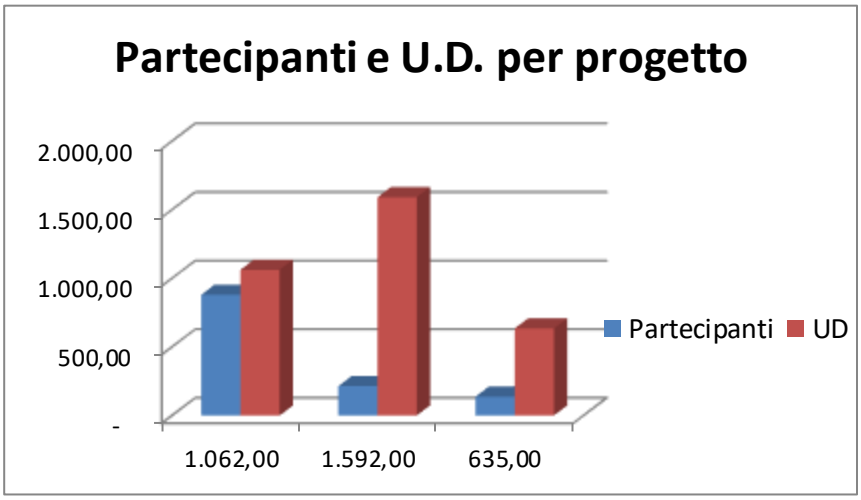
Nel settore delle lingue CEDOCS implementa sul proprio sito internet una sezione contenente materiali di studio nel tedesco e, in fase di costruzione, nell’inglese, a disposizione dei frequentanti i propri corsi, quale completamento in forma di autoapprendimento delle lezioni svolte in aula.

I COMPITI E I SERVIZI

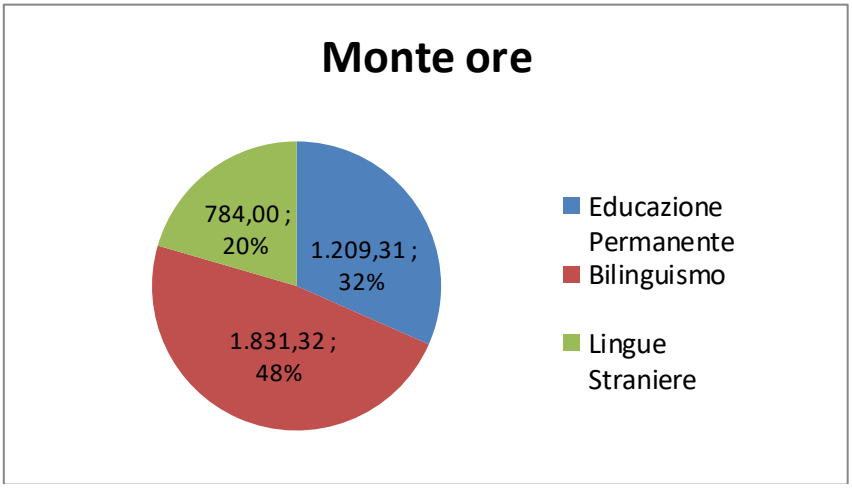
Per avere una fotografia dell’attività del CEDOCS di seguito si riporta la suddivisione del monte ore delle attività realizzate per i settori Educazione Permanente, Bilinguismo e Lingue Straniere e quella dei partecipanti degli ultimi 3 anni alle stesse tipologie di attività

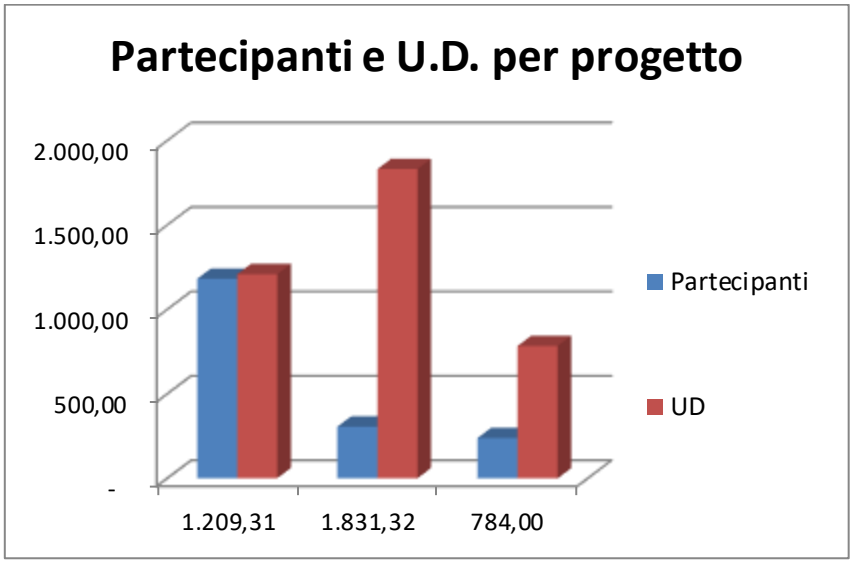
Anno 2023- 4.944 U.D. – 2.037 partecipanti



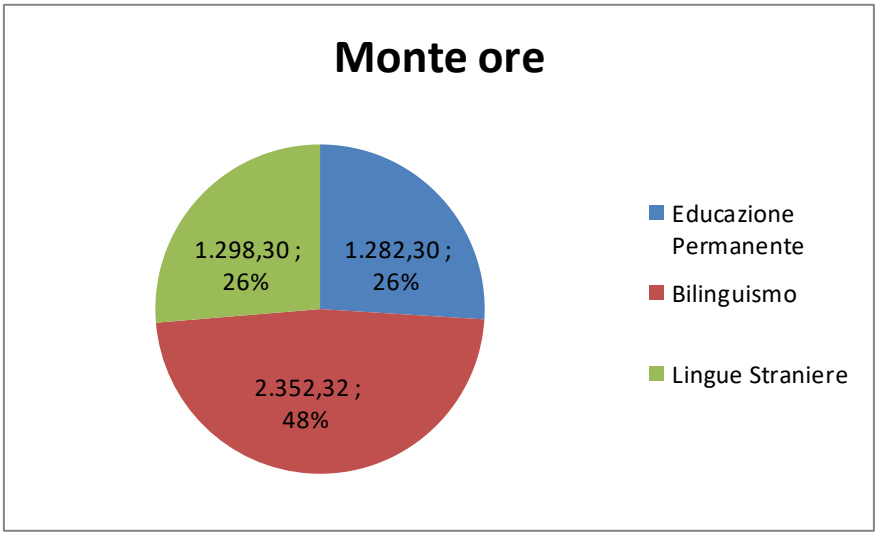


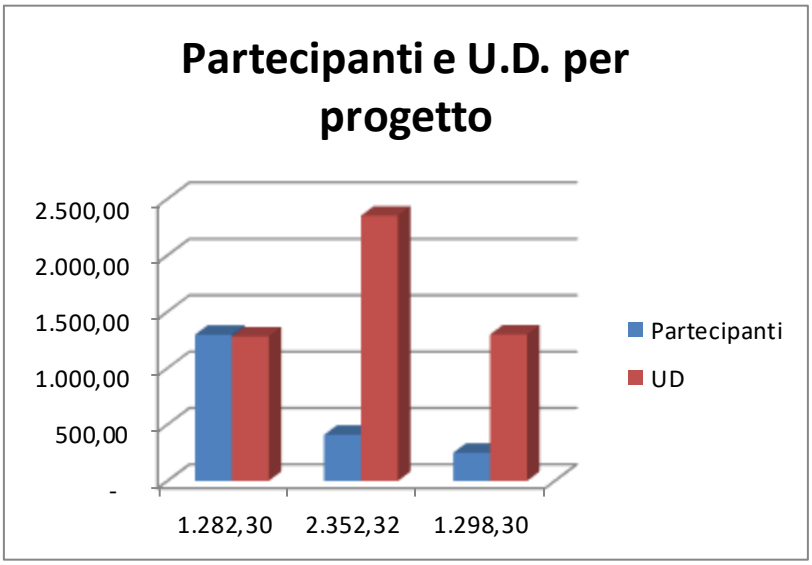
Anno 2024 – 3.358 U.D. – 1.271 partecipanti





Anno 2025 – 3.800 U.D. – 1.819 partecipanti





Tra le iniziative di rilievo del CEDOCS vi sono i corsi di qualificazione per persone che si dedicano all'assistenza di anziani affetti da forme di demenza. Queste attività, sostenute dalla Provincia Autonoma di Bolzano, Formazione Professionale italiana, sono realizzate in stretta collaborazione con l'associazione Alzheimer Alto Adige e fanno parte dell'offerta formativa del CEDOCS dal 2018, con edizioni che si sono svolte sia a Bolzano che a Merano.

Per completare il quadro delle attività del CEDOCS è importante elencare i corsi di formazione finanziati dal Fondo Sociale Europeo FSE organizzati negli ultimi anni, che fanno seguito ai corsi FSE organizzati sin dagli inizi degli anni '90:

2011

- Formazione per addette alle pulizie ed alla sanificazione: il corso era rivolto a 15 donne straniere che tra i vari moduli sono state anche preparate alla certificazione di italiano PLIDA livello A2ed alla certificazione di tedesco GOETHE livello A2
- Formazione per imprenditori stranieri nella gestione delle PMI ed esercizi pubblici: il corso era rivolto a 15 imprenditori stranieri che tra i vari moduli sono state anche preparate alla certificazione di italiano PLIDA livello A2 ed alla certificazione di tedesco GOETHE livello A2
- Tecnici esperti nella programmazione, gestione e monitoraggio di servizi sociali qualificati: il corso era rivolto a 15 disoccupati over 50 che volevano reinserirsi nel mondo del lavoro

2012

- Active ageing: corso per gestori di cooperative: il corso era rivolto a 15 disoccupati over 50 che volevano reinserirsi nel mondo del lavoro
- Corso per addette alle pulizie: il corso era rivolto a 15 donne straniere che tra i vari moduli sono state anche preparate alla certificazione di italiano PLIDA livello A2 ed alla certificazione di tedesco GOETHE livello A2

CEDOCS è Accreditato dal 2018 presso il Servizio FSE della Provincia Autonoma di Bolzano.

III.Impegni e standard di qualità

ACCESSO

Regolarità e continuità

CEDOCS è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle 15:30 alle 19:00, dalle 9:00 alle ore 12:00 il venerdì.

Le attività formative sono organizzate su due sessioni annuali: autunno (da settembre a dicembre e primavera (da gennaio a giugno).

Per eventuali chiusure straordinarie viene dato tempestivo avviso tramite il sito Internet, apposita cartellonistica ed attraverso il profilo su Facebook.

CEDOCS ha allestito un sito internet che contiene le indicazioni su tutte le attività svolte, ed una sezione con i riferimenti organizzativi e logistici, la Carta dei servizi, il Regolamento interno delle attività.

Accoglienza

La segreteria è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie sulle attività di CEDOCS in lingua italiana ed in lingua tedesca.

La struttura dispone di un accesso facilitato per persone con disabilità motorie e dispone di ascensori idonei nonché di servizi igienici interni attrezzati a norma di legge.

I locali sono dotati della strumentazione antincendio come previsto dal Piano della Sicurezza e delle indicazioni di evacuazione per gli utenti.

Le risorse professionali

CEDOCS si avvale, oltre al personale dipendente e ai collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e docenti della scuola di secondo grado superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la nostra struttura. Le risorse professionali che assicurano il presidio dei vari processi hanno competenze specifiche per i propri ruoli e vengono aggiornate costantemente.

Generalmente, l'attività di docenza viene affidata a liberi professionisti o a esperti esterni che provenendo dal mondo professionale e aziendale detengono le competenze specifiche che solitamente determinano la significatività del corso. I corsi possono essere affidati anche a docenti scolastici e universitari che abbiano competenze disciplinari e metodologiche specifiche.

Il personale dipendente e i collaboratori di CEDOCS realizzano l'analisi dei fabbisogni, la progettazione, la direzione, la gestione economico amministrativa e l'erogazione dei servizi.

È scopo della Direzione di CEDOCS condividere con tutto il personale dipendente e i collaboratori gli obiettivi della qualità. Realizza ciò con incontri costanti in cui vengono anche i collaboratori esterni in cui vengono illustrati gli obiettivi e le procedure interne.

Le risorse strumentali

CEDOCS per la realizzazione dei suoi corsi si avvale delle aule e delle attrezzature di sua proprietà o in uso esclusivo all'interno della propria sede.

Tali risorse sono calibrate sulla base dei fabbisogni delle normali attività e rispettano tutti i requisiti di legge in termini di sicurezza e igiene.

Molta attenzione viene inoltre data all'attrezzatura tecnologica. Il laboratorio informatico è attrezzato con 15 postazioni computer, stampante, videoproiettore e schermo ed il collegamento internet di tutte le postazioni di studio.

Ogni aula è dotata di videoproiettore collegato a pc.

Quando la tipologia del corso lo richiede CEDOCS si può rivolgere esternamente, avendo comunque la massima cura che tali strutture e strumentazioni siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la salute, l'igiene e la sicurezza delle persone nei luoghi di lavoro e studio.

Impegni e standard di qualità dei servizi

Questa sezione contiene gli obiettivi di qualità del CEDOCS. I valori e i principi generali ai quali si ispira l'erogazione dei servizi del CEDOCS sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. In questo modo gli operatori possono monitorare il livello di qualità dei servizi resi e migliorarlo nel tempo, mentre gli utenti possono verificarne il rispetto.
In particolare, nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i fattori di qualità, cioè le caratteristiche del servizio rilevanti per gli utenti
- gli indicatori, cioè le variabili in grado di rappresentare la qualità del servizio
- gli obiettivi (o standard) di qualità che il CEDOCS si impegna a raggiungere.

Informazione/orientamento		
Fattore qualità	**Indicatore**	**Standard**
Puntualità del servizio	Tempo di attesa per ottenere informazioni in sede	Max. 15 min.
	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Max. 1 giorno
	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo di iscrizione e l'avvenuta iscrizione	Max. 15 min.
	Intervallo di tempo tra il test di ammissione (per corsi di tedesco e stage estero) e la comunicazione del suo esito	Max. 5 giorni
Disponibilità e continuità del servizio	Numero di ore settimanali di apertura dell'agenzia al pubblico	29 ore/settimana
	Numero di ore settimanali di reperibilità telefonica dei referenti per il pubblico	29 ore/settimana
	Esistenza di un servizio telematico	Almeno 2 servizi: sito internet e posta elettronica
Competenza degli operatori di educazione permanente	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 3 ore al mese
Capacità di ascolto/empatia degli operatori	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
Accessibilità alle	Numero di canali di	Almeno tre canali

informazioni sull'offerta formativa	comunicazione	informativi
Attualità delle informazioni sull'offerta formativa	Periodicità dell'aggiornamento del catalogo online Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa	Almeno 1 aggiornamento ogni 30 giorni Almeno 3 aggiornamenti l'anno

Attività formativa		
Fattore qualità	Indicatore	Standard
Affidabilità	Patto formativo utente/agenzia	100% dei corsi
	Consegna di un attestato di frequenza finale	100% dei casi previsti in cui la frequenza sia stata di almeno l'85% delle lezioni
Professionalità e competenza dei docenti	Numero di docenti iscritti all'Albo docenti di educazione permanente (ADEP)	9 docenti iscritti all'albo
	Competenza settoriale e didattica	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Aggiornamento docenti ADEP	Almeno 3 ore di aggiornamento all'anno per ogni docente iscritto all'albo
Empatia dei docenti	Questionario di soddisfazione	Almeno 75% di risposte positive
Puntualità	Rispetto degli orari concordati	Almeno 95% delle attività formative iniziate e terminate in orario
Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi
	Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Adeguatezza del servizio	Rapporto docente/allievi	Min. 8 allievi per tutti i corsi
	Corrispondenza tra programma previsto e programma effettivamente svolto	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione

	Tasso di abbandono	Inferiore al 5%
Qualità del materiale didattico	Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto)	Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Attenzione alle esigenze dell'utente	Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa (escluse le conferenze singole)	100% dei corsi
	Esistenza di procedure per la raccolta dei reclami, suggerimenti, segnalazioni dell'utente	100% dei casi

IV. Tutela e partecipazione

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se i clienti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami puntuali da presentare avvalendosi dei moduli predisposti da CEDOCS e ritirabili presso la segreteria o utilizzando il *form* di comunicazione presente sul sito internet.

CEDOCS effettua un monitoraggio costante dei reclami e si impegna a rispondere entro cinque giorni lavorativi e ad attivare soluzioni correttive.

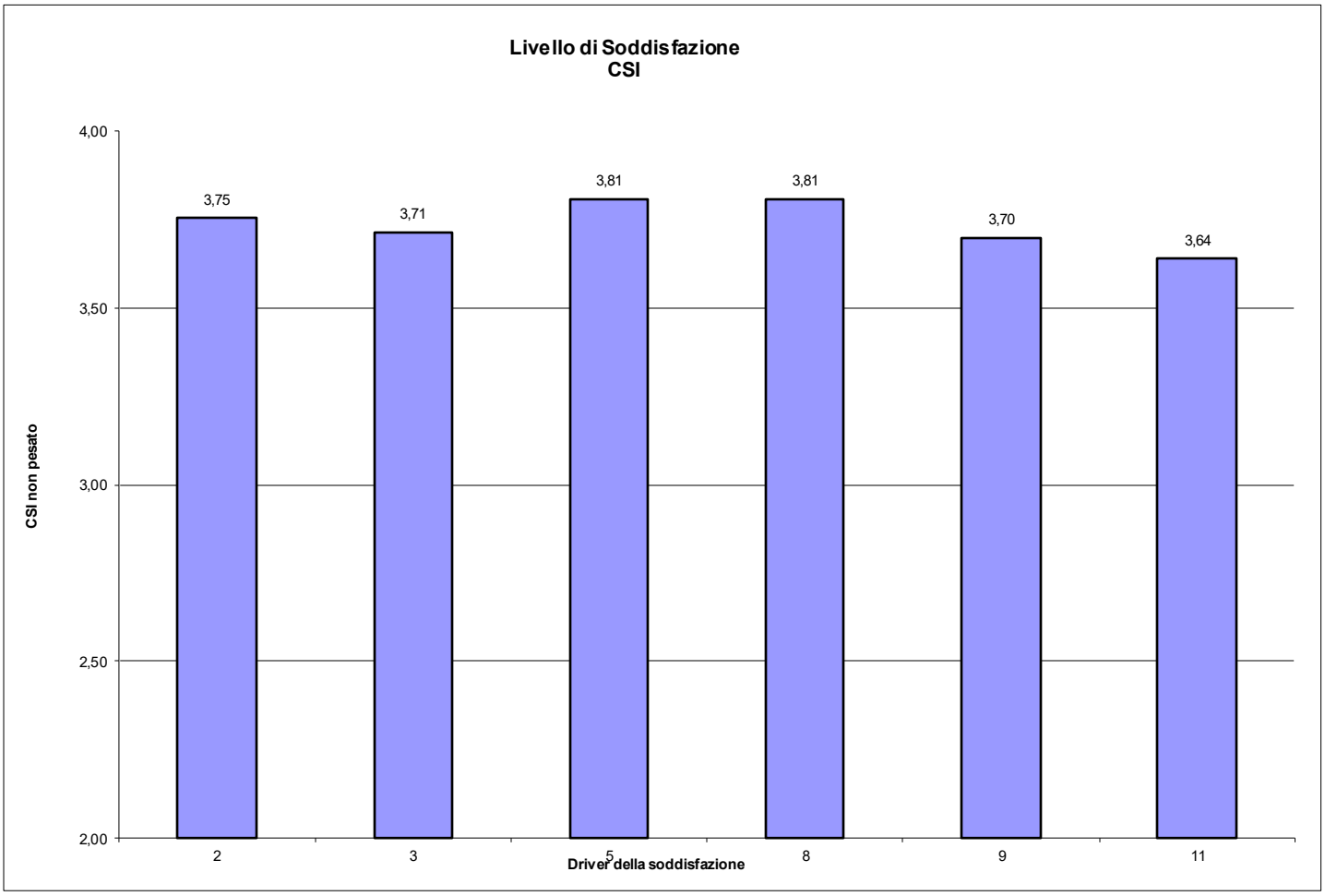
I clienti di CEDOCS, inoltre, possono formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi e saranno oggetto di attenta analisi da parte della cooperativa.

A tale scopo CEDOCS chiede ad ogni partecipante alle proprie iniziative corsuali di compilare un foglio di rilevazione sulla Qualità del corso, che vengono regolarmente monitorati. Di seguito i risultati del monitoraggio attraverso i Questionari dei corsisti dal 2010 al 2023:

Si parla di soddisfazione del cliente nel momento in cui il risultato della differenza è >3 vale a dire nel momento in cui le percezioni sono uguali o superiori rispetto alle attese

Driver	Argomento	CSI 2011	CSI 2012	CSI 2013	CSI 2014	CSI 2015	CSI 2016	CSI 2017	CSI 2018	CSI 2019	CSI 2020	CSI 2023	CSI 2024	CSI 2025
2	È soddisfatto del corso rispetto alle sue aspettative iniziali?	3,37	3,39	3,45	3,51	3,50	3,48	3,42	3,27	3,57	3,57	3,60	3,63	3,75
3	In quale misura ritiene di aver appresi i contenuti oggetto del corso?	3,24	3,27	3,33	3,58	3,47	3,46	3,46	3,50	3,48	3,34	3,41	3,38	3,71
5	È rimasto soddisfatto della qualità della docenza?	3,24	3,27	3,33	3,45	3,47	3,52	3,41	3,45	3,46	3,69	3,77	3,78	3,81
8	È rimasto soddisfatto della segreteria e dell'organizzazione generale (informazioni)	3,16	3,15	3,20	3,45	3,41	3,42	3,40	3,49	3,49	3,43	3,52	3,47	3,81
9	È rimasto soddisfatto dei locali nei quali si è svolto il corso (pulizia)?	3,17	3,16	3,13	3,22	3,21	3,21	3,20	3,31	3,30	3,33	3,42	3,32	3,70
11	È rimasto soddisfatto del materiale didattico e della strumentazione a disposizione?	3,16	3,15	3,17	3,28	3,36	3,37	3,37	3,33	3,29	3,29	3,34	3,33	3,64
	MEDIA	**3,20**	**3,20**	**3,21**	**3,23**	**3,29**	**3,29**	**3,30**	**3,28**	**3,37**	**3,44**	**3,51**	**3,48**	**3,74**

GRAFICO ANNO 2025:



V. Relazioni con il territorio

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

CEDOCS ha sottoscritto accordi per attivare stabili relazioni con il territorio e nello specifico con i seguenti soggetti:

Soggetti del sistema educativo operanti nella Provincia di Bolzano:
l'Istituto Comprensivo Bolzano V Gries 1 di Bolzano. Lo scopo di tale relazione è di mappare e valutare la coerenza delle offerte formative coordinandole con quanto già esistente e/o in programmazione al fine di proporre un'offerta formativa coerente e integrata rivolta in particolare alla fascia giovanile.

Soggetti del mondo produttivo e del lavoro:
sindacato UIL-SGK – FPL (Federazione Poteri Locali)
Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento a questa organizzazione, nonché di comprendere le necessità che vengono manifestate dalle realtà facenti riferimento all'ambito pubblico e dei servizi pubblici così da mirare opportunamente le proposte formative.

Soggetti del Terzo settore:

- A.G.C.I. – Associazione Generale Cooperative Italiane – Alto Adige-Südtirol

Le relazioni con tale soggetto ha il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare, diffondere e identificare diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte alle realtà cooperative che aderiscono a tale organizzazione;

- ASAA – Associazione Alzheimer Alto Adige/Südtirol

Le relazioni con tale soggetto hanno il fine di attuare iniziative formative nel settore dell'assistenza a persone affette da demenza.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è distribuita in forma cartacea presso la segreteria su richiesta del cittadino ed è pubblicamente consultabile anche sul sito Internet di CEDOCS www.cedocs.it

Informazioni sulle iniziative e sui corsi possono essere ottenute recandosi presso la nostra struttura oppure consultando il sito Internet o la pagina Facebook.

Su specifici progetti vengono realizzare campagne informative sia utilizzando i media locali che con la diffusione di volantini, locandine e manifesti

RECAPITI E ORARI

Agenzia di Educazione Permanente

CEDOCS

Società cooperativa sociale a r.l. ONLUS

Corso Italia 13/M – 39100 Bolzano

Email: info@cedocs.it

Sito Internet: www.cedocs.it

Telefono: 0471 930096

Orario di apertura al pubblico:

Dal lunedì al giovedì:
9.00 -12.00 e 15.30 - 19.00
Il venerdì: 9.00 -12.00

La nostra sede è raggiungibile con tutte le linee di trasporto pubblico principali e mediante la rete di piste ciclabili cittadina.