



## DIENSTCHARTA DER WEITERBILDUNGSORGANISATION TANGRAM GEN.

### INHALTSVERZEICHNIS

- 1) Vorwort
  - 2) Grundprinzipien
  - 3) Gesetzliche Grundlagen
  - 4) Beschreibung der Dienstleistungen
  - 5) Modalitäten und Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Dienstleistungen
  - 6) Qualitätssicherung
  - 7) Bürger- und Kundennähe
  - 8) Wichtige Informationen (Kontaktdaten und Öffnungszeiten)
- 

#### 1. Vorwort

Was ist die Dienstcharta?

Die Dienstcharta der Weiterbildungsorganisation Tangram enthält die Kriterien für die Erbringung von Serviceleistungen und soll eine korrekte und transparente Beziehung zwischen Anbieter und Kunden herstellen. Dieses Dokument legt die Grundprinzipien fest, auf denen die Dienstleistungen basieren, und definiert die Qualitätssicherungskriterien, deren Einhaltung der Anbieter garantiert und regelmäßig überprüft. Darüber hinaus beschreibt es, wie der Klient mit einbezogen werden kann, damit seine Vorstellungen und Erwartungen optimal erfüllt werden können, und damit das Dienstleistungsangebot immer weiter verbessert werden kann.

#### Ziele der Weiterbildung

Im Strategienkatalog der Europäischen Union<sup>1</sup> kommt der Weiterbildung eine zentrale Rolle innerhalb der Wissensgesellschaft zu, nicht nur im Zusammenhang mit gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Entwicklung, sondern auch im Bereich der sozialen Kohäsion und des Bürgerengagements, d.h. der aktiven Teilnahme der Menschen an allen Aspekten des sozialen und wirtschaftlichen Lebens.

Die politischen Leitlinien für den Bereich Weiterbildung sind im Landesgesetz vom 7. November 1983, Nr. 41 „zur Regelung der Weiterbildung und des öffentlichen Bibliothekswesens“ festgehalten, laut dem „jeder Bürger im Rahmen der zur Verfügung stehenden Einrichtungen ein Recht auf Weiterbildung“ hat, „durch die er Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bewältigung seiner persönlichen, staatsbürgerlichen, beruflichen und gesellschaftlichen Aufgaben erwerben und verbessern kann“. Das lokale Weiterbildungsnetzwerk beinhaltet „alle Formen des organisierten Lernens [...] einschließlich der Maßnahmen des zweiten Bildungsweges und des Fernunterrichts. Nicht darunter entfallen die öffentliche Schulbildung, die Berufsausbildung und die Kurse privater Einrichtungen, die berechtigt sind, rechtsgültige Abschlusszeugnisse auszustellen.“<sup>2</sup> Die Umsetzung der Bildungsinitiativen obliegt den lokalen Bildungsanbietern

---

#### 2. Grundprinzipien

##### Gleichberechtigung

Das Weiterbildungsnetzwerk bietet seine Dienstleistungen nach dem Prinzip der Gleichberechtigung für alle an, unabhängig von Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Rasse, Religion, Nationalität, Sprache, Meinung oder sozialer Stellung, im Geiste der Unparteilichkeit, der pluralistischen Meinungsäußerung und des Rechts auf Privatsphäre.

##### Unparteilichkeit

Die Erbringung der Dienstleistungen erfolgt auf der Grundlage von Unparteilichkeit, Gleichheit und Mitsprache, sowie der Anerkennung individueller Bedürfnisse seitens der Kunden. Der Unterricht

---

<sup>1</sup> Europäische Kommission: „Memorandum über lebenslanges Lernen“, Brüssel, 2000

<sup>2</sup> Landesgesetz Nr. 41/1983

behandelt Themen aus verschiedenen Blickwinkeln und bezieht unterschiedliche Zugänge und Denkmuster ein.

### **Kontinuität**

Kontinuität im Lehrangebot ist ein Grundpfeiler des Weiterbildungsnetzwerks und Teil der Philosophie von Tangram. Alle Bürger sollen die Möglichkeit haben, sich ihr Leben lang in allen Bereichen weiterzubilden. Tangram verpflichtet sich dazu, Fortbildungsveranstaltungen anzubieten, die kontinuierlich, regelmäßig und ohne Unterbrechungen stattfinden. Bei Unregelmäßigkeiten oder Unterbrechungen des Angebots verpflichtet sich die Einrichtung, ihre Klienten rechtzeitig zu informieren und ihnen Alternativen vorzuschlagen.

### **Freie Wahl**

Tangram verpflichtet sich, den Kunden eingehend über das eigene Kursangebot, sowie, falls notwendig, über die Kurse der anderen lokalen Anbieter zu informieren. Gemeinsam soll so die Zufriedenheit des Kunden erreicht werden.

### **Mitsprache**

Das Weiterbildungsnetzwerk strebt nach der aktiven Einbeziehung der Bürger in die Entwicklung der Gesellschaft. Dies soll vor allem durch Bildungsinitiativen erreicht werden, die darauf abzielen, das Wissen und die Fähigkeiten der Menschen in Hinsicht auf persönliche, soziale, bürgerliche und berufliche Aspekte weiter zu entwickeln. Durch vereinfachten Zugang sowie lückenlose und transparente Informationen möchte das Weiterbildungsnetzwerk die Teilnahme an Kursen steigern. Die Mitsprache der Kunden wird darüber hinaus durch die Erhebung und Analyse von Vorschlägen, Anmerkungen, Beschwerden und verschiedenen Möglichkeiten der Beratung gefördert.

### **Effizienz, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit**

Das Weiterbildungsnetzwerk baut auf Effizienz, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit seiner Maßnahmen. In diesem Sinne strebt es einerseits nach noch mehr Möglichkeiten, die Bildungsnachfrage der Bürger und Kunden durch ein maßgeschneidertes Kursangebot optimal zu decken, und andererseits nach der bestmöglichen Verwaltung seiner Ressourcen.

---

## **3. Gesetzliche Grundlagen**

- Landesgesetz vom 7. November 1983, Nr. 41 „zur Regelung der Weiterbildung und des öffentlichen Bibliothekswesens“, und nachfolgenden Abänderungen und Ergänzungen (Abänderung gemäß Landesgesetz vom 20. April 1993, Nr. 9, und Landesgesetz vom 13. Oktober 1993, Nr. 15).
- Europäische Kommission: „Lehren und Lernen: Auf dem Weg zu einer kognitiven Gesellschaft“
- Europäische Kommission: „Memorandum über lebenslanges Lernen“, 2000
- GvD vom 30. Juni 2003, Nr. 196 „Datenschutzgesetz“
- Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates von 27. Januar 1994 „Grundprinzipien der Erbringung von Dienstleistungen“.
- GvD vom 30. Juli 1999, Nr. 286, Kapitel III, Art.11 „Qualität der öffentlichen Dienstleistungen und Dienstcharta“
- Richtlinie des Ministers für öffentlichen Dienst vom 24. März 2004 „Erhebung des Qualitätsgrades des geleisteten Dienstes bei den Bürgerinnen und Bürgern“.
- Richtlinie der Abteilung für öffentlichen Dienst, Minister für Reformen und Innovation in der öffentlichen Verwaltung vom 20. Dezember 2006 „Qualität von Dienstleistungen und deren fortlaufende Verbesserung“. Gesetzliche Grundlagen

## **4. Beschreibung der Dienstleistungen**

### **Informationen**

Tangram steht allen interessierten Personen mit Informationen über das eigene Bildungsangebot, sowie, falls notwendig, über das Angebot der anderen lokalen Bildungseinrichtungen zur Verfügung. Kontakte und Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte der letzten Seite dieses Dokuments.

## **Beratung**

Auf Anfrage können interessierte Personen um ein Beratungsgespräch mit den zuständigen Mitarbeitern der Bildungseinrichtung ansuchen, im Rahmen dessen ihnen, mithilfe der geeigneten Mittel und Vorgangsweisen ein maßgeschneiderter Weiterbildungsweg vorgeschlagen wird.

## **Veröffentlichung und Bewerbung des Bildungsangebots**

Die Kurse werden regelmäßig über folgende Medien veröffentlicht:

- Internetseiten [www.tangram.it](http://www.tangram.it), [www.lamummmia.it](http://www.lamummmia.it);
- einmal jährlich erscheinende Publikation „*Corsi & Percorsi*“, herausgegeben vom Amt für Weiterbildung der Provinz Bozen. Die Broschüre „*Corsi & Percorsi*“ ist bei den Bildungseinrichtungen selbst, in Kultur- und Jugendzentren, Bibliotheken und anderen städtischen Einrichtungen, sowie im Amt für Weiterbildung der Provinz Bozen, Neubruchweg 2, erhältlich.
- Online Kurskatalog des Weiterbildungsnetzwerkes, der unter folgender Adresse abgerufen werden kann: [www.provincia.bz.it/cultura/formazione/872.asp](http://www.provincia.bz.it/cultura/formazione/872.asp);
- Informationsmaterial der einzelnen Bildungseinrichtungen.

## **Weiterbildungsmaßnahmen**

Das Weiterbildungsnetzwerk der Provinz Bozen setzt Bildungsmaßnahmen verschiedenster Art um (Kurse, Konferenzen, Seminare, Kongresse, Workshops, usw.), die sowohl mit lokalen als auch mit europäischen Leitlinien im Bildungsbereich im Einklang stehen. Gleichzeitig wird auch laufend an der Qualität der angebotenen Dienstleistungen und Bildungsangebote gearbeitet, indem versucht wird, die Inhalte der Veranstaltungen an den tatsächlichen Bedürfnissen der Besucher zu orientieren.

Tangram agiert als Bestandteil von und im Einklang mit diesem Weiterbildungsnetzwerk der Provinz Bozen und verfolgt ihre Ziele, ohne ihre eigene geschichtliche und kulturelle Identität zu vernachlässigen.

---

## **5. Modalitäten und Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Dienstleistungen Zugang zu den Dienstleistungen und Bildungsinitiativen**

Der Zugang zu den Dienstleistungen und Bildungsinitiativen wird vorrangig jenen Bürgern garantiert, die in der Provinz Bozen leben und arbeiten. Nicht volljährige Bürger haben nur dann Zugang zu den Dienstleistungen, wenn sie bei der Einschreibung in Begleitung der Eltern sind.

### **Modalitäten und Kriterien für die Inanspruchnahme von Bildungsinitiativen**

Um an einer Bildungsinitiative teilnehmen zu können, sind folgende Schritte notwendig:

- > **Voreinschreibung**, welche das Ausfüllen eines Formulars und das Hinterlegen einer Kautions erfordert, damit die Bildungseinrichtung überprüfen kann, ob die vom Landesgesetz für die Durchführung des Kurses notwendige Mindestteilnehmerzahl erreicht wird. Wird diese Zahl erreicht, kann der Kurs zum festgelegten Termin beginnen.
- > **Kurseinschreibung**, die durch Einzahlung der Kursgebühr erfolgt. Die Kursgebühr wird rückerstattet nur bei nicht stattfinden des Kurses.

### **Vereinbarungen**

Bei Kursbeginn werden die jeweiligen Verpflichtungen der Bildungseinrichtung und des Teilnehmers vereinbart:

a) Verpflichtungen seitens der Bildungseinrichtung:

- Vermittlung der vorgesehenen Kursinhalte;
- Dauer, Treffen, Uhrzeit und Preis des Kurses laut Programm;
- zeitgerechte Mitteilung etwaiger Programmänderungen und gemeinsame Besprechung von Alternativvorschlägen;
- Anwendung der im Programm angekündigten Lehrmethode,
- Ausstellung auf Anfrage einer Kursbescheinigung an alle Teilnehmer, die mindestens 80% der Unterrichtseinheiten besucht haben. Diese Teilnahmebescheinigung enthält Angaben über die Dauer des Kurses, die tatsächliche Anwesenheit des Teilnehmers und die übermittelten Kursinhalte.

b) Verpflichtungen seitens des Kursteilnehmers:

- Pünktlichkeit und regelmäßige Anwesenheit
- Unterzeichnen der Anwesenheitsliste
- respektvoller Umgang mit weiteren Kursteilnehmern, zum „Vademecum für Kursbesucher, sowie zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten und Materialien. Bei Zuwiderhandlung wird ein entsprechender Schadenersatz erhoben.

## 6. Qualitätssicherung

Dieser Abschnitt beschreibt die Qualitätsfaktoren der Dienstleistungen, zu deren Einhaltung sich die Weiterbildungseinrichtungen der Provinz Bozen verpflichten. Die oft abstrakten Werte und Prinzipien der vorhergehenden Abschnitte werden hier als konkrete und messbare Maßnahmen dargestellt. So haben die Anbieter die Möglichkeit, das Qualitätsniveau stets zu überwachen und laufend zu verbessern, während die Benutzer die Einhaltung der Kriterien überprüfen können.

Die folgenden Tabellen enthalten Informationen über:

die Qualitätsfaktoren, die das Niveau der angebotenen Dienstleistungen bestimmen. Diese Faktoren fußen auf den Prinzipien, die den Dienstleistungen zugrunde liegen, und auf den Besonderheiten und Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger.

die einzelnen Qualitätskriterien und Qualitätsstandards, die sich die Bildungsanbieter sowohl für das gesamte Serviceangebot als auch für die Leistungen am Kunden gesetzt haben.

<b>Informationen/Beratung</b>		
<b>Qualitätsfaktor</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Qualitätsstandard</b>
<b>Bearbeitungszeiten</b>	Wartezeit für persönliche Auskünfte im Sekretariat.	Max. 30 Min.
	Wartezeit für Auskünfte via E-Mail	Max. 5 Tage
	Zeitraum zwischen Abgabe des Einschreibeformulars und Einschreibung	Max. 15 Min.
	Zeitraum zwischen der Anfrage um Beratung (am Schalter, via E-Mail oder per Telefon) und dem Beratungsgespräch	Max. 7 Tage
<b>Beratungszeiten und Erreichbarkeit</b>	Beratungsstunden der Bildungseinrichtung pro Woche	Min. 40 Std.
	Telefonische Beratungsstunden pro Woche	Min. 40 Std.
	Einrichtung von Online-Beratungsdiensten (via E-Mail, Internet)	Mindestens 2 E-Mail-Adressen pro Bildungseinrichtung: learning@tangram.it, contatto@tangram.it.
<b>Qualifikation der Berater</b>	Regelmäßige Fortbildung der Berater	Mindestens 8 Stunden Fortbildung pro Jahr pro Bildungseinrichtung
<b>Fähigkeit der Berater, den Kunden zuzuhören sowie Einfühlungsvermögen</b>	Fragebogen zur Kundenzufriedenheit	Mind. 75% positive Bewertungen
<b>Klarheit der Informationen zum Bildungsangebot</b>	Fragebogen zur Kundenzufriedenheit	Mind. 75% positive Bewertungen
<b>Zugänglichkeit der Informationen zum Bildungsangebot</b>	Anzahl der Kommunikationswege	Mind. 3 Kommunikationswege: Internetseiten www.tangram.it, www.telecorsi.it, www.lamummi.it,

		Kurskatalog "Corsi & Percorsi", eigenes Informationsmaterial.
<b>Stand der Informationen zum Bildungsangebot</b>	Aktualisierung des Online-Katalogs	Mind. 1 Mal alle 30 Tage
	Aktualisierung der gedruckten Informationen zum Bildungsangebot	Mind. 2 Mal pro Jahr

<b>Bildungsangebot</b>		
<b>Qualitätsfaktor</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Qualitätsstandard</b>
Verlässlichkeit	Leistungsvereinbarung zwischen Kursteilnehmer und Anbieter	bei 100% der Kurse
	Aushändigung einer Teilnahmebescheinigung	in allen vorgesehenen Fällen, wenn die Anwesenheit des Kursteilnehmers mind. 80% der Kursdauer betragen hat
Professionalität und des Qualifikation Lehrpersonals	Fachliche und didaktische Kompetenz	Mind. 75% positive Bewertungen im Fragebogen zur Kundenzufriedenheit
Einfühlsamkeit der Lehrpersonen	Fragebogen zur Kundenzufriedenheit	Mind. 75% positive Bewertungen
Pünktlichkeit	Einhaltung der vereinbarten Termine und Zeiten	Mind. 95% der Unterrichtseinheiten haben pünktlich begonnen und geendet
	Einhaltung der Sicherheitsvorschriften	in 100% der Fälle
Angemessene und sichere Räumlichkeiten und Ausstattung	Verfügbarkeit angemessener Unterrichtsräume und Ausstattung	Mind. 75% positive Bewertungen im Fragebogen zur Kundenzufriedenheit
Korrekte Ausführung der Dienstleistung	Numerisches Verhältnis Lehrpersonen/Kursteilnehmer	Mind. 5 Teilnehmer pro Lehrperson (Mit Ausnahme des Sektors „Free Learning“)
	Ausstiegsrate	Weniger als 5%
Qualität des Lehrmaterials	Verfügbarkeit und Angemessenheit des Lehrmaterials (falls vorgesehen)	Mind. 75% positive Bewertungen im Fragebogen zur Kundenzufriedenheit
Berücksichtigung der Wünsche der Kursteilnehmer	Fragebogen über die Zufriedenheit der Kursteilnehmer (ausgenommen Vorträge, Besichtigungen, Kurse unter 6 Weiterbildungsstunden und „Free Learning“)	bei 100% der Kurse
	Möglichkeit für den Teilnehmer, Beschwerden, Vorschläge und Anmerkungen abzugeben	in 100% der Fälle

## 7. Bürger- und Kundennähe

### Information und Mitsprache der Bürger/Kursteilnehmer

Tangram hat zur weiteren Verbesserung des Dialogs zwischen Kursanbietern und -teilnehmern, sowie zur besseren Annäherung des Kursangebots an die Wünsche und Erwartungen der Kunden, folgende Formen der Kundenmitsprache eingerichtet:

- Fragebögen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit
- Entgegennahme und Analyse von Vorschlägen, Anmerkungen und Beschwerden
- Überprüfung von Fällen unzureichender Dienstleistung oder fehlender Einhaltung der in der Dienstcharta enthaltenen Verpflichtungen.

### Anregungen und Beschwerden

Mit ihren Anregungen und Vorschlägen helfen die Teilnehmer der Bildungseinrichtung, ihr Service zu verbessern und Fehler auszuschließen. Tangram ist jederzeit und gerne bereit, von seinen Kursteilnehmern Anmerkungen im Zusammenhang mit der Serviceleistung (die persönlich, via Fax, E-Mail, Brief oder Telefon eingehen können) entgegen zu nehmen und zu bearbeiten.

Beschwerden müssen in schriftlicher Form erfolgen und alle wichtigen Informationen zur Überprüfung des aufgetretenen Problems enthalten, vor allem die Art der Dienstleistung und des Fehlverhaltens, die Reaktion des Personals (namentliche Nennung der verantwortlichen Person) und ihre eigenen Daten. Die Beschwerdeformulare liegen bei Tangram auf. Beschwerden können entweder bei der Bildungseinrichtung selbst abgegeben werden oder per E-Mail an [contatto@tangram.it](mailto:contatto@tangram.it) gesandt werden. Auf Beschwerden hat innerhalb von 7 Tagen Antwort zu erfolgen, es sei denn, die betroffene Bildungseinrichtung teilt der Person, die die Beschwerde eingereicht hat, in schriftlicher Form mit, dass diese Frist aus besonderen Gründen verlängert werden muss. Hat sich die Beschwerde als berechtigt herausgestellt, hat die einreichende Person Anspruch auf Schadenersatz, der, je nach Situation, folgender Art beglichen werden kann:

Buch oder Katalog mit den von der entsprechenden Einrichtung oder im Rahmen des Weiterbildungsnetzwerkes veranstalteten Bildungsinitiativen  
teilweise Erstattung der Einschreibgebühr für den gewählten Kurs.

Die Vorschläge und Hinweise der Teilnehmer sind für die Weiterbildungsorganisation wichtig, um Verbesserungen durchführen und Missstände abschaffen zu können. Tangram ist offen für alle Anregungen, die es sorgfältig prüfen wird, in welcher Form sie auch immer übermittelt werden: persönlich, schriftlich, per E-Mail, per Fax oder telefonisch.

Beschwerden müssen schriftlich formuliert werden, sie müssen alle zweckdienlichen Informationen enthalten, um den Beschwerdegrund überprüfen zu können, z.B. die Art der Dienstleistung und den Grund der Beanstandung, das Verhalten der involvierten Personen (den Namen der verantwortlichen Person anführen) und die eigenen Personalien.

Im Sekretariat von Tangram liegen entsprechende Formulare aus. Die Beschwerde kann dort abgegeben oder mittels E-Mail übermittelt werden ([contatto@tangram.it](mailto:contatto@tangram.it)). Der Einbringer hat das Recht auf eine Antwort innerhalb von 7 Werktagen, ausgenommen bei jenen besonderen Fällen, bei denen der Verwaltungsrat konsultiert werden muss.

Wenn die Beschwerde begründet war, kann der Teilnehmer eine Entschädigung erhalten, so kann in bestimmten Fällen ein Teil des Teilnehmerbetrages in Form eines Bildungsgutscheines rückvergütet werden.

---

## 8. Wichtige Informationen

Kontaktdaten und Öffnungszeiten

Anschrift	TANGRAM GEN.
Adresse	LAUBEN 204 – 39012 MERAN (BZ)
Tel./Fax	0473-210430
E-mail	<a href="mailto:contatto@tangram.it">contatto@tangram.it</a> <a href="mailto:learning@tangram.it">learning@tangram.it</a>
Homepage	<a href="http://www.tangram.it">www.tangram.it</a>
Öffnungszeiten	Montag - Freitag 9.300-12.30, 15.00-19.00 Uhr