



CARTA DEI SERVIZI DELL'AGENZIA EDUCATIVA TANGRAM Anno 2019

INDICE

- 1) Premessa
- 2) Principi fondamentali
- 3) Riferimenti normativi
- 4) Descrizione dei servizi
- 5) Modalità e criteri di accesso al servizio
- 6) Impegni di qualità
- 7) Rapporti con i cittadini e gli utenti
- 8) Informazioni utili (recapiti e orari)

1) Premessa

Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi dell'agenzia educativa Tangram descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto corretto e trasparente tra l'agenzia e i propri utenti. Questo documento enuncia i principi generali ai quali si ispira l'erogazione dei servizi e definisce gli impegni di qualità di cui intende garantire e verificare il rispetto. Descrive inoltre le modalità di coinvolgimento degli utenti dirette al soddisfacimento dei loro bisogni formativi e delle loro aspettative, nonché al miglioramento dell'offerta di servizi.

Finalità generali dell'Educazione Permanente

Nel quadro delle strategie comunitarie¹ l'Educazione Permanente ha un'importanza centrale all'interno della società della conoscenza, non solo per l'evoluzione sociale ed economica, ma anche per la coesione sociale e la cittadinanza attiva, intesa come eventuale partecipazione dei cittadini a tutte le sfere della vita sociale ed economica.

Le linee politiche per l' Educazione Permanente nella Provincia di Bolzano sono definite nella legge provinciale 7 novembre 1983, n. 41 *"Per la disciplina dell'Educazione Permanente e del sistema di biblioteche pubbliche"*, in base alla quale *"ogni cittadino ha il diritto che gli vengano fornite opportunità di Educazione Permanente quali consolidamento e ampliamento delle sue cognizioni e capacità sul piano personale, civile, professionale e sociale, nell'ambito delle strutture disponibili."*

Il sistema di Educazione Permanente locale comprende tutte *"le forme di insegnamento organizzato, compresi gli interventi volti al recupero di istruzione scolastica e gli insegnamenti a distanza, esclusi i corsi pubblici di istruzione scolastica e di formazione professionale di base, nonché quelli organizzati da istituzioni private autorizzate al rilascio di titoli con valore legale"* ². Alla realizzazione delle iniziative formative concorrono le agenzie educative del territorio.

2) Principi fondamentali

Uguaglianza

Il sistema di Educazione Permanente fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo per le varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza.

Imparzialità

I servizi sono erogati secondo criteri di imparzialità, equità, inclusione e nel rispetto delle esigenze individuali del soggetto. Gli insegnamenti vengono impartiti sotto svariati aspetti, in considerazione dei differenti approcci o linee di pensiero.

Continuità

La continuità dell'offerta formativa è un elemento portante del sistema di Educazione Permanente e un principio ispiratore dell'attività di Tangram, affinché i cittadini possano formarsi lungo tutto l'arco della vita in tutti i suoi aspetti. L'agenzia si impegna a garantire un servizio formativo continuativo,

¹ CCE, Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente, Bruxelles, 2000.

² Legge provinciale n. 41/1983.

regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio l'agenzia si adopera per informare tempestivamente gli utenti e proporre loro soluzioni alternative.

Diritto di scelta

Tangram si impegna a fornire all'utenza un orientamento relativo alla propria offerta formativa e in presenza di collaborazioni esterne, all'offerta degli altri erogatori presenti sul territorio, nel comune perseguimento della soddisfazione dell'utente attraverso la cooperazione.

Partecipazione

Il sistema di Educazione Permanente favorisce la partecipazione attiva del cittadino al progresso della società attraverso azioni formative atte a sviluppare le conoscenze e competenze della persona in una prospettiva personale, sociale, civica e occupazionale. Il sistema di Educazione Permanente promuove la partecipazione degli utenti garantendo la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. La partecipazione degli utenti si attua inoltre attraverso la raccolta e l'analisi di suggerimenti, segnalazioni, reclami e forme diverse di consultazione e ascolto.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il sistema di Educazione Permanente orienta la propria attività ai criteri di efficienza ed economicità. L'impegno a migliorare la capacità di soddisfare i bisogni dei cittadini e degli utenti attraverso un'adequata offerta di servizi si coniuga con il perseguimento dell'ottimale gestione delle risorse

3) Principali riferimenti normativi

- Legge provinciale 7 novembre 1983, n. 41 "*Per la disciplina dell'Educazione Permanente e del sistema di biblioteche pubbliche*" e successive modifiche e integrazioni (modifica con legge provinciale 20 aprile 1993, n. 9 e con legge provinciale 13 ottobre 1993, n. 15).
- Commissione Europea, *Insegnare e apprendere verso la società conoscitiva*, Lussemburgo, 1996.
- Commissione Europea, *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente*, 2000.
- D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".
- D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286, capo III, art. 11 "*Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi*".
- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "*Rilevazione della qualità percepita ai cittadini*".
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione 20 dicembre 2006 "*Qualità dei servizi e miglioramento continuo*".

4) Descrizione dei servizi

Informazione

L'agenzia educativa Tangram è a disposizione di tutti gli interessati per fornire informazioni sulle proprie attività formative ed, eventualmente, sulle offerte di altre agenzie del sistema di Educazione Permanente del territorio. Le informazioni relative ai recapiti e agli orari sono contenute nell'ultima parte di questo documento.

Orientamento

Le persone interessate che lo richiedono possono essere orientate dagli operatori dell'agenzia educativa competenti, anche con l'ausilio di appositi strumenti e procedure, verso un percorso formativo mirato.

Promozione e pubblicizzazione

Le attività formative vengono promosse e pubblicizzate periodicamente attraverso i seguenti canali:

- i siti www.tangram.it, Social Network (Facebook, sito dell'agenzia, Newsletter);
- il materiale informativo dell'agenzia.
- La pubblicazione annuale "*Corsi & Percorsi*", a cura dell'Ufficio Educazione Permanente della Provincia. Il bollettino "*Corsi & Percorsi*" è disponibile presso le agenzie educative, le associazioni culturali e giovanili, le biblioteche e altre istituzioni pubbliche della città, nonché presso l'Ufficio Educazione Permanente della Provincia, via del Ronco 2 a Bolzano;
- il catalogo online dell'offerta formativa del sistema di Educazione Permanente, disponibile sul sito www.provincia.bz.it/cultura/formazione.

Interventi formativi

Il sistema di Educazione Permanente attivo nella Provincia di Bolzano realizza interventi formativi differenziati (corsi, conferenze, seminari, convegni, laboratori ecc.) in coerenza con le linee guida in ambito formativo sia a livello locale che a livello europeo. Contemporaneamente, orienta la propria attività alla qualità dei servizi e dell'offerta formativa, cercando di dimensionarne le caratteristiche alle effettive esigenze dei cittadini.

L'agenzia educativa Tangram opera all'interno del sistema di Educazione Permanente provinciale e in sinergia con questo, perseguendo le proprie finalità nel rispetto della propria identità storico-culturale.

5) Modalità e criteri di accesso ai servizi

Accesso ai servizi e alle iniziative formative

L'accesso ai servizi e alle iniziative formative è garantito prioritariamente a tutti coloro che vivono e che lavorano in Provincia di Bolzano. I minori possono accedere ai servizi solo se accompagnati dai genitori all'atto dell'iscrizione.

Modalità e criteri di accesso alle iniziative formative

Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

- una **preiscrizione**, che richiede la compilazione di un modulo e il deposito di una cauzione attraverso la quale l'agenzia verifica se è stato raggiunto il numero minimo di partecipanti stabilito dalla legge provinciale come requisito per l'avvio di qualsiasi corso di formazione. Il raggiungimento di questa soglia minima permette di iniziare il corso secondo i tempi stabiliti.
- **l'iscrizione** all'iniziativa formativa, la quale avviene tramite il pagamento della relativa quota di iscrizione il giorno d'inizio delle lezioni.

La restituzione della cauzione avviene solamente in caso di annullamento del corso. La cauzione e la quota d'iscrizione vengono interamente trattenute in caso di assenza o di ritiro dal corso.

Patto formativo.

All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni dell'agenzia e dell'utente:

- a. da parte dell'agenzia:
 - informazioni relative ai contenuti del corso;
 - date, orario, durata e prezzo del corso conforme al programma pubblicizzato;
 - comunicazione tempestiva di eventuali variazioni del programma e soluzioni alternative;
 - metodologia utilizzata conforme al programma pubblicizzato;
 - consegna su richiesta dell'interessato di un attestato finale ai partecipanti che abbiano frequentato almeno l'80% delle lezioni. L'attestato di frequenza reca indicazione del nominativo del partecipante, della denominazione, della durata del corso, della sede di svolgimento, delle ore di lezione previste e delle ore di lezione frequentate;
- b. da parte dell'utente:
 - frequenza puntuale e regolare del corso;
 - firma dei registri di presenza;
 - rispetto degli altri partecipanti, del "Vademecum dei corsisti" degli ambienti e dei materiali messi a disposizione.

6) Impegni di qualità

In questa sezione sono esplicitati gli obiettivi di qualità dei servizi che Tangram si impegna a rispettare. I valori e i principi astratti enunciati nelle parti precedenti 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.

Nelle tabelle seguenti sono riportati:

> **i fattori di qualità**, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi e delle caratteristiche ed esigenze dei cittadini;

> per ciascun fattore, **gli indicatori** per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che l'agenzia si impegna a mantenere in relazione al complesso delle prestazioni o alle singole prestazioni rese all'utente.

| Informazione/orientamento | | |
|---------------------------|--|----------------|
| Fattore qualità | Indicatore | Standard |
| Puntualità del servizio | Tempo di attesa per ottenere informazioni in segreteria. | Max. 30 minuti |
| | Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per E-mail. | Max. 5 giorni |

| | | |
|--|---|--|
| | Intervallo di tempo tra la consegna del modulo di iscrizione e l'avvenuta iscrizione. | Max. 15 minuti |
| | Intervallo di tempo tra la richiesta di consulenza (sportello, per e-mail o per telefono) e il colloquio. | Max. 7 giorni |
| Disponibilità e continuità del servizio | Numero di ore settimanali di apertura dell'agenzia al pubblico. | 40 ore |
| | Numero di ore settimanali di reperibilità telefonica dei referenti per il pubblico. | 40 ore |
| | Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, Internet). | learning@tangram.it Facebook: Tangram Merano |
| Competenza degli operatori di Educazione Permanente | Aggiornamento periodico degli operatori. | Almeno 8 ore di aggiornamento all'anno. |
| 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 informazioni sull'offerta formativa | Numero di canali di comunicazione. | www.tangram.it, Facebook: Tangram Merano, catalogo "Corsi & Percorsi", materiale informativo proprio. |
| Attualità delle informazioni sull'offerta formativa | Periodicità dell'aggiornamento del catalogo online. | Almeno 1 aggiornamento ogni 30 giorni |
| | Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa. | Almeno 2 aggiornamenti all'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'80% delle lezioni. |
| Professionalità e competenza dei docenti | Competenza settoriale e didattica. | Almeno 75% di risposte positive al questionario di soddisfazione. |
| Empatia dei docenti | Questionario di soddisfazione. | Almeno 75% di risposte positive. |
| Puntualità | Rispetto dei tempi e 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. 5 allievi per docente/ad esclusione del settore Free Learning. |
| | 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 ad esclusione di conferenze, visite didattiche, corsi inferiori alle 6 ore di E.P. e delle attività svolte nel centro per l'apprendimento delle nuove tecnologie. | 100% dei corsi |
| | Esistenza di procedure per la raccolta dei reclami, suggerimenti, segnalazioni dell'utente. | 100% dei casi. |

7) Rapporti con i cittadini e gli utenti

Informazione e ascolto dei cittadini/utenti

Per migliorare il dialogo tra chi offre e chi partecipa ad un'iniziativa formativa e rendere l'offerta sempre più rispondente alle esigenze e aspettative degli utenti, Tangram ha attivato le seguenti forme di ascolto del cittadino/utente:

- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza;
- raccolta e analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami;
- trattamento dei casi di disservizio e di mancato rispetto degli impegni promessi nella Carta dei Servizi.

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e le segnalazioni degli utenti possono aiutare l'agenzia a migliorarsi e a eliminare i disservizi. Tangram è a disposizione dell'utente per ricevere ed esaminare le osservazioni pervenute (verbalmente, per iscritto, per e-mail, per telefono).

In caso di reclami, la segnalazione deve essere formulata per iscritto, deve contenere tutte le informazioni necessarie per accertare il disservizio segnalato e, in particolare, la tipologia del servizio e di violazione, il comportamento del personale (indicando il nominativo della persona responsabile) e le proprie generalità.

Il reclamo può essere presentato presso la sede dell'agenzia oppure inoltrato per posta elettronica all'indirizzo learning@tangram.it. Chi presenta un reclamo ha il diritto di ricevere una risposta entro 7 giorni lavorativi, salvo che per particolari situazioni che richiedono l'intervento del Consiglio Direttivo.

Una volta verificata la fondatezza del reclamo, l'utente può ottenere un indennizzo che, a seconda dei casi, può consistere nel rimborso parziale della quota di iscrizione all'iniziativa formativa prescelta attraverso un buono formativo.

8) Informazioni utili

Presentazione Ente

La ricerca di nuovi percorsi formativi e l'uso delle moderne tecnologie sono state sin dal 1986 le linee guida di Tangram. All'inizio furono alcune importanti ricerche didattiche a caratterizzare l'attività, ma agli inizi degli anni '90 emerse con evidenza il carattere formativo dell'agenzia grazie all'avvio dei laboratori creativi e all'informatica. Nel 1991 lanciò una delle prime biblioteche telematiche in Italia e allestì una propria aula d'informatica dove vennero svolti i primi corsi. Fu proprio grazie a "**Didakta**", l'archivio telematico dedicato alla storia dell'Alto Adige, e all'originale giallo telematico "**Caccia a Wolkenstein**", un originale gioco di ruolo patrocinato dal Ministero alla Cultura, che i responsabili di Tangram furono invitati alla fiera internazionale dell'informatica di Milano e a diversi congressi nazionali. Sempre all'inizio degli anni '90 alcuni operatori di Tangram erano impegnati nell'insegnamento delle lingue (Tangram fu la prima agenzia educativa ad impartire nel 1994 l'insegnamento precoce del tedesco nella scuola infanzia) e nel mondo della creatività con i laboratori di aquiloni, di pittura e di lavori su vetro Tiffany. La sperimentazione didattica si era spostata nel frattempo all'analisi delle esigenze degli adulti e del mondo culturale; nel 1998 prese il via il metodo **Free Learning**, un sistema d'insegnamento aperto e flessibile in grado di offrire un apprendimento aperto e flessibile, senza obblighi di frequenza e alla presenza di un tutor; si trattava di un'idea tanto originale da meritarsi un intervento al convegno internazionale sulle moderne tecnologie tenutosi a Vienna nell'ambito del progetto Re-Real. Ancor oggi tale metodo costituisce parte integrante delle attività gestite dall'agenzia all'interno del centro per l'apprendimento delle nuove tecnologie.

L'agenzia educativa Tangram negli ultimi anni ha ampliato il proprio raggio d'azione, inserendo nuovi settori come l'educazione musicale o le settimane di soggiorno-studio in un castello della Val Venosta e attivando alcuni progetti in periferia, finalizzati alla creazione di stabili punti di riferimento per l'Educazione Permanente della comunità italiana. E' però nei tre piani della sede di Merano che si

concentra la maggior parte dell'attività; al primo piano si trovano la segreteria e l'aula del Centro di autoapprendimento d'informatica. Al secondo piano vi è la grande sala adibita alle conferenze, alle riunioni collegiali, ai laboratori manuali e ai corsi di lingua; qui è operativo anche il comparto **Tangram English Studio** che organizza e gestisce tutti i corsi in lingua inglese. Al terzo piano si trovano la sede ufficiale degli esami per l'acquisizione della Patente europea del computer E.C.D.L., il reparto di contabilità e la direzione; sullo stesso piano si trova la sede della **Casa Editrice Tangram**, a cui si riconducono le pubblicazioni "**Il mistero dell'uomo venuto dal ghiaccio**", il CD-Rom didattico dedicato alla storia di Ötzi, l'opuscolo "**Merano: guida alla città sconosciuta**", e recentemente al primo volume di "**Il Codice Brandis e i castelli del Burgraviato, della Val Venosta e dell'alta Valle dell'Inn**".

Attività

- > **Informatica:** un'attività incentrata su corsi tematici.
- > **Centro di autoapprendimento:** l'unico metodo di "Sistema formativo aperto e flessibile" che garantisce il raggiungimento degli obiettivi formativi individuali nelle nuove tecnologie e nel pieno rispetto dei tempi personali di apprendimento e attraverso corsi personalizzati.
- > **Musica:** dal 2012 Tangram propone corsi personalizzati di chitarra acustica e corsi per bambini delle scuole elementari e medie. Dal 2017 sono attivi anche i corsi personalizzati di canto.
- > **Cucina:** corsi dedicati alla sana alimentazione.
- > **Lingue:** insegnanti di madrelingua, programmi di studio appositamente predisposti e ambienti molto accoglienti sono i punti di forza dei corsi di lingue (tedesco, arabo, russo e cinese), proposti secondo il **Quadro Comune Europeo di Riferimento**.
- > **Tangram English Studio:** un comparto che si occupa esclusivamente dell'insegnamento della lingua inglese a tutti i livelli e che propone corsi rivolti a diverse fasce d'età.
- > **Cultura:** dal 2002 è stato avviato il progetto "**Itinera**" dedicato alla conoscenza della storia locale attraverso conferenze e visite culturali. Dal 2014 è stato avviato un progetto di conferenze e visite guidate dedicato al centenario della Prima Guerra Mondiale e dal 2015 un progetto dedicato al Codice Brandis e ai castelli del Burgraviato.
- > **Krea:** un laboratorio dotato di moderne attrezzature e aperto sempre a tutti gli appassionati di artigianato e lavori manuali come pittura, cucito, Patchwork, Tiffany, mosaico.
- > **Tangram Editore:** nell'ambito di un progetto di diffusione della storia locale l'agenzia ha pubblicato "**Merano: guida alla città sconosciuta**", il Cd-Rom "**Il mistero dell'uomo venuto dal ghiaccio**", un'opera multimediale dedicata alla presenza dei primi abitanti delle Alpi e al ritrovamento della mummia del Similaun, e di recente il primo volume del libro "**Il Codice Brandis e i castelli del Burgraviato, della Val Venosta e dell'alta Valle dell'Inn**".

Recapiti

| | |
|--------------------------------|---|
| Denominazione | TANGRAM |
| Indirizzo | VIA PORTICI 204 – 39012 MERANO (BZ) |
| Tel./Fax | 0473-210430 / 0473-212565 |
| E-mail | learning@tangram.it |
| Sito Internet | www.tangram.it |
| Orario di apertura al pubblico | da lunedì a venerdì, dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15 alle 19 |