



POLITICA DI FIDIA

Fidia promuove una **cultura della qualità** con l'obiettivo di **creare valore** attraverso il **soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative** dei **clienti** e di tutte le **parti interessate**.

La creazione di valore avviene attraverso **approcci, comportamenti e attività** che caratterizzano l'intero sistema di gestione di Fidia nelle dimensioni della **qualità** dei servizi formativi e consulenziali, della **conciliazione** famiglia-lavoro, del modello organizzativo-gestionale funzionale alla **prevenzione dei reati**, della **salute e della sicurezza** nei luoghi di lavoro.

La gestione di Fidia è orientata a:

- ✓ perseguire l'**innovazione organizzativa e metodologica**, con lo sviluppo di una struttura interna snella e competitiva orientata ad ottimizzare i processi di progettazione, erogazione e valutazione del servizio, in un'ottica di anticipazione ed adeguamento alle evoluzioni del mercato delle competenze e dei contesti organizzativi e territoriali;
- ✓ garantire al sistema cliente che i servizi erogati nei diversi contesti risultino mirati alla **soddisfazione delle specifiche esigenze**, conformi all'impegno definito contrattualmente ed ispirati a una logica di miglioramento continuo.

Il **sistema cliente** di Fidia viene individuato considerando il contesto di riferimento e tutte le parti interessate (utenti e beneficiari dei servizi, pubbliche amministrazioni ed enti finanziatori, aziende clienti e partner territoriali, dipendenti e fornitori) nella convinzione che la **capacità di dialogo e di interazione** con le persone, i contesti ed i territori rappresenta un **asset** importante dell'azienda.

Vengono quindi definiti **indicatori di qualità** per ogni tipologia di cliente.

Per quanto riguarda i partecipanti/utenti di attività formative e di servizi I lavoro

- ⇒ rilevazione dei risultati dell'**apprendimento**, in termini di conoscenze, abilità e comportamenti sviluppati o potenziati dai partecipanti, effettuata a conclusione dell'attività formativa e quando previsto
- ⇒ rilevazione dei risultati del **gradimento**, con particolare riferimento ad aspetti quali il livello di raggiungimento degli obiettivi dichiarati, la pertinenza dei contenuti sviluppati, l'efficacia nella gestione complessiva dell'attività formativa
- ⇒ rilevazione dei risultati di **ricaduta**, ovvero della percentuale degli allievi occupati, in coerenza con il profilo professionale di riferimento dell'attività frequentata, con l'iter scolastico / formativo o con gli interessi / caratteristiche individuali (nel caso della formazione continua la ricaduta è da intendersi come crescita professionale e/o culturale ovvero trasferimento degli apprendimenti nella situazione di lavoro)

Per quanto riguarda le pubbliche amministrazioni e gli enti finanziatori

- ⇒ rispetto di **valori di efficacia/efficienza** definiti dai sistemi regionali di accreditamento;
- ⇒ **rispetto dei tempi e delle procedure** definite dalla tipologia del finanziamento.

Per quanto riguarda le aziende clienti ed i partner territoriali

- ⇒ rilevazione della **rispondenza delle azioni progettuali** ai fabbisogni professionali e occupazionali considerando le evoluzioni organizzative e del mercato del lavoro
- ⇒ rilevazione della **soddisfazione**, in termini di gradimento manifestato dalle organizzazioni **per i servizi fruiti**, siano essi di formazione, di consulenza o di assistenza tecnica.

Per quanto riguarda i dipendenti ed i fornitori

- ⇒ **soddisfazione**, per i dipendenti, con riferimento alle opportunità formative e di crescita professionale, alla conciliazione famiglia-lavoro, in generale al benessere organizzativo;
- ⇒ **soddisfazione**, per i fornitori, con riferimento alle modalità organizzative e di lavoro, alle opportunità professionali ed alla gestione amministrativa e contrattuale.

Annualmente Fidia pianifica **obiettivi di miglioramento** che tengono conto dei predetti indicatori ed il raggiungimento dei medesimi viene verificato in sede di direzione.