

 <p>La formazione in agricoltura</p>	<p align="center">DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITA'</p>	<p align="center">ALL 01 Rev. 02 Dicembre 2009</p>
--	---	---

LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITA'

La nostra politica per la qualità applica le norme contenute nella UNI EN ISO 9001:2008.

Si ritengono ancora validi i principi e gli indirizzi a suo tempo enunciati, si è pensato, al momento (05/11/2011), ad un semplice aggiornamento per meglio pianificare e realizzare lo sviluppo di un sistema qualità ai quali dovrà ispirarsi l'azione di Cipa-at Pistoia, l'agenzia formativa della Confederazione Italiana Agricoltori nei prossimi anni.

La Direzione, nell'ambito del programma teso ad istituire, mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione per la qualità, intende perseguire l'obiettivo di fornire servizi (progetti formativi) che soddisfino l'esigenza e le aspettative dei propri clienti nel rispetto dei principi e dei criteri esposti dalla normativa di riferimento UNI EN ISO 9001:2008.

Il Manuale Qualità (giunto alla Rev 07), al quale questo documento appartiene, descrive nel dettaglio tutte le azioni e verifiche che sono effettuate per raggiungere in modo adeguato e soddisfacente gli obiettivi che l'agenzia formativa si propone di raggiungere.

La Direzione in passato ha individuato il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici, ad oggi ritenuti ancora fondamentali:

1) REALIZZARE LA PIENA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE FORNENDOGLI UN'AMPIA GAMMA DI PROGETTI PUNTANDO ANCHE SULL'ALLARGAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA AD UNA UTENZA IL PIU' POSSIBILE DIFFERENZIATA.

Con il 2011, visti i risultati ottenuti, possiamo affermare senza dubbio di aver messo a punto un apprezzabile sistema di formazione continua che è permanente e non sporadico (sistema strutturato) rivolto sia ad associati CIA, sia ad imprese di altre Organizzazioni Professionali Agricole, sia ad utenti non coltivatori (progettazione nell'ambito del sistema EDA, Educazione Degli Adulti): questo ha implicato un continuo confronto con le altre agenzie presenti sul territorio sia da un punto di vista dei contenuti, che anche della forma e dei metodi didattici (abbiamo tratto ottimi insegnamenti dall'ampliamento continuo del sistema di relazioni).

Punti di forza per il raggiungimento di questo obiettivo sono stati la buona conoscenza della realtà "rurale" del territorio (legata all'esperienza acquisita da parte delle risorse umane impiegate), l'inserimento sempre più continuo dell'agenzia nel tessuto socio-economico provinciale (è punto di riferimento unico per quanto riguarda la formazione professionale in agricoltura), la capacità di cogliere le esigenze formative e di innovazione del mondo agricolo (attraverso un continuo sistema di rilevazione dei fabbisogni), la chiarezza dell'offerta formativa, la disponibilità ad articolare proposte a partire dalle richieste.

Il raggiungimento di questo obiettivo non deve però consentirci di allentare l'attenzione al cliente: deve continuare, anzi migliorare il buon rapporto con i clienti esistenti al fine di

fungere da fulcro per la ricerca di nuovi clienti. L'obiettivo è raggiungibile anche procedendo a migliorare ulteriormente la comunicazione all'esterno del sistema CIA (la realizzazione del sito web www.cipa-atpistoia.it può essere un valido strumento, ma anche la stampa locale, le radio e TV locali).

La gestione del progetto Spinn-Agri (Sistema Partecipato per l'INNOvazione in Agricoltura e vivaismo) ci ha inoltre consentito di potenziare i nostri sistemi di comunicazione creando un apposito sito (<http://www.spinnagri.it/>) sul quale sono riportati tutti i corsi che verranno erogati nell'ambito del progetto integrato di comparto.

2) MIGLIORARE L'EFFICIENZA INTERNA (adozione del sistema qualità) ATTRAVERSO L'ORGANIZZAZIONE E LA STANDARDIZZAZIONE DELLE ATTIVITA', EVITANDO DISPERSIONE DI ENERGIE E MIGLIORANDO IL SISTEMA DI RELAZIONI INTERNO (chi fa cosa).

L'attuazione di un corretto ed efficiente sistema di gestione aziendale della qualità deve essere visto come uno strumento di gestione dei processi in grado di assicurare il raggiungimento degli obiettivi dell'agenzia e quindi come una scelta strategica fondamentale per incrementarne il suo valore e la sua competitività; tutto questo attraverso l'aumento della consapevolezza, della motivazione e del coinvolgimento di tutti i membri del Consiglio Direttivo. A seguito del Congresso del Sistema CIA sono decaduti tutti gli organismi (compreso quelli di Cipa-at Pistoia); la nuova Direzione ha adottato un nuovo statuto, è stata scissa la figura del Presidente/Direttore con l'inserimento di una nuova risorsa umana per dare più spessore all'organismo dirigente.

Procedere a cadenzare alcune tipologie di corsi che rispondono ad obblighi di legge per dare dei riferimenti temporali certi agli utenti (es. corso patentini, corsi alimentaristi, corsi sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, ecc.); creazione di progetti/prototipo (si tratta di progetti che non richiedono grossi cambiamenti da una volta all'altra); partecipazione a bandi pubblici di una certa rilevanza quali i PIC (progetti integrati di comparto); revisione della Direzione a seguito di una serie di riunioni periodiche stabilite (tre - quattro l'anno) al fine di definire esplicitamente e tenere sotto controllo, fra le altre cose, i compiti e le responsabilità di ciascuna persona.

Affiancare al direttore/coordinatore una figura stabile (anche se non full-time), oltre all'amministratore/rendicontatore, con compiti di sostegno nelle attività dell'agenzia che recentemente sono notevolmente aumentate, specie per l'attività dei Progetti Integrati di Comparto (molte agenzie formative presenti sul territorio richiedono a Cipa-at Pistoia di essere partner nei loro progetti); su questo aspetto ancora molto deve essere fatto.

Si rende necessario attivarsi con l'introduzione fra le risorse umane la figura del certificatore di competenze.

3) GESTIRE UN SISTEMA CONTINUO DI RICERCA E RACCOLTA DATI, CONCRETIZZARE L'ANALISI DEI CONTESTI AL FINE DI EVITARE PERDITE DI TEMPO NELLA PROGETTAZIONE DI CORSI CHE NON HANNO UN'UTENZA CERTA; ESSERE IN GRADO DI OFFRIRE UNA GAMMA DI PROPOSTE CHE STIMOLINO LA PERCEZIONE DEL BISOGNO DI FORMAZIONE SENZA ATTENDERE UNA DOMANDA CHE TALVOLTA HA DIFFICOLTA' A CONCRETIZZARSI

Strutturare un sistema costante di analisi dei fabbisogni di formazione per poter rispondere al meglio alla *mission* del Cipa-at Pistoia (scopi previsti nello statuto art. 2) al fine di promuovere progetti che siano rispondenti alle reali necessità degli associati Cia o di altri potenziali "clienti" (analisi finale di customer satisfaction).

Per rispondere all'esigenza/necessità del cliente sia esso impresa o semplice cittadino, deve essere sempre più consolidato un sistema di rilevazione di fabbisogni di formazione utilizzando una gamma più ampia possibile di strumenti: focus group, visite aziendali, questionari, uso di aziende pioniere, ecc.

Creare con i fornitori un rapporto tale che i servizi ed i prodotti acquistati siano in grado di garantire e soddisfare i requisiti di qualità richiesti.

4) AMPLIARE IL SISTEMA DI RELAZIONI ESTERNE.

Al fine di avere una visione meno settoriale del contesto economico nel quale si muove l'agenzia occorre moltiplicare i contatti con altri enti quali: altre agenzie formative per instaurare con esse rapporti di partenariato (costituzione di ATI, ATS, ecc.), organizzazioni sindacali, enti pubblici (soprattutto gli assessorati alla formazione e alle politiche del lavoro, ma anche la comunità montana), le Asl, l' Aias, le scuole (a qualsiasi livello dagli istituti comprensivi all'università), ecc. al fine anche di ampliare la visibilità di Cipa-at Pistoia (ruolo politico).

L'esperienza di gestione del Progetto Integrato di Comparto F.I.S.I.Agrì. (Formazione Integrata per lo Sviluppo e l'Innovazione in Agricoltura), finalizzato allo sviluppo della competitività del comparto agricolo e vivaistico della provincia di Pistoia, ci ha consentito di progettare e di sviluppare un innovativo, sperimentale e sostenibile modello di integrazione fra i sistemi istruzione, formazione e imprese.

La rete auspicata è stata denominata "Distretto integrato della conoscenza", proprio per porre l'accento su alcuni concetti chiave: la necessità di "fare sistema", la spinta verso l'aggregazione e lo scambio fra imprese e fra imprese ed enti sul territorio; la crescita del capitale umano quale strumento di sviluppo economico; l'innovazione quale leva di competitività

Il Distretto Integrato della Conoscenza ha voluto fornire una risposta concreta al bisogno non sempre esplicitato di collaborare per la crescita comune e per garantire l'uso ottimale delle risorse, sia umane che ambientali, il cui impiego efficace e razionale è imprescindibile nel comparto agricolo e vivaistico, ma non solo.

La creazione della rete fra i sistemi ha permesso ai partecipanti (molto numerosi per la verità) di sperimentare processi di scambio e concertazione con l'obiettivo di istituzionalizzare forme sostenibili di collaborazione.

Il risultato conseguito (la sperimentazione del modello operativo di integrazione, l'adesione al patto di rete, l'elaborazione partecipata e periodica di piani di istruzione e formazione coerenti con la vision di comparto) rappresenta in realtà una tappa intermedia nel complesso percorso di integrazione in rete che, nelle intenzioni dei partecipanti (Cipa-at Pistoia in primis), dovrà attendere un biennio di sperimentazione per la verifica dell'efficacia del modello ipotizzato e quindi della sua sostenibilità futura.

La naturale prosecuzione di quanto su esposto può senza dubbio il progetto integrato di comparto SPINN-Agrì, a bando sui progetti Integrati di comparto 2008/2010 della provincia di Pistoia.

Il progetto si propone di implementare e sviluppare un modello ed una modalità di raccordo organici tra i sistemi istruzione - formazione - ricerca - imprese.

SPINN - Agrì prevede di valorizzare due macroaree strategiche, individuate grazie ad una forte condivisione emersa dal Patto di Rete elaborato nel precedente progetto F.I.S.I.Agrì:

- Macroarea trasferimento di ricerca e innovazione nei sistemi produttivi aziendali, in particolare finalizzato alla sostenibilità ambientale

- Macroarea sviluppo nuovi mercati

Il progetto ha durata triennale e prevede un impianto su due azioni integrate sugli Assi I Adattabilità (azione 3.1 del bando) e IV Capitale Umano (azioni 3.3 e 3.4 del bando):

a) Azione 1: formazione partecipata per il comparto agricolo e vivaistico (Asse I)

Costituisce il fulcro del progetto SPINN Agrì; tende a valorizzazione il ruolo attivo delle imprese coinvolte grazie ad un percorso continuo di progettazione partecipata e alla massima personalizzazione e flessibilità degli interventi.

b) Azione 3: Patto di Rete e Networking Internazionale (Asse IV)

È l'azione strategica del Progetto, in quanto si pone l'obiettivo di:

- costruire e mantenere la filiera education e lavoro attraverso lo sviluppo e l'operatività del Patto di Rete impostato nell'ambito del Progetto F.I.S.I. Agrì;

- trasferire la metodologia di progettazione partecipata, attivata nell'Azione 1, per sviluppare la rete in ambito europeo, accrescendo e dando maggiore visibilità

all'intreccio di contatti e relazioni a favore della ricerca e delle opportunità commerciali.

Il progetto, articolato, molto complesso, si propone i seguenti obiettivi:

- 1) promozione del progetto integrato sul territorio, in particolare presso le imprese del comparto;
- 2) valorizzazione di un ruolo attivo delle imprese coinvolte grazie ad un percorso continuo di progettazione partecipata e alla massima personalizzazione e flessibilità degli interventi;
- 3) sviluppo della capacità di relazione e di aggregazione tra le imprese del comparto;
- 4) attenzione allo sviluppo di processi di apprendimento innovativi orientati allo scambio ed alla valutazione delle buone pratiche, alla formazione/consulenza applicata in azienda;
- 5) trasferimento di conoscenze in un'ottica di innovazione di processo e di prodotto;
- 6) diffusione e riproduzione sul territorio di buone prassi aziendali nel campo energia rinnovabile/sostenibilità ambientale
- 7) promozione di una cultura d'impresa che si traduca in miglioramento dell'azienda nell'ambito organizzativo, di approccio all'innovazione, di propensione al dinamismo e cambiamento, di attenzione alla pianificazione ed alla qualità, di conoscenza del mercato, di valorizzazione del proprio know how;
- 8) supporto alle dinamiche dei processi di ricambio generazionale quali elementi strategici della sopravvivenza di imprese a rischio di perdita di fattori qualificanti (agricoltura tradizionale);
- 9) promozione di una reale ottica di genere.

5) EFFICACIA DEL SERVIZIO – ADOZIONE DEL SISTEMA QUALITA'.

Occorre analizzare, ottimizzare e dare sistema a tutte le attività con metodologie atte a prevenire gli errori (la messa in funzione di un sistema di registrazione dei reclami - modulo, quaderno, registro), a evitare perdite di tempo e a dare l'assicurazione che qualunque processo venga svolto conformemente allo standard di qualità definito e sia strutturato in modo da fornire indicazioni per il miglioramento continuativo (principio che la qualità può e deve essere sempre migliorata).

Realizzare un efficace sistema di monitoraggio da parte degli utenti per quanto riguarda il gradimento di docenti, tutor, coordinatore, collaboratori, materiali didattici forniti, ecc.

Migliorare la ricaduta pratica di ciò che è stato appreso dagli allievi durante il percorso formativo (progettazione partecipata dal basso alla definizione dei progetti di formazione e quindi ricaduta concreta sull'impresa).

Individuare un momento formativo per tutti gli operatori di Cipa-at Pistoia, a qualsiasi livello, in quanto solo attraverso la formazione si può avere una struttura capace di gestire in modo corretto ed efficiente i processi aziendali (ciascuna persona si deve muovere dell'ottica del duplice ruolo di cliente e di fornitore).

Sviluppo della cultura della qualità in tutti gli operatori: ognuno di essi è tenuto a recepire ed attuare la politica della qualità definita dalla Direzione e a trasferirla nelle proprie attività ed a verificarne i risultati.

Per la verifica dei risultati attesi la Direzione emette e divulga ogni anno un documento in cui fornisce, in forma misurabile, indirizzi ed obiettivi specifici, i corrispondenti impegni per l'anno indicato ed i risultati conseguiti nell'anno precedente.