



CARTA DELLA QUALITÀ'

INDICE

1. SCOPO.....	1
2. ATTUAZIONE E RESPONSABILITÀ.....	1
3. PRESENTAZIONE DELLA ZELIG.....	2
3.1 Panoramica storica.....	2
3.2 Mission.....	3
3.3 Vision e obiettivi strategici.....	3
4. ORGANIZZAZIONE.....	4
4.1 Risorse umane.....	4
4.2 Responsabili dei processi per il Fondo Sociale Europeo.....	5
4.3 Risorse tecniche.....	6
5. POLITICA DELLA QUALITÀ.....	6
5.1 Impegno verso la qualità.....	6
5.2 Misure preventive.....	7
5.3 Trasparenza.....	7
5.4 Fattori di qualità e loro indicatori.....	7
5.5 Principali relazioni con soggetti di riferimento che operano sul territorio a livello locale, nazionale e internazionale.....	8

1. SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di esporre e comunicare ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti, gli impegni che ZeLIG soc coop assume nei loro confronti nell'attuazione dei servizi offerti. Sono espressi in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (trasparenza) e operativi (obiettivi e standard specifici)

2. ATTUAZIONE E RESPONSABILITÀ

Gli impegni di seguito riportati sono presi in primis dalla Direzione della ZeLIG ed estesi, per la parte operativa, a tutti i reparti interni che concorrono all'erogazione dei servizi formativi finanziati o cofinanziati sia con soldi pubblici che privati.

La Direzione, coadiuvata dal Responsabile della Qualità, è responsabile della loro implementazione nel sistema ZeLIG, i responsabili di Progetto sono responsabili della loro applicazione nel contesto operativo.



3. PRESENTAZIONE DELLA ZELIG

3.1 Panoramica storica

ZeLIG è una società cooperativa fondata nel 1987 con lo scopo di fornire formazione, educazione e produzione negli ambiti della cinematografia, televisione, informatica e dell'audiovisivo in generale. ZeLIG é iscritta alla Camera di Commercio di Bolzano dal 1988. Attualmente è composta da 21 soci e amministrata da un consiglio di amministrazione composto da 5 membri.

La nascita della ZeLIG fu opera e volontà di un gruppo di professionisti e operatori culturali del settore cinetelevisivo, che si riunirono attorno al progetto di un corso di formazione professionale per tecnici audiovisivi. Già quel primo corso, nel 1988, si segnalava per un forte orientamento al mondo del lavoro, per l'insegnamento in lingua italiana e tedesca, per i docenti provenienti dal mondo professionale internazionale, per l'orario a tempo pieno e la stretta connessione fra teoria e pratica stimolata da una grande attenzione per le attività culturali. Grazie ai risultati ottenuti, quel corso per tecnici cinetelevisivi della cooperativa ZeLIG entrò nell'offerta formativa riconosciuta e finanziata dai due assessorati (tedesco-ladino e italiano) della Provincia Autonoma di Bolzano, fatto significativo per l'Alto Adige – Sudtirolo di quel tempo, dove normalmente le istituzioni formative erano separate per gruppo linguistico.

Nel 2001, anche in seguito ad una vasta ricerca a livello europeo che evidenziò una generale esigenza di formazione specifica nel settore del cinema documentario, ZeLIG indirizzò con una decisa svolta verso questo settore quel progetto formativo.

Il percorso fu completamente rinnovato, strutturato in tre anni e con lezioni svolte in tre lingue (italiano, tedesco e inglese). Le richieste d'iscrizione da tutto il mondo si moltiplicarono, e i già severi esami d'ammissione portarono alla nascita di ottime classi multiculturali e multilingui, con relativa produzione di film di diploma di livello progressivamente crescente, ammessi e richiesti da importanti festival ottenendo prestigiosi riconoscimenti. Il tutto portò al grande successo occupazionale con oltre il 90% dei diplomati occupati nel settore entro 6 mesi dalla fine della formazione.

Oltre al percorso triennale, che restava al centro della propria attività, la ZeLIG aveva intanto allargato il proprio raggio d'azione collaborando e attivando altri progetti formativi in Italia e anche oltre i confini. Uno dei più noti, apprezzato ed esteso poi a livello europeo ed extraeuropeo con edizioni anche in Asia ed in Africa è ESoDoc; un progetto formativo rivolto a professionisti del settore audiovisivo particolarmente attenti a temi sociali, promosso insieme ad altri partner nazionali ed esteri con il sostegno finanziario del programma Media dell'Unione Europea. Con ESoDoc, ZeLIG ha iniziato un cammino in una strada del tutto nuova nell'ambito della formazione documentaristica, orientandola agli sviluppi tecnologici portati dalla rivoluzione digitale nel mondo dei media.

A livello locale sono da ricordare anche le diverse iniziative formative finanziate dal Fondo Sociale Europeo e portate avanti soprattutto in collaborazione con l'allora BLS, diventata oggi IDM Film Fund & Commission.

ZeLIG, grazie all'ispirazione che trae da tutte le sue iniziative e ai rapporti che coltiva con le più importanti realtà formative e produttive del settore in Europa e nel mondo, è riuscita a crescere e a diventare una realtà riconosciuta a livello internazionale. Una realtà



che attrae centinaia di giovani e meno giovani, aspiranti filmmakers, professionisti affermati o semplici appassionati che vorrebbero fare di questa passione una professione per il proprio futuro.

3.2 Mission

Oggi la mission della ZeLIG è quella di offrire servizi formativi multidisciplinari nel settore dei media caratterizzati da un forte orientamento al mondo del lavoro, dalla multiculturalità e dal multilinguismo.

3.3 Vision e obiettivi strategici

Con l'era digitale, il fabbisogno di contenuti multimediali ha avuto una crescita esponenziale e la loro produzione assume sempre più un'importanza strategica non solo per il valore economico generato da tutta la filiera produttiva, ma anche per l'effetto di questi prodotti sulle varie dimensioni del sociale.

In quest'ottica, la visione della ZeLIG, è quella di un futuro con una richiesta sempre maggiore di contenuti multimediali originali e in linea con i traguardi tecnologici. Per realizzare questi contenuti serviranno figure professionali sempre più preparate e aperte a sperimentare nuovi linguaggi, non solo negli specifici settori della filiera produttiva dell'audiovisivo ma anche, più in generale, nei diversi settori della comunicazione di massa e di impresa.

Da questa visione, e in questo scenario, prende corpo l'obiettivo strategico della ZeLIG di rafforzare la propria capacità nell'individuare specifici fabbisogni e di progettare percorsi di apprendimento guidati da processi formativi innovativi, mirati a fornire competenze specialistiche ma flessibili e multidisciplinari; percorsi formativi sostenibili, nei quali promuovere tutte le abilità necessarie per affrontare le innovazioni tecnologiche elaborando linguaggi di ultima generazione, in un'ottica di responsabilità anche etica che i realizzatori di opere audiovisive si devono assumere.

Viene confermato anche l'orientamento strategico verso il "racconto del reale", senza condizionamenti di genere; un settore nel quale la ZeLIG ha maturato esperienza ed importanti riconoscimenti e dove sempre di più confluiscano, contaminandosi a vicenda, le diverse anime e i diversi comparti dell'industria audiovisiva; un settore che permette a ZeLIG di guardare avanti, ai linguaggi sempre più funzionali alle nuove tecnologie e all'interazione con il pubblico, mantenendo sempre una grande attenzione agli effetti dei media sulle varie dimensioni del sociale e sul significato culturale dei prodotti realizzati.

Infine, un ulteriore obiettivo che ZeLIG intende perseguire, è quello di estendere e potenziare le relazioni con i diversi soggetti che operano nel contesto economico e produttivo a livello locale e internazionale, agendo in un'ottica di filiera e sviluppo di attività legate al settore di riferimento, capaci di generare innovazione non solo di prodotto ma anche di processo.

4. ORGANIZZAZIONE

ZeLIG offre servizi per la formazione proponendo corsi propedeutici, professionalizzanti o di potenziamento, rivolti sia a professionisti già avviati e sia a giovani senza alcuna



competenza specifica. ZeLIG non ha un catalogo di corsi, ogni proposta progettuale viene sviluppata in funzione della domanda o di specifici fabbisogni.

Attualmente la Scuola triennale di documentario e ESoDoc sono i due percorsi formativi di riferimento della ZeLIG attorno ai quali ruotano altre iniziative, non solo di carattere formativo e nate soprattutto dalla collaborazioni con enti locali.

Sull'erogazione di progetti formativi, ZeLIG, ha modellato la propria organizzazione. Ha adottato una gestione per processi per quanto riguarda le attività funzionali all'organizzazione generale, ed una gestione per progetti per le singole azioni formative e le attività non ricorrenti che hanno un particolare impatto aziendale e precisi vincoli di tempo.

4.1 Risorse umane

Le risorse umane vengono considerate da ZeLIG come una componente strategica della propria organizzazione e della qualità dei servizi offerti.

La Direzione si adopera per avere sempre a disposizione personale interno numericamente sufficiente, competente, adeguatamente formato e consapevole della rilevanza del suo ruolo per il raggiungimento degli obiettivi pianificati.

Qualora siano necessarie competenze specifiche, di carattere straordinario o non riscontrabili tra quelle del personale interno, possono essere attivate collaborazioni esterne, assegnando specifici incarichi e stipulando specifici contratti secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

E' personale interno tutto lo staff necessario a garantire le attività funzionali generali dell'Organizzazione e quelle che presidiano i principali processi dei progetti formativi. Per le attività di docenza, la politica della ZeLIG è quella di avvalersi, nella maggior parte dei casi, di collaboratori esterni, scelti tra professionisti di provata esperienza e capacità, attivi nei propri settori di competenza.

Il personale interno viene selezionato direttamente dalla Direzione, in base a criteri che definiscono le competenze di ordine tecnico e sociale richieste per ricoprire lo specifico ruolo.

Il personale interno è organizzata secondo un modello a matrice che prevede un organigramma funzionale per il coordinamento generale e la gestione delle aree con attività omogenee (**vedi organigramma allegato**) e l'organizzazione temporanea di Team di progetto, orientati al risultato e coordinati da un responsabile, per la gestione operativa di specifici progetti.

I requisiti minimi di capacità personali e le competenze professionali sono definite e dettagliate per ogni funzione dai rispettivi profili di posizione (**vedi profili di posizione**).

Il personale docente viene gestito secondo le procedure di selezione e valutazione dei fornitori di servizi formativi.

Tutto il personale impiegato da ZeLIG durante le azioni formative è impegnato al raggiungimento degli obiettivi di qualità in quanto vengono considerati fattori chiave per la piena coscienza del proprio lavoro e per garantire la soddisfazione dei clienti.

La Direzione, in collaborazione con i responsabili delle aree funzionali, si fa garante di una corretta gestione delle risorse attraverso piani di verifica del fabbisogno interno, il



monitoraggio delle qualifiche e delle competenze dei collaboratori coinvolti e la disponibilità delle risorse necessarie ai vari progetti.

4.2 Responsabili dei processi per il Fondo Sociale Europeo

A presidio dei 5 processi chiave per l'attuazione dei progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, ZeLIG nomina formalmente, con una specifica lettera di incarico per ogni progetto, i responsabili ai quali competono le seguenti attività:

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Attività previste per il responsabile della gestione economico-amministrativa gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;

- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
- valutazione specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.



4.3 Risorse tecniche

Le risorse logistiche disponibili per le attività formative comprendono i locali per aule, laboratori, direzione, segreteria e locali accessori, tutti disponibili stabilmente presso la sede della cooperativa. La struttura logistica è completata dalle risorse strumentali che comprendono un'adeguata infrastruttura IT, un sistema di server e client per garantire l'operativa di amministrazione e office e un parco di attrezzature tecnologiche composte soprattutto da postazioni informatiche per gli allievi dei corsi e attrezzature audiovisive per la ripresa e l'editing di audio e video di livello professionale per i laboratori e gli insegnamenti specialistici (vedi elenco attrezzature). Tutte le risorse tecniche: logistiche e strumentali, sono soggette a piani di verifica e mantenimento predisposte dal responsabile dell'area tecnica.

5. POLITICA DELLA QUALITÀ

5.1 Impegno verso la qualità

Al fine di soddisfare i bisogni e le aspettative di committenti e beneficiari, la ZeLIG attua una politica della qualità in un'ottica di responsabilità verso gli impegni presi, di trasparenza del proprio operato e di qualità dei servizi offerti.

A tal fine la Direzione della ZeLIG si impegna ad attuare una gestione della qualità che prevede azioni rivolte a:

- garantire la continuità del risultato economico adottando un adeguato sistema di gestione finanziaria e management e relativi sistemi di identificazione, valutazione e gestione del rischio;
- mantenere un dipartimento della qualità in una logica di miglioramento continuo nell'organizzazione, progettazione ed erogazione dei servizi di formazione;
- adottare, verso il personale e i collaboratori, tutte le misure necessarie per comprendere e attuare una cultura della qualità in tutti i livelli operativi e organizzativi;
- migliorare il livello di efficienza ed efficacia interno, definendo e monitorando i vari processi e privilegiando la prevenzione rispetto al rimedio dei problemi;
- sviluppare relazioni con attori del settore formativo e produttivo per monitorare costantemente il fabbisogno e le reazioni del mercato e del mondo del lavoro rispetto al prodotto dei propri interventi formativi;
- comunicare e condividere con i committenti e i beneficiari dei servizi offerti i principi che regolano il proprio sistema della qualità;
- comunicare e condividere in modo chiaro con i destinatari delle azioni formative gli obiettivi specifici delle varie azioni e le modalità di gestione ed erogazione, compresi i diritti e i doveri delle parti in causa;
- monitorare continuamente l'opinione dei destinatari dei propri servizi per ottenere un feedback sulla qualità dei prodotti/servizi forniti e per aggiornarne i requisiti;



5.2 Misure preventive

A sostegno dell'impegno verso la qualità è prevista un'intensa attività di monitoraggio che si svolge tramite la somministrazione di questionari e/o l'organizzazione di incontri per la rilevazione dei feedback da parte dei destinatari e da svolgersi almeno una volta per ogni sessione formativa. Oltre a questo è sempre attivo uno sportello di front-office per raccogliere ulteriori comunicazioni, reclami e suggerimenti da parte degli utenti.

Audit interni, secondo un piano di riesame elaborato dal Responsabile della Qualità in accordo con la Direzione, vengono svolti almeno una volta all'anno per verificare piani, procedure e processi previsti dal Sistema Qualità.

5.3 Trasparenza

Il presente documento "Carta della Qualità" viene sottoposto ad una verifica almeno biennale. La sua validazione e revisione viene sottoscritta dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità.

E' il Consiglio di Amministrazione della ZeLIG che nomina direttamente la Direzione e il Responsabile della Qualità.

La "Carta della Qualità" viene messa a disposizione mediante la sua affissione nella bacheca della sede operativa ZeLIG e con la pubblicazione sul sito web zeligfilm.it.

5.4 Fattori di qualità e loro indicatori

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Tempestività di risposta alle richieste di partecipanti, committenti e partner	Numero dei giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	3 giorni lavorativi	Rilevazione a campione
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità e la definizione di azioni correttive	15 giorni lavorativi	Rilevazione dato su singoli casi
Tempestività del processo di progettazione	Consegna della proposta progettuale nel rispetto della scadenza contrattuale	100%	Rilevazione dato su singoli casi
Adeguatezza delle proposte progettuali	Progetti presentati / progetti approvati	90%	Audit interni e riesame della direzione
Adeguatezza del percorso formativo	Non conformità progettuale rispetto al fabbisogno	0%	Rilevazione dato su singoli casi
Efficienza progettuale nell'analisi dei costi	Scostamento massimo tra preventivo e consuntivo	5%	Rilevazione dato al termine di ogni progetto
Efficienza sistema di	Totale importi non	0,5%	Audit interni e riesame



gestione e rendicontazione contabile	riconosciuti / totale importi riconosciuti		della direzione
Soddisfazione degli allievi sulle attività di docenza	Punteggio medio di gradimento espresso nei questionari	80/100	Rilevazione dato durante e al termine di ogni percorso formativo
Soddisfazione degli allievi sulle attività di tutoraggio	Punteggio medio di gradimento espresso nei questionari	80/100	Rilevazione dato durante e al termine di ogni percorso formativo
Soddisfazione degli allievi in relazione a strutture e attrezzature	Punteggio medio di gradimento espresso nei questionari	80/100	Rilevazione dato durante e al termine di ogni percorso formativo
Soddisfazione generale degli allievi sulla esperienza formativa	Punteggio medio di gradimento espresso nei questionari	80/100	Rilevazione dato durante e al termine di ogni percorso formativo
Efficienza progettuale nel livello di abbandono	numero di partecipanti formati / numero di partecipanti iniziale	80%	Rilevazione dato al termine di ogni progetto
Efficienza progettuale nel livello di occupazione	Partecipanti che trovano lavoro / partecipanti formati	75%	Rilevazione dato al termine di ogni progetto
Relazioni stabili con soggetti di riferimento sul territorio e nel settore di riferimento	Numero di soggetti con i quali vengono mantenute relazioni stabili o rinnovate almeno annualmente	10	Audit interno e riesame della direzione

5.5 Principali relazioni con soggetti di riferimento che operano sul territorio a livello locale, nazionale e internazionale

Nel corso di oltre 30 anni di attività, ZeLIG, ha maturato rapporti e instaurato relazioni con molti soggetti pubblici e privati che operano a livello locale, nazionale e internazionale. Sono rapporti improntati allo scambio di esperienze e informazioni, allo sviluppo di sinergie, attività comuni, studi, ricerche e analisi dei fabbisogni e offerte di servizi.

Nell'ambito del sistema formativo locale, ZeLIG ha attualmente rapporti in corso con:

- Area Formazione in lingua Italiana e Tedesca della Provincia Autonoma di Bolzano;
- Libera Università di Bolzano;
- FAS, associazione di categoria che rappresenta tutti/e professionisti/e del mondo del cinema in Alto Adige;
- IDM Film Fund & Commission dell'Alto Adige;
- Associazione di rappresentanza delle cooperative Legacoopbund;

A livello nazionale e internazionale ZeLIG ha in corso rapporti con:



- Sottoprogramma Media di Europa Creativa;
- Programma Sensi Contemporanei (cinema e audiovisivo) del Dipartimento per lo sviluppo e la Coesione Economica;

Quale membro attivo, ZeLIG partecipa alle attività formative di:

- Doc.it – Associazione documentaristi italiani;
- ag dok (Arbeitsgemeinschaft Dokumentarfilm);
- EDN (European Documentary Network);
- CILECT (Centre International de Liaison des Ecoles de Cinéma et de Télévision);
- GEECT (The Groupement Européen des Ecoles de Cinéma et de Télévision);
- Nordnorsk Filmsenter (Norvegia);
- Inconvenient Filmfestival (Lithuania);