

MISSION E POLITICA DELLA QUALITÀ SECONDO ANAPIA REGIONALE DEL VENETO

Il contesto

La complessità e la dinamicità dell'attuale ambiente economico-sociale sollecitano lo sviluppo ed il consolidamento di un modello di formazione professionale e di orientamento al lavoro strettamente correlato ai fabbisogni del sistema delle imprese e della società.

Le tematiche connesse allo sviluppo dei processi formativi sono infatti sempre più collegate alla dinamicità dei cambiamenti normativi, produttivi, organizzativi, tecnologici, di mercato cui sono sottoposti i diversi comparti produttivi e le singole realtà aziendali.

È in questo contesto che si inserisce l'attività di ANAPIA, volta a fornire servizi che devono essere in grado di esprimere un'immediata risposta ai bisogni sopra evidenziati, sia a livello territoriale che settoriale, fornendo un fattivo ed efficace contributo alla riduzione del miss-matching occupazionale e alla qualificazione/riqualificazione delle risorse umane.

La mission di ANAPIA Regionale del Veneto

ANAPIA Regionale del Veneto nasce con l'obiettivo di fornire al territorio servizi di formazione professionale, di orientamento e di ricerca e sperimentazione altamente qualificati e di proporsi come partner per tutti coloro che operano in tali ambiti e cercano un valido appoggio per lo sviluppo delle attività ad essi connesse.

ANAPIA ha la convinzione che "l'evoluzione e lo sviluppo dei propri clienti e la crescita personale e professionale degli utenti sia fonte di sviluppo dell'Ente e più in generale della società e del territorio in cui opera".

ANAPIA assume questa convinzione quale propria *mission* d'azienda.

A fronte di questa *mission* ANAPIA, definisce una politica della qualità, nell'intento di stabilire indirizzi generali ed impegni concreti per il conseguimento dell'eccellenza organizzativa e dell'efficacia dei risultati dei servizi realizzati nell'ottica individuata dalla propria *mission*.

Il servizio di erogazione di ANAPIA non si esaurisce quindi nella sua pura e semplice esecutività, ma intende fornire ai propri clienti e utenti una serie di *plus* che diano valore aggiunto al servizio proposto.

A conferma di questa mentalità, artefice dei buoni risultati finora raggiunti, ANAPIA si è specializzata nell'erogazione di un'ampia offerta di servizi formativi e di orientamento, rivolta a ogni categoria di utenti.

ANAPIA è alla costante ricerca di nuove metodologie e percorsi formativi in grado di rispondere alle esigenze di crescita professionale e culturale sia di chi è in attività sia di quanti invece nel mercato del lavoro devono inserirsi o reinserirsi.

In questa logica dinamica, ANAPIA aumenta costantemente il proprio know-how, servendosi di personale altamente qualificato e di tecnologie aggiornate e innovative per rispondere concretamente ai reali bisogni formativi dei propri utenti, per soddisfare i quali ANAPIA ha studiato, suggerito e avviato fattivi canali informativi.

Nella consapevolezza delle difficoltà che il raggiungimento degli obiettivi prefissati comporta, ANAPIA si prefigge una politica di miglioramento continua e monitorata, che le permetta il raggiungimento il conseguimento di livelli di assoluta efficienza ed eccellenza.

Le strategie

Le strategie messe in atto sono rappresentate da una gestione aziendale basata sul miglioramento continuo inteso come miglior impiego delle risorse, erogazione del servizio, gestione e misurazione del processo, al fine di fornire alla Direzione elementi per valutare il raggiungimento degli obiettivi.

Inoltre ANAPIA intende stipulare e stringere alleanze, ovvero collaborazioni, con altri partner o *stakeholder* per lo sviluppo di nuove politiche commerciali ed attivare aperture a nuovi mercati.

Gli obiettivi

L'obiettivo generale è rappresentato dalla volontà di favorire lo sviluppo della cultura della formazione, quale strumento di promozione della persona, e di fornire un servizio in linea con le richieste del mercato e le aspettative dei clienti e degli utenti che implichino come conseguenza:

- stringere rapporti consolidati con il cliente/utente;
- un effetto virtuoso di passa-parola tra clienti/utenti;
- la fornitura di un servizio di elevata professionalità;
- il miglioramento dell'immagine di ANAPIA;
- favorire una più marcata e qualificata visibilità sul territorio del sistema di formazione professionale.

Gli Strumenti

Gli strumenti utilizzati da ANAPIA al fine di raggiungere l'obiettivo generale sono basati sullo sviluppo del Sistema Qualità e sul suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli aziendali. Inoltre vengono definiti obiettivi specifici, intesi come esplicitazione degli obiettivi generali, divulgati e condivisi da tutte le funzioni aziendali.

Il Riesame della Direzione, effettuato di norma annualmente, è finalizzato a valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo generale e la validità ed attualità della Politica della Qualità.

Strumento fondamentale è rappresentato dalla crescita delle risorse umane che, perseguita attraverso un'efficace attività di formazione professionale, permette ad ogni operatore di ANAPIA, grazie allo sviluppo della propria capacità preventiva di risolvere i problemi e di lavorare fattivamente per il raggiungimento degli obiettivi di qualità aziendale.