

## ALLEGATO II.1

### “CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

*La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l’organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell’offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari). Di seguito si descrivono gli elementi minimi che la Carta della Qualità deve contenere per rappresentare una sufficiente evidenza nell’ambito del processo di gestione delle relazioni con i beneficiari.*

#### **1: INTRODUZIONE**

La Carta della Qualità ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che la Cooperativa Sociale La Girella assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, a livello:

- strategico (successo sostenibile e politica della qualità);
- organizzativo (struttura organizzativa e predisposizione ed erogazione dell’offerta formativa);
- operativo (performance, obiettivi e standard specifici),
- preventivo (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

#### **2: RIFERIMENTI**

Nella stesura della presente Carta della Qualità si fa riferimento a:

- Direttiva “Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio” - Deliberazione della Giunta regionale del 29 novembre 2007, n. 968 e ss.mm.;
- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità della Cooperativa Sociale La Girella.

#### **3: LIVELLO STRATEGICO**

##### **3.1: Per una società democratica della conoscenza**

La Coop. Soc. La Girella lavora per una società della conoscenza inclusiva coniugando innovazione, istruzione, inclusione e valori fondamentali. I benefici che provengono da conoscenze, nuove tecnologie e innovazione devono essere a vantaggio di tutte le persone senza alcun tipo di discriminazione.

La mission della Coop. Soc. La Girella, quindi, è promuovere la condivisione della conoscenza, l’innovazione sociale e l’inclusione sociale, con particolare attenzione alle categorie a rischio di esclusione (anziani, immigrati, giovani disoccupati ecc.).

La Cooperativa Sociale La Girella Onlus nasce il 26 giugno 2008 nel cuore dell’Irpinia con l’obiettivo di occuparsi di servizi sociali sul territorio e con un ampio oggetto sociale. In questi anni la Cooperativa è cresciuta sviluppando e rendendo operativi i propri progetti. I servizi offerti, all’inizio, sono stati rivolti solo al “sociale”, operando soprattutto attraverso i Piani Sociali di Zona locali; nell’immediato, poi, sono stati realizzati eventi a carattere socio culturale, legati soprattutto al mondo giovanile come le “Terminiadi” (gare di matematica), organizzate in collaborazione con la Legea, Libreria Guida e Giffoni Film Festival; è stata organizzata, poi, l’anteprima del film “Fortapasc”, con la partecipazione di “Associazione Libera contro tutte le mafie”, con Dino Risi, regista, e Libero De Rienzo, attore, che ha visto coinvolte nel dibattito le forze armate del territorio, gli esponenti della Chiesa Cattolica e gli studenti di diversi istituti scolastici locali.

In questi anni La Girella ha fatto ingresso nel mondo della formazione; attraverso il marchio CertificaLavoro, essa progetta ed eroga formazione obbligatoria legata all'igiene e alla sicurezza dei luoghi di lavoro. Ha ottenuto l'accreditamento come Ente di Formazione Regionale con num. 01970/01/13 ed è in grado di erogare corsi finanziati e autofinanziati, anche per utenze speciali; ha conseguito l'accreditamento come Provider Nazionale E.C.M. con num. 2772 ed è soggetto attuatore del piano di formazione Fonditalia (fondo di formazione interprofessionale). E'centro accreditato Eipass per la certificazione delle competenze informatiche ed offre certificazioni per le competenze linguistiche. Inoltre, grazie ad accordi e partnership nazionali in networking con altre importanti realtà e organizzazioni, è attiva anche nella promozione delle attività turistico culturali. Un aspetto strategico è la pluralità, cioè l'integrazione della dimensione fisica con quella virtuale in tutti i processi di innovazione promossi. Lavora con aziende, scuole, organizzazioni non profit, autorità locali, regionali e nazionali, e attraverso partnership. La Girella propone una didattica innovativa basata sull'uso delle nuove tecnologie digitali per l'istruzione del 21° secolo e lo sviluppo delle competenze per la vita.

La Girella ha sviluppato nel corso di un decennio una piattaforma ricca e innovativa di contenuti, attività, strumenti e progetti che affrontano molte delle sfide strategiche più urgenti.



### 3.2: Politica per la qualità

E' chiaro, quindi, che La Girella ha ottenuto degli ottimi risultati, creando i presupposti per un migliore e più ampio impatto delle proprie attività. L'obiettivo di costruire una società democratica della conoscenza e servire tutte le persone a rischio di esclusione è, certamente, ambizioso.

Non meno ambizioso è definire una "Politica per la Qualità" nella quale i suoi obiettivi scaturiscano effettivamente da un'analisi attenta e oggettiva della situazione attuale, dei risultati conseguiti nel tempo e degli obiettivi futuri che si intendono perseguire con riferimento agli impegni sopra enunciati.

Impegni che sono:

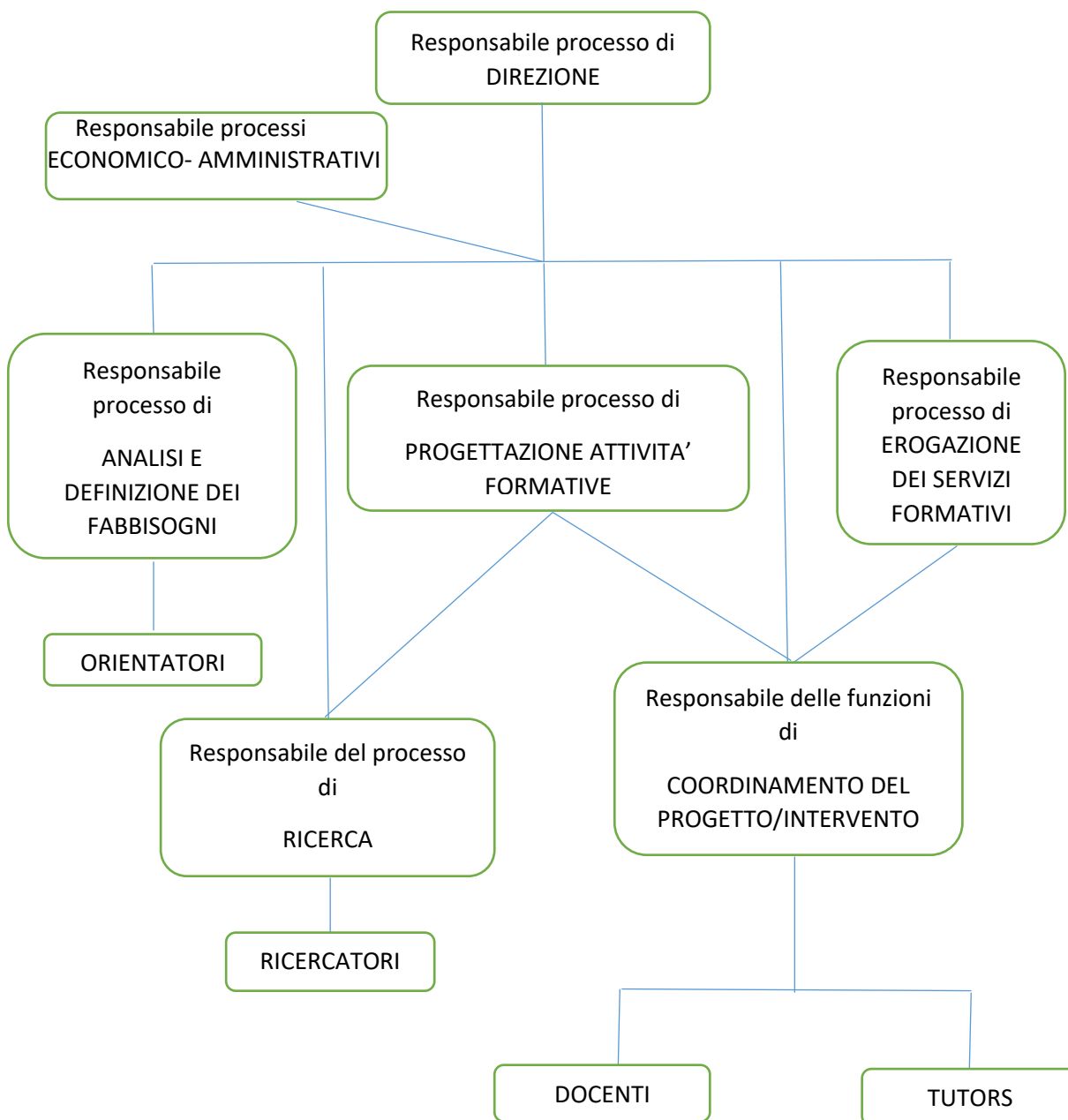
- sottoposti a verifica durante il riesame periodico del sistema qualità della Cooperativa;

- definiti, quantificati e misurati mediante “indici” specifici, tramite obiettivi ed indirizzi di politica della Cooperativa che ogni inizio anno la direzione comunica e fa conoscere attraverso il documento Obiettivi annuali della politica per la qualità.

Questi obiettivi consentono di verificare il livello di raggiungimento ed individuare le aree di miglioramento. Essi sono definiti per tutta l’organizzazione ed assegnati ai vari responsabili, nell’ambito delle attività di pertinenza. Il documento “Obiettivi annuali della politica per la qualità” è diffuso ed illustrato, con la massima trasparenza, a tutti i livelli dell’organizzazione attraverso riunioni e workshop periodici.

#### 4: LIVELLO ORGANIZZATIVO

In termini di responsabilità interna, la Cooperativa è caratterizzata da una struttura orizzontale che permette una ampia comunicazione informale, mentre le varie responsabilità sono chiaramente assegnate agli individui. Formalmente, il personale risponde al Direttore Generale che supervisiona la performance e la crescita di ogni membro della squadra. Queste persone hanno sviluppato le proprie capacità e confidenza e sono diventati elementi importanti per il successo degli obiettivi della Cooperativa. La Girella intende ulteriormente migliorare le opportunità di sviluppo e crescita del proprio personale, arricchendo l'informalità del proprio ambiente di apprendimento con attività formative maggiormente strutturate e mirate alla socializzazione delle capacità e delle conoscenze da parte del personale anziano.



#### **4.1: Aree di attività**

La Cooperativa Sociale La Girella ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema della qualità in conformità alla norma ISO 9001:2008 per tutte le attività svolte. In particolare svolge servizi sociali e di formazione.

##### **Dalle aree storiche alle macroaree trasversali**

Abbiamo iniziato le nostre esperienze lavorative occupandoci in particolare di due tipologie di servizi, in un primo momento non comunicanti. Le caratteristiche dei servizi sociali si sono sviluppate nel tempo attraverso attività a carattere socio assistenziale. Nello specifico si occupa di servizi di assistenza domiciliare per anziani e disabili, attività per minori quali educativa domiciliare per minori a rischio o in condizioni familiari precarie. Inoltre, svolge attività ludico ricreative attraverso la gestione di centri prima infanzia 18/36 mesi. La cooperativa svolge anche attività di sostegno scolastico per minori disabili ed è in grado di gestire strutture socio sanitarie. Siamo attivi nelle problematiche concernenti i nuovi obiettivi del welfare quali l'accoglienza ai migranti ed i giovani poveri: da lì è nata la volontà ed esigenza di occuparsi anche del lato formativo professionale, e di avvicinare il mondo della formazione anche alle attività dei servizi sociali. Il personale oggi impiegato nelle attività viene formato attraverso corsi qualificanti organizzati dalla cooperativa stessa. In particolare si avvale di figure professionali quali mediatore culturale, oss, animatori sociali, educatore per l'infanzia. Nel tempo LA GIRELLA è accreditata come Ente di Formazione Professionale in Regione Campania, anche per utenze speciali con codice 01970/01/13. Dotata di una struttura adeguata alle attività formative, svolge sia corsi finanziati che autofinanziati. E' accreditata anche per le utenze speciali, infatti eroga formazione anche nelle case circondariali. La sede in Avellino, inoltre, dispone di capienti aule formative oltre segreteria e direzione, di accesso e bagno per persone con disabilità e di tutti i confort necessari. Attualmente eroga corsi di qualifica professionale legate alle qualifiche professionali accreditate in Regione Campania. Inoltre eroga corsi di formazione relativi all'igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, alle competenze informatiche e linguistiche. Grazie all'accordo con Fonditalia – Fondo Formazione Italia – La Girella è accreditata come soggetto attuatore di piano formativo all'interno del Fondo Interprofessionale: ad oggi gestisce un piano di 1500 aziende aderenti per un totale di circa ottomila dipendenti. Grazie ad esso, riesce ad erogare attività formative in maniera gratuita all'interno delle aziende che fanno parte del piano, con corsi di formazione professionale di varia natura, svolti in varie modalità che mirano all'ottenere delle certificazioni necessarie, anche non riguardanti il decreto 81/2008 sulla sicurezza dei luoghi di lavoro. La Cooperativa "La Girella" inoltre (iscrizione Albo Nazionale Provider E.C.M. 2772) accredita, progetta, organizza ed eroga corsi di formazione, corsi di aggiornamento professionale, Master e Convegni in ambito sanitario. Si avvale della collaborazione di professionisti con competenze sia trasversali che specialistiche in diverse discipline, in modo da soddisfare le esigenze formative e garantire il fabbisogno di crediti del programma E.C.M. di qualsiasi operatore della Salute. La Cooperativa, inoltre, possiede un proprio catalogo formativo ma è anche in grado, su specifica richiesta di un committente o organizzazione sanitaria, di progettare, organizzare ed erogare eventi personalizzati legati a specifiche esigenze. Da queste specifiche competenze acquisite, è nata l'esigenza di sviluppare strumenti e sistemi in grado di gestire le mutate caratteristiche delle esigenze formative, delle integrazioni multiculturali, dei cambiamenti tecnologici continui. Nell'ambito formativo i processi di integrazione dell'offerta comprendono strumentazioni, metodologie, idee innovative e processi in grado di sviluppare e proporre offerte formative sempre più corrispondenti alle esigenze mutate del mercato del lavoro. Le offerte avranno sempre un carattere multidisciplinare, e multiculturale in grado di intraprendere percorsi al passo con i tempi e con le tematiche legate all'immigrazione, alle città multiculturali, al rispetto per la diversità delle etnie, usi e costumi. Le attività di questa macrofase saranno trasversali a tutto il progetto. Prevedono il coinvolgimento di tutti i

soggetti della rete e dei beneficiari, mettendo loro a disposizione strumenti informativi e formativi online ed un ambiente per l'apprendimento in rete. Gli strumenti faciliteranno la condivisione, la collaborazione e la disseminazione.

Le nuove macroaree trasversali:

- educazione per la vita
- rete multisettoriale, smart specialization
- innovazione sociale e imprenditoria giovanile
- invecchiamento attivo e solidarietà intergenerazionale
- inclusione di immigrati e rifugiati.

### **Ricerche e sviluppo**

Il sogno, la missione e l'approccio strategico della Cooperativa implicano la ricerca di conoscenze di valore per azioni e pratiche valide nel quadro dinamico della formazione continua. Pertanto la Ricerca e sviluppo per l'azione (R&SA) è un elemento essenziale per La Girella. In effetti, la R&SA è maturata, nel breve periodo da quando è stata creata la cooperativa, sospinta dal desiderio di migliorare il valore attribuito alle persone nei mondi dell'istruzione e dell'e-inclusion.

Questo implica cinque motrici principali per la ricerca e lo sviluppo.

1. Ricerca per migliorare i servizi della cooperativa imperniati sulla codifica delle conoscenze dei processi che portano alla creazione di manuali e studi di caso sulle buone pratiche.
2. Ricerca per migliorare i servizi ed i prodotti che la Coop. Soc. La Girella attraverso la loro valutazione in tempo reale.
3. Ricerca su conoscenze all'avanguardia nelle aree dell'istruzione e dell'e-inclusion.
4. Ricerca e sviluppo di piattaforme e strumenti Internet all'avanguardia per promuovere lo sviluppo dell'ambiente di innovazione virtuale della cooperativa che integra l'ambiente di innovazione fisica (ambiente di f-innovation) con l'ambiente di innovazione virtuale (ambiente di e-innovation).
5. Ricerca e sviluppo di oggetti conoscitivi, i contenuti dell'ambiente di innovazione virtuale che integra tipologie di oggetti conoscitivi, mirati ai processi di istruzione ed innovazione.

Le motivazioni di questa scelta nascono dalle seguenti convinzioni:

- che le nuove tecnologie informatiche possano essere usate proficuamente da una parte per rinnovare le metodologie didattiche in modo da renderle più vicine agli stili di apprendimento dei giovani o delle persone adulte in formazione;
- rimozione di situazioni di svantaggio socio-economico e geografico della nostra utenza.

Gli allievi possono accedere ad una vasta gamma di risorse costituite dai materiali didattici multimediali e dai servizi di fruizione On-Line e di tutoraggio in presenza.

La biblioteca virtuale consente inoltre l'approfondimento dei contenuti trattati ed il loro inserimento in un'aula virtuale rende attuabile l'esperienza di apprendimento collaborativo in ambiente di rete.

Alla biblioteca virtuale confluiscono altre sezioni, quali l'area delle pubblicazioni selezionate a cui accedere per operazioni di download.

L'aula virtuale è uno spazio strutturato, dinamico, organizzato in attività polivalenti che utilizza tutte le risorse tecnologiche a disposizione.

#### **4.2: Dotazione di risorse professionali**

Con riferimento all'organigramma espresso per il livello organizzativo, LA GIRELLA, si giova delle seguenti figure/responsabili con esperienza pluriennale dei processi:

- 1 Responsabile di Direzione e di Analisi e definizione dei fabbisogni.
- 1 Responsabile di Ricerca.
- 1 Responsabile di Progettazione e di Gestione economica-amministrativa.
- 1 Responsabile di Erogazione dei servizi.
- Docenti, tutor, ricercatori, orientatori, divulgatori sono sottoposti a valutazione periodica per accertarne le capacità di seguitare ad assicurare il livello di qualità/accettabilità atteso. Tutti i fornitori "qualificati" sono presenti nel database della Fondazione con i loro dati anagrafici, aree di competenza e attività svolte, come previsto dalle procedure di riferimento del sistema di gestione per la qualità.

#### **4.3: Dotazione di risorse logistico-strumentali**

La Cooperativa Sociale La Girella è dotata delle seguenti risorse :

- n. 5 Aule di cui una reception/segreteria, una direzione, una amministrazione, un'aula informatica opportunamente arredate per le attività connesse, e un'aula didattica
- n. 10 PC operativi collegati in rete ad un server ed alla rete internet (ADSL),
- n. 2 videoproiettori, n. 1 lavagna luminosa,
- n. 1 stampanti laser, n.1 fotocopiatrici, n. 1 scanner,
- un centralino
- un sistema di videosorveglianza

#### **4.4: Dichiarazione di impegno**

La Girella si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

### **5: LIVELLO OPERATIVO**

La descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari sono definiti nella seguente tabella; la loro identificazione si riferisce all'intero processo formativo. La prima colonna riporta i macro-processi formativi. La colonna Fattori di qualità riporta la descrizione degli elementi fondamentali da presidiare in





relazione alla gestione della qualità, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari. La loro identificazione dovrebbe riferirsi all'intero processo formativo nelle sue macro-attività di costruzione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, nonché alle risorse coinvolte. La colonna Indicatori riporta la descrizione dei criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati. La colonna Standard di qualità riporta la descrizione degli specifici obiettivi di qualità che l'organismo di formazione si impegna a raggiungere nel tempo indicato in corrispondenza a ciascun fattore in funzione del relativo indicatore e quindi quanto committente e beneficiari possono ragionevolmente attendersi dall'organizzazione. La colonna Strumenti di verifica riporta la descrizione delle modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

### 5.1: Standard di qualità

Macroprocessi formativi	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Pianificazione e sviluppo	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti - beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Giorni lavorativi n. 5 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Attività di miglioramento continuo	Flessibilità organizzativa e gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione della non conformità (NC) e la proposizione ed attuazione di azioni correttive.	Giorni lavorativi n. 10 definiti come tempo target della risposta	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Progettazione & Ricerca	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha relazioni sul territorio di riferimento	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti riportati nell'indicatore.	Verbal di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
Erogazione	Chiarezza e completezza dell'attività di informazione e orientamento nella fase ex-ante.	Presenza e diffusione di un bando. Adeguata diffusione della Carta della Qualità (CdQ).	Firma del bando da parte della Direzione. Visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi. Moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
Erogazione	Soddisfazione dei partecipanti	Valutazione positiva espressa tramite questionario	Media generale del gradimento segnalato dagli allievi non inferiore agli 70/100	Questionari di Gradimento.
Risorse (Approvvigionamento)	Monitoraggio performance complessiva dei formatori/orientatori	Medie di valutazione complessiva dei Formatori/orientatori	80%	- Rilevazione nel mod. IP - Indicatori di processo - Calcolo in sede di Riesame della Direzione

Macroprocessi formativi	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Direzione Generale	Conseguimento e mantenimento della certificazione ISO 9001	Conformità ai requisiti previsti dalle norme ISO 9001	Specifiche procedure per la progettazione e gestione delle attività	Verifiche ispettive interne e periodiche da parte dell'Ente di certificazione
Progettazione & Ricerca (Promozione dell'attività formativa)	Realizzazione di una riunione di presentazione delle attività proposte	Puntuale informazione dei potenziali utenti rispetto le attività proposte per una scelta consapevole	Gradimento degli utenti	Questionari di verifica del gradimento
Risorse (Approvvigionamento)	Valutazione della selezione degli esperti utilizzati come docenti/divulgatori	Efficacia del monitoraggio delle performance dei formatori/orientatori	Media della valutazione complessiva dei formatori/orientatori	Verifica dell'efficacia delle attività di formazione/orientamento



## **6: LIVELLO PREVENTIVO**

La Girella ha previsto e messo in atto, con riferimento alle procedure documentate del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti dispositivi di garanzia e tutela dei committenti e dei beneficiari per la rilevazione del feedback:

- rilevazione della soddisfazione (vedi indicatore di riferimento espresso nella tabella del paragrafo “Livello operativo”)
- gestione dei reclami per cui ogni reclamo formale ha una risposta formale e risolutiva
- effettuazione di azioni correttive idonee all’eliminazione delle cause di non conformità rilevate
- implementazione di azioni preventive atte alla rimozione di quelle situazioni specifiche che potrebbero generare non conformità se non adeguatamente trattate (potenziali non conformità),
- clausole di garanzia, quando previste nella stipula contrattuale.

## **7: CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La presente Carta della Qualità è:

- diffusa al pubblico mediante pubblicazione sul sito della Cooperativa (<http://www.lagirella.it>) e affissa nei locali della propria sede e del Centro di formazione e orientamento “LA GIRELLA - CASSINO”;
- revisionata periodicamente in sede di Riesame della direzione, come previsto dal sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001.

Gli elementi/input di riferimento per il suddetto Riesame sono:

- verifica delle azioni intraprese nei precedenti Verbali di riesame;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi annuali per la qualità;
- il rapporto annuale sullo stato del SQ, con riferimento alle prestazioni dei processi principali;
- modifiche apportate alla documentazione del SQ;
- i risultati emersi dalle verifiche ispettive interne;
- le non conformità e le azioni correttive e preventive (aperte, in corso di soluzione, risolte);
- il feedback del cliente/utente (numero reclami, carenze);
- le misurazioni della soddisfazione dei clienti/utenti;
- le valutazioni finali delle attività didattiche;
- i risultati degli audit degli ispettori dell'organismo di certificazione;
- le prestazioni dei fornitori;
- le opportunità/raccomandazioni di miglioramento.

I risultati/output del Riesame devono particolarmente focalizzarsi su:

- migliori prestazioni del SGQ e dei servizi offerti;
- progetti di miglioramento continuo;
- adeguatezza e pianificazione delle risorse.

## **8: DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSIBILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### **8.1: 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.

### **8.2: Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi**

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

### **8.3: Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

### **8.4: Attività previste per il responsabile del processo di progettazione**

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

### **8.5: Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi**

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle 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 ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

## **9: UTENZE SPECIALI**

La Girella, come da statuto, sviluppa programmi ed iniziative in favore di categorie svantaggiate e più in generale in favore di cittadini in difficoltà nello scenario della complessità sociale. La Girella, inoltre, attraverso protocolli di intesa, si accorda ed opera in sinergia con altre cooperative sociali ed associazioni di volontariato del territorio per intraprendere iniziative e interventi socialmente utili sul territorio. Nei fatti la Girella grazie a questi patti, opera al fianco delle persone svantaggiate e in difficoltà. La Girella è impegnata con i rifugiati e gli immigrati che risiedono in centri di seconda accoglienza dove la cooperativa ha avuto l'incarico di gestire corsi di alfabetizzazione digitale, sala internet e corsi di integrazione e di formazione di base. La Girella, infatti, in Campania si occupa di programmi di alfabetizzazione digitale per tutte le categorie svantaggiate siano esse donne, immigrati o over-sessanta.

Incontri periodici con i rappresentanti degli stakeholder istituzionali (Comune di Cassino, Provincia di Frosinone, Regione Lazio) definiscono gli elementi di innovazione progettuale in materia che caratterizzano le attività sul territorio della cooperativa, che intende estendere il proprio know how anche in questi territori.