



Rapporto DI AUTOVALUTAZIONE

Anno scolastico 2011-2012

Amministrazione/Ufficio	Scuola Secondaria Statale di primo grado “San Giovanni Bosco” Trentola Ducenta (CE)
-------------------------	--

Presentazione dell'Amministrazione

1. La tipologia di amministrazione/Settore:

Scuola Statale Secondaria di Primo Grado

2. Una breve storia in relazione al contesto in cui opera:

La Scuola Secondaria Statale di primo grado "San Giovanni Bosco" opera, unica nel suo ordine di scuola, nel comune di Trentola Ducenta, piccolo centro della provincia di Caserta di circa 18000 abitanti.

L'attuale assetto del comune è il risultato dell'unione, avvenuta nel 1927, di due nuclei abitativi originariamente distinti: Trentola e Ducenta. Privo di una precisa identità e soggetto ad una continua evoluzione della situazione socio-economica dovuta alla nutrita presenza di immigrati, il paese ha visto, negli ultimi anni, un forte ampliamento della parte urbanizzata a discapito della campagna e degli spazi verdi. L'economia è improntata al piccolo commercio: sono presenti numerosi negozi (per lo più di prodotti alimentari e di prima necessità) e piccole imprese a conduzione familiare.

La totale mancanza di strutture urbane di relazione e di spazi verdi obbliga le giovani generazioni ad incontrarsi in luoghi quali la strada, la piazza, il bar, dove è forte il rischio di assimilare disvalori.

In tale contesto la San Giovanni Bosco, che serve mediamente un'utenza di 800 alunni, costituisce un importante punto di riferimento per la crescita e la formazione della persona.

3. Servizi erogati:

- Istruzione, formazione e orientamento dell'uomo e del cittadino
- Formazione del personale
- Servizio mensa
- ECDL

4. Principali dotazioni e tecnologie utilizzate:

La sede principale dell'Istituto è dotata di 33 aule destinate ad altrettante classi a tempo pieno, una palestra coperta, due aule multimediali con connessione Internet, due laboratori linguistici interattivi, un laboratorio artistico, un laboratorio scientifico, un laboratorio di scrittura, un laboratorio musicale attrezzato con pianoforte verticale, tastiera e percussioni, una biblioteca dotata di 4000 volumi, una mensa. È presente la rete wireless a sostegno delle attività didattiche ed amministrative.

Complessivamente l'istituto è dotato di n. 148 postazioni PC, 3 videoproiettori e 14 LIM.

La segreteria dispone di 8 postazioni pc. Il software gestionale utilizzato è Fissi Axios + Microsoft Office.

5. Principali partnership stabilite dall'Amministrazione:

Associazioni onlus e socioculturali come UNICEF e LIBERA, parrocchie del territorio.

6. I principali stakeholder (interni ed esterni) di riferimento:

La scuola individua i seguenti portatori di interesse quali riferimento nello svolgimento delle attività connesse al suo ruolo istituzionale:

- Genitori e Studenti
- Personale
- Partner
- Direzione Regionale
- Ministero

- Istituzioni locali

7. Organigramma dell'Amministrazione:

- N. 1 dirigente scolastico
- N. 1 direttore Servizi Generali Amministrativi
- N. 1 docente vicario
- N. 2 collaboratori di presidenza
- N. 4 assistenti amministrativi
- N. 11 personale ATA ausiliari
- N. 83 docenti a tempo indeterminato

Presentazione del processo di autovalutazione svolto

Fase preliminare di formazione del consenso e ottenimento dell'impegno della Direzione.

L'adesione al progetto FORMIUR "Miglioramento delle performance delle Istituzioni scolastiche", realizzato nell'ambito del PON 2007-2013 "Competenze per lo sviluppo" dal Dipartimento della Funzione Pubblica, su incarico del MIUR, in collaborazione con FormezPA, è stata promossa dal Dirigente Scolastico. Il piano e la volontà di applicare all'istituzione scolastica il modello CAF sono stati comunicati dal Dirigente scolastico al personale docente nei Collegi del 09/05/2012 e del 28/05/2012.

Coinvolgimento e preparazione del contesto.

In fase di avvio delle azioni previste dal progetto, si è costituito il gruppo di lavoro composto da 7 unità complessive, ossia il Dirigente scolastico e sei docenti; successivamente è stato organizzato un Workshop di presentazione cui ha partecipato il personale docente e ATA.

Fase di pianificazione dell'autovalutazione.

L'attività di autovalutazione è stata pianificata durante alcuni incontri operativi cui hanno partecipato tutti i membri del gruppo di lavoro.

La fase di esecuzione dell'autovalutazione è stata realizzata nei seguenti step:

- condivisione del questionario di rilevazione dei fattori Abilitanti da somministrare al personale;
- somministrazione del questionario a tutto il personale;
- intervista sui Fattori Abilitanti al D.S.;
- raccolta a cura del gruppo di lavoro dei questionari somministrati al personale ed elaborazione delle risultanze;
- analisi e commento delle risultanze dei questionari e dell'intervista al dirigente;
- compilazione della Griglia relativa ai Fattori Abilitanti, con raccolta delle evidenze relative agli esempi;
- compilazione della Griglia complessiva relativa ai Risultati;
- stesura del Rapporto di Autovalutazione

Critero 1: Leadership

1.1. Orientare l'istituzione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori

- a) formulare e sviluppare la mission ("Quale contributo ci prefiggiamo di dare alla società?") e la vision ("Quale formazione ci prefiggiamo di fornire ai nostri discenti?") dell'istituzione coinvolgendo i portatori di interesse più significativi e il personale;
- b) stabilire, con il coinvolgimento dei portatori di interesse, l'insieme dei valori di riferimento comprendenti trasparenza, etica, spirito di servizio e tradurli in un codice di condotta;
- c) rafforzare la fiducia reciproca e il rispetto tra leader e personale (ad es. assicurando coerenza tra mission, vision e valori);
- d) comunicare mission, vision, valori, obiettivi strategici e operativi a tutto il personale dell'istituzione e agli altri portatori di interesse;
- e) rivedere periodicamente mission, vision e valori in conseguenza dei cambiamenti dell'ambiente esterno (sociali, tecnici, economici, politici, ambientali);
- f) gestire i conflitti di interesse identificando le potenziali aree di conflitto e fornendo linee guida al personale;
- g) creare le condizioni per una comunicazione efficace.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI							
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100
	Evidenza	Nessuna evidenza o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>						
	Punteggio		20				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>						
	Punteggio		20				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>						
	Punteggio		20				
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>						
	Punteggio		20				
							Totale /400
							20
							PUNTEGGIO /100

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Istituto, nel rispetto delle Indicazioni nazionali per il curricolo, ha definito le sue finalità (POF - Capitolo "Finalità dell'offerta formativa", pubblicato sul sito della scuola <http://sgboscotrentola.altervista.org/index.html>): "elevare la cultura di tutti valorizzando le potenzialità di ciascuno e promuovere la crescita integrata della persona accentuandone l'aspetto della formazione, la presa di coscienza delle regole e il rispetto delle stesse". Gli Organi collegiali, responsabili dei processi formativi, hanno individuato i seguenti obiettivi:

- formazione integrata della persona con particolare attenzione alla presa di coscienza delle regole e alla condivisione di esse;
- educazione alla conoscenza finalizzata al raggiungimento di autonomia di giudizio e capacità critiche.

Punti di forza

La leadership ha stabilito l'insieme dei valori di riferimento comprendenti trasparenza, etica, spirito di servizio e li ha tradotti in un codice di condotta, riassunto nel "Patto di corresponsabilità", pubblicato sul sito della scuola all'indirizzo sgboscotrentola.altervista.org/index.html e finalizzato a definire in maniera dettagliata e condivisa i diritti e i doveri di istituzione scolastica, studenti e famiglie. Esso vincola i principali attori dell'impresa educativa al rispetto di alcune condizioni ritenute indispensabili per il conseguimento del successo formativo dei discenti. Contestualmente all'iscrizione scolastica si richiede la sottoscrizione da parte di genitori e studenti del suddetto accordo. L'istituto previene, in modo equilibrato, l'insorgere di possibili conflitti di interesse, anche attraverso la predisposizione di un "Piano delle attività" e l'attribuzione chiara di incarichi al personale. Laddove e qualora insorgessero, il superamento di tali conflitti viene garantito da un costante confronto con le RSU.

Aree da migliorare

L'istituto non ha chiaramente formulato e sviluppato una Mission e una Vision.

Non si ha evidenza di una chiara pianificazione dell'azione di leadership, né di una sistematica revisione di efficacia.

Non si ha evidenza di un piano della comunicazione con il personale, gli studenti, i genitori e i portatori di interesse esterni che favorisca momenti di incontro, di discussione e di condivisione degli obiettivi strategici della scuola in un'ottica di confronto e di trasparenza.

Non si ha evidenza di azioni di benchmarking con altre scuole.

Idee per il miglioramento

Definizione e revisione periodica di mission e vision dell'istituzione.

Pianificazione dell'azione di leadership, revisione annuale di efficacia attraverso specifiche indagini di clima e di customer's satisfaction, riesame e individuazione di correttivi e miglioramenti.

Istituzione di uno specifico Piano di Riunioni Sistematiche con il personale, gli studenti, i genitori e i portatori di interesse esterni all'organizzazione, per favorire momenti di incontro, di discussione e di condivisione degli obiettivi strategici della scuola in un'ottica di confronto e di trasparenza.

Avvio di azioni di benchmarking con altre scuole .

Evidenze

- POF
- Patto di corresponsabilità

Punteggio

20

Critero 1: Leadership

1.2 Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'istituzione, delle sue performance e del cambiamento

- h) sviluppare, attraverso l'uso delle tecnologie disponibili, un sistema di gestione per l'organizzazione dei processi e delle strutture organizzative coerente con la strategia, la pianificazione operativa, i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse;
- i) definire responsabilità di gestione/di guida (flow chart dell'organizzazione), compiti e competenze;
- j) definire obiettivi strategici misurabili e risultati attesi concertandoli per l'intera organizzazione in relazione alla mission da realizzare;
- k) definire gli obiettivi in termini di output e outcome (ad es. il numero di discenti promossi al ciclo successivo, il loro inserimento in campo sociale e professionale) che tengano conto in modo bilanciato dei bisogni e delle aspettative dei differenti portatori di interesse;
- l) definire la strategia net/e-government e allinearla con gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione;
- m) stabilire un sistema informativo che includa attività di audit e monitoring interne;
- n) definire appropriati schemi organizzativi e di gestione per il project management e il lavoro di gruppo;
- o) applicare stabilmente standard di riferimento del TQM, quali il modello CAF o l'EFQM;
- p) sviluppare un sistema di misurazione degli obiettivi strategici e operativi (ad es. Balanced Scorecard) ad ogni livello dell'istituzione;
- q) definire sistemi di Quality Management ad esempio sistemi di accreditamento o di certificazione quali ISO 9001-2000 o altri specifici per il settore educativo;
- r) formalizzare sistemi di cooperazione interni ad esempio tra i servizi amministrativi e finanziari;

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
A	Evidenza	Nessuna evidenza o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
S								
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		20					
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		20					
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
							Totale /400	15
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

Sebbene la scuola si faccia carico di gestire al meglio gli aspetti legati alla progettazione, alla pianificazione, all'erogazione dell'insegnamento, mancano standard di riferimento e un sistema di misurazione degli obiettivi strategici e operativi.

Punti di forza.

Pur in assenza di strumenti codificati di *quality management* la scuola annualmente è attenta nel controllare:

- gli esiti finali degli alunni in rapporto agli obiettivi e alla situazione di ingresso
- gli indici di dispersione, di ritiro, di trasferimento degli alunni
- i risultati delle varie forme di prevenzione dell'insuccesso scolastico, ovvero delle attività di recupero.

Sulla base di tali risultanze viene aggiornato il POF in merito:

- alle strategie in relazione ai risultati;
- all'organizzazione e la gestione della didattica

La scuola inoltre pianifica annualmente le attività didattiche con calendarizzazione dei Consigli di classe e degli incontri scuola-famiglia.

Aree da migliorare

La scuola

- non ha sviluppato un sistema di gestione per l'organizzazione dei processi e delle strutture organizzative;
- non ha definito gli obiettivi in termini di output e outcome;
- non ha mai avviato una sistematica attività di audit e monitoring interne;
- non ha sviluppato un sistema di misurazione degli obiettivi strategici e operativi;

Idee per il miglioramento

- Sviluppo di un sistema di gestione per l'organizzazione dei processi e delle strutture organizzative coerente con la strategia, la pianificazione operativa, i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse;
- Adozione ed applicazione sistematica e periodica dei principi del TQM (*Total Quality Management*) con l'utilizzo di strumenti codificati per la rilevazione della qualità (CAF)
- Standardizzazione della *customer satisfaction* delle attività formative e elaborazione strutturata e sistematica delle risultanze.

Evidenze

- POF
- Verbali dei collegi docenti

Punteggio

15

Critério 1: Leadership

1.3 Motivare e supportare il personale dell'istituzione e agire come modello di ruolo

- a) fungere da esempio, comportandosi coerentemente con gli obiettivi e i valori stabiliti;
- b) dimostrare la propria disponibilità al cambiamento, considerando i feedback costruttivi proposti dagli altri;
- c) mantenere il personale regolarmente informato su tutti i temi di interesse o su quelli relativi alle questioni chiave dell'istituzione;
- d) supportare il personale aiutandolo a realizzare i propri compiti e obiettivi che convergono verso gli obiettivi globali dell'organizzazione;
- e) stimolare, incoraggiare e creare le condizioni per la delega di autorità, responsabilità e expertise (empowerment);
- f) promuovere una cultura dell'innovazione e del miglioramento incoraggiando e sostenendo il personale dell'istituzione a fornire suggerimenti e a essere proattivi nel lavoro quotidiano;
- g) riconoscere e ricompensare gli sforzi individuali e di gruppo;
- h) rispettare e dare risposta adeguata ai bisogni e alle problematiche individuali del personale;
- i) discutere le performance individuali con il personale.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
A	Evidenza	Nessuna evidenza o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
S								
E								
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			40				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			40				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		10					
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		10					
							Totale /400	25
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

Negli ultimi anni la *leadership* si è ampiamente impegnata nell'attuare azioni di qualità e di miglioramento, come dimostra il recente avvio del percorso di autovalutazione dell'organizzazione che prevede l'utilizzo – in via sperimentale – del modello CAF. Nell'ambito del sottocriterio si sottolinea l'importanza delle attività svolte nel mese di settembre, prima dell'avvio delle attività didattiche. Il DS propone le linee guida del processo educativo da avviare nel nuovo anno scolastico e ne cerca la condivisione con il Collegio dei Docenti come si evince dai relativi verbali. Nelle prime riunioni del nuovo anno scolastico si individuano le aree funzionali all'attività didattica e si attiva la procedura di raccolta e di selezione delle domande dei docenti disposti a ricoprire tali incarichi. Nelle stesse occasioni si attribuiscono i docenti alle classi secondo criteri quali la continuità didattica sulle classi e/o sui corsi.

Periodicamente il DS (tramite circolare o durante le riunioni collegiali) informa il personale su tutti i temi di interesse o su quelli relativi alle questioni chiave dell'istituzione.

Eccetto che per attività di sua esclusiva pertinenza, ricorre alla delega di responsabilità e competenze ai collaboratori di presidenza, alle funzioni strumentali e ai coordinatori di classe, la cui sfera di autonomia è ampia ed esercitata nel rispetto delle responsabilità e delle competenze altrui come si evince dalle varie lettere di incarico. Tutti i componenti dello staff dirigenziale si sforzano di creare rapporti interpersonali fondati sulla collaborazione, sul dialogo e sul reciproco scambio di informazioni ritenute utili all'attività didattica ed organizzativa.

Punti di forza

La dirigenza

- si comporta coerentemente con gli obiettivi e i valori stabiliti;
- dimostra la propria disponibilità al cambiamento;
- mantiene il personale regolarmente informato su tutti i temi di interesse o su quelli relativi alle questioni chiave dell'istituzione;
- stimolare, incoraggiare e creare le condizioni per la delega di autorità e responsabilità;

Aree da migliorare

Nonostante il DS rispetti e si sforzi di dare una risposta adeguata ai bisogni e alle problematiche individuali del personale, non tutti i docenti sembrano percepirne a pieno gli sforzi come si evince dalle rilevazioni del questionario somministrato. Ne deriva la necessità di rendere più efficace la comunicazione tra le varie componenti scolastiche, al fine di evitare che si verifichino equivoci nell'ambito dell'organizzazione. Si avverte inoltre l'esigenza di un maggiore riconoscimento degli sforzi individuali e di gruppo.

Idee per il miglioramento

Favorire la condivisione, attraverso incontri periodici mirati, delle scelte operate dalla dirigenza con particolare riguardo alla distribuzione dei compiti e delle attività e con espresso riferimento ai mezzi e alle risorse dedicate.

Evidenze

- Questionario
- Circolari – verbali
- Lettere di incarico e contratti

Punteggio

25

Criterion 1: Leadership

1.4 Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità

- a. identificare le decisioni politiche che influiscono sull'istituzione;
- b. assicurare che gli obiettivi e le finalità dell'istituzione siano coerenti con le decisioni politiche;
- c. mantenere contatti proattivi e regolari con le autorità politiche; rapportarsi alle gerarchie esecutive e legislative competenti;
- d. sviluppare e mantenere partnership e networking con altre istituzioni operanti nel campo della formazione e dell'istruzione e con i portatori di interesse "di prima linea" (discenti, famiglie, associazioni di studenti/personale, contatti in ambito socio-economico medico e culturale, con organizzazioni non governative - ONG -, gruppi di interesse, aziende private, altre organizzazioni e organismi pubblici);
- e. coinvolgere le autorità politiche e altri portatori di interesse nella definizione degli output e degli outcome e nello sviluppo del sistema di gestione dell'organizzazione;
- f. adoperarsi affinché l'istituzione abbia una buona reputazione e un'immagine positiva, riceva riconoscimenti pubblici e goda di considerazione come istituzione educativa e per i servizi erogati; I riconoscimenti possono essere tangibili (come ad esempio incentivi economici, attribuzione di incarichi per cui è prevista una retribuzione aggiuntiva, attribuzione di incarichi che consentano vantaggi sull'organizzazione del lavoro o sulla progressione di carriera) o simbolici (come ad esempio lettere di ringraziamento, congratulazioni, menzioni in incontri ufficiali, assegnazione di incarichi in progetti di particolare rilievo). Ad esempio gli uffici centrali e periferici del MIUR, gli assessorati competenti delle Regioni e degli Enti Locali.
- g. sviluppare strategie di comunicazione e promozione dei prodotti/servizi erogati indirizzate ai portatori di interesse;
- h. partecipare alle attività delle associazioni professionali, delle organizzazioni rappresentative e dei gruppi di interesse.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
A	Evidenza	Nessuna evidenza o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			50				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			50				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		10					
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		10					
							Totale /400	25
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

Le politiche pubbliche che influiscono sull'organizzazione in esame sono sostanzialmente quelle definite dal Ministero per la Pubblica Istruzione ed emanate tramite Direttive e Circolari. Il D.S. si assicura che la definizione degli obiettivi sia compatibile con la disponibilità di risorse finanziarie, umane e logistiche, e coerente con le politiche pubbliche definite dalle direttive e dalle circolari del Ministero. Per quanto concerne il coinvolgimento dei portatori di interesse nella definizione degli obiettivi e nel sistema di gestione della scuola, si precisa che il confronto avviene prevalentemente con le famiglie degli alunni.

Il DS o il docente vicario ricevono il pubblico ogni giorno anche senza appuntamento per essere sempre disponibili e attenti alle richieste delle famiglie e degli alunni e per poter intervenire tempestivamente. Anche il personale di segreteria è sempre pronto e ben disposto ad ascoltare le richieste delle famiglie. Le famiglie sono coinvolte nell'attività dell'I.S. attraverso la rappresentanza genitoriale nel Consiglio d'Istituto e nei Consigli di classe. Da anni l'I.S. mantiene rapporti di collaborazione con l'amministrazione comunale e con le istituzioni che nel territorio operano nel sociale. Molte attività sono realizzate in continuità con la scuola primaria del paese, ma si intrattengono rapporti continuativi anche con quelle dei paesi limitrofi. Particolare attenzione si pone nella progettazione delle attività di orientamento: ogni anno vengono ospitati nella nostra scuola rappresentanti di tutti gli istituti superiori del distretto, affinché gli alunni abbiano idee chiare ed un ampio ventaglio di scelta nel proseguimento degli studi.

L'I.S. è sempre stato molto attento alla promozione della propria immagine sul territorio come testimoniano i numerosi riconoscimenti o attestati ricevuti nel corso degli anni. Particolarmente significativa la medaglia inviata alla scuola, nel corso dell'anno scolastico 2011-2012, dal Presidente della Repubblica come riconoscimento dell'impegno profuso nel campo della legalità.

Punti di forza

La dirigenza mantiene contatti proattivi e regolari con le autorità politiche; si preoccupa di creare e mantenere partnership con altre istituzioni operanti nel campo della formazione e dell'istruzione e si adopera affinché l'istituzione abbia una buona reputazione e un'immagine positiva, riceva riconoscimenti pubblici e goda di considerazione come istituzione educativa e per i servizi erogati

Aree da migliorare

Le azioni descritte non sono inserite in processi definiti e di conseguenza non sono monitorate e riviste regolarmente ma solo in modo informale; non sono previsti correttivi e azioni di miglioramento.

Idee per il miglioramento

Identificare i processi chiave relativi a questo sottocriterio e definire un sistema di monitoraggio e di relative azioni correttive.

Evidenze

Protocolli di intesa

POF

Incontri con i genitori

Attestati e riconoscimenti

Punteggio

25

Critero 2: Politiche e strategie

2.1. Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse

- a. identificare tutti i portatori d'interesse;
 b. raccogliere sistematicamente e analizzare le informazioni relative ai portatori d'interesse, ai loro bisogni e aspettative;
 c. raccogliere regolarmente e analizzare le informazioni, analizzandone la fonte, l'accuratezza e la qualità. Le informazioni possono riguardare variabili significative quali gli sviluppi sociali, ecologici, economici, legislativi e demografici (informazioni riguardanti il mercato del lavoro, le opportunità lavorative per i discenti in base al tipo di formazione, nonché i tassi di disoccupazione e sottoccupazione, dove possibile);
 d. analizzare sistematicamente punti di forza e di debolezza interni (ad es. attraverso diagnosi basate su modelli TQM o analisi SWOT) e identificare i fattori critici di successo attraverso la valutazione regolare dei cambiamenti dell'ambiente circostante (inclusi i cambiamenti politici).

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenza o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			50				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		30					
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
							Totale /400	25
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

I portatori di interesse sono riconosciuti prevalentemente nel personale scolastico, gli alunni e le famiglie di questi ultimi. Il coinvolgimento dei docenti, anche in termini di raccolta di informazioni sui loro bisogni, viene praticato ad inizio anno scolastico verbalmente durante le riunioni collegiali e in itinere in sede di valutazione di eventuali interventi formativi realizzati. Manca tuttavia una rilevazione sistematica del gradimento degli interventi stessi e del loro impatto sull'organizzazione.

Molte considerevoli informazioni relative agli alunni derivano dalla documentazione fornita dai genitori, dall'ASL e dalle scuole del segmento precedente e dai colloqui diretti con le famiglie svolti durante l'anno. E' consuetudine della scuola stabilire un'ora di ricevimento settimanale dei docenti e quattro incontri scuola-famiglia per ogni anno scolastico e una open day durante la quale i docenti incontrano i genitori degli allievi della scuola primaria. Sebbene continuamente sollecitata, scarsa risulta la partecipazione dei genitori agli organi collegiali quali Consiglio d'Istituto e Consigli di Classe.

Si precisa, però, che sia il DS che il personale docente, compatibilmente con i loro impegni d'aula e d'ufficio, sono sempre disposti ad interloquire con le famiglie.

Fino all'anno scolastico 2011-2012, tuttavia, non è mai stata fatta una raccolta sistematica e standardizzata di informazioni significative quali sviluppi sociali, ecologici, economici, legislativi e demografici né condotta un'analisi sistematica (ad es. attraverso diagnosi basate su modelli TQM o analisi SWOT) dei punti di forza e di debolezza interni. Mancanza alla quale la dirigenza ha cercato di ovviare dando avvio a questo percorso di autovalutazione dell'organizzazione che prevede l'utilizzo, in via sperimentale, del modello CAF.

Punti di forza

L'istituto riconosce i propri stakeholders, sollecita la loro partecipazione alle attività scolastiche e cerca di rispondere alle esigenze di tutte le parti interessate prendendo atto delle loro aspettative e orientando i propri interventi a soddisfare tali necessità.

Aree da migliorare

Manca nell'istituto una regolare raccolta, un'analisi sistematica e un'adeguata ed oggettiva valutazione dei dati relativi ad esigenze ed aspettative dei portatori di interesse, che al momento sono registrate in modo informale.

Idee per il miglioramento

Rendere l'utilizzo del modello CAF un impegno costante al fine di raccogliere sistematicamente e analizzare le informazioni relative ai portatori d'interesse, ai loro bisogni e aspettative e per l'analisi di punti di forza e di debolezza interni.

Evidenze

Verbali dei Consigli di classe
Verbali dei Collegi dei Docenti
POF
Circolari

Punteggio

25

Critero 2: Politiche e strategie

2.2 *Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili*

- definire (nel medio e nel lungo termine) obiettivi strategici e (nel breve termine) obiettivi operativi coerenti con la missione, la visione e i valori dell'istituzione e includerli nei processi operativi e nella pianificazione;
- coinvolgere i portatori di interesse nello sviluppo di politiche e strategie, nella loro revisione e aggiornamento, dando priorità ai loro bisogni e aspettative;
- sviluppare e applicare metodi per monitorare, misurare e valutare le performance dell'istituzione a tutti i livelli (servizi, allocazione delle risorse, flow chart), assicurando il monitoraggio della fase attuativa delle strategie;
- valutare gli impegni esistenti in termini di prodotti/servizi e risultati e la qualità dei piani strategici ed operativi. Accertarsi del livello di raggiungimento degli obiettivi e adattare conseguentemente politiche e strategie;
- rivedere sistematicamente rischi e opportunità (ad es. attraverso analisi SWOT) e identificare i fattori critici di successo attraverso una regolare valutazione degli stessi nel contesto organizzativo (inclusi cambiamenti a livello politico);
- bilanciare compiti e risorse con le scadenze di breve e lungo periodo e con i bisogni dei portatori di interesse;
- valutare bisognosa necessità di riorganizzare e migliorare strategie e metodi di pianificazione;
- definire una politica che tenga conto della relazione tra istruzione/formazione e impiego, tra insegnamento e ricerca e del loro impatto sulla società;
- sviluppare una politica relativa all'impatto sulla società che vada oltre la mission educativa e formativa dell'istituzione.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazion i relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>			50				
	Punteggio			50				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>			50				
	Punteggio			50				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>		30					
	Punteggio		30					
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>		30					
	Punteggio		30					
							Totale /400	40
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

La scuola definisce nel POF, con scadenza annuale, obiettivi strategici ed obiettivi operativi coerenti con la missione, la visione e i valori dell'istituzione e si adopera affinché i portatori di interesse siano coinvolti nello sviluppo di politiche e strategie e nella loro revisione e aggiornamento. Risulta invece trascurato l'aspetto relativo al monitoraggio e alla sistematica misurazione e valutazione dei bisogni e delle aspettative degli stakeholders e della performance dell'istituzione, aspetto gestito finora in modo occasionale ed assolutamente informale.

Punti di forza

Sono definiti obiettivi strategici e obiettivi operativi coerenti con la missione, la visione e i valori dell'istituzione e sono inclusi nei processi operativi e nella pianificazione; i docenti sono ampiamente coinvolti nello sviluppo di politiche e strategie, nella loro revisione e aggiornamento, in base ai bisogni e alle aspettative dei discenti; i compiti e le risorse sono bilanciati con le scadenze di breve e lungo periodo e con i bisogni dei portatori di interesse.

Aree da migliorare

Manca l'applicazione sistematica di un metodo codificato per monitorare, misurare e valutare i bisogni e alle aspettative degli stakeholders e la performance dell'istituzione.

Idee per il miglioramento

- Progettare ed avviare un'attività sistematica di ascolto e customer satisfaction dei portatori di interesse, attraverso strumenti standardizzati, monitorarla e utilizzarne i risultati per la pianificazione e il miglioramento dei processi.
- Adottare metodi come, ad esempio, il Benchmarking attraverso il quale individuare le migliori strategie da adottare

Evidenze

- POF
- Piano di lavoro del DSGA e verifica annuale
- Programmazioni didattiche
- Calendario delle attività del DS
- Attività integrative: scheda descrittiva + scheda finanziaria

Punteggio

40

Critero 2: Politiche e strategie

2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione

- tradurre gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione in piani e attività e collegarli ai processi chiave;
- coinvolgere i portatori di interesse nell'implementazione di strategie e politiche;
- tradurre gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione in corrispondenti piani e compiti significativi per l'istituzione nel suo complesso, le sue diverse articolazioni organizzative e gli individui all'interno dell'istituzione;
- sviluppare canali interni all'organizzazione per la comunicazione di obiettivi, piani e compiti (progetti scolastici, piani educativi, didattici, sociali e culturali, carte dei servizi, etc.);
- sviluppare e applicare metodi per misurare la performance dell'istituzione a tutti i livelli, ad es. per stabilire il rapporto tra risorse e output (efficienza) e tra output e outcome (efficacia);
- definire e assicurare monitoraggio e follow-up da parte degli organi gestionali (consigli, collegi, comitati locali, etc.)

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenza a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			50				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			50				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		30					
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		30					
							Totale /400	40
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

La politica dell'Istituto e gli obiettivi strategici e operativi sono formalizzati nel POF che viene riesaminato ed aggiornato annualmente, con attenzione ai mutamenti del contesto socio-economico e ai bisogni dell'alunni.

Tali politiche ed obiettivi, oltre alla definizione di priorità, tempi, processi e struttura organizzativa vengono tradotti in corrispondenti piani e compiti significativi, assegnati dal D.S. al personale docente e dal D.S.G.A. al personale ATA, in relazione alle rispettive competenze e agli ambiti di azione. La diffusione di obiettivi, piani e compiti avviene attualmente con comunicazione verbale diretta o attraverso le circolari del D.

Punti di forza

Gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione sono tradotti in corrispondenti piani e compiti significativi per l'istituzione nel suo complesso, le sue diverse articolazioni organizzative e gli individui all'interno dell'istituzione.

Aree da migliorare

Risulta non ancora definita una procedura per misurare la performance dell'istituzione a tutti i livelli.

La diffusione di obiettivi, piani e compiti avviene attualmente con comunicazione verbale e/o scritta per il singolo individuo e attraverso le circolari per l'intera comunità scolastica, cosa percepita come non sufficiente dal personale, come si evince dal questionario somministrato. Sarebbe quindi auspicabile l'individuazione di più idonei canali interni per la comunicazione

Idee per il miglioramento

- Utilizzo del sito WEB in aggiunta agli attuali canali di comunicazione utilizzati con un suo aggiornamento costante
- Sviluppare e applicare metodi per misurare la performance dell'istituzione a tutti i livelli, ad es. per stabilire il rapporto tra risorse e output (efficienza) e tra output e outcome (efficacia)

Evidenze

POF

Piano di lavoro del DSGA e verifica annuale

Programmazioni didattiche

Calendario delle attività del DS

Punteggio

40

Critero 2: Politiche e strategie

2.4 Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione

- creare e sviluppare una nuova cultura per l'innovazione attraverso la formazione, il benchlearning, la creazione di condizioni che favoriscano l'apprendimento organizzativo quali, ad esempio, i laboratori, ponendo attenzione al valore del pensiero e della pianificazione strategici;
- monitorare sistematicamente i fattori e gli indicatori interni relativi al cambiamento e la domanda esterna di modernizzazione e innovazione; indicatori interni possono essere, ad esempio, il tasso di assenteismo dei discenti e del personale, i tassi di abbandono, i reclami di genitori e discenti. Un indicatore esterno può essere rappresentato dai reclami dei partner;
- pianificare i cambiamenti che portano alla modernizzazione e all'innovazione (ad es. diffondendo i servizi di rete) sulla base di un confronto con i portatori di interesse;
- garantire lo sviluppo di un sistema efficiente di gestione del cambiamento che consenta di monitorare i progressi nell'innovazione;
- assicurare e ottimizzare le risorse necessarie per implementare i cambiamenti pianificati;
- consultare tutti i partners, incluse le associazioni di settore più rappresentative, sui cambiamenti pianificati e la loro implementazione;
- bilanciare gli approcci top-down e bottom-up nell'implementazione dei cambiamenti all'interno dell'istituzione;
- governare efficacemente il processo del cambiamento attraverso, ad esempio, progetti di benchmarking e confronto delle performance, gruppi di coordinamento, report di follow-up, etc.;
- aggiornare i curricula tenendo in considerazione le innovazioni sociali, professionali, scientifiche, accademiche e altre ancora.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni i relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio			50				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio			50				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio			50				
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio			50				
							Totale /400	50
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

La San Giovanni Bosco si è distinta negli anni per l'attenzione rivolta alla realizzazione di progetti per la modernizzazione del proprio istituto e alla diffusione di un innovativo approccio metodologico nell'insegnamento-apprendimento. Da svariati anni la scuola ha scelto di aggiungere alla propria offerta formativa l'insegnamento curricolare dell'informatica e di una seconda lingua straniera. A questo scopo dal 2004 ospita un Test Center accreditato AICA per il conseguimento dell'ECDL, due laboratori multimediali per l'apprendimento delle nuove tecnologie e due laboratori linguistici multimediali.

Di recente la scuola si è dotata di numerose LIM e si avvia alla realizzazione di una sala informatica per i docenti. Ogni anno vengono realizzati per il personale corsi di formazione per l'alfabetizzazione informatica di base e sull'utilizzo della LIM nella didattica.

Tra le attività più innovative e creative dell'I.S. si segnala l'adesione al progetto ministeriale "[CI@ssi 2.0](#)" (Piano Scuola Digitale) che prevede la modifica degli ambienti di apprendimento attraverso un utilizzo costante delle tecnologie a supporto della didattica quotidiana, al "Piano Nazionale Qualità e Merito" che si propone il potenziamento degli apprendimenti nell'area linguistico/letteraria tramite procedure previste dal PQM, e al Matabel

Punti di forza

Realizzazione di numerosi interventi formativi finalizzati alla diffusione all'interno della scuola della cultura della modernizzazione, con opportuna assegnazione delle risorse necessarie per implementare i cambiamenti pianificati.

Aree da migliorare

Nessuna

Idee per il miglioramento

Nessuna

Evidenze: POF; Documentazione di progetto

Punteggio: 50

Critero 3: Personale

3.1. Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente e coerente con le politiche e le strategie

- analizzare regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale, tenendo in considerazione i bisogni e le aspettative dei portatori d'interesse;
- sviluppare e comunicare la politica di gestione delle risorse umane adottata in coerenza con le strategie e i piani dell'organizzazione, prendendo in considerazione, ad esempio, la necessità di futuri sviluppi di competenze ulteriori;
- assicurare (attraverso processi di reclutamento, allocazione e sviluppo) il potenziale di risorse umane necessario per eseguire i compiti affidati e bilanciare compiti e responsabilità;
- supportare il personale nello sviluppo e/o nell'utilizzo delle nuove tecnologie e nell'implementazione dell'e-Gov (ad esempio offrendo al personale le necessarie opportunità di formazione, dialogo, assistenza...);
- utilizzare appropriati schemi di lavoro relativi ai piani di sviluppo e di reclutamento;
- sviluppare e concordare (con il personale) una chiara politica che comprenda criteri oggettivi per il reclutamento, la promozione, la remunerazione, i riconoscimenti e l'assegnazione degli incarichi;
- assicurare chiarezza e comprensione rispetto al reclutamento e alla distribuzione di compiti e responsabilità ad esempio attraverso schemi di lavoro appropriati;
- definire le competenze gestionali e di leadership necessarie per definire i profili di reclutamento;
- gestire il reclutamento e lo sviluppo delle carriere professionali con imparzialità, garantendo pari opportunità, il rispetto per le persone diversamente abili e per ogni tipo di differenza (di genere, orientamento sessuale, età, appartenenza culturale e religione), salvaguardando al tempo stesso i piani educativi e i requisiti formativi e didattici;
- assicurare quelle condizioni che contribuiscono a realizzare un ragionevole equilibrio tra la vita privata e la vita lavorativa del personale;
- tenere in particolare considerazione i bisogni dei dipendenti svantaggiati e diversamente abili.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			30				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			30				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		10					
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		10					
							Totale /400	20
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

La gestione di tutto il personale avviene nel rispetto delle normative vigenti, delle indicazioni degli organi collegiali e delle organizzazioni sindacali.

Il Collegio dei Docenti e la Rappresentanza Sindacale Unita (RSU) concorrono, ciascuno per le proprie competenze, nell'indicare al DS i criteri per:

- identificazione delle Funzioni Strumentali, dei referenti di alcune attività quali ad esempio sicurezza e primo soccorso;
- criteri per l'assegnazione degli incarichi aggiuntivi al personale docente

Le ore ed i compensi per le funzioni strumentali e i referenti vengono definiti nell'ambito della contrattazione di istituto con la RSU con il fine di utilizzare completamente le somme a disposizione per integrare le retribuzioni. In seguito a riunioni anche sindacali con il personale ATA e con l'accordo tra DSGA e DS vengono definite le funzioni che il personale di segreteria e ausiliario deve svolgere in applicazione di quanto previsto dal CCNL; gli incarichi specifici vengono assegnati in base a quanto emerge dalle necessità organizzative e didattiche d'istituto. Ogni allocazione del personale è stabilita dal D.S. in funzione delle esigenze didattiche e gestionali. Tali decisioni vengono comunicate di norma al personale docente durante le riunioni collegiali. Una particolare attenzione viene rivolta ai bisogni dei dipendenti svantaggiati e diversamente abili.

L'adesione a progetti sperimentali come CI@ssi 2.0, PQM, e a progetti internazionali di scambio culturale come il Comenius Regio offrono numerose occasioni di crescita ad una buona parte del personale. Ciononostante non a tutto il personale risultano chiari i criteri e le motivazioni di tali allocazioni, come si evince dai risultati del questionario somministrato (domande n. 19 e n. 20). Risulta inoltre saltuaria e settoriale l'analisi dei bisogni del personale in relazione a bisogni e aspettative dei portatori di interesse.

Punti di forza

La direzione assicura (attraverso processi di reclutamento, allocazione e sviluppo) il potenziale di risorse umane necessario per eseguire i compiti affidati e bilanciare compiti e responsabilità ed è molto attenta nel supportare il personale nell'utilizzo delle nuove tecnologie. Tiene inoltre in particolare considerazione i bisogni dei dipendenti svantaggiati e diversamente abili.

Aree da migliorare

Analizzare regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale, tenendo in considerazione i bisogni e le aspettative dei portatori d'interesse. Creare le condizioni per un maggiore coinvolgimento da parte di tutto il personale nella definizione di una chiara politica di gestione, di un efficace piano della comunicazione.

Idee per il miglioramento

Creare maggiori occasioni di dialogo (incontri per dipartimento, focus group, ecc.). Rivedere ed eventualmente ridefinire criteri oggettivi per il reclutamento, la promozione, la remunerazione, i riconoscimenti e l'assegnazione degli incarichi. Promuovere una maggiore trasparenza attraverso pubblicazione on line dell'intera "vita" scolastica: circolari e verbali dei collegi, assegnazione di responsabilità e dei compiti, monte ore dei lavori, compenso tempi di lavoro, relazione finale dei lavori svolti con relativi punti di forza e di debolezza, incarichi interni ed esterni con il loro relativo compenso, *curricula* e retribuzione del DS e dello staff, ecc.

Evidenze: Contrattazione di istituto, Verbali dei Collegi dei Docenti, Fascicoli personali

Punteggio: 20

Critero 3: Personale

3.2. Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'istituzione

- a. identificare le competenze presenti a livello di singoli individui e dell'intera istituzione;
- b. discutere, stabilire e comunicare una strategia per lo sviluppo delle competenze. Questo include l'accordo su un piano generale di formazione basato sui bisogni presenti e futuri individuali e dell'organizzazione (con la distinzione, ad esempio, fra attività formative obbligatorie e opzionali);
- c. sviluppare, in accordo con il personale, piani di formazione e sviluppo per tutto il personale;
- d. sviluppare competenze di gestione, di leadership e di relazione con il personale, i discenti, le famiglie e i partner;
- e. sviluppare e promuovere metodologie di formazione aggiornate (approcci multimediali, e-learning, blended learning, ricerca-azione, ecc);
- f. promuovere la mobilità interna ed esterna del personale;
- g. pianificare attività di formazione e sviluppare tecniche di comunicazione sulla gestione dei rischi, dei conflitti di interesse e sul codice di condotta;
- h. valutare gli impatti dei piani di formazione e sviluppo in relazione ai costi delle attività attraverso il monitoraggio, l'analisi costi/benefici, l'effettiva comunicazione dei contenuti formativi a tutto il personale e misurarne l'impatto sulle pratiche educative / metodologie.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			40				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			40				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		20					
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		20					
							Totale /400	30
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

Le competenze del personale sono descritte nei fascicoli personali. Esse vengono sviluppate mediante interventi formativi organizzati dalla scuola stessa. A tale scopo particolare attenzione viene rivolta alle opportunità offerte dai vari bandi ministeriali ed europei, come si evince dai numerosi progetti ai quali la scuola ha aderito negli ultimi tre anni (P.O.N. 2007/2013; Formazione nazionale Matabel; Qualità d'aula; Comenius Regio; Potenziamento degli apprendimenti nell'area linguistico/letteraria tramite procedure previste dal PQM; Sperimentazione "CI@ssi 2.0 per la modifica degli ambienti di apprendimento attraverso un utilizzo costante delle tecnologie a supporto della didattica quotidiana). Il personale valuta l'opportunità di partecipare ai vari corsi di formazione o di aggiornamento, discutendone l'utilità didattica e formativa durante i Collegi dei docenti o direttamente con il Dirigente. Negli ultimi anni particolare attenzione è stata rivolta alla formazione multimediale dei docenti, soprattutto per diffondere l'utilizzo didattico delle LIM. I corsi riservati al personale ATA vengono stabiliti su indicazione del DSGA e in accordo con il DS.

I docenti nell'anno di formazione per l'immissione in ruolo vengono accolti dal D.S., che spiega loro l'organizzazione generale della scuola e le attività competenti, in seguito vengono affiancati da un docente tutor che provvede ad illustrare compiti ed attività e funge da supporto al nuovo collega.

Punti di forza

Nell'istituto vengono realizzati numerosi interventi formativi rivolti al personale e vengono sviluppate e promosse metodologie di formazione aggiornate (approcci multimediali, e-learning, blended learning, ricerca-azione, ecc.) come si evince dalla documentazione allegata ai vari progetti.

Aree da migliorare

Nonostante siano stati numerosi i corsi formativi avviati negli anni, non esiste un piano generale di formazione che investa tutta l'organizzazione e l'impatto delle azioni formative sulle pratiche educative viene misurato in modo settoriale.

Idee per il miglioramento

Creazione di un piano generale di formazione basato sui bisogni presenti e futuri individuali e dell'organizzazione.

Evidenze

Fascicoli personali
Verbali collegi dei docenti
Documentazione di progetto

Punteggio

30

Critério 3: Personale

3.3. Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment

- a. ricercare l'accordo/consenso con il personale su obiettivi e modalità di misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi;
- b. promuovere una cultura di comunicazione aperta e di dialogo e incoraggiare il lavoro di gruppo;
- c. creare proattivamente un ambiente che favorisca la formulazione di idee e suggerimenti da parte del personale e sviluppare modalità appropriate allo scopo (modelli per la formulazione e raccolta di suggerimenti, lavori di gruppo, brainstorming);
- d. coinvolgere il personale e i loro rappresentanti nello sviluppo di piani e strategie, nella definizione degli obiettivi, nella progettazione di processi e nella definizione e attuazione delle azioni di miglioramento;
- e. condurre regolarmente indagini sul personale e pubblicarne i relativi risultati / sintesi / interpretazioni;
- f. garantire al personale l'opportunità di esprimere la propria opinione sulle figure di leadership;
- g. consultare i rappresentanti del personale (ad es. i sindacati).

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			40				
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			40				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		20					
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		20					
							Totale /400	30
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

Il DS ricerca l'accordo e/o il consenso del personale sugli obiettivi da raggiungere e sulle modalità di misurazione del grado di raggiungimento di tali obiettivi in sede di Collegio dei Docenti, come si evince dai relativi verbali. Durante tali riunioni infatti vengono affrontate tutte le questioni più importanti relative all'istituzione scolastica. Di norma il DS illustra ai soli docenti riuniti (o, se necessario, a tutto il personale) i punti all'ordine del giorno, propone delle soluzioni preventivamente studiate da lui stesso o da commissioni nominate ad hoc e chiede ai presenti di votare in proposito.

Nel mese di settembre e prima dell'inizio delle attività didattiche i docenti riuniti in gruppi per dipartimento rivedono i curricula e concordano le prove d'ingresso disciplinari per le classi prime sulla base delle esigenze registrate l'anno precedente. Ogni mese i singoli consigli di classe si riuniscono e discutono dei problemi relativi ai discenti della propria classe, cercando di coordinare i propri interventi e convogliarli verso un unico obiettivo finale.

Punti di forza

Il DS ricerca l'accordo/consenso con il personale su obiettivi e modalità di misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi (come si evince dai Verbali dei Collegi dei docenti) e consulta regolarmente i rappresentanti del personale (RSU) come si evince dalla Contrattazione di Istituto.

Aree da migliorare

Mancano iniziative sistematiche ed efficaci di rilevazione del livello di soddisfazione e di coinvolgimento di tutto il personale.

Idee per il miglioramento

Condurre regolarmente indagini sul personale e pubblicarne i relativi risultati.

Evidenze

Verbali dei Collegi dei Docenti
Contrattazione d'Istituto

Punteggio

30

Critério 4: Partnership e risorse

4.1. Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave

- a) identificare i partner strategici e la natura delle relazioni ad es. acquirente/venditore, coproduttore, (partnership fra l'istituzione e le aziende, fra l'istituzione e altre pubbliche amministrazioni, fra istituzioni, gemellaggi a livello europeo, programmi di mobilità nazionali, regionali e scambi a livello europeo)
- b) stabilire appropriati accordi di collaborazione coerenti con la natura delle relazioni e con il loro contenuto;
- c) definire i compiti di gestione e le responsabilità di ciascuna delle parti, inclusi i controlli e la valutazione;
- d) monitorare regolarmente e valutare i processi, i risultati e il coinvolgimento complessivo nelle partnership;
- e) stimolare e organizzare partnership orientate all'esecuzione di specifici compiti e sviluppare e attuare progetti congiunti con altre istituzioni pubbliche;
- f) creare le condizioni per scambi di personale fra partner
- g) stimolare la realizzazione di attività nell'area della responsabilità sociale;
- h) implementare e stimolare la creazione di partnership tra facoltà/ sezioni/ dipartimenti/ ordini e gradi di scuola ecc.;
- i) sviluppare partnership multifunzionali usando differenti risorse per contribuire al processo educativo dei discenti e alla formazione dei docenti in una prospettiva di apprendimento continuo. Ciò include servizi di assistenza medica, sociale, psicologica, di prevenzione
- j) dell'abbandono scolastico, di educazione alla salute e alla sicurezza, nonché servizi offerti da associazioni culturali e sportive.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		20					
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			40				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
							Totale /400	20
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

La scuola si impegna nel gestire le relazioni con i possibili partner che operano sul territorio. Per tradizione, mantiene ottimi rapporti con le parrocchie e con le altre scuole del territorio (ITCGA "Carlo Andreozzi" Aversa, Istituto Comprensivo "L. Van Beethoven" Casaluce, Associazione FIDAPA).

Da anni la scuola stipula convenzioni con associazioni onlus e socio-culturali (progetto Unicef "Verso una scuola amica").

Negli anni sono stati stipulati con le altre scuole della città diversi accordi di rete e in alcuni casi l'I.S. è stata scuola capofila (Comenius regio, PON "LegALI al Sud"). Sono state esperienze significative per il personale, che ha colto l'occasione di autoaggiornarsi attraverso il confronto con altri Docenti e di realizzare attività nell'area della responsabilità sociale.

Punti di forza

La scuola stabilisce appropriati accordi di collaborazione coerenti con la natura delle relazioni e con il loro contenuto e definisce i compiti di gestione e le responsabilità di ciascuna delle parti.

Viene stimolata la realizzazione di attività nell'area della responsabilità sociale come si evince dal rapporto con l'associazione Unicef.

Aree da migliorare

Non c'è evidenza di un approccio strutturato volto alla ricerca e selezione delle partnership in funzione delle strategie e delle priorità della scuola. La scuola non fa riferimento ad indicatori su cui misura il vantaggio delle partnership in termini economici e/o di risorse umane o strumentali. Nella pianificazione degli approcci e nell'implementazione dei processi non è evidente la definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei relativi indicatori e dei valori attesi a cui la partnership deve tendere.

Idee per il miglioramento

Selezionare le partnership in funzione delle strategie e delle priorità della scuola per confronti di esperienze didattiche, gestionali, manageriali. Monitorare regolarmente e valutare i processi, i risultati e il coinvolgimento complessivo nelle partnership.

Evidenze

Accordi e protocolli di intesa

Punteggio

20

Critério 4: Partnership e risorse

4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i discenti/ le famiglie

- a. assicurare una politica attiva di informazione (circa la gestione dell'organizzazione, i poteri e la giurisdizione delle autorità interne ed esterne, l'organizzazione complessiva, i processi organizzativi, le procedure, le delibere, gli incontri degli organi collegiali, ecc...);
- b. incoraggiare il coinvolgimento attivo dei discenti/delle famiglie stimolandoli/le ad esprimere i loro bisogni e necessità e sostenere i loro rappresentanti e/o le loro associazioni;
- c. incoraggiare il coinvolgimento dei discenti / delle famiglie nello sviluppo di piani d'azione relativi alla gestione dell'organizzazione e ai processi decisionali ;
- d. essere aperti ad idee, suggerimenti e reclami dei discenti/delle famiglie. Definire e usare meccanismi appropriati per raccogliarli (ad es. indagini, gruppi di consultazione, questionari, box per i reclami, sondaggi di opinione, ecc...), elaborare le informazioni così ottenute e diffondere i risultati;
- e. assicurare la trasparenza dell'organizzazione, delle sue decisioni e delle sue attività (ad es. attraverso la pubblicazione di rapporti annuali, conferenze stampa e la diffusione di informazioni su Internet).

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>		20					
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			40				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
							Totale /400	20
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

Le informazioni relative alla gestione, all'organizzazione complessiva e al calendario degli incontri degli organi collegiali sono inserite annualmente nel POF e precisamente nei capitoli "Organigramma della scuola", "Assetto organizzativo", "Funzioni strumentali", "Elenco coordinatori", "Calendario impegni", "Dati della scuola", "Genitori rappresentanti di classe", "Consiglio di Istituto", "Organizzazione personale scolastico". Il POF è consultabile sul sito WEB della scuola all'indirizzo "sgboscotrentola.altervista.org".

Il coinvolgimento delle famiglie degli alunni è ricercato principalmente attraverso la partecipazione a manifestazioni ed eventi organizzate dalla scuola al termine dell'anno scolastico. In queste occasioni, il DS informa i convenuti di tutte le iniziative che la scuola ha intrapreso o sta per intraprendere per incrementare l'offerta formativa e dei risultati raggiunti dagli alunni durante il corrente anno scolastico.

Punti di forza

La dirigenza attua una politica attiva di informazione circa la gestione, i processi organizzativi e gli incontri degli organi collegiali ed è aperta ad idee, suggerimenti e reclami delle famiglie.

Aree da migliorare

Anche se c'è una notevole disponibilità all'ascolto e alla ricerca di consenso sulle scelte dell'Istituto e ci si aspetta che le famiglie esprimano i loro bisogni e necessità, non esiste un sistema strutturato di raccolta di idee e suggerimenti. Non vi è evidenza che gli approcci alla relazione con i clienti siano monitorati con indicatori, a fronte di obiettivi appropriati per valutarne l'efficacia. Non vi è evidenza di confronti con altre organizzazioni, né attività di benchmarking interno.

Idee per il miglioramento

Organizzare una raccolta sistematica di suggerimenti e reclami attraverso vari canali, anche telematici. Elaborare le informazioni ottenute e diffondere i risultati attraverso l'aggiornamento continuo del sito WEB.

Assicurare una maggiore trasparenza dell'organizzazione, delle sue decisioni e delle sue attività (ad es. attraverso la pubblicazione di rapporti annuali e la diffusione di informazioni su Internet).

Evidenze

Sito WEB

Punteggio

20

Sintesi complessiva del sottocriterio

La direzione individua le esigenze e le fonti delle risorse finanziarie in base alle richieste interne e ne gestisce l'uso per la realizzazione del POF. Partecipa a bandi europei e nazionali dei vari Ministeri e degli Enti Locali al fine di arricchire la formazione degli alunni e la dotazione delle risorse didattiche e strumentali.

L'ufficio di segreteria assicura, attraverso il software di gestione amministrativo-contabile SSSI Axios, una corretta amministrazione delle risorse finanziarie in linea con la normativa vigente.

La scuola stipula annualmente le assicurazioni per i rischi legati alla sicurezza delle condizioni di lavoro, la vigilanza degli alunni, gli infortuni e la responsabilità civile.

In ottemperanza al cosiddetto decreto Brunetta l'I.S. ha avviato la dematerializzazione dei documenti cartacei per cui a far data dal 1° gennaio 2010, gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici.

Punti di forza

La gestione efficiente delle risorse finanziarie è assicurata dall'analisi degli indici di bilancio (ovvero rapporto tra somme programmate, somme impegnate e somme pagate), dal parere di regolarità contabile del collegio dei revisori dei conti su programma annuale e conto consuntivo e dalla successiva approvazione da parte del Consiglio di Istituto. In merito alla trasparenza si evidenzia che programma annuale, conto consuntivo e relative relazioni (redatte dal DS) vengono affissi all'Albo della scuola. Inoltre mensilmente la scuola invia al SIDI (Sistema Informativo del Ministero dell'Istruzione) oneri e flussi finanziari relativi ai costi del personale.

Aree da migliorare

Nonostante l'accuratezza con la quale seguono le spese, non c'è sufficiente evidenza di come la gestione finanziaria sia allineata agli obiettivi strategici. Sono pianificate le attività ma manca una chiara struttura delle priorità e degli obiettivi chiave.

Non è evidente un sistema strutturato di monitoraggio dei costi alla luce dei risultati ottenuti e dei servizi offerti, né risultano attività di benchmarking ovvero un'analisi comparativa dei costi sostenuti e dei risultati raggiunti con altre istituzioni scolastiche.

Idee per il miglioramento

Implementare la pianificazione economica e finanziaria introducendo un sistema che tenga in maggiore considerazione gli obiettivi strategici, i rischi e gli outcome potenziali. Introdurre un sistema strutturato di monitoraggio dei costi alla luce dei risultati ottenuti e dei servizi offerti ed effettuare un'analisi comparativa dei costi sostenuti e dei risultati raggiunti con altre istituzioni scolastiche.

Evidenze

Programma annuale.

Conto consuntivo.

Tabella indici di bilancio.

Parere revisore dei conti.

Verbali Consiglio di Istituto

Punteggio

25

Criterio 4: Partnership e risorse

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

- a) sviluppare, coerentemente con gli obiettivi strategici ed operativi, un sistema di processi per gestire, conservare e valutare le informazioni e la conoscenza all'interno dell'organizzazione;
- b) assicurare l'acquisizione, l'elaborazione e l'utilizzo efficace delle informazioni pertinenti provenienti dall'esterno;
- c) assicurare, per quanto possibile, che venga conservato e consolidato all'interno dell'organizzazione il patrimonio di conoscenze e informazioni del personale che lascia l'organizzazione;
- d) monitorare costantemente le informazioni e la conoscenza all'interno dell'organizzazione assicurandone la rilevanza, correttezza, affidabilità, e l'allineamento con la pianificazione strategica e i bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse;
- e) assicurare a tutto il personale l'accesso alle informazioni e alla conoscenza (materiali e supporti didattici, dati) incluse quelle relative ai cambiamenti interni e ai processi di miglioramento, in base ai compiti e ai ruoli, sviluppando canali interni di informazione quali, ad esempio, intranet, bancheche digitali, newsletter, ecc;
- f) assicurare l'accesso alle, e lo scambio delle, informazioni pertinenti e affidabili a tutti i portatori d'interesse presentando informazioni e dati in formati "amichevoli" (user friendly).

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio			50				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
							Totale /400	20
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

La comunicazione interna è, per lo più, del tipo top-down ed è attuata prevalentemente attraverso le circolari del DS, le comunicazioni fatte durante i collegi e, in minima parte, attraverso il sito WEB.

Per le attività di segreteria la gestione delle informazioni è assicurata dalla rete Intranet, accessibile ai soli dipendenti amministrativi, che consente di veicolare le informazioni e le circolari emanate dal Settore, con la relativa modulistica, di interesse per tutti.

Le comunicazioni provenienti dall'esterno e quelle in uscita sono protocollate e conservate in segreteria e accessibili, dietro richiesta, a tutto il personale.

Nel caso in cui in segreteria o in presidenza giungano informazioni, comunicati, circolari attinenti specifici incarichi, il DS informa direttamente i docenti responsabili, perché possano prendere visione della documentazione, aggiornarsi sul sito di pertinenza o prendere i giusti contatti via telefono o via e-mail.

Non vi è evidenza invece di come le conoscenze didattiche siano rese patrimonio della scuola, infatti gli aspetti psicopedagogici sembrano appoggiarsi prevalentemente alle peculiari competenze del singolo docente.

Punti di forza

La scuola attua un processo di comunicazione delle informazioni come si evince dal registro delle circolari, dai verbali dei collegi dei docenti e dal sito WEB.

Aree da migliorare

Sebbene ci sia una grande attenzione da parte dello staff di dirigenza affinché tutto il personale sia costantemente informato su quanto accade nella scuola e una notevole propensione al coinvolgimento e al reperimento delle informazioni da parte degli stakeholder, non esiste un sistema strutturato di raccolta delle informazioni in senso bottom-up, né un sistema di monitoraggio e di verifica dell'efficacia della comunicazione atto a monitorare costantemente la disponibilità di informazioni e conoscenza all'interno dell'organizzazione assicurandone rilevanza, correttezza, affidabilità, sicurezza.

Non vi è inoltre evidenza di come debba essere conservato e consolidato all'interno dell'organizzazione il patrimonio delle conoscenze e informazioni, né di attività di confronto con altre organizzazioni.

Idee per il miglioramento

Sviluppare, coerentemente con gli obiettivi strategici ed operativi, un sistema di processi per gestire, conservare e valutare le informazioni e la conoscenza all'interno dell'organizzazione elaborando un piano della comunicazione che assicuri anche l'acquisizione, l'elaborazione e l'utilizzo efficace delle informazioni pertinenti provenienti dall'esterno;

Creazione di un archivio per assicurare che venga conservato e consolidato all'interno dell'organizzazione il patrimonio di conoscenze e informazioni.

Potenziare ed aggiornare il sito WEB.

Evidenze

Circolari, Verbali dei Collegi dei Docenti, sito WEB, Registro protocollo.

Punteggio

20

Criterion 4: Partnership e risorse

4.5. Gestire la tecnologia

- a. attuare una politica integrata di gestione delle tecnologie coerente con gli obiettivi strategici e operativi;
- b. applicare efficientemente le tecnologie per:
- gestire le attività;
 - gestire la conoscenza;
 - sostenere le attività di apprendimento e di miglioramento;
 - sostenere l'interazione con i portatori d'interesse e i partner;
 - sostenere lo sviluppo e la gestione dei network interni ed esterni;
 - gestire le risorse finanziarie;
- c. essere attenti ai progressi tecnologici e implementare innovazioni significative.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenza a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio		30					
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio			50				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
							Totale /400	25
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

La scuola è molto attenta al progresso tecnologico e all'implementazione dell'innovazione in tale ambito. C'è evidenza di impegno economico e di sviluppo delle competenze per un utilizzo crescente e pervasivo della tecnologia, in particolare a supporto dell'apprendimento, come dimostra la presenza di tre laboratori informatici, due laboratori linguistici multimediali interattivi e di una "CI@sse 2.0" completamente informatizzata. L'istituto dispone perciò di un totale di 148 postazioni PC tutte collegate ad Internet.

A questo si aggiunge l'installazione di 14 LIM per far sì che il processo di apprendimento-insegnamento in tutte le discipline sia impostato secondo le potenzialità offerte da questo nuovo strumento e la prossima realizzazione di una sala informatica per docenti (grazie ai fondi PON E1 "Realizzazione di ambienti dedicati per facilitare e promuovere la formazione permanente dei docenti attraverso l'arricchimento delle dotazioni tecnologiche e scientifiche e per la ricerca didattica degli istituti" già assegnati alla scuola).

Grande attenzione è data all'informatizzazione di tutte le attività della segreteria e alla gestione finanziaria.

Punti di forza

L'Istituto dà evidenza di avere particolare attenzione all'utilizzo, alla manutenzione e alla implementazione del materiale informatico sia a livello didattico sia in ambito amministrativo. In particolare la struttura informatica appare gestita da un team di docenti e assistenti tecnici con adeguata preparazione ed esperienza. Tutti i servizi amministrativi sono gestiti con software informatico adeguato.

La scuola, che ospita un Test Center AICA per il conseguimento della patente del computer (ECDL), promuove formazione in ambito informatico con specifici corsi per l'acquisizione delle competenze di base nelle nuove tecnologie, destinati ai discenti, al personale della scuola e (in orario extrascolastico) ad utenti esterni.

Si dà evidenza di un uso diffuso e costantemente in aumento dell'informatica e della multimedialità, anche attraverso l'utilizzo della rete, in ambito didattico, in tutte le aree degli insegnamenti curricolari. L'uso delle tecnologie è periodicamente verificato, con l'eliminazione delle tecnologie obsolete e l'acquisto controllato di nuovi prodotti.

Aree da migliorare

Non vi è evidenza di una strutturata attività di misurazione e revisione degli approcci utilizzati per l'inserimento e la gestione di nuove tecnologie (indicatore del livello di innovazione tecnologica) né sembrano essere stati individuati indicatori di miglioramento.

L'interazione con le famiglie avviene attraverso il sito WEB della scuola e sito "Scuola in chiaro" che non risultano particolarmente soddisfacenti.

Idee per il miglioramento

Individuare un indicatore del livello di innovazione tecnologica in base al quale monitorare l'inserimento e la gestione di nuove tecnologie ed eventuali azioni di miglioramento.

Avviare un'indagine conoscitiva sul livello di preparazione dei docenti e del personale ATA sull'utilizzo delle nuove tecnologie.

Potenziare l'interazione con i portatori di interesse attraverso il sito WEB della scuola, dotandolo di registro elettronico, uno sportello di raccolta suggerimenti, ecc.

Evidenze

Laboratori multimediali, laboratori linguistici, segreteria

Punteggio

25

Criterion 4: Partnership e risorse

4.6. Gestire le infrastrutture

- bilanciare efficacia ed efficienza delle infrastrutture con i bisogni e le aspettative dei discenti/delle famiglie (ad es. la centralizzazione degli edifici rispetto alla decentralizzazione degli stessi, allocazione delle strutture, riorganizzazione dei corsi, accessibilità tramite i trasporti pubblici, ecc);
- assicurare un uso sicuro, economico ed ergonomico degli spazi, (ad es. gli uffici open space rispetto agli uffici singoli o agli uffici mobili) e delle attrezzature tecniche (ad es. numero di PC, fotocopiatrici, videoproiettori per servizio), tenendo in considerazione gli obiettivi strategici e operativi, i bisogni individuali del personale, la cultura locale, i vincoli fisici, ecc;
- garantire un utilizzo efficace ed efficiente degli edifici e delle attrezzature, in particolare quelle tecnologiche, tenendo in considerazione gli obiettivi strategici e operativi, i bisogni individuali dei discenti/delle famiglie e del personale, nonché la cultura locale, i vincoli fisici, ecc.;
- assicurare un uso dei servizi di trasporto e dei servizi energetici efficiente, economico e sostenibile;
- assicurare un'adeguata accessibilità fisica degli edifici tenendo conto dei bisogni e delle aspettative del personale, dei discenti/delle famiglie e di altri eventuali utenti (ad es. accesso ai parcheggi o al trasporto pubblico per i diversamente abili);
- garantire e monitorare il mantenimento di edifici, uffici e attrezzature nel rispetto dei vincoli ambientali e assicurando efficienza ed economicità dei costi relativi;
- sviluppare una politica integrata per la gestione dei beni fisici, incluso il loro riciclaggio/eliminazione in condizioni di sicurezza, ad es. attraverso una gestione diretta o appaltando all'esterno.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenza a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>			50				
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
							Totale /400	20
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

La sede dell'Istituto si sviluppa su tre piani ed è dotata di 33 aule, una palestra coperta, due aule multimediali, due laboratori linguistici interattivi, un laboratorio artistico, un laboratorio scientifico, un laboratorio di scrittura, un laboratorio musicale attrezzato con pianoforte verticale, tastiera e percussioni, una biblioteca dotata di 4000 volumi, una mensa, un ampio cortile con numerosi posti auto, un ingresso pedonale e tre per le automobili e per i mezzi di trasporto degli alunni in situazione di handicap. Di recente sono state eliminate tutte le barriere architettoniche: sono state costruite infatti due rampe per l'accesso al piano rialzato e un ascensore per l'accesso ai piani superiori.

Punti di forza

L'organizzazione gestisce le strutture in modo funzionale ai bisogni, soprattutto per quanto riguarda l'orario di apertura e l'utilizzo dei locali.

Il personale e gli studenti sono incentivati al corretto utilizzo delle attrezzature attraverso una rete di responsabili che garantiscono il rispetto delle regole definite. In particolare la Direzione ha nominato dei docenti responsabili per la gestione e l'utilizzo di vari spazi comuni (biblioteca, laboratori).

La direzione gestisce la manutenzione ordinaria e straordinaria con mezzi propri e/o in collaborazione con l'Ente locale competente. Si dà evidenza di attenzione da parte dell'Istituto alle problematiche relative all'accesso agli edifici delle persone diversamente abili attraverso interventi specifici per eliminare le barriere architettoniche e garantire sicurezza e facilità di utilizzo delle strutture (ascensore, scivoli) a personale e utenti.

Si dà evidenza di una politica interna attenta al risparmio energetico (sul piano di copertura sono stati installati dei pannelli solari) e al rispetto dell'ambiente attraverso la raccolta differenziata e lo smaltimento di rifiuti dannosi e pericolosi secondo la normativa vigente.

La scuola è provvista di un piano di evacuazione e di un responsabile interno della sicurezza.

Aree da migliorare

Nonostante gli stretti rapporti con l'Amministrazione comunale non c'è evidenza di una pianificazione degli spazi. La compresenza di "strutture all'avanguardia" e di "scarsa manutenzione" sembra significare che gli investimenti (sia pure non di responsabilità solo della scuola) non siano opportunamente bilanciati.

Non c'è una pianificazione a medio e lungo termine dell'obsolescenza delle attrezzature, né di un piano di sostituzioni. Di norma ci si muove "quando serve" (e spesso nemmeno allora). Nessun confronto con altre organizzazioni.

Idee per il miglioramento

Concordare con l'Amministrazione comunale un piano di interventi di ristrutturazione per garantire e monitorare il mantenimento dell'edificio con particolare riguardo agli interventi più urgenti (vedi pavimentazione cortile, infissi interni ed esterni, arredi, bagni, ecc.)

Evidenze

Piano di evacuazione
Raccolta differenziata
Nomine responsabili

Punteggio

20

Criteroio 5: Processi

5.1. Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica

- | | |
|----|---|
| a. | identificare, descrivere e documentare sistematicamente i processi chiave, assicurando che essi supportino gli obiettivi strategici; |
| b. | identificare i titolari dei processi e assegnare loro la responsabilità; |
| c. | coinvolgere il personale ed altri portatori di interesse esterni nella progettazione e sviluppo dei processi chiave; |
| d. | destinare le risorse ai processi in base all'importanza del loro contributo al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'organizzazione; |
| e. | raccogliere, registrare e recepire i requisiti previsti dalla normativa e da altre forme di regolamentazione riguardanti i processi dell'organizzazione, analizzandoli e avanzando proposte di snellimento dei processi stessi; |
| f. | introdurre indicatori di processo e definire obiettivi di performance orientati al discente; |
| g. | coordinare e gestire l'interrelazione tra i processi; |
| h. | monitorare e valutare gli impatti dei servizi in rete e dell'e-government sui processi dell'organizzazione (ad es. efficienza, qualità, efficacia); |
| i. | migliorare i processi, insieme ai principali portatori di interesse, dopo averne misurato l'efficienza, l'efficacia e i risultati (output e outcome); |
| j. | analizzare e valutare i processi chiave, i rischi e i fattori critici di successo, prendendo in considerazione gli obiettivi dell'organizzazione e i cambiamenti dell'ambiente circostante; |
| k. | identificare, progettare e realizzare processi di miglioramento dei servizi per i discenti/le famiglie favorendo, ad esempio, servizi basati sul principio del punto unico di erogazione (tutor, sportelli unici) e comunicarli agli stakeholder; |
| l. | misurare e rivedere l'efficacia dei cambiamenti introdotti nei processi e fare benchlearning per orientare al miglioramento |

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
							Totale /400	10
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

La scuola non ha identificato, descritto e documentato sistematicamente i processi chiave, assicurando che essi supportino gli obiettivi strategici.

Punti di forza

Nessuno

Aree da migliorare

Identificare, descrivere e documentare sistematicamente i processi chiave

Idee per il miglioramento

Predisporre una Mappatura dei Processi e una Tabella Annuale dei Processi Chiave, correlati con gli obiettivi strategici della Mission, della Vision e dei Valori, con l'indicazione delle responsabilità e gli indicatori per verificarne l'andamento.

Predisporre, per ogni singolo processo un apposito documento contenente una descrizione dettagliata (titolo del processo, responsabile del processo, input e output del processo, descrizione dell'attività, indicazione dei documenti di riferimento ed esplicitazione degli indicatori di efficacia e di efficienza).

Evidenze

Nessuna

Punteggio

10

Criteroio 5: Processi

5.2 **Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati a discenti/ famiglie/cittadini/clienti**

- | | |
|----|--|
| a. | coinvolgere i discenti/le famiglie e altri stakeholder nella progettazione e nel miglioramento di servizi e prodotti (ad esempio attraverso indagini/ feedback/ focus group/ sondaggi sull'adeguatezza e l'efficacia dei servizi o prodotti, tenendo conto degli aspetti legati alla diversità e alle differenze anche di genere); |
| b. | coinvolgere i discenti/le famiglie e gli altri portatori di interesse nello sviluppo di standard di qualità per i servizi, i prodotti e le informazioni; |
| c. | definire linee guida e regolamenti chiari per informare gli studenti/le famiglie e i portatori di interesse usando un linguaggio facilmente comprensibile; |
| d. | coinvolgere i discenti/le famiglie e altri principali portatori di interesse nella progettazione e sviluppo di fonti e canali di informazione; |
| e. | assicurare la disponibilità di informazioni appropriate e affidabili allo scopo di aiutare e sostenere i discenti/le famiglie e gli altri principali portatori di interesse; |
| f. | promuovere l'accessibilità dell'organizzazione (ad es. orari di apertura flessibili, documentazione disponibile in una pluralità di formati e con linguaggi appropriati, come Internet, poster, opuscoli, Braille); |
| g. | promuovere la comunicazione elettronica e l'interazione con gli studenti/le famiglie e gli altri portatori di interesse; |
| h. | introdurre sistemi funzionali per la gestione delle richieste e dei reclami; |
| i. | fornire opportunità per l'apprendimento continuo e discuterne con i discenti/le famiglie; |
| j. | essere proattivi nell'integrare e rafforzare continuamente le abilità e le competenze acquisite (personali e professionali); |
| k. | valutare e migliorare l'adeguatezza dei servizi offerti ai discenti/alle famiglie e agli altri |

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	<i>Punteggio</i>	10						
							Totale /400	10
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Istituto dedica un'attenzione costante all'ascolto dei bisogni e delle attese della clientela e dei portatori di interesse, i quali sono coinvolti nella progettazione e nel miglioramento di servizi con le rispettive rappresentanze nel Consiglio di Istituto e nei Consigli di classe. Tuttavia non vi è evidenza della definizione di un sistema strutturato di indagini conoscitiva effettuata, ad esempio, tramite la somministrazione di questionari di aspettative e soddisfazione.

Punti di forza

L'Istituto coinvolge le famiglie e altri stakeholder nella progettazione e nel miglioramento di servizi e prodotti attraverso la partecipazione delle rispettive rappresentanze nel Consiglio di Istituto e nei Consigli di classe.

La disponibilità delle informazioni è assicurata dall'ufficio di segreteria (che riceve tutti i giorni), dallo staff di direzione (che è sempre disponibile ad accogliere eventuali suggerimenti o reclami), dai docenti (che dedicano un'ora alla settimana al ricevimento dei genitori) e in parte dal sito WEB.

Aree da migliorare

I processi non appaiono adeguatamente delineati e descritti.

Non si ha evidenza di specifiche indagini di soddisfazione dei portatori di interesse, né della presenza di clienti (genitori) o di altri portatori d'interesse in ambiti di ricerca e studio (commissioni o quant'altro) della scuola per dare suggerimenti e contributi innovativi finalizzati al miglioramento del servizio offerto o alla progettazione e allo sviluppo di fonti di informazioni o alla scelta di progetti e attività.

Non è stato definito un regolamento chiaro per informare gli studenti/le famiglie e i portatori di interesse

Idee per il miglioramento

Definire i processi. Istituire un sistema strutturato di indagine della soddisfazione dei portatori di interesse. Implementare la presenza di clienti (genitori) o di altri portatori d'interesse attraverso l'istituzione di apposite commissioni che diano suggerimenti e contributi innovativi finalizzati al miglioramento del servizio.

Assicurare una corretta comunicazione con le famiglie e gli altri portatori di interesse attraverso l'istituzione di un regolamento chiaro.

Evidenze

Verbali Consiglio di Istituto, verbali consigli di classe.

Punteggio

10

Critério 5: Processi

5.3 *Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti*

- a. apprendere attivamente dalle innovazioni di altre organizzazioni a livello locale, nazionale e internazionale;
 b. coinvolgere i portatori di interesse nelle innovazioni (ad es. sperimentando nuovi servizi amministrativi elettronici e soluzioni quali, ad esempio, la scuola virtuale, e-campus, e-learning);
 c. rendere disponibili le risorse necessarie per le innovazioni;
 d. identificare, analizzare e superare attivamente gli ostacoli all'innovazione e al rinnovamento.

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI								
F A S E	Scala	0-10	11- 30	31-50	51- 70	71 - 90	91-100	
	Evidenza	Nessuna evidenz a o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenz e molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni relative a tutte le aree	
P	<i>La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
D	<i>L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
C	<i>I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
A	<i>I correttivi e le azioni di miglioramento sono prese a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente in significative parti dell'organizzazione.</i>							
	Punteggio	10						
							Totale /400	10
							PUNTEGGIO /100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'istituto persegue l'innovazione, in particolare per quanto riguarda gli aspetti relativi alla didattica. In particolare dal 2009 l'Istituto ha avviato la sperimentazione CI@ssi 2.0 e il PQM per cercare nuove forme di coinvolgimento e responsabilizzazione degli allievi. C'è un'attenzione a rendere disponibili risorse per le innovazioni tecnologiche.

Punti di forza

C'è un'attenzione a rendere disponibili risorse per le innovazioni tecnologiche.

Aree da migliorare

L'innovazione sembra parziale e riguarda principalmente l'area tecnologica.

Anche se non mancano interazioni sistematiche di partner locali, dalle quali si ricavano spunti e idee per l'innovazione dei servizi, non c'è sufficiente evidenza di un coinvolgimento di tutti i destinatari del servizio nelle innovazioni apportate ai processi.

Non sembra esserci la capacità di apprendere dalle innovazioni di altre organizzazioni anche solo locali.

Idee per il miglioramento

Dare maggiore evidenza all'analisi critica delle varie azioni di miglioramento messe in atto dall'Istituto per verificarne il risultato e conseguentemente l'efficacia.

Creare un momento di benchmarking per il confronto con altre organizzazioni dal quale apprendere attivamente le innovazioni.

Evidenze

Verbali Collegio Docenti, Consiglio di Istituto, Consigli di classe

Punteggio

10

Critero 6: Risultati orientati ai discenti/ alle famiglie

6.1. I risultati della misurazione della soddisfazione dei discenti /delle famiglie

- a. risultati relativi all'immagine complessiva dell'organizzazione (ad es. la reputazione, la chiarezza delle informazioni, l'accoglienza, la professionalità del corpo docente, la disponibilità all'ascolto e all'orientamento, ecc).
- b. risultati relativi al coinvolgimento e alla partecipazione dei discenti e delle famiglie nei processi decisionali dell'istituto;
- c. risultati relativi all'accessibilità (ad es. facilità di accesso ai vari uffici orari di apertura e tempi di attesa dei servizi amministrativi, accessibilità per le persone diversamente abili, accesso alle informazioni, costi dei servizi);
- d. risultati relativi alla trasparenza dei regolamenti e dei processi di valutazione (trasparenza di delibere e processi decisionali, patti educativi tra insegnanti, discenti/famiglie, modalità di comunicazione interna, ecc.);
- e. risultati relativi alle certificazioni e ai diplomi rilasciati (in termini di competenze acquisite), alla corrispondenza dei profili in uscita con le richieste del territorio e la qualità dei processi formativi (ad es. innovazioni educative, approccio didattico, percorsi individualizzati, coerenza delle informazioni, trasparenza degli obiettivi didattici e dei criteri di valutazione, orientamento e ri-orientamento), qualità della formazione in prospettiva dei futuri sbocchi professionali, corsi di recupero per gli studenti in difficoltà, insegnamento personalizzato per gli studenti con bisogni speciali e per quelli socialmente svantaggiati;
- f. risultati relativi alla qualità dei servizi accessori quali biblioteche, mensa, attrezzature informatiche, ecc.
- g. risultati relativi alla fornitura delle informazioni di cui gli studenti/le famiglie necessitano;
- h. risultati relativi alla capacità della scuola di innovare e migliorarsi .

Fase	Scala	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
TREND	TREND	Nessuna misurazione			Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi				Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione				Progressi costanti				Progressi significativi				Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
TARGET	OBIETTIVI	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati			Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialmente negativi				Obiettivi più significativi raggiunti .				Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi				La maggior parte degli obiettivi raggiunti				Tutti gli obiettivi raggiunti o superati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	CONFRONTI	Nessun confronto			Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati				Alcuni confronti favorevoli Per alcuni risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per molti risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato				Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	COPERTURA	Nessuna misura di copertura			I risultati riguardano alcune aree				I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative E sono segmentati quando appropriato		
Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
Punteggio Totale % (Somma/4)	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Sintesi complessiva del sottocriterio

La scuola si caratterizza per una buona reputazione a livello locale come dimostrano i riconoscimenti ottenuti negli anni:

- individuazione come scuola capofila nel progetto Comenius Regio (bienni 2009-2011 e 2011-2013) dal parte dell'USR Campania;
- scuola presidio per erogazione di servizi di formazione ai docenti (anno 2011-2012);
- riconoscimento, tramite l'assegnazione di una medaglia, da parte del Presidente della Repubblica per l'impegno dimostrato nel campo della legalità (anno 2012);

Ciò nonostante non è mai stato approntato un sistema strutturato di rilevazione della soddisfazione di discenti e famiglie.

Punti di forza

Nessuno

Aree da migliorare

Non c'è evidenza di indagini sulle aspettative e la soddisfazione di famiglie e studenti.

Idee per il miglioramento

Avviare indagini di customer's satisfaction per tutte le aree relative al sottocriterio 6.1.

Evidenze

Nessuna

Punteggio

10

Critério 6: Risultati orientati al discente/alla famiglia

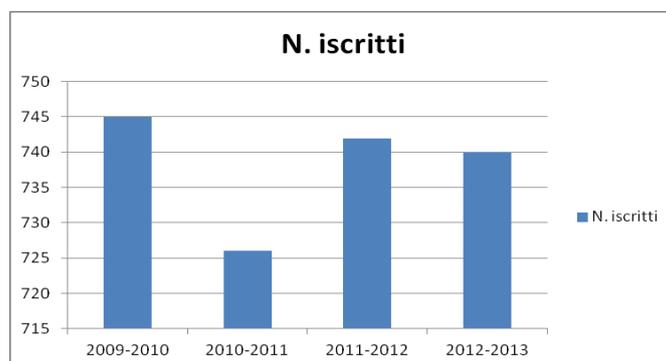
6.2 Gli indicatori di orientamento ai discenti/alle famiglie

Indicatori riguardanti l'immagine complessiva dell'organizzazione:																		
a. numero e tempi di trattamento dei reclami;																		
b. grado di fiducia verso l'istituzione e i suoi servizi e prodotti (iscrizioni confermate e/o rinnovate, numero dei discenti assunti, ecc);																		
c. tempi di gestione dei documenti (rilascio certificati, registrazioni, carte studenti, ecc.);																		
d. grado di importanza attribuita alla formazione del personale dedicata a migliorare le competenze professionali e la comunicazione con i discenti/le famiglie (numero di giornate, budget, ecc.);																		
e. indicatori relativi al rispetto delle differenze di genere, delle diversità (ad es. corsi relativi alle pari opportunità di genere, discriminazioni nella mobilità internazionale, organizzazione degli orari, coinvolgimento in panel, ecc) e delle differenze sociali e culturali del personale docente e dei discenti / delle famiglie;																		
f. numero di interventi ombudsman (nel caso il servizio esista);																		
g. opportunità di passare a livelli superiori, di ottenere progressioni sociali, integrazioni del processo di incremento dei benefici.																		
Indicatori riguardanti il coinvolgimento:																		
h. grado di coinvolgimento dei discenti delle famiglie nella progettazione e nell'erogazione dei corsi e/o nella definizione dei processi decisionali;																		
i. numero di suggerimenti ricevuti e accolti;																		
j. grado di utilizzo e di implementazione di nuove ed innovative modalità di relazione con i discenti/le famiglie																		
Indicatori riguardanti l'accessibilità all'organizzazione:																		
l. tempi di apertura e di attesa nei vari uffici, costo dei servizi, quantità e qualità delle informazioni accessibili, sito web, importanza data ai servizi di supporto, ecc.																		
Indicatori riguardanti la trasparenza dei processi:																		
m. numero di reclami e di reclami con esiti positivi;																		
n. numero ed efficienza dei canali di informazione.																		
Indicatori riguardanti le certificazioni e i diplomi:																		
o. numero di discenti che raggiungono livelli di formazione superiore;																		
p. percentuale di successo delle esperienze di tirocinio professionale;																		
q. percentuali di occupazione dopo la formazione;																		
r. numero di discenti che proseguono la formazione.																		
Indicatori riguardanti le attività didattico-formative e altri servizi:																		
s. aderenza agli standard di qualità pubblicati (progetti culturali, educativi, manuali della qualità, ecc).																		

Fase	Scala	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
TREND	TREND	Nessuna misurazione			Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi				Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione				Progressi costanti				Progressi significativi				Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati			
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
TARGET	OBIETTIVI	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati			Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialmente negativi				Obiettivi più significativi raggiunti .				Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi				La maggior parte degli obiettivi raggiunti				Tutti gli obiettivi raggiunti o superati			
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
	CONFRONTI	Nessun confronto			Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati				Alcuni confronti favorevoli Per alcuni risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per molti risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato				Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato			
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
COPERTURA	COPERTURA	Nessuna misura di copertura			I risultati riguardano alcune aree				I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative E sono segmentati quando appropriato			
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
Punteggio Totale % (Somma/4)		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Sintesi complessiva del sottocriterio

La scuola è molto disponibile nei confronti delle esigenze delle famiglie e cerca di soddisfarne le richieste quando queste riguardano il bene generale della collettività e sono formulate nel rispetto della norma e del buon senso. Il rilascio di documenti e certificati avviene all'insegna della celerità. Il numero degli alunni iscritti ha subito una leggera flessione come si evince dal seguente prospetto:



La partecipazione dei genitori è molto elevata ai colloqui e alle manifestazioni che la scuola organizza.

Punti di forza

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 12.00; la consegna di certificati, di documenti, di domande di iscrizioni è a vista. La scuola assicura la visibilità dell'orario delle lezioni e delle ore di ricevimento dei docenti tramite avvisi affissi all'ingresso dell'edificio scolastico e inviati alle famiglie tramite i discenti stessi.

Aree da migliorare

Non vi è evidenza di una raccolta sistematica di dati relativi al grado di percezione o di soddisfazione dell'utenza relativo ad aree fondamentali quali: l'immagine della scuola, il coinvolgimento di famiglie e discenti nei processi decisionali, la completezza e la trasparenza delle comunicazioni e le attività didattico-formative.

Idee per il miglioramento

Progettazione di un sistema di rilevazione e monitoraggio del grado di percezione e soddisfazione dell'utenza relativo ai punti in esame. Valutazione dei dati raccolti attraverso il confronto con indicatori opportunamente scelti, progettazione e messa in atto delle eventuali azioni correttive.

Evidenze

Attestati di formazione
POF

Punteggio

20

Criterion 7 - Results relative to personnel

7.1. Results of the measurement of personnel satisfaction

Results relative to the overall satisfaction of personnel:	
a.	the overall performance of the organization;
b.	the image of the organization (self-perception);
c.	the image of the organization as seen by society, by descendants/families and by other stakeholders;
d.	the level of awareness of personnel regarding potential conflicts of interest (e.g. the attitude of a member of the faculty who finds it difficult to teach a member of his own family) and ethical considerations (regarding intellectual property);
e.	the level of involvement in the organization and its mission.
Results relative to satisfaction in comparison with management and the management system:	
f.	the capacity of management to guide the organization (e.g. define objectives, allocate resources, etc.) and to manage communication;
g.	recognition of individual and group commitment;
h.	the organization's approach to innovation.

Fase	Scala	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
TREND	TREND	Nessuna misurazione			Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi				Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione				Progressi costanti				Progressi significativi				Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
TARGET	OBIETTIVI	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati			Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialmente negativi				Obiettivi più significativi raggiunti.				Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi				La maggior parte degli obiettivi raggiunti				Tutti gli obiettivi raggiunti o superati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	CONFRONTI	Nessun confronto			Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati				Alcuni confronti favorevoli Per alcuni risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per molti risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato				Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	COPERTURA	Nessuna misura di copertura			I risultati riguardano alcune aree				I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative E sono segmentati quando appropriato		
Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Punteggio Totale % (Somma/4)	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
-------------------------------------	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Sintesi complessiva del sottocriterio

Sebbene la scuola si caratterizzi per un ottimo clima collaborativo e un buon livello di consapevolezza del personale relativo alle considerazioni etiche, non è mai stata fatta una rilevazione della soddisfazione del personale in relazione alla dirigenza e al sistema di gestione.

Punti di forza

Nessuno

Aree da migliorare

Non si evidenzia l'esistenza di un sistema strutturale di misurazione della soddisfazione del personale in relazione ai punti su citati.

Idee per il miglioramento

Avviare indagini relative alla soddisfazione per i punti relativi al sottocriterio 7.1

Evidenze

Nessuna

Punteggio

10

Critero 7: Risultati relativi al personale

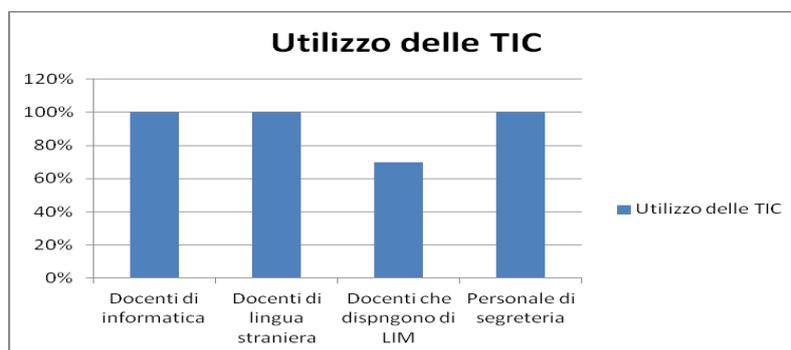
7.2 Gli indicatori di risultato del personale

- a. indicatori riguardanti la soddisfazione (ad es. livello di assenteismo o di malattia, percentuale del turnover, numero dei reclami, tempo medio di risposta ai reclami);
- b. indicatori riguardanti la performance (ad es. misure di produttività, valutazione delle attività di formazione)
- c. livello di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte del personale;
- d. indicatori riguardanti lo sviluppo delle competenze (ad es. livello partecipazione e percentuale di successo nelle attività di formazione, utilizzo efficace del budget destinato alla formazione);
- e. evidenze della capacità di relazionarsi ai discenti/alle famiglie e agli altri portatori di interesse e di rispondere ai loro bisogni (numero di incontri e indagini annuali, ecc);
- f. grado di mobilità del personale all'interno dell'organizzazione;
- g. indicatori riguardanti la motivazione e il coinvolgimento (ad es. percentuale di risposta alle indagini sul personale, numero di proposte di innovazione, partecipazione a gruppi interni di discussione);
- h. numero/frequenza dei riconoscimenti individuali e di gruppo;
- i. numero di segnalazioni di possibili casi di conflitto di interesse e/o di comportamenti eticamente scorretti;
- j. gradi di comprensione delle informazioni da parte del personale (frequenza con cui il personale consulta le comunicazioni, la casella di posta, le bacheche, numero di ricevute di ritorno delle e-mail se necessario, ecc).

Fase	Scala	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
TREND	TREND	Nessuna misurazione			Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi				Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione				Progressi costanti				Progressi significativi				Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
TARGET	OBIETTIVI	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati			Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialmente negativi				Obiettivi più significativi raggiunti .				Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi				La maggior parte degli obiettivi raggiunti				Tutti gli obiettivi raggiunti o superati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	CONFRONTI	Nessun confronto			Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati				Alcuni confronti favorevoli Per alcuni risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per molti risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato				Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	COPERTURA	Nessuna misura di copertura			I risultati riguardano alcune aree				I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative E sono segmentati quando appropriato		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Punteggio Totale % (Somma/4)		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	

Sintesi complessiva del sottocriterio

Relativamente agli indicatori del sottocriterio in analisi la scuola attua il monitoraggio dei giorni di assenza per malattia e di quelli in cui il personale che ne ha diritto si serve della Legge 104. Ogni incarico viene approvato in sede di Collegio dei docenti, ratificato con nomina protocollata negli uffici di segreteria. L'istituto è dotato di strumenti informatici di buon livello utilizzati dai docenti secondo il seguente prospetto:



In previsione di un necessario adeguamento della didattica ad uno strumento di comunicazione sempre più importante per i giovani, la scuola ha attivato numerosi PON per l'alfabetizzazione informatica di base, per il conseguimento della ECDL e una serie di incontri per l'utilizzo specifico della LIM. In ordine agli indicatori dello sviluppo di competenze (livello di partecipazione e percentuale di successo nelle attività di formazione; efficacia dei budget destinati alla formazione), si rileva che il livello di partecipazione del personale alle attività formative è elevato (100% di partecipazioni). Con riferimento agli indicatori di riconoscimento individuale e di gruppo (numero/frequenza dei riconoscimenti individuali e di gruppo), non sono previste altre forme di riconoscimento economico al di fuori di quelli individuali previsti contrattualmente.

Punti di forza

La scuola utilizza alcuni indicatori per verificare obiettivi e trend di risultato del personale. In particolare vengono monitorate le assenze dei docenti e del personale ATA, il numero di partecipanti ai corsi di formazione interni. Vari risultati sono positivi e i trend appaiono in crescita su tre anni. In particolare sono positivi i risultati relativi al livello di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte del personale. C'è evidenza di una buona capacità di relazionarsi ai discenti e alle famiglie come risulta dal numero di incontri annuali.

Aree da migliorare

In relazione all'esempio b,g e j mancano indicatori di performance e una rilevazione sistematica dei dati in esame.

Idee per il miglioramento

Selezione di indicatori di performance e piano di formazione non solo pianificato ma anche sistematicamente monitorato (ricaduta).

Evidenze

Tabelle e grafici

Punteggio

25

Critero 8: Risultati relativi alla società

8.1. I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse

a.	generale consapevolezza dell'impatto della performance dell'organizzazione sulla qualità della vita dei cittadini/clienti (ad es. interventi di educazione alla salute, sostegno ad attività sportive o a eventi culturali, partecipazione ad azioni umanitarie, fornitura di pasti ai bisognosi, fornitura di prodotti e servizi alle fasce socialmente più deboli (ad esempio, gli anziani), eventi culturali aperti al pubblico). Altri esempi che impattano sulla qualità della vita riguardano la mobilità, il traffico, i trasporti pubblici, l'accessibilità pedonale;
b.	reputazione dell'organizzazione (ad es. come datore di lavoro / soggetto che contribuisce alla società locale/globale);
c.	impatto economico sulla società a livello locale, regionale, nazionale e internazionale (ad es. creazione di servizi per il territorio come snack bar, copisterie, librerie, edicole, ecc);
d.	approccio alle tematiche ambientali (risparmio energetico, protezione contro l'inquinamento, ecc.);
e.	impatto ambientale sulla società a livello locale, regionale, nazionale e internazionale (ad es. gestione dei rifiuti tossici, riciclaggio, raccolta differenziata, ecc.);
f.	impatto sulla società relativo allo sviluppo sostenibile a livello locale, regionale, nazionale e internazionale (acquisto di prodotti equo-solidali, di prodotti riciclabili, utilizzo e/o produzione di energia rinnovabile, ecc.);
g.	impatto sulla società relativo alla qualità della partecipazione democratica a livello locale, regionale, nazionale e internazionale (organizzazione di conferenze su temi politici di interesse, visite ai campi di sterminio, ecc.);
h.	punto di vista dell'opinione pubblica rispetto all'apertura e alla trasparenza dell'organizzazione;
i.	comportamenti etici dell'organizzazione (garantire l'accesso alla formazione per tutti con la dovuta considerazione per le differenze sociali, economiche, etniche e culturali);
j.	coinvolgimento nella comunità locale (ad es. supporto finanziario o di altro tipo a eventi culturali, sociali, ecc.);
k.	immagine che i media hanno dell'istituzione;
l.	livello di adattamento ai cambiamenti sociali/tecnologici/economici/politici (ad es. quelli relativi all'aumento del numero di migranti, quelli che riguardano la raccolta dei rifiuti, ecc.).

Fase	Scala	0 - 10				11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
TREND	TREND	Nessuna misurazione				Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi				Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione				Progressi costanti				Progressi significativi				Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati			
	Punteggio	0	5	10		15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
TARGET	OBIETTIVI	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati				Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialmente negativi				Obiettivi più significativi raggiunti .				Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi				La maggior parte degli obiettivi raggiunti				Tutti gli obiettivi raggiunti o superati			
	Punteggio	0	5	10		15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
	CONFRONTI	Nessun confronto				Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati				Alcuni confronti favorevoli Per alcuni risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per molti risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato				Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato			
	Punteggio	0	5	10		15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
	COPERTURA	Nessuna misura di copertura				I risultati riguardano alcune aree				I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative E sono segmentati quando appropriato			
Punteggio	0	5	10		15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
Punteggio Totale % (Somma/4)		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			

Sintesi complessiva del sottocriterio

Benché la scuola sia attenta ai valori e impegnata nel sociale, operi per diffondere la propria immagine nel territorio e sia in stretto contatto con la società per la realizzazione di obiettivi comuni e per perseguire le finalità dell'efficienza dei servizi, non vi è evidenza di un sistema strutturato di rilevazione dell'impatto della performance dell'organizzazione sulla qualità della vita dei cittadini.

Punti di forza

Nessuno

Aree da migliorare

Non vi è evidenza di risultati relativi alla percezione della performance dell'organizzazione da parte della comunità in cui la scuola opera.

Non si ha evidenza di indicatori di misurazione relativi al punto in esame né di indicazioni relative ad attività di benchmarking.

Idee per il miglioramento

Attivazione di un sistema strutturato ed informatizzato di raccolta e di analisi dei dati relativi alla al punto in esame.

Evidenze

Nessuna

Punteggio

20

Critero 8: Risultati relativi alla società

8.2 Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione

- a. numero di relazioni con autorità e gruppi locali e con i rappresentanti della comunità;
- b. misura dell'attenzione ricevuta dai media (frequenza, obiettivi e contenuti);
- c. sostegno ai cittadini socialmente svantaggiati (costo stimato del sostegno, numero di beneficiari);
- d. numero/tipo di azioni/di campagne per promuovere l'integrazione e l'accoglienza delle minoranze etniche (organizzazione di eventi specifici, ecc.);
- e. sostegno a progetti di sviluppo internazionali;
- f. sostegno all'impegno civico dei discenti/delle famiglie, degli altri portatori di interesse e del personale (numero di progetti di volontariato);
- g. numero di scambi produttivi di conoscenze e informazioni con altri soggetti (numero di conferenze aperte, numero di interventi a seminari nazionali/internazionali, partecipazione a panel, comitati di selezione, ecc.);
- h. programmi per tutelare i discenti/le famiglie, i cittadini/clienti e il personale da rischi per la salute e incidenti (numero/tipo di screening e di programmi di educazione all'alimentazione, numero di beneficiari, rapporto costo-qualità);
- i. attività dell'organizzazione per preservare e sostenere le risorse (ad es. grado di adeguamento agli standard ambientali, uso di materiali riciclati, uso di mezzi di trasporto salvambiente, riduzione dei rumori, riduzione dell'uso di elettricità, gas, acqua).

Fase	Scala	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
TREND	TREND	Nessuna misurazione			Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi				Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione				Progressi costanti				Progressi significativi				Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
TARGET	OBIETTIVI	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati			Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialmente negativi				Obiettivi più significativi raggiunti .				Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi				La maggior parte degli obiettivi raggiunti				Tutti gli obiettivi raggiunti o superati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	CONFRONTI	Nessun confronto			Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati				Alcuni confronti favorevoli Per alcuni risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per molti risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato				Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
COPERTURA	Nessuna misura di copertura			I risultati riguardano alcune aree				I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative E sono segmentati quando appropriato			
Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Punteggio Totale % (Somma/4)	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
-------------------------------------	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Sintesi complessiva del sottocriterio

La scuola mantiene saldi rapporti con gli enti locali e le parrocchie del paese e considera rilevante dare spazio ad iniziative legate al volontariato: da alcuni anni in occasione delle festività natalizie e pasquali si raccolgono fondi destinati ai bambini del Libano (vedi progetto UNICEF “Verso una scuola amica”) con la vendita di oggetti prodotti nella scuola e con una lotteria di beneficenza.

La scuola favorisce, promuove e gestisce la partecipazione a progetti finanziati o cofinanziati da risorse comunali, regionali, provinciali ed europee allo scopo di diffondere una mentalità ecosostenibile e di promuovere l'integrazione e l'accoglienza delle minoranze etniche.

Nell'anno 2010, grazie ai contributi dell'Unione europea, nella scuola è stato installato un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica.

Punti di forza

Progetti e manifestazioni realizzati nell'ultimo triennio allo scopo di diffondere una mentalità ecosostenibile e di promuovere l'integrazione e l'accoglienza delle minoranze etniche.

Progetti:

- Comenius regio: “Volunteers for environment” (Anni scolastici: 2010/11 – 2011/12)
- “Alimentazione consapevole” (Anno scolastico 2009/10)

Manifestazioni:

- 14 aprile 2010 Manifestazione “Day of pink”;
- 21 aprile 2011 Convegno “I tre anelli” Religioni e culture in dialogo per un mondo di pace

La scuola partecipa e sostiene iniziative del mondo del volontariato:

- Progetto Unicef: “Libano – scuole amiche dei bambini svantaggiati”

Aree da migliorare

Non si ha evidenza di un'analisi sistematica delle attività svolte, né dell'individuazione di indicatori adeguati.

Idee per il miglioramento

Implementazione di un sistema strutturato di raccolta e di analisi dei dati ed individuazione di indicatori di riferimento.

Evidenze

Documentazione dei progetti

Punteggio

20

Criterion 9: Results relative to key performance

9.1. External results: outputs and outcomes referred to objectives

- Efficacia: la misura in cui gli obiettivi sono raggiunti in termini di output (erogazione di prodotti e servizi; nel settore educativo si tratta della relazione tra il numero degli studenti inizialmente iscritti e il numero finale dei diplomati);
- miglioramento della qualità dei prodotti e servizi erogati rispetto a quanto precedentemente misurato. Gli esempi si possono riferire alla percentuale degli studenti non ammessi all'esame finale, alle percentuali di promozioni/bocciature, al numero delle attività di insegnamento individualizzato, all'integrazione degli studenti svantaggiati, alle iniziative volte a valorizzare le eccellenze, ai risultati di confronti internazionali
- risultati delle valutazioni dei livelli di competenza dei discenti (come previsti dallo European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS) dallo European Credit System for Transfer in Vocational Education and Training (ECVET), risultati OCSE-PISA;
- risultati di ispezioni e verifiche;
- risultati della partecipazione a competizioni, premi per la qualità, procedure di certificazioni di qualità (premi per l'eccellenza, ISO, SeQuALs, Proza, Equis, ecc.);
- risultati di analisi comparative – benchmarking - che indichino il posizionamento dell'istituto rispetto ad altri;
- risultati di attività di analisi comparative – benchlearning – che includano l'impatto delle buone pratiche sui risultati esterni;
- livello di efficacia in termini di costi: i risultati esterni (outcome) sono raggiunti al minor costo possibile (il costo globale del numero di diplomati inseriti nel settore socio-professionale appropriato e coerente con il diploma confrontato con quello dei diplomati in cerca di lavoro o impiegati in un settore diverso da quello prescelto);
- efficacia dell'istituzione nell'integrare i discenti nel successivo livello di istruzione o nel mondo del lavoro

Fase	Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	TREND	Nessuna misurazione	Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi	Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione	Progressi costanti	Progressi significativi	Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati
	Punteggio	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
TARGET	OBIETTIVI	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati	Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialmente negativi	Obiettivi più significativi raggiunti .	Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi	La maggior parte degli obiettivi raggiunti	Tutti gli obiettivi raggiunti o superati
	Punteggio	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
	CONFRONTI	Nessun confronto	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli Per alcuni risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli Per molti risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli Per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato
	Punteggio	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
	COPERTURA	Nessuna misura di copertura	I risultati riguardano alcune aree	I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano il molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative E sono segmentati quando appropriato
	Punteggio	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100

Punteggio Totale % (Somma/4)	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
-------------------------------------	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Sintesi complessiva del sottocriterio

Non vi è evidenza di una definizione degli indicatori di riferimento e di una rilevazione sistematica dei dati relativi agli esempi in esame.

Punti di forza

Nessuno

Aree da migliorare

Non si ha alcuna evidenza di dati segmentati relativi agli esempi del punto in esame.

Idee per il miglioramento

Implementazione di un sistema strutturato di raccolta e di analisi dei dati relativi agli esempi in esame

Evidenze

Nessuna

Punteggio

20

Critero 9: Risultati relativi alle performance chiave

9.2 I risultati interni

Risultati nel campo della gestione e dell'innovazione:													
a. efficienza nel raggiungere gli obiettivi dell'istituzione con le risorse disponibili (costo per ciascuno studente diplomato);													
b. evidenza del coinvolgimento di tutti i portatori di interesse nell'organizzazione (livello di partecipazione alle attività);													
c. risultati della creazione di partnership e di attività condivise (numero di partnership con organizzazioni esterne, numero di soluzioni innovative derivate dalle partnership, numero di attività di miglioramento implementate con i partner, miglioramento relativi alle prestazioni dei fornitori, ai risparmi derivati da partnership e attività condivise);													
d. evidenza della capacità di soddisfare e bilanciare i bisogni di tutti i portatori di interesse (armonia sociale: numero di conflitti tra i portatori di interesse, numero degli interventi di mediazione);													
e. evidenza del successo ottenuto nel migliorare e innovare le strategie organizzative, le strutture e/o i processi (esiti positivi degli appelli, numero ridotto dei reclami, incremento dell'efficienza)													
f. evidenza, derivante dal miglioramento nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nella gestione delle conoscenze interne all'organizzazione e/o nella comunicazione e nel networking interni ed esterni (rapporto tra numero dei PC/numero di persone che li utilizzano e numero ore di utilizzo, trend dei livelli di soddisfazione emersi dalle indagini effettuate, ecc.)													
g. risultati di ispezioni e audit (verifiche intermedie durante l'anno scolastico, commissioni interne di qualità, valutazioni di esperti esterni);													
h. risultati delle performance di processo, ad es. la percentuale di successo per ogni livello del curriculum.													
Risultati finanziari:													
i. grado di raggiungimento degli obiettivi di bilancio e finanziari;													
j. la misura in cui l'istituto è in grado di sostenersi con le proprie risorse e con entrate derivanti da contributi/tasse scolastiche e dalla vendita di beni/servizi (ad es. attività di artigianato, ecc.													
k. evidenza della capacità di soddisfare e bilanciare gli interessi finanziari di tutti i portatori di interesse;													
l. assicurare una solida gestione del rischio finanziario (presenza di un consulente legale, disponibilità di risorse per le ore richieste di insegnamento/formazione, ecc.);													
m. risultati delle ispezioni finanziarie e degli audit;													

Fase	Scala	0 - 10			11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100		
TREND	TREND	Nessuna misurazione			Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi				Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione				Progressi costanti				Progressi significativi				Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
TARGET	OBIETTIVI	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati			Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialmente negativi				Obiettivi più significativi raggiunti .				Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi				La maggior parte degli obiettivi raggiunti				Tutti gli obiettivi raggiunti o superati		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	CONFRONTI	Nessun confronto			Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati				Alcuni confronti favorevoli Per alcuni risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per molti risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli Per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato				Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato		
	Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	COPERTURA	Nessuna misura di copertura			I risultati riguardano alcune aree				I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative E sono segmentati quando appropriato		
Punteggio	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Punteggio Totale % (Somma/4)	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
-------------------------------------	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Sintesi complessiva del sottocriterio

Risultati nel campo della gestione e dell'innovazione:

In riferimento ai risultati nel campo dell'innovazione, l'organizzazione è particolarmente sensibile all'incremento dell'utilizzo delle tecnologie informatiche, infatti è dotata di tre laboratori di informatica e due laboratori linguistici per un totale di 148 postazioni, tali da consentire ad ogni alunno di lavorare singolarmente sul pc per almeno due ore a settimana. La rete wireless permette a tutti, docenti e alunni, di lavorare in qualsiasi luogo dell'istituto e in qualsiasi momento. L'ultima implementazione in ordine di tempo è stata l'acquisizione di 14 Lavagne multimediali (LIM) ed è in fase di attuazione un laboratorio multimediale per i docenti.

Risultati finanziari

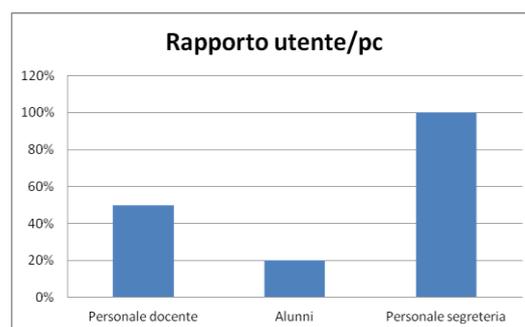
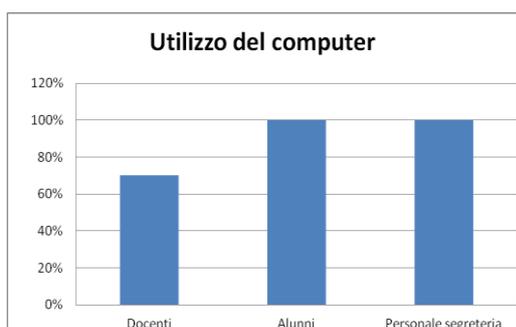
L'I.S., attraverso l'attività del DS e del DSGA, attua la congruenza tra Programma Annuale e Conto Consuntivo e viene sottoposto periodicamente alle ispezioni finanziarie dei Revisori dei Conti che hanno sempre avuto un esito positivo.

Con riferimento alla capacità di autosostenersi con entrate proprie, la scuola ricorre ad alcune forme di autofinanziamento quali:

- corsi di ECDL per il conseguimento della patente europea del computer;
- contributi versati dalle famiglie per le spese di funzionamento (tipo libretto assenze, fotocopie, ecc.) e per la copertura assicurativa degli alunni.

Punti di forza

Vi è evidenza di un elevato coinvolgimento dei portatori di interesse come si evince dalla percentuale di iscritti alle attività integrative extracurricolari e ai corsi di formazione che è superiore al 70% per anno e di un buon utilizzo delle tecnologie dell'informazione come si evince dai seguenti grafici:



Esiste congruenza tra Programma Annuale e Conto Consuntivo.
L'esito dei risultati delle ispezioni dei Revisori dei Conti è positivo.

Aree da migliorare

Non risultano misurazioni riguardanti campi di interesse quali: capacità di soddisfare e bilanciare i bisogni di tutti i portatori di interesse, i risultati relativi alla creazione di partnership e di attività condivise; il successo ottenuto nel migliorare e innovare le strategie organizzative, le strutture e/o i processi.

Non risultano evidenti risultati in altri campi significativi: miglioramento e innovazione dei processi organizzativi, raggiungimento di obiettivi di bilancio e finanziari, miglioramenti rispetto a risultati di audit.

Non sono presenti confronti con l'esterno.

Non c'è evidenza di attività di benchmarking.

Manca una definizione di indicatori di riferimento e una rilevazione sistematica del grado di sostentamento con le proprie risorse ed entrate

Idee per il miglioramento

Implementazione di un sistema strutturato ed informatizzato di raccolta dei dati e relativo monitoraggio in relazione a:

- capacità di soddisfare e bilanciare i bisogni di tutti i portatori di interesse;
- risultati relativi alla creazione di partnership e di attività condivise;
- successo ottenuto nel migliorare e innovare le strategie organizzative, strutture e/o processi, miglioramento e innovazione dei processi organizzativi;
- raggiungimento di obiettivi di bilancio e finanziari.

Progettazione ed implementazione di un'indagine finalizzata a rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alle tecnologie informatiche utilizzate per l'erogazione di alcuni servizi (sito della scuola , intranet, etc).

In realzione ai dati finanziari elaborazioni statistiche, che consentano di rilevare il trend di gestione.

Evidenze

Grafici

Programma annuale e Conto Consuntivo

Relazioni Revisori dei Conti

Punteggio

30