

# Rapporto DI AUTOVALUTAZIONE

Amministrazione/Ufficio	
-------------------------	--

## Presentazione dell'Amministrazione

La presentazione dovrebbe essere di massimo 2 pagine e contenere i seguenti elementi:

- La tipologia di amministrazione/Settore
- Una breve storia in relazione al contesto in cui opera (max 1/2 pagina)
- I principali servizi erogati
- Le principali partnership stabilite
- I principali stakeholder (interni ed esterni) di riferimento
- L'organigramma

## Presentazione del processo di autovalutazione svolto

In massimo una pagina descrivere le modalità attraverso le quali:

E' stato realizzato il processo di autovalutazione (avendo come riferimento gli step da 1 a 6 delle linee guida del modello)

È stato definito e avviato il piano di miglioramento (avendo come riferimento gli step 7,8 e 9 delle linee guida del modello CAF)

Sono stati raccolti i dati e le evidenze relative ai fattori abilitanti e ai risultati, e individuate le priorità di intervento

## **Critero 1: Leadership**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

Il PTOF del Polo Bianciardi Grosseto esplicita la propria *vision*, esprimendo chiaramente la direzione dell'istituzione scolastica che si concentra su alcuni aspetti: le strategie comunicative; l'innovazione tecnologica; l'inserimento attivo della persona nella società.

Il mandato enunciato nella *mission* si articola su strategie e obiettivi coerenti con la *vision* e inquadra e declina in una prospettiva operativa i *valori* della scuola, ribadendo:

- 1) la centralità dei bisogni e delle opportunità da creare per i principali portatori di interessi: gli alunni (rispetto e valorizzazione delle diversità, monitoraggio sistematico dei livelli di apprendimento); i docenti (formazione tesa a rafforzare e ampliare le professionalità).
- 2) la continuità tra scuola, mercato e mondo del lavoro

#### *Punti di forza*

- 1) La coerenza tra Vision, Mission e Valori

#### *Aree da migliorare*

Incrementare ulteriormente le percentuali di restituzione dei questionari di Customersatisfaction, già in trend positivo tra il 2016 e il 2018.

## *Idee per il miglioramento*

### *Evidenze*

P.T.O.F.  
Verbali riunioni collegiali

### **Punteggio**

<b><i>Punteggio plan</i></b>	80
<b><i>Punteggio do</i></b>	80
<b><i>Punteggio check</i></b>	80
<b><i>Punteggio act</i></b>	80
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Critero 1: Leadership**

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

Con l'attività di Valutazione di istituto, il Polo garantisce la valutazione di output e outcom, e potenzia la fase di check e act con la produzione di aggiornamenti del RAV e l'elaborazione e attuazione PdM di SNV e CAF, l'elaborazione della rendicontazione sociale SNV.

La dirigenza prevede inoltre un'articolata suddivisione dei compiti tra figure del personale docente e amministrativo, come è esplicitato nel PTOF.

#### *Punti di forza*

- La definizione delle priorità nelle azioni di miglioramento in coerenza con quanto dichiarato nella mission della scuola
- La coerenza tra le criticità individuate con la Valutazione di Istituto e l'adeguamento dell'azione didattica e formativa che nel PdM SNV e CAF prevede progetti per implementare certe aree e indica chiaramente i criteri di misurazione dei risultati.

#### *Aree da migliorare*

#### *Idee per il miglioramento*

#### *Evidenze*

P.T.O.F.  
Sintesi attività P.T.O.F.  
Verbali organi collegiali  
PdM CAF

## Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	80
<b><i>Punteggio do</i></b>	80
<b><i>Punteggio check</i></b>	90
<b><i>Punteggio act</i></b>	90
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Critero 1: Leadership**

### **1.3 Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

La D.S:

- Supporta e stimola il personale ad assumere compiti al di là della funzione docente, delegando autoritàe coinvolgendo numerose figure a cui affida ideazione, responsabilità, gestione e osservazione di attività e progetti che interessano globalmente l'organizzazione della scuola.
- Fornisce feedback a tutto il personale, ascoltando proposte di miglioramento
- Riconosce l'impegno e la qualità del lavoro svolto, offrendo al personale opportunità di formazione e affidando incarichi gestionali

#### *Punti di forza*

#### *Aree da migliorare*

#### *Idee per il miglioramento*

#### **Evidenze**

Questionari *Customersatisfaction*



## Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	80
<b><i>Punteggio do</i></b>	80
<b><i>Punteggio check</i></b>	80
<b><i>Punteggio act</i></b>	80
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	





## **Criterio 1: Leadership**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

Il Polo si inserisce attivamente nel territorio, stabilendo collaborazioni con vari ambiti, da quello socio-economico, a quello sanitario, da quello culturale a quello del volontariato; fa parte di numerose Reti Nazionali e regionali e Reti tra istituzioni scolastiche, anche come capofila. Stabilisce rapporti di partenariato per valorizzare indirizzi di studio.

#### *Punti di forza*

- Media alta di partecipazione e di apertura alle diverse Reti (in alcuni casi più alta dei riferimenti regionali e nazionali)
- Coerenza tra scelta di partnership / accordi di rete e Vision e Mission dell'istituzione scolastica
- Buona strategia di Comunicazione di prodotti e servizi erogati attraverso la homepage del Polo e Applicazioni dedicate (per es. Scuola in Chiaro)

#### *Aree da migliorare*

#### *Idee per il miglioramento*

#### **Evidenze**

P.T.O.F.

Verbali Consiglio di Istituto

## Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	90
<b><i>Punteggio do</i></b>	90
<b><i>Punteggio check</i></b>	90
<b><i>Punteggio act</i></b>	90
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	





## **Critero 2: Politiche e strategie**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

Il Polo ha definito il proprio Piano triennale dell'offerta formativa 2015 -2018 previa consultazione di tutti i portatori di interesse, esterni e interni (dettagliatamente individuati e descritti nella Rendicontazione sociale). Ha elaborato le informazioni riguardanti i bisogni di famiglie e discenti; ha accolto suggerimenti e proposte tesi a migliorare la qualità dei servizi offerti e la rispondenza tra l'offerta formativa della scuola e le aspettative della comunità circostante con le sue istituzioni, associazioni di categoria, associazioni di settore; infine ha monitorato i risultati tramite schede di rilevazione in itinere e questionari di customersatisfaction.

#### *Punti di forza*

Le strategie messe in atto per aderire nel modo più efficace ai bisogni e alle opportunità offerte dal territorio ai futuri diplomati.

#### *Aree da migliorare*

#### *Idee per il miglioramento*

#### **Evidenze**

Questionari *Customersatisfaction*

P.T.O.F.

Intervista al DS

Riepilogo questionario alternanza scuola lavoro a.s. 2017/2018

## Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	90
<i>Punteggio do</i>	90
<i>Punteggio check</i>	90
<i>Punteggio act</i>	90
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Criterio 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***

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

La scuola ha raccolto ed elaborato informazioni riguardanti tutti i portatori di interesse, cominciando dai principali, cioè gli alunni, fino a quelli esterni. Ne ha individuato bisogni e aspettative e ha pianificato obiettivi strategici coerenti con i valori della leadership. Ha predisposto successivamente strumenti di indagine per:

- 1) rilevare soddisfazione o criticità nella rispondenza della scuola alle attese dei portatori di interesse, tramite questionari con indicatori ben definiti
- 2) rimodulare strategie e obiettivi in base ai dati raccolti

#### *Punti di forza*

#### *Aree da migliorare*

#### *Idee per il miglioramento*

#### **Evidenze**

Questionari *Customersatisfaction*

P.T.O.F.

Intervista al DS

Rendicontazione sociale

#### **Punteggio**

<b><i>Punteggio plan</i></b>	90
<b><i>Punteggio do</i></b>	90
<b><i>Punteggio check</i></b>	90
<b><i>Punteggio act</i></b>	90
<b><i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i></b>	





## **Critero 2: Politiche e strategie**

### **2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

Ogni obiettivo strategico stabilito nel PTOF è articolato in obiettivi operativi coerenti, declinati a loro volta nei Piani operativi in azioni, tempi, risorse, responsabilità organizzative, risultati attesi.

Obiettivi strategici e operativi sono coerenti con le aree di processo individuate come prioritarie nel PdM, in base ai risultati dell'autovalutazione condotta secondo le indicazioni ministeriali (SNV).

#### *Punti di forza*

#### *Aree da migliorare*

#### *Idee per il miglioramento*

#### Evidenze

#### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	
<b><i>Punteggio do</i></b>	
<b><i>Punteggio check</i></b>	
<b><i>Punteggio act</i></b>	
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Criterio 2: Politiche e strategie**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

Il Polo Bianciardi ha in corso un progetto di innovazione digitale per il triennio 2016-19 in risposta al PNSD. Il progetto coinvolgetutti i portatori di interesse:

- con una formazione triennale per il personale docente, tecnico e amministrativo;
- con l'organizzazione di eventi aperti al territorio sui temi del PNSD come cittadinanza digitale, sicurezza
- con la ricaduta sulle scelte metodologiche e didattiche;
- creando le condizioni per l'acquisizione delle competenze digitali anche da parte dei discenti
- promuovendo una didattica inclusiva
- facilitando la comunicazione interna con l'uso di documenti e cartelle condivisi

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	
<b><i>Punteggio do</i></b>	
<b><i>Punteggio check</i></b>	
<b><i>Punteggio act</i></b>	
<b><i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i></b>	



### **Critério 3: Personale**

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

*Esempi:*

- a. analizzare regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale, tenendo in considerazione i bisogni e le aspettative dei portatori d'interesse;
- b. 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;

- c. assicurare (attraverso processi di reclutamento, allocazione e sviluppo) il potenziale di risorse umane necessario per eseguire i compiti affidati e bilanciare compiti e responsabilità;
- d. 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...);
- e. utilizzare appropriati schemi di lavoro relativi ai piani di sviluppo e di reclutamento;
- f. 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;
- g. assicurare chiarezza e comprensione rispetto al reclutamento e alla distribuzione di compiti e responsabilità ad esempio attraverso schemi di lavoro appropriati;
- h. definire le competenze gestionali e di *leadership* necessarie per definire i profili di reclutamento;
- i. 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;
- j. assicurare quelle condizioni che contribuiscono a realizzare un ragionevole equilibrio tra la vita privata e la vita lavorativa del personale;
- k. tenere in particolare considerazione i bisogni dei dipendenti svantaggiati e diversamente abili.

### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

#### **Punti di forza**

- Rilevazione dei bisogni formativi dei docenti rispetto ad un ventaglio di proposte di formazione
- Promozione di iniziative formative rivolte ai docenti (non solo quelli che hanno classi coinvolte nel progettoCI@ssi2.0) per diffondere progressivamente in tutti gli indirizzi di studi metodologie didattiche innovative, anche predisponendo un piano di formazione interna alternativo o complementare alla formazione di ambito
- Presenza di molte figure di supporto all'organizzazione e alla didattica, con compiti definiti e pubblicati sul ptof /leadership diffusa
- Valorizzazione delle attitudini e delle esperienze professionali dei docenti attraverso la delega di responsabilità
- Esiti positivi dei questionari riguardanti la soddisfazione professionale (La scuola sostiene i bisogni formativi degli insegnanti, Gli incarichi di responsabilità sono attribuiti in modo trasparente in base alle competenze, La suddivisione del FIS è soddisfacente)

### *Aree da migliorare*

Presenza percentuale significativa della risposta Qualche volta relativamente al punto “Il personale della scuola viene sostenuto e stimolato a proporre iniziative”

### *Idee per il miglioramento*

Individuare le cause di risposte non positive riguardo la soddisfazione del personale docente per l'organizzazione scolastica, nel caso rappresentino una percentuale non irrilevante

### Evidenze

#### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	80
<b><i>Punteggio do</i></b>	80
<b><i>Punteggio check</i></b>	60
<b><i>Punteggio act</i></b>	60
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



### **Critério 3: Personale**

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

##### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- 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.

##### **Punti di forza**

La scuola rileva le competenze dei singoli docenti per realizzare obiettivi di interesse comune

##### *Aree da migliorare*

Il monitoraggio dell'impatto della formazione sulle pratiche didattiche

## *Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio

<i><b>Punteggio plan</b></i>	80
<i><b>Punteggio do</b></i>	70
<i><b>Punteggio check</b></i>	60
<i><b>Punteggio act</b></i>	60
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Critero 3: Personale**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- 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*;

#### **Punti di forza**

I consigli di indirizzo, per la loro dimensione subcollegiale, danno l'opportunità di proporre, condividere e discutere idee per la progettazione, strategie

Tutti i docenti hanno la possibilità di presentare progetti tramite apposite schede all'attenzione della dirigenza

#### **Aree da migliorare**

- Percentuale significativa di Per niente d'accordo e Poco d'accordo rispetto alla domanda Il personale della scuola viene sostenuto e stimolato a proporre nel Liceo artistico e musicale. (evidenza: BS indice su cui lavorare)



*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	80
<b><i>Punteggio do</i></b>	70
<b><i>Punteggio check</i></b>	60
<b><i>Punteggio act</i></b>	60
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Critério 4: Partnership e risorse**

### **4.1. Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- 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)<sup>5</sup>;
- 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*<sup>6</sup>;
- 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 dell'abbandono scolastico, di educazione alla salute e alla sicurezza, nonché servizi offerti da associazioni culturali e sportive.

#### **Punti di forza**

La scuola stipula una convenzione con le aziende presso cui i discenti svolgono il loro stage, definendo ruoli (tutor aziendale), competenze di riferimento per l'organizzazione delle attività e per la valutazione dello stagista

Attraverso un questionario sull'azienda la scuola ne valuta le caratteristiche e la papabilità come partner

La scuola ha un'alta partecipazione a reti e collaborazioni con stakeholders esterni per rispondere in modo articolato alle esigenze formative di personale e discenti e per creare una continuità tra scuola e territorio

### *Aree da migliorare*

Numerosità delle partnership: si riesce a monitorare e ad interpretare il risultato di tutte le collaborazioni?

### *Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	70
<b><i>Punteggio do</i></b>	70
<b><i>Punteggio check</i></b>	60
<b><i>Punteggio act</i></b>	60
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Critério 4: Partnership e risorse**

### **4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/ clienti**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Esempi:*

- 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).

#### **Punti di forza**

La scuola prevede la partecipazione dei discenti/genitori alle decisioni e all'organizzazione della scuola attraverso gli organi istituzionali della rappresentanza di alunni e famiglie nei Consigli di classe, nel c. di Istituto

Garantisce la trasparenza dell'organizzazione tramite la pubblicazione sul sito di rapporti annuali, questionari

## Aree da migliorare

L'anonimato dei questionari può deresponsabilizzare e influenzare negativamente la veridicità delle affermazioni (soprattutto da parte dei ragazzi)

## Idee per il miglioramento

### Evidenze

#### Punteggio

<b>Punteggio plan</b>	70
<b>Punteggio do</b>	70
<b>Punteggio check</b>	70
<b>Punteggio act</b>	60
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	

17



## **Critero 4: Partnership e risorse**

### **4.3 Gestire le risorse finanziarie**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Esempi:*

- assicurare che le risorse finanziarie siano gestite nel miglior modo possibile allineando la gestione finanziaria agli obiettivi strategici;
- assicurare la trasparenza finanziaria e dei bilanci;
- assicurare una gestione efficiente delle risorse finanziarie e basare le decisioni finanziarie ( ad es. investimenti e controlli) su analisi dei costi/benefici;

- d. introdurre sistemi innovativi di pianificazione economica e finanziaria (ad es. *budget* pluriennale, di programma o progetto, attenti anche alla dimensione relativa alla differenza di genere, ecc...);
- e. analizzare rischi e *outcome* potenziali delle decisioni finanziarie;
- f. monitorare costantemente i costi dei corsi di formazione e dei servizi offerti dall'organizzazione, inclusi i costi del personale, coinvolgendo nel processo di analisi il personale coinvolto nell'erogazione dei servizi;
- g. delegare e decentralizzare le responsabilità finanziarie e bilanciare tale delega con sistemi di controllo centralizzati;
- h. sviluppare e introdurre sistemi di controllo finanziario moderni ed efficienti (ad es. *audit* interni, ecc...) e promuovere la trasparenza dei controlli finanziari presso tutto il personale;
- i. utilizzare strategicamente le informazioni derivanti da un sistema di contabilità analitico/finanziario perseguendo la trasparenza nella gestione;
- j. ridurre l'allocazione dei costi;
- k. introdurre analisi comparative dei costi (ad es. *benchmarking*) confrontandosi con istituzioni e organizzazioni diverse;
- l. includere nei *budget* dati di *performance* non finanziari;
- m. (cercare di) adattare il budget finanziario a quello disponibile nel corrispondente anno scolastico/accademico.

## Punti di forza

La scuola partecipa a progetti PON per incrementare le risorse e finanziare attività coerenti con gli obiettivi strategici definiti nel PTOF

La gestione delle risorse economiche è finalizzata per la maggior parte alla realizzazione di attività inerenti alle aree strategiche individuate per arricchire l'offerta formativa ai discenti e anche al personale

## Aree da migliorare

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio

<i><b>Punteggio plan</b></i>	70
<i><b>Punteggio do</b></i>	70
<i><b>Punteggio check</b></i>	
<i><b>Punteggio act</b></i>	
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Critero 4: Partnership e risorse**

### **4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- 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, bacheche 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*).

#### **Punti di forza**

La scuola provvede alla condivisibilità di informazioni, conoscenze, materiali didattici pubblicando i relativi documenti sul sito e cercando di evitare l'entropia da eccesso di comunicazioni con la diversificazione di aree e di mailing list tematiche



### *Aree da migliorare*

Rischio di scarsa efficacia comunicativa del sito per sovrappollamento di informazioni

La disponibilità di una piattaforma dove archiviare materiale didattico e consultare il materiale lasciato da chi ha preceduto, nell'ottica di una crescita permanente e progressiva del materiale (riprodotto da altre fonti o creato originalmente), specie nel contesto delle classi 2.0

### *Idee per il miglioramento*

Usare canali interni di informazione per separare l'area riservata al personale da quella pubblica e "alleggerire" il sito della scuola

### Evidenze

#### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	70
<b><i>Punteggio do</i></b>	60
<b><i>Punteggio check</i></b>	60
<b><i>Punteggio act</i></b>	40
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Critero 4: Partnership e risorse**

### **4.5..Gestisca la tecnologia**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- 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.

#### **Punti di forza**

La scuola ha un piano triennale di intervento e ha avviato da anni il progetto Classi 2.0 che rispondono al PNSD e sono coerenti con una delle aree strategiche definite dal PTOF

Promuove percorsi formativi volti a migliorare le competenze digitali e metodologiche legate alle TIC dei docenti

## *Aree da migliorare*

[Definizione dei criteri per l'adozione dei testi didattici in formato digitale e per la diffusione di materiali didattici anche prodotti autonomamente dalle scuole.] Rispetto a questo obiettivo, dichiarato nel piano triennale di intervento, non mi sembra di aver letto nessuna evidenza

Risorse strumentali della scuola non sempre adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati (es. mancanza di una LIM interattiva per classe)

## *Idee per il miglioramento*

### Evidenze

#### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	70
<b><i>Punteggio do</i></b>	70
<b><i>Punteggio check</i></b>	70
<b><i>Punteggio act</i></b>	
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Critero 4: Partnership e risorse**

### **4.6. Gestisca le infrastrutture**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- a. 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 );
- b. assicurare un uso sicuro, economico ed ergonomico degli spazi, ( ad es. gli uffici *open spacer* 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;
- c. 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.;
- d. assicurare un uso dei servizi di trasporto e dei servizi energetici efficiente, economico e sostenibile;
- e. 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);
- f. garantire e monitorare il mantenimento di edifici, uffici e attrezzature nel rispetto dei vincoli ambientali e assicurando efficienza ed economicità dei costi relativi;
- g. 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.

#### **Punti di forza**

Numero medio di laboratori per sede (media superiore a quella provinciale e a quella nazionale, ma inferiore a quella provinciale)

## *Aree da migliorare*

Parziale adeguatezza delle risorse strumentali al raggiungimento degli obiettivi di innovazione e modernizzazione della scuola (numero di tablet e Lim ogni cento studenti inferiore alla media regionale e nazionale).

Mancanza di certificazioni di conformità (agibilità e antincendio)

## *Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	70
<b><i>Punteggio do</i></b>	60
<b><i>Punteggio check</i></b>	60
<b><i>Punteggio act</i></b>	
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	



## **Critero 5: Processi**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- 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.

#### *Punti di forza*

Coinvolgimento di tutti i soggetti esterni con cui l'Istituto ha rapporti di collaborazione e dei principali portatori di interesse per la stesura del Ptof

Questionari di customersatisfaction

Autovalutazione e PdM con SNV e CAF

## *Aree da migliorare*

C'è stata una riflessione sul rapporto tra risultati attesi e risultati effettivi alla fine del ciclo che ha iniziato il progetto Classi 2.0?

## *Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Critero 5: Processi**

### **5.2 Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/ cliente**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Esempi:*

- 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 portatori di interesse conducendo indagini regolari.

#### *Punti di forza*

Programmazione condivisa con gli studenti, con le famiglie, con le altre componenti scolastiche e le istituzioni del territorio del percorso educativo, anche introducendo modifiche allo Statuto degli studenti e studentesse

Interazione tra personale e studenti/famiglie facilitata dalla comunicazione elettronica



### *Aree da migliorare*

Dove si trova una lettura e interpretazione dei dati rilevati dai questionari di customersatisfaction dopo che sono stati riepilogati?

È possibile conoscere il numero di persone che riconsegna il questionario compilato rispetto alla totalità?

### *Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Criterio 5: Processi**

### **5.3 *Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti***

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- 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.

#### *Punti di forza*

#### *Aree da migliorare*

#### *Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Critero 6: Risultati orientati al –cittadino/ cliente**

### **6.1. I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Esempi:*

- 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.<sup>7</sup>);
- 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<sup>8</sup>, 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.<sup>9</sup>;
- 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.

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Critero 6: Risultati orientati al –cittadino/ cliente**

### 6.2 Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

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 <sup>10</sup> ..

Indicatori riguardanti l'accessibilità all'organizzazione:

- k. tempi di apertura e di attesa nei vari uffici <sup>11</sup>, costo dei servizi, quantità e qualità delle informazioni accessibili, sito web, importanza data ai servizi di supporto, ecc.

Indicatori riguardanti la trasparenza dei processi:

- l. numero di reclami e di reclami con esiti positivi;
- m. numero ed efficienza dei canali di informazione.

Indicatori riguardanti le certificazioni e i diplomi:

- n. numero di discenti che raggiungono livelli di formazione superiore;
- o. percentuale di successo delle esperienze di tirocinio professionale;
- p. percentuali di occupazione dopo la formazione;
- q. numero di discenti che proseguono la formazione.

Indicatori riguardanti le attività didattico-formative e altri servizi:

- r. aderenza agli standard di qualità pubblicati (progetti culturali, educativi, manuali della qualità, ecc. <sup>12</sup>).

#### *Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Critero 7: Risultati relativi al personale**

### **7.1. I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

Risultati relativi alla soddisfazione complessiva del personale circa:

- a. la *performance* complessiva dell'organizzazione;
- b. l'immagine dell'organizzazione (auto-percezione);
- c. l'immagine dell'organizzazione così come vista dalla società, dai discenti/dalle famiglie e dagli altri portatori di interesse;
- d. il livello di consapevolezza del personale rispetto ai potenziali conflitti di interesse (ad es. l'atteggiamento di un membro del corpo docente che si trova a insegnare a un membro della propria famiglia) e a considerazioni etiche (riguardo alla proprietà intellettuale);
- e. il livello di coinvolgimento nell'organizzazione e nella sua missione.

Risultati relativi alla soddisfazione nei confronti della dirigenza e del sistema di gestione:

- f. la capacità della dirigenza di guidare l'organizzazione (ad es. definire obiettivi, allocare le risorse ecc...) e di gestire la comunicazione;
- g. i riconoscimenti all'impegno individuale e di gruppo;
- h. l'approccio dell'organizzazione all'innovazione.

Risultati relativi alla soddisfazione per le condizioni lavorative:

- i. il clima negli ambienti di lavoro (ad es. come sono gestiti i conflitti e le problematiche personali) e la cultura dell'organizzazione (ad es. come vengono gestiti e incoraggiati gli scambi di esperienze tra dipartimenti, gruppi di lavoro, commissioni, ecc.);
- j. l'approccio a tematiche sociali (ad es. flessibilità dell'orario di lavoro, bilanciamento tra esigenze personali e di lavoro, salute, confortevolezza del luogo di lavoro);
- k. la gestione delle pari opportunità e l'equità nei trattamenti e nei comportamenti.

Risultati relativi alla motivazione e alla soddisfazione per lo sviluppo della carriera e delle competenze:

- l. la capacità della dirigenza di promuovere strategie per la gestione delle risorse umane e per lo sviluppo sistematico delle competenze, nonché la comprensione e la consapevolezza, da parte del personale, degli obiettivi dell'organizzazione;
- m. risultati riguardanti la disponibilità del personale ad accettare i cambiamenti;
- n. misura del coinvolgimento del personale nelle attività extracurricolari.

#### *Punti di forza*



*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Critero 7: Risultati relativi al personale**

### **7.2 Gli indicatori di risultato del personale**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- 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<sup>13</sup>);
- 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).

#### *Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Critero 8: Risultati relativi alla società**

I

### **8.1. I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- 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.).

#### *Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Critero 8: Risultati relativi alla società**

### **8.2 Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione**

#### ***Sintesi complessiva del sottocriterio***

##### ***Esempi:***

- 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).

#### ***Punti di forza***

#### ***Aree da migliorare***

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Critério 9: Risultati delle performance chiave**

### **9.1. I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi:*

- a. 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);
- b. 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<sup>14</sup>);
- c. 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);
- d. risultati di ispezioni e verifiche;
- e. risultati della partecipazione a competizioni, premi per la qualità, procedure di certificazioni di qualità (premi per l'eccellenza, ISO, SeQuALs, Proza, Equis, ecc.);
- f. risultati di analisi comparative – *benchmarking* – che indichino il posizionamento dell'istituto rispetto ad altri;
- g. risultati di attività di analisi comparative – *benchlearning* – che includano l'impatto delle buone pratiche sui risultati esterni;
- h. 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);
- i. efficacia dell'istituzione nell'integrare i discenti nel successivo livello di istruzione o nel mondo del lavoro

#### *Punti di forza*



*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



## **Critero 9: Risultati delle performance chiave**

### **9.2 I risultati interni**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

##### *Esempi*

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<sup>15</sup>);
- 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.<sup>16</sup>);
- 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.<sup>17</sup>);
- 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*;
- n. risultati di attività di analisi comparative – *benchlearningo benchmarking interno* – ad es. l'impatto delle buone pratiche sui risultati interni

#### *Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio