

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

Critério 1: Leadership

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esempi:

- 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.

Punti di forza

- Presenza nell'istituto di *mission*, *vision* e valori.
- Condivisione e facile reperibilità di *mission*, *vision* e valori.

Aree da migliorare

- Efficacia della comunicazione.

Idee per il miglioramento

- Introdurre uno strumento di conferma di consultazione dei documenti fondamentali

Evidenze

- documento Aggiornamento P.T.O.F. pp. 9-10;
- P.T.O.F. sintetico pp. 6 -7;
- il verbale del Collegio del 04.09.2018 è utile in tutte le sue parti, perché da questo è evidente come la Dirigenza cerchi sempre di trasmettere linee di indirizzo, obiettivi,

valori condivisi.

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	80
<i>Punteggio check</i>	50
<i>Punteggio act</i>	50
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	65



Critero 1: Leadership

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esempi:

- a. 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;
- b. definire responsabilità di gestione/di guida (*flow chart dell'organizzazione*), compiti e competenze;
- c. definire obiettivi strategici misurabili e risultati attesi concertandoli per l'intera organizzazione in relazione alla *mission* da realizzare;
- d. 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;
- e. definire la strategia *net/e-government* e allinearla con gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione;
- f. stabilire un sistema informativo che includa attività di *audit* e *monitoring* interne;
- g. definire appropriati schemi organizzativi e di gestione per il *project management* e il lavoro di gruppo;
- h. applicare stabilmente standard di riferimento del TQM, quali il modello CAF o l'EFQM;
- i. sviluppare un sistema di misurazione degli obiettivi strategici e operativi (ad es. *Balanced Scorecard*) ad ogni livello dell'istituzione;
- j. definire sistemi di *Quality Management* ad esempio sistemi di accreditamento o di certificazione quali ISO 9001-2000 o altri specifici per il settore educativo;
- k. formalizzare sistemi di cooperazione interni ad esempio tra i servizi amministrativi e finanziari;
- l. identificare e definire le priorità per i cambiamenti che devono essere implementati relativamente ai metodi di gestione dell'istituzione e delle sue attività;
- m. comunicare le iniziative di cambiamento e le ragioni di tali cambiamenti al personale e ai portatori di interesse.

Punti di forza

- Responsabilità di gestione/di guida, compiti e competenze sono ben definite.
- Obiettivi strategici e risultati attesi sono ben definiti.
- Piani operativi ben definiti.

Aree da migliorare

- Sistema di misurazione degli obiettivi strategici.
- Efficacia della comunicazione degli obiettivi strategici.

Idee per il miglioramento

- Elaborare uno strumento di misura degli obiettivi strategici

Evidenze

- Documento aggiornamento P.T.O.F., vedere nell'indice le sezioni 5, 6, 8;
- P.T.O.F. sintetico pp. 9, 10, 11;
- nel documento "Pt_7_odg_SNV-CAF_-_Collegio_docenti_19.06.2017" c'è una sintesi dei Piani di miglioramento di SNV e CAF.

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	80
<i>Punteggio check</i>	50
<i>Punteggio act</i>	50
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	65



Critero 1: Leadership

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esempi:

- 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 gruppo³;
- h. rispettare e dare risposta adeguata ai bisogni e alle problematiche individuali del personale;
- i. discutere le *performance* individuali con il personale.

Punti di forza

- Il DS mostra coerenza con gli obiettivi stabiliti.
- Il personale è regolarmente informato sui temi relativi all'istituzione.
- Il personale è supportato ed aiutato a realizzare i propri compiti.
- Delega e autonomia nella gestione delle responsabilità.
- Ricompensa dei lavori individuali e di gruppo.

Aree da migliorare

- Riconoscimento dei lavori individuali e di gruppo.

Idee per il miglioramento

-

Evidenze

- Criteri Comitato di valutazione docenti;

- Questionari *Customer satisfaction*;
- P.T.O.F. – Parte su

Punteggio

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



Critero 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

Esempi:

- 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 competenti⁴;
- 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;
- 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.

Punti di forza

- La scuola partecipa a reti e ha collaborazioni con soggetti esterni.
- Le collaborazioni attivate sono integrate in modo adeguato con l'offerta formativa.
- Si realizzano iniziative rivolte ai genitori.

Aree da migliorare

- Reputazione dell'istituto e immagine positiva.
- Comunicazione e promozione dei prodotti/servizi erogati indirizzate ai portatori di interesse.

Idee per il miglioramento

- Sviluppare strategie di comunicazione e promozione dei prodotti/servizi erogati indirizzate ai portatori di interesse

Evidenze

- Questionari *Customer satisfaction* (parte dedicata ad Enti/Aziende);

- P.T.O.F. – Parti 2. Presentazione dell’Istituto, che inizia a p. 5; 3. Identità dell’Istituto, che inizia a p. 9 (vedere soprattutto “Mandato istituzionale”, “Vision, Missione, Valori”, “Principali aree strategiche di intervento connesse alla missione e per ciascuna di esse gli out come previsti”; 14. Metodologia seguita per l’elaborazione del P.T.O.F., che inizia a p. 100;
- RAV di SNV, parte 3B.7 Integrazione con il territorio e rapporti con le famiglie, Subarea: Collaborazione con il territorio, pp. 135-143;
- Progetto Alternanza Scuola-Lavoro.

Punteggio

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



Critero 2: Politiche e strategie

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esempi:

- 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).

Punti di forza

- La scuola identifica i portatori d'interesse.
- Attraverso questionari, la scuola raccoglie le informazioni relative ai portatori d'interesse, ai loro bisogni e aspettative.

Aree da migliorare

- Analisi delle informazioni.

Idee per il miglioramento

- Elaborare un documento di analisi delle informazioni

Evidenze

- Questionari Customer satisfaction;
- P.T.O.F. – Metodologia seguita per l'elaborazione del P.T.O.F., che inizia a p. 100
- Intervista al DS, punto 2.1;
- Riepilogo questionario alternanza scuola lavoro a.s. 2017/2018.

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	<i>70</i>
<i>Punteggio do</i>	<i>70</i>
<i>Punteggio check</i>	<i>50</i>
<i>Punteggio act</i>	<i>50</i>
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	60



Critério 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

Esempi:

- a. 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;
- b. coinvolgere i portatori di interesse nello sviluppo di politiche e strategie, nella loro revisione e aggiornamento, dando priorità ai loro bisogni e aspettative;
- c. 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;
- d. 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;
- e. 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);
- f. bilanciare compiti e risorse con le scadenze di breve e lungo periodo e con i bisogni dei portatori di interesse;
- g. valutare bisognosa necessità di riorganizzare e migliorare strategie e metodi di pianificazione;
- h. definire una politica che tenga conto della relazione tra istruzione/formazione e impiego, tra insegnamento e ricerca e del loro impatto sulla società;
- i. sviluppare una politica relativa all'impatto sulla società che vada oltre la *mission* educativa e formativa dell'istituzione.

Punti di forza

- La scuola definisce obiettivi strategici e obiettivi operativi coerenti con la missione, la visione e i valori dell'istituzione.
- Sono sviluppati metodi per monitorare, misurare e valutare le performance dell'istituzione, assicurando il monitoraggio della fase attuativa delle strategie.
- Viene monitorato il raggiungimento degli obiettivi in termini di prodotti/servizi e risultati.

Aree da migliorare

- Valutazione finale di risultati raggiunti.

Idee per il miglioramento

- Elaborare un documento di valutazione finale dei risultati raggiunti

Evidenze

- Questionari Customer satisfaction (perché costituiscono uno strumento per indagare i bisogni dei portatori di interesse e dare, successivamente, risposta a questi);
- P.T.O.F. – Parte su Obiettivi strategici, p. 24, e Obiettivi operativi, che inizia a p. 24: queste parti ci danno un'idea chiara sulle politiche e le strategie della scuola;
- Intervista al DS – punto 2.2;
- Rendicontazione sociale (della rendicontazione mando una bozza; più che leggere le varie parti, sarà utile consultarne l'indice e l'impostazione, per farci capire come la scuola analizzi i risultati delle varie azioni didattiche, strategiche, organizzative messe in campo, per poter poi, in base a questi, sviluppare, rivedere, aggiornare politiche e strategie).

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	60
<i>Punteggio act</i>	60
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	65



Critero 2: Politiche e strategie

2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esempi:

- a. tradurre gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione in piani e attività e collegarli ai processi chiave;
- b. coinvolgere i portatori di interesse nell'implementazione di strategie e politiche;
- c. 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;
- d. 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.);
- e. 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);
- f. definire e assicurare monitoraggio e *follow-up* da parte degli organi gestionali (consigli, collegi, comitati locali, etc.).

Punti di forza

- Obiettivi strategici e operativi dell'istituzione sono tradotti in piani e attività e collegati ai processi chiave.
- Obiettivi, piani e compiti sono comunicati attraverso il sito web dell'Istituto e le riunioni istituzionali.

Aree da migliorare

- Coinvolgimento dei portatori di interesse.
- Misurazione della performance dell'istituzione.

Idee per il miglioramento

- Definire un metodo di misurazione della performance dell'istituzione

Evidenze

- P.T.O.F. – Parte su Obiettivi strategici, p. 24, e Obiettivi operativi, che inizia a p. 24: per prendere visione delle politiche e delle strategie della scuola;
- Intervista al DS – punto 2.3;
- Attività P.T.O.F.: da queste si capisce come gli Obiettivi strategici e gli Obiettivi operativi del P.T.O.F. si articolano e si concretizzano in attività;
- Piani di miglioramento di SNV e CAF: si consiglia di consultare la versione sintetica inserita nel P.T.O.F. (6.1 Il Piano di miglioramento 2015/2018) alle pp. 21-23; da questi si evince l'impegno della scuola per migliorare le criticità.

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	70
<i>Punteggio do</i>	60
<i>Punteggio check</i>	50
<i>Punteggio act</i>	50
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	55



Critério 2: Politiche e strategie

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esempi:

- a. 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;
- b. 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;
- c. 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;
- d. garantire lo sviluppo di un sistema efficiente di gestione del cambiamento che consenta di monitorare i progressi nell'innovazione;
- e. assicurare e ottimizzare le risorse necessarie per implementare i cambiamenti pianificati;
- f. consultare tutti i partners, incluse le associazioni di settore più rappresentative, sui cambiamenti pianificati e la loro implementazione;
- g. bilanciare gli approcci *top-down* e *bottom-up* nell'implementazione dei cambiamenti all'interno dell'istituzione;
- h. governare efficacemente il processo del cambiamento attraverso, ad esempio, progetti di *benchmarking* e confronto delle *performance*, gruppi di coordinamento, report di *follow-up*, etc.;
- i. aggiornare i *curricula* tenendo in considerazione le innovazioni sociali, professionali, scientifiche, accademiche e altre ancora.

Punti di forza

- Sviluppo di una nuova cultura per l'innovazione.
- Pianificazione di cambiamenti che portano alla modernizzazione e all'innovazione.

Aree da migliorare

- Ottimizzare le risorse necessarie per implementare i cambiamenti pianificati.

Idee per il miglioramento

- Potenziare le risorse necessarie per implementare i cambiamenti pianificati.

Evidenze

- Intervista al DS – punto 2.4;

- P.T.O.F. – Parte 13. Piano di formazione, pp. 91-99: vedere le iniziative di formazione e le risorse dedicate all'innovazione;
- Piano Triennale di Intervento PNSD;
- Organigramma PNSD;
- Questionari Customer Satisfaction: vedere parti dedicate a innovazione digitale, che fanno capire come la scuola pianifichi i processi di modernizzazione e innovazione consultando gli stakeholders.

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	60
<i>Punteggio act</i>	60
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	65



Criterion 3: Personnel

3.1. Planify, manage and strengthen human resources in a transparent way in line with policies and strategies

Examples:

- a. analyze regularly the needs present and future of the personnel, taking into consideration the needs and expectations of the stakeholders;
- b. develop and communicate the policy of management of human resources adopted in coherence with the strategies and the plans of the organization, taking into consideration, for example, the need for future development of further competences;
- c. ensure (through recruitment processes, allocation and development) the potential of human resources necessary to perform the assigned tasks and balance tasks and responsibilities;
- d. support the personnel in the development and/or in the use of new technologies and in the implementation of e-Gov (for example offering the necessary opportunities for training, dialogue, assistance...);
- e. use appropriate work schemes relative to the development and recruitment plans;
- f. develop and agree (with the personnel) a clear policy that includes objective criteria for recruitment, promotion, remuneration, recognition and assignment of duties;
- g. ensure clarity and understanding regarding recruitment and the distribution of tasks and responsibilities for example through appropriate work schemes;
- h. define the management and leadership competences necessary to define the recruitment profiles;
- i. manage recruitment and the development of professional careers with impartiality, guaranteeing equal opportunities, respect for people differently able and for every type of difference (of gender, sexual orientation, age, cultural belonging and religion), safeguarding at the same time the educational plans and the formative and didactic requirements;
- j. ensure those conditions that contribute to realizing a reasonable balance between private life and the work life of the personnel;
- k. pay particular attention to the needs of disadvantaged and differently able employees.

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- La scuola ha una Funzione Strumentale dedicata alla Formazione e allo sviluppo delle risorse umane, che ha tra i compiti l'analisi regolare dei bisogni presenti e futuri del personale, tenendo in considerazione i bisogni e le aspettative dei portatori d'interesse
- La scuola supporta in modo sistematico il personale nello sviluppo e nell'utilizzo delle nuove tecnologie, offrendo le necessarie opportunità di formazione

Areas da migliorare

- Ampliare il numero di docenti che svolgono compiti organizzativi nelle aree strategiche per la scuola

Idee per il miglioramento

- Promuovere, attraverso l'assunzione di responsabilità nello svolgimento di compiti organizzativi

Evidenze

- Intervista al DS – punto 3.1
- P.T.O.F. – Parte 11. Fabbisogno risorse umane, che inizia a p. 74 (ci fa capire come la scuola pianifichi il fabbisogno di docenti e personale ATA in base alle esigenze concrete date da parametri come numero di studenti iscritti, numero studenti disabili, numero plessi...); Parte su Fabbisogno dei posti per il potenziamento dell'offerta formativa, che inizia a p. 78 (ci fa capire come la scuola destini le risorse del potenziamento in base alle esigenze specifiche, legate alle politiche/strategie; Parte 13. Piano di formazione, pp. 91-99: vedere le iniziative di formazione
- Comunicazione interna n. 21 del 25.09.2018 con oggetto: Piano di formazione a.s. 2018-2019 (ci fa capire le procedure seguite dalla scuola per selezionare e organizzare le proposte formative)
- Questionari Customer Satisfaction: vedere parti dedicate a soddisfazione docenti

Punteggio

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



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 pianifica un piano triennale di formazione, che viene aggiornato ogni anno e che tiene conto di tempi e risorse finanziarie ed è in linea con gli obiettivi strategici dell'Istituto
- La scuola investe molto, da alcuni anni, sulla formazione sulle nuove tecnologie applicate alla didattica

Aree da migliorare

- Sviluppare competenze di gestione e di *leadership*

Idee per il miglioramento

- Prevedere una formazione specifica del personale sulle competenze di carattere organizzativo

Evidenze

- Intervista al DS – punto 3.2
- P.T.O.F. – Parte 13. Piano di formazione, pp. 91-99
- Comunicazione interna n. 35 del 06.10.2016 con oggetto: ricognizione competenze docenti (invio quella del 2016, ma la comunicazione viene inviata ogni a.s.; ci fa capire come la scuola rilevi le competenze dei docenti per assegnare loro incarichi e compiti specifici e mirati)

Punteggio

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



Critério 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

- Comunicazione trasparente, basata sul sito e sulle occasioni collegiali di condivisione di informazioni, documenti, obiettivi, risultati
- Annualmente vengono condotte indagini sul personale (questionari di customer satisfaction), i cui risultati (in sintesi grafica) vengono condivisi nel Collegio docenti e pubblicate sul sito

Aree da migliorare

- Necessità di trasformare i risultati emersi dalle indagini sul personale in azioni concrete di miglioramento
- Necessità di creare un ambiente che favorisca la formulazione di idee e suggerimenti da parte del personale e sviluppare modalità appropriate allo scopo

Idee per il miglioramento

- Costituzione di un gruppo di lavoro che analizzi i risultati emersi dalle indagini sul personale e proponga azioni concrete di miglioramento

Evidenze

- Intervista al DS – punto 3.3
- P.T.O.F. – Parte 10. Rendicontazione e valutazione risultati, che inizia a p. 69 (in cui si spiega in che cosa consistono e a che cosa servono le Schede di progettazione, monitoraggio, valutazione, che rappresentano uno spazio progettuale, ma anche di presa in carico di un'attività, con le relative responsabilità che comporta, e di proposta da parte del docente)
- Verbali Consigli di indirizzo, che costituiscono un'occasione più diretta di confronto, dialogo e motivazione da parte del DS

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	70
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	50
<i>Punteggio act</i>	50
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	60



Critero 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)⁵;
- 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*⁶;
- 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 identifica partner strategici con cui stabilisce accordi di collaborazione
- Sono definiti i compiti di gestione e le responsabilità di ciascuna delle parti, inclusi i controlli e la valutazione

Aree da migliorare

- Non esiste una lista di sintesi aggiornata di tutti i partner della scuola
- Necessità di implementare e stimolare la creazione di *partnership* tra facoltà/ sezioni/ dipartimenti/ ordini e gradi di scuola ecc

Idee per il miglioramento

- Creare una lista aggiornata di tutti i partner della scuola

Evidenze

- Intervista al DS – punto 4.1
- P.T.O.F. – Parte 2. Presentazione dell'Istituto, che inizia a p. 5 e in cui c'è una sintesi delle principali convenzioni, protocolli di intesa, accordi di rete
- Scheda valutazione azienda, utilizzata nell'ambito dell'Alternanza scuola-lavoro per stabilire se il partner è più o meno disponibile a collaborare e con quali caratteristiche

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	70
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	60
<i>Punteggio act</i>	60
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	65



Criterion 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

- Discenti e famiglia sono coinvolte attraverso i questionari di monitoraggio sulle esigenze di alunni e famiglie
- Presenza della FS Gestione delle diversità, che mantiene relazioni con le famiglie di alunni in difficoltà (BES) e di un'altra figura Relazioni Scuola-Famiglie; Supporto Studenti

Aree da migliorare

- Mancanza di un sistema formalizzato per raccogliere suggerimenti e reclami di studenti e famiglie
- Mancanza di un'area del sito web della scuola che raccolga tutti i progetti e le attività cui l'Istituto partecipa

Idee per il miglioramento

- Creare un sistema formalizzato per raccogliere suggerimenti e reclami di studenti e famiglie
- Creare un'area del sito web della scuola che raccolga tutti i progetti e le attività cui l'Istituto

partecipa

Evidenze

- Questionari *Customer satisfaction* (perché costituiscono uno strumento per indagare i bisogni dei cittadini/clienti e dare, successivamente, risposta a questi)
- Intervista al DS – punto 4.2
- Rendicontazione sociale (della rendicontazione mando una bozza; più che leggere le varie parti, è utile in senso generale, perché costituisce lo strumento più concreto ed evidente per informare i cittadini/clienti sulle attività della scuola)
- Comunicazione interna su Elezioni rappresentanti dei genitori nei Consigli di classe (è solo un esempio, fra i tanti disponibili, dell'impegno della scuola per il coinvolgimento di una parte degli stakeholders nelle attività della scuola)

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	60
<i>Punteggio act</i>	60
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	65



Critério 4: Partnership e risorse

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi complessiva del sottocriterio

Esempi:

- a. assicurare che le risorse finanziarie siano gestite nel miglior modo possibile allineando la gestione finanziaria agli obiettivi strategici;
- b. assicurare la trasparenza finanziaria e dei bilanci;
- c. 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

- Allineamento della gestione finanziaria agli obiettivi strategici
- Trasparenza finanziaria

Aree da migliorare

- Non è presente un'analisi dei costi delle attività dell'Istituto e dei relativi risultati

Idee per il miglioramento

- Fare una sintesi dell'analisi dei costi delle attività dell'Istituto e dei relativi risultati

Evidenze

- Intervista al DS – punto 4.3
- Programma annuale 2018
- Attività P.T.O.F. a.s. 2018/2019

Punteggio

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



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

- Efficace gestione e conservazione delle informazioni
- Accesso alle informazioni e ai materiali attraverso il sito della scuola, che prevede anche aree riservate con accesso tramite PW

Aree da migliorare

- Sito molto ampio quindi a volte dispersivo

Idee per il miglioramento

-

Evidenze

- Questionari Customer satisfaction (parti legate alla soddisfazione per la comunicazione)
- Intervista al DS – punto 4.4

- Feedback report CAF 2017 (è la relazione che ci è stata riconsegnata dai valutatori esterni e in cui si descrivono le aree di maggiore criticità della nostra scuola), Sezione 1: commenti (fra le Aree da migliorare si indica la comunicazione come un elemento di criticità; fra i Suggerimenti si danno indicazioni pratiche per il miglioramento)

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	70
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	50
<i>Punteggio act</i>	50
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	60



Critério 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

- Applicazione nuove tecnologie a tutti campi dei processi e della didattica,.
- Utilizzo della tecnologia come supporto per interagire con le famiglie
- Applicazione delle tecnologie per sostenere le attività di apprendimento e di miglioramento

Aree da migliorare

- L'uso ampio delle tecnologie non è supportato da mezzi o da una conoscenza tecnologica da parte di tutte le parti coinvolte

Idee per il miglioramento

- Potenziare mezzi e conoscenza tecnologica da parte di tutte le parti coinvolte

Evidenze

- Intervista al DS – punto 4.5
- P.T.O.F., p. 11 dove si indicano le Principali aree strategiche connesse alla missione (vedere lo spazio dedicato alla tecnologia); parte 13. Piano di formazione, che inizia a p. 91 (vedere quanta parte nel Piano di formazione ha la tecnologia)
- Piano di intervento triennale dell'animatore digitale

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	60
<i>Punteggio act</i>	60
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	65



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 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;
- 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

- Disponibilità di sedi adeguate ai vari indirizzi
- Efficacia ed efficienza degli edifici e delle attrezzature.

Aree da migliorare

- Garantire il mantenimento di edifici, uffici e attrezzature nel rispetto dei vincoli ambientali e assicurando efficienza ed economicità dei costi relativi

Idee per il miglioramento

-

Evidenze

- Questionari Customer satisfaction (parti legate alla soddisfazione per gli spazi fisici)
- Intervista al DS – punto 4.5
- P.T.O.F., parte Risorse strumentali ed economiche, che inizia a p. 16 (in cui si descrivono le infrastrutture della scuola, con le relative criticità); parte 12. Fabbisogno di infrastrutture e risorse materiali (in cui si segnalano al MIUR i bisogni legati alle infrastrutture della scuola)
- RAV di SNV, parti 1.3 b Edilizia e rispetto delle norme sulla sicurezza, che inizia a p. 19; 1.3.c Sedi della scuola, che inizia a p. 20; 1.3.d Palestra, che inizia a p. 21; 1.3.e Laboratori, che inizia p. 22; 1.3.f Biblioteca, che inizia a p. 26

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	70
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	60
<i>Punteggio act</i>	50
<i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i>	60



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

- Identificazione e descrizione dei processi-chiave,
- Identificazione dei titolari dei processi e assegnazione di responsabilità
- Destinazione delle risorse ai processi in base all'importanza del loro contributo al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'organizzazione

Aree da migliorare

- migliorare i processi, insieme ai principali portatori di interesse, dopo averne misurato l'efficienza, l'efficacia e i risultati

Idee per il miglioramento

-

Evidenze

- Intervista al DS – punto 5.1
- P.T.O.F., p. 11 dove si indicano le Principali aree strategiche connesse alla missione; 14. Metodologia seguita per l'elaborazione del P.T.O.F., che inizia a p. 100
- Attività P.T.O.F., in cui vengono declinate in attività e funzioni specifiche le aree strategiche della scuola, assegnandole a un responsabile
- Programma annuale, in cui alle varie aree/attività vengono associate le risorse economiche
- Piani di miglioramento di SNV e CAF, che fanno capire come la scuola lavori al miglioramento dei processi

Punteggio

<i>Punteggio plan</i>	80
<i>Punteggio do</i>	70
<i>Punteggio check</i>	50
<i>Punteggio act</i>	50
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	60



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

- Studenti, famiglie e tutti gli stakeholder sono coinvolti nella progettazione e nel miglioramento di servizi e prodotti
- Presenza di regolamenti chiari per informare gli studenti/le famiglie e i portatori di interesse
- Disponibilità di informazioni appropriate e affidabili allo scopo di aiutare e sostenere i discenti/le famiglie e gli altri principali portatori di interesse.
- Promozione della comunicazione elettronica e l'interazione con gli studenti/le famiglie e gli altri portatori di interesse

Aree da migliorare

- Gestione delle richieste e dei reclami;

Idee per il miglioramento

- Introdurre sistemi funzionali per la gestione delle richieste e dei

reclami;

Evidenze

- Intervista al DS – punto 5.2
- Questionari di customer satisfaction
- Piano di comunicazione (con codici QR)
- Regolamento interni: Regolamento di Istituto, Regolamento assemblee di classe e di Istituto
- Statuto degli studenti
- Patto educativo di corresponsabilità

Punteggio

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



Critero 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

- Coinvolgimento dei portatori di interesse nelle innovazioni
- Partecipazione a progetti per garantire le risorse necessarie per l'innovazione

Aree da migliorare

- Disponibilità di risorse necessarie per le innovazioni;

Idee per il miglioramento

- Potenziare le risorse necessarie per le innovazioni;

Evidenze

- Intervista al DS – punto 5.2
- Questionari di customer satisfaction
- Piano di comunicazione (con codici QR)
- Regolamento interni: Regolamento di Istituto, Regolamento assemblee di classe e di Istituto
- Statuto degli studenti
- Patto educativo di corresponsabilità

Punteggio

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



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.⁷);
- 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 uffici⁸, 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.⁹;
- 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

- Regolamenti adottati dalla scuola chiari e trasparenti

Aree da migliorare

- partecipazione dei discenti e delle famiglie nei processi decisionali dell'istituto

Idee per il miglioramento

- Migliorare la comunicazione con le famiglie

Evidenze

- Questionari di customer satisfaction
- Regolamento interno- tempi di evasione delle pratiche di ufficio

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti
	Punteggio TREND	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato.	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati	Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per tutti i risultati
	Punteggio OBIETTIVI	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
	CONFRONTI Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne) e scelte in modo appropriato.	Nessun confronto o confronti con organizzazioni scelte in modo non appropriato	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli o pari almeno al 25% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli o pari almeno al 50% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli o pari almeno al 60% dei risultati scelti in modo appropriato	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato

Punteggio CONFRONTI				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
COPERTURA		I risultati sono relativi alle aree pertinenti ed eventualmente segmentati quando appropriato.	Nessun risultato o indicazioni sporadiche	I risultati riguardano il 20% delle aree e/o attività pertinenti	I risultati riguardano il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato									I risultati riguardano il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato					I risultati riguardano il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato					I risultati riguardano tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriato				
Punteggio COPERTURA																												
				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
Punteggio totale : 46																												



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 ¹⁰ ..

Indicatori riguardanti l'accessibilità all'organizzazione:

- k. tempi di apertura e di attesa nei vari uffici ¹¹, 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. ¹²).

Punti di forza

- numero e tempi di trattamento dei reclami

Aree da migliorare

- grado di coinvolgimento dei discenti delle famiglie
- numero di reclami e di reclami con esiti positivi

Idee per il miglioramento

- Elaborare un sistema di raccolta dei reclami

Evidenze

- Questionari di customer satisfaction
- Regolamento interno- tempi di evasione delle pratiche di ufficio
- Scuola in chiaro
- Sito dell'Istituto

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti
	Punteggio TREND	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato.	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati	Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per tutti i risultati

Punteggio OBIETTIVI				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
CONFRONTI	Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne) e scelte in modo appropriato.	Nessun confronto o confronti con organizzazioni scelte in modo non appropriato	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 25% dei risultati scelti in modo appropriato					Alcuni confronti favorevoli pari almeno al al 50% dei risultati scelti in modo appropriato					Alcuni confronti favorevoli pari almeno al al 60% dei risultati scelti in modo appropriato					Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato								
Punteggio CONFRONTI				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
COPERTURA	I risultati sono relativi alle aree pertinenti ed eventualmente segmentati quando appropriato.	Nessun risultato o indicazioni sporadiche	I risultati riguardano il 20% delle aree e/o attività pertinenti	I risultati riguardano il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato					I risultati riguardano il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato					I risultati riguardano il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato					I risultati riguardano tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriato								
Punteggio COPERTURA				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
Punteggio totale : 56																											



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

- la capacità della dirigenza di guidare l'organizzazione
- il clima negli ambienti di lavoro

Aree da migliorare

- Immagine dell'organizzazione così come vista dalla società

Idee per il miglioramento

- Elaborare una strategia di comunicazione e promozione dell'Istituto

Evidenze

- Questionari di customer satisfaction
- Scuola in chiaro
- P.T.O.F.

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti
	Punteggio TREND	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato.	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati	Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per tutti i risultati
	Punteggio OBIETTIVI	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
	CONFRONTI Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne)	Nessun confronto o confronti con organizzazioni scelte in modo	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 25% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 50% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 60% dei risultati scelti in modo appropriato	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato



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 formazione¹³);
- 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

- livello di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte del personale

Aree da migliorare

- indicatori riguardanti la soddisfazione

Idee per il miglioramento

- Definire indicatori riguardanti la soddisfazione

Evidenze

- Scuola in Chiaro

- Questionari di customer satisfaction
- Area sito su PNSD

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti
	Punteggio TREND	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato.	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati	Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per tutti i risultati
	Punteggio OBIETTIVI	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
	CONFRONTI Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne) e scelte in modo appropriato.	Nessun confronto o confronti con organizzazioni scelte in modo non appropriato	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 25% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 50% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 60% dei risultati scelti in modo appropriato	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato

Punteggio CONFRONTI			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
COPERTURA	I risultati sono relativi alle aree pertinenti ed eventualmente segmentati quando appropriato.	Nessun risultato o indicazioni sporadiche	I risultati riguardano il 20% delle aree e/o attività pertinenti	I risultati riguardano il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriato																		
Punteggio COPERTURA									0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80

Punteggio totale : 55



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

- coinvolgimento nella comunità locale

Aree da migliorare

- reputazione dell'organizzazione

Idee per il miglioramento

- Elaborare una strategia di comunicazione e promozione dell'Istituto

Evidenze

- Scuola in Chiaro
- P.T.O.F.
- Questionari di customer satisfaction

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100																			
TREND	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti																			
								<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>0</td><td>5</td><td>10</td> <td>15</td><td>20</td><td>25</td><td>30</td> <td>35</td><td>40</td><td>45</td><td>50</td> <td>55</td><td>60</td><td>65</td><td>70</td> <td>75</td><td>80</td><td>85</td><td>90</td> <td>95</td><td>100</td><td></td><td></td> </tr> </table>				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70
			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato.	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati	Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per tutti i risultati																			
								<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>0</td><td>5</td><td>10</td> <td>15</td><td>20</td><td>25</td><td>30</td> <td>35</td><td>40</td><td>45</td><td>50</td> <td>55</td><td>60</td><td>65</td><td>70</td> <td>75</td><td>80</td><td>85</td><td>90</td> <td>95</td><td>100</td><td></td><td></td> </tr> </table>				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70
			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
TARGET	CONFRONTI Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne) e	Nessun confronto o confronti con organizzazioni scelte in modo non appropriato	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 25% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 50% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 60% dei risultati scelti in modo appropriato	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato																			
								<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>0</td><td>5</td><td>10</td> <td>15</td><td>20</td><td>25</td><td>30</td> <td>35</td><td>40</td><td>45</td><td>50</td> <td>55</td><td>60</td><td>65</td><td>70</td> <td>75</td><td>80</td><td>85</td><td>90</td> <td>95</td><td>100</td><td></td><td></td> </tr> </table>				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70
			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			

	scelte in modo appropriato.																																		
Punteggio CONFRONTI				0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100											
COPERTURA	I risultati sono relativi alle aree pertinenti ed eventualmente segmentati quando appropriato.					Nessun risultato o indicazioni sporadiche					I risultati riguardano il 20% delle aree e/o attività pertinenti					I risultati riguardano il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato					I risultati riguardano il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato					I risultati riguardano il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato					I risultati riguardano tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriato				
Punteggio COPERTURA																																			
Punteggio totale : 60																																			



Criterio 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

- numero di relazioni con autorità e gruppi locali e con i rappresentanti della comunità

Aree da migliorare

- scambi internazionali per gli studenti

Idee per il miglioramento

- Attuare annualmente scambi internazionali per gli studenti

Evidenze

- Scuola in Chiaro
- P.T.O.F.
- Dati relativi a corsi su sicurezza (Sicuri in alternanza e MAW)
- Dati relativi a percorsi Erasmus

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/ o attività pertinenti	Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti
	Punteggio TREND	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato.	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati	Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per tutti i risultati
	Punteggio OBIETTIVI	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
	CONFRONTI Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne) e scelte in modo appropriato.	Nessun confronto o confronti con organizzazioni scelte in modo non appropriato	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 25% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 50% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 60% dei risultati scelti in modo appropriato	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato
Punteggio CONFRONTI	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100	

COPERTURA I risultati sono relativi alle aree pertinenti ed eventualmente segmentati quando appropriato.	Nessun risultato o indicazioni sporadiche	I risultati riguardano il 20% delle aree e/o attività pertinenti	I risultati riguardano il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriato																			
							Punteggio COPERTURA			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75

Punteggio totale : 53



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 internazionali¹⁴);
- 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

- percorsi di autovalutazione con CAF e SNV

Aree da migliorare

- Raccolta dei risultati ottenuti

Idee per il miglioramento

- Elaborare una sintesi dei risultati ottenuti

Evidenze

- PdM di SNV
- Scuola in Chiaro
- Dati forniti da Ufficio Alunni e disponibili su Mastercom
- Restituzione dati prove INVALSI

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	<p>I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone</p>	<p>Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati</p>	<p>Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/o attività pertinenti</p>	<p>Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti</p>	<p>Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti</p>	<p>Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti</p>	<p>Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti</p>
	Punteggio TREND	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
TARGET	<p>OBIETTIVI</p> <p>Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato.</p>	<p>Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche</p>	<p>Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati</p>	<p>Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati</p>	<p>Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati</p>	<p>Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati</p>	<p>Raggiunti e appropriati per tutti i risultati</p>
	Punteggio OBIETTIVI	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
	<p>CONFRONTI</p> <p>Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne) e</p>	<p>Nessun confronto o confronti con organizzazioni scelte in modo non appropriato</p>	<p>Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati</p>	<p>Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 25% dei risultati scelti in modo appropriato</p>	<p>Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 50% dei risultati scelti in modo appropriato</p>	<p>Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 60% dei risultati scelti in modo appropriato</p>	<p>Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato</p>

	scelte in modo appropriato.																											
Punteggio CONFRONTI			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
COPERTURA	I risultati sono relativi alle aree pertinenti ed eventualmente segmentati quando appropriato.				Nessun risultato o indicazioni sporadiche				I risultati riguardano il 20% delle aree e/o attività pertinenti				I risultati riguardano il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriato			
Punteggio COPERTURA															0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65
Punteggio totale : 36																												



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'efficienza¹⁵);
- 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.¹⁶);
- 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.¹⁷);
- 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 – *benchlearning* o *benchmarking interno* – ad es. l'impatto delle buone pratiche sui risultati interni

Punti di forza

- creazione di *partnership* e di attività condivise
- utilizzo delle tecnologie dell'informazione

Aree da migliorare

- Analisi dei risultati ottenuti

Idee per il miglioramento

- Elaborare una sintesi dei risultati ottenuti

Evidenze

- Questionari di customer satisfaction
- Scuola in chiaro
- Sintesi partnership attivate (dal P.T.O.F.)

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti
	Punteggio TREND	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato.	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati	Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per tutti i risultati
	Punteggio OBIETTIVI	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100

CONFRONTI Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne) e scelte in modo appropriato.	Nessun confronto o confronti con organizzazioni scelte in modo non appropriato	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 25% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al al 50% dei risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al al 60% dei risultati scelti in modo appropriato	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato
Punteggio CONFRONTI	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
COPERTURA I risultati sono relativi alle aree pertinenti ed eventualmente segmentati quando appropriato.	Nessun risultato o indicazioni sporadiche	I risultati riguardano il 20% delle aree e/o attività pertinenti	I risultati riguardano il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriato
Punteggio COPERTURA	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
Punteggio totale : 58						