

# 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 ½ 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

## **Criterio 1: Leadership**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- Mission, vision e valori sono stati formulati e definiti dal 2011, anno del dimensionamento della rete scolastica provinciale in cui è nato il Polo Bianciardi
- La Dirigenza coinvolge i portatori di interesse in fase di elaborazione del P.T.O.F., come previsto dal comma 14 della L. 107/2015, attraverso una consultazione che avviene, in presenza con incontri diretti in sede di convocazioni del Consiglio di Istituto, dei Consigli di Classe, del CTS o specifici legati al documento; a distanza con contatti attivati tramite posta elettronica o altri canali (*social network* legati al sito della scuola); con i soggetti esterni i contatti avvengono in fase di organizzazione delle attività di alternanza scuola-lavoro e di *stage*
- Alla fiducia reciproca e al rispetto tra *leader* e personale contribuiscono, da una parte, le occasioni di incontri formali e istituzionali, quali Collegio dei docenti, Consigli di indirizzo, riunioni di ambiti disciplinari, riunioni di *staff*, nel corso delle quali vengono condivise decisioni, vengono date linee di indirizzo, viene verificata la corretta implementazione di quanto previsto dal P.T.O.F.; dall'altra, la trasparenza che contraddistingue l'Istituto, che si concretizza nello stesso P.T.O.F., nell'istituzione di una commissione di valutazione delle attività/progetti del P.T.O.F., nella presenza di criteri di valutazione chiari e condivisi
- La comunicazione di mission, vision, valori, obiettivi strategici e operativi a tutto il personale dell'istituzione e agli altri portatori di interesse è garantita principalmente dal sito della scuola (in cui viene pubblicato il P.T.O.F., ora anche su Scuola in chiaro), cui lavora quotidianamente un *web master* e che è in continuo aggiornamento
- Con cadenza triennale, in fase di elaborazione del P.T.O.F., vengono rivisti, sulla base della valutazione dei risultati raggiunti (prevista dallo stesso P.T.O.F.), dopo consultazione preventiva e coinvolgimento degli *stakeholders* interni ed esterni
- I conflitti di interesse vengono prevenuti, principalmente attraverso la trasparenza e la chiarezza che accompagnano l'assegnazione degli incarichi (legati a criteri ben definiti e analizzati annualmente dalla Commissione di valutazione delle attività/progetti del P.T.O.F.) Un importante ruolo di filtro tra il personale e il DS è rappresentato dal Vicario, che gestisce i conflitti di interesse, accogliendo eventuali osservazioni e tenendone conto in un'ottica di intervento per il miglioramento
- La comunicazione nell'Istituto è resa efficace dalla trasparenza garantita dal sito dell'Istituto, dalle riunioni istituzionali, che rappresentano occasioni di confronto e decisione, da una specifica attività dell'Area organizzativa – Strutture di supporto alla gestione, dedicata alla Comunicazione interna ed esterna

## *Punti di forza*

- Presenza nell'Istituto di una mission, di una vision e di valori (nel P.T.O.F.)
- Condivisione nelle riunioni collegiali (Verbali Collegio docenti e Consiglio di Istituto)
- Mission, vision e valori sono coerenti con la situazione del territorio in quanto l'Istituto è di recente costituzione
- Per prevenire i conflitti di interesse la leadership fornisce informazioni attraverso comunicazioni interne e/o nelle riunioni ufficiali secondo criteri di trasparenza e di oggettività

## *Aree da migliorare*

- Carezza di efficacia del piano di diffusione di mission, vision e valori negli stakeholders
- Difficoltà di mettere a fuoco le informazioni dato l'alto numero di comunicazioni necessarie per il funzionamento dell'istituzione

## *Idee per il miglioramento*

- Spazio per mission, vision, valori appositamente dedicato sul sito, nel Registro elettronico e integrazione nel logo dell'Istituto
- Creazione all'interno del sito-app dell'Istituto di un calendario condiviso con sistema di notifica per gli eventi e gli impegni scolastici

## *Evidenze*

P.T.O.F.

Questionari *customer satisfaction*

Verbali riunioni collegiali

## **Punteggio**

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



## **Criterio 1: Leadership**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- L'Istituto utilizza in modo sistematico la tecnologia nell'organizzazione e nella gestione dei processi e delle strutture organizzative, in coerenza con la strategia, la pianificazione operativa, i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse. Ciò si concretizza nella gestione del sito della scuola, nell'importanza che viene data all'utilizzo delle tecnologie informatiche legate alla comunicazione, dalla posta elettronica, all'utilizzo del *badge* per studenti e personale, al Registro elettronico, ai social network
- Responsabilità di gestione/di guida (*flow chart* dell'organizzazione), compiti e competenze sono definiti nel P.T.O.F. e pubblicati sul sito dell'Istituto
- Nella sezione Obiettivi strategici e piani operativi del P.T.O.F. sono definiti in modo chiaro e sintetico obiettivi strategici misurabili e risultati attesi, che sono stati elaborati per l'intera organizzazione in relazione alla mission da realizzare, come risulta chiaro dalla sezione Contesto dello stesso P.T.O.F.
- Gli obiettivi sono definiti nel P.T.O.F. (ma anche nel Piano di Miglioramento relativo a SNV) in termini di *output* e *outcome* e tengono conto in modo bilanciato dei bisogni e delle aspettative dei differenti portatori di interesse
- L'Istituto applica ormai stabilmente e in modo sistematico (e integrato) sistemi di qualità e standard di riferimento, legati alle ISO per l'Agenzia Formativa e a CAF e SNV per l'intera organizzazione
- I suddetti sistemi di valutazione consentono di identificare e definire annualmente le priorità per i cambiamenti che devono essere implementati, che trovano concretezza e visibilità nei Piani di Miglioramento, in continua evoluzione e aggiornamento
- Le iniziative di cambiamento e le ragioni che lo determinano sono comunicate al personale e agli *stakeholders*, sia in occasione di riunioni istituzionali degli organi collegiali, sia attraverso il sito web e il P.T.O.F., che ha visibilità anche su Scuola in chiaro e che contiene i Piani di Miglioramento. Del P.T.O.F. e dei Piani di Miglioramento, per facilitarne la lettura, viene elaborata anche una versione sintetica sotto forma di *slide* in Power Point, che viene diffusa fra il personale e gli *stakeholders*, accompagnandola con specifiche comunicazioni interne ed esterne.

#### *Punti di forza*

- C'è una definizione precisa di responsabilità di gestione/di guida (*flow chart* dell'organizzazione), compiti e competenze, organigramma (resi pubblici attraverso il Piano delle attività e dei progetti del P.T.O.F.)
- Obiettivi strategici e risultati attesi, in relazione alla mission da realizzare, sono delineati dettagliatamente nel P.T.O.F., nella sezione Obiettivi strategici e piani operativi
- Sono previste azioni di monitoraggio *in itinere* e di valutazione finale delle attività

previste dal P.T.O.F., sia annuali che alla fine del triennio di riferimento per lo stesso Piano

- L'Istituto applica stabilmente sistemi di qualità e di valutazione d'Istituto: nello specifico, le ISO (per l'Agenzia Formativa), SNV e CAF
- La Dirigenza identifica e definisce le priorità per i cambiamenti che devono essere implementati relativamente ai metodi di gestione dell'istituzione e delle sue attività, condividendoli con lo *staff* e con l'intero personale, attraverso le riunioni degli Organi Collegiali. In questo lavoro, si tiene conto anche dei *feedback* che provengono dagli *stakeholders*, in particolare soggetti esterni del territorio, con cui la scuola intrattiene consolidati rapporti di collaborazione
- Presenza di un sistema di gestione, mediante le tecnologie, 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

### *Aree da migliorare*

- Carezza nella capacità, a fine a.s., di elaborare una sintesi di insieme degli obiettivi programmati in relazione ai risultati raggiunti (in termini numerici e misurabili), in riferimento a tutte le attività, progetti, iniziative dell'Istituto
- Necessità di stabilire un sistema informativo che includa attività di *audit* e *monitoring* interni
- Necessità di diffondere gli obiettivi strategici dell'Istituto in modo efficace a tutti i portatori d'interesse attraverso il Piano di comunicazione
- Necessità di utilizzare, da parte dei singoli estensori di progetto, questionari di soddisfazione / gradimento rivolti ai propri utenti
- Necessità di chiarire in modo più efficace quali sono i compiti specifici di ciascuno nello *staff* del DS

### *Idee per il miglioramento*

- Stabilire una divisione dei compiti più analitica (per es., tra primo e secondo collaboratore del DS) e poi renderla visibile
- Condividere in maniera più efficace le informazioni necessarie e favorire le attività di *audit* e *monitoring* attraverso piattaforma online di scambio bidirezionale
- Definire un documento sintetico con gli obiettivi strategici dell'Istituzione
- Elaborazione da parte del Gruppo di Autovalutazione, in collaborazione con il Coordinatore del P.T.O.F., di un foglio di calcolo di sintesi di tutte le attività della scuola, confrontando obiettivi prefissati con risultati raggiunti, sulla base dei costi in termini di risorse umane

### *Evidenze*

P.T.O.F. e relativo Piano di comunicazione  
Documenti relativi alle ISO, al CAF, a SNV  
Verbali organi collegiali  
Documenti audit Agenzia Formativa

### **Punteggio**

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>80</b>
------------------------------	-----------

<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>80</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>50</b>
<b><i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i></b>	<b>65</b>





## **Criterion 1: Leadership**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La Dirigenza, comportandosi coerentemente con gli obiettivi e i valori stabiliti e informandosi a valori di trasparenza, efficacia, efficienza, rappresenta un modello di riferimento per tutto il personale
- L'Istituto è aperto al cambiamento e all'innovazione continua (sulla base anche dei *feedback* che provengono dall'esterno, in particolare dal settore delle aziende pubbliche e private), come dimostrano l'adesione a progetti innovativi in ambito didattico e organizzativo e i processi, che rappresentano in molte occasioni un modello per altre scuole (si ricorda, per fare solo qualche esempio, il progetto [CI@ssi.20](#) e il sistema di Osservazione delle competenze online)
- Il personale viene regolarmente informato su tutti i temi di interesse o su quelli relativi alle questioni chiave dell'istituzione, sia attraverso i documenti istituzionali, principalmente il P.T.O.F., sia attraverso il sito della scuola, sia per mezzo delle riunioni istituzionali, nel corso delle quali la Dirigenza condivide scelte, progetti, attività, iniziative, novità normative, frequentemente servendosi di *slide* di sintesi, messe poi a disposizione sullo stesso sito
- Costante è il supporto al personale, per aiutarlo a realizzare i propri compiti e obiettivi che convergono verso gli obiettivi globali dell'organizzazione. Tale supporto si concretizza, da una parte, nelle riunioni istituzionali cui si è fatto riferimento; dall'altra, nella disponibilità della Dirigenza, anche attraverso il supporto del Vicario e dei tutto lo *staff*, a ricevere il personale per questioni e aspetti specifici
- La Dirigenza, in attuazione della normativa, utilizza un sistema di delega delle responsabilità, come dimostrano l'organigramma dell'Istituto e La sintesi delle attività del P.T.O.F.
- Nell'Istituto è consolidata una cultura dell'innovazione e del miglioramento, che coinvolge tutto il personale, e che si concretizza nei Piani di Miglioramento (di SNV e CAF), nel coinvolgimento attivo del personale nei processi di autovalutazione, nella diffusione annuale di questionari di *customer satisfaction*, i cui risultati vengono accuratamente analizzati e diffusi
- Le *performance* individuali del personale, in attuazione della L. 107/2015, vengono da quest'anno valorizzate secondo i criteri stabiliti dal Comitato di valutazione, che sono stati opportunamente diffusi e pubblicati e forniscono dei parametri di qualità cui i docenti devono tendere nella quotidiana attività di insegnamento
- Gli sforzi individuali e di gruppo sono ricompensati attraverso un equo e trasparente riconoscimento di un compenso accessorio (oggetto di contrattazione sindacale e basato su criteri chiari, pubblici e condivisi), in base ai compiti ricoperti e alle attività portate avanti

## Punti di forza

- Il Dirigente rappresenta un esempio di coerenza e integrità nel rispetto della normativa
- Evidente impegno a mantenere il personale regolarmente informato su tutti i temi di interesse e su quelli relativi alle questioni chiave dell'istituzione, come risulta dal sito web della scuola e dalle riunioni istituzionali, principalmente Consiglio di Istituto, Collegio dei docenti, Consigli di indirizzo, Ambiti disciplinari
- I sistemi di autovalutazione CAF e SNV, ma anche le ISO per l'Agenzia Formativa, utilizzati in modo sistematico e integrato fra loro, garantiscono la promozione di una cultura dell'innovazione e del miglioramento continuo. Il personale è incoraggiato a fornire suggerimenti utili al miglioramento attraverso il confronto che avviene in occasione delle riunioni collegiali e della consultazione annuale fatta dai Questionari *customer satisfaction*
- Gli sforzi individuali e di gruppo sono ricompensati attraverso un equo e trasparente riconoscimento di un compenso accessorio (oggetto di contrattazione sindacale e basato su criteri chiari, pubblici e condivisi), in base ai compiti ricoperti e alle attività portate avanti
- Disponibilità all'ascolto delle problematiche del personale

## Aree da migliorare

- Necessità di sondare più efficacemente gli elementi di insoddisfazione del personale, per poter agire su questi in un'ottica di miglioramento, nel caso in cui siano oggettivamente fondati
- Carente la fase di *act*
- Carezza di spazi appositamente adibiti alla raccolta di suggerimenti suddivisi per aree
- Mancanza di un legame che sia sempre positivo tra docente e attività (es: un'area delle FFSS assegnata per anni allo stesso docente): se da una parte aumenta la competenza/specializzazione del docente su una certa tematica dall'altra subentra la *routine* che riduce /può ridurre la qualità

## Idee per il miglioramento

- Per l'intercettazione di aspetti critici e problematici effettuare interviste strutturate e periodiche e creare sul sito spazi di raccolta di suggerimenti
- Coinvolgere un numero maggiore di docenti nelle varie attività, motivandoli e incoraggiandoli a candidarsi (in presenza di un minimo di competenze in quel settore). Istituire, all'interno dello *staff* della dirigenza, la funzione di tutor, a supporto del docente "inesperto" che è stato motivato a candidarsi
- Inviare lettere di apprezzamento a firma del DS, dare riconoscimenti pubblici al personale che si è distinto in qualcosa da parte del DS ma anche dello *staff*
- Promuovere maggiori occasioni di incontri informali e conviviali

## Evidenze

Questionari *Customer satisfaction*

Documenti relativi alle ISO, al CAF, a SNV

Verbali organi collegiali

## Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>85</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>55</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>45</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	<b>65</b>



## **Critério 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*

- L'Istituto, in fase di elaborazione del P.T.O.F., come previsto dalla normativa, attiva rapporti con gli enti locali e con le diverse realtà istituzionali, culturali, sociali ed economiche operanti nel territorio; inoltre, tiene concretamente conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni dei genitori e degli studenti
- La Dirigenza ha consolidati rapporti di collaborazione con i soggetti esterni e le autorità politiche, con cui collabora stabilmente, oltre che per la progettazione del P.T.O.F., per progetti e iniziative che coinvolgono la cittadinanza e il territorio, per le attività di alternanza scuola-lavoro e *stage*; esponenti degli *stakeholders* fanno parte del CTS
- Attraverso i questionari *customer satisfaction*, l'Istituto verifica annualmente che abbia una buona reputazione e un'immagine positiva fra gli *stakeholders* ed elabora i dati emersi per mettere in atto eventuali correttivi
- Non è attualmente presente una strategia organica di comunicazione e promozione dei prodotti/servizi erogati indirizzate ai portatori di interesse

#### *Punti di forza*

- L'Istituto, attraverso il P.T.O.F., come previsto dalla normativa, definisce e diffonde all'interno e all'esterno dell'istituzione scolastica la propria identità culturale e progettuale
- Presenza di *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)
- Attraverso i questionari *customer satisfaction*, l'Istituto verifica annualmente che abbia una buona reputazione e un'immagine positiva fra gli *stakeholders* ed elabora i dati emersi per mettere in atto eventuali correttivi

#### *Aree da migliorare*

- Vanno incrementate le occasioni di diffusione e penetrazione del territorio dei diversi indirizzi del Polo Bianciardi, delle loro caratteristiche e peculiarità
- Non è abbastanza sottolineata l'identità del Polo Bianciardi, come polo della comunicazione
- Manca una reale specificità del curriculum scolastico basata sui bisogni del territorio e sugli *input* che pervengono dai soggetti esterni (enti locali e realtà istituzionali,

- culturali, sociali ed economiche operanti nel territorio)
- Maggiore impegno 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
- Maggior attenzione allo sviluppo di strategie di comunicazione e promozione dei prodotti/servizi erogati indirizzate ai portatori di interesse

### *Idee per il miglioramento*

- Rafforzare il senso di appartenenza di studenti e genitori al Polo, costituzione di un "gruppo" per facilitare la diffusione di un'immagine positiva all'esterno
- Attraverso l'esercizio dell'autonomia e della flessibilità, curvare il curriculum scolastico in base ai suddetti *input*
- Individuare e programmare una strategia sistematica di comunicazione e promozione dei prodotti/servizi erogati (che non sia lasciata alle sole sensibilità individuali degli insegnanti), attraverso eventi che coinvolgano rappresentanti degli *stakeholders*; partecipare ad eventi e occasioni di crescita culturale organizzati da enti, associazioni, aziende del territorio
- Investire fondi su pubblicità cartacee e spot televisivi (che accompagnino l'attività di ufficio stampa), utilizzando le competenze dei docenti dell'indirizzo Grafica e comunicazione

### Evidenze

P.T.O.F.

Verbali Consiglio di Istituto

Verbali riunioni CTS

### Punteggio

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



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

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- L'Istituto, nel P.T.O.F., identifica tutti portatori di interesse, che coinvolge nell'elaborazione del documento; viene fatta, inoltre, ricognizione annuale di quelli esterni
- Le informazioni relative ai portatori di interesse e ai loro bisogni vengono raccolte sistematicamente, come risulta ad esempio dalle schede relative all'alternanza e dai questionari di custode satisfaction
- Per la raccolta delle informazioni (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, i tassi di disoccupazione e sottoccupazione), da anni la scuola si basa su pubblicazioni locali, con cadenza annuale, quali *Grosseto. I numeri che contano*, a cura della Camera di Commercio, e *La scuola in cifre*, a cura della Provincia di Grosseto, le quali garantiscono l'attendibilità della fonte, l'accuratezza e la qualità
- La valutazione condotta, in modo integrato, con SNV, CAF e le ISO per l'Agenzia Formativa rappresenta un'opportunità per analizzare punti di forza e di debolezza interni e identificare i fattori critici di successo

#### *Punti di forza*

- La scuola identifica i portatori di interesse e ha numerosi contatti con questi, in fase di elaborazione del P.T.O.F., nel corso delle attività di alternanza, nelle riunioni degli organi collegiali in cui risultano presenti componenti esterni, attraverso i questionari di *customer satisfaction*
- L'utilizzo integrato di vari sistemi di valutazione (SNV, CAF, ISO per l'Agenzia Formativa) consentono di analizzare sistematicamente punti di forza e di debolezza e di identificare i fattori critici di successo, per poi progettare piani di miglioramento
- Contatti costanti e continui con il territorio attraverso la partecipazione ad eventi e ospitando eventi all'interno dell'istituto, che permettono di creare una rete di relazioni attive e dialoganti
- Rapporti con le famiglie costanti ed efficaci, mediante comunicazioni scritte e a voce, questionari, incontri
- Attenzione alla raccolta sistematica di informazioni e bisogni dei portatori di interesse (evidenze: modulistica stage, questionari)

#### *Aree da migliorare*

- Mancanza di un database aggiornato annualmente con tutti i portatori di interesse, divisi per categorie (associazioni, aziende private, aziende pubbliche, Enti...), che raccolga in sintesi le informazioni essenziali di questi (questa carenza sarà colmata in parte della costituzione a partire dall'a.s. 2016/2017 del Registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro, previsto

dalla L. 107/2015)

- Maggiori opportunità per i portatori di interesse di comunicare eventuali bisogni o disagi di carattere professionale
- Analisi carente, manca una mappa di rilettura sulla raccolta di informazioni
- Maggiore attenzione alla identificazione delle informazioni più rilevanti: la modulistica da compilare è tanta

### *Idee per il miglioramento*

- Prendendo a modello il Registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro, costituire un registro interno della scuola con i dati di tutti i portatori di interesse esterni (esclusi studenti e famiglie, che già risultano registrati su Mastercom) divisi per categorie
- Una bacheca (cartacea o online su cui scrivere i "Desiderata")
- Realizzazione di mappe indicative sui percorsi da seguire o figure di riferimento per la risoluzione di un problema/ soddisfazione di un bisogno

### Evidenze

P.T.O.F.

Documenti alternanza scuola-lavoro e stage

Questionari di customer satisfaction

Documenti alternanza scuola-lavoro

### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>80</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>70</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>50</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	65



## **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*

- La scuola, grazie al P.T.O.F., definisce obiettivi strategici (di lungo e medio termine) e obiettivi operativi (di breve termine) coerenti con la missione, la visione e i valori dell'istituzione e li include nei processi operativi e nella pianificazione
- I portatori di interesse, sempre tramite il P.T.O.F., vengono coinvolti nello sviluppo di politiche e strategie, nella loro revisione e aggiornamento, dando priorità ai loro bisogni e aspettative
- Sono previsti metodi per monitorare, misurare e valutare le performance dell'istituzione, principalmente legati alle attività/progetti del P.T.O.F.; occorre, tuttavia, perfezionare tali strumenti, estenderli a tutti i livelli dell'organizzazione ed elaborare un foglio di calcolo finale con tutti i dati della scuola, che permetta una valutazione complessiva dei risultati raggiunti, sulla base degli obiettivi previsti e delle risorse (umane ed economiche) impiegate
- Il P.T.O.F. consente di bilanciare compiti e risorse con le scadenze di breve e lungo periodo e con i bisogni dei portatori di interesse, che vengono coinvolti nella progettazione del documento
- La scuola, grazie al lavoro sul placement e a progetti come FIO Yei definisce e attua una politica che tiene conto della relazione tra istruzione/formazione e impiego e ne valuta i risultati a distanza

#### *Punti di forza*

- Nel P.T.O.F. sono definiti in modo chiaro e sintetico obiettivi strategici e obiettivi operativi coerenti con la missione, la visione e i valori dell'istituzione
- I portatori di interesse vengono coinvolti nello sviluppo di politiche e strategie, nella loro revisione e aggiornamento, dando priorità ai loro bisogni e aspettative
- Sono sviluppati e ampiamente applicati metodi per monitorare, misurare e valutare le performance dell'istituzione, con il monitoraggio della fase attuativa delle strategie
- Viene monitorato il raggiungimento degli obiettivi in termini di prodotti/servizi e risultati
- Gli impegni esistenti sono valutati in termini di prodotti/servizi e risultati e la qualità dei piani strategici ed operativi, vengono monitorati i livelli di raggiungimento degli obiettivi e adattati conseguentemente politiche e strategie

#### *Aree da migliorare*

- Carezza nella fase di valutazione finale dei risultati raggiunti, sulla base degli obiettivi strategici e operativi programmati e delle risorse umane/economiche impegnate
- Sviluppare una politica relativa all'impatto sulla società che vada oltre la mission educativa e formativa dell'istituzione
- Carente l'analisi di rischio



### *Idee per il miglioramento*

- Elaborare una tabella di sintesi finale dei risultati raggiunti, sulla base degli obiettivi strategici e operativi programmati e delle risorse umane/economiche impegnate; basarsi su questa per la revisione degli obiettivi per l'anno successivo
- Rendere sistematica a fine anno una riunione di riesame che , alla luce dei risultati e obiettivi raggiunti dai vari progetti, pianifichi obiettivi strategici riorganizzando e migliorando le strategie

### Evidenze

P.T.O.F.  
Verbali organi collegiali

### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>70</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>60</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	70



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

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola traduce in modo chiaro e sintetico gli obiettivi strategici e operativi dell'istituzione in piani e attività, collegati ai processi chiave, che vengono deliberati dal Collegio dei docenti nel mese di ottobre
- I portatori di interesse, grazie al P.T.O.F., sono coinvolti attivamente nella fase di progettazione, ma meno efficacemente nell'implementazione di strategie e politiche
- Sono presenti all'interno dell'organizzazione canali ben definiti per la comunicazione di obiettivi, piani e compiti (progetti scolastici, piani educativi, didattici, sociali e culturali): il Piano di comunicazione del P.T.O.F., le riunioni degli organi collegiali (principalmente Collegio dei docenti e Consigli di indirizzo), il sito della scuola
- Il P.T.O.F. definisce sistemi di monitoraggio delle attività e dei progetti da parte degli organi gestionali (Consiglio di Istituto, Collegio docenti, Consigli di classe)

#### *Punti di forza*

- Obiettivi strategici e operativi vengono tradotti in attività collegate ai processi chiave e sono sintetizzati in uno Schema delle attività del P.T.O.F., aggiornato annualmente
- I compiti e gli incarichi legati agli obiettivi strategici e operativi sono chiari e comunicati attraverso l'organigramma e lo Schema delle attività contenuti del P.T.O.F.
- Obiettivi, piani e compiti sono comunicati chiaramente attraverso il sito web dell'Istituto e le riunioni istituzionali (Collegi docenti, Consigli di indirizzo, Consigli di Istituto...)
- Vengono definiti e assicurati il monitoraggio e il follow-up da parte degli organi gestionali
- La scuola attua un monitoraggio fra risorse ed efficienza

#### *Aree da migliorare*

- Metodi per misurare la performance dell'istituto a tutti i livelli poco sviluppati
- Poco efficaci canali interni all'organizzazione per la comunicazione di obiettivi, piani e compiti
- Carente il coinvolgimento dei portatori di interesse nella fase di implementazione di strategie e politiche
- Debole la valutazione in alcuni settori

#### *Idee per il miglioramento*

- Sviluppare un metodo (attraverso la costruzione di un foglio di calcolo) per misurare la performance dell'istituto a tutti i livelli, stabilendo il rapporto risorse/output e output/out come
- Implementare l'area del sito dedicata ai progetti con un Abstract sintetico e il relativo cronogramma
- Creare maggiori occasioni di incontro per un coinvolgimento dei portatori di interesse nella

- fase di implementazione delle strategie
- Creare progetti/attività con obiettivi comuni fra l'istituzione e gli stakeholder

## Evidenze

P.T.O.F.

Verbali organi collegiali

## Punteggio

<i><b>Punteggio plan</b></i>	<b>70</b>
<i><b>Punteggio do</b></i>	<b>70</b>
<i><b>Punteggio check</b></i>	<b>55</b>
<i><b>Punteggio act</b></i>	<b>45</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	60



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

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola crea e sviluppa continuamente una cultura per l'innovazione attraverso la formazione (incentrata sulle nuove tecnologie), il benchlearning, la partecipazione a seminari e a progetti innovativi, quali Cl@ssi2.0 e Avanguardie Educative (INDIRE), il confronto con gli stakeholder, la progettazione FSE
- Vengono monitorati sistematicamente i fattori e gli indicatori interni relativi al cambiamento e la domanda esterna di modernizzazione e innovazione, sfruttando gli input del CTS
- Il P.T.O.F. consente di pianificare i cambiamenti che portano alla modernizzazione e all'innovazione sulla base di un confronto con i portatori di interesse e basandosi su una progettazione triennale, in cui agli obiettivi strategici e operativi si accompagnano il piano di formazione e la pianificazione del fabbisogno di risorse umane, economiche, di infrastrutture e materiali
- Nella fase di pianificazione del P.T.O.F. vengono consultati tutti i partner, incluse le associazioni di settore più rappresentative
- La scuola promuove in tutti i modi la formazione del personale sulle nuove tecnologie, attraverso l'adesione al PNSD, l'attivazione di corsi interni, la promozione dell'ECDL. Conseguentemente si richiede annualmente un aggiornamento dei curricula del personale

#### *Punti di forza*

- Sviluppo di una nuova cultura per l'innovazione attraverso la formazione, il benchlearning, l'attivazione di progetti, la creazione di condizioni che favoriscano l'apprendimento organizzativo
- Pianificazione dei cambiamenti che portano alla modernizzazione e all'innovazione, sulla base di un confronto continuo con i portatori di interesse e degli stimoli dati da progetti ministeriali (es. PNSD, Avanguardie Educative, ...)
- Viene garantito lo sviluppo di un sistema efficiente di gestione del cambiamento che consenta di monitorare i progressi nell'innovazione
- I curricula sono aggiornati tenendo in considerazione le innovazioni sociali, professionali, scientifiche, accademiche e altre ancora

#### *Aree da migliorare*

- Necessità di migliorare la diffusione dell'innovazione in tutti i livelli dell'organizzazione e in tutti gli indirizzi scolastici in modo uniforme
- Necessità di accompagnare la diffusione dell'innovazione nella didattica con un'analisi dei risultati concreti raggiunti in termini di successo scolastico e nelle prove standardizzate nazionali
- Necessità di dare un indirizzo più definito e preciso alla pianificazione del percorso verso

l'innovazione. La scuola è più efficace sul Do che sul Plan

### *Idee per il miglioramento*

- Analizzare i risultati raggiunti in base agli obiettivi programmati nelle classi in cui sono diffusi progetti innovativi (ad es. Cl@ssi2.0), confrontandoli con la customer satisfaction, per apportare gli opportuni correttivi ai vari progetti
- Monitorare più efficacemente l'innovazione
- Portare a regime l'acquisizione dell'ECDL per le competenze informatiche e il PET per le competenze linguistiche e altre certificazioni specifiche, favorendone la gratuità per gli studenti

### Evidenze

P.T.O.F.

PNSD

Verbali organi collegiali e Consigli di classe

### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>70</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>55</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>45</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	<b>60</b>



## **Critério 3: Personale**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola, grazie alla Funzione Strumentale Formazione/Sviluppo risorse umane analizza regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale, tenendo in considerazione le aspettative dei portatori d'interesse
- Nel P.T.O.F. viene pianificata e comunicata la politica di gestione delle risorse umane, in coerenza con le strategie e i piani dell'organizzazione e supportata da un adeguato Piano di formazione
- Proprio attraverso un adeguato Piano di formazione il personale viene supportato nello sviluppo e nell'utilizzo delle nuove tecnologie, con l'attivazione di corsi di formazione mirati, sia nell'ambito di programmi di ampio respiro, come il PNSD, sia attraverso l'attivazione di corsi interni alla scuola
- Nel P.T.O.F. viene sviluppata e comunicata una chiara politica per il reclutamento, la promozione, l'assegnazione degli incarichi, secondo criteri oggettivi e trasparenti, stabiliti in sede di Consiglio di Istituto, a garanzia anche delle pari opportunità. La remunerazione accessoria viene contrattata in sede di RSU e successivamente comunicata
- La scuola ha istituito una Commissione di valutazione delle attività/progetti del P.T.O.F., che ogni anno si riunisce per stabilire quali proposte hanno la priorità in base a criteri predefiniti in sede di Consiglio di Istituto e pubblicati
- Nel P.T.O.F. i compiti assegnati sono sintetizzati in un organigramma chiaro e trasparente
- I criteri del Comitato di valutazione istituito dalla L. 107/2015 consentono una valorizzazione del docente trasparente e chiara

#### **Punti di forza**

- Dall'a.s. 2015/2016 la scuola ha di nuovo la 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 le aspettative dei portatori d'interesse
- Presenza di una chiara politica che comprende criteri oggettivi per il reclutamento, la promozione, la remunerazione, i riconoscimenti e l'assegnazione degli incarichi, grazie anche all'istituzione di un Comitato di valutazione delle attività/progetti del P.T.O.F., i cui risultati vengono resi pubblici e condivisi con il personale, in un'ottica di trasparenza
- Viene assicurato (attraverso processi di reclutamento, allocazione e sviluppo) il potenziale di risorse umane necessario per eseguire i compiti affidati e bilanciare compiti e responsabilità
- Il personale è supportato nello sviluppo e/o nell'utilizzo delle nuove tecnologie (offrendo al personale le necessarie opportunità di formazione, dialogo, assistenza)
- Banca ore

#### **Aree da migliorare**

- Necessità di ampliare il numero di docenti che svolgono compiti organizzativi nelle aree strategiche per la scuola, assicurando una formazione tale da garantire competenze adeguate e,

conseguentemente, risultati soddisfacenti

- Manca una chiara definizione di competenze necessarie per il raggiungimento di obiettivi strategici dell'Istituzione

### *Idee per il miglioramento*

- Rinforzare la consapevolezza che le responsabilità assunte nel coordinamento organizzativo e didattico e nella formazione del personale rientrano tra i criteri per la valorizzazione del docente (L. 107/2015)
- A seguito di una riunione di riesame a fine anno e della definizione di obiettivi strategici, definire una lista di competenze da formare e un relativo piano di formazione

### Evidenze

P.T.O.F.

Atti e Verbali Comitato di valutazione docenti

Verbali organi collegiali

Verbali convocazioni RSU

### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>60</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	<b>70</b>



### **Critério 3: Personale**

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

##### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola richiede annualmente i curriculum vitae aggiornati a tutto il personale in modo da avere a disposizione una mappa dettagliata e aggiornata delle competenze e dei titoli
- La presenza di una Funzione Strumentale dedicata alla Formazione/Sviluppo risorse umane, ha permesso, grazie anche al P.T.O.F. di pianificare un piano triennale di formazione, che tiene conto di tempi e risorse finanziarie ed è in linea con gli obiettivi strategici dell'Istituto
- La scuola sviluppa e promuove metodologie di formazione aggiornate (approcci multimediali, e-learning, blended learning, ricerca-azione), sia attraverso il PNSD, sia attivando corsi di formazione interni, legati anche al progetto [CI@ssi2.0](#), sia aderendo a progetti innovativi come Avanguardie Educative (INDIRE)

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

- Sono ben identificate le competenze presenti a livello di singoli individui e dell'intera istituzione
- Grazie alla Funzione Strumentale dedicata alla Formazione/Sviluppo risorse umane, sono sviluppate e promosse metodologie di formazione aggiornate (approcci multimediali, e-learning, blended learning)
- La scuola investe molto, da alcuni anni, sulla formazione sulle nuove tecnologie applicate alla didattica

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

- E' spesso carente una formazione specifica del personale sulle competenze di carattere gestionale e organizzativo, per cui non sempre le figure che rivestono ruoli apicali e organizzativi (ad es. le Funzioni Strumentali) hanno le reali competenze per svolgere il compito al meglio
- Dovrebbe essere migliorata la fase che concerne il 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)
- Dovrebbero essere maggiormente valutati gli impatti dei piani di formazione e sviluppo in relazione ai costi delle attività attraverso il monitoraggio, l'analisi costi/benefici, i contenuti formativi, attraverso la comunicazione a tutto il personale e misurarne l'impatto sulle pratiche educative / metodologie
- E' carente una vera e propria strategia per lo sviluppo delle competenze

##### **Idee per il miglioramento**

- Prevedere una formazione specifica del personale sulle competenze di carattere gestionale e organizzativo, in modo da dare a coloro che sono interessati a rivestire ruoli apicali e



- organizzativi competenze coerenti e idonee
- Collegare agli obiettivi strategici una lista di competenze da sviluppare

## Evidenze

P.T.O.F.

Scuola in chiaro

Documentazione a disposizione degli uffici

## Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>55</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	<b>65</b>



## **Criterion 3: Personnel**

### **3.3. Engage staff through the development of dialogue and empowerment**

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- Nella scuola è presente una comunicazione trasparente, basata sul sito e sulle occasioni collegiali di condivisione di informazioni, documenti, obiettivi, risultati (principalmente Collegio docenti e Consigli di indirizzo)
- Tramite il P.T.O.F., le riunioni collegiali e i sistemi di autovalutazione (SNV e CAF), il personale viene coinvolto nello sviluppo di piani e strategie, nella definizione degli obiettivi, nella progettazione di processi e nella definizione e attuazione delle azioni di miglioramento
- 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
- Attraverso le riunioni delle RSU vengono consultati regolarmente i rappresentanti del personale

#### **Punti di forza**

- Comunicazione trasparente, basata sul sito e sulle occasioni collegiali di condivisione di informazioni, documenti, obiettivi, risultati
- Coinvolgimento del personale nello sviluppo di piani e strategie, nella definizione degli obiettivi, nella progettazione di processi e nella definizione e attuazione delle azioni di miglioramento
- Indagini condotte annualmente sul personale (questionari di customer satisfaction), i cui risultati (in sintesi grafica) vengono condivisi nel Collegio docenti e pubblicate sul sito
- Il lavoro di gruppo è fortemente incoraggiato (commissioni, Ambiti disciplinari, CdC)

#### *Aree da migliorare*

- Necessità di trasformare i risultati emersi dalle indagini sul personale in azioni concrete di miglioramento
- Necessità di trovare modalità formalizzate di raccolta di idee e suggerimenti da parte del personale (oltre a quelle già esistenti, come i Collegi dei docenti e i Consigli di indirizzo)
- Necessità di creare 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)
- Le attività degli Ambiti disciplinari sono fortemente strutturate, ma lo spazio per la progettazione è limitato, in modo particolare per le attività pluridisciplinari

#### *Idee per il miglioramento*

- Creare modelli per la formulazione e raccolta di suggerimenti e organizzare periodicamente riunioni di brainstorming con il personale, nell'ambito, ad esempio, dei percorsi di autovalutazione

- Implementare l'autoaggiornamento al fine di rinforzare ulteriormente il lavoro di gruppo e la progettazione di attività trasversali alle discipline

## Evidenze

P.T.O.F.

Verbali Organi collegiali

## Punteggio

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



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

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola identifica i partner strategici, con cui ha rapporti sistematici di collaborazione, sia per l'elaborazione del P.T.O.F. che per le attività di alternanza scuola-lavoro, per la realizzazione di progetti e attività specifiche, per la costituzione del CTS, per l'attivazione di scambi di mobilità internazionale (negli ultimi due aa.ss. gli studenti dell'Istituto hanno partecipato al programma Erasmus Plus con il progetto Take Off)
- Con i partner vengono stabiliti appropriati accordi di collaborazione, coerenti con la natura delle relazioni e con il dettaglio di compiti e responsabilità di ciascuna delle parti; gli accordi vengono portati all'attenzione del Consiglio di Istituto e sono dettagliati nel P.T.O.F., nella sezione 2. Presentazione dell'Istituto
- Grazie agli accordi di collaborazione, vengono sviluppati e attuati progetti congiunti con altre istituzioni pubbliche, in particolare del settore scolastico, ma anche delle istituzioni pubbliche, degli enti locali, dei servizi sanitari, che consentono una ottimizzazione delle risorse, umane, economiche, materiali, legate alle strutture. Negli ultimi anni accordi di questo tipo hanno dato un importante contributo alla formazione e allo sviluppo delle risorse umane (con le azioni legate al PNDS, ai neoassunti, all'autovalutazione con CAF e SNV)
- L'attivazione di partnership multifunzionali (servizi di assistenza medica, sociale, psicologica, di prevenzione dell'abbandono scolastico, di educazione alla salute e alla sicurezza, servizi offerti da associazioni culturali e sport), contribuisce al processo educativo dei discenti

#### **Punti di forza**

- Vengono sviluppate partnership multifunzionali usando differenti risorse per contribuire al processo educativo dei discenti e alla formazione dei docenti in una prospettiva di apprendimento continuo
- Presenza di numerosi accordi, formalizzati in accordi di rete, accordi di collaborazione, convenzioni, partecipazione a consorzi
- Contributo importante che tali accordi hanno dato negli ultimi anni alla formazione e allo sviluppo di risorse umane
- Partecipazione a progetti coinvolgenti altre istituzioni, con grande attenzione alla suddivisione dei compiti e delle responsabilità, in forte accordo con gli obiettivi strategici delle istituzioni

#### **Aree da migliorare**

- Mancanza di un database (foglio di calcolo) che elenchi tutti i partner (anche internazionali) con cui si hanno rapporti di collaborazione, evidenziandone caratteristiche, punti di forza e punti di debolezza
- Ristretto a poche persone la collaborazione e lo scambio con le istituzioni esterne (sono

- sempre gli stessi che danno disponibilità
- È carente, a confronto degli sforzi applicati, il numero di partnership tra facoltà/ sezioni/ dipartimenti/ ordini e gradi di scuola e la loro ricaduta sugli obiettivi strategici dell'istituzione
- È carente la partnership con la scuola primaria e con quella secondaria di primo grado volta all'attuazione di progetti congiunti
- Necessità di stimolare e organizzare partnership orientate all'esecuzione di specifici compiti e sviluppare e attuare progetti congiunti con altre istituzioni pubbliche

### *Idee per il miglioramento*

- Creazione di un database (foglio di calcolo) che elenchi tutti i partner (anche internazionali) con cui si hanno rapporti di collaborazione, evidenziandone caratteristiche, punti di forza e punti di debolezza
- Trovare modalità per allargare l'interesse e la partecipazione attiva ai progetti
- Favorire le partnership con enti ed istituzioni pubbliche in base ai territori di provenienza dei ragazzi, sia provinciali ma anche nazionali e internazionali in caso di ragazzi stranieri
- Proporre alle scuole primarie e secondarie di primo grado progetti da attuare nella nostra scuola

### Evidenze

P.T.O.F.

Verbali riunioni Consiglio di Istituto

Atti costituzione CTS

Protocolli d'intesa e accordi di rete

### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>85</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>80</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>45</b>
<b><i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i></b>	<b>70</b>



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

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola utilizza tutti gli strumenti e i canali per assicurare un'informazione costante, trasparente, chiara, aggiornata circa la gestione dell'organizzazione, i processi organizzativi, le procedure, le delibere, gli incontri degli organi collegiali (con valenza esterna), le attività e i progetti. Il canale principale utilizzato è quello del sito web dell'Istituto e dei social network, in particolare Facebook
- Attraverso l'attività Relazione scuola/famiglie, dell'Area organizzativa del P.T.O.F., viene incoraggiato il coinvolgimento attivo degli studenti e delle famiglie, stimolandole ad esprimere i loro bisogni e necessità, utilizzando ad esempio i questionari di customer satisfaction di CAF e SNV
- Gli studenti e le famiglie, inoltre, hanno una parte attiva nell'elaborazione del P.T.O.F. e nella sua revisione annuale, come anche nei processi di autovalutazione con CAF e SNV, ai quali partecipano esprimendo dei membri all'interno, rispettivamente, del GAV e del NIV (Nucleo Interno di Valutazione)
- La scuola è aperta ad idee, suggerimenti e reclami di studenti e famiglie, che raccoglie nel corso di riunioni specifiche cui partecipano esponenti di questi, tra le quali, ad esempio, i Consigli di Classe e il Consiglio di Istituto; ma anche con incontri diretti, che vengono fatti, in prima istanza, su richiesta, dal Vicario, e, in seconda istanza, se necessario, dal DS. Non sono definiti, invece, meccanismi formalizzati per raccogliere suggerimenti e reclami

#### **Punti di forza**

- Sito web della scuola, ben strutturato e costantemente aggiornato
- L'Istituzione incoraggia il coinvolgimento delle famiglie ed ha attivato un'azione nel precedente piano di miglioramento di CAF che aveva come obiettivo un maggiore coinvolgimento di queste
- Impegno della scuola nel migliorare le situazioni di criticità segnalate da studenti e famiglie, anche con il supporto di partner esterni, quali, per fare un esempio, il Centro Communitas di Grosseto, le associazioni presenti sul territorio, i servizi socio-sanitari
- Presenza della FS Gestione delle diversità, che mantiene relazioni con le famiglie di alunni in difficoltà (BES)

#### *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
- Nonostante gli sforzi, il miglioramento nel coinvolgimento delle famiglie resta parziale

(pochi i questionari di customer satisfaction compilati e scarso interesse delle famiglie per alcuni settori della vita scolastica)

- Dovrebbe essere migliorata la 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)

### *Idee per il miglioramento*

- Creare un'area del sito web della scuola che raccolga tutti i progetti e le attività cui l'Istituto partecipa
- Trovare il modo di coinvolgere le famiglie in tutti i settori della vita scolastica, proponendo attività di loro interesse e gradimento ( visite ad aziende di famiglia, inviti a manifestazioni in cui sono coinvolti i figli, inviti per seminari dove i genitori possano parlare alle classi della loro attività/esperienza....)
- Allestire un'area nel sito della scuola in cui i discenti e le famiglie possano lasciare idee e suggerimenti
- Per la componente famiglie organizzare un incontro del rappresentante d'Istituto con i rappresentanti dei genitori delle classi per condividere bisogni e necessità e per coinvolgere le famiglie nei piani di gestione della scuola

### **Evidenze**

P.T.O.F.

Verbali riunioni Consiglio di Istituto

Verbali riunioni Consigli di Classe in cui sono presenti studenti e genitori

Questionari di customer satisfaction

### **Punteggio**

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



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

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola allinea la gestione finanziaria agli obiettivi strategici, come viene dettagliato nel P.T.O.F., che dedica sezioni specifiche alla definizione degli obiettivi strategici e piani operativi, delle scelte organizzative e gestionali, del fabbisogno di risorse umane, di infrastrutture, di risorse materiali. Inoltre, la scuola ogni anno nel Collegio dei docenti del mese di ottobre definisce le attività e le funzioni annuali del P.T.O.F., cui poi il Consiglio di Istituto destina le risorse economiche dettagliate nel Programma annuale
- La trasparenza finanziaria e dei bilanci è garantita dalla pubblicazione dei Verbali del Consiglio di Istituto nel sito della scuola e dall'affissione all'albo del Programma annuale
- L'Istituto, attraverso la valutazione finale del P.T.O.F., sia annualmente che dopo il triennio cui si riferisce il documento, fa un'analisi dei costi/benefici delle attività e dei progetti, con l'obiettivo di assicurare una gestione efficiente delle risorse finanziarie. L'analisi, tuttavia, è limitata alle attività e progetti del P.T.O.F. e non viene estesa a tutte le attività della scuola che prevedono spesa
- La dirigenza attua una comunicazione costante sulle risorse a disposizione della scuola e su quelle che, in base al Programma annuale vengono destinate agli specifici indirizzi di studi e a specifiche attività, quali, per fare un esempio, l'alternanza scuola-lavoro

#### **Punti di forza**

- Allineamento nel P.T.O.F. della gestione finanziaria agli obiettivi strategici
- Trasparenza finanziaria e dei bilanci
- L'Istituzione è molto attiva e attenta al coinvolgimento delle famiglie
- L'istituzione è consapevole della carenza ed ha attivato un'azione nel piano di miglioramento che ha come obiettivo il coinvolgimento delle famiglie
- Il budget finanziario annuale viene effettuato sulle entrate sicure allineando la gestione finanziaria agli obiettivi strategici

#### *Aree da migliorare*

- Manca un'analisi di rischi e outcome potenziali delle decisioni finanziarie
- Manca un'analisi dei costi/benefici di tutte le attività e dei progetti dell'Istituto
- Esistenza di un comitato di valutazione che opera in modo chiaro e trasparente e condivisione delle scelte durante incontri collegiali
- Razionalizzare in modo più efficace le risorse

#### *Idee per il miglioramento*

- Elaborare e sviluppare un sistema di analisi di rischi e outcome potenziali delle decisioni finanziarie
- Esiste un monitoraggio dei costi ma è carente la fase di analisi oppure è poco condivisa con il personale



- Incrementare nei budget dati di performance non finanziari

## Evidenze

P.T.O.F.

Verbali riunioni Consiglio di Istituto

Piano annuale

Albo della scuola

Questionari di customer satisfaction

## Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>80</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>50</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	<b>65</b>



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

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola ha sviluppato un sistema organizzato per la gestione e la conservazione delle informazioni diffuse all'interno dell'organizzazione (dai progetti, alle comunicazioni interne, agli atti amministrativi, a tutti i documenti ufficiali), attraverso gli uffici (che utilizzano un sistema di protocollo informatizzato) e il sito web, curato da un esperto web master. Più debole, invece, il sistema di conservazione delle esperienze e buone pratiche didattiche, che nelle [CI@ssi2.0](mailto:CI@ssi2.0) e nel DOL vengono raccolte nelle piattaforme Moodle e ACCEDI (ma solo per gli indirizzi di studi Servizi Commerciali [CI@ssi2.0](mailto:CI@ssi2.0) e Servizi Commerciali e Liceo Artistico DOL). Non c'è, tuttavia, una selezione e uno spazio di raccolta delle esperienze più importanti
- Le informazioni pertinenti provenienti dall'esterno vengono ricevute a mezzo posta elettronica dall'Ufficio Personale, che le inoltra sempre al DS, al Vicario, ai collaboratori, per una prima scrematura; vengono poi (dal DS e dallo staff, ma quando immediatamente riconoscibili anche dall'Ufficio che le riceve) inviate ai responsabili delle varie aree organizzative e funzionali della scuola, secondo i compiti previsti dal Piano delle attività del P.T.O.F.
- Il sistema per la gestione e la conservazione delle informazioni descritto consente di assicurare che venga conservato all'interno dell'organizzazione il patrimonio di conoscenze e informazioni, in modo che, in caso di ricambio del personale, sia a disposizione dei nuovi nominati
- E' difficoltoso monitorare costantemente le informazioni e la conoscenza all'interno dell'organizzazione, assicurandosi la reale ricezione di queste da parte del personale, considerata la consistente e necessaria quantità quotidiana di comunicazioni interne ed esterne
- Tramite il sito web e le riunioni degli organi collegiali, viene assicurato a tutto il personale, in base anche ai compiti e ai ruoli, l'accesso alle informazioni e alla conoscenza (comunicazioni, progetti, iniziative, novità normative, materiali didattici, dati), con particolare attenzione ai cambiamenti interni e ai processi di miglioramento
- Per facilitare la diffusione delle informazioni a tutti i portatori d'interesse, vengono spesso utilizzati formati di carattere divulgativo, tra i quali slide in Power Point e comunicati stampa/articoli gestiti dalla funzione del Piano delle attività del P.T.O.F. Comunicazione interna ed esterna

#### **Punti di forza**

- Efficace gestione e conservazione delle informazioni (progetti, comunicazioni interne, atti amministrativi, documenti ufficiali)
- E' assicurato a tutto il personale l'accesso alle informazioni e ai materiali attraverso il sito della scuola, organizzato per aree tematiche e per annualità, il quale garantisce la conservazione del patrimonio di conoscenze e informazioni del personale che lascia la scuola
- I materiali didattici sono raccolti nella piattaforma del corso serale e in quella della [ci@sse](mailto:ci@sse)

- 2.0 e nell'area Materiale didattico del registro elettronico
- Coerentemente con gli obiettivi strategici ed operativi, c'è una riflessione continua sullo sviluppo di processi sempre più efficaci per gestire le informazioni e la conoscenza all'interno dell'organizzazione

### *Aree da migliorare*

- Mancanza di un sistema uniforme di raccolta e conservazione delle esperienze e buone pratiche didattiche, che nelle Cl@ssi2.0 e nel DOL vengono raccolte nelle piattaforme Moodle e ACCEDI (ma solo per gli indirizzi di studi Servizi Commerciali Cl@ssi2.0 e Servizi Commerciali e Liceo Artistico DOL)
- Non sempre l'Ufficio che riceve le informazioni dall'esterno ha chiaro il Piano delle attività del P.T.O.F. e l'organigramma, pertanto non indirizza informazioni importanti alle persone che rivestono il ruolo e la funzione specifica per prenderle in carico
- Scarso il monitoraggio dell'efficacia delle informazioni
- Sito molto ampio e quindi per alcuni settori dispersivo

### *Idee per il miglioramento*

- Sviluppare, a seconda dell'utenza (in particolare per studenti), la diffusione di informazioni e dati in formati "amichevoli" (user friendly)
- Introdurre sul sito e sul registro elettronico un sistema analogo a quello della piattaforma moodle che consenta di monitorare chi accede e quando accede(per le famiglie)
- Dovrebbero essere migliorati i canali comunicativi: non solo la comunicazione ufficiale in pdf sul sito, non solo la pagina del sito, ma un sistema di newsletter sintetiche, essenziali e che rimandano ai link sul sito o forniscono informazioni utili eventualmente da approfondire in altro modo
- Standardizzare un processo di elaborazione e utilizzo delle informazioni provenienti dall'esterno

### **Evidenze**

P.T.O.F.

Verbali riunioni organi collegiali e relativi allegati

Questionari di customer satisfaction

Materiale prodotto dalla funzione del P.T.O.F.

Comunicazione interna ed esterna

Mastercom

Piattaforma Moodle

### **Punteggio**

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>50</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>45</b>
<b><i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i></b>	<b>60</b>



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

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola attua una politica efficiente di gestione delle tecnologie, che vengono applicate a tutti i campi dei processi e della didattica, coerentemente con gli obiettivi strategici e operativi definiti nel P.T.O.F.
- La scuola applica efficientemente le tecnologie per gestire le attività e la conoscenza; sostenere la didattica (adesione a Avanguardie Educative e creazione sistema osservazione competenze online) e le attività di apprendimento (progetto CI@ssi2.0) e di miglioramento; sostenere l'interazione con i portatori d'interesse e i partner (posta elettronica e social network, in particolare Facebook); gestire le risorse finanziarie
- La scuola è attenta ai progressi tecnologici e alle innovazioni significative, che vengono adottate e sperimentate sia nei processi della scuola che negli aspetti legati alla didattica

#### **Punti di forza**

- Attenzione alle nuove tecnologie, che vengono applicate a tutti i campi dei processi e della didattica, coerentemente con gli obiettivi strategici e operativi definiti nel P.T.O.F.
- Utilizzo della tecnologia come supporto per interagire con le famiglie dato che il colloquio in molti casi è carente
- Vengono applicate efficientemente le tecnologie per sostenere le attività di apprendimento e di miglioramento

#### *Aree da migliorare*

- Mancanza di un monitoraggio sistematico dei vantaggi apportati dalle tecnologie, in termini di costi/benefici
- In alcuni settori, ad esempio i contatti con le famiglie, un uso ampio delle tecnologie non è supportato da mezzi o da una conoscenza tecnologica da parte di tutte le parti coinvolte tali da consentire l'efficacia della comunicazione e dei processi
- Necessità di potenziare l'uso delle tecnologie in alcuni indirizzi di studio
- Sostenere lo sviluppo e la gestione dei social network

#### *Idee per il miglioramento*

- Creare un sistema di monitoraggio sistematico dei vantaggi apportati dalle tecnologie, in termini di costi/benefici, utilizzando dati concreti e organizzandoli in fogli di calcolo, da sottoporre a un'attenta valutazione della dirigenza e dello staff
- Monitorare l'utilizzo delle tecnologie da parte dei portatori di interesse, in particolare famiglie e studenti
- Installare in tutte le aule un proiettore o una LIM che permettano un'attività didattica improntata sulle nuove tecnologie
- Utilizzare migliori strumenti informatici per una comunicazione che integri note ufficiali, avvisi, informazioni utili, scadenze attraverso un sistema di newsletter, notifiche nelle app

ambiente“social”

## Evidenze

P.T.O.F.

Verbali riunioni organi collegiali e relativi allegati

Documenti prodotti nell'ambito di CAF e SNV

(RAV e relativi Piani di miglioramento)

## Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>70</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>70</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>45</b>
<b><i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i></b>	<b>60</b>



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

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola bilancia efficacia ed efficienza delle infrastrutture con i bisogni e le aspettative dei discenti/delle famiglie e con le esigenze specifiche dei vari corsi di studi. Attualmente, i corsi Servizi Commerciali, Tecnico Grafica e Comunicazione, Liceo Artistico hanno strutture, spazi e laboratori adeguati, mentre il Liceo Musicale necessiterebbe, come evidenziato anche nel P.T.O.F. alla sezione 12. Fabbisogno di infrastrutture e di risorse materiali, di una sede autonoma con laboratori musicali specifici
- La scuola assicura un uso economico ed ergonomico degli spazi e delle attrezzature tecniche (investendo, come previsto dalla normativa, nella dematerializzazione e nella ridefinizione degli spazi, laddove possibile, in linea con un'idea di aula3.0). Dal punto di vista della sicurezza e dell'abbattimento delle barriere architettoniche, tuttavia, come segnalato nel P.T.O.F. e nei documenti ufficiali inviati alla Provincia di Grosseto, occorre fare alcuni adeguamenti alla normativa vigente
- Sul piano dei servizi di trasporto, la scuola ha scelto la settimana su 5 giorni, che ha portato alla necessità di definire nuovi accordi con i gestori degli stessi servizi. Sarebbe opportuno, per garantire un risparmio dei consumi, che un maggior numero di scuole della città seguisse questo esempio
- Sul piano dei consumi, è da evidenziare che la scuola attua, in accordo con la società che gestisce il sistema di raccolta e smaltimento, la raccolta differenziata, alla quale ha sensibilizzato gli studenti con un progetto specifico. Assente è, invece, l'utilizzo di fonti rinnovabili di energia (come pannelli solari e fotovoltaici), l'utilizzo delle quali è, tuttavia, di competenza della Provincia di Grosseto
- Sul piano del rispetto per gli spazi e le attrezzature della scuola, è stato introdotto nel Regolamento di Istituto un articolo che prevede che la segnalazione di eventuali danni riscontrati e il risarcimento da parte del/i responsabile/i. Qualora questi non venga individuato, il risarcimento sarà effettuato in modo collettivo
- La scuola dispone di un ampi parcheggi (nelle varie sedi) a disposizione del personale, con spazi adibiti a portatori di handicap e rampe di accesso per l'abbattimento delle barriere architettoniche
- La scuola dispone di tutti i documenti previsti dalla normativa sulla sicurezza, che vengono regolarmente rivisti e aggiornati

#### **Punti di forza**

- Disponibilità di sedi adeguate ai vari indirizzi di studi (ad eccezione del Liceo Musicale)
- Sistema per la rilevazione e il risarcimento dei danni alle strutture ai materiali della scuola, individuato nel Regolamento di Istituto
- Esistenza di un ufficio pubbliche relazioni con ampi orari e disponibilità
- Presenza di un congruo numero di laboratori tecnologici
- Viene garantito un utilizzo efficace ed efficiente degli edifici e delle attrezzature, in particolare quelle tecnologiche

## *Aree da migliorare*

- Necessità per il Liceo Musicale di una sede autonoma con laboratori musicali specifici
- Danni alle strutture da parte degli studenti (i locali non sono sentiti propri da chi li utilizza)
- Necessità di 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*

- Fare in modo che il Liceo Musicale consolidi, come erogatore di formazione ma anche come punto di riferimento per 'organizzazione di eventi di carattere musicale, la sua importanza per il territorio, in modo che gli Enti locali percepiscano la necessità di investire in infrastrutture e risorse materiali, come input per lo sviluppo del territorio
- Sviluppare politiche per la personalizzazione delle strutture da parte di chi le usa (ad esempio introducendo armadietti e delegandone le responsabilità , attrezzare locali adibiti a momenti informali di incontro fra studenti...)
- Implementare la strumentazione e i materiali nei laboratori scientifici

## **Evidenze**

P.T.O.F.

Verbali riunioni organi collegiali e relativi allegati

Regolamento di Istituto

Documenti interni legati alla normativa sulla sicurezza

Questionari di customer satisfaction

## **Punteggio**

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



## **Critero 5: Processi**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La scuola nel P.T.O.F. identifica e descrivere sistematicamente i processi chiave, assicurando che essi supportino gli obiettivi strategici. In questo, un contributo importante viene dato dai sistemi di autovalutazione, CAF e SNV, che consentono un'analisi molto dettagliata dei processi-chiave, con la possibilità di migliorarli nei relativi Piani di miglioramento
- I titolari dei processi sono chiaramente identificati nel P.T.O.F. e nell'organigramma; a questi vengono assegnati precisi compiti e responsabilità, specificati nello stesso P.T.O.F. e formalizzati negli incarichi
- Il personale e gli altri portatori di interesse esterni sono coinvolti nella progettazione dei processi-chiave in fase di elaborazione del P.T.O.F. e nella riflessione sugli stessi attraverso i processi di autovalutazione
- Ai processi vengono destinate le risorse, umane ed economiche, in sede di elaborazione del Programma annuale, in base all'importanza del loro contributo al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'organizzazione
- La dirigenza, con l'aiuto dello staffe del coordinatore del P.T.O.F., coordina e gestisce l'interrelazione tra i processi, in modo che non siano slegati fra loro, ma ci sia una sinergia funzionale al raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi
- La partecipazione del DS e dello staff a seminari e incontri organizzati principalmente dal MIUR e dall'USR garantisce un proficuo benchmarking fra le istituzioni scolastiche, utile per un confronto fra i processi e una contaminazione di buone pratiche
- La partecipazione del DS e dello staff a seminari e incontri con soggetti esterni (associazioni di categoria, enti locali, rappresentanti del sistema produttivo) garantisce un proficuo benchmarking fra scuola e soggetti esterni, utile per un confronto fra i processi e una mutuaione di buone pratiche

#### *Punti di forza*

- Chiarezza nell'identificazione e nella descrizione dei processi-chiave, come anche dei titolari degli stessi, con relativi compiti e responsabilità
- Presenza di un organigramma con responsabili per ciascun settore di riferimento
- Riflessione periodica sui processi-chiave, favorita anche dall'autovalutazione con CAF e SNV
- Benchmarking fra istituzioni scolastiche e fra scuola e soggetti esterni
- Vengono raccolti, registrati e recepiti i requisiti previsti dalla normativa riguardanti i processi dell'organizzazione, analizzandoli e avanzando proposte di snellimento dei processi stessi

#### *Aree da migliorare*

- E' carente la valutazione sistematica dei risultati effettivi legati ai processi-chiave, anche in termini di analisi costi/benefici
- Non per tutti i processi è definita una carta di responsabilità per il titolare
- E' carente la definizione di indicatori di processo e obiettivi di performance, per la



misurazione del livello di raggiungimento degli obiettivi e del livello di efficienza, qualità, efficacia

### *Idee per il miglioramento*

- Sviluppare un sistema di valutazione dei risultati effettivi legati ai processi-chiave, anche in termini di analisi costi/benefici
- Sviluppare indicatori di processo e definire obiettivi di performance, in modo da facilitare la valutazione dei relativi risultati
- Rinforzare l'analisi dei processi chiave attraverso la definizione di i rischi e i fattori critici di successo, introducendo una lista di compiti e responsabilità con indicatori per ciascuna processo

### Evidenze

P.T.O.F.

Verbali riunioni Consiglio di Istituto

Programma annuale

Documenti elaborati per CAF e SNV, in particolare RAV e Piani di miglioramento

### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>80</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>45</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>40</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	60



## **Criterio 5: Processi**

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

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

- Studenti, famiglie e altri stakeholder vengono coinvolti nella progettazione in fase di elaborazione del P.T.O.F. e nel miglioramento di servizi e prodotti in fase di autovalutazione con CAF e SNV, che prevedono anche la somministrazione di questionari di customer satisfaction
- La scuola definisce regolamenti interni chiari e ne garantisce la diffusione tramite il sito web della scuola, facilitandone la conoscenza per gli studenti tramite attività laboratori ali previste ad inizio di a.s. in fase di accoglienza delle classi prime
- La scuola utilizza molteplici canali di informazione per garantire una comunicazione chiara, trasparente ed efficace: tra questi, il sito web, il Registro elettronico, Mastercom, i social network (in particolare Facebook)
- L'accessibilità alla scuola è garantita con orari di apertura degli uffici compatibili con tutte le esigenze degli stakeholder (quindi sia mattutini che pomeridiani). La scuola ha previsto, inoltre, un ufficio specifico, l'URP, con funzione di filtro e di facilitazione dell'accesso agli uffici specifici a seconda del bisogno dell'utenza. Da sottolineare che la principale documentazione del sito ad uso di studenti e famiglie è tradotta nelle principali lingue straniere parlate dalle famiglie degli studenti
- Il Piano di formazione del personale previsto nel P.T.O.F. prevede un rafforzamento continuo e costante delle abilità e competenze professionali del personale, specialmente quelle digitali (cui contribuisce il PNSD), al fine di garantire un servizio agli stakeholder sempre più efficiente ed efficace
- La scuola sonda e valuta l'adeguatezza dei servizi offerti ai discenti/alle famiglie e agli altri portatori di interesse conducendo indagini regolari tramite i questionari di customer satisfaction

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

- Coinvolgimento attivo di studenti, famiglie e altri stakeholder nella progettazione e nel miglioramento di servizi e prodotti
- Presenza di regolamenti interni chiari e loro diffusione
- Utilizzo di molteplici canali di informazione (in particolare basati sulle nuove tecnologie) per garantire una comunicazione chiara, trasparente ed efficace
- Il registro elettronico e il sito rappresentano un importante canale di comunicazione con i discenti/le famiglie e altri stakeholder
- Sono condotte indagini regolari sul livello di soddisfazione per i servizi offerti
- Nel sito sono disponibili informazioni appropriate e affidabili per aiutare e sostenere i discenti/le famiglie e gli altri principali portatori di interesse
- Viene assicurata l'accessibilità degli uffici anche in orario pomeridiano

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

- Carezza di sistemi funzionali per la gestione dei reclami

- E' carente la definizione di standard di qualità per i servizi, i prodotti e le informazioni
- Con il servizio Mastercom viene effettuata una comunicazione efficace alle famiglie ma manca la possibilità di interazione con le stesse
- Necessità di migliorare la promozione del questionario di customer satisfaction nella componente famiglie
- Coinvolgere maggiormente i discenti/le famiglie e altri principali portatori di interesse nella progettazione e sviluppo di fonti e canali di informazione

### *Idee per il miglioramento*

- Introdurre sistemi funzionali per la gestione delle richieste e dei reclami utilizzando strumenti del web 2.0
- Elaborare sistemi funzionali per la gestione dei reclami da parte degli stakeholder
- Coinvolgere discenti e famiglie per la definizione di standard di qualità attraverso focus group e incontri con lo staff della Dirigenza (incontri che vengono fatti solo in caso di situazioni problematiche mentre potrebbero diventare sistematici)
- Attraverso un focus group coinvolgere più efficacemente i discenti, le famiglie e altri stakeholder nella progettazione e nel miglioramento di servizi e prodotti
- Coinvolgere i rappresentanti dei discenti e delle famiglie nella progettazione di canali di informazione più adeguati al cittadino / cliente

### Evidenze

P.T.O.F.

Sito web della scuola

Questionari di customer satisfaction

### Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>75</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>70</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>55</b>
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	<b>65</b>



## **Critero 5: Processi**

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

#### *Sintesi complessiva del sottocriterio*

- La partecipazione del DS e dello staff a seminari e incontri con soggetti esterni (associazioni di categoria, enti locali, rappresentanti del sistema produttivo) e con altre scuole garantisce un proficuo benchmarking, utile per un confronto e una mutazione di buone pratiche
- I portatori di interesse vengono coinvolti nelle innovazioni e nella loro programmazione in sede di elaborazione del P.T.O.F.
- La scuola garantisce un impegno a garantire le risorse necessarie per l'innovazione aderendo a progetti del MIUR, dell'USR, del FSE

#### *Punti di forza*

- Coinvolgimento dei portatori di interesse nelle innovazioni e nella loro programmazione
- Partecipazione a progetti del MIUR, dell'USR, del FSE per garantire le risorse necessarie per l'innovazione
- Numerosissimi i corsi di aggiornamento e di formazione per il personale per l'innovazione
- Quest'anno è richiesto un feedback per valutare l'efficacia dei corsi
- Uso di piattaforma e-learning per gli studenti del corso Diplomarsi online e per le classi 2.0 in cui i docenti inseriscono materiali autoprodotti o reperiti sul Web
- L'istituzione apprende attivamente dalle innovazioni di altre organizzazioni a livello regionale e nazionale attraverso le reti di scuole

#### *Aree da migliorare*

- Carezza di conoscenza di istituzioni scolastiche europee, in un'ottica di benchmarking e di mutazione di buone pratiche innovative
- Da potenziare il coinvolgimento degli stakeholder nei processi per l'innovazione
- Necessità di destinare risorse finanziarie per introdurre gli strumenti digitali in tutte le aule
- Dovrebbero essere identificati, analizzati e superati attivamente gli ostacoli all'innovazione e al rinnovamento

#### *Idee per il miglioramento*

- Adesione a progetti di mobilità internazionale per dirigenti scolastici e personale con incarichi di responsabilità, che favoriscano conoscenza di istituzioni scolastiche europee, in un'ottica di benchmarking e di mutazione di buone pratiche innovative dei processi
- Potenziare la collaborazione con l'esterno attraverso la sperimentazione di nuovi servizi anche amministrativi, con particolare riferimento e attenzione alle esigenze delle famiglie
- Disporre in tutte le aule videoproiettori o LIM

## Evidenze

P.T.O.F.

Questionari di customer satisfaction

Piattaforme e-learning

## Punteggio

<b><i>Punteggio plan</i></b>	<b>80</b>
<b><i>Punteggio do</i></b>	<b>65</b>
<b><i>Punteggio check</i></b>	<b>60</b>
<b><i>Punteggio act</i></b>	<b>50</b>
<b><i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i></b>	<b>65</b>



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

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

*Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



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

6.2 Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente

*Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



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

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

*Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

**Evidenze**



Punteggio



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

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

*Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



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

I

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

*Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



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

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

*Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



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

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

*Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio



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

### **9.2 I risultati interni**

*Sintesi complessiva del sottocriterio*

*Punti di forza*

*Aree da migliorare*

*Idee per il miglioramento*

Evidenze

Punteggio