

Rapporto DI AUTOVALUTAZIONE

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Amministrazione/Ufficio

Criterio 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. 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. c. rafforzare la fiducia reciproca e il rispetto tra leader e personale (ad es. assicurando coerenza tra mission, vision e valori);
- d. d. comunicare mission, vision, valori, obiettivi strategici e operativi a tutto il personale dell’istituzione e agli altri portatori di interesse;
- e. e. rivedere periodicamente mission, vision e valori in conseguenza dei cambiamenti dell’ambiente esterno (sociali, tecnici, economici, politici, ambientali);
- f. f. gestire i conflitti di interesse identificando le potenziali aree di conflitto e fornendo linee guida al personale;
- g. g. creare le condizioni per una comunicazione efficace. Attribuire il punteggio utilizzando la griglia per la valutazione dei fattori abilitanti.

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

- Carenza 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

| | |
|------------------------------------|------------------|
| <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> |
| <i>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</i> | 70 |



Criterio 1: Leadership

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

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Responsabilità, compiti e competenze sono ben definiti, condivisi e resi pubblici attraverso il Piano delle attività e dei progetti del P.T.O.F., che viene presentato ogni

anno al Collegio dei docenti del mese di ottobre. Anche l'organigramma è ben definito e pubblicato nello stesso 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
- 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

Aree da migliorare

- Un'area di criticità è quella del monitoraggio: i singoli progetti approvati e inseriti nel PTOF a inizio anno raramente monitorano i risultati raggiunti a fine anno, anche in termini quantitativi.
- Tra i possibili strumenti di monitoraggio non vengono utilizzati dai singoli estensori di progetto questionari di soddisfazione / gradimento rivolti ai propri utenti
- Non sempre e non a tutti può risultare chiaro “chi fa cosa” nello staff.

Idee per il miglioramento

- Aggiungere una apposita sezione, alla fine della scheda di valutazione, che indichi in maniera più scientifica possibili azioni di monitoraggio da svolgere in base alle diverse attività effettuate.
- Diffondere e far conoscere esempi di questionari di gradimento (da quelli dell'AF ad altri da costruire su tipologie diverse di attività)
- Stabilire una divisione dei compiti più analitica (per es., tra primo e secondo collaboratore del DS) e poi renderla visibile

Evidenze

Punteggio

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Punteggio plan | 80 |
| Punteggio do | 80 |
| Punteggio check | 60 |
| Punteggio act | 60 |
| PUNTEGGIO ATTRIBUITO | 70 |



Criterio 1: Leadership

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

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

- Il DS si comporta in modo coerente con gli obiettivi e i valori stabiliti, agendo in totale trasparenza, garantita da una comunicazione capillare e dettagliata su tutti gli aspetti che caratterizzano l'Istituto, fatta principalmente attraverso i canali istituzionali delle riunioni degli organi collegiali e il sito web
- L'informazione è garantita dal sito web della scuola e dalle riunioni istituzionali, principalmente Consiglio di Istituto, Collegio dei docenti, Consigli di indirizzo, Ambiti disciplinari, nel corso dei quali l'utilizzo di supporti informatici (frequenti le slide di sintesi) facilitano la trasmissione delle informazioni
- 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

Aree da migliorare

- Non sono state messe a sistema modalità di intercettazione di aspetti critici e problematici
- Non ci sono spazi appositamente adibiti alla raccolta di suggerimenti suddivisi per aree
- Il legame che spesso si crea tra docente e attività (es: un'area delle FFSS assegnata per anni allo stesso docente) non sempre è positivo: 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
- 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, non tanto la figura del tutor quanto 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

Evidenze

Punteggio

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Punteggio plan | 80 |
| Punteggio do | 80 |
| Punteggio check | 60 |
| Punteggio act | 60 |
| PUNTEGGIO ATTRIBUITO | 70 |



Criterio 1: Leadership

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

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 competenti 4;
- 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

- 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 ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che adotta nell'ambito della propria autonomia
- Nell'elaborazione del documento 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
- 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 B. delle loro caratteristiche e peculiarità
- Non è abbastanza sottolineata l'identità del Polo B, come polo della comunicazione
- I rapporti con portatori di interesse legati alla comunicazione non sono stabili

Idee per il miglioramento

- In base ai diversi curricula degli indirizzi del Polo e alla sua identità della comunicazione ad ampio raggio creare occasioni, eventi, seminari che ci contraddistinguano
- Puntare alla stabilizzazione dei rapporti, anche attraverso convenzioni ad hoc, con enti e istituzioni quali Polizia Postale, emittenti televisive, testate giornalistiche ecc facendo in modo che queste vedano nel Polo B un interlocutore e un riferimento (in questo senso il progetto SMS ci potrà dare un aiuto)
- I docenti dell'indirizzo Grafica e comunicazione mettono a punto una campagna promozionale che diffonda sul territorio l'identità del Polo B e le alleanze da questo strette con gli enti preposti alla comunicazione

Evidenze

Punteggio

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



Criterio 2: Politiche e strategie

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 2: Politiche e strategie

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 2: Politiche e strategie



2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 2: Politiche e strategie

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 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

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 3: Personale



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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 3: Personale

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse

4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/ clienti

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse



4.5..Gestisca la tecnologia

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 4: Partnership e risorse

4.6. *Gestisca le infrastrutture*

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 5: Processi

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 5: Processi

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 5: Processi

5.3 *Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti*

Sintesi complessiva del sottocriterio

Punti di forza

Aree da migliorare

Idee per il miglioramento

Evidenze

Punteggio



Criterio 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



Criterio 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



Criterio 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



Criterio 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



Criterio 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



Criterio 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



Criterio 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