

Rapporto DI AUTOVALUTAZIONE

--	--

Amministrazione/Ufficio



Criterio 6: Risultati orientati al –cittadino/ cliente

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

- a. risultati relativi all'immagine complessiva dell'organizzazione (ad es. la reputazione, la chiarezza delle informazioni, l'accoglienza, la professionalità del corpo docente, la disponibilità all'ascolto e all'orientamento, ecc.7);
- b. risultati relativi al coinvolgimento e alla partecipazione dei discenti e delle famiglie nei processi decisionali dell'istituto;

risultati relativi all'accessibilità (ad es. facilità di accesso ai vari uffici⁸, orari di apertura e tempi di attesa dei servizi amministrativi, accessibilità per le persone diversamente abili, accesso alle informazioni, costi dei servizi);

- d. risultati relativi alla trasparenza dei regolamenti e dei processi di valutazione (trasparenza di delibere e processi decisionali, patti educativi tra insegnanti, discenti/famiglie, modalità di comunicazione interna, ecc.);
- e. risultati relativi alle certificazioni e ai diplomi rilasciati (in termini di competenze acquisite), alla corrispondenza dei profili in uscita con le richieste del territorio e la qualità dei processi formativi (ad es. innovazioni educative, approccio didattico, percorsi individualizzati, coerenza delle informazioni, trasparenza degli obiettivi didattici e dei criteri di valutazione, orientamento e ri-orientamento), qualità della formazione in prospettiva dei futuri sbocchi professionali, corsi di recupero per gli studenti in difficoltà, insegnamento personalizzato per gli studenti con bisogni speciali e per quelli socialmente svantaggiati;
- f. risultati relativi alla qualità dei servizi accessori quali biblioteche, mensa, attrezzature informatiche, ecc.⁹;
- g. risultati relativi alla fornitura delle informazioni di cui gli studenti/le famiglie necessitano;
- h. risultati relativi alla capacità della scuola di innovare e migliorarsi .

Punti di forza

- Regolamenti chiari e trasparenti

Aree da migliorare

- Partecipazione studentesca e quella dei genitori alla vita della scuola

Idee per il miglioramento

- Elaborare (possibilmente con fondi MIUR) progetti specifici e mirati sulla partecipazione attiva alla vita della scuola

Evidenze
 Questionari di customer satisfaction
 Regolamento interno- tempi di evasione delle pratiche di ufficio
 Scuola in chiaro

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti
	Punteggio TREND	0 5 10	1 2 2 3 5 0 5 0	3 4 4 5 5 0 5 0	5 6 6 7 5 0 5 0	7 8 8 9 5 0 5 0	9 10 5 0
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato.	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati	Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per tutti i risultati
	Punteggio OBIETTIVI	0 5 10	1 2 2 3 5 0 5 0	3 4 4 5 5 0 5 0	5 6 6 7 5 0 5 0	7 8 8 9 5 0 5 0	9 10 5 0
	CONFRONTI Confronti favorevoli con altre organizzazioni	Nessun confronto o confronti con organizzazioni	Confronti non favorevoli o confronti favorevoli per alcuni	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 25% dei risultati	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 50% dei	Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 60% dei	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato

<div>(interne e/o esterne)</div> <div>e</div> <div>scelte in modo appropriato.</div>	ni scelte in modo non appropriato				risultati				scelti in modo appropriato				risultati scelti in modo appropriato				risultati scelti in modo appropriato				o												
			0	5	1	0	1	2	2	3	0	3	4	4	5	0	5	6	6	7	0	7	8	8	9	0	9	10					
	Punteggio CONFRONTI																																
	COPERTURA				I risultati sono relativi alle aree pertinenti ed eventualmente segmentati quando appropriato.				Nessun risultato o indicazioni sporadiche				I risultati riguardano il 20% delle aree e/o attività pertinenti				I risultati riguardano il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriato				
	Punteggio COPERTURA						0	5	1	0	1	2	2	3	0	3	4	4	5	0	5	6	6	7	0	7	8	8	9	0	9	10	
Punteggio totale : 46																																	



Criterio 6: Risultati orientati al –cittadino/ cliente

6.2 Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente

Sintesi complessiva del sottocriterio

- a. numero e tempi di trattamento dei reclami;
- b. grado di fiducia verso l'istituzione e i suoi servizi e prodotti (iscrizioni confermate e/o rinnovate, numero dei discenti assunti, ecc.);
- c. tempi di gestione dei documenti (rilascio certificati, registrazioni, carte studenti, ecc.);
- d. grado di importanza attribuita alla formazione del personale dedicata a migliorare le competenze professionali e la comunicazione con i discenti/le famiglie (numero di giornate, budget, ecc.);
- e. indicatori relativi al rispetto delle differenze di genere, delle diversità (ad es. corsi relativi alle pari opportunità di genere, discriminazioni nella mobilità internazionale, organizzazione degli orari, coinvolgimento in panel , ecc) e delle differenze sociali e culturali del personale docente e dei discenti / delle famiglie;
- f. numero di interventi ombudsman (nel caso il servizio esista);
- g. opportunità di passare a livelli superiori, di ottenere progressioni sociali, integrazioni del processo di incremento dei benefici.

Indicatori riguardanti il coinvolgimento:

- h. grado di coinvolgimento dei discenti delle famiglie nella progettazione e nell'erogazione dei corsi e/o nella definizione dei processi decisionali;
- i. numero di suggerimenti ricevuti e accolti;
- j. grado di utilizzo e di implementazione di nuove ed innovative modalità di relazione con i discenti/le famiglie¹⁰.

Indicatori riguardanti l'accessibilità all'organizzazione

- k. tempi di apertura e di attesa nei vari uffici¹¹, costo dei servizi, quantità e qualità delle informazioni accessibili, sito web, importanza data ai servizi di supporto, ecc.

Indicatori riguardanti la trasparenza dei processi:

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

Indicatori riguardanti le certificazioni e i diplomi:

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

Indicatori riguardanti le attività didattico-formative e altri servizi:

- r. aderenza agli standard di qualità pubblicati (progetti culturali, educativi, manuali della qualità, ecc).

Punti di forza

- Lavoro per migliorare il rapporto con le famiglie (negli ultimi anni, PdM di VALeS e CAF)

Aree da migliorare

- Incrementare iscrizioni classi prime

Idee per il miglioramento

- Sistema raccolta suggerimenti studenti/famiglie in modo organizzato

Evidenze

Questionari di customer satisfaction

Regolamento interno- tempi di evasione delle pratiche di ufficio

Scuola in chiaro

Monitoraggio Risultati a distanza (placement) relativo al PdM di SNV

Punteggio

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

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



Criterio 7: Risultati relativi al personale

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Risultati relativi alla soddisfazione complessiva del personale circa:

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

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

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

Risultati relativi alla soddisfazione per le condizioni lavorative:

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

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

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

Punti di forza

- Clima di lavoro positivo

Aree da migliorare

- Promozione efficace scuola

Idee per il miglioramento

- Individuazione figura che coordina e organizza la promozione della scuola, servendosi di soggetti esterni specializzati

Evidenze

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

Punteggio

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

	CONFRONTI					0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0								
	COPERTURA	I risultati sono relativi alle aree pertinenti ed eventualmente segmentati quando appropriato.					Nessun risultato o indicazioni sporadiche				I risultati riguardano il 20% delle aree e/o attività pertinenti				I risultati riguardano il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriato			
	Punteggio			0	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10						
	COPERTURA					0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0						
Punteggio totale : 59																														



Criterio 7: Risultati relativi al personale

7.2 *Gli indicatori di risultato del personale*

Sintesi complessiva del sottocriterio

- indicatori riguardanti la soddisfazione (ad es. livello di assenteismo o di malattia, percentuale del turnover, numero dei reclami, tempo medio di risposta ai reclami);
- b. indicatori riguardanti la performance (ad es. misure di produttività, valutazione delle attività di formazione¹³);
 - c. livello di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte del personale;
 - d. indicatori riguardanti lo sviluppo delle competenze (ad es. livello partecipazione e percentuale di successo nelle attività di formazione, utilizzo efficace del budget destinato alla formazione);
 - e. evidenze della capacità di relazionarsi ai discenti/alle famiglie e agli altri portatori di interesse e di rispondere ai loro bisogni (numero di incontri e indagini annuali, ecc);
 - f. grado di mobilità del personale all'interno dell'organizzazione;
 - g. indicatori riguardanti la motivazione e il coinvolgimento (ad es. percentuale di risposta alle indagini sul personale, numero di proposte di innovazione, partecipazione a gruppi interni di discussione);
 - h. numero/frequenza dei riconoscimenti individuali e di gruppo;
 - i. numero di segnalazioni di possibili casi di conflitto di interesse e/o di comportamenti eticamente scorretti;
 - j. gradi di comprensione delle informazioni da parte del personale (frequenza con cui il personale consulta le comunicazioni, la casella di posta, le bacheche, numero di ricevute di ritorno delle e-mail se necessario, ecc

Punti di forza

- Il numero docenti con contratto a t.i. costituisce una sufficiente base di stabilità per la scuola, anche per compiti di carattere organizzativo
-

Aree da migliorare

- Mancanza di dati relativi alla performance (misure di produttività, valutazione delle attività di formazione)

Idee per il miglioramento

- Misurare sistematicamente la produttività, l'efficienza e l'efficacia della scuola

Evidenze

Scuola in Chiaro

Questionari di customer satisfaction

Punteggio

Fa se	Attri buti / Scala	0 - 10					11 - 30					31 - 50					51 - 70					71 - 90					91 - 100				
TR EN D	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazione sporadiche o trend negativi non motivati					Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguarda no il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti					Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguarda no il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti					Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguarda no il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti					Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguarda no tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti									
	Punteggio TREN D																														
TA RG ET	OBIE TTIVI																														
	Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo appropriato	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche					Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati					Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati					Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati					Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati					Raggiunti e appropriati per tutti i risultati				

Puntaggi o OBIETTIVI	050				150				2050				350				4050				550				6050				750				8050				950				100			
	CONFRONTI				Nessun confronto o confronti con organizzazioni (interne e/o esterne) e scelte in modo appropriato.				Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati				Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 25% dei risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 50% dei risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli pari almeno al 60% dei risultati scelti in modo appropriato				Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato																			
Puntaggi o CONFRONTI	050				150				2050				350				4050				550				6050				750				8050				950				100			
COPERTURA	Nessun risultato o indicazioni sporadiche				I risultati riguardano no il 20% delle aree e/o attività pertinenti				I risultati riguarda no il 40% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriati				I risultati riguarda no il 60% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriati				I risultati riguarda no il 80% delle aree e/o attività pertinenti e sono segmentati quando appropriati				I risultati riguarda no tutte le aree e/o attività pertinenti E sono segmentati quando appropriati																							

[illegible]



Criterio 8: Risultati relativi alla società

I

8.1. I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse

Sintesi complessiva del sottocriterio

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

Punti di forza

- Numero consistente di convenzioni, accordi di rete, collaborazioni

Aree da migliorare

- Valutare la qualità dei soggetti con cui la scuola ha rapporti di collaborazione

Idee per il miglioramento

- Creare un sistema di valutazione dei soggetti con cui ci sono rapporti di collaborazione

Evidenze

Scuola in Chiaro

Punteggio

Fa se	Attri buti / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TR EN D	I tren d sono positi vi e/o le perfo rman ce sono costa ntem ente buon e	Nessuna misurazio ne o indicazioni sporadich e o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performa nce soddisfac enti negli ultimi 3 anni e che riguarda no il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinent i	Trend positivi o performa nce soddisfac enti negli ultimi 3 anni e che riguarda no il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinent i	Trend positivi o performa nce buone negli ultimi 3 anni e che riguarda no il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinent i	Trend positivi O performa nce eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguarda no il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinent i	Trend positivi O perform ance eccellen ti negli ultimi 3 anni e che riguarda no tutti i risultati delle aree e/o attività pertinen ti
	Punt eggi o TREN D	0 5 1 0	1 5 2 0 2 5 3 0	3 5 4 0 4 5 5 0	5 5 6 0 6 5 7 0	7 5 8 0 8 5 9 0	9 5 1 0 0
TA RG ET	OBIE TTIVI Gli obiet tivi (Targ et o Risul tati attes i) sono stati raggi unti e gli stess i	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadich e	Alcuni obiettivi raggiunti e appropri ati	Raggiunti e appropri ati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropri ati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropri ati per il 80% circa dei risultati	Raggiun ti e appropri ati per tutti i risultati

[illegible]

[illegible]



Criterio 8: Risultati relativi alla società

8.2 Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

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

Punti di forza

- Alto numero di relazioni con soggetti esterni

Aree da migliorare

- Migliorare promozione Istituto

Idee per il miglioramento

- Individuare figura che curi la promozione dell'Istituto, in collaborazione con soggetti esterni specializzati

Evidenze

Scuola in Chiaro
P.T.O.F.
DVR e relativi Allegati

Punteggio

Fase	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100

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

[illegible]

Punteggio totale : 59



Criterio 9: Risultati delle performance chiave

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

- a. Efficacia: la misura in cui gli obiettivi sono raggiunti in termini di output (erogazione di prodotti e servizi; nel settore educativo si tratta della relazione tra il numero degli studenti inizialmente iscritti e il numero finale dei diplomati);
- b. miglioramento della qualità dei prodotti e servizi erogati rispetto a quanto precedentemente misurato. Gli esempi si possono riferire alla percentuale degli studenti non ammessi all'esame finale, alle percentuali di promozioni/bocciature, al numero delle attività di insegnamento individualizzato, all'integrazione degli studenti svantaggiati, alle iniziative volte a valorizzare le eccellenze, ai risultati di confronti internazionali¹⁴);
- c. risultati delle valutazione dei livelli di competenza dei discenti (come previsti dallo European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS) dallo European Credit System for Transfer in Vocational Education and Training (ECVET), risultati OCSE-PISA);
- d. risultati di ispezioni e verifiche;
- e. risultati della partecipazione a competizioni, premi per la qualità, procedure di certificazioni di qualità (premi per l'eccellenza, ISO, SeQuALs, Proza, Equis, ecc.);
- f. risultati di analisi comparative – benchmarking - che indichino il posizionamento dell'istituto rispetto ad altri;
- g. risultati di attività di analisi comparative – benchlearning – che includano l'impatto delle buone pratiche sui risultati esterni;
- h. livello di efficacia in termini di costi: i risultati esterni (outcome) sono raggiunti al minor costo possibile (il costo globale del numero di diplomati inseriti nel settore socio-professionale appropriato e coerente con il diploma confrontato con quello dei diplomati in cerca di lavoro o impiegati in un settore diverso da quello prescelto);
- i. efficacia dell'istituzione nell'integrare i discenti nel successivo livello di istruzione o nel mondo del lavoro

Punti di forza

- Cura partecipazione prove INVALSI

Aree da migliorare

- Valutazione della attività della scuola in termini di costi/benefici

Idee per il miglioramento

- Creare un sistema di valutazione delle attività della scuola in termini di risultati, in base ai costi

Evidenze

PdM di SNV

Scuola in Chiaro

Dati forniti da Ufficio Alunni e disponibili su Mastercom

Restituzione dati prove INVALSI

Punteggio

Fas e	Attribu ti / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TRE ND	I trend sono positivi e/o le perfor mance sono costant emente buone	Nessuna misurazion e o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performan ce soddisface nti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/ o attività pertinenti	Trend positivi o performan ce soddisface nti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performan ce buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi O performan ce eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi O performa nce eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardan o tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti
	Punteg gio TREND						
TAR GET	OBIETT IVI Gli obiettiv i (Target o Risultat i attesi) sono stati raggiun ti e gli stessi sono stati definiti in modo approp riato.	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriat i	Raggiunti e appropriat i per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriat i per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriat i per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropria ti per tutti i risultati
	Punteg gio OBIETT IVI						

Punteggio totale : 64



Criterio 9: Risultati delle performance chiave

9.2 I risultati interni

Sintesi complessiva del sottocriterio

Risultati nel campo della gestione e dell'innovazione:

- a. efficienza nel raggiungere gli obiettivi dell'istituzione con le risorse disponibili (costo per ciascuno studente diplomato);
- b. evidenza del coinvolgimento di tutti i portatori di interesse nell'organizzazione (livello di partecipazione alle attività);
- c. risultati della creazione di partnership e di attività condivise (numero di partnership con organizzazioni esterne, numero di soluzioni innovative derivate dalle partnership, numero di attività di miglioramento implementate con i partner, miglioramento relativi alle prestazioni dei fornitori, ai risparmi derivati da partnership e attività condivise);
- d. evidenza della capacità di soddisfare e bilanciare i bisogni di tutti i portatori di interesse (armonia sociale: numero di conflitti tra i portatori di interesse, numero degli interventi di mediazione);
- e. evidenza del successo ottenuto nel migliorare e innovare le strategie organizzative, le strutture e/o i processi (esiti positivi degli appelli, numero ridotto dei reclami, incremento dell'efficienza¹⁵);
- f. evidenza, derivante dal miglioramento nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nella gestione delle conoscenze interne all'organizzazione e/o nella comunicazione e nel networking interni ed esterni (rapporto tra numero dei PC/numero di persone che li utilizzano e numero ore di utilizzo, trend dei livelli di soddisfazione emersi dalle indagini effettuate, ecc.¹⁶);
- g. risultati di ispezioni e audit (verifiche intermedie durante l'anno scolastico, commissioni interne di qualità, valutazioni di esperti esterni);
- h. risultati delle performance di processo, ad es. la percentuale di successo per ogni livello del curriculum.

Risultati finanziari:

- i. grado di raggiungimento degli obiettivi di bilancio e finanziari;
- j. la misura in cui l'istituto è in grado di sostenersi con le proprie risorse e con entrate derivanti da contributi/tasse scolastiche e dalla vendita di beni/servizi (ad es. attività di artigianato, ecc.¹⁷);
- k. evidenza della capacità di soddisfare e bilanciare gli interessi finanziari di tutti i portatori di interesse;
- l. assicurare una solida gestione del rischio finanziario (presenza di un consulente legale, disponibilità di risorse per le ore richieste di insegnamento/formazione, ecc.);
- m. risultati delle ispezioni finanziarie e degli audit;
- n. risultati di attività di analisi comparative – benchlearning o benchmarking interno – ad es. l'impatto delle buone pratiche sui risultati interni.

Punti di forza

- Quantità di rapporti con soggetti esterni attivati

Aree da migliorare

- Valorizzare prodotti scuole a venderli per ricavare risorse da investire nella scuola

Idee per il miglioramento

- Incentivare servizi scuola, con campagna pubblicitaria rivolta all'esterno

Evidenze

P.T.O.F.

PdM di VALeS e CAF

Questionari di customer satisfaction

Template e Verbali Revisori dei Conti

Punteggio

Fasce	Attributi / Scala	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	I trend sono positivi e/o le performance sono costantemente buone	Nessuna misurazione o indicazioni sporadiche o trend negativi non motivati	Alcuni trend positivi o alcune performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano le aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance soddisfacenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 40% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance buone negli ultimi 3 anni e che riguardano il 60% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano il 80% circa dei risultati delle aree e/o attività pertinenti	Trend positivi o performance eccellenti negli ultimi 3 anni e che riguardano tutti i risultati delle aree e/o attività pertinenti
	Punteggio TREND	0510	152530	35404550	55606570	75808590	95100
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti e gli stessi sono stati definiti in modo approp	Non ci sono obiettivi o vengono fornite indicazioni sporadiche	Alcuni obiettivi raggiunti e appropriati	Raggiunti e appropriati per il 40% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 60% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per il 80% circa dei risultati	Raggiunti e appropriati per tutti i risultati

[illegible]

[illegible]