

NOTIZIE

Allegato a
Notizie della Scuola n. 6
16/30 novembre 2012

della scuola

PERIODICO QUINDICINALE PER LE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE

Il Marchio Collettivo Nazionale

SAPERI®

**Per la Valutazione e la Gestione
degli Istituti Scolastici**

Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte

Centro di documentazione Qualità, Eccellenza Marchio SAPERI

DIREZIONE - REDAZIONE - AMMINISTRAZIONE: Piazza Carlo III, 42 - 80137 NAPOLI

Il Marchio Collettivo Nazionale

SAPERI ®

Per la Valutazione e la Gestione degli Istituti Scolastici

Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte

Centro di documentazione Qualità, Eccellenza – Marchio SAPERI

tecnodid
EDITRICE



Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte
Direzione Generale



Il **Marchio Collettivo Nazionale S.A.P.E.R.I.**, per la Qualità e l'Eccellenza della scuola, nato in Piemonte nel 2007, è un efficace strumento di autovalutazione e gestione degli istituti. Proposto e progettato dalle scuole, rappresenta il punto di arrivo di una molteplicità di esperienze realizzate a partire dagli anni '90, periodo di avvio del Progetto Qualità del MPI.

Il Marchio S.A.P.E.R.I. viene proposto a **tutte** le scuole allo scopo di coinvolgerle in un percorso volontario e non oneroso verso il miglioramento, la rendicontazione e la responsabilità sociale.

Il Marchio è, pertanto, l'edizione scolastica dei sistemi qualità ISO e della metodologia CAF ed è uno strumento integrativo e coerente col **Sistema nazionale di valutazione**, attualmente in via di definizione.

La certificazione di qualità S.A.P.E.R.I. viene rilasciata alle scuole dal Comitato Interistituzionale di Controllo sul Marchio SAPERI, presieduto dal Direttore Generale dell'USR Piemonte, a seguito di audit realizzato con il metodo del peer assessment.

Le scuole interessate a partecipare al bando per il rilascio del Marchio:

- segnalano la loro adesione a marchiosaperi@gmail.com.
- presentano la documentazione richiesta: la relazione di autovalutazione, la check-list compilata e eventuale altro documento di supporto, all'indirizzo email marchiosaperi@gmail.com del **Centro di Documentazione sulla Qualità** dell'U.S.R. Piemonte¹, presso l'IIS "D'Oria", via Prever 13 - 10073 Ciriè.

Sul sito www.marchiosaperi.it sono disponibili i modelli per la domanda di adesione, la relazione di autovalutazione e la check-list, oltre a molteplici approfondimenti e contributi sulla certificazione.

Il Vice Direttore Generale
Silvana Di Costanzo

¹ Istituito con dispone prot. N. 7101/U del 26 giugno 2012 del Direttore Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte dott. Francesco De Sanctis

IL MARCHIO SAPERI²

La presente pubblicazione ha lo scopo di far conoscere agli Istituti i requisiti del MARCHIO Collettivo S.A.P.E.R.I., per la Qualità e l'Eccellenza delle scuole, rilasciato a livello nazionale dall'USR Piemonte.

Il marchio *SAPERI* è diretto a *valorizzare e a diffondere* negli istituti scolastici pubblici i requisiti per la qualità tratti dalle migliori esperienze di autovalutazione, di gestione qualità e di accreditamento regionale realizzate negli ultimi 10 anni nelle scuole italiane, in particolare nella rete SIRQ, una delle maggiori reti italiane, nata in Piemonte nel 2000 e gradualmente diffusa in molte altre regioni (www.sirq.it).

Sulla base delle molteplici esperienze di certificazione ISO, accreditamento regionale e partecipazione ai premi con modello EFQM e CAF, all'interno della rete si è andato definendo un set di requisiti e indicatori, raccolti in un disciplinare tecnico che costituisce il riferimento per il "Marchio S.A.P.E.R.I.". SAPERI costituisce, pertanto, un riferimento efficace per la *valutazione*, la *gestione* e il *miglioramento* degli istituti scolastici.

I requisiti proposti dalle cento scuole SIRQ sono stati rivisti e integrati dal Gruppo di Lavoro per la Qualità dell'USR Piemonte insieme con le altre scuole e le principali parti interessate: l'Unioncamere, la Regione Piemonte, l'Unione delle Province Piemontesi, l'ANSAS, l'Associazione piemontese per la cultura della qualità (AICQ), il MIUR, i Sindacati.



Il disciplinare e il simbolo del Marchio sono stati registrati nel 2007 presso l'Ufficio Marchi e Brevetti della Camera di Commercio di Roma, dando luogo a un marchio collettivo **nazionale** di proprietà dell'USR Piemonte e diffuso a livello nazionale.

L'USR Piemonte assegna il Marchio sulla base delle informazioni tratte da:

- la presentazione del documento di autovalutazione della scuola (assimilabile a un vero e proprio *bilancio sociale*) e della check-list sui requisiti e le evidenze documentali
- la valutazione positiva a seguito di audit condotto da team di pari (peer review)

² La documentazione è sul sito "www.marchiosaperi.it". Per ulteriori informazioni rivolgersi al Centro di Documentazione USR Piemonte: presso l'IIS Tommaso D'Oria - Via Prever 13, 10073 Ciriè (To) - tel 0119210339 fax 011 9212181 e-mail marchiosaperi@gmail.com oppure gammaq@gmail.com.

- il parere favorevole del Comitato Interistituzionale, che è formato dai rappresentanti dei principali portatori di interesse ed è presieduto dal Direttore regionale dell'USR Piemonte.

I requisiti del Marchio coprono tutte le attività principali di un istituto scolastico. Sono raccolti nelle sei aree del “Disciplinare tecnico” (riportato di seguito), sintetizzabili con l'acrostico **S.A.P.E.R.I.**:

SERVIZI
APPRENDIMENTI
PARI OPPORTUNITÀ
ETICA
RICERCA, AGGIORNAMENTO, SPERIMENTAZIONE
INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

Le aree sono organizzate, gestite, controllate e migliorate secondo le fasi del ciclo di Sheward-Deming: **Plan** (pianifica), **Do** (realizza), **Check** (controlla) **Act** (decidi).

I requisiti del marchio sono *pertanto coerenti* con:

- i principi del *Total Quality Management* e le norme *ISO sui sistemi qualità*
- i modelli di *eccellenza* utilizzati per i premi nazionali ed europei (CAF/EFQM) e gli schemi per l'accreditamento regionale degli enti di formazione
- Lo standard per la *Responsabilità sociale* (Social accountability) SA 8000.

Per questo il Marchio *SAPERI* si connota come:

1. una *tassonomia* per l'autovalutazione e il **miglioramento** nella prospettiva della rendicontazione e dell'etica pubblica
2. una **guida per la gestione** degli istituti, orientata alla qualità e all'eccellenza
3. una **garanzia di qualità** per le famiglie, gli studenti e per il territorio
4. un **contratto formativo** certificabile e condiviso con tutti i portatori d'interesse
5. uno strumento per la **rendicontazione sociale**.

Il disciplinare tecnico è costituito da 186 requisiti, che riflettono la complessità delle realtà scolastiche; può essere utilizzato, *anche prescindendo dalla certificazione di qualità*, per la valutazione interna, per la gestione e il miglioramento.

Con *SAPERI* le scuole autonome si pongono da protagoniste come *quarto elemento* del *Sistema Nazionale di Valutazione*, in via di definizione, attualmente costituito da Invalsi, Indire e Corpo ispettivo.

I processi di insegnamento differiscono da quelli strettamente *deterministici* delle organizzazioni, in cui sono nati i sistemi TQM, ISO, EFQM e CAF, poiché:

- sono caratterizzati da *intangibilità, difficoltà di standardizzazione* e incidenza del *fattore umano*
- *non sono processi deterministici, in quanto non vi è una stretta correlazione tra causa ed effetto, tra interventi e risultati*
- hanno un *focus più ristretto* rispetto ai molteplici fini di un istituto scolastico.

Il Marchio si configura, pertanto, come supporto più specifico per la valutazione e la gestione di un sistema qualità scolastico orientato al miglioramento dei processi didattici.

MARCHIO SAPERI E BILANCIO SOCIALE

La **relazione di autovalutazione** che le scuole presentano per attivare l'iter di certificazione mette in risalto il filo rosso che collega gli obiettivi della scuola con le sue modalità operative, l'offerta formativa proposta al territorio, le relazioni con i propri partner, i progetti, gli aspetti economici e i risultati ottenuti in termini di performance e di customer satisfaction.

Tale documento descrive *come* la scuola soddisfi i requisiti essenziali della rendicontazione e rappresenta il **Bilancio Sociale** dell'istituto.



Oltre a questo gli istituti devono presentare la **checklist** compilata con la descrizione delle evidenze documentali per ciascun requisito.

GLI AUDIT

Le verifiche sul possesso dei requisiti per il rilascio del Marchio sono attuati con la tecnica del *peer assessment* attraverso audit che tengono ben presenti le caratteristiche e le specificità delle istituzioni scolastiche.

Gli auditor che conducono la verifica esterna sono persone di scuola, specificamente formate, che hanno superato un apposito esame e hanno lavorato in affiancamento formativo con auditor esperti. L'auditing richiede che i valutatori abbiano una buona capacità di ascolto e comprensione della realtà da esaminare e abbiano a disposizione una molteplicità di chiavi interpretative, superando i limiti della propria esperienza di vita scolastica.

La metodologia del *peer assessment* offre la garanzia della terzietà alle parti interessate. L'audit esterno limita il rischio di docenti/dirigenti autodeliberanti, abituati a porsi come unici arbitri delle scelte didattiche e valutative in un contesto di collegialità che spesso è rituale.

L'accesso all'albo degli auditor è aperto a tutti e i corsi di formazione e affiancamento sono tenuti gratuitamente dal Centro di Documentazione Qualità dell'USR Piemonte che provvede anche al riconoscimento dei titoli di accesso (v. www.marchiosaperi.it).

La diffusione del marchio consente di mettere a sistema i risultati del complesso reticolo di iniziative e di attori che hanno fino a oggi attuato esperienze sui principi della qualità e dell'eccellenza nelle scuole, singolarmente o in rete, e di coinvolgere un numero sempre maggiore di persone.

IL PERCORSO

Il primo passo che un istituto deve compiere è l'autovalutazione interna. Questo produce un'immediata presa di coscienza collettiva delle scelte, delle strategie, dei progetti e degli obiettivi della propria scuola, elementi che spesso restano sullo sfondo, opachi alla maggior parte del personale.

La documentazione, inviata al Centro, viene esaminata e valutata dal team di valutazione cui l'istituto è assegnato. Se l'istituto raggiunge il punteggio soglia si attiva la visita sul posto.

L'indagine SAPERI prevede, al pari dei modelli TQM, non solo interviste al personale, ai destinatari e alle parti interessate ma anche l'utilizzo della metodologia del mystery client. Tutto questo permette di comprendere meglio la realtà della scuola e di effettuare l'analisi approfondita della documentazione di sistema e dei risultati strategici.

Dopo l'audit il team stende una relazione dettagliata sulla visita effettuata ed esprime il proprio parere circa la concessione del Marchio.

Le relazioni degli auditor sono trasmesse al Comitato Interistituzionale, composto dagli stessi Enti che hanno approvato il disciplinare, il quale fornisce un parere vincolante per il rilascio del Marchio al Direttore Generale dell'USR Piemonte.

LA SOGLIA DI ACCETTABILITÀ

Al pari del modello EFQM, la scelta dei progettisti del Marchio è stata quella di adottare una griglia di valutazione con punteggi, in tal modo gli audit, che si tengono ogni due anni, permettono un confronto immediato tra scuole e, per una stessa scuola, rispetto ai risultati di audit precedenti.

Il punteggio misura il miglioramento del singolo istituto nel tempo e permette di avviare esperienze di benchmarking.

La metrica del Marchio ricalca quella dei modelli di eccellenza TQM. La scala di riferimento non è lineare e prevede quattro gradini di difficoltà crescente con attribuzione di pesi che attribuiscono maggiore valore ai processi didattici. Infatti l'area degli apprendimenti contribuisce da sola al 40% del punteggio complessivo.

La metrica e il punteggio d'accesso sono stati concordati tra tutti i principali portatori d'interesse: l'USR Piemonte che ha coordinato l'iniziativa, il nucleo scuola AICQ Piemontese, l'Università di Torino, l'Unioncamere, la Regione Piemonte, l'Unione delle Province piemontesi, l'ANCI, l'ANSAS, i Sindacati scuola e Rappresentanti degli istituti scolastici. Tutti questi Enti sono successivamente confluiti nel Comitato Interistituzionale.

AUTOVALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO

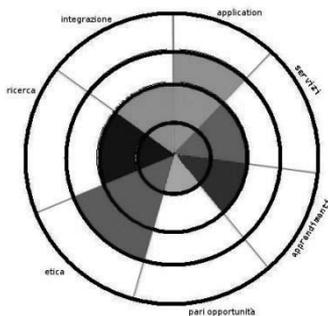
Molti addetti ai lavori pensano che la valutazione abbia il compito di indurre azioni *automatiche* di miglioramento nelle organizzazioni. Questo non è un risultato scontato: l'esperienza SIRQ nei dieci anni di attività ha dimostrato che il miglioramento richiede una serie di condizioni ben più complesse.

Innanzitutto occorre distinguere tra *cambiamento e miglioramento*: il miglioramento è solo una parte del cambiamento e non avviene in modo casuale.

L'approccio per promuovere il miglioramento, secondo la metodologia del Marchio, si basa sui seguenti elementi:

1. autovalutazione annuale e audit esterno a cadenza biennale.
2. coinvolgimento graduale del maggior numero di persone della scuola nell'autovalutazione e nell'audit
3. capacità dell'audit di mettere in luce non solo le aree più carenti della scuola, ma anche le loro cause e le possibili modalità di intervento
4. analisi dei risultati in base alle modalità operative descritte nel modello del "ciclo di vita" della scuola (V. di seguito)
5. adozione di un modello per la gestione del cambiamento (V. di seguito).

In seguito all'autovalutazione possono essere evidenziate *le aree più carenti su cui intervenire*. Nella figura sono rappresentati i punteggi in ognuna delle sei aree ottenuti da un istituto campione.

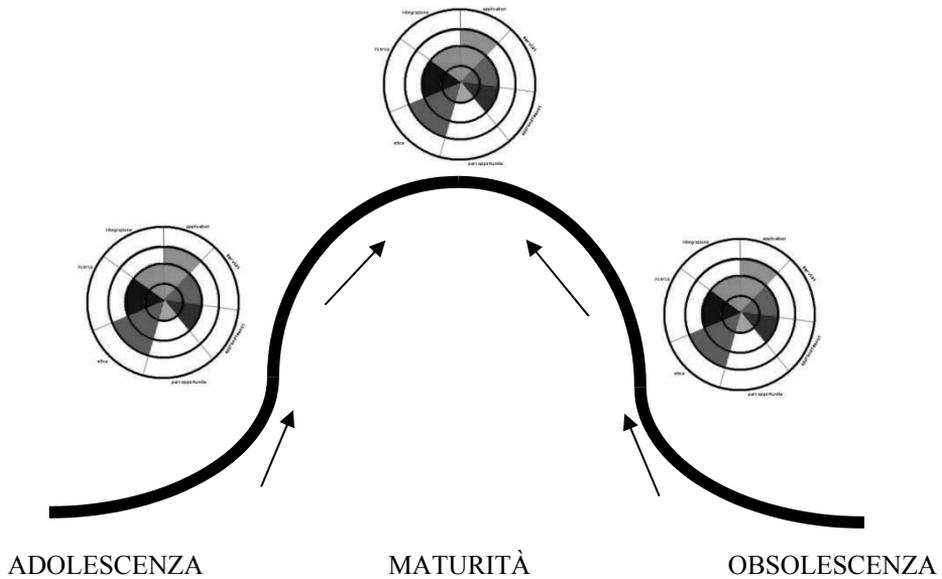


Ciascuna delle aree SAPERI è suddivisa nelle quattro fasi del ciclo (ciclo di Deming): *Organizzazione e gestione, Fattori di qualità, Misure, Riesame e miglioramento*. A ciascuna di queste fasi viene attribuito un punteggio che permette l'individuazione di quella più carente su cui intervenire. Il modello interpretativo su cui è condotto il processo di miglioramento delle scuole rispetto alle fasi del ciclo è la teoria del ciclo di vita delle Organizzazioni.

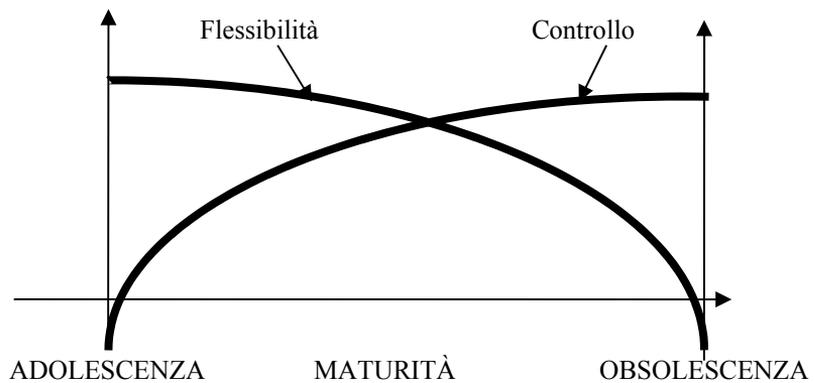
CICLO DI VITA DI UNA SCUOLA

Il ciclo di vita di un'organizzazione può essere descritto come una successione di stadi evolutivi, dalla nascita alla conclusione dell'attività. In ogni scuola vi è una determinata modalità operativa prevalente caratterizzata da un particolare ciclo di Deming. Ad esempio vi è la scuola che sviluppa più progetti, e che quindi è più flessibile, e quella più attenta ai controlli.

CICLO DI VITA DI UN ISTITUTO SCOLASTICO
Modello interpretativo dei risultati degli audit SAPERI



Le diverse fasi sono caratterizzate da un rapporto tra flessibilità e controllo, come si vede nella figura seguente.



A seconda dei punteggi che risultano dall'audit e che posizionano la scuola in una delle fasi, si evidenzia l'area d'intervento rispetto al ciclo di Deming: l'organizzazione o i fattori di qualità o il controllo o il miglioramento.

ALCUNI SPUNTI SU COME AVVIARE IL CAMBIAMENTO

Per fare passare la scuola da uno stadio all'altro del "ciclo di vita" occorre che i gruppi decisionali, a cui la scuola affiderà il progetto di miglioramento, abbiano composizione, competenze e "stili professionali" coerenti con il cambiamento da promuovere e opposti alle modalità operative da correggere (**Team Complementari**).

Per passare dalle proposte alle realizzazioni è fondamentale superare i conflitti di personalità e di interesse che spesso insorgono.

La qualità delle realizzazioni richiede, nel modello in esame, che vi sia un accordo tra tre elementi dell'organizzazione: la direzione (autorità), il personale coinvolto (potere) e i gruppi di influenza (le persone autorevoli e competenti della scuola).

Si potrà realizzare, infatti, solo ciò che viene approvato da tutte e tre le componenti (area di intersezione dei tre cerchi).



Per allargare l'area del consenso all'interno dell'organizzazione è necessario applicare i principi per la Qualità (comuni a ISO, EFQM e CAF) e, quindi, far condividere la mission, valorizzare e coinvolgere le persone, promuovere l'etica e la responsabilità sociale, che il gruppo dei leader si proponga come esempio virtuoso.

CONCLUSIONI

L'USR Piemonte ha costituito presso l'IIS D'Oria di Ciriè (To) un Centro di Documentazione sulla Qualità, l'Eccellenza e il Marchio SAPERI cui sono stati attribuiti i compiti di diffondere il Marchio in Piemonte e nelle altre regioni interessate; supportare con corsi di formazione e attività di sportello, audit e tutoring le scuole interessate ai temi della rendicontazione sociale e della qualità; attivare ricerche sul tema specifico del miglioramento continuo (V. www.marchiosaperi.it).

Attualmente sono in via di svolgimento, oltre alle attività istituzionali, due ricerche: la prima per la definizione operativa di indicatori efficaci per il confronto tra le scuole (progetto Benchmarking), la seconda per il miglioramento dell'insegnamento in classe (Nell'aula la scuola). Il Centro è aperto alla collaborazione di tutti gli interessati e le sue attività sono in continua evoluzione, in quanto la qualità e il miglioramento non sono obiettivi definiti ma itinerari da percorrere.

D.S. Vito Infante
Centro di Documentazione
su Qualità, Eccellenza e Marchio SAPERI
dell'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte

Bibliografia

Sul Marchio S.A.P.E.R.I.

- (1) Francesco de Sanctis “Il Marchio SAPERI” Fascicolo sulla Qualità Annali della P. I. 2011
- (2) Francesco de Sanctis “Un lavoro in rete e di squadra” RAS n. 10 2007
- (3) Salvo Intravaia: “Un bollino per la scuola della qualità, ecco come nasce la classe perfetta” La Repubblica 12/4/2010
- (4) Antonia Di Costanzo- a cura di, Atti del Convegno “Il Marchio Saperi” – 15 febbraio 2008
- (5) Graziella Ansaldi Fresia, in Atti dei Convegni “Il Marchio SAPERI” 2007 e 2011
- (6) Graziella Ansaldi Fresia, “L’auditor della qualità”, in Rivista dell’Istruzione” n. 4/2012
- (7) Vito Infante “Qualità e scuola: sulle strade del miglioramento” in Rivista dell’Istruzione n. 3/2011
- (8) Vito Infante “Etica e Responsabilità Sociale –il Bilancio Sociale” in Qualità, 2011
- (9) Vito Infante “Autovalutazione e peer assessment” in Rivista dell’Istruzione n. ½ 2012
- (10) Giancarlo Cerini “Una certa idea di valutazione” , pg 67,68,69 – Homeless Book 2012

Sulla Qualità nell’insegnamento

- (11) Simonetta Labanti: ipertesto “Nell’aula la scuola in www.marchiosaperi.it
- (13) Simonetta Labanti: ipertesto “Alice nel paese della qualità” in www.sirq.it
- (15) Simonetta Labanti “SIRQ: la ricchezza degli audit incrociati” RAS 9/06
- (12) Graziella Ansaldi Fresia, “Indicazioni per la ricerca Nell’aula la scuola”, inserto “Nell’aula la scuola” Tecnodid 2010
- (14) Mario Castoldi e Paolo Senni Guidotti Magnani, “Un kit per migliorare l’insegnamento e l’apprendimento” Nell’inserto “Nell’aula la scuola” Tecnodid 2010
- (15) Antonia Di Costanzo “La qualità in classe per aiutare i giovani a capire il mondo del lavoro, RAS 9/06
- (16) Virginia Vergnano “Alice nel paese della Qualità: quando avvicinare i giovani?” RAS 9/06

Sulla Qualità nella scuola in generale

- (17) Benito Scriva Barreca: “Incompiuta”, AICQ Piemontese 2012
- (18) Silvana Di Costanzo “Politiche formative ed attività integrate” RAS n.10/2007
- (19) Graziella Ansaldi Fresia, Vito Infante “Un impegno interistituzionale per la qualità e l’eccellenza” in RAS n.10/2007

Sitografia

Simonetta Labanti www.marchiosaperi.it www.piemonte.istruzione.it (Area progetti:saperi) www.sirq.it

Tutti i testi in bibliografia sono consultabili presso il Centro di Documentazione – IIS D’Oria via Prever 13 di Ciriè (To) tel 0119210339 fax 0119212181 e-mail marchio_saperi@gmail.com - Rif. prof.ssa Rosanna Discanno.



Marchio Collettivo Nazionale S.A.P.E.R.I. ®
Disciplinare Tecnico

Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte

Centro di documentazione Qualità, Eccellenza – Marchio SAPERI

REQUISITI PER LA VALUTAZIONE, LA GESTIONE E IL MIGLIORAMENTO DEGLI ISTITUTI

1 SERVIZI

Nel presente documento i servizi di un istituto scolastico³ vengono classificati in:

- 1 Servizi generali e amministrativi
- 2 Gestione del personale
- 3 Gestione servizi tecnici
- 4 Gestione servizi ausiliari
- 5 Gestione fornitori
- 6 Gestione infrastrutture e risorse finanziarie
- 7 Gestione documentazione sistema qualità e accreditamento

1.1 Servizi generali e amministrativi

Organizzazione e gestione

Il direttore dei servizi generali e amministrativi definisce, secondo le direttive del dirigente, incarichi, incentivi, orari, carichi di lavoro, modalità organizzative e gestionali; effettua il coordinamento, la gestione e il controllo delle attività dell'ufficio.

Collaborano con il direttore i coordinatori amministrativi di area individuati per la didattica, la comunicazione, la gestione del personale, i pagamenti, il bilancio e gli acquisti.

A ogni responsabile sono attribuiti responsabilità e obiettivi.

L'ufficio opera con procedure o istruzioni interfunzionali interne tra i vari settori e raccorda con l'esterno (docenti, ata, cittadini-utenti, Stato, EELL).

Fattori di qualità

Nella gestione dei servizi il riferimento ai bisogni espliciti, impliciti e latenti dei destinatari significa:

1. *accessibilità*

- Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, mattina e pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico o via e-mail, per acquisire richieste, dare servizi o fornire informazioni. Le modalità di risposta vengono definite in modo da soddisfare le richieste dell'utenza e ridurre i tempi d'attesa per certificati, iscrizioni, informazioni, consegna documentazione, diritto d'accesso.

³ Nel seguito spesso indicato con IS

2. empatia, cortesia e professionalità

- Il personale a contatto con il pubblico viene addestrato per lo svolgimento dei compiti ed è in grado di fornire informazioni corrette sulla scuola, di prendere nota delle richieste e di smistarle agli interessati.
- Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico sono identificabili con cartellino e divisa (o tenuta sostitutiva).

3. comunicazione efficace

- Le comunicazioni interne ed esterne (norme sulle iscrizioni, sugli esami, piano studi, orari, programmi...) sono redatte in modo comprensibile e accessibile e messe a disposizione delle famiglie, del personale e delle parti interessate all'atto delle iscrizioni o su richiesta.
- L'Istituto assicura spazi nelle aree d'accesso del pubblico per l'informazione; in particolare sono predisposti:
 - orari degli uffici, orario lezioni; organigramma, incarichi, compiti del personale amministrativo, tecnico, ausiliario – A.T.A.
 - bacheca sindacale
 - bacheca degli studenti
 - bacheca dei genitori
 - regolamenti
 - carta dei servizi
 - politica della qualità
 - risultati controlli di qualità

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione periodica mediante questionari di percezione, clima e gradimento, opportunamente validati, rivolti al personale, ai genitori e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici, relazionali ed amministrativi del servizio significativi per i clienti/cittadini, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I risultati delle rilevazioni sono confrontati col valore atteso e col trend degli ultimi 3 anni.

Costituiscono elemento di valutazione i reclami le cui modalità di presentazione e trattamento sono specificate nella Carta dei servizi.

Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica sui reclami e sui provvedimenti.

La direzione esamina reclami e disagi e attiva azioni preventive e correttive. Ne verifica gli esiti e adotta piani di miglioramento, quando necessari. La segreteria partecipa agli audit interni sul sistema di gestione della qualità dei servizi e alle autovalutazioni periodiche.

Riesame e miglioramento

Al termine di ciascun anno scolastico, il direttore amministrativo redige una relazione contenente i dati significativi sul servizio e le proposte di miglioramento elaborate all'interno dell'ufficio. La relazione è parte integrante del riesame della direzione.

1.2 Gestione del personale

Organizzazione e gestione

La direzione dell'istituto attribuisce gli incarichi e dà disposizioni per le nomine tenendo conto delle competenze necessarie per la gestione dei diversi processi, assicura la formazione e stabilisce il sistema premiante, basandosi sull'analisi dei risultati ottenuti.

Fattori di qualità

Nella gestione delle risorse umane sono fattori rilevanti:

- la trasparenza nell'attribuzione degli incarichi e degli incentivi da parte della direzione
- la definizione per ogni incarico di responsabilità, di obiettivi misurabili o osservabili da raggiungere e delle relative modalità operative
- la gestione delle comunicazioni interne anche attraverso le nuove tecnologie
- la tenuta di un database con le competenze curriculari ed extracurriculari del personale
- la correttezza e tempestività della gestione di stato giuridico, pagamenti e pratiche amministrative
- la formazione e l'aggiornamento del personale.

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

Misure e monitoraggi sono indirizzati a verificare:

- 1 il coinvolgimento del personale nel conseguimento degli obiettivi
- 2 il raggiungimento degli obiettivi fissati
- 3 il grado di soddisfazione del personale
- 4 il clima di collaborazione, il reciproco rispetto e la mutua fiducia tra le diverse componenti
- 5 l'efficacia e l'efficienza della gestione del sistema informativo e della formazione
- 6 la qualità e la quantità dei reclami e gli esiti delle azioni preventive e correttive

Riesame e miglioramento

Il sistema di gestione delle risorse umane è riesaminato in seno allo staff e con la RSU almeno una volta l'anno. La base per il miglioramento continuo dovrebbe essere il controllo dei processi che portano alla soddisfazione di tutte le parti interessate/utenza. Per le decisioni sono utilizzati dati e informazioni verificate sulle principali performance.

1.3 Gestione servizi tecnici (area assistenti tecnici)

Organizzazione e gestione

La direzione nomina un responsabile per la didattica e/o i sussidi per ogni laboratorio attivo.

Il responsabile del laboratorio fissa gli orari, definisce le proposte di acquisto delle nuove attrezzature, fissa i turni di utilizzo e le registrazioni, le modalità delle tarature e dei controlli. Controlla che gli orari vengano affissi e che il laboratorio venga utilizzato coerentemente con l'attività didattica e secondo le necessità di tutti.

Prende in carico la gestione del materiale e delle attrezzature del laboratorio, espone gli elenchi dei beni disponibili, ne cura la manutenzione ordinaria e straordinaria, controlla l'utilizzo corretto degli strumenti.

Periodicamente effettua la taratura e il controllo degli strumenti di misura per mantenerne la funzionalità all'uso. Tali operazioni sono registrate.

Il responsabile del laboratorio collauda il materiale acquistato in collaborazione con la commissione collaudo della scuola.

Fattori di qualità

Le apparecchiature sono mantenute idonee all'uso senza interruzioni dovute a cause prevedibili e rimovibili con azioni preventive. Eventuali disagi danno luogo ad azioni correttive con tempi di fermo minimi. Le interruzioni vengono esaminate nel riesame di fine anno per gli effetti che hanno avuto sulla didattica.

I laboratori sono utilizzati da tutte le classi con modalità e tempi definiti dal dipartimento.

Le necessità di utilizzo da parte di altri dipartimenti sono approvate/pianificate dal responsabile del laboratorio.

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

Vengono effettuati i controlli e i monitoraggio sulla performance utilizzando i seguenti indicatori:

- Il tempo medio settimanale di utilizzo dei laboratori, il tempo massimo e quello minimo in rapporto alla programmazione del dipartimento.
- I costi e il tempo necessario per la riparazione della strumentazione e dei sussidi.
- I tempi di interruzione dovuti ai disagi
- L'entità degli acquisti per il rinnovo in rapporto all'anno precedente
- Le risorse acquisite all'esterno
- I Risultati delle azioni preventive e correttive

Riesame e miglioramento

L'andamento dei servizi tecnici, sulla base degli indicatori predefiniti, è riesaminato almeno una volta l'anno in una riunione tra la direzione e gli addetti.

I dati confluiscono nel riesame periodico complessivo della direzione.

1.4 Gestione servizi ausiliari

Organizzazione e gestione

I servizi ausiliari coprono l'area dei servizi di vigilanza, di accoglienza di cittadini e utenti, di controllo della sicurezza, dell'ambiente e di pulizia dei locali. Sono organizzati e gestiti dal direttore amministrativo. La direzione incarica uno o più responsabili per il coordinamento dei turni e del servizio. A ogni incarico sono assegnati incentivi e obiettivi per la qualità.

Fattori di qualità

La vigilanza e le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole e sicura per gli allievi, per il personale e per le famiglie. Il supporto alla didattica deve facilitare l'utilizzo delle apparecchiature e dei laboratori.

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

Il servizio ausiliario viene controllato con periodicità definita per quanto riguarda il clima e la collaborazione tra colleghi, con i docenti e le famiglie, il coinvolgimento di tutto il personale negli obiettivi dell'istituto, i rapporti con gli allievi, le pulizie, lo svolgimento degli incarichi affidati. La soddisfazione del personale viene monitorata con colloqui e indagini con questionario.

Riesame e miglioramento

L'andamento dei servizi ausiliari viene riesaminato almeno una volta l'anno per avviare azioni di miglioramento. Per le decisioni sono utilizzati dati e informazioni derivate dalle misure di performance.

1.5 Gestione fornitori

Organizzazione e gestione

La direzione individua un responsabile per la selezione dei fornitori e per la stipula dei contratti. Mantiene aggiornato un database di fornitori in numero adeguato alle proprie esigenze, verificando la loro capacità di fornire servizi/prodotti rispondenti ai requisiti in modo tempestivo e a costi ottimali.

Attribuisce ai fornitori un punteggio che rivede o conferma dopo ogni fornitura.

Il direttore amministrativo assicura che gli ordini per i prodotti approvvigionati siano adeguati rispetto ai requisiti definiti dalla direzione dell'IS.

Fattori di qualità

Sono fattori di qualità la capacità:

- di fornire prodotti/servizi adeguati agli obiettivi e riferiti al costo più conveniente
- di stabilire relazioni di reciproco vantaggio per lo sviluppo di progetti comuni e acquisire risorse e competenze
- di mantenere comunicazioni efficaci e tempestive

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

La valutazione dei nuovi fornitori e/o di quelli già accreditati comprende i seguenti criteri:

- la valutazione di credenziali ed esperienze pregresse
- l'analisi della qualità dei materiali, del prezzo, della modalità di consegna e della capacità di risposta ai problemi
- la capacità di fornire assistenza
- la capacità logistica e la tempestività delle consegne
- il rapporto costo-benefici
- la facilità di contatto

Riesame e miglioramento

Il punteggio attribuito a ogni fornitore è controllato e aggiornato a ogni fornitura. Il data base è aggiornato annualmente. Le proposte di miglioramento confluiscono nel riesame della direzione.

1.6 Gestione infrastrutture e risorse finanziarie

Organizzazione e gestione

Gestione infrastrutture

La direzione gestisce la manutenzione ordinaria e straordinaria con propri mezzi e/o in collaborazione con gli EELL competenti.

La manutenzione ordinaria e straordinaria mantiene l'edificio in condizioni idonee a soddisfare le esigenze operative; sono definite tipologia, frequenza della manutenzione e verifiche del funzionamento di ogni elemento dell'infrastruttura e delle risorse materiali.

Gestione risorse finanziarie

La direzione individua le esigenze e le fonti di risorse finanziarie in base alle richieste interne e ne gestisce l'uso per la realizzazione del POF.

Ricerca, inoltre, vie innovative per l'acquisizione di risorse finanziarie da partner e parti interessate, sulla base di progetti condivisi.

Fattori di qualità

Sono fattori di qualità:

- infrastrutture adeguate all'uso e attrezzate
- Numero, dimensione (superficie, cubatura e capienza), arredi di aule e laboratori in rapporto all'offerta formativa
- Dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) delle aule speciali e dei laboratori in rapporto alla programmazione didattica e alle richieste del territorio e delle parti interessate
- Numero, dimensione, dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale per attività curriculari ed extracurriculari delle palestre
- Numero, dimensioni, capienza, dotazione (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale per attività curriculari ed extracurriculari delle sale riunioni in rapporto alle attività svolte
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.) in rapporto alle esigenze del POF
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito dei libri in dotazione delle biblioteche in rapporto alle esigenze didattiche
- Numero dei servizi igienici e degli spazi di servizio per docenti e genitori, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per persone in situazione di disabilità

2. infrastrutture sicure e accessibili

- Assenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori o montacarichi
- Esistenza di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.)
- Attuazione di un Piano di evacuazione dell'edificio in caso di pericolo e sua esposizione nelle aule
- controllo dei fattori fisici: calore, rumore, luminosità, igiene, umidità, pulizia

3. completezza della documentazione di legge

4. manutenzione ordinaria e straordinaria adeguata all'utilizzo continuativo dei locali.

I fattori di qualità in rapporto alla gestione delle risorse finanziarie sono:

- Capacità di supportare le attività del POF
- Capacità di acquisire risorse all'esterno dell'istituto
- Potenziamento negli anni delle attrezzature, comprese quelle informatiche

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

La direzione controlla che l'IS sia dotato di risorse materiali (infrastrutture, attrezzature e sussidi) con caratteristiche, funzioni, prestazioni, disponibilità, costi di gestione idonei allo svolgimento delle attività istituzionali.

L'ambiente di lavoro è tale da influenzare la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni del personale, con riflessi sull'intera attività dell'IS e la cui adeguatezza è verificata con colloqui o rilevazioni strutturate.

Le misure sulle risorse finanziarie riguardano il rapporto con il POF e con le necessità future dell'istituto.

Riesame e miglioramento

Il riesame è effettuato almeno una volta all'anno e i dati sono analizzati per azioni di miglioramento

1.7 Gestione documentazione sistema qualità ed eventuale accreditamento regionale

Organizzazione e gestione

La direzione incarica uno o più responsabili per la gestione dei sistemi qualità (e, se necessario, un responsabile dell'accreditamento regionale per ogni sede) e per l'organizzazione degli audit interni ed esterni. Il personale responsabile tiene aggiornata la documentazione: il Manuale della qualità, la documentazione inerente il Manuale operativo regionale (se la scuola è accreditata), le procedure obbligatorie, i documenti e le registrazioni della qualità. La documentazione per la qualità e l'accreditamento regionale è identificata, archiviata e resa facilmente rintracciabile nei luoghi in cui è utilizzata.

Fattori di qualità

Sono fattori di qualità il rispetto dei requisiti per la gestione della documentazione riportati nelle Linee guida sui sistemi qualità e nei manuali operativi della Regione (se necessario).

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

La Direzione verifica periodicamente la documentazione del SGQ, per valutarne l'efficacia e l'efficienza e per individuare eventuali modifiche per il suo miglioramento e l'andamento complessivo dell'istituto in tutte le aree dei SAPERI.

Riesame e miglioramento

I risultati confluiscono nel riesame complessivo dell'andamento dell'istituto. Il riesame deve avere un impatto verificabile sul miglioramento delle attività, dei processi, dell'organizzazione, dell'utilizzo delle risorse; su modifiche tempestive al Piano

dell'Offerta Formativa, gestione dei rischi e delle non conformità, adeguamento a nuove norme e regolamenti.

La direzione analizza strategie e risultati ottenuti e, se necessario, migliora il processo del riesame.

2 APPRENDIMENTI

Organizzazione e gestione

Il processo di insegnamento-apprendimento è un processo didattico-pedagogico sotto il diretto controllo della scuola solo per gli aspetti relativi all'erogazione dell'insegnamento in quanto l'apprendimento è frutto di un concorso di eventi che dipendono in parte dagli allievi/e e dal relativo contesto socio-economico. L'istituto si fa quindi carico di gestire al meglio gli aspetti legati alla progettazione, pianificazione, erogazione e controllo dei servizi di insegnamento.

La direzione attribuisce specifici incarichi di coordinamento con autorità, responsabilità e obiettivi nelle aree/processi per la gestione del Piano dell'offerta formativa (POF).

Della progettazione didattica, comprendente tutte le fasi della programmazione da parte dei dipartimenti/ambiti e dei Consigli di classe, sono responsabili i rispettivi coordinatori.

Fattori di Qualità

Sono fattori di qualità per gli apprendimenti:

- *I dipartimenti/ambiti concordano* i programmi essenziali per ogni anno di corso, gli strumenti, i criteri e i tempi delle valutazioni, il numero, la tipologie delle prove sommative da fare effettuare nell'anno e i termini per la consegna degli elaborati corretti agli studenti, stipulando su questi aspetti un patto formativo (vedi punto 4) e definendo modalità di verifica collegiali
- i Consigli di intersezione/interclasse/classe elaborano, approvano e attuano la programmazione didattica, proposta dai dipartimenti/ambiti
- i dipartimenti/ambiti e i CC sottopongono la programmazione a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, sulla base degli esiti ottenuti, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere"
- i genitori ricevono informazioni dettagliate sulle situazioni anomale quali ritardi ricorrenti, compiti non presentati, carenze nello studio, assenze non giustificate. I genitori possono visionare gli elaborati e le relative correzioni, conoscono le griglie di valutazione delle prove di verifica. Ai ragazzi debbono essere fornite indicazioni utili per il recupero individuale, nelle prove orali e scritte
- tutte le parti interessate possono conoscere gli obiettivi della scuola, i piani e i programmi, i progetti, i risultati ottenuti ed esprimere pareri e formulare proposte o suggerimenti
- la scuola pianifica e realizza *continuità orizzontale* tra le stesse materie nello stesso anno di corso e *verticale* per la stessa materia negli anni successivi.
- i criteri di valutazione sono condivisi e concordati nei dipartimenti/ambiti e CC.

- le metodologie e gli approcci di insegnamento diversificati sono elaborati sulla base dei bisogni formativi rilevati
- la scuola è attenta ai compiti e allo studio a casa per rispettare il giusto equilibrio tra il tempo da dedicare allo studio e il tempo libero e tiene conto della distribuzione dei compiti in classe e delle interrogazioni nell'arco della settimana
- la scuola attiva una piattaforma FAD (per la formazione a distanza) per permettere ai ragazzi/e che non possono frequentare di recuperare le lezioni perse.

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

L'istituto controlla:

- gli esiti finali positivi dei ragazzi in rapporto agli obiettivi e alla situazione d'ingresso,
- la rilevazioni sui risultati degli apprendimenti nelle varie classi che vengono sottoposte ad analisi di trend negli anni (per misurare il valore aggiunto) e a confronto sia con gli standard nazionali, forniti dall'INVALSI tramite il Servizio Nazionale di Valutazione (SNS), sia con i risultati di istituti ritenuti leader nel proprio settore.
- gli indici di dispersione, l'indice dei debiti recuperati in rapporto ai debiti totali, degli esiti occupazionali sul numero dei diplomati in cerca di lavoro, della riuscita nell'ordine di scuola successivo rispetto agli iscritti.
- i risultati delle varie forme di azioni preventive dell'insuccesso scolastico attraverso attività di recupero e approfondimento.

Nella rilevazioni delle attese delle studentesse e degli studenti sono prese in considerazione la qualità della relazione con l'analisi dei risultati di rilevazioni di clima interno alle classi e alla scuola, utilizzando strumenti come focus group, questionari ecc. L'istituto definisce le modalità per la valutazione diagnostica, formativa e sommativa degli apprendimenti disciplinari e trasversali in un'ottica di coerenza con l'intero percorso formativo. In caso di insuccessi superiori al 20% il consiglio di classe esamina le cause per rimuoverle.

Riesame e miglioramento

La scuola *riesamina due volte l'anno*, con le parti interessate e sulla base dei risultati scolastici, il Piano dell'Offerta Formativa (inclusa la missione e la visione dell'istituto, gli obiettivi per la qualità).

Nel riesame, l'IS *valuta*:

- le proprie strategie in relazione ai risultati
- il clima e la soddisfazione di tutte le parti interessate
- la comunicazione interna ed esterna
- la flessibilità (capacità di adattare i programmi a situazioni impreviste, vedi monitoraggio), la reattività (capacità di rispondere rapidamente a situazioni impreviste)
- l'organizzazione e la gestione della didattica
- gli esiti delle azioni preventive e correttive

In seguito agli esiti l'IS, sentiti gli OOCC e le parti interessate, attiva azioni di miglioramento secondo il ciclo PDCA.

3 PARI OPPORTUNITÀ

Organizzazione e gestione

L'istituto realizza azioni positive per le pari opportunità di genere, sociali, culturali, di provenienza, lingua, religione ed economiche, attribuendo specifici incarichi e attivando iniziative e progetti didattici e di formazione del personale.

Fattori di qualità

- monitoraggio dell'andamento del POF in rapporto alle azioni positive per le pari opportunità
- controllo dell'efficacia dei percorsi e delle metodologie differenziate per il successo di ciascuno, assenza di pratiche discriminative o coercitive nei confronti di tutte le persone
- azioni positive di sostegno nell'adozione dei libri di testo
- diffusione dei principi di eguaglianza all'interno dei regolamenti delle classi, partecipazione degli studenti alle attività e alla vita della scuola senza esclusioni di genere o condizione economica o di provenienza.
- azioni premianti e incentivi previsti per tutte le classi
- borse di studio e sussidi a seconda delle necessità per garantire il diritto allo studio
- azioni di recupero didattico e supporto psicologico
- riconoscimento tangibile e simbolico delle migliori pratiche e azioni di prevenzione del burning out e di mobbing nei confronti del personale
- organizzazione del lavoro finalizzata a diffondere le buone pratiche, ad allineare gli obiettivi delle singole persone con quelli della scuola e a responsabilizzare le persone a prendere decisioni
- rilevazione dei prerequisiti e delle azioni di compensazione e progettazione percorsi differenziati per raggiungere gli obiettivi stabiliti
- attività d'accoglienza nei confronti degli studenti e del personale per un positivo inserimento nei percorsi di studio, fornendo informazioni e supporto
- attività di orientamento in ingresso, durante il percorso formativo e in uscita mediante incontri con genitori e allievi, docenti dell'ordine di scuola precedente e successivo, rappresentanti del territorio, visite alla scuola e ai laboratori, attività o laboratori ponte di collegamento, iniziative comuni con le altre scuole
- interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica e il controllo sulle assenze ingiustificate
- impegno a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico
- apertura della scuola nelle ore pomeridiane

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

Sono effettuati controlli nel corso dell'anno disaggregando i dati in ragione del genere e degli altri fattori discriminativi.

Riesame e miglioramento

Il riesame va effettuato dalla direzione almeno una volta all'anno. Tutte le componenti scolastiche sono coinvolte nella progettazione del miglioramento.

4 ETICA E RESPONSABILITÀ SOCIALE

Organizzazione e gestione

L'istituto adotta una Carta dei Servizi, che ha come riferimento gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana; definisce una missione, la vision e la politica della qualità coerente con i principi del TQM descritti nelle norme ISO e nei modelli di autovalutazione per l'eccellenza CAF/EFQM: orienta la propria azione secondo i principi deontologici degli impiegati dello stato e le norme dello statuto delle studentesse e degli studenti. Adotta un regolamento d'istituto che riporta le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni, sanzioni e modalità per le conciliazioni
- regolamentazione delle giustificazioni dei ritardi, delle uscite, delle assenze
- conservazione delle strutture e delle dotazioni
- modalità di comunicazione con studenti e genitori.

I leader della scuola creano principi deontologici e valori di riferimento, li integrano nel loro comportamento e agiscono come modello di riferimento.

Fattori di qualità

- L'istituto definisce la propria missione, vision e valori di riferimento in appositi documenti, quali il POF, la Carta dei servizi e il regolamento interno, e svolge iniziative pianificate per diffonderne la conoscenza.
- La scuola, gli allievi e i genitori stipulano un patto formativo in base al quale

I docenti si impegnano a far conoscere agli allievi:

- gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi, i tempi, i metodi tipici della disciplina
- l'offerta formativa di ogni docente
- gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

I genitori e gli studenti si impegnano a:

- tener conto delle informazioni che la scuola fornisce sui percorsi formativi
- collaborare nelle attività di recupero per i casi di criticità.

- Scuola e genitori stipulano un contratto formativo nel quale sono esplicitati gli impegni reciprocamente assunti anche in relazione alle diverse offerte formative della scuola, alle condizioni e alle modalità per l'iscrizione ai corsi.
- Nello svolgimento dei programmi l'IS dimostra attenzione per i principi deontologici, la salute e la sicurezza, l'impatto ambientale, la conservazione delle risorse energetiche e i riflessi delle proprie attività sulla società in genere e difende gli interessi della comunità territoriale
- La scuola persegue con progetti e attività diffuse i valori della legalità, della trasparenza, dell'equità, del rispetto della diversità. Questi valori sono perseguiti mediante l'attivazione di commissioni trasparenza, di linee guida e codici di condotta in grado di orientare il comportamento professionale quotidiano del personale
- L'istituto interagisce con tutte le parti interessate/utenza, con i rappresentanti della realtà esterna e con i fornitori per promuovere il cambiamento.
- I leader della scuola promuovono un clima di reciproco rispetto e fiducia nel lavoro e creano le condizioni di lavoro più favorevoli.
- I risultati scolastici sono fatti conoscere a tutte le parti interessate mediante affissione all'albo e comunicazione agli OOCC.
- L'istituto gestisce i processi interni, orientandoli al soddisfacimento delle esigenze di tutti i principali portatori d'interesse, secondo le indicazioni delle "Linee guida per la Qualità e l'Eccellenza" dell'USR Piemonte.
- Il personale è responsabilizzato e coinvolto nel perseguimento degli obiettivi stabiliti. Le persone sono valorizzate attraverso il riconoscimento e lo sviluppo delle loro conoscenze e competenze.
- Gli incentivi sono raccordati al merito professionale

Nell'istituto è attiva una commissione per la conciliazione delle controversie interne e per l'etica, a cui possono rivolgersi tutte le parti interessate in caso di divergenze o per chiedere chiarimenti su sanzioni, votazioni.

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

L'IS effettua autovalutazioni periodiche per l'analisi delle proprie strategie in relazione ai risultati ottenuti e adotta piani di miglioramento. L'andamento dell'IS per gli aspetti legati all'etica (attuazione del regolamento, ricorsi, rilievi del personale e degli studenti...) è riesaminato da tutte le componenti scolastiche almeno una volta l'anno. Almeno annualmente sono riesaminati carta dei servizi, regolamento e documenti formali.

Riesame e miglioramento

Sono input per il riesame:

- le sanzioni erogate e le conciliazioni
- i risultati delle azioni correttive
- l'efficacia delle azioni di miglioramento
- le prestazioni di istituti del proprio grado di istruzione.

5 RICERCA, AGGIORNAMENTO, SPERIMENTAZIONE

Organizzazione e gestione

Il dirigente e lo staff identificano i processi/servizi da migliorare sulla base dei riesami effettuati, dei progetti da sviluppare e/o delle innovazioni da introdurre.

I processi/servizi vengono migliorati promuovendo:

- piani di aggiornamento professionale
- progetti di ricerca,
- iniziative di innovazione e sperimentazioni, promosse anche con il confronto con gli altri istituti o con i partner, secondo il ciclo PDCA.

Fattori di qualità

Sono fattori di qualità:

- sviluppo di piani basati sui bisogni presenti e futuri dell'IS e dei singoli dipendenti (compresa la formazione dei nuovi inseriti)
- collaborazioni e sviluppo delle attività di confronto e apprendimento con gli altri IS, con le parti interessate, i partner e le istituzioni culturali, educative e di volontariato
- valorizzazione e utilizzo del potenziale innovativo e creativo del personale
- coinvolgimento del personale e delle loro rappresentanze nella progettazione e sviluppo di piani e strategie, nella definizione dei processi e nell'identificazione e implementazione delle azioni di formazione, ricerca, sperimentazione
- istituzione di un data base con le competenze informali e non formali del personale, da utilizzare per gli incarichi e la ricerca, la sperimentazione e l'aggiornamento
- utilizzo di modalità adeguate di formazione (ad es. strumenti multimediali, tutoring, tirocini, formazione a distanza)

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

- numero di progetti realizzati in relazione ai pianificati
- numero dei partecipanti coinvolti rispetto alla totalità
- ricadute in termini di nuove attività e di innovazioni (controllate col ciclo PDCA) rispetto al numero complessivo di iniziative.
- numero di collaborazioni che hanno determinato il successo delle iniziative

La direzione effettua monitoraggi sull'efficacia e sul gradimento dei diversi corsi, sull'andamento delle sperimentazioni e delle innovazioni, sui loro risultati in rapporto agli obiettivi, sulla possibilità di una loro diffusione.

Riesame e miglioramento

Il riesame viene effettuato dalla direzione almeno una volta l'anno e si basa su risultati delle indagini di gradimento e ricadute delle attività.

6 INTEGRAZIONE

Organizzazione e gestione

L'istituto stabilisce relazioni con tutte le parti interessate, con le aziende, con gli EELL, con le organizzazioni pubbliche e private e con le istituzioni, nell'ottica degli *obiettivi di Lisbona*, per contribuire allo sviluppo culturale e socio-economico del territorio.

L'istituto promuove/partecipa a reti di scuole su problemi specifici (p.e.: qualità, sicurezza, disabilità, comportamenti devianti, sperimentazioni...). Le collaborazioni con altre Istituzioni e/o con Aziende sono anche mirate ad acquisire reciprocamente competenze e risorse, a promuovere l'innovazione, la ricerca e l'aggiornamento.

Fattori di qualità

Sono fattori di qualità:

le relazioni con i partner chiave e strategici (altre scuole, EELL, aziende...):

- gli accordi, i progetti e le attività condivise,
- la definizione di responsabili della gestione delle relazioni,
- il numero di reti con altre scuole e con il territorio,
- l'acquisizione di idee, di risorse immateriali e materiali dai partner,
- le attività di raccordo con le scuole dell'ordine precedente e successivo.

le relazioni con i cittadini/clienti e con le parti interessate:

- il coinvolgimento nei processi decisionali
- la raccolta dei suggerimenti e dei reclami
- la comunicazione attraverso report annuali, conferenze, pubblicazioni e gestione siti web

l'impatto sociale dell'attività dell'IS

- supporto (finanziario o di altro genere) alle attività sociali locali (terzo mondo, svantaggio...)
- esistenza di programmi di prevenzione dei rischi per la salute, la sicurezza in genere e stradale, in particolare l'ambiente
- sviluppo di piani per l'educazione permanente e ricorrente
- offerta di corsi, conferenze, manifestazioni culturali e artistiche al territorio
- messa a disposizione di spazi e strutture per attività del territorio coerenti con la propria mission.

Misure, Riesame e Miglioramento

Misure di performance

Per l'immagine esterna

- n. riconoscimenti e premi
- presenza sui media
- n. manifestazioni comuni

Per i prodotti e servizi

- n di progetti, n. accordi,
- attività acquisite dai partner,
- partecipazione agli incontri,
- numero dei suggerimenti e dei reclami e gli interventi,
- n programmi prevenzione e qualità,
- corsi extra, iniziative per il territorio, impatto,
- indagini di gradimento con trend positivo

Per la fedeltà cliente

- Conferma degli accordi
- Riproposizione di attività
- Iscrizione di allievi della stessa famiglia o dalla stessa scuola
- Attestati positivi e partecipazione alle attività

Riesami e Miglioramento

Il riesame deve essere effettuato dallo staff almeno una volta l'anno e deve riguardare i processi e i risultati ottenuti nelle seguenti aree di attività:

- le relazioni con i partner chiave e strategici (altre scuole, EELL, aziende):
- le relazioni con i cittadini/clienti e con le parti interessate:
- l'impatto sociale dell'attività dell'IS.

Il riesame deve avviare attività di miglioramento nelle aree carenti secondo il ciclo PDCA.

ALCUNE DICHIARAZIONI SUL MARCHIO

Da La Repubblica del 12/4/2010

“Con SAPERI abbiamo voluto fornire alle scuole uno strumento per interpretare e certificare i risultati, oltre che in termini organizzativi, anche in chiave didattica-spiega Francesco de Sanctis, Direttore dell’Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte, presidente del Comitato Interistituzionale che assegna la certificazione – e la nostra esperienza si sta diffondendo in tutto il territorio nazionale.”

Intervista al Dott. Francesco de Sanctis, già Direttore Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte, attualmente Direttore Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia.

Liceo Classico “Lanza” di Foggia

La nostra Scuola viene vista sempre più come Sistema Integrato, nel quale confluiscono non solo le componenti Docenti ed Alunni, ma anche, ed in misura sensibile, le Famiglie e le componenti Socio-culturali presenti sul territorio locale e non. A solo titolo di esempio, le iniziative culturali extracurricolari si vanno sempre più delineando come aspetti di un progetto formativo serrato ed unitario.

La concessione del Marchio e la trasparenza nella frequente comunicazione Scuola-Famiglia hanno dato una visibilità particolare al Liceo a livello cittadino e dell’intera provincia. La nostra Scuola viene quindi vista come punto di riferimento per la crescita dei giovani.

L’esperienza segna uno dei momenti più alti della storia del Liceo Lanza, che raccoglie la sfida di un impegno crescente nell’attività formativa e culturale per tutta la comunità del nostro territorio.

Dirigente Prof. Giuseppe Trecca – Responsabile Qualità Prof.ssa Rosella Franciosa

Istituto Statale di Istruzione secondaria superiore “Valle Seriana” (Bergamo)

Il sistema S.A.P.E.R.I. ha innanzitutto il pregio della gratuità e dell’essere costruito per valutare davvero una scuola. Si sottolinea l’avverbio, perché il disciplinare tecnico di S.A.P.E.R.I. conosce cosa è una scuola e quale ne sia l’alta funzione. La natura pubblica del sistema S.A.P.E.R.I. ha infatti il pregio di riconoscere come valore fondamentale la formazione e soprattutto la personalità dello studente.

Ancora, un sistema che valuta i progetti educativi innanzitutto in termini di qualità culturale e didattica (anziché di corretta registrazione procedurale), che pone esplicitamente Etica e pari opportunità tra i fattori da valutare, che obbliga la scuola ad uscire dal proprio guscio per integrare ai più vari livelli nello sviluppo del Paese, permette finalmente al nostro Istituto di riconoscere nella parola Qualità non più un’entità astratta fastidiosamente materializzantesi in una scartoffia da riempire, ma un modo concreto, chiaro e condivisibile di fare scuola.

Dirigente Scolastico Prof. Alessio Masserini – Responsabile Qualità Prof. Luigi Girelli

Istituto Comprensivo Nasi Moncalieri (Torino)

Dal 2010, a vari livelli, sono stati coinvolti tutti i soggetti che operano nella scuola e gli utenti. Possiamo quindi affermare che l’adesione al Marchio SAPERI rappresenta un’ottima opportunità di proseguire nell’autovalutazione di Istituto utilizzando strumenti e procedure già validati e collaudati, nell’ottica del miglioramento continuo della qualità.

Dirigente scolastica Prof.ssa Carla Eandi



Hanno ottenuto il Marchio collettivo SAPERI per la Qualità e l'Eccellenza della Scuola i seguenti Istituti:

I sessione aprile 2009

*IIS D'Oria Ciriè (To)
I.C. Gasparini di Novi di Modena
D.D. ACQUI (AL)
D.D. I Circolo Valenza (AL)
I.I.S. VIII Marzo Settimo (To)
L.C. D'Azeglio Torino
I.I.S. Eula Savigliano (CN)
S.M. Sacco Fossano (CN)
D.D. Casalegno Torino
IPSSAR Zegna di Trivero (BI)
I.C. Casale 2 (già IC Negri) (AL)
I.C. via Sidoli Torino (già DD Dogliotti)*

II sessione

*I.C. di Borgaro (To)
I.I.S. Bona di Biella (già ITC Bona e IIS P. Sella)
I.C. Bramante di Fermignano (PU)
IC Tortona A (AL)
IC Tortona B (AL)
(ex SMS Valenziano di Tortona)
L.S. Peano di Tortona (AL)
I.C. Nasi di Moncalieri (già DD IV Circolo)(To)
IIS Cigna-Garelli di Mondovì (CN)
L.S. Gramsci di Ivrea (To)*

III sessione

*DD Mazzini di Torino
DD Caluso (To)
ISS Valle Seriana di Gazzaniga (BG)
IC Borsi Milano
I.C. di Susa (To)
L.C. Lanza di Foggia
Liceo polivalente Imbriani di Avellino
IIS Alessandrini Marino di Teramo
IIS Einstein Torino
Liceo Ulivi di Parma
L.S. Spezia di Domodossola (VB)*

IV sessione

*ISS Romero-Albino Bergamo
I.C. Ciriè 1 (To)
IIS G. e Q. Sella di Biella
Liceo Rosa di Susa*

V sessione

*IC Niccolò Tommaseo (To)
IC Villanova d'Asti (AT)
L.S. Cattaneo Torino
Primo Liceo Artistico Torino
L.S. Giordano Bruno Torino
SMS Nieve Matteotti Torino
ITES Rosa Luxemburg Torino*

Marchio Nazionale S.A.P.E.R.I.

ORGANIGRAMMA

Titolare del Marchio

Direttore Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte

Compiti: concedere il Marchio sulla base degli audit (Peer Review) e del parere del Comitato Interistituzionale

Comitato Interistituzionale di Controllo

Compiti: Approvare la concessione del riconoscimento del Marchio SAPERI alle scuole su proposta degli auditor

Presidenza: Direttore Generale

Enti rappresentati: Ufficio Scolastico Regionale, Regione Piemonte, Unione delle province Piemontesi, ANCI, Unioncamere, ANSAS, AICQ Piemontese, CGIL, CISL, UIL, GILDA

Commissione Qualità USR Piemonte

Compiti: Definire linee di indirizzo e modalità operative

Coordinamento: *Silvana Di Costanzo*

Componenti: *Graziella Ansaldo Fresia, Valter Careglio, Antonia Di Costanzo, Vito Infante, Franco Rigola, Giuliana Priotti, Laura Tomatis*

Gruppo di Progetto –

Compiti: Rielaborare le proposte delle scuole e le traduce in proposte di requisiti

Coordinamento: *Vito Infante*

Componenti: *Simonetta Labanti, Antonia Di Costanzo, Graziella Ansaldo Fresia, Benito Scriva Barreca, Virginia Vergnano, Rosanna Discanno, Patrizia Piazza, Pasquale Trivisonne (della Rete SIRQ), Scuole in rete per la Qualità*

Centro di Documentazione sulla Qualità e l'Eccellenza -Marchio SAPERI, dell'USR Piemonte

Compiti: Organizzare e gestire le attività e promuovere le iniziative culturali, di ricerca e di formazione dell'USR

Presidente: *Silvana Di Costanzo*

Comitato Tecnico Scientifico: *Vito Infante (responsabile del Centro), Rosanna Discanno (docente distaccata sul progetto), Antonia Di Costanzo (responsabile della segreteria organizzativa), Graziella Ansaldo Fresia, Simonetta Labanti, Giuliana Priotti, Benito Scriva Barreca, Virginia Vergnano*

Albo Auditor

Compiti: Tenuta dell'albo, vigilanza, formazione, gestione degli audit secondo la peer review

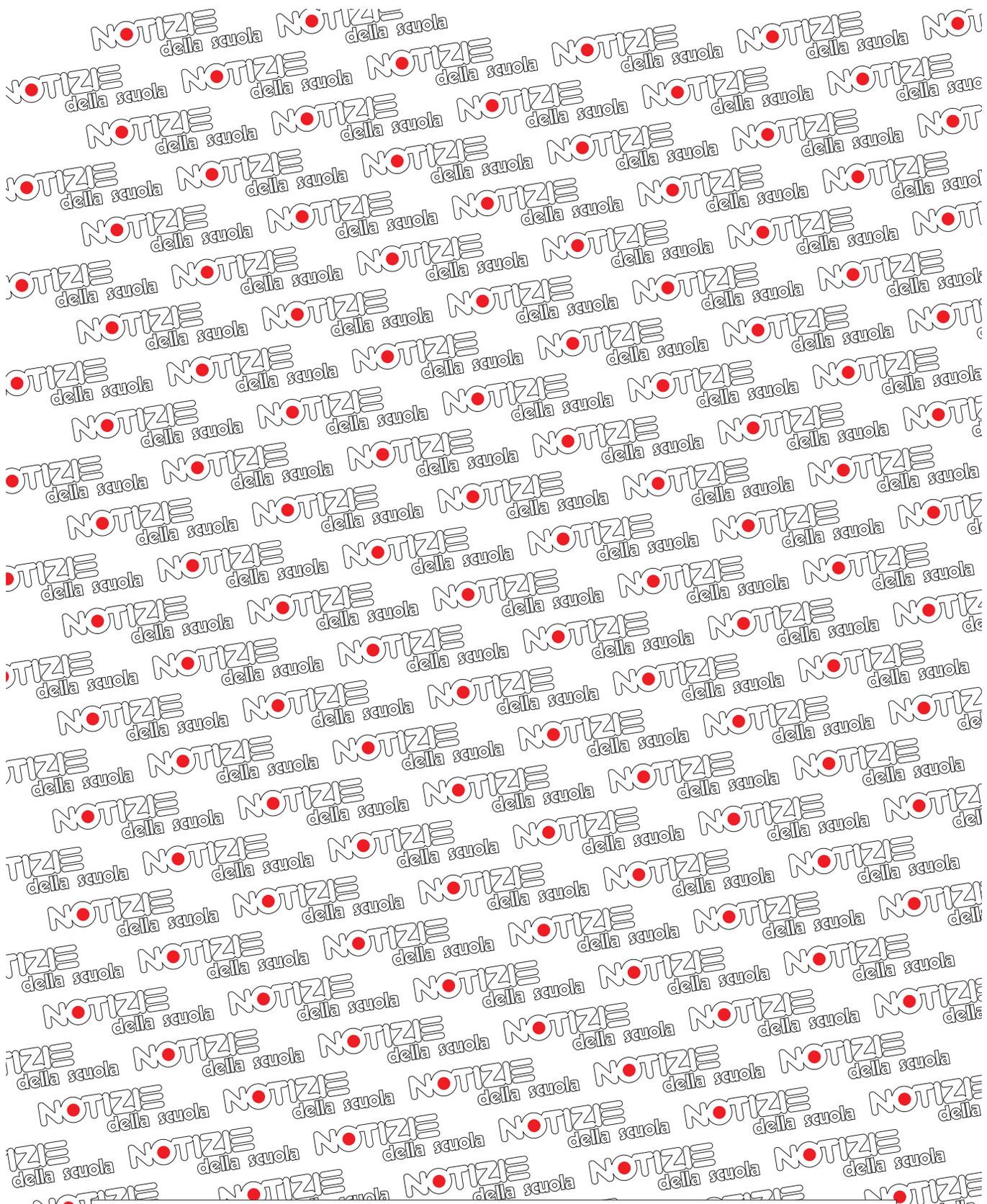
Organi: *Assemblea degli Auditor e Comitato Tecnico Scientifico*

Riferimenti: **Centro di Documentazione presso l'IIS "Tommaso D'Oria" via Prever 13 10073 Ciriè (To) tel 0119210339 fax 011 9210339**

www.marchiosaperi.it

www.sirq.it

e-mail marchiosaperi@gmail.com



Autorizzazione Trib. Napoli n. 2472 del 29.3.1974 - Notizie della Scuola - Piazza Carlo III n. 42
tel. 081.441922 fax 081.210893 - 80137 NA - Tecnodid - Stampa: Grafica Sud - Casalnuovo (NA)

