

RIESAME DELLA DIREZIONE N. 16	Rif.: Norma UNI EN ISO 9001 Rif.: P. 5.6.01 (Riesame della Direzione)	Pagina 1 di 34
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>		
<b>ISTITUTO COMPRENSIVO "UGO FOSCOLO" DI VESCOVATO</b>		
<b>RIESAME DELLA DIREZIONE N. 16</b>		
Data Riunione: 14/03/2017 Integrazione con la <b>Mappa della Rischi</b> del 27/04/2017	Dalle ore: 14.30 alle ore: 17.00	
Partecipanti: D.S. prof. Paola Mirina Bellini D.S.G.A. dott. Tiziana Viti R.S.Q. M° Fausto Spina	Copia a: - Partecipanti - Sito web Istituto	
Verbalizzante: M° Fausto Spina		
Ordine del giorno:		
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Introduzione al Riesame della Direzione</b></li> <li><b>2. Elementi in ingresso al Riesame</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Gestione e controllo dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità</li> <li>2.2 Visite ispettive interne</li> <li>2.3 Analisi risultati della verifica dell'Ente Certificatore</li> <li>2.4 Valutazione delle azioni preventive/correttive avviate</li> <li>2.5 Descrizione e Mappa dei Rischi</li> <li>2.6 Valutazione delle azioni preventive/correttive avviate</li> <li>2.7 Azioni di miglioramento inserite nel RAV</li> <li>2.8 Questionari di Customer Satisfaction 2015/2016</li> <li>2.9 Progetti in corso</li> <li>2.10 Organizzazione dell'Istituto</li> </ol> </li> <li><b>3. Elementi in uscita</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Politica della Qualità</li> <li>3.2 Obiettivi per la Qualità</li> <li>3.3 Gestione delle attrezzature</li> <li>3.4 Progetti di miglioramento</li> <li>3.5 Monitoraggi</li> <li>3.6 Altri monitoraggi</li> <li>3.7 Programmazione delle verifiche ispettive interne</li> <li>3.8 Reperimento e utilizzo delle risorse</li> </ol> </li> </ol>		

## **1. INTRODUZIONE AL RIESAME DELLA DIREZIONE**

Il Responsabile del Sistema Qualità fa presente la sua difficoltà ad organizzare gli Audit interni in tempi più adeguati, poiché il suo orario di servizio distribuito su tutti i giorni della settimana non gli restano che il giovedì e venerdì dalle ore 10.40 alle ore 12.30 o, in alternativa, i pomeriggi.

A suo avviso il continuo cambio dei Dirigenti Scolastici, – quattro in sette anni -, il contemporaneo susseguirsi di mutamenti normativi riguardanti tutti gli ambiti dell'attività dell'Istituto, cui si aggiunge quello dei Responsabili del Sistema Qualità, costituiscono elementi che non hanno facilitato l'assimilazione delle nuove disposizioni e hanno, invece, aumentato il disagio tra il Personale.

Il Responsabile del Sistema Qualità richiama l'attenzione sullo scopo del Riesame della Direzione, illustrando e gli obiettivi:

- Verificare il mantenimento del Sistema di gestione per la Qualità e la sua efficacia
- Verificare il raggiungimento degli obiettivi di qualità e di servizio
- Individuare e pianificare iniziative di miglioramento e far riferimento:
  - Alla documentazione lasciata dall'Ente Certificatore ITALCERT a seguito dell'audit effettuato nei giorni 25 e 26 maggio 2015 per il rinnovo della certificazione, già presentata nel precedente riesame
  - Ai risultati della verifica della soddisfazione dell'utenza, ulteriormente rielaborati
  - Al verbale delle riunioni con la Commissione Qualità per fare il punto sul lavoro svolto.

Il Responsabile del Sistema Qualità, per conseguire gli obiettivi sopra citati, espone gli elementi in ingresso al Riesame, raccolti e preparati:

### **1.1. Verifica degli aspetti gestionali e operativi del Sistema di Gestione per la Qualità**

1.1.1. Gestione e controllo dei documenti della Qualità

1.1.2. Aggiornamento Manuale delle Procedure

1.1.3. Analisi dei risultati delle visite ispettive

1.1.4. Gestione non conformità, reclami degli utenti, richieste ricorrenti

1.1.5. Monitoraggio e misurazione dei processi

### **1.2. Verifica del raggiungimento degli obiettivi di qualità e di servizio**

1.2.1. Gestione delle risorse

1.2.2. Approvvigionamento

1.2.3. Erogazione del servizio

1.2.4. Gestione dell'attività formativa

Per ottenere tali obiettivi:

- Si è mantenuta la continuità nel lavoro di collaborazione dei Dirigenti e dei Responsabili Qualità delle scuole della provincia di Cremona, già in rete per il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Il RSQ, stante la rimodulazione deliberata dal Collegio dei Docenti del 19/10/2016 n°3 che ha ridisegnato i compiti e la composizione delle Commissioni unificando quella della Qualità - Autovalutazione d'Istituto a Autovalutazione RAV, ha partecipato alle riunioni cui è stato convocato, in particolare a quella del 12/01/2017 di cui è corresponsabile insieme alla Funzione Strumentale per l'Autovalutazione d'Istituto -RAV;
- Il RSQ, attraverso la partecipazione alla riunione delle Funzioni Strumentali dell'Istituto e all'intensa collaborazione con la Funzione Strumentale per l'Autovalutazione, ha potuto avere un quadro globale del lavoro educativo e formativo, tracciarlo e renderlo visibile al Sistema Qualità;

- È stato costante e fattivo il confronto fra DS, DSGA e RSQ
- Particolare attenzione è stata riservata alla prosecuzione del processo di de-materializzazione dei documenti.
- Il RSQ ha collaborato con la Funzione Strumentale per il POF per la stesura dei Questionari di Verifica Intermedia e Finale dei Progetti POF rivolti ai docenti, ma anche ai genitori e agli alunni.

La RSQ, inoltre, ha partecipato:

- Agli incontri c/o Istituto “Einaudi” di Cremona con gli RSQ e i DS che aderiscono alla rete cremonese per il Sistema Gestione Qualità.
- Nel mese di novembre 2016 e di aprile 2017 ad attività di confronto e condivisione con le RSQ degli I.C. di Piadena, Casalmaggiore e Gussola.

## 2. ELEMENTI IN INGRESSO

### 2.1 Gestione e controllo dei documenti della Qualità

Si è continuata la revisione, l’aggiornamento e la pubblicazione nello spazio dedicato del sito web d’Istituto **delle Procedure**, finalizzati a mettere in evidenza le modalità concettuali ed operative, mediante le quali si possa “fare Qualità” non formale, eppure certificabile. Tutte le modifiche sono state approvate e sottoscritte dal Dirigente Scolastico.

#### **Nel dettaglio:**

Il Manuale della Qualità è stato eliminato perché sostituito, secondo normativa UNI EN ISO: 2015 dalla Tabella Identificazione dei Processi e dalla Tabella di Informazioni Documentate.

In funzione della nuova normativa e delle nuove prassi didattiche, si sono riviste, aggiornate e pubblicate le procedure:

- P. 7.05.01 “Pianificazione dell’attività didattica”
- P. 7.05.02 “Sviluppo dell’attività didattica”
- P. 5.06.01 “Riesame”
- P. 4.02.01 “Controllo dei Documenti.
- Carta dei Servizi;
- Regolamento d’Istituto
- Sono in corso di revisione anche altre procedure, come la P. 7.5.04 Gestione dell’attività di sostegno per gli alunni diversamente abili - che saranno pubblicate subito dopo l’approvazione del Dirigente Scolastico.

Oltre la normativa scolastica di riferimento il cui elenco è pubblicato nel PTOF, altri documenti significativi sono:

- il Piano dell’Offerta Formativa Triennale 2015/18 (approvato dal Collegio dei Docenti in data 13 Gennaio 2016, con delibera n° 1 e dal Consiglio d’Istituto il 13 Gennaio 2016, con delibera n° 4)
- il RAV per quanto concerne l’analisi dettagliata del contesto in cui opera l’istituto, l’inventario delle risorse materiali, finanziarie, strumentali ed umane di cui si avvale, gli esiti documentati degli apprendimenti degli studenti.
- le **Azioni del Piano di Miglioramento** per quanto riguarda l’analisi dettagliata dei punti essenziali come le priorità, i traguardi di lungo periodo, gli obiettivi di processo fissati, le azioni di miglioramento previste su più anni, la scansione di massima dei tempi e le risorse umane e strumentali coinvolte (approvato dal Collegio dei Docenti in data 13 Gennaio 2016, con delibera n° 1 e dal Consiglio d’Istituto il 13 Gennaio 2016, con delibera n° 4)

- il Regolamento **d'Istituto**
- il **Patto Educativo di Corresponsabilità**, un documento importante che, per la prima volta, mette in evidenza il contratto educativo tra scuola e famiglia e impegna le famiglie, fin dal momento dell'iscrizione, a condividere con la scuola i nuclei fondanti dell'azione educativa" (nota ministeriale del 31/7/2008).

E, inoltre,

- i **Verbali dei Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto**
- il **Documento di valutazione dei rischi e del piano di emergenza** ai sensi del D.L.81/2008 Tutta la documentazione è pubblicata sul sito web di Istituto.
- I verbali delle Commissioni e delle Riunioni degli Organi Collegiali.

## 2.2 Verifiche ispettive

Nell'anno scolastico 2016 – 2017, sono state effettuate le verifiche ispettive interne relative ai processi messi in atto dall'Istituto in sette scuole dell'Istituto. Vista il cambio del DS e la complessità dell'Istituto, il piano di audit interni ha subito delle variazioni rispetto ed ha avuto il seguente sviluppo:

Istituto Comprensivo "Ugo Foscolo" di Vescovato	PIANO AUDIT INTERNO - ANNO 2016/2017											
	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto
Ente: tutte le scuole dell'Istituto Uffici di Segreteria												
Processo												
Pianificazione dell'attività didattica					<b>P</b>		<b>C</b>					
Gestione registri					<b>P</b>		<b>C</b>					
Controllo e sicurezza degli alunni					<b>P</b>		<b>C</b>					
Sviluppo dell'attività didattica					<b>P</b>		<b>C</b>					
Gestione dell'attività di recupero					<b>P</b>		<b>C</b>					
Gestione dell'attività di sostegno per alunni diversamente abili					<b>P</b>		<b>C</b>					

Gestione alunni stranieri					<b>P</b>		<b>C</b>					
Gestione viaggi di istruzione, visite guidate e uscite didattiche					<b>P</b>			<b>C</b>				
Selezione e qualificazione dei fornitori					<b>P</b>			<b>C</b>				
Gestione degli approvvigionamenti					<b>P</b>			<b>C</b>				
Pulizia dei locali					<b>P</b>			<b>C</b>				
<b>P</b> pianificata <b>NM</b> eseguita necessita modifiche <b>C</b> completata												

Le verifiche hanno visto il coinvolgimento della RSQ, per quanto riguarda le scuole, e della DSGA, per quanto concerne gli uffici di segreteria.

L'Istituto è, inoltre, stato sottoposto a verifica ispettiva da parte della RSQ dell'Istituto Comprensivo "G.B. Sacchi" di Piadena.

### **Risultati delle verifiche effettuate**

In riferimento alle non conformità rilevate durante gli audit interni o segnalate dal personale nel corso dell'anno scolastico, sono state aperte le debite azioni correttive ed effettuata, dove possibile per la tempistica, la verifica di chiusura.

La maggior parte delle difformità riguarda la compilazione del registro elettronico. Per l'attuazione delle azioni correttive si è coinvolta la Figura Strumentale Nuove tecnologie - Multimedialità - Coordinamento aree didattiche che si occupa del tutoraggio registri on line e si sono rivolte raccomandazioni, nell'ottica del miglioramento continuo, a docenti e personale ATA inviate, per conoscenza, ai diversi plessi.

#### **2.3 Analisi risultati verifica dell'Ente Certificatore**

A completamento di quanto già riportato nel precedente riesame, si ribadisce che la verifica dell'Ente Certificatore, pur avendo dato esito positivo, ha lasciato aperte alcune raccomandazioni che sono state recepite e per le quali si sono poste in atto alcune azioni di miglioramento e correttive. In particolare è stata effettuata la revisione della Carta dei Servizi e del Regolamento d'Istituto. Nelle riunioni di Programmazione per Classi Parallele sono state ricordate le disposizioni per la conservazione delle verifiche degli alunni, i loro esiti e, infine, sono state raccolte le fotografie e le firme degli autorizzati al ritiro degli alunni.

## 2.4 Azioni preventive/correttive avviate

- L'utilizzo del registro elettronico in tutte le classi della scuola secondaria e della scuola primaria ha avuto esito positivo, nel corrente anno scolastico, si è passati al solo strumento on line, eliminando completamente la versione cartacea.
- Nell'ottica di un'azione orientativa più efficace e che permetta la lettura del successo formativo dei nostri studenti in uscita, nell'ambito dei "Servizi alla Scuola e agli Studenti" si è istituita la Funzione Strumentale "Continuità e Orientamento"
- Sono stati definiti, tra i requisiti delle forniture ICT, gli aspetti di continuità operativa e delle misure minime di sicurezza. In questa ottica, ad esempio, è stata attuata la gara per l'adozione del nuovo registro elettronico.
- Il RSQ ha partecipato, oltre alle attività della rete cremonese per il Sistema Gestione Qualità, ad incontri di confronto e condivisione con l'RSQ dell'I.C. di Piadena, Casalmaggiore e Gussola.
- Nella gara per il reperimento dei fornitori del servizio BUS per i viaggi di istruzione, è stata richiesta la documentazione come da regolamento n. 6 Regione Lombardia 24.12 14
- Le Docenti della Scuola dell'Infanzia hanno ritenuto opportuno mantenere in uso le griglie di osservazione aggiornate perché costruite nel rispetto dei criteri di continuità dell'Istituto.
- Le riunioni del Collegio dei Docenti l'anno scorso sono sempre state convocate in modo unitario, ma si è verificato che ciò non è funzionale alla produttività dell'Organo Collegiale. La complessità dei problemi di ogni grado di scuola richiede adeguati tempi di trattazione che non possono essere troppo dilatati, pena la caduta dell'attenzione e dell'interesse. Si è, pertanto, deciso di convocare il Collegio Unitario esclusivamente per trattare gli argomenti che hanno una ricaduta su tutto l'Istituto o per gli adempimenti di Legge che prevedono delibere unitarie. Le Commissioni e i Gruppi di Lavoro hanno, al loro interno, rappresentanti di ogni ordine di scuola. Tutto ciò ha avuto l'obiettivo di favorire maggiori occasioni di confronto fra i vari ordini di scuola rispetto alle aspettative sugli elementi di continuità.

## 2.5 Mappa dei rischi

### DESCRIZIONE DEI RISCHI

- a) I mutamenti della norma ISO sono stati annunciati al Personale, ma nel corso dei Collegi dei docenti e nelle Assemblee del Personale Ata saranno puntualmente illustrati le modifiche procedurali e le motivazioni sottese alle innovazioni. La Commissione Qualità RAV avrà, in questo processo di cambiamento, la funzione di cerniera tra la Dirigenza/RSQ e i docenti perché i docenti e il personale Ata coinvolto avranno l'incarico di trasmettere e spiegare i nuovi contenuti. Ciò consentirà di evitare allarmismi, ma anche di creare una sensibilità a cogliere il "rischio" nella sua valenza positiva, cioè come opportunità per migliorare ed anche per innescare azioni correttive e preventive dei rischi stessi. Sarebbe indispensabile la stabilità delle figure guida: Dirigente Scolastico, Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi e del Responsabile del sistema Qualità, ma ciò non dipende da questa Direzione

		Fattori interni	
		Punti di forza	Punti di debolezza
Fattori esterni	Opportunità	L'applicazione delle nuove Norme UNI EN ISO: 2015 può contribuire a sviluppare una riflessione più approfondita sull'organizzazione dell'Istituto e ad elaborare una strategia di governances volta a migliorare l'efficacia	L'applicazione della norma richiede tempo per farla conoscere ed assimilare a tutto il personale. L'esperienza dell'introduzione della Qualità nell'Istituto insegna che sono stati necessari anni per far cogliere le opportunità che offre.

		dell'erogazione del servizio.	
	<b>Rischio</b>	L'attenzione ai processi e la necessità di tradurre in azioni operative concrete potrebbe generare "ansia da prestazione", se l'attività non è condotta da Responsabili che assicurano una presenza stabile.	I frequenti mutamenti delle procedure, unitamente a quelli della normativa scolastica, o delle istruzioni operative possono generare confusione e disguidi.

1. Il percorso realizzato negli anni di riflessione sulla Programmazione/verifiche/valutazione/autovalutazione – vedasi POF attuale e precedenti – consente di considerare il fattore dell' "ansia da verifica" come elemento marginale, ma da non sottovalutare. La Dirigenza e il suo staff sono impegnati a far cogliere gli aspetti positivi del nuovo strumento introdotto che assicura visibilità dei risultati ottenuti e offre un riscontro al lavoro svolto dal singolo docente. La Dirigenza, attraverso il controllo dei dati acquisiti, ha l'opportunità d'intervenire direttamente e con riscontri concreti con i docenti che presentano criticità, ma anche di poter dimostrare la bontà del lavoro svolto a genitori che si dichiarassero non soddisfatti. Il luogo più adeguato per la crescita professionale rimane sempre la riunione d'ambito/dipartimentale perché il confronto è più immediato, diretto e coinvolge un numero ristretto di docenti.

		<b>Fattori interni</b>	
		<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
<b>Fattori esterni</b>	<b>Opportunità</b>	La legge 107/2015 tra i provvedimenti ha istituito il RAV che, tra le altre richiede l'elaborazione di strumenti che esprimano dati quantitativi relativamente agli esiti dell'attività didattica rilevati attraverso le verifiche. I docenti della scuola primaria hanno provveduto a tabulare gli esiti delle verifiche comuni del primo quadrimestre e, successivamente, lo faranno per quelle finali. Si avrà l'opportunità di valutare l'efficacia dell'attività didattica dell'Istituto e l'adeguatezza delle prove. Ciò consentirà anche di testare la validità della Programmazione Curricolare delle singole discipline.	Senza un'adeguata riflessione sul senso della tabulazione esiti eccessivamente negativi potrebbero generare senso di inadeguatezza tra i docenti e, conseguentemente, la loro demotivazione.

	<b>Rischio</b>	La gestione della complessità delle azioni da intraprendere per migliorare gli eventuali risultati negativi richiede attività di formazione sia sulla programmazione disciplinare sia sulle modalità di verifica/valutazione. L'aspettativa che ne deriva richiede una grande capacità progettuale e organizzativa del Dirigente, ma anche del Collegio per non essere delusa.	Eccessiva produzione di verifiche o di esercitazioni ad hoc per raggiungere gli standard richiesti che svilirebbero il percorso sin ora fatto sull'inclusione e sulla contestualizzazione del progetto educativo didattico.
--	----------------	--	---

b) La valutazione dei docenti è un atto amministrativo di esclusiva competenza del Dirigente Scolastico, ma prevede un percorso preparatorio che coinvolge non soltanto il Comitato di Valutazione, ma soprattutto il Collegio dei Docenti ed ciascun docente. Per evitare l'insorgere di conflitti all'interno del Corpo Docente e con il Dirigente è necessario, prima di tutto una condivisione di criteri di valutazione chiari e trasparenti frutto di un dibattito approfondito. Pertanto si provvederà, nelle riunioni dell'Organo Collegiale, ad illustrare i singoli passaggi (norma, tabella di valutazione del merito con i relativi "pesi") in modo tale che si formi una corretta cultura della valutazione dell'insegnante. Il Dirigente Scolastico curerà che non si creino situazioni di antagonismo precisando in modo analitico le attività che saranno effettivamente valutate – cosa già fatta nella tabella predisposta lo scorso anno, ma non chiaramente illustrata – e rivedendo i "pesi" che contribuiranno a determinare l'attribuzione del merito. È stato verificato, infatti, che gli insegnanti non contestavano tanto la norma in sé, ma i punteggi assegnati alle attività proposte. La diversa impostazione del percorso avviata quest'anno comincia a dare risultati positivi: il clima relazione Dirigenza – docenti e docente/docente è più sereno, collaborativo e costruttivo.

		Fattori interni	
		Punti di forza	Punti di debolezza
<b>Fattori esterni</b>	<b>Opportunità</b>	La Legge 107/2015 istituisce la "valorizzazione del merito". Attraverso il riconoscimento economico si vuole riconoscere il lavoro dei docenti per attività che migliorino la qualità della scuola. Ai docenti viene data l'opportunità di far conoscere quanto producono e, in questo modo, aumentare il livello della qualità educativo – didattica, ma anche organizzativa dell'Istituto.	L'esiguità del riconoscimento economico potrebbe spingere a limitare l'impegno di diversi docenti e, conseguentemente, il prolungarsi nel tempo la realizzazione delle attività intraprese.
	<b>Rischio</b>	Il concetto di cultura del miglioramento è ormai consolidato. È necessario, però, che sia accompagnato da un'attenta	La corsa al riconoscimento potrebbe portare al moltiplicarsi di proposte che poi potrebbero essere non riconosciute.

		<p>“politica della qualità” che abbia obiettivi concreti e fattibili.</p>	
--	--	---	--

## 2.6 Valutazione delle azioni preventive/correttive avviate

La verifica delle azioni intraprese permette di esprimere le seguenti valutazioni:

- I registri sono compilati in modo più preciso e completo rispetto agli anni precedenti, le programmazioni sono stilate in modo sempre più conforme alle indicazioni date; Confermano la loro efficacia:

- Le raccomandazioni fornite nel rapporto di audit
- Le informazioni fornite durante le riunioni dei Collegi Docenti Unitari e di Settore;
- Le circolari interne

L’utenza si sta abituando ad utilizzare il sito dell’istituto come strumento di comunicazione.

Si è diffusa una maggiore attenzione alla sicurezza e alla salute del “cliente”.

## 2.7 Azioni di miglioramento inserite nel RAV

### - Curricolo, progettazione e valutazione

- a) Elaborare prove comuni di lingua, lingua straniera e matematica per le classi terze della Scuola Primaria e per le classi seconde della Scuola Secondaria di primo grado
- b) Inserire nella programmazione, accanto alla valutazione del singolo docente, una valutazione comune basata su prove strutturate per classi parallele che viene tabulata dal docente disciplinare: gli esiti sono poi sintetizzati dal Coordinatore di Programmazione per metterli a disposizione dell’autovalutazione d’Istituto;
- c) Sviluppare il curriculum verticale per competenze di Istituto attraverso rubriche valutative e compiti di prestazione per ogni ordine di scuola

### Ambiente di Apprendimento

- Il corpo docente è impegnato ad elaborare nuove modalità organizzative dell’ambiente di apprendimento per renderlo più efficace e motivante rispetto all’acquisizione delle competenze da parte degli alunni: nello specifico si stanno diffondendo e realizzando attività di cooperative learning, attività laboratoriali/LIM; sono stati incrementati i percorsi di apprendimento in situazione reale.

### Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane

- a) gruppi di lavoro dipartimentali per la costruzione di prove comuni al fine di costruire rubriche valutative delle singole discipline che si raccordino trasversalmente alle competenze chiave di cittadinanza previste in uscita nei singoli gradi di scuola; particolare attenzione si sta ponendo al raccordo in verticale per definire i traguardi di competenza al termine di ogni grado scolastico, nell’ottica della certificazione delle competenze alla conclusione della scuola primaria e del primo ciclo
- b) Coinvolgimento attivo di tutto il Collegio docenti nell’informazione/diffusione del processo di autovalutazione d’Istituto e di miglioramento (CFR. tabelle riassuntive della verifica degli esiti degli studenti; monitoraggi iniziali, intermedi e finali sia dei progetti attivati che delle programmazioni di classe e personali; valutazione dei percorsi formativi offerti dall’Istituto);

- c) Promozione e diffusione di una didattica innovativa ed efficace e relativa verifica sistematica e trasversale degli apprendimenti (Cfr. % di prove orizzontali; tabulazione dei dati; realizzazione di interventi formativi per la diffusione di pratiche innovative efficaci);
- d) Revisione organizzativa finalizzata all'utilizzo ottimale delle risorse umane, strumentali e finanziarie (gli incarichi sono stati assegnati in coerenza con le competenze specifiche del personale; sono state individuate nuove aree trasversali per la composizione delle Commissioni in modo da facilitare il confronto interno e l'attuazione dei processi sottesi al Piano di Miglioramento; lo "snellimento" del numero di Commissioni e di Referenti è funzionale ad una redistribuzione del FIS e all'ottimizzazione dei processi decisionali)

<b>AREE DI PROCESSO</b>	<b>OBIETTIVI DI PROCESSO</b>
Curricolo, progettazione e valutazione	a) Elaborare prove comuni di lingua, lingua straniera e matematica per le classi terze della Scuola Primaria e per le classi seconde della Scuola Secondaria di primo grado. b) Inserire nella programmazione, accanto alla valutazione del singolo docente, una valutazione comune basata su prove strutturate per classi parallele c) Sviluppare il curricolo verticale per competenze di Istituto attraverso rubriche valutative e compiti di prestazione per ogni ordine di scuola
Ambiente di apprendimento	a) Il corpo docente è impegnato ad elaborare nuove modalità organizzative dell'ambiente di apprendimento per renderlo più efficace e motivante rispetto all'acquisizione delle competenze da parte degli alunni: nello specifico si stanno diffondendo e realizzando attività di cooperative learning, attività laboratoriali/LIM; sono stati incrementati i percorsi di apprendimento in situazione reale.
Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane	a) gruppi di lavoro dipartimentali per la costruzione di prove comuni al fine di costruire rubriche valutative delle singole discipline che si raccordino trasversalmente alle competenze chiave di cittadinanza previste in uscita nei singoli gradi di scuola; particolare attenzione si sta ponendo al raccordo in verticale per definire i traguardi di competenza al termine di ogni grado scolastico, nell'ottica della certificazione delle competenze alla conclusione della scuola primaria e del primo ciclo b) Coinvolgimento attivo di tutto il Collegio

	<p>docenti nell'informazione/diffusione del processo di autovalutazione d'Istituto e di miglioramento (CFR. tabelle riassuntive della verifica degli esiti degli studenti; monitoraggi iniziali, intermedi e finali sia dei progetti attivati che delle programmazioni di classe e personali; valutazione dei percorsi formativi offerti dall'Istituto);</p> <p>c) Promozione e diffusione di una didattica innovativa ed efficace e relativa verifica sistematica e trasversale degli apprendimenti (Cfr. % di prove orizzontali; tabulazione dei dati; realizzazione di interventi formativi per la diffusione di pratiche innovative efficaci);</p> <p>d) Revisione organizzativa finalizzata all'utilizzo ottimale delle risorse umane, strumentali e finanziarie (gli incarichi sono stati assegnati in coerenza con le competenze specifiche del personale; sono state individuate nuove aree trasversali per la composizione delle Commissioni in modo da facilitare il confronto interno e l'attuazione dei processi sottesi al Piano di Miglioramento; lo "snellimento" del numero di Commissioni e di Referenti è funzionale ad una redistribuzione del FIS e all'ottimizzazione dei processi decisionali).</p>
--	---

## 2.8 Questionari di customer satisfaction 2015/2016

Come già riportato nel precedente riesame, la Commissione Qualità d'Istituto ha programmato e attuato il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza. I questionari di customers satisfaction sono stati rivolti al personale ATA e Docente, ai Genitori di tutti gli alunni, agli alunni delle classi quinte della Scuola Primaria e seconde della Scuola Secondaria di primo grado.

Per le componenti Genitori, Docenti e personale ATA, il questionario è stato somministrato online utilizzando il registro elettronico e il sito web d'Istituto mentre, per gli alunni, si è utilizzata la modalità cartacea.

In fase di rielaborazione dati non è stato possibile effettuare alcuna comparazione con i dati degli anni precedenti in quanto mancanti.

Si sono rilevate le seguenti percentuali di restituzione dei questionari:

**Genitori:** Scuola dell'Infanzia 10% - Scuola Primaria 34% - Scuola Secondaria di primo grado 64%

**Alunni: Classi V** Scuola Primaria 100% - **Classi Ie** Scuola Secondaria di primo grado 100%

**Docenti:** 68%

**Personale ATA:** 56%



## QUADRO COMPLESSIVO PERSONALE GENITORI

a.s. 2014/15: 524 questionari restituiti 37 Infanzia, 208 Primaria, 279 Secondaria

a.s. 2015/16: 55 questionari restituiti: 19 Infanzia, 12 Primaria, 24 Secondaria

Legenda

In **rosso**: percentuale positiva in aumento

In **verde**: percentuale negativa in calo

	Spesso		Raramente		Mai		Non risponde
	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15
Partecipa alle riunioni organizzate dalla scuola ed ai colloqui?	79,25%	<b>83,6%</b>	11,07%	<b>16,4%</b>	4,15%	<b>0,0%</b>	5,53%
Stabilisce contatti con i genitori rappresentanti di classe?	53,06%	<b>45,5%</b>	29,50%	<b>36,4%</b>	12,18%	<b>18,2%</b>	5,25%

	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16
	<i>Molto soddisfacente</i>	<b>Molto soddisfacente</b>	<i>Soddisfacente</i>	<b>Soddisfacente</b>	<i>Abbastanza Soddisfacente</i>	<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<i>Poco Soddisfacente</i>	<b>Poco soddisfacente</b>	<i>Non risponde</i>	<b>Non saprei</b>
Il sito web dell'Istituto soddisfa le esigenze di documentazione e informazione sulla vita della scuola in modo	20,24%	<b>12,7%</b>	46,07%	<b>47,3%</b>	21,20%	<b>25,5%</b>	5,66%	<b>7,3%</b>	6,85%	<b>7,3%</b>
L'uso del registro elettronico facilita la comunicazione scuola-famiglia in modo	19,50%	<b>27,3%</b>	30,08%	<b>30,9%</b>	12,53%	<b>18,2%</b>	7,55%	<b>3,6%</b>	30,34	<b>20,0%</b>
Complessivamente, ritiene di essere adeguatamente informato delle attività	26,80%	<b>16,4%</b>	37,34%	<b>34,5%</b>	17,34%	<b>29,1%</b>	4,29%	<b>7,3%</b>	14,24	<b>12,7%</b>

didattiche offerte da questa scuola (Piano Triennale dell'Offerta Formativa)										
La comunicazione la parte della scuola (orari, regole, avvisti, ecc.) sono efficaci		<b>21,8%</b>		<b>45,5%</b>		<b>25,5%</b>		<b>7,3%</b>		<b>0,0%</b>
Considera l'attenzione della scuola verso i cambiamenti e i nuovi bisogni di formazione degli alunni	27,39%	<b>16,4%</b>	43,25%	<b>36,4%</b>	16,47%	<b>29,1%</b>	5,33%	<b>10,9%</b>	10,89%	<b>7,3%</b>
Considera le modalità di rapporto dei docenti con gli alunni	33,68%	<b>29,1%</b>	43,11%	<b>40,0%</b>	10,10%	<b>21,8%</b>	3,25%	<b>9,1%</b>	9,85%	<b>0,0%</b>
Ritiene le modalità di valutazione degli apprendimenti, per quanto riguarda trasparenza e tempestività	22,30%	<b>16,4%</b>	46,41%	<b>49,1%</b>	14,27%	<b>20,0%</b>	4,71%	<b>9,1%</b>	12,35%	<b>5,5%</b>
Ritiene che i servizi resi al pubblico dalla segreteria siano	15,87%	<b>9,1%</b>	36,17%	<b>41,8%</b>	25,54%	<b>14,5%</b>	4,51%	<b>12,7%</b>	17,91%	<b>21,8%</b>
Ritiene che i rapporti con il Dirigente Scolastico siano	15,74%	<b>14,5%</b>	35,09%	<b>23,6%</b>	19,59%	<b>10,9%</b>	7,36%	<b>16,4%</b>	22,28%	<b>34,5%</b>
Ritiene che i rapporti con i docenti siano	36,11%	<b>37,0%</b>	35,13%	<b>46,3%</b>	17,20%	<b>13,0%</b>	8,10%	<b>3,7%</b>	3,46%	<b>0,0%</b>
Per quanto concerne la cura e la pulizia degli ambienti scolastici, ritiene sia	26,32%	<b>20,4%</b>	37,16%	<b>46,3%</b>	22,35%	<b>20,4%</b>	9,83%	<b>7,4%</b>	4,34%	<b>5,6%</b>
Ritiene il confort delle aule	21,24%	<b>18,2%</b>	39,15%	<b>38,2%</b>	25,05%	<b>29,1%</b>	13,01%	<b>10,9%</b>	1,55%	<b>3,6%</b>
Esprima un giudizio complessivo sulla	26,33%	<b>9,3%</b>	43,70%	<b>55,6%</b>	20,26%	<b>29,6%</b>	8,22%	<b>5,6%</b>	0,72%	<b>0,0%</b>

scuola										
Ritiene che il servizio mensa sia	15,42%	<b>13,0%</b>	24,96%	<b>47,8%</b>	17,46%	<b>26,1%</b>	11,93%	<b>13,0%</b>	30,23%	<b>0,0%</b>
Ritiene che il servizio trasporti sia	14,04%	<b>45,0%</b>	35,65%	<b>45,0%</b>	10,68%	<b>10,0%</b>	0,84%	<b>0,0%</b>	38,80%	<b>0,0%</b>
Gli insegnanti sono disponibili al dialogo con i genitori		<b>60,0%</b>		<b>34,5%</b>		<b>0,0%</b>		<b>3,6%</b>		<b>8,0%</b>
Gli insegnanti mi informano dei progressi scolastici di mio figlio		<b>52,7%</b>		<b>36,4%</b>		<b>0,0%</b>		<b>3,6%</b>		<b>7,3%</b>
Mio figlio si trova bene con i compagni		<b>61,8%</b>		<b>34,0%</b>		<b>0,0%</b>		<b>3,7%</b>		<b>0,0%</b>
Mio figlio sta acquisendo un metodo di studio/lavoro in questa scuola		<b>34,5%</b>		<b>49,1%</b>		<b>0,0%</b>		<b>14,5%</b>		<b>1,8%</b>
Gli insegnanti incoraggiano mio figlio		<b>40,0%</b>		<b>34,5%</b>		<b>0,0%</b>		<b>12,7%</b>		<b>12,7%</b>
Gli insegnanti trascurano gli interessi e le attitudini di mio figlio		<b>1,9%</b>		<b>13,2%</b>		<b>0,0%</b>		<b>52,8%</b>		<b>32,1%</b>
In questa scuola i laboratori sono organizzati regolarmente		<b>20,4%</b>		<b>20,4%</b>		<b>0,0%</b>		<b>33,3%</b>		<b>25,9%</b>
In classe vengono utilizzate regolarmente le attrezzature tecnologiche (ad es. computer, lim)		<b>25,5%</b>		<b>30,9%</b>		<b>0,0%</b>		<b>14,5%</b>		<b>29,1%</b>
Gli insegnanti sono disponibili a confrontarsi sul comportamento degli studenti		<b>32,7%</b>		<b>45,5%</b>		<b>0,0%</b>		<b>16,4%</b>		<b>5,5%</b>

Il personale scolastico collabora per garantire il buon funzionamento di questa scuola		<b>36,4%</b>		<b>35,5%</b>		<b>0,0%</b>		<b>9,1%</b>		<b>9,1%</b>
Nella classe di mio figlio alcuni studenti prendono in giro i compagni		<b>11,1%</b>		<b>22,2%</b>		<b>0,0%</b>		<b>38,9%</b>		<b>27,8%</b>
Gli insegnanti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali		<b>36,4%</b>		<b>43,6%</b>		<b>0,0%</b>		<b>12,7%</b>		<b>7,3%</b>
Questa scuola si confronta con le famiglie sulle linee educative e i valori da trasmettere		<b>23,6%</b>		<b>40,0%</b>		<b>0,0%</b>		<b>30,9%</b>		<b>5,5%</b>
Questa scuola presta attenzione alle proposte e alle preoccupazioni dei genitori		<b>34,5%</b>		<b>30,9%</b>		<b>0,0%</b>		<b>25,5%</b>		<b>9,1%</b>

	Sì		No	
	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16
Suo figlio usufruisce del servizio mensa		<b>44,2%</b>		<b>55,8%</b>
Suo figlio/a usufruisce del servizio trasporti		<b>37,7%</b>		<b>62,3%</b>

## Questionario Alunni Scuola Primaria

Questionari compilati: 102

Legenda:

In **rosso** gli esiti positivi

In **verde** gli esiti negativi

	A.s. 2015/16	A.s. 2015/16	A.s. 2015/16	A.s. 2015/16	A.s. 2015/16
	<b>Sempre</b>	<b>Spesso</b>	<b>Qualche volta</b>	<b>Mai</b>	<b>Non risponde</b>
1. I miei insegnanti mi capiscono	21,6%	46,1%	27,5%	0,0%	4,9%
2. Quando ho problemi a scuola o con i compagni posso parlarne tranquillamente con i miei insegnanti	24,5%	20,6%	41,2%	9,8%	3,9%
3. I collaboratori scolastici sono gentili e disponibili	58,8%	19,6%	16,7%	1,0%	3,9%
4. Lavoro bene con i miei compagni di classe	42,2%	38,2%	13,7%	2,0%	3,9%
5. Mi piace stare con i miei compagni di classe anche fuori dall'orario scolastico	54,9%	22,5%	10,8%	7,8%	3,9%
6. Aiuto i miei compagni a fare i compiti quando ne hanno bisogno	10,8%	19,6%	42,2%	23,5%	3,9%
7. Mi è capitato di prendere in giro qualche mio compagno di classe	2,0%	8,8%	54,9%	30,4%	3,9%
8. Mi è capitato di essere preso in giro da qualche mio compagno di classe	7,8%	21,6%	49,0%	17,6%	3,9%
9. Mi è capitato di dare spinte, calci, o pugni ad alcuni miei compagni di classe	1,0%	2,9%	46,1%	46,1%	3,9%

10. Mi è capitato di ricevere spinte, calci, o pugni ad alcuni miei compagni di classe	2,9%	9,8%	44,1%	40,2%	2,9%
11. I miei compagni di classe mi cercano per le attività scolastiche (ad esempio lavori di gruppo, attività sportive)	14,7%	31,4%	36,3%	13,7%	3,9%
12. I miei compagni di classe mi cercano durante l'intervallo	24,5%	36,3%	24,5%	10,8%	3,9%
13. I miei insegnanti spiegano in modo chiaro	78,4%	14,7%	2,9%	0,0%	3,9%
14. Gli insegnanti danno esercizi che non sono uguali per tutti gli studenti	7,8%	2,0%	23,5%	62,7%	3,9%
15. Gli insegnanti mi dicono cosa ho fatto bene e cosa ho fatto male di un esercizio	50,0%	19,6%	23,5%	2,9%	3,9%
16. Gli insegnanti danno indicazioni su come fare i compiti	56,9%	28,4%	9,8%	1,0%	3,9%
17. Gli insegnanti dicono cosa impareremo in una nuova lezione	21,6%	40,2%	31,4%	2,9%	3,9%
18. Gli insegnanti fanno domande per vedere cosa abbiamo capito	51,0%	36,3%	5,9%	2,9%	3,9%
19. Gli insegnanti creano un clima disciplinato e tranquillo	32,4%	33,3%	25,5%	3,9%	4,9%
20. In classe facciamo	7,8%	23,5%	43,1%	17,6%	7,8%

discussioni di gruppo con gli insegnanti					
21. In classe facciamo esercizi da soli	5,9%	38,2%	50,0%	0,0%	5,9%
22. In classe facciamo esercizi in coppia o in gruppo	2,0%	24,5%	58,5%	8,8%	5,9%
23. In classe parliamo insieme di un argomento	33,3%	30,4%	25,5%	3,9%	6,9%
24. In classe correggiamo insieme gli esercizi o i compiti	33,3%	30,4%	25,5%	3,9%	6,9%
25. Facciamo ricerche, progetti o esperimenti	8,8%	15,7%	59,8%	9,8%	5,9%
26. Se sono in difficoltà ricevo aiuto dai miei insegnanti	36,3%	35,3%	20,6%	1,0%	6,9%
27. Le attività svolte in classe sono interessanti	29,4%	32,4%	27,5%	2,0%	8,8%
28. Durante le attività scolastiche sono capace di concentrarmi e non mi distraigo	19,6%	30,4%	40,2%	3,9%	5,9%
29. Sono capace di ricordare ciò che l'insegnante ha spiegato	30,4%	34,3%	28,4%	2,0%	4,9%
30. Sono capace di ricordare ciò che ho studiato	37,3%	35,3%	22,5%	0,0%	4,9%
31. Sono capace di fare quello che i miei insegnanti mi chiedono	30,4%	47,1%	15,7%	1,0%	5,9%
	<b>Molto</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Per nulla</b>	<i>Non risponde</i>
32. Gli spazi della scuola (aule, corridoi, servizi...) sono puliti	54,9%	18,6%	17,6%	3,9%	4,9%

33. Gli spazi della scuola ( <i>aule, corridoi, servizi...</i> ) sono confortevoli	43,1%	35,3%	13,7%	2,9%	4,9%
34. Solo per chi ne usufruisce (46 alunni): il cibo della mensa è buono	19,6%	43,5%	23,9%	13,0%	0,0%
35. Solo per chi ne usufruisce: (14 alunni) il viaggio con lo scuolabus è soddisfacente	52,5%	30,0%	12,5%	0,0%	5,0%

Questionari Alunni Scuola Secondaria di 1°Grado

Questionari compilati: 151

Legenda:

In **rosso** gli esiti positivi

In **verde** gli esiti negativi

	A.s. 2015/16	A.s. 2015/16	A.s. 2015/16	A.s. 2015/16	A.s. 2015/16
	<b>Sempre</b>	<b>Spesso</b>	<b>Qualche volta</b>	<b>Mai</b>	<i>Non risponde</i>
1. I miei insegnanti mi capiscono	17,9%	44,4%	34,4%	2,6%	0,7%
2. Quando ho problemi a scuola o con i compagni posso parlarne tranquillamente con i miei insegnanti	25,2%	21,2%	31,1%	21,9%	0,7%
3. I collaboratori scolastici sono gentili e disponibili	66,2%	26,5%	7,3%	0,0%	0,0%
4. Lavoro bene con i miei compagni di classe	37,1%	45,0%	17,2%	0,7%	0,0%
5. Mi piace stare con i miei compagni di classe anche fuori dall'orario scolastico	71,0%	26,7%	1,5%	0,8%	0,0%
6. Aiuto i miei compagni a fare i compiti quando ne hanno bisogno	47,7%	26,5%	15,2%	1,3%	9,3%

7. Mi è capitato di prendere in giro qualche mio compagno di classe	1,3%	2,6%	49,0%	45,7%	1,3%
8. Mi è capitato di essere preso in giro da qualche mio compagno di classe	4,0%	13,2%	51,0%	31,1%	0,7%
9. Mi è capitato di dare spinte, calci, o pugni ad alcuni miei compagni di classe	2,0%	4,6%	21,2%	65,6%	6,6%
10. Mi è capitato di ricevere spinte, calci, o pugni ad alcuni miei compagni di classe	4,0%	9,9%	37,1%	49,0%	0,0%
11. I miei compagni di classe mi cercano per le attività scolastiche (ad esempio lavori di gruppo, attività sportive)	12,6%	33,1%	46,4%	6,0%	2,0%
12. I miei compagni di classe mi cercano durante l'intervallo	17,2%	41,7%	32,5%	8,6%	0,0%
13. I miei insegnanti spiegano in modo chiaro	35,8%	41,1%	17,2%	0,0%	6,0%
14. Gli insegnanti danno esercizi che non sono uguali per tutti gli studenti	9,3%	19,2%	33,8%	37,7%	0,0%
15. Gli insegnanti mi dicono cosa ho fatto bene e cosa ho fatto male di un esercizio	47,0%	30,5%	17,9%	3,3%	1,3%
16. Gli insegnanti danno indicazioni su come fare i compiti	32,5%	33,8%	29,1%	4,0%	0,7%
17. Gli insegnanti	26,5%	37,7%	28,5%	7,3%	0,0%

dicono cosa impareremo in una nuova lezione					
18. Gli insegnanti fanno domande per vedere cosa abbiamo capito	35,8%	48,3%	15,2%	0,7%	0,0%
19. Gli insegnanti creano un clima disciplinato e tranquillo	24,5%	51,7%	19,9%	3,3%	0,7%
20. In classe facciamo discussioni di gruppo con gli insegnanti	6,0%	47,0%	37,1%	9,9%	0,0%
21. In classe facciamo esercizi da soli	3,3%	27,2%	62,3%	7,3%	0,0%
22. In classe facciamo esercizi in coppia o in gruppo	1,3%	35,1%	62,3%	1,3%	0,0%
23. In classe parliamo insieme di un argomento	33,8%	40,4%	23,8%	2,0%	0,0%
24. In classe correggiamo insieme gli esercizi o i compiti	45,7%	35,1%	16,6%	1,3%	1,3%
25. Facciamo ricerche, progetti o esperimenti	14,6%	33,1%	43,0%	7,9%	1,3%
26. Se sono in difficoltà ricevo aiuto dai miei insegnanti	32,5%	33,1%	27,8%	3,3%	3,3%
27. Le attività svolte in classe sono interessanti	12,6%	44,4%	39,1%	3,3%	0,7%
28. Durante le attività scolastiche sono capace di concentrarmi e non mi distraigo	11,3%	47,0%	34,4%	6,6%	0,7%
29. Sono capace di ricordare ciò che l'insegnante ha	8,6%	31,1%	16,6%	1,3%	42,4%

spiegato					
30. Sono capace di ricordare ciò che ho studiato	25,8%	49,0%	23,1%	2,0%	0,0%
31. Sono capace di fare quello che i miei insegnanti mi chiedono	23,2%	48,3%	28,5%	0,0%	0,0%
	<b>Molto</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Per nulla</b>	<i>Non risponde</i>
32. Gli spazi della scuola (aule, corridoi, servizi...) sono puliti	42,4%	27,8%	17,2%	4,6%	7,9%
33. Gli spazi della scuola (aule, corridoi, servizi...) sono confortevoli	41,7%	33,1%	15,9%	9,3%	0,0%
34. Solo per chi ne usufruisce: (90 alunni) il viaggio con lo scuolabus è soddisfacente	44,4%	46,7%	7,8%	1,1%	0,0%

QUADRO COMPLESSIVO PERSONALE ATA

a.s. 2014/15: 25 questionari restituiti

a.s. 2015/16: 37 questionari restituiti

Legenda:

In **rosso** la tendenza positiva

In **verde** la tendenza negativa

	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16	A.s. 2014/15	A.s. 2015/16
<b>Sei soddisfatto in relazione a:</b>	<i>Molto</i>	<b>Molto</b>	<i>Abbastanza</i>	<b>Abbastanza</b>	<i>Poco</i>	<b>Poco</b>	<i>Per nulla</i>	<b>Per nulla</b>	<i>Non risponde</i>	<b>Non risponde</b>
La comunicazione tra Insegnanti/Alunni/Genitori/Dirigente Scolastico/ DSGA e ATA è efficace		<b>8,0%</b>		<b>68,0%</b>		<b>20,0%</b>		<b>4,0%</b>		
Il sistema di diffusione delle comunicazioni adottato in Istituto è soddisfacente		<b>32,0%</b>		<b>40,0%</b>		<b>24,0%</b>		<b>4,0%</b>		
Vengo regolarmente a conoscenza delle iniziative e/o attività promosse dall'Istituto		<b>44,0%</b>		<b>12,0%</b>		<b>36,0%</b>		<b>8,0%</b>		
Sono soddisfatto dei rapporti interpersonali tra Dirigente Scolastico e personale ATA	21,05%	<b>0,0%</b>	31,58%	<b>56,0%</b>	42,11%	<b>16,0%</b>	5,26%	<b>28,0%</b>	0,00%	
Sono soddisfatto dei	43,37%	<b>52,0%</b>	31,58%	<b>28,0%</b>	0,00%	<b>16,0%</b>	21,05%	<b>4,0%</b>	0,00%	

rapporti interpersonali tra DSGA e personale ATA										
Sono soddisfatto dei rapporti interpersonali tra insegnanti e personale ATA	5,26%	<b>12,0%</b>	68,42%	<b>52,0%</b>	15,79%	<b>28,0%</b>	10,53%	<b>8,0%</b>	0,00%	
Sono soddisfatto dei rapporti interpersonali tra il personale ATA	36,84%	<b>48,0%</b>	26,32%	<b>32,0%</b>	26,32%	<b>20,0%</b>	10,53%	<b>0,0%</b>	0,00%	
Sono soddisfatto dei rapporti interpersonali tra Alunni e personale ATA	0,0%	<b>28,0%</b>	68,42%	<b>56,0%</b>	5,26%	<b>16,0%</b>	0,0%	<b>0,0%</b>	26,32%	
Sono soddisfatto del mio lavoro		<b>40,0%</b>		<b>52,0%</b>		<b>4,0%</b>		<b>4,0%</b>		
Sono soddisfatto delle condizioni igieniche del mio lavoro		<b>24,0%</b>		<b>64,0%</b>		<b>8,0%</b>		<b>4,0%</b>		
Sono soddisfatto della dotazione di attrezzature che utilizzo	10,53%	<b>16,0%</b>	42,11%	<b>64,0%</b>	31,58%	<b>20,0%</b>	15,79%	<b>0,0%</b>	0,00%	
Sono soddisfatto dei servizi degli uffici amministrativi (assistenza, consulenza, orientamento,		<b>36,0%</b>		<b>56,0%</b>		<b>8,0%</b>		<b>0,0%</b>		

rilascio certificati, pagamenti, ecc.)										
Sono soddisfatto delle iniziative di formazione e aggiornamento promosse dall'amministrazione scolastica		<b>44,0%</b>		<b>40,0%</b>		<b>16,0%</b>		<b>0,0%</b>		
Sono soddisfatto delle rilevazione dei bisogni formativi	5,26%	<b>4,2%</b>	15,79%	<b>75,0%</b>	42,11%	<b>16,7%</b>	26,32%	<b>4,2%</b>	10,53%	
L'offerta di formazione è rispondente alle mie esigenze di crescita professionale		<b>16,0%</b>		<b>68,0%</b>		<b>8,0%</b>		<b>8,0%</b>		
Sono soddisfatto dell'organizzazione del lavoro nel suo complesso		<b>8,0%</b>		<b>72,0%</b>		<b>20,0%</b>		<b>0,0%</b>		
Sono messo in grado di partecipare alle decisioni assunte dai responsabili dell'organizzazione		<b>16,0%</b>		<b>44,0%</b>		<b>28,0%</b>		<b>12,0%</b>		
Il percorso di assunzione delle decisioni è trasparente		<b>8,0%</b>		<b>48,0%</b>		<b>32,0%</b>		<b>12,0%</b>		
Al momento dell'assunzione in servizio presso l'Istituto, sono stato		<b>37,5%</b>		<b>29,2%</b>		<b>29,2%</b>		<b>4,2%</b>		

supportato e facilitato ad inserirmi										
Mi sento incoraggiato a proporre nuove idee		<b>0,0%</b>		<b>44,0%</b>		<b>40,0%</b>		<b>16,0%</b>		
La distribuzione dei carichi di lavoro è equilibrata	10,53%	<b>8,0%</b>	36,84%	<b>68,0%</b>	21,05%	<b>24,0%</b>	0,00%	<b>0,0%</b>	0,00%	
Mi sento motivato nello svolgimento del mio lavoro	10,53%	<b>4,0%</b>	36,84%	<b>64,0%</b>	36,84%	<b>4,0%</b>	10,53%	<b>4,0%</b>	5,26%	
L'organizzazione dell'orario di lavoro del personale è soddisfacente		<b>20,0%</b>		<b>68,0%</b>		<b>12,0%</b>		<b>0,0%</b>		
La definizione delle diverse funzioni e delle relative responsabilità è adeguata		<b>12,0%</b>		<b>68,0%</b>		<b>16,0%</b>		<b>0,0%</b>		
È soddisfacente l'attenzione posta dall'Istituto alle problematiche relative alla sicurezza sul posto di lavoro		<b>20,0%</b>		<b>64,0%</b>		<b>12,0%</b>		<b>4,0%</b>		
L'attribuzione dei ruoli e dei compiti è improntata a chiarezza e trasparenza		<b>24,0%</b>		<b>52,0%</b>		<b>20,0%</b>		<b>4,0%</b>		
Le modalità con cui		<b>0,0%</b>		<b>44,0%</b>		<b>40,0%</b>		<b>16,0%</b>		

la dirigenza traduce in soluzioni operative gli accordi presi a seguito delle riunioni con il personale sono soddisfacenti										
Sono soddisfacenti le modalità con cui la dirigenza promuove un clima di collaborazione tra tutto il personale		<b>0,0%</b>		<b>28,0</b>		<b>40,0%</b>		<b>32,0%</b>		
La disponibilità del Dirigente Scolastico all'ascolto di problematiche e proposte del personale è soddisfacente		<b>4,0%</b>		<b>44,0%</b>		<b>20,0%</b>		<b>32,0%</b>		
È soddisfacente la collaborazione e il supporto fornito dalla vicepresidenza nella conduzione delle attività in Istituto		<b>16,0%</b>		<b>56,0%</b>		<b>16,0%</b>		<b>12,0%</b>		

Alcune voci non sono raffrontabili, poiché il Questionario è stato modificato nei due anni presi in considerazione.

Dall'analisi, si osserva che i risultati sono complessivamente positivi, le percentuali di molto soddisfacente e soddisfacente sono nettamente superiori a quelle degli *abbastanza soddisfacente* o *poco soddisfacente*. Si registra, però, una bassa percentuale di restituzione dei questionari soprattutto tra i genitori degli alunni delle Scuole dell'Infanzia e Primaria

Vengono rilevate alcune criticità:

- Il personale ATA ritiene, nel 68% dei casi, che la propria professionalità non venga valorizzata.

Non vengono intraprese particolari azioni di miglioramento in merito in quanto l'attenzione alla valorizzazione del personale è costante.

- I docenti ritengono che le procedure per l'accesso alle informazioni non siano semplici e che il sito web d'Istituto non soddisfi le esigenze di documentazione e informazione (47%).

All'inizio del corrente anno scolastico è iniziata l'implementazione di un nuovo spazio web d'Istituto e si sono attuate nuove modalità di comunicazione (circolari online, pubblicazione puntuale della documentazione nell'area riservata del sito...)

## 2.9 Progetti in corso

La complessità progettuale dell'Istituto è notevole: accanto a progetti disciplinari, ad attività laboratoriali che fanno parte integrante del curricolo e vengono portati avanti dai singoli docenti, in rapporto allo specifico delle varie classi, ci sono progetti di plesso e progetti d'Istituto. I Progetti di Istituto sono trasversali ai vari ordini di scuola:

- Educazione alla cittadinanza attiva, approvato dal Collegio dei Docenti in data 01/09/2015 con delibera n° 6
- Educazione alla salute, approvato dal Collegio dei Docenti in data 14/10/2015 con delibera n° 3 - Piattaforma Social per la didattica - approvato dal Collegio dei Docenti in data 14/10/2015 con delibera n° 3 e dal Consiglio d'Istituto il 13/01/2016 con delibera n° 8
- Attività sportiva, approvato dal Collegio dei Docenti in data 14/10/2015 con delibera n° 3
- Internalizzazione, approvato dal Collegio dei Docenti in data 14/10/2015 con delibera n° 3
- PON - Ambienti digitali e spazi alternativi per l'apprendimento, approvato dal Collegio dei Docenti in data 18/12/2015 con delibera n° 4

Inoltre l'Istituto aderisce a:

- Rete di Scuole che promuovono la salute, approvato dal Collegio dei Docenti in data 18/12/2015 con delibera n° 3
- Rete di orientamento permanente, approvato dal Collegio dei Docenti in data 01/09/2015 con delibera n° 9 e dal Consiglio d'Istituto il 3/09/2015, con delibera n° 5
- Rete Musicale, approvato dal Collegio dei Docenti in data 13/01/2016 con delibera n° 3 e dal Consiglio d'Istituto il 13/01/2016, con delibera n° 5
- Rete porte aperte sul WEB (verbale n° 1 consiglio di istituto)

## 2.10 Organizzazione dell'Istituto

Il profilo organizzativo dell'Istituto Comprensivo, per quanto concerne le classi, è il seguente:

	Plessi	Sezioni
	Vescovato	5
	Ostiano	3
	San Marino	3

Scuola dell'Infanzia	Grontardo	2
	Pieve Terzagni	1

Scuola Primaria	Plessi	Classi
	Vescovato	10
	Ostiano	10
	Ca' de' Mari	5
	Grontardo	5
Pescarolo	5	

Scuola Secondaria di primo grado	Plessi	Sezioni
	Vescovato	9
	Ostiano	6
Levata	6	

Per la presentazione dei modelli organizzativi e dell'offerta formativa dei diversi ordini di scuola, ogni anno viene predisposto un calendario di incontri con i genitori degli alunni in ingresso nelle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria.

### 3. ELEMENTI IN USCITA

#### 3.1 Politica della Qualità

In sede di Riesame, si conferma la validità dei principi contenuti nella Politica della Qualità.

#### 3.2 Obiettivi per la Qualità

OBIETTIVI / INDICATORI di PROCESSO	INDICATORI QUALITATIVI	INDICATORI QUANTITATIVI
<b>Di contesto, migliorare:</b> 1) La visibilità esterna dell'Istituto  2) La soddisfazione dell'utenza  3) La progettazione integrata con il territorio	- Sito web Istituto - Comunicazioni alle famiglie - Amministrazione trasparente  - Questionario di customer satisfaction  - Attività coordinate con i servizi sociali, gli Enti Locali, altre agenzie del territorio	• 50% Risposte positive a specifiche domande del questionario  • 50% Risposte positive a specifiche domande del questionario  - Numero delle attività programmate e realizzate: almeno 5 per plesso

4) Il lavoro in rete con altre scuole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rete di scuole per la qualità</li> <li>• Rete di scuole che promuovono la salute</li> <li>• Rete per l'orientamento permanente</li> <li>• Rete musicale</li> <li>• Rete per l'educazione alla legalità</li> </ul>	- Numero delle adesioni alle reti di scuole: 5
<b>Di processo, potenziare:</b> 1) L'innovazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzo ambienti digitali e spazi alternativi per l'apprendimento</li> <li>- Utilizzo ambienti social per la didattica</li> <li>- Sperimentazioni</li> </ul>	- Numero delle classi nelle quali svolgono sperimentazioni e si utilizzano tali ambienti e spazi: tutte
2) Coinvolgimento del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collegio dei Docenti Unitario</li> <li>- Assemblea Personale ATA</li> <li>- Formazione continua personale Segreteria</li> <li>- Riunioni Dipartimentali</li> <li>- Riunioni delle Commissioni</li> <li>• Consigli di Intersezione</li> <li>• Riunioni dei Consigli di Interclasse</li> <li>• Riunioni dei Consigli di Classe</li> <li>• Scrutini (scuole primaria e secondaria)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N° 6</li> <li>- N° 1</li> <li>- Buone pratiche per l'aggiornamento e innovazione delle procedure amministrative</li> <li>- N° 4 per Dipartimento</li> <li>- N° 3 per Commissione</li> <li>- N° 7 di cui 3 con i genitori</li> <li>- N° 10 di cui 5 con i genitori</li> <li>- N° 10 di cui 3 con i genitori</li> <li>- N° 2 per ordine di scuola</li> </ul>
3) Trasparenza delle procedure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiarezza e formalizzazione dei processi organizzativi e gestionali, educativi e didattici.</li> <li>• Amministrazione trasparente</li> <li>• <b>Accesso civico e definizione le misure anticorruzione</b></li> </ul>	- 50% Risposte positive a specifiche domande del questionario
4) Formazione continua	- Corsi Aggiornamento attivati per il personale docente e non docente	- N° 6
5) Continuità educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collegio dei Docenti Unitario</li> <li>- Commissione continuità/orientamento</li> <li>- Funzione Strumentale</li> <li>- <b>Commissione PTOF</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N° 2</li> <li>- N° 4</li> </ul>
6) Rispetto delle regole e degli altri	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regolamento Condiviso</li> <li>- Progetto di Educazione alla cittadinanza attiva</li> <li>- Attività di Educazione alla Legalità</li> <li>- <b>Regolamento d'Istituto</b></li> <li>- <b>Di Disciplina degli alunni</b></li> <li>- <b>Carta dei servizi</b></li> </ul>	Risposte al questionario "Competenze di Cittadinanza", nella sezione Competenze sociali e civiche

7) Personalizzazione dei processi formativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collegio dei Docenti Unitario</li> <li>- Consigli di Intersezione</li> <li>- Consigli di Interclasse</li> <li>- Consigli di Classe</li> <li>- Commissioni</li> <li>- Funzioni Strumentali Inclusione e Disagio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI</li> <li>- PdP</li> <li>- Rilevazioni delle situazioni di disagio</li> </ul>
8) Orientamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consigli orientativi per gli alunni in uscita dalla scuola secondaria di I grado</li> <li>- Progetto orientamento anche in continuità con le Scuole secondarie di II grado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbali dei Consigli di Classe</li> <li>N° classi in visita al Salone dello studente</li> <li>N° classi 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> coinvolte nel progetto Orientamento "Informagiovani"</li> <li>N° 1 interventi di informazione ai genitori sull'Offerta Formativa Territoriale</li> </ul>
8) Efficacia formativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risultati prove INVALSI</li> <li>- Risultati del primo anno della Scuola Secondaria di primo grado in relazione al Consiglio Orientativo</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro dei Verbali degli Esami</li> <li>- Dati restituiti dalle Scuole Secondarie di II grado</li> </ul>
12) Valutazione Condivisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuazione e condivisione dei criteri di valutazione comuni</li> <li>- Strutturazione e somministrazione di prove comuni per classi parallele e dipartimentali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbali delle riunioni dipartimentali</li> </ul>

### 3.3 Gestione attrezzature

In ogni plesso dell'Istituto (con la collaborazione delle Collaboratrici del D.S., dei Coordinatori di plesso, dei Responsabili di Laboratorio e di una assistente amministrativa) si aggiorna puntualmente l'inventario dei beni e dei materiali a disposizione scaricando i beni obsoleti e non più in uso ed aggiungendo i nuovi beni.

Per l'aggiornamento dell'inventario, tutti i sub-consegnatari possono utilizzare, mediante specifiche chiavi di accesso, un portale dedicato.

L'attribuzione del finanziamento PON e la collaborazione degli Enti Locali è stato possibile avviare un progetto di potenziamento delle Reti Wireless per la costruzione di una Rete Intranet d'Istituto.

### 3.4 Progetti di miglioramento

Oltre ai progetti di miglioramento inseriti nel RAV e riportati in precedenza, si continuerà con l'aggiornamento e la pubblicazione sul sito scolastico della documentazione d'Istituto, compresa quella della Qualità che andrà rivista alla luce della nuova normativa, e dei moduli online.

Per garantirne l'accessibilità e la fruibilità, si utilizzeranno le modalità previste dalla normativa per gli utenti con disabilità.

Per quanto riguarda la pianificazione e sviluppo dell'attività didattica, gli obiettivi prioritari restano la costruzione di un curriculum verticale, sempre meglio declinato, e delle relative rubriche valutative che abbiano, come naturale conseguenza, la certificazione delle competenze in uscita. A tal proposito, si sono predisposti, e si somministreranno nel mese di maggio, delle prove comuni e, per la Scuola Secondaria, dei compiti complessi, con annessa rubrica valutativa, da sottoporre a tutte le classi per documentare l'efficacia dei percorsi formativi ed i traguardi raggiunti.

Alla luce delle riforme del Pubblico Impiego – D.L.vo 150/2009 e L: 124/2015 – sono state avviate e continuate azioni di formazione e aggiornamento per il Personale di Segreteria. In particolare sono state adottate nuove procedure digitali con l'utilizzo di strumenti in Open Source per l'ottimizzazione dei tempi di realizzo e della standardizzazione della modulistica.

Il sistema della qualità per l'amministrazione si traduce in processi documentali più snelli, comunicazione efficace e utilizzo di open data per la comparazione in banca dati della Pubblica Amministrazione. Questo cambiamento ha richiesto e richiede la sinergia tra competenze sempre più elevate e dotazione tecnologica semplificata.

Contemporaneamente si è proceduto alla stesura di strumenti per la rilevazione dell'efficacia dell'attività didattica ed educativa svolta, ma anche della percezione dell'utenza (genitori e alunni) rispetto ai progetti realizzati nel corso dell'anno.

In particolare i docenti hanno effettuato, nel mese di febbraio, una verifica intermedia dei progetti e, al termine dell'anno scolastico, sarà richiesta quella finale, tramite questionario on line.

I docenti della Scuola Primaria, nel mese di febbraio, hanno trasmesso ai Coordinatori di Programmazione per Classi Parallele gli esiti delle verifiche collegiali. I Coordinatori opereranno una sintesi di tali esiti. Lo scopo è di rilevare l'efficacia delle prove e, per quanto possibile, dell'attività d'insegnamento. L'analisi dei dati servirà anche per una valutazione della Progettazione Didattica e, per quanto la norma lo consente, un suo possibile riadattamento.

### 3.5. Monitoraggi

È prevista, nel mese di maggio, la somministrazione del un questionario di Customer Satisfaction, ai genitori, ai docenti ed al personale ATA di tutto l'Istituto e agli alunni delle classi V della Scuola Primaria e delle classi II della Scuola Secondaria di I grado. Si ritiene opportuno, infine, monitorare il gradimento della nuova organizzazione oraria sperimentata quest'anno nella scuola primaria di Vescovato.

I dati, opportunamente tabulati, saranno restituiti ai docenti nel primo collegio di settembre e ai rappresentanti dei genitori il primo consiglio di classe/interclasse/intersezione dell'anno prossimo. Per gli alunni la restituzione dei dati sarà offerta, in modo argomentato, dai docenti.

Gli esiti dei quesiti saranno considerati accettabili se risponderà il 50% degli utenti ed il 75% dei compilatori darà una valutazione favorevole

### 3.6 Altri monitoraggi

L'Istituto, al fine di monitorare i processi di innovazione didattica e lo stato di avanzamento dei processi di miglioramento nel mese di maggio proporrà:

1) Agli insegnanti delle classi V della Scuola Primaria e III della Scuola Secondaria di primo grado un questionario relativo all'acquisizione delle Competenze di Cittadinanza.

- 2) Agli insegnanti delle Scuola Primaria e della Scuola Secondaria di primo grado, riuniti per dipartimenti, un questionario relativo all'avanzamento delle azioni di miglioramento.
- 3) Sono stati avviati i questionari di soddisfazione per alcuni corsi di aggiornamento/formazione rivolti ai docenti, che saranno valutati complessivamente dal Collegio dei Docenti Unificato previsto per il mese di giugno, quando tutte le attività saranno concluse.

Attualmente sono sottoposti a valutazione i seguenti:

- Bullismo
- "Dislessia Amica"
- Laboratori Scientifici
- Mappa di Comunità
- Scrittura Creativa
- Bioblitz

Per il personale ATA:

- Amministrazione Trasparente

### 3.7 Programmazione degli Audit interni

Il Responsabile della Qualità programmerà un Audit in ciascuno dei plessi non sottoposti a verifica nel corso del presente anno scolastico nel periodo gennaio/febbraio/marzo 2018, come illustrato nel prospetto qui sotto riportato, durante la quale si valuterà l'adeguatezza dei processi: miglioramento dell'attività formativa; gestione delle risorse, gestione dei documenti.

I. C. "Ugo Foscolo" di Vescovato	PIANO AUDIT INTERNO - ANNO 2016/2017											
Mese												
Ente:	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto
Ufficio di Segreteria						27/C						
Infanzia di Ostiano						2/C						
Infanzia di Pieve Terzagni						1/C						
Primaria di Vescovato						20/C						

Primaria di Ostiano					28/C							
Primaria di Pescarolo					31/C							
Primaria di Ca' de' Mari						7/C						
Secondaria di Primo Grado di Ostiano					25-28/C							
P = pianificata P/M = pianificata necessita modifiche						C = completata R = rinviata						

I. C. "Ugo Foscolo" di Vescovato	PIANO AUDIT INTERNO - ANNO 2017/2018											
Mese												
Ente:	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto
Ufficio Segreteria							P					
Infanzia Vescovato							P					
Infanzia Grontardo						P						
Primaria Grontardo						P						
Secondaria di Primo Grado di Vescovato							P					
Secondaria di Primo Grado di Levata						P						
P = pianificata P/M = pianificata necessita modifiche						C = completata R = rinviata						

### 3.8 Reperimento e utilizzo delle risorse

L'Istituto Comprensivo si avvale della collaborazione delle Amministrazioni Comunali e Provinciale, delle biblioteche e dei musei del territorio, del Parco Oglio, di associazioni di volontariato e altre agenzie presenti sul territorio.

Il Verbalizzante: M° Fausto Spina