

Rapporto DI AUTOVALUTAZIONE

Amministrazione/Ufficio	Istituto Professionale di Stato "Milani" - Meda
-------------------------	---

Approvato in data 10 settembre 2013

dal Dirigente scolastico

Prof.ssa Claudia Crippa

Critério 1: Leadership

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

La leadership ha definito *mission*, *vision* e *valori* dell'I.P.S. "L. Milani" formalizzandoli nel POF, documento istitutivo dell'identità della scuola. Nella formulazione della *mission* e della *vision* sono stati identificati, oltre ai sottobiettivi, anche i processi e le procedure necessari al loro raggiungimento. Sia gli obiettivi strategici che i processi, periodicamente rivisti e modificati in base alla rilevazione dell'esigenza dell'utenza, sono condivisi dai portatori d'interesse (personale, studenti, genitori) attraverso la definizione di valori di riferimento comuni nelle opportune sedi collegiali (Collegio Docenti, Consiglio d'Istituto, Consigli di Classe aperti alla componente genitori, assemblee degli studenti, dei genitori e del personale ATA e *focus group* destinati a tutti i principali portatori d'interesse). Più specificatamente, il POF viene realizzato e approvato dal Collegio Docenti, organo tecnico dell'istituzione, sulla base

- delle indicazioni fornite dal Consiglio d'Istituto;
- delle proposte degli studenti, dei genitori, delle partnership e del territorio;
- degli esiti dei questionari di soddisfazione somministrati sistematicamente a docenti, famiglie, studenti e personale ATA;
- degli esiti dei *focus group*;
- delle rilevazioni e valutazione dei risultati di tutti i processi attuati nell'anno scolastico precedente (autovalutazione d'istituto, riesame di direzione), con particolare attenzione agli esiti relativi al successo formativo degli studenti (primo obiettivo della *mission* istituzionale della scuola).

Il POF viene, quindi, adottato dal Consiglio d'Istituto e reso pubblico e trasparente

- all'atto d'iscrizione, unitamente alla condivisione del "Patto educativo di corresponsabilità" che indica le regole ed i valori di riferimento a cui si ispirano le Istituzioni Scolastiche e le famiglie;
- in sede di presentazione della scuola ai genitori delle future classi prime;
- in classe, agli studenti delle classi prime dai docenti nell'ambito del Progetto "Accoglienza";
- nei consigli di classe di inizio a/s aperti alle famiglie per una trasparente presentazione e condivisione dei principi fondanti l'operato della scuola (Contratto Formativo);
- il sito della scuola.

Al fine di evitare l'insorgere di conflittualità all'interno dell'organizzazione, la leadership definisce compiti e ruoli del personale attraverso strumenti quali:

- Organigramma funzionale al POF
- Delega
- Nomina
- Mansionario
- Istruzioni Operative

- Procedure
- Contrattazione d'Istituto
- Regolamento d'Istituto.

Il Leader agisce da modello di ruolo e da guida nei confronti del personale esercitando una leadership educativa e assumendo comportamenti coerenti con la *mission*, la *vision* e i valori dell'Istituto, come evidenziato dagli esiti della *customer* riportati nei s.c. 6.1 e 7.1.

La leadership è attenta alla realizzazione di una comunicazione costante ed efficace che attua attraverso l'applicazione di strumenti e procedure sistematici per renderla trasparente e accessibile a tutti i portatori di interesse. In modo specifico la comunicazione avviene attraverso:

- Riunioni collegiali;
- Circolari;
- Comunicazioni di servizio;
- Verbali delle riunioni;
- Albo della scuola
- Sito della scuola
- *Focus group*

Punti di forza

- ✓ La Leadership ha formulato e sviluppato *mission*, *vision* e valori;
- ✓ Mission, vision e valori sono rivisti periodicamente tenendo in considerazione i cambiamenti delle esigenze dell'utenza, del territorio e dell'ambiente esterno.
- ✓ La *Leadership* gestisce e previene l'insorgere delle conflittualità attraverso una precisa definizione dei compiti e dei ruoli del personale.

Aree da migliorare

- ✓ Mancanza di una identificazione dettagliata delle possibili aree di conflitto e di linee guida per prevenirle rivolte al personale;
- ✓ assenza misurazione efficacia della comunicazione

Idee per il miglioramento

- ✓ Progettare e sviluppare una procedura sistematica per monitorare il grado di conoscenza e comprensione della *mission*, della *vision* e dei valori dell'Istituto;
- ✓ Stendere un documento in cui siano identificate chiaramente le possibili aree di conflitto e un vademecum per la loro prevenzione e gestione da parte del personale.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
50	45	35	30	40

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

La Dirigenza ha sviluppato negli anni un sistema di gestione dell'organizzazione basato sui processi, così come è chiaramente definito nei documenti della Qualità e nel POF, finalizzato a promuovere il cambiamento e l'innovazione per meglio soddisfare le esigenze e le aspettative dei principali portatori d'interesse. Per ogni processo attuato all'interno dell'organizzazione sono indicati gli obiettivi da raggiungere, gli strumenti di monitoraggio, gli indicatori misurabili e confrontabili con i dati degli anni precedenti e, nel caso del processo relativo al successo formativo degli studenti, anche con i dati nazionali - INVALSI. Questi elementi sono formalizzati nel POF, nelle schede di progetto nei report intermedi, nelle relazioni finali e validazione dei progetti e nel Piano di miglioramento.

Sono stati definiti ruoli e compiti funzionali al POF sulla base delle competenze specifiche di ciascuno; queste ultime sono riportate nelle schede personali informatizzate. All'interno del POF è stato inserito l'organigramma dettagliato, disponibile anche sul sito della scuola.

La Dirigenza provvede a monitorare la soddisfazione dei clienti attraverso

- la sistematica somministrazione dei questionari di gradimento ai principali portatori d'interesse;
- un sistema di *focus group*;
- tenuta dei registri di reclami/non conformità e proposte migliorative;
- report assemblee degli studenti;
- verbali c.d.c., dipartimenti di materia, di asse, consiglio d'istituto, commissioni di progetto.

L'istituzione dal 2003 ha definito un sistema di Quality Management secondo la norma ISO 9001 nelle sue versioni aggiornate e ha ottenuto relativa certificazione di qualità rinnovata periodicamente fino al 2010; a partire dal 2009 l'istituzione ha implementato il processo di autovalutazione attraverso il Modello CAF e nel luglio del 2010 ha ottenuto il label di Effective Caf User.

Attraverso il processo di autovalutazione l'istituzione identifica e definisce le priorità di cambiamento e innovazione che vengono comunicate e diffuse attraverso le riunioni degli organi collegiali, le circolari, l'albo e il sito della scuola

Punti di Forza:

- ✓ La *Leadership* ha definito un sistema di gestione per il miglioramento continuo attraverso l'implementazione del Modello CAF;
- ✓ La *Leadership* ha sviluppato negli anni un sistema di gestione dell'organizzazione per processi finalizzati ad incontrare le esigenze degli utenti e migliorare costantemente il servizio offerto;
- ✓ Per ogni processo sono stati identificati i responsabili, gli input e gli obiettivi in termini di *output* e in alcuni casi anche di *outcome*.
- ✓ La *Leadership* si è fatta promotrice della realizzazione di un sito istituzionale che garantisce ai principali portatori d'interesse l'accesso agli strumenti funzionali alla gestione dei processi della scuola.

Aree da migliorare:

- ✓ Manca definizione sistematica dei risultati in termini di *outcome* (ad esempio inserimento nel lavoro degli studenti, iscrizioni all'università o scuole superiori);
- ✓ Assenza di una formalizzazione dei sistemi di cooperazione interni

Idee per il miglioramento

- ✓ Definire una procedura per il monitoraggio dei nostri studenti diplomati relativamente all'inserimento nel mondo del lavoro o al successo scolastico post-diploma.
- ✓ Estendere l'uso delle tecnologie (sito della scuola) affinché diventi strumento d'indagine efficace.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
60	60	45	40	50

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

La *mission* e la *vision* dell'istituzione, definiti dalla Dirigenza e dagli OO.CC., sono chiaramente definiti e formalizzati nel POF, documento identificativo della scuola e punto di riferimento quotidiano per tutto il personale e per gli altri portatori d'interesse. La *Leadership* (DS e suoi collaboratori) si assicura che sia i valori a cui *mission* e *vision* si ispirano sia il sistema organizzativo siano compresi e condivisi attraverso la verifica e la discussione negli organismi collegiali, nelle commissioni di lavoro e nei contatti quotidiani. La *Leadership* dimostra la propria disponibilità al cambiamento considerando le proposte e i *feedback* costruttivi provenienti sia dal personale sia dagli altri portatori d'interesse. Le proposte pervengono alla dirigenza attraverso i *report* delle commissioni di progetto, dei dipartimenti di materia, di asse, delle assemblee degli studenti, dai moduli compilati per le azioni migliorative e preventive, dai verbali delle riunioni collegiali, dai *focus group* e dai questionari di gradimento.

La *Leadership* si aggiorna costantemente attraverso la partecipazione a convegni, seminari ed iniziative finalizzate, in particolare, al miglioramento del servizio formativo a sostegno della comunità e del territorio e in considerazione, inoltre, dell'alta percentuale di studenti stranieri e disabili che caratterizza l'utenza dell'Istituto.

Annualmente il Collegio Docenti e l'assemblea del personale ATA adottano il Piano di Formazione nel quale sono previste le azioni dedicate alla formazione e all'aggiornamento finalizzate ad innovare e migliorare l'offerta formativa.

I corsi di formazione possono essere organizzati sia dall'Istituto sia da Enti accreditati. Tra le buone pratiche è prevista una forma di autoaggiornamento nell'ambito del Collegio Docenti: coloro che nel corso dell'anno seguono corsi e convegni di formazione relazionano in Collegio gli esiti e gli stimoli ricevuti rendendo in tal modo disponibile un arricchimento per tutti i colleghi.

La *Leadership*

- supporta il personale a realizzare i propri compiti, piani ed obiettivi funzionali alla realizzazione di *mission* e *vision* della scuola; stimola ed incoraggia il personale ad esercitare le proprie competenze e ad assumersi la responsabilità dei propri compiti che formalizza attraverso la nomina. Nella individuazione delle funzioni strumentali, dei referenti di progetto e dei membri della commissione viene applicata apposita procedura;
- promuove nei fatti e nei comportamenti una leadership diffusa;
- riconosce e ricompensa l'impegno individuale e di gruppo sia attraverso la attribuzione di incarichi per cui è previsto un incentivo economico sia attraverso il riconoscimento simbolico come ad esempio menzioni in incontri ufficiali e collegiali, o l'assegnazione di incarichi in progetti di rilievo o la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento che consentano vantaggi all'intera organizzazione;
- individua nella gestione delle risorse umane una importante linea strategica di politica scolastica, consapevole che la soddisfazione lavorativa, la possibilità di

aggiornamento e di crescita professionale unite ad un clima relazionale sereno costituiscano la base di una piena realizzazione del personale della scuola;

- è sempre disponibile all'ascolto e ad intervenire per risolvere sia problemi individuali sia della collettività;
- con il suo esempio, agisce come modello di ruolo, infondendo fiducia nel personale e favorendo così la creazione delle condizioni necessarie per la realizzazione di una scuola che sia comunità educante, cioè punto d'incontro tra docenti, alunni e genitori che riconoscono valori e linee etiche comuni a cui fare costante riferimento.

Punti di Forza:

- ✓ La *Leadership* promuove la formazione e l'aggiornamento e mantiene regolarmente informato il personale su tutti i temi d'interesse e questioni chiave legati all'interesse dell'istituzione;
- ✓ La *Leadership* promuove il cambiamento e l'innovazione e cura il proprio aggiornamento in modo costante;
- ✓ La *Leadership* possiede una buona capacità di ascolto nei confronti delle proposte che vengono dal personale volte al miglioramento del servizio.

Aree da migliorare:

- ✓ Assenza di una procedura sistematica per la misurazione del grado di comprensione delle informazioni sui temi chiave dell'Istituto da parte di tutto il personale;
- ✓ Assenza di misurazione del grado di comprensione da parte di tutto il personale dei ruoli e dei compiti specifici di ciascuno all'interno dell'organizzazione.

Idee per il miglioramento

- ✓ Definire una procedura per verificare che le informazioni siano state recepite e comprese da tutto il personale.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
65	60	40	35	50

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Lo specifico contesto territoriale in cui l'Istituto è inserito ha costituito la base della progettazione formativa: in presenza di un'utenza che si presenta differenziata per obiettivi – assolvimento dell'obbligo scolastico, preparazione qualificata o propedeutica al prosieguo della carriera formativa - comunque volta ad entrare in una società in continuo cambiamento, l'IPS “ L. Milani” punta in modo particolare allo sviluppo di abilità e competenze trasversali dei propri studenti.

Le proposte del progetto formativo sono, dunque, articolate rispetto alle esigenze non solo degli studenti, ma anche della comunità sociale che ha interesse a veder soddisfatte quelle esigenze.

Si sono così operate le seguenti scelte di fondo che definiscono l'identità culturale dell'istituto e mirano a garantire pari opportunità ad allievi in situazione di handicap, svantaggio economico, stranieri:

- acquisizione di abilità operative minime necessarie ad un inserimento efficace nel mondo del lavoro;
- raggiungimento di competenze ed abilità propedeutiche a corsi post diploma, prosecuzione di studi universitari e lavori qualificati, apertura a Poli Tecnico-Scientifici e Comitati Tecnico Scientifici. L'USR Regione Lombardia promuove la costituzione di Poli Tecnico Professionali in grado di garantire una interconnessione funzionale tra i soggetti della filiera formativa e le imprese della filiera produttiva, che si identifica in “luoghi formativi di apprendimento in situazione” strutturati nelle risorse, nei ruoli, nel percorso e nei risultati attesi. Scopo primario è implementare le attività di Alternanza Scuola Lavoro, la sinergia tra mondo del lavoro e della istruzione per individuare e potenziare le competenze in uscita dei nostri studenti
- formazione professionale attraverso microprogetti interdisciplinari , stage aziendali;
- acquisizione consapevolezza delle scelte effettuabili, attraverso un percorso orientativo;
- integrazione scolastica, sociale e professionale.

A questo scopo l'istituzione annualmente pianifica ed instaura rapporti di collaborazione e intese con le istituzioni pubbliche e private curate dalle Dirigenza, dai docenti e dalle commissioni di progetti specifici (Alternanza Scuola-Lavoro, Orientamento, Disabili, Stranieri, CIC) – sostegno concreto alla progettualità della scuola.

L'IPS “L.Milani” sviluppa e mantiene rapporti di *partnership* con

- le altre istituzioni scolastiche in rete, quali: Progetto Insieme in rete; Progetto Asl, Progetto Albatros;
- le aziende del territorio;
- con altre agenzie formative e culturali: CTRH di Monza e Brianza, CTP di Desio, teatri, Musei, Università;
- con Associazioni: UILDM, Emergency, AVIS, CONFINDUSTRIA MB, CIP, PIME, AIMPS;

- esperti (ECDL, sportello di consulenza psicologica, madrelingua).

L'I.P.S. "L.Milani" si adopera per coinvolgere l'amministrazione comunale e provinciale in un percorso di miglioramento continuo dei servizi e delle strutture.

La *Leadership* promuove azioni per diffondere un'immagine positiva della scuola attraverso la partecipazione ad iniziative sia sul territorio sia a livello nazionale, quale ad esempio la partecipazione a gare nazionali degli istituti professionali in cui l'istituto ha ottenuto più volte il primo premio; questo riconoscimento ha permesso alla scuola di diventare anche organizzatore della gara nazionale negli a. s. 2010- 2011 e 2012-2013.

La scuola partecipa a campus per OGA, a saloni dell'orientamento, a rassegne culturali e sportive per fare conoscere all'utenza la propria offerta formativa.

La *Leadership* partecipa ad attività di associazioni professionali (Confindustria Monza e Brianza) e promuove all'interno del personale opportunità di formazione su molti temi che riguardano la sfera didattica ed il ruolo docente o dirigente all'interno di un'organizzazione.

Punti di forza:

- ✓ L'IPS "L.Milani" mantiene contatti proattivi e regolari con le autorità politiche, istituzioni pubbliche e private;
- ✓ L'IPS "L.Milani" realizza progetti in rete con altre scuole del territorio;
- ✓ La *Leadership* promuove azioni per diffondere immagine positiva della scuola

Aree da migliorare:

- ✓ Scarso coinvolgimento delle autorità politiche e le aziende del territorio nella definizione delle competenze che si intendono sviluppare nei nostri studenti;
- ✓ Assenza di una procedura sistemica per la rilevazione dell'efficacia delle azioni messe in atto dall'istituzione per farsi conoscere sul territorio;

Idee per il miglioramento:

- ✓ Censire e classificare i rapporti dell'IPS "L.Milani" con i soggetti istituzionali e le *partnership* pubbliche e private sia per condividere *output* e *outcome* sia per rilevare l'efficacia delle azioni messe in atto coinvolgendo anche gli *stakeholder* esterni alla scuola (attraverso *focus group* o *customer satisfaction*);
- ✓ Promuovere incontri/seminari con docenti referenti per l'orientamento in uscita delle scuole secondarie di 1° grado del territorio.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
55	50	30	20	40

Critério 2: Politiche e strategie

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L. Milani" ha identificato tutti i portatori d'interesse in apposito elenco. I principali *stakeholder* sono i docenti, il personale non docente, le famiglie, gli studenti, le scuole in rete, gli enti territoriali privati e pubblici, l'USR e il MIUR; questi vengono coinvolti nei processi attivati dall'organizzazione con modalità differenti secondo una procedura sistematica e formalizzata per quasi tutti i principali portatori d'interesse. Infatti, l'IPS "L. Milani" raccoglie sistematicamente da 10 anni informazioni relative ai bisogni e alle aspettative dei portatori d'interesse interni (docenti, personale ATA, studenti e genitori) attraverso questionari di *customer satisfaction*, registri dei reclami e delle proposte migliorative, verbali delle assemblee degli studenti, dei consigli di classe, del consiglio d'istituto, delle assemblee del personale ATA, del collegio docenti, *focus group*, ma non ha esteso la procedura ai portatori d'interesse esterni (enti territoriali pubblici e privati).

La rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei portatori d'interesse interni è per l'IPS "L.Milani" il punto di partenza per il processo di autovalutazione d'istituto e per l'individuazione di strategie opportune di miglioramento. L'istituzione, infatti, persegue una politica strategica di miglioramento continuo orientata all'ascolto dei bisogni del cliente.

I risultati delle *customer satisfaction* e dei *focus group* vengono resi pubblici attraverso il sito della scuola e vengono discussi durante le riunioni collegiali di fine anno scolastico. Nel dettaglio, i questionari vengono somministrati alle famiglie delle classi prime, agli studenti delle classi seconde e quinte, al personale ATA e ai docenti. I questionari riguardano tutti i processi dell'organizzazione e includono giudizi di gradimento sulla dirigenza, sul servizio offerto dalle segreterie e dai collaboratori scolastici. Oltre ai questionari di *customer satisfaction* di carattere generale per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio offerto dalla scuola, ogni attività svolta all'interno di progetti specifici (Alternanza Scuola Lavoro, Disabilità, Stranieri, Orientamento, CIC, Accoglienza, Educazione Stradale) viene monitorata e valutata anche attraverso questionari di *customer*.

Studenti, famiglie, docenti, personale ATA possono utilizzare apposita modulistica, scaricabile anche dal sito della scuola, per segnalare non conformità, reclami o eventuali proposte di miglioramento. Queste richieste vengono registrate in appositi registri; il dirigente le prende in carico tempestivamente e comunica gli esiti ai diretti interessati. Al termine dell'anno scolastico si valuta la percentuale di efficacia delle azioni migliorative attivate. La pianificazione delle *customer*, dei *focus group*, la tenuta sotto controllo dei registri dei reclami e delle azioni migliorative ha cadenza annuale ed è curata dal gruppo GAV con la supervisione della Dirigenza.

I rapporti con gli *stakeholder* esterni, enti territoriali pubblici e privati, associazioni culturali, aziende, sono finalizzati all'instaurazione di una forma di collaborazione per sostenere le attività della scuola, (disabili, stranieri, educazione all'affettività, sportello amico, stage e tirocini) ma, fatta eccezione per le attività svolte in rete con altre scuole, manca una forma di progettazione organica e condivisa fra scuola ed extrascuola con una definizione precisa di *output* e *outcome* che si intendono raggiungere attraverso azioni sinergiche e

con una sistematica rilevazione e rendicontazione dei risultati raggiunti anche in termini di soddisfazione del cliente.

Attraverso il processo di autovalutazione d'istituto l'IPS "L. Milani" mette in evidenza i punti di debolezza e i punti di forza dell'istituzione ma manca una identificazione sistematica e formalizzata dei fattori critici di successo che tenga conto dei cambiamenti dell'ambiente circostante, delle esigenze del territorio.

Punti di forza:

- ✓ L'IPS "L. Milani" raccoglie in modo sistematico informazioni relative ai bisogni e alle aspettative dei portatori d'interesse interni.
- ✓ L'IPS "L. Milani" utilizza le informazioni relative al grado di soddisfazione, alle esigenze dei propri portatori d'interesse interni per condurre una diagnosi di rilevazione delle criticità e dei punti di forza
- ✓ L'IPS "L. Milani" analizza sistematicamente i punti di forza e di debolezza interni attraverso il Modello CAF da 4 anni.

Aree da migliorare:

- ✓ Mancano indagini finalizzate ai bisogni ed aspettative dei portatori d'interesse esterni;
- ✓ Manca una procedura sistematica della rilevazione dei fattori critici sulla base di una rilevazione regolare dei cambiamenti dell'ambiente circostante.

Idee per il miglioramento:

- ✓ Predisporre una procedura per la rilevazione dei bisogni e le aspettative del territorio e degli *stakeholder* esterni utilizzando il sito della scuola e questionari da somministrare alle aziende che ospitano i nostri studenti stagisti;
- ✓ Predisporre una procedura per la rilevazione sistematica dei dati riguardanti le scelte occupazionali o universitarie/post-diploma degli studenti diplomati negli ultimi due anni;
- ✓ Realizzare tavoli di lavoro per predisporre procedura finalizzata alla progettazione organica di azioni condivise fra scuola ed extrascuola che presupponga anche la definizione di *output* e *outcome* comuni, processi di monitoraggio, di rendicontazione e valutazione finale dei risultati.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
50	45	40	35	40

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L. Milani" definisce obiettivi strategici e operativi coerenti con la missione, la visione e i valori dell'istituzione formalizzandoli nel POF. Nello sviluppo delle strategie e dei processi attivati, nelle attività di revisione e di aggiornamento degli obiettivi determinati dalla analisi dei bisogni, l'istituzione coinvolge i portatori d'interesse interni (personale, studenti, genitori) ed esterni (aziende e altri enti territoriali).

Più specificatamente, il POF viene realizzato e approvato dal Collegio Docenti, organo tecnico dell'istituzione, sulla base delle azioni di monitoraggio svolte dal gruppo GAV, dalla Dirigenza prendendo in esame

- la diagnosi di ogni singolo progetto condotto dai docenti referenti;
- le proposte degli studenti, dei genitori emerse dai verbali delle assemblee e del consiglio di Istituto;
- gli esiti dei questionari di soddisfazione somministrati sistematicamente a docenti, famiglie, studenti e personale ATA;
- i registri dei reclami e delle proposte migliorative;
- gli esiti dei *focus group*;
- segnalazioni attraverso il sito della scuola
- gli esiti relativi al successo formativo degli studenti (primo obiettivo della mission istituzionale della scuola) attraverso somministrazione e analisi risultati delle prove comuni disciplinari e per asse, delle prove INVALSI (classi seconde), delle certificazioni delle competenze e dei risultati degli scrutini.

L'istituzione misura e valuta la performance del proprio piano strategico in termini di efficacia ed efficienza al termine dell'anno scolastico attraverso sia l'analisi del conto consuntivo (prodotto da DS e DSGA) sia il processo di autovalutazione implementato secondo il Modello CAF condotto dal Gruppo GAV.

Il Dirigente Scolastico gestisce risorse umane e materiali disponibili in funzione del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Piano dell'Offerta Formativa dell'istituzione scolastica che dirige e di cui è anche rappresentante legale.

Lo strumento di programmazione finanziaria strategica di cui dispone il Dirigente Scolastico (D.I. n. 44/2001) è il Programma Annuale, che permette di coordinare in modo coeso e razionale le previsioni del Piano dell'Offerta Formativa, traducendole in termini finanziari e di budget.

Programma annuale e POF si riferiscono entrambi alla attività di programmazione, alle linee di indirizzo politico dettate dall'organo di governo, il Consiglio d'Istituto.

Il Dirigente Scolastico acquisisce, con la collaborazione del Direttore SGA, una precisa conoscenza delle risorse umane, strutturali e finanziarie a disposizione e individua sia le risorse logistiche e organizzative sia il personale docente e ATA che si prevede di utilizzare nelle varie attività/progetti; tali informazioni devono essere elaborate in quantità economiche, essenziali nella definizione del budget.

In conformità con il regolamento di contabilità, DI n. 44/2001, il Dirigente Scolastico redige il Programma Annuale e lo presenta alla Giunta Esecutiva, accompagnato da una relazione illustrativa, per sottoporlo all'attenzione del Consiglio d'Istituto entro i tempi previsti dalla normativa.

Il DS delinea la procedura che deve essere seguita nella predisposizione e nell'approvazione del Piano Annuale. Nel mese di ottobre, il Dirigente Scolastico, coadiuvato dal Direttore SGA, effettua la ricognizione delle risorse disponibili (avanzo di amministrazione, dotazione ordinaria, perequativa, finanziamenti da enti pubblici, contributi dei privati e altre entrate) e destina le somme non vincolate ai progetti e alle attività previste dal POF.

I docenti funzione strumentale e referenti di progetto predispongono la scheda di progetto in cui vengono specificati gli obiettivi fissati in coerenza con il POF, le fasi, i tempi, la durata, i responsabili e le risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie per lo svolgimento delle attività previste, indicatori e target; il Direttore SGA, in collaborazione con i docenti funzione strumentale e referenti di progetto, converte le schede di progetto in schede finanziarie.

Il Dirigente e la RSU, quindi, stipulano il contratto integrativo che fissa i criteri per la distribuzione delle risorse del fondo d'istituto e i criteri per l'attribuzione dei compensi accessori, tenendo in considerazione sempre gli obiettivi primari da raggiungere.

La Giunta Esecutiva presenta il Programma annuale al Consiglio d'Istituto entro i tempi previsti dalla normativa; sentito il parere del Collegio dei revisori, il Consiglio d'Istituto approva il Programma annuale.

L'istituzione attraverso il progetto di Alternanza Scuola Lavoro consente la diffusione all'interno della scuola della cultura del lavoro e permette agli studenti, nella pratica, di acquisire competenze spendibili nel mondo del lavoro e delle professioni.

Il docente funzione strumentale e la commissione hanno il compito, in collaborazione con i consigli di classe, di elaborare un progetto di alternanza scuola lavoro che copre un periodo di tempo che va dalle classi seconde sino alle classi quinte e che comprende due tipologie di momenti formativi e di interazione fra i tre soggetti coinvolti: Scuola, Azienda, Studente.

A) Formazione teorica in aula o in azienda, sia da parte dei docenti sia con l'ausilio di esperti, consulenti esterni o tecnici individuati in particolare mediante unità formative multidisciplinari e visite aziendali mirate ai temi dell'orientamento al lavoro;

B) Formazione diretta in azienda tramite un periodo di stage.

La commissione prende contatto con le aziende del territorio, effettua una selezione sulla base delle attività svolte, della loro disponibilità ad accogliere gli studenti e a seguirli nel loro percorso di apprendimento dell'attività lavorativa e, effettuata la scelta, stipula una convenzione con queste imprese.

Durante il periodo di alternanza lo studente è seguito sia da un tutor aziendale, assegnato dall'impresa all'inizio del periodo di alternanza, sia da un tutor scolastico, cioè da un docente della scuola che concorda il progetto-lavoro e il percorso dello studente in azienda. Tale tutor manterrà periodicamente contatti con il tutor aziendale e con lo studente, che eventualmente, in caso di necessità, può rivolgersi al proprio docente per manifestare perplessità o difficoltà nello svolgimento dell'attività.

Gli obiettivi principali del progetto sinteticamente sono:

1) realizzare un modello di Scuola integrato nel tessuto economico del proprio territorio,

avvalendosi in modo sinergico della collaborazione delle Aziende per portare nell'ambito delle materie di studio lo stato dell'arte delle tecnologie e delle esperienze aziendali.

2) fornire alle Aziende un canale di comunicazione e formazione diretto e mirato con quelle che potenzialmente sono le figure professionali di loro interesse, indirizzandone la preparazione scolastica verso temi specifici indicati dalle aziende stesse o particolarmente importanti per le realtà del territorio.

3) permettere allo Studente di acquisire competenze immediatamente spendibili al fine di un rapido e proficuo inserimento nel tessuto produttivo locale.

L'Istituzione sviluppa una politica di impatto sulla società e il contesto in cui opera attraverso attività progettuali relative all'integrazione e all'accoglienza degli studenti stranieri e degli studenti disabili, alle attività di volontariato e di tutela e rispetto dell'ambiente (Progetti: Meridiani e Paralleli, Disabilità, Tendi la mano).

Punti di Forza:

- ✓ L'IPS "L. Milano" definisce obiettivi strategici e operativi coerentemente con la *mission, la vision* e i valori dell'Istituto;
- ✓ L'IPS "L. Milano" ha sviluppato procedure e strumenti per il monitoraggio, la misurazione e la valutazione delle prestazioni dell'organizzazione in termini di raggiungimento degli obiettivi prefissati sulla base di *target* di risultato definiti;
- ✓ L'IPS "L. Milano" ha definito una politica che tiene conto della relazione tra istruzione e formazione attraverso il processo di Alternanza Scuola Lavoro;
- ✓ L'IPS "L. Milano" attua con sistematicità processi di monitoraggio relativi alla gestione delle risorse finanziarie.

Aree da migliorare:

- ✓ Scarsa partecipazione degli Enti territoriali nella realizzazione di progetti d'impatto sulla società, nella attività di monitoraggio e di valutazione finale delle azioni intraprese;
- ✓ Manca una revisione sistematica dei rischi e delle opportunità, ad esempio attraverso analisi SWOT, e una rilevazione dei fattori critici sulla base dei cambiamenti esterni.

Idee per il miglioramento:

- ✓ Creazione di Comitati Tecnico Scientifici e Poli Professionali in modo da implementare le attività di Alternanza Scuola Lavoro, la sinergia tra mondo del lavoro e della istruzione per individuare e potenziare le competenze in uscita dei nostri studenti.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
50	45	30	25	35

2.3 Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Istituzione traduce gli obiettivi strategici e operativi dell'Istituzione in piani e attività coerenti con la propria *mission* che ha piena attuazione nel POF, documento istitutivo dell'identità della scuola.

L'IPS "L. Milani" individua politiche e strategie di azione per il miglioramento continuo del servizio finalizzandole prioritariamente al successo formativo degli studenti; per questo motivo nella definizione degli obiettivi del processo formativo sono tenuti in considerazione le esigenze e le aspettative dei portatori d'interesse interni attraverso l'analisi dei risultati degli esiti scolastici, dei risultati dei questionari di *customer*, dei *focus group*, dei verbali delle assemblee degli studenti, dei consigli di classe, dei dipartimenti di materia, del consiglio d'istituto. In modo particolare si punta all'introduzione di una didattica innovativa che privilegia attività di tipo laboratoriale e meta- cognitivo, finalizzata allo sviluppo di competenze spendibili in contesti reali.

L'istituzione prevede attività di recupero e un servizio di sostegno alla rimotivazione allo studio con il supporto anche di uno sportello di ascolto da parte di docenti preposti e di uno sportello di consulenza dello psicologo.

Le politiche e le strategie vengono diffuse attraverso il POF e il Piano di Miglioramento, con le seguenti modalità:

Il POF

- all'atto d'iscrizione, unitamente alla condivisione del "Patto educativo di corresponsabilità";
- in sede di presentazione della scuola ai genitori delle future classi prime;
- in classe, agli studenti delle classi prime dai docenti nell'ambito del Progetto "Accoglienza";
- nei consigli di classe di inizio a/s aperti alle famiglie per una trasparente presentazione e condivisione dei principi fondanti l'operato della scuola (Contratto Formativo);
- Consiglio d'Istituto;
- il sito della scuola.

Il PIANO DI MIGLIORAMENTO

- in Collegio Docenti
- in Consiglio di Istituto
- sito della scuola.

L'Istituzione misura e valuta la performance del proprio piano strategico in termini di efficacia ed efficienza al termine dell'anno scolastico attraverso sia l'analisi del conto consuntivo (prodotto da DS e DSGA) sia il processo di autovalutazione condotto dal gruppo GAV.

Punti di Forza:

- ✓ L'IPS "L. Milani" ha sviluppato una procedura finalizzata a tradurre obiettivi strategici e operativi dell'organizzazione in piani e attività collegati ai processi chiave descritti nel POF;
- ✓ L'IPS "L. Milani" provvede alla diffusione capillare del POF;
- ✓ L'I.P.S. coinvolge i portatori d'interesse interni nell'implementazione di strategie e politiche.

Aree da migliorare:

- ✓ La definizione degli indicatori di *performance* non è estesa in modo dettagliato a tutti i livelli dell'istituzione, relativamente al rapporto tra risorse e *output* e tra *output* e *outcome*.

Idee per il miglioramento:

- ✓ Stendere una procedura per una definizione più dettagliata di strumenti di misurazione della performance dell'organizzazione in termini di rapporto tra *output* e *outcome*;
- ✓ Realizzare una formazione sulla progettazione e pianificazione dei processi corredata da adeguati strumenti di monitoraggio e di misurazione del raggiungimento degli obiettivi (indicatori e *target*).

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
45	45	30	25	35

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.Milani" è sensibile ai processi di innovazione e, a questo scopo, favorisce la partecipazione del personale alle attività di formazione promosse da enti e agenzie esterne (CTRH – MB, AICQ, CR- CAF), in Rete con altre scuole del territorio, dal MIUR e da USR Lombardia.

Le attività di formazione e addestramento vengono di solito effettuate attraverso:

- partecipazione a seminari e corsi esterni finalizzati alla conoscenza di tecnologie
- aspetti e metodologie di carattere generale o specifiche;
- riunioni interne con supporto o meno di consulenti esterni per facilitare la comprensione di temi specifici
- autoformazione anche *on-line*
- partecipazione a corsi specialistici interni e/o esterni
- Interventi specifici attraverso risorse interne
- Autoaggiornamento di fine anno scolastico

Il DS, coadiuvato dai responsabili di funzione, entro la fine di ottobre predispone il piano annuale di formazione / addestramento, lo propone al Collegio e, con il DSGA, alla R.S.U., tenendo conto delle disponibilità di bilancio.

Il Collegio dei Docenti / Assemblea ATA approvano il piano, ognuno per la parte di propria competenza.

Il Consiglio di Istituto approva il piano di formazione mediante approvazione del Programma Annuale.

Il Piano annuale di addestramento e formazione precisa:

- descrizione attività;
- luogo della formazione;
- docenza
- periodo e durata (orientativo o già definito);
- costo previsto (orientativo);
- identificazione persone interessate.

In caso si verifichi l'opportunità nel corso dell'anno di corsi, convegni, seminari di particolare interesse, il DS individua i dipendenti ritenuti idonei a seguire i suddetti eventi, tenendo presente l'attività che gli stessi svolgono all'interno dell'Istituto. Anche le proposte occasionali relative alla formazione e all'addestramento devono essere sottoposte all'approvazione del DS.

La Segreteria cura l'aggiornamento relativo alla formazione del personale sia sul fascicolo cartaceo sia sulle schede individuali informatizzate.

Al termine dell'anno scolastico il DS valuta l'efficacia degli interventi formativi compilando apposito documento.

La dirigenza si impegna a trasmettere la cultura del cambiamento, attraverso la realizzazione di una *leadership* diffusa che si identifica principalmente con le funzioni strumentali al Piano dell'Offerta Formativa e i docenti Referenti di Progetto.

Ogni Docente Referente di funzione:

- stende la pianificazione strategica delle azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi e sotto - obiettivi esplicitati nel POF (indicatori e target a medio termine e finali attesi);
- individua strumenti e risorse disponibili, modalità e tempi di attuazione del progetto;
- stabilisce le azioni di miglioramento che determinano la ridefinizione degli obiettivi sulla base del cambiamento dei bisogni e delle aspettative dell'utenza.
- individua le necessità di formazione relativamente alle problematiche delle attività inerenti le loro funzioni di competenza.
- propone le relative attività di formazione al corpo docenti.

Ad esempio, il costante aumento di studenti stranieri, disabili e con disturbi nell'apprendimento ha creato la necessità nel corpo docenti di aggiornarsi e partecipare a corsi di formazione specifici che hanno portato alla realizzazione e adozione collegiale di documenti innovativi e funzionali all'acquisizione di buone pratiche e di una cultura per l'integrazione di sistema (PEI – Piano Educativo Individualizzato DVA; PEP – Piano Educativo Personalizzato Stranieri; PDP – Piano Didattico Personalizzato DSA, BES – Bisogni Educativi Specifici).

In ordine alla pianificazione e attuazione delle attività di miglioramento continuo la dirigenza a partire dall'a.s. 2010-2011 ha deciso di implementare il processo di autovalutazione secondo il Modello CAF.

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L. Milani" ha sviluppato una cultura per l'innovazione e il cambiamento attraverso una definizione sistematica del Piano di formazione redatto sulla base dei cambiamenti esterni, anche politici;
- ✓ Il processo di autovalutazione è una prassi consolidata all'interno dell'organizzazione ed è finalizzata al miglioramento continuo del servizio erogato; questo ha spinto la dirigenza ad applicare il Modello CAF, più efficiente e funzionale al soddisfacimento delle esigenze della propria utenza;
- ✓ L'IPS "L.Milani" aggiorna i *curricola* del personale attraverso specifica procedura.

Aree da migliorare

- ✓ Manca un monitoraggio sistematico delle esigenze di cambiamento provenienti dai *partner* esterni e dagli enti territoriali;
- ✓ Manca un'applicazione sistematica e formalizzata di *benchlearning* e *benchmarking*;

Idee per il miglioramento

- ✓ Estendere la rilevazione dei bisogni, dei reclami anche ai partner esterni, attraverso un'attività sistematica di *customer* utilizzando primariamente il sito della scuola.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
60	55	35	30	45

Critério 3: Personale

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Il personale è dotato di requisiti professionali e umani tali da consentire a ciascuno il corretto svolgimento del proprio ruolo, coerentemente con gli obiettivi e le finalità dell'istituto.

Il grado di professionalità dei lavoratori, docenti e non, è regolato dalla normativa vigente ed è garantito formalmente dai titoli di studio, dall'inserimento in specifiche graduatorie (provinciali o d'Istituto).

Per tutti i nuovi assunti che entrino a far parte dell'organico, è programmata un'attività di accoglienza che prevede, in un incontro di conoscenza, informazioni riguardanti:

- POF
- Regolamento d'Istituto
- Sicurezza ed igiene del lavoro
- Informazioni che interessano l'area di lavoro del soggetto inserito

Informazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento e le esperienze professionali sono registrate sulla scheda individuale personale informatizzata a cura della Segreteria. I ruoli previsti dall'organigramma sono assegnati tenendo conto che per l'attività didattica vengono fissati e rivisti annualmente dal Collegio Docenti i criteri per l'assegnazione delle cattedre, a tutela dello studente e del buon funzionamento dell'Istituto; per le altre funzioni l'assegnazione è effettuata dal CD sulla base delle competenze dei singoli, come risulta dalla scheda individuale informatizzata.

Le schede personali riportano i seguenti dati:

- dati anagrafici
- esperienze personali e professionali diverse dalla funzione svolta
- formazione e addestramento eseguiti
- ruoli ricoperti all'interno della scuola oltre alla propria qualifica
- formazione/addestramento attuati

I criteri per l'assegnazione degli insegnanti alle classi e degli ambiti disciplinari agli stessi docenti, concordati in collegio Docenti e nella Contrattazione Integrativa d'Istituto, sono i seguenti:

- continuità didattica e verticalità nel rispetto dell'orario di cattedra degli altri docenti;
- stabilizzazione dei C.d.C./docenti a tempo indeterminato sui trienni;
- continuità didattica per gli studenti disabili e gli studenti stranieri;
- evitare di attribuire due classi quinte e due classi terze allo stesso docente;
- richieste dei docenti.

La dirigenza ad inizio anno scolastico, in considerazione delle esigenze individuali e collettive di addestramento e formazione, predispone i piani annuali di formazione / aggiornamento/ addestramento per docenti e personale ATA.

Tale piano è approvato dal Collegio docenti e adottato dal Consiglio d'Istituto. Ulteriori necessità che dovessero emergere durante l'anno sulla base di specifici progetti sono vagliate ed approvate dall'organo competente.

Attività formative possono essere realizzate con incentivi, tramite l'autoaggiornamento o la partecipazione a corsi di formazione anche esterni all'Istituto o disposti da reti di scuole, in relazione ad eventuali bisogni individuali espressi. Buona prassi dell'Istituto è condividere in Collegio Docenti l'esperienza dei docenti che hanno partecipato alle attività di aggiornamento e di formazione.

Ognuna di dette azioni formative, realizzate a favore dello sviluppo professionale dei docenti e del restante personale, è oggetto di verifica finale e di valutazione da parte del DS, in ordine all'efficacia e al soddisfacimento delle attese e dei bisogni formativi.

La valutazione dell'efficacia viene condotta attraverso:

- la valutazione sulle singole azioni formative (ove previsto dal corso stesso);
- valutazione espressa dai partecipanti dopo il processo di valutazione sulle singole azioni formative (ove previsto dal corso stesso);
- valutazione espressa dai partecipanti dopo il processo formativo;
- giudizio espresso dai responsabili della funzione;

Per ogni corso, seminario o altro momento formativo i documenti comprovanti l'avvenuto svolgimento, l'esito della formazione ed ogni altro materiale collegato sono archiviati in Segreteria.

Il personale addetto a particolari compiti viene individuato tenendo presente il possesso di requisiti e / o competenze necessari per la corretta effettuazione di tali attività, dando spazio anche alle candidature delle nuove risorse.

L'analisi dei requisiti è effettuata a seconda dei casi:

- dal DS;
- dal DSGA;
- dal Collegio dei Docenti o apposita commissione da esso nominata.

L'assegnazione dei ruoli è formalizzata con nomina del DS.

L'IPS "L.Milani" è sensibile ai processi di innovazione e, a questo scopo, favorisce la partecipazione del personale alle attività di formazione promosse da enti e agenzie esterne (CTRH – MB, AICQ, CR- CAF), in Rete con altre scuole del territorio, dal MIUR e da USR Lombardia. La dirigenza si impegna a trasmettere la cultura del cambiamento, attraverso la realizzazione di una leadership diffusa che si identifica principalmente con le funzioni strumentali al Piano dell'Offerta Formativa e i docenti Referenti di Progetto.

Punti di Forza:

- ✓ L'IPS "L. Milani" ha implementato un processo per la gestione delle risorse umane che assicura un'attribuzione trasparente delle funzioni aggiuntive e la valorizzazione delle competenze specifiche del personale;
- ✓ L'IPS "L.Milani" supporta il personale nell'utilizzo delle nuove tecnologie offrendo opportunità di formazione e assistenza adeguate;
- ✓ L'IPS "L.Milani" è attento a recepire le indicazioni esterne(normativa scolastica, innovazioni didattiche) nella definizione del Piano di Formazione annuale.

Aree da migliorare

- ✓ Manca un'analisi sistematica dei bisogni formativi del personale e delle aspettative dei portatori d'interesse esterni relativamente alle competenze professionali dei docenti e del personale ATA.

Idee per il miglioramento

- ✓ Somministrare un questionario al personale per la rilevazione dei bisogni di formazione;
- ✓ Prevedere incontri periodici fra dirigenza e il personale docente e ATA per discutere gli esiti dei questionari e individuare collegialmente le priorità di formazione tenendo conto anche delle aspettative dei portatori d'interesse e non solo delle proprie esigenze.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
45	45	30	25	35

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.Milani" identifica le competenze dei singoli allineandole agli obiettivi ed ai valori dell'organizzazione attraverso l'analisi delle informazioni relative al grado di istruzione, alle esperienze formative e professionali di ciascuno riportate sulla scheda individuale personale informatizzata a cura della Segreteria.

L'Istituzione, ad inizio anno scolastico, in considerazione delle esigenze individuali e collettive di addestramento e formazione, predispose il piano annuale di formazione / aggiornamento/ addestramento per docenti e personale ATA approvato dal Collegio Docenti e in Contrattazione Integrativa d'Istituto.

Ognuna di dette azioni formative, realizzate a favore dello sviluppo professionale dei docenti e del restante personale, è oggetto di verifica finale e di valutazione da parte del DS, in ordine all'efficacia e al soddisfacimento delle attese e dei bisogni formativi.

L'istituzione utilizza le competenze mediante l'assegnazione, il più possibile mirata, di incarichi e responsabilità che sviluppa attraverso

- attività di formazione sia all'interno che all'esterno della propria realtà;
- la delega;
- una *Leadership* diffusa.

L'IPS "L.Milani" promuove momenti di ricerca-azione sulla didattica e la valutazione supportati da attività di formazione e autoaggiornamento. Il lavoro svolto dalle commissioni, dai dipartimenti di materia e per asse è documentato sia nei verbali sia nella modulistica utilizzata nell'ottica di un'operare trasparente, fruibile e condivisibile come patrimonio comune al servizio di tutti i portatori d'interesse. In linea con il processo di ricerca-azione, si colloca l'autoformazione condivisa dai docenti in Collegio sulla scorta delle esperienze/corsi/ seminari seguiti durante l'arco dell'anno scolastico.

Punti di forza:

- ✓ L'IPS "L. Milani" identifica le competenze del personale docente e ATA attraverso apposita procedura;
- ✓ L'IPS "L.Milani" in sede collegiale discute e approva il Piano annuale di Formazione sulla base dei bisogni di formazione individuali e dell'organizzazione;

Aree da migliorare:

- ✓ Scarso utilizzo di metodologie di formazione avanzate (approcci multimediali, *e-learning*, *blended learning*);
- ✓ Non viene effettuata un'attività di valutazione degli impatti dei programmi di formazione in relazione ai costi delle attività e alla loro ricaduta sul servizio offerto dalla scuola, attraverso il monitoraggio e l'analisi costi/benefici;
- ✓ Manca la pianificazione di attività di formazione relative:
 - allo sviluppo di tecniche di comunicazione sulla gestione dei rischi, dei conflitti e sul codice di condotta;

- allo sviluppo di competenze relazionali con il personale, i discenti, le famiglie e le *partnership*

Idee per il miglioramento

- ✓ Prevedere nel Piano di Formazione annuale attività di formazione che prevedano
 - lo sviluppo di tecniche di comunicazione sulla gestione dei rischi, dei conflitti e sul codice di condotta e di competenze relazionali con il personale, i discenti, le famiglie e le *partnership*;
 - l'utilizzo di metodologie formative formazione avanzate quali *e-learning* e *blended learning*.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
50	45	30	25	35

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L. Milani" promuove e cura la condivisione delle informazioni e dei dati all'interno dell'Istituto affinché:

- tutti possano disporre di informazioni/dati, necessari per la propria attività, completi e aggiornati;
- sia incentivata la partecipazione alla vita scolastica da parte di tutti;
- tutti possano ricevere tempestive e complete informazioni di interesse su convocazioni, riunioni, attività scolastiche, iniziative varie, informazioni di carattere legislativo, amministrativo ed organizzativo tramite comunicazione scritta/ e_mail.

In tale ottica, l'Istituto ha definito apposita istruzione operativa per assicurarsi che comunicati e circolari vengano trasmessi in modo corretto e tempestivo.

Le comunicazioni interne sono supportate da un sistema cartaceo e da un sistema informatico; tutte le comunicazioni sono anche pubblicate sul sito della scuola.

La dirigenza, riconoscendo l'importanza di mantenere un adeguato flusso informativo sia per quanto attiene l'Istituto ed i suoi processi interni, sia per quanto attiene l'ambiente esterno (la collaborazione con altre scuole o enti, l'utente, le aziende, l' università, la stampa), implementa i processi di comunicazione attraverso un rapporto di coordinamento funzionale con tutti i responsabili dei processi dell'organizzazione (docenti funzioni strumentali, referenti di progetto, ATA con incarichi specifici, DSGA); ciascun responsabile deve curare il trasferimento delle informazioni, nell'ambito della propria funzione, agli interessati. A questo scopo la dirigenza facilita un ambiente basato sul dialogo e l'*empowerment* favorendo momenti di incontro con lo staff di dirigenza, con i docenti funzioni strumentali e referenti di progetto, con il personale ATA, con le R.S.U., con gli studenti, con i genitori, con le partnership, gli organi politici del territorio.

Di fondamentale rilievo sono, inoltre, gli incontri collegiali

- definiti e pianificati ad inizio a.s. attraverso il Piano delle Attività, approvato dal CD, che coinvolgono docenti, studenti e famiglie;
- definiti in itinere in ottemperanza alle disposizioni normative e alle esigenze dell'istituto con le R.S.U., il personale ATA e il Consiglio d'Istituto.

L'Istituto "L. MILANI" pianifica ed attua i processi di monitoraggio e di analisi del servizio erogato necessari alla definizione e attuazione delle azioni di miglioramento in cui sono coinvolte tutte le funzioni dell'organizzazione.

Le misurazioni sono finalizzate a verificare l'efficacia dei processi attivati dalla organizzazione e la coerenza dei processi attivati dalla organizzazione con gli obiettivi della POF.

Tenere sotto controllo i processi di erogazione delle azioni formative significa assicurare condizioni operative definite e controllate per tutte quelle attività critiche per l'efficacia dell'azione formativa erogata

L' IPS "L. Milani" comprende, dunque, che è di fondamentale importanza, non solo il controllo della progettazione dell'azione formativa, che deve essere sistematico, preciso e completo, ma anche un sistema di controllo del processo di erogazione della attività didattica, che contribuisce a prevenire l'insorgere di problemi e disservizi.

Le verifiche sulla formazione erogata, in cui vengono coinvolti tutti gli organi collegiali ognuno secondo le proprie funzioni, consentono all'Istituto di avere a disposizione dati concreti ai fini di un'eventuale riprogettazione dell'azione formativa, facendo propria la logica del miglioramento continuo.

L'Istituto "L.MILANI" tiene sotto costante controllo le informazioni relative alla percezione degli studenti, delle famiglie, dei docenti e del personale ATA attraverso

- questionari di *customer*;
- rilevazione e analisi dei risultati;
- verbali dei C.d.C., verbali delle assemblee degli studenti, verbali C. Istituto, gli esiti della contrattazione d'Istituto;
- registri delle proposte di miglioramento e dei reclami;
- *focus group*

Le analisi dei dati raccolti, delle azioni intraprese, dei risultati delle attività di miglioramento, i risultati dei monitoraggi sopra elencati vengono discussi in sede collegiale e diventano il punto di partenza per la stesura del piano di miglioramento formalizzato con il coinvolgimento di tutte le Funzioni dell'Istituto con lo scopo di affrontare e risolvere i problemi quotidiani e, inoltre, di garantire una comunicazione interna continua.

L'istituzione garantisce al personale l'opportunità di esprimere la propria opinione sulla dirigenza attraverso questionario di *customer*.

Tutti i risultati di *customer* vengono pubblicati sul sito.

Punti di forza:

- ✓ L' IPS "L. Milani" promuove una comunicazione aperta e di dialogo e crea un ambiente che favorisce la formulazione di idee e di suggerimenti da parte del personale per la definizione degli obiettivi e la progettazione dei processi;
- ✓ L'IPS "L. Milani" promuove la partecipazione del personale nelle attività di coprogettazione, codecisione e covalutazione dei risultati (*focus group*).

Aree da migliorare:

- ✓ Consenso e accordo con il personale sulla modalità di monitoraggio, di misurazione e valutazione del grado di obiettivi raggiunti in termini di *output* e *outcome* secondo indicatori e target definiti.

Idee per il miglioramento

- ✓ Realizzare attività di formazione specifiche sul tema della misurazione e valutazione dei risultati attraverso l'identificazione di indicatori e target condivisi.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
50	45	30	25	40

Critério 4: Partnership e risorse

4.1. Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.Milani" annualmente pianifica e instaura rapporti di collaborazione e intese con le istituzioni pubbliche e private, sviluppando e implementando rapporti di *partnership*.

A questo scopo, in coerenza con gli obiettivi strategici e operativi definiti e formalizzati nel POF, l'Istituzione stabilisce rapporti di partnership principalmente con:

- le altre istituzioni scolastiche in rete, per: progetto Semi del Futuro, Progetto Insieme in rete; Progetto Asl, Progetto Albatros; Learning Week;
- gli enti locali (Comuni e Provincia MB);
- le aziende del territorio: progetto Alternanza scuola-lavoro;
- con altre agenzie formative e culturali: CTRH di Monza e Brianza, CTP di Desio, teatri, Musei, Università;
- con Fondazioni : Fondazione Cariplo
- con Associazioni: UILDM, Emergency, AVIS, CONFINDUSTRIA MB, CIP, PIME;
- esperti (ECDL, sportello di consulenza psicologica, madrelingua)
- con Enti quali Legambiente, EFCOP, AFOL;
- fornitori selezionati e monitorati in base a criteri definiti in apposita procedura.

Ogni rapporto di collaborazione viene attuato e formalizzato nel rispetto della normativa e della natura dell'atto stipulato, nel quale vengono definiti gli elementi essenziali, i termini, le condizioni, i compiti e le responsabilità (convenzioni, accordi, contratti).

Tutti i processi attivati in collaborazione con le partnership vengono monitorati annualmente e valutati secondo indicatori e parametri definiti in base alla loro funzione strategica per la realizzazione del POF.

Con particolare riferimento al Progetto Alternanza scuola-lavoro, attraverso il quale si realizza il raccordo della Scuola con il tessuto attivo e produttivo del territorio, l'Istituzione stipula convenzioni con Associazioni di categoria, enti pubblici, studi professionali (dottori commercialisti e consulenti del lavoro), piccole e medie Imprese, agenzie di viaggi, strutture alberghiere, villaggi turistici, asili nido, cooperative sociali per disabili, centri diurni per disabili, residenze per anziani, case di riposo, centri diurni integrati.

L'Istituzione promuove la realizzazione di attività nell'area della responsabilità sociale attraverso progetti dedicati quali:

- INCLUSIONE STUDENTI STRANIERI in rete con ISS M.BASSI, P. LEVI SEREGNO e in partnership con COMUNE DI SEREGNO, finalizzato a:
 - garantire pari opportunità di accesso all'istruzione e di successo scolastico agli studenti stranieri
 - attuare il protocollo per accoglienza e inserimento alunni stranieri nelle classi
 - dare risposta al bisogno del territorio che vede una percentuale rilevante di studenti stranieri che si orientano verso il nostro Istituto.

- “TENDI LA MANO”, in partnership con Emergency, AVIS, PIME, Ospedale Sacco, AIMPS, Ospedale Niguarda, finalizzato a:
 - stimolare una crescita responsabile sociale;
 - sensibilizzare alla solidarietà e al volontariato
- “INCLUSIONE DVA/DSA/BES”, in rete e in partnership con CTRH Monza, UILDM, Comuni e Provincia MB, finalizzato a:
 - garantire il successo formativo degli studenti disabili
 - migliorare il rapporto tra studenti disabili e compagni.
 - diffondere la cultura dell’inclusione.

L’IPS “L.Milani” sviluppa *partnership* per contribuire al successo formativo degli studenti attraverso attività di :

- Sportello Amico con la consulenza di uno psicologo
- Orientamento e riorientamento
- Motivazione allo studio
- Ed. alla salute e alla sicurezza
- Ed.all’inclusione e alla responsabilità sociale

Punti di forza

- ✓ L’IPS “L.Milani” identifica i partner strategici con i quali stabilisce collaborazioni di varia natura finalizzate alla realizzazione del POF;
- ✓ L’IPS “L.Milani” organizza *partnership* orientate all’esecuzione di compiti specifici in coerenza con la *mission*, la *vision* e i valori dell’Istituto;
- ✓ L’IPS “L. Milani stimola la creazione di *partnership* per la realizzazione di attività nell’area della responsabilità sociale.

Aree da migliorare

- ✓ Numero scarso di *partnership* multifunzionali per migliorare sia il processo educativo degli studenti sia la formazione dei docenti in una prospettiva di apprendimento continuo (ad esempio istituire corsi di Istruzione Tecnica Superiore post diploma in collaborazione con Università e aziende);
- ✓ Manca una procedura per una valutazione condivisa tra scuola e *partner* dei risultati ottenuti che sia anche in grado di definire il valore aggiunto apportato dalla *partnership*.

Idee per il miglioramento

- ✓ Al fine di migliorare il processo educativo/formativo dei discenti e arricchire le opportunità di formazione e le competenze dei docenti sulla base delle esigenze anche dei portatori d’interesse esterni e del territorio, inserire nell’organigramma una commissione che si occupi di realizzare Poli/Comitati Professionali e Tecnico Scientifici e Corsi di Istruzione Tecnica Superiore in linea con gli indirizzi di studio dell’Istituto.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
50	45	30	35	35

4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/ clienti

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L. Milani" assicura una gestione delle comunicazioni e delle informazioni corretta e trasparente, sia all'interno sia all'esterno dell'Istituto in modo da coinvolgere tutti i principali portatori d'interesse nelle decisioni e nella vita della scuola.

La comunicazione verso gli studenti e le famiglie viene attuata affinché gli stessi

- siano costantemente informati sull'andamento dei servizi erogati, sulle problematiche, sui risultati;
- possano esprimere il proprio livello di soddisfazione, i propri reclami, le proprie esigenze/aspettative, i propri suggerimenti;
- siano aggiornati sui cambiamenti più importanti nell'ambito dell'organizzazione, dei nuovi servizi erogati.

La comunicazione con le famiglie e gli studenti è gestita mediante i seguenti canali:

- incontri/riunioni (Consiglio d'Istituto, consigli di classe, assemblee, colloqui). Sono previsti periodici incontri con studenti e famiglie per analisi e aggiornamento sull'andamento dell'attività formativa e sulle problematiche relative;
- incontri/riunioni su richieste avanzate dagli stessi utenti;
- sito web;
- posta elettronica;
- posta ordinaria;
- questionari di *customer*;
- modulistica per la segnalazione di reclami e/o proposte migliorative;
- *focus group*.

La comunicazione verso i potenziali utenti ha lo scopo di promuovere l'immagine e i servizi offerti dall'Istituto. La comunicazione è gestita mediante i seguenti canali:

- incontri/riunioni;
- sito Web;
- depliant promozionali;
- pubblicità o articoli redazionali sui giornali locali;
- partecipazione a campus e fiere;
- progetto Insieme in Rete, attraverso il quale studenti delle scuole medie hanno la possibilità di visitare la scuola e sperimentare attività laboratoriali all'interno delle classi prime dell'istituto;
- Open Day

La condivisione delle informazioni e dei dati all'interno dell'Istituto è curata e puntuale affinché:

- tutti possano disporre di informazioni/dati, necessari per la propria attività, completi e aggiornati;
- sia incentivata la partecipazione alla vita scolastica da parte di tutti;
- tutti i dipendenti possano ricevere tempestive e complete informazioni di loro interesse su aspetti legislativi, amministrativi, organizzativi, ecc.

In tale ottica, la dirigenza e tutti i responsabili dei processi attivati dall'organizzazione garantiscono che dati e informazioni di loro competenza siano adeguatamente e tempestivamente diffusi alle funzioni interessate.

La comunicazione è gestita attraverso:

- circolari;
- incontri e riunioni periodiche;
- albo della scuola;
- sito della scuola;
- posta elettronica;
- questionari di customer;
- modulistica per la segnalazione di reclami e/o proposte migliorative.

I rapporti di valutazione della soddisfazione degli studenti e dei genitori, la relazione sui reclami, l'andamento degli indicatori di processo vengono analizzati e valutati attraverso il processo di autovalutazione da cui scaturiscono le azioni di miglioramento necessarie a raggiungere un maggiore grado di soddisfazione dell'utente.

I questionari di valutazione del servizio offerto dall'Istituto sono somministrati almeno una volta l'anno; i questionari sulle attività integrative/progetti sono somministrati al termine dell'intervento.

L'Istituzione assicura la trasparenza delle sue decisioni e delle sue attività attraverso

- riunioni e incontri degli organi collegiali pianificati ad inizio anno scolastico;
- circolari;
- comunicazioni
- sito web
- *focus group*

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L.Milani" assicura una politica attiva d'informazione e incoraggia il coinvolgimento attivo degli studenti e delle famiglie nelle attività di coprogettazione, codecisione e covalutazione del servizio erogato dalla scuola (ad esempio attraverso i *focus group*);
- ✓ L'IPS "L.Milani" è aperto ad idee , suggerimenti e reclami dei discenti e delle famiglie che raccoglie attraverso apposita modulistica e spazio dedicato sul sito;
- ✓ L'IPS "L.Milani" assicura la trasparenza dell'organizzazione, delle sue decisioni e delle sue attività principalmente attraverso il sito web della scuola.

Aree da migliorare

- ✓ Scarsa percentuale di partecipazione attiva alla vita della scuola delle famiglie .

Idee per il miglioramento

- ✓ Individuare altri momenti di incontro/confronto con le famiglie e i portatori d'interesse esterni (aziende, enti locali), ad esempio focus-group, eventi/conferenze/formazione in orario serale e prevedere colloqui pomeridiani scuola-famiglia.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
45	40	25	15	30

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi complessiva del sottocriterio

La Dirigenza è responsabile dei risultati di gestione della scuola per raggiungere il proprio scopo istituzionale che è garantire il successo formativo di tutti gli studenti.

Il Dirigente Scolastico, in quest'ottica, programma una gestione unitaria delle risorse umane e materiali disponibili, in funzione del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Piano dell'Offerta Formativa dell'istituzione scolastica che dirige e di cui è anche rappresentante legale.

Lo strumento di programmazione finanziaria strategica di cui dispone il Dirigente Scolastico è il Programma Annuale che viene costruito tenendo in prima considerazione i processi, le attività, i progetti definiti nel Piano dell'Offerta Formativa su proposta del Collegio Docenti e su indirizzo del Consiglio d'Istituto.

Nel Programma annuale sono esplicitate le entrate e le spese, la programmazione e la pianificazione delle attività che l'Istituzione intende porre in essere nel corso dell'esercizio finanziario.

A questo scopo, la Dirigenza, con la collaborazione del Direttore SGA, ad inizio anno scolastico acquisisce una precisa conoscenza delle risorse umane, strutturali e finanziarie a disposizione (avanzo di amministrazione, dotazione ordinaria, perequativa, finanziamenti da enti pubblici, contributi dei privati e altre entrate) e individua sia le risorse logistiche e organizzative sia il personale docente e ATA che si prevede di utilizzare nelle varie attività/progetti; tali informazioni vengono quindi elaborate in quantità economiche, essenziali nella definizione del budget.

In conformità con il regolamento di contabilità, DI 44/2001, il Dirigente Scolastico (dopo avere fissato i criteri per la distribuzione delle risorse del fondo d'istituto e i criteri per l'attribuzione dei compensi accessori in contrattazione integrativa con le RSU) redige il Programma Annuale e lo presenta alla Giunta Esecutiva, accompagnato da una relazione illustrativa, per sottoporlo all'attenzione del Consiglio d'Istituto entro i termini previsti dalla normativa.

Il Consiglio d'Istituto verifica i risultati finali raggiunti dall'istituzione scolastica attraverso il conto consuntivo predisposto da parte del Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi entro il 15 marzo di ogni anno e sottoposto al controllo contabile da parte del collegio dei Revisori dei Conti per il parere obbligatorio di regolarità contabile.

I bilanci e la gestione finanziaria sono resi pubblici attraverso affissione all'albo e pubblicazione sul sito secondo i termini e i tempi previsti dalla normativa.

Un ulteriore sistema di controllo della gestione economica è fornito dalla introduzione di una nuova procedura per l'acquisizione da parte delle scuole dei finanziamenti integrativi alla dotazione ordinaria. Secondo questa nuova procedura la scuola trasmette i propri flussi finanziari a cadenza mensile, i dati di programmazione annuale e di conto

consuntivo e la conseguente rilevazione degli oneri mediante il portale SIDI del MIUR; questo permette un aggiornamento costante della situazione contabile dell' istituzione scolastica.

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L.Milani" assicura che le risorse siano gestite allineando la gestione finanziaria agli obiettivi strategici;
- ✓ L'IPS "L. Milani" assicura la trasparenza finanziaria dei bilanci.

Aree da migliorare

- ✓ Assenza analisi costi/benefici delle decisioni finanziarie;
- ✓ Assenza analisi comparativa dei costi a confronto con altre istituzioni scolastiche;
- ✓ Assenza procedura per una definizione oggettiva delle priorità d'investimento.

Idee per il miglioramento

- ✓ Sarebbe auspicabile la progettazione di un bilancio sociale della scuola, in modo da permettere un confronto diretto e concreto di tutti i portatori di interesse sui risultati ottenuti dall'organizzazione (performance) in relazione ai costi sostenuti.
- ✓ Individuare uno strumento per una identificazione oggettiva delle esigenze d'investimento in base a criteri di priorità e impatto.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
40	35	25	20	30

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'Istituzione sviluppa un sistema per gestire, conservare la conoscenza all'interno dell'organizzazione per favorire la diffusione e la condivisione

- della cultura dell'Istituto;
- dell'esperienza e delle competenze acquisite negli anni;
- delle *best practices*;

A tale scopo tutte le informazioni relative al percorso formativo sono archiviate dalla segreteria didattica in modo da garantire la corretta identificazione del servizio e la rintracciabilità di tutte le decisioni, attività, verifiche effettuate.

Più specificatamente,

- l'attività didattico-educativa ordinaria è rintracciabile attraverso:
 - ✓ POF;
 - ✓ Contratto formativo;
 - ✓ Piano di lavoro individuale del docente;
 - ✓ Piano di lavoro per disciplina a cura dei dipartimenti di materia;
 - ✓ Piano di lavoro per Assi (classe seconda);
 - ✓ Unità formative alternanza scuola-lavoro;
 - ✓ Registro di classe;
 - ✓ Registro docente;
 - ✓ Programmazione PEI/PEP
 - ✓ Test, verifiche
 - ✓ Verbali c.d.c, dipartimenti di materia, per assi
 - ✓ Sito
- l'attività integrativa è rintracciabile attraverso:
 - ✓ POF
 - ✓ Schede di progetto
 - ✓ Verbali delle commissioni
 - ✓ Report intermedi, Relazioni finali
 - ✓ Verbali Collegio Docenti
 - ✓ Sito
- la *mission* e le linee guida per la realizzazione del servizio sono rintracciabili attraverso:
 - ✓ POF;
 - ✓ Manuale Qualità
 - ✓ Verbali Consiglio d'Istituto
 - ✓ Procedure
 - ✓ Istruzioni operative
 - ✓ Regolamento d'Istituto
 - ✓ Rapporto di Autovalutazione
 - ✓ Piano di Miglioramento
- la modalità e gli strumenti per l'organizzazione e la gestione delle attività collegiali sono rintracciabili attraverso:
 - ✓ Cartella file Coordinatore di classe (consegnate in pen-drive);
 - ✓ Cartella file Coordinatore di dipartimento (consegnate in pen-drive);

- ✓ Cartella file Coordinatore Asse (consegnate in pen-drive);
- ✓ Cartella file Responsabile di progetto (consegnate in pen-drive);
- ✓ Sito (consegnate in pen-drive).
- le attività di formazione sono rintracciabili attraverso:
 - ✓ Scheda personale di aggiornamento/formazione;
 - ✓ Piano annuale di formazione/addestramento;
 - ✓ Rapporto sull'attività di addestramento e formazione svolta
- la classificazione e valutazione dei fornitori sono rintracciabili attraverso:
 - ✓ scheda valutazione fornitori;
 - ✓ elenco fornitori in prova;
 - ✓ elenco fornitori qualificati.
- Il livello di soddisfazione dell'utenza è rintracciabile;
 - ✓ esiti questionari pubblicati sul sito e riportati nel Rapporto di autovalutazione;
 - ✓ verbali assemblee studenti;
 - ✓ verbali Consiglio d'Istituto.

L'istituzione assicura, inoltre, che il personale venga costantemente informato su cambiamenti e innovazioni relative alla didattica, alla formazione, alle partnership, alla normativa scolastica attraverso:

- circolari;
- incontri (Collegio Docenti, Commissioni, Consiglio d' Istituto);
- incontri a tema con esperti;
- sito web.

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L.Milani" ha sviluppato un sistema di processi per gestire, conservare la conoscenza e le informazioni;
- ✓ L'IPS Milani assicura la diffusione e la comunicazione delle informazioni sia interne che esterne all'organizzazione.

Aree da migliorare

- ✓ Scarsa accessibilità alle comunicazioni e informazioni della scuola da parte delle famiglie;
- ✓ Assenza Feedback acquisizione conoscenza e informazioni attraverso questionario o altro strumento di verifica;

Idee per il miglioramento

- ✓ Implementare il registro elettronico
- ✓ Implementare l'interoperabilità del sito
- ✓ Inviare circolari e comunicazione nella casella di posta elettronica di tutti i docenti

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
40	40	25	20	30

4.5. Gestire la tecnologia

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L. Milani" gestisce le tecnologie (con il supporto di tecnici con funzioni specifiche) in modo che queste concorrano sia al raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi definiti nel POF sia alla realizzazione di un servizio efficiente ed efficace.

A questo scopo tutti gli uffici sono collegati in rete attraverso pacchetti software (SIDI, Axios) per la gestione

- alunni
- fiscale/contabile
- magazzino
- libri di testo
- retribuzione
- personale

L'IPS "L.Milani" possiede un proprio sito ufficiale da circa 10 anni; nell'anno scolastico 2010/2011 il sito è stato rinnovato secondo le indicazioni dell'USR nel rispetto dei principi di

- accessibilità;
- completezza di informazione;
- chiarezza di linguaggio;
- affidabilità;
- semplicità di consultazione.

Il sito necessita di miglioramenti soprattutto relativamente all'interoperabilità affinché diventi uno strumento fondamentale nel processo di comunicazione con tutti i portatori d'interesse.

L'I.PS "L.Milani" applica tecnologie appropriate per gestire la conoscenza attraverso archivio digitalizzato di:

- POF
- Schede di progetto
- Verbali delle commissioni
- Report intermedi, Relazioni finali
- Verbali Collegio Docenti
- Contratto formativo;
- Piano di lavoro individuale del docente;
- Piano di lavoro per disciplina a cura dei dipartimenti di materia;
- Piano di lavoro per Assi (classe seconda);
- Unità formative alternanza scuola-lavoro;
- Programmazione PEI/PEP
- Prove comuni e per assi
- Verbali c.d.c, dipartimenti di materia, per assi
- Manuale Qualità
- Procedure
- Istruzioni operative
- Verbali Consiglio d'Istituto
- Regolamento d'Istituto

- Rapporto di Autovalutazione
- Piano di Miglioramento

Per facilitare l'utilizzo di strumenti operativi necessari allo svolgimento dell'attività didattica e collegiale, l'IPS "L.Milani" provvede a consegnare ai Referenti di progetto/Commissioni, coordinatori di classe, di materia e per asse apposita pen-drive contenente file di modelli di verbali, griglie di valutazione, di rilevazione e per la comunicazione. I medesimi file sono, inoltre, disponibili sul sito web della scuola.

L'IPS "L.Milani" applica tecnologie appropriate per gestire la comunicazione attraverso:

- Sito
- E-mail
- Posta certificata

L'IPS "L. Milani" applica tecnologie appropriate per gestire l'apprendimento attraverso:

- laboratori informatici (tutte le discipline);
- pacchetti software: office, zucchetti (economia aziendale, tratt. Testi, informatica)
- pc in classe/pacchetti software alunni disabili (Carlo II Loquendo, Carlo Mobile, Sipermappe, Virgo 2, Jaws);
- collegamento ad internet (approfondimenti – preparazione tesine);
- videoproiettore, per lezioni di approfondimento tematico tenute sia da docenti curricolari sia da esperti esterni;
- lavagna LIM

Punti di Forza:

- ✓ L'IPS "L.Milani" gestisce e favorisce la trasmissione di conoscenza attraverso l'utilizzo del sito e di pen-drive contenenti file di strumenti operativi consegnate a tutti i docenti con funzioni specifiche;
- ✓ L'IPS "L.Milani" ha rinnovato il proprio sito nel rispetto dei principi stabiliti dal codice etico DigitPA.

Aree da migliorare:

- ✓ Scarsa Interoperabilità del sito;
- ✓ Assenza Rete WI-FI in tutte le sedi dell'Istituto per attivazione registro elettronico;
- ✓ Assenza Archivio prove disciplinari;

Idee per il miglioramento

- ✓ Realizzazione rete WI-FI in tutte le sedi dell'istituto
- ✓ Individuare spazi nel sito web della scuola per le comunicazioni /suggerimenti dell'utenza

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
45	40	30	25	25

4.6 Gestire le infrastrutture

Sintesi complessiva del sottocriterio

Atteso che la manutenzione delle infrastrutture non è di competenza dell'Istituzione Scolastica, l'Istituto "L.MILANI", comunque, definisce, predispone e mantiene il controllo delle infrastrutture necessarie a garantire il corretto svolgimento delle attività formative, l'efficacia delle stesse, la conformità ai requisiti di legge.

A questo scopo tutto il personale che rilevi la necessità di un intervento correttivo o di miglioramento ha il diritto/dovere di comunicarlo alla Dirigenza, sia verbalmente sia attraverso apposita modulistica. Le richieste vengono registrate in apposito documento e trattate attraverso azioni correttive o migliorative tenendo conto il grado di urgenza di ciascuna. A fine anno scolastico l'istituzione valuta l'efficacia o meno delle azioni messe in campo per risolvere le criticità segnalate e/o le proposte migliorative suggerite dall'utenza.

L'Istituto "L. MILANI" possiede aule e laboratori d'informatica adibiti allo svolgimento delle lezioni teoriche e pratiche, specialmente delle discipline di informatica, trattamento testi ed economia aziendale.

Le infrastrutture comprendono:

- Gli immobili e le strutture in esso contenute;
- aule, uffici, laboratori e palestre;
- attrezzature, strumenti ed apparecchiature (sia hardware che software).

Tali infrastrutture sono tenute sotto controllo attraverso:

- univoca identificazione inventariale;
- contratti di manutenzione;
- interventi di riparazione documentati;
- verifica / collaudo a seguito di interventi.

Per ciò che riguarda la manutenzione degli edifici, il DS stabilisce regole e modalità di rapporto con gli Enti Locali a cui gli edifici dell'Istituto fanno capo.

Relativamente agli indici richiesti dalla Regione Lombardia (rif. DGR 13083 del 23/5/03 ed allegati di riferimento), particolare attenzione è rivolta al rispetto dei requisiti B.1.2 ÷ B.1.5.)

L'ambiente di lavoro è idoneo allo svolgimento delle attività in modo corretto e sicuro, conforme alle leggi vigenti. L'edificio e tutti i locali, compresi i laboratori, sono stati valutati secondo le norme antinfortunistiche.

L'"analisi dei rischi" e il relativo "piano d'Intervento" vengono periodicamente sottoposti a verifiche; è previsto l'addestramento del personale e degli studenti eseguendo prove di evacuazione dell'edificio.

Viene gestita la sicurezza delle persone attraverso un servizio di portineria che assicura il controllo sugli ingressi.

All'inizio dell'anno scolastico il DS, in base al numero delle classi, assegna le classi alle aule. Inoltre garantisce che vengano istituiti il servizio di pulizia locali e sorveglianza ai

piani prevedendo una turnazione dei docenti durante l'intervallo e la sostituzione del personale ATA in caso di assenza.

Relativamente agli indici richiesti dalla Regione Lombardia (rif. DGR 13083 del 23/5/03 ed allegati di riferimento), particolare attenzione è rivolta al rispetto del requisito B.1.1 "Adeguatezza dei locali".

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L.Milani" garantisce un utilizzo efficiente degli edifici e delle attrezzature, in particolare, quelle informatiche, tenendo in considerazione gli obiettivi fissati nel POF;
- ✓ L'IPS "L.Milani" monitora il mantenimento di edifici, uffici e attrezzature nel rispetto delle norme di sicurezza, tenendo in considerazione i principi di efficienza, efficacia ed economicità.

Aree da migliorare

- ✓ Mancanza spazi per attività laboratoriali diverse da quelle informatiche;
- ✓ Assenza servizio biblioteca/audioteca;
- ✓ Scarso utilizzo laboratorio per attività linguistiche

Idee per il miglioramento

- ✓ Individuare e attrezzare un'aula per svolgere attività laboratoriali diverse da quelle informatiche;
- ✓ Migliorare spazio biblioteca/audioteca e relativo servizio di prestito libri e videocassette/CD.
- ✓ Migliorare attrezzatura per utilizzare il laboratorio informatico anche per attività didattiche in lingua straniera.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
40	35	25	20	30

Critério 5: Processi

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.MILANI" identifica, descrive e documenta in modo sistematico i processi-chiave dell'intera organizzazione al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato e accrescere, conseguentemente, la soddisfazione dei principali portatori d'interesse (studenti, famiglie).

Questo approccio consente di mantenere, con continuità, un controllo sui legami fra i singoli processi, come pure sulle loro combinazioni ed interazioni, e permette il miglioramento continuo dei processi sulla base di misurazioni oggettive.

L'IPS MILANI, in coerenza con la propria *mission*, ha individuato come suo processo primario la progettazione ed erogazione di servizi formativi definita e formalizzata attraverso il Piano dell'Offerta Formativa.

Nel dettaglio i principali processi che l'IPS "L.MILANI" attua in relazione ai servizi offerti sono:

- Progettazione di servizi formativi volti a garantire l'acquisizione delle competenze dei 4 assi fondamentali (asse dei linguaggi, asse matematico, asse scientifico-tecnologico, asse storico-sociale) al termine del biennio dell'obbligo, così come previsto dal DM luglio 2007 con riferimento all'art.1 c.622 della L.n.296/06 e da certificare e in osservanza della Raccomandazione del Parlamento Europeo del 2006.
- erogazione di servizi formativi volti al conseguimento del diploma di Tecnico della Gestione Aziendale - Tecnico dell'impresa turistica - Tecnico dei servizi sociali ;
- progettazione ed erogazione dei servizi formativi volti al conseguimento di attestati / certificazioni (Patente EDCL - Certificazione Lingue);
- progettazione ed erogazione dei servizi formativi volti a facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro (stage, orientamento in uscita);
- progettazione ed erogazione dei servizi formativi volti a facilitare il proseguimento degli studi (Formazione Tecnica Superiore - università) ;
- progettazione ed erogazione dei servizi formativi per favorire l'integrazione degli alunni con bisogni specifici di apprendimento;
- progettazione della continuità educativa scuola media e scuola secondaria di 2° grado;
- progettazione di strategie per il raggiungimento del successo formativo attraverso attività di recupero, di orientamento e riorientamento, di ascolto, di metodologie didattiche rispettose dei bisogni e dei ritmi individuali di apprendimento di ogni singolo studente.

L'IPS "L.Milani", tenuto conto della normativa e delle indicazioni ministeriali, considera i bisogni/aspettative della propria utenza e attua azioni specifiche per soddisfarle attraverso l'analisi

- delle proposte di azioni migliorative e dei reclami da parte degli stakeholder;
- della customer;

- dei risultati scolastici;
- del contesto sociale del bacino d'utenza;
- delle risorse disponibili (umane, tecniche);

A questo scopo il POF viene revisionato ogni anno, sottoposto a nuova approvazione, prima di essere consegnato alle famiglie all'atto di iscrizione, distribuito ai portatori d'interesse e pubblicato sul sito della scuola.

E' utile precisare che alle famiglie e allo studente viene chiesto, inoltre, di condividere e sottoscrivere

- ✓ il Patto Educativo di corresponsabilità all'atto di iscrizione
- ✓ il Contratto Formativo nel primo Consiglio di Classe aperto.

Entrambi i documenti sintetizzano gli obiettivi principali del processo formativo, gli strumenti per raggiungerli e i valori etici di riferimento che sottendono tutti i processi formativi messi in atto dall'istituzione.

Le attività relative al processo formativo vengono pianificate all'inizio dell'anno scolastico, definendo le finalità e gli obiettivi, i tempi, le risorse e le competenze, gli spazi, le attrezzature, le modalità operative, le responsabilità, i controlli da effettuare e la documentazione che deve essere prodotta al fine di garantire la coerenza con il POF d'Istituto. Occasioni ed eventi di formazione non precedentemente pianificati vengono inseriti dalla Direzione successivamente e tempestivamente comunicate ai portatori interesse (personale, studenti, famiglie).

Il Piano annuale di Progettazione è definito dal DS insieme al Collegio Docenti. Il Responsabile di Progetto, utilizzando l'apposita modulistica

- ✓ pianifica le singole fasi operative del progetto e le calendarizza;
- ✓ identifica le interfacce organizzative;
- ✓ identifica le necessità di risorse sia di personale che di strutture e materiali;
- ✓ coordina la progettazione e sviluppo, così come pianificato, coordinando tutti gli attori coinvolti nel progetto;
- ✓ individua gli indicatori di performance;
- ✓ controlla i risultati della progettazione, definendo i momenti di riesame, verifica e validazione;
- ✓ aggiorna il piano man mano che si evolve la progettazione

Ogni responsabile di progetto documenta i risultati dell'azione strategica messa in atto e li condivide sia in Collegio Docenti sia in Consiglio d'Istituto.

L'IPS "L.Milani", allo scopo di

- ✓ valutare l'efficacia dei risultati della progettazione messa in atto;
- ✓ individuare le aree critiche da migliorare;
- ✓ accertare che risultino soddisfatte le esigenze e le aspettative dei propri portatori d'interesse

riesamina tutti i principali processi attuati nell'anno scolastico attraverso un'azione di autovalutazione pianificata, documentata e condivisa da tutte le parti interessate .

Punti di Forza:

- ✓ L'IPS "L. Milani" identifica, descrive e documenta sistematicamente i processi chiave, assicurando che essi supportino gli obiettivi strategici del POF;

- ✓ L'IPS "L. Milani" coinvolge il personale ed altri portatori d'interesse nella progettazione e nello sviluppo dei processi chiave.

Aree da migliorare:

- ✓ Nella individuazione dei processi chiave manca una procedura sistematica per la rilevazione:
 - delle competenze dei 4 assi acquisite dagli studenti al termine del biennio
 - delle priorità, dei rischi e dei fattori critici di successo;
 - dei cambiamenti dell'ambiente circostante e delle esigenze del territorio;
 - dei risultati in termini di *outcome* (percorso professionale o di studi degli studenti diplomati);
- ✓ Manca una procedura che valuti in modo sistematico e obiettivo l'entità delle risorse finanziarie da destinare ai processi in base all'importanza del loro contributo al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'organizzazione;
- ✓ Mancano attività di benchlearning nella scelta delle azioni finalizzate al miglioramento dell'organizzazione.

Idee per il miglioramento

- ✓ Avviare un processo sistemico per una progettazione collegiale di prove comuni e prove per assi con relative griglie di valutazione per migliorare la condivisione di:
 - un progetto culturale, educativo, di conoscenze e competenze di cui si intende accertare il possesso da parte di tutti i nostri studenti;
 - soglie accettabili di prestazioni apprenditive;
 - uno strumento di diagnosi finalizzato ad un miglioramento uniforme del livello di apprendimento dei nostri studenti
 - modalità operative per valutare in modo trasparente, comparabile e, quindi, affrontare correttamente la certificazione delle competenze per assi al termine dell'obbligo;
- ✓ Stendere un vademecum per facilitare il lavoro dei docenti nella realizzazione di prove disciplinari comuni;
- ✓ Realizzare attività di formazione per una migliore comprensione della gestione dei processi e relativi strumenti di misurazione.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
50	45	30	25	35

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.Milani" gestisce tutti i processi della sua organizzazione nell'ottica del miglioramento continuo del servizio erogato, coinvolgendo gli studenti, le famiglie, gli enti territoriali e altri portatori d'interesse mediante l'analisi di:

- verbali assemblee di classe, dei rappresentanti d'Istituto, dei consigli di classe, del Consiglio d'Istituto, del Collegio Docenti;
- verbali e relazioni finali dei Referenti di Progetto;
- misurazione dei processi/servizi e della soddisfazione degli *stakeholder*;
- reclami e proposte di miglioramento da parte degli *stakeholder*;
- *focus group*.

L'IPS "L. Milani" ha definito linee guida e regolamenti chiari per la trasmissione di informazioni agli studenti, alle famiglie e ai portatori d'interesse e li ha formalizzati attraverso documenti pubblici quali il POF, il Regolamento d'Istituto, il Patto Educativo di Corresponsabilità, il contratto Formativo, il Manuale della Qualità, le Procedure e le Istruzioni operative.

La comunicazione con l'utente è gestita mediante i seguenti canali:

- consigli di classe;
- assemblee studenti;
- riunioni dettate da esigenze particolari;
- ora settimanale di ricevimento genitori da parte dei docenti;
- libretto dello studente
- incontri, su appuntamento, con il DS;
- posta ordinaria;
- circolari e avvisi;
- comunicazione telefonica;
- sito web;
- posta elettronica;
- servizi di competenza della segreteria in orari prestabiliti.

Attraverso una comunicazione adeguata è possibile, inoltre, acquisire informazioni sul livello di soddisfazione e sulle esigenze dei principali portatori d'interesse.

L'IPS "L.Milani" si assicura che studenti, famiglie e altri portatori d'interesse vengano aggiornati sui cambiamenti più importanti nell'ambito di organizzazione relativi a nuovi servizi, progetti ed attività caratterizzanti l'Istituto.

L'IPS "L.Milani" ha introdotto un sistema funzionale per la gestione delle richieste e dei reclami attraverso apposita procedura avente lo scopo di definire e intraprendere azioni correttive e preventive/migliorative per eliminare disservizi e perseguire gli obiettivi di miglioramento continuo.

A questo scopo, tutti i portatori d'interesse che nello svolgimento della propria attività rilevino la necessità di segnalare un disservizio o una proposta per migliorare l'organizzazione, possono farlo attraverso apposita modulistica disponibile in segreteria didattica o scaricabile dal sito.

Reclami e proposte di miglioramento vengono descritti in appositi registri; in questo modo è possibile tenere sotto controllo e misurare l'efficacia delle azioni messe in atto per soddisfare le richieste degli utenti.

L'IPS "L.Milani" identifica le competenze dei singoli allineandole agli obiettivi ed ai valori dell'organizzazione attraverso l'analisi delle informazioni relative al grado di istruzione, alle esperienze formative e professionali di ciascuno riportate sulla scheda individuale personale informatizzata a cura della Segreteria.

L'Istituzione, ad inizio anno scolastico, in considerazione delle esigenze individuali e collettive di addestramento e formazione, predispone il piano annuale di formazione / aggiornamento/ addestramento per docenti e personale ATA approvato dal Collegio Docenti e in Contrattazione Integrativa d'Istituto.

Ognuna di dette azioni formative, realizzate a favore dello sviluppo professionale dei docenti e del restante personale, è oggetto di verifica finale e di valutazione da parte del DS, in ordine all'efficacia e al soddisfacimento delle attese e dei bisogni formativi.

L'istituzione utilizza le competenze mediante l'assegnazione, il più possibile mirata, di incarichi e responsabilità che sviluppa attraverso

- attività di formazione sia all'interno che all'esterno della propria realtà;
- la delega;
- una leadership diffusa.

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L.Milani" coinvolge personale studenti e famiglie nel processo di miglioramento del servizio erogato attraverso indagini di *customer*, *focus group*, assemblee, attività degli organi collegiali;
- ✓ L'IPS "L. Milani" definisce linee guida e regolamenti chiari per informare gli studenti, le famiglie e i principali portatori d'interesse attraverso un linguaggio semplice e comprensibile attraverso attività di accoglienza ad inizio anno e la pubblicazione sul sito del POF, del Patto di Corresponsabilità, il Regolamento di disciplina e delle principali istruzioni operative.

Aree da migliorare

- ✓ Mancano indagini finalizzate alla rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei portatori d'interesse esterni;
- ✓ Mancano momenti pomeridiani di incontro scuola/famiglia allo scopo di aumentare la percentuale dei genitori attivi e partecipi alla vita della scuola;
- ✓ Scarsa percentuale dei genitori che utilizzano il sito per comunicare con la scuola e acquisire informazioni sulla vita della scuola.

Idee per il miglioramento

- ✓ Estendere la rilevazione dei bisogni, dei reclami anche ai partner esterni, attraverso un'attività sistematica di customer utilizzando anche il sito della scuola;
- ✓ Realizzazione di incontri pomeridiani per i colloqui scuola/famiglia;
- ✓ Realizzazione registro elettronico;
- ✓ Migliorare l'interoperabilità del sito attraverso la creazione di spazi dedicati all'utenza.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
50	45	30	25	35

5.3 Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.Milani" è sensibile ai processi di innovazione e, a questo scopo, favorisce la partecipazione di tutto il personale alle attività di formazione promosse da enti e agenzie esterne, in Rete con altre scuole del territorio, dal MIUR e da USR Lombardia. In questo modo le risorse umane a disposizione della scuola si arricchiscono e determinano un miglioramento nella prestazione del servizio erogato.

Nel processo di innovazione vengono necessariamente coinvolti tutti i principali portatori d'interesse, sia nella fase progettuale e sperimentale a livello di Collegio Docenti, Consiglio d'Istituto e di Contrattazione RSU, sia nella fase operativa (nuove modalità di insegnamento/apprendimento, nuove procedure amministrative).

Al fine della sperimentazione e dell'attuazione dei processi innovativi la scuola individua le necessarie risorse finanziarie reperite anche attraverso finanziamenti esterni (adesione progetti USR Lombardia, Reti, Provincia e Comuni).

La Dirigenza persegue una politica di sensibilizzazione e diffusione delle nuove "migliori" pratiche attraverso riunioni collegiali, gruppi di lavoro, *focus group* e il sito.

La Dirigenza, inoltre, riconosce e ricompensa l'impegno al cambiamento e all'innovazione sia attraverso la attribuzione di incarichi per cui è previsto un incentivo economico sia attraverso il riconoscimento simbolico come, ad esempio, menzioni in incontri ufficiali e collegiali, o l'assegnazione di incarichi in progetti di rilievo o la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento che consentano vantaggi all'intera organizzazione.

Punti di Forza:

- ✓ L'IPS "L. Milani" è sensibile ad iniziative d'innovazione e rende disponibili, nei limiti della disponibilità finanziaria, le risorse necessarie per realizzarle;
- ✓ L'IPS "L. Milani" coinvolge i principali portatori d'interesse nelle innovazioni, come ad esempio nel processo di autovalutazione secondo il Modello CAF, nella rilevazione dei bisogni dell'utenza attraverso i *focus group*, nelle attività di alternanza scuola lavoro, nell'utilizzo di strumenti multimediali nella didattica, nelle attività di inclusione di studenti BES, DVA, DSA e stranieri.

Aree da migliorare:

- ✓ Scarso utilizzo di metodologie di formazione avanzate (approcci multimediali, *e-learning*, *blended learning*);
- ✓ Assenza registro elettronico preceduto da adeguata formazione del personale.

Idee per il miglioramento:

- ✓ Individuare offerte formative che utilizzino metodologie e tecniche innovative per stimolare e coinvolgere un maggiore numero di partecipanti;
- ✓ Adozione registro elettronico e realizzazione adeguata formazione del personale.

PLAN	DO	CHECK	ACT	TOT
40	40	25	20	30

Critero 6: Risultati orientati al cittadino/ cliente

6.1. I risultati della misurazione della soddisfazione degli apprendenti e dei portatori d'interesse

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.Milani" ritiene fondamentale raccogliere il parere dei portatori d'interesse per garantire non solo il successo formativo degli studenti – *mission* fondamentale della scuola – ma anche per rendere gli stessi portatori d'interesse consapevoli del percorso che si sta svolgendo e degli obiettivi che si intendono raggiungere.

L'IPS "L.Milani" monitora i risultati relativi all'immagine complessiva dell'organizzazione attraverso:

- Questionari di gradimento rivolti agli studenti, alle famiglie
- Registri reclami
- Verbali assemblee di classe
- Verbali dei C.d.C.
- *Focus Group*
- Pubblicazioni sui quotidiani e media locali
- Partecipazione a premi nazionali
- Collaborazioni con partner locali
- Valutazioni rilasciate dai tutor aziendali ai nostri studenti in stage

L'IPS "L.Milani", inoltre, monitora i risultati relativi ai singoli progetti attraverso questionari di gradimento e statistiche di partecipazione alle attività proposte.

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza è un processo attivo nell'organizzazione dal 2003 e viene condotta ogni anno ai fini dell'autovalutazione di Istituto.

L'IPS "L.Milani" utilizza il questionario di gradimento come strumento finalizzato a:

- monitorare e verificare quegli aspetti dell'organizzazione che funzionano meglio e quelli che, invece, necessitano di miglioramento;
- riflettere sull'opinione che l'utenza ha sul servizio offerto e sulle possibili cause che la determinano;
- ripensare al motivo per cui si determina una divergenza tra l'opinione dei genitori/studenti/docenti.
- analizzare e capire in quale modo sia possibile aiutare la nostra utenza a comprendere e a valutare il più oggettivamente possibile il servizio offerto dalla nostra scuola, indipendentemente dalle limitate risorse strutturali che l'Istituto possiede ma che non dipendono dalla volontà della Dirigenza e della comunità professionale.

I risultati vengono divulgati attraverso:

- sito web della scuola
- Collegio docenti
- Consiglio d'Istituto
- *Focus Group* studenti e genitori

Durante l'anno scolastico 2012-2013 sono stati somministrati dal GAV n° 3 questionari di soddisfazione agli studenti delle classi seconde e quinte e ai genitori delle classi prime. I questionari sono stati tutti revisionati alla luce di un corso di formazione tenuto dai Responsabili della Customer Service del Comune di Milano: Dott.ssa Montagna e Dott.ssa Brambilla. I questionari, di seguito riportati, sono stati progettati e stesi in modo da coprire le principali aree di interesse per gli utenti e l'organizzazione.

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/STUDENTI CLASSI SECONDE
ANNO SCOLASTICO 2012/2013**

SEDE FREQUENTATA: _____ **INDIRIZZO:** COMMERCIALE/SOCIO-SANITARIO (barrare la voce interessata)

Caro Studente

il nostro Istituto sta conducendo un'indagine per rilevare il tuo grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto dalla scuola.

Ti chiediamo, dunque, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la tua opinione. Grazie per la collaborazione.

In relazione al servizio erogato durante quest'ultimo anno ti chiediamo di **dare un giudizio sugli aspetti** riportati nella tabella sottostante. Rispondi annerendo o barrando con una **X** un numero da 1 a 4:

1	2	3	4
PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO

CASELLA NON COMPILATA = NON SO

Fattore di Qualità	SODDISFAZIONE			
1. LA SCUOLA E' RAGGIUNGIBILE CON I MEZZI PUBBLICI	1	2	3	4
2. GLI SPAZI DELLA SCUOLA SONO BEN ORGANIZZATI	1	2	3	4
3. GLI AMBIENTI SONO PULITI	1	2	3	4
4. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE E' SODDISFACENTE	1	2	3	4
5. IL SITO DELLA SCUOLA DA' INFORMAZIONI CHIARE	1	2	3	4
6. I LABORATORI SONO ADEGUATAMENTE ATTREZZATI	1	2	3	4
7. LA PALESTRA E' ADEGUATAMENTE ATTREZZATA	1	2	3	4
8. LA SCUOLA FORNISCE UNA PREPARAZIONE ADEGUATA	1	2	3	4
9. LA SCUOLA FORNISCE INIZIATIVE DI RECUPERO DELLE DISCIPLINE SCOLASTICHE	1	2	3	4
10. ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA PER FACILITARE IL TUO INGRESSO NELLA SCUOLA.	1	2	3	4
11. LA SCUOLA FORNISCE UN SERVIZIO DI ASCOLTO E DI SUPPORTO PSICOLOGICO ALLO STUDENTE CHE LO RICHIEDE	1	2	3	4
12. LA SCUOLA PROPONE ATTIVITA' FORMATIVE QUALI USCITE DIDATTICHE/VISITE AZIENDALI/INIZIATIVE SPORTIVE.	1	2	3	4
13. LA SCUOLA COMUNICA TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI CHE TI RIGUARDANO	1	2	3	4
14. I DOCENTI DANNO INFORMAZIONI CHIARE ED EFFICACI	1	2	3	4
15. IL PERSONALE DI SEGRETERIA FORNISCE RISPOSTE ED INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI	1	2	3	4
16. I COLLABORATORI SCOLASTICI FORNISCONO INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI	1	2	3	4
17. I DOCENTI SPIEGANO GLI OBIETTIVI DELLE LEZIONI	1	2	3	4
18. I DOCENTI RIPETONO LA SPIEGAZIONE SE NON TI E' CHIARA	1	2	3	4
19. I CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE PROVE ORALI E SCRITTE SONO CHIARI	1	2	3	4
20. I DOCENTI FANNO ATTENZIONE CHE NON CI SIANO PIU' VERIFICHE SCRITTE NELLO STESSO GIORNO	1	2	3	4
21. IL DIRIGENTE, I DOCENTI E I COLLABORATORI SCOLASTICI FANNO RISPETTARE LE NORME CHE REGOLANO LA DISCIPLINA ALL'INTERNO DELLA SCUOLA	1	2	3	4
22. IL DOCENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E	1	2	3	4

DIFFICOLTA' INSIEME A TE				
20. IL DIRIGENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' DELLO STUDENTE IN COLLABORAZIONE CON I TUOI DOCENTI	1	2	3	4
23 IL PERSONALE DI SEGRETERIA E' DISPONIBILE E CORTESE	1	2	3	4
24. I COLLABORATORI SCOLASTICI SONO DISPONIBILI E CORTESI	1	2	3	4

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/STUDENTI CLASSI
QUINTE
ANNO SCOLASTICO 2012/2013**

SEDE FREQUENTATA: _____ **INDIRIZZO: COMMERCIALE/SOCIO-SANITARIO** (barrare la voce interessata)

Caro Studente

il nostro Istituto sta conducendo un'indagine per rilevare il tuo grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto dalla scuola.

Ti chiediamo, dunque, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la tua opinione. Grazie per la collaborazione.

In relazione **al servizio erogato durante quest'ultimo anno** ti chiediamo di **dare un giudizio sugli aspetti** riportati nella tabella sottostante. Rispondi annerendo o barrando con una **X** un numero da 1 a 4:

1 PER NIENTE SODDISFATTO	2 POCO SODDISFATTO	3 SODDISFATTO	4 MOLTO SODDISFATTO
-----------------------------	-----------------------	------------------	------------------------

CASELLA NON COMPILATA = NON SO

Fattore di Qualità	SODDISFAZIONE			
1. GLI SPAZI DELLA SCUOLA SONO BEN ORGANIZZATI	1	2	3	4
2. GLI AMBIENTI SONO PULITI	1	2	3	4
3. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE E' SODDISFACENTE	1	2	3	4
4. IL SITO DELLA SCUOLA DA' INFORMAZIONI CHIARE	1	2	3	4
5. I LABORATORI SONO ADEGUATAMENTE ATTREZZATI	1	2	3	4
6. LA PALESTRA E' ADEGUATAMENTE ATTREZZATA	1	2	3	4
7. IL PERCORSO FORMATIVO CHE HAI SEGUITO HA RISPOSTO ALLE TUE ASPETTATIVE	1	2	3	4
8. ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA PREPARAZIONE DEGLI ESAMI (RECUPERI POMERIDIANI, IN ITINERE, SIMULAZIONI PROVE D'ESAME)	1	2	3	4
9. L'ATTIVITA' DI ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO (STAGE,VISITE AZIENDALI,INCONTRI CON ESPERTI) TI HA PERMESSO DI ACQUISIRE NUOVE COMPETENZE	1	2	3	4
10. LA SCUOLA FORNISCE UN SERVIZIO DI ASCOLTO E DI SUPPORTO PSICOLOGICO ALLO STUDENTE CHE LO RICHIEDE	1	2	3	4
11. LA SCUOLA PROPONE ATTIVITA' DI AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA (ECDL, APPROFONDIMENTO LINGUE STRANIERE/INIZIATIVE SPORTIVE/ USCITE DIDATTICHE)	1	2	3	4
12. LA SCUOLA PROVVEDE A DARE INFORMAZIONI PER FAVORIRE L'INGRESSO NEL MONDO DEL LAVORO O PER FACILITARE LA SCELTA DEL PERCORSO DI STUDI SUCCESSIVI (UNIVERSITA' O ALTRO)	1	2	3	4
13. LA SCUOLA COMUNICA TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI CHE TI RIGUARDANO	1	2	3	4
14. I DOCENTI DANNO INFORMAZIONI CHIARE ED EFFICACI	1	2	3	4
15. IL PERSONALE DI SEGRETERIA FORNISCE RISPOSTE ED INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI	1	2	3	4
16. I COLLABORATORI SCOLASTICI FORNISCONO INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI	1	2	3	4
17. I DOCENTI SPIEGANO GLI OBIETTIVI DELLE LEZIONI	1	2	3	4
18. I DOCENTI RIPETONO LA SPIEGAZIONE SE NON TI E' CHIARA	1	2	3	4
19. I CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE PROVE ORALI E SCRITTE SONO CHIARI	1	2	3	4
20. IL DIRIGENTE, I DOCENTI E I COLLABORATORI SCOLASTICI FANNO RISPETTARE LE NORME CHE REGOLANO LA DISCIPLINA ALL'INTERNO DELLA SCUOLA	1	2	3	4
21. IL DOCENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' INSIEME A TE	1	2	3	4
22. IL DIRIGENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' DELLO STUDENTE IN COLLABORAZIONE CON I TUOI DOCENTI	1	2	3	4
23 IL PERSONALE DI SEGRETERIA E' DISPONIBILE E CORTESE	1	2	3	4

24. I COLLABORATORI SCOLASTICI SONO DISPONIBILI E CORTESI	1	2	3	4
---	---	---	---	---

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI
UTENTI/GENITORI CLASSI PRIME
ANNO SCOLASTICO 2012/2013**

SEDE FREQUENTATA: _____ **INDIRIZZO:** COMMERCIALE/SOCIO-SANITARIO (barrare la voce interessata)

*Gentile Signora/e,
il nostro Istituto sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione dei genitori/allievi rispetto al servizio offerto.*

Le chiediamo quindi la cortesia di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dell'utenza ed i suoi suggerimenti. Grazie per la collaborazione.

In relazione **al servizio erogato durante quest'ultimo anno** le chiediamo di **dare un giudizio sugli aspetti** riportati nella tabella sottostante. Risponda annerendo o barrando con una **X** un numero da 1 a 4:

1 PER NIENTE SODDISFATTO	2 POCO SODDISFATTO	3 SODDISFATTO	4 MOLTO SODDISFATTO
---	-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------

CASELLA NON COMPILATA = NON SO

Fattore di Qualità	SODDISFAZIONE			
1. LA SCUOLA E' RAGGIUNGIBILE CON I MEZZI PUBBLICI	1	2	3	4
2. GLI SPAZI DELLA SCUOLA SONO BEN ORGANIZZATI	1	2	3	4
3. GLI ORARI DELLA SEGRETERIA SONO COMODI	1	2	3	4
4. GLI AMBIENTI SONO PULITI	1	2	3	4
5. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE E' SODDISFACENTE	1	2	3	4
6. IL SITO DELLA SCUOLA DA' INFORMAZIONI CHIARE	1	2	3	4
7. LA SCUOLA FORNISCE UNA PREPARAZIONE ADEGUATA	1	2	3	4
8. INIZIATIVE DI RECUPERO DELLE DISCIPLINE SCOLASTICHE	1	2	3	4
9. POSSIBILITA' DI INCONTRO CON I DOCENTI	1	2	3	4
10. POSSIBILITA' DI INCONTRO CON LA DIRIGENZA	1	2	3	4
11. ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA PER FACILITARE L'INGRESSO NELLA SCUOLA DI VOSTRO/A FIGLIA	1	2	3	4
12. LA SCUOLA FORNISCE UN SERVIZIO DI ASCOLTO E DI SUPPORTO PSICOLOGICO ALLO STUDENTE CHE LO RICHIEDE	1	2	3	4
13. I DOCENTI DANNO INFORMAZIONI CHIARE ED EFFICACI	1	2	3	4
14. IL PERSONALE DI SEGRETERIA FORNISCE RISPOSTE ED INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI	1	2	3	4
15. I COLLABORATORI FORNISCONO E INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI AL TELEFONO E ALL'INGRESSO	1	2	3	4
16. I CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE PROVE ORALI E SCRITTE SONO CHIARI	1	2	3	4
17. IL DIRIGENTE, I DOCENTI E I COLLABORATORI SCOLASTICI FANNO RISPETTARE LE NORME CHE REGOLANO LA DISCIPLINA ALL'INTERNO DELLA SCUOLA	1	2	3	4
18. I GENITORI SONO CONTATTATI SUBITO IN CASO DI NECESSITA'	1	2	3	4
19. IL DIRIGENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' DELLO STUDENTE IN COLLABORAZIONE CON I GENITORI	1	2	3	4
20. I DOCENTI SONO DISPONIBILI A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' DELLO STUDENTE IN COLLABORAZIONE CON I GENITORI	1	2	3	4
21. IL PERSONALE DI SEGRETERIA E' DISPONIBILE E CORTESE	1	2	3	4
22. I COLLABORATORI SCOLASTICI SONO DISPONIBILI E CORTESI	1	2	3	4

Esiti qualità percepita studenti - % DI SODDISFAZIONE

Risultati relativi all'immagine	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
GLI SPAZI DELLA SCUOLA SONO BEN ORGANIZZATI	26%	27%	40%
GLI AMBIENTI SONO PULITI	-	32%	30%
I COLLABORATORI FORNISCONO E INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI AL TELEFONO E ALL'INGRESSO	-	-	48%
IL PERSONALE DI SEGRETERIA E' DISPONIBILE E CORTESE	-	-	46%
I COLLABORATORI SCOLASTICI SONO DISPONIBILI E CORTESI	-	-	57%

Risultati relativi alla capacità dell'organizzazione di soddisfare esigenze e bisogni	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
LA SCUOLA FORNISCE INIZIATIVE DI RECUPERO DELLE DISCIPLINE SCOLASTICHE	63%	67%	38%
ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA PER FACILITARE L'INGRESSO NELLA SCUOLA	-	-	49%
LA SCUOLA FORNISCE UN SERVIZIO DI ASCOLTO E DI SUPPORTO PSICOLOGICO ALLO STUDENTE CHE LO RICHIEDE	59%	69%	70%
I CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE PROVE ORALI E SCRITTE SONO CHIARI	68%	67%	37%
I DOCENTI RIPETONO LA SPIEGAZIONE SE NON TI E' CHIARA	-	-	50%
I DOCENTI FANNO ATTENZIONE CHE NON CI SIANO PIU' VERIFICHE SCRITTE NELLO STESSO GIORNO	-	-	12%
IL DOCENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' INSIEME A TE	-	-	56%
IL DIRIGENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' DELLO STUDENTE IN COLLABORAZIONE CON I TUOI DOCENTI	-	-	45%
IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE E' SODDISFACENTE	-	-	54%

Risultati relativi all'accessibilità	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
LA SCUOLA E' RAGGIUNGIBILE CON I MEZZI PUBBLICI	-	-	78%
IL SITO DELLA SCUOLA DA' INFORMAZIONI CHIARE	-	-	73%
LA SCUOLA COMUNICA TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI CHE TI RIGUARDANO	-	-	36%
IL PERSONALE DI SEGRETERIA FORNISCE RISPOSTE ED INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI	58%	53%	47%
I DOCENTI DANNO INFORMAZIONI CHIARE ED EFFICACI	-	-	59%

Risultati relativi a prodotti e servizi	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
LA SCUOLA FORNISCE UNA PREPARAZIONE ADEGUATA	-	-	
I DOCENTI SPIEGANO GLI OBIETTIVI DELLE LEZIONI	-	-	75%
IL PERCORSO FORMATIVO CHE HAI SEGUITO HA RISPOSTO ALLE TUE ASPETTATIVE	63%	58%	71%
ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA PREPARAZIONE DEGLI ESAMI (RECUPERI POMERIDIANI, IN ITINERE, SIMULAZIONI PROVE D'ESAME)	-	-	72%
L' ATTIVITA' DI ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO (STAGE, VISITE AZIENDALI, INCONTRI CON ESPERTI) TI HA PERMESSO DI ACQUISIRE NUOVE COMPETENZE	80%	87%	85%
LA SCUOLA PROPONE ATTIVITA' DI AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA (ECDL, APPROFONDIMENTO LINGUE STRANIERE/INIZIATIVE SPORTIVE/ USCITE DIDATTICHE)	-	53%	64%
LA SCUOLA PROVVEDE A DARE INFORMAZIONI PER FAVORIRE L'INGRESSO NEL MONDO DEL LAVORO O PER FACILITARE LA SCELTA DEL PERCORSO DI STUDI SUCCESSIVI (UNIVERSITA' O ALTRO)	54%	60%	61%
IL DIRIGENTE, I DOCENTI E I COLLABORATORI SCOLASTICI FANNO RISPETTARE LE NORME CHE REGOLANO LA DISCIPLINA ALL'INTERNO DELLA SCUOLA	-	-	77%

Esiti qualità percepita genitori % DI SODDISFAZIONE

Risultati relativi all'immagine	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
GLI SPAZI DELLA SCUOLA SONO BEN ORGANIZZATI	45%	47%	48%
GLI AMBIENTI SONO PULITI	42%	47%	51%
IL PERSONALE DI SEGRETERIA E' DISPONIBILE E CORTESE	-	-	80%
I COLLABORATORI SCOLASTICI SONO DISPONIBILI E CORTESI	-	-	75%

Risultati relativi alla capacità dell'organizzazione di soddisfare esigenze e bisogni	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
GLI ORARI DELLA SEGRETERIA SONO COMODI	83%	87%	69%
POSSIBILITA' DI INCONTRO CON I DOCENTI	84%	80%	83%
POSSIBILITA' DI INCONTRO CON LA DIRIGENZA	-	-	82%
I GENITORI SONO CONTATTATI SUBITO IN CASO DI NECESSITA'	-	-	86%
IL DIRIGENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' DELLO STUDENTE IN COLLABORAZIONE CON I GENITORI	-	-	76%
I DOCENTI SONO DISPONIBILI A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' DELLO STUDENTE IN COLLABORAZIONE CON I GENITORI	-	-	80%

Risultati relativi all'accessibilità	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
LA SCUOLA E' RAGGIUNGIBILE CON I MEZZI PUBBLICI	-	-	70%
IL SITO DELLA SCUOLA DA' INFORMAZIONI CHIARE	84%	87%	80%
I DOCENTI DANNO INFORMAZIONI CHIARE ED EFFICACI	60%	80%	72%
IL PERSONALE DI SEGRETERIA FORNISCE RISPOSTE ED INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI	-	-	74%
I COLLABORATORI FORNISCONO INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI AL TELEFONO E ALL'INGRESSO	-	-	77%

Risultati relativi a prodotti e servizi	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
LA SCUOLA FORNISCE UNA PREPARAZIONE ADEGUATA	86%	82%	84%
INIZIATIVE DI RECUPERO DELLE DISCIPLINE SCOLASTICHE	79%	59%	57%
ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA PER FACILITARE L'INGRESSO NELLA SCUOLA DI VOSTRO/A FIGLIA	83%	82%	74%
LA SCUOLA FORNISCE UN SERVIZIO DI ASCOLTO E DI SUPPORTO PSICOLOGICO ALLO STUDENTE CHE LO RICHIEDE	68%	71%	76%

L'IPS Milani ha utilizzato per la prima volta come strumento per misurare la percezione dei propri portatori d'interesse il "focus group" coinvolgendo gli studenti rappresentanti delle classi 2[^],3[^],5[^] e i genitori rappresentanti delle classi 1[^],3[^],4[^]. L'esperienza è stata molto positiva e ha prodotto gli esiti di seguito riportati:

- Sviluppo di una maggiore e diffusa consapevolezza del processo di autovalutazione d'Istituto tra i portatori d'interesse
- Alta percentuale di partecipazione ai *focus group*
- Coinvolgimento attivo e propositivo di tutti i portatori d'interesse coinvolti

Gli esiti dei *focus group* sono stati pubblicati sul sito e discussi negli organi collegiali.

L'IPS Milani verifica la corrispondenza tra i percorsi formativi forniti e le aspettative del territorio attraverso:

- Progetti di collaborazione con Confindustria Monza e Brianza: "Job20" e l'Ufficio Scolastico Regionale: "FIXO"
- Analisi delle valutazioni rilasciate dai tutor aziendali ai nostri studenti in stage.

Valutazione stages Tutor aziendali – classi terze	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Soddisfatti/molto soddisfatti	73%	76%	81%

Valutazione stages Tutor aziendali – classi quarte	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Soddisfatti/molto soddisfatti	80%	82%	86%

I risultati relativi al coinvolgimento e alla partecipazione dei discenti e delle famiglie nei processi decisionali dell'istituto vengono misurati attraverso la percentuale di partecipazione agli organi collegiali:

Partecipazione Rappresentanti studenti	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	80%	76%	82%
Partecipazione Rappresentanti genitori			
	85%	85%	87%

- Non abbiamo misurazioni sui risultati relativi alla capacità della scuola di innovare e migliorarsi.

Punti di forza

- ✓ Il questionario somministrato agli studenti delle classi seconde ha evidenziato un buon grado di soddisfazione relativamente a:
 - Sito
 - Ristorazione
 - Sportello di ascolto

- ✓ Il questionario somministrato agli studenti delle classi quinte ha evidenziato un buon grado di soddisfazione relativamente a:
 - Sito
 - Ristorazione
 - Attrezzature Palestra
 - rispondenza del percorso formativo rispetto alle attese
 - iniziative di supporto alla preparazione esami e attività di recupero
 - attività di alternanza scuola –lavoro (stage)
 - sportello di ascolto
 - ampliamento offerta formativa
 - attività di orientamento in uscita
 - strategie didattiche adottate dai docenti
 - criteri chiari di valutazione prove orali e scritte
 - disponibilità dirigente scolastico, docenti e personale ATA

- ✓ Il questionario somministrato ai genitori delle classi prime ha evidenziato un buon grado di soddisfazione relativamente a:
 - Ristorazione
 - Sito
 - Preparazione adeguata
 - iniziative di recupero;
 - rapporto con dirigente scolastico
 - rapporto con i docenti;
 - rapporto con segreteria/ATA
 - servizio di sportello psicologico e di ascolto
 - informazioni chiare
 - criteri di valutazione prove scritte e orali chiare
 - attività di accoglienza in entrata;
 - modalità di comunicazione scuola/studenti/famiglia.

I *focus group* con i genitori hanno evidenziato un buon grado di soddisfazione relativamente a:

- l'accoglienza degli studenti di classe prima
- Il rapporto con la Dirigente, con i docenti, con il personale non docente
- le strategie didattico – educative
- le conoscenze e le competenze acquisite dagli studenti
- immagine dell'Istituto sul territorio (stage e tirocini)

I *focus group* con gli studenti hanno evidenziato un buon grado di soddisfazione relativamente a:

- Accoglienza
- accoglienza stranieri
- alternanza scuola-lavoro
- preparazione ricevuta
- attività' di recupero
- uscite didattiche
- attività' laboratoriali

Aree da migliorare

- ✓ I risultati di percezione relative al gradimento dei servizi offerti dalla scuola emersi dall'analisi dei questionari e dei *focus group* evidenziano che gli studenti non sono soddisfatti dei seguenti elementi:
 - Laboratori e attrezzature multimediali (poche lavagne interattive (lim)
 - Informazioni sui criteri e sui metodi di valutazione (classi seconde)
 - Informazioni chiare sugli obiettivi delle lezioni (classi seconde)
 - comunicazione (circolari/informazioni che li riguardano)
- ✓ I risultati di percezione relative al gradimento dei servizi offerti dalla scuola emersi dall'analisi dei questionari e dei *focus group* evidenziano che i genitori non sono soddisfatti dei seguenti elementi:
 - Assenza di ricevimenti periodici pomeridiani/serali
 - Assenza di serate di formazione per genitori/eventi
 - Scarsa partecipazione genitori alla vita della scuola
 - Scarsa adesione al pagamento del contributo volontario
 - Assenza del registro elettronico

Idee per il miglioramento

- ✓ utilizzare griglie di valutazione in tutte le discipline secondo criteri fissati nei dipartimenti di materia e comunicati alle famiglie
- ✓ allestire aule con almeno 1 pc
- ✓ investire di più' nelle attrezzature multimediali (lim)
- ✓ utilizzare maggiormente i supporti multimediali nella didattica
- ✓ ipotizzare una diversa procedura per l'organizzazione dei viaggi d'istruzione
- ✓ realizzare ricevimenti periodici pomeridiani serali con i docenti
- ✓ attivare il registro elettronico per facilitare la presa visione dei voti e delle assenze
- ✓ rendere il sito più interattivo con possibilità di sondaggi e forum

Trend	Obiettivi	Confronti	Copertura	Totale
60	50	0	55	40

6.2 **Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente**

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L. Milani" utilizza gli indicatori di seguito specificati per misurare la capacità di attenzione e ascolto nei confronti degli studenti e delle famiglie:

Indicatori riguardanti l'immagine complessiva dell'organizzazione

- **numero e tempi di trattamento dei reclami**

La Dirigenza provvede a monitorare la soddisfazione dei clienti anche attraverso la tenuta dei registri di reclami/non conformità e proposte migliorative; i tempi di gestione dei reclami sono indicate in base alla fattibilità delle azioni correttive e migliorative nel modulo relativo ai tempi, ai responsabili e alle azioni da attuare per il trattamento del reclamo.

La descrizione dei reclami e l'efficacia delle azioni correttive vengono riportati in apposito registro.

- **Grado di fiducia verso l'istituzione e i suoi servizi e prodotti**

Il numero delle iscrizioni alla classe prima si è mantenuto costante negli anni e, soprattutto, ha retto agli effetti del riordino degli Istituti professionali che ha determinato un diverso orientamento delle scelte delle famiglie verso gli Istituti tecnici, i Licei e i CFP, meno coinvolti nella riorganizzazione del curriculum e dei profili in uscita:

	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
n. studenti iscritti classe prima esclusi i ripetenti	158	129	135

l'Istituto nel corso degli anni è diventato un punto di riferimento nel territorio per le attività svolte nell'area della responsabilità sociale attraverso progetti dedicati all'inclusione degli studenti disabili e stranieri, come si evince dal costante aumento delle iscrizioni di questa tipologia di studenti:

TIPOLOGIA STUDENTI	a.s. 2010-2011	a.s.2011-2012	a.s. 2012-2013
percentuale iscritti DVA (diversamente abili)	4,5%	4,8%	5,28%
percentuale iscritti DSA (con disturbo specifico di apprendimento)	3%	4%	4%
percentuale iscritti studenti stranieri	14%	14%	16%

- **Tempi di gestione dei documenti**

Per quanto riguarda i tempi di gestione dei documenti (rilascio certificati, registrazioni, carte studenti, ecc.). I documenti richiesti vengono rilasciati entro due giorni al massimo.

- **Grado di importanza attribuita alla formazione del personale dedicata a migliorare le competenze professionali con discenti/famiglie**

A questo proposito si sottolinea che annualmente il Collegio Docenti adotta il Piano di Formazione nel quale sono previste le azioni dedicate alla formazione e all'aggiornamento finalizzate ad innovare e migliorare l'offerta formativa.

I corsi di formazione possono essere organizzati sia dall'Istituto sia da Enti accreditati.

Tra le buone pratiche è prevista una forma di autoaggiornamento nell'ambito del Collegio Docenti: coloro che nel corso dell'anno seguono corsi e convegni di formazione relazionano in Collegio gli esiti e gli stimoli ricevuti rendendo in tal modo disponibile un arricchimento per tutti i colleghi.

Inoltre, il Ds stimola la partecipazione dei docenti a corsi e seminari organizzati dall'USR Lombardia e da altri enti territoriali accreditati.

Percentuale partecipazione docenti a corsi di aggiornamento e formazione	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	40%	42%	100%

- **Indicatori relativi al rispetto delle diversità e delle differenze sociali e culturali**

Il POF dell'Istituto pone particolare attenzione alla progettazione e realizzazione di azioni finalizzate a garantire il successo formativo di tutti gli studenti nel rispetto delle diversità e delle differenze sociali e culturali come testimoniano la presenza di progetti specifici:

- **MERIDIANI E PARALLELI**", finalizzato a:
 - garantire pari opportunità di accesso all'istruzione e di successo scolastico agli studenti stranieri
 - attuare il protocollo per accoglienza e inserimento alunni stranieri nelle classi
 - dare risposta al bisogno del territorio che vede una percentuale rilevante di studenti stranieri che si orientano verso il nostro Istituto.
- **INCLUSIONE DVA**", finalizzato a:
 - garantire il successo formativo degli studenti disabili
 - migliorare il rapporto tra studenti disabili e compagni.
 - diffondere la cultura dell'inclusione della disabilità, anche attraverso la partecipazione ad eventi e attività sportive in cui sono coinvolti persone disabili.

- INCLUSIONE DSA”, finalizzato a:
 - garantire il successo formativo degli studenti con disturbi specifici di apprendimento
 - garantire la compilazione e il relativo monitoraggio del Piano degli strumenti compensativi e delle misure dispensative (PDP).
 - Garantire il supporto ad alunni e famiglie in relazione alle difficoltà incontrate nella relazione con i docenti di classe
 - Diffondere le conoscenze/strategie per una didattica efficace, anche mediante ausilio di nuove tecnologie.

- INCLUSIONE BES ”, finalizzato a:
 - Al successo formativo degli studenti con B.E.S. (Bisogni Educativi Speciali)
 - Garantire una consulenza ai docenti su normativa, didattica e ausili didattici a favore degli studenti con BES
 - Garantire il supporto ad alunni e famiglie in relazione alle difficoltà incontrate
 - Garantire la compilazione e il relativo monitoraggio del Piano educativo Individualizzato

- Progetto “STAR BENE A SCUOLA-CIC-PROGETTO GIOVANI finalizzato a:
 - Garantire uno sportello di Ascolto (gestito dai docenti)
 - Garantire uno sportello di consulenza psicologica gestito dall’esperto esterno
 - Rispondere alle istanze giovanili, in particolar modo per supportare il sapersi orientare nel proprio contesto di vita e per le scelte scolastiche e lavorative

Il trend di realizzazione dei Piani Individualizzati (P.E.I) e personalizzati (P.E.P) rivolti agli studenti con DSA,DVA, BES e stranieri **sono stati realizzati al 100%**.

- **Indicatori riguardanti il coinvolgimento**

Il grado di coinvolgimento dei discenti, delle famiglie nella progettazione e nell’erogazione delle attività formative e/o nella definizione dei processi decisionali si evince

- dalla percentuale di partecipazione dei rappresentanti di classe e di istituto alle attività degli organi collegiali:

Percentuale partecipazione rappresentanti studenti alle attività collegiali (C.d.C. aperti , C.I.)	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	80%	76%	82%

Percentuale partecipazione rappresentanti genitori alle attività collegiali (C.d.C. aperti , C.I.)	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	85%	85%	87%

- dalla percentuale di studenti e genitori votanti alle elezioni dei rappresentanti dei C.d.C. e del C.I.

Percentuale di studenti votanti alle elezioni dei rappresentanti dei C.d.C. e del C.I.	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	92%	90%	93%

Percentuale di genitori votanti alle elezioni dei rappresentanti dei c.d.c. e del C.I.	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	2%	1%	2%

- dalla percentuale di studenti e genitori che accettano di partecipare ai *focus group*

Percentuale di studenti che hanno accettato di partecipare ai focus group	a.s. 2012-13
	98%

Percentuale di genitori che hanno accettato di partecipare ai focus group	a.s. 2012-13
	70%

- dalla percentuale di studenti e genitori che compilano il questionario di gradimento

Percentuale di studenti che compilano il questionario di gradimento	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	77%	80%	81%

Percentuale di genitori che compilano il questionario di gradimento	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	68%	65%	71%

- dal numero di suggerimenti ricevuti e accolti

Percentuale di suggerimenti degli studenti ricevuti attraverso il modulo dei suggerimenti e i focus group che sono stati realizzati	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	62%	53%	63%

Percentuale di suggerimenti dei genitori ricevuti attraverso il modulo dei suggerimenti e i focus group che sono stati realizzati	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
	63%	61%	70%

- dalla percentuale di utilizzo del sito web della scuola

Percentuale di studenti che utilizzano il sito	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
		12%	24%

Percentuale di genitori che utilizzano il sito	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
		9%	35%

- **Indicatori riguardanti l'accessibilità all'organizzazione**

Il livello di accessibilità all'organizzazione viene misurato attraverso

- il grado di soddisfazione circa i tempi di apertura degli uffici (l'orario di apertura degli uffici di segreteria è dalle 11.00 alle 13.15; dalle 14.15 alle 14.45 da lunedì a venerdì; il sabato dalle 10.00 alle 12.00. Il Dirigente scolastico riceve tutti i giorni previo appuntamento)

Percentuale genitori soddisfatti orari segreteria	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
		83%	87%

non ci sono misurazioni relative all'attesa

- Ricevimento docenti (1 volta alla settimana previo appuntamento lungo tutto il corso dell'a.s., eccezione fatta nella settimana prima degli scrutini intermedi e finali)
- Dal grado di soddisfazione di informazioni accessibili sul sito

Percentuale di studenti che sono soddisfatti delle informazioni sul sito	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
		-	-

Percentuale di genitori che sono soddisfatti delle informazioni sul sito	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
		84%	87%

- % di reclami con esiti positivi

	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
% reclami con esiti positivi	80%	62%	94%

- **Indicatori riguardanti le certificazioni e diplomi**

- Non ci sono indicatori che misurino il numero di discenti che raggiungono livelli di formazione superiori;
- Non ci sono misurazioni della percentuale di occupazione dopo la formazione
- Non ci sono misurazioni di discenti che proseguono la formazione

- **Indicatori di aderenza agli standard di qualità**

L'IPS "L.Milani" misura il livello di aderenza agli standard attraverso

- Report visite ispettive esterne

ISO 9001:2008	a.s.2010-11	a.s. 2011-12
Numero di non conformità (minori/maggiori)	3	0
Numero di osservazioni	0	0

Procedura CEF	a.s.2011-12
Feedback Report	Label pun.32

Punti di forza

- ✓ L'IPS Milani individua indicatori di performance relativi all'immagine complessiva dell'organizzazione;
- ✓ L'IPS Milani raccoglie suggerimenti e proposte di miglioramento attraverso apposita modulistica ,verbali degli organi collegiali e apposito spazio sul sito web.
- ✓ L'IPS Milani stende i piani personalizzati e individualizzati per rispondere alle esigenze particolari degli studenti.

Aree da migliorare

- ✓ Mancano indicatori riguardanti i livelli di formazione superiore e le percentuali di occupazione dopo il diploma.
- ✓ Bassa percentuale studenti stranieri promossi

Idee per il miglioramento

- ✓ Attivare procedura per monitorare i livelli di formazione superiore e le percentuali di occupazione dopo il diploma
- ✓ Potenziare laboratori L2 e attivare progetti interculturali

Trend	Obiettivi	Confronti	Copertura	Totale
60	60	0	40	40

Critero 7: Risultati relativi al personale

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

Sintesi complessiva del sottocriterio

Come indicato nel criterio 6.1, principalmente attraverso lo strumento di customer, l'IPS "L.Milani" sistematicamente dall'a.s. 2003-2004 attua un processo di monitoraggio dei risultati relativi alla soddisfazione del personale circa:

- Performance complessiva dell'organizzazione
- Immagine dell'organizzazione
- Rapporti con la dirigenza
- Condizioni lavorative
- Equità nei trattamenti e nei comportamenti
- Strategia gestione risorse umane.

Di seguito si allegano i questionari destinanti alla componente DOCENTI e ATA:

In relazione **al servizio erogato durante quest'ultimo anno** ti chiediamo di **dare un giudizio sugli aspetti** riportati nella tabella sottostante. Rispondi annerendo o barrando con una **X** un numero da 1 a 4:

1	2	3	4
PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO

CASELLA NON COMPILATA = NON SO

	Fattore di Qualità	SODDISFAZIONE			
ASPETTI TANGIBILI	1. GLI SPAZI DELLA SCUOLA SONO BEN ORGANIZZATI	1	2	3	4
	2. GLI AMBIENTI SONO PULITI	1	2	3	4
	3. FUNZIONAMENTO DELLA SALA STAMPA	1	2	3	4
	4. IL SITO DELLA SCUOLA DA' INFORMAZIONI CHIARE	1	2	3	4
	5. I LABORATORI SONO ADEGUATAMENTE ATTREZZATI	1	2	3	4
	6. LA PALESTRA E' ADEGUATAMENTE ATTREZZATA	1	2	3	4
RISPOSTA	7. RAPPORTO CON L'UFFICIO DI PRESIDENZA	1	2	3	4
	8. RAPPORTO CON L'UFFICIO DEL D.S.G.A.)	1	2	3	4
	9. I SERVIZI DI SEGRETERIA SONO FORNITI CON PROCEDURE TRASPARENTI E SNELLE	1	2	3	4
	10. LA MODULISTICA RELATIVA ALLA FUNZIONE DOCENTE E' ACCESSIBILE SUL SITO	1	2	3	4
	11. LA MODULISTICA RELATIVA ALLA FUNZIONE DOCENTE E' CHIARA ED ESAURIENTE	1	2	3	4
	12. I DOCENTI DEL CONSIGLIO DI CLASSE COLLABORANO E CONDIVIDONO IL PROGETTO FORMATIVO SULLA CLASSE.	1	2	3	4
	13. IL PERSONALE HA FACILE ACCESSO A TUTTE LE INFORMAZIONI E CONOSCENZE HA BISOGNO PER SVOLGERE IL PROPRIO LAVORO IN MODO EFFICACE	1	2	3	4
RASSICURAZIONE	14. LA COMUNICAZIONE INTERNA E' EFFICACE	1	2	3	4
	15. I DOCENTI PROMUOVONO INIZIATIVE PER FAVORIRE L'INSERIMENTO DEGLI STUDENTI DVA	1	2	3	4
	16. I DOCENTI DISPONGONO MISURE DISPENSATIVE E COMPENSATIVE PER GLI STUDENTI DSA	1	2	3	4
	17. IL PERSONALE DI SEGRETERIA FORNISCE RISPOSTE ED INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI	1	2	3	4
	18. LA SCUOLA PROMUOVE INIZIATIVE DI ACCOGLIENZA PER I NUOVI DOCENTI	1	2	3	4
AFFIDABILITA'	19. LA SCUOLA PROMUOVE LA FORMAZIONE DEI DOCENTI	1	2	3	4
	20. IL DOCENTE SI SENTE SUPPORTATO DALLE ATTIVITA' PROMOSSE DAL CIC NELL'AFFRONTARE SITUAZIONI PROBLEMATICHE DELLA CLASSE O DI UNO STUDENTE	1	2	3	4

	21) IL DIRIGENTE FA RISPETTARE LE NORME CHE REGOLANO LA DISCIPLINA ALL'INTERNO DELLA SCUOLA	1	2	3	4
	22) LA DIRIGENZA RICONOSCE ED APPREZZA L'IMPEGNO PROFUSO NELLO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO LAVORO	1	2	3	4
EMPATIA	23) IL DIRIGENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' CON IL DOCENTE	1	2	3	4
	24) IL PERSONALE DI SEGRETERIA E' DISPONIBILE E CORTESE	1	2	3	4
	25) I COLLABORATORI SCOLASTICI SONO DISPONIBILI E CORTESI	1	2	3	4
VALUTAZIONE COMPLESSIVA		1	2	3	4

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/PERSONALE ATA
ANNO SCOLASTICO 2012/2013**

SEDE DI SERVIZIO: _____

Caro Collaboratore

il nostro Istituto sta conducendo un'indagine per rilevare il tuo grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto dalla scuola.

Ti chiediamo, dunque, di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere la tua opinione. Grazie per la collaborazione.

In relazione **al servizio erogato durante quest'ultimo anno** ti chiediamo di **dare un giudizio sugli aspetti** riportati nella tabella sottostante. Rispondi annerendo o barrando con una **X** un numero da 1 a 4:

1	2	3	4
PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO

CASELLA NON COMPILATA = NON SO

Fattore di Qualità	SODDISFAZIONE			
1. GLI SPAZI DELLA SCUOLA SONO BEN ORGANIZZATI	1	2	3	4
2. GLI AMBIENTI SONO PULITI	1	2	3	4
3. FUNZIONAMENTO DELLA SALA STAMPA	1	2	3	4
4. IL SITO DELLA SCUOLA DA' INFORMAZIONI CHIARE	1	2	3	4
5. GLI STRUMENTI INFORMATICI A DISPOSIZIONE SONO ADEGUATI	1	2	3	4
6. IL PERSONALE HA FACILE ACCESSO A TUTTE LE INFORMAZIONI E CONOSCENZE DI CUI HA BISOGNO PER SVOLGERE IL PROPRIO LAVORO IN MODO EFFICACE	1	2	3	4
7. LA COMUNICAZIONE INTERNA E' EFFICACE	1	2	3	4
8. IL CARICO DEL LAVORO E' PROPORZIONATAMENTE DISTRIBUITO TRA I COLLEGHI DI UNO STESSO SERVIZIO	1	2	3	4
9. LE MODALITA' ORGANIZZATIVE VERSO I SOGGETTI IN CONDIZIONE DI DISABILITA' SONO ADEGUATE	1	2	3	4
10. LE MODALITA' ORGANIZZATIVE VERSO GLI STUDENTI/GENITORI STRANIERI SONO ADEGUATI	1	2	3	4
11. IL PERSONALE SI SENTE SUPPORTATO DAL DSGA NELLO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO COMPITO	1	2	3	4
12. IL DSGA INTERVIENE IN MODO EFFICACE NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI INTERNI	1	2	3	4
13. LA DIRIGENZA RICONOSCE ED APPREZZA L'IMPEGNO PROFUSO NELLO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO LAVORO	1	2	3	4
14. IL DIRIGENTE E' DISPONIBILE E CORTESE	1	2	3	4
15. I DOCENTI SONO DISPONIBILI E CORTESI	1	2	3	4
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	1	2	3	4

Risultati relativi alla qualità percepita da Personale Docente- % SODDISFAZIONE

Risultati relativi all'immagine	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Performance complessiva dell'organizzazione	-	-	86%
GLI SPAZI DELLA SCUOLA SONO BEN ORGANIZZATI	40%	36%	43%
GLI AMBIENTI SONO PULITI	75%	82%	80%
IL PERSONALE DI SEGRETERIA E' DISPONIBILE E CORTESE	-	-	89%
I COLLABORATORI SCOLASTICI SONO DISPONIBILI E CORTESI	-	-	86%
Rapporti con la dirigenza			
IL DIRIGENTE E' DISPONIBILE A CERCARE SOLUZIONI A PROBLEMI E DIFFICOLTA' CON IL DOCENTE	-	-	72%
RAPPORTO CON L'UFFICIO DI PRESIDENZA	75%	77%	80%
Condizioni lavorative			
IL DIRIGENTE FA RISPETTARE LE NORME CHE REGOLANO LA DISCIPLINA ALL'INTERNO DELLA SCUOLA	-	-	66%
IL PERSONALE HA FACILE ACCESSO A TUTTE LE INFORMAZIONI E CONOSCENZE HA BISOGNO PER SVOLGERE IL PROPRIO LAVORO IN MODO EFFICACE	-	-	62%
FUNZIONAMENTO DELLA SALA STAMPA	52%	61%	63%
IL SITO DELLA SCUOLA DA' INFORMAZIONI CHIARE	80%	85%	88%
I LABORATORI SONO ADEGUATAMENTE ATTREZZATI	42%	46%	53%
LA PALESTRA E' ADEGUATAMENTE ATTREZZATA	38%	45%	41%
LA MODULISTICA RELATIVA ALLA FUNZIONE DOCENTE E' ACCESSIBILE SUL SITO	-	-	81%
LA MODULISTICA RELATIVA ALLA FUNZIONE DOCENTE E' CHIARA ED ESAURIENTE	-	-	77%
I DOCENTI DEL CONSIGLIO DI CLASSE COLLABORANO E CONDIVIDONO IL PROGETTO FORMATIVO SULLA CLASSE	-	-	61%
LA COMUNICAZIONE INTERNA E' EFFICACE	46%	55%	57%
IL PERSONALE DI SEGRETERIA FORNISCE RISPOSTE ED INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI	-	-	80%
I SERVIZI DI SEGRETERIA SONO FORNITI CON PROCEDURE TRASPARENTI E SNELLE	-	-	76%
RAPPORTO CON UFFICIO DSGA	72%	83%	81%
IL DOCENTE SI SENTE SUPPORTATO DALLE ATTIVITA' PROMOSSE DAL CIC NELL'AFFRONTARE SITUAZIONI PROBLEMATICHE DELLA CLASSE O DI UNO STUDENTE	-	-	45%
Equità nei trattamenti e nei comportamenti			
LA DIRIGENZA RICONOSCE ED APPREZZA L'IMPEGNO PROFUSO NELLO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO LAVORO	-	-	65%
Strategia gestione risorse umane			
LA SCUOLA PROMUOVE INIZIATIVE DI ACCOGLIENZA PER I NUOVI DOCENTI	-	-	31%

LA SCUOLA PROMUOVE LA FORMAZIONE DEI DOCENTI	-	-	57%
I DOCENTI PROMUOVONO INIZIATIVE PER FAVORIRE L'INSERIMENTO DEGLI STUDENTI DVA	65%	72%	69%
I DOCENTI DISPONGONO MISURE DISPENSATIVE E COMPENSATIVE PER GLI STUDENTI DSA	67%	71%	68%

Risultati relativi alla qualità percepita dal Personale ATA - % SODDISFAZIONE

Risultati relativi all'immagine	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Performance complessiva dell'organizzazione	-	-	70%
GLI SPAZI DELLA SCUOLA SONO BEN ORGANIZZATI	-	-	55%
GLI AMBIENTI SONO PULITI	-	-	75%
IL DIRIGENTE E' DISPONIBILE E CORTESE	-	-	90%
I DOCENTI SONO DISPONIBILI E CORTESI	78%	67%	63%
Rapporti con la dirigenza			
LA DIRIGENZA RICONOSCE ED APPREZZA L'IMPEGNO PROFUSO NELLO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO LAVORO	72%	61%	59%
Condizioni lavorative			
FUNZIONAMENTO DELLA SALA STAMPA	60%	75%	80%
IL SITO DELLA SCUOLA DA' INFORMAZIONI CHIARE	-	-	74%
GLI STRUMENTI INFORMATICI A DISPOSIZIONE SONO ADEGUATI	67%	55%	58%
IL PERSONALE HA FACILE ACCESSO A TUTTE LE INFORMAZIONI E CONOSCENZE DI CUI HA BISOGNO PER SVOLGERE IL PROPRIO LAVORO IN MODO EFFICACE	-	-	51%
LA COMUNICAZIONE INTERNA E' EFFICACE	37%	40%	42%
IL PERSONALE SI SENTE SUPPORTATO DAL DSGA NELLO SVOLGIMENTO DEL PROPRIO COMPITO	-	-	58%
Equità nei trattamenti e nei comportamenti			
IL CARICO DEL LAVORO E' PROPORZIONATAMENTE DISTRIBUITO TRA I COLLEGHI DI UNO STESSO SERVIZIO	-	-	33%
LE MODALITA' ORGANIZZATIVE VERSO I SOGGETTI IN CONDIZIONE DI DISABILITA' SONO ADEGUATE	71%	65%	67%
Strategia gestione risorse umane			
IL DSGA INTERVIENE IN MODO EFFICACE NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI INTERNI	-		40%

Punti di forza

- ✓ Il questionario rivolto ai docenti ha evidenziato un buon grado di soddisfazione relativamente a:
 - Pulizia ambienti
 - Funzionalità sito
 - rapporto con ufficio di presidenza

- rapporto con ufficio del DSGA
 - funzionamento segreteria
 - modulistica docenti
 - disponibilità personale ATA
- ✓ Il questionario somministrato al personale ATA ha evidenziato un buon grado di soddisfazione relativamente a:
- Pulizia ambienti
 - Funzionalità sito
 - rapporto con ufficio di presidenza
 - rapporto con i docenti
 - funzionamento sala stampa

Aree da migliorare

- ✓ I risultati di percezione relative al gradimento dei servizi offerti dalla scuola evidenziano che i docenti non sono completamente soddisfatti dei seguenti elementi:
- a. Modalità di comunicazione interna
 - b. Accoglienza docenti in entrata
 - c. Supporto CIC nella risoluzione di problematiche interne alle classi
 - d. Attrezzature laboratori informatici
 - e. Organizzazione spazi scuola
- ✓ I risultati di percezione relative al gradimento dei servizi offerti dalla scuola evidenziano che il personale ATA non sono soddisfatti dei seguenti elementi:
- a. Modalità di comunicazione interna
 - b. Distribuzione carico lavoro
 - c. Supporto Direttore Servizi Generali nello svolgimento del lavoro e nella gestione dei conflitti
- ✓ Nei questionari mancano indicatori relativi a :
- Approccio dell'organizzazione all'innovazione
 - Motivazione sviluppo carriera e competenze
 - Disponibilità personale accettare i cambiamenti

Idee per il miglioramento

- ✓ Realizzare *focus- group* con docenti e personale ATA per migliorare la comunicazione interna
- ✓ Stendere procedura per accoglienza docenti in entrata
- ✓ Pianificazione incontri periodici tra personale ATA, DSGA e Dirigente scolastico

Trend	Obiettivi	Confronti	Copertura	Totale
55	50	0	40	35

7.2 Gli indicatori di risultato del personale

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.Milani" individua quali indicatori di risultato del Personale i seguenti:

- a) Indicatori di soddisfazione:
 - o percentuale docenti/ATA di ruolo
 - o tasso medio di assenza docenti/ATA
 - o numero dei trasferimenti

- b) Indicatori di sviluppo delle competenze:
 - o livello di partecipazione alle attività di formazione

- c) Indicatori di relazione coi cittadini/utenti
 - o numero di incontri a livello di Consiglio di classe, Istituto e assemblee
 - o Numero di reclami relativi al personale docente e ATA (nuovo indicatore)

- d) Indicatori di motivazione/coinvolgimento:
 - o numero di persone coinvolte nei progetti della scuola
 - o efficacia dei processi attivati attraverso analisi degli indicatori e dei target predisposti per ciascun processo (vedi tabelle ppt report finale)
 - o Percentuale di risposta alle indagini sul personale
 - o Percentuale di partecipazione agli organi collegiali

Mancano misurazioni relative a :

- *livello di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione*
- *numero di segnalazioni di possibili casi di conflitto*
- *grado di comprensione delle informazioni da parte del personale (frequenza con cui il personale consulta le comunicazioni, caselle di posta, il sito)*

▪ Indicatori di soddisfazione

Dagli indicatori emerge che:

La percentuale dei docenti di ruolo ha **mantenuto un trend costante** negli ultimi tre anni scolastici, nonostante la riduzione del monte ore di lezione annuale:

docenti di ruolo		a.s. 2010-11		a.s. 2011-12		a.s. 2012-13	
numero	Percentuale	57	54%	81	72%	79	63%

La percentuale del personale ATA di ruolo ha mantenuto un trend costante negli ultimi tre anni scolastici, nonostante la riduzione dei posti in organico dovuto a una politica di ridimensionamento economico (D.M. 100/2009):

personale ATA di ruolo		a.s. 2010-11		a.s. 2011-12		a.s. 2012-13	
numero	Percentuale	28	97%	27	100%	27	100%

La percentuale di assenza (da settembre a giugno) dei docenti di ruolo evidenzia un trend positivo:

docenti di ruolo	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Percentuale assenza	7,6%	6%	3%

La percentuale di assenza (da settembre a giugno) del personale ATA evidenzia un trend

ATA di ruolo	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Percentuale assenza	11,6 %	2%	2%

Il numero dei trasferimenti volontari è esiguo nell'ordine di una/due unità nel triennio 2010/2013.

▪ **Indicatori di sviluppo delle competenze**

La percentuale dei docenti che hanno frequentato almeno un corso di formazione e aggiornamento:

docenti di ruolo	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Percentuale partecipazione corso di formazione	40%	42%	100%

La percentuale degli ATA che hanno frequentato almeno un corso di formazione e aggiornamento:

ATA di ruolo	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Percentuale partecipazione corso di formazione	97 %	95%	100%

A questo proposito si sottolinea che annualmente il Collegio Docenti e l'assemblea del personale ATA adottano il Piano di Formazione nel quale sono previste le azioni dedicate alla formazione e all'aggiornamento finalizzate ad innovare e migliorare l'offerta formativa.

I corsi di formazione possono essere organizzati sia dall'Istituto sia da Enti accreditati.

Tra le buone pratiche è prevista una forma di autoaggiornamento nell'ambito del Collegio Docenti: coloro che nel corso dell'anno seguono corsi e convegni di formazione relazionano in Collegio gli esiti e gli stimoli ricevuti rendendo in tal modo disponibile un arricchimento per tutti i colleghi.

▪ **Indicatori di relazione coi cittadini/utenti:**

- ✓ Il Collegio Docenti a partire dall'a.s. 2010-2011 ha deciso di aprire tutti i Consigli di Classe alla componente genitori per un totale di quattro incontri. Le componenti studenti e genitori sono regolarmente coinvolte nei Consigli di Istituto. I genitori delle classi prime vengono convocati per la presentazione dell'Offerta formativa in un incontro che si tiene nell'Aula Magna all'inizio dell'anno scolastico.
- ✓ Dall'a.s. 2012-13 genitori, inoltre, vengono coinvolti in attività di *focus group* periodicamente.
- ✓ Numero di reclami relativi al personale docente e ATA :

Personale docente e ATA	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
Numero reclami	6	4	5

▪ **Indicatori di motivazione e coinvolgimento**

Per quanto riguarda la motivazione e il coinvolgimento del personale i dati mantengono un trend positivo:

- dall'analisi del Fondo di Istituto emerge che la dirigenza riconosce e ricompensa l'impegno individuale e di gruppo attraverso l'attribuzione di incarichi per i quali è previsto un incentivo economico:
- La percentuale di docenti che hanno assunto responsabilità specifiche funzionali al POF, oltre al proprio ruolo di docente curricolare, è la seguente:

Personale docente	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
Percentuale docenti con responsabilità aggiuntive	79%	71%	74%

- La percentuale degli ATA che hanno assunto incarichi specifici, oltre alle mansioni ordinari, è la seguente:

Personale ATA	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
Percentuale personale ATA con responsabilità aggiuntive	97%	95%	94%

▪ **Indicatori di misurazione delle performance di produzione e produttività**

L'efficacia dei processi attivati è verificata attraverso l'analisi degli indicatori e dei target predisposti per ciascun processo pubblicati sul sito della scuola e presentati nel collegio docenti di fine anno.

Mancano misurazioni relative a:

- Utilizzo tecnologia della comunicazione e informazione
- Segnalazioni possibili conflitti d'interesse
- Grado di comprensione delle informazioni da parte del personale

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L.Milani" monitora costantemente i risultati del personale attraverso indicatori definiti dal MIUR in scuola in Chiaro e altri propri dell'organizzazione;
- ✓ L'esiguo numero di richieste di trasferimento e il crescente livello di partecipazione alle attività dell'organizzazione evidenzia un trend positivo nello sviluppo del senso di appartenenza alla comunità scolastica del personale

Aree da migliorare

- ✓ Assenza opportunità di incontro con i genitori in fascia pomeridiana
- ✓ Mancanza di indicatori relativi a : Utilizzo tecnologia della comunicazione e informazione
 - Segnalazioni possibili conflitti d'interesse
 - Grado di comprensione delle informazioni da parte del personale
 - Utilizzo tecnologia della comunicazione e informazione

Idee per il miglioramento

- ✓ Individuare nel corso dell'anno scolastico ulteriori spazi in aggiunta a quelli già fissati nel POF per incontrare i genitori e gli altri portatori d'interesse;
- ✓ Definire indicatori per la rilevazione dei conflitti d'interesse, del grado di comprensione delle informazioni da parte del personale, utilizzo tecnologia della comunicazione e informazione

Trend	Obiettivi	Confronti	Copertura	Totale
50	50	0	40	35

Critero 8: Risultati relativi alla società

8.1. I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse

L'identità dell'Istituto "L.Milani" si caratterizza per l'attenzione e l'esperienza consolidata negli anni nell'ambito dell'inclusione come testimonia nel POF la presenza di progetti finalizzati a garantire il successo formativo di tutti gli studenti nel rispetto delle loro diversità.

L'IPS "L.Milani", quindi, misura i risultati sociali principalmente attraverso i suoi diretti portatori di interesse - famiglie e studenti, ma anche attraverso la rilevazione della soddisfazione di altri portatori d'interesse (tutor aziendali) e dai media.

- Progetto MERIDIANI E PARALLELI", finalizzato a:
 - garantire pari opportunità di accesso all'istruzione e di successo scolastico agli studenti stranieri
 - attuare il protocollo per accoglienza e inserimento alunni stranieri nelle classi
 - dare risposta al bisogno del territorio che vede una percentuale rilevante di studenti stranieri che si orientano verso il nostro Istituto.

Meridiani e Paralleli – questionario studenti	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
gradimento corsi extra-curricolari L2	87%	90%	90%
Livello di socializzazione	82%	75%	80%
Gradimento <i>summer school</i> L2	84%	87%	90%

- Progetto "TENDI LA MANO", finalizzato a:
 - stimolare una crescita responsabile sociale;
 - sensibilizzare alla solidarietà e al volontariato, attraverso raccolta di fondi (EMERGENCY, AVIS, PIME), raccolta di prodotti per Orfanatrofio Chernovtsy.
 - sensibilizzare al rispetto dell'ambiente attraverso la gestione dei rifiuti classici e il riciclaggio (raccolta tappi).
 - promuovere la cultura di accettazione e condivisione della diversità in tutte le sue manifestazioni sociali e culturali.

Tendi la Mano e Sorridi	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
Raccolta fondi donazioni e mercatini	2100€	2500€	1322
Soldi devoluti (Emergency, Save the children, adozioni a distanza)	2100€	2500€	1200
Percentuale studenti partecipanti	2,4	1,3	1,7

- Progetto "INCLUSIONE DVA", finalizzato a:
 - garantire il successo formativo degli studenti disabili
 - migliorare il rapporto tra studenti disabili e compagni.
 - diffondere la cultura dell'inclusione della disabilità, anche attraverso la partecipazione ad eventi e attività sportive in cui sono coinvolti persone disabili.

Inclusione DVA	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
% Soddifazione famiglie	93%	82%	89%
% studenti promossi	58%	50%	92%
n. progetti inclusione	5	7	7

- Progetto **INCLUSIONE DSA**”, finalizzato a:
- garantire il successo formativo degli studenti con disturbi specifici di apprendimento
 - garantire la compilazione e il relativo monitoraggio del Piano degli strumenti compensativi e delle misure dispensative (PDP)
 - garantire il supporto ad alunni e famiglie in relazione alle difficoltà incontrate nella relazione con i docenti di classe
 - diffondere le conoscenze/strategie per una didattica efficace, anche mediante ausilio di nuove tecnologie

Inclusione DSA	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
% Soddifazione famiglie	77%	82%	89%
% studenti promossi	86%	82%	83%
n. progetti inclusione	1	1	2

- Progetto **STAR BENE A SCUOLA-CIC-PROGETTO GIOVANI**, finalizzato al successo formativo degli studenti attraverso attività di :
- Sportello di Ascolto (gestito dai docenti)
 - Sportello Amico con la consulenza di uno psicologo
 - Orientamento e ri-orientamento
 - Motivazione allo studio

Stare bene a scuola	a.s. 2012 -13
% soddisfazione studenti “Educazione alla sessualità”	73%
% soddisfazione studenti “A scuola di emozioni”	71%
% studenti “Educazione alla Legalità”	70%
% soddisfazione studenti “Prevenzione malattie oncologiche”	65%
% soddisfazione “Nutrire il pianeta”	65%
% soddisfazione sportello psicologo	75%
5 soddisfazione sportello di ascolto	72%

Molte altre attività sono state realizzate all’interno del progetto tra le quali:

- Periodo: Novembre 2012 - La nostra scuola ha aderito alla campagna, rivolta a tutta la comunità scolastica, denominata “Levatelo dalla Testa” promossa dall’associazione LORENZO PERRONE, con il contributo della Camera dei Medici di Vienna e in collaborazione con ISDE Italia (Associazione Medici per l’Ambiente), su un uso consapevole del telefono cellulare rivolta proprio ai giovani. La campagna consisteva nella diffusione gratuita di un manifesto informativo (formato 50x70) e di un pieghevole che sono stati distribuiti agli allievi
- periodo novembre/dicembre 2012 e 17 maggio (quest’ultima data presso la sede PIME alla mattinata conclusiva del percorso “Expo Giovani PIME) Fondazione PIME Onlus – Milano - “Expogiovani2013”: educazione alla Mondialità
- 2^D e 2^O - Percorso propedeutico sull’alimentazione. Tale percorso ha il titolo “Alimentazione sana, sicura e sufficiente” Ed ha presentato agli studenti i temi che caratterizzeranno il prossimo Expò 2015 ispirato dallo slogan “Nutrire il pianeta, energia per la vita.

La scuola è visibile sul territorio sia attraverso la costante adesione a proposte di tipo culturale, sociale sia attraverso l’attività di stage lavorativi presso aziende locali.

Attività di stage sul territorio	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
% Valutazioni positive tutor aziendale	96%	95%	98%
% aumento aziende per stage	3%	2%	5%
% aumento visite aziendali	2%	1%	4%

Attività di orientamento sul territorio	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
n. open day	2	2	2
n. mini open day	-	-	1
n. campus	8	8	10
% visitatori open day	324	387	406
% soddisfazione visitatori open day	90%	90%	95%

La scuola si confronta annualmente con altri Istituti dello stesso ordine e indirizzo, partecipando alla Gara Nazionale degli Istituti Professionali.

Questo evento, promosso dal Miur, rappresenta uno strumento importante sia per migliorare la propria visibilità sia per consolidare i rapporti con gli Enti esterni, oltre che ad essere un’occasione unica per attuare un processo di **benchmarking costruttivo**.

L’IPS “L.Milani” ha dato prova negli anni di essere uno dei migliori Istituti a livello nazionale, come testimoniato dal numero di gare nazionali vinte:

- a.s. 1994/1995: operatore della gestione turistica
- a.s. 2001/2002: operatore della gestione turistica
- a.s. 2001/2002: operatore della gestione aziendale
- a.s. 2007/2008: operatore della gestione turistica
- a.s. 2008/2009: operatore della gestione aziendale
- a.s. 2009/2010: operatore della gestione aziendale

- a.s. 2010/2011: IPS Milani organizzatore evento
- a.s. 2011/2012: operatore della gestione aziendale
- a.s. 2012/2013: IPS Milani organizzatore evento

L'immagine positiva della scuola nel territorio emerge anche dallo spazio riservato dalla stampa locale – vedi sito sezione “Dicono di noi”.

Mancano misurazioni relative a :

- reputazione dell'organizzazione
- impatto economico sulla società a livello locale, regionale ed internazionale
- impatto sulla società relativo allo sviluppo sostenibile a livello locale, regionale ed internazionale
- impatto sulla società relativo alla qualità della partecipazione democratica a livello locale, regionale ed internazionale
- punto di vista dell'opinione pubblica rispetto all'apertura e alla trasparenza dell'organizzazione
- livello di adattamento ai cambiamenti sociali/tecnologici/economici/politici

Punti di forza

L'IPS “L. Milani” è consapevole dell'impatto della *performance* dell'organizzazione sulla qualità della vita dei cittadini come dimostrano i progetti e le attività inserite nel POF finalizzati a garantire, non solo il successo formativo di tutti gli studenti, ma anche a diffondere nel territorio una cultura dell'inclusione, della solidarietà, del rispetto delle diversità e dell'ambiente attraverso la realizzazione di momenti pubblici (mercatini di solidarietà, eventi sportivi in cui sono coinvolte associazioni paralimpiche come la Wildm, rappresentazioni teatrali presso le case di riposo e altro);

L'IPS “L.Milani” gode di una buona reputazione nel territorio come dimostra l'incremento di articoli sulle sue attività e sui risultati ottenuti nelle gare nazionali degli istituti professionali negli ultimi 10 anni.

Aree da migliorare

- ✓ Manca una sistematica rilevazione delle percezioni che i portatori di interesse esterni all'organizzazione hanno dell'impatto sociale delle attività della scuola;
- ✓ Manca una sistematica rilevazione delle percezioni che i portatori di interesse hanno rispetto all'apertura e alla trasparenza dell'organizzazione;
- ✓ Manca una sistematica valutazione del livello di adattamento ai cambiamenti sociali/tecnologici/economici/politici.

Idee per il miglioramento

- ✓ Predisporre questionari di soddisfazione da somministrare agli enti e alle organizzazioni con cui la scuola opera;
- ✓ Realizzare *focus group* con le autorità politiche del territorio e altri enti.

Trend	Obiettivi	Confronti	Copertura	Totale
60	50	25	45	45

8.2 Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.Milani" presenta buone evidenze di azioni tese a realizzare una fitta rete di collaborazioni con enti e associazioni locali e nazionali che operano nell'area del sociale.

n. di reti e collaborazioni area sociale	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
	8	10	10

Gli enti e le reti di collaborazione per l'area sociale sono:

- UILDM
- CIP
- MM
- GRUPPO SPORTIVO NON VEDENTI
- CTRH
- L'ABBRACCIO
- FONDAZIONE CARIPLO
- LEGAMBIENTE
- CTP
- I.S. M.BASSI
- I.S. PRIMO LEVI

Le attività svolte nell'area sociale dall'IPS Milani trovano anche risonanza nella stampa locale:

- Giornale di Seregno
- Il Cittadino
- Medainforma
- ZonaSeveso
- Quibrianza.it

Contatti con la stampa:

n. articoli	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
Giornali locali	3	7	16

La risposta alle varie iniziative a sostegno dei cittadini socialmente svantaggiati è soddisfacente e in costante miglioramento, come emerge dal numero crescente di azioni messe in atto dalla scuola.

n. progetti per promuovere integrazione	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
	7	9	11

L'impegno della scuola a diffondere e sensibilizzare studenti e famiglie all'impegno civico è dimostrato dal numero di progetti di volontariato

n. progetti di volontariato	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
	7	9	9

La partecipazione volontaria ad attività legate alla solidarietà (donazioni, raccolte fondi e altro) è testimoniata dalla adesione a tutti i progetti/iniziative promosse dalla commissione "Tendi la mano". Dal report finale:

- 4 27/11/2012: *adesioni a nuovi progetti, in particolare: Terzo Tempo, Green for Young, incontri pionieri C.R.I. Sez. di Varedo*
- 4 Sensibilizzazione degli alunni e delle famiglie alla cultura della solidarietà,
- 4 Raccolta gadgets, giocattoli, peluches usati - pulizia e confezionamento degli stessi ai fini della vendita in opportuni mercatini di Natale
- 4 Organizzazione della fase operativa della raccolta fondi:
- 4 02/12/2012: Allestimento Banchetto Emergency a Barlassina (mercatini di Natale)
- 4 09/12/2012: Allestimento Banchetto Emergency a Meda (mercatini di Natale)
- 4 22/12/2012: Pesca di beneficenza (Meda)
- 4 22/12/2012: offerta biglietti di Natale realizzati dai ragazzi con la richiesta di un contributo da devolvere in beneficenza
- 4 Dal 17 al 21/12/2012: predisposizione delle ceste per la raccolta di alimenti non deperibili, su proposta della presidente della Confederazione San Vincenzo de Paoli Sig.ra Donatella Priante (in collaborazione con la **Parrocchia Santa Maria Nascente**) Meda.
- 4 Adesione al progetto "**Anche i tappi fanno grandi cose**" con la devoluzione di quanto ricavato all' "**Associazione Malattie del Sangue**" dell'Ospedale Niguarda.
- 4 Adesione al progetto "**Green for Young, Ambasciatori del sorriso**" – Lega Ambiente di Seveso.
- 4 Adesione al "**Progetto Terzo Tempo**" in collaborazione con l'associazione "**l'Abbraccio di Meda**" – Hanno aderito al progetto 29 classi. 15 allievi hanno continuato l'attività extrascolastica.
- 4 09/03/2013: **Incontro con i Giovani della Croce Rossa Italiana, (C.R.I.) sez. di Varedo** con relativo rilascio di Attestato di Partecipazione e somministrazione di un questionario di gradimento. Classi 3B-3C-3D- 2D.
- 4 Attivazione **progetto "Giornalino d'Istituto"** con determinazione di una cifra simbolica (da 20 a 50 centesimi) per l'acquisto finalizzata *all'acquisto di vaccini nell'ambito del progetto "SAVE THE CHILDREN"*- copie realizzate n. 4
- 4 Banco di solidarietà - Adesione alla campagna "DONA CIBO" con la raccolta del cibo nei giorni dal 04/03/2013 al 09/03/2013
- 4 Organizzazione di una sottoscrizione a premi nella settimana precedente la Pasqua, con vendita dei biglietti ed estrazione dei vincitori.

L'Istituzione promuove e sostiene azioni per l'integrazione e l'accoglienza delle fasce deboli utilizzando le seguenti percentuali di risorse finanziarie disponibili nel Fondo di Istituto:

	a.s. 2010 -11	a.s. 2011 - 12	a.s. 2012 -13
Percentuale risorse finanziarie stanziata per sostenere integrazione e accoglienza	2,5%	3,2%	4,5%

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L.Milani" realizza una fitta rete di collaborazioni con enti e associazioni locali e nazionali che operano nell'area del sociale, frutto di una progettazione condivisa dai principali portatori d'interesse;
- ✓ L'IPS "L.Milani" promuove l'integrazione e l'accoglienza sia attraverso la progettazione di attività formative sia attraverso un concreto coinvolgimento in azioni di solidarietà.
- ✓ L'IPS "L.Milani" ha un impatto significativo a livello locale nel garantire il diritto alla formazione anche alle fasce più deboli della società
- ✓ Il grado di partecipazione alle iniziative ad impatto sociale da parte dell'intera comunità è buono.

Aree da migliorare

- ✓ Manca una mappatura più organica e pianificata di tutte le iniziative e le partecipazioni ad eventi e tavoli di lavoro in ambito culturale e sociale a cui la scuola proficuamente aderisce, sia sul territorio locale sia su quello regionale/nazionale.
- ✓ Mancano misurazioni relative a:
 - Sostegno a progetti di sviluppi internazionali
 - Numero di scambi produttivi di conoscenze
 - Programmi per tutelare discenti e famiglie
 - Attività dell'organizzazione per preservare e sostenere le risorse

Idee per il miglioramento

- ✓ Elaborare una mappatura organica di tutte le attività a cui la scuola partecipa
- ✓ Definire indicatori per il monitoraggio, la misurazione e valutazione dei risultati relativamente al grado di impegno dell'organizzazione e all'efficacia delle azioni realizzate nel sostenere progetti di sviluppi internazionali, programmi di tutela ai discenti e alle famiglie e attività per preservare e sostenere le risorse.

Trend	Obiettivi	Confronti	Copertura	Totale
55	50	0	40	35

Criterion 9: Results of key performance

9.1. External results: output and outcome referred to objectives

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS Milani ha identificato i risultati relativi alle *performance* chiave ritenuti essenziali per raggiungere gli obiettivi definiti nel POF e soddisfare le aspettative dei portatori d'interesse.

I risultati di performance sono stati suddivisi in risultati esterni e risultati interni in termini di *output* e *outcome* riferiti agli obiettivi

▪ **Risultati esterni in termini di output**

L'IPS "L.Milani" misura il miglioramento della qualità dei prodotti e servizi erogati attraverso i seguenti indicatori:

Risultati esterni output	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
n. studenti iscritti classi prime	158	129	135
% studenti ritirati classi prime	1,5%	16%	8%
% studenti ammessi Esame di stato	98%	98%	99%
% studenti diplomati con valutazione >= 80	35%	25%	25%
% studenti ammessi classe successiva	85%	89%	90%
% studenti con sospensione di giudizio	24%	23%	30%
n. PEI DVA stilati	43	46	49
n. PEP DSA stilati	32	36	38
n. PEP stranieri stilati	127	135	144
% studenti DVA promossi	95%	98%	92%
% studenti DSA promossi	86%	82%	83%
% studenti stranieri promossi	75%	83%	74%

L'analisi degli indicatori di *performance* evidenzia che l'Istituto ha migliorato il successo formativo dei propri studenti attraverso attività di recupero e la sperimentazione di nuove metodologie didattiche.

L'IPS "L.Milani" utilizza come strumento strumento **di analisi comparativa**:

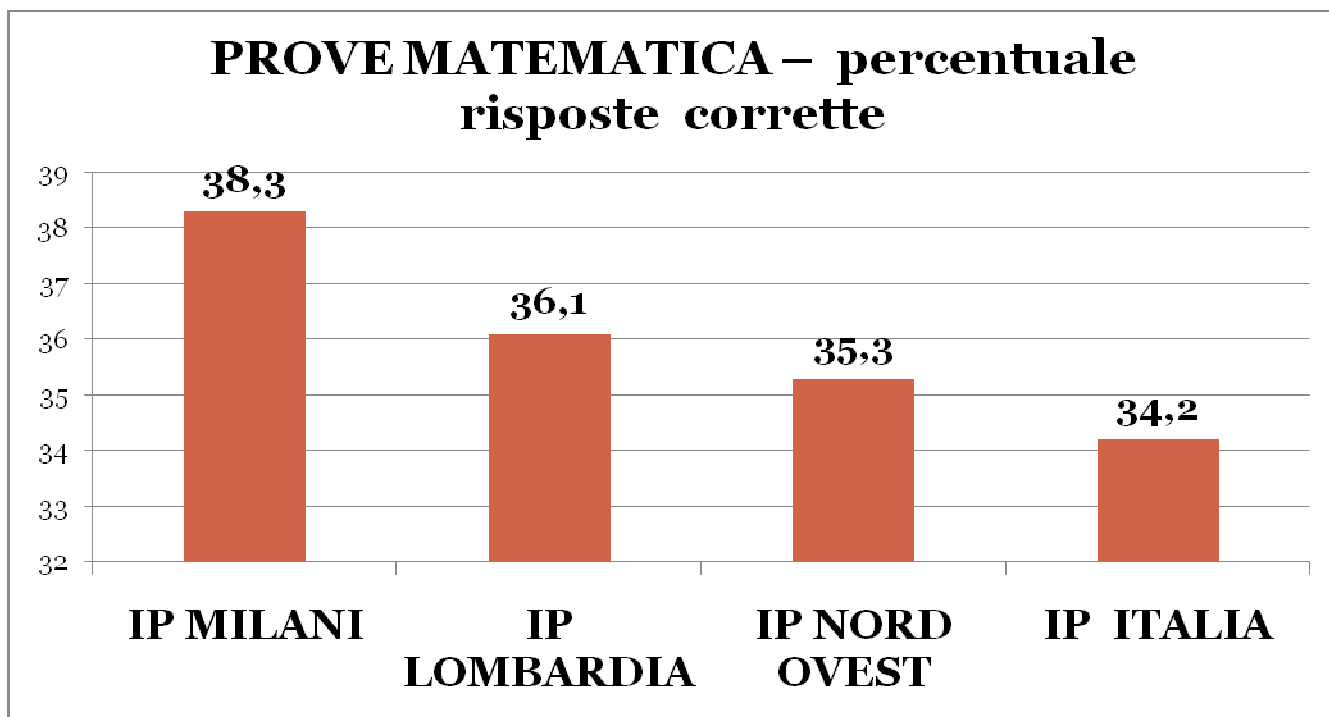
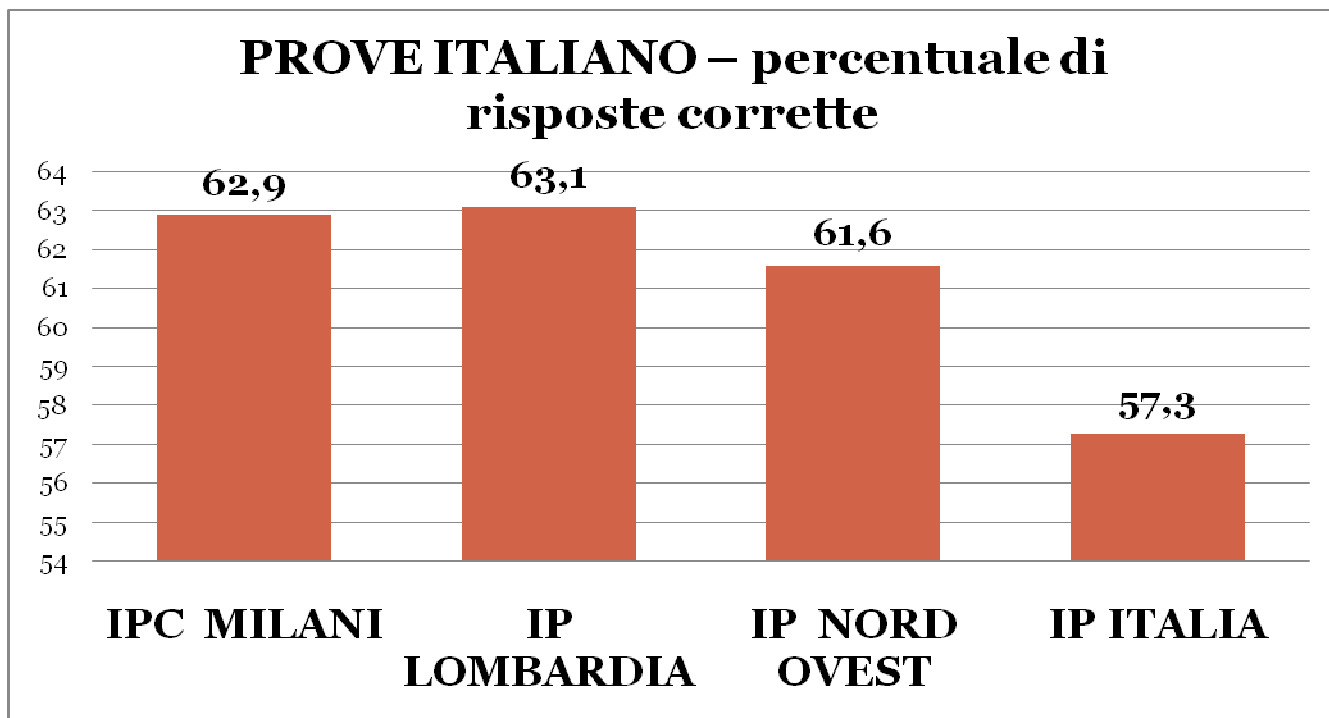
▪ **ESITI PROVE INVALSI -**

A partire dall'a.s. 2010-2011 l'INVALSI realizza la rilevazione dei livelli di apprendimento raggiunti in italiano e in matematica dagli studenti italiani delle classi seconde di tutti gli Istituti italiani di Istruzione Secondaria Superiore.

La rilevazione viene effettuata attraverso la somministrazione di prove standardizzate articolate in ambiti specifici per ciascuna disciplina.

Dalla rielaborazione dei dati che l'INVALSI ha effettuato e poi restituito alle singole scuole, è possibile confrontare gli esiti del nostro istituto con quelli degli altri Istituti Professionali della Lombardia, della macroarea di riferimento (Nord-Ovest area dell'Italia) e dell'Italia.

Dal confronto emerge che i risultati complessivi, in termini di percentuale di risposte esatte, sia della prova di italiano sia di quella di matematica, sono significativamente più elevati rispetto alla media nazionale come evidenziano i grafici a.s. 2011-2012



- Numero gare nazionali vinte
 - a.s. 1994/1995: operatore della gestione turistica
 - a.s. 2001/2002: operatore della gestione turistica
 - a.s. 2001/2002: operatore della gestione aziendale
 - a.s. 2007/2008: operatore della gestione turistica
 - a.s. 2008/2009: operatore della gestione aziendale
 - a.s. 2009/2010: operatore della gestione aziendale
 - a.s. 2010/2011: IPS Milani organizzatore evento
 - a.s. 2011/2012: operatore della gestione aziendale
 - a.s. 2012/2013: IPS Milani organizzatore evento

- **Risultati esterni in termini di outcome**

L'IPS "L.Milani" misura i risultati esterni in termini di outcome attraverso

- ✓ Risultati ispezioni e verifiche
- Report visite ispettive esterne ISO

Risultati visite ispettive ISO	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12
n. non conformità	3	0
n. osservazioni	0	0

Risultati visite procedura CEF	a.s. 2011-12
Label punteggio finale	32

Non si effettuano misurazioni relativamente a:

- ✓ livello di efficacia in termini di costi
- ✓ efficacia dell'istituzione nell'integrare i discenti nel successivo livello di istruzione o nel mondo del lavoro
- ✓ attività di benchmarking che includano l'impatto delle buone pratiche sui risultati esterni.

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L.Milani" monitora sistematicamente i risultati di performance esterni attraverso indicatori definiti.
- ✓ L'IPS "L.Milani" evidenzia un trend positivo di performance relativo al successo scolastico e formativo, anche riferito alle fasce più deboli dell'utenza (DVA, DSA, stranieri).
- ✓ Il processo di autovalutazione è una prassi consolidata all'interno dell'organizzazione ed è finalizzata al miglioramento continuo del servizio erogato; questo ha spinto la dirigenza ad applicare il modello CAF, più efficiente e funzionale al soddisfacimento delle esigenze della propria utenza.

Aree da migliorare

- ✓ Manca la rilevazione del successo formativo a lungo termine, inteso come il monitoraggio delle percentuali relative sia agli studenti che si inseriscono con successo nel mondo del lavoro sia agli studenti che proseguono gli studi a livello post-diploma.
- ✓ Manca attività di *benchmarking* che includano l'impatto delle buone pratiche sui risultati esterni.

Idee per il miglioramento

- ✓ Individuare azioni e modalità, anche in rete, per monitorare i livelli di occupazione e di formazione post diploma.
- ✓ Individuare azioni e modalità, anche in rete, per svolgere attività di *benchmarking*
- ✓ Realizzare tavoli di lavoro per predisporre procedura finalizzata alla progettazione organica di azioni condivise fra scuola ed extrascuola che presupponga anche la definizione di *output* e *outcome* comuni, processi di monitoraggio, di rendicontazione e valutazione finale dei risultati.

Trend	Obiettivi	Confronti	Copertura	Totale
60	55	25	40	45

9.2 I risultati interni nel campo della gestione e dell'innovazione

Sintesi complessiva del sottocriterio

L'IPS "L.Milani", in coerenza con gli obiettivi strategici della *mission* definiti nel POF, individua quali risultati interni chiave di performance della propria organizzazione i seguenti:

Risultati nel campo

- della gestione delle risorse umane
- della gestione delle risorse finanziarie
- della gestione dell'innovazione

L'IPS "L.Milani" per misurare i risultati interni su citati utilizza alcuni indicatori che coprono, tuttavia, solo una parte dell'area di performance da monitorare e valutare.

▪ Risultati nel campo della gestione delle risorse umane

Risultati gestione delle risorse umane	a.s. 2010-11		a.s. 2011-12		a.s. 2012-13	
Percentuale e n. dei docenti di ruolo	54%	n. 57	56%	n. 63	63%	n. 79
Percentuale e n. del personale ATA di ruolo	97%	n. 28	100%	n. 27	100%	n. 27
Percentuale di assenza (da settembre a giugno) dei docenti di ruolo	8%		6%		3%	
Percentuale di assenza (da settembre a giugno) del personale ATA evidenzia un trend positivo	12%		2%		2%	
Numero dei trasferimenti volontari	1		3		0	
Percentuale dei docenti che hanno frequentato almeno un corso di formazione	40%		42%		100%	
Percentuale del personale ATA che hanno frequentato almeno un corso di formazione	97%		95%		100%	
Numero di <i>partnership</i>	15		16		23	

- ✓ Percentuale dei docenti di ruolo è aumentata negli ultimi tre anni scolastici, nonostante la riduzione del monte ore di lezione annuale
- ✓ La percentuale del personale ATA di ruolo è aumentata negli ultimi tre anni scolastici, nonostante la riduzione dei posti in organico dovuto a una politica di ridimensionamento economico (D.M. 100/2009)
- ✓ La percentuale di assenza (da settembre a giugno) dei docenti di ruolo evidenzia un trend positivo

- ✓ La percentuale di assenza (da settembre a giugno) del personale ATA evidenzia un trend positivo
- ✓ Il numero dei trasferimenti volontari è esiguo nel triennio ed è pari a zero nell'ultimo anno.
- ✓ La percentuale dei docenti che hanno frequentato almeno un corso di formazione e aggiornamento è aumentata nel corso del triennio (a.s. 2012/2013 - 100% - corso obbligatorio sulla sicurezza; autoaggiornamento in Collegio docenti)
- ✓ La percentuale degli ATA che hanno frequentato almeno un corso di formazione e aggiornamento è aumentata nel corso del triennio (a.s. 2012/2013 - 100% - corso obbligatorio sulla sicurezza)
- ✓ Il n. delle *partnership* è aumentato nel corso del triennio

▪ **Risultati nel campo della gestione delle risorse finanziarie**

L'IPS Milani monitora l'efficacia e l'efficienza dei processi interni, in coerenza con la propria mission istituzionale, attraverso i seguenti indicatori di performance:

Risultati gestione delle risorse finanziarie	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Risorse finanziarie fondo d'istituto a consuntivo	€ 330.310	€378.512	€ 388.840
Spesa per studente per anno scolastico	€ 322	€ 388	€ 419
Incremento entrate risorse finanziarie attraverso i seguenti indicatori			
% <i>Funding raising</i> - collaborazione con altri enti e la partecipazione a progetti ministeriali finanziamenti	16%	12%	11%
% contributo volontario delle famiglie	85%	85%	69%
Grado di raggiungimento degli obiettivi di bilancio e finanziari			
MOD I del conto consuntivo	95%	86%	83%
Evidenza della capacità di soddisfare e bilanciare gli interessi finanziari di tutti i portatori di interesse			
Percentuale realizzazione progetti POF	90%	79%	83%
Percentuale richieste di acquisti soddisfatte autorizzate	100%	100%	97%
N. ore destinate attività di recupero intermedio ed estivo	848	594	465
N. corsi ECDL	3	3	3
N. corsi/attività approfondimento lingua straniera	1		23
N. uscite didattiche/visite aziendali biennio per classe	2	2	3
N. uscite didattiche/visite aziendali triennio per classe	3	4	3
N. ore sportello psicologico	65	80	94
N. corsi italiano L2	14	9	8

Grado di correttezza della gestione finanziaria, attraverso ispezioni dei revisori dei conti			
Parere di conformità del programma annuale	nessuna rilevazione	nessuna rilevazione	nessuna rilevazione
Relazione di conformità del conto consuntivo	nessuna rilevazione	nessuna rilevazione	nessuna rilevazione

▪ **Risultati nel campo della gestione dell'innovazione**

L'IPS Milani monitora i risultati nel campo dell'innovazione attraverso indicatori relativi all'area didattica e all'area strutturale-organizzativa:

Risultati gestione dell'innovazione	a.s. 2010-11	a.s. 2011-12	a.s. 2012-13
Area didattica			
progettazione e realizzazione prove comuni classi 1 [^] e 2 [^] (disciplinari)	Nessuna	2	1
progettazione e realizzazione prove per assi 1 [^] (linguistico, storico-sociale, matematico, tecnologico-scientifico)	Nessuna	1	1
progettazione e realizzazione prove per unità formative	Nessuna	10 classi	Tutte le classi 2 [^] -3 [^] -4 [^]
Numero soluzioni innovative derivate da <i>partnership</i>	2	2	6
Area strutturale-organizzativa			
N. dotazione computer	168	168	175
N. computer sostituiti	5	0	7
N. laboratori informatica ristrutturati	1 (Seveso)	1 (Succursale)	2

n. LIM	nessuna	nessuna	2 (Seveso –Meda Sede)
Sito web della scuola	inizio realizzazione nuovo sito web conforme alle indicazioni ministeriali USRLO	realizzazione sito web conforme alla norma	passaggio a sito .gov.it / gestione reclami on-line
Rilevazione bisogni utenza	Questionario studenti,famiglie,docenti,ATA	Questionario studenti,famiglie,docenti,ATA	Questionario studenti,famiglie,docenti,ATA Focus group: studenti classi 2 [^] e 5 [^] genitori classi 1 [^] , 3 [^] e 4 [^]

Punti di forza

- ✓ L'IPS "L.Milani" attua una politica di coinvolgimento di tutti i portatori di interesse nell'organizzazione attraverso strumenti innovativi quali: *focus group*, invio proposte miglioramento e reclami on-line, trasmissione informazioni tramite sito e e-mail;
- ✓ L'IPS "L.Milani" ha individuato indicatori di *performance* relativi al processo di progettazione ed erogazione di servizi formativi; questi evidenziano un *trend* positivo dell'organizzazione nella realizzazione del successo formativo dei propri studenti;
- ✓ L'IPS "L.Milani" soddisfa e bilancia gli interessi finanziari di tutti i portatori di interesse come dimostra il grado positivo di realizzazione dei progetti e attività indicati nel POF;
- ✓ L'IPS "L.Milani" incrementa le proprie risorse finanziarie attraverso una politica di *fund raising* tesa a coinvolgere più attivamente tutti i portatori di interesse (famiglie e territorio). Si rileva a questo proposito come i finanziamenti dello Stato e il contributo volontario da parte delle famiglie abbiano subito nel corso degli anni una sensibile flessione, mentre sono aumentate il numero di collaborazioni in rete e le risorse finanziarie provenienti da Fondazioni o altri enti.

Aree da migliorare

- ✓ Relativamente al grado di coinvolgimento di tutti i portatori di interesse nell'organizzazione mancano indicatori che rilevino:
 - Numero di genitori che partecipano ai consigli di classe;
- ✓ Relativamente al grado di collaborazione della scuola con altri enti e associazioni manca indicatore che rilevi:
 - Mappatura delle tipologia di partnership/indicazione anni di collaborazione e prodotti/servizi realizzati insieme
- ✓ Relativamente al grado di miglioramento nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione mancano indicatori che rilevino:
 - Percentuale visite sito
 - Percentuale discipline che utilizzano laboratori
- ✓ Relativamente al grado di *performance* del processo di progettazione ed erogazione di servizi formativi manca indicatore che rilevi:
 - Percentuale di studenti che proseguono con successo gli studi a livello di post-diploma o universitario
 - Percentuale di studenti che si inseriscono nel mondo del lavoro entro un anno dall'anno del diploma

Idee per il miglioramento

- ✓ Realizzazione di una procedura per la rilevazione del percorso scelto dai propri studenti sia in ambito lavorativo sia della formazione e del grado di successo raggiunto;
- ✓ Realizzazione procedura per l'accoglienza nuovi docenti;
- ✓ Realizzazione incontri informativi/formativi serali con i genitori;
- ✓ Realizzazione incontri con i docenti della scuola secondaria di I° grado.

Trend	Obiettivi	Confronti	Copertura	Totale
60	55	0	45	40

Letto, approvato e sottoscritto in data 10 settembre 2013

Il Dirigente scolastico Prof.ssa Claudia Crippa

il Gruppo GAV