

## **Liceo Scientifico “Leonardo da Vinci”**

Via Cala dell’Arciprete 1- 70052 Bisceglie (BA)

*liceo.bisceglie@tiscalinet.it*

# **PROGETTO QUALITA’**

*“Il progetto Qualità non è proposto come una delle tante iniziative di allargamento del campo dell’attenzione richiesta alla scuola nello svolgimento della propria funzione educativa, quasi che accanto all’educazione alla salute, alla legalità, ecc. ... si proponesse anche un’educazione alla qualità. Il progetto Qualità vuole sostenere lo sviluppo di un modo nuovo di essere della scuola che, attraverso la valorizzazione di tutte le risorse professionali interne, anzitutto si proponga di perseguire, con la massima efficacia ed efficienza possibili, gli obiettivi che le sono propri, sviluppando coerentemente i programmi d’azione e traducendoli in risultati chiaramente identificabili e valutabili.”*

(Iniziativa Pilota del MPI per la diffusione della cultura della qualità nelle scuole.  
Annali della Pubblica Istruzione n.84/1998 - “Progetto Qualità”)

Questo documento, destinato a circolazione interna, è il risultato di un'impegnativa e scrupolosa attività di documentazione avviata dal **Gruppo Qualità** del nostro Liceo, coordinato dal docente F.O. area 1e così composto: *prof.ssa R. Albrizio, prof.ssa I. Colamartino, prof.ssa G. De Candia, prof. D.Musci, prof. G.Simone.*

Evidentemente la diffusione della cultura della qualità non può che essere costruita sulla conoscenza delle idee forti che la caratterizzano e che sono riportate in questo documento; esso comprende anche un glossario ed una "sitografia" per approfondimenti.

Tuttavia dal lavoro di ricerca e documentazione che ci ha visti impegnati in questi mesi alcuni concetti sono emersi chiaramente:

1. *la qualità non si realizza in applicazione di norme; essa richiede invece che ogni singola scuola accetti la fatica di un percorso e di un'esperienza trovando in se stessa, anzitutto, le risorse e la determinazione necessarie a raggiungere un risultato **v a l u t a b i l e**;*
2. *il processo di consolidamento della qualità non è breve né esente da errori: nel dare il via alla qualità bisogna prevedere la possibilità che essa si sviluppi in un cammino pluriennale;*
3. *l'adesione alla qualità non si ottiene soltanto presentandone teoria e strumenti attraverso argomentazioni convincenti, **ma coinvolgendosi con la motivazione e il lavoro per migliorare "il fare scuola" quotidiano.***

Bisceglie, 07-01-2002-04-07

Prof.ssa R.Albrizio

# PROGETTO QUALITA'

Il Progetto Qualità della Scuola ha preso il via a livello nazionale nel 1990 /91, promosso da Confindustria e IRI con l'approvazione del Ministero della Pubblica Istruzione; sono stati stipulati tre protocolli d'intesa sottoscritti rispettivamente: il 18 luglio 1990, il 19 aprile 1994, il 16 marzo 1998 con i quali si è dato senso e rilevanza istituzionale a forme di cooperazione tra sistema scolastico e sistema imprenditoriale.

## Finalità

- innalzamento della qualità e dell'efficienza del sistema dell'istruzione
- ampliamento dell'offerta formativa
- realizzazione di raccordi/interazioni tra scuola e mondo della produzione e del lavoro
- costante adeguamento/miglioramento dei livelli d'istruzione, in sintonia con i processi di trasformazione della società



erogazione di un servizio efficace ed il più possibile contestualizzato e flessibile, attraverso una costante ricerca di legami col territorio e con le opportunità formative extrascolastiche

Il percorso della qualità nella scuola ha recepito le indicazioni di fondo dalle esperienze maturate nel sistema produttivo ed imprenditoriale, riconoscendo affinità col settore dei "servizi", questo significa che vuole

- offrire delle ipotesi di lavoro e degli strumenti affinché la scuola identifichi il proprio modo di essere organizzazione
- che ripensi in modo coerente e finalizzato all'insieme delle attività
- che sappia riconoscere e valorizzare tutte le risorse di cui dispone
- che impegni tutte le risorse possedute per migliorare il servizio offerto, riducendo progressivamente i fattori di non qualità e di insoddisfazione

Il Progetto Qualità nelle scuole partecipanti ha raggiunto i seguenti risultati:

- ha fatto uscire la scuola dalla sua tradizionale autoreferenzialità e dal suo isolamento
- ha fatto conoscere alle imprese l'organizzazione, le professionalità, le competenze del sistema scolastico
- ha dato giusto risalto agli apporti del mondo produttivo, ai fini della modernizzazione della scuola
- ha offerto agli operatori scolastici l'opportunità di trasferire nel proprio sistema elementi di cultura industriale e manageriale
- ha avviato una fase di reciproca e proficua collaborazione basata sulla previsione e l'attivazione di una serie di iniziative e progetti intesi a meglio qualificare i servizi scolastici e formativi
- ha favorito l'attenzione ai bisogni reali degli studenti

- ha permesso di sviluppare un'analisi sistematica dell'efficacia e dell'efficienza del servizio e di progettare e realizzare interventi migliorativi
- ha promosso l'immagine delle scuole presso le famiglie, l'ambiente esterno e presso gli stessi operatori

## QUALITA' DELLA SCUOLA E AUTONOMIA

L'ampio processo di riforme in atto e, in particolare, la nuova dimensione assunta dell'Autonomia ha dato forza e attualità al Progetto Qualità, infatti le innovazioni in corso, per poter trovare corretta e compiuta attuazione, necessitano di un contestuale miglioramento dell'offerta formativa e della qualità dei servizi erogati

### autonomia



- introduce il principio della responsabilità della singola istituzione scolastica in relazione alla qualità del servizio erogato
- richiede alle scuole un profondo ripensamento del modo di operare e del rapporto con studenti, famiglie, comunità locale

la scuola deve:

- imparare ad organizzare la sua stessa capacità di innovazione
- rendere più produttivo l'impegno del personale
- misurare i risultati della propria azione per migliorarne l'efficacia
- migliorare la propria immagine attraverso l'innalzamento della qualità del servizio offerto

il Progetto Qualità può costituire un utile ausilio per alcuni profili dell'autonomia quali:

- il superamento della separazione tra tempo-scuola e tempo-lavoro
- il superamento della rigidità dei percorsi formativi
- la valorizzazione delle vocazioni del territorio
- la valorizzazione della capacità progettuale
- l'utilizzo dei crediti formativi

# LE RAGIONI PER FARE QUALITÀ NELLA SCUOLA

Studenti, famiglie, ambiente sociale, mondo produttivo chiedono qualità alla scuola

## Quali requisiti devono possedere i giovani formati dalla scuola?

- solide conoscenze di base
- capacità di reagire al cambiamento
- “ di vivere positivamente i rapporti interpersonali
- “ di comunicare
- “ di assumersi precise responsabilità

sul piano strumentale:

- capacità di apprendere
- “ di organizzare autonomamente il proprio lavoro
- “ di riconoscere e risolvere un problema
- “ di rielaborare e utilizzare le conoscenze possedute

## La qualità del servizio scolastico

La scuola è un'organizzazione produttiva: il suo prodotto è un servizio professionale erogato per un “cliente” che, essendo coinvolto attivamente nella produzione del servizio stesso, deve essere educato ad usarlo.

### Il concetto di cliente nella scuola

Per “clienti” s'intendono i soggetti che si avvalgono delle prestazioni di professionisti o di altri lavoratori per il soddisfacimento dei loro bisogni.

Non si pensa pertanto al concetto di clienti in termini prettamente commerciale, ma in termini di soggetti che esprimono bisogni e attese da soddisfare.

## Chi sono i clienti della scuola?

- gli **studenti** in quanto fruitori di un servizio
- il **mondo del lavoro e la società** in quanto fruitori di abilità, conoscenze, comportamenti
- i **genitori** nel momento in cui scelgono il tipo di scuola a cui affidare i loro figli, in quanto sono coloro che pagano concretamente il servizio
- gli **insegnanti** sono considerati *clienti interni* nel momento stesso in cui fruiscono degli strumenti didattici e delle strutture messe a loro disposizione per supportare e rendere più efficace l'insegnamento.

## il “prodotto” nella scuola

Il prodotto primario erogato dalla scuola è l' **educazione**, ma anche la **cura** e la **custodia** dei ragazzi, l' **indirizzo** e la **selezione** per i diversi ruoli nella **società**

Focalizzando l'attenzione sull' **educazione** s' individuano quattro elementi caratteristici:



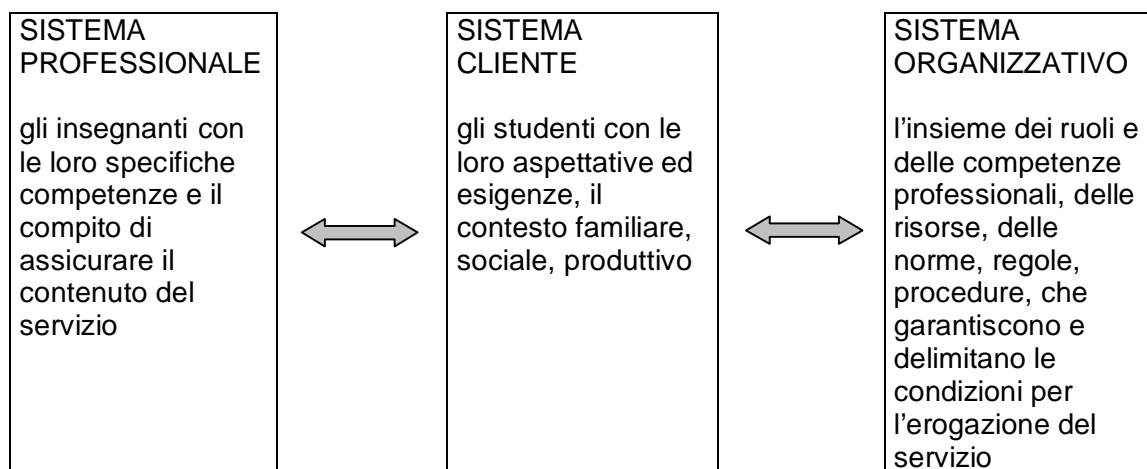
elementi	funzioni – caratteristiche
SAPERE, CONOSCENZA	<ul style="list-style-type: none"><li>- riguarda l'apprendere</li><li>- conduce a meglio comprendere che cosa si apprende in relazione a ciò che già si sa</li></ul>
SAPER FARE, TECNICA , PRATICA	<ul style="list-style-type: none"><li>- riguarda l'applicazione della conoscenza</li><li>- conduce “a fare” correttamente, impiegando al meglio la conoscenza nel momento operativo</li></ul>
SAGGEZZA	<ul style="list-style-type: none"><li>- riguarda l'abilità e la capacità di decidere ciò che può essere o non essere importante, valutando tutti gli elementi e gli effetti della decisione</li><li>- conduce a sviluppare i comportamenti più efficaci e coerenti con il contesto</li></ul>
SAPER ESSERE	<ul style="list-style-type: none"><li>- riguarda lo sviluppo del carattere, del temperamento e delle caratteristiche personali</li><li>- conduce a combinare compiutamente la conoscenza, il saper fare, la saggezza con l'interesse e la motivazione</li></ul>

La centralità del “cliente” introduce nella scuola alcune innovazioni i profonde:

- il concetto di cliente è esteso a più fruitori del servizio
- qualità è la piena soddisfazione dei bisogni e delle attese del cliente
- la scuola ripensa continuamente il servizio in rapporto ai bisogni dei suoi clienti

## Come va inteso il servizio scolastico?

Il servizio scolastico è l'esito dell'azione di tre sistemi:



Ricerca la collaborazione costante e la convergenza tra i tre sistemi è un obiettivo primario per la qualità della scuola

## Obiettivo primario del Progetto Qualità nella scuola

Avviare nelle scuole un percorso di ricerca e di applicazione di una metodologia di intervento riferita all'erogazione del servizio formativo che garantisca il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio stesso e risultati di elevato profitto

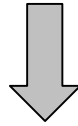


la realizzazione del Progetto Qualità fornisce la messa a punto di un sistema di



**Il Progetto Qualità della scuola si caratterizza come un metodo e un**

**PERCORSO DI RICERCA – AZIONE**



finalizzato a favorire un'analisi critica dei modelli culturali, organizzativi già applicati, attraverso la progettazione di **moduli operativi** frutto di

- un graduale processo di crescita
- una verifica/valutazione attenta, critica e costante dei risultati
- un confronto con esperienze valide maturate anche in settori diversi

i momenti più qualificanti del percorso possono ritenersi: l' **analisi** e la **progettazione**

**Analisi :**

- scomposizione di problemi complessi
- individuazione degli aspetti cruciali
- misurazione frequente

**Progettazione :**

- sintesi degli elementi forniti dall'analisi
- razionalizzazione degli interventi
- suddivisione del lavoro
- ricognizione delle risorse
- scansione di fasi e compiti
- rispetto di tempi e scadenze
- impiego di metodi e di tecniche di rappresentazione, uso del personal computer

## LO SVILUPPO DEL PROGETTO QUALITÀ

Il Progetto si sviluppa in tre fasi, che costituiscono le tappe del percorso.

Ogni fase ha propri obiettivi, il cui raggiungimento costituisce la condizione necessaria per poter passare alla fase successiva.

Il percorso è sviluppato autonomamente da ciascuna scuola; sono gli operatori della scuola a fare le scelte richieste dal Progetto, ad organizzare il proprio lavoro.

FASI	OBIETTIVI	CONTENUTI OPERATIVI
<b>I fase :</b>  <b>I FONDAMENTI DELLA QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sensibilizzare alla cultura organizzativa</li> <li>- diffondere all'interno di ogni singola scuola competenze organizzative, progettuali, gestionali</li> <li>- fornire strumenti per l'organizzazione, la progettualità, la gestione del servizio-scuola</li> <li>- strutturare momenti operativi per l'analisi del servizio e per la progettazione – riprogettazione</li> </ul>	<p>si propone di far sperimentare alla scuola l'utilizzo delle metodologie e degli strumenti della qualità; di favorire la costituzione di un primo gruppo di operatori (<b>Gruppo Qualità</b>) che acquisiscano competenze per la progettazione, la conduzione e il controllo di interventi per la qualità del servizio; di stimolare la diffusione nell'intera scuola di una più forte attenzione alla questione dell'efficacia e della efficienza del servizio offerto</p>
<b>II fase :</b>  <b>IL METODO DELLA QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisire la cultura operativa della Qualità</li> <li>- costruire un'analisi d'istituto non autoreferenziale</li> <li>- definire la politica della Qualità, ivi compresi gli indirizzi del miglioramento</li> <li>- elaborare e realizzare i progetti di miglioramento, monitorarli, verificarne l'efficacia</li> </ul>	<p>si propone di consolidare e diffondere la cultura e il metodo della qualità, estendendo l'esperienza, progressivamente, ai processi essenziali dell'attività delle scuole, definendo le caratteristiche essenziali dei servizi erogati e delle modalità con cui assicurare la loro effettiva realizzazione e il necessario controllo. La scuola è vista come un sistema complesso da gestire, attraverso l'impiego razionale ed ottimale delle risorse umane, professionali e materiali disponibili. E' previsto il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutti i soggetti appartenenti alla scuola.</p>
<b>III fase :</b>  <b>IL SISTEMA QUALITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definire la politica della Qualità dell'istituto</li> <li>- realizzare una descrizione precisa delle specifiche, dei servizi e dei processi</li> <li>- definire i percorsi e gli strumenti essenziali per mettere la scuola nelle condizioni di redigere un Manuale della Qualità ed avviare un eventuale processo di certificazione</li> </ul>	<p>le scuole sono impegnate a riorganizzare e documentare sistematicamente le modalità con cui i servizi sono progettati e prodotti, mettendosi in condizione di accedere all'eventuale certificazione.</p>

## LE CONDIZIONI PER ADERIRE AL PROGETTO QUALITA'

<b>La Scuola</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- diffuso interesse per il Progetto</li> <li>- disponibilità alla collaborazione</li> <li>- parere positivo del Consiglio d'Istituto e del Collegio</li> <li>- coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti, genitori, personale A.T.A.</li> </ul>
<b>Il Preside</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- centralità della presenza del dirigente scolastico in tutte le fasi del percorso</li> </ul>
<b>I collaboratori e i responsabili dei diversi servizi e funzioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- condivisione delle responsabilità</li> <li>- coordinamento con il gruppo Qualità nell'impostazione delle diverse attività scolastiche</li> </ul>
<b>- Il Gruppo Qualità composto da: preside, docenti, non docenti, eventualmente genitori e studenti (minimo 5 massimo 12 persone)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- è coordinato da un responsabile</li> <li>- partecipa ai lavori per la durata del Progetto</li> </ul>
<b>I Tempi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rispetto rigoroso dei tempi</li> </ul>
<b>La Produttività del lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ogni fase sarà valutata in base ai risultati</li> </ul>
<b>Impegno richiesto alle scuole</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'impegno previsto nei primi due anni è di circa 50 ore di formazione, che si svolgono con il supporto di esperti esterni</li> <li>- vanno aggiunte altre ore più propriamente rivolte alla realizzazione della prima parte del Progetto Qualità, esse variano a seconda delle esigenze delle singole scuole</li> <li>- durante la terza fase le ore di formazione esterne alla scuola tendono a diminuire, ma aumenta il carico di lavoro interno</li> </ul>

## I PROFILI DEL PROGETTO QUALITA'

- Attribuzione all'Amministrazione centrale di un preciso ruolo di programmazione, promozione, coordinamento, orientamento delle attività
- costruzione di poli e di reti di scuole per lo scambio e la diffusione delle esperienze e per la ricerca delle sinergie e delle soluzioni appropriate
- autonoma responsabilità dell'unità scolastica rispetto all'efficienza ed alla efficacia dei servizi erogati

## SCUOLE IMPEGNATE NEL PROGETTO QUALITA'

poli	scuole I fase	scuole II fase	scuole III fase	scuole certificate o in via di certificazione	totale
Roma	84	90	6	3	183
Milano	464	179	64	2	709
Vicenza	61	10	10	10	91
Padova	9	5	6	6	26
Mantova	5	9	6	0	20
Napoli	200	0	0	0	200

A queste vanno aggiunte numerose altre scuole (circa 1.000) che, pur non coinvolte ufficialmente nel progetto, gestiscono iniziative legate alla Qualità.

## I FASE - I FONDEMENTI DELLA QUALITA'- NELLA NOSTRA SCUOLA

	OBIETTIVI	CONTENUTI OPERATIVI NELLA NOSTRA SCUOLA
<p><b>I FASE</b> <b>I FONDEMENTI DELLA QUALITA'</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ sensibilizzare alla cultura organizzativa</li> <li>❑ diffondere all'interno di ogni singola scuola competenze organizzative, progettuali, gestionali</li> <li>❑ fornire strumenti per l'organizzazione, la progettualità, la gestione del servizio-scuola</li> <li>❑ strutturare momenti operativi per l'analisi del servizio e per la progettazione – riprogettazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ diffusione e conoscenza del POF</li> <li>❑ costituzione "Gruppo Qualità"(comprendente anche rappresentanti delle componenti genitori/alunni)</li> <li>❑ ricerca approfondita della documentazione sul Progetto Qualità (collegamento a vari siti : M.P.I., Polo Roma, Polo Napoli, Poli del Nord Overst e Nord Est altri siti d'interesse)</li> <li>❑ sintesi dell'attività di ricerca e produzione di materiale informativo (cartaceo / on-line da mettere a disposizione del personale della scuola (preside, docenti, personale A.T.A), dei genitori, degli studenti</li> <li>❑ attività di formazione con esperti esterni</li> <li>❑ partecipazione a convegni, corsi di aggiornamento, altre iniziative</li> <li>❑ contatti con i vari Poli e altre scuole che partecipano al Progetto Qualità</li> <li>❑ avvio della definizione di strumenti di autoanalisi e monitoraggio (<a href="#">schede definizione/monitoraggio progetto/attività</a>, <a href="#">questionari valutazione</a>, <a href="#">questionari valutazione servizi e rilevamento bisogni</a>, ecc.)</li> <li>❑ acquisizione, diffusione e uso della cultura informatica:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. uso sistematico delle nuove tecnologie,</li> <li>2. <u>Progetto Web</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• consolidamento dei servizi già presenti: supporto all' attività didattica, documenti e modulistica (segreteria), monitoraggio, documentazioni e comunicazioni interne;</li> <li>• rapporti con le famiglie:</li> <li>• monitoraggio via Internet delle assenze da parte dei genitori;</li> <li>• monitoraggio attività F.O.;</li> <li>• realizzazione di mailing-lists tematiche e forme di cooperazione via Internet (tra docenti e genitori);</li> <li>• realizzazione di opportunità di contatto tra scuola-famiglia.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ul>

## Scheda illustrativa del percorso formativo della Qualità

Il progetto Qualità presenta un percorso flessibile, dinamico, di tipo processuale, aperto a contributi ed apporti sempre nuovi, finalizzato al miglioramento continuo .

Prima di intraprendere tale percorso è necessario che le scuole maturino un reale e consapevole interesse alla gestione del progetto e siano interessate a vivere fino in fondo l'esperienza della Qualità: è questa una condizione indispensabile per il successo dell'iniziativa.

Ciascuna scuola coinvolta deve costituire un gruppo di lavoro composto dal dirigente scolastico, docenti, personale non docente, genitori e studenti, col compito di decidere in ordine alle scelte operative da adottare per realizzare un'offerta formativa e dei servizi scolastici sempre più idonei ed efficienti.

Il percorso formativo del progetto prevede tre fasi:

- fase 1 – I **fondamenti** della Qualità della scuola –
- fase 2 – Il **metodo** della Qualità –
- fase 3 – Il **sistema** Qualità -

Il percorso può essere implementato attraverso **moduli di arricchimento** su tematiche inerenti la Qualità.

### Fase 1 I fondamenti della qualità

#### Obiettivi:

- sensibilizzare alla cultura organizzativa ;
- diffondere all'interno della singola scuola competenze organizzative, progettuali, gestionali;
- fornire strumenti per l'organizzazione, la progettualità, la gestione del servizio - scuola;
- strutturare momenti operativi per l'analisi del servizio e per la progettazione – riprogettazione.

#### Modello formativo

Il modello formativo si basa sulla metodologia tipica del progetto dell'imparare facendo e del lavorare su compito reale.

La fase, scandita su moduli (preferibilmente 4), richiede in totale circa 30 ore di formazione (relazione + lavoro di gruppo);

- il primo modulo – "*Organizzazione e responsabilità*" – affronta le seguenti tematiche: lo scenario europeo, il contesto italiano, la presentazione del corso, i servizi e le risorse richieste, il processo decisionale e le responsabilità, l'analisi dell'organizzazione dell'istituto, i punti di forza e di debolezza;
- il secondo modulo – "*Il progetto*" – ha per tema la progettazione, il controllo e la valutazione dell'impatto; l'applicazione operativa degli strumenti progettuali;
- il terzo modulo – "*Gestione e controllo di processo*" – riguarda l'organizzazione del lavoro in team, le strategie per la comunicazione e la condivisione;
- il quarto modulo – "*La valutazione*" – affronta i temi della valutazione del percorso (strumenti per la verifica e l'autovalutazione), la customer satisfaction.

### Fase 2 Il metodo della qualità: dall'analisi ai progetti di miglioramento

#### Obiettivi:

- acquisire la cultura operativa della Qualità;
- costruire un'analisi d'istituto non autoreferenziale;
- definire la politica della Qualità, ivi compresi gli indirizzi del miglioramento;
- elaborare e realizzare i progetti di miglioramento, monitorarli, verificarne l'efficacia.

#### Modello formativo

La fase si articola su moduli (preferibilmente 5), per un totale di circa 50 ore di formazione;

- il primo modulo è costituito dal *contratto formativo* con la presentazione del percorso (ruoli, compiti, tempi e costi), del modello di riferimento – norme ISO 9000 – e la definizione dei concetti chiave della "Qualità";
- il secondo modulo – "*Gli indirizzi di miglioramento*" – riguarda la progettazione delle azioni per l'attuazione degli indirizzi di miglioramento e degli strumenti per la progettazione;
- il terzo modulo – "*Valutare, progettare, valutare*" – ha per tema il monitoraggio dei risultati, la revisione della programmazione, la verifica e valutazione del percorso e delle competenze acquisite;
- il quarto modulo – "*La mission della scuola*" – partendo dalla domanda del cliente perviene alla mission della scuola. Viene analizzato il processo di erogazione del servizio secondo le norme ISO 9000;
- il quinto modulo – "*Check up della scuola*" – prevede l'analisi della qualità della scuola attraverso l'individuazione dei punti di forza e di debolezza e la rilevazione della customer satisfaction.

### **Fase 3 Il sistema qualità**

#### **Obiettivi:**

- definire la politica della Qualità dell'istituto;
- realizzare una descrizione precisa delle specifiche, dei servizi e dei processi;
- definire i percorsi e gli strumenti essenziali per mettere la scuola nelle condizioni di redigere un Manuale della Qualità ed avviare un eventuale processo di certificazione.

#### **Modello formativo**

Il modello, sempre strutturato in moduli, chiama in causa l'impegno diretto dei Gruppi Qualità ai fini della descrizione dei processi e procedure.

La fase è impostata su moduli (preferibilmente 6) per un totale di circa 50 ore di formazione;

- il primo modulo – "*La politica della Qualità nella scuola*" – riprende i concetti di mission, finalità e obiettivi, le norme ISO e il Sistema Qualità;
- il secondo modulo – "*I servizi e la loro documentazione*" – affronta il tema delle specifiche di servizio e di controllo con la relativa redazione, facendo sempre riferimento alle norme ISO 9000;
- il terzo modulo – "*Il processo e le procedure*" – ha per tema la descrizione e revisione delle procedure relative alla verifica e valutazione delle stesse con eventuali azioni correttive.
- il quarto modulo – "*Il piano della Qualità*" – porta alla definizione delle indicazioni per la gestione, la comunicazione e l'approvazione della politica della Qualità da parte di tutti gli utenti della scuola;
- il quinto modulo – "*Verso il Manuale della Qualità*" – riguarda le indicazioni per la stesura del Manuale con esempi scolastici e aziendali e la definizione del percorso per arrivare alla certificazione con la valorizzazione delle competenze acquisite;
- il sesto modulo – "*La pianificazione della Qualità*" - costituisce la parte conclusiva del percorso e permette alle scuole, ormai autonome dal punto di vista formativo, di elaborare strategie per il miglioramento continuo e per un eventuale processo di certificazione.

### **Moduli di arricchimento**

Per ciascuna delle fasi sopra descritte sono previsti dei moduli di arricchimento che servono ad approfondire alcune tematiche, quali, ad esempio:

1. La scuola come servizio e organizzazione
2. La comunicazione della scuola e nella scuola
3. Tecniche per la comunicazione
4. Analisi delle domande del cliente
5. Dalle finalità alla mission
6. Dalle finalità ai servizi
7. Dalle finalità agli obiettivi operativi
8. Fase dell'analisi dell'istituto e rilevazione dei punti di forza e di debolezza
9. Come si rileva la customer satisfaction
10. Gli indicatori per la valutazione del servizio.

# GLOSSARIO

## I termini chiave del Progetto Qualità

<b>Action plan</b>	<p>Serie di attività programmate che indicano "<b>cosa</b>" deve essere attuato, entro "<b>quando</b>" tale attività deve essere completata e "<b>chi</b>" ne è il responsabile.</p> <p>In inglese si usa il termine "<b>3 W</b>", ovvero "<b>What</b>", "<b>When</b>", "<b>Who</b>"</p>
<b>Analisi approfondita</b>	<p>E' l'analisi di secondo livello che si applica ad aree particolari individuate come critiche dal check-up di primo livello. Viene condotta utilizzando strumenti di rilevazione ed elaborazione di dati (questionari, interviste, griglie di raccolta dati, 7 strumenti della QT, in particolare diagramma causa-effetto, diagramma a colonne, diagramma di Pareto e diagramma di dispersione-correlazione). Dalle risultanze emerge il quadro del fenomeno, a partire dal quale appaiono ragionevoli le scelte di progetto.</p>
<b>Autocertificazione</b>	<p>Sistema che impegna enti e aziende a rispettare gli standards qualitativi dei propri prodotti e servizi, attivando processi di produzione e controllo. L'autocertificazione impegna a lavorare concordando gli standards con i clienti.</p>
<b>Autodiagnosi</b>	<p>Metodo di lavoro che permette di definire i punti critici delle attività e dei processi di produzione. L'autodiagnosi consiste nell'analisi di inputs e outputs in rapporto alla soddisfazione delle esigenze dei clienti.</p>
<b>Benchmarking</b>	<p>(detta anche <b>Best practice</b>) Processo di analisi delle prestazioni della propria azienda e dei processi aziendali che le realizzano e di confronto con le prestazioni e le prassi di altre aziende ritenute eccellenti appartenenti sia al medesimo settore (<b>Best in class</b>) che ad altri.</p> <p>L'attività di <b>benchmarking</b> è rivolta quindi alla ricerca e all'applicazione delle migliori procedure organizzative ed operative (<b>best practice</b>) presenti in altre aziende, con l'obiettivo di raggiungere prestazioni superiori e di conseguenza risultati migliori</p>
<b>Breakthrough</b>	<p>Il termine indica un cambiamento rapido, di rottura con la tradizione, per conseguire risultati di prodotto e di processo di livello più elevato rispetto al passato.</p>
<b>Brainstorming</b>	<p>Tecnica che favorisce la produzione di idee da parte di un gruppo, consentendo ad ogni elemento di esprimere tutto ciò che pensa, valorizzandone quindi la creatività.</p> <p>In ciascuna sessione di <b>brainstorming</b>, dopo l'esposizione dell'argomento da parte del capogruppo, vengono concessi 5-10 minuti in cui ogni partecipante annota ogni idea che gli viene in mente.</p> <p>In seguito a turno ciascun individuo espone la prima delle proprie idee fino ad esaurirle tutte attraverso numerose rotazioni.</p> <p>Elemento peculiare è il fatto che nessuna idea, mentre viene esposta, può essere considerata giusta o sbagliata, in quanto in questa fase non è consentito esprimere giudizi critici su quello che viene detto ( dall'<i>ingl.</i> <b>Storming</b> = tempesta e <b>brain</b> = cervelli)</p>

<b>Business Process Management (BPM)</b>	<p>Sistema di conduzione aziendale che vede l'azienda organizzata non più per funzioni, ma per processi. Tale approccio si giustifica con la necessità di unificare diverse attività in funzione di un obiettivo comune: la soddisfazione del cliente finale dell'azienda, in quanto solo ciò che è visibile e percepito da questi apporta valore aggiunto. La gestione per processi pone l'accento sull'efficienza del processo e la sua flessibilità (intesa come adattamento rapido e a basso costo ai mutamenti ambientali).</p> <p>Essa comporta inoltre un cambiamento organizzativo: la tradizionale cultura gerarchico-funzionale, basata sulla mansione, lascia spazio ad un'organizzazione per risultati, dove l'aggregazione per competenze prevale sull'appartenenza funzionale. Emerge quindi la necessità di una nuova figura organizzativa: il responsabile di processo ("<b>process owner</b>") cioè colui che opera trasversalmente rispetto alle funzioni tradizionali e presiede alle attività di miglioramento delle prestazioni del processo.</p>
<b>Causa-effetto (diagramma)</b>	Rappresentazione grafica che consente di evidenziare il grado di importanza delle varie cause che determinano un problema. Una volta individuate le varie cause relative ad un determinato effetto, esse vengono analizzate successivamente come effetti di altre cause, sino ad ottenere uno schema di dettaglio sufficiente per inquadrare il problema affrontato.
<b>Certificazione</b>	Attestazione rilasciata da appositi istituti di vigilanza e controllo relativa al raggiungimento di standards di qualità definiti a livello internazionale.
<b>Check-up</b>	Analisi di primo livello che investe tutte le fasi del processo di erogazione del servizio. Viene condotto attraverso un brainstorming guidato che ha lo scopo di individuare i principali punti di forza e di debolezza dell'organizzazione. Dall'analisi dei punti di non-qualità in prospettiva sistemica (tenendo quindi conto delle interazioni) emergono le aree problematiche su cui applicare successivamente l'analisi approfondita. Il prodotto finale è la mappa di Q e nQ dell'istituto, concretamente la scheda dei punti di forza e di debolezza.
<b>Cinque " perchè "</b>	<i>Termine di origine giapponese che, al fine di arrivare alle vera radice e causa originaria di un problema, suggerisce di chiedersi ripetutamente il "perchè" esiste un problema, al fine di evitare di fermarsi al primo elemento individuato e considerato quale causa prima. E' uno strumento di diagnosi utilizzato per la ricerca, in presenza di un'anomalia (successo o insuccesso sia di prodotto che di processo) delle cause "primarie", consolidando ( o rimuovendo) le quali, si ha una maggiore probabilità di consolidare ( o rimuovere) l'anomalia</i>
<b>Cinque W e due H</b>	<i>Espressione inglese che ricorda a chi sta lavorando alla soluzione di un problema di trovare una risposta alle domande. <b>Who, What, When, Where, Why, How, How much</b></i>
<b>Cliente</b>	<p>Qualsiasi soggetto che risulti coinvolto dai processi e dai prodotti aziendali, in quanto destinatario di questi ultimi.</p> <p>La norma UNI EN ISO 9000-I definisce <b>cliente</b> "colui che riceve un prodotto da un fornitore"</p> <p><b>Cliente esterno</b> è il cliente finale, ovvero la persona che compera il prodotto o il servizio finale dell'azienda.</p> <p><b>Cliente interno</b> all'interno di un'azienda il <b>cliente interno</b> è il soggetto o l'ente che sta a valle e che riceve il servizio, l'informazione o il semilavorato di chi sta a monte ( suo fornitore)</p>

<b>Comunicazione</b>	<p>Processo di trasferimento di informazioni tra persone e gruppi. Rappresenta uno dei pilastri della <b>Qualità Totale</b> perché permette il coinvolgimento di tutti i dipendenti nei processi aziendali di miglioramento. Un perfezionamento del processo di comunicazione consente all'azienda una migliore capacità di rispondere alle richieste dei clienti.</p> <p>Dal punto di vista tecnico, la comunicazione è un'attività in cui ci sono: un emittente che trasmette, un messaggio, un destinatario che lo riceve, un messaggio di ritorno come risposta. La comunicazione avviene solo quando il destinatario, dopo aver ricevuto il messaggio, trasmette a sua volta una risposta (<b>feedback</b>). La comunicazione quindi è un processo a due vie: andata e ritorno del messaggio</p>
<b>Diagramma di correlazione</b>	<p>Strumento di rappresentazione grafica sul piano cartesiano delle possibili relazioni tra due variabili, per verificare se esistono rapporti di causa-effetto. Il diagramma viene costruito riportando sull'asse orizzontale (ascissa) x i valori di una variabile e sull'asse verticale (ordinata) Y quelli di un'altra. La disposizione dei punti di intersezione sul piano può indicare eventuali rapporti di proporzionalità e quindi di causalità.</p>
<b>Diagramma di flusso</b>	<p>E' la rappresentazione tramite disegno o schema delle varie fasi di un processo. Attraverso l'uso di simboli (figure geometriche) collegati da linee continue (segmenti di collegamento tra i simboli) si rappresenta il processo in esame mettendone in rilievo lo sviluppo e l'articolazione logico-temporale.</p>
<b>Diagramma di Gantt</b>	<p>Diagramma usato per la rappresentazione a due dimensioni (attività-tempi) di un progetto, per evidenziare relazioni, date e scadenze delle diverse fasi e attività progettuali.</p>
<b>Diagramma di Pareto</b>	<p>Diagramma a colonne che permette di definire una scala di importanza tra eventi sulla base della loro frequenza. Dalla rappresentazione grafica appare evidente quali sono le cause maggiormente responsabili dell'effetto finale e quali sono quindi i fattori su cui intervenire prioritariamente.</p>
<b>Difetto</b>	<p>Ogni dato di non-conformità di un determinato elemento (prodotto-servizio) rispetto alle caratteristiche richieste. Il difetto può essere interno se individuato nel corso del processo di produzione e di erogazione o esterno se rilevato dal cliente.</p>
<b>Efficacia</b>	<p>Misura del rapporto tra i risultati raggiunti e gli obiettivi prefissati</p>
<b>Efficienza</b>	<p>Misura del rapporto tra le prestazioni effettive e lo standard fissato</p>
<b>Empowerment</b>	<p>Creazione di una struttura organizzativa aziendale che, congiuntamente all'addestramento e alla formazione dei lavoratori, consente a questi ultimi di diventare consapevoli delle proprie capacità e di poterle sviluppare. Ciò è reso possibile dal fatto che al lavoratore viene consentito di operare in autocontrollo, con tutti i mezzi necessari per generare output che incontrino i bisogni dei clienti (interni ed esterni), allargare i suoi compiti (<b>job enrichment</b>), lavorare in gruppi autogestiti</p>
<b>Esigenze del cliente</b>	<p>Insieme delle aspettative che un cliente ha nei confronti di un prodotto o di un servizio e che sono influenzate dalle precedenti esperienze, da bisogni personali e dalla comunicazione. Tali esigenze possono essere implicite (la cui soddisfazione è cioè data per scontata), espresse (cioè</p>

	richieste esplicitamente) o latenti (ovvero inconsce)
<b>Facilitatore</b>	<b>Manager</b> di medio-alto livello che ha la funzione di coordinare l'attività di uno o più gruppi di progetto e di rimuovere eventuali ostacoli di carattere organizzativo, fornendo loro il necessario supporto metodologico.
<b>Feed back</b>	<b>Sistema</b> continuo di monitoraggio e ritorno delle informazioni che, esteso a tutte le attività dell'azienda, ha lo scopo di indirizzare chi ne ha la responsabilità ad intraprendere eventuali azioni di miglioramento
<b>Formazione</b>	Tutte le attività che comportano l'acquisizione dei metodi e delle capacità richieste per lo svolgimento del lavoro
<b>Governo dei processi</b>	Attività volta a dominare la variabilità del processo ( <b>process control</b> ) che tende ad allontanarne i risultati dagli obiettivi prefissati ed a ricercare continuamente opportunità di miglioramento delle performance in termini sia di efficacia che di efficienza ( <b>process improvement</b> )
<b>Gruppo di lavoro</b>	Insieme di persone che operano in modo organizzato dando vita ad un'entità dotata di vita autonoma (cioè indipendente e distinta da quella dei suoi singoli componenti) che lavora per il perseguimento di un obiettivo riconosciuto ed accettato da tutti
<b>Gruppo di progetto</b>	Gruppo, solitamente interfunzionale, di professionisti, manager, specialisti aziendali, costituito temporaneamente per risolvere un problema specifico, con obiettivi predeterminati e nell'arco di tempo considerato necessario e concordato
<b>Gruppo di miglioramento</b>	Gruppo formato ad hoc da persone provenienti da qualsiasi funzione aziendale, ma che per competenza e/o esperienza possono portare un contributo determinante, allo scopo di seguire un determinato progetto legato al miglioramento della qualità
<b>Kaizen (miglioramento continuo)</b>	Termine giapponese che indica una logica di comportamento che prevede avanzamenti di qualità continui senza operare cambiamenti radicali. I miglioramenti avvengono per piccoli passi, grazie all'azione di tutti gli operatori che, responsabilmente, cooperano al miglioramento delle performances aziendali.
<b>Lavoro di gruppo</b>	Attività di cooperazione tra più individui, che possono anche appartenere a differenti aree dell'azienda, svolta al fine di giungere ad una più rapida e migliore definizione di un progetto o risoluzione di un problema, ad un più drastico e permanente miglioramento nei processi e nelle operazioni e ad una maggiore produttività rispetto a quanto ottenibile seguendo il tradizionale schema di lavoro gerarchico
<b>Leadership (guida)</b>	Capacità di guidare e motivare le persone al raggiungimento di obiettivi. E' fondamentale l'esercizio della leadership per far funzionare un gruppo efficacemente.
<b>Miglioramento</b>	E' così definito l'insieme delle attività intraprese in modo <b>continuativo</b> , nell'ambito di un'organizzazione, per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia dei clienti. Si contrappone al <b>miglioramento per innovazioni</b> in quanto si propone di risolvere problemi di tipo occasionale attraverso il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale dell'azienda. ( <b>Miglioramento continuo = Kaizen</b> )

<b>Miglioramento della qualità</b>	Azioni intraprese nell'ambito di un'organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia del cliente
<b>Monitoraggio</b>	Processo basato sulla logica del <b>PDCA</b> col quale si punta a prevenire ogni problema che potrebbe verificarsi e a garantire il conseguimento degli obiettivi prefissati. Tale scopo viene raggiunto attraverso la pianificazione delle attività ( <b>Plan</b> ), l'esecuzione delle stesse ( <b>Do</b> ), la verifica dei risultati prefissati ( <b>Check</b> ) e l'adozione di contromisure qualora tra essi sia stato rilevato uno scostamento ( <b>Act</b> ). Tale processo è noto anche come Ruota di Deming
<b>Motivazione</b>	La motivazione del personale è uno dei fattori più importanti del miglioramento della qualità. Se un'azienda ha problemi di qualità spesso la causa va ricercata nella demotivazione dei suoi dipendenti. La motivazione è il risultato di un processo ben preciso che prevede <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la determinazione delle esigenze emotive di ogni individuo</li> <li>2. la creazione in azienda di condizioni che, permettendo all'individuo di seguire la sua natura, gli consentano di esprimere le sue potenzialità e di soddisfare dette esigenze. In passato si è ritenuto che l'incentivo economico fosse il mezzo più potente per spingere le persone a fare un buon lavoro; in realtà se non c'è consenso, o meglio se non c'è percezione, in chi lavora, che quanto sta facendo risponde alle sue aspettative di essere umano, diventa impossibile perseguire la qualità</li> </ol>
<b>Obiettivo</b>	Traguardo che un'organizzazione si propone di raggiungere attraverso lo svolgimento di un'attività e verso il quale si orientano i suoi sforzi
<b>Organizzazione</b>	Organismo costituito da altri organismi o persone che ha un proprio statuto e una sua amministrazione (UNI CEI EN 45020) In ambito aziendale si intende l'insieme dei criteri di divisione e di specializzazione del lavoro tra le persone che ne fanno parte, nonché le modalità di coordinamento per il raggiungimento degli obiettivi
<b>PDCA</b>	<b>Metodologia che guida il processo di mantenimento e miglioramento continuo applicabile a tutte le situazioni (in particolare al processo produttivo) che si realizza attraverso un'azione ciclica basata sulla reiterazione sequenziale delle 4 fasi della <i>Ruota di Deming</i>.</b> <b>Plan</b> = pianificare, preparare a fondo <b>Do</b> = fare ciò che si è deciso di fare nella 1° fase <b>Check</b> = verificare i risultati confrontandoli con ciò che si è pianificato <b>Act</b> = decidere di mantenere o correggere Ciascuna di queste 4 fasi a sua volta è costituita da un sottociclo di PDCA Nel <b>problem solving</b> il PDCA, supportato dall'utilizzo dei <b>7 Tools</b> garantisce la risoluzione efficace dei problemi in quanto permette di affrontare questi ultimi in modo ordinato e sequenziale
<b>Policy deployment (diffusione delle politiche)</b>	E' il complesso delle azioni di diffusione a tutti i livelli aziendali delle attività di miglioramento previste dalla politica aziendale stabilita dalla direzione e dai collaboratori.
<b>Problem finding</b>	<b>Metodologia di analisi dal cui risultato prende poi il via quella del <i>problem solving</i>.</b> La finalità di questa analisi è quella di decidere quale tra i problemi che si presentano dovrà essere affrontato per primo. Le

	<p>tre fasi di questa analisi sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. identificazione di tutti i problemi che preoccupano coloro che contribuiscono all'attività di miglioramento</li> <li>2. raccolta di informazioni sui problemi, al fine di evitare di accantonare un problema in prima battuta solo perché ci sono poche informazioni la riguardo</li> <li>3. scelta del problema. In questo tipo di analisi ci si avvale dell'utilizzo dei <i>sette strumenti</i></li> </ol>
<b>Problem solving</b>	<p><b>Metodologia di analisi utilizzata per individuare, pianificare ed attuare le azioni necessarie alla risoluzione di un problema ( dopo che quest'ultimo è stato identificato tramite le tecniche di <i>problem finding</i>)</b></p> <p>Le fasi dell'analisi sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. definizione del problema allo scopo di individuare e definire esplicitamente le devianze (scostamenti dalle condizioni attese) di cui si devono ricercare e trovare le cause</li> <li>2. <i>raccolta delle informazioni</i> allo scopo di costruire un filtro attraverso cui verificare successivamente le ipotesi fatte sulle possibili cause delle devianze in questione</li> <li>3. <i>identificazione delle cause più probabili</i> al fine di limitare il campo di intervento a ciò che può dare il massimo effetto al minimo sforzo;</li> <li>4. <i>formulazione di ipotesi di cause possibili</i> per individuare i possibili collegamenti logici tra le informazioni considerate più critiche e le devianze in questione</li> <li>5. <i>sviluppo operativo dell'analisi</i> cioè trasferimento del risultato dell'analisi alla realtà operativa e verifica dell'efficacia della soluzione;</li> <li>6. <i>controllo dei risultati</i> al fine di valutare e confermare la validità della soluzione attuata.</li> </ol> <p>In tale analisi ci si avvale dell'uso dei sette strumenti secondo la logica del <b>PDCA</b></p>
<b>Procedura</b>	Documento che precisa condizioni e modalità con cui deve essere eseguita una data attività di tipo sia tecnico che gestionale
<b>Process management (gestione per processi)</b>	Modello di gestione aziendale che persegue obiettivi di lungo termine, sostenendo il miglioramento delle prestazioni e dei processi attraverso la valorizzazione e il riconoscimento degli sforzi individuali.
<b>Processo</b>	Insieme di risorse o di attività tra loro interconnesse che trasformano delle entità in ingresso in entità in uscita. Le risorse possono comprendere personale, disponibilità finanziaria, mezzi, apparecchiature, tecnologie e metodologie (UNI EN ISO)
<b>Processo di erogazione del servizio</b>	Insieme strutturato di attività, distinte in fasi necessarie, per la fornitura di un servizio richiesto da un cliente. Il processo può essere rappresentato come sequenza lineare, per favorire la comprensione globale del fenomeno (es. Processo di erogazione del servizio scolastico), ma in realtà la sequenzialità temporale indica solo un aspetto del processo, che deve comunque essere letto sempre in prospettiva sistemica.
<b>Prodotto</b>	Risultato di attività o di processi
<b>Qualità</b>	L'insieme delle caratteristiche di un'entità che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite.

	<p><b>E'</b> l'obiettivo strategico a lungo termine di un'organizzazione volta al raggiungimento della <b>Qualità Totale</b>. E' un fattore prioritario di tutta l'organizzazione nelle sue relazioni esterne con clienti, fornitori, azionisti, concorrenti e in quelle interne, fra i dipendenti, collaboratori, ecc. E' un concetto che esprime l'insieme delle proprietà capaci di soddisfare le esigenze del cliente, di cui è dotata un'azienda e il risultato del suo lavoro. Esprime quindi un'idea di eccellenza nella competitività, redditività, nei costi, nei tempi, nell'immagine, nel prodotto, nel servizio, nei controlli, nell'ecologia</p>
<b>Quattro "M"</b>	<p>Termine che indica le quattro categorie a cui possono essere ricondotti i numerosi parametri che possono influire sul processo produttivo:</p> <p><b>Macchina</b>, cioè le macchine e le attrezzature (<i>ingl. Machines</i>)</p> <p><b>Materiali</b>, cioè i materiali sottoposti a lavorazione e quelli accessori (<i>ingl. Materials</i>)</p> <p><b>Manodopera</b>, cioè il personale, compreso il relativo grado di istruzione, addestramento ed eventuale qualifica (<i>ingl. Man</i>)</p> <p><b>Metodi</b>, cioè le procedure, prassi ed altri aspetti organizzativi e gestionali (<i>ingl. Methods</i>)</p>
<b>Risorse umane</b>	<p>Insieme di tutte le persone, dal top management agli operai, che operano in un'azienda. Nell'ambito del <b>TQM</b> le risorse umane sono considerate uno dei fattori più importanti per il miglioramento della qualità; per la prima volta infatti l'uomo è visto non come un costo, ma come una risorsa strategica. Proprio per tale motivo, l'obiettivo dell'azienda è quello di valorizzare le capacità delle risorse umane attraverso l'istruzione, la formazione e la motivazione, al fine di consentire la liberazione dell'energia creativa dei singoli individui che possono in tal modo arricchire l'organizzazione con le loro doti di imprenditorialità. Per conseguire questo obiettivo è necessario sviluppare un forte senso di appartenenza all'azienda e coltivare le motivazioni con il riconoscimento (non solo economico) degli sforzi</p>
<b>Scelta pensata</b>	<p>Metodo che consente ad un gruppo di lavoro di scegliere i problemi più importanti da affrontare prioritariamente.</p>
<b>Servizio</b>	<p>Risultato di attività svolta all'interfaccia tra fornitore e cliente e di attività interne del fornitore per soddisfare le esigenze del cliente</p>
<b>Soddisfazione del cliente</b>	<p>Costituisce l'obiettivo prioritario del metodo della <b>Qualità Totale</b>. Si tratta di una strategia di organizzazione aziendale che si concretizza in un insieme di scelte finalizzate alla produzione di quella qualità che incontra pienamente le esigenze del cliente. Non si tratta quindi di una "qualità di prodotto", ma di una qualità di modo di lavorare dell'azienda, della sua organizzazione, cioè di ciò che porta le persone a consolidare la loro prima scelta, ripetendola e riconfermandola nel tempo</p>
<b>Standard</b>	<p>Valore di riferimento da utilizzare quale termine di paragone rispetto al quale confrontare i risultati ottenuti o basare la definizione degli obiettivi</p> <p>Si tratta della definizione di direttive, procedure e parametri di misura, stabiliti dal management, che vanno a costruire per tutti gli operatori, obiettivi cui tendere nello svolgimento delle principali funzioni aziendali. Confrontati coi risultati consuntivi, consentono di esprimere giudizi di efficacia ed efficienza conseguiti nello svolgimento delle operazioni</p>
<b>Stato dell' arte</b>	<p>Stadio dello sviluppo raggiunto in un determinato momento dalle capacità tecniche relative a prodotti, processi o servizi, basato su comprovanti risultati scientifici, tecnologici o sperimentati (UNI CEI EN 45020)</p>

<b>Struttura organizzativa</b>	<p>Assetto di base dato alla divisione e al coordinamento del lavoro. Definire la struttura organizzativa di un'azienda significa stabilire tra quali organi è suddiviso il lavoro, quali sono le funzioni di tali organi, e quali sono le relazioni che li legano vicendevolmente.</p> <p>La struttura organizzativa viene di solito definita formalmente attraverso l'organigramma</p>
<b>Team leader</b>	<p>Responsabile della conduzione delle attività di un gruppo di miglioramento. Stabilisce regole operative e di comportamento; fornisce indicazioni metodologiche ai partecipanti; procura le risorse; guida la discussione e le attività secondo principi di efficacia e di efficienza; rappresenta il gruppo nei rapporti con la direzione; stimola e incoraggia l'approfondimento del lavoro del gruppo.</p>
<b>Total Quality Management</b>	<p>Filosofia di direzione sviluppatasi in occidente sulla scia del <b>CWQC</b> (<i>Company Wide Quality Control</i>) giapponese, che intende guidare il sistema aziendale verso la soddisfazione totale del cliente e la massima razionalizzazione delle risorse interne attraverso il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione e dei suoi processi. La sua applicazione richiede da un lato un cambiamento culturale interno che porti ad una modifica dei rapporti con i dipendenti, i fornitori ed i clienti, dall'altro l'adozione e la diffusione di nuove tecniche, come quelle di comunicazione, di <i>problem solving</i>, di pianificazione, di miglioramento ed altro.</p> <p>I principi del TQM sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> soddisfazione del cliente</li> <li><input type="checkbox"/> responsabilità e capacità di guida del management</li> <li><input type="checkbox"/> partecipazione di tutta l'azienda</li> <li><input type="checkbox"/> pianificazione strategica per la qualità</li> <li><input type="checkbox"/> gestione delle risorse umane</li> <li><input type="checkbox"/> gestione dei processi e sistema qualità</li> <li><input type="checkbox"/> miglioramento continuo</li> <li><input type="checkbox"/> gestione dei dati e delle informazioni</li> <li><input type="checkbox"/> capacità di instaurare collaborazioni a lungo termine con i propri partners</li> </ul>
<b>Trilogia di Juran</b>	<p>Approccio gestionale alla Qualità definito da <b>J.M.Juran</b> come composto da tre processi inteconnessi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>pianificazione</i> il cui scopo è di fornire i mezzi con i quali i settori operativi potranno generare prodotti che riescano a soddisfare le esigenze dei clienti</li> <li>2. <i>controllo</i> che rileva gli scostamenti dagli standard definiti nel processo precedente ed attiva le eventuali azioni correttive</li> <li>3. <i>miglioramento</i> che agisce sui processi e sui prodotti al fine di portare il livello di qualità su standard sempre più elevati</li> </ol>
<b>Utente</b>	<p>Fruitore di un servizio erogato da un'azienda che opera in monopolio, alla quale quindi egli è obbligato a rivolgersi. In realtà nell'ambito della qualità si tende a non parlare più di utente, ma solo di cliente, inteso come soggetto portatore di aspettative ed in grado di giudicare il servizio offerto dall'azienda</p>

## Sitografia

<http://www.istruzione.it/argomenti/qualita/index.html>

[http://www.scuolaazienda.it/strumenti/str\\_indice.html](http://www.scuolaazienda.it/strumenti/str_indice.html)

[http://www.provvmc.sinp.net/qualita/Index\\_Q.htm](http://www.provvmc.sinp.net/qualita/Index_Q.htm)

<http://www.jodi.re.it/progettq.htm>

[http://www.comune.roma.it/dipscuola/progetto\\_qualita.html](http://www.comune.roma.it/dipscuola/progetto_qualita.html)

<http://www.provincia.padova.it/PROVVEDITORATO/ORIQUAL/oriqual.htm>

[http://www.luxemburg.ba.it/Area docenti/progetto\\_qualit%C3%A0/qualita.htm](http://www.luxemburg.ba.it/Area docenti/progetto_qualit%C3%A0/qualita.htm)

[http://www.format.to/servizi/progetto\\_qualita.htm](http://www.format.to/servizi/progetto_qualita.htm)

<http://www.geocities.com/pneglia2/qualita.htm>

<http://www.edscuola.it/archivio/ped/autonomia/proqual.html>

<http://www.itisvinci.com/quality>

<http://www.pqs.org/>

<http://www.quipo.it/poloroma/home.html>

<http://www.qualitascuola.it/>

<http://www.edscuola.it/archivio/norme/qualita.html>

<http://www.puglia.istruzione.it/qualita2001.shtml>

<http://www.gruppoclas.it/qualita/documentazione/scuole.html>

<http://www.gruppoclas.it/qualita/presentazione/autonomia.html>

<http://www.gruppoclas.it/acer>

## **Modello scheda progetto/attività**

Titolo

**Referente/i:** nome ... cognome ... e-mail

**Breve descrizione (finalità, destinatari, metodologia):**

**Fasi previste, stato di attuazione e valutazione:**

**Elenco documenti e siti web di riferimento o correlati:**

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FINALE DELL'ATTIVITA'

Ti chiediamo di compilare il seguente questionario, che resterà rigorosamente anonimo, allo scopo di migliorare la nostra offerta formativa ed i nostri servizi.

**Corso/Attività di**

*Data*

1. Come valuti la scelta dei contenuti?

inadeguata	insufficiente	buona	ottima
------------	---------------	-------	--------

2. Quanto efficace ritieni sia stato/a questo/a corso/attività (ovvero fino a che punto ritieni di aver effettivamente appreso o imparato a fare cose utili per la tua formazione)?

Per nulla	poco	abbastanza	molto
-----------	------	------------	-------

3. Come valuti l'organizzazione generale? (orari, luoghi, durata, competenze docenti, ...)

inadeguata	insufficiente	buona	ottima
------------	---------------	-------	--------

4. I docenti, relativamente agli argomenti trattati,

a. hanno mostrato una preparazione

insufficiente	sufficiente	buona	ottima
---------------	-------------	-------	--------

b. hanno trattato gli argomenti in modo

insufficiente	sufficiente	buona	ottima
---------------	-------------	-------	--------

c. la chiarezza del linguaggio utilizzato è stata

insufficiente	sufficiente	buona	ottima
---------------	-------------	-------	--------

d. la documentazione ricevuta è stata

insufficiente	sufficiente	buona	ottima
---------------	-------------	-------	--------

Suggerimenti, commenti e proposte

---

---

---

***Grazie per la collaborazione!***

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E RILEVAMENTO DEI BISOGNI

Vi chiediamo gentilmente di dedicare un po' del vostro tempo per rispondere alle seguenti domande. Serve a misurare il vostro gradimento sui vari aspetti del funzionamento della scuola e, quindi, per migliorare i nostri servizi e la nostra offerta formativa. Dopo la compilazione il questionario va posto nell'apposito contenitore che sarà collocato nell'atrio della scuola. Nel caso in cui qualcuno avesse ricevuto più questionari (avendo più figli nella stessa scuola) basterà compilarne uno solo. Il questionario è anonimo, non dovranno risultare nome e cognome; soltanto nella prima sezione vengono richiesti alcuni dati della famiglia, utili a soli fini statistici.

Grazie per la collaborazione.

Il Preside

PRIMA SEZIONE - DATI DELLA FAMIGLIA E MOTIVAZIONE SCELTA

1. Professione:

**Padre**

- Impiegato
- Commerciante
- Artigiano
- Imprenditore
- Operaio
- Pensionato
- Libero professionista
- Altro (specificare) .....

**Madre**

- Casalinga
- Impiegata
- Commerciante
- Artigiana
- Imprenditrice
- Operaia
- Pensionata
- Libera professionista
- Altro (specificare) .....

2. Titolo di studio:

**Padre**

- Licenza elementare
- Licenza scuola media inferiore
- Licenza scuola media superiore
- Laurea
- Altro (specificare) .....

**Madre**

- Licenza elementare
- Licenza scuola media inferiore
- Licenza scuola media superiore
- Laurea
- Altro (specificare) .....

3. Dotazione informatica:

- Avete un computer in casa?  Sì  No
- Utilizzate il collegamento a Internet?  Sì  No

4. A quale anno è iscritto vostro/a figlio/a ?

- primo  secondo  terzo  quarto  quinto

5. Perché avete iscritto vostro/a figlio/a a questo istituto? (sono possibili più risposte)

- indicazioni della scuola media  fornisce una valida preparazione di base
- fornisce una preparazione adatta agli studi universitari  adatto alle sue attitudini
- tradizione della famiglia

**6. Quali fattori hanno determinato la scelta del particolare corso/indirizzo?** (sono possibili più risposte)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> utilità delle discipline insegnate                   | <input type="checkbox"/> carico orario settimanale                    |
| <input type="checkbox"/> volontà di mantenere il gruppo-classe di provenienza | <input type="checkbox"/> attitudini ed interesse per il tipo di studi |
| <input type="checkbox"/> docenti assegnati al corso                           |   |

## SECONDA SEZIONE – LIVELLO DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI DALLA SCUOLA

1. **Conoscete il Piano dell’Offerta Formativa (P.O.F.) della scuola?**  Sì  No
2. **Conoscete i servizi offerti tramite il sito scolastico (<http://web.tiscali.it/liceobisceglie>)?**  Sì  No
3. **In che misura siete a conoscenza delle norme che regolamentano la vita scolastica?** (carta dei servizi, regolamento interno, contratto formativo, statuto degli studenti)  
 per nulla  poco  abbastanza
4. **In che misura siete a conoscenza delle attività extra (accoglienza e orientamento, sportiva, teatrale, corsi di informatica, di lingue, di giornalismo, progetti particolari ...):**  
 per nulla  poco  abbastanza
5. **Conoscete i vostri rappresentanti di classe?**  Sì  No
6. **Conoscete i vostri rappresentanti di istituto?**  Sì  No

## TERZA SEZIONE – ASPETTI ORGANIZZATIVI

Sulla base delle informazioni in vostro possesso esprimete un giudizio in merito a:

1. **Orario scolastico**  
 Buono  Sufficiente  Insufficiente
2. **Accoglienza e orientamento:**  
 Buono  Sufficiente  Insufficiente
3. **Funzionamento laboratori e biblioteca:**  
 Buono  Sufficiente  Insufficiente
4. **Servizi di segreteria** (iscrizioni, rilascio certificati, altre pratiche):  
 Buono  Sufficiente  Insufficiente
5. **Rapporti con la Presidenza:**  
 Buono  Sufficiente  Insufficiente

## QUARTA SEZIONE - STRUTTURA EDILIZIA

Sulla base delle informazioni in vostro possesso esprimete un giudizio in merito a:

1. **Stato dell’edificio scolastico** (struttura, sicurezza, barriere architettoniche):  
 Buono  Sufficiente  Insufficiente
2. **Condizioni igieniche dell’edificio** (pulizia locali, manutenzione ordinaria):  
 Buono  Sufficiente  Insufficiente

### 3. Arredamento:

- Buono     Sufficiente     Insufficiente

## QUINTA SEZIONE - ATTIVITA' DIDATTICA ED EDUCATIVA

### 1. AUTONOMIA SCOLASTICA

Il vigente regolamento sull'autonomia scolastica, organizzativa e didattica, consentirebbe di sperimentare alcune iniziative innovative; esprimete il vostro giudizio in merito alle seguenti:

➤ **introduzione della settimana corta con rientri pomeridiani e sabato libero per tutti**

- utile  
 inutile  
 non so

➤ **introduzione di insegnamenti integrativi facoltativi (musica, teatro, cinema, comunicazione multimediale, ...)**

- utile  
 inutile  
 non so

Se utile specificate quali: .....

➤ **introduzione di corsi di eccellenza rivolti ad allievi particolarmente brillanti**

- utile  
 inutile  
 non so

➤ **Attualmente la valutazione è organizzata in due quadrimestri con due schede interperiodali (pagellina); preferireste tre trimestri ?**

- Sì     No

➤ **Questo istituto già offre attività di recupero in diverse discipline attraverso i corsi I.D.E.I.; ritenete questi corsi:**

- utili  
 inutili  
 non so

Se inutili spiegate perché: .....

.....

### 2. Cosa vi sembra più importante per vostro/a figlio/a? (indicare una risposta per colonna):

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> imparare a comportarsi correttamente | <input type="checkbox"/> imparare molti contenuti                       |
| <input type="checkbox"/> imparare a star bene con gli altri   | <input type="checkbox"/> acquisire un metodo di studio                  |
| <input type="checkbox"/> fare nuove esperienze                | <input type="checkbox"/> essere capace di pensare e agire autonomamente |

### 3. Ritenete importante che a scuola si discutaanche di:

- |   |                             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> attualità                          | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> rapporto genitori-figli            | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> educazione sessuale                | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> droghe, tabacco e alcolismo        | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> educazione ambientale e alimentare | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |

### 4. Le regole

4.1 Ritenete che le regole che disciplinano la vita all'interno del nostro istituto siano adeguate?

- Sì  No  Poco

4.2 Ritenete che all'interno del nostro istituto si riesca a far rispettare le regole esistenti?

- Sì  No  Poco

### 5. I viaggi d'istruzione

5.1 Ritenete che la partecipazione a viaggi di istruzione per la formazione di vostro/a figlio/a sia:

- molto utile  utile  inutile  da evitare

5.2 Se utili fino a quanto siete disposti a spendere?

- £ 300.000  £ 600.000  £ 1.000.000  £ 1.500.000  qualsiasi cifra

5.3. I viaggi di istruzione che richiedono più di un pernottamento ritenete che possano svolgersi:

- in qualunque anno di corso  solamente al quarto  solamente al quinto

### 6. Attività extracurricolari

**Ritenete che dare a vostro/a figlio/a la possibilità di partecipare ad attività extracurricolari (attività sportive, musica, cinema, teatro, giornalismo, laboratori di informatica ....) sia:**

- molto utile  utile  inutile  da evitare

### 7. Professionalità dei docenti

Come valutate complessivamente la professionalità dei docenti ?

- Buona  Sufficiente  Insufficiente

### 8. Metodi di insegnamento

Come giudicate il modo di fare lezione, di suscitare l'attenzione degli alunni e di utilizzare gli strumenti didattici da parte degli insegnanti?

- I metodi di insegnamento dei docenti sono interessanti e coinvolgenti, quasi mai annoiano.  
 I metodi degli insegnanti sono sufficientemente interessanti, ma potrebbero essere migliori.  
 I metodi adottati dagli insegnanti sono quasi sempre noiosi e faticosi.

### 9. Programma delle materie

Gli insegnanti espongono gli obiettivi delle materie ed il contratto formativo?

- Sì  No  In parte

### 10. Compiti a casa e organizzazione del tempo libero.

10.1 Condividete le seguenti affermazioni?

- a) I compiti a casa sono importanti per migliorare le prestazioni scolastiche e per aumentare il senso del dovere.  Sì  No
- b) E' importante che i genitori si interessino dello svolgimento dei compiti dei figli.  Sì  No

**10.2** Ritenete che i compiti da svolgere a casa siano:

- in quantità giusta  eccessivi per il tempo disponibile  troppo pochi

### 11. Criteri di valutazione

Come vi sembrano i metodi e i criteri con cui gli insegnanti valutano le diverse prove di verifica?

- I metodi di valutazione, in generale, sono chiari e stabiliti in partenza
- I metodi di valutazione sono abbastanza chiari
- I criteri di valutazione non sono chiari e gli insegnanti sembrano avere preferenze
- I criteri di valutazione sono incerti e occasionali, gli insegnanti non dicono i voti e non fanno sapere cosa scriveranno sul giudizio.

### 12. Selezione

Condividete le seguenti affermazioni ?

- a) Questa scuola è poco selettiva, si dovrebbe bocciare di più.  Sì  No
- b) Questa scuola è adeguatamente selettiva.  Sì  No
- c) Questa scuola dovrebbe preoccuparsi di più della preparazione dei ragazzi "più capaci"  Sì  No
- d) Questa scuola dovrebbe preoccuparsi di più della preparazione dei ragazzi "meno capaci"  Sì  No

## SESTA SEZIONE – COMUNICAZIONE E RELAZIONI

1. Rapporti scuola-famiglia (frequenza incontri, tempi dedicati ai colloqui individuali, utilità)

Esprimete un giudizio sui rapporti scuola-famiglia

- Buono  Adeguato  Insufficiente

In particolare:

- E' difficile parlare apertamente con molti insegnanti.
- Vorremmo che i genitori potessero essere coinvolti maggiormente nella vita della scuola.
- L'opinione dei genitori non è tenuta in sufficiente conto.
- Gli insegnanti si mostrano sempre disponibili a confrontarsi con le famiglie.

### 2. Rapporti allievi-docenti

Come valutate il rapporto di vostro/a figlio/a con gli insegnanti?

- Buono  Adeguato  Insufficiente

### 3. Rapporti con i compagni

Come giudicate i rapporti coi compagni di classe di vostro/a figlio/a (collaborazione, generosità, disponibilità, competizione, discordie ecc.)

- Il rapporto tra gli alunni è di piena collaborazione, solidarietà e sostegno nello studio.
- Il rapporto tra i compagni è abbastanza collaborativo e solidale, anche se potrebbe andare meglio.
- Tra di loro c'è un clima di competizione e ognuno pensa a se stesso.

### 4. Rapporti col territorio

Come valutate l'apertura al territorio del nostro istituto?

- Buona  Adeguata  Insufficiente

## 5. Il vostro contributo

Quale contributo pensate di poter dare alla scuola? (sono possibili più risposte)

- partecipare a riunioni periodiche
- far parte di commissioni (qualità, offerta formativa, sito web, educazione alla salute ...)
- candidarsi per gli organi collegiali: Consiglio di Classe, Consiglio d' Istituto
- controllare quotidianamente i lavori svolti
- parlare col proprio figlio/a delle attività svolte
- altro .....
- non abbiamo il tempo di dare un contributo

## 6. Per finire

- a) Ritenete che i dati raccolti attraverso il presente questionario possano essere utili per migliorare l'organizzazione complessiva della scuola?  Sì  No
- b) I quesiti posti dal questionario vi sono sembrati di facile comprensione?  Sì  No

Spazio a disposizione per eventuali proposte, osservazioni, suggerimenti:



	3.4	Sei soddisfatto, nell'ambito dell'orientamento in uscita di:						
	3.4.1	materiale informativo ricevuto?	1	2	3	4		
	3.4.2	supporto nella comunicazione/utilizzo internet	1	2	3	4		
	3.5	Sei soddisfatto degli incontri con ex-allievi						<b>Da compilare solo se effettuata %%</b>
	3.6	Sei soddisfatto della partecipazione a convegni/incontri/ "fiere"/incontri ecc.	1	2	3	4		<b>Da compilare solo se effettuata %</b>
<b>4</b>		<b>RECUPERO DEBITI FORMATIVI</b>						
		<i>5 livelli compreso il non so</i>						percentuale
		<i>Da compilare solo da chi è stato promosso con Debito Formativo almeno una volta</i>						
	4.1	Sei soddisfatto del programma di lavoro estivo assegnato?						
	4.2	Sei soddisfatto dei corsi di recupero sulle singole materie	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
	4.3	Sei soddisfatto dei corsi di recupero "trasversali" (metodo di studio, abilità di base)	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
	4.4	sei soddisfatto dello "sportello di materia" (incontro personalizzato con l'insegnante)	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
	4.5	Studio assistito pomeridiano	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
	4.6	Sei soddisfatto del "Contratto Formativo"	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	(accordi presi con l'insegnante e sui percorsi di studio, i tempi e le procedure da seguire per lo studio e/o le esercitazioni)
	4.7	Sei soddisfatto dell'informazione su criteri, metodi, tempi e strumenti della valutazione	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
<b>5</b>		<b>INIZIATIVE DI RECUPERO/APPROFONDIMENTO/VALORIZZAZIONE</b>						
		<i>5 livelli compreso il non so</i>						percentuale
	5.1	. Sei soddisfatto degli interventi per superare le difficoltà	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	

		incontrate nelle diverse materie?						
5.2		Sei soddisfatto dei corsi di approfondimento su particolari argomenti	0	1	2	3	4	
5.3		Sei soddisfatto dei lavori interdisciplinari ad esclusione dei lavori dell'Area di Progetto	0	1	2	3	4	
5.4		Sei soddisfatto della Partecipazione a Concorsi e/o Borse di Studio	0	1	2	3	4	(Concorsi Letterari, Olimpiadi della Matematica, Gare di Valutazione e Morfologica, Giochi della Gioventù, ecc.)
5.5		Sei soddisfatto della Partecipazione a manifestazioni ed eventi	0	1	2	3	4	(Fiere, Scuola Aperta, Per Corti e Cascine, Tutoring scuole medie, ecc.)
5.6		Sei soddisfatto delle attività artistiche/teatrali/sportive organizzate dalla scuola	0	1	2	3	4	
5.7		Sei soddisfatto degli stage	0	1	2	3	4	
5.8		Sei soddisfatto dei lavori di approfondimento guidati dal docente (esclusa l'Area di Progetto)	0	1	2	3	4	
<b>6</b>		<b>CORSI/PERCORSI INTEGRATIVI</b>						
		<b>Da compilare solo se effettuati</b>						
								percentuale
6.1		Sei soddisfatto dei corsi integrativi professionalizzanti (		1	2	3	4	Degustazione, Potatura, Fecondazione artificiale, ecc.)
6.2		Sei soddisfatto dei corsi integrativi "personalizzanti"		1	2	3	4	Lingua Straniera, (Musica, Cinema, ecc.)
6.3		Sei soddisfatto dello svolgimento dei corsi in orario curricolare		1	2	3	4	
6.4		Sei soddisfatto dello svolgimento dei corsi in orario		1	2	3	4	

		extracurricolare						
	6.5	Sei soddisfatto dell'acquisizione in questi corsi di conoscenze (ciò che sai)		1	2	3	4	
	6.6	Sei soddisfatto dell'acquisizione in questi corsi di competenze (ciò che sai fare)		1	2	3	4	
	6.7	Sei soddisfatto della ricaduta nelle varie discipline di ciò che hai appreso nei corsi		1	2	3	4	
	6.8	Sei soddisfatto di come i corsi effettuati vengono valutati nelle varie discipline		1	2	3	4	
<b>6</b>		<b>VISITE AZIENDALI</b>						media
	6.9	<i>Per quanto riguarda le visite aziendali sei soddisfatto di</i>						
	6.9.1	Numero di visite proposte	1	2	3	4		
	6.9.2	Aderenza con i percorsi didattici	1	2	3	4		
	6.9.3	Qualità (competenze esperti, efficacia comunicaz.)	1	2	3	4		materiali proposti, ecc.)
	6.9.4	Costo a carico delle famiglie	1	2	3	4		
	6.9.5	Ciò che hai imparato	1	2	3	4		
	6.9.6	Ciò che hai imparato a fare	1	2	3	4		
	<b>6.10</b>	<b>INTERVENTI DI ESPERTI</b>						media
	6.10	<i>Per quanto riguarda gli interventi di esperti sei soddisfatto di</i>						
	6.10.1	Numero di interventi proposti	1	2	3	4		
	6.10.2	Aderenza con ciò che stai studiando	1	2	3	4		
	6.10.3	Qualità (competenze esperti, efficacia comunicaz.)	1	2	3	4		materiali proposti, ecc.)
	6.10.4	Costo a carico delle famiglie	1	2	3	4		
	6.10.5	Ciò che hai imparato	1	2	3	4		
	6.10.6	Ciò che hai imparato a fare	1	2	3	4		
<b>7</b>		<b>STAGES</b>						
		<i>Non rispondere se non hai fatto stage interni o esterni</i>						
		<i>Sei soddisfatto di</i>						media
	7.1	Periodo dello svolgimento degli stage	1	2	3	4		
	7.2	Durata degli stage	1	2	3	4		
	7.3	Assistenza da parte di docenti e/o altri formatori)	1	2	3	4		
	7.4	Valutazione degli stage nelle varie materie	1	2	3	4		
	7.5	Ciò che adesso sai ?	1	2	3	4		
	7.6	Ciò che adesso sai fare ?	1	2	3	4		

<b>8</b>		<b>SCELTA DELL'INDIRIZZO (moduli/area di progetto)</b>							Solo per classi sperimentali
	8.1	<i>Per quanto riguarda la scelta dell'indirizzo e dell'area di progetto sei soddisfatto di</i>							media
	8.1.1	Momento della scelta	1	2	3	4			
	8.1.2	Materiale informativo fornito	1	2	3	4			
	8.1.3	Incontri con docenti/ allievi/esperti	1	2	3	4			
	8.1.4	Organizzazione delle classi dopo la scelta	1	2	3	4			
	8.1.5	Possibilità di cambiare decisione	1	2	3	4			
	8.2	<i>Per quanto riguarda l'indirizzo e l'area di progetto sei soddisfatto di</i>							
	8.2.1	Ciò che hai imparato	1	2	3	4			
	8.2.2	Ciò che hai imparato a fare	1	2	3	4			
	8.2.3	Scelta degli argomenti delle Aree di Progetto	1	2	3	4			
	8.2.4	Informazione su criteri, tempi della valutazione	1	2	3	4			
	8.3.	<i>Per quanto riguarda l'area di progetto, sei soddisfatto della metodologia adottata</i>							
	8.3.1	Lezione normale	1	2	3	4			
	8.3.2	Gruppo di lavoro	1	2	3	4			
	8.3.3	Ricerca individuale	1	2	3	4			
	8.3.4	Interventi di esperti	1	2	3	4			
	8.3.5	visite	1	2	3	4			
	8.3.6	Utilizzo di laboratori	1	2	3	4			
<b>9</b>		<b>Flessibilità organizzativa</b>							
		<i>Da solo se realizzate nell'istituto (vedi mappatura)</i>							percentuale
	9.1	Sei soddisfatto della concentrazione di una materia in un solo quadrimestre	1	2	3	4			
	9.2	Sei soddisfatto della unificazione di due o più discipline in una sola	1	2	3	4			
	9.3	Sei soddisfatto dell' esperienze di compresenza di docenti di differenti discipline	1	2	3	4			
	9.4	Sei soddisfatto della aggiunta di materie non previste nel piano di studi	1	2	3	4			

0 = non so

1 = insoddisfatto

2 = poco soddisfatto

3 = soddisfatto

4 = molto soddisfatto