



SIRQ - SAPERI

Scuole in Rete per la Qualità - Rete del Marchio SAPERI Torino
Ente accreditato MIUR per la formazione
www.sirq.it www.marchiosaperi.it scudesirq@gmail.com



Marchio Collettivo Nazionale

S.A.P.E.R.I.

per la Qualità ed Eccellenza della scuola

Nelle scuole italiane dal 2006

DISCIPLINARE TECNICO

Requisiti per la concessione

REVISIONI

Rev 0 Ed 0 del 4/10/2006

Gruppo di lavoro per la qualità dell' USR Piemonte:

Graziella Ansaldi (coordinatore tecnico), Silvana Di Costanzo (coordinatore amministrat.), Silvana Mosca, Franco Rigola, Vito Infante, Anna Maria Brustia, Antonia Di Costanzo, Giuliana Priotti
Istituto con Decreto istitutivo del Direttore Generale dell' Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte prot. N. 6774/P/A20 del 2/9/2004

Progettazione: IIS " T. D' Oria" Centro Rete per la diffusione del progetto Qualità del MPI e capofila rete SIRQ

Commissione: V. Infante (coordinatore), A. Di Costanzo, R. Discanno, S. Labanti, L. Loti, P. Piazza, B. Scriva, P. Trivisonne, V. Vergnano.

Gruppo interistituzionale: Gruppo Qualità USR, Regione, Unioncamere, Unione delle province Piemontesi, ANCI, IRRE, AICQ Piemontese, Confindustria Piemonte *Istituto dal Direttore Generale USR Dott. Francesco De Sanctis*

Rev 1 Ed 1 del 18/02/2018

Gruppo di revisione:

Graziella Ansaldi, Antonia di Costanzo, Vito Infante (coordinamento), Simonetta Labanti, Virginia Vergnano, Michela Berra, Patrizia Piazza
Approvato dal Consiglio allargato SIRQ il 16/2/2018

Rev 2 Ed 2 del 27/11/2025

Gruppo di revisione:

Vito Infante (coordinamento), Simonetta Labanti, Virginia Vergnano, Patrizia Piazza della Rete SIRQ. Annalisa Frigenti, Maria Ida Chiumiento della Rete LISACA
Approvato dal CTS del Marchio SAPERI il 27/11/2025

SCUOLE CHE HANNO VALIDATO LA REV.2 DEL 2025



S.A.P.E.R.I. Marchio Collettivo Nazionale per la Qualità e l'eccellenza delle scuole

PRESENTAZIONE

Il Marchio S.A.P.E.R.I. (MS) è un progetto diffuso dalla Rete SIRQ¹ del Piemonte in collaborazione con la rete LISACA² di Salerno e Napoli. Il suo scopo principale consiste nel miglioramento della qualità dei *processi didattici e organizzativi* degli istituti scolastici di ogni ordine e grado.

Con S.A.P.E.R.I. gli istituti scolastici scelgono liberamente di verificare e migliorare la qualità dei propri processi didattici e organizzativi mediante audit tra pari incrociati (Peer review). Un *Disciplinare tecnico* riporta i requisiti di riferimento condivisi.

Seguendo le indicazioni del *Disciplinare* le scuole possono allineare i propri processi in modo coerente rispetto ai fini istituzionali e alle esigenze delle studentesse, degli studenti e delle parti interessate. Gli audit sono svolti da personale delle scuole opportunamente formato e portano a una specifica certificazione di qualità didattica: le scuole che superano gli audit esterni viene concesso l'utilizzo del Marchio S.A.P.E.R.I. secondo un *Regolamento d'uso*.

I requisiti SAPERI si riferiscono ai processi comuni a qualsiasi scuola: pertanto sono applicabili a istituti di ogni ordine e grado. L'adesione al progetto è libera e alla portata di ogni scuola.

Il progetto S.A.P.E.R.I. ha una lunga storia: i requisiti vennero definiti in seno a un gruppo interistituzionale costituito dall'USR Piemonte nel 2004. Il lavoro portò alla definizione del *Disciplinare tecnico* e alla registrazione del Marchio nel 2006. Nel 2014 la gestione del progetto e le attività di audit passarono dal Centro rete qualità dell'USR Piemonte alla Rete SIRQ, che ne era stata fin dall'inizio la principale artefice. I requisiti S.A.P.E.R.I sono stati elaborati, aggiornati e validati negli anni, coinvolgendo un crescente numero di Stakeholder, istituzioni e scuole. Per facilitare il lavoro delle scuole e degli auditor, essi sono raccolti in sei aree *interconnesse*, dalle cui iniziali deriva l'acrostico *S.A.P.E.R.I.*:

AREE DEL DISCIPLINARE TECNICO

- **S**ervizi,
- **A**pprendimenti,
- **P**ari opportunità,
- **E**tica,
- **R**icerca e aggiornamento,
- **I**ntegrazione con il territorio e le altre scuole.

I requisiti di ogni area sono a loro volta classificati in quattro fasi, corrispondenti al ciclo del miglioramento PDCA (Plan, Do, Check, Act), di Sheward-Deming.

¹ SIRQ – Scuole in rete per la qualità (www.sirq.it). Nata a Torino nel 2001 ha come obiettivo principale quello di diffondere nelle scuole i principi e gli strumenti della Qualità

² LISACA – Liberi Saperi Campani è una rete di scuole nata a Salerno collabora con SIRQ nel diffondere il Marchio SAPERI nelle scuole della Campania.

FASI:
 Organizzazione e gestione
 Fattori di qualità
 Misure
 Riesame e miglioramento

Aree e fasi sono rappresentabili in una mappa di requisiti che permette una visione globale dei processi principali delle scuole e delle loro interconnessioni.

La mappa

	Servizi	Apprendimenti	Pari opportunità	Etica	Ricerca e sperimentazione	Integrazione scuole e territorio
Organizzazione e gestione						
Fattori Q						
Misure						
Riesame e miglioramento						

Questa mappa di requisiti interconnessi descrive una scuola caratterizzata dalla centralità delle studentesse e degli studenti; da una Leadership diffusa, coinvolgente e motivante; da processi snelli e non burocratici (Lean organization) e dall'attenzione per il miglioramento continuo di tutti i processi (qualità totale). Coprendo tutte le aree delle principali attività della scuola, l'adozione del Disciplinare tecnico può essere visto come una guida per la gestione e una forma di protezione dalle responsabilità dirigenziali.

Poichè i singoli requisiti debbono essere realizzati e dimostrati con idonee evidenze durante l'audit esterno, la scuola raccontata dal Disciplinare non è un "libro dei sogni" ma la descrizione di una scuola reale e possibile.

I principi e gli strumenti della qualità sostenuti dal Marchio hanno una caratteristica che li contraddistingue. Sono un mezzo efficace per tenere sotto controllo i processi interni e migliorarli in modo continuo ma sottolineano la centralità dei riferimenti etici, sociali e ambientali all'interno del processo educativo: senza di essi la qualità scade a semplice tecnica o diventa un adempimento formale.

Sul progetto SAPERI sono stati pubblicati testi e articoli, in particolare sugli Annali della PI, su Repubblica e sulle principali riviste del settore.

www.marchiosaperi.it www.scuolesirq.it



I REQUISITI DEL MARCHIO SAPERI



1 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEGLI ISTITUTI

FASI DELLE AREE SAPERI	AREE IN CUI SONO INSERITI I REQUISITI DEL MARCHIO					
	SISTEMA DI GESTIONE E SERVIZI	APPRENDIMENTI	PARI OPPORTUNITA'	ETICA	RICERCA AGGIORN. SPERIMENTAZ.	INTEGRAZIONE CON SCUOLE E TERRITORIO
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE						

I seguenti requisiti del Marchio SAPERI si riferiscono alla fase "PLAN" del ciclo PDCA di Sheward-Deming. Essi sono suddivisi secondo le aree SAPERI (Sistema di gestione e Servizi, Apprendimenti, PO, Etica, Ricerca, Integrazione).



ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEGLI ISTITUTI

1.0 SISTEMA DI GESTIONE

1.0.1 La Direzione³ della scuola definisce la Missione, la Visione, gli Obiettivi della qualità e le Linee di Indirizzo dell'Istituto.

1.0.2 Attribuisce gli incarichi⁴ tenendo conto delle competenze necessarie per la gestione dei diversi processi.

1.0.3 Definisce per ogni posizione organizzativa compiti e obiettivi, dipendenza funzionale e modalità di collaborazione con il Responsabile Qualità (RSGQ) per la raccolta e l'analisi dei dati.

1.0.4 Assicura la formazione e stabilisce con criteri trasparenti il sistema premiante.

1.0.5 Pianifica le riunioni degli OOCC e i relativi ordini del giorno definendo il calendario degli incontri con le famiglie per la presentazione delle attività programmate e dei criteri di valutazione.

1.0.6 Pianifica le attività di monitoraggio e di controllo dei processi didattici e organizzativi nonché le date e gli ordini del giorno dei riesami con lo staff.

1.0.7 La Direzione incarica una commissione di esperti, coordinati da un responsabile (RSGQ), per l'organizzazione degli audit interni ed esterni. La commissione definisce gli indicatori da monitorare, le modalità di raccolta e analisi dei dati e mantiene aggiornata la documentazione del sistema di gestione qualità: procedure, istruzioni, moduli, dati del monitoraggio dei processi e delle indagini di gradimento con le relative analisi. La documentazione per la qualità è resa facilmente rintracciabile.

1.0.8 Le comunicazioni interne ed esterne (nomine, circolari, disposizioni, regolamenti, dati statistici) sono redatte in modo comprensibile e messe a disposizione dei genitori, del personale e delle parti interessate.

1.0.9 La Direzione pianifica le date dei riesami indicando argomenti da trattare e partecipanti agli incontri.

1.0.10 Infrastrutture e laboratori: La Direzione nomina un responsabile per ogni laboratorio con il compito di fissare i turni di utilizzo e la registrazione delle presenze. Il responsabile controlla che gli orari vengano affissi e che il laboratorio venga utilizzato da tutte le classi.

Periodicamente effettua la taratura e il controllo degli strumenti di misura per mantenerne la funzionalità all'uso e collauda il materiale acquistato, in collaborazione con la commissione collaudo della scuola. Tali operazioni sono registrate.

1.0.11 Gestione Fornitori: La direzione individua un responsabile per la selezione dei fornitori e per la stipula dei contratti. Mantiene aggiornato un database di fornitori adeguato alle proprie esigenze attribuendo ad essi una valutazione in base a criteri trasparenti di efficacia ed efficienza.

1.1 SERVIZI

1.1.1 Il Direttore dei servizi generali e amministrativi (DSGA) definisce, secondo le direttive del dirigente, incarichi, incentivi, orari, carichi di lavoro e modalità operative per lo svolgimento dei servizi.

³ La direzione comprende il dirigente scolastico, i collaboratori, il DSGA e tutte le persone che all'interno dell'istituto hanno incarichi di coordinamento

⁴ L'istituto definisce per ogni nomina, singolarmente o su prospetto riassuntivo (funzionigramma, organigramma, matrice delle responsabilità, ecc.), compiti e obiettivi in termini di autorità e responsabilità principali. Vengono anche attribuite responsabilità secondarie per eventuali sostituzioni.

Collaborano con il direttore i coordinatori amministrativi di area individuati per la didattica, la comunicazione, la gestione giuridica ed economica del personale, e il bilancio.

L'ufficio opera con procedure ed istruzioni interfunzionali interne tra i vari settori.

Gli uffici di Segreteria definiscono un orario di apertura al pubblico, mattina e pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

1.1.2 Servizi ausiliari: La direzione incarica uno o più responsabili per il coordinamento dei servizi ATA. Per ogni incarico sono definiti gli obiettivi e le modalità operative. Il DSGA si assicura che i carichi di lavoro e gli orari del servizio siano attribuiti in modo equilibrato e che tutto il personale abbia le competenze necessarie per lo svolgimento dei compiti e il contatto con le allieve, gli allievi allievi e il pubblico.

1.2 APPRENDIMENTI

Il processo di insegnamento-apprendimento è un processo didattico-pedagogico che ricade solo in parte sotto il diretto controllo della scuola, in quanto l'apprendimento è frutto di un concorso di eventi che dipendono anche dagli allievi e delle allieve e dal relativo contesto socio-economico ed ambientale.

1.2.1 La Direzione Pianifica a inizio anno le riunioni degli OOCC e gli incontri con le famiglie; definisce gli ordini del giorno; attribuisce gli incarichi ai coordinatori e alle coordinatrici dei CC/CI, dei dipartimenti e dei progetti. Definisce per ogni incarico obiettivi, modalità operative e dipendenza funzionale.

1.2.3 Le modalità e i tempi per il passaggio dei dati alla Commissione Qualità vengono pianificati in modo da permettere lo svolgimento successivo dei Riesami della Direzione.

1.3 PARI OPPORTUNITA

La scuola ha il compito di coordinare e monitorare le azioni per sostenere e sviluppare una cultura delle Pari opportunità di genere, sociali, culturali, di provenienza, lingua e religione.

1.3.1 La scuola attribuisce a uno o più docenti l'incarico di coordinare le iniziative didattiche e formative previste per le P.O. nel piano dell'offerta formativa. Nella nomina sono indicate le modalità di collaborazione con i coordinatori dei CC/CI, i dipartimenti e la Commissione qualità e i criteri per l'analisi dei dati.

1.3.2 La Direzione inserisce negli ODG delle convocazioni il tema delle Pari opportunità.

1.4 ETICA E RESPONSABILITA' SOCIALE

L'educazione comporta la trasmissione di valori in tutti i processi di insegnamento-apprendimento.

1.4.1 L'istituto promuove al proprio interno regolamenti, codici di condotta e progetti didattici in grado di orientare il comportamento del personale, delle studentesse e degli studenti al rispetto dei principi costituzionali, della legalità, della sostenibilità, della sicurezza e della responsabilità sociale.

1.4.2 La Direzione nomina un docente responsabile del monitoraggio dell'andamento disciplinare e delle indagini di gradimento delle classi. I dati confluiscono nel riesame della Direzione.

1.5 RICERCA, AGGIORNAMENTO, SPERIMENTAZIONE

1.5.1 Per ognuna di queste aree vengono attribuiti, a seconda delle esigenze d'istituto, specifici incarichi con relative responsabilità e autorità. A inizio d'anno viene definito il piano annuale di aggiornamento

1.5.2 Importante l'istituzione di un data base interno con la registrazione delle competenze formali, informali e non formali del personale, da utilizzare per migliorare il servizio e per la formazione interna.

1.5.3 I componenti della Commissione Qualità devono avere le competenze necessarie per lo svolgimento del compito e, se necessario, saranno pianificati corsi di formazione per lo svolgimento del compito.

1.6 INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO E LE SCUOLE

1.6.1. L'istituto pianifica incontri con tutte le parti interessate esterne alla scuola che possono contribuire allo svolgimento di progetti comuni e per l'acquisizione di risorse professionali e materiali: aziende, EELL, ASL, organizzazioni pubbliche e private. L'istituto pianifica inoltre la partecipazione a reti di scuole su temi specifici (p.e.: qualità, sicurezza, disabilità, comportamenti problematici, sperimentazioni, formazione del personale...).

1.6.2 L'istituto incarica un'apposita commissione coordinata da uno o più responsabili per le relazioni esterne.

 <h2 style="text-align: center;">2 FATTORI DI QUALITA'</h2>						
FASI DELLE AREE SAPERI	AREE IN CUI SONO INSERITI I REQUISITI DEL MARCHIO					
	SISTEMA DI	APPRENDIMENTI	PARI OPP	ETICA	RICERCA AGGIORN.	INTEGRAZIONE 47
ORGANIZZAZIONE						
FATTORI DI QUALITA'						

I seguenti **Fattori di qualità** del Marchio SAPERI si riferiscono alla fase della realizzazione (fase "DO") del ciclo PDCA di Sheward-Deming. I fattori sono suddivisi secondo le aree SAPERI (**S**istema di gestione e Servizi, **A**pprendimenti, **P**O, **E**tica, **R**icerca, **I**ntegrazione).

Essi descrivono una scuola con una leadership diffusa, un'impostazione dei processi snella e non burocratica (Lean school) e non burocratica, un orientamento alle Pari opportunità e all'inclusione di tutti gli allievi.

FATTORI DI QUALITA'

2.0 SISTEMA DI GESTIONE

2.0.1 Gli obiettivi della Qualità dell'istituto devono essere portati a conoscenza degli OOC e delle Parti interessate. Devono essere previsti indicatori, valori attesi e modalità di raccolta ed analisi dei dati, sia didattici e organizzativi che di gradimento da parte delle studentesse e degli studenti, delle famiglie e dei docenti.

2.0.2 Nella gestione delle risorse umane sono fattori di qualità:

- la trasparenza nell'attribuzione degli incarichi e degli incentivi da parte della direzione
- la definizione per ogni incarico di obiettivi misurabili o osservabili
- la gestione delle comunicazioni interne anche attraverso le nuove tecnologie
- la tenuta di un database con le competenze curriculari ed extracurriculari del personale

2.0.3 La formazione e l'aggiornamento del personale deve tenere conto principalmente delle necessità legate al miglioramento della didattica e della gestione organizzativa.

2.1 SERVIZI

2.1.1 L'ufficio di segreteria opera con procedure e/o istruzioni interfunzionali interne ai vari settori. Nella gestione quotidiana delle attività legate ai servizi si evidenziano i seguenti fattori di qualità⁵:

- **1. accessibilità**
 - Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, mattina e pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
 - La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto, telefonico o via e-mail.
 - I tempi d'attesa per certificati, iscrizioni, informazioni, consegna documentazione, diritto d'accesso rispettano la Carta dei servizi.

2. empatia, cortesia e professionalità

2.1.2 L'Istituto assicura spazi nelle aree d'accesso del pubblico per l'informazione; in particolare sono predisposti:

- orari degli uffici, orario delle lezioni; organigramma, incarichi
- bacheca sindacale, bacheca degli studenti, bacheca dei genitori
- regolamenti
- carta dei servizi

⁵ Possibili evidenze: questionari, orari segreteria, assenza di reclami, presenza di istruzioni, funzionigramma. Corsi di formazione interni per il personale

- politica per la qualità
- risultati dei controlli di qualità
- cassetta dei reclami (o strumento equivalente)

2.1.2 La scuola assicura con specifiche istruzioni i servizi di vigilanza sugli allievi; il rispetto delle condizioni di sicurezza, igiene ed abitabilità; le collaborazioni per l'utilizzo delle attrezzature e dei laboratori.

2.1.3 Le apparecchiature sono mantenute idonee all'uso senza interruzioni dovute a cause prevedibili e rimovibili con azioni preventive. I laboratori sono utilizzati da tutte le classi con modalità e tempi definiti dal dipartimento. Le necessità di utilizzo da parte di altri dipartimenti sono pianificate dal responsabile del laboratorio.

2.1.7 Per le infrastrutture sono fattori di qualità:

- Numero, dimensione (cubatura e capienza), arredi di aule e laboratori
- ore di utilizzazione settimanale per attività curricolari ed extracurricolari
- orario settimanale di apertura delle biblioteche in rapporto alle esigenze didattiche
- Assenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori o montacarichi
- Esistenza di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.)

2.1.8 I fattori di qualità per la gestione delle risorse finanziarie sono:

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

2.1.9 Per quanto riguarda i fornitori, sono fattori di qualità:

- la capacità di fornire prodotti/servizi di qualità al costo più conveniente
- la tempestività nelle forniture
- le relazioni di reciproco vantaggio per lo sviluppo di progetti comuni
- la competenza
- la prontezza nella risposta

2.2 APPRENDIMENTI

Il processo di insegnamento-apprendimento è un processo sotto il diretto controllo della scuola relativamente agli aspetti che hanno a che fare con la progettazione, la pianificazione e l'erogazione dell'insegnamento. Il processo d'insegnamento tiene conto dei bisogni formativi ed educativi rilevati di ogni singolo allievo/a ed è caratterizzato dalla personalizzazione degli interventi.

2.2.1 I dipartimenti/ambiti concordano i programmi essenziali per ogni anno di corso; gli strumenti, i criteri e i tempi delle valutazioni; il numero e la tipologie delle prove formative e sommative da fare effettuare nell'anno e i termini per la consegna degli elaborati corretti agli studenti.

2.2.2 I Consigli di intersezione/interclasse/classe elaborano, approvano e attuano la programmazione didattica, proposta dai dipartimenti/ambiti

I dipartimenti/ambiti e i CC sottopongono la programmazione a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, sulla base degli esiti ottenuti, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

2.2.3 I genitori ricevono informazioni dettagliate sulle situazioni anomale quali ritardi ricorrenti, compiti non presentati, carenze nello studio, assenze non giustificate.

I genitori possono visionare gli elaborati e le relative correzioni e conoscono i criteri di valutazione delle prove formative e sommative.

Alle studentesse e agli studenti vengono fornite indicazioni utili per il recupero individuale.

Tutte le parti interessate possono conoscere gli obiettivi della scuola, i piani e i programmi, i progetti, ed esprimere pareri, proposte o suggerimenti

2.2.4 La scuola pianifica e realizza la continuità orizzontale tra le stesse materie nello stesso anno di corso e

verticale per la stessa materia negli anni successivi.

2.2.5 I criteri di valutazione sono condivisi e concordati nei dipartimenti/ambiti e CC..

Le metodologie e gli approcci di insegnamento diversificati sono elaborati sulla base dei bisogni formativi rilevati.

2.2.6 La scuola è attenta ai compiti e allo studio a casa per rispettare il giusto equilibrio tra il tempo da dedicare allo studio e il tempo libero e tiene conto della distribuzione dei compiti in classe e delle interrogazioni nell'arco della settimana

2.2.7 La scuola attiva una piattaforma FAD (per la formazione a distanza) per permettere ai ragazzi/e che non possono frequentare di recuperare le lezioni perse.

2.3 PARI OPPORTUNITA'

L'Istituto realizza iniziative positive per favorire le Pari opportunità e valorizza le diversità.

2.3.1 Sono fattori di qualità:

- la diffusione dei principi di eguaglianza all'interno dei regolamenti della scuola e delle classi
- la partecipazione di studentesse e studenti alle attività e alla vita della scuola senza esclusioni di genere o condizione economica o di provenienza.
- L'attribuzione di borse di studio e sussidi, a seconda delle necessità, per garantire il diritto allo studio
- le azioni di recupero didattico e quelle di supporto psicologico
- le azioni preventive del burning out e di mobbing nei confronti del personale
- la rilevazione dei prerequisiti e la realizzazione di azioni di compensazione
- la progettazione di percorsi differenziati per raggiungere gli obiettivi stabiliti
- le attività di orientamento in ingresso, durante il percorso formativo e in uscita
- gli interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica
- l'impegno a favorire le attività extrascolastiche
- l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico
- l'apertura della scuola nelle ore pomeridiane

2.4 ETICA E RESPONSABILITA' SOCIALE

La scuola accetta di autovalutarsi e farsi valutare dall'esterno rinunciando all'autoreferenzialità per dare un senso più alto alla propria Mission e non fare scadere la propria azione a livello della semplice tecnica.

2.4.1 L' istituto definisce la propria missione, visione e valori di riferimento in appositi documenti, quali il POF, la Carta dei servizi e il regolamento interno, e svolge iniziative pianificate per diffonderne la conoscenza.

2.4.2 I leader della scuola promuovono un clima di reciproco rispetto e fiducia e creano le condizioni di lavoro più favorevoli definendo carichi di lavoro e orari di servizio equilibrati e condivisi.

2.4.3 La scuola interpreta la propria funzione educativa ponendo al centro dell'attività di programmazione i bisogni e le esigenze rilevati delle studentesse e degli studenti.

-Definisce criteri di valutazione univoci per gli apprendimenti e per il comportamento.

-Nella predisposizione e nello svolgimento dei piani programmatici l'IS dimostra attenzione per i principi deontologici, la salute e la sicurezza, l'impatto ambientale, la conservazione delle risorse energetiche e i riflessi delle proprie attività sulla società in genere, e difende gli interessi della comunità territoriale.

2.4.4 Nell'orario delle lezioni viene prevista la possibilità di articolare il gruppo classe secondo le esigenze di una didattica personalizzata dal punto di vista metodologico.

2.4.5 A studentesse e studenti devono essere presentati gli obiettivi delle attività e i criteri di valutazione. Devono essere previsti momenti di autovalutazione dei propri risultati e del proprio percorso formativo.

2.4.6 Nessun allievo deve essere escluso dalle attività per motivi economici.

2.5 RICERCA AGGIORNAMENTO SPERIMENTAZIONE

Sono fattori di qualità:

- lo sviluppo di piani di aggiornamento basati sui bisogni presenti e futuri dell'IS
- le collaborazioni a progetti con gli altri Istituti con le parti interessate, i partner e le istituzioni
- l' utilizzo dell' intelligenza artificiale nella didattica e nelle attività di formazione
- la partecipazione come esperti a convegni e iniziative professionali e didattiche
- la pubblicazione di articoli, testi e contributi sulle riviste del settore

2.6 INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO E LE SCUOLE

L' istituto individua gli stakeholder di riferimento territoriali per collaborazioni di reciproco interesse.

2.6.1 Sono fattori di qualità:

- gli accordi, i progetti e le attività condivise,
- il numero di reti con altri Istituti e il loro impatto sul servizio,
- l' acquisizione di idee e risorse,
- le attività di raccordo con le scuole dell'ordine precedente e successivo.
- la comunicazione attraverso report annuali, conferenze, pubblicazioni e gestione siti web
- # supporto alle attività locali sociali (terzo mondo, svantaggio...)
- lo sviluppo di piani per l'educazione di genere, stradale, ambientale
- lo sviluppo di piani per l'educazione permanente e ricorrente
- l'offerta di corsi, conferenze, manifestazioni culturali e artistiche al territorio
- la messa a disposizione di spazi e strutture

 3 MISURE, MONITORAGGI E CONTROLLO DEI PROCESSI						
FASI DELLE AREE SAPERI	AREE IN CUI SONO INSERITI I REQUISITI DEL MARCHIO					
	SERVIZI	APPRENDIMENTI	PARI OPPORT.	ETICA	RICERCA AGGIORN.	INTEGRAZIONE
MISURE E MONITORAGGI						

*I seguenti requisiti del Marchio SAPERI si riferiscono alla fase "CHECK del ciclo PDCA di Sheward-Deming. Anche quest'area è declinata secondo le aree SAPERI (**S**istema di gestione e Servizi, **A**pprendimenti, **P**O, **E**tica, **R**icerca, **I**ntegrazione).*



MISURE, MONITORAGGI E CONTROLLO DEI PROCESSI

3.1 SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' E SERVIZI

3.0.1 La Direzione definisce, in collaborazione con i coordinatori dei CC/CI e dei componenti della Commissione qualità:

- le modalità di monitoraggio degli obiettivi di qualità stabiliti nella Politica, gli indicatori dei processi S.A.P.E.R.I , i risultati attesi e gli standard;
- le modalità per la raccolta dei dati di gradimento da parte delle studentesse, degli studenti e delle parti interessate. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione periodica mediante questionari validati di percezione, clima e gradimento rivolti al personale, ai genitori e a studenti e studentesse.

3.0.2 I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici, relazionali ed amministrativi del servizio, a seconda delle parti interessate. Prevedono nelle risposte una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

L'analisi dei dati viene effettuata dalla Commissione qualità e i risultati sono messi a disposizione della Direzione per il riesame.

3.0.3 Per quanto riguarda la gestione del personale, misure, monitoraggi e indagini sono indirizzati a verificare, con opportuni indicatori:

- il gradimento del personale
- il raggiungimento degli obiettivi fissati
- il grado di soddisfazione delle Parti interessate
- il numero dei reclami ricevuti e trattati

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

3.0.4 Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio di istituto/circolo una relazione analitica sui reclami e sui provvedimenti adottati.

3.0.5 Servizi ausiliari

Il servizio ausiliario viene monitorato con periodicità definita, per quanto riguarda l'efficacia del servizio, la collaborazione tra colleghi, con i docenti e le famiglie, i rapporti con gli allievi.

Il parere sull'organizzazione e sulla gestione del servizio da parte del personale e delle Parti interessate viene monitorato con colloqui diretti e questionari.

3.0.6 Gestione laboratori

Il responsabile dei laboratori effettua controlli e monitoraggi sulla gestione dei laboratori utilizzando i seguenti indicatori:

- il tempo medio settimanale di utilizzo dei laboratori
- i tempi di interruzione dovuti ai disagi
- l'entità degli acquisti in rapporto all'anno precedente

3.0.7 Fornitori: La valutazione dei fornitori comprende i seguenti criteri:

- la valutazione di credenziali ed esperienze pregresse,
- l'analisi della qualità dei materiali, prezzo, modalità di consegna e capacità di risposta,

- la tempestività delle consegne
- il rapporto costo-benefici.
- La facilità del contatto
- la capacità di fornire assistenza,

3.2 APPRENDIMENTI

3.2.1 Vengono monitorati:

- i risultati degli apprendimenti nelle varie classi confrontati con gli anni precedenti e con i dati INVALSI.
- gli indici di dispersione, l'indice dei debiti recuperati in rapporto ai debiti totali, il rapporto degli esiti occupazionali sul numero dei diplomati, la riuscita nell'ordine di scuola successivo rispetto agli iscritti.
- i risultati delle varie forme preventive dell'insuccesso scolastico.
- Le rilevazioni sulle attese e il gradimento delle studentesse e degli studenti.

3.2.3 L'istituto definisce le modalità per la valutazione diagnostica, formativa e sommativa degli apprendimenti disciplinari e trasversali. Definisce il livello dei risultati attesi e, in caso di esiti inferiori attiva interventi correttivi.

3.3 PARI OPPORTUNITA' ED ETICA

3.3.1 L'istituto effettua monitoraggi sul:

- numero di iniziative e di progetti realizzati per le P.O.
- numero di interventi di modifiche programmatiche in itinere nei CC/CI per adattare i percorsi alle esigenze dei singoli studenti e studentesse
- numero dei partecipanti coinvolti nelle iniziative di recupero/potenziamento
- rispetto alla totalità della popolazione

3.3.2 I dati statistici riferiti al gradimento da parte di allievi e allieve, del personale e delle famiglie sono analizzati disaggregando i dati in ragione del genere e di altri (eventuali) fattori discriminativi.

3.4 RICERCA AGGIORNAMENTO SPERIMENTAZIONE

3.4.1 Sono misure di performance:

- numero di progetti realizzati
- numero dei partecipanti coinvolti rispetto al totale

3.4.2 La direzione effettua monitoraggi:

- sull'efficacia e sul gradimento dei diversi corsi,
- sull'andamento delle sperimentazioni e delle innovazioni,

3.5 INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO E, LE ALTRE SCUOLE

Sono misure di performance:

- il numero e la tipologia dei progetti condivisi,
- la presenza sui media locali
- la quantità e la qualità delle risorse acquisite
- i contributi economici e professionali delle famiglie
- i rapporti con reti di scuole
- rapporti in ottica continuità con le scuole dell'ordine precedente e successivo per la continuità del curriculum e per l'orientamento.
- conferma degli accordi negli anni

4 RIESAME E MIGLIORAMENTO						
FASI DELLE AREE SAPERI	AREE IN CUI SONO INSERITI I REQUISITI DEL MARCHIO					
	SERVIZI	APPRENDIMENTI	PARI OPPORTUNITA'	ETICA	RICERCA AGGIORN. S	INTEGRAZIONE
ORGANIZZAZIONE						
FATTORI DI QUALITA'						
MISURE						
RIESAME E MIGLIORAM						

I seguenti requisiti del Riesame e miglioramento del Marchio SAPERI si riferiscono alla fase ACT del ciclo PDCA di Deming.



IL RIESAME E IL MIGLIORAMENTO

4.0 SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

4.0.1 La Direzione effettua periodicamente il riesame del sistema di gestione qualità analizzando i risultati raggiunti nelle aree S.A.P.E.R.I. in base alle evidenze fornite dalla Commissione qualità su:

- il clima interno alla scuola e alle classi
- l'efficacia della comunicazione interna ed esterna
- il raggiungimento degli obiettivi della qualità
- l'andamento didattico e disciplinare delle classi
- la soddisfazione di tutte le parti interessate (indagine di gradimento)

4.0.2 Il riesame viene verbalizzato e le conclusioni sono a conoscenza degli OOCC competenti.

4.0.3 Il riesame deve avere un impatto verificabile sul miglioramento delle prestazioni dell'istituto: in caso di risultati distanti da quelli attesi sono individuate e analizzate le cause nei processi carenti delle varie aree S.A.P.E.R.I. allo scopo di pianificare azioni di miglioramento secondo il ciclo PDCA di Sheward-Deming.

4.0.4 Sistema di gestione qualità

La Direzione verifica periodicamente la documentazione del SGQ, per valutarne l'efficacia e l'efficienza e per individuare eventuali modifiche per il suo miglioramento.

4.1 SERVIZI

4.1.1 Il riesame dei servizi si compone di elementi chiave:

- valutazione delle prestazioni da parte del personale
- analisi dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati
- raccolta e analisi delle opinioni del personale e degli utenti sul servizio

4.1.2 Segreteria

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

4.1.3 Gestione del personale

Il sistema di gestione delle risorse umane è riesaminato in seno allo staff e con la RSU almeno una volta l'anno. Le basi per il miglioramento sono: il controllo dei processi e i risultati delle indagini di gradimento delle parti interessate/utenza.

4.1.4 Fornitori

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

4.2 APPRENDIMENTI

4.2.1 La scuola riesamina due volte l'anno l'andamento del Piano dell'Offerta Formativa (inclusa la missione e la visione dell'istituto e gli obiettivi per la qualità). Nel riesame, l'IS valuta:

- il clima e la soddisfazione di tutte le parti interessate
- la comunicazione interna ed esterna
- gli esiti delle azioni preventive e correttive in campo organizzativo e didattico
- I risultati scolastici per anno e per classi e quelli delle prove INVALSI

4.2.2 Il dirigente e lo staff identificano i processi/servizi da migliorare sulla base del riesame.

4.2.3 Le proposte di miglioramento possono includere:

- piani di aggiornamento professionale
- modifiche dell'orario, delle attività e delle metodologie
- iniziative di innovazione e sperimentazioni, promosse anche con il confronto con gli altri istituti.

4.3 PARI OPPORTUNITA'

4.3.1 Sono input per il riesame:

- i progetti realizzati rispetto a quelli previsti
- il numero di iniziative a favore delle P.O.
- il gradimento da parte dei destinatari dei corsi e delle attività svolte
- le iniziative di istituti del proprio grado di istruzione.

4.4 ETICA E RENDICONTAZIONE SOCIALE

4.4.1 Sono input per il riesame:

- i risultati delle indagini di gradimento nei confronti di studenti, studentesse e parti interessate
- le sanzioni erogate
- il numero delle conciliazioni
- il numero dei reclami trattati

4.4 RICERCA AGGIORNAMENTO SPERIMENTAZIONE

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

4.5 INTEGRAZIONE CON IL TERRITORI E CON LE SCUOLE

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

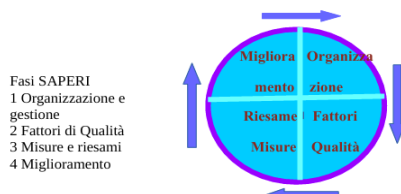
- le relazioni con i partner chiave e strategici (altre scuole, EELL, aziende):
- le relazioni con i cittadini/clienti e con le parti interessate:
- l'impatto sociale dell'attività dell'IS.

AUDITOR

Persone aventi le competenze per svolgere audit secondo uno standard (SPERI, ISO, EFQM, CAF, INVALSI). Si distinguono in A. interni se svolgono autovalutazioni interne per conto degli istituti o A. esterni se svolgono audit per conto delle parti interessate (parte II) o di parte terza (soggetti terzi quali SIRQ, LISACA, ecc).

CICLO DI SHEWARD-DEMING

E' suddiviso in quattro fasi ed è finalizzato a realizzare il miglioramento: Plan, Do, Check, Act. Le fasi del Disciplinare SAPERI ricalcano il ciclo di Sheward-Deming:



CUSTOMER SATISFACTION INDAGINI

Verifica della soddisfazione dei destinatari e delle destinatarie del servizio scolastico e delle parti interessate attraverso indagini di gradimento rispetto al servizio erogato. Le indagini possono essere qualitative e quantitative.

DIREZIONE

Per un Istituto scolastico la Direzione comprende diverse figure: il/la Dirigente all'interno dei diversi OOCC, lo staff di direzione, il direttore dei servizi amministrativi (DSGA) e altri componenti responsabili dell'istituto.

DOCUMENTAZIONE SISTEMA QUALITA'

Gli elementi chiave che normalmente compongono la documentazione di un SGQ sono:

1. Politica della qualità: obiettivi strategici e orientamenti generali.
2. Ruoli e responsabilità nella gestione della qualità.
3. Procedure Operative, istruzioni, moduli
4. Piani della Qualità
5. Progetti
6. Procedure
7. Istruzioni
8. Moduli
5. Registre

INDICATORI

Un indicatore è una misura o un parametro che fornisce informazioni essenziali su un determinato aspetto dell'organizzazione. Essi vengono utilizzati per misurare, valutare, prendere decisioni per migliorare processi ed esiti didattici ed organizzativi di un istituto.

Tipi di Indicatori

indicatori di efficienza: misurano come le risorse sono utilizzate (tempi di lavoro, costi, materiali e sussidi)

indicatori di efficacia: per valutare il raggiungimento degli obiettivi delle diverse aree SAPERI

Indicatori di soddisfazione (customer satisfaction): delle studentesse, degli studenti e delle parti interessate

Indicatori di processo: vengono utilizzati per il monitoraggio in itinere dei processi.

Come si scelgono e si utilizzano:

- 1 Si definiscono in modo che siano pertinenti agli obiettivi dell'organizzazione
- 2 Si fissano standard, soglie e targhet
- 3 Si effettua la raccolta dati
- 4 Si analizzano i dati per avviare azioni di miglioramento

Alcuni accorgimenti:

- 1 mantenere la semplicità - Gli indicatori complessi non vengono utilizzati
- 2 misurare solo ciò su cui si può agire
- 3 definire una responsabilità chiara - Ogni indicatore deve avere un responsabile
- 4 Non tutti gli indicatori valgono lo sforzo
- 5 Le scuole non dovrebbero superare i 30 indicatori

MIGLIORAMENTO

Il miglioramento dei risultati di una scuola è un obiettivo complesso che richiede una visione e un approccio sistemico e che coinvolge tutti i processi in un'ottica di qualità totale.

Tra gli elementi che contribuiscono al miglioramento:

- 5.0.0. Una Leadership Scolastica in grado di guidare e motivare il personale e gli studenti.
- 5.0.1. Formazione degli Insegnanti: Investire nella formazione continua degli insegnanti per aggiornare le loro competenze pedagogiche e didattiche.
- 5.0.2. Curriculum d'istituto verticale e orizzontale concordato a livello di dipartimenti
- 5.0.3. Supporto agli Studenti: Implementare programmi di tutoraggio e supporto individuale per tutti gli studenti in difficoltà. Offrire risorse aggiuntive come lezioni di recupero o sessioni di studio.
- 5.0.4. Coinvolgimento delle Famiglie per creare un ambiente di collaborazione interno alla scuola
- 5.0.5. Stabilire sistemi di valutazione chiari e condivisi
- 5.0.7e Fornire feedback costruttivo agli studenti. Utilizzare le valutazioni per identificare aree di miglioramento e misurare i progressi.
- 5.0.6. Creare un ambiente scolastico inclusivo e sicuro dove gli studenti si sentano valorizzati e rispettati. Promuovere il benessere sociale ed emotivo.
- 5.0.7. Utilizzo della Tecnologia: Integrare la tecnologia nella didattica per rendere l'apprendimento più interattivo e accessibile.
- 5.0.8. Collaborazione tra Istituti: Favorire la collaborazione e lo scambio di buone pratiche tra scuole diverse.
- 5.0.9. Monitorare e analizzare con indicatori i progressi rispetto agli obiettivi prefissati.

MISURE

Le *misure di prestazione* sono indicatori utilizzati per valutare l'efficacia e l'efficienza di un'organizzazione, di un processo o di un'attività specifica.

L'analisi dei risultati di queste misure (riesame della Direzione) fornisce informazioni per il miglioramento continuo.

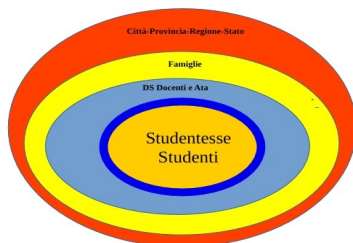
OOCC/CC/CI:Organi collegiali/Consigli di classe/Consigli di interclasse

PARTI INTERESSATE

Le parti interessate sono individui, istituzioni o soggetti del territorio che hanno un interesse nei confronti della scuola.

Sono parti interessate, ad esempio: il personale che lavora per l'organizzazione, i fornitori, le persone che forniscono beni o servizi all'organizzazione, i dipendenti, i gruppi locali o le comunità.

SISTEMA CLIENTE E PARTI INTERESSATE



POLITICA PER LA QUALITÀ

La *politica per la qualità* è un insieme di principi e linee guida adottate da un'organizzazione per garantire che i suoi prodotti o servizi soddisfino determinati standard di qualità e le attese e i bisogni delle parti interessate.

PRINCIPI PER LA QUALITA'

I

principi per la qualità sono linee guida fondamentali che aiutano le organizzazioni a migliorare i loro processi, prodotti e servizi. Ecco alcuni dei principi chiave per la qualità:

1. *Centralità delle studentesse e degli studenti*
2. *Leadership*
3. *Coinvolgimento del personale:*
4. *Approccio per processi*
5. *Miglioramento continuo:*
6. *Decisioni basate su dati di fatto*
7. *Relazioni reciprocamente vantaggiose con le scuole, le parti interessate e il territorio*
8. *Approccio sistemico alla gestione.*

PTOF: Piano triennale dell'offerta formativa

RESPONSABILE Sistema gestione qualità (RSGQ)

E' una figura professionale che si occupa del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) all'interno di un'organizzazione, fondamentale per garantire che i processi interni siano conformi agli standard di qualità stabiliti e l'organizzazione riesca a soddisfare le aspettative e a migliorare continuamente i propri processi.

REQUISITO

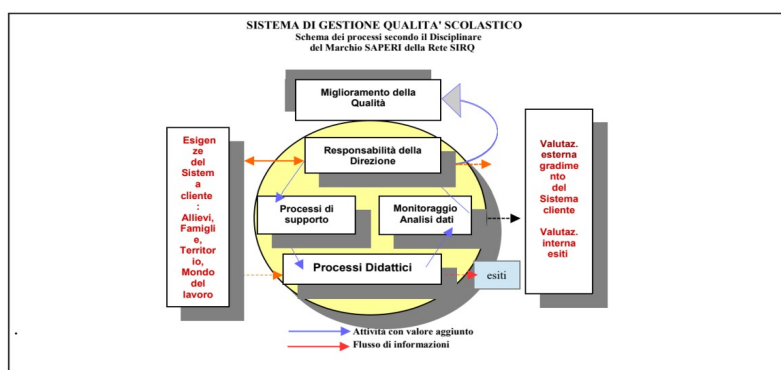
E' l'insieme di condizioni, caratteristiche, specifiche che caratterizzano una attività o un processo.

RIESAME

Il *riesame della direzione* è un processo fondamentale all'interno di un sistema di gestione, volto a valutare l'efficacia del sistema e a garantire che sia allineato con gli obiettivi strategici dell'organizzazione.

Il riesame si compone di elementi chiave:

1. valutazione delle performance
Analisi dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati, esaminando dati e indicatori di performance.
 2. risultati di audit interni ed esterni, identificando eventuali non conformità e aree di miglioramento.
 3. Feedback dei clienti: raccolta e analisi delle opinioni dei clienti utenti per valutare la soddisfazione e identificare aree di miglioramento.
 4. Opportunità di miglioramento.
 5. Rischi e opportunità attraverso l'identificazione di rischi e opportunità che possono influenzare il raggiungimento degli obiettivi.
 6. Aggiornamenti normativi e di contesto.
 7. Pianificazione delle azioni concrete da intraprendere per affrontare le aree di miglioramento identificate e per raggiungere gli obiettivi futuri.
 8. Documentazione delle decisioni prese e follow-up per monitorare l'attuazione delle azioni concordate.
- Il riesame della direzione dovrebbe avvenire con una frequenza prestabilita (ad esempio, annualmente o semestralmente) e coinvolgere i membri chiave della direzione e, quando necessario, altre parti interessate. Questo processo è cruciale per garantire la continua adattabilità e miglioramento del sistema di gestione. *Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)*: si riferisce a un insieme di procedure e processi per garantire che i prodotti e i servizi soddisfino determinati standard di qualità.



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