

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro					Pagina 1 di 11
	ML 1-02 Verbale					Versione 20.09.04

<b>1</b>	<b>Data</b>	28.10.2009	<b>Luogo</b>	IPSSCTS "G.Pessina" Como	<b>Anno scolastico</b>	2008/ 2009	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>
----------	-------------	------------	--------------	-----------------------------	------------------------	------------	--------------------------------

<b>Presenti</b>	Palmucci (DS) Scauzillo (DSGA ) Pavoni (RGQ Pellegrini (RSI e Secondo Collaboratore) ) Porciani (RePOF per a.s. 2008-2009)			<b>Assenti giustificati</b>	Nessuno
-----------------	--	--	--	-----------------------------	---------

<b>Distribuzione</b>	Partecipanti, Sala docenti, bacheca qualità delle tre sedi. Pubblicato rapporto integrale su sito web (in formato pdf) e sintesi sul Notiziario "Pessina Informa" (Prevista uscita sul numero di Dicembre 2009).					
----------------------	--	--	--	--	--	--

<b>2</b>	<b>Tema n.1</b>	<b>Attualità della politica della qualità</b>			
<b>Considerazioni / Proposte</b>			<b>Decisioni</b>	<b>Resp.</b>	<b>Termine</b>

<p>La politica della qualità attualmente rimane valida anche per l'anno scolastico 2009-2010 con un'integrazione per quanto concerne:</p> <p>1) lo sviluppo e il potenziamento delle attività di orientamento alla luce della riforma dell'istruzione professionale e conseguente attivazione dei nuovi indirizzi di studio</p> <p>2) lo sviluppo e il potenziamento dei laboratori informatici</p> <p>3) l'ampliamento dell'offerta formativa: istituzione di commissioni di lavoro per i nuovi profili nazionali (una per indirizzo aziendale ed uno per indirizzo sociale) e per i corsi di qualifica regionali</p>			<p>1) Le azioni di orientamento sono state pianificate in apposite riunioni (vedi <b>ML 1-08</b> allegato). Affidamento incarico a commissione nominata dal CD</p> <p>2) sono previsti il rinnovo delle attrezzature del Laboratorio n. 1 della sede di Camerlata e del Laboratorio n.1 della sede di Como e l'implementazione di aule speciali per alunni e docenti nella Sede Centrale</p> <p>3) Proseguono l'indirizzo Operatore Commerciale (1K, 2K e 3K) e il Progetto Alternanza Scuola Lavoro</p>	<p>DS ReOr</p> <p>RSI Pellegrini</p> <p>CdC Commissioni di lavoro</p>	<p>Novembre 2009- Gennaio 2010</p> <p>31.12.2009</p> <p>a.s. 09-10</p>
--	--	--	--	---	--

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 2 di 11
	ML 1-02 Verbale	Versione 20.09.04

3	Tema n. 2	Obiettivi annuali			
Considerazioni / Proposte			Decisioni	Resp.	Termine
<p>Vengono anzitutto considerati gli obiettivi per l'anno scolastico 2008-2009 e ne viene valutato il grado di conseguimento</p> <p><b>Obiettivo n. 1 (Rinnovo certificazione ISO 9001:2000)</b></p> <p><b>Realizzato al 100%.</b> La visita di sorveglianza annuale per il rinnovo della certificazione si è svolta il 30 e 31 ottobre 2008 con esito positivo: l'ente di certificazione, nel suo Rapporto, ha concluso stabilito che "l'Organizzazione ha stabilito/mantenuto il suo Sistema di gestione in conformità con i requisiti della norma e dimostrato la capacità del sistema di raggiungere sistematicamente i requisiti per i prodotti o servizi in linea con lo scopo, gli obiettivi e la politica dell'organizzazione". Il certificato emesso comprende tutte e tre le sedi dell'Istituto. Il rapporto ha segnalato quattro "osservazioni e opportunità per il miglioramento".</p>			Attivazione procedure interne in preparazione dell'audit di certificazione e predisposizione della documentazione per SGS (Auditore): le Osservazioni e le proposte di miglioramento sono state fatte proprie con il coinvolgimento delle funzioni coinvolte.	RGQ RP	Entro la data della visita per il rinnovo della certificazione
<p><b>Obiettivo n. 2 (Responsabilizzazione e modalità organizzazione – Gestione sicurezza)</b></p> <p><b>Realizzato al 100%.</b> Aggiornamento annuale Piano rischi: aggiornato al 12.05.09 come previsto anche rispetto al "rischio stress lavoro correlato".</p> <p>Formazione interna: per gli studenti, per i nuovi docenti e per gli ATA effettuata come previsto (vedi dossier sicurezza). Nell'a.s- 2008-2009 sono state attuate le azioni formative previste, tra cui un aggiornamento specifico per RSPP e i componenti del SPP (In base al calendario dei corsi dell'USP).</p>			Per a.s. 2009-2010 si sta predisponendo il piano di formazione.	DSGA RSPP	31.12.2009
<p><b>Obiettivo n. 3 (Responsabilizzazione e modalità organizzazione – Privacy)</b></p> <p><b>Realizzato al 100%.</b> Aggiornamento Documento programmatico della sicurezza.</p>			Revisione annuale del DPS e Pianificate azioni di informazione e formazione per nuovi docenti e nuovo personale ATA.	DSGA	31.03.2010

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 3 di 11
	ML 1-02 Verbale	Versione 20.09.04

<p><b>Obiettivo n. 4 (Progetto "Alunni Stranieri")</b></p> <p><b>Realizzato al 90%</b></p> <p>L'istituto ha proseguito nel solco della linea di azione avviata negli ultimi tre anni per favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni privi di conoscenza della lingua italiana. Sul piano didattico sono stati approntati strumenti idonei (Piano Educativo Personalizzato e Linee guida per la programmazione). Sono state avviate sinergie con soggetti esterni: famiglie, rete delle scuole secondarie di Como "Non uno di meno", l'Ufficio scolastico provinciale.</p> <p>Sono stati coinvolti 52 alunni, con soluzioni personalizzate che hanno permesso di usufruire di uno o più degli interventi attuati (corso di rafforzamento interno, corso pomeridiano della Rete, sportello di aiuto, interventi individualizzati).</p> <p>Come confermato dai periodici colloqui con i docenti dei vari consigli di classe, gli studenti sono progrediti nella loro conoscenza della lingua italiana e nel suo utilizzo per lo studio e, in genere, si sono verificati miglioramenti nelle materie per cui si sono rivolti allo sportello.</p> <p>Dal punto di vista degli esiti formativi, si sono registrati dati leggermente migliorativi rispetto al precedente anno scolastico tra gli stranieri neo-arrivati, la percentuale di ammissione alla classe successiva è stata del 71,4%, la non ammissione del 21,4% mentre solo il 7,14% si è ritirato.</p> <p>Sulla totalità degli alunni stranieri interessati dal progetto la percentuale di ammissione è invece in flessione: risultano ammessi il 48% a fronte di un 4% di ritirati e del 48% di non ammissione.</p> <p>Si presume che tale flessione sia dovuta al sempre maggior numero di studenti stranieri di recente immigrazione che arrivano alla classe terza, classe terminale particolarmente selettiva anche per gli studenti di lingua madre italiana.</p> <p>I punti di debolezza emersi sono portati all'attenzione dei docenti e della Commissione POF. Vedi Rapporto di Riesame del Progetto.</p>	<p>E' stato confermato l'incarico specifico al Prof. Ganino quale docente funzione strumentale per garantire il proseguimento del Progetto avviato nel precedente anno scolastico.</p>	<p>Prof. Ganino</p>	<p>30.06.2010</p>
<p><b>Obiettivo n. 5 (Collegamento mondo del lavoro Progetto Alternanza Scuola Lavoro)</b></p> <p><b>Realizzato al 100%.</b></p> <p>Il Progetto Alternanza Scuola Lavoro è stato realizzato nelle classi 3G indirizzo - OGA (Sede centrale) e 3H OGA (Appiano Gentile). Si rinvia al dossier Progetto Alternanza Scuola Lavoro. Gli obiettivi sono stati integralmente conseguiti.</p>	<p>Nell'ambito della riforma "Gelmini" è previsto che l'alternanza diventi curricolare.</p>	<p>Docenti referenti</p>	<p>Giugno 2010</p>

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 4 di 11
	<b>ML 1-02 Verbale</b>	Versione 20.09.04

<p><b>Obiettivo n. 6 (Collegamento mondo del lavoro - Progetto EQDL)</b></p> <p><b>Realizzato al 50%.</b> Il Progetto EQDL, di carattere pluriennale, è stato inserito nel <b>Piano dell'Offerta Formativa</b> e tra gli <b>Obiettivi annuali del Sistema Gestione Qualità</b> a.s. 2008-2009. Nell'ambito della programmazione pluriennale, erano previsti due obiettivi:</p> <p><b>Obiettivo n.1: Inserire moduli "EQDL Start" nella terza area delle classi quarte indirizzi aziendale (realizzato al 100%)</b></p> <p>Si sono svolti corsi sui <b>Modulo n. 1 "Concetti di base della qualità e della soddisfazione del cliente"</b> (Classi 4F e 4H2), <b>n. 2 "Le norme ISO 9000 e i processi di valutazione" (Classe 4F)</b> e <b>n. 3 "I processi aziendali e il miglioramento continuo" (Classe 5F)</b></p> <p><b>Obiettivo n. 2: Consentire svolgimento esami ai corsisti - realizzato al 0%</b> Per motivi organizzativi lo svolgimento degli esami è stato rinviato all'anno scolastico successivo.</p>	<p>Viene inserito tra gli obiettivi del nuovo anno scolastico (<b>Vedi ML 1-03</b> obiettivo n.5 e relativo dossier). I tre obiettivi specifici della programmazione annuale sono: - l'inserimento dei Moduli EQDL Start nelle classi quarte degli indirizzi aziendale e turistico; - l'organizzazione degli Esami per il superamento dei moduli e relativo conseguimento della patente europea; - diffusione EQDL sul territorio.</p>	<p>RGQ DSGA RSI</p>	<p>Entro la fine dell'anno scolastico</p>
---	--	-----------------------------	---

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 5 di 11
	ML 1-02 Verbale	Versione 20.09.04

4 3	Validità del sistema per assicurare l'adempimento dei requisiti della norma ISO 9001			
Considerazioni / Proposte		Decisioni	Resp.	Termine
<p><b>Il SGQ sviluppato e implementato nella scuola soddisfa i requisiti della norma ISO 9001.</b></p> <p>Si è provveduto alla diffusione della nuova versione (N.3) del Manuale della Qualità e dei documenti di sistema.</p> <p><u>Dall'audit di certificazione</u> sono emerse quattro "osservazioni e opportunità per il miglioramento". Sono state trattate come Azioni di miglioramento mediante <b>ML 6-07</b>; saranno presentate nel corso della prossima visita di sorveglianza.</p>		Vedi <b>ML 6-07</b> e apposito faldone.	RGQ  RGQ	Entro audit
<p>Come previsto nel rapporto di Riesame del precedente anno, gli audit interni sono stati pianificati mediante <b>ML 6-25 Piano annuale verifiche interne</b> (Vedi allegato). Gli audit interno sono stati attuati per macroprocessi in giornate differenti e si sono svolti nei giorni 27.04.09-30.04.08, 04.05.08 (Vedi <b>ML 6-04 Piano audit</b> e Rapporto di audit). Le risultanze sono le seguenti (vedi <b>ML 6-21 Rapporto di verifica</b>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutti i soggetti coinvolti hanno collaborato costruttivamente durante gli audit</li> <li>- Sono state rilevate 3 NC, trattate come AC</li> </ul>		Le AC richieste a seguito del rapporto dell'audit interno sono state pianificate ed eseguite. RGQ cura la raccolta e il monitoraggio delle AC in apposito faldone. Anche per l'a.s. 2009-2010 la pianificazione degli audit interni sarà effettuata per macroprocessi.	RGQ RSI DSGA RePOF	Piano Audit 09-10
<p>Come richiesto dal Rapporto di Audit del 30.11.07 e 01.11.07 a cura di SGS, a suo tempo e formalizzato (RAC minore N.1), in sede di revisione del <b>MQ</b> (Versione 20.09.2008) è stata predisposta la revisione dei seguenti documenti: <b>ML 1-10 Questionario verifica efficacia addestramento</b> e <b>ML 6-05 Check list d'audit</b> (Con l'integrazione dei riferimenti alla norma ISO 9001:2000).</p>		Si approva quanto proposto da RGQ.	RGQ	Piano Audit e Riesame
<p>In seguito all'emanazione della nuova norma UNI EN ISO 9001:2008, RGQ e RSI hanno partecipato il 16 ottobre 2009 al seminario promosso dal Polo Qualità di Milano avente come oggetto "Anno 2008: ISO prima e dopo". Nell'ambito del lavoro di gruppo, coordinato dal consulente, è stata distribuita e predisposta una check list avente per oggetto la verifica del MQ rispetto ai cambiamenti introdotti dalla nuova versione della norma. Il lavoro ha carattere preparatorio e preventivo rispetto alla tempistica prevista per l'adeguamento alla nuova norma.</p>		La Check list elaborata verrà presentata in via preventiva al certificatore nel corso della visita annuale di sorveglianza. Ulteriori indicazioni di lavoro saranno raccolte in tale circostanza.	RGQ Team Qualità	30-31.10.09 Entro prossima scadenza visita certificazione

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 6 di 11
	ML 1-02 Verbale	Versione 20.09.04

5 4	Tema n. 4 Idoneità del sistema a soddisfare le esigenze proprie, dei beneficiari del servizio e del mercato del lavoro			
Considerazioni / Proposte		Decisioni	Resp.	Termine
<p>Come emerso a seguito dell'audit di certificazione svoltosi il 30.11.07 e 01.11.07 a cura di SGS, e si è provveduto a rivedere la gestione delle NC. Il tema è stato oggetto di ripetuti approfondimenti, con il coinvolgimento di RGQ, DSGA, RSI per la parte relativa alla struttura informatica e dei RP coinvolti. Le nuove modalità di gestione sono state formalizzate mediante la <b>PQ 6-02 Controllo gestione non conformità</b> che prevede la <b>distinzione tra segnalazione di guasto/difetto e NC minori e maggiori</b>.</p> <p>Per favorire un effettivo coinvolgimento delle funzioni coinvolte, si è pianificata ed attuata un'azione informativa e formativa finalizzata alla sensibilizzazione all'uso di <b>ML 6-02</b> per la segnalazione dei semplici guasti e/o difetti.</p> <p>Le segnalazioni relative a guasti e/o difetti rilevanti pervenute nel corso dell'a.s. 2008-2009 sono state complessivamente <b>159</b>, di cui <b>95 (60%)</b> relative alle apparecchiature informatiche (Vedi punto seguente) e <b>64 (40%)</b> relative agli ambienti.</p> <p>Nel dettaglio delle 64 segnalazioni rilevanti 60 (94%) sono state risolte positivamente, solo 4 (6%) non sono state risolte. Su 64 segnalazioni, 49 (77%) sono state risolte con risorse interne o con intervento di ditte, 11 (17%) con il ricorso all'intervento dell'Ente locale. Mentre 4 (6%) non sono state esitate da risorse interne.</p> <p>Nell'ambito delle 64 segnalazioni, 22 (34%) riguardano la struttura, 30 gli impianti (47%) e 8 (13%) i servizi generali. Le 4 segnalazioni non esitate (6%) hanno per oggetto gli impianti.</p>		<p>Il passaggio dalla precedente gestione alla nuova non ha creato particolari problematiche.</p> <p>Il monitoraggio delle segnalazioni di guasti e/o difetti rilevate è stato fatto oggetto di esame e trasmesso ai RP per opportune verifiche ed eventuali azioni di miglioramento e/o preventive.</p> <p>Per l'anno in corso si propone un'analisi delle segnalazioni al fine di individuare eventuali "punti di debolezza" o criticità al fine di agire mediante azioni preventive.</p>	<p>RGQ DSGA RSI RP</p>	<p>Tutto l'anno</p>
<p>Le azioni pianificate nel precedente Riesame sono state condotte a termine con successo.</p> <p>Sulla base della nuova <b>PQ 6-02 Controllo/gestione Non conformità</b>, è stato implementato l'utilizzo di <b>ML 6-23 Segnalazione guasto o difetto apparecchiature informatiche</b> e <b>ML 5-16 Elenco segnalazione guasti o difetti apparecchiature informatiche</b>.</p> <p>E' stata pianificata una riunione informativa e formativa con gli AT per illustrazione delle nuove modalità di gestione.</p> <p>Le segnalazioni relative a guasti e/o difetti per le apparecchiature informatiche pervenute nel corso dell'a.s. 2008-2009 sono state <b>95</b>, di cui il <b>73,70%</b> sono state risolte con risorse interne e il restante <b>26,30%</b> con interventi affidati alle ditte di assistenza esterna.</p> <p>Sono pervenute n. <b>4 Proposte di miglioramento</b>, tutte accolte, pianificate ed eseguite.</p>		<p>A seguito dell'analisi delle registrazioni dovute a guasti/difetti rilevati, su proposta di RSI, sono state intraprese azioni di miglioramento e azioni preventive - Cfr. allegato Rapporto "<b>Esito registrazioni guasti/difetti apparecchiature informatiche a.s. 2008-2009</b>".</p>	<p>RSI AR</p> <p>RSI AR AT</p>	<p>Entro fine a.s.</p> <p>Entro fine a.s.</p>

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 7 di 11
	ML 1-02 Verbale	Versione 20.09.04

<p><b>Soddisfazione docenti:</b> è stato distribuito un questionario anonimo alla fine dell'a.s. (ultimo Collegio Docenti) da consegnare subito a RePOF. Sono stati consegnati 82 questionari sui 150 distribuiti; la percentuale dei docenti che ha risposto al questionario (54,66%) è inferiore del 5,34% rispetto a quella del precedente a.s.. Il livello di soddisfazione dei docenti è positivo (84,15% rispetto all'82,56% del precedente anno scolastico). Il 62,20% dichiara di essere soddisfatto del clima generale all'interno delle classi (Contro il 50,30% del precedente anno); solo il 3% si dichiara insoddisfatto (Come nell'a.s. 2007-2008) e il 29% lo è solo in parte (7% in meno rispetto all'anno precedente). Il livello globale di soddisfazione è confermato anche dalle risposte relative agli aspetti organizzativi e relazionali.</p> <p><b>Soddisfazione personale ATA:</b> la distribuzione dei questionario (ML 6-19) ha registrato la conferma di una partecipazione complessivamente soddisfacente (53,49%), leggermente superiore rispetto a quella registrata l'anno precedente (51,21%), con picco per i CS (50%), 45,45% per gli AA e 33,3% (minimo) per gli AT, cui si aggiungono 4 dipendenti che non hanno rivelato il proprio profilo professionale.</p> <p>Il livello generale di soddisfazione (valore 2,17%) è superiore alla media (valore 2,00 con range compreso tra 1- poco soddisfatto - e 3 - pienamente soddisfatto), leggermente superiore a quello registrato lo scorso anno (valore 2,11). L'analisi dei dati disaggregati conferma un accettabile livello di informazione ed un giudizio complessivamente positivo sull'efficacia comunicativa all'interno della scuola (valore medio 2,15 per le domande 1-4-5). Non pensano di essere stati sufficientemente informati in merito al Piano delle attività del personale gli assistenti tecnici partecipanti al monitoraggio, il cui valore medio è stato pari a 1,75.</p> <p>Il forte bisogno di formazione (domanda n.12) appare soddisfatto per i profili di assistente amministrativo e dei tecnico collaboratori scolastici (rispettivamente valori medi di 2,60 e 2,20), mentre critica è la risposta degli assistenti tecnici (1,25).</p> <p>Emerge inoltre un giudizio sostanzialmente positivo sull'organizzazione del lavoro all'interno del nostro istituto quando le domande – nello specifico la numero 6 e la numero 15 con valore medio 2,57% (più 0,40% rispetto all'anno precedente) – sono indirette. Il giudizio negativo complessivo tra tutte le componenti – valore medio 1,61 (-0,37% rispetto all'a.s. precedente) espresso con le risposte alla domanda diretta (la n. 16) – deriva dal valore minimo (1) espresso dalla componente AT.</p> <p>Per il puntuale esame si rinvia al <b>Rapporto Esito Questionari ML 6-19 Soddisfazione personale ATA anno scol. 2008/09.</b></p>	<p>Si conferma modalità di distribuzione del questionario e si propone di verificare eventuali modifiche da apportare ai quesiti contenuti nei questionari.</p> <p>Dall'esito emergono tre proposte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. agevolare ulteriormente la possibilità di partecipazione al processo di costruzione del Piano annuale di lavoro (nei limiti dei ruoli) attraverso un <b>percorso ancora più rapido e riconoscibile che in passato;</b></li> <li>2. programmare <b>attività formative specifiche per il profilo degli assistenti tecnici;</b></li> <li>3. continuare l'azione di miglioramento del "clima" interno, sfruttando anche le azioni conseguenti al monitoraggio sullo stress da lavoro disposte nell'ambito della valutazione dei rischi ai fini del miglioramento della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro.</li> </ol> <p>Da evidenziare il miglioramento del livello di soddisfazione dei collaboratori scolastici, che sono stati destinati di specifiche azioni di formazione (Cfr. Riesame a.s. 2007-2008).</p>	<p>CoCdC</p> <p>DSGA</p>	<p>Entro la fine dell'a.s.</p> <p>Intero anno scolastico</p>
--	--	--------------------------	--

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 8 di 11
	ML 1-02 Verbale	Versione 20.09.04

<p><b>Esigenze dei beneficiari del servizio</b></p> <p><b>Soddisfazione studenti:</b> è stato somministrato un questionario ad un campione costituito da tre rappresentati di classe, di cui due costituiti dai rappresentanti eletti. Gli alunni sono stati convocati per la compilazione immediata, in forma anonima, del questionario. Sono stati tabulati 160 questionari, di cui 73 per la sede centrale, 42 per la succursale di Camerlata e 45 per la sede associata di Appiano Gentile. Dall'analisi dei dati tabulati è emerso, in particolare, che gli studenti vedono come elementi critici la funzionalità dell'ambiente delle aule e dei servizi igienici e l'orario di ricevimento dei docenti. Il <b>61,88%</b> si è dichiarato complessivamente soddisfatto (1,48% in più rispetto all'anno precedente, quando la percentuale si attestava sul 60,4%). In comparazione con il precedente a.s.: il 65,63% ritiene che l'istituto sia rimasto invariato rispetto al precedente anno scolastico (22,52% in più), il 10,50% ritiene che l'istituto sia migliorato (10,50% in meno), il 6,9% peggiorato (- 2,6%) e il 5% molto peggiorato (-0,2%).</p> <p><b>Soddisfazione dei genitori:</b> come da prassi, è stato distribuito un questionario anonimo in occasione del secondo ricevimento collegiale con i genitori, con preghiera di restituirlo in apposite urne. Hanno risposto 271 genitori, di cui 42 nella sede centrale, 150 nella sede di Camerlata e 79 nella sede di Appiano Gentile, pari al <b>23,50%</b> degli interessati, con un calo del <b>12,40%</b> rispetto al precedente anno scolastico. In particolare, va segnalato il calo drastico dei questionari consegnati nella sede centrale, mentre è buona la partecipazione nella sede di Camerlata.</p> <p>Globalmente l'<b>area della soddisfazione</b> raggiunge il <b>76,01%</b> (4,4% completamente soddisfatti, <b>36,16%</b> abbastanza soddisfatti, <b>35,42%</b> soddisfatti), che equivale ad un incremento del <b>12,01%</b> rispetto all'anno precedente, dove il dato si attestava al 64%. L'area dell'insoddisfazione raggiunge complessivamente il <b>14,76%</b> (<b>-7,24%</b> rispetto all'anno scolastico 2007-2008): nel dettaglio l'<b>11,44%</b> si dichiara insoddisfatto (<b>-6,56%</b> rispetto all'anno precedente), il <b>3,32%</b> totalmente insoddisfatto (<b>-0,68%</b> rispetto all'anno precedente).</p> <p>Il dato generale della soddisfazione è confermato dall'altra domanda: il 62,73% dei genitori interpellati consiglierebbe il "Pessina" ad un ragazzo che deve iscriversi alle superiori, dato peraltro inferiore del 6,47% rispetto all'anno precedente.</p> <p>Tra gli altri dati emersi dalla tabulazione delle varie voci dei questionari, meritano una menzione alcuni che segnalano punti di forza ed alcuni che rilevano punti di debolezza e quindi rappresentano opportunità di miglioramento.</p> <p>Complessivamente l'<b>80,44%</b> dei genitori si dichiarano soddisfatti/molto soddisfatti del Notiziario "Pessina Informa".</p> <p>Sempre in riferimento al tema della <b>comunicazione</b>, ritenuto strategico viste le dimensioni dell'Istituto (1153 alunni distribuiti su tre sedi, ma con grande maggioranza di alunni pendolari), vanno segnalati i dati relativi al sito web, alla qualità e tempestività delle comunicazioni e alla comunicazione relativa alle modalità di assegnazione e di recupero dei debiti scolastici.</p>	<p>Si conferma modalità di distribuzione del questionario. Da valutare la revisione di alcune voci del questionario.</p> <p>Si propone di rafforzare il momento della distribuzione dei questionari in particolare nella sede centrale.</p> <p>Il nuovo DS conferma l'utilizzo del Notiziario informativo. Il CV (Direttore Responsabile) propone una revisione degli spazi redazionali. Il primo numero è previsto per il mese di novembre.</p> <p>Si decide di verificare la possibilità di una revisione del sito prevedendo sezioni dedicate e introducendo l'area riservata per i docenti. Per quanto concerne la comunicazione, con l'inizio del nuovo anno scolastico è stata implementata una nuova modalità, come dettagliato dalla PQ 1-14, che prevede tra l'altro l'istituzione di tre registri dedicati, rispettivamente a docenti, alunni e personale ATA.</p>	<p>RGQ</p> <p>RGQ</p> <p>CV RSI AR</p>	<p>Entro 31.05.2010</p> <p>Entro 31.05.2010</p> <p>Da novembre 2009 a maggio 2010</p>
--	--	--	---

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 9 di 11
	<b>ML 1-02 Verbale</b>	Versione 20.09.04

<p>Il <b>47,60%</b> dei genitori giudica soddisfacente il sito web dell'Istituto, il <b>10,70%</b> lo conosce ma non lo utilizza, l'<b>8,1%</b> non lo conosce, il <b>26,20%</b> è insoddisfatto.  Il <b>32%</b> segnala difficoltà nella qualità e tempestività delle informazioni.  Il <b>67,90%</b> ha valutato positivamente le modalità di assegnazione dei debiti.  Come punto critico si segnala una criticità rispetto all'organizzazione delle visite di istruzione: il <b>49,08%</b> è complessivamente soddisfatto a fronte del <b>41,33%</b> che invece è totalmente o parzialmente insoddisfatto.  Le altre voci sono nella media.  Il <b>livello di soddisfazione dei genitori degli alunni H</b> è stato rilevato mediante l'apposito questionario, distribuito in occasione del ricevimento collegiale con i genitori.</p>			
<p><b>Reclami e ricorsi:</b> non sono pervenuti reclami e ricorsi.</p>	<p>La diffusione della conoscenza del SGQ e dello strumento dei reclami avviene tramite sito web, Notiziario informativo e Albi Qualità.</p>	<p>RGQ</p>	<p>Tutto l'anno</p>
<p><b>Esigenze del mercato del lavoro</b></p> <p>L'esito dei questionari è generalmente positivo, soprattutto per quanto concerne le competenze relazionali e metodologiche dimostrate dagli alunni in stage. Vedi Esito analisi <b>ML 6-17</b>.  Prosegue il progetto dell'alternanza scuola-lavoro (Si rimanda al punto e al dossier specifico).  Per il terzo anno consecutivo si è provveduto a testare il livello di soddisfazione degli studenti relativamente ai corsi della terza area di microspecializzazione negli indirizzi Turistico e Sociale è stato rilevato mediante <b>ML 6-22 Valutazione corsi terza area di microspecializzazione</b>. Si veda, per i dettagli, l'esito Questionari, che confermano la bontà della progettazione dei percorsi attuati.  Nell'area di microspecializzazione ("terza area") sono stati inseriti i moduli <b>EQDL Start 1 e 2</b> nelle classi dell'indirizzo TGA (4F, 5F e 4H), nell'ambito del Progetto EQDL – Patente Europea della Qualità (vedi Obiettivo n. 6 a.s. 2008-2009).</p> <p>Anche gli esiti formativi dei percorsi dell'area di microspecializzazione sono globalmente positivi. Il dato, unitamente a quello relativo agli stages, è stato riportato nella Commissione POF per le opportune riflessioni. E' stato utilizzato il nuovo <b>ML 2-31 Elenco strutture stage e valutazione</b> per la valutazione delle strutture (Aziende, case riposo, cooperative sociali, eccetera) coinvolte nell'organizzazione di stage e tirocini; i docenti funzioni strumentali per l'organizzazione degli stage hanno provveduto ad effettuare la valutazione dell'idoneità delle strutture.</p>	<p>Confermata la delega di coordinamento generale per la terza area da DS a CV ( Vedi mansionario CV)  Si confermano le linee generali progettuali per i corsi relativi agli indirizzi Turistico e Sociale, mentre si propone l'inserimento dei moduli EQDL Start nell' indirizzo Turistico.</p> <p>Si confermano le linee generali della programmazione degli interventi di terza area.</p>	<p>DS CV</p> <p>Docenti Referenti</p> <p>CV Docenti FS Stage</p>	<p>Tutto l'a.s.</p> <p>Tutto l'a.s.</p> <p>Tutto l'a.s.</p>

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 10 di 11
	ML 1-02 Verbale	Versione 20.09.04

<b>6</b>	<b>Tema n. 5</b>	<b>Prestazioni dei processi, misurate per mezzo degli indicatori</b>			
		<b>Considerazioni / Proposte</b>	<b>Decisioni</b>	<b>Resp.</b>	
		Viene presentata la sintesi degli indicatori di processo mediante l'apposito sinottico (allegato <b>ML 6-08 Sinottico indicatori</b> ).  La raccolta sistematica dei dati è stata completata per il sesto anno consecutivo. La comparazione è effettuata avendo come riferimento il valore standard già definito. A seguito della modifica della gestione delle NC (Cfr <b>PQ 6-02</b> ), a partire dal precedente anno scolastico sono stati eliminati due indicatori del MP5 che facevano riferimento alla precedente modalità di gestione delle NC.	Si confermano gli indicatori già in vigore. Per il secondo anno prosegue la raccolta dei dati relativi a guasti e difetti, riservandosi di valutare l'introduzione di un nuovo indicatore.	RGQ DSGA RSI	Riesame 2009-2010
<b>7</b>	<b>Tema n. 6</b>	<b>Esito delle azioni correttive e preventive</b>			
		<b>Considerazioni / Proposte</b>	<b>Decisioni</b>	<b>Resp.</b>	
		<u>AC anno scolastico 2008 – 2009</u>  Le AC previste a seguito dell'audit interno sono state pianificate ed eseguite. Si sottolinea l'importanza della formazione quale leva per il miglioramento continuo, soprattutto nei confronti dei docenti e del personale di nuova nomina.	Vedi Rapporto di Audit. Pianificati incontri con nuovo personale.	RGQ  RGQ	Entro Ottobre 2009
<b>8</b>	<b>Tema n. 7</b>	<b>Riesame dell'insegnamento</b>			
		<b>Considerazioni / Proposte</b>	<b>Decisioni</b>	<b>Resp.</b>	
		<u>Riesame dell'insegnamento da parte dei docenti</u>  <b>Esito dei questionari ML 6-16</b> Sono pervenuti 87 questionari su 150 docenti in servizio (54,66%). Il livello di soddisfazione dei docenti è positivo (84,15 % rispetto all'82,56% del precedente anno scolastico). Il 62,20% dichiara di essere soddisfatto del clima generale all'interno delle classi (Contro il 50,30% del precedente anno); solo il 3% si dichiara insoddisfatto (Come nell'a.s. 2007-2008) e il 29,02 lo è solo in parte (36% nell'anno precedente). Il livello globale di soddisfazione è confermato anche dalle risposte relative agli aspetti organizzativi e relazionali.  I dati emergenti evidenziano che il 74,39% (Dato superiore del 3,46% rispetto al precedente a.s.) degli insegnanti ritiene adeguata l'attuale articolazione dei moduli disciplinari; il malessere per la programmazione modulare viene invece avvertito dall'8,54% dei docenti, dato in lieve	Le indicazioni specifiche sono state riportate ai vari RP o alle commissioni (RSI, RePOF, CoDip Sostegno, Commissione Orario, Commissione POF, ecc.). Si conferma la metodica anche per il nuovo a.s.	RePOF	Entro la fine dell'anno scolastico

IPSSCTS "G.Pessina"	Modulo di lavoro	Pagina 11 di 11
	<b>ML 1-02 Verbale</b>	Versione 20.09.04

<p>aumento rispetto al precedente anno scolastico (5,81%). Il 17,07% degli insegnanti è solo in parte soddisfatto di questo tipo di programmazione (2,07% in più rispetto all'anno precedente). Il 45,12% degli insegnanti lamentano la demotivazione degli studenti. Il 74,39% dei docenti è soddisfatto degli aspetti organizzativi della scuola, dato inferiore rispetto all'anno scolastico precedente (86%).</p> <p>La maggior parte degli insegnanti (che hanno risposto al questionario ritiene positive le relazioni con gli studenti (71,95%), i colleghi (74,39%) e i genitori (73,17%). Risulta poco soddisfacente la partecipazione dei genitori che, nella maggior parte dei casi, viene definita come disinteresse totale.</p> <p>Si rinvia all' <b>Esito Esito Questionari 2008/2009 ML 6-16 Soddisfazione del Docente</b> redatto da RePOF.</p>			
<p><u>Riesame dell'insegnamento da parte della direzione</u></p> <p><b>Esito dei questionari ML 6-10</b> Dalla rilevazioni delle relazioni finali dei Dipartimenti e dai singoli docenti sono emerse alcune proposte di miglioramento (Vedi Sintesi allegata), che sono state notificate ai vari RP.</p>	<p>Si confermano le linee operative in atto.</p>	<p>RePOF RGQ</p>	<p>Alle scadenze previste</p>

Il Dirigente Scolastico (DS) e lo staff del team qualità ringraziano docenti e collaboratori dell'istituto per l'impegno sin qui profuso nell'implementazione del SGQ e invitano tutti a voler continuare sulle vie del miglioramento continuo.

**Allegati:**

- ML 1-03 Obiettivi annuali (08-09)
- ML 1-03 Obiettivi annuali (09-10)
- ML 6-08 Sinottico indicatori
- ML 1-08 Piano annuale di promozione (08-09 e 09-10)
- ML 6-04 Piano audit 2008-2009 (MP2; MP1 e MP5)
- ML 6-21 Rapporto di verifica
- ML 6-25 Piano annuale verifiche interne
- Sintesi rapporti annuali
- Report segnalazione guasti e difetti
- Esiti questionari di soddisfazione

<b>Il Gestore della Qualità (RGQ)</b>		<b>Il Dirigente Scolastico</b>	
---------------------------------------	--	--------------------------------	--