

# PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Verona, 15 novembre 2010

Pagina 1/1

Determinazione organizzativa n. 40/10

**Oggetto: realizzazione dell'autovalutazione dei CFP secondo il CAF (Common assessment framework) nei CFP.**

Decisione	Stabilisco di approvare il documento " <a href="#">Autovalutazione CAF Centri di formazione professionale</a> " contenente le schede di autovalutazione, elaborate dal gruppo di autovalutazione Caf allo scopo di dare continuità al processo, avviato nel 2009, volto ad applicare il sistema di autovalutazione promosso dall'Unione Europea, come standard per le pubbliche amministrazioni, denominato Common Assessment Framework (Caf), adattato alla realtà dei Centri di formazione professionale - CFP.
Motivazione	Si rende necessario promuovere nei Centri di formazione professionale la cultura della qualità e procedere all'analisi dei fattori dai quali dipendono le performance di servizio, come previsto dal Piano esecutivo di Gestione 2010 del Servizio Coordinamento Formazione, Obiettivo 2, Attività 2.01. Con l'ausilio del manuale, il gruppo di lavoro, costituitosi con determina n. 24/10 del 29/4/10, ha effettuato la diagnosi dei punti di forza e di debolezza dell'organizzazione; ha elaborato le schede di autovalutazione; ha individuato le possibili aree da migliorare.
Cosa fare	Nell'anno 2009 si è dato avvio al processo di applicazione del CAF, attraverso la produzione del <a href="#">manuale</a> che contiene l'adattamento del modello CAF, applicato al contesto del CFP; la descrizione di indicatori e strumenti per la valutazione; la guida al processo di autovalutazione. Attraverso tale strumento il Gruppo di autovalutazione, ha preso in esame il processo che va dalla raccolta dei dati fino alla stesura del piano di miglioramento, passando attraverso l'analisi, la diagnosi e la valutazione, secondo i parametri stabiliti dal modello generale. Gli esiti dell'autovalutazione, espressi in forma numerica per ogni sottocriterio, misurano lo stato attuale dell'organizzazione e consentono di fissare gli obiettivi per il suo miglioramento.

Il Dirigente Coordinatore d'Area  
Dott. Luigi Oliveri

Ufficio referente

Area Servizi alla Persona e alla Comunità (05)

referente Luigi Oliveri  
telefono e fax 045-9288818 045-9288821  
web www.provincia.vr.it

rif. protocollo n.  
allegati n.  
file



**PROVINCIA DI VERONA**

Settore Politiche Attive per il Lavoro

**AUTOVALUTAZIONE CAF**

**CENTRI DI FORMAZIONE  
PROFESSIONALE**

ottobre 2010

## INTRODUZIONE

Il CAF – Common Assessment Framework – è uno strumento utile ad assistere le organizzazioni pubbliche nel far proprie le tecniche di gestione secondo i principi della qualità, al fine di migliorare le prestazioni a favore di cittadini e dei portatori di interesse.

Il Settore Politiche Attive del Lavoro ha elaborato nel 2009 il manuale per l'autovalutazione del CFP, approvato con determina organizzativa n. 34/09, utilizzato come strumento guida per l'autovalutazione dei CFP da parte del gruppo di lavoro costituitosi con determina organizzativa n.24/10.

L'attività di autovalutazione è stata calendarizzata nel periodo aprile 2010 - settembre 2010. essa consiste nell'analisi di ciascuno dei sottocriteri del CAF in relazione alla realtà dei CFP, nella condivisione dei punti di forza e delle aree da migliorare e nell'attribuzione del punteggio nella logica del PDCA.

Il presente report fornisce, in un quadro dettagliato, quanto il processo di autovalutazione pone in evidenza:, attraverso le schede analitiche di autovalutazione e le schede dei punteggi. La sintesi dei punteggi dei criteri e sottocriteri è stata rappresentata in forma grafica. Si sottolinea che la “tabella di sintesi dei punteggi” riporta la valutazione di ciascun sottocriterio; di ciascun criterio moltiplicato per il coefficiente del peso, ovvero la rilevanza che esso assume nell'ambito dell'organizzazione.

A partire dai contenuti dell'output sono state individuate le aree prioritarie di miglioramento che saranno oggetto di attenzione nel prossimo anno al fine di definire e sperimentare le azioni per il miglioramento.

# CRITERI E SOTTOCRITERI

## 1 Leadership

- Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una mission, una vision e dei valori
- Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento
- Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo
- Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità

## 2. Politiche e strategie

- 2.1. Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse
- 2.2. Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili
- 2.3. Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione
- 2.4. Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione

## 3. Personale

- 3.1. Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie
- 3.2. Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione
- 3.3. Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment

## 4.Partnership e risorse

- 4.1. Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave
- 4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/clienti
- 4.3. Analizzare la gestione delle risorse finanziarie
- 4.4. Gestire le informazioni e la conoscenza
- 4.5. Gestire la tecnologia
- 4.6. Gestire le infrastrutture

## 5. Processi

- 5.1. Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica
- 5.2. Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente
- 5.3. Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti

## 6. Risultati relativi al cittadino/cliente

- 6.1. I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente
- 6.2. Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente

## 7 Risultati relativi al personale

- 7.1 I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale
- 7.2 Gli indicatori di risultato del personale

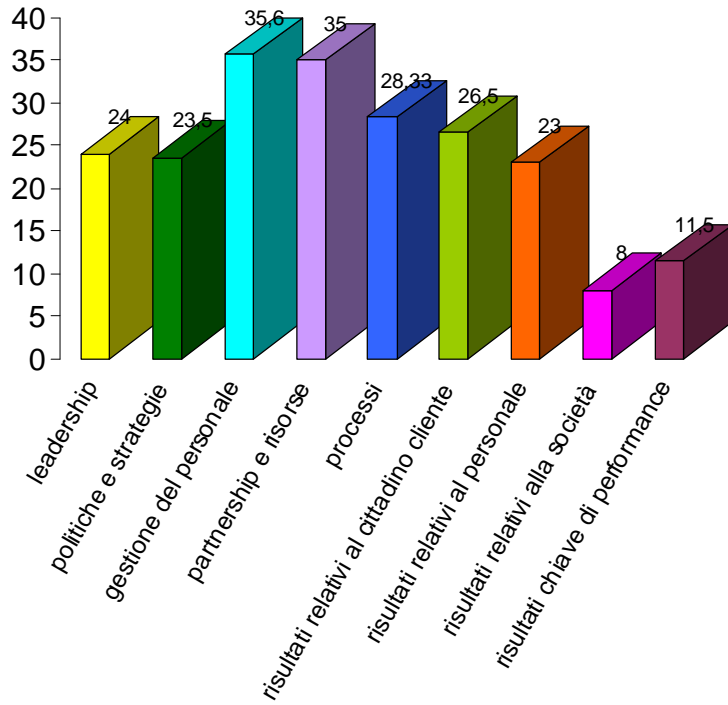
## 8. Risultati relativi alla società

- 8.1. I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse
- 8.2. Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione

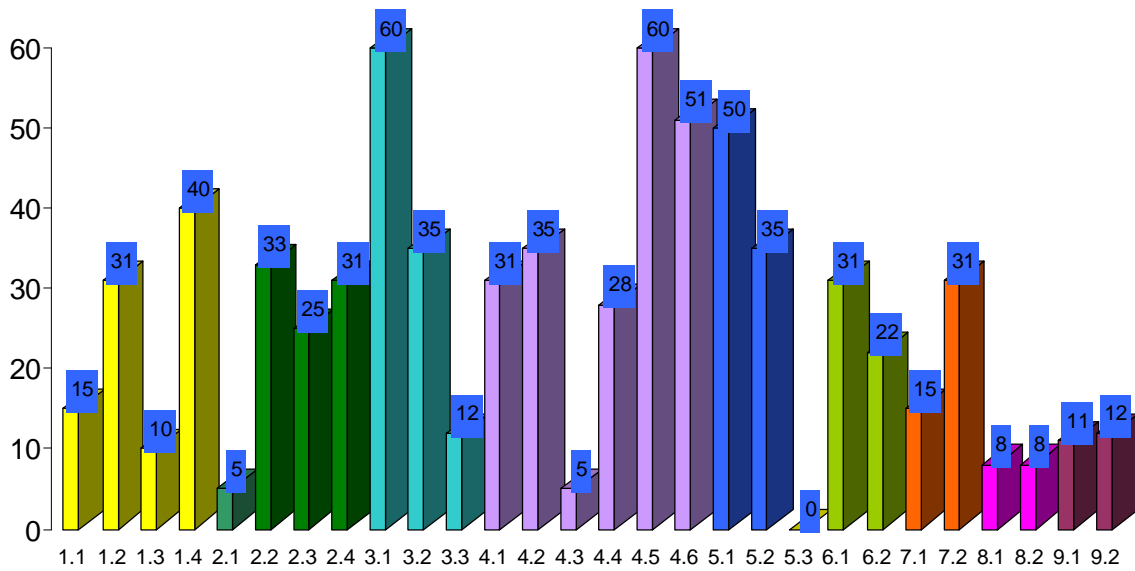
## 9 risultati chiave di performance

- 9.1. I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi
- 9.2 I risultati interni

## PUNTEGGIO FINALE DEI CRITERI



## PUNTEGGIO FINALE DEI SOTTOCRITERI



# SCHEDE ANALITICHE DEI SOTTOCRITERI E PUNTEGGI DI AUTOVALUTAZIONE

## Sottocriterio N.1.1 - Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una mission, una vision e dei valori

### *Punti forti*

- 1) Presenza del documento previsionale e programmatico
- 2) Redazione annuale del piano dell'offerta formativa

### *Aree da migliorare*

- 3) E' opportuno prevedere la stesura di un codice di comportamento e dei valori del C.F.P.  
(vedi commento 1)
- 4) E' opportuno rendere note al personale e ai portatori di interesse la "mission" e la "vision".  
(vedi commento 2)
- 5) Si ritiene opportuno introdurre un questionario di gradimento sulla direzione del C.F.P e dare comunicazione dei risultati.
- 6) Si ritiene utile prevedere un'intervista annuale con il dirigente alla presenza del direttore.  
(vedi commento 3)

### *Commenti*

- 1) In quanto agenzia educativa si reputa importante rendere pubblico il manifesto del progetto educativo del C.F.P.
- 2) E' presente un difetto di comunicazione nell'evidenziare la "mission" e la "vision".
- 3) Gli esiti dell'intervista risultano particolarmente significativi in quanto esplicitano le linee di indirizzo, anche operative, a cui attenersi.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.1.1 - Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una mission, una vision e dei valori**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	15
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

## **Sottocriterio N.1.2 - Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento**

### *Punti forti*

- 1) Presenza organigramma.
- 2) Il sistema di gestione delle attività didattiche e amministrative quali stage, uscite didattiche, esami, scrutini, monitoraggio assenze/presenze allievi, è governato da prassi consolidate. Per il percorso triennale sono state adottate le U.F.C. (Unità Didattiche Capitalizzabili) omogenee per i tre centri.
- 3) E' presente la determina annuale del piano dell'Offerta Formativa per i tre centri e il report finale dell'attività svolta.
- 4) Solo per il C.F.P. di Verona è stato introdotto un approccio di audit interno.
- 5) Attivazione di un primo approccio dei principi della qualità con la costituzione di un "gruppo di autovalutazione".

### *Aree da migliorare*

- 6) Introduzione di funzionigramma coerente con la "mission" del C.F.P.
- 7) Definizione di uno standard condiviso nei tre centri per la gestione delle procedure legate alle varie attività svolte nei centri.

### *Commenti*



**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.1.2 - Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	31
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

### **Sottocriterio N.1.3 - Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo**

#### *Punti forti*

1) Vengono convocate riunioni con i docenti per condividere il piano delle attività e gli obiettivi operativi.(vedi commento 1)

#### *Aree da migliorare*

2) Necessità della definizione di responsabilità e competenze, corredate da atti di delega, per lo svolgimento di funzioni delegate.  
(vedi commento 2)

3) Necessità di introdurre la registrazione e la comunicazione al dirigente delle proposte e dei suggerimenti pervenute dal personale che saranno oggetto di analisi, di approfondimento e di conseguente risposta concreta.

4) Opportunità di riconoscere al personale i meriti conseguenti all'assunzione di particolari incarichi.

#### *Commenti*

1) Questa attività non viene svolta in tutti i centri.

2) Attualmente non sono definite le funzioni fondamentali per il buon funzionamento dei centri, soprattutto in caso di assenza del direttore (definizione dell'orario, gestione delle supplenze, gestione della disciplina degli allievi, rapporti con i genitori degli allievi, gestione di attività complementari alla docenza quali partecipazione degli allievi con le loro opere a concorsi e mostre)

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.1.3 - Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	10
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

**Sottocriterio N.1.4 - Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità**

*Punti forti*

- 1) C'è interazione tra C.F.P. e gli uffici centrali per lo svolgimento di attività amministrativa. (servizi risorse umane, servizi amministrativi).
- 2) Ad inizio anno formativo vengono calendarizzati i ricevimenti generali in itinere con i genitori. In alcuni centri vengono fissati gli orari settimanali di ricevimento dei genitori.

*Aree da migliorare*

- 3) E' opportuno fare almeno una convocazione assembleare con i genitori degli allievi del percorso triennale.
- 4) E' opportuno prevedere la registrazione di eventuali proposte o suggerimenti pervenute da studenti/genitori/aziende ed eventualmente organizzare un focus-group con gli interessati. (vedi commento 1)
- 5) I C.F.P non partecipano ad attività di rete con il territorio.
- 6) Manca l'informazione al personale da parte del direttore sui progetti e le attività di rete del territorio: attività di orientamento, progetti educativi ecc.

*Commenti*

- 1) I suggerimenti che pervengono dalle aziende attraverso la scheda di valutazione dello stage vengono presi in esame e considerati per eventuali miglioramenti del servizio.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.1.4 - Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	40
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

## **Sottocriterio N.2.1 - Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse**

### *Punti forti*

1) Il funzionario responsabile partecipa a tavoli di confronto con altre realtà formative/educative.  
(vedi commento 1)

### *Aree da migliorare*

2) E' opportuno definire i documenti di programmazione corsuale e didattica, tenendo conto di analisi o indagini conoscitive su vari fattori come ad esempio: figure professionali, richieste provenienti dal mercato del lavoro, tecnologie e strumenti in uso, follow up occupazionale.  
(vedi commento 2)

3) E' opportuno prevedere almeno un incontro all'anno per prendere in considerazione i punti di forza e di debolezza interni.

### *Commenti*

1) Il personale non viene coinvolto anche solo a titolo informativo, al fine di conoscere il contesto territoriale del sistema scolastico formativo entro il quale è inserito il C.F.P.

2) Il follow up occupazionale è stata prassi in uso nel C.F.P. di Verona fino a qualche anno fa poi è caduta in disuso per mancanza di attribuzione d'incarico.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.2.1 - Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	5
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

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

*Punti forti*

- 1) Vengono svolti consigli di classe (scrutini intermedi e finali) per la verifica delle performance degli allievi.
- 2) Vengono svolti incontri di confronto tra docenti della stessa classe per esaminare gli esiti dell'apprendimento dei singoli allievi.

*Aree da migliorare*

- 3) Prevedere momenti di analisi per la valutazione dei rischi e opportunità in relazione a scelte che possono migliorare il servizio.
- 4) Si ritiene utile prevedere delle attività di comparazione e confronto con altri C.F.P.
- 5) E' opportuno prevedere la convocazione dei consigli di classe con cadenza almeno bimestrale in via ordinaria e su richiesta dei docenti in via straordinaria.

*Commenti*



**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

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

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	33
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

## **Sottocriterio N. 2.3 - Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione**

### *Punti forti*

- 1) Occasionalmente vengono affrontati nel C.F.P attività/interventi per lo sviluppo delle attività.  
(vedi commento 1)
- 2) Il processo per lo svolgimento dell'attività è definito.  
Vengono incaricati i referenti per l'attività di stage in tutti i tre C.F.P.

### *Aree da migliorare*

- 3) Non sono previsti studi sistematici sullo sviluppo delle attività del C.F.P.
- 4) Non è previsto il piano di miglioramento dei vari ambiti organizzativi del C.F.P. (segreteria didattica-amministrativa, area promozionale, area della progettazione, area dell'orientamento area didattica)
- 5) E' opportuno prevedere l'assegnazione di incarichi per l'attività di accoglienza/orientamento  
(vedi commento 2)

### *Commenti*

- 1) Nel C.F.P. di Zevio è stato proposto un corso di elettricisti, nel C.F.P di Bovolone sono stati proposti corsi che prevedono innovazione di prodotto (non più solo mobile artistico ma figura orientata anche verso l'arredamento).  
Nel C.F.P di Verona sono stati proposti corsi di formazione continua a carattere specialistico (corso 3D)
- 2) Va valorizzata e disciplinata l'assegnazione di incarichi per lo svolgimento di attività quali accoglienza, orientamento, coordinatore/referente del corso ecc.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.2.3 - Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	25
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

## **Sottocriterio N.2.4 - Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione**

### *Punti forti*

1) E' stato costituito il gruppo di lavoro per l'autovalutazione del C.F.P. sulla base del manuale C.A.F. elaborato nel 2009.

### *Aree da migliorare*

2) E' opportuno introdurre momenti di riflessione/formazione inerenti la cultura dell'innovazione applicata alla formazione professionale.

(Vedi commento 1)

3) E' opportuno avviare il monitoraggio sull'applicazione del modello C.A.F.

### *Commenti*

1) Assenza di un approccio che si ponga l'obiettivo di sensibilizzare il personale al miglioramento continuo

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.2.4 - Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	31
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

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

*Punti forti*

- 1) E' prevista mobilità tra uffici e flessibilità negli incarichi dei docenti.  
(Vedi commento 1)
- 2) Sono presenti misure per la tutela della salute e della sicurezza del personale.
- 3) Sono presenti misure per lo sviluppo e la promozione del personale come corsi di formazione, progressioni orizzontali, premio produttività.
- 4) Presenza di misure per la conciliazione.

*Aree da migliorare*

- 5) Si suggerisce di inserire nei bandi di concorso criteri legati all'esperienza professionale per gli insegnanti tecnico-pratici e pregressa esperienza nella formazione professionale e/o nell'orientamento per gli insegnanti delle materie culturali.  
(Vedi commento 2)
- 6) Si suggerisce di facilitare l'accesso al part-time in particolare per i dipendenti con problemi di assistenza a familiari.

*Commenti*

- 1) Si auspica che nel caso di mobilità del personale, sia previsto il coinvolgimento dei dipendenti interessati per favorire l'inserimento nella nuova struttura.
- 2) Verona e Bovolone registrano talvolta che la modalità di assunzione del personale (bando di concorso) non consente un'adeguata selezione del personale assunto.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

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

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	60
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

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

*Punti forti*

- 1) Il personale, sulla base di autodiagnosi, si rende disponibile ad acquisire nuove competenze in base alle necessità di aggiornamento riscontrate.  
(vedi commento 1)
- 2) E' presente il piano della formazione dei docenti del C.F.P. annualmente finanziato.
- 3) E' presente il questionario di gradimento sui corsi di formazione riservati ai docenti.

*Aree da migliorare*

- 4) E' opportuno introdurre per ciascun dipendente un "portfolio" personale delle competenze e delle mansioni svolte nel corso della propria carriera lavorativa (materie insegnate, partecipazione a gruppi di lavoro su temi specifici, incarichi ricoperti ecc).
- 5) E' opportuna una pianificazione delle competenze necessarie al personale per adeguarsi al piano strategico dell'ente.
- 6) E' assente la valutazione dell'impatto e dell'efficacia sull'organizzazione dei corsi svolti dai docenti

*Commenti*

- 1) Sarebbe opportuno un approccio ragionato al piano di formazione dei docenti condiviso tra direzione/dirigenza e i docenti stessi.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

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

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	



PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	35
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

### Sottocriterio N.3.3 -Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment

#### *Punti forti*

1) E' presente il questionario sul clima organizzativo.

#### *Aree da migliorare*

2) E' opportuno prevedere incontri specifici finalizzati alla raccolta di idee e suggerimenti per il piano delle attività su iniziativa della direzione.

#### *Commenti*

Si suggerisce un coordinamento tra le segreterie dei tre centri di formazione per unificare le procedure di svolgimento delle prassi amministrative e della segreteria didattica.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.3.3 - Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	12
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	



## **Sottocriterio N.4.1 - Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave**

### *Punti forti*

1) Sono presenti convenzioni con aziende del territorio per lo svolgimento dello stage.  
(Vedi commento 1)

### *Aree da migliorare*

2) E' opportuno aderire e o promuovere parternariati con soggetti del territorio nell'ambito dei progetti esistenti.  
(Vedi commento 2)

### *Commenti*

1) Le convenzioni per gli stage sono attivate nel rispetto della normativa vigente; al di fuori di ciò non risulta presente la partecipazione alla rete del territorio.(scuole. altri C.F.P. associazioni, enti no profit ecc.)

2) Adesione nei centri di Bovolone e Zevio ad iniziative promosse da enti pubblici o associazioni come il Comune, l'Arma dei carabinieri, le Asl volte a sensibilizzare gli allievi su temi quali la legalità e la sicurezza stradale.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.4.1 - Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	31
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

## **Sottocriterio N. 4.2 -Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/clienti**

### *Punti forti*

- 1) Vengono pianificati gli incontri con i genitori all'inizio dell'anno formativo.
- 2) I corsi di formazione continua vengono attivati sulla base delle richieste di formazione pervenute al C.F.P.

### *Aree da migliorare*

- 3) E' opportuno migliorare la visibilità dei centri sul web con indicazione di orari ed altri riferimenti per l'iscrizione ai corsi ( vedi commento 1).

### *Commenti*

- 1) L'individuazione dei riferimenti telefonici e l'indirizzo dei C.F.P. non è facilmente reperibile; ad esempio sulla rubrica telefonica i C.F.P. sono inseriti all'interno della pagina dell'Ente ma i cittadini non sanno che gli stessi fanno parte dell'Ente Provincia.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.4.2 - Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/clienti**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	35
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

### **Sottocriterio N.4.3 -Analizzare la gestione delle risorse finanziarie**

#### *Punti forti*

- 1) Sono presenti i soli dati per l'elaborazione dell'analisi dei costi.

#### *Aree da migliorare*

- 2) E' opportuno analizzare il rapporto tra costo totale del servizio ed il numero di utenti serviti (costo individuale per allievo).
- 3) E' opportuno analizzare l'incidenza degli investimenti in beni durevoli e attrezzature per la didattica.
- 4) E' opportuno analizzare l'incidenza dei materiali di consumo, del materiale librario per studente.
- 5) E' opportuno analizzare l'incidenza delle spese per il personale su ogni corso attivato (docenti di ruolo, amministrativi e supplenti).

#### *Commenti*

- 1) Nei corsi di formazione continua, per favorire la permanenza dei soggetti realmente interessati, si suggerisce l'introduzione di un contributo d'iscrizione/frequenza a titolo di contributo per il materiale didattico; si ritiene opportuno introdurre un' analoga partecipazione alle spese organizzative anche nei corsi di formazione superiore e nel triennale.



**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.4.3 -Analizzare la gestione delle risorse finanziarie**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	5
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

## **Sottocriterio N.4.4 - Gestire le informazioni e la conoscenza**

### *Punti forti*

- 1) I tempi di attesa per ottenere informazioni da parte degli utenti è breve.
- 2) Lo sportello informativo fornisce risposte all'utenza interna e esterna.
- 3) Il personale interno ha accesso alle informazioni che lo riguardano.

### *Aree da migliorare*

- 4) Nel C.F.P. di Verona va migliorata l'informazione scuola/ allievi.  
(Vedi commento 1)
- 5) E' opportuno prevedere che la segreteria fornisca informazioni precise e aggiornate sulla base di direttive/disposizioni prevenute dal dirigente/settore risorse umane per ciò che riguarda i permessi, i recuperi, gli straordinari, le assenze per vari motivi ecc.
- 6) E' opportuno l'invio ai C.F.P. di newsletters di informazione su iniziative/novità dal mondo della scuola e della formazione professionale.

### *Commenti*

- 1) Pubblicazione orario lezioni, calendario annuale e altre comunicazioni.  
Per il C.F.P. di Verona si sottolinea la necessità di fornire informazioni univoche soprattutto per ciò che riguarda l'applicazione del regolamento scolastico: docenti e direttore dovrebbero assumere il medesimo atteggiamento di rigorosa applicazione del regolamento in modo da non generare (soprattutto negli allievi del triennale) spiacevoli incomprensioni.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.4.4 - Gestire le informazioni e la conoscenza**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	28
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

## Sottocriterio N.4.5 - Gestire la tecnologia

### *Punti forti*

- 1) La dotazione informatica viene regolarmente aggiornata nella parte hardware e software. Il numero di P.C. per allievo è nel rapporto di 1a 1.
- 2) Le tecnologie obsolete vengono sostituite con frequenza.  
(Vedi commento 1)
- 3) E' presente la gestione informatizzata degli atti amministrativi resa visibile attraverso il portale.
- 4) Nei tre C.F.P si riscontra l'implementazione e la sostituzione di software ad uso didattico.  
(Vedi commento 2)

### *Aree da migliorare*

- 5) E' opportuno provvedere a redigere annualmente una relazione sul tasso di utilizzo dei laboratori informatici per l'apprendimento delle aree professionali.  
(Vedi commento 3)
- 6) Prevedere l'introduzione di attrezzature didattiche evolute. Si suggerisce di presentare un piano delle attrezzature da acquisire prima dell'inizio dell'anno formativo.


### *Commenti*

- 1) L'aggiornamento delle tecnologie in particolare per i P.C. è previsto direttamente dalla struttura centrale. (Servizio informatico).
- 2) Nei tre C.F.P si riscontrano situazioni diversificate:  
  
nel C.F.P. di Verona, per l'area grafica vengono richiesti gli aggiornamenti con frequenza almeno annuale, le risposte tuttavia non sono tempestive si cita ad esempio il ritardo nell'acquisto delle licenze d'uso di pacchetti di grafica.  
  
Nel C.F.P di Zevio è stata fatta una scelta didattica di mantenere una release di software funzionale alle effettive esigenze aziendali.  
  
Nel C.F.P di Bovolone non emergono richieste di software didattici.
- 3) Nel C.F.P di Verona i laboratori informatici vengono utilizzati a pieno regime.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.4.5 - Gestire la tecnologia**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	60
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	



## Sottocriterio N.4.6 - Gestire le infrastrutture

### *Punti forti*

- 1) Le strutture dei tre C.F.P vengono utilizzate in modo completo nel corso degli orari di apertura.  
(Vedi commento 1)
- 2) Gli interventi da parte dell'assistenza informatica sono tempestivi.  
(Vedi commento 2)

### *Aree da migliorare*

- 3) E' opportuno presidiare con maggiore attenzione la questione sicurezza nelle aule e nei laboratori, soprattutto nel laboratorio grafico del C.F.P. di Verona dove l'impianto elettrico non è in sicurezza.

### *Commenti*

- 1) Il C.F.P. di Zevio e Bovolone vengono aperti in orario serale per ospitare i corsi di formazione continua. Il C.F.P. di Verona ospita partner e soggetti del territorio per la realizzazione di eventi e di corsi.
- 2) Nel C.F.P. di Verona gli interventi di manutenzione ordinaria sugli immobili non sono tempestivi e in qualche caso, malgrado le ripetute segnalazioni, non vengono predisposti: si veda ad esempio l'impianto elettrico del piano terra e la manutenzione dell'ascensore.  
Nei centri di Bovolone e Zevio lo stabile è di proprietà del Comune; pertanto gli interventi di manutenzione sono tempestivi.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N. 4.6 - Gestire le infrastrutture**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	51
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	

## **Sottocriterio N.5.1 - Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica**

### *Punti forti*

- 1) Per consuetudine vengono posti in essere i processi inerenti la progettazione, realizzazione e la gestione dei progetti formativi.  
(Vedi commento 1)
- 2) Sono definiti gli obiettivi formativi; le U.F.C. formulati nelle schede tecniche di ogni corso ad uso degli utenti.
- 3) E' presente il registro di classe, i verbali di valutazione intermedia e finale degli allievi.
- 4) E' presente un documento che fissa i parametri per la verifica degli apprendimenti.
- 5) C'è il piano sulla sicurezza.  
(Vedi commento 2)
- 6) Nei tre C.F.P. viene somministrato agli allievi della formazione continua il questionario di gradimento del servizio.  
Nel C.F.P. di Verona il questionario di gradimento del servizio viene somministrato anche agli allievi della formazione superiore.
- 7) Sono presenti gli strumenti essenziali dell'organizzazione del servizio.  
(orario lezioni, calendario)
- 8) Per consuetudine la progettazione e la revisione dei corsi viene svolta anche se manca una pianificazione come standard di processo.

### *Aree da migliorare*

- 9) E' opportuno che gli organi decisionali (collegio docenti, consiglio di classe) siano regolamentati con l'indicazione delle funzioni e dei compiti.
- 10) E' opportuno definire i livelli essenziali delle prestazioni (LEP).
- 11) E' opportuno dotarsi di un software per l'elaborazione dell'orario delle lezioni.
- 12) E' opportuno che i processi vengano verificati e confrontati con standard in uso.

### *Commenti*

- 1) Tali processi mancano di coordinamento e non vi è standardizzazione delle procedure.
- 2) Non sono state fatte prove di evacuazione in nessun C.F.P.



**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.5.1 - Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	50
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	



## **Sottocriterio N.5.2 - Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente**

### *Punti forti*

- 1) E' presente un piano di comunicazione sulla diffusione dell'offerta formativa.  
(Incontri orientativi, promozione e diffusione di materiale promozionale, scuola aperta, sito internet ecc)  
(vedi commento 1)
- 2) Si utilizzano canali informativi plurimi.  
(Sito internet, volantini e materiale promozionale)

### *Aree da migliorare*

- 3) E' opportuno partecipare ad iniziative del territorio che promuovono l'offerta formativa.
- 4) E' opportuno introdurre un sistema di comunicazione on line con le famiglie degli allievi.
- 5) E' opportuno redigere la "carta dei servizi".
- 6) E' opportuno introdurre un registro per la segnalazione dei reclami pervenuti dagli utenti.

### *Commenti*

- 1) In alcuni C.F.P. la promozione e le informazioni sul piano dell'offerta formativa vengono pianificate su iniziativa spontanea di alcuni docenti.  
Si suggerisce un'uniformità di indirizzo nei tre C.F.P. relativamente alla promozione dei servizi erogati e all'adesione ad iniziative del territorio finalizzate a promuovere i corsi.

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.5.2 - Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	35
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	



### **Sottocriterio N.5.3 - Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti**

#### *Punti forti*

nessuno

#### *Aree da migliorare*

1) Non si registrano gruppi di lavoro o attività benchmarking volti a pianificare approcci didattici innovativi; non ci sono sperimentazioni di metodologie innovative.  
Non sono presenti progetti innovativi né conseguentemente le verifiche a progetti.  
(Vedi commento 1)


#### *Commenti*

1) Questo sottocriterio si presenta con grosse lacune di applicazione

**Griglia di valutazione fattori abilitanti – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.5.3 - Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non siamo attivi in questo campo. Non abbiamo informazioni né evidenze.	0-10	0
PLAN Un approccio è stato pianificato.	11-30	
DO L'approccio è implementato.	31-50	
CHECK L'approccio è rivisto e verificato.	51-70	
ACT L'approccio è riesaminato e vengono apportate le modifiche necessarie.	71-90	
PDCA Facciamo ogni azione pianificando, implementando, controllando e apportando i correttivi regolarmente. Siamo nel pieno ciclo di miglioramento continuo.	91-100	



## Sottocriterio N. 6.1 - I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente

### *Punti forti*

- 1) presenza del questionario sulla customer satisfaction rivolto agli allievi della formazione superiore e continua.  
(Vedi commento 1)

### *Aree da migliorare*

- 2) Introdurre il questionario rivolto agli allievi del terzo anno dei percorsi triennali.
- 3) Introdurre il questionario rivolto alle famiglie.
- 4) Introdurre il questionario rivolto alle aziende.  
(Vedi commento 2)

### *Commenti*

- 1) Si ritiene utile modificare e aggiornare il questionario in uso e mettere in evidenza i risultati per porre in essere azioni di miglioramento.

Sono presenti alcune differenze nel C.F.P. di Verona in quanto la modalità di somministrazione del questionario non è omogenea in tutti i corsi attivati.

(In alcuni corsi di formazione superiore sono presenti tre tipologie di questionari: quello relativo allo specifico corso; quello relativo allo stage e quello sulle materie d'insegnamento, somministrato a discrezione del docente. In altri corsi non si somministra alcun questionario. Nella formazione continua il questionario viene somministrato solo in alcuni corsi).

- 2) Il questionario per le aziende dovrà essere sintetico in quanto dovrà raccogliere solo aspetti essenziali per il miglioramento del servizio.

**Griglia di valutazione risultati – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N.6.1 - I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non sono stati misurati risultati e non ci sono informazioni disponibili	0-10	
I risultati sono stati misurati e mostrano un <i>trend</i> negativo e/o non riguardano gli obiettivi significativi.	11-30	
I risultati mostrano <i>trend</i> stazionari e/o alcuni obiettivi significativi sono raggiunti.	31-50	31
I risultati mostrano <i>trend</i> in miglioramento e molti obiettivi significativi sono stati raggiunti.	51-70	
I risultati mostrano progressi sostanziali e/o tutti gli obiettivi significativi sono stati raggiunti.	71-90	
Sono stati raggiunti risultati eccellenti. Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi significativi. Sono state effettuate comparazioni positive con organizzazioni di rilievo.	91-100	



## **Sottocriterio N.6.2 - Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente**

### *Punti forti*

- 1) Si registrano manifestazioni di apprezzamento nei confronti dei singoli docenti e nei confronti dei corsi di formazione superiore e continua.
- 2) Le risposte della segreteria didattica a richieste di documentazione sono tempestive.
- 3) Storicamente si registrano riconoscimenti e premi ai C.F.P. per la partecipazione a concorsi e manifestazioni.  
Il C.F.P. di Bovolone partecipa annualmente a concorsi.
- 4) Seppur non regolamentate, occasionalmente si tengono le assemblee degli studenti.
- 5) Bovolone partecipa con un "gruppo di lavoro" a iniziative e manifestazioni fieristiche promosse dal territorio.
- 6) Qualche studente, in misura modesta, prosegue gli studi nella pubblica istruzione.

### *Aree da migliorare*

- 7) Attualmente non sono previste attività extra-curricolari.
- 8) E' opportuno prevedere un regolamento, il cui contenuto deve essere reso noto agli allievi, con il quale sono regolamentati i consigli di classe e le assemblee studentesche.
- 9) La partecipazione delle famiglie alla vita scolastica è molto bassa.  
(vedi commento 1)
- 10) E' opportuno promuovere la partecipazione degli studenti a gruppi di lavoro.
- 11) Attualmente non viene fatta la rilevazione degli esiti occupazionali.
- 12) Non si registra la percentuale di reclami.

### *Commenti*

- 1) Non è prevista la promozione e la sensibilizzazione alla partecipazione delle famiglie.  
I suggerimenti non sono oggetto di registrazione.



**Griglia di valutazione risultati – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N. 6.2 - Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non sono stati misurati risultati e non ci sono informazioni disponibili	0-10	
I risultati sono stati misurati e mostrano un <i>trend</i> negativo e/o non riguardano gli obiettivi significativi.	11-30	22
I risultati mostrano <i>trend</i> stazionari e/o alcuni obiettivi significativi sono raggiunti.	31-50	
I risultati mostrano <i>trend</i> in miglioramento e molti obiettivi significativi sono stati raggiunti.	51-70	
I risultati mostrano progressi sostanziali e/o tutti gli obiettivi significativi sono stati raggiunti.	71-90	
Sono stati raggiunti risultati eccellenti. Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi significativi. Sono state effettuate comparazioni positive con organizzazioni di rilievo.	91-100	

## **Sottocriterio N. 7.1 I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale**

### *Punti forti*

- 1) L'immagine dei C.F. P presso le aziende che hanno ospitato gli allievi in stage è nel complesso positivo.  
(Vedi commento 1)
- 2) Il personale ha la possibilità di aggiornamento e di migliorare le competenze professionali.

### *Aree da migliorare*

- 3) E' opportuno attribuire a ciascun C.F.P un nome per renderlo facilmente riconoscibile all'esterno e per contribuire a creare un'identità.
- 4) E' opportuno che il personale sia maggiormente coinvolto dalla dirigenza nella conoscenza dei processi e degli obiettivi del C.F.P (PEG, obiettivi di sviluppo, risorse attribuite ai C.F.P, scelte strategiche).
- 5) E' opportuno introdurre strumenti di rilevazione quali focus group, o questionari da sottoporre al personale dei C.F.P. per rilevare il livello di soddisfazione del personale nei confronti della dirigenza, del sistema di gestione e per le condizioni lavorative.

### *Commenti*

- 1) La percezione nei confronti della formazione professionale iniziale risente in genere di pregiudizi di carattere culturale.

### **Griglia di valutazione risultati – sistema di punteggio classico**

#### **Sottocriterio N. 7.1 I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non sono stati misurati risultati e non ci sono informazioni disponibili	0-10	

I risultati sono stati misurati e mostrano un <i>trend</i> negativo e/o non riguardano gli obiettivi significativi.	11-30	15
I risultati mostrano <i>trend</i> stazionari e/o alcuni obiettivi significativi sono raggiunti.	31-50	
I risultati mostrano <i>trend</i> in miglioramento e molti obiettivi significativi sono stati raggiunti.	51-70	
I risultati mostrano progressi sostanziali e/o tutti gli obiettivi significativi sono stati raggiunti.	71-90	
Sono stati raggiunti risultati eccellenti. Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi significativi. Sono state effettuate comparazioni positive con organizzazioni di rilievo.	91-100	

## **Sottocriterio N. 7.2 Gli indicatori di risultato del personale**

### *Punti forti*

- 1) Vengono tenuti consigli di classe o gruppi di lavoro per la progettazione degli esami.
- 2) E' stato costituito il gruppo per il miglioramento nell'ambito del CAF.
- 3) C'è un piano di formazione per il personale e una banca dati della formazione.
- 4) La contrattazione decentrata prevede un premio incentivante fino al 2009.
- 5) E' presente il sistema di valutazione del personale.
- 6) In base alla delibera regionale del 03/08/2001 n°2140 la percentuale del personale di ruolo e a tempo determinato impegnato nella formazione iniziale è stata rispettata.  
(almeno il 40% del personale deve essere a tempo indeterminato e/o determinato)

### *Aree da migliorare*

- 7) E' opportuno sistematizzare gli incontri tra docenti programmandoli per aree tematiche.
- 8) E' opportuno assegnare al personale coinvolto in incarichi diversi dalla docenza "la responsabilità", ossia il riconoscimento formale.
- 9) I reclami del personale non vengono registrati né evasi.
- 11) Non si rilevano riconoscimenti formali ai dipendenti.

### *Commenti*

## **Griglia di valutazione risultati – sistema di punteggio classico** **Sottocriterio N. 7.2 Gli indicatori di risultato del personale**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non sono stati misurati risultati e non ci sono informazioni disponibili	0-10	

I risultati sono stati misurati e mostrano un <i>trend</i> negativo e/o non riguardano gli obiettivi significativi.	11-30	
I risultati mostrano <i>trend</i> stazionari e/o alcuni obiettivi significativi sono raggiunti.	31-50	31
I risultati mostrano <i>trend</i> in miglioramento e molti obiettivi significativi sono stati raggiunti.	51-70	
I risultati mostrano progressi sostanziali e/o tutti gli obiettivi significativi sono stati raggiunti.	71-90	
Sono stati raggiunti risultati eccellenti. Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi significativi. Sono state effettuate comparazioni positive con organizzazioni di rilievo.	91-100	

## **Sottocriterio N. 8.1 I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse**

### *Punti forti*

1) Le strutture dei C.F.P. vengono utilizzate da istituzioni ed enti per attività formativa o per incontri di orientamento rivolti alla popolazione del territorio

### *Aree da migliorare*

2) E' opportuno introdurre la rilevazione del livello di soddisfazione delle aziende rispetto alle performance degli allievi assunti

3) Manca qualsiasi attenzione dei mass media nei confronti dei C.F.P.

### *Commenti*

**Griglia di valutazione risultati – sistema di punteggio classico**  
**Sottocriterio N. 8.1 I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non sono stati misurati risultati e non ci sono informazioni disponibili	0-10	8
I risultati sono stati misurati e mostrano un <i>trend</i> negativo e/o non riguardano gli obiettivi significativi.	11-30	
I risultati mostrano <i>trend</i> stazionari e/o alcuni obiettivi significativi sono raggiunti.	31-50	
I risultati mostrano <i>trend</i> in miglioramento e molti obiettivi significativi sono stati raggiunti.	51-70	
I risultati mostrano progressi sostanziali e/o tutti gli obiettivi significativi sono stati raggiunti.	71-90	
Sono stati raggiunti risultati eccellenti. Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi significativi. Sono state effettuate comparazioni positive con organizzazioni di rilievo.	91-100	

## **Sottocriterio N. 8.2 Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione**

### *Punti forti*

- 1) Storicamente i C.F.P. hanno ricevuto premi per la partecipazione a concorsi.
- 2) I docenti partecipano a convegni o seminari sui temi di interesse specifico per la propria disciplina.
- 3) E' presente la raccolta differenziata per carta, toner e, limitatamente al C.F.P di Zevio, per il recupero del materiale ferroso.

### *Aree da migliorare*

- 4) Il C.F.P. non organizza convegni né seminari e il personale non ha mai prodotto pubblicazioni. Non sono presenti progetti specifici per l'inserimento dei soggetti svantaggiati né percorsi personalizzati per l'apprendimento della lingua italiana.  
(Commento 1)
- 5) Nel C.F.P. di Bovolone non è presente un piano di smaltimento dei rifiuti di laboratorio quali solventi, diluenti, vernici ecc.

### *Commenti*

- 1) Il C.F.P. di Bovolone ha recentemente posto in essere un progetto personalizzato per l'inserimento di un allievo certificato.



**Griglia di valutazione risultati – sistema di punteggio classico**  
**Sottocriterio N. 8.2 Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non sono stati misurati risultati e non ci sono informazioni disponibili	0-10	8
I risultati sono stati misurati e mostrano un <i>trend</i> negativo e/o non riguardano gli obiettivi significativi.	11-30	
I risultati mostrano <i>trend</i> stazionari e/o alcuni obiettivi significativi sono raggiunti.	31-50	
I risultati mostrano <i>trend</i> in miglioramento e molti obiettivi significativi sono stati raggiunti.	51-70	
I risultati mostrano progressi sostanziali e/o tutti gli obiettivi significativi sono stati raggiunti.	71-90	
Sono stati raggiunti risultati eccellenti. Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi significativi. Sono state effettuate comparazioni positive con organizzazioni di rilievo.	91-100	

## **Sottocriterio N. 9.1 I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi**

### *Punti forti*

- 1) Le domande di iscrizione vengono registrate su apposito modulo e viene svolta un'analisi statistica sugli iscritti.
- 2) Viene rilevato il risultato delle performance degli allievi ottenute durante lo stage

### *Aree da migliorare*

- 3) Non sono presenti analisi statistiche sugli esiti dell'apprendimento né sugli esiti finali (percentuale abbandoni/successi)
- 4) Non sono stati misurati i risultati sul rispetto del regolamento (provvedimenti disciplinari)
- 5) Nei C.F.P. si registrano i passaggi sia in entrata che in uscita verso la pubblica istruzione, senza tuttavia fare una rilevazione statistica

### *Commenti*

**Griglia di valutazione risultati – sistema di punteggio classico**

**Sottocriterio N. 9.1 I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non sono stati misurati risultati e non ci sono informazioni disponibili	0-10	
I risultati sono stati misurati e mostrano un <i>trend</i> negativo e/o non riguardano gli obiettivi significativi.	11-30	11
I risultati mostrano <i>trend</i> stazionari e/o alcuni obiettivi significativi sono raggiunti.	31-50	
I risultati mostrano <i>trend</i> in miglioramento e molti obiettivi significativi sono stati raggiunti.	51-70	
I risultati mostrano progressi sostanziali e/o tutti gli obiettivi significativi sono stati raggiunti.	71-90	
Sono stati raggiunti risultati eccellenti. Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi significativi. Sono state effettuate comparazioni positive con organizzazioni di rilievo.	91-100	

## **Sottocriterio N. 9.2 I risultati interni**

### *Punti forti*

- 1) Viene rilevato il tasso di assenteismo degli allievi.
- 2) Sono presenti i verbali di audit della Regione Veneto

### *Aree da migliorare*

- 3) Non vengono rilevati i seguenti risultati:
  - a) verifica esiti introduzione metodologica di attività didattiche innovative.
  - b) miglioramento del livello di integrazione dei soggetti svantaggiati (Vedi commento 1)
  - c) Non sono presenti progetti ad integrazione dell'attività curricolare.

### *Commenti*

- 1) L'insegnante responsabile dell'inserimento dei soggetti svantaggiati provvede autonomamente alla rilevazione dei miglioramenti degli allievi seguiti senza disposizioni precise stabilite dal C.F.P. a questo scopo.

**Griglia di valutazione risultati – sistema di punteggio classico**  
**Sottocriterio N. 9.2 I risultati interni**

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio min/max</b>	<b>Valutazione</b>
Non sono stati misurati risultati e non ci sono informazioni disponibili	0-10	
I risultati sono stati misurati e mostrano un <i>trend</i> negativo e/o non riguardano gli obiettivi significativi.	11-30	12
I risultati mostrano <i>trend</i> stazionari e/o alcuni obiettivi significativi sono raggiunti.	31-50	
I risultati mostrano <i>trend</i> in miglioramento e molti obiettivi significativi sono stati raggiunti.	51-70	
I risultati mostrano progressi sostanziali e/o tutti gli obiettivi significativi sono stati raggiunti.	71-90	
Sono stati raggiunti risultati eccellenti. Sono stati raggiunti tutti gli obiettivi significativi. Sono state effettuate comparazioni positive con organizzazioni di rilievo.	91-100	

## tabella dei punteggi

criteri relativi ai fattori										
criteri/sottocriteri	1	punti	2	punti	3	punti	4	punti	5	punti
<b>1. LEADERSHIP</b>										
sottocriterio 1.1	1.1	15								
sottocriterio 1.2	1.2	31								
sottocriterio 1.3	1.3	10								
sottocriterio 1.4	1.4	40								
<b>2. POLITICHE E STRATEGIE</b>										
sottocriterio 2.1	2.1	5								
sottocriterio 2.2	2.2	33								
sottocriterio 2.3	2.3	25								
sottocriterio 2.4	2.4	31								
<b>3. GESTIONE DEL PERSONALE</b>										
sottocriterio 3.1	3.1	60								
sottocriterio 3.2	3.2	35								
sottocriterio 3.3	3.3	12								
<b>4. PARTNERSHIP E RISORSE</b>										
sottocriterio 4.1	4.1	31								
sottocriterio 4.2	4.2	35								
sottocriterio 4.3	4.3	5								
sottocriterio 4.4	4.4	28								
sottocriterio 4.5	4.5	60								
sottocriterio 4.6	4.6	51								
<b>5. PROCESSI</b>										
sottocriterio 5.1	5.1	50								
sottocriterio 5.2	5.2	35								
sottocriterio 5.3	5.3	0								
somma punteggi percentuali		24	23,5	35,6667	35	28,3333				
peso		1	0,8	0,9	0,9	1,4				
<b>punteggi criteri fattori</b>		<b>24</b>	<b>18,8</b>	<b>32,1</b>	<b>31,5</b>	<b>39,6667</b>				

criteri relativi ai risultati								
criteri/sottocriteri	6	punti	7	punti	8	punti	9	punti
<b>6. RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE</b>								
sottocriterio 6.1	6.1	31						
sottocriterio 6.2	6.2	22						
<b>7. RISULTATI RELATIVI AL PERSONALE</b>								
sottocriterio 7.1	7.1	15						
sottocriterio 7.2	7.2	31						
<b>8. RISULTATI RELATIVI ALLA SOCIETA'</b>								
sottocriterio 8.1	8.1	8						
sottocriterio 8.2	8.2	8						
<b>9. RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE</b>								
sottocriterio 9.1	9.1	11						
sottocriterio 9.2	9.2	12						
somma punteggi percentuali		26,5	23	8	11,5			
peso		2	0,9	0,6	1,5			
<b>punteggi criteri risultati</b>		<b>53</b>	<b>20,7</b>	<b>4,8</b>	<b>17,25</b>			

## Conclusioni

Il gruppo di autovalutazione, riunitosi a conclusione dell'analisi dei sottocriteri, ha preso in considerazione tutti gli aspetti di criticità e i punti di forza per ipotizzare le priorità sulle quali intervenire con le azioni di miglioramento.

In base ad un attento e condiviso esame che ha tenuto conto degli effetti, in termini di impatto; di complessità; di urgenza delle azioni da intraprendere, sono stati individuati due sub-criteri sui quali proporre le azioni di miglioramento.

Si tratta del sub-criterio:

<b>sub-criterio</b>	<b>Criterio</b>	<b>tipo</b>
1.4 - Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità e del sub-criterio	Leadership	Fattori abilitanti
6.1 - I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente	Risultati relativi al cittadino cliente	risultati

Le considerazioni che hanno portato a tale proposta sono così sintetizzabili:

- entrambi i sub-criteri sono considerati di bassa complessità e alto impatto, possono cioè portare significativi benefici pur non richiedendo operazioni o investimenti importanti per la realizzazione
- sono rappresentati sia la sezione dei fattori abilitanti che la sezione dei risultati
- nel caso del primo sub-criterio individuato si tratta di favorire la condivisione della responsabilità educativa con i genitori, individuando allo scopo specifiche azioni di maggior coinvolgimento delle famiglie
- nel secondo caso si introduce strumenti di rilevazioni delle aspettative e delle percezioni delle famiglie e delle aziende rispetto al servizio fornito

### gruppo di lavoro:

Maria Cristina Benedetti (Coordinatrice)  
Maria Chiara Tezza (docente)  
Elisabetta Garofano (docente)  
Ermanno Marangoni (funzioni amministrative)  
Leonardo Tomelleri (docente)