

**CARTA DELLA QUALITA’**

**APPROVATA DAGLI ORGANI COLLEGIALI PER L’ANNO SCOLASTICO  
2013 - 2014**

## LA QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità del servizio scolastico e formativo comprende, oltre al presente, i seguenti documenti:

- Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.);
- La Carta dei servizi;
- Il Regolamento d'Istituto.
- Patti educativi di corresponsabilità

Pertanto la Carta della Qualità rimanderà spesso a tale documentazione.

La Legge sull'autonomia scolastica (n. 59/1997) pone il problema della valutazione delle attività proposte all'utenza.

Il Piano dell'Offerta Formativa è un documento che serve a creare il collegamento con le reali esigenze rappresentate dal "territorio", impone l'ideazione e l'adozione di modalità di confronto/rilevazione/scambio di finalità della scuola con le aspettative dell'utenza.

Il P.O.F. va costantemente monitorato per verificarne, *in progress*, la rispondenza tra fini ed attuazione, va attentamente valutato al termine dell'anno di riferimento per una verifica di razionalità nell'uso delle risorse, ma soprattutto per la valutazione degli standard previsti sia a livello organizzativo che didattico e formativo.

L'Istituto comprensivo "Olivieri" ha impostato un'azione graduale tendente a creare un clima favorevole alla cultura della valutazione.

In questi anni gli insegnanti come funzione strumentale hanno coordinato i lavori delle commissioni e dei Collegi docenti per la stesura, il monitoraggio e la valutazione del Piano dell'Offerta Formativa.

## MODALITA' E STRUMENTI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

L'obiettivo che l'Istituto si è posto è quello di arrivare a forme di autoanalisi e di autovalutazione interna coinvolgenti tutti gli operatori.

Si sono svolte negli anni le seguenti attività valutative:

- A.S. 2000/2001 - Monitoraggio dell'autonomia a cura del Ministero della Pubblica Istruzione.  
- Rilevamento su "La formazione extra-aziendale dell'apprendista" curato dalla Dott.ssa Simona Bertozzini sui corsi di formazione per apprendisti settore uffici, apprendista acconciatori e apprendista elettricisti.
- A.S. 2001/2002 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di terza media e quinta elementare a cura del Seris- INValSI.
- A.S. 2002/2003 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di seconda media e quarta elementare a cura del Seris- INValSI.  
- Monitoraggio sulla soddisfazione di alcuni progetti rivolto a docenti, alunni e genitori.  
- Monitoraggio sul funzionamento d'Istituto rivolto a docenti.
- A.S. 2003/2004 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di prima media e quinta elementare a cura del Seris- INValSI.  
- Rilevazione sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'azione formativa rivolta a tutti i corsisti del CTP-EDA. Tali rilevazioni sono iniziate nel 2000.
- A.S. 2004/2005 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di prima media e quarta elementare a cura del Seris- INValSI.
- A.S. 2005/2006 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di prima media e quarta elementare a cura del Seris- INValSI.

- A.S. 2007/2008 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di prima media e quarta elementare a cura del Seris- INValSI.  
- Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti agli esami di licenza media a cura dell'INValSI.
- A.S. 2008/2009 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di terza e quinta elementare a cura del Seris- INValSI.  
- Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti agli esami di licenza media a cura dell'INValSI.
- A.S. 2009/2010 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di seconda e quinta elementare e prima media a cura del Seris- INValSI.  
- Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti agli esami di licenza media a cura dell'INValSI.
- A.S. 2010/2011 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di seconda e quinta elementare e prima media a cura del Seris- INValSI.  
- Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti agli esami di licenza media a cura dell'INValSI.
- A.S. 2011/2012 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di seconda e quinta primaria e prima secondaria di I° grado a cura dell'INVALSI.  
- Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti agli esami di licenza secondaria di I° grado a cura dell'INVALSI.
- A.S. 2012/2013 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di seconda e quinta primaria e prima secondaria di I° grado a cura dell'INVALSI.  
- Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti agli esami di licenza secondaria di I° grado a cura dell'INVALSI.
- A.S. 2013/2014 - Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti di seconda e quinta primaria a cura dell'INVALSI.  
- Rilevazione nazionale sulle competenze degli studenti agli esami di licenza secondaria di I° grado a cura dell'INVALSI.

## **INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI**

Le aree di attività, le dotazioni di risorse professionali e quelle logistico-strumentali sono riportate nel Piano dell'Offerta Formativa.

La Carta della Qualità ribadisce quanto già scritto ed esplicitato nella Carta dei Servizi, adottata da questo Istituto fin dal 1996, riguardo alla trasparenza della documentazione e alle caratteristiche del servizio formativo.

## **FATTORI DI QUALITÀ**

Sono riportati nella Carta dei Servizi alle pagine 10 e 11 per i servizi didattico-formativi ed a pagina 12 per i servizi amministrativi.

In questa sede occorre precisare che gli indicatori usano criteri di misurazione quantitativa per controllare i livelli di qualità.

### ***Indicatori dei servizi amministrativi:***

- Puntualità nell'espletamento dei servizi;
- Cortesia nel rispondere all'utente per via telefonica e/o informatica;

- Rispetto dei tempi di consegna dei documenti e dei certificati così come indicato nella Carta dei Servizi.

### ***Strumenti di verifica:***

- Rilevazione, a campione, dei tempi e delle modalità di risposta per mezzo di un breve e semplice questionario per l'utente;
- Registrazione dei reclami scritti su apposito registro ed esame periodico degli stessi (massimo un anno).

### ***Indicatori dei servizi didattico-formativi:***

- Rispetto dei tempi delle varie fasi della programmazione così come previsto dal P.O.F.
- Critiche e proposte degli utenti (studenti, genitori, rappresentante dei lavoratori e degli imprenditori, ecc.) alle presentazioni dei vari progetti all'inizio dell'anno o all'inizio del corso.
- Elaborazione di questionari da parte di commissioni di docenti per verificare il soddisfacimento della qualità percepita ed evidenziare i punti di forza ed i punti di debolezza dei vari progetti didattico-formativi proposti.

### ***Strumenti di verifica:***

- Rilevamento a campione nei verbali dei Consigli di Istituto, dei Collegi dei docenti, dei Consigli di classe e delle commissioni per la verifica dei tempi della programmazione.
- Annotazione su apposito registro delle critiche e/o proposte riportate nei verbali da parte di docenti, genitori, studenti, operatori esterni, per la verifica di fine anno o fine corso.
- Registrazione dei reclami scritti su apposito registro ed esame periodico degli stessi (massimo un anno);
- Questionari in entrata, in itinere ed in uscita.
- I risultati dei monitoraggi vengono tenuti presenti nella stesura del Piano dell'Offerta Formativa dell'anno o corso seguente.
- Predisposizione di un archivio valutativo.

## **LA QUALITÀ PROGRAMMATA E CONTROLLATA**

L'Istituto "Olivieri", nel predisporre attività volte a diffondere la "cultura" della valutazione del servizio scolastico, segue le indicazioni dell'AICQ scuola Emilia - Romagna Marche prendendo in considerazione le seguenti cinque fasi:

- 1) Qualità attesa;
- 2) Qualità progettata;
- 3) Qualità erogata;
- 4) Qualità percepita;
- 5) Qualità paragonata.

La **Qualità attesa** viene rilevata attraverso indagini quantitative (questionari) ed indagini qualitative (incontri preliminari, colloqui ad inizio anno o corso).

La **Qualità progettata** è espressa attraverso il Piano dell'Offerta Formativa, la Carta dei Servizi e la Carta della Qualità.

La **Qualità erogata** viene controllata sia con strumenti quantitativi (raccolta dati, confronto dati raccolti con dati attesi) che qualitativi (incontri con gli studenti, genitori, datori di lavoro, ecc).

La **Qualità percepita** dall'utente viene verificata al termine dell'anno scolastico e del corso, soprattutto con strumenti quantitativi (questionari e valutazioni di profitto).

La **Qualità paragonata** supera il controllo interno del servizio, perché si basa sul confronto del servizio erogato con altre erogazioni similari, per verificarne i punti di forza e di debolezza. (si confrontano i dati Invalsi).

L'Istituto "Olivieri" è monitorato dall'Istituto Nazionale per la Valutazione del Sistema dell'Istruzione (INVALSI).

## **MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA'**

La Carta della qualità, la Carta dei servizi, il Regolamento d'Istituto ed il Piano dell'Offerta Formativa vengono tenuti nei locali aperti al pubblico di tutti i plessi scolastici; sono consultabili da chiunque e fotocopiable a spese del richiedente. Le parti utili agli utenti, non interessate dalla legge sulla privacy, sono pubblicate anche sul Sito Internet dell'Istituto: [www.provincia.ps.it/sm.olivieri.pesaro](http://www.provincia.ps.it/sm.olivieri.pesaro).

I documenti vengono pubblicizzati agli utenti nelle riunioni all'inizio dell'anno scolastico o dei corsi formativi.

## **MODALITA' DI REVISIONE PERIODICA**

La revisione della Carta è di norma annuale ed è sempre sottoposta all'attenzione dei competenti Organi Collegiali.

Pesaro, 7 agosto 2014.

Il responsabile della Qualità  
Ins. Stefano Danti

La Dirigente  
(Prof.ssa Margherita Mariani)