



# *MANUALE D'USO*

## **DIAMETRO** - Software per il check up della scuola

### **DIAMETRO**

#### **Utilità:**

L'analisi dell'istituto scolastico mediante un **check-up** intende permettere una *rilevazione della funzionalità e della qualità del sistema*.

### **DIAMETRO**

fornisce il punto di osservazione che deve avere chi guida l'organizzazione; perciò esso non approfondisce i singoli aspetti dell'erogazione dei servizi: un'analisi in profondità delle realtà dovrà essere sviluppata successivamente dopo aver scelto, mediante opportuni procedimenti, l'area di intervento.

### **DIAMETRO**

permette di analizzare e verificare il funzionamento complessivo dell'istituto rispetto a 4 ambiti:

1. il servizio formativo, cioè gli aspetti essenziali del processo di definizione dell'offerta in relazione ai bisogni del territorio, progettazione dell'offerta formativa, organizzazione delle risorse per realizzare il progetto, erogazione e controllo del servizio formativo e valutazione e riprogettazione in funzione dei risultati ottenuti;
2. i servizi integrativi, cioè le principali attività erogate dalla scuola per integrare ed arricchire l'offerta formativa;
3. i servizi rivolti direttamente ai clienti (orientamento, formazione classi, accoglienza, comunicazione, iscrizioni);
4. i servizi relativi alla gestione delle risorse e di supporto al servizio formativo (approvvigionamento, gestione infrastrutture, logistica, servizio tecnico, ecc.).

## **Struttura del questionario**

Per realizzare il check-up dell'istituto si propone un questionario: si tratta di uno strumento solo apparentemente complesso, perché è strutturato in modo da ricavare una molteplicità di informazioni mediante una lettura dell'organizzazione e del suo funzionamento piuttosto semplice e lineare.

Il questionario analizza i 4 ambiti sopracitati con 200 domande che hanno lo scopo di individuare ciò che la scuola fa o non fa per realizzare i vari servizi, pertanto dette domande richiedono una risposta semplice: **SI/NO**.

Nella tabella seguente sono evidenziate le sezioni del questionario e il numero di domande per ognuna di esse, si tenga conto che il servizio formativo è suddiviso in 5 fasi sinteticamente denominate: offerta, progettazione, organizzazione, erogazione e valutazione, mentre gli altri ambiti sono suddivisi nei principali servizi erogati dalla scuola.

Np	Cod	FASE DEL SERVIZIO FORMATIVO	Domande
1	off	Definizione dell'offerta	20
2	pro	Progettazione dell'offerta	20
3	org	Organizzazione per la realizzazione	30
4	ero	Produzione e controllo dei risultati	15
5	val	Valutazione e riprogettazione dell'offerta	20
	Tot	<b>Punteggio totale delle fasi del servizio formativo</b>	<b>105</b>

Np	Cod	SERVIZI RIVOLTI AI CLIENTI	Punteggio
1	ori	Orientamento	5
2	amm	Formazione classi	5
3	log	Accoglienza	5
4	tec	Comunicazione/rapporti scuola famiglia	5
5	inf	Iscrizioni/Certificazione	5
	Tot	<b>Punteggio Totale servizi strumentali</b>	<b>25</b>

Np	Cod	SERVIZI RELATIVI ALL'OFFERTA FORMATIVA INTEGRATIVA	Punteggio
1	sos	Idei	5
2	int	Inserimento e integrazione scolastica	5
3	sta	Stage	5
4	ist	Viaggi d'istruzione	3
5	mis	Altre attività (progettosalute, sport, progetto giovani, corsi specialistici, obbligo formativo, certificazioni linguistiche)	7
	Tot	<b>Punteggio Totale servizi di supporto</b>	<b>25</b>

Np	Cod	SERVIZI RELATIVI ALLA GESTIONE DELLE RISORSE E DI SUPPORTO	Punteggio
1	ter	Gestione risorse e approvvigionamento	10
2	pia	Sostegno alla funzione docente	5
3	com	Gestione dello sviluppo professionale (incarichi, aggiornamento, assenze)	10
4	log	Gestione della logistica (centralino, portineria, pulizia locali)	5
6	lab	Gestione infrastrutture (aule, laboratori)	5
5	ind	Gestione sistema indicatori	5
6	alt	Altri servizi (biblioteca, gestione orario e fotocopie)	5
	Tot	<b>Punteggio Totale servizi di supporto</b>	<b>45</b>

<b>TOTALE DOMANDE</b>	<b>200</b>
-----------------------	------------

L'insieme delle risposte rappresenterà pertanto un '*punteggio*' della scuola rispetto ai singoli servizi o all'insieme di essi.

Le domande sono state formulate *tenendo conto il più possibile di tutti gli ordini di scuola*: tuttavia alcune domande risulteranno più rispondenti alla situazione di alcuni di essi o alle caratteristiche di specifici indirizzi.

Come tutti gli strumenti di rilevazione, *il questionario fornisce indicazioni attendibili ma non 'perfette'*: esso serve perciò ad avviare e guidare il processo di valutazione della qualità, ma non può in alcun modo sostituire la capacità di analisi, di interpretazione e di giudizio delle singole scuole.

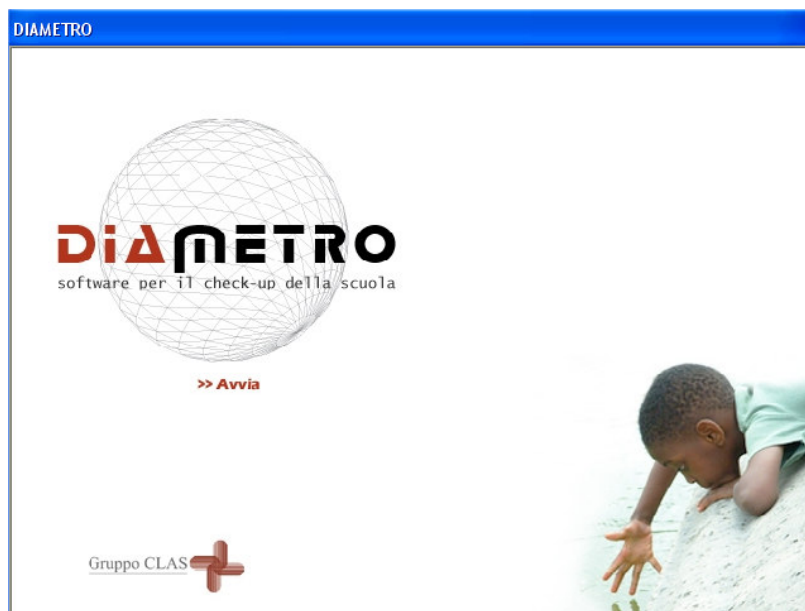
I dati del questionario potrebbero perciò essere oggetto di riflessione ulteriore per costruire l'autovalutazione della scuola.

Il questionario è articolato in modo che ciascuna sezione possa essere compilata autonomamente. In relazione ai servizi considerati, il capo d'istituto dovrà utilizzare la collaborazione dei vari responsabili e di coloro che operano all'interno dell'organizzazione. E' fondamentale che le risposte siano date in modo responsabile e rispondente alla realtà della scuola. Inoltre è importante **leggere ogni domanda con attenzione** perché la risposta dipende dalla piena comprensione della loro formulazione. Ad esempio, una domanda del tipo: *"la responsabilità del servizio è formalmente definita?"* avrà risposta positiva solo se esiste un documento che registra l'attribuzione della responsabilità da parte dell'organismo competente; parimenti, una domanda del tipo *"Sono previsti con periodicità interventi di recupero individualizzato durante tutto l'anno?"* avrà risposta positiva solo se tutte le classi lo fanno e la presenza eventuale di rare eccezioni è sotto controllo e rappresenta una disfunzione cui si ritiene di poter porre rimedio in tempi brevi.

## **Installazione ed esecuzione**

1. Posizionarsi sulla pagina web <http://www.gruppoclas.it/web02/diametro> e cliccare su "Download"
2. Immettere i dati richiesti e scegliere, a seconda delle caratteristiche del proprio sistema, se scaricare la versione Access 97 o Access 2000 e cliccare su "INIZIA DOWNLOAD"
3. Salvare il file nella cartella desiderata
4. Eseguire il file scaricato
  - dal menu Start scegliere il comando "Esegui"
  - individuare il file nella cartella dove è stato posizionato con l'operazione 3
  - scegliere la cartella in cui estrarre il file o utilizzare quella di default
  - cliccare su Unzip
5. Eseguire il programma
  - dal menu Start scegliere il comando "Esegui"
  - individuare il file nella cartella dove è stato posizionato con l'operazione 4
  - cliccare su OK

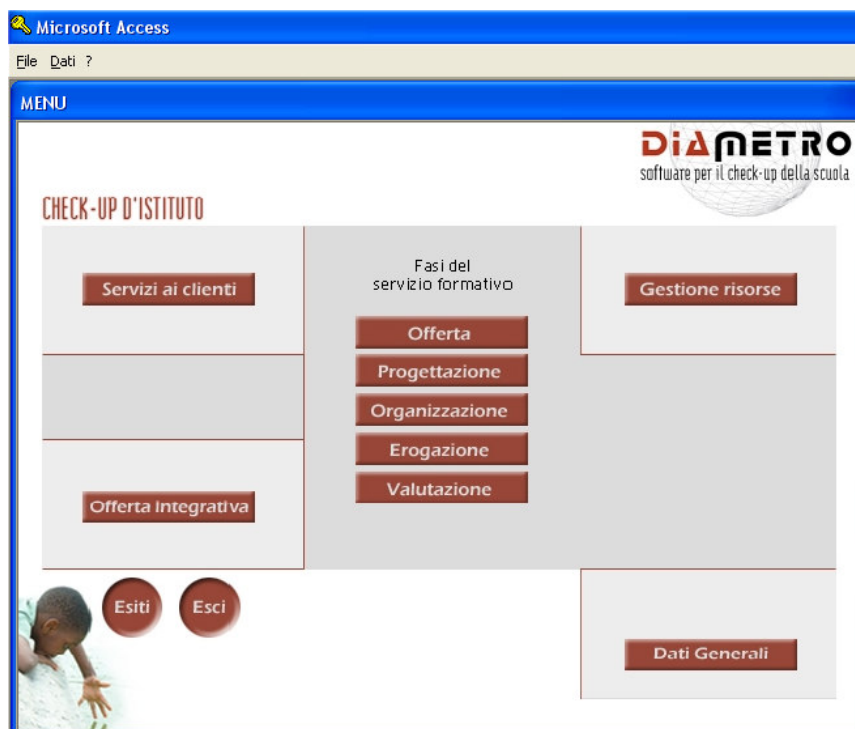
Il comando di esecuzione lancerà il programma che si presenterà con una schermata rappresentata nella figura seguente. Un clic del mouse su "Avvia" consentirà di proseguire.



## Il menu principale

La figura sottostante mostra il menu principale. Sono distinguibili quattro funzionalità utilizzabili da vari punti del menu principale:

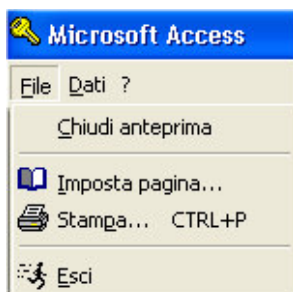
- la **barra dei comandi** posizionata in alto a sinistra contenente due menu a tendina denominati rispettivamente: "File" e "Dati". Inoltre è presente il comando "?" che visualizza la informazioni sul prodotto;
- i **dati generali** da inserire dopo aver cliccato il relativo pulsante;
- le **sezioni del questionario** attivabili cliccando nella parte centrale dello schermo;
- gli **esiti**, che si ottengono cliccando sul tasto in basso a sinistra del menu principale.



## La barra comandi

Nelle figure sottostanti sono raffigurati i due menu a tendina presenti nella barra dei comandi.

Il “**Menu File**”, oltre alla chiusura del programma, permette di impostare le opzioni di stampa e di stampare l'oggetto attivo posizionandosi sulla sezione del questionario voluto e attivando il comando “Stampa”.

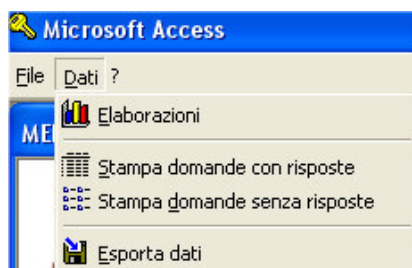


Il “**Menu Dati**” contiene 3 importanti funzioni. Vengono presentate in sequenza:

- *Elaborazioni*, consente di scegliere il tipo di elaborazione da ricevere dopo aver inviato i dati
- *Stampa domande con risposte*, visualizza l'anteprima di stampa del questionario completo con le eventuali risposte già inserite
- *Stampa domande senza risposte*, visualizza l'anteprima di stampa del questionario completo senza le eventuali risposte già inserite
- *Esporta dati*, consente di definire la cartella e il nome del file contenente i dati relativi all'anagrafica e alle risposte immesse. Una volta inserita la destinazione cliccare su “Esporta”

**ATTENZIONE !** Quest'ultima operazione va eseguita dopo aver compilato la scheda anagrafica e aver risposto a tutte le domande in modo definitivo. Si tenga in considerazione che se si ritiene di aver risposto erroneamente a qualche domanda è possibile correggere i dati e effettuare una nuova esportazione che si sovrapporrà a quella precedente.

Solo dopo aver esportato i dati si potrà inviarli a Gruppo CLAS con una e-mail a firma del dirigente scolastico o suo delegato e in allegato il file definito in precedenza nel menu “*Configurazione*”.



## I dati generali

Questa operazione è fondamentale, i dati devono essere inseriti tutti e con la massima precisione per poter consentire la elaborazione corretta degli esiti e l'individuazione precisa della scuola.

La figura sottostante mostra la tipologia dei dati. Terminata l'immissione si può procedere cliccando su “OK”

ANAGRAFICA			
Codice ministeriale	VE000000	Nome scuola	nome scuola
Indirizzo	via scuola 1	Città	Venezia
Provincia	VE	Cap	30122
Regione:	Veneto		
Telefono:	041000000	Fax:	041000001
E-mail:	scuola@venezia.it		
Dirigente scolastico:	dott		
Grado:	Superiore	Tipologia:	SCUOLE MEDIE
Gestione:	Pubblica		
N° studenti:	751 - 1000	N° classi:	31 - 40
N° plessi/sedi:	2 - 4		
Anno scolastico:	2002/2003		
Data:	14/04/2003		
Compilatore:	Mario Rossi		
		<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Annulla Dati"/>	

## Il questionario

Il questionario è suddiviso in 8 sezioni, evidenziate nella figura sottostante:

- Servizio formativo, a sua volta suddivisa in:
  1. Offerta
  2. Progettazione
  3. Organizzazione
  4. Erogazione
  5. Valutazione
- 6. Servizi ai clienti
- 7. Servizi integrativi
- 8. Gestione risorse e servizi di supporto

L'utente potrà cliccare liberamente su una delle sezioni suddette e rispondere (vedi oltre) alle domande proposte.

Non vi è un ordine obbligatorio nel rispondere, si suggerisce comunque di stampare la copia cartacea e di coinvolgere i vari responsabili, gruppi rappresentativi degli attori della scuola, per dare risposte effettivamente significative.

OFFERTA

Risposte alle domande -

OFFERTA

software per il check-up della scuola

N°	Domanda	Sì	No
01	E' stata formalizzata in un documento l'analisi dei bisogni formativi del territorio nel quale opera l'istituto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	L'analisi dei bisogni formativi del territorio viene aggiornata annualmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	Vengono selezionati i bisogni formativi rilevati in riferimento alla tipologia ed alle scelte dell'istituto ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	Si procede ad una raccolta sistematica di dati relativi alle iniziative socioculturali presenti sul territorio (iniziative biblioteca, centri culturali, centri sportivi, associazioni...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	Vengono svolte periodicamente indagini conoscitive sui bisogni delle famiglie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	Sono applicate modalità di rilevazione sistematica delle aspettative e dei suggerimenti di alunni e famiglie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	La scuola dispone di dati sulle caratteristiche socioculturali e scolastiche degli alunni in ingresso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Vengono impiegati strumenti oggettivi di rilevazione dei bisogni formativi individuali degli alunni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Attenzione! Utilizzare la barra di scorrimento per visualizzare tutte le domande.

Il riquadro contiene 20 domande sulle modalità con le quali si definisce l'offerta formativa che caratterizza l'istituto che sondano le seguenti aree d'attività:

A. Analisi contesto territoriale

B. Analisi dei bisogni di formazione delle famiglie e degli allievi

C. Reperimento risorse professionali di strutture e servizi interni ed esterni

D. Definizione politica formativa

E. Presentazione dell'offerta formativa

La fase di immissione delle risposte è estremamente semplice. Come già si è detto le risposte sono di tipo dicotomico ovvero registrano se una determinata attività viene svolta o meno dalla scuola.

L'utente si deve posizionare il cursore sulla domanda relativa e con il mouse cliccherà sul quadratino del **sì** in caso di risposta affermativa e viceversa.

E' ovvio che una risposta esclude l'altra pertanto se si è cliccato su "sì" e si vuole correggere sarà sufficiente cliccare su "no" e automaticamente verrà cancellata la risposte precedente.

Se l'utente lascia qualche domanda senza risposta quando si cerca di uscire (cliccando sul tasto "esci") verrà generato un messaggio che segnala che non si è risposto a tutte le domande e chiede se continuare comunque. Se si risponde "sì" il questionario viene salvato anche in modo incompleto, se si sceglie "no" è possibile rispondere alle domande lasciate in bianco.

E' necessario rispondere a tutte le domande per evitare problemi nella fase di elaborazione.

Terminata l'immissione inviare il file all'indirizzo: [diametro@gruppoclas.it](mailto:diametro@gruppoclas.it)

## Gli esiti

L'utente potrà accedere al dato di sintesi cliccando sul tasto "Esiti" che presenterà la seguente maschera.



Cliccando su tasto “Esito” si otterrà la tabella seguente che fornisce il punteggio per ogni servizio erogato.

Nell'esempio riportato si ipotizza che l'utente abbia risposto positivamente a tutte le 200 domande del questionario

## TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI

Np	Cod	FASE DEL SERVIZIO FORMATIVO	Punteggio	Massimo	%
1	off	Definizione dell'offerta	20	20	100,0
2	pro	Progettazione dell'offerta	20	20	100,0
3	org	Organizzazione per la realizzazione	30	30	100,0
4	ero	Produzione e controllo dei risultati	15	15	100,0
5	val	Valutazione e riprogettazione dell'offerta	20	20	100,0
	Tot	<b>Punteggio totale delle fasi del servizio formativo</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>

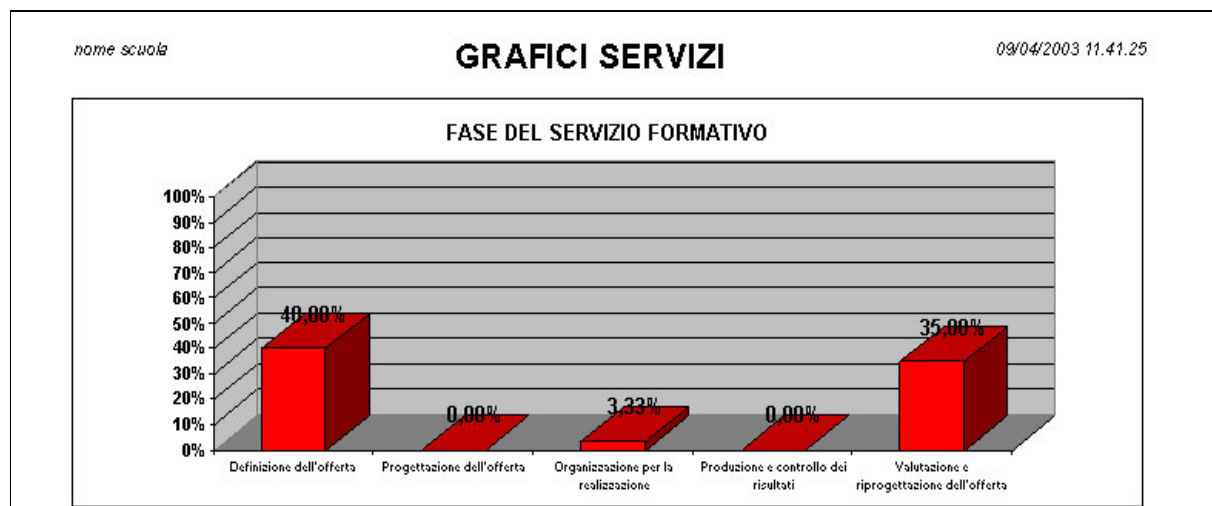
Np	Cod	SERVIZI RIVOLTI AI CLIENTI	Punteggi o	Massim o	%
1	ori	Orientamento	5	5	100,0
2	amm	Formazione classi	5	5	100,0
3	log	Accoglienza	5	5	100,0
4	tec	Comunicazione/rapporti scuola famiglia	5	5	100,0
5	inf	Iscrizioni/Certificazione	5	5	100,0
	Tot	<b>Punteggio Totale servizi strumentali</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

Np	Cod	SERVIZI RELATIVI ALL'OFFERTA FORMATIVA INTEGRATIVA	Punteggi o	Massim o	%
1	ter	Idei	5	5	100,0
2	pro	Inserimento e integrazione scolastica	5	5	100,0
3	pia	Stage	5	5	100,0
4	com	Viaggi d'istruzione	5	5	100,0
5	alt	Altre attività	5	5	100,0
	Tot	<b>Punteggio Totale servizi di supporto</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

Np	Cod	SERVIZI RELATIVI ALLA GESTIONE DELLE RISORSE E DI SUPPORTO	Punteggi o	Massim o	%
1	ris	Approvvigionamento risorse e approvvigionamento	10	10	100,0
2	svp	Gestione dello sviluppo professionale (incarichi, aggiornamento, assenze)	10	10	100,0
3	sfd	Sostegno alla funzione docente	5	5	100,0
4	log	Gestione della logistica (centralino, portineria, pulizia locali)	5	5	100,0
5	tec	Gestione infrastrutture e ambienti di lavoro	5	5	100,0
6	ind	Gestione indicatori	5	5	100,0
6	alt	Altri servizi (biblioteca, gestione orario e fotocopie)	5	5	100,0
	Tot	<b>Punteggio Totale servizi di supporto</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

		<b><i>Punteggio totale complessivo</i></b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>
--	--	--	------------	------------	--------------

E' possibile visualizzare 4 grafici relativi alle varie sezioni del questionario. Si tratta di istogrammi che rappresentano il valore riportato da ogni servizio o fase del servizio. In figura viene proposto a titolo di esempio l'istogramma del servizio formativo suddiviso nelle cinque fasi citate: offerta, progettazione, organizzazione, erogazione e valutazione.



## Le elaborazioni a richiesta

E' possibile richiedere a Gruppo CLAS (via Lattuada 20, 20124 Milano – tel. 02 541843.1- fax 02-55192205- e-mail [diametro@gruppoclas.it](mailto:diametro@gruppoclas.it)) l'elaborazione dei risultati della scuola rispetto ai seguenti modelli:

1. EFQM<sup>®</sup>,
2. norma UNI EN ISO 9001:2000,
3. elementi caratterizzanti dell'autonomia scolastica.

Tutte le elaborazioni verranno fornite corredate dei dati significativi delle scuole che usano Diametro.

Si descrivono in modo sintetico i modelli sui quali ottenere la valutazione.

### 1. Il Modello EFQM<sup>®</sup>

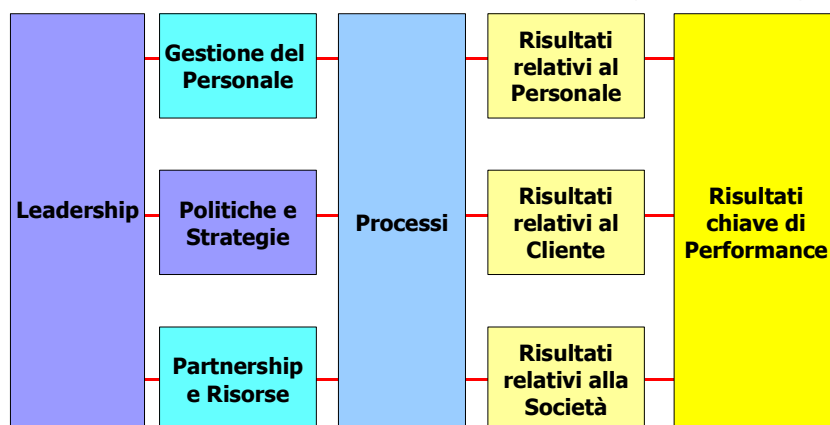
L'EFQM<sup>®</sup> (European Foundation for Quality Management) fondata nel 1988 ha come scopo quello di aiutare le organizzazioni (pubbliche e private) a migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi forniti ed in particolare ad incoraggiare le organizzazioni europee a partecipare ad attività di miglioramento della qualità finalizzate al raggiungimento dell'eccellenza in termini di soddisfazione dei clienti e del personale, di risultati aziendali e di impatto sulla società.

A questo proposito è stato definito un modello denominato appunto EFQM<sup>®</sup> che è rappresentato sinteticamente nella figura seguente. Esso è composto di 9 elementi che corrispondono ai **criteri** utilizzati per valutare il progresso di un'organizzazione verso l'eccellenza.

I criteri (a loro volta suddivisi in sottocriteri) sono classificati in due categorie: i **fattori** e i **risultati**.

I criteri relativi ai **fattori** riguardano il modo con cui i risultati sono raggiunti considerando sia *l'approccio* (adeguatezza dei metodi, sistematicità, revisioni periodiche, grado d'integrazione nelle attività operative) sia la *diffusione* (efficacia dell'applicazione degli approcci).

#### IL MODELLO PER LA GESTIONE TOTALE PER LA QUALITA' EFQM<sup>®</sup>



I 5 criteri e sottocriteri relativi ai **fattori** sono:

<b>1. LEADERSHIP:</b> come i responsabili conducono la scuola secondo i principi del Total Quality Management. Questo criterio ha due sottocriteri:	
1	Come i responsabili sono impegnati nella gestione della scuola
2	Come i responsabili operano attivamente per il miglioramento sia all'interno della scuola, sia nei rapporti con gli studenti e le famiglie, le altre organizzazioni esterne e i fornitori di servizi e prodotti
<b>2. STRATEGIE E PIANI:</b> come si realizza la missione, la visione, i valori e la direzione strategica dell'organizzazione. Questo criterio ha tre sottocriteri	
1	Come la scuola formula strategie e piani basati su esigenze e aspettative di tutte le parti interessate e su informazioni significative, ampie e articolate
2	Come la scuola attua, riesamina e aggiorna strategie e piani
3	Come la scuola comunica strategie e piani
<b>3. GESTIONE DEL PERSONALE:</b> come viene gestito il personale dell'organizzazione. Questo criterio ha 2 sottocriteri:	
1	Come vengono pianificate, gestite e sviluppate le risorse umane e come vengono sviluppate e sostenute le conoscenze e le competenze professionali del personale
2	Come il personale viene coinvolto e responsabilizzato nel prendere iniziative
<b>4. PARTNERSHIP E RISORSE</b> come vengono utilizzate e tutelate le risorse dell'organizzazione. Questo criterio ha 4 sottocriteri:	
1	Come la scuola gestisce le partnership esterne
2	Come la scuola gestisce le risorse finanziarie
3	Come la scuola gestisce immobili, attrezzature e materiali
4	Come la scuola gestisce la tecnologia, le risorse informative e la conoscenza
<b>5. PROCESSI</b> come l'organizzazione gestisce i processi. Questo criterio ha 4 sottocriteri	
1	Come i processi della scuola vengono sistematicamente progettati e gestiti monitorati
2	Come i servizi della scuola sono progettati, sviluppati, realizzati ed erogati sulla base delle esigenze e delle aspettative dei clienti
3	Come la scuola gestisce e migliora i rapporti con i propri clienti
4	Come la scuola gestisce il processo di miglioramento

I criteri relativi ai **risultati** verificano che cosa l'organizzazione ha ottenuto o sta ottenendo. Vengono considerate informazioni sul grado di *eccellenza* (trend positivi nel tempo, confronto con organizzazioni esterne, capacità di mantenere e consolidare le proprie prestazioni, dimostrazione che i risultati sono conseguenza di approcci corretti) e sul grado di *copertura* (estensione in tutta l'organizzazione e risultati significativi su tutti i criteri).

I 4 criteri e sottocriteri relativi ai **risultati** sono:

<b>8. RISULTATI RELATIVI AL CLIENTE</b>	
Ciò che l'organizzazione sta ottenendo in relazione alla soddisfazione dei propri clienti esterni. Questo criterio è suddiviso in 2 sottocriteri:	
1	Misure di percezione
2	Indicatori di prestazione
<b>7. RISULTATI RELATIVI AL PERSONALE</b>	
Ciò che l'organizzazione sta conseguendo in relazione alla soddisfazione del proprio personale. Questo criterio è suddiviso in 2 sottocriteri:	
1	Misure di percezione
2	Indicatori di performance
<b>8. RISULTATI RELATIVI ALLA SOCIETÀ</b>	
Ciò che l'organizzazione sta conseguendo nel soddisfare le esigenze e le aspettative della società. Questo criterio non ha sottocriteri.	
<b>9. RISULTATI DI PRESTAZIONE</b>	
Ciò che l'organizzazione sta conseguendo in relazione ai risultati economici pianificati e alle esigenze e aspettative di tutti coloro che hanno interesse o sono coinvolti nell'organizzazione. Questo criterio è suddiviso in 2 sottocriteri:	
1	Risultati chiave della performance economico-finanziaria
2	Indicatori chiave di performance

## 2. La norma UNI EN ISO 9001:2000

“...Un'organizzazione, per funzionare efficacemente, deve individuare e gestire numerose attività collegate fra loro. Un'attività, che utilizza risorse e che è gestita per consentire la trasformazione di elementi in ingresso in elementi in uscita, può essere considerata un processo. Spesso l'elemento di uscita da un processo costituisce direttamente l'elemento in ingresso per un processo successivo...”

...L'applicazione di un sistema di processi nell'ambito di un'organizzazione, unitamente all'identificazione e alle interazioni di questi processi nonché alla loro gestione, viene denominato “approccio per processi...” (tratto dalla norma EN ISO 9001:2000).

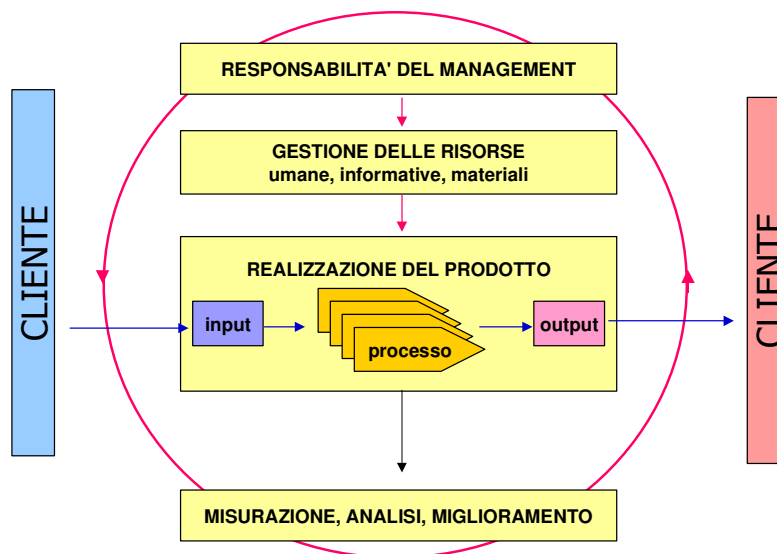
La figura che segue illustra il modello del sistema di gestione per la qualità basato sull'approccio per processi. Tale figura mostra che i clienti svolgono un ruolo importante nella definizione dei requisiti come elementi di ingresso. Il monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti richiede la valutazione delle informazioni relative alla percezione che il cliente ha su come l'organizzazione abbia soddisfatto i suoi requisiti.

La norma prevede precisi requisiti relativi a questo approccio che sono espressamente riportati nei seguenti punti della stessa:

- punto 5: responsabilità della direzione
- punto 6: gestione delle risorse
- punto 7: realizzazione del prodotto/servizio
- punto 8: misurazioni, analisi e miglioramento

A questi requisiti va aggiunta la documentazione in quanto la norma richiede che tutti i documenti relativi al sistema di gestione della qualità devono essere tenuti sotto controllo.

### La struttura della norma UNI EN ISO 9001:2000



Diametro fornisce una valutazione rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2000 che tiene conto dei requisiti sopra elencati e delle caratteristiche del modello sinteticamente rappresentato in figura.

I requisiti (suddivisi in varie voci) sono 5.

<b>1. Responsabilità della direzione</b> come i responsabili conducono la scuola secondo i principi della Qualità. Questo requisito è suddiviso in 6 voci.	
1	Politica per la qualità
2	Comunicazione interna
3	Attenzione al cliente
4	Pianificazione del sistema
5	Definizione struttura organizzativa
6	Riesame
<b>2. Gestione delle risorse</b> come vengono utilizzate e tutelate le risorse umane e strutturali dell'organizzazione. Questo requisito è suddiviso in 2 voci.:	
1	Risorse umane
2	Infrastrutture e ambiente di lavoro
<b>3. Gestione per processi</b> come l'organizzazione gestisce i processi. Questo requisito è suddiviso in 6 voci.	
1	Pianificazione della realizzazione del prodotto
2	Processi relativi al cliente
3	Progettazione e sviluppo
4	Approvvigionamento
5	Produzione ed erogazione dei servizi
6	Tenuta sotto controllo degli strumenti
<b>4. Misurazioni, analisi e miglioramento</b> come l'organizzazione controlla e migliora i propri processi. Questo requisito è suddiviso in 6 voci.:	
1	Soddisfazione del cliente
2	Verifiche ispettive interne
3	Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti
4	Controllo di prodotti non conformi
5	Analisi dei dati
6	Miglioramento
<b>5. Documentazione</b> come la scuola documenta le procedure, i controlli, le registrazioni, le misurazioni e le valutazioni.	

### 3. Elementi caratterizzanti dell'autonomia e dell'innovazione scolastica

Il D.P.R. 08-03-1999, n. 275, Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21, della legge 15 marzo 1997, n. 59, ha definito le caratteristiche e le modalità con le quali si attua l'autonomia delle istituzioni scolastiche. Per poter valutare il grado di realizzazione dell'autonomia e la capacità di innovazione della scuola rispetto agli sviluppi della riforma sono stati presi in considerazione gli elementi caratterizzanti questi aspetti.

Rispondendo al questionario di DIAMETRO, che prende in considerazione il processo di erogazione del servizio scolastico, è possibile ottenere una valutazione sul grado di autonomia reale sviluppata da una scuola.

Abbiamo individuato 6 elementi caratterizzanti sui quali costruire la valutazione, li proponiamo sinteticamente elencando le principali attività che li qualificano:

- **AUTONOMIA ORGANIZZATIVA** (ex Art. 5- D.P.R. 08-03-1999, n. 275): la capacità della scuola di adottare modalità organizzative che siano espressione di libertà progettuale, compreso l'impiego del personale docente, in coerenza con gli obiettivi generali e specifici della scuola; il sostegno dei processi innovativi e il miglioramento dell'offerta formativa; la flessibilità del calendario e dell'orario in funzione del curriculum e in relazione alle esigenze derivanti dal Piano dell'Offerta Formativa.
- **AUTONOMIA DIDATTICA** (ex Art. 4- D.P.R. 08-03-1999, n. 275).  
La definizione dei percorsi formativi coerenti con le finalità generali del sistema e con le scelte della scuola atti a favorire la crescita dell'alunno, valorizzare le diversità e la promozione del successo formativo; lo svolgimento delle singole discipline e attività nel modo più adeguato al tipo di studi e ai ritmi di apprendimento degli allievi; l'individuazione di percorsi didattici individualizzati per favorire l'integrazione degli alunni nella classe e nel gruppo anche in relazione a situazioni di handicap; la realizzazione di iniziative di sostegno, recupero e orientamento scolastico e professionale, in coordinamento con le iniziative assunte dagli enti locali; la individuazione di modalità e criteri di valutazione degli apprendimenti; i criteri per il recupero dei debiti scolastici e per il riconoscimento dei crediti formativi relativi ad attività realizzate nell'ambito dell'ampliamento dell'offerta formativa o liberamente effettuate dagli alunni.
- **AUTONOMIA DI RICERCA, SVILUPPO E SPERIMENTAZIONE** (ex Art. 6, D.P.R. 08-03-1999, n. 275): progettazione formativa e ricerca valutativa; aggiornamento professionale e culturale del personale; innovazione tecnologica e disciplinare; ricerca didattica sulle diverse valenze delle tecnologie dell'informazione; scambi di informazioni, esperienze e materiali didattici; integrazione fra le diverse articolazioni del sistema scolastico e tra i diversi sistemi formativi.
- **AUTONOMIA GESTIONALE ED AMMINISTRATIVA** (ex Art. 14- D.P.R. 08-03-1999, n. 275):  
carriera scolastica degli alunni, le iscrizioni, le frequenze, le certificazioni, la documentazione, la valutazione, il riconoscimento degli studi compiuti in Italia e all'estero, la valutazione dei crediti e debiti formativi; la partecipazione a progetti territoriali e internazionali, la realizzazione di scambi educativi internazionali; le modalità di esercizio della capacità negoziale e ogni adempimento contabile relativo, le modalità e le procedure per il controllo dei bilanci della gestione e dei costi; l'organizzazione dei servizi amministrativi e contabili per garantire all'utenza un efficace servizio; le iniziative per la specifica formazione e aggiornamento, culturale e professionale del relativo personale.
- **AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA** (ex Art. 11- D.P.R. 08-03-1999, n. 275):  
Ampliamenti dell'offerta formativa in favore dei propri alunni, tenendo conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico delle realtà locali, in coerenza con le proprie finalità; collaborazione con eventuali iniziative formative promosse dagli enti locali in favore della popolazione giovanile e degli adulti; arricchimento dei curricoli con discipline e attività

facoltative per la realizzazione di percorsi formativi integrati in accordo con le Regioni e gli Enti locali; iniziative in favore degli adulti mediante il a percorsi formativi personalizzati; iniziative di informazione e formazione destinate ai genitori degli alunni.

- **INTEGRAZIONE CON REALTÀ ESTERNA** (ex Art. 9- D.P.R. 08-03-1999, n. 275).

Il grado di coinvolgimento con enti esterni relativamente ad attività didattiche, di ricerca, di sperimentazione e sviluppo, di formazione e aggiornamento; di amministrazione e contabilità, di acquisto di beni e servizi, di organizzazione e di altre attività coerenti con le finalità istituzionali;