

PERIODO	<i>Dal 09.10.2015 AL 10.10.2016</i>
INDICE RAPPORTO	
Generalità	
1. Livello di raggiungimento degli Obiettivi della Qualità	
1.a Sistema delle comunicazioni	
1.b Relazioni	
1.c Servizi e laboratori	
1.d Condizione dell'ambiente scolastico	
1.e Attività didattica	
2. Customer Satisfaction	
3. Non Conformità, Azioni Correttive/Preventive	
4. Reclami/segnalazioni da clienti	
5. Verifiche ispettive	
Osservazioni finali	
ALLEGATI Grafici e tabelle relativi al successo formativo Risultati indagine valutazione docenti Aree trasversali per formazione docenti Documento di sintesi delle segnalazioni e dei suggerimenti Registro di NC, AC, AP	

Milano, 10/10/2016

La Responsabile della Gestione per la Qualità
Rosa Leone

GENERALITÀ

Il presente Rapporto, relativo al periodo dal 09/10/2015 al 10/10/2016, ha come fonti principali l'analisi dei dati emersi dalla Customer Satisfaction 2015/2016 e il documento di sintesi delle segnalazioni e dei suggerimenti da parte dei genitori e la relazione su tali dati. Il presente rapporto integra i dati emersi nel RAV dell'Istituto del giugno 2016.

Una parte rilevante del rapporto è costituita dai dati emersi dall'analisi del successo formativo nelle varie classi dell'Istituto, dai dati e dalle osservazioni ottenute durante gli audit interni e dalle raccomandazioni rilasciate dall'ente certificatore IMQ nel corso dell'ultimo audit del 2 e 3 novembre 2015, dal monitoraggio delle varie attività svoltesi nel corso dell'a.s. 2014/2015 e riportate nel PTOF e nel Piano di miglioramento 2015/2016 d'Istituto. Non sono stati inseriti, come gli anni scorsi, i dati su Requs, come suggerito dall'auditor esterno lo scorso anno.

1. LIVELLO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

Gli obiettivi specifici per la Qualità per l'anno scolastico 2015/2016 sono stati monitorati da parte sia del Responsabile della Gestione per la Qualità sia dei responsabili dei Servizi coinvolti, con gli esiti di seguito riportati.

1.a Comunicazioni

Lo strumento più utilizzato per la comunicazione all'interno e all'esterno dell'Istituto è il sito, come sottolineato dai dati tratti dal consuntivo dell'attività di fine anno scolastico, di seguito riportato, e presentato al Collegio dei Docenti del giugno 2016 dal responsabile dell'aggiornamento e gestione del sito.

“Il sito, al 14 giugno, aveva registrato n. 156.000 visite, monitorate dallo scorso dicembre 2015 e tenuto conto di 1 solo accesso dal medesimo ip al giorno, per ogni pagina o articolo visitato. Erano state effettuate:

- 358 pubblicazioni di vario genere (237 articoli, 96 pagine, 25 sottopagine); incremento del 25%;
- 232 circolari
- 11 eventi didattici con ricaduta sul territorio
- 160 immagini delle varie attività
- 629 elementi multimediali – modulistica per i docenti-strumenti didattici - matematica - laboratorio preparazione pasti leFP - unità formative leFP- immagini in slide show
- 1 sondaggio pubblico sui cartelloni contro il fumo.

Il sito è diventato punto di riferimento per molteplici situazioni e per le varie tipologie di utenti: personale, allievi, genitori, pubblico esterno: a giugno 2015 sono registrati 900 utilizzatori sistematici o occasionali del sito con un incremento rispetto al giugno 2015 del 127%.

Tra le criticità viene evidenziata la difficoltà di tenere tempestivamente il sito aggiornato rispetto alle richieste delle norme vigenti.

1.b Relazioni

I dati relativi alla relazione, in particolare tra studenti e docenti, sono stati rilevati a mezzo questionari diversi dallo scorso anno: a tutti gli studenti rappresentanti di classe, dopo presentazione approfondita dei quesiti da parte della presidenza, sono stati consegnati dei questionari che, durante le assemblee di classe, appositamente convocate, sono stati compilati e riconsegnati in Presidenza in busta chiusa.

Per quanto riguarda la soddisfazione degli studenti, i dati generali che emergono sono molto positivi, come evidenziato in modo dettagliato al punto 1.e Attività Didattica

1.c Servizi e laboratori

L'Istituto ha partecipato nel corso dell'anno scolastico a numerose manifestazioni, con servizio di catering e banqueting, in collaborazione con soggetti esterni: aziende di settore, enti pubblici, Asl, soggetti del volontariato e no-profit; 45 sono stati i servizi esterni /interni effettuati, per un totale di 4.000 ospiti.

Questa attività didattica, che permette di contribuire a perseguire le competenze formative e di cittadinanza dello studente, è svolta sotto forma laboratoriale per eventi, cene, banchetti destinati alle componenti scolastiche e, in alcuni casi, con la partecipazione di enti esterni. Le attività sono state tenute in occasione di: *open day*, cene di solidarietà, saggio finale, completamenti evento, cene di gala, eventi esterni.

Gli studenti, in particolare delle classi quarte e quinte, come rilevato nei suggerimenti, richiedono comunque una maggiore adeguatezza delle attrezzature e un maggiore utilizzo dei laboratori.

Dai docenti responsabili di queste attività emerge la volontà di rafforzare i contatti con il territorio.

Orientamento e Accoglienza

Tutte le attività di Orientamento in Entrata (dalle scuole medie) risultano molto gradite: *open day*, attività di sportello nel corso dell'anno scolastico, campus.

La soddisfazione è alta: molto apprezzata dai genitori è la visita nei laboratori dell'Istituto.

Le prenotazioni on line risultano molto comode e funzionali.

Dai questionari somministrati dalla Responsabile risulta che il sito è la modalità privilegiata di conoscenza della scuola; le giornate di orientamento nelle scuole medie (a parte la scuola Ciresola dove si organizza l'evento) risultano meno utili.

La Responsabile sostiene che converrà investire di più sia nell'accettazione dei gruppi di scuola sia sull'utilizzo del sito.

Dall'audit interno alla Responsabile viene evidenziato che sono indispensabili una nuova Brochure aggiornata di presentazione dell'Istituto e almeno due cartelloni (uno per il percorso di Istruzione e Formazione Professionale e uno per il percorso di Istruzione Professionale) da usare in sede di orientamento.

Per quanto riguarda l'Orientamento in Uscita, rivolto alle classi quarte e quinte, gli studenti hanno molto apprezzato gli incontri orientativi con enti, Università IULM, con aziende private (Adecco, Top Target Swiss, Ranstad, Esselunga, Openjobmetis)

Gradito lo sportello placement: la presentazione alle classi dell'insegnante referente e la comunicazione dell'attività di orientamento in uscita (Comunicazione della mail per richiedere informazioni, della funzione della bacheca e del sito internet).

Apprezzata la consulenza orientativa per gli studenti diplomandi e l'assistenza individuale per la stesura del CV per gli studenti di quinta e due terze leFP (n.50)

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO 2015/2016

Le aziende coinvolte nella realizzazione dell'intero progetto da settembre a giugno sono state 142 di cui 6 aziende della Liguria, 2 aziende del lago di Garda e 1 azienda del lago Maggiore.

817 le esperienze di alternanza per il percorso quinquennale suddivise per le classi:

290 tirocini aziendali curriculari per i settori EN, SV e AT - n. ore 160

289 tirocini aziendali curriculari per i settori EN, SV e AT - n. ore 160

248 tirocini aziendali curriculari per i settori EN, SV e AT - n. ore 80

Per i percorsi triennali di leFP sono state 92 le esperienze di alternanza in azienda suddivise per le classi:

21 tirocini aziendali curriculari per la classe 2° preparazione pasti e 20 per la classe 2° sala ore 240

26 tirocini aziendali curriculari per la classe 3° preparazione pasti e 25 per la classe 3° sala ore 320

Infortuni di una certa rilevanza n. 2 (0,25%) ferite da taglio con coltello o affettatrice e semplici slogature n. 2 (0,25%)

Dall'audit interno ai Responsabili si evince che gli allievi hanno frequentato con assiduità e continuità le attività lavorative e solo per motivi di salute si sono registrate assenze

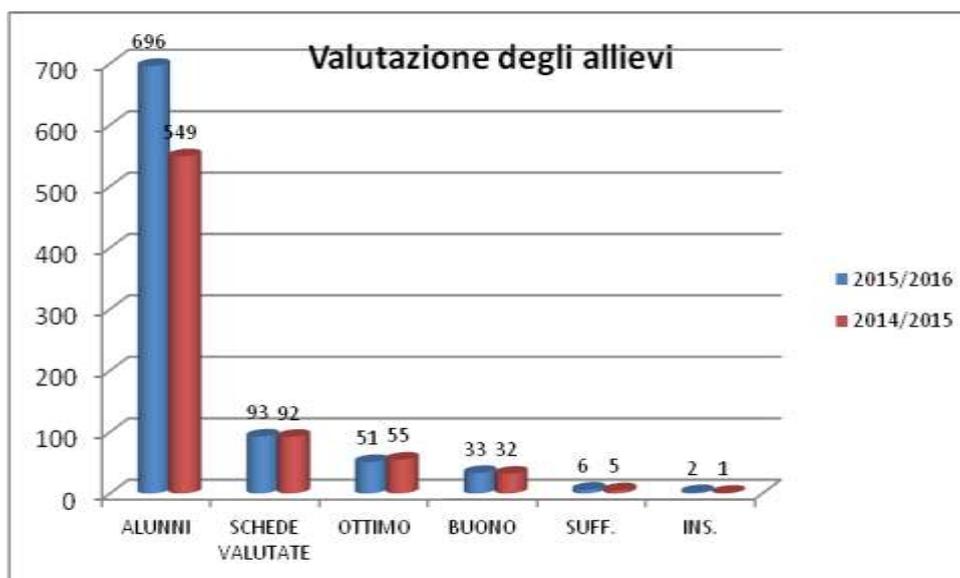
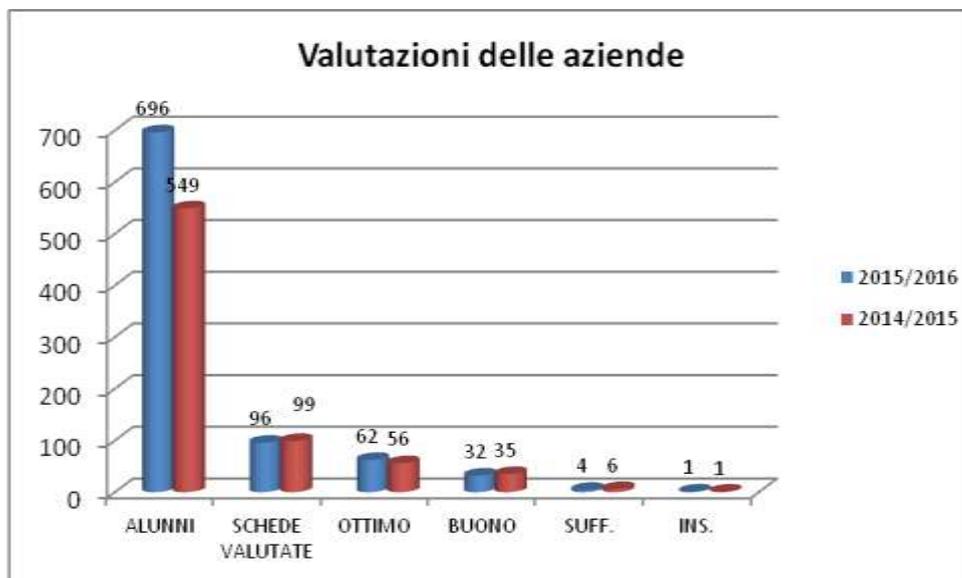
La difficoltà oggettiva resta la pianificazione delle attività di alternanza per l'elevato numero di esperienze in azienda da progettare e la fase della loro rendicontazione formale, che vede l'impiego di piattaforme digitali diverse da parte del MIUR e da parte degli USR.

Un aspetto critico che si è ripresentato in modo più evidente è la difficoltà nel reperire aziende disponibili ad accogliere gli allievi del percorso di Accoglienza Turistica.

Varie sono le proposte di miglioramento suggerite dai Responsabili delle attività di alternanza:

- attuazione di alternanze curriculari, ma anche extra curriculari, estive, alternanze in ambito non formale, mediante le quali portare gli allievi che presentano difficoltà ad accettare un percorso formativo "tradizionale" al conseguimento di qualifica o assolvimento dell'obbligo scolastico in azienda;
- modifica delle schede di valutazione, diversificandone i livelli di acquisizione delle competenze in funzione dell'anno frequentato;
- condivisione dei criteri di valutazione e delle modalità di verifica delle competenze acquisite sia in azienda sia in ambito scolastico;
- maggiore coinvolgimento per far comprendere le diverse modalità di approccio agli allievi:
 - alternanza nel corso del terzo anno con attività di orientamento alla professione e prima formazione;
 - alternanza in quarta con una pronunciata attenzione alla sperimentazione in affiancamento e produzione;
 - alternanza nel quinto anno per impostare un proprio lavoro di rielaborazione di tutta una serie di informazioni aziendali.

I grafici che seguono confermano i risultati positivi conseguiti nell'arco degli anni in termine di soddisfazione, sia da parte degli studenti sia da parte delle aziende coinvolte. Il livello di soddisfazione dell'anno permene molto alto, è pari al 99% per le aziende e al 98% per gli studenti.



1.d Condizioni ambientali

Per le diverse componenti scolastiche, la soddisfazione verso le condizioni ambientali risulta scarsa, sostanzialmente come negli anni precedenti, a causa del permanere della situazione grave delle strutture delle diverse sedi, in particolare di Lambrate.

Il miglioramento delle condizioni dell'ambiente e il potenziamento della sicurezza nell'ambito scolastico rimangono ancora obiettivi da perseguire nel corso del corrente anno per le condizioni strutturali, in generale, dell'Istituto (NC n°1).

Risulta ancora importante promuovere iniziative nei confronti degli enti locali preposti, per la sensibilizzazione e la soluzione dei problemi ambientali dell'Istituto.

1.e Attività didattica

L'Istituto nel corso dell'anno scolastico 2015/2016 ha individuato le priorità nel definire il Piano di miglioramento 2015/2018. La priorità n.2 individuata è relativa a "Sostegno e valorizzazione delle risorse umane e crescita della professionalità del corpo docente" e, tra gli obiettivi funzionali al raggiungimento del traguardo, si è deciso di avviare una riflessione sulla valorizzazione/valutazione/autovalutazione dell'insegnamento.

A tal fine nel mese di maggio è stata effettuata un'indagine per la valutazione dei docenti (131 docenti attivi nell'a.s. 2015-2016), attraverso la compilazione di un questionario distribuito a tutte le classi (58 classi dal 1° al 5° anno).

I questionari raccolti sono stati 633 (+ 33 questionari relativi agli insegnanti di sostegno, non aggregati agli altri).

I risultati dell'indagine sono esito esclusivamente della valutazione degli studenti, legata dunque alla percezione degli stessi.

Le valutazioni sono espresse dalle classi e sono frutto di una negoziazione interna tra gli studenti

Per il 10% dei docenti, che è stato valutato solamente da 1 o 2 classi, le valutazioni medie ottenute non sono statisticamente significative

I 15 quesiti del questionario sono stati raggruppati in 3 aree di osservazione relativamente omogenee per agevolare l'aggregazione dei dati rilevati

1. Comunicazione e Chiarezza (quesiti nr 2-3-9-11-12) *Il docente comunica informazioni e richieste con chiarezza e trasparenza?*

2. Azione didattica (competenza e disponibilità) (quesiti nr 4-7-10) *Il docente ha stimolato/motivato l'interesse verso la disciplina? Ha esposto gli argomenti in modo chiaro rendendosi disponibile?*

3. Aspetti organizzativi e Rispetto (delle regole e delle persone) (quesiti nr 1-5-6-8-13-14-15) *Obiettivi e contenuti sono stati presentati in modo efficace? Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono stati rispettati?*

Complessivamente i risultati della rilevazione evidenziano la percezione positiva che gli studenti hanno dei docenti e appaiono rassicuranti in merito alla capacità degli stessi di svolgere il proprio lavoro con un elevato livello qualitativo:

- il 22,9% dei docenti ha ottenuto una valutazione media complessiva alta ($\geq 4,5$)
- il 69,5% dei docenti ha ottenuto una valutazione media complessiva soddisfacente
- solo il 7,6%, pari a 10 su 131 insegnanti, ha ottenuto una valutazione media complessiva significativamente più bassa della media di tutto il corpo docente (< 3)

Valutazione per aree di osservazione

L'aggregazione dei dati rilevati evidenzia che, considerando i feedback critici per area, quindi con valutazione BASSA (≤ 3) c'è una omogeneità di giudizio tra le tre aree (da un min di 10 a un max di 15 docenti).

Un dato statisticamente significativo è quello relativo ai feedback positivi per area, ossia con valutazione ALTA ($\geq 4,5$), dai quali emergono valutazioni significativamente diverse tra due aree: su aspetti didattici importanti come la chiarezza espositiva, la capacità di stimolare interesse, la disponibilità a fornire chiarimenti a lezione ("Azione didattica – Competenza e disponibilità") si rileva un dato estremamente positivo: eccelle il 43% dei

docenti. In merito agli “Aspetti organizzativi -Rispetto” emerge che solo il 17% dei docenti eccelle

- Complessivamente, 20 docenti (pari al 15%) hanno ottenuto un feedback positivo con valutazione ALTA in tutte le 3 aree di osservazione.
- Coloro che eccellono in almeno 2 aree su 3 sono 37 (28%).
- Sono invece 109 (83%) i docenti che, nelle 3 aree, non hanno alcun dato medio critico, di conseguenza il 17% ha almeno un'area con un dato pari o inferiore a 3 su 5.

Valutazione per singoli quesiti

Considerando i singoli quesiti, se ne rilevano 2 con giudizi critici da parte degli studenti rispetto al corpo docente:

- Per la domanda se le "lezioni sono svolte in un ambiente favorevole (sereno, silenzioso, produttivo)" il 31% dei docenti ottiene una valutazione bassa vs il 24% che riceve un giudizio molto positivo
- Rispetto al comportamento imparziale e trasparente dell'insegnante con gli studenti, questi ultimi esprimono un giudizio negativo per il 33% dei docenti e molto positivo per il 24% D'altra parte, 4 singoli quesiti registrano feedback positivi, con un esiguo numero di valutazioni negative a fronte di un numero ben più consistente di risultati eccellenti:
- Rispetto alla congruità del preavviso della data delle verifiche da parte del docente, il 67% ottiene valutazioni molto alte, a fronte dell'8% di docenti con feedback negativi
- Rispetto alla chiarezza dell'insegnante nel comunicare "le richieste (in precedenza o poco prima della verifica)", il 43% dei docenti ottiene un giudizio alto e solo l'8% una valutazione critica.
- Il 48% dei docenti ottiene un giudizio alto sul rispetto dei "tempi scuola (arriva puntuale, utilizza l'intera lezione, rispetta l'intervallo)", a fronte del 13% che ottiene valutazione bassa
- Al 47% dei docenti gli studenti riconoscono un alto valore per competenza percepita nel "trasferire la propria materia" e solo il 15% dei docenti risulta sotto media. Il resto del corpo insegnante (38%) ottiene comunque una valutazione mediamente superiore a "3".

Valutazione complessiva

L'aspetto più critico è rappresentato dai giudizi relativi ai due aspetti che riguardano:

- il 31% dei docenti ha ottenuto una valutazione bassa in merito all'ambiente in cui si svolgono le lezioni
- il 33% dei docenti ha riportato un dato basso rispetto al comportamento “trasparente/imparziale” con i propri studenti.

Rispetto al comportamento imparziale e trasparente dell'insegnante con gli studenti si potrebbe stabilire un obiettivo di miglioramento su cui operare nel corso del corrente anno scolastico.

Sostegno docenti

Nel corso dell'anno scolastico non è stato individuato un Responsabile del sostegno docenti e delle attività di formazione. Tuttavia, sono stati organizzati incontri informativi con i nuovi docenti, è stato aggiornato il manuale dei nuovi docenti ed è stato elaborato un questionario di autovalutazione, al fine di individuare i reali bisogni formativi dei docenti ed elaborare un piano di formazione e un Piano Annuale di Aggiornamento per l'anno 2016/2017.

Il Collegio Docenti dell'anno scolastico in corso ha individuato una funzione strumentale che si occuperà di questa area.

Per il raggiungimento del traguardo, già stabilito nel Piano di Miglioramento 2015/2018 e relativo alla costruzione di "un processo che partendo dalla valutazione dell'azione didattica di ogni docente permetta, attraverso un piano di aggiornamento mirato, il progressivo miglioramento e allineamento delle competenze del corpo docente per una maggior efficacia dell'azione didattica", l'Istituto ha individuato 4 obiettivi funzionali al raggiungimento dello stesso.

Due obiettivi del traguardo individuato sono relativi all'ampliamento delle competenze informatiche e all'uso delle nuove tecnologie da parte dei docenti e due sono relativi al supporto dei nuovi docenti, finalizzati alla valorizzazione di competenze e aspirazioni.

La rielaborazione dei dati del questionario di autovalutazione non è ancora conclusa ma sono state individuate le richieste dei docenti, come riportate nella tabella che segue:

Nuove risorse digitali	86	maggior richiesta
gestione della classe e problematiche relazionali	96	
buone prassi e didattiche disciplinari	105	
contrasto alla dispersione scolastica	112	
valutazione didattica e valutazione di sistema	116	
inclusione sociale e dinamiche interculturali	126	
orientamento e alternanza scuola lavoro	140	minor richiesta

Nel corso del corrente anno scolastico, avendo il Collegio individuato una Funzione Strumentale apposita, si dovrà operare in modo più mirato per il conseguimento degli obiettivi prefissati nel piano di miglioramento.

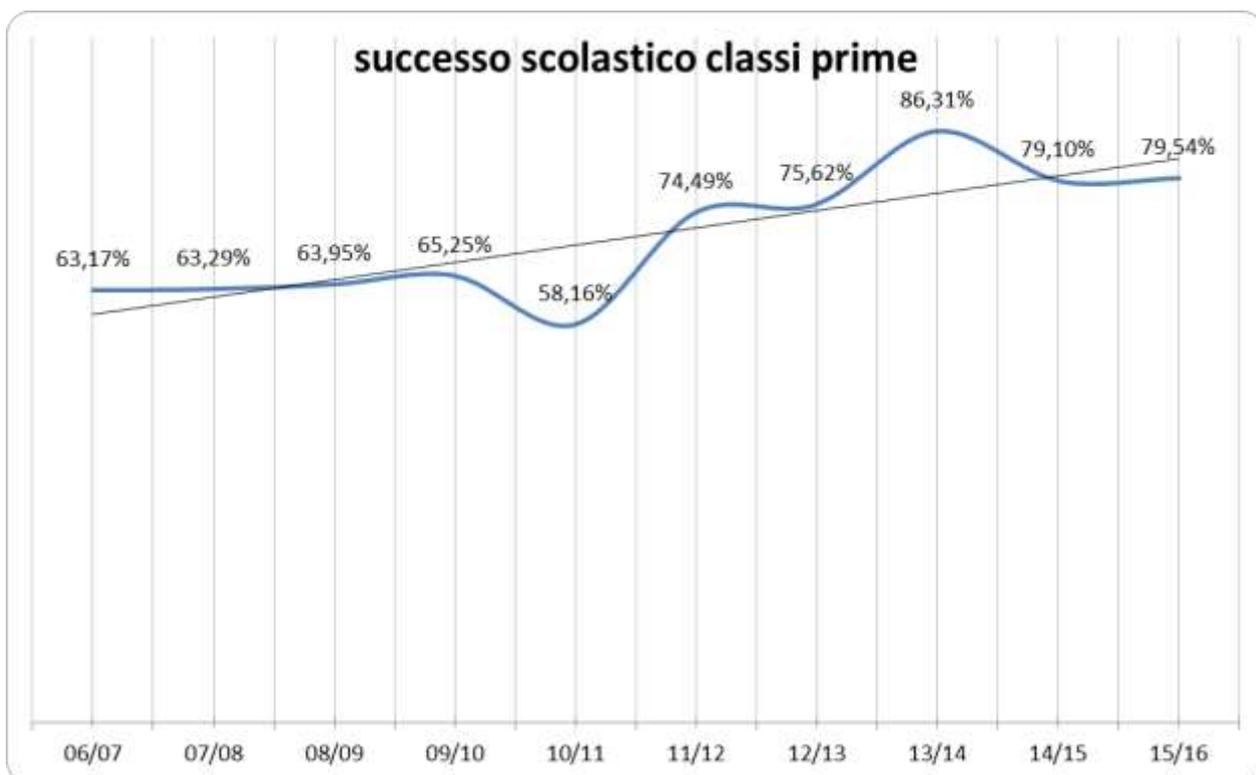
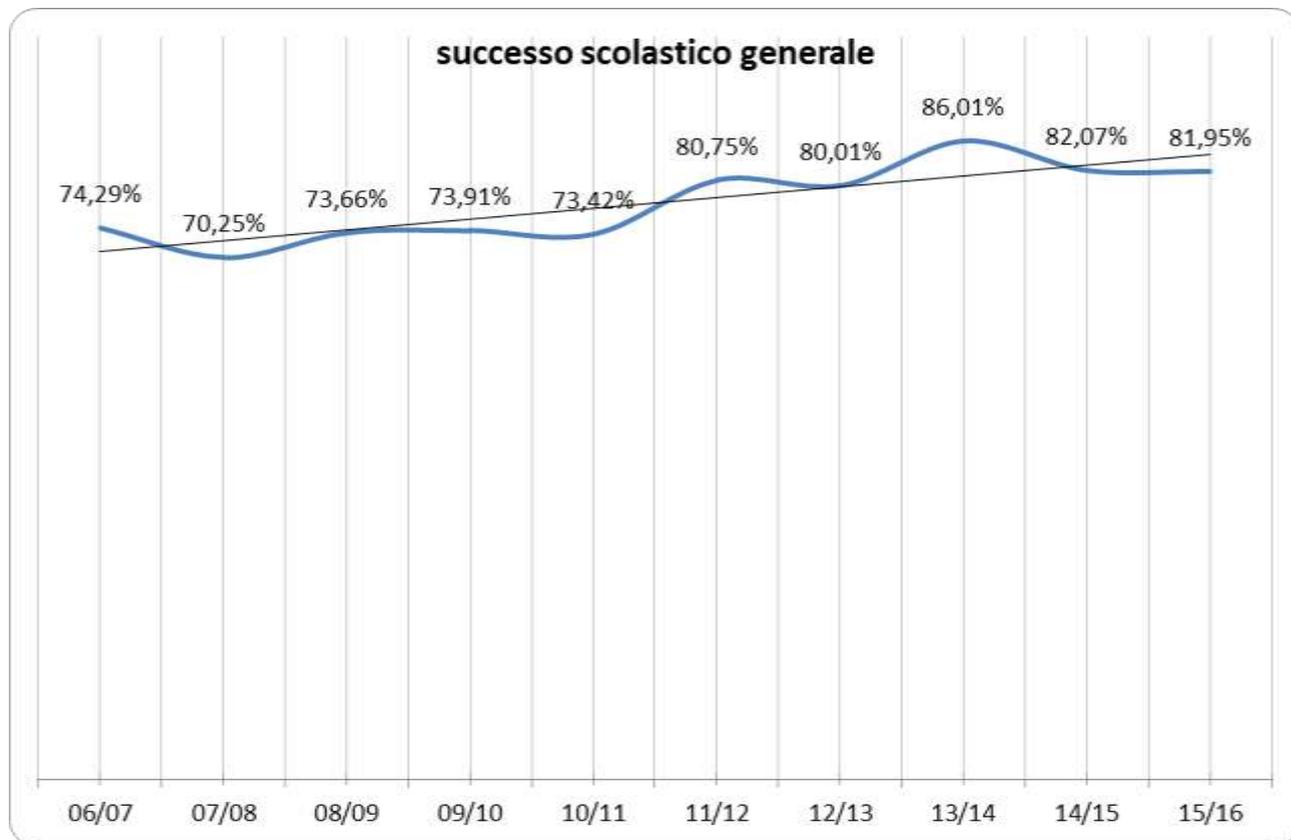
I RISULTATI DEGLI SCRUTINI FINALI DEL "VESPUCCI"

Nell'anno scolastico 2015/2016 è stato portato a termine il percorso quinquennale del riordino, anche con un nuovo Esame di Stato; è importante riflettere sui dati degli esiti degli scrutini del primo, del secondo biennio, del monoennio e attivare eventuali azioni di miglioramento, mettendo a confronto, in particolare, gli ultimi due anni scolastici.

La complessiva valutazione del percorso educativo degli studenti, alla fine dell'anno scolastico, è data dagli esiti degli scrutini e degli esami: il successo formativo generale quest'anno è sostanzialmente stabile. Analizzando i dati più dettagliatamente, emerge che

è aumentato nelle classi 1^a dello 0,44%, nelle classi 2^a dell'1,72%, nelle classi 3^a del 2,09%, nelle 4^a dell'1,92% mentre nelle classi 5^a è diminuito del 5,15%.

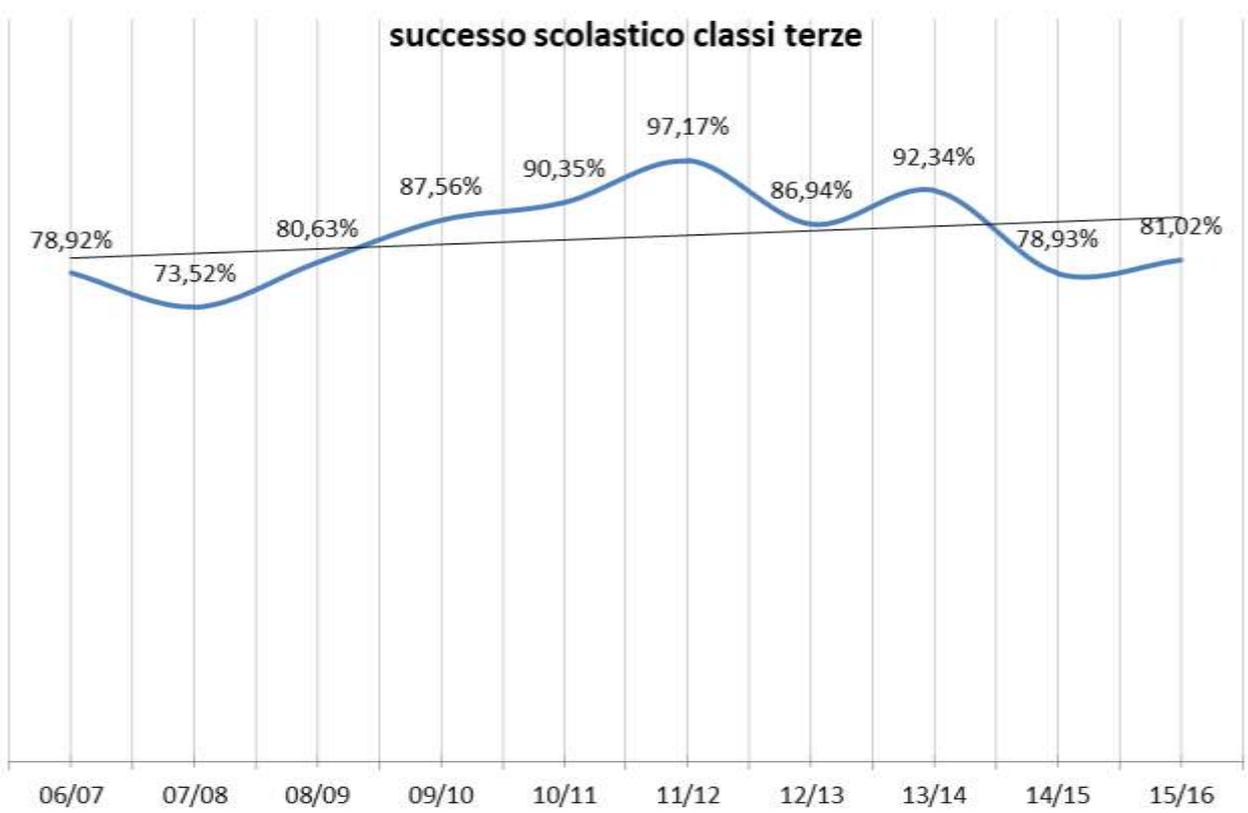
Gli obiettivi posti sono stati raggiunti quindi solo in parte.

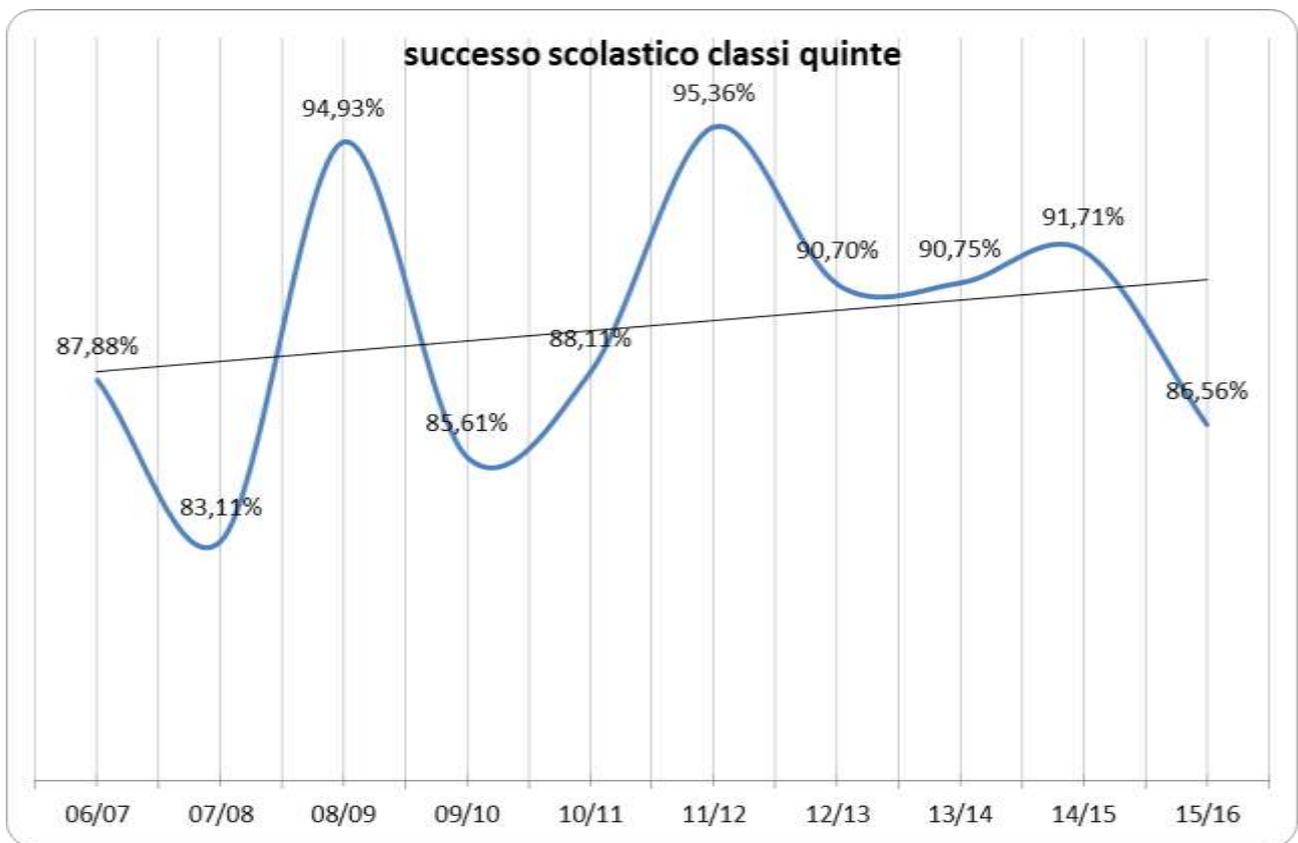
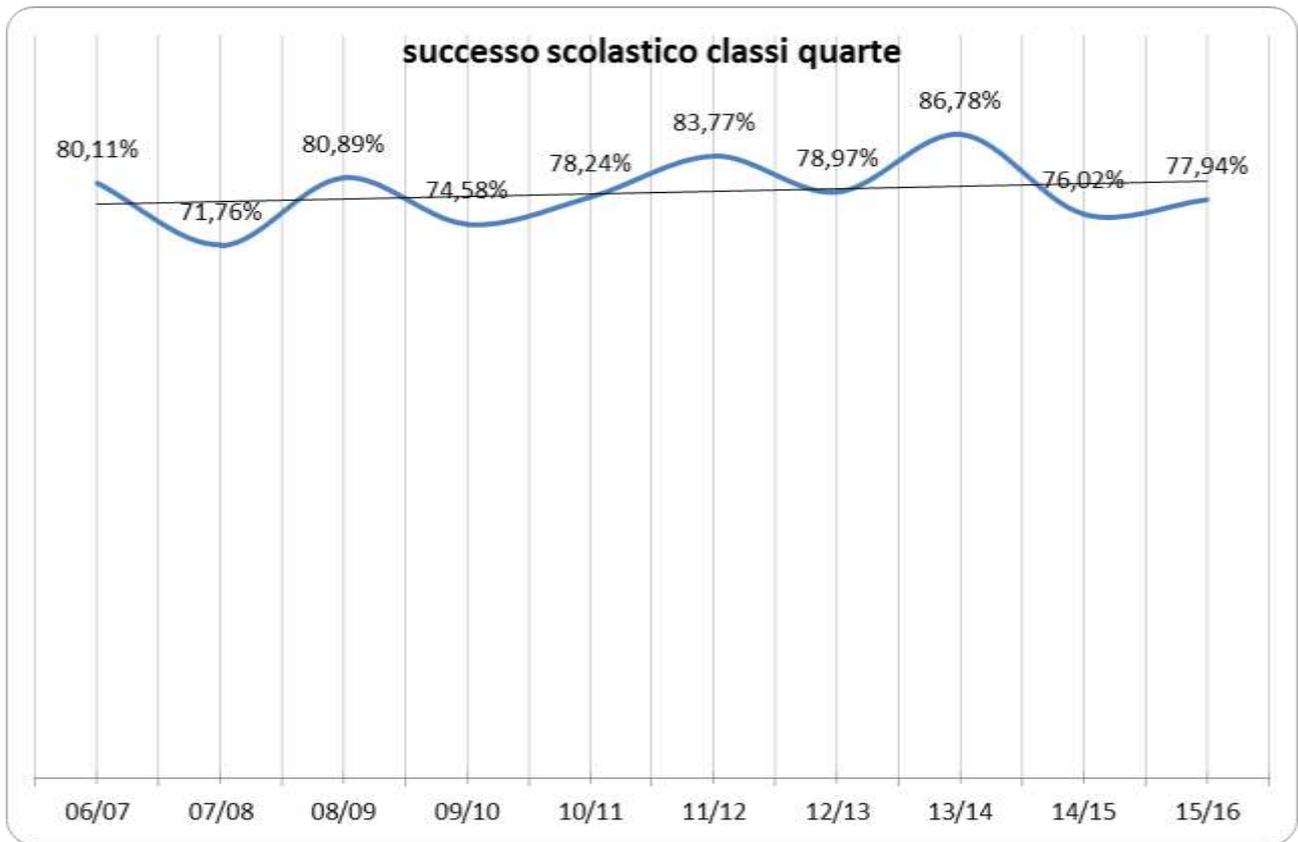


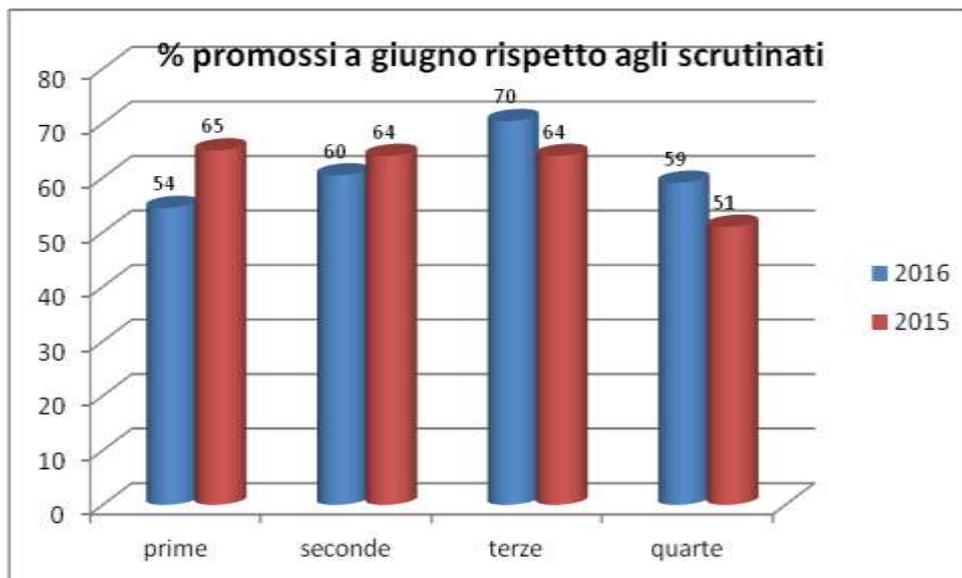
successo scolastico classi seconde



successo scolastico classi terze

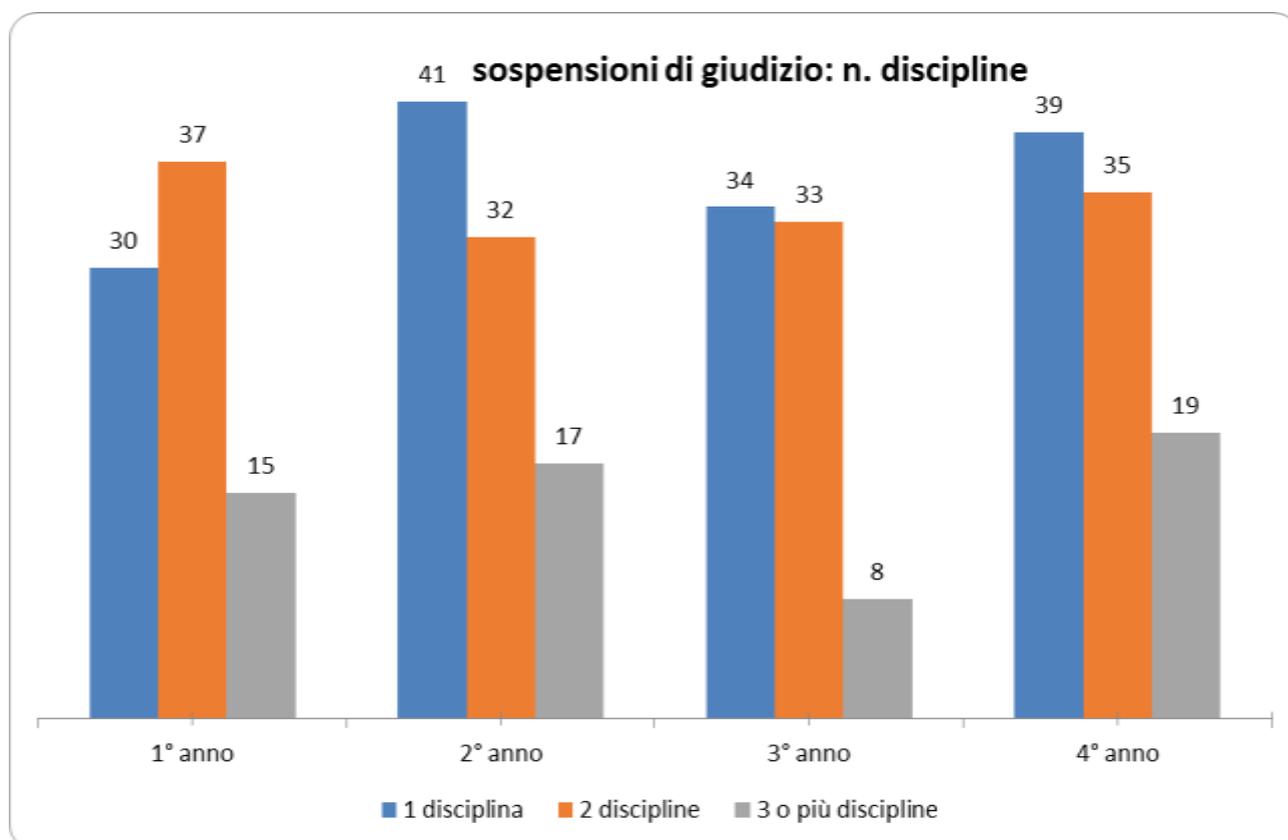


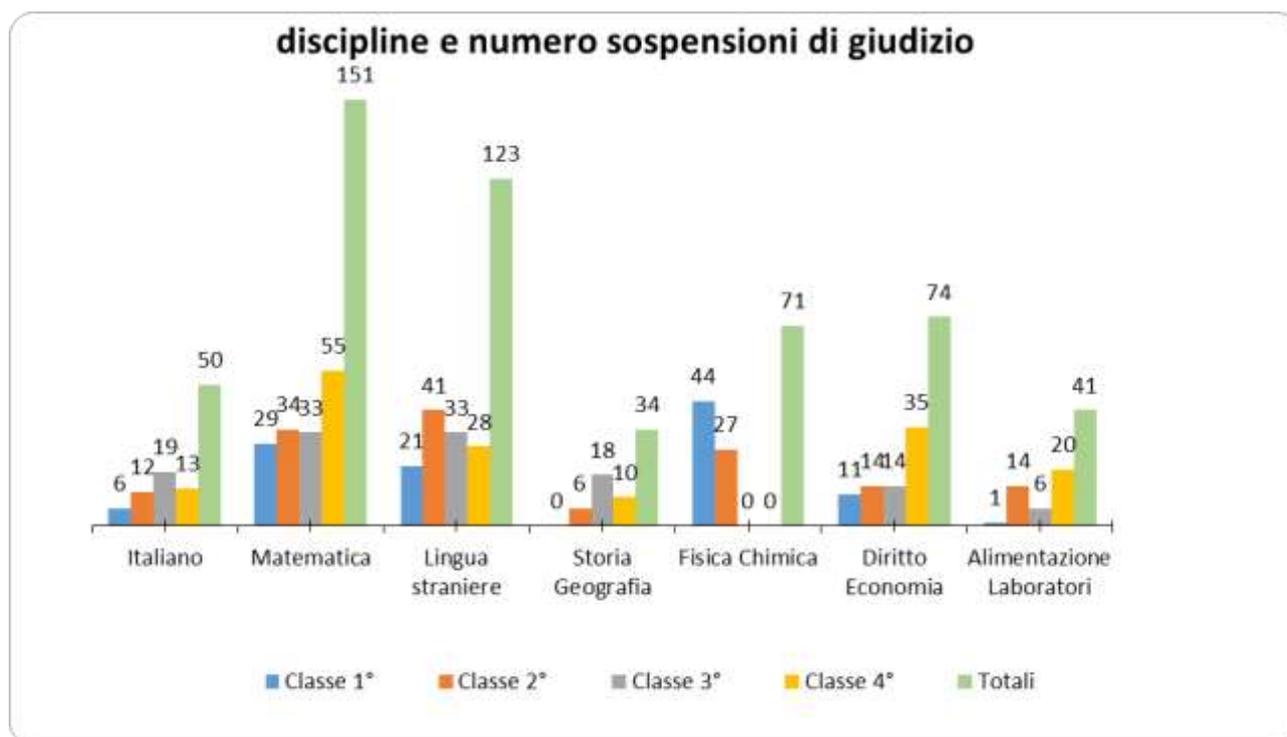




La percentuale più alta degli studenti promossi a giugno è presente nelle classi seconde e terze.

Seguono i grafici relativi alle sospensioni di giudizio nel 2016 e numero di materie coinvolte:





La maggior parte dei sospesi sono stati individuati nelle classi seconde, poi, rispettivamente, nelle classi prime, quarte e terze.

Le discipline con maggior numero di studenti sospesi risultano essere:

Matematica, tutti gli anni il maggior numero dei sospesi, con il 59 % nelle quarte

Lingue straniere: 15% in inglese e 22% in seconda lingua

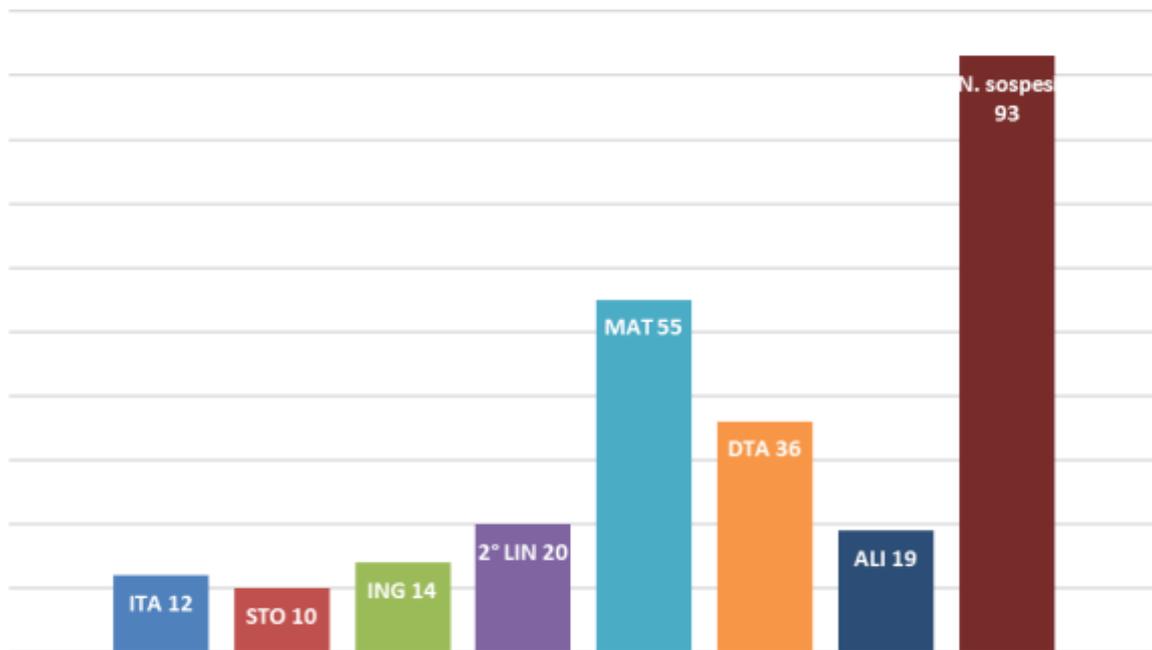
DTA: 39%, maggior numero nelle quarte

Fisica e chimica nel biennio, in particolare nelle prime

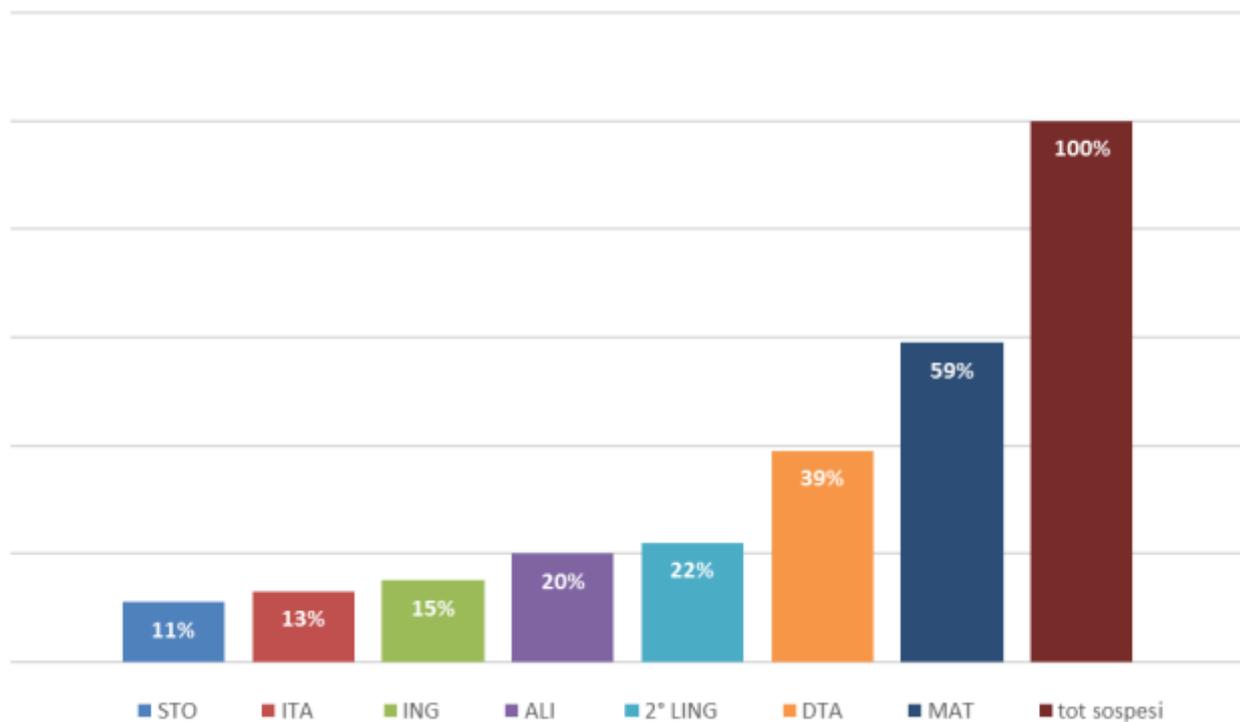
Alimentazione, con il 20% nelle quarte

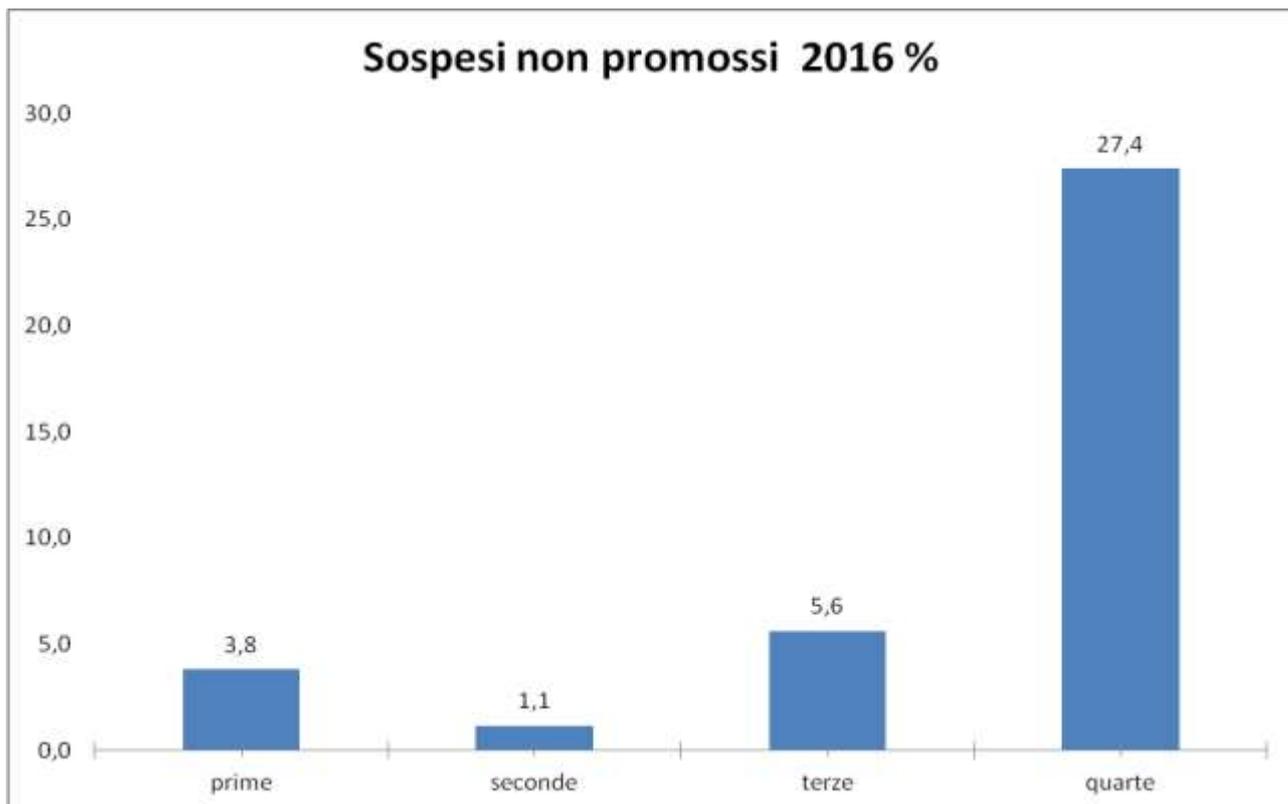
Essendo le materie più coinvolte Matematica, Alimentazione, Lingua straniera e DTA è possibile ipotizzare corsi di recupero e/o di potenziamento durante l'anno scolastico, in corrispondenza della consegna del pagellino, sia del primo sia del secondo quadrimestre.

totale sospesi per ogni disciplina



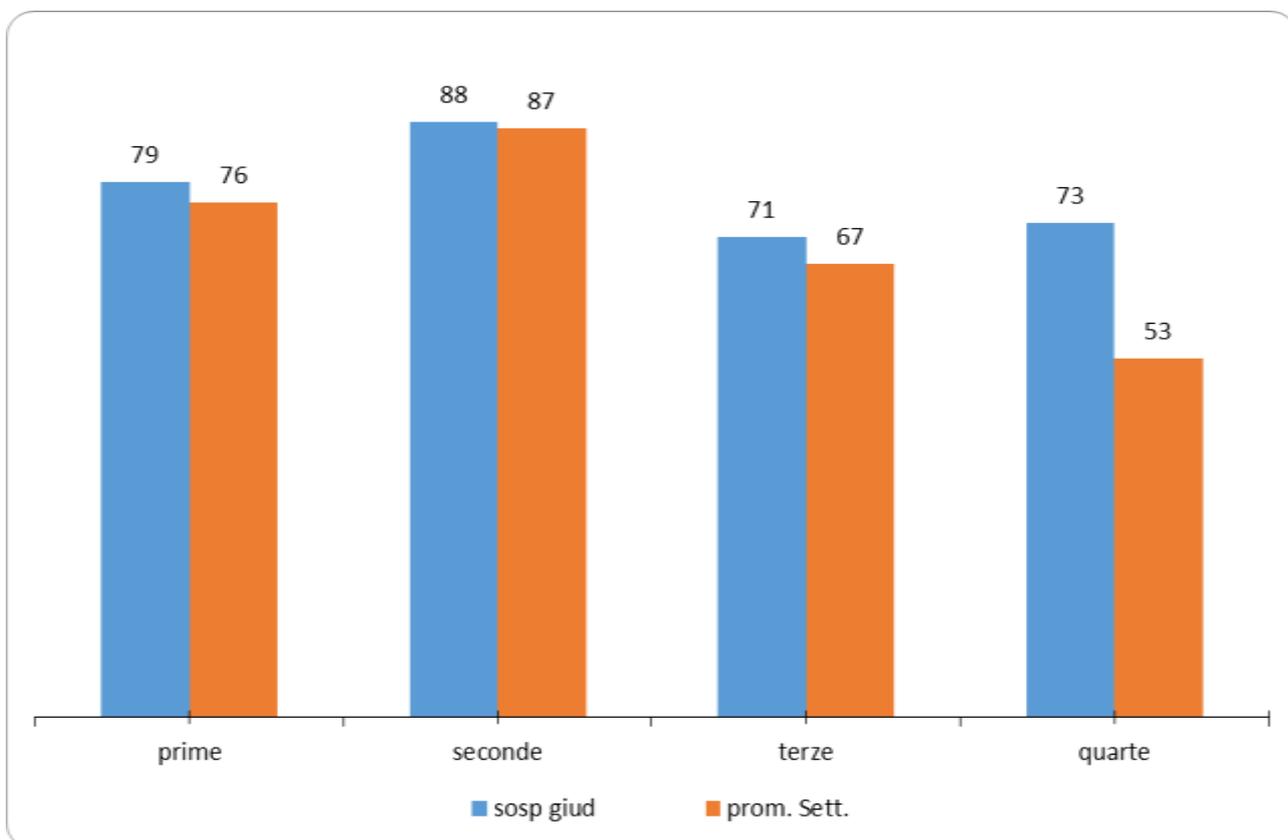
% Sospesi in ogni disciplina rispetto al totale



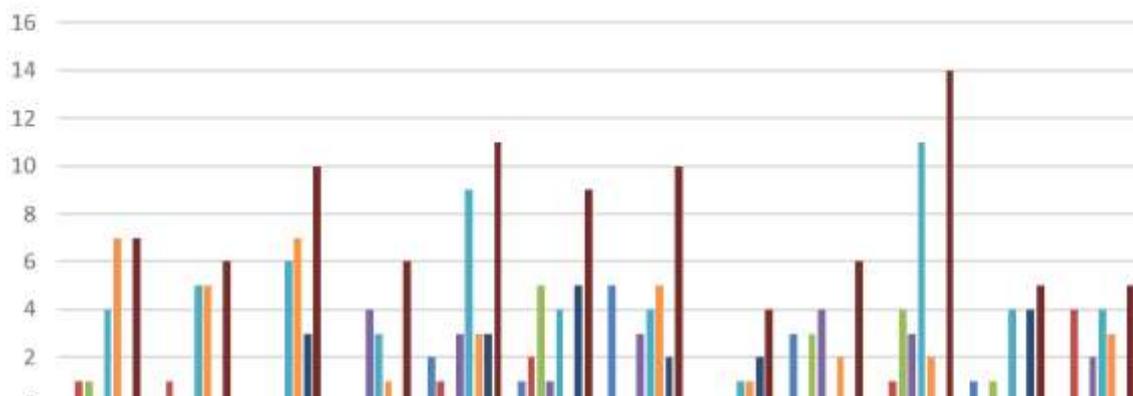


È evidente l'elevato numero di non promossi a settembre nelle quarte; si passa ad analizzare più dettagliatamente, per classi, i dati e riportati di seguito.

RAPPORTO SOSPESI E PROMOSSI SOSPESI

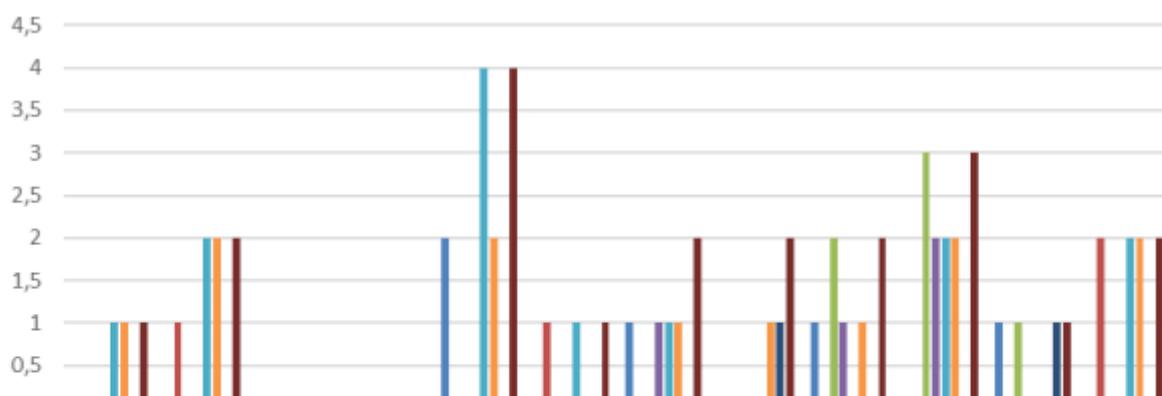


Sospesi per ogni disciplina per ogni classe quarta



	AAT	BAT	ASV	BSV	AENO	BENO	CENO	DENO	EENO	FENO	IENO	LENO
ITA					2	1	5		3		1	
STO	1	1			1	2				1		4
ING	1					5			3	4	1	
2° LIN				4	3	1	3		4	3		2
MAT	4	5	6	3	9	4	4	1		11	4	4
DTA	7	5	7	1	3		5	1	2	2		3
ALI			3		3	5	2	2			4	
N. sospesi	7	6	10	6	11	9	10	4	6	14	5	5

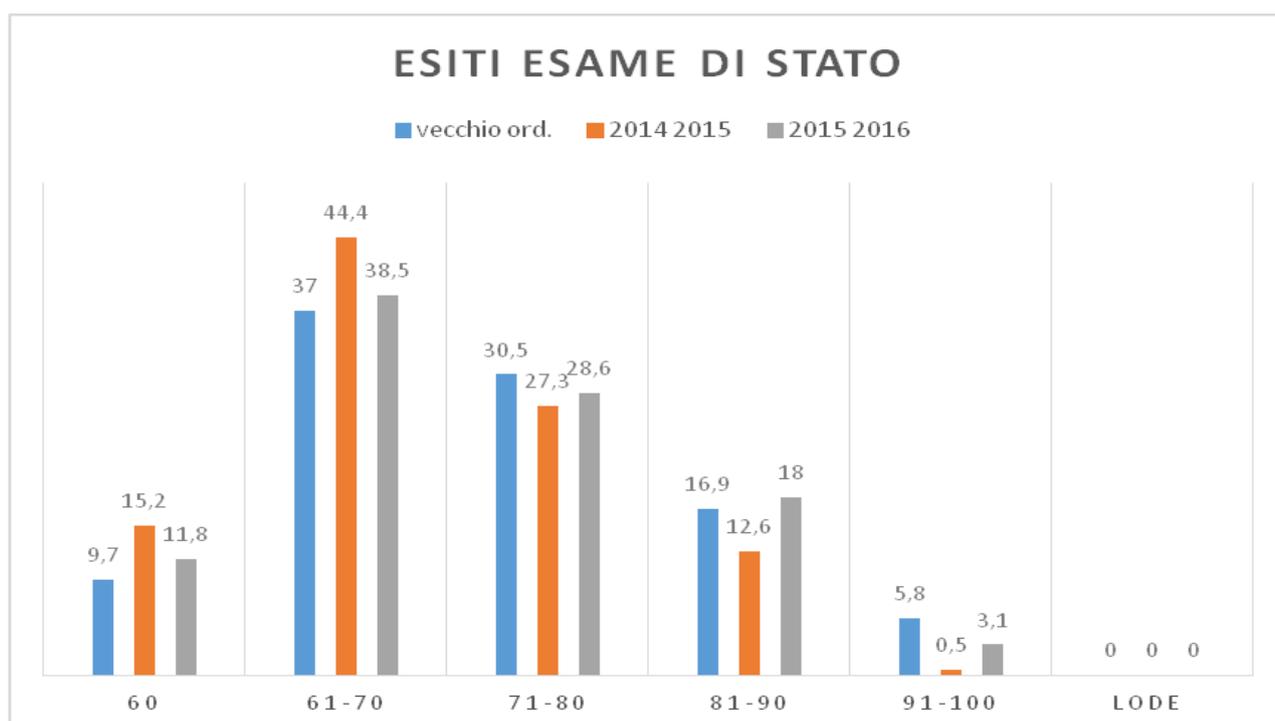
NON PROMOSSI per ogni classe quarta in ogni disciplina



	AAT	BAT	ASV	BSV	AENO	BENO	CENO	DENO	EENO	FENO	IENO	LENO
ITA					2		1		1		1	
STO		1				1						2
ING									2	3	1	
2° LIN							1		1	2		
MAT	1	2			4	1	1			2		2
DTA	1	2			2		1	1	1	2		2
ALI								1			1	
TOTALE	1	2	0	0	4	1	2	2	2	3	1	2

Esiti classi 5 ^ a.s. 2015/2016

voti	vecchio ord.	2014 2015	2015 2016
60	9,7	15,2	11,8
61-70	37	44,4	38,5
71-80	30,5	27,3	28,6
81-90	16,9	12,6	18
91-100	5,8	0,5	3,1
LODE	0	0	0



Dal confronto con i risultati dello scorso anno scolastico, risulta che, per quanto riguarda i voti riportati dai diplomati della nostra scuola, sono diminuite le valutazioni 60 e le votazioni fra 61-70, mentre risultano aumentate le votazioni fra 81 e 90.

La media dei voti finali nelle classi 5^a all'Esame di Stato è aumentata dell' 1%.

	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Vespucci	71	73	71	72

Nel nostro Istituto l'87% degli studenti scrutinati della classe quinta è stato ammesso agli esami di Stato. I non promossi sono aumentati del 5,61% rispetto all'anno precedente.

	Scrutinati	Non ammessi	Ammessi	Promossi tra gli ammessi
2014/2015	217	7%	93%	95,5%
2015/2016	186	13%	87%	100%

ATTIVITÀ DI SOSTEGNO AGLI STUDENTI con svantaggio socio-culturale e linguistico

Questo progetto è inserito all'interno del Piano Annuale per l'Inclusività. Riconoscendo la situazione di svantaggio, il Consiglio di Classe rileva i bisogni educativi e progetta le azioni educativo/didattiche mirate a supportare lo studente e a favorirne il processo di crescita, al fine di evitare che situazioni di svantaggio, anche temporanee, possano compromettere in modo significativo la frequenza e il positivo svolgimento del percorso scolastico e formativo. Per facilitare l'azione del CdC, è stato predisposto un modello di P.D.P. Quest'anno sono stati presentati solo dati relativi agli stranieri; si è scelto di analizzare come campione le classi prime.

Analisi dati

Iscritti classi prime 2015-2016 Stranieri	67	
Promossi	38	57%
Sospensione giudizio	12	18%
Non promossi	15	22%
Trasferiti	2	3%
Nati in Italia	41	
Promossi	29	71%
Sospensione giudizio	7	17%
Non promossi	4	10%
Trasferiti	1	2%
Nati all'estero	26	
Promossi	9	35%
Sospensione giudizio	5	19%
Non promossi	11	42%
Trasferiti	1	4%

Dai dati raccolti relativi agli studenti stranieri delle classi prime, risulta che:

- si sono iscritti alle classi prime nell'a.s. 2015-2016 un totale di 67 studenti, di cui 41 nati in Italia e 26 nati all'estero;

- sono stati promossi 38 studenti, pari al 57%, di cui 29 (il 76%) nati in Italia e 9 all'estero - (24%);
- con giudizio sospeso 12 studenti, pari al 18%, di cui 7 nati in Italia e 5 all'estero;
- sono stati non promossi 15 studenti, pari al 22%, di cui 4 nati in Italia e 11 all'estero;
- 2 studenti (3%) risultano trasferiti, di cui 1 nato in Italia e 1 all'estero.

Osservazioni:

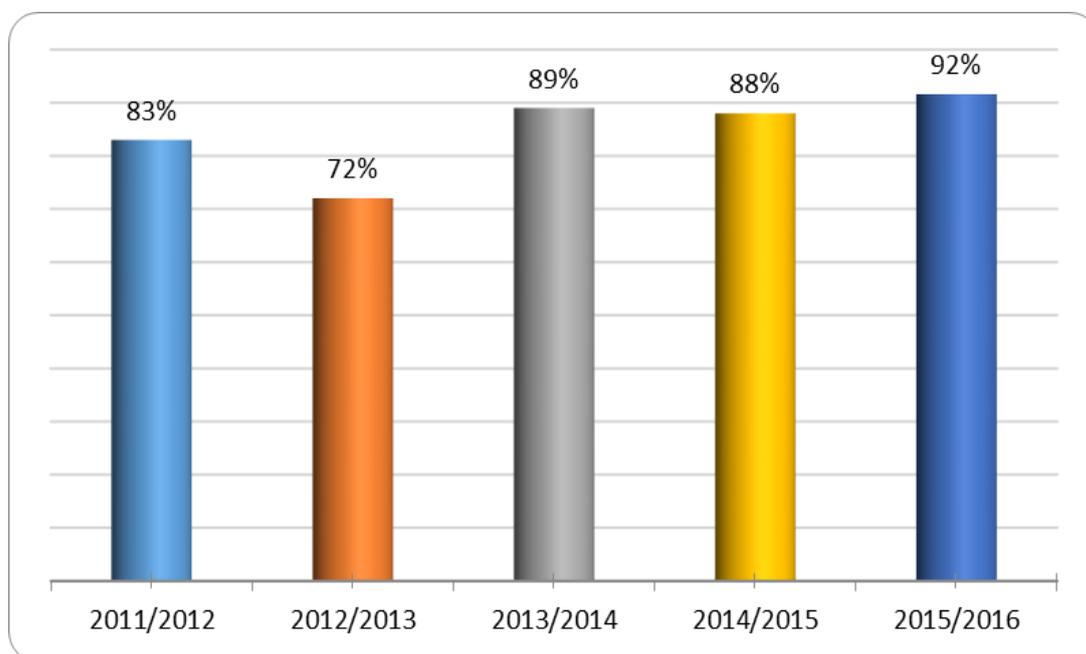
Sarebbe opportuno monitorare non solo i casi di svantaggio sociale e culturale relativi a studenti stranieri, ma estendere l'analisi a tutti gli alunni delle classi prime e per gli studenti stranieri, considerare anche i dati relativi alle classi seconde.

Successo formativo studenti DVA/DSA

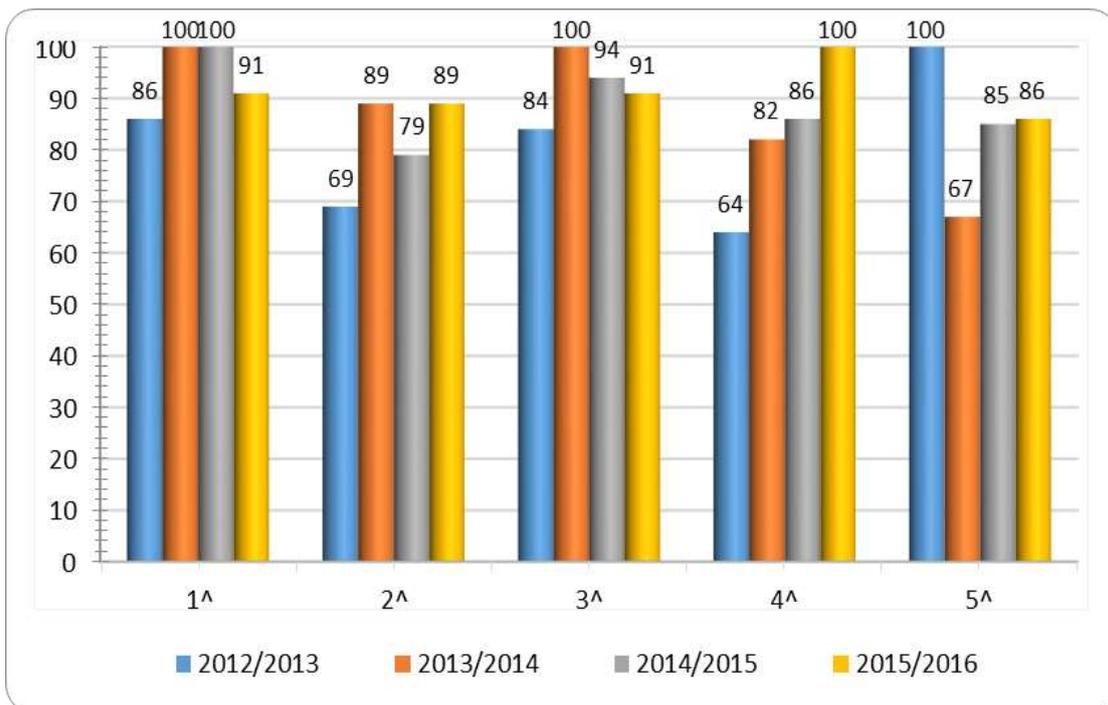
Le difficoltà incontrate, evidenziate anche nel corso dell'audit interno dalla docente Responsabile del sostegno, risultano legate essenzialmente, considerato anche l'alto numero di studenti BES per classe, alla non approfondita conoscenza da parte di tutti gli insegnanti della normativa sui BES e alle difficoltà a mettere in atto strategie e strumenti adatti alle loro difficoltà.

Nell'ambito del Piano di Formazione predisposto dalla scuola sarebbe opportuno attivare un corso base sulla normativa BES, rendere più leggibile e uniforme il PDP, anche snellendo la modulistica, e coinvolgere un maggiore dei docenti del Consiglio di Classe.

Successo formativo studenti DVA



Seguono nel dettaglio le percentuali del successo formativo degli studenti DVA per classi

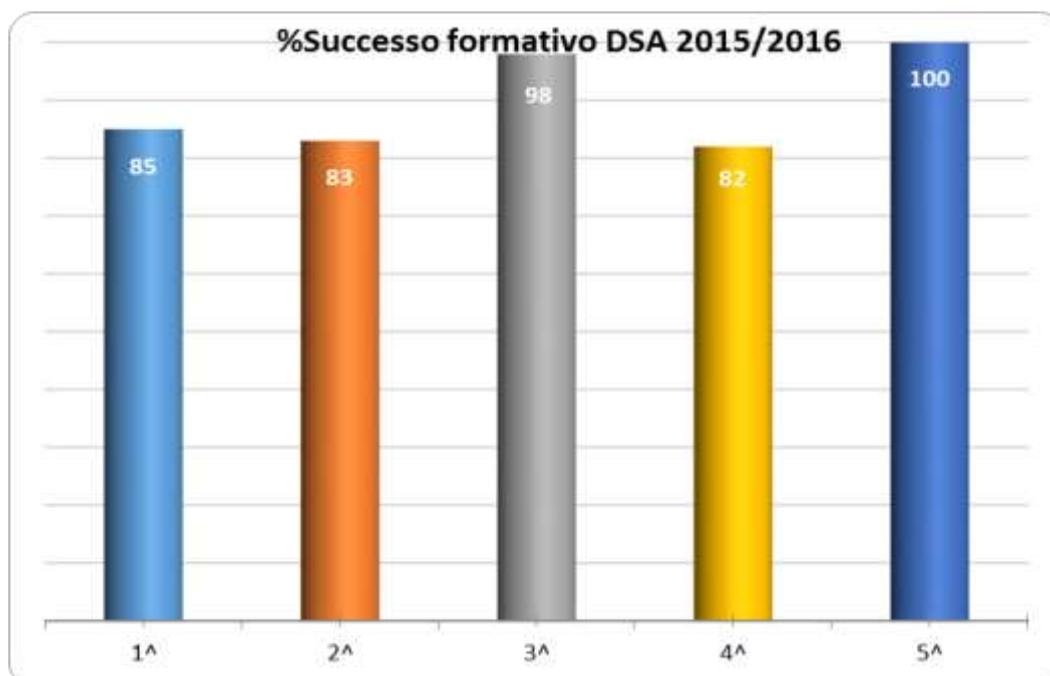


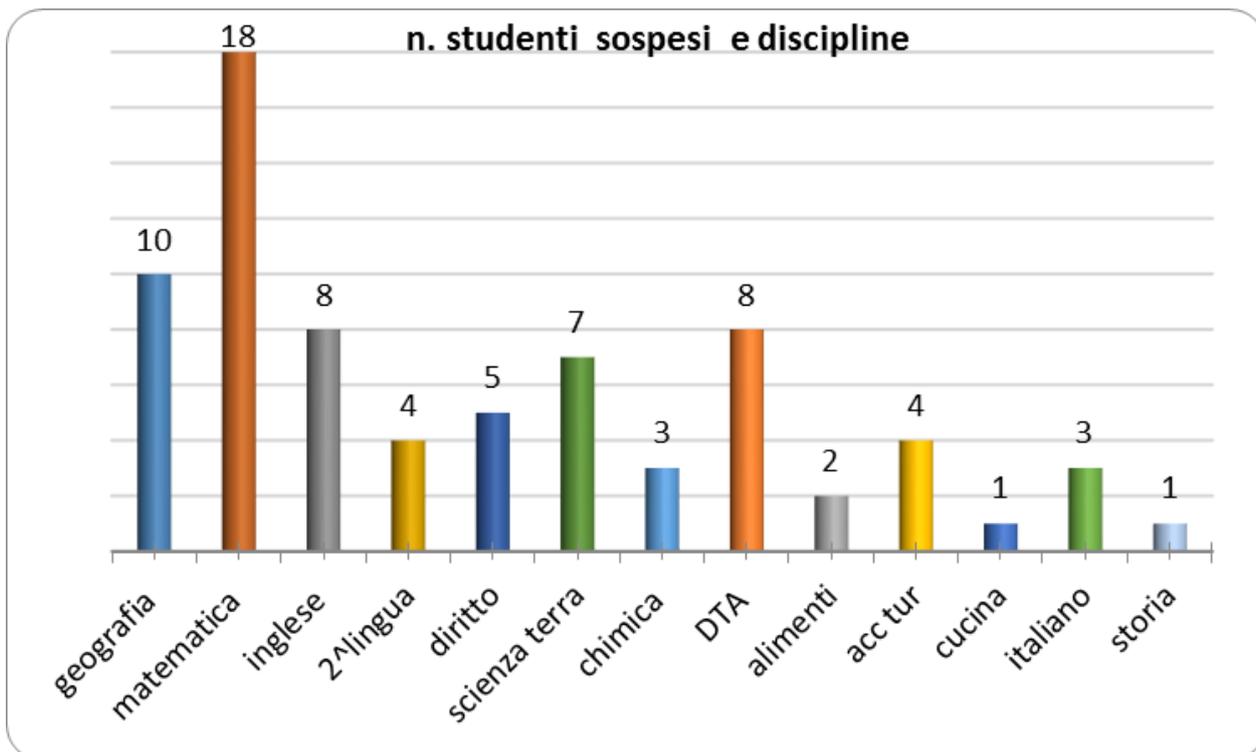
Quest'anno, su suggerimento dell'auditor esterno dell'Ente certificatore IMQ nel corso dell'audit dello scorso 3 novembre 2015, è stato monitorato il successo formativo degli studenti DSA.

Dai grafici che seguono emerge che il successo formativo degli studenti DSA delle classi terminali è stato molto soddisfacente: il 100%; qualche criticità si nota invece nelle classi quarte.

Gli studenti sospesi hanno riportato principalmente difficoltà nelle seguenti discipline, nell'ordine: Geografia, Matematica, Inglese, DTA, Scienza della terra.

Queste osservazioni portano a fare delle riflessioni, nei consigli di classe e a porsi nuovi obiettivi coerenti con quelli individuati nel Piano di Miglioramento.





2. CUSTOMER SATISFACTION

Il questionario e il campione (dalla Relazione CS)

I questionari e le schede di suggerimento/miglioramento sono stati consegnati ai genitori durante i Consigli di Classe di aprile e ai genitori delle classi campione scelte. Le classi 1^a D, 2^a C, 5^a B En, 5^a A AT, 4^a A AT, 3^a E En sono state individuate come campione.

Le schede riconsegnate senza suggerimenti sono state 96, numerose (24) le schede suggerimenti non compilate, pur essendo anonime. I moduli riconsegnati dalle classi campione sono stati 9.

I questionari somministrati agli studenti riconsegnati sono stati 89.

Il questionario ai docenti è stato somministrato nel corso del collegio di fine anno scolastico: sono stati riconsegnate 125 schede. I moduli dei docenti che contengono dei suggerimenti sono stati 24.

Prevalgono i suggerimenti dei genitori delle classi prime e seconde, poche sono le osservazioni rilevate in calce ai moduli di CS somministrati nelle classi quinte, sia da parte degli studenti sia dei genitori.

Le lamentele sono relative ai problemi strutturali (9), ai problemi nella comunicazione tra scuola e famiglia (9), alla non tempestiva registrazione dei voti sul sito, alla poca informazione sulle attività extrascolastiche.

5 genitori desidererebbero più ore di laboratorio e 2 più ore di recupero.

Anche gli studenti, 16 in particolare delle classi 4^a e 5^a, si lamentano delle poche ore di laboratorio e vorrebbero anche più ore di alternanza.

Ben 18 studenti della classe 2^a C rilevano invece problemi, non precisati, in particolare con una docente della classe.

Altri studenti (13) lamentano la scarsa qualità e a volte la mancanza di materiale nei laboratori e la non possibilità di utilizzare la stampante, nel corso di Accoglienza Turistica. Numerose (25) sono state le segnalazioni e i suggerimenti rilevati in calce ai questionari di CS Docenti, relativi alla necessità di utilizzare gli strumenti informatici (7), in particolare da parte dei docenti di sostegno, e alle attività di programmazione (9).

Emerge con chiarezza la richiesta di momenti di condivisione delle attività tra i vari docenti e di formalizzazione di un numero maggiore di riunioni per confrontarsi, programmare, avere consigli per PDP, preparazione del coordinatore prima dei consigli di classe e quindi velocizzare anche le operazioni di scrutinio, per predisporre interventi didattici e educativi volti al recupero degli studenti.

Numerose sono le richieste di momenti di confronto e di verifica di interclasse (fine quadrimestre).

Varie le proposte di miglioramento: wifi in tutte le aule, maggior numero di postazioni PC (2), ridefinizione di incarichi e carichi di lavoro, creazione di team per uscite didattiche e visite di istruzione, aiuto agli insegnanti a stare nei tempi, corsi di aggiornamento (2), attivazione bar interno (2), macchina fotocopiatrice con tessera.

Il questionario non è stato somministrato al personale ATA.

Anche quest'anno si ritiene opportuno utilizzare la stessa modalità di rilevamento: si continuerà a mettere a disposizione dei genitori, presenti ai Consigli di Classe di marzo, il MOD Segnalazioni e Suggerimenti e il MOD CS famiglie con spazio per eventuali osservazioni. I questionari restituiti sono normalmente ricchi di spunti e riflessioni per il miglioramento, come si evince dalla relazione CS allegata. La sintesi dei suggerimenti e delle osservazioni è fatta pervenire alla DS e DSGA per dare spunti per il riesame e/o per dare eventuali risposte immediate alle varie componenti scolastiche.

3. NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE /PREVENTIVE

Nel registro delle NC, AC e AP sono riportate le due NC che il GQ ritiene di tenere sotto controllo e quindi aperte nel corso dell'anno scolastico, con relativo trattamento e data prevista di chiusura. Restano aperte:

la NC n. 1 relativa alla PR 0605 - Infrastrutture e ambienti lavoro per le diverse criticità presenti nella struttura degli edifici scolastici delle tre sedi.

la NC n. 2 relativa alla PR 0402 - Tenuta sotto controllo della documentazione per il mancato aggiornamento della documentazione e modulistica

La NC riportata nel corso dell'audit dell'ente certificatore del 3 novembre 2016 si ritiene chiusa e sono state accolte tutte le raccomandazioni ricevute come spunti per il miglioramento continuo.

4. RECLAMI/SEGNALAZIONI DA CLIENTI

Al GQ non sono pervenuti reclami, bensì suggerimenti attraverso il questionario di rilevazione CS e il modulo "Segnalazioni e suggerimenti". La partecipazione è stata buona: numerosi sono stati i moduli riconsegnati. È stata compilata una sintesi di tali suggerimenti e anche di quelli in calce al questionario CS famiglie, CS docenti e CS studenti che sono stati oggetto di analisi e di valutazione da parte del Gruppo Qualità e sono stati raccolti nella relazione sintesi segnalazioni e suggerimenti 2016.

5. AUDIT INTERNI

Per l'effettuazione degli audit interni, come gli anni scorsi, sono state utilizzate le check list per il SGQ per l'individuazione di eventuali NC, AC e AP e anche per una eventuale revisione delle PR di riferimento.

Entro la fine del mese di ottobre verrà predisposto il piano degli audit interni per il periodo novembre 2016 / ottobre 2017. Si continuerà con l'utilizzo delle check list e con la sintesi dei consuntivi presentati al Collegio Docenti di fine anno scolastico da parte dei responsabili delle varie attività del PTOF.

È risultata molto efficace questa rendicontazione pubblica perché i responsabili delle varie attività e/o progetti, in relazione alle finalità del PTOF, presentano con slide, le attività svolte, gli obiettivi e i risultati raggiunti, le criticità evidenziate e le proposte di miglioramento per l'anno successivo.

Conclusioni

Il presente report considera dati, esiti scolastici e osservazioni che arricchiscono quanto riportato nel RAV 2016 e sono da considerarsi spunti di riflessione per valutare realisticamente la situazione del nostro Istituto e ricevere input da considerare per individuazione degli obiettivi per rendere più efficace il Piano di Miglioramento d'Istituto.

Milano, 10/10/2016

La Responsabile della Gestione per la Qualità

Rosa Leone