



ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE e per GEOMETRI
Luigi Einaudi
BASSANO DEL GRAPPA

NUOVO
SIOUS
Sistema Informatico
della Qualità nella Scuola

GRUPPO QUALITA'

QUADERNO DI BENCHMARKING

ANNO SCOLASTICO 2009-2010

GRUPPO QUALITA'
Maria Grazia Bottari
Ferdinando Chemin
Patrizia Marchetto

Dicembre 2010



Dati strutturali della scuola

N	Quesito	Einaudi			Provincia		
		2010	2009	2008	Media	Max	Min
1	Numero di alunni	1445	1478		877.36	1478	440
2	Numero di docenti	152	144		98.91	140	66
3	Numero personale ATA	41	40		32.45	54	18
4	Anzianità media di servizio in assoluto dei docenti	20.21	23.08		21.31	25.13	16.76
5	Anzianità media di servizio in assoluto dei componenti personale ATA	8.5	11.64		19.63	24.80	11.64
6	Numero di studenti diversamente abili	1	1		1091	47	0
7	Numero di studenti stranieri	90	82		53.91	122	19
8	Numero di studenti in ritardo	249	154		199.55	564	3
9	Area della scuola in mq	6220	6220		6846	10249	2000
10	Numero di corsi post-diploma o IFTS	0	0		0	0	0
11	Rapporto numero studenti/n. docenti	9.5	10.26		8.78	12	6
12	Percentuale di studenti diversamente abili	0.069	0.068	0.14	1.27	4.98	0
13	Percentuale di studenti stranieri	6.23	5.55	4,99	6.15	11.2	1.68
14	Percentuale di studenti in ritardo	17.23	10.42		23.25	47.23	0.38
15	Metri quadri per alunno	4.3	4.21		8.05	12.77	3.61



Criterion n. 1 Leadership

Definizione

I leader orientano l' Istituzione Scolastica. Essi sviluppano la mission, la vision e i valori necessari per il successo dell' Istituzione Scolastica nel lungo termine. Motivano e supportano il personale nell' Istituzione Scolastica agendo come modelli di ruolo e utilizzando comportamenti adeguati in linea con i valori espliciti ed impliciti.

I leader sviluppano, implementano e controllano il sistema di gestione dell' Istituzione Scolastica e valutano le performance e i risultati. Sono responsabili del miglioramento delle performance e definiscono i cambiamenti necessari per realizzare la mission dell' Istituzione Scolastica.

Valutazione: Considerare l'evidenza di quanto la dirigenza dell'organizzazione sta facendo per:

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

N	Quesito	Einaudi		Provincia		
		2009	2008	Media	Max	Min
16	Grado di aggiornamento dei responsabili di funzioni di leadership	14.7		8.81	30.77	2.16
17	Diffusione della leadership	0.49	0.19	0.46	1	0.04
18	Giudizio interno sulla leadership	3.76	3.82	3.47	4.02	2.38

Note

16 Grado di aggiornamento dei responsabili di funzioni di leadership

Numero di soggetti responsabili di funzioni di leadership

Dirigente scolastico, collaboratori del Dirigente scolastico, coordinatori di classe, coordinatori dipartimento, funzioni strumentali, responsabili di commissione o gruppi di lavoro (inseriti nel POF), Coordinatore del Comitato Didattico Scientifico, DSGA, coordinatori Personale ATA (dove esistono), Responsabile interno della sicurezza, Responsabile dell'autovalutazione d'Istituto, Responsabile della Qualità e Rappresentante della direzione

$$\text{Indice} = \frac{\sum \text{H. agg.}}{\text{N. di soggetti responsabili di leadership}}$$

(H.agg.) ore di aggiornamento effettuate per corsi coerenti con la figura ricoperta.

17 Diffusione della leadership

$$\text{Indice} = \frac{\text{Numero di soggetti responsabili di leadership}}{\text{N. totale del personale (Docenti + ATA)}}$$

18 Giudizio interno sulla leadership

Media delle risposte alle domande relative alla leadership dei questionari di percezione delle quattro componenti (docenti, personale ATA, studenti e famiglie del Questionario Percezione)

Docenti: domande dalla 10 alla 170

Personale ATA: domande dalla 10 alla 200

Studenti: domande 40, 60, 110, 180, 190, 300

Famiglie: domande 10, 20, 50, 60, 100 e dalla 140 alla 230



Criterio 2 Politiche e strategie

Definizione

La *performance* complessiva di un' Istituzione Scolastica è determinata dal modo in cui questa riesce ad integrare efficacemente le proprie attività. L' Istituzione Scolastica attua la sua visione e la sua missione attraverso una chiara strategia, focalizzata sui portatori di interesse, in grado di allineare politiche pubbliche e obiettivi ai bisogni dei portatori di interesse e supportata da una gestione delle risorse e dei processi in una prospettiva di miglioramento continuo. La strategia viene poi tradotta in piani, obiettivi e risultati misurabili.

Le politiche e le strategie riflettono l'approccio dell' Istituzione Scolastica verso la modernizzazione e l'innovazione

Valutazione: Considerare l'evidenza di quanto l'organizzazione sta facendo per:

- Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse
- Implementare le strategie e le politiche nell'intera Istituzione Scolastica
- Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione

N	Quesito	Einaudi			Provincia		
		2010	2009	2008	Media	Max	Min
19	Indice di sviluppo di politiche e strategie	5	5	5	6.14	8	4.5
20	Percentuale di genitori coinvolti nella presentazione del POF	4.5	5.04		19.58	60.99	0
21	Percentuale di rispetto dei tempi di somministrazione dei questionari	100	90		85.42	100	50

Note

19 Indice di sviluppo di politiche e strategie.

Si valuta la presenza dei seguenti approcci qualificanti il servizio, assegnando a ciascuno il punteggio a fianco indicato

- *Analisi del contesto territoriale*
- *Analisi dei bisogni (indagini, prove d'ingresso)*
- *Piani pluriennali*
- *Aggiornamento di politiche e strategie a seguito di riesame dei risultati*
- *Piani per lo sviluppo delle eccellenze per la scuola*
- *Piani per lo sviluppo delle eccellenze per gli studenti*
- *Piani per lo sviluppo della consapevolezza ambientale e sociale*
- *Partecipazione a confronti strutturati di best practices (esclusi quelli istituzionalmente imposti)*

Per ogni approccio:

punti 0 se non esiste l'approccio;

punti 0,5 se esiste;

punti 1 se l'approccio ha anche degli obiettivi numerici prefissati e periodicamente riesaminati

L'indice è quindi la somma dei punteggi precedenti e può andare da un minimo di 0 ad un massimo di 8.



Criterion n. 3 Gestione del personale

Definizione

Il personale "è" l'organizzazione. Esso rappresenta infatti il fattore più importante dell' Istituzione Scolastica . Il modo in cui i componenti dell' Istituzione Scolastica interagiscono tra di loro e gestiscono le risorse disponibili determina il successo dell'organizzazione. Rispetto, dialogo, responsabilizzazione (empowerment) e un ambiente sicuro e sano sono elementi fondamentali per assicurare l'impegno e la partecipazione del personale nel perseguimento dell'eccellenza. Per realizzare le sue politiche e strategie e assicurare l'efficace operatività dei suoi processi, l' Istituzione Scolastica gestisce, sviluppa e valorizza le competenze e il potenziale del proprio personale a livello sia individuale che collettivo.

Valutazione: Considerare l'evidenza di quanto la dirigenza dell' Istituzione Scolastica sta facendo per:

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

N	Quesito	Einaudi			Provincia		
		2010	2009	2008	Media	Max	Min
22	Percentuale di personale coinvolto in progetti orientati alla prevenzione relativi al personale (salute, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale)	47.37	52		20.1	80	3.24
23	Grado di aggiornamento dei docenti	11.4	15.17	12	6.38	19.39	1.67
24	Percentuale di docenti coinvolti in attività di aggiornamento, coerenti con il POF	92.11	11.80		36.65	100	10.53
25	Grado di aggiornamento del personale ATA	4.3	4.30		10.41	34.39	1.36
26	Percentuale di personale ATA coinvolto in attività di aggiornamento, coerenti con il POF	100	35		39.90	88.89	0

Note

22 % di personale coinvolto in progetti orientati alla prevenzione relativi al personale (salute, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale)

$$\text{Indice} = \frac{\sum \text{Doc coinvolti} + \sum \text{ATA coinvolti}}{\text{N.Doc} + \text{N.ATA}} * 100$$

E' da intendersi: tutti i docenti della scuola, a tempo determinato o indeterminato, a tempo pieno o part-time.

23 Grado di aggiornamento dei docenti $\frac{\sum \text{Hagg.}}{\text{N.Doc}}$

24 % di docenti coinvolti in attività di aggiornamento coerenti con il POF

$$\text{Indice} = \frac{\sum \text{Doc coinvolti in aggiornamento}}{\text{N.Doc}} * 100$$

25 Grado di aggiornamento del personale ATA (vedi modalità docenti)

26 % di personale ATA coinvolto in attività di aggiornamento coerenti con il POF (vedi modalità docenti)



Criterion n. 4 Partnership e risorse

Definizione

In che modo l' Istituzione Scolastica pianifica e gestisce le proprie partnership chiave - soprattutto i cittadini/clienti al fine di sostenere le proprie politiche e strategie e assicurare un' efficace operatività dei propri processi. In tal senso le partnership rappresentano risorse fondamentali per il buon funzionamento dell'organizzazione.

Oltre alle partnership, le Istituzioni Scolastiche necessitano delle risorse tradizionali - finanziarie, tecnologiche, infrastrutturali - per funzionare in modo efficace. Tali risorse sono usate e sviluppate per sostenere le strategie dell' Istituzione Scolastica e i suoi processi più importanti al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi nel modo più efficiente. Le Istituzioni Scolastiche attraverso una rendicontazione trasparente possono rendersi garanti presso i cittadini/clienti dell'uso legittimo delle risorse a loro disposizione.

Valutazione: Considerare l'evidenza di quanto la dirigenza dell' Istituzione Scolastica sta facendo per:

- Sviluppare e implementare relazioni con i partner chiave
- Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/clienti
- Gestire le risorse finanziarie
- Gestire le informazioni e la conoscenza
- Gestire la tecnologia - 4.6. Gestire le infrastrutture

N	Quesito	Einaudi			Provincia		
		2010	2009	2008	Media	Max	Min
27	Numero di rapporti di partnership instaurati nell'anno	270	235	420	136.26	374	3
28	Indice di dotazione informatica	9.24	5.2	5.2	0.54	0.92	0.39
29	Indice di dotazioni strutturali	0.36	0.15	0.15	0.29	0.38	0.18
30	Tasso di utilizzo delle dotazioni strutturali	65	66	55	60.22	100	5.68
31	Indice di spesa per acquisti o leasing di nuove tecnologie	1.95	1.64	1.55	2.87	6.97	0
32	Tasso di incremento o sostituzione del materiale informatico	5.06	13.46	16.3	10.86	20.79	0

Note

27 N. di rapporti di partnership (instaurati) nell'anno

Partnership = rapporto di collaborazione tra 2 o più parti in grado di generare valore aggiunto per il cliente. Esempio: Enti ed Associazioni di categoria, Comune, Provincia, Regione, Enti territoriali vari, Università, Aziende, Enti culturali, Istituti di credito, ...

28 Indice di dotazione informatica

A1 (N. pc per la didattica) / (N. Alunni) A2 (N. pc segreteria) / (N. personale ATA)

$$A3 \text{ (N. pc per i docenti) / (N. Docenti) } \quad \text{Indice} = \frac{A1 * 50 + A2 * 30 + A3 * 20}{100}$$

29 Indice di dotazioni strutturali

$$\text{Indice} = \frac{\text{N. di dotazioni strutturali}}{\text{N. di aule (spazi) totali}}$$

Dotazioni strutturali :Sono da intendersi tutti i laboratori(compresi quelli di informatica), le palestre e tutte le aule speciali

30 Tasso di utilizzo delle dotazioni strutturali

$$\frac{\text{N. ore occupate nelle diverse strutture}}{\text{N. ore disponibili nelle diverse strutture}} * 100$$

31 Indice di spesa per acquisti o leasing di nuove tecnologie

Spese per acquisti o leasing di nuove tecnologie: Spese per Internet, reti intranet, formazione a distanza, nuovi programmi informatici, multimedialità

32 Tasso di incremento o sostituzione del materiale informatico

$$\text{Indice} = \frac{\text{N. di computer installati nell'anno}}{\text{N. totale di computer in dotazione}} * 100$$



Critero n. 5 Processi

Definizione

In che modo l' Istituzione Scolastica identifica, gestisce, migliora e sviluppa i suoi processi chiave volti a sostenere le strategie e le politiche. L'innovazione e il bisogno di generare valore aggiunto per i cittadini/clienti e gli altri portatori di interesse sono due delle principali linee direttrici nello sviluppo dei processi.

Valutazione: Considerare l'evidenza di quanto la dirigenza dell' Istituzione Scolastica sta facendo per:

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

N	Quesito	Einaudi			Provincia		
		2010	2009	2008	Media	Max	Min
33	Livello di strutturazione dei processi	4	4		2.36	4	0
34	Indice di coinvolgimento dei docenti	18.42	57.64	58.6	43.10	72.92	13.41
35	Indice di coinvolgimento del personale ATA	2.13		25	21.90	83.33	0
36	Indice di coinvolgimento degli studenti	8.78	4.74	8.8	15.02	40.17	2.72
37	Indice di coinvolgimento dei genitori	4.36	4.2	2.8	0.92	3.62	0
38	Numero di commissioni o gruppi di lavoro in cui sono coinvolti gli studenti	6	5		5.36	11	1
39	Numero di commissioni o gruppi di lavoro in cui sono coinvolti i genitori	1	1		4.09	18	0
40	Numero di commissioni o gruppi di lavoro in cui è coinvolto il personale ATA	1	1		4.73	13	0
41	Numero di progetti nuovi, coerenti con gli obiettivi d'Istituto	3	8		5.27	11	2
42	Numero di attività, coerenti con gli obiettivi d'Istituto, che si ripetono nella scuola	35	36	42	29.33	50	3
43	Indice di attività a sostegno degli studenti	29.98	31.29		20.52	40.27	8.72
44	Indice di attività per il potenziamento degli studenti	18.44	4.44		3.2	10.2	0.81

Note

33 Livello di strutturazione dei processi

Si valuta la presenza dei seguenti approcci qualificanti il servizio, assegnando a ciascuno il punteggio a fianco indicato

- Matrice di responsabilità (tabella dove si associa ad ogni fase del processo il responsabile) : 0 se non esiste la matrice, 1 se esiste la matrice
- Obiettivi numerici per gli output dei processi : 0 se non esistono obiettivi, 1 se esistono obiettivi
- Monitoraggio intermedio dei processi : 0 se non esistono obiettivi, 1 se esistono obiettivi.
- Riesame del processo almeno annuale : 0 se non esiste riesame, 1 se esiste riesame.

L'indice è quindi la somma dei punteggi precedenti e può andare da un minimo di 0 ad un massimo di 4.

34- 35 -36 -37 Indice di coinvolgimento Docenti, ATA, Genitori Studenti

Si prendono in considerazione tutti i gruppi di lavoro attivati nell'anno (esclusi i consigli istituzionali) e si considerano tutti i docenti che ne fanno parte (se un docente appartiene a più gruppi, lo si conta una sola volta).

43 Indice di attività a sostegno degli studenti $\frac{\text{N. ore recupero o sportello o sostegno}}{\text{n. classi}}$

44 Indice di attività per il potenziamento degli studenti $\frac{\text{N. ore di potenziamento}}{\text{n. classi}}$



Critero n. 6 Risultati relativi al cliente

Definizione

I risultati che l'Istituzione Scolastica ottiene in relazione al grado di soddisfazione dei suoi cittadini/clienti nei suoi confronti e nei confronti dei prodotti/servizi che eroga.

Valutazione: Considerare i risultati ottenuti dall'Istituzione Scolastica per soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini e dei clienti attraverso:

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

N	Quesito	Einaudi			Provincia		
		2010	2009	2008	Media	Max	Min
45	Percentuale di promossi fra giugno e agosto	90.8	90.68				
46	Percentuale di sospesi a giugno	25.1	31.53	40			
47	Percentuale di non promossi fra giugno e agosto	3.18	9.32	10.5	11.01	18.22	2.89
48	Tasso di assenza degli studenti	0.07	0.16		0.06	0.26	0
49	Percentuale di abbandono nel biennio iniziale	1.3	3.18		4.98	14.32	0.44
50	Percentuale di abbandono nel triennio finale	3.2	2.32		3.88	17.95	0.77
51	Percentuale di diplomati	94.05	82.61	97.48	95.14	99.97	87.83
52	Percentuale di studenti che ha concluso positivamente stages e tirocini	100	100	98	99.48	100	98
53	Numero di ore di apertura della scuola per attività extracurricolari	1153	1153	1153	563.17	1440	50
54	Livello di soddisfazione degli studenti	4.1	4.18	(72,8%)	4	4.27	3.75
55	Livello di soddisfazione delle famiglie	4.18	4.23	(76,2%)	4.11	4.31	3.8
56	Percentuale di conferma delle iscrizioni	97.7	98.06	90	92.41	100	60.81

Note

54 Media di soddisfazione degli studenti

Questionario Percezione Studenti - Domande dalla 10 alla 110, più la 150, e dalla 170 alla 320

55 Media di soddisfazione delle famiglie

Questionario Percezione Famiglie - Domande dalla 10 alla 300, e 350

56 % di conferma di iscrizioni

(dalla classe prima dell'anno di riferimento alla classe quarta dello stesso anno, per la scuola superiore: vanno cioè conteggiati tutti gli alunni presenti nell'anno scolastico di riferimento, che abbiano confermato per l'anno successivo la loro iscrizione a scuola)



Critero n. 7 Risultati relativi al personale

Definizione

I risultati che l' *Istituzione Scolastica* ottiene nello sviluppo delle competenze, della motivazione, della soddisfazione e delle *performance* del personale.

Valutazione: Considerare i risultati ottenuti dall' *Istituzione Scolastica* per soddisfare i bisogni e le aspettative del personale attraverso:

7.1. I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale

7.2. Gli indicatori di risultato del personale

N	Quesito	Einaudi			Provincia		
		2010	2009	2008	Media	Max	Min
57	Percentuale di docenti nuovi	32.24	18.18		9.42	23.23	4.9
58	Percentuale di componenti il personale ATA nuovi	26.83	26.67		4.63	20.8	0
59	Anzianità media di servizio nell'Istituto, dei docenti	11.64	22.18		13.54	20.47	10
60	Anzianità media di servizio nell'Istituto dei componenti il personale ATA	4.07	13		14.17	21.53	10.07
61	Indici di assenza dei docenti	1.52	9.88	5.7	4.26	9.60	1.77
62	Indici di assenza del personale ATA	4.21	7.72	6.68	6.07	7.96	1.03
63	Numero medio di assenze brevi dei docenti	3.86	3.08		2.52	5.3	0.39
64	Numero medio di assenze brevi del personale ATA	9.17	3.20		2.91	4.84	0.22
65	Numero di encomi formalizzati e diffusi	85	80		37.17	146	0
66	Livello di soddisfazione dei docenti	3.65	2.22		3.63	4.29	2.91
67	Livello di soddisfazione del personale ATA				2.76	3.91	1.08

Note

61 Indice di assenteismo docenti

$$\text{Indice} = \frac{\text{N. giorni di assenza}}{\text{N. docenti} * \text{N. gg. lavorativi}} * 100$$

Il numero di giorni lavorativi del personale è da intendersi calcolato nel seguente modo:

360 giorni dell'anno - 36 giorni di ferie = 324 giorni lavorativi

62 Indice di assenteismo ATA (Vedi modalità assenze docenti)

$$\text{63 Numero medio di assenze brevi dei docenti} = \frac{\text{N. assenze brevi dei docenti}}{\text{N. docenti}}$$

E' da considerare assenza breve ogni assenza non superiore a 5 giorni lavorativi (esclusi i motivi di studio) Ogni assenza breve conta 1, indipendentemente dalla durata.

64 Numero medio di assenze brevi dei docenti (Vedi modalità assenze docenti)

66 Livello (Media) di soddisfazione dei docenti

Questionario Percezione Docenti - Domande dalla 10 alla 170, dalla 190 alla 250, dalla 360, alla 384

67 Livello (Media) di soddisfazione del personale ATA

Questionario Percezione Personale ATA - Domande Dalla 10, alla 200, e dalla 220, alla 290



Critério n. 8 Risultati relativi alla società

Definizione

I risultati che l' *Istituzione Scolastica* ottiene nella soddisfazione dei bisogni della comunità locale, nazionale ed internazionale. Questo può includere anche la percezione relativa all'approccio e al contributo dell' *Istituzione Scolastica* alla qualità della vita e dell'ambiente e alla conservazione delle riserve globali, nonché le misurazioni che l'organizzazione stessa conduce per verificare l'efficacia del proprio contributo alla società.

Valutazione: Considerare i risultati ottenuti dall' *Istituzione Scolastica* rispetto alla società con riferimento a:

8.1. I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse

8.2. Gli indicatori della *performance* sociale dell' *Istituzione Scolastica*

N	Quesito	Einaudi			Provincia		
		2010	2009	2008	Media	Max	Min
68	Numero di riconoscimenti e premi ricevuti nell'anno	2	6	5			
69	Numero di iniziative di volontariato e impegno umanitario	33	63	60			
70	Numero di iniziative per la tutela della promozione di salute e ambiente	4	4		6.91	13	1
71	Numero di iniziative per il consumo consapevole	1	1		0.82	3	0
72	Numero di iniziative per l'educazione a comportamenti etici	2	2		1.82	4	0
73	Numero di interventi a seminari richiesti al personale della scuola	6		3	5.63	15	1

Note

68 N. di riconoscimenti e premi ricevuti nell'anno

dai docenti e dagli studenti. Da intendersi anche menzioni positive sui giornali

73 N. di interventi a seminari

attinenti la scuola o la formazione richiesti ai responsabili o al personale



Critero n. 9 Risultati chiave di performance

Definizione

I risultati che l' *Istituzione Scolastica* ottiene come effetto delle strategie e delle politiche attuate per soddisfare i bisogni e le richieste dei vari portatori di interesse (risultati esterni); e i risultati che l' *Istituzione Scolastica* ha ottenuto nella gestione e nei processi di miglioramento (risultati interni).

Valutazione: Considerare l'evidenza degli obiettivi raggiunti dall' *Istituzione Scolastica* in relazione a:

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

9.2. I risultati interni

N	Quesito	Einaudi			Provincia		
		2010	2009	2008	Media	Max	Min
74	Numero di progetti in rete	5	5	8	8.17	25	1
75	Numero di iscrizioni	1444	1544		896.4	1449	470
76	Numero medio di allievi per classe	22.94	23.14	22.19	21.83	24.49	16.02
77	Indice di entrate per finanziamenti non ordinari	64.47	39.02	13.6	18.36	39.42	0
78	Indice delle entrate per contributi volontari	35.27	17.35	30.16	19.63	46.38	6.52
79	Spesa media per studente	372.96	256.78		582.23	850.33	317.6
80	Percentuale di studenti che risponde ai questionari di customer satisfaction	80.42	82	74.6	92.65	100	77.4
81	Percentuale di famiglie che risponde ai questionari di customer satisfaction	72.9	72.4	74.6	66.99	89.73	40.35
82	Percentuale di docenti che risponde ai questionari di customer satisfaction	29.3	48.5	62.9	62.58	79.84	41.98
83	Percentuale di personale ATA che risponde ai questionari di customer satisfaction				55.58	100	4.8
84	Percentuale di ex allievi che risponde ai questionari di customer satisfaction	70.7			43.96	89.58	0
85	Percentuale di obiettivi stabiliti dal POF, raggiunti nel corso dell'anno	79.4	80		89.63	100	70