

## **EQAVET**

Le **14 Aree di Qualità** proposte sono:

Area Qualità 1: Curriculum

Area Qualità 2: Apprendimento ed insegnamento

Area Qualità 3: Valutazione

Area Qualità 4: Esiti dell'apprendimento e risultati

Area Qualità 5: Ambiente sociale ed accessibilità

Area Qualità 6: Gestione ed amministrazione

Area Qualità 7: Etica istituzionale e pianificazione strategica

Area Qualità 8: Infrastrutture e risorse finanziarie

Area Qualità 9: Distribuzione, reclutamento e sviluppo delle risorse umane

Area Qualità 10: Condizioni di lavoro delle risorse umane

Area Qualità 11: Relazioni esterne ed internazionali

Area Qualità 12: Interazioni & partecipazione sociale

Area Qualità 13: *Mainstreaming* di genere

Area Qualità 14: Gestione e valutazione della qualità

*Estratto dal Manuale della Peer Review (ISFOL)*

## L) Le 14 Aree di Qualità

### Specifiche delle Aree di Qualità europee: criteri, esempi di indicatori ed evidenze oggettive

Area di Qualità 1: Curriculum		
Criteri (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori ( <u>non vincolanti</u> , gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Curricula dell'istituto/centro<sup>1</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curriculum: esiste un curriculum (programma scolastico/formativo) che fissa gli obiettivi didattici fondamentali. Questi obiettivi sono trasparenti per i docenti e per gli studenti.</li> <li>• Fattibilità: sia i docenti sia gli studenti/allievi percepiscono che il tempo entro il quale devono essere raggiunti gli obiettivi dell'apprendimento contemplati dal curriculum è fattibile: il programma può essere completato con successo entro il limite previsto.</li> <li>• Spazio: gli obiettivi didattici del curriculum danno agli insegnanti sufficiente spazio per creare un modello personale del processo di insegnamento ed apprendimento.</li> <li>• Correlazione tra curriculum e pratica professionale: il curriculum assicura lo sviluppo di competenze professionali ed ha legami chiari con la pratica professionale.</li> <li>• I curricula sono aggiornati regolarmente per adattarli ai cambiamenti nella pratica professionale e nella società nel suo complesso.</li> </ul>	<p>Curricula</p> <p>Documenti di pianificazione dei curricula</p> <p>Verbalì del Consiglio di istituto/centro, incontri di dipartimento e di area per i curricula</p> <p>Piani di istituto/centro/dipartimento</p>
<b>Struttura organizzativa dell'insegnamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura organizzativa: ciò che serve per le lezioni (tempistica, assegnazione dei contenuti didattici, eccetera) è appropriato per raggiungere gli obiettivi dell'apprendimento, le idee ed i valori pedagogici fondamentali. La struttura organizzativa (piano di studio, distribuzione/organizzazione delle materie, eccetera) contribuisce al raggiungimento degli obiettivi didattici.</li> <li>• Durata: i programmi didattici rispondono ai requisiti formali concernenti la durata.</li> <li>• Ulteriori opportunità di insegnamento: per promuovere interessi e talenti specifici, la scuola fornisce alternative speciali agli studenti (materie alternative, corsi di recupero, eccetera).</li> </ul>	<p>Curricula</p> <p>Documenti di pianificazione dei curricula</p> <p>Informazioni su altre opportunità di apprendimento</p>

»»

1. La valutazione di questo criterio ha senso unicamente se il centro/l'istituto di IFP ha un potere decisionale sul (su parte del) curriculum dell'istituto/centro.

### Area di Qualità 1: Curriculum

<b>Contenuto dei curricula</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguatezza del contenuto dei curricula: i curricula sono ampi ed equilibrati (conoscenze generali vs. conoscenze approfondite) e sono giustificabili in termini sia di curriculum nazionale sia di programmi dell'istituto. I curricula riflettono lo stato dell'arte in campo professionale.</li> <li>• I curricula sono coerenti con le qualificazioni degli studenti: in relazione alla struttura ed alla conduzione dei programmi didattici, sono state prese in considerazione le differenze tra i partecipanti in relazione alle loro possibilità ed esigenze educative (programmi personalizzati, programmi di studio individuali).</li> <li>• Formulazione degli obiettivi dell'apprendimento: le qualifiche finali sono state tradotte correttamente in obiettivi di apprendimento per il programma didattico o i suoi componenti. Il contenuto del programma offre agli studenti l'opportunità di conseguire la qualifica finale.</li> <li>• Combinazione e coerenza di diversi contenuti didattici: il contenuto insegnato in una parte del programma è ben integrato con le altre parti del programma. I programmi didattici mostrano sequenze appropriate e facilitano l'evoluzione coerente nel corso degli anni.</li> <li>• Relazione con la formazione pregressa e futura: il contenuto del programma didattico è in relazione con la formazione pregressa e futura.</li> </ul>	Curricula Interviste
<b>Promozione delle competenze chiave e trasversali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I curricula prevedono l'acquisizione di competenze chiave e trasversali. Includono, per esempio, competenze di apprendimento, competenze sociali, competenze di comunicazione, competenze di (auto-) gestione e competenze di risoluzione dei problemi.</li> <li>• Una particolare attenzione è inoltre dedicata al conseguimento di competenze base generali come competenze alfabetiche, di matematica ed informatica, eccetera.</li> </ul>	
<b>Formazione pratica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione pratica: il curriculum prevede esperienze di formazione pratica esterna. Esiste una forte coesione tra l'insegnamento dell'istituto/centro e la formazione pratica.</li> <li>• Verifica: l'istituto/centro verifica se il contenuto della formazione pratica corrisponde ai requisiti curriculari e se la supervisione dell'azienda/dell'organizzazione sia sufficiente.</li> </ul>	Elenco di soggetti erogatori di tirocini pratici e tipologia dell'inserimento disponibile
<b>Qualifica finale del programma di studio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformità con altri certificati: le qualifiche finali del programma si attengono ai requisiti richiesti in Europa per una laurea nel settore di pertinenza.</li> <li>• Conformità con profili/competenze professionali: le qualifiche finali sono basate sui profili professionali e/o sulle competenze professionali definite dai, od assieme ai, professionisti del settore.</li> </ul>	

Area di Qualità 2: Apprendimento ed insegnamento		
<b>Criteria</b> (valutare almeno 2 criteri)	<b>Esempi di indicatori</b> (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	<b>Evidenze oggettive</b>
<b>Contenuti didattici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coerenza tra i contenuti didattici e gli obiettivi dell'istituto/centro: i contenuti didattici attuano gli obiettivi dell'insegnamento e seguono i curricula.</li> <li>• Il materiale didattico utilizzato è aggiornato ed adeguato ed è di supporto a metodi di apprendimento diversificati.</li> </ul>	Curricula Osservazione dei processi di apprendimento e di insegnamento Interviste al personale Materiale didattico Lavoro svolto dagli studenti
<b>Pianificazione delle lezioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coerenza tra obiettivi dell'istituto/centro e l'insegnamento/apprendimento: i processi di insegnamento e di apprendimento si fondano sui valori e sugli obiettivi curriculari dell'istituto/centro.</li> <li>• Le lezioni sono pianificate attentamente dai docenti. i piani delle lezioni sono trasparenti e possono essere condivisi in istituto/centro.</li> <li>• L'adeguatezza e l'efficacia dei piani delle lezioni sono riesaminate regolarmente.</li> </ul>	Piani delle lezioni e registri dei lavori Interviste al personale (inclusi obiettivi e finalità delle lezioni)
<b>Elaborazione di processi di apprendimento e di insegnamento (ad esempio, questioni metodologico-didattiche)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I metodi di insegnamento (lezioni frontali, <i>workshop</i> formativi, <i>e-learning</i>) sono efficaci, vengono definiti con attenzione al momento di avvio e lasciano spazio allo studio autonomo del discente.</li> <li>• Comprensione delle finalità dell'insegnamento: gli insegnanti si assicurano che gli studenti/allievi comprendano gli scopi dell'insegnamento.</li> <li>• Spiegazione di tematiche complesse: gli insegnanti riescono a spiegare argomenti complessi utilizzando un linguaggio appropriato.</li> <li>• Coinvolgimento: gli insegnanti riescono a suscitare l'interesse degli studenti rispetto al contenuto dell'insegnamento.</li> <li>• Collaborazione attiva degli studenti: la metodologia di insegnamento consente ed incentiva la collaborazione tra studenti.</li> <li>• Responsabilità degli studenti: gli insegnanti riescono a sensibilizzare gli studenti sulla loro responsabilità rispetto al processo di apprendimento ed al relativo successo (gli studenti si sentono responsabili del proprio successo).</li> <li>• Combinazione di teoria e pratica: i metodi di insegnamento incoraggiano gli studenti a combinare la teoria e la pratica (e la propria esperienza).</li> </ul>	Materiali di apprendimento e di insegnamento Osservazione dell'apprendimento e dell'insegnamento Interviste al personale (inclusi scopi ed obiettivi delle lezioni) Interviste agli studenti/allievi Sondaggi sulle percezioni Supporti informativi

)))

## Area di Qualità 2: Apprendimento ed insegnamento

<b>Acquisizione delle competenze chiave (soft skill)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire qualifiche chiave: l'insegnamento promuove l'acquisizione - oltre alle materie specifiche - di competenze chiave (obiettivi di apprendimento indipendenti dalle materie). L'organizzazione dell'insegnamento (sia metodologica sia didattica) incoraggia l'acquisizione di queste qualifiche chiave.</li> <li>• Competenze di apprendimento: agli studenti si insegnano competenze di apprendimento. Per esempio, viene insegnato loro a riflettere sul proprio apprendimento (promozione della riflessione critica).</li> <li>• Competenze sociali/competenze di comunicazione: l'organizzazione della didattica prevede diverse forme di collaborazione da parte di studenti; tali forme assicurano sia processi di comunicazione intensi sia processi di riflessione su queste procedure di comunicazione.</li> <li>• Competenza di risoluzione dei problemi: agli studenti si insegna come risolvere problemi complessi (competenza di risoluzione dei problemi), promuovendo tale competenza attraverso appropriati metodi di apprendimento e di insegnamento (ad esempio, progetti, studi di casi).</li> </ul>	<p>Sondaggi sulle percezioni Interviste Osservazioni</p>
<b>Orientamento e consulenza per gli studenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscimento dei fabbisogni individuali e sostegno adeguato: sia la pianificazione delle lezioni sia i tempi di insegnamento tengono conto dello sviluppo individuale degli studenti.</li> <li>• Orientamento e consulenza: gli insegnanti tengono conto delle esigenze di orientamento e di sostegno dei singoli studenti incoraggiandoli nella loro attività. Gli insegnanti adottano misure individuali per rispondere alle esigenze specifiche di ciascuno studente.</li> <li>• Competenza: gli insegnanti possiedono competenze specifiche (un insieme di comportamenti e misure adeguate) per guidare e consigliare gli studenti.</li> </ul>	<p>Piani personalizzati di apprendimento e sostegno Compiti del personale preposto al sostegno ed all'orientamento Sondaggi sulle percezioni</p>
<b>Informazioni agli studenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni prima del programma didattico: le informazioni fornite agli studenti prima del programma relative al contenuto, alla struttura del programma ed agli esami sono precise, realistiche e tempestive.</li> <li>• Informazioni nel corso di svolgimento del programma didattico: agli studenti vengono fornite informazioni precise e tempestive su tutti gli elementi rilevanti nel corso dello svolgimento del programma.</li> </ul>	<p>Accesso alle informazioni</p>

### Area di Qualità 3: Valutazione

Criteri (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Concetto di valutazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità del concetto di valutazione: L'istituto/centro adotta un concetto coerente di valutazione e verifica.</li> <li>• Valutazione formativa: l'insegnamento include anche una valutazione formativa della prestazione (ad esempio, analisi della situazione degli studenti rispetto allo sviluppo dell'apprendimento che non ha conseguenze sulla valutazione finale).</li> </ul>	Politiche e procedure di valutazione Strumenti di valutazione Schemi e criteri di valutazione Interviste
<b>Funzione della valutazione nei processi di apprendimento ed insegnamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo sistematico dei risultati: l'insegnamento prevede un controllo sistematico dei risultati che mira ad ottenere una conoscenza approfondita delle capacità degli studenti.</li> <li>• Gli studenti ricevono ad intervalli regolari un <i>feedback</i> equilibrato sui loro punti di forza e di debolezza. Gli insegnanti discutono sugli errori commessi dagli studenti e li aiutano a migliorare.</li> </ul>	Politiche e procedure di valutazione Interviste agli insegnanti Interviste agli studenti Lavoro valutato
<b>Assegnazione dei voti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasparenza: le procedure di valutazione e di assegnazione dei voti sono trasparenti per gli studenti. Gli studenti conoscono i criteri di valutazione usati dagli insegnanti.</li> <li>• Valutazione equa della prestazione: gli insegnanti verificano che gli studenti percepiscano come equa ed adeguata la valutazione della prestazione. Un <i>feedback</i> negativo porta al miglioramento della procedura di valutazione.</li> </ul>	Politiche e procedure di valutazione Interviste agli insegnanti Interviste agli studenti Lavoro valutato
<b>Esame finale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame finale: l'istituto adotta un sistema trasparente per l'esame finale.</li> <li>• 'Sistema di avvertimento': esiste un sistema di informazione che avverte gli studenti di un possibile fallimento all'esame finale.</li> <li>• Analisi dei fallimenti: i fallimenti (soprattutto all'esame finale) vengono analizzati per verificarne le potenziali cause ed adottare idonee misure di miglioramento.</li> </ul>	Politiche e procedure di valutazione Interviste agli insegnanti Interviste agli studenti

Area di Qualità 4: Esiti dell'apprendimento e risultati		
<b>Criteria</b> (valutare almeno 2 criteri)	<b>Esempi di indicatori</b> (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	<b>Evidenze oggettive</b>
<b>Piano di sviluppo</b>	Indicatori qualitativi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Misurazione appropriata del progresso dell'apprendimento: i risultati dell'apprendimento degli studenti/allievi sono misurati e valutati con adeguati strumenti e procedure ad intervalli periodici.</li> <li>Raggiungimento degli obiettivi di apprendimento: gran parte degli studenti raggiunge gli obiettivi di apprendimento definiti.</li> <li>Comparazione dei risultati dell'apprendimento: l'istituto/centro esegue misurazioni per confrontare i propri risultati di insegnamento con quelli di altri istituti simili.</li> </ul> Indicatori quantitativi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuzione degli studenti/allievi qualificati per livelli di rendimento.</li> </ul>	Interviste con il personale Interviste con gli studenti Votazioni conseguite nei corsi Autovalutazione dell'apprendimento degli studenti Bilancio dei progressi Risultati degli esami nazionali/locali
<b>Risultati dell'apprendimento e performance professionali</b>	Indicatori qualitativi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesso ai ed utilizzo dei dati pertinenti: l'istituto ha accesso ai dati sui risultati dell'apprendimento ed il <i>management</i> utilizza attivamente questi dati nella sua <i>policy</i> di istituto.</li> <li>Informazioni circa la <i>performance</i> di carriera degli studenti/allievi: l'istituto/centro ha strumenti per ottenere informazioni sul successo dei suoi diplomati.</li> <li>Discussioni aperte sui <i>feedback</i> negativi: il <i>feedback</i> negativo dei diplomati viene discusso apertamente e, se possibile, vengono attuate misure correttive.</li> </ul> Indicatori quantitativi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Risultati dell'apprendimento: i programmi didattici portano a risultati di apprendimento che soddisfano le aspettative dell'istituto/centro.</li> <li>Percentuale di diplomati: la percentuale di diplomati risponde alle aspettative dell'istituto/centro.</li> <li>Durata degli studi: i tempi per il conseguimento di un diploma rispondono alle aspettative dell'istituto/centro.</li> <li>Percentuale di abbandoni: la percentuale degli abbandoni scolastici risponde alle aspettative dell'istituto/centro.</li> <li>Transizione verso la vita lavorativa: i dati relativi alle percentuali di impiego dopo gli studi rispondono alle aspettative dell'istituto/centro.</li> </ul>	Abbandoni scolastici Durata e motivazione del ritardo nell'apprendimento Esperienza lavorativa Destinazione degli studenti/allievi dopo i corsi Interviste al personale Dettagli e registrazione dei risultati conseguiti dagli studenti/allievi Dati sul <i>benchmarking</i>

**Area di Qualità 5: Ambiente sociale ed accessibilità**

<b>Criteri</b> (valutare almeno 2 criteri)	<b>Esempi di indicatori</b> ( <u>non vincolanti</u> , gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	<b>Evidenze oggettive</b>
<b>Contesto sociale</b>	<p>Situazione economica regionale Caratteristiche della popolazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• livello di istruzione</li> <li>• reddito</li> <li>• capitale culturale e sociale</li> </ul> <p>Esistenza di particolari gruppi vulnerabili (ad esempio immigrati, disoccupati, ecc. - da definire anche in base alla situazione locale)</p>	<p>Statistiche ufficiali Indagini Dati del mercato del lavoro</p>
<b>Accesso e diversità: politiche e procedure di ammissione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una politica di accoglienza assicura la diversità dell'utenza in termini di <i>background</i> e di fabbisogni.</li> <li>• Una politica di accoglienza è realizzata attraverso iniziative di reclutamento, informazione, valutazione adeguata ed inserimento.</li> <li>• La procedura di reclutamento si adatta alle varie tipologie di candidati ed assicura una rispondenza tra le esigenze degli studenti/allievi, il profilo dell'istituto/centro ed i programmi didattici.</li> </ul>	<p>Politiche e procedure di reclutamento Materiale informativo Moduli di ammissione Interviste al personale Interviste agli studenti/allievi Informazioni statistiche</p>
<b>Accesso e diversità: sostegno e permanenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La permanenza degli studenti provenienti da contesti diversi e con fabbisogni diversi è assicurata attraverso un'offerta formativa adeguata, opportunità di formazione pratica, metodi di apprendimento e di sostegno personalizzati oltre ad idonee attrezzature e materiali didattici.</li> <li>• I servizi di orientamento e consulenza rispondono alle esigenze degli studenti con fabbisogni diversi; si cerca la collaborazione di agenzie esterne specializzate.</li> <li>• È garantita l'accessibilità alle strutture per gli studenti con bisogni speciali.</li> </ul>	<p>Interviste agli studenti/allievi Sondaggi sulle percezioni Interviste agli insegnanti ed al personale Servizi Tecnologie di supporto Ambiente fisico Attrezzature</p>

»»



Area di Qualità 5: Ambiente sociale ed accessibilità		
<b>Accesso e diversità: risultati</b>	<p>Indicatori quantitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di studenti con bisogni speciali</li> <li>• Gruppi vulnerabili tra gli studenti:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentuale di studenti con genitori nati all'estero</li> <li>- Percentuale di studenti con disabilità certificata</li> <li>- Percentuale di altri gruppi svantaggiati (da definire)</li> </ul> </li> <li>• Carriera scolastica degli studenti:               <p>Percentuale di studenti che frequentano la scuola con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- precedenti risultati scolastici molto inferiori alla media</li> <li>- precedenti risultati scolastici inferiori alla media nazionale</li> <li>- precedenti risultati scolastici nella media nazionale</li> <li>- precedenti risultati scolastici al di sopra della media nazionale</li> <li>- precedenti risultati scolastici molto al di sopra della media nazionale.</li> </ul> </li> <li>• Gli indicatori quantitativi possono riferirsi anche al contesto sociale entro il quale si colloca l'istituto/centro (cfr. sopra, ambiente sociale)</li> </ul>	Informazioni statistiche

## Area di Qualità 6: Gestione ed amministrazione

Criteri (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori ( <u>non vincolanti</u> , gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Stile manageriale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stile manageriale partecipativo: la direzione adotta uno stile manageriale basato sulla partecipazione; i gruppi interessati sono coinvolti nei processi decisionali. Si tratta di circostanze che facilitano l'assunzione di responsabilità (ad esempio, trasferimento delle competenze, processi poco gerarchizzati).</li> <li>• Comunicazione aperta: la comunicazione tra la direzione, i docenti ed il personale amministrativo è caratterizzata da un flusso continuo ed aperto di informazioni, da affidabilità e fiducia reciproca. I conflitti sono discussi apertamente e risolti.</li> <li>• Rispetto: la direzione mostra rispetto per le richieste di autonomia degli insegnanti. Viene assicurata l'equità (la distribuzione equa di lavoro, nessuna preferenza ingiusta).</li> </ul>	<p>Formazione del <i>management</i></p> <p>Numero di reclami</p> <p>Interviste al personale</p> <p>Valutazioni della <i>leadership</i></p>
<b>Processo decisionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasparenza: le decisioni ed i processi decisionali sono trasparenti per l'intero personale e vengono assegnati, quando possibile, al personale preposto.</li> <li>• Competenze decisionali: esiste una chiara definizione sia dei livelli e delle competenze decisionali della direzione e del personale sia delle opportunità di partecipazione effettive.</li> <li>• Organi interni: esistono organi partecipativi che assicurano una composizione ampia e collettiva delle opinioni.</li> <li>• Intervento della direzione: la direzione ha il potere di intervenire tempestivamente in caso di necessità di nomine e decisioni.</li> <li>• Partecipazione degli studenti/allievi: l'istituto/centro di IFP definisce le modalità di partecipazione degli studenti/allievi. Esiste un consiglio degli alunni coinvolto in questioni importanti della struttura.</li> </ul>	<p>Verifica del personale</p> <p>Riunioni del personale</p> <p>Verifica degli studenti</p>
<b>Linee guida per conferenze e riunioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione efficiente: la direzione assicura una gestione efficiente delle riunioni e delle conferenze (ordine del giorno, moderatori, redattori di verbali, durata, ecc.).</li> <li>• Decisioni trasparenti: la direzione assicura decisioni trasparenti durante le conferenze e le riunioni. Inoltre, assicura l'attuazione delle decisioni adottate.</li> </ul>	<p>Sondaggi sulle percezioni</p>

»»

### Area di Qualità 6: Gestione ed amministrazione

#### Assegnazione dei compiti

- Criteri di trasparenza: i criteri e le procedure concernenti l'assegnazione dei compiti e dei ruoli sono trasparenti ed idonee.
- Funzioni dell'insegnante all'interno della comunità formativa: l'istituto/centro adotta un concetto che delimita le responsabilità degli insegnanti in relazione alla comunità (sviluppo istituzionale, supervisione degli studenti, relazioni con il pubblico, eccetera).

Registri della valutazione e dello sviluppo del personale  
Interviste con il personale e gli studenti/allievi

Orari del personale

#### Amministrazione

- Amministrazione adeguata: l'istituto/centro ha adottato le seguenti misure organizzative che assicurano una corretta gestione economica:
  - Piano di assegnazione delle aule migliore possibile;
  - Regole trasparenti in caso di lezioni annullate o sostituite.
  - Consegna di certificati (diploma, prove, registrazione dati) organizzata in modo affidabile e puntuale che consente di risparmiare tempo.
  - Gestione dei manuali, dei supporti multimediali e dei documenti organizzata con idonee procedure.
- Considerazioni a lungo termine: le procedure di lavoro ricorrenti (strutturazione dell'orario, acquisto di materiali, eccetera) sono organizzate sistematicamente e basate su considerazioni a lungo termine.
- Capacità dell'ufficio: la capacità dell'ufficio è in linea con le esigenze. È utilizzata efficientemente per la regolare attività scolastica (pianificazione e gestione di attività interne ed esterne, eccetera).
- Attrezzatura tecnica: l'attrezzatura tecnica dell'amministrazione soddisfa le esigenze di una organizzazione efficiente.

### Area di Qualità 7: Etica istituzionale e pianificazione strategica

Criteri (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
Piano di sviluppo	<p>Indicatori qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano di sviluppo e definizione della missione. Esiste un piano di sviluppo scritto. L'istituto/centro ha determinato la sua strategia, la sua <i>mission</i>, i suoi valori e le sue priorità.</li> <li>• Obiettivi e misure concrete per l'attuazione pratica del piano di sviluppo: l'istituto/centro definisce obiettivi e misure adeguate su come attuare e misurare il piano di sviluppo (con elementi chiave quali la definizione della missione).</li> <li>• Identificazione: il personale si identifica interamente con i compiti ed i concetti centrali. Inoltre gli obiettivi ed i concetti centrali sono usati per riflettere sui principi fondamentali per la valutazione e per la messa a punto degli obiettivi.</li> </ul>	<p>Interviste al personale a tutti i livelli Piani strategici ed operativi dell'istituto e dei dipartimenti Definizione della missione, ecc.</p>
<b>Qualità della leadership</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visione e stile manageriale: la direzione dimostra una efficace capacità di <i>leadership</i> ed agisce in conformità con la visione e con i valori dell'istituto/centro, che sono riconosciuti dal personale.</li> </ul>	
Orientamento pedagogico generale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussioni su tematiche pedagogiche fondamentali: le questioni-chiave pedagogiche sono regolarmente discusse fra gli insegnanti allo scopo di trovare un consenso generalizzato o di stabilire una comprensione reciproca.</li> <li>• Misure attuative: l'istituto/centro dispone accordi vincolanti in relazione alle tematiche pedagogiche più importanti. L'attuazione di tali accordi viene monitorata.</li> </ul>	<p>Sondaggi sulle percezioni</p>
Il personale si identifica con l'istituto/centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniziative per favorire l'identificazione: iniziative appropriate (feste, eventi, eccetera) promuovono l'identificazione con l'istituto/centro e la coesione tra il corpo docente.</li> <li>• Progetti che coinvolgono l'intera struttura: esistono progetti che coinvolgono l'intero istituto/centro ed incentivano sia la collaborazione tra il corpo docente sia la comunicazione tra i discenti.</li> </ul>	<p>Numero di eventi Numero di progetti che coinvolgono l'intero istituto/centro Partecipazione ad eventi sociali</p>

## Area di Qualità 8: Infrastrutture e risorse finanziarie

Criteri (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Qualità delle struttura e delle attrezzature</b>	<p>Indicatori qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguatezza: la ricettività e le attrezzature sono commisurate alla necessità di impartire una formazione adeguata.</li> <li>• Sistemazione delle classi e delle aule di formazione: la qualità delle classi, delle aule di formazione e delle attrezzature è adeguata per il conseguimento degli obiettivi dell'apprendimento e delle qualifiche finali.</li> <li>• Accesso: gli studenti hanno accesso ai locali ed alle attrezzature dell'istituto/centro di IFP (fotocopiatrici, biblioteca, eccetera) per lavorare in maniera efficiente ed indipendente.</li> <li>• Spazi aperti: l'istituto possiede spazi aperti confortevoli ed idonei locali di servizio che assicurano una piacevole permanenza nei dintorni delle aree in cui sono ubicate le classi. L'organizzazione di queste infrastrutture facilita opportunità di incontro e comunicazione.</li> <li>• Salute e sicurezza: la sistemazione dell'istituto/centro (spazi aperti, uso di energia, attrezzature delle aule, attrezzature per le aule di formazione) garantisce l'igiene e la sicurezza. Inoltre, tiene conto delle esigenze ambientali.</li> </ul> <p>Indicatori quantitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporti risorse fisiche (aule, laboratori, computer, biblioteca, volumi, ecc./studenti)</li> </ul> </li> </ul>	<p>Classi, aule di formazione, laboratori</p> <p>Risparmio energetico - uso totale di energia</p> <p>Riduzione degli sprechi</p> <p>Uso di materiale riciclato, ecc.</p> <p>Materiali ed attrezzature in inventario</p> <p>Osservazione sulla ricettività</p> <p>Uso di risorse ICT</p> <p>Sondaggi sulle percezioni</p>
<b>Manutenzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolare pulizia: gli edifici e le aule sono regolarmente puliti ed ispezionati per individuare eventuali carenze.</li> <li>• Responsabilità: le responsabilità per le risorse materiali sono ben definite. Esistono procedure di manutenzione (manutenzione programmata, ecc.).</li> <li>• Ispezioni tempestive: le riparazioni necessarie sono individuate tempestivamente per consentire puntuali riparazioni con le risorse finanziarie necessarie.</li> </ul>	<p>Libretti di manutenzione</p> <p>Interviste al personale</p> <p>Interviste agli studenti</p> <p>Rapporti di <i>auditor</i> esterni</p>

»»»

segue

#### Area di Qualità 8: Infrastrutture e risorse finanziarie

##### **Risorse finanziarie**

Indicatori qualitativi:

- Sufficienza: sufficienza dei finanziamenti disponibili.
- Contabilità trasparente: la contabilità è trasparente. Prende in considerazione i centri di costo interessati. Vengono presi in considerazione anche il controllo pubblico dei finanziamenti ed il loro utilizzo.
- Coinvolgimento: le autorità responsabili sono opportunamente coinvolte in decisioni su impegni di spesa importanti.

Indicatori quantitativi:

- Spesa media per studente.
  - Uso efficiente delle risorse: spesa media per studente rispetto ad istituti/centri simili.
-

## Area di Qualità 9: Distribuzione, reclutamento e sviluppo delle risorse umane

Criteri <sup>2</sup> (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Piano di sviluppo</b>	<p>Indicatori qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione delle funzioni del personale: l'assegnazione delle funzioni e dei compiti del personale assicura la realizzazione degli obiettivi didattici e dei compiti istituzionali.</li> <li>• Descrizione dei compiti e delle responsabilità: i vari compiti, responsabilità e competenze decisionali sono chiaramente descritti e resi trasparenti per tutti i membri dell'istituto/centro.</li> <li>• Competenze: il personale è sufficiente per assicurare che il programma didattico sia conforme allo standard richiesto. Il personale è idoneamente qualificato per assicurare la realizzazione degli obiettivi relativi ai contenuti, alla didattica ed all'organizzazione del programma didattico.</li> </ul> <p>Indicatori quantitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consistenza degli organici               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporto insegnanti/alunni</li> <li>- Rapporto tra altro personale/ alunni</li> </ul> </li> </ul>	<p>Struttura dell'organizzazione Descrizioni dei compiti Sondaggi sulle percezioni Qualifiche professionali ed accademiche del corpo docente</p>
<b>Reclutamento e sviluppo delle risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idonee procedure di reclutamento: esiste un'adeguata procedura di assunzione che assicura un'adeguata valutazione dei requisiti personali, delle capacità e delle attitudini di apprendimento del personale.</li> <li>• "Colloquio di carriera": esiste la nozione di "Colloquio di carriera" (conversazione periodica tra l'insegnante ed il direttore di dipartimento/direttore) allo scopo di promuovere il potenziale di sviluppo delle risorse umane. Gli strumenti ed i criteri utilizzati sono trasparenti per tutto lo staff.</li> <li>• Formazione continua: esiste un valido percorso di sviluppo del personale focalizzato sia sui requisiti personali sia sugli obiettivi dell'istituto/centro.</li> <li>• Programma di inserimento: esiste un programma di accoglienza e inserimento per tutti i nuovi dipendenti con riferimento all'istituto, alle classi ed ai colleghi.</li> </ul>	<p>Partecipazione e tassi di successo nelle attività formative Interviste con il personale Valutazioni dell'efficacia delle attività di sviluppo delle risorse umane Valutazioni del rendimento del personale Piani e programmi per lo sviluppo delle risorse umane</p>

»»»

2. L'Area di qualità è stata definita a livello europeo e come tale viene riportata. Non tutti gli indicatori di questa area potranno essere utilizzati per il contesto italiano.

segue

#### Area di Qualità 9: Distribuzione, reclutamento e sviluppo delle risorse umane

##### Distribuzione del lavoro ed orario delle lezioni

- Distribuzione trasparente del lavoro: i criteri e le procedure per la distribuzione del lavoro e l'organizzazione degli orari sono trasparenti ed idonei.
- Relazione tra gli obiettivi e la distribuzione del lavoro: i criteri per la distribuzione delle materie e delle lezioni fanno riferimento alla missione definita ed agli obiettivi dell'istituto/centro (inclusione di testimoni esterni, ad esempio, genitori, artigiani; valorizzazione della collaborazione fra il corpo docente, flessibilità per progetti interdisciplinari, eccetera).
- Lavoro al di fuori dell'orario di lezione: l'insegnamento prevede attività svolte al di fuori dell'orario di cattedra.

Numero di reclami  
Schemi di lavoro,  
piani didattici

##### Risorse temporali

- Risorse di tempo sufficienti: la pianificazione temporale dei diversi compiti corrisponde all'effettivo utilizzo del tempo.
- Flessibilità: la determinazione dei tempi di lavoro consente una gestione flessibile di situazioni e di richieste di prestazioni inattese.



### Area di Qualità 10: Condizioni di lavoro delle risorse umane

Criteri (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Piano di sviluppo</b>	<p>Indicatori qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benessere: tutti i dipendenti si sentono a proprio agio nell'istituto/centro. L'equilibrio tra stress e soddisfazione è ritenuto ragionevole.</li> <li>• Discussioni aperte sui problemi: i problemi e le difficoltà nel lavoro quotidiano possono essere discussi apertamente in rispettose conversazioni fra colleghi.</li> <li>• Limiti di influenza: esiste una valutazione realistica di fattibilità in relazione ai risultati pedagogici (ad esempio, consapevolezza dei problemi nei rapporti con studenti provenienti da ambiti familiari e sociali difficili).</li> </ul> <p>Indicatori quantitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Livelli di assenteismo o malattia</li> <li>• Tassi di <i>turnover</i> del personale</li> <li>• Numero di reclami</li> <li>• Partecipazione ad eventi sociali</li> </ul>	<p>Sondaggi sulle percezioni Assenza per malattia Reclami del personale Numero di domande Flusso del personale</p>
<b>Cultura della comunicazione tra il personale dell'istituto/centro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguate strutture di comunicazione ed informazione interna: la presenza di strutture dell'istituto, di mezzi di comunicazione, di informazione e collaborazione assicura uno stretto lavoro di squadra tra il corpo docente.</li> <li>• Comunicazione aperta fra il corpo docente: la comunicazione fra gli insegnanti è aperta, tollerante e significativa. Esistenza di un clima aperto di stima personale e di apprezzamento reciproco del corpo docente.</li> <li>• Regole di <i>feedback</i>: presenza di regole e di accordi trasparenti su come gestire la comunicazione ed i problemi (regole di comunicazione e <i>feedback</i>).</li> <li>• Riconoscimenti: i punti di forza personali e gli impegni sono apprezzati (ad esempio, elogiati dai colleghi).</li> </ul>	<p>Riunioni del personale Verifica del personale Manuale per il personale Sondaggi di percezione</p>
<b>Collaborazione tra il personale docente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regole: l'istituto/centro ha regole che garantiscono la collaborazione. Queste regole sono accettate ed attuate nella vita quotidiana.</li> <li>• Colloqui regolari: sono previsti colloqui regolari tra gli insegnanti a diversi livelli e di diverse materie concernenti i seguenti temi: organizzazione, materie ed aspetti pedagogici.</li> <li>• Gruppi di progetto: vengono formati gruppi di progetto in relazione a determinate situazioni ed occasioni lavorative.</li> </ul>	<p>Verifica del personale Riunioni del personale Gruppi di progetto Sondaggi sulle percezioni</p>

Area di Qualità 11: Relazioni esterne ed internazionali		
Criteria (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Piano di sviluppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépliant informativi: i dépliant informativi dell'istituto/centro di IFP sono realizzati per fornire informazioni pertinenti agli interessati.</li> </ul>	<p>Dépliant informativi sulle attività</p> <p>Numero di premi e di riconoscimenti</p> <p>Sito web dell'istituto/centro</p>
<b>Identificazione e collaborazione con i rilevanti portatori di interessi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificazione di tutti i rilevanti portatori di interessi: l'istituto/centro identifica tutti i gruppi di <i>stakeholder</i> rilevanti (studenti/allievi, genitori, personale, aziende, Parti Sociali, autorità educative, ecc.).</li> <li>Scambio regolare di informazioni con <i>stakeholder</i> rilevanti per ottenere il <i>feedback</i> sull'istruzione erogata ed informarli sui piani di sviluppo della scuola, sugli obiettivi didattici, sui nuovi progetti, eccetera.</li> <li>Contatti con il mondo del lavoro regionale/locale/con i potenziali datori di lavoro: l'istituto/centro ottimizza i contatti tra i datori di lavoro regionali/locali e la struttura.</li> <li>Scambio regolare di informazioni con i partner esterni della formazione/istruzione: esiste un metodo che assicura lo scambio regolare di informazioni con i partner esterni nel campo della formazione/istruzione.</li> <li>Genitori: l'istituto/centro promuove la partecipazione attiva dei genitori alla vita della scuola/centro di formazione per dare informazioni pertinenti sugli obiettivi formativi, sulle attività, sullo sviluppo degli studenti, ecc.</li> </ul>	<p>Programmi dei corsi</p> <p>Corrispondenza con gruppi ed aziende locali</p> <p>Verbali sulle "giornate aperte"</p> <p>Sito web</p> <p>Progetti od iniziative in collaborazione</p> <p>Sondaggi sulle percezioni</p>
<b>Contatti internazionali</b>	<p>Indicatori qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Studi all'estero: l'istituto/centro offre agli studenti la possibilità di studiare all'estero ed ha definito <i>target</i> proporzionati alle proprie dimensioni. L'istituto/centro ha fissato la percentuale di studenti stranieri. L'istituto/centro ha un preciso <i>target</i> finanziario per assicurarsi i finanziamenti europei.</li> </ul> <p>Indicatori quantitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La percentuale di studenti che si recano all'estero ogni anno (in relazione alla percentuale pianificata)</li> <li>La percentuale di studenti provenienti dall'estero (in relazione alla percentuale pianificata)</li> <li>L'importo dei finanziamenti europei ottenuti (in relazione al <i>target</i>)</li> </ul>	

## Area di Qualità 12: Interazioni & partecipazione sociale

Criteri (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Piano di sviluppo</b>	<p>Indicatori qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benessere degli studenti/allievi: i discenti si trovano bene nell'istituto/centro. Si assumono responsabilità in determinate situazioni.</li> <li>• Eventi sociali: la scuola/il centro di formazione organizza diversi eventi sociali per assicurare uno stretto contatto tra tutti gli studenti/allievi, da un lato, e gli insegnanti (al di fuori dell'orario di lezione) e i discenti dall'altro.</li> <li>• Partecipazione: gli studenti/allievi sono invitati a partecipare alle decisioni importanti concernenti questioni rilevanti per la scuola/il centro di formazione.</li> </ul> <p>Indicatori quantitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di reclami</li> <li>• Numero di eventi sociali</li> <li>• Partecipazione degli studenti/allievi ad eventi sociali</li> </ul>	
Interazione tra insegnanti e discenti	<p>Indicatori qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiettivi dell'istituto/centro e relazioni: l'interazione tra insegnanti e discenti risponde ai valori ed agli obiettivi dell'istituto/centro (ad esempio, <i>mission statement</i>).</li> <li>• Relazioni improntate sul rispetto reciproco: l'interazione tra insegnanti e studenti/allievi è personale, basata sulla stima, cordiale e rispettosa.</li> <li>• Orientamento degli studenti/allievi: il programma di studio prevede un sistema di orientamento individuale per i partecipanti. In caso di seri problemi concernenti i progressi di apprendimento, i programmi didattici prevedono un orientamento sociale e personale per gli studenti/allievi.</li> <li>• Reclami: esiste una procedura formale per la gestione dei reclami avanzati dagli studenti/allievi.</li> </ul> <p>Indicatori quantitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di reclami</li> <li>• Numero di provvedimenti disciplinari</li> </ul>	<p><i>Feedback scritto/verbale</i> Interazione tra studenti e personale</p>
Interazione tra gli studenti/allievi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interazione improntata sul rispetto reciproco: gli studenti/allievi mostrano rispetto reciproco.</li> <li>• Attenzione degli insegnanti: gli insegnanti assicurano che gli studenti/allievi imparino ad esprimere le proprie convinzioni e ad ascoltare gli altri, anche quando hanno opinioni diverse.</li> </ul>	

### Area di Qualità 13: Mainstreaming di genere

Criteri (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Piano di sviluppo</b>	<p>Indicatori qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività: l'istituto/centro predispone piani, strutture e risorse per promuovere l'uguaglianza di genere. Esistono misure adeguate per attuare il <i>mainstreaming</i> di genere.</li> <li>• Curriculum e materiali didattici: il curriculum prevede una serie di metodi di insegnamento che promuovono la partecipazione attiva di uomini e di donne nell'apprendimento. È fornita consulenza sulle scelte personali per assicurare che né gli uomini né le donne limitino le proprie opportunità formative ed occupazionali a causa del corso di studi seguito. I libri di testo, gli altri materiali didattici e gli esami sono attenti agli aspetti di genere per quanto concerne il linguaggio, le immagini e gli esempi.</li> <li>• Processi decisionali: nei processi decisionali esiste un'uguale rappresentanza di uomini e di donne.</li> <li>• Attività extra curricolari (sport, impianti ricreativi): sono disponibili diverse attività co-curricolari sia per gli studenti sia per le studentesse.</li> <li>• Risorse: nella distribuzione delle risorse, (tempo, istruzione/formazione, denaro, ecc.) esiste un'uguale rappresentanza di donne ed uomini.</li> <li>• Norme e valori: suddivisione paritaria del lavoro per genere. Nessuna disuguaglianza nel valore attribuito ad uomini e donne.</li> <li>• Diritti: nessuna discriminazione sessuale diretta ed indiretta. Uguali opportunità.</li> </ul> <p>Indicatori quantitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta dei dati: i dati raccolti sono disaggregati per genere allo scopo di misurare le percentuali di partecipazione di donne ed uomini.</li> <li>• Statistiche delle iscrizioni: uguale partecipazione percentuale di donne e di uomini (in relazione alle serie temporali).</li> <li>• Partecipazione per genere alle aree di corso/programma (in relazione alle serie temporali)</li> <li>• Percentuale di abbandoni degli studenti per genere.</li> <li>• Percentuali di rendimento degli studenti per genere.</li> <li>• Composizione per genere dell'organo di gestione: nell'organo di gestione esiste una proporzione paritaria di donne e di uomini?</li> <li>• Composizione per genere del corpo docente: esiste una ragionevole proporzione di uomini e di donne nel corpo docente, nel personale amministrativo/di segreteria e nel personale ausiliario.</li> </ul>	<p>Sondaggi sulle percezioni Analisi dell'impatto di genere</p>

#### Area di Qualità 14: Gestione e valutazione della qualità

Criteri (valutare almeno 2 criteri)	Esempi di indicatori (non vincolanti, gli indicatori proposti possono essere (s)cambiati)	Evidenze oggettive
<b>Il management applica un sistema di qualità sistematico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di assicurazione della qualità: l'istituto/centro applica un sistema di assicurazione della qualità coerente, olistico e sistematico che costituisce parte integrante della politica complessiva dell'organizzazione. Gli obiettivi della qualità, i compiti e le responsabilità sono ben definiti.</li> <li>• Raggiungimento degli obiettivi di qualità: la direzione lavora sistematicamente alla realizzazione degli obiettivi di qualità formulati.</li> <li>• Valutazione della qualità dell'istruzione/formazione con il coinvolgimento dei principali portatori d'interesse: la direzione coinvolge gli <i>stakeholder</i> rilevanti nella valutazione della qualità dell'offerta formativa erogata e, in fase di definizione degli obiettivi di qualità, tiene conto dei loro desideri.</li> </ul>	<p>Interazione con i gruppi di <i>stakeholder</i></p> <p>Rapporto sulla promozione della qualità</p> <p>Piani strategici ed operativi</p> <p>Interviste al personale ed agli studenti/allievi</p> <p>Valutazione dell'apprendimento e dell'insegnamento</p> <p>Rapporti di autovalutazione</p> <p>Dati sul <i>benchmarking</i></p>
<b>Feedback ed ulteriore sviluppo a livello individuale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolare <i>feedback</i>: gran parte del personale (<i>manager</i>, insegnanti) ottiene un <i>feedback</i> regolare da soggetti diversi. Il <i>feedback</i> è apprezzato ed utilizzato come preziosa fonte di conoscenze per l'apprendimento e il miglioramento continui.</li> <li>• Miglioramento: il <i>feedback</i> è utilizzato per migliorare la <i>performance</i> individuale. Esistono diverse misure di miglioramento basate sui risultati del <i>feedback</i>.</li> </ul>	<p>Verifica da parte dei gruppi rilevanti</p> <p>Calendario delle riunioni per il <i>feedback</i></p>
<b>Valutazione e sviluppo dell'istituto/centro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione dell'istituto/centro: l'organizzazione conduce valutazioni su base regolare che assicurano un processo di sviluppo permanente (piano d'azione).</li> <li>• Concetto di valutazione: l'istituto/centro ha definito un concetto formale di valutazione. I periodi, le procedure, la selezione degli aspetti da valutare ed i contributi, eccetera, sono precisati e trasparenti. Sono state stabilite le competenze e le responsabilità.</li> </ul>	<p>Risultati delle valutazioni</p> <p>Valutazione dell'apprendimento e dell'insegnamento</p> <p>Rapporti di autovalutazione</p> <p>Dati sul <i>benchmarking</i></p>