



SCUOLA
NORMALE
SUPERIORE

Politiche della qualità dei servizi



Approvate dal Senato Accademico
nella seduta di ottobre 2025

Sommario

1. IL CONTESTO DEI SERVIZI.....	2
2. I SERVIZI COLLEGIALI E DI SUPPORTO.....	3
3. I SERVIZI A STUDENTI E STUDENTESSE.....	4
4. LE ATTIVITÀ DI ALLIEVI E ALLIEVE.....	6
5. INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLA DIDATTICA E DELLA RICERCA.....	7
6. MONITORAGGIO.....	8
7. FLUSSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	8
8. FLUSSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	10

1. IL CONTESTO DEI SERVIZI

La Scuola Normale è prima di tutto una comunità: un luogo di vita, di studio e di crescita condivisa, in cui numeri contenuti favoriscono relazioni autentiche e un dialogo costante tra tutte le persone che ne fanno parte. In questo contesto, la vita collegiale delle allieve e degli allievi del corso ordinario assume un rilievo particolare nel percorso formativo, poiché rappresenta non solo un'esperienza educativa, ma anche un elemento fondamentale di crescita personale.

Ponendo al centro l'allieva/o, i servizi della Scuola costituiscono un vero e proprio asset strategico, poiché supportano la componente studentesca:

- nel percorso di studi,
- nella gestione del quotidiano
- nell'inserimento lavorativo.

Come indicato negli "Standard e Linee guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (ESG)"¹, le istituzioni universitarie, per garantire la qualità dell'esperienza formativa, devono offrire alle proprie studentesse e ai propri studenti un insieme articolato di risorse a supporto dell'apprendimento.

Tali risorse comprendono sia strumenti materiali – come biblioteche, ausili didattici e infrastrutture informatiche – sia risorse umane, come le persone dedicate al tutorato e al sostegno individuale.

In questa prospettiva, i servizi della Scuola abbracciano sia la dimensione collegiale e di supporto alla vita comunitaria (mensa, alloggi, lavanderia e altri servizi essenziali), sia la dimensione formativa, che include il tutorato, le attività di placement e gli altri strumenti a supporto del percorso accademico.

Alla Scuola, la gestione dei servizi assume una natura complessa: la comunità di riferimento, pur numericamente contenuta, è altamente diversificata, e ciò consente di progettare ed erogare i servizi con un coinvolgimento diretto delle persone che sono coinvolte poi nei processi di valutazione e di assicurazione della qualità.

Inoltre, molte delle loro iniziative e attività, sostenute e finanziate dalla Scuola, arricchiscono la vita culturale della comunità e rafforzano il legame con il territorio.

¹ http://www.processodibologna.it/wp-content/uploads/2015/06/ESG-2015_IT-DEF.pdf

2. I SERVIZI COLLEGIALI E DI SUPPORTO

I [servizi](#) sono organizzati presso le sedi di Pisa e Firenze.

Servizio Collegi

Le allieve e gli allievi del corso ordinario usufruiscono dell'alloggio gratuito presso uno dei collegi della Scuola per l'intera durata della loro carriera accademica e possono utilizzare gli spazi comuni presenti all'interno delle strutture collegiali: aule studio/biblioteca, palestre, sale di proiezione, sale musica, sale ricreative con televisione e giochi da tavolo, e sale computer. La Scuola mette a disposizione strumenti musicali collocati nei vari collegi, un servizio di prestito di film, musica, libri e partiture, e diversi locali adibiti a palestra, liberamente accessibili alle persone che studiano presso la Scuola. Il "[Regolamento per la vita collegiale e il funzionamento delle strutture collegiali](#)" prevede la possibilità per la Scuola di stipulare convenzioni con strutture esterne per finalità culturali e ricreative, al fine di ampliare le opportunità offerte alla comunità studentesca. In caso di interventi di ristrutturazione o manutenzione straordinaria che rendano temporaneamente indisponibili gli alloggi, la Scuola garantisce alle allieve e agli allievi un contributo compensativo per il mancato utilizzo della sistemazione abitativa.

SEDE DI PISA: allievi e allieve del corso ordinario usufruiscono dell'alloggio gratuito (stanza singola con bagno) presso uno dei collegi della Scuola e del vitto gratuito presso la mensa della Scuola per tutta la durata della carriera accademica. La decorrenza per l'utilizzo delle strutture collegiali va dal 1° di ottobre di ogni anno al 30 settembre dell'anno successivo.

Il servizio viene sospeso durante il mese di agosto e durante i periodi di vacanza stabiliti dal calendario accademico.

La Sede pisana è organizzata sui seguenti 4 collegi², dotati di spazi ricreativi, di studio e lavanderia:

- [Collegio Carducci](#);
- [Collegio Faedo](#), condiviso con la Scuola Superiore Sant'Anna;
- [Collegio Fermi](#);
- [Collegio Timpano](#).

Allieve e allievi dei corsi di perfezionamento/dottorato usufruiscono, di norma, di un contributo per il mancato alloggio e risiedono in abitazioni locate da privati. Solo in caso di disponibilità di posti nei collegi, possono essere assegnatarie o assegnatari di camere all'interno delle strutture collegiali.

SEDE DI FIRENZE: Allieve e allievi del corso ordinario della Classe di Scienze politico-sociali sono ospitati nella [Residenza Capitini](#) provvista di 24 minialloggi e ampi spazi comuni per lo studio e le attività di tempo libero. Accedono alla Residenza Capitini anche allievi e allieve dei corsi di perfezionamento/dottorato di ricerca che non intendono usufruire del contributo alloggio. La decorrenza per l'utilizzo delle strutture collegiali va dal 1° di ottobre di ogni anno al 30 settembre dell'anno successivo per allievi e allieve ordinarie, mentre per perfezionandi e perfezionande inizia dal 1° novembre.

Contributi economici alla didattica

Oltre al vitto e all'alloggio, le allieve e gli allievi del corso ordinario ricevono un contributo didattico annuo pari a circa 1.280,00 euro (ossia circa 107,00 euro al mese), destinato a coprire piccole spese personali. Questo contributo, coerente con i principi di meritocrazia e di libero accesso alla formazione, ha l'obiettivo di offrire un ulteriore sostegno al percorso formativo di ogni persona iscritta.

² Il dato non tiene conto delle strutture chiuse per lavori di ristrutturazione e non censisce quelle in affitto.

A tale contributo si aggiunge la possibilità di candidarsi a bandi di cofinanziamento per la frequenza di corsi intensivi di lingua all'estero, della durata minima di tre settimane. Possono presentare domanda allieve e allievi che intendano perfezionare lingue già studiate nell'ambito dei corsi di dottorato della Scuola Normale. Le studentesse e gli studenti internazionali (incoming) possono, inoltre, candidarsi per la partecipazione a corsi di lingua italiana da seguire a Pisa o Firenze.

Servizio ristorazione

Il servizio di prima colazione per le allieve e gli allievi del corso ordinario è organizzato presso ciascun collegio delle due sedi della Scuola. Il servizio mensa per il pranzo e la cena è invece gestito, a Pisa, in un'unica sede, mentre a Firenze è attivo in convenzione con l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio. Per favorire la partecipazione attiva di docenti, ricercatrici e ricercatori alla vita collegiale e consolidare il modello di comunità accademica che caratterizza la Scuola, fondato sul dialogo costante e sullo scambio tra chi insegna e chi studia, possono usufruire del servizio mensa anche il personale docente e di ricerca, le assegniste e gli assegnisti, e il personale tecnico e amministrativo. Il servizio tiene conto delle esigenze alimentari individuali, comprese intolleranze, allergie e stili personali di alimentazione, garantendo così un'offerta accessibile e attenta alla diversità delle persone che compongono la comunità della Scuola.

Servizio lavanderia

La Scuola assicura un servizio di lavanderia e stireria; all'interno di tutti i collegi sono inoltre messe a disposizione di allievi e allieve, zone lavanderia e stireria con macchine lavasciuga.

Spazi esterni

La Scuola assicura la presenza di appositi spazi per cicli, motocicli e monopattini, cui sono ammessi solo i mezzi di allievi e allieve.

Servizi informatici

La Scuola mette a disposizione delle allieve e degli allievi locali attrezzati con computer collegati in rete, garantendo così spazi adeguati per lo studio e le attività di ricerca. Inoltre, le camere all'interno dei collegi sono dotate di accesso diretto alla rete, per consentire la connessione individuale anche dagli alloggi.

I [servizi informatici](#) offerti vanno da quelli collegati all'account @sns che riguardano anche la dimensione della didattica e degli spazi fino a comprendere servizi di community come ad es.: la mensa che è utilizza RistoCloud, per consentire la visualizzazione del menu del giorno, quotidianamente aggiornato dal Servizio ristorazione.

3. I SERVIZI A STUDENTI E STUDENTESSE

Accoglienza e welcome day

Il *welcome day* della Scuola Normale si è strutturato nel tempo su due dimensioni complementari. La prima è di carattere istituzionale e prevede il saluto ufficiale della comunità accademica e delle rappresentanti e dei rappresentanti della componente studentesca ai nuovi allievi e allieve. La seconda, di natura informativa, è curata dal Servizio Eventi, in raccordo con la Segreteria Studenti, e offre una presentazione dei servizi essenziali messi a disposizione dalla Scuola: vita collegiale, strumenti di segreteria, sistemi informatici, biblioteca, mobilità e placement, supporto psicologico, eventi e iniziative culturali.

Dal 2025, questa dimensione informativa è stata arricchita da un modulo formativo, a cura dell'équipe di

supporto psicologico, dedicato alle dinamiche della vita di comunità. Durante l'incontro di accoglienza vengono inoltre consegnati i badge, le credenziali di accesso all'account web istituzionale e fornite informazioni pratiche sui servizi e sulle modalità didattiche. Il percorso di accoglienza prosegue con incontri di presentazione delle strutture accademiche e dei singoli corsi o seminari, organizzati dalle docenti e dai docenti responsabili delle attività didattiche e rivolti alle studentesse e agli studenti iscritti alle diverse discipline. Le cerimonie ufficiali di accoglienza si tengono ogni anno: il 1° ottobre per le allieve e gli allievi del corso ordinario, e il 2 novembre per le allieve e gli allievi del corso di perfezionamento.

Il [servizio di tutorato](#), è stato negli anni progressivamente potenziato, in risposta a specifiche esigenze espresse dalle allieve e dagli allievi. Accanto al sostegno nella dimensione didattico-scientifica, si è infatti avvertita la necessità di un affiancamento più ampio, che comprendesse anche il supporto nella fruizione dei servizi della Scuola e la facilitazione nello svolgimento degli adempimenti e delle pratiche amministrative (mentoring). Le tutor e i tutor sono allieve e allievi senior dei corsi ordinario e di perfezionamento. Svolgono un ruolo di riferimento informativo e di orientamento, contribuendo a facilitare l'inserimento nella vita collegiale e a sostenere la partecipazione alle attività didattiche e di ricerca.

Supporto psicologico

La Scuola, attenta al benessere psicofisico delle proprie allieve e dei propri allievi, si avvale fin dal 2004 di servizi di supporto psicologico, attivati attraverso convenzioni e affidamenti diretti a strutture e professionalità specializzate.

Attualmente, il servizio di supporto psicologico offre a ciascuna e ciascuno delle allieve e degli allievi dei corsi ordinario e di perfezionamento la possibilità di accedere fino a 17 incontri individuali. È inoltre prevista una fase di follow-up, che comprende ulteriori 6 incontri, da svolgersi a distanza di almeno sei mesi dal termine del percorso iniziale.

La Scuola ha inoltre attivato, in collaborazione con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest, un servizio di consulenza psichiatrica destinato alle studentesse e agli studenti segnalati dall'équipe che opera nell'ambito del servizio della Scuola.

Tutte le informazioni aggiornate sul servizio erogato e sull'équipe di professioniste e professionisti disponibili sono consultabili in [una pagina dedicata](#) del sito web istituzionale della Scuola.

Ulteriori informazioni sui servizi dedicati al benessere, all'equità e all'inclusione sono disponibili in una [sezione dedicata](#) del sito web istituzionale.

In questa sezione sono descritti i servizi collegati agli istituti di garanzia della Scuola, tra cui il Comitato Unico di Garanzia, la Consigliera di fiducia e lo Sportello contro la violenza di genere, che completano il quadro delle iniziative volte a promuovere il benessere e la qualità della vita dell'intera comunità.

Placement

Il settore [Placement](#), interno al Servizio Eventi culturali e career services, offre servizi di consulenza e orientamento professionale e svolge un'attività di assistenza amministrativa e organizzativa per iniziative di istituzioni e aziende. Cura, inoltre, il network degli alumni e delle alumnae della Scuola che possono offrirsi per attività di mentoring in favore di allieve e allievi

Mobilità Internazionale

- [Mobilità Incoming](#)

La Scuola accoglie studenti e studentesse, ricercatori e ricercatrici, studiose e studiosi internazionali interessati a trascorrere un periodo di studio o di ricerca presso le sue sedi. Il Servizio Internazionalizzazione fornisce assistenza alle persone ospiti in tutte le fasi del loro percorso,

dalla preparazione del soggiorno in Italia fino al rientro nel Paese di provenienza, offrendo supporto logistico e informativo.

Le studentesse e gli studenti che desiderano svolgere un periodo di studio alla Scuola Normale Superiore nell'ambito del programma Erasmus/SEMP, o di altri programmi di scambio regolati da un accordo bilaterale tra la Scuola e un istituto partner, devono presentare domanda presso il proprio ateneo di appartenenza.

- [Mobilità Outgoing](#)

La Scuola incoraggia la mobilità dei propri studenti e studentesse per mezzo di una vasta rete di accordi internazionali con istituti stranieri, ed è partner attivo del programma Erasmus+. La Scuola è, inoltre, in possesso della carta ECHE (**Erasmus Charter for Higher Education**), un documento che permette di partecipare alle varie azioni del programma previste per gli anni a venire. Il **codice Erasmus** della Scuola è **I PISA02**, il codice **PIC** è **999886962** e l'**OID** è: **E102090356**. Allievi e allieve possono candidarsi per mobilità individuali all'estero, per studio e ricerca o per tirocinio, nell'ambito dell'Azione Chiave 1 del Programma Erasmus. La Scuola ha inoltre sviluppato un'ampia rete di accordi di scambio con università di tutto il mondo ben prima dell'esistenza del programma Erasmus. Tali accordi, che si ispirano a un principio di reciprocità, bandiscono un numero di posti e – oltre alla libera frequenza delle lezioni – possono includere anche l'alloggio e la mensa. Per la mappa delle destinazioni disponibili, si rimanda alla pagina del sito web istituzionale, così come per le informazioni, i bandi e la modulistica per allievi e allieve.

Allieve e allievi possono inoltre presentare richieste individuali per svolgere:

- attività di studio, ricerca e tirocinio fuori sede,
- attività formative e seminariali,
- viaggi finalizzati alla presentazione di propri lavori scientifici,
- consultazione di documenti presso archivi o biblioteche esterni.

Per queste attività possono percepire un contributo didattico aggiuntivo a copertura totale o parziale delle spese di viaggio, vitto e alloggio, oltre ad eventuali altri costi specifici adeguatamente motivati. Le richieste, accompagnate dal parere preventivo di un docente della Scuola, vengono esaminate da un'apposita Commissione di mobilità, nominata dal rispettivo Consiglio, per ogni struttura accademica.

4. LE ATTIVITÀ DI ALLIEVI E ALLIEVE

SEDE DI PISA: Le allieve e gli allievi dispongono ogni anno di un fondo, pari a circa 30.000 euro, dedicato ad attività [culturali e ludiche](#) autogestite, che contribuisce ad arricchire la vita collegiale e comunitaria, affiancando la dimensione più strettamente didattica dell'esperienza alla Scuola. Il fondo è amministrato da un gruppo di lavoro composto dalle sindache e dai sindaci, figure di riferimento all'interno dei collegi, e dalle ministre e dai ministri, responsabili dei diversi settori di interesse. Questi e queste rappresentanti vengono eletti annualmente dall'assemblea studentesca.

Il gruppo così costituito è presieduto – e convocato almeno due volte l'anno – dalla o dal rappresentante delle allieve e degli allievi nel Consiglio di amministrazione. Durante la riunione di gennaio viene stabilita la ripartizione del fondo tra collegi e ministeri, sulla base delle proposte formulate dai singoli membri; la o il presidente comunica poi l'esito della divisione al Servizio Ristorazione, Collegi e Ospitalità. Nel mese di novembre si procede alla riassegnazione delle somme non utilizzate.

Le richieste di spesa vengono comunicate di volta in volta dalle sindache e dai sindaci e dalle ministre e dai ministri alle persone responsabili del servizio, che provvedono al rimborso o all'ordine degli acquisti, a seconda dell'entità della spesa. Le sindache e i sindaci sono responsabili dei collegi, veri e propri nuclei della vita comunitaria della Scuola. A ciascun collegio è assegnato un budget specifico per l'acquisto di materiali e attrezzature utili alla vita comune (come strumenti sportivi e giochi) e di supporto allo studio.

Il Ministero dei Giornali garantisce la presenza, all'interno dei collegi, di quotidiani e riviste, selezionati annualmente dalle allieve e dagli allievi tramite sondaggio.

Il Ministero della Musica gestisce gli spazi musicali presenti nei collegi, cura la manutenzione degli strumenti e organizza concerti periodici nei quali le allieve e gli allievi si esibiscono, proponendo repertori che spaziano dalla musica classica a composizioni originali.

Il Ministero dello Sport coordina le attività sportive delle allieve e degli allievi, stipulando convenzioni con strutture esterne (campi da calcio, pallavolo, basket e piscine) e organizzando tornei e giornate sulla neve.

Le ministre e i ministri curano inoltre la partecipazione della delegazione della Scuola alle gare annuali inter-ENS con le Écoles francesi e alle Olimpiadi accademiche organizzate insieme alle altre Scuole a ordinamento speciale e Università.

Il Ministero delle Attività Culturali promuove iniziative e manifestazioni – come spettacoli teatrali, letture pubbliche e incontri artistici – con l'obiettivo di favorire l'integrazione della comunità normalista nel più ampio contesto culturale cittadino.

In questa stessa prospettiva di apertura verso la città di Pisa, il Forum studentesco organizza periodicamente dibattiti e incontri su temi di attualità, che spaziano dalla politica al cinema e alla letteratura, contribuendo ad animare il dialogo culturale tra la Scuola e il territorio.

SEDE DI FIRENZE: La prevalenza di allieve e allievi dei corsi di perfezionamento/dottorato – che per la natura delle loro attività di studio e ricerca presentano una maggiore mobilità rispetto alle allieve e agli allievi del corso ordinario – non ha finora consentito il radicarsi di un sistema di partecipazione strutturato analogo a quello della sede di Pisa.

Le allieve e gli allievi della sede di Firenze dispongono comunque di un fondo annuale dedicato alle attività culturali e ricreative, gestito da una o due persone referenti e destinato a sostenere iniziative che contribuiscano alla vita collegiale e comunitaria.

5. INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DELLA DIDATTICA E DELLA RICERCA

Biblioteca

Le informazioni sulla Biblioteca sono disponibili sul sito <http://biblio.sns.it/>; alla seguente pagina <https://biblio.sns.it/it/report-annuali> sono presenti i resoconti annuali, che documentano l'attività svolta dalla Biblioteca.

La Biblioteca della Scuola è da anni impegnata anche in iniziative di promozione culturale, con l'organizzazione di eventi, mostre e visite guidate per tutte le persone interessate e per le scolaresche. Infine, la Biblioteca sostiene e pratica attivamente i principi dell'accesso aperto ai risultati della ricerca scientifica.

Centro Archivistico

Il Centro Archivistico della Scuola Normale Superiore è stato istituito nell'ottobre del 2013 dal Consiglio Direttivo al fine di conservare, tutelare, valorizzare e sviluppare il ricco patrimonio documentario della Scuola, in base a quanto enunciato dal regolamento. Le informazioni sono disponibili alla pagina <https://www.sns.it/it/struttura-organizzativa/centro-archivistico>

Centro Edizioni

Destinata in primo luogo alla valorizzazione di opere nate nella Scuola, l'editoria della Normale è stata radicalmente ripensata nel 2003 con la costituzione di un unico Centro editoriale che unificasse le pubblicazioni della Classe di Lettere e della Classe di Scienze. Maggiori informazioni alla pagina <https://www.sns.it/it/struttura-organizzativa/centro-edizioni>

Centro High Performance Computing

Si occupa di fornire supporto tecnologico e strumentale a gruppi e centri di ricerca e laboratori che, per lo svolgimento delle loro attività, abbiano necessità di utilizzare calcolo scientifico su architetture ad alte prestazioni webservices, basi di dati e pagine web per le scienze umanistiche. Maggiori informazioni sono disponibili al link <https://www.sns.it/it/struttura-organizzativa/centro-high-performance-computing>

Laboratori e Centri di ricerca

Alla seguente pagina <https://www.sns.it/it/laboratori-e-centri> sono disponibili informazioni sui Laboratori e Centri di ricerca della Scuola e sulle loro attività.

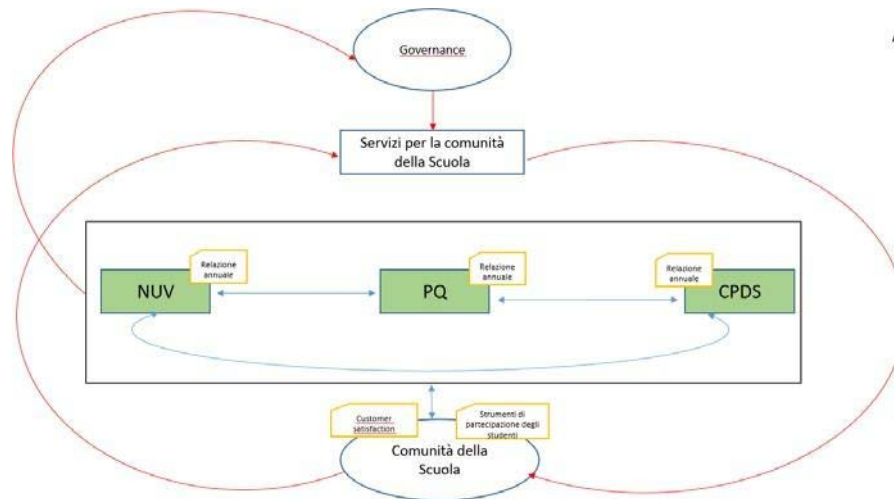
6. MONITORAGGIO

La Scuola si impegna quotidianamente a rafforzare e migliorare in modo continuo la qualità dei propri servizi, attraverso azioni di efficientamento inserite nei documenti strategici dell'Ateneo. Dal 2015, la Scuola partecipa al progetto Good Practice del Politecnico di Milano e utilizza, come strumento di monitoraggio, questionari di customer satisfaction. Attraverso questi questionari, tutte le componenti della comunità – studentesse, studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo – esprimono la propria valutazione sui servizi didattici, amministrativi e collegiali, contribuendo così al miglioramento continuo.

Dai risultati emerge un elevato livello di soddisfazione, anche in confronto con la media nazionale degli Atenei grandi, medi e piccoli. Le [sintesi dei risultati](#) sono pubblicate sul sito della Scuola. Una parte di questi esiti, insieme ad altri elementi di valutazione dei servizi, è inclusa nella Relazione annuale del Nucleo di Valutazione.

Un ulteriore momento di monitoraggio annuale, dedicato alle infrastrutture di supporto alla didattica e alla ricerca, è rappresentato dalla Relazione sui risultati delle attività di ricerca, formazione e trasferimento tecnologico; in questo documento vengono riportate le principali attività svolte nel corso dell'anno, sia sul piano accademico sia in termini di rilevanza interna ed esterna. Anche [le relazioni sui risultati delle attività di ricerca](#) sono consultabili sul sito istituzionale della Scuola.

7. FLUSSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



LEGENDA:

- Riquadri con sfondo verde = organi/strutture preposti alle verifiche interne
- Forme ovali = altri attori dell'AQ
- Freccie azzurre = interazione fra attori finalizzate allo scambio informativo
- Freccie rosse = ciclo di miglioramento continuo (PDCA)

8.FLUSSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SOGGETTO: Organi di governo

FASE: PLAN

FUNZIONE: Definizione delle linee strategiche in tema di servizi

OUTPUT: documentale. Piano strategico della Scuola, Politiche di attuazione del piano strategico espresse in vari documenti, anche obbligatori

TEMPISTICA: annuale o pluriennale.

SOGGETTO: Area manageriale Didattica, eventi e internazionalizzazione, Area manageriale Ricerca, patrimonio e acquisti e Area manageriale ICT, bilancio e edilizia, Centri di supporto e Laboratori

FASE: DO

FUNZIONE: organizzazione e gestione dei servizi

OUTPUT: vari. Materiali (gestione patrimonio, mensa etc.) e immateriali (attività consulenziali, tutoraggio, etc.)

TEMPISTICA: continua durante l'anno

SOGGETTO: Nucleo di valutazione

FASE: CHECK

FUNZIONE: attività di valutazione sui risultati delle indagini di customer satisfaction (Good practice, Alma Laurea, rilevazione dell'opinione delle/degli allievi

OUTPUT: Relazione annuale come prevista da ANVUR e Audizioni del NdV

TEMPISTICA: cadenze stabilite da ANVUR su base annuale

SOGGETTO: Comunità della Scuola

FASE: CHECK

FUNZIONE: attività di valutazione mediante indagini di customer satisfaction

OUTPUT: documentale.

TEMPISTICA: con cadenza annuale

SOGGETTO: CPDS

FASE: CHECK

FUNZIONE: espressione di istanze di miglioramento

OUTPUT: Relazione annuale e verbali delle sedute

TEMPISTICA: cadenza annuale

SOGGETTO: Organi di governo

FASE: ACT

FUNZIONE: Adozione di azioni tese a migliorare e consolidare i livelli conseguiti attraverso gli atti di rendicontazione

OUTPUT: documentale. Nuovo Piano strategico della Scuola, nuove Politiche di attuazione del piano strategico, approvazione dei documenti di rendicontazione

TEMPISTICA: continua e ciclica