

ISTITUTO COMPRENSIVO

“Virgilio 4” Na

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado
via A. Labriola lotto 10/H 80144 Napoli
tel.081/5434566 – Fax 081/2384135

...Vetso la Qualità”

Q.



PROGETTO

<< VERSO LA QUALITÀ >>

Il **PROGETTO QUALITÀ** è un percorso formativo e di ricerca teso a favorire lo sviluppo organizzativo delle scuole, è un processo flessibile e dinamico, aperto a contributi sempre nuovi e finalizzato al miglioramento continuo.

Il nostro Istituto ha aderito a questo progetto nel 2000, primo anno di attuazione, e attraverso la figura del “*referente per la qualità*”, divenuto poi “*responsabile per la qualità*”, ha seguito, fino ad oggi, sei anni di formazione specifica, durante i quali, con l’aiuto degli esperti e del **GOI** (Gruppo Operativo d’Indirizzo del **Polo Qualità di Napoli**), attraverso un percorso di ricerca-azione, ha maturato competenze ed esperienze valide ad intraprendere il lungo cammino della qualità conoscendone la meta.

Questo, in sintesi, l’operato nell’ambito del progetto:

anno scol/co 2000/01: *i fondamenti della qualità*

anno scol/co 2001/02 : *i metodi della qualità*

anno scol/co 2002/03 : *il sistema della qualità*

anno scol/co 2003/04 : *il benchmarking*

anno scol/co 2004/05 : *il manuale della qualità*

anno scol/co 2005/06 : *la qualità d’aula*

QUALITÀ’ DELL’INSEGNAMENTO +

QUALITÀ’ DELL’ORGANIZZAZIONE =

QUALITÀ’ DEL SERVIZIO EROGATO

(EFFICIENZA - EFFICACIA)

Per una scuola ubicata nel territorio di Scampia si rende oltremodo necessario avviare una politica scolastica che faccia dell’istituto non solo la sede di un’offerta didattica ma che punti a costruire un sistema integrato che sia punto di riferimento per il territorio e in cui tutti gli attori trovino un benessere lavorativo, personale, sociale.

Ogni scuola, e soprattutto una scuola ubicata in un territorio a rischio, ha bisogno di creare, al suo interno ed all’esterno, un clima favorevole di contesto per far in modo che tutti gli operatori scolastici e tutte le famiglie del territorio siano motivati allo sviluppo di un senso di appartenenza che diventi l’elemento principale affinché:

- Si possano creare le condizioni per una stabilità del personale docente e non docente
- Si possano creare le condizioni per un senso di rispetto consapevole nei confronti dell’istituzione scolastica e nel contempo ridurre il livello di aggressività sociale nei confronti della scuola;
- Si possano creare le condizioni affinché l’Istituzione scolastica possa essere vista come luogo dello stare insieme e della partecipazione, possa essere percepita

come luogo di buona amministrazione in cui poter trovare risposte alle proprie esigenze sociali ed amministrative e con la quale è possibile dialogare.

- Si possano creare le condizioni per essere in grado di poter accogliere una maggiore popolazione scolastica.

In un progetto di questo tipo il personale non docente, ufficio di segreteria e collaboratori scolastici, ricopre una funzione strategica e insostituibile. La necessità di una loro partecipazione all'elaborazione del piano dell'Offerta Formativa è sostanziale, la condivisione e l'interazione tra il personale docente e quello non docente è elemento strategico nella costruzione di una struttura scolastica coesa, dinamica, dove i possibili elementi di conflitto sono ridottissimi grazie al dialogo continuo, alla conoscenza delle reciproche peculiarità, dei rispettivi contratti di lavoro e quindi dei diritti e dei doveri di ciascuno.

una collaborazione affidata non più alla estemporanea disponibilità del singolo ed alla buona volontà occasionale, ma una collaborazione intesa come scelta e come possibilità di crescita professionale, personale, collettiva; una collaborazione che è percepita, in modo consapevole, come una risorsa irrinunciabile per affrontare al meglio le problematiche quotidiane.

L'utenza di una zona come Scampia è caratterizzata da:

- Difficoltà nel rispettare le regole
- difficoltà nel leggere e nello scrivere
- Moltissimi alunni hanno uno o entrambi i genitori detenuti
- moltissime famiglie hanno reddito ISEE a zero euro
- È alto il tasso di conflittualità sociale per problemi legati al territorio che spesso vengono riversati nella scuola
- numerosi sono stati in passato gli atti di vandalismo gratuito.

L'ufficio di segreteria si è così dato una modalità organizzativa che, oltre alla ordinaria modalità di organizzazione, avesse i seguenti parametri (la scuola è aperta per cinque giorni alla settimana):

- Divisione della segreteria amministrativa e didattica con assegnazioni di mansioni a ciascun operatore con formazione continua di ciascuno per consentire l'interscambiabilità tra il personale per poter sopperire a temporanee assenze senza che l'utenza ne risenta.
- Rete informatica tra i pc delle due segreterie, dell'ufficio del DSGA e dell'ufficio di presidenza con server dedicato per il salvataggio degli archivi.
- Supporto docenti: due giorni a settimana dalle 9.00 alle 16.00 per coprire l'intero orario docente della scuola dell'infanzia, scuola primaria e scuola secondaria di primo grado.
- Apertura dell'ufficio di segreteria fino al termine di ogni attività didattica curriculare ed extracurriculare durante i cinque giorni della settimana.
- Assistenza continua (contatti con i genitori, consegna di materiale didattico di facile consumo, fotocopie, etc.) agli alunni come contributo alla lotta alla dispersione scolastica.
- Riduzione massima dei tempi di consegna delle certificazioni richieste da docenti e genitori. I tempi di evasione di numerosi certificati sono stati contenuti anche alla stessa giornata di richiesta.
- Riduzione massima dei tempi di giacenza di pratiche amministrative complesse.
- Installazione di punti telematici (tabelloni luminosi) all'interno della scuola per la fruizione chiara e continua di informazioni a genitori, docenti, non docenti ed alunni.

In tutte le operazioni interviene l'assistenza diretta, anche nella compilazione, del personale amministrativo coadiuvato da collaboratori scolastici opportunamente formati.

PRATICA	TEMPI DI EVASIONE	GIACENZA AL 30/04/09
INVIO FASCICOLI PERSONALI	3 GIORNI	0
CERTIFICATI DI SERVIZIO	1 GIORNO	0
MODELLI 86/88 DS21	1 GIORNO	0
RICOSTRUZIONE DI CARRIERA	7 GIORNI	0
INSERIMENTO ASSENZE D.L.112/2008	SECONDO LA NORMATIVA VIGENTE	0
T.F.R.	10 GIORNI	0
PAGAMENTI AI SUPPLEMENTI	ENTRO IL 10 DEL MESE SUCCESSIVO	0
CERTIFICATI DI FREQUENZA	1	0
COMPILAZIONE E CONSEGNA CEDOLE LIBRARIE	3 GIORNI	0
PROCEDURE MENSILI LEGATE ALLA MENSA	SECONDO LE RICHIESTE DELL'ENTE LOCALE	0

N.B. : *La logica del miglioramento continuo e il costante sviluppo degli interventi non consentono che il progetto abbia una sua effettiva conclusione e fanno sì che la qualità divenga un continuum con finalità sempre nuove e più impegnative. Ovviamente la diversa organizzazione delle risorse, la sensibilità degli operatori e le particolari situazioni presenti in ogni scuola "autonoma" incidono in maniera rilevante sulla riuscita e praticabilità delle iniziative e sui tempi di accesso alle fasi successive.*

OBIETTIVI

- migliorare la qualità dell'insegnamento,
- migliorare la qualità dell'organizzazione,
- migliorare la qualità del servizio erogato.

ATTORI

- Dirigente Scolastico
- Responsabile per la qualità
- CPPI (Comitato per la Progettazione e la Programmazione di Indirizzo)
- personale docente
- personale ATA
- alunni
- genitori
- altri soggetti interagenti con la scuola

AZIONI PREVISTE

- proseguire la formazione quale "responsabile per la qualità" dell'Istituto,
- promuovere l'autoanalisi d'Istituto,
- attivare la politica del <<benchmarking>>,
- promuovere azioni di monitoraggio per tutte le attività progettuali dell'istituto,
- realizzare alcune procedure di servizio, sia in campo didattico che organizzativo

TEMPI

La logica del miglioramento continuo e il costante sviluppo degli interventi non consentono che il progetto abbia una sua effettiva conclusione e fanno sì che la qualità divenga un continuum con finalità sempre nuove e più impegnative. Ovviamente la diversa organizzazione delle risorse, la sensibilità degli operatori e le particolari situazioni incidono in maniera rilevante sulla riuscita e praticabilità delle iniziative e sui tempi di accesso alle fasi successive.

IL PROCESSO

Cinque sono le variabili da tenere sempre sotto controllo:

- il **contesto** (fare un'attenta analisi del contesto socio-economico-culturale del territorio, comprenderne il fabbisogno, individuare le caratteristiche e i bisogni specifici dell'utenza, individuare competenze specifiche dei docenti e del personale tutto, individuare possibili partner esterni,)
- gli **input** (1. monitorare la qualità in entrata attraverso criteri stabiliti nel POF della scuola, come ad esempio prove di ingresso, questionari per alunni e genitori, schede di osservazione; 2. determinare in modo esplicito le caratteristiche del servizio di insegnamento e degli altri servizi offerti dalla scuola)
- i **processi** (riguardano i vari percorsi che si attuano all'interno della scuola: progetti interni, esterni, attività curricolari, extracurricolari, laboratoriali, gestione amministrativa, attività delle strutture di supporto, ecc....)
- gli **output** (monitorare la qualità del servizio erogato, sia dal punto di vista didattico che organizzativo, attraverso test, griglie, questionari, o quant'altro stabilito, da somministrare ad alunni, genitori, docenti, personale ATA, personale esterno, ecc..., non a scopo sanzionatorio, ma per usare i dati come feed-back di convalida o confutazione per riprogettare, riaggiustare le ipotesi e le caratteristiche del servizio offerto)
- gli **outcome** (qualità degli esiti: "riuscita" degli studenti negli anni successivi in campo scolastico o lavorativo)



METODOLOGIE

- realizzare percorsi di autoanalisi, autovalutazione e monitoraggio per un miglioramento continuo,
- lavorare in team,
- creare la rete scuola - territorio,
- utilizzare il metodo della “ricerca-azione”,
- standardizzare,
- rendicontare,
- individuare i feed-back per la riprogettazione
- attivare il “**benchmarking**”

RISULTATI ATTESI

- Abbassamento dei tassi di dispersione scolastica
- Miglioramento dei tassi di successo scolastico e formativo
- Maggiore e migliore coinvolgimento delle famiglie nella vita scolastica dei propri figli
- Innalzamento del tasso di iscritti alla scuola superiore
- Miglioramento dei dati del monitoraggio di istituto
- Produzione della documentazione informatica e audiovisiva del lavoro svolto
- Customer satisfaction

STRUMENTI DI VERIFICA

- Schede di monitoraggio – autoanalisi di istituto:
questionari, test, interviste, griglie di rilevazione dati, verifiche,
elaborati in base al modello OCSE / CERI (Cruscotto)

VALUTAZIONE

- grafici per la lettura dati dell’autoanalisi
- analisi comparativa dei dati degli ultimi tre anni
- pubblicizzazione dei dati

