



**PROT. N° 4244/A22**

## **SCHEMA PER LA STESURA DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO**

**TITOLO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO:**

**IL MIGLIORAMENTO COME FATTORE CHIAVE DEL SUCCESSO FORMATIVO**

**I.C.S. "VIRGILIO 4"-NAPOLI  
COD. MECC. NAIC8AF00E**

**RESPONSABILE D.S. PROF.PAOLO BATTIMIELLO**

**GRUPPO DI MIGLIORAMENTO:**

Prof.ssa Paola Cortelessa  
Prof.ssa Tiziana Novi  
Prof.ssa Emilia Palma  
Prof.ssa Francesca Velardi  
Prof.ssa Maria Luigia Cuozzo  
Prof.ssa Manuela Manferlotti  
Prof.ssa Roberta Cuomo  
Prof.ssa Maria Cardellino  
Dr.ssa Maria Casizzone (A.T.A.)

## PRIMA SEZIONE

### **SCENARIO DI RIFERIMENTO**

L'Istituto Comprensivo Virgilio 4 del quartiere Scampia di Napoli, ha tre ordini di scuola: Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria, Scuola Secondaria di Primo Grado. La struttura che ospita l'I.C. è nata negli anni '80 come del resto tutto il quartiere di Scampia: è composta da due plessi, uno per la scuola dell'infanzia e primaria e uno per la scuola secondaria, gli uffici amministrativi e la Presidenza; un altro plesso più distante ospita altre quattro sezioni della scuola dell'infanzia. Nel 2000 è diventato Istituto Comprensivo.

L'iniziativa di aderire al progetto CAF comporta la necessità di diffondere la cultura del miglioramento continuo delle prestazioni, ricorrendo all'utilizzo di strumenti di autovalutazione delle performances organizzative e dei servizi erogati. Muovendo dall'attività di autovalutazione e dalle risultanze emerse, si è provveduto ad individuare, per ciascun criterio, le aree di miglioramento più significative da un punto di priorità e di fattibilità, collocandole nella matrice impatto (importanza)/valore. Le aree così individuate sono state aggregate in funzione di 6 fattori critici di successo individuati in: coinvolgimento delle famiglie, coinvolgimento del personale, comunicazione interna ed esterna, innovazione organizzativa, efficacia organizzativa ed ampliamento dei servizi. La tassonomia dei fattori critici di successo ci ha permesso di inquadrare la scuola come un sistema organico, in cui è presente un processo di osmosi costante tra i vari ambiti che concorrono tutti alla realizzazione del processo educativo e formativo, sia in maniera diretta che indiretta. Si è ritenuto necessario, pertanto, porre a fondamento di qualunque azione di miglioramento l'approccio orientato al ciclo PCDA, attraverso la pratica dell'autovalutazione e dell'autodiagnosi organizzativa e l'implementazione di azioni di miglioramento delle aree critiche individuate secondo il modello CAF. Altro elemento che ci è sembrato mutuare dal modello è la pratica del gruppo di lavoro, come gruppo di riferimento per ogni fase del ciclo. Un'opportunità rilevante è rappresentata proprio dal forte impegno dallo staff di dirigenza e dalle figure di sistema, hanno modificato il loro approccio rispetto alla programmazione delle aree funzionali al sistema scuola. Rispetto ai vincoli ed opportunità che possono condizionare la riuscita del Piano, sicuramente un fattore critico di successo del Piano è rappresentato dal personale, rispetto al quale il Piano avrà un forte impatto nella misura in cui intende incidere sulla cultura del miglioramento continuo e sulla politica di gestione organizzativa e di programmazione delle attività. Tale politica di gestione richiede una forte condivisione da parte di tutte le figure di sistema su cui poggia l'assetto organizzativo. Va sottolineato, in tal senso, che la scelta delle aree di miglioramento su cui focalizzare l'attenzione in termini di iniziative concrete da implementare per ridurre la criticità è stata effettuata tenendo presente, oltre al criterio della priorità/rilevanza in termini di impatto, anche della fattibilità delle iniziative stesse, cioè di possesso al proprio interno di tutte le leve necessarie ad agire sull'area da migliorare.

Il nostro Piano di Miglioramento si pone come obiettivi l'implementazione di alcuni fattori chiave (quali la comunicazione, la collaborazione sinergica con il territorio, una maggiore interazione e condivisione del personale, comprese iniziative di formazione ad hoc, ed il monitoraggio d'Istituto) che, attuati in maniera trasversale, consentono di migliorare il raggiungimento di obiettivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Dal RAV sono emerse alcune criticità concernenti:

- ✦ **Area del personale:** per quanto attiene il personale docente: Necessità di incrementare il numero di incontri dei docenti, con la finalità di comprendere l'importanza della continuità e la verticalizzazione dell'istituto, mediante le quali condividere modalità di lavoro con gli alunni nelle loro specificità. Per quanto attiene il personale in generale, si avverte la necessità di attuare riunioni organizzative operative tra il personale non docente con la leadership e tra il personale non docente e docente per ciò che riguarda le azioni comuni. Non ultimo è indispensabile l'interazione di tutto il personale con le funzioni strumentali ed i referenti.

- ✧ **Area della formazione:** un aspetto trasversale sia al miglioramento delle competenze del personale che all'implementazione delle tecnologie informatiche è l'ambito della formazione del personale, trattandosi di un nodo cruciale relativo alle politiche e strategie che la scuola mette in atto nel pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione, seguendo il trend attuale del settore formativo, identificando, sviluppando ed utilizzando le competenze del personale già presente nella scuola al fine di allineare gli obiettivi individuali con quelli dell'istituzione e, potendo in tal modo sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati agli stakeholders.
- ✧ **Area del monitoraggio d'Istituto:** Pur attuando da diversi anni un'autovalutazione di Istituto, i dati risultanti dalla rilevazione del gradimento delle attività formative non vengono sistematizzati, pertanto, non sono individuabili trend e non vi sono obiettivi (target) connessi; inoltre tale rilevazione non viene effettuata per tutti i portatori di interesse del processo (es. Le partnership: Fondazioni, Associazionismo, Centri di Cultura, etc.).
- ✧ **Area della comunicazione:** La comunicazione deve essere sviluppata per coordinare e comunicare tra i docenti e con il D.S., e per favorire un maggior coinvolgimento dei docenti nel veicolare le informazioni; consentire una immediata fruizione di iniziative, ad esempio attraverso un costante e quotidiano utilizzo del sito web della scuola.
- ✧ **Area della collaborazione col territorio:** diverse e varie iniziative a carattere educativo e formativo che dovrebbero individuare nella scuola l'agenzia formativa primaria per eccellenza, vengono di fatto attuate all'esterno, senza che spesso sia messa in atto una rete sinergica che consenta alle varie agenzie formative di cooperare al successo educativo e didattico di un alunno.

Dalla descrizione su menzionata, si è proceduto ad individuare 3 aree da migliorare che si possono sintetizzare come segue:

1. Rapporti con l'esterno e partecipazione degli stakeholders esterni (famiglie) e delle partnership al processo educativo
2. Coinvolgimento e motivazione del personale mediante l'implementazione della comunicazione, l'utilizzo delle tecnologie informatiche e la formazione in un'ottica di miglioramento continuo
3. Monitoraggio come punto di forza e fattore trasversale che a livello macroscopico consente di realizzare ed esplicitare il miglioramento

**Titolo del progetto: 1- Scuola e territorio: uno scambio alla pari**

<b>Responsabile del progetto:</b>	Dirigente Scolastico Prof. Paolo Battimiello	<b>Data prevista di attuazione definitiva:</b>	31/05/13
-----------------------------------	---	--	----------

<b>Livello di priorità:</b>	25		
-----------------------------	----	--	--

**Altre risorse umane impegnate Prof.ssa Paola Cortellessa**

**Fase di PLAN - DESCRIZIONE DEL PROGETTO E PIANIFICAZIONE**

Le azioni di collaborazione con i soggetti esterni alla Scuola (Enti, Associazioni, Fondazioni, etc.) non prevedono sin dall'inizio un'azione sinergica che sia visibile e percepibile dalle fasi di pianificazione. La loro compartecipazione al progetto educativo e formativo della Scuola è sovente scisso dagli obiettivi della progettazione formativa. La partecipazione della scuola al processo di autovalutazione del CAF ha consentito di rilevare come fattore di criticità la mancanza di una reale rete di concertazione sinergica e funzionale tra la

Scuola, le altre agenzie formative ed il partenariato. Il Monitoraggio d'Istituto ci ha consentito di evincere che la partecipazione dei genitori alla vita della scuola è limitata a pochissime occasioni istituzionali (ritiro della pagella, colloqui con i docenti, progetti PON) e che il loro livello di soddisfazione è misurato in base a pochi ed esigui parametri, per la mancanza di iniziative di coinvolgimento fattivo delle famiglie.

#### **Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE**

Il responsabile dell'iniziativa è il Dirigente Scolastico Prof. Paolo Battimiello. Il progetto è diretto a tutti gli stakeholders. Le aree di attività riguardano: per le partnership la realizzazione della mission d'istituto mediante l'ampliamento dell'offerta formativa (incremento di servizi ed iniziative per i fruitori ultimi-alunni-, apporto di risorse finanziarie, aumento della visibilità esterna); per le famiglie: creazione dell'AGE/Scampia (Associazione Genitori) in data 29/10/12. La presenza dell'AGE nel tessuto dell'Istituto garantisce momenti di incontro e di discussione con le famiglie del territorio, veicolando, in modo concreto, i principi della mission e della vision dell'Istituzione.

Mappatura formale del progetto: pianificazione dei processi, diffusione, attuazione, verifica e correttivi in itinere.

Una volta attuato e diffuso, il progetto costituirà un modello organizzativo, fatto di: un documento formale che descrive le attività ed i processi di cui si compone il modello, un'attività di monitoraggio sistematico che consenta di pianificare l'attività, un'attività di socializzazione e condivisione con tutto il personale.

La misurazione della diffusione verrà effettuata attraverso: incontri con il personale (Collegio dei docenti, Consiglio d'Istituto, Consigli di Classe, pubblicizzazione agli stakeholders esterni), numero di accordi di rete e protocolli di intesa in linea con gli obiettivi formativi del POF (Piano dell'Offerta Formativa).

L'iniziativa prevede, già dalla fase di pianificazione del POF, la partecipazione delle partnership, con esplicitazione sin dall'inizio degli obiettivi cui intendono allinearsi, e la successiva calendarizzazione di incontri finalizzati alla verifica delle azioni intraprese. Per quanto attiene l'AGE, la collaborazione con questa agenzia costituita all'interno stesso della scuola, costituirà elemento di aggregazione sociale e di veicolazione e condivisione di tutte le informazioni riguardanti la scuola e le altre agenzie formative, attuate mediante: creazione di uno sportello di counseling, punto informativo per genitori (in ambito sanitario, normativo e legislativo).

#### **Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI**

Le fasi del progetto per verificare l'effettiva ricaduta formativa vengono effettuate dal GdM con un monitoraggio, a cadenza mensile, che indagherà su: n° protocolli di intesa, accordi di rete (partnership), quantità e diversificazione delle iniziative (famiglie), n° di risorse umane impegnate nell'attuazione del progetto, n° di destinatari che usufruiscono delle azioni progettuali, quantità di risorse impegnate per destinatari. Il piano di monitoraggio consentirà di rivedere in corso d'opera le opportune strategie da modificare.

#### **Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO**

Gli incontri di verifica, condotti a cadenza mensile, sono finalizzati all'individuazione dello stato di avanzamento del progetto e all'eventuale ritaratura di obiettivi, tempi ed approccio complessivo.

## MANAGEMENT DEI PROGETTI

**Titolo progetto: 1- Scuola e territorio:uno scambio alla pari**

Situazione corrente a Novembre 2012	● (Giallo)
	In ritardo

AZIONE: 1														
Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività											Situazione
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	
Mappatura del processo		01/01/13	x											
pianificazione dei processi,		01/01/13	x											
riesame		01/04/13				x								

### Milestones di progetto (obiettivi intermedi)

Attività	Milestones	Livello di raggiungimento	Data di raggiungimento
diffusione			01/02/13
attuazione			01/03/13
verifica			01/03/13

Obiettivi (Risultati attesi)		Indicatori	Target atteso	Risultati raggiunti
<b>Output</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ un documento formale che descrive le attività ed i processi di cui si compone il modello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ N° di progetti realizzati</li> </ul>	100% di processi mappati entro il 31/05/13	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ un'attività di monitoraggio sistematico che consenta di pianificare l'attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ Diversificazione del numero di progetti ed attività</li> <li>⤴ presenza di documenti</li> </ul>	si/no entro 31/05/13	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ un'attività di socializzazione e condivisione con tutto il personale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ n° di documenti in linea con gli obiettivi del POF rispetto della tempistica</li> </ul>	entro il 31/05/13	

<b>Outcome</b>	Miglioramento delle performances dei docenti e degli alunni	Livello di soddisfazione degli utenti attraverso la somministrazione di questionari e interviste	100%	
----------------	---	--	------	--

### Budget complessivo

	Costo unitario	Quantità (giornate, pezzi, ecc.)	Totale
Progetto 1			
Personale		10 giornate	Ore di impegno x unità di personale=20
Servizi di consulenza			
Acquisto di beni			
Spese dirette			

**Titolo del progetto: 2- Il personale attore del processo della mission d'Istituto mediante il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche**

<b>Responsabile del progetto:</b>	Prof.ssa Tiziana Novi
-----------------------------------	-----------------------

<b>Data prevista di attuazione definitiva:</b>	31/05/13
--	----------

<b>Livello di priorità:</b>	25
-----------------------------	----

--	--

**Altre risorse umane impegnate: Prof.ssa Francesca Velardi (sito web), Dr.ssa Maria Casizzone (allestimento dell'U.R.P.).**

### Fase di PLAN - DESCRIZIONE DEL PROGETTO E PIANIFICAZIONE

L'implementazione della comunicazione tra il personale ed il maggiore coinvolgimento nell'utilizzo delle tecnologie informatiche sia nella didattica che nell'utilizzo da parte del personale trova la sua ragion d'essere e la sua interconnessione biunivoca nei seguenti parametri:

- Potenziare le risorse personali e le competenze individuali anche attraverso l'utilizzo del medium informatico;
- Migliorare la comunicazione ed il veicolo delle informazioni;

Difatti le aree da migliorare e le relative idee per il miglioramento dei rispettivi sottocriteri di riferimento individuavano le seguenti priorità:

- maggiore coinvolgimento del personale nell'utilizzo delle tecnologie informatiche e potenziamento della diffusione delle tecnologie informatiche a livello capillare tra i vari *stakeholders*;

- necessità di implementare le modalità comunicative e coordinative tra le figure di sistema dell'organizzazione scolastica

- l'importanza di "formare" il personale, in un'ottica di miglioramento continuo e dei processi interni (sviluppo ed implementazione delle competenze) che dei processi esterni (miglioramento dei servizi e delle prestazioni) mediante il potenziamento delle occasioni di incontro periodico per la formazione, l'informazione, lo scambio, il coordinamento, la condivisione

-immediata fruizione di iniziative attraverso un costante e quotidiano utilizzo del sito web della scuola.

Attraverso l'analisi di alcuni fattori chiave del sistema scolastico desunti dal percorso PDCA esplicitato nel Progetto CAF, ed esplicitati anche nei FCS adoperati, quali la comunicazione interna ed esterna, l'ampliamento dei servizi, l'efficacia e l'innovazione organizzativa, il coinvolgimento del personale, ci si è resi conto che il sistema scuola avverte la necessità di creare le condizioni ottimali affinché il personale si senta maggiormente motivato e coinvolto, e che per realizzare questo processo occorre mettere in atto le opportune strategie per delineare un percorso che possa prevedere: un sistema dedicato alla formazione come scambio di esperienze e per il miglioramento delle competenze individuali e di gruppo, l'implementazione delle tecnologie informatiche per migliorare la comunicazione e le capacità personali.

In quest'ottica l'iniziativa presente si muove su diversi fronti, tutti collegati tra di loro e tutti destinati ad un unico obiettivo: il miglioramento della comunicazione e delle competenze. La comunicazione e la formazione vengono ad essere dei *fil rouge* conduttori che si intersecano in modo trasversale con le attività lavorative del personale. Difatti la comunicazione veicola le informazioni tra il personale, ma senza una formazione adeguata in merito alle tecnologie informatiche (utilizzo del sito web, realizzazione di un U.R.P. tecnologicamente avanzato) non è possibile attuare una corretta ed adeguata comunicazione.

In generale, un progetto orientato all'utilizzo ed al potenziamento delle tecnologie informatiche prevede una maggiore efficacia organizzativa della struttura, con la conseguente riduzione dei costi, e l'ottimizzazione delle risorse disponibili.

L'implementazione dell'utilizzo delle tecnologie informatiche da parte del personale presenta una ricaduta positiva a vari livelli:

-miglioramento del veicolamento e della condivisione delle informazioni (implementazione del sito web dell'istituto);  
Un progetto di potenziamento del sito web consente di: implementare i servizi offerti dal sito a livello di comunicazione e di coordinazione di varie attività offerte al personale e ai discenti.; potenziare l'utilizzo delle tecnologie informatiche mediante corsi di formazione

-miglioramento delle competenze individuali (mediante la proposta di effettuare formazione, sia in modalità sincrona (chat, forum) che asincrona (FAD) sul sito web;

-allestimento di un U.R.P. come punto di erogazione unico pensato per collegare vari settori e snellire l'evasione delle pratiche di carattere amministrativo/burocratico(mediante la dematerializzazione dei documenti cartacei tramite l'implementazione e l'utilizzo delle tecnologie informatiche da parte del personale A.T.A., e gestito fisicamente da un responsabile.

#### Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE

I Responsabili dell'attuazione sono: Prof.ssa Tiziana Novi (attività di formazione al personale), Prof.ssa Francesca Velardi (implementazione del sito web), Dr.ssa Maria Casizzone (allestimento dell'U.R.P.).

La progettualità che ha come obiettivo un addestramento al corretto utilizzo delle TIC destinato a: fruizione di attività di formazione on-line, miglioramento della conoscenza delle attrezzature tecnologiche dell'Istituto, è rivolto a tutto il personale della scuola (docente ed A.T.A.).

Le aree di attività previste dal progetto sono: formazione adeguata rivolta a tutto il personale della scuola sull'utilizzo delle TIC e modalità stessa di fruizione della formazione anche sul sito web, implementazione del sito web, allestimento di un U.R.P. tecnologico.

Dall'evidenziazione dell'importanza di un corretto utilizzo delle tecnologie ne consegue la strutturazione di un progetto articolato su tre fronti distinti ma comuni:

- **effettuare una formazione adeguata rivolta a tutto il personale della scuola:** i contenuti, i luoghi e i tempi della formazione. I contenuti verranno ricavati dalla rilevazione del bisogno formativo di tutto il personale. Pertanto si prevede una formazione ampia che comprenda i livelli di difficoltà crescente e di complessità nell'utilizzo delle TIC. Rispetto ai luoghi della formazione, un questionario iniziale di rilevazione evidenzierà una necessità di formazione con incontri in presenza, e/o unitamente ad una modalità virtuale da attuarsi tramite il sito web della scuola (FAD- modalità sincrona e asincrona:download di materiale, forum, chat).Rispetto ai tempi, essi potranno essere selezionati in base alle scelte di formazione, alla disponibilità dei docenti formatori e dei formanti.
- **implementazione del sito web:** la scelta di progettare un nuovo sito web dall'anno scolastico 2011/12 è stata sviluppata da parte dell'Istituzione col preciso fine di realizzare un portale che potesse corrispondere maggiormente all'impronta didattica dell'istituto.  
dall'anno scolastico 2012/13, con la creazione di una Funzione Strumentale dedicata appositamente al sito web, si è inteso stilare una ulteriore progettazione che preveda l'implementazione del sito attraverso la realizzazione di una progettualità per l'ottimizzazione di un piano di lavoro collaborativo tra i tre ordini di Scuola, onde consentire una miglior fruizione dello strumento informatico maggiormente confacente alle funzioni didattiche dell'Istituto; una modalità di manutenzione e aggiornamento costante e continua, che consenta di fruire in tempo reale delle varie notizie veicolate attraverso il sito web, e la realizzazione di specifiche nuove sezioni e categorie maggiormente confacenti alle necessità dell'Istituto. La funzione del sito web di un Istituto Scolastico è molteplice: è un biglietto da visita che si interfaccia con l'esterno per quanto concerne la visibilità alle *partnership* (Enti, Fondazioni, Associazioni, etc.), e funziona da

“maxicontenitore” per quanto concerne i rapporti con gli *stakeholders*: alunni e genitori (visibilità di attività didattiche, modulistica, documentazioni varie) e personale docente e non per il veicolamento di notizie, avvisi, documentazioni, modulistica, etc. E’ da considerarsi come una sorta di *community* della Scuola che consenta di facilitare i processi comunicativi sia in *input* che in *output*. E’ luogo d’incontro sia della progettualità che delle notizie circolanti all’interno dell’Istituto. E’ luogo deputato alla comunicazione e quindi deve essere insita “*in nuce*” una concertazione di tipo sinergico tra le varie F.S. e Referenti d’Istituto per l’acquisizione di materiale e l’ottimizzazione della pubblicazione dello stesso per rendere maggiormente visibile ed utile il lavoro delle stesse nella Scuola.

- **allestimento di un U.R.P.:** il progetto prevede la gestione delle infrastrutture tecnologiche mediante un’adeguata fruizione delle attrezzature tecniche per il miglioramento. Quindi il personale AT.A., opportunamente formato sull’utilizzo delle tecnologie informatiche, provvede a migliorare ed ottimizzare l’utilizzo degli spazi e delle attrezzature tecnologiche onde potenziare l’efficacia organizzativa (riduzione costi e tempi di attesa, facilitazione dello scambio di informazioni tra il personale docente e AT.A.).

La misurazione della diffusione verrà effettuata attraverso : questionari di monitoraggio al personale fruitore della formazione, misurazione sul sito web della misura di utilizzo dello stesso, verifica “in situ” presso le Segreterie dello stato di avanzamento del sotto-progetto relativo all’U.R.P.

L’iniziativa prevede alcune attività già in corso d’opera, come l’implementazione del sito web con sezioni e categorie maggiormente attinenti alle varie iniziative di cui si rende via via promotrice la Scuola; la formazione dei docenti che verrà potenziata con ampliamento di corsi maggiormente rispondenti alle richieste formative del personale (tra cui l’utilizzo delle TIC). Invece l’allestimento di un U.R.P. costituisce un aspetto del progetto ex novo che si basa sull’addestramento da parte del personale A.T.A. nell’ambito delle TIC, e sull’utilizzo delle attrezzature tecnologiche per ottimizzare tempi e ridurre costi di gestione.

#### **Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI**

Le fasi del progetto debbono verificare: l’effettiva riuscita formativa ed il relativo utilizzo nelle attività didattiche e/o organizzative; l’utilizzo delle TIC ed il miglioramento delle attività svolte dal personale. Il monitoraggio viene effettuato dal GdM con un monitoraggio, a cadenza mensile, che indagherà su: n° di docenti che hanno fruito della formazione, somministrazione di questionari per la verifica del successo formativo, n° di attività che hanno rivisto ed ampliato la loro progettualità mediante l’utilizzo delle TIC. Il piano di monitoraggio consentirà di rivedere in corso d’opera le opportune strategie da modificare.

#### **Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO**

Gli incontri di verifica, condotti a cadenza mensile, sono finalizzati all’individuazione dello stato di avanzamento del progetto e all’eventuale ritaratura di obiettivi, tempi ed approccio complessivo.

## MANAGEMENT DEI PROGETTI

### Titolo progetto: 2- Potenziamento delle infrastrutture tecnologiche

Situazione corrente al Novembre 2012		● (Giallo)	
		In ritardo	

AZIONE: 2															
Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività												Situazione
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
Mappatura dei processi	Prof.ssa Tiziana Novi	30/01/13	x												
Analisi bisogni formativi		28/02/13		x											
Progettazione e diffusione del piano		31/03/13			x										
Attuazione del piano		30/04/13				x									
controllo		31/05/13					x								
Risultati attesi e custode satisfaction		30/06/13						x							

### Milestones di progetto (obiettivi intermedi)

Attività	Milestones	Livello di raggiungimento	Data di raggiungimento
Analisi bisogni formativi			
Progettazione e diffusione del piano			
Attuazione del piano			
controllo			

Obiettivi (Risultati attesi)		Indicatori	Target atteso	Risultati raggiunti
<b>Output</b>	Realizzazione dei corsi secondo quanto programmato	<i>Rispetto dei tempi pianificati</i> <i>Erogazione del numero di giornate</i> n. giornate realizzate / n. giornate programmate	Si/no entro il 10/06/13  100 %	
	Coinvolgimento del personale	<i>Grado di partecipazione del personale</i> partecipanti effettivi	risposte restituite a termine entro 10/06/13	
	Soddisfazione dei partecipanti rispetto alla qualità della didattica	n. partecipanti <i>Grado di soddisfazione misurato tramite l'erogazione di un questionario</i>	100 % 100 % entro 10/06/13	
	Efficienza del progetto	n. docenti soddisfatti n. docenti partecipanti		

<b>Outcome</b>	Miglioramento delle performance del personale		100%	
	Miglioramento degli apprendimenti degli utenti			

### Budget complessivo

	Costo unitario	Quantità (giornate, pezzi, ecc.)	Totale
Progetto 2			
Personale		15 giornate	Ore di impegno x unità di personale=45
Servizi di consulenza			
Acquisto di beni			
Spese dirette			

### Titolo del progetto: 3- Il monitoraggio d'Istituto come elemento di sviluppo

<b>Responsabile del progetto:</b>	Prof. Emilia Palma
-----------------------------------	--------------------

<b>Data prevista di attuazione definitiva:</b>	30 giugno 2013
--	----------------

<b>Livello di priorità:</b>	25
-----------------------------	----

--	--

**Altre risorse umane impegnate** Prof. Maria Luigia Cuozzo  
Prof.ssa Giovanna Biondi  
Dr.ssa Maria Casizzone

### Fase di PLAN - DESCRIZIONE DEL PROGETTO E PIANIFICAZIONE

Pur attuando da diversi anni un'autovalutazione di Istituto, i dati risultanti dalla rilevazione del gradimento delle attività formative non vengono sistematizzati, pertanto, non sono individuabili trend e non vi sono obiettivi (target) connessi; inoltre tale rilevazione non viene effettuata per tutti i portatori di interesse del processo (es. Le partnership: Fondazioni, Associazionismo, Centri di Cultura, etc.). L'iniziativa "**AZIONI DI MONITORAGGIO**" si propone di effettuare una sistematica e strutturata attività di rilevazione delle percezioni che i principali stakeholder (interni ed esterni) di riferimento hanno dell'organizzazione con l'evidenziazione di dati quantitativi e di percezione, di trend e di confronti per fornire elementi utili su cui intervenire, per aumentare il contributo dell'AV ai piani di miglioramento e offrire un notevole apporto al conseguimento delle performance chiave dell'I.C. e alla sua capacità di realizzare i propri obiettivi strategici. In particolare l'iniziativa si propone di:

- Implementare parametri più accurati e capillari relativi al monitoraggio della *customer satisfaction* orientata all'utenza diretta ed indiretta (alunni, docenti, personale A.T.A., famiglie).
- Monitorare la partecipazione e la soddisfazione dei portatori di interesse presenti a manifestazioni, eventi, conferenze e seminari organizzati dalla scuola.
- Monitorare le azioni di collaborazione con le partnership (Enti territoriali, Municipalità, Assessorato Comune di Napoli, Associazioni del III settore, Fondazioni e Centri di Cultura, Parrocchie, Centri sportivi, Volontariato, professionisti, etc).
- Raccolta dei dati relativi al numero di scambi di conoscenze e informazioni con altri soggetti (numero di conferenze aperte, interventi a seminari nazionali/internazionali).
- Raccolta dei dati relativi alle convenzioni stipulate e relativo monitoraggio

L'approccio che si intende adottare con tale iniziativa prevede una preventiva e prioritaria attività di mappatura dei processi, da tradurre in un documento formale in cui elencare i singoli processi individuando, per ciascuno di essi, i

titolari e le relative responsabilità, le risorse umane e finanziarie assegnate, gli obiettivi di performance del processo e i relativi indicatori di raggiungimento. Tale attività di mappatura sarà oggetto di monitoraggio al fine di verificare, almeno una volta all'anno, se sono subentrate a livello di Settore e/o Servizi modifiche o altro che renda necessario aggiornamenti, integrazioni e/o revisioni. Muovendo da tale mappatura, si intende procedere alla pianificazione annuale delle attività da svolgere con sistematicità all'inizio di ogni anno e con l'approccio della condivisione e partecipazione in ogni passaggio

Descrizione dell'approccio adottato relativamente all'iniziativa di miglioramento considerata. Le ragioni della scelta di tale approccio (quale problema deve affrontare, perché costituisce una soluzione vantaggiosa) e i vantaggi attesi per l'organizzazione (per esempio, illustrare il rapporto con la pianificazione dell'amministrazione, con gli indicatori di performance o con i risultati dei quali ci si attende un miglioramento, o con gli stakeholder per i quali si prevedono benefici).

#### **Fase di DO - DIFFUSIONE E REALIZZAZIONE**

Il Responsabile dell'iniziativa è la Prof.ssa Emilia Palma. Il progetto è diretto a tutti gli stakeholders (interni ed esterni alla scuola). Gli ambiti di attività riguardano l'implementazione ed il miglioramento dei parametri relativi al monitoraggio della *customer satisfaction* in relazione alle attività formative orientate all'utenza diretta ed indiretta (alunni, docenti, personale A.T.A., famiglie); monitoraggio della partecipazione e della soddisfazione dei portatori di interesse. Il progetto si suddivide nelle seguenti fasi:

- Mappatura formale di tutti i processi relativi all'azione di monitoraggio
- Pianificazione delle attività di monitoraggio coerente con i processi mappati ed elaborazione di un sistema informativo a supporto;
- Socializzazione con il personale dell'istituto del sistema di gestione organizzativa e di pianificazione/programmazione;
- Progettazione e realizzazione di un sistema del ciclo di monitoraggio

Entrerà a sistema una nuova idea del monitoraggio secondo una progettazione ben definita in ogni sua fase, e dettagliata e scandita in tutto il ciclo PDCA.

#### **Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI**

La misurazione verrà attuata secondo: il rispetto della tempistica; n° di soggetti coinvolti sulla percentuale totale, analisi ed elaborazione del questionario stesso, differenziati per settore.

#### **Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO**

La misurazione stessa costituisce l'oggetto di un eventuale riesame ed apporto di modifiche.

## TERZA SEZIONE

### MANAGEMENT DEI PROGETTI

**Titolo progetto: 3- Il monitoraggio d'Istituto come elemento di sviluppo**

<b>Situazione corrente al Dicembre 2012</b>			● (Rosso)
			In grave ritardo

AZIONE: 3														
Attività	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività											Situazione
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	
Mappatura dei processi	Prof.ssa Emilia Palma	30/01/13	x											
Rivisitazione e ridefinizione dei parametri		28/02/13		x										
Diffusione del nuovo piano di monitoraggio		31/03/13			x									
Somministrazione schede		30/04/13				x								
Raccolta schede		31/05/13					x							
Analisi e presentazione risultati schede		30/06/13						x						

#### Milestones di progetto (obiettivi intermedi)

Attività	Milestones	Livello di raggiungimento	Data di raggiungimento
Rivisitazione e ridefinizione dei parametri			
Diffusione del nuovo piano di monitoraggio			
Somministrazione schede			
Raccolta schede			

Obiettivi (Risultati attesi)		Indicatori	Target atteso	Risultati raggiunti
<b>Output</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ Una modalità completa di raccolta dei risultati</li> <li>⤴ un'attività di monitoraggio sistematico che consenta di pianificare l'attività</li> <li>⤴ un'attività di socializzazione e condivisione con tutto il personale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⤴ Diversificazione schede monitoraggio</li> <li>⤴ Maggiore puntualizzazione e n° indicatori presenti</li> <li>⤴ n° di schede per la rilevazione</li> <li>⤴ n° schede restituite</li> <li>⤴ n° risposte totali sugli indicatori</li> </ul>	Si/no entro il 30/06/13 100 % risposte restituite a termine entro 30/06/13 100 % risposte restituite a termine entro 30/06/13	

<b>Outcome</b>	Miglioramento dei parametri di customer satisfaction	Diversificazione di questionari e interviste maggiormente aderenti all'utenza	100%	
----------------	--	---	------	--

L'articolazione temporale, le milestone e gli obiettivi (comprensivi di indicatori, target e risultati raggiunti) possono essere utilizzati anche in fase di monitoraggio dell'attuazione del progetto per verificare se lo stato di avanzamento delle attività e dei risultati è in linea con quanto programmato.

### Budget complessivo

	<b>Costo unitario</b>	<b>Quantità (giornate, pezzi, ecc.)</b>	<b>Totale</b>
Progetto 3			
Personale		20 giornate	Ore di impegno x unità di personale=80
Servizi di consulenza			
Acquisto di beni			
Spese dirette			

## QUARTA SEZIONE

L'attuazione del piano di miglioramento è prevista dopo l'approvazione del collegio dei docenti del 12 Dicembre 2012, in cui il Dirigente scolastico, responsabile del PdM presenterà l'articolazione delle iniziative aggregate nelle tre aree individuate. In questa occasione, le attività già in corso dall'anno scolastico 2012-2013 ed inserite regolarmente nel POF saranno formalmente incluse nel PdM. Dal punto di vista delle strategie e della politica di gestione del personale, l'operazione di diffusione ed approvazione del Piano di miglioramento in seno al Collegio favorisce il reclutamento automatico di risorse aggiuntive in termini di competenze spendibili a fini progettuali. La formazione di gruppi di coordinamento e di lavoro delle figure di sistema (funzioni strumentali e referenti dei laboratori) che rappresentano una consistente area della progettazione di istituto, si trovano ad essere parte integrante come protagonisti e responsabili dei progetti di miglioramento. L'area della formazione del personale pianificata sistematicamente ad inizio anno, viene rivisitata alla luce di esigenze formative che si estendono a tutto il personale della scuola e con modalità diversificate per contenuti e complessità, riguardo alle nuove tecnologie informatiche. A tal proposito si amplia l'offerta del sito web della scuola, che integra alla caratteristica della "vetrina" e del "maxicontenitore" quella di *community* della Scuola che consenta di facilitare i processi comunicativi sia in *input* che in *output*. Pertanto il sito web della scuola si pone come sostegno della formazione del personale, e come ampliamento di un servizio di importanza cruciale per le iniziative di cui la scuola si rende promotrice in corso d'opera. In fase di attuazione è pure la costituzione dell'AGE/Scampia (associazione dei genitori). La collaborazione con questa agenzia costituita all'interno stesso della scuola rappresenta elemento di aggregazione sociale e di condivisione di tutte le informazioni riguardanti la scuola e le altre agenzie formative. Il gruppo di miglioramento costituito da 10 elementi sarà il riferimento costante delle fasi attuative del progetto di miglioramento: ciascun responsabile di progetto avrà cura di coordinare e coinvolgere il personale la cui evidente competenza possa contribuire al successo del progetto stesso, in accordo anche con la politica e le strategie di gestione del personale. Ciascun responsabile di progetto avrà cura di relazionare al gruppo di miglioramento, con cadenza bimensile, lo stato di avanzamento di ciascun progetto e di evidenziare criticità attraverso un report che raccolga l'analisi dei dati rilevati e che indichino l'eventuale modifica delle strategie.

--

## QUINTA SEZIONE

**Inserire il Gantt relativo alla tempistica del piano**

Piano di Miglioramento				
Progetto	Responsabile	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività	Situazione

			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
1	D.S. Prof. Paolo Battimiello	31/05/13													
2	Prof.ssa Tiziana Novi	10/06/13													
3	Prof.ssa Emilia Palma	30/06/13													

NAPOLI 30 NOVEMBRE 2012

Il D.S. Prof. Paolo Battimiello

