



Istituto Comprensivo “Cesare Battisti”

Riesame Sistema Qualità

30 giugno 2004

In data odierna viene tenuto il Riesame della Direzione, **Riesame Sistema Qualità**.

Presenti a questo RSQ sono:

Direzione

Gabriella Zanetti

Team di lavoro

Angela Cavazzoni

Monika Del Deo

Rosanna Fontana

Germana Moretti

Cinzia Roxas

Manuela Zecchin

Quality Assurance

Daniela Castelluccio



L'obiettivo di questo RSQ è quello di verificare i seguenti aspetti:

- Monitoraggio e verifica obiettivi di miglioramento previsti per l'anno scolastico 2003-2004
- Individuazione dei problemi emersi e l'adozione degli interventi necessari

1. RIESAME DELLA DIREZIONE

Questo Riesame Sistema Qualità viene eseguito a fine anno scolastico e dopo la verifica di controllo da parte dell'Ente attuata a marzo 2004.

Sono stati raccolti sufficienti elementi di analisi e di riflessione per poter monitorare efficacemente l'andamento dei processi e avere sicurezza della adeguatezza ed efficacia del S.Q.

DATI IN INGRESSO

Risultati delle verifiche ispettive interne

Informazioni di ritorno da parte dei clienti / utenti

Prestazioni dei processi e conformità dei servizi

Stato delle azioni correttive e preventive

Azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione

Modifiche che potrebbero avere effetti sul S.Q.

Raccomandazioni per il miglioramento

DOCUMENTAZIONE

La documentazione e il monitoraggio dei processi in formato cartaceo risulta eccessiva e i costi di diffusione e di duplicazione sono stati rilevanti (l'incremento rispetto all'anno precedente ha comportato un aumento delle spese di funzionamento documentato in sede di fase di relazione al consiglio di Istituto).

Per il prossimo anno scolastico le registrazioni saranno fatte solo sul database per i processi di :

- gestione dei fornitori
- gestione dei dati relativi alla formazione del personale
- gestione verifiche ispettive interne .

L'utilizzo di alcuni moduli utilizzati in segreteria ha rivelato, in alcuni casi, lacune o inadeguatezze e saranno quindi modificati o sostituiti con quelli previsti dal sistema operativo del MIUR (Sissi in rete).

I documenti legati alla progettazione/ programmazione educativa e didattica collegiale (11-00 ABC e 11 -01 AB e) sono disponibili sia per gli insegnanti che per la direzione sui pc nelle aule insegnanti presso le varie scuole. Quelli relativi ai piani di lavoro individuale sono disponibili in formato cartaceo o su floppy in allegato ai registri.

I registri personali degli insegnanti utilizzati questo anno, e prodotti in proprio, necessitano di modifiche e miglioramenti stante l'entrata in vigore, dal prossimo settembre, del decreto legislativo 59 /04 .

COMUNICAZIONE

La gestione della comunicazione interna risulta qualche volta ancora dispersiva e richiede una calendarizzazione più ravvicinata degli incontri di staff anche oltre le ore concordate ad inizio anno .

La comunicazione interna da parte del gruppo Qualità tramite i bollettini periodici potrebbe essere più sistematica. Anche la comunicazione interna tramite circolari da parte dei docenti incaricati di funzioni strumentali potrebbe essere più costante ed integrare i pochi spazi disponibili in sede collegiale. Per quanto riguarda la segreteria si è rilevata la necessità di registrare tutte le comunicazioni in uscita riguardanti aspetti del funzionamento scolastico rivolte agli alunni e ai genitori, spesso gestite autonomamente



dai docenti o dai collaboratori e quindi senza riscontri agli atti (copie protocollate e per conoscenza alla direzione)

La comunicazione in rete sul sito della scuola è prevalentemente di tipo didattico e legata alla documentazione di progetti didattici o attività scolastiche. Si rileva la necessità di incrementare il materiale informativo inerente aspetti più generali e istituzionali (aree relative ai documenti prodotti in consiglio di Istituto e alle comunicazioni inerenti l'ufficio di segreteria.

Il sito della scuola, gestito attualmente da una sola persona potrebbe essere arricchito solo con il contributo di più soggetti e la disponibilità di documenti presenti solo nell'archivio dell'ufficio.

ORGANIZZAZIONE

La approvazione definitiva del nuovo Regolamento interno da parte del consiglio di Istituto, discusso tra aprile e giugno, è stata rinviata alla prima riunione del prossimo Settembre. La Carta dei Servizi è stata confermata.

L'organizzazione e la suddivisione dei compiti e delle responsabilità, come deliberata dagli organi collegiali, e definita dall'organigramma di Istituto, pur essendo nel complesso adeguata nella ripartizione sulle varie funzioni strumentali e di supporto, risulta eccessivamente gravosa per alcune aree (supporto all'utilizzo delle tecnologie nella didattica, integrazione degli alunni disabili,) dato il numero elevato di classi che utilizza i laboratori di informatica, almeno settimanalmente, e la tipologia/gravità di handicap di alcuni alunni iscritti.

I mansionari predisposti per il personale scolastico sulla base del CCNL, e sulla base dei criteri generali sottoscritti in sede di contrattazione con la RSU, risultano adeguati a garantire una prestazione professionale di buon livello nei casi in cui la motivazione individuale del singolo dipendente attiva iniziative e disponibilità personali che non possono essere riscontrate con certezza in fase di assunzione, data la norma vigente in merito alle assunzioni nel pubblico impiego (l'ordine di inserimento in una graduatoria), e la non possibilità di accertare le effettive competenze possedute .

Relativamente al funzionamento dei servizi di segreteria:

- l'utilizzo del software del pacchetto ministeriale Sissi in rete e la riconfigurazione della rete LAN presentano ancora alcune criticità legate sia alla disponibilità degli aggiornamenti dati dal Gestore del servizio -che spesso arrivano in tempi successivi alla data di previsto utilizzo. (vedi adempimenti fiscali)- e alle modalità di gestione degli archivi in rete che richiedono competenze tecnologiche di un livello più alto di quello medio posseduto

Non vengono rilevate altre opportunità di modifica.

REVISIONE DEI PROCESSI

La suddivisione in processi principali, di supporto e di assicurazione qualità risulta ancora adeguata alle esigenze complessive di erogazione del servizio scolastico e permette una facile rintracciabilità della procedura e della modulistica di riferimento .

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Le azioni correttive e preventive effettuate nel periodo febbraio – giugno 2004 hanno rilevato alcune NC relative sia ai servizi principali che a quelli di supporto.

Le azioni di miglioramento previste riguardano :

- la modifica e sostituzione di parte della modulistica non più adeguata o a disposizioni normativa o a necessità emerse durante l'utilizzo
- la maggior cura negli aspetti legati alla documentazione dell'attività didattica (registri individuali e collegiali) e quella legata ai progetti di istituto e alle attività di validazione della progettazione disciplinare e educativa



- il potenziamento dell'uso del data base per gestire alcuni processi del S.Q. e la formazione specifica del personale al suo utilizzo.

VERIFICHE ISPETTIVE

Sono state effettuate le verifiche ispettive pianificate per la fine dell'anno e quelle già eseguite hanno avuto l'obiettivo di controllare l'efficacia dell'applicazione delle procedure e la raccolta di eventuali proposte di integrazione .

Dalle verifiche effettuate sono emerse alcune non conformità, regolarmente registrate e gestite;

NON CONFORMITÀ E RECLAMI UTENTI

Il modulo per la registrazione delle non conformità e dei reclami è gestito principalmente dal QA e dall'ufficio di segreteria che registra gli eventi non conformi o i reclami per predisporre le azioni da mettere in atto.

CUSTOMER SATISFACTION

Il programma di Customer Satisfaction è stato attivato nel mese di maggio . I destinatari sono stati gli alunni delle classi intermedie e finali (3 e 5 elementari e 3 medie), ai genitori .

I dati raccolti hanno evidenziato.....

POF DI ISTITUTO

Lo scorso gennaio sono state rilevate le aspettative dell'utenza relativamente alle attività di Offerta Formativa proposte dalla scuola per il prossimo anno scolastico 2004/05.

Tutti i dati emersi da questa indagine sono stati considerati nella scelta delle attività da realizzare effettivamente e nella progettazione organizzativa delle varie attività integrando i dati relativi alle aspettative con i dati della valutazione finale del POF 2003/04 e con le Indicazioni Nazionali e dei Regolamenti applicativi in via di approvazione definitiva .

ATTIVITÀ DI MARKETING E ORIENTAMENTO

Le attività di marketing e di presentazione dell'Istituto eseguite finora (accoglienza nuovi iscritti , manifestazioni in collaborazione con enti hanno registrato una significativa presenza di genitori .

Le attività di promozione dell'attività della scuola si sono rivelate idonee a fornire le informazioni essenziali sul funzionamento della didattica e sugli obiettivi di apprendimento prefissati ai genitori dei nuovo iscritti.

Le iscrizioni hanno confermato il dato di incremento previsto . (+ 3%)

Le attività di orientamento degli alunni in uscita sono state attuate precedentemente alla verifica di marzo e come previste dal progetto. Sono inoltre stati registrati i dati relativi alle scelte di scuola secondaria superiore degli ultimi tre anni. Le statistiche non sono ancora state analizzate in sede di commissione POF ma è previsto che lo siano il prossimo anno allo scopo di monitorare la percentuale di iscritti alle scuole professionali rispetto a quella degli iscritti ai licei.

I dati saranno confrontati di anno in anno con le scelte effettuate l'anno precedente e nel corso dei prossimi anni allo scopo di tenere sotto controllo gli esiti sul lungo periodo dell'attività di formazione svolta dall'Istituto e del livello di preparazione degli alunni in uscita .

PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE

La programmazione didattica curricolare (di materia) e extracurricolare (progetti di Istituto) , effettuata per classi parallele a livello di singola scuola, esaminata dalla commissione Validazione a giugno e a settembre ha evidenziato la necessità di una attività di autoformazione da svolgersi nel corso del prossimo anno scolastico .



GESTIONE ATTIVITÀ CURRICOLARE IN CLASSE

La documentazione dell'attività didattica, attualmente gestita in forma cartacea, per la parte di adempimento individuale e in forma elettronica per la parte collegiale, è stata oggetto di controlli a campione e di monitoraggio in sede di riunione collegiale (scrutini, consigli di classe, riunioni di materia) sia da parte della direzione che di verifica da parte del Q.A.

Gli esiti delle verifiche di apprendimento, hanno consentito evidenziare il livello di apprendimento raggiunto a fine anno e, unitamente agli esiti del Progetto Pilota, hanno fornito dati utili per riprogettare l'attività didattica in particolare per alcune materie (matematica, scienze,) e per alcune competenze (comprensione del testo).

I dati rilevati nelle classi campione dai test dell'Invalsi sono stati inoltre oggetto di una analisi e di una lettura critica in sede collegiale.

GESTIONE ATTIVITÀ EXTRA-CURRICOLARE E PROGETTI DI ISTITUTO

La progettazione delle attività di ampliamento dell'offerta formativa si è basata nel corrente anno su scelte collegiali consolidate (tipi di attività di laboratorio) e sulla base di aspettative da parte delle famiglie, rilevate annualmente.

L'insegnamento a tutti gli alunni di classe prima di una seconda lingua straniera e l'uso dei laboratori di informatica da parte di tutti gli alunni (oggetto di innovazione normativa) sono obiettivi raggiunti essendo queste attività proposte, da più anni, alla totalità degli alunni iscritti.

E' opportuno tuttavia prevedere un feedback più dettagliato su tutte le attività di ampliamento finora attuate (classi parte, recupero, potenziamento, laboratori,...) anche da parte degli alunni di scuola elementare.

USCITE DIDATTICHE

La progettazione delle visite didattiche e la decisione dei consigli di classe potrebbe essere effettuata con un livello di maggior dettaglio e proponendo anche mete alternative a quelle scelte negli ultimi anni.

Si responsabilizzeranno maggiormente i coordinatori dei C.di Cl. affinché le decisioni siano tutte prese ad inizio anno scolastico individuando ambiti di lavoro collegati su cui inserire lezioni di più materie.

SEGRETERIA

La gestione dei dati amministrativi richiede l'utilizzo di programmi di gestione delle basi dati allo scopo di fornire statistiche aggiornate sugli aspetti di maggiore criticità.

E' previsto un utilizzo più sistematico di programmi quali Excell, Access, e in particolare l'utilizzo di tutte le funzioni previste dal pacchetto ministeriale Sissi in rete.

SERVIZI DEL PERSONALE ATA

Il personale collaboratore scolastico ha garantito una sufficiente vigilanza e igiene dei locali e ha offerto le informazioni essenziali all'utenza. Le criticità rilevate attengono in buona parte allo stato di manutenzione degli edifici che rende in alcuni casi meno accogliente la permanenza negli ambienti nonostante gli interventi quotidiani e periodici di pulizia (mancata imbiancatura da più di un decennio, scarsa manutenzione degli spazi esterni e del verde, ...).

Sono in corso di definizione le iniziative di formazione previste dal CSA per l'assistenza agli alunni con handicap e per l'URP.

GESTIONE LABORATORI

Tutte le apparecchiature dell'Istituto, sono catalogate e vengono periodicamente controllate.

Sono stati effettuati gli acquisti previsti dai fondi dei Piani di Diritto allo Studio 2004 per rendere più funzionali i laboratori e sostituire progressivamente le macchine con caratteristiche non più adeguate.

E' stato aggiornato al 30. 06.04 l'elenco del software in uso e delle relative licenze; sono previste attività di ricognizione dell'inventario generale per il 2005.



PERSONALE

Le modalità di svolgimento dei servizi da parte del personale sono oggetto di verifica e di osservazione sistematica in più contesti .

Le azioni di miglioramento previste per il personale docente si riferiscono alla modalità di progettazione e di valutazione degli esiti di apprendimento. Le azioni di miglioramento previste per il personale collaboratore scolastico e amministrativo si riferiscono alla maggiore disponibilità alla collaborazione e alla intercambiabilità dei compiti in caso di assenze di personale assegnato in via ordinaria a un'area o reparto .

INDICATORI E STATISTICHE

I dati relativi a obiettivi specifici relativi all'utenza già stati monitorati si riferiscono a:

- rapporto obbligati/ iscritti (percentuale)
- rapporto n° iscritti / n° infortuni (variazione in % rispetto anno 2002/03)
- rapporto n° iscritti / n° richieste servizi (variazione % rispetto 2002/03)
- rapporto n° iscritti / n° promossi per fasce di livello
- rapporto n° infortuni / n° iscritti
- rapporto n° personale / n° personale che ha frequentato corsi di formazione per almeno 20 ore nell'anno

FORNITORI

Il controllo di qualifica è stato messo in atto per i nuovi fornitori .

OBIETTIVI PER ANNO 2004-2005

OBIETTIVO	INDICATORE	TEMPIFI CAZIONE	DATA CONTROLLO
Mantenere la certificazione ISO 9001:2000	Si/No	30/06/05	30/06/05
Non superare il n° di infortuni registrato l'anno precedente	N° INF 04/05 = N° INF 02/03	costante	costante
Estendere il programma di Customer Satisfaction rispetto a quello dello scorso anno scolastico	N° questionari compilati + 5%.	annuale	Giugno 2005
Migliorare il marketing attraverso la revisione del sito e la cura della comunicazione esterna (adeguamento alla direttiva 150)			
Mantenere un numero di iscrizioni alle attività opzionali per l'anno 05 / 06 (att. previste dalla riforma) pari almeno al 80% degli alunni iscritti	Iscritti opz Iscritti tot	Gennaio 05	Febbraio 05
Potenziamento laboratori informatica	+ 15% dotazione attuale	Giugno 05	Giugno 05
Valicare i progetti di Istituto.	Si/ No	Giugno 05	Giugno 05
Valicare le progettazioni	Si/ No	Giugno 05	Giugno 05
Attuare la comunicazione fra scuole principalmente per posta elettronica	Si/ No	Giugno 05	Giugno 05
gestione in rete dei documenti e degli archivi della segreteria	Si/ No		
Rivedere l'adeguatezza degli obiettivi didattici (curricolo verticale infanzia – elementare - media)rispetto alle indicazioni nazionali (DM59)	Si/ No	Settembre 05	Settembre 05
Rivedere la carta dei Servizi	Si/ No	Settembre 05	Settembre 05

