



# Istituto Comprensivo "Cesare Battisti"

## Riesame Sistema Qualità 1 febbraio 2006

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

Presenti a questo RSQ sono:

### **Direzione**

Gabriella Zanetti

---

### **Team di lavoro**

Daniela Castelluccio

---

Germana Moretti

---

Angela Cavazzoni

---

Barzaghi Vittoria

---

Manuela Zecchin

---

Lucini Patrizia

---

Vago Luisa

---

Zorza Stefania

---

Salerno Antonietta

---

Caruso Carmela

---

Laurino Patrizia

---

### **Quality Assurance**

Dirigente scolastico

---



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

- Monitoraggio obiettivi di miglioramento previsti per l'anno scolastico 2005-2006
- Individuazione dei problemi emersi rispetto alle procedure in uso e adozione degli interventi necessari
- Documentazione di sintesi rispetto a specifiche situazioni critiche e alle osservazioni effettuate sull'andamento generale
- Definizione di ipotesi di intervento

## **1. RIESAME DELLA DIREZIONE**

Questo Riesame Sistema Qualità viene eseguito a metà anno scolastico, prima della verifica di controllo da parte dell'Ente, prevista per marzo- aprile 2006 e successivamente alle dimissioni dall'incarico di Quality Assurance da parte dell'insegnante finora delegato. L'accettazione delle dimissioni, avvenuta a gennaio 2006, ha comportato per la direzione la necessità, per l'anno in corso di riassumere su di sé l'onere delegato della effettuazione delle verifiche interne.

I dati finora raccolti, le analisi e le riflessioni fatte anche in sede collegiale e con il gruppo qualità, basate sia su riscontri oggettivi ed evidenze che su riflessioni e considerazioni personali consentono il monitoraggio dell'andamento dei processi e forniscono il feed-back necessario a valutare il grado di adeguatezza ed efficacia del S.Q.

In particolare l'esame sistematico, documentato in sintesi nel presente riesame, ha consentito di determinare che le attività svolte e i risultati ottenuti sono sostanzialmente in accordo con quanto pianificato e che quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi previsti dal piano di miglioramento definito ad inizio anno scolastico.

### **DATI IN INGRESSO**

- Risultati delle verifiche ispettive interne e delle osservazioni sistematiche e occasionali effettuate dalla direzione nel periodo febbraio 2005 – gennaio 2006
- 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 fornite sia dalla direzione che dagli organi competenti ( MIUR e OO.CC.)

### **DOCUMENTAZIONE**

La registrazione sul database dei dati relativi ad alcuni processi (gestione dei fornitori, formazione del personale, verifiche ispettive interne e customer satisfaction ) risulta ancora funzionale consentendo di evitare gestione e conservazione in cartaceo dei moduli e di presentare i report utilizzando direttamente le funzioni del data base.

L'utilizzo di tutte le funzioni del pacchetto ministeriale Sissi in rete ha comportato da settembre 2005 il non utilizzo di alcuni moduli precedentemente elaborati dall'ufficio e l'avvio della gestione informatizzata



del magazzino e il collegamento tra le aree amministrativa, contabile e finanziaria relativamente alla gestione del personale e tra quella patrimoniale e finanziaria relativamente alla gestione degli acquisti.

I registri degli insegnanti predisposti dal mercato editoriale e utilizzati in questo anno hanno recepito in parte le modifiche introdotte dal decreto 59 ma hanno creato ancora incertezze e difficoltà di raccordo con i moduli previsti dalla procedura e utilizzati a settembre 2005 per la programmazione collegiale e individuale. In particolare per quanto riguarda la parte relativa alla definizione delle Unità di Apprendimento gli esiti della attività di formazione sulla Innovazione didattica conclusasi a gennaio 2006 hanno messo in luce le criticità e le possibilità di modifica che sono già state oggetto di proposte di modifica di uso in via sperimentale. Il dibattito in corso sul modello culturale e pedagogico più adatto a dare concreta applicazione al contenuto delle Indicazioni Nazionali apre una pluralità di approcci metodologici e didattici (tassonomico, per mappe concettuali, per sfondi integratori,.....) difficilmente conciliabili e integrabili in un unico modulo standard che dia conto della effettiva possibilità - prevista per i docenti come diritto professionale connesso alla libertà di insegnamento - di riferirsi ad una specifica modalità di programmazione (nel caso di una programmazione per fasi e quindi più facilmente collegabile ad una logica tassonomica (metodo Bloom) .

Le procedure inerenti la progettazione ( PQ011) e la valutazione ( PQ018) sono quindi nel corrente anno oggetto di analisi critica rispetto alla loro effettiva necessità di revisione a seguito delle innovazioni introdotte, alcune delle quali richiedono un approccio meno standardizzato e rigido e la possibilità di fare ricerca-azione da parte delle singole scuole su tutti gli aspetti metodologici e sugli strumenti di lavoro considerati collegialmente più funzionali.

## **COMUNICAZIONE**

La produzione dei documenti informativi, la trasmissione ai vari settori dell'ufficio e l'archiviazione interna all'ufficio di segreteria tramite cartelle condivise sul server risulta funzionale.

Il sistema è in fase di implementazione e di adeguamento alla normativa in materia di sicurezza e protezione dei dati. In particolare sono stati predisposti gli interventi previsti dal decreto 196 e dall'allegato B allo stesso.

La comunicazione e tra l'ufficio di segreteria e le scuole avviene sia per posta elettronica che per fax. Si è incrementata la comunicazione e lo scambio di materiali tramite posta elettronica. Risulta ancora problematico garantire una completa circolarità di tutti i materiali allegati alle comunicazioni interne stante l'abitudine (e la resistenza ancora presente in molto personale) all'utilizzo sistematico delle tecnologie nella comunicazione e le oggettive carenze strutturali (presenza di una sola linea telefonica e conseguente difficoltà di accesso a internet) .

La comunicazione istituzionale tramite il sito web della scuola è in fase di ristrutturazione sia per innovare la veste grafica che per adeguare lo spazio disponibile alle direttive impartite per tutta la P.A. (vincoli previsti per l'accessibilità, necessità di arricchire le informazioni disponibili, possibilità di accesso ad altri siti tramite link, possibilità di uso del forum di discussione ....).

## **ORGANIZZAZIONE**

L'organizzazione e la suddivisione dei compiti e delle responsabilità, come deliberata dagli organi collegiali a inizio anno e definita dall'organigramma di Istituto, tiene conto delle disponibilità dichiarate, delle competenze del



personale e delle proposte fatte e risulta sostanzialmente adeguata al presidio delle varie aree di funzionamento della istituzione.

I processi decisionali interni risentono in parte dell'appesantimento tipico delle decisioni assembleari previste dalla normativa sugli organi collegiali che, in particolare nella scuola e nella attuale fase attuale di riforma permanente, dimostrano segnali evidenti di difficoltà/incapacità a reggere il carico conseguente alla complessità derivante dal riconoscimento della autonomia didattica, organizzativa e di ricerca attribuita con il DPR 275 del 99. La lentezza, dei tempi decisionali e la complessità delle relazioni interne è segnalata nella scuola italiana come dato di sistema da tutte le pubblicazioni specialistiche di settore e dalla stessa amministrazione centrale che moltiplica le occasioni formative sulla gestione del contenzioso e del conflitto e sulle tecniche di mediazione/ contrattazione.

La criticità del funzionamento degli organi collegiali sia quelli tecnici ( collegio docenti, consigli di classe/ interclasse/ intersezione) sia quello politico ( consiglio di Istituto) sia quelli partecipativi ( assemblee di classe, riunioni dei comitati genitori) è dovuta, in parte, alla coesistenza di norme di recente emanazione ( regolamento sulla autonomia del 99) e di norme preesistenti non più coerenti con l'impianto generale del sistema scolastico riformato tuttora solo in parte ( i decreti delegati del '74 sono da oltre un decennio in attesa di riforma ...), in parte alla istanza sociale che si avvicina alle istituzioni scolastiche con attese di buon funzionamento ( efficienza, efficacia, economicità) legittime ma che mal si conciliano con i tempi di procedure amministrative appesantite da una pluralità di vincoli ( vedi meccanismi previsti per la sostituzione del personale docente assente che richiedono centinaia di telefonate o telegrammi a personale che risiede in altre regioni e non potrà garantire poi una presenza continua rendendo effettiva quella continuità che le famiglie si aspettano.

Tutto il sistema scolastico nazionale -e il nostro istituto non costituisce purtroppo una eccezione- e le molte professionalità presenti nella scuola risentono ormai pesantemente di questa situazione di perdurante contraddittorietà / insostenibilità tra richieste elevate di miglioramento / adeguamento a istanze sociali europeiste ( dichiarate come necessarie ma contestate/inattuate di fatto nella pratica quotidiana ) e meccanismi interni di funzionamento alla P.A. di cui le scuole costituiscono un luogo decentrato, dichiarato autonomo ma soggetto a vincoli in parte non più sostenibili e disfunzionali, e a meccanismi che generano, anche nel personale più motivato e preparato, effetti di illusione/disillusione sui possibili/probabili reali cambiamenti nella scuola reale ( vedi studi sulla sindrome da burn-out) . Le difficoltà riscontrate e dichiarate dagli addetti ai lavori della stessa amministrazione centrale ( ispettori, esperti,..) come dato di sistema comprendono anche ( oltre ai criteri di organizzazione del lavoro del personale) la necessità/opportunità di contrattare con la rappresentanza sindacale interna aspetti di innovazione e di cambiamento richiesto dalla stessa amministrazione centrale o di rispetto di vincoli normativi previsti e contenuti in disposizioni dalla formulazione spesso generica e ambigua e comunque tale da consentire/favorire rivendicazioni non sostenibili facendo ricorso a visioni d'insieme o a necessità di miglioramento effettivo del servizio pubblico. Non si può sostenere, a mio avviso, senza fornire evidenze e riscontri documentati che il miglioramento delle condizioni di lavoro individuale porta automaticamente a un miglioramento delle condizioni di funzionamento generale del servizio, anzi spesso un miglioramento realmente perseguito dal sistema porta, almeno inizialmente, ad un maggior carico di



lavoro o una maggiore assunzione, e in prima persona, di responsabilità sia per la necessità di studiare, analizzare e farsi carico di proporre e sostenere cambiamenti, sia perché tale assunzione di responsabilità spesso comporta difficoltà di relazioni tra pari che non giustificano gli eventuali corrispettivi economici corrisposti.

I mansionari allegati alle lettere di incarico 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.

Ai nuovi assunti la direzione garantisce un momento di colloquio individuale finalizzato a creare le migliori condizioni per il coinvolgimento e la partecipazione attiva alla vita della scuola.

Relativamente al funzionamento dei servizi di segreteria:

- l'utilizzo completo 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. Anche gli adempimenti previsti dal decreto 196 sulla protezione dei dati richiede un ulteriore intervento di formazione e l'adozione delle misure di sicurezza previste ( segregazione del server e backup automatico richiede una ricollocazione delle infrastrutture già esistenti in spazi diversi da recuperare.

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. Il contenuto delle procedure è stato oggetto di rilettura critica in occasione del presente riesame e pur presentando, secondo alcuni componenti il gruppo qualità, la necessità di un adeguamento per i processi principali ( progettazione e valutazione ) in particolare per quanto riguarda la scelta della modulistica da adottare a seguito delle innovazioni legislative ancora in fase di prima applicazione ( portfolio, docente tutor, compiti dell'equipe pedagogica,..) la direzione ritiene opportuno modificare il contenuto delle procedure solo successivamente ad una fase di formazione approfondita e diffusa che eviti da parte di singoli ambiguità interpretative sul lessico utilizzato e sulle metodologie più adeguate a garantire il risultato atteso ( vedi teorie pedagogiche attualmente più accreditate ). Una modifica del contenuto della procedura senza una puntuale disamina delle parti considerate ora incompatibili rischierebbe una operazione gattopardesca ( si cambia tutto per non cambiare niente ) dubbio peraltro diffuso tra molti anche a proposito delle innovazioni di sistema tra cui anche quelle introdotte dalla legge 53 /03 e dai suoi successivi regolamenti applicativi .



Si rinvia quindi ad un momento successivo alla conclusione di questo secondo anno di applicazione della riforma nella scuola secondaria e alla definizione del contenzioso in atto tra il MIUR, le associazioni professionali e sindacali e il Garante per quanto attiene ai vincoli sulla documentazione del percorso scolastico dell'alunno la eventuale revisione delle procedure inerenti la progettazione e la valutazione ( PQ 011 e PQ 018).

#### **AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

Le azioni correttive e preventive effettuate nel periodo febbraio – dicembre 2005 sono state oggetto di intervento da parte del Q.A.

Le osservazioni e i riscontri effettuati nel periodo gennaio-febbraio 2006 dalla direzione sono state anch'esse registrate secondo quanto previsto dalla procedura e regolarmente gestite.

Le azioni di miglioramento previste riguardano :

- La eventuale ridefinizione da discutersi a giugno 06 dei moduli per la progettazione didattica a seguito della conclusione della attività di formazione attuata nel periodo settembre 05–gennaio 06 e di altri momenti di approfondimento interno previsti per giugno 06
- La eventuale ridefinizione dei moduli previsti per la verifica dell'apprendimento e la verifica della adeguatezza delle schede di rilevazione predisposte per il Portfolio
- La previsione di prove idonee ad accertare la congruità dei risultati ottenuti in funzione degli obiettivi definiti
- la validazione dei risultati raggiunti dai progetti che comportano oneri aggiuntivi a carico del bilancio
- ulteriore attività di formazione del personale docente sugli aspetti legati alla progettazione/ valutazione (neo immessi, personale a t.d.)
- La validazione della qualità dei risultati ottenuti in relazione alla efficacia attesa
- la disponibilità di una rendicontazione dei progetti non solo qualitativa legata alla customer ma anche per indici di costo

#### **VERIFICHE ISPETTIVE**

Sono state effettuate osservazioni sistematiche e occasionali da parte della direzione con lo scopo di verificare, oltre al possesso delle competenze necessarie al buon esercizio della funzione docente, anche la conoscenza delle procedure principali e l'efficacia della loro applicazione.

Scopo delle osservazioni e dei riscontri ottenuti anche in sedi di incontro già pianificato nel calendario riunioni è stato inoltre quello di raccogliere eventuali proposte, suggerimenti e ipotesi di integrazione/ modifica alla modalità di funzionamento ordinaria. In particolare ciò è stato verificato con il gruppo qualità e i docenti incaricati di funzione strumentale a cui è affidato, tra l'altro, il compito di accogliere il personale neo assunto.

#### **NON CONFORMITÀ E RECLAMI UTENTI**

Il modulo per la registrazione delle non conformità e dei reclami è stato gestito inizialmente dal QA e successivamente dalla Direzione che ha registrato direttamente sul data base gli eventi non conformi o i reclami e ha predisposto le azioni più idonee alla soluzione delle criticità rilevate e le azioni da mettere in atto.



### **CUSTOMER SATISFACTION**

Il programma di Customer Satisfaction sarà attuato come di consueto a metà anno ( febbraio / marzo ).

I destinatari saranno :

- gli alunni delle classi intermedie ( 5<sup>a</sup> scuola primaria e 3<sup>a</sup> secondaria)
- tutti i genitori rappresentanti di classe
- tutto il personale .

I dati raccolti saranno oggetto di valutazione in sede di gruppo qualità e collegiale prima della loro pubblicazione all'albo della scuola.

### **POF DI ISTITUTO**

Lo scorso gennaio sono state rilevate le richieste dell'utenza relativamente alle attività opzionali proposte dalla scuola all'interno del Piano dell' Offerta Formativa per il prossimo anno scolastico 2006/07. Sono stati inoltre modificati alcuni aspetti organizzativi legati al tempo scuola. Tali modifiche saranno ulteriormente oggetto di valutazione in sede collegiale sia con il personale che con i rappresentanti dei genitori.

Tutti i dati emersi sono stati registrati e costituiranno il criterio per la progettazione di dettaglio e per la scelta sulla attuazione delle attività a partire dal prossimo settembre.

Tali dati saranno letti anche alla luce delle aspettative rilevate gli anni precedenti e dei dati della valutazione finale del POF 2005/06 che saranno raccolti a giugno 2006. In particolare il consiglio di Istituto ne farà oggetto di discussione in occasione della relazione intermedia del Programma Annuale 2006 a seguito della presentazione della relazione fatta dal dirigente ( D.I. 44/01)

### **ATTIVITÀ DI MARKETING E ORIENTAMENTO**

Le attività di marketing e di presentazione dell'Istituto eseguite a gennaio hanno registrato una massiccia presenza di genitori, molti anche non residenti nel comune.

Le iscrizioni hanno confermato il dato di incremento previsto di iscritti da fuori bacino a Ceriano L. sia alla primaria che alla secondaria : (+ 1 classe in entrambe le scuole).

Per le attività di orientamento degli alunni in uscita dalla secondaria sono state attuate quelle previste dal progetto in collaborazine con il Centro Psico pedagogico ( tests e colloqui ).

Sono stati inoltre registrati i dati relativi alla scelta della scuola secondaria superiore. Tali dati saranno confrontati con le scelte effettuate lo scorso anno e nel corso dei prossimi anni allo scopo di tenere sotto controllo gli esiti sul lungo periodo dell'attività di formazione svolta dall'Istituto.

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.

Per scelta della direzione la parte più specifica della presentazione delle attività previste per la singola scuola e classe viene affidata ai coordinatori di classe/ interclasse in occasione della prima assemblea di settembre.

### **PROGETTAZIONE E PROGRAMMAZIONE**

La programmazione didattica curricolare (di disciplina e interdisciplinare ) e extracurricolare (progetti di Istituto con costi a carico del Bilancio ), effettuata per classi parallele a livello di singola scuola a settembre 05, sarà oggetto di esame e di validazione da parte della commissione nel mese di giugno 06



successivamente alla conclusione dell'anno scolastico e alla disponibilità dei dati sulle valutazioni finali assegnate agli alunni.

#### **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).

Gli esiti delle verifiche di apprendimento, registrati in itinere, consentiranno di fornire dati agli OO.CC. per le valutazioni di competenza e, per quanto previsto dalla relazione intermedia sullo stato di attuazione del Programma Annuale 2006, i dati raccolti e relativi alle valutazioni di materia (italiano, matematica e scienze), raggiunti a livello di istituto, oltre a consentire l'autovalutazione da parte dei docenti, integrano quanto rilevato nelle classi campione dai test dell'Invalsi con il Progetto Pilota 4.

#### **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, sulla base di aspettative poste dalla committenza istituzionale e sulle richieste dalle famiglie già rilevate lo scorso anno tramite questionario sulle aspettative. Molte attività precedentemente realizzate come Progetto sono ora ricomprese nell'area del curricolo "Educazione alla Convivenza civile" area che include diverse tematiche legate (educazione alla affettività, educazione ambientale, stradale,...).

L'insegnamento a tutti gli alunni della scuola secondaria di una seconda lingua comunitaria e l'uso dei laboratori di informatica da parte di tutti gli alunni (oggetto di innovazione normativa e obiettivo della riforma) è oggetto di solo miglioramento dal punto di vista degli esiti di apprendimento (vedi livelli europei) essendo attività già da tempo rivolte alla totalità degli alunni iscritti nel nostro istituto.

Si ritiene necessario attuare un monitoraggio più accurato sulle attività considerate di ampliamento finora attuate (classi parte, recupero, potenziamento, laboratori,...) anche per quanto riguarda gli indici di costo e di risultato oltre ovviamente alla rilevazione della soddisfazione tramite questionari specifici.

Sono in fase di avvio i corsi di recupero extra orario scolastico rivolti agli alunni della secondaria con valutazioni negative a fine 1<sup>a</sup> quadrimestre. Anche questa attività, che costituisce una novità per la modalità di gestione (non occasionale e limitata alle classi 3<sup>a</sup>) sarà oggetto di valutazione a giugno 06.

#### **USCITE DIDATTICHE**

La progettazione delle visite didattiche e la decisione dei consigli di classe dovrebbe essere effettuata con un livello di maggior dettaglio.

Si responsabilizzeranno maggiormente i coordinatori dei C.di Cl. e i referenti affinché le decisioni siano tutte prese ad inizio anno scolastico e sia possibile una collaborazione effettiva con la segreteria che porti a una migliore gestione degli aspetti connessi alla stipula dei contratti con le agenzie di viaggio collaborazione che tenga maggiormente conto anche dei risvolti giuridici connessi a tali iniziative (attività negoziale e possibilità di contenzioso sui pagamenti oltre a rischi e responsabilità specifiche per la direzione di ordine civile e penale).



## **SEGRETERIA**

La gestione dei dati amministrativi e delle comunicazioni su adempimenti connessi al funzionamento date dal sistema centrale richiede un continuo incremento delle competenze informatiche e 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 di calcolo (Excell, Access) oltre ad un uso avanzato del pacchetto Sissi oltre all' utilizzo di presentazioni sintetiche di dati per la rendicontazione e il controllo gestione da presentare anche agli organi collegiali oltre che ai revisori dei conti.

La assegnazione degli incarichi individuali, sia ordinari che specifici, ha sottolineato nel corrente anno la necessità di una maggiore cura e attenzione alla gestione degli adempimenti amministrativi in particolare :

- conoscenza delle ultime disposizioni normative
- verifica costante della modalità operatività utilizzata rispetto al buon andamento dei servizi amministrativi (efficienza/efficacia/economicità )
- stesura di ulteriori istruzioni operative per gli aspetti di maggiore complessità o rischio ( es gestione adempimenti inizio rapporto di lavoro, scadenziari di settore )
- revisione / adeguamento di tutta la modulistica in uso presso le varie aree ( personale, alunni, affari generali ) eliminazione di moduli poco utilizzati e/o non più funzionali .

## **SERVIZI DEL PERSONALE ATA**

Il personale collaboratore scolastico svolge una adeguata vigilanza sull'accesso all'edificio, sugli alunni, sulle attrezzature; provvede all'igiene dei locali e a fornire informazioni essenziali all'utenza. In alcuni casi le sostituzioni necessarie per assenze e disposte tramite le procedure previste (assunzione tramite collocamento e breve istruzione circa i compiti previsti ) comporta una eccessiva rotazione di personale in alcune sedi e una aggravio di lavoro amministrativo e di tutoraggio da parte del personale stabile

Sono in corso di attuazione iniziative di formazione da parte del CSA sia per gli assistenti amministrativi che per i collaboratori scolastici; la modalità e-learning prevede una parte di formazione in presenza presso altre sedi e una parte presso la scuola di servizio.

## **GESTIONE LABORATORI**

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

Sono stati effettuati ulteriori acquisti che hanno in parte sostituito le macchine con caratteristiche non più adeguate sia con somme residue previste dal bilancio 2005 che con somme inserite nel bilancio 2006.

E' inoltre previsto che i laboratori siano resi idonei alle necessità della didattica incrementando la dotazione fino a 20 postazioni entro il prossimo anno tramite il contributo degli enti locali nell'ambito del piano di Diritto allo Studio. E' stato aggiornato l'elenco del software in uso e delle relative licenze Si è inoltre valutata l'opportunità di una formazione sui pacchetti open office che ridurrebbe in modo significativo i costi inerenti per le licenze.

## **PERSONALE**

Le modalità di svolgimento dei servizi da parte del personale sia docente che amministrativo e ausiliario sono oggetto di verifica e di osservazione sistematica in più contesti ( osservazione in situazione, riunioni calendarizzate,..).



Le azioni di miglioramento previste per il personale docente si riferiscono alla modalità di progettazione e di valutazione degli esiti di apprendimento e alle modalità di certificazione delle competenze degli alunni non ricomprese dai giudizi legati alla singola disciplina.

Le azioni di miglioramento previste per il personale collaboratore scolastico e amministrativo si riferiscono alla maggiore disponibilità alla collaborazione e alla effettiva intercambiabilità dei compiti in caso di assenze di personale assegnato in via ordinaria a un area o reparto.

#### **INDICATORI E STATISTICHE**

Gli indicatori stabiliti ad inizio anno per orientare il lavoro, misurare il raggiungimento degli obiettivi, e consentire una raccolta mirata di dati da attuarsi durante lo svolgimento dei vari processi rispondono alle seguenti caratteristiche :

1. variabili quantitative per alcuni aspetti monitorati sul lungo periodo
2. variabili qualitative che registrano fenomeni indicativi

tutti gli indicatori rispondono ai criteri di significatività, validità, confrontabilità, economicità, facilità di calcolo, misurabilità.

Alcuni dati relativi a obiettivi specifici relativi all'utenza sono già stati monitorati:

- rapporto obbligati/ iscritti 06/07 e % +/- rispetto anni precedenti
- rapporto n° iscritti/n° infortuni ( variaz % rispetto anni precedenti )
- rapporto n° iscritti/n° alunni con H (variaz % rispetto anni precedenti
- % valutazioni per fasce di livello 1 ^ Q
- rapporto n° frequentanti/iscritti / n° promossi per fasce di livello
- rapporto % scelta attività opzionali 05/06 e 06/07
- % partecipazione genitori riunioni presentazione POF 05/06 e 06/07
- rapporto % scelta istituti secondari 05/06 e 06/07
- indici costo progetti P.A. 2005
- valutazione fornitori 2005

Altri dati saranno tabulati entro giugno 2006:

- rapporto n° frequentanti / n° promossi per fasce di livello
- % giorni assenza personale/giorni lavoro (% +/- rispetto anni precedenti )
- rapporto n° personale/n° personale che ha frequentato corsi di formazione per almeno 20 ore nell'anno
- customer progetti primaria e secondaria P.A 2006
- customer personale amministrativo
- indici costo progetti P.A. 2006

Relativamente agli indicatori qualitativi si registrano dati sia con osservazioni sistematiche direttamente in situazione per quanto riguarda il funzionamento degli organi collegiali o i gruppi di lavoro ( durata, clima, numero delle proposte, numero e ripetitività degli interventi,...), sia con la customer rivolta del personale e all'utenza .

#### **FORNITORI**

Da gennaio 2005 sia registrazione che la valutazione dei nuovi fornitori ( che viene fatta a fine esercizio finanziario ) sarà effettuata esclusivamente in formalizzata



## OBIETTIVI PER FINE ANNO 2006

OBIETTIVO	INDICATORE	TEMPI (ENTRO IL)	DATA CONTROLLO
Mantenere la certificazione ISO 9001:2000	Si/No	30/06/06	30/06/06
Acquisire disponibilità alla funzione di Q.A.		Settembre 2006	Settembre 2006
Ridurre il N° di infortuni con prognosi superiore a 3 giorni	N° inf - 2% n° .sc.04/05...	costante	costante
Ridurre i costi della partecipazione alle uscite scolastiche di un giorno	Costo - 5%	annuale	Giugno 2006
Aumentare i livelli di soddisfazione rilevati con il programma di C.S. 04/05 per gli alunni e i genitori	% valutazioni positive	annuale	Giugno 2006
Avviare l'autoanalisi e approfondire le criticità rilevate tramite C.S. del personale.	% valutazioni positive e proposte	annuale	Giugno 2006
Validare i progetti di Istituto 05 / 06 e analizzare anche gli indici di costo	Si/ No	Giugno 2006	Giugno 2006
Verificare l'adeguatezza delle procedure PQ 011, PQ 018, PQ 040 e revisionare i moduli previsti		Settembre 2006	Settembre 2006
Migliorare il livello della progettazione	Tempo riunioni /produzione	Settembre 2006	Settembre 2006
Implementare la comunicazione in rete tramite il sito web e posta elettronica	% link + 20 04/ 05	Giugno 2006	Giugno 2006
Utilizzare tutte le funzioni del pacchetto SSSI e incrementare l'uso di Excell e Access	100% utilizzo	Giugno 2006	Giugno 2006
Definire scadenziari di settore per l'operatività amministrativa	N° documenti predisposti	Settembre 2006	Settembre 2006
Integrare il Regolamento di Istituto con allegati su aspetti specifici (visite guidate, concessione in uso dei locali )	N° documenti predisposti	Settembre 2006	Settembre 2006
Ridurre i costi spese ordinarie e incrementare le spese di investimento	% riduzione rispetto a 04/05	Dicembre 06	Dicembre 06

Cogliate 1 febbraio 2006



Per accordo su quanto scritto appongono le loro firme:

**Direzione**

Gabriella Zanetti

---

**Team di lavoro**

Daniela Castelluccio

---

Germana Moretti

---

Angela Cavazzoni

Barzaghi Vittoria

---

Manuela Zecchin

Lucini Patrizia

---

Vago Luisa

---

Zorza Stefania

Cattaneo Daniela

---

Salerno Antonietta

---

Caruso Carmela

---

Laurino Patrizia

---

---

**Quality Assurance**

Dirigente scolastico

---