



PIANO DI MIGLIORAMENTO

DI

I.S.I. SANDRO PERTINI - LUCCA

RESPONSABILE: Prof.ssa Monica Biagini

PRIMA SEZIONE

SCENARIO DI RIFERIMENTO

Caratteristiche del contesto, vincoli e opportunità interne ed esterne

L'Istituto Superiore di Istruzione (ISI) Sandro Pertini nasce nel 1988 come Istituto Professionale per il Turismo al quale viene inglobato nel 1997 l'Istituto Professionale Luigi Einaudi; dal 1994/95 al Pertini è attivo il corso serale per adulti. La scuola dal 2001 entra a far parte della rete "Asterisco" con il Centro Territoriale Permanente di Lucca (CTP) ed altre istituzioni scolastiche del territorio. Nel 2005/06 la scuola istituisce anche il corso ITER dell'Istituto Tecnico per il Turismo. Nell'attuale anno scolastico è stato attivato il biennio dell'Istituto Tecnico della Grafica e Comunicazione. Oltre ai tradizionali portatori di interesse quali: studenti, genitori e personale della scuola, l'Istituto ha formalizzato accordi con altri stakeholder: scuole superiori di I e II grado, Università, Comuni, enti pubblici e privati della Provincia di Lucca, associazioni varie.

La scuola ha instaurato un rapporto costante con molte partnerships per l'attività di stage, creando una sinergia con il territorio, e per lo sviluppo di relazioni funzionali all'implementazione della qualità della didattica interna e della gestione dei progetti dell'Agenzia Formativa. L'intero Istituto, compresa l'Agenzia Formativa, è accreditato EFQM dall'a.s. 2003/04 e presso la Regione Toscana. L'Istituto persegue i suoi compiti concentrando l'impegno di ricerca e di azione sulla didattica, nella convinzione che in essa si concretizza la centralità e la qualità del servizio scolastico. Una didattica aggiornata e flessibile, fondata sulla professionalità e sulla collegialità degli operatori, volta all'orientamento, rappresenta lo strumento più efficace per combattere il fenomeno della dispersione scolastica, per garantire ad ogni allievo il proprio successo formativo, per dare risposta ai bisogni, ma anche per valorizzare i meriti e le eccellenze.

Il presente Piano di miglioramento è finalizzato a garantire l'erogazione di servizi e l'attuazione di politiche di qualità. Tale percorso comporta la necessità di diffondere la cultura del miglioramento continuo delle prestazioni, ricorrendo anche all'utilizzo di strumenti di autovalutazione delle *performances* organizzative e dei servizi erogati. L'Istituto ha provveduto a completare la fase di autovalutazione con l'utilizzo del modello CAF, redigendo il RAV da cui è scaturita la fase di attribuzione dei punteggi relativi ai singoli sottocriteri (livello singolo e di gruppo) per giungere al punteggio finale. Successivamente 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)/punteggio. Le aree così individuate sono state aggregate in funzione di 4 fattori critici di successo individuati dal Dirigente Scolastico:

- *la soddisfazione clienti/cittadini*
- *la motivazione del personale*
- *la comunicazione efficace*
- *l'efficienza organizzativa.*

Individuate le macro-aree di miglioramento, sono state definite iniziative di miglioramento finalizzate ad incidere su dette aree. Di tali iniziative (la cui descrizione analitica è riportata nel presente documento) è stata valutata la priorità in funzione dell'impatto sull'organizzazione, della capacità di attuazione e dei tempi di realizzazione.




IDEA GUIDA

CAF: “bussola” per il miglioramento continuo

L'utilizzo di un modello TQM come il CAF permette di gestire l'organizzazione in qualità e di trovare le vie più idonee per giungere all'eccellenza. Il modello CAF grazie all'autovalutazione porta all'individuazione dei punti di forza, delle criticità e alla risoluzione delle stesse per giungere a un miglioramento continuo dell'organizzazione. Affinché il modello produca vantaggi strategici e organizzativi, deve essere affiancato da un metodo di lavoro che permetta di raggiungere gli obiettivi (Plan Do Ceck Act). Nel nostro Istituto sono ampiamente svolte le fasi di Pianificazione e Realizzazione mentre le ultime due fasi di Monitoraggio e Miglioramento sono carenti. Nell'ottica della propria Mission e Vision, il Pertini vuole applicare il CAF come una “bussola” di orientamento per migliorare. Le debolezze emerse dall'analisi sono priorità e le ipotesi individuate per risolverle nascono dal desiderio di non lasciare le cose come stanno. I punti di forza rilevati dal RAV e i suggerimenti ricevuti in seguito alla partecipazione al Premio Qualità PPAA, costituiscono i “grimaldelli” per raggiungere gli obiettivi prefissati: innalzare la qualità dell'organizzazione e aumentare la soddisfazione del personale e dei discenti/famiglie e di conseguenza dei portatori di interesse esterni.

ELENCO DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO (secondo l'ordine di priorità)

--

-  Misurare la soddisfazione e le richieste dei portatori di interesse
-  Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione idonei alle varie parti/momenti del processo (newsletter, sms, twitter, ecc)
-  Dalle merende ai luoghi di aggregazione: indagine sugli spazi, sui tempi, sulle "necessità" e/o desideri di studenti e docenti

SECONDA SEZIONE

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: Misurare la soddisfazione e le richieste dei portatori di interesse

Responsabile dell'iniziativa:	Prof.ssa Cinzia Checchi	Data prevista di attuazione definitiva:	giugno 2012
--------------------------------------	-------------------------	--	-------------

Livello di priorità:	1°	Ultimo riesame:	18 maggio 2012
-----------------------------	----	------------------------	----------------

Situazione corrente al MAGGIO 2012 <i>(indicare mese e anno)</i>	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: prof.ssa Rossi Ilaria
 Noemi Nannizzi (assistente amministrativo)
 Pieri Debora (rappresentante degli studenti)

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

L'iniziativa di miglioramento, individuata in sede di autovalutazione e su cui intendiamo agire, è la strutturazione di un sistema di rilevazione e la successiva rielaborazione di dati, per misurare la soddisfazione del personale e/o dei portatori di interesse (studenti e famiglie).

Fino ad oggi le attività di indagine della soddisfazione degli utenti, all'interno dell'Istituto, sono state effettuate, alcune con cadenza biennale in occasione dell'autovalutazione finalizzata al conseguimento della certificazione di qualità o alla partecipazione al Premio Nazionale delle Pubbliche Amministrazioni (PPAA). Ulteriori indagini sono state effettuate per valutare il gradimento delle attività previste all'interno del progetto "recupero/potenziamento" che si svolge nel mese di febbraio. Sono stati utilizzati dei questionari per valutare l'attività di stage svolti dai nostri studenti presso strutture esterne (aziende, strutture alberghiere, enti pubblici), nonché per misurare il gradimento per la partecipazione ai corsi finanziati dal FSE a cui l'Istituto ha partecipato. Quindi strumenti di raccolta di informazione esistono e vengono utilizzati, ma l'analisi dei dati ricavati non è sempre utilizzata in un'ottica sistemica come elemento di informazione per la programmazione di interventi futuri. Emerge, inoltre, quale elemento di debolezza del sistema, la discontinuità dell'attività di monitoraggio della soddisfazione dei portatori di interesse e del personale con conseguente impossibilità di individuare trend.

La presente iniziativa ha come obiettivo la soluzione del problema individuato ovvero la strutturazione all'interno dell'Istituto di una specifica attività di rilevazione della

customer satisfaction rispetto ai servizi resi e ai seguenti ambiti:

Personale - comunicazione interna/esterna, coinvolgimento nelle scelte, accesso alle informazioni, riconoscimento, clima e ambiente di lavoro, gradimento leadership rapporti interpersonali e clima, competenze.

Studenti/Famiglie – rapporti interpersonali e clima, preparazione dei docenti, criteri di valutazione, soddisfazione della scuola, comunicazione interna/esterna.

Al fine di non perdere i dati rilevati negli anni precedenti e ritenendo valido lo strumento utilizzato per l'indagine, si è deciso di utilizzare il questionario prodotto (anno 2006 e revisionato nel 2008) dal Consorzio degli Istituti Professionali e Tecnici della Toscana (CIPAT) all'interno del progetto BSC (Balanced Scorecard) finanziato dall'IRRE Toscana.

L'impatto atteso è una maggiore sensibilizzazione dei portatori di interesse alla vita scolastica e di conseguenza il miglioramento del feedback con la leadership per ottenere suggerimenti e/o richieste utili all'organizzazione intera.

Il piano prevede le seguenti fasi:

1. individuazione dei questionari da somministrare al personale (docenti e ATA), discenti e genitori
2. somministrazione questionario ai docenti, personale ATA, discenti e genitori
3. lettura, elaborazione e confronto dei dati dei questionari
4. valutazione dei dati e per migliorare la pianificazione delle attività organizzative dell'istituto
5. monitoraggio del piano

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: Individuare e utilizzare strumenti di comunicazione idonei alle varie parti/momenti del processo (newsletter, sms, twitter, ecc)

Responsabile dell'iniziativa:	Prof. Stefano Del Grande	Data prevista di attuazione definitiva:	01/01/2013
Livello di priorità:	2°	Ultimo riesame:	18 maggio 2012
Situazione corrente al MAGGIO 2012 (indicare mese e anno)	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: prof. Stefano Molino
 Aquilano Antonio (assistente tecnico)
 Veronica Martini (rappresentanti studenti)

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

In seguito all'autovalutazione la comunicazione è stata individuata come una delle aree da migliorare riguardanti più di un criterio; la comunicazione interna ha come finalità principale quella di garantire l'identità dell'IS, di fare da collante fra alunni-insegnanti e personale, di fornire gli elementi cardine per l'orientamento della vision, ma anche per ascoltare in modo attivo le attese e i bisogni dell'organizzazione nel suo complesso, con particolare attenzione, ai principali portatori di interesse. Per quanto riguarda la comunicazione esterna, emerge anche il rapporto con gli altri stakeholder dell'Istituto. Nel complesso l'AV ha messo in evidenza che:

- la razionalizzazione delle procedure di gestione informatica della documentazione risulta ancora parziale
- la comunicazione interna non sempre idonea al raggiungimento degli obiettivi
- va strutturato un feedback con i nostri studenti in uscita (diplomati, qualificati, iscritti a corsi di formazione) per verificare i risultati *outcome*
- va ottimizzata la comunicazione staff-dirigente nei tempi e nei modi

La comunicazione interna riguarda il sistema delle responsabilità e delle funzioni, l'informazione condivisa sui criteri e sulle strategie dell'organizzazione; la costruzione di strumenti che consentano un riesame del feedback, del grado di soddisfazione e di coinvolgimento di studenti, genitori e personale; l'impiego delle tecnologie nella prospettiva della comunicazione; il coinvolgimento del personale amministrativo, che dovrà conoscere i criteri, le strategie e la vision dell'organizzazione.

La comunicazione esterna riguarda la diffusione del Piano dell'Offerta Formativa ad un numero maggiore di stakeholders; una maggiore visibilità dell'architettura organizzativa dell'IS; il coinvolgimento di un numero maggiore di soggetti attivi nel riesame del POF; forme di comunicazione web.

L'impatto atteso è il perfezionamento della comunicazione che deve risultare chiara e adeguata a tutti i portatori d'interesse (studenti, genitori, personale interno/esterno) per ottenere dei risultati positivi e svolgere le varie attività (organizzative, gestionali, didattiche) all'interno dell'istituto.

Avendo l'Istituto in questi ultimi anni investito molte risorse in termini di innovazione informatica, si tratta di utilizzare in maniera strutturata e sistematica questi mezzi di comunicazione che già esistono ma che non sono ben fruibili dai portatori di interesse esterni. A tale scopo l'organizzazione ha individuato azioni di miglioramento nell'ambito della comunicazione esterna tramite la razionalizzazione dell'utilizzo di Twitter e Feed RSS che già sono presenti sul sito web della scuola. Tali sistemi, per ricevere, necessitano di un programma cosiddetto "aggregatore" che raccoglie le notizie. Dopo che l'utente si è iscritto ai due sistemi indicati, può, con l'uso del

programma aggregatore, ricevere le news pubblicate sul sito web direttamente senza visitare quest'ultimo. Se un utente è iscritto al canale twitter, tramite previa registrazione, può consultare le news.

Un'altra attività consisterà nel dotare la scuola di un albo on line che sostituirà interamente l'albo cartaceo attualmente in uso. Esso rappresenta un sistema nel quale la scuola inserirà tutti i documenti che hanno validità legale (graduatorie, regolamenti, verbali di consiglio ecc.), comunicazioni interne firma digitale del Dirigente Scolastico. Vi sarà un link apposito sul sito chiamato "Pubblicità Legale". L'organizzazione dovrà pertanto dotarsi di un apposito software che gestisca l'albo on line. Il tutto può essere affiancato anche dall'utilizzo di una newsletter.

Saranno, inoltre, raccolte ed utilizzate le mail istituzionali del personale e degli studenti degli classi quinte in linea con la digitalizzazione della PA e sarà creato un elenco che verrà revisionato ad inizio di ogni anno scolastico.

Infine, sarà previsto seguendo l'ottica PDCA, la redazione di un report bimensile indirizzato al DS da parte dei componenti dello staff. Il report seguirà un modello che conterrà gli obiettivi e i risultati ottenuti nel bimestre con i relativi punti di criticità e di forza per permettere tramite riunioni di staff per progettare azioni nei tempi e nei modi mirate alla risoluzione delle criticità che saranno comunicate a tutto il personale in modo che ognuno possa contribuire con le proprie competenze.

Il piano prevede le seguenti fasi:

1. individuazione degli strumenti tecnologici idonei alla comunicazione interna/esterna pianificata
2. progettazione e sistematizzazione dei sistemi Twitter, RSS, Newsletter
3. creazione di un database di indirizzi degli studenti in uscita
4. formazione e diffusione riguardante le azioni previste
5. monitoraggio del piano

Titolo dell'iniziativa di miglioramento: Dalle merende ai luoghi di aggregazione: indagine sugli spazi, sui tempi, sulle "necessità" e/o desideri di studenti e docenti

Responsabile dell'iniziativa:	prof.ssa Sandra Gavazzi	Data prevista di attuazione definitiva:	31/05/13
--------------------------------------	-------------------------	--	----------

Livello di priorità:	3°	Ultimo riesame:	18 maggio 2012
-----------------------------	----	------------------------	----------------

Situazione corrente al MAGGIO 2012 (indicare mese e anno)	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Componenti del gruppo di miglioramento: prof.ssa Lucia Nicolai prof.re Gianluca Barreca
studenti: Vincenzo Barreca, Shini Suada, Irene Cantieri, Keroly De Albuquerque

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Fase di PLAN - PIANIFICAZIONE

In seguito all'autovalutazione è stata individuata la necessità di migliorare la qualità del servizio merende/bevande e tutelare i discenti e il personale in rapporto ai rischi per la salute anche con programmi di educazione all'alimentazione. Si è pensato quindi di fornire agli studenti ma anche al personale tutto, un servizio di ristoro adeguato

anche al rientro pomeridiano integrandolo con l'esigenza di fornire cibi "sani", variati, adeguati all'età dell'utenza e nel rispetto delle diverse abitudini ed esigenze alimentari, tenendo sempre presente la finalità didattica riguardante l'educazione alla salute.

Tale necessità era già emersa nel Collegio docenti del 17/05/11 nel quale era stato deliberato il rientro pomeridiano e quindi già dall'ottobre 2011 nella redazione del Progetto Pianeta Galileo era stato inserito il progetto MangiareImmaginando

È stata evidenziata altresì la mancanza all'interno della scuola di spazi adatti al ristoro durante gli intervalli.

Il piano prevede le seguenti fasi:

- Gennaio 2012, Costituzione di un team di lavoro, che proceda all'analisi della situazione individuando i nodi fondanti e le linee generali della progettualità (*cfr.* verbale N. 18 del 20.12.2011);
- Riunione preliminare dei docenti facenti parte del gruppo di lavoro per la individuazione degli studenti da coinvolgere nell'azione;
- Febbraio 2012, informazione al Gruppo di lavoro sul modello CAF e condivisione degli obiettivi da raggiungere
- Formulazione delle ipotesi per raggiungere gli obiettivi
- Progettazione delle attività scelte
- Aprile 2012, scelta degli indicatori da utilizzare durante il monitoraggio
- Maggio 2012, valutazione del livello di gradimento degli spazi, dei tempi e delle necessità e/o desideri di studenti
- Giugno 2012, focus group con gli studenti;
- Ottobre 2012, verifica delle risorse (finanziarie, umane) e delle attrezzature disponibili;
- Concretizzazione dei progetti che si possono sostenere;
- Dicembre 2012, riesame per la verifica dell'andamento
- Maggio 2013 validazione del grado di apprezzamento e dell'efficacia dell'iniziativa.

TERZA SEZIONE

Da compilare relativamente al Piano

Progetto	Risultati attesi	Indicatori (descrizione e unità di misura)	Target	Risultati Ottenuti* *da compilare a fine delle attività
Misurare la soddisfazione e le richieste dei portatori di interesse	Incrementare la soddisfazione del personale e dei portatori di interesse con ricaduta positiva sul feedback e sulla condivisione delle buone pratiche	percentuale del personale che ha compilato il questionario percentuale degli studenti che hanno compilato il questionario percentuale dei genitori che hanno compilato il questionario Percentuale di incremento della soddisfazione dei docenti e personale rispetto alle precedenti indagini Percentuale di incremento della soddisfazione dei genitori rispetto alle precedenti indagini Percentuale di incremento della soddisfazione degli studenti rispetto alle precedenti indagini n. richieste/suggerimenti pervenute/i dai questionari compilati dalle famiglie e dagli studenti	≥20% rispetto all'indagine del 2008 ≥10% rispetto all'indagine del 2008 ≥20% rispetto all'indagine del 2008 (10%) (10%) (10%) ≥10% totale questionari	
Individuare e utilizzare strumenti di comunicazione idonei alle varie parti/momenti del processo (newsletter, sms, twitter, ecc)	Perfezionare la comunicazione con ricaduta positiva sulla condivisione delle scelte, sulla collegialità che porta ad una sinergia fra il personale	Numero degli accessi al sito scolastico Numero dei followers dell'account twitter dell'istituto / totale docenti+totale studenti+totale personale ATA Numero di record del database Risultati del questionario di soddisfazione	Incremento del 10% 0,1 200 Minimo 30% di soddisfazione	
Dalle merende ai luoghi di aggregazione: indagine sugli spazi, sui tempi, sulle "necessità" e/o desideri di studenti e docenti	Proporre nuovi ambienti di apprendimento per sostenere l'operatività degli studenti offrendo una lettura della realtà nata dalla generalizzazione delle conoscenze acquisite e, quindi, in grado di superare la memorizzazione delle informazioni, dare agli allievi la possibilità di trasferire in nuove situazioni quanto appreso; migliorare il benessere degli utenti	Numero di incontri in cui si affronta la tematica oggetto dell'azione Numero di ore disciplinare dedicate ai temi riguardante la nutrizione Numero di valutazioni positive riguardanti le attività laboratoriali del progetto MangiareImmaginando rispetto agli studenti partecipanti Risultati del questionario di soddisfazione	Almeno 8 incontri in un anno 4 ore annuali Minimo 65% Incremento del 10% degli utenti soddisfatti rispetto alla prima somministrazione	

QUARTA SEZIONE

Budget complessivo

	Costi	Totale
Progetto 1	Gruppo miglioramento 10hx23,22= €232,20 Materiale per fotocopie 0,25x390 copie = €97,50	€329,70
Progetto 2	Gruppo miglioramento 15hx23,22= €348,30 Acquisto SW per albo on line €230,00 Assistenza tecnica SW = €230,00 Formatori docenti 10hx 46,44 = €464,40 Formatori studenti docenti di informatica in itinere	€1.272,80
Progetto 3	Gruppo miglioramento 20hx23,22= €464,40 Materiale per fotocopie 0,25x185 copie = €46,25	€510,25
	Costo totale	€2.112,75