

Report del 24.06.13

Progetto n.1

“Non è possibile non comunicare”

del P.d.M.-a.s. 2012-13.

La referente, Giugliano Maria, impegnata nel Progetto n. 1 “Non è possibile non comunicare” inserito nel Piano di Miglioramento 2012-13 , ha organizzato e gestito il progetto secondo la metodologia PDCA , utilizzato il diagramma di Gantt per rendere l’intervento efficace e rispondente ai bisogni dell’Istituto.

Fase progettuale : in un primo momento il progetto è stato redatto pensando all’ideazione di una area dedicata alle necessità e ai punti di criticità in materia di comunicazione e alle possibili proposte di intervento capaci di favorire un miglioramento. Successivamente si è intervenuto indicando gli eventuali steps da seguire ed infine, attraverso un presidio non solo del progetto ma dell’intero piano, si sono individuati opportuni indicatori capaci di misurare l’effettivo contributo del presente intervento.

Fase esecutiva: nel periodo da Febbraio a Maggio sono stati attivati i percorsi del servizio di Customer Satisfaction che prevedeva l’ubicazione, nei quattro principali ingressi dell’istituto, di contenitori capaci di raccogliere le segnalazioni provenienti dal territorio; l’attivazione della casella di posta elettronica; la raccolta dei dati e la stesura di proposte di intervento da attivare. Inoltre si è provveduto a:

- seguire l’aggiornamento del sito area pubblica nelle parti “progetti 2012-13” e “area scuola infanzia”,
- creare una mailing list di Circolo al fine di implementare le comunicazioni via posta elettronica,
- seguire l’aggiornamento del POF in merito alle iniziative sulla comunicazione.

Fase conclusiva: tabulazione e verifica dei dati provenienti dall'area genitori, alunni, docenti, ATA; valutazione e aggiornamento degli output e outcome così come indicato nella fase progettuale.

Numerosi gli incontri per calibrare l'intervento, per socializzare problemi e trovare soluzioni comuni. Si segnalano le seguenti date, nelle quali sono stati opportunamente aggiornati i diagrammi di Gantt, specifici dei tre progetti, a cui corrispondono i report archiviati in sala insegnanti e disponibili secondo le procedure di sistema previste:

1. 28.01.13
2. 05.02.13
3. 28.02.13
4. 04.04.13
5. 09.04.13
6. 28.05.13
7. 25.06.13
8. 27.06.13

OUTCOME

Tutti gli OUTCOME sono stati misurati attraverso le risposte date da docenti, personale ATA, genitori ed alunni nei questionari somministrati tra maggio e giugno. Per completezza d'informazione si segnalano:

n. 102 di questionari inviati ai docenti e ata

n. 57 di questionari ricevuti dai docenti e ata

n. 306 questionari inviati alle famiglie e alunni

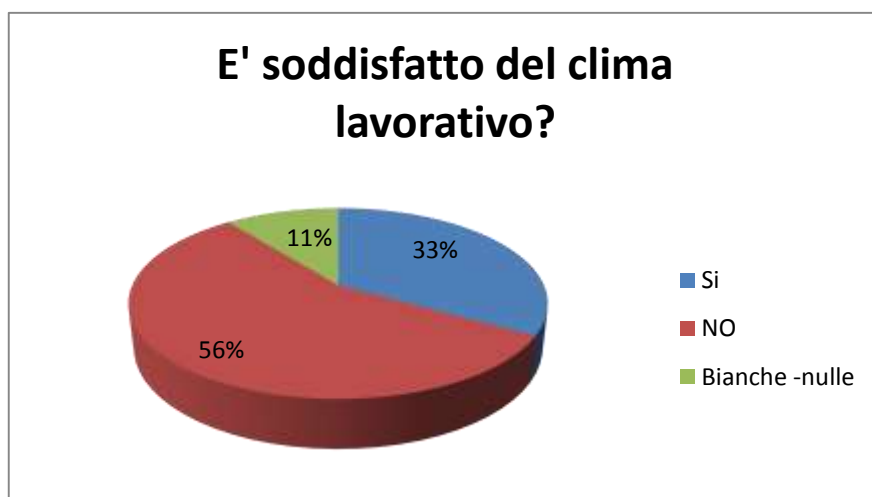
n. 204 di questionari ricevuti dalle famiglie e alunni

Due gli indicatori previsti per gli outcome del Progetto 1:

OUTCOME 1. Miglioramento del clima lavorativo¹.

Il dato è stato raccolto attraverso la somministrazione del questionario al personale docente di scuola dell'Infanzia e Primaria e al personale ATA ai quali è stata posta la seguente domanda: “ *E' soddisfatto del clima lavorativo?*”.

Nonostante le risposte lasciate bianche o nulle, la maggior parte dei docenti di Scuola Primaria ritiene, con il 49% di risposte positive, che il clima lavorativo sia positivo, mentre ciò non è confermato dai risultati provenienti dalla Scuola dell'Infanzia, che nel 93% delle risposte date segnalano una grave insoddisfazione , confermato, seppur con un dato decisamente inferiore, dal personale ATA (insoddisfazione pari al 60%). Considerando dati più particolareggiati provenienti da Cometa, software fornito dal Polo Qualità di Napoli, avente come oggetto l'autovalutazione di istituto, si può interpretare l'insoddisfazione considerando il clima relazionale e le infrastrutture, che si assestano su livelli , fondamentalmente positivi, ma sui quali si possono prevedere azioni e percorsi di miglioramento.(Si rinvia al file Dati Cometa) **L'OUTCOME1, assestandosi al 33%, non arriva al target atteso del 60% e quindi non è stato raggiunto.**



¹ Si allega al presente report i grafici e file “ esiti Outcome1 e 2”

In merito a tale esito, per il prossimo anno, si ritiene opportuno approfondire la situazione, affrontandola in maniera più accorta e magari, se necessario, prevedendo di abbassare la soglia del target atteso di qualche punto percentuale.

OUTCOME 2. Soddisfazione del Cliente².

L'obiettivo è stato suddiviso in due aree:

- Area Personale DOCENTE e ATA
- Area GENITORI ed ALUNNI

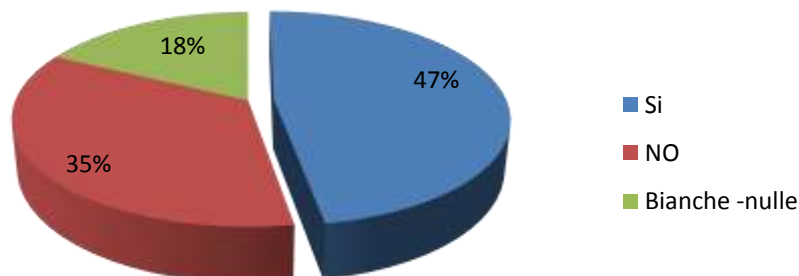
I dati sono stati raccolti attraverso la somministrazione del questionario non solo al personale docente e ata della scuola ma anche ai genitori ed alunni di scuola Primaria ed ai quali è stata posta la seguente domanda: *“E' soddisfatto della qualità del servizio scolastico?”*.

Area personale DOCENTE e ATA

La maggior parte dei docenti di scuola Primaria si ritiene, con il 55% di risposte positive, soddisfatto della qualità del servizio scolastico, mentre ciò non è confermato dai risultati provenienti dalla Scuola dell'Infanzia, che nel 57% delle risposte date segnalano insoddisfazione. Rilevanti sono le risposte, lasciate in bianco, dal personale ATA, ben il 50%, a fronte del 30% di coloro che si considerano soddisfatti. **Pertanto l'OUTCOME 2, area DOCENTI E ATA, assestandosi al 47%, non arriva al target atteso del 60% e quindi non è stato raggiunto.**

² Si allega al presente report i grafici e file “esiti outcome 1 e 2”

E' soddisfatto della qualità del servizio scolastico?



In merito a tale esito, per il prossimo anno, si ritiene opportuno vagliare con maggiore attenzione le dinamiche in essere e, se necessario, ipotizzando anche di abbassare la soglia del target atteso di qualche punto percentuale.

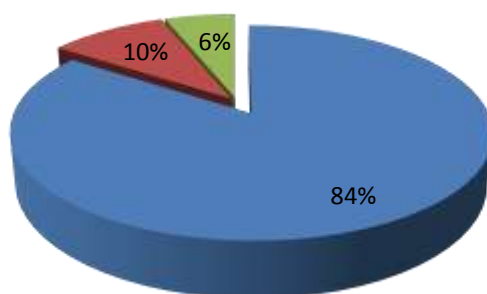
Area ALUNNI e GENITORI

Si precisa che il questionario è stato somministrato a tutti gli alunni delle classi quinte e alle rispettive famiglie.

La maggior parte degli alunni, con il 90% di risposte positive, si dichiara soddisfatto della qualità del servizio scolastico, confermato dai risultati provenienti dalle risposte provenienti dai genitori che, nel 85% dei casi, segnalano un'alta soddisfazione. La qualità percepita da genitori e alunni corrisponde anche in Cometa a valori assai elevati. **Pertanto l'OUTCOME 1, area ALUNNI E GENITORI, assestandosi all'84%, raggiunge il target atteso del 60%.**

E' soddisfatto della qualità del servizio scolastico?

■ Si ■ NO ■ Bianche -nulle



In merito a tale esito, per il prossimo anno, si ritiene opportuno:

- innalzare la soglia del target atteso
- far partecipare anche i genitori degli alunni di Scuola dell'Infanzia delle classi ponte al sondaggio proposto.

OUTPUT

Gli output considerati sono 4 come di seguito indicati:

1. Modifica delle documentazione del 48° C.D.
2. Costituzione di un servizio di Customer
3. Modifica dell'area pubblica, area progetti, del sito del 48°
4. Ottimizzazione delle procedure inerenti le comunicazioni interne

Punto 1: l'intento di modificare e aggiornare la documentazione del 48° nasce dall'esigenza d'informare tutta la collettività del servizio clienti attivato nell'istituto che, operativo in via sperimentale e per un numero limitato di mesi (febbraio – Maggio), ha dato interessanti dati su cui riflettere. All'interno del POF, capitolo 3, è stato inserito, con la fattiva collaborazione della FS competente, una sezione dedicata

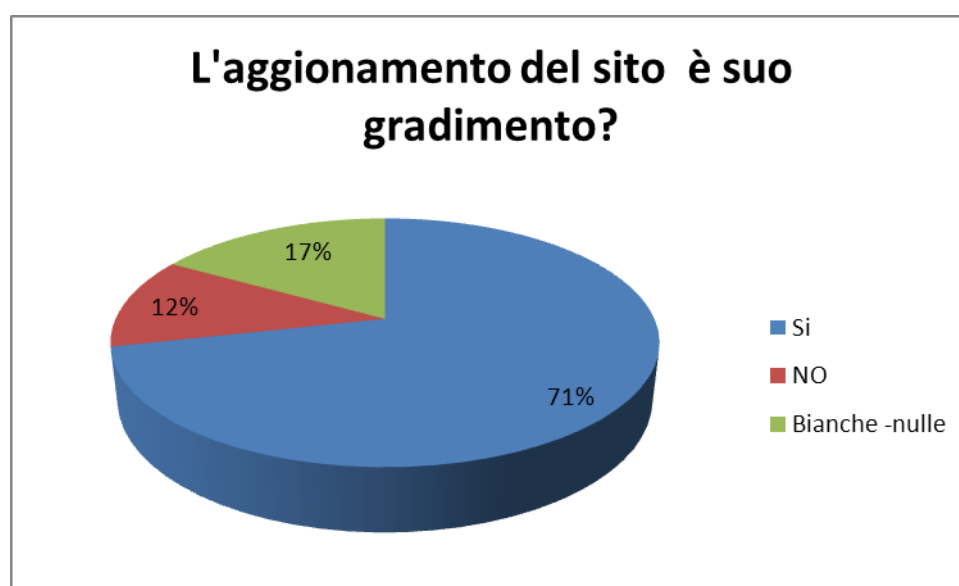
alla comunicazione con le opportunità offerte da questa Scuola in materia di comunicazione esterna per comprendere meglio e riflettere sui bisogni degli stakeholder. L'Output è stato conseguito con successo, essendo stata creata la sezione "Comunicazione" nel POF così come ampiamente risulta dalla pubblicazione cartacea e dal sito³.

Punto 2: La costituzione del servizio di Customer è stata progettata per realizzare un punto d'ascolto capace di comprendere i bisogni degli stakeholder e soddisfare, nonché fidelizzare, il cliente/utente. Sono stati raccolti 154 segnalazioni nei raccoglitori , provenienti principalmente da alunni e genitori che hanno partecipato all'iniziativa con inaspettato entusiasmo. Le segnalazioni si riferivano principalmente a problematiche raccolte e riassunte in un file che si allega cartaceo, oggetto di riflessioni e proposte d'intervento da parte di tutto lo staff : talune problematiche erano state già oggetto di specifiche azioni correttive, per altre si è cercato di dare adeguate risposte .Tutto il materiale , comunque, è facilmente consultabile sul sito alla voce " Piano di Miglioramento"(Avvisi). Si segnala che molte lettere scritte da alunni più che consigli esprimevano desideri che si è pensato di valorizzare appendendole in bacheche all'interno della scuola, allestite nell'atrio dell'edificio Centrale e a "Sesto Fiorentino" . Sono pervenute invece tre segnalazioni dalla posta elettronica. Tutte le segnalazioni di posta cartacea ed elettronica sono state trascritte in due file "Tabella Consigli e reclami" dalla quale è possibile verificare che non ci sono stati reclami in merito alle modalità condotte dal servizio di Customer Satisfaction. L'Output è stato conseguito con successo, non essendo pervenuto alcun reclamo in merito alle modalità con cui sono state condotte le azioni di Customer Satisfaction così come risulta dal file "Tabella consigli e reclami".

Punto 3 La modifica dell'area pubblica del sito del 48° alla voce progetti è avvenuta grazie alla collaborazione della referente Sito web , con la quale si è cercato di

³ Si allega copia della sezione creata dalla FS n.1 in collaborazione con la referente del presente progetto

trovare soluzioni che potessero rendere visibili le tante esperienze condotte dal 48°. Realizzata una tabella con progettualità, docenti, classi interessate si è richiesto a tutti i responsabili di documentare i percorsi formativi con foto, relazioni, video disegni. “10 link per 10 progetti” era l’intento iniziale, ma altre iniziative hanno trovato spazio e sono state opportunamente rese visibili. Nel corso dell’iniziativa si è resa l’occasione per aggiornare lo spazio “Scuola Infanzia” e si è provveduto a curare la pubblicazione e la raccolta dati. L’indicatore scelto era costituito dal gradimento dei docenti dell’ampliamento effettuato. **L’Output è stato conseguito con successo, essendo il target atteso del 60%, e l’esito del sondaggio ha dato un alto gradimento, pari al 71%.**



Punto 4: Ottimizzazione delle procedure inerenti le comunicazioni interne .

Al fine di migliorare le procedure interne di comunicazione, tutti i responsabili di progetto/referenti di progetto, le funzioni strumentali, i coordinatori che avessero presieduto riunioni, assemblee o incontri di interesse generale sono stati invitati a comunicare le decisioni assunte non solo alla DS, ma alle Coordinatrici d’Interclasse, *tramite mail*, servendosi di una apposita *Mailing list* di Scuola. Sarebbe stata cura dei Coordinatori, nel ruolo delegato di presidenti di Interclasse e Intersezione,

comunicare, a loro volta, ai docenti e/o genitori, le informazioni ricevute alla prima riunione utile.

A tal proposito, viene definito l'indicatore output "N. di *convocazioni* effettuate tramite mails" che per mero errore materiale di trascrizione deve leggersi "N. di *comunicazioni* effettuate tramite mails". Nonostante il tentativo della scrivente di rilevare il dato dal questionario somministrato, l'esito risultava non rispondente alla reale situazione in essere nel Circolo, pertanto, si è provveduto ad una intervista mirata ai Coordinatori d'interclasse, di seguito allegata, dalla quali è emerso che in media le Coordinatrici, da gennaio a giugno, ***avevano ricevuto 37 mails contenenti informazioni*** e comunicazioni di varia natura. Il dato è stato poi confrontato con le ***comunicazioni cartacee*** che gli stessi coordinatori avevano ricevuto dai colleghi e dalla DS nel numero nettamente inferiore di 5, dato rilevato tramite consultazione del "librone delle circolari". **L'Output è stato conseguito con successo, poiché, considerato il target atteso che era stimato nel 50%, l'esito finale è pari all' 88% (valore in blu) delle comunicazioni effettuate tramite mail rispetto quelle cartacee (valore in rosso).**



L'altro indicatore riguardava la possibilità che la richiesta di incontri, comunicata ed approvata dalla DS, dovesse essere inviata anche alla DSGA, o un suo delegato, via

mail, per meglio organizzare il personale amministrativo ed i collaboratori soprattutto per incontri che dovevano tenersi fuori dall'orario di servizio e/o dopo le 17:00. A seguito di specifica intervista al personale amministrativo, è **emerso che nessuna mail avente ad oggetto incontri da tenersi fuori dall'orario di servizio di Segreteria**, fosse pervenuta, pertanto **l'Output si ritiene non conseguito**.

Per aspera ad sidera

Napoli, 25.06.13

Maria Giugliano