



## SCHEMA PER LA STESURA DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

### “Monitorare per migliorare”

**ISTITUTO COMPRENSIVO “PASCOLI-CRISPI”  
( MEIC87300T )**

**MESSINA**

**RESPONSABILE : Dirigente Prof. Gianfranco Rosso**

**GRUPPO DI MIGLIORAMENTO:**

**Catania Giuseppa  
Libro De Francesco Rosina  
De Pasquale Lucia  
Noto Letizia**

## PRIMA SEZIONE

### **SCENARIO DI RIFERIMENTO**

Caratteristiche del contesto, vincoli e opportunità interne ed esterne

L'istituto comprensivo "Pascoli-Crispi" dal 1 settembre 2012 comprende tre ordini di scuola:

Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di primo grado.

L'istituto comprensivo rappresenta un punto centrale della zona nord della città, fornisce i servizi ad una utenza scolastica non limitata al quartiere, ma proveniente, in parte, da altre zone urbane e da villaggi, in quanto molti genitori lavorano presso gli uffici (Intendenza di Finanza, Prefettura, Legione dei Carabinieri, Facoltà di Magistero, Questura) e/o gli esercizi commerciali di cui tale zona è particolarmente fornita.

Grazie alla sua ubicazione, l'Istituto comprensivo può avvalersi di risorse territoriali di grande rilevanza per la realizzazione del proprio progetto educativo che si connette all'idea di un sistema formativo integrato e ha come elemento costitutivo la condivisione di risorse e idee in virtù delle quali poter realizzare strategie comuni di orientamento, continuità e formazione.

L'organico dell'a.s. 2012/2013 è costituito dal D.S., dal DSGA, da

73 docenti

5 assistenti amministrativi

13 collaboratori scolastici

La gestione di tutto il personale avviene nel rispetto delle normative vigenti e delle indicazioni degli organi collegiali e delle organizzazioni sindacali.

La scuola offre ampi spazi esterni, una palestra adiacente all'edificio scolastico, 2 sale informatiche, una mediateca, videoproiettori, fotocopiatrici, scanner, fotocamera digitale, televisori e videoregistratori.

Sono in dotazione della scuola 4 LIM per i docenti per avvicinare un numero sempre maggiore di alunni al mondo delle tecnologie informatiche. Inoltre quasi tutte le aule della scuola primaria sono provviste di postazioni pc carrellabili con connessione wireless attiva, stampante, casse-audio.

Nel 2010 è stato realizzato il sito della scuola.

La scuola si fa carico di gestire al meglio gli aspetti legati alla progettazione e alla pianificazione, tenendo conto dei bisogni degli alunni e delle loro famiglie e secondo le direttive definite dal Ministero per la Pubblica Istruzione ed emanate tramite Direttive e Circolari.

A partire dal marzo 2011 la scuola ha aderito in modo volontario al Premio Qualità e pertanto si è avviato il processo di autovalutazione secondo il percorso metodologico e tecnico individuato dal modello CAF; il progetto è stato proposto dal Dirigente, approvato e realizzato nei suoi step dal Collegio docenti.

Nell'ottica di un miglioramento continuo delle prestazioni, il GAV ha portato all'elaborazione del presente Piano di miglioramento, emerso dall'esigenza di puntare non solo sull'azione di progettazione e di realizzazione di interventi educativi rispondenti ai bisogni degli alunni, ma anche di rendere il monitoraggio un'attività costante e non più saltuaria, al fine di modulare gli stessi interventi per rendere il nostro sistema scolastico nel suo complesso più efficiente e funzionale a garantire l'innalzamento della qualità dei servizi erogati.

Nell'ambito del Progetto, si è provveduto a completare la fase di autovalutazione con l'utilizzo del modello CAF, redigendo l'apposito Rapporto di autovalutazione e alla luce dell'attività di autoanalisi, si è provveduto all'attribuzione dei punteggi relativi ai singoli sottocriteri, per arrivare al punteggio finale.

Dai risultati emersi si è provveduto ad individuare, per ciascun sottocriterio, le aree di miglioramento più significative da un punto di priorità e di fattibilità, **collocandole nella matrice impatto (importanza)/punteggio**.

Le aree delineate sono state aggregate in funzione di 2 fattori critici individuati in:

1. **criticità relativa al sistema di monitoraggio ed elaborazione statistica dei dati relativi ai rapporti con i clienti (alunni/genitori)**
2. **monitoraggio ed elaborazione statistica dei dati relativi al personale.**

Si riporta di seguito una tabella contenente le aree di miglioramento selezionate a seguito dell'attività di autovalutazione e attribuzione dei punteggi, aggregate in 2 macro-aree di criticità connesse ai 2 fattori critici suindicati.

<b>Area di miglioramento 1 – criticità relativa al sistema di monitoraggio ed elaborazione statistica dei dati relativa ai rapporti con l'utenza (alunni/genitori)</b>	<b>Criterio di riferimento</b>
<b>Fattore critico: Soddisfazione dell'utenza (alunni/genitori)</b>	
Non si è effettuata un'analisi sistematica dei punti di forza e di debolezza interni	1
Non vi è un'attività sistematica di ascolto e <i>customer satisfaction</i> dei portatori di interesse, attraverso strumenti standardizzati, al fine di monitorare e utilizzare i risultati per la pianificazione o miglioramento dei processi stessi	6
Parziale attività di rilevazione della percezione che i portatori di interesse hanno dell'organizzazione	8
Parziale standardizzazione della <i>customer satisfaction</i> finalizzata a rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alle tecnologie informatiche utilizzate dal Settore per l'erogazione di alcuni servizi (sito della scuola, intranet, etc)	9
<b>Area di miglioramento 2 – criticità relativa al sistema di monitoraggio ed elaborazione statistica dei dati relativi al personale</b>	<b>Criterio di riferimento</b>
<b>Fattore critico: Soddisfazione del personale</b>	
Non vi è un'applicazione sistematica e periodica con l'utilizzo di strumenti codificati per la rilevazione della qualità (CAF)	2
Parziale progettazione di un percorso di rilevazione strutturata e sistematica della soddisfazione complessiva del personale	7
Non esiste una rilevazione sistematica del gradimento del personale in riferimento alle attività formative per un miglioramento delle stesse al fine del loro utilizzo in sede di miglioramento del processo	9

Individuate le 2 macro-aree di miglioramento, è stata definita la seguente iniziativa di miglioramento ed è stata valutata la priorità in funzione dell'impatto sull'organizzazione, della capacità di attuazione e dei tempi di realizzazione.

## SECONDA SEZIONE

### PROGETTO DI MIGLIORAMENTO

<b>Titolo del progetto: MONITORARE PER MIGLIORARE</b>
---

<b>Responsabile del progetto:</b>	Libro De Francesco Rosina	<b>Data prevista di attuazione definitiva:</b>	30/06/2013
-----------------------------------	------------------------------	--	------------

<b>Livello di priorità:</b>	1(ALTO)		
-----------------------------	---------	--	--

**Altre risorse umane impegnate:** INSS. Catania Giuseppa, De Pasquale Lucia, Noto Letizia

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

Il presente progetto intende agire sulla sporadica e poco strutturata azione di ascolto dei genitori in ordine alla qualità dei servizi/prodotti che l'istituto eroga. Si ritiene necessario perfezionare e rendere costante un'attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti che risale a due anni fa. La raccolta occasionale delle informazioni provenienti da colloqui, ricevimenti, incontri singoli o di gruppo tra dirigenza/docenti e genitori non incide in modo rilevante sui processi e sulle politiche della scuola.

In questa situazione e con questi presupposti **l'attività di rilevazione** della customer satisfaction (e di analisi e diffusione delle relative risultanze) dovrà divenire un vero e proprio processo del Servizio, un **intervento sistematico e duraturo** per superare l'estemporaneità e adeguarsi alle richieste che la società richiede alla scuola.

In tal modo si concretizzeranno azioni di socializzazione con tutto il personale del processo di rilevazione della customer satisfaction, nell'ottica della qualità e dell'orientamento al cliente.

Conseguentemente il Progetto sarà articolato nella seguente fase/linea di attività:

1. Strutturazione e standardizzazione dell'attività di rilevazione della customer satisfaction

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

Insegnante responsabile dell'iniziativa: Libro De Francesco Rosina

Il progetto ha come destinatari le famiglie, gli alunni e tutto il personale della scuola.

Il Progetto si articola nelle seguenti 4 sotto-linee di attività/fasi

##### **Attività 1:**

a) Individuazione del responsabile incaricato di progettare, implementare, presidiare e gestire l'attività di customer satisfaction nonché di rilevazione e di analisi delle relative risultanze sui servizi erogati dall'Istituzione scolastica.

b) Definizione delle funzioni, responsabilità, ruoli e competenze, nonché modalità operative di azione e interazione della struttura individuata.

c) A tal fine, nell'ambito della pianificazione delle attività del Servizio per il 2012/2013, entro il 30/11/2012 andrà definito il responsabile incaricato di gestire l'attività di

rilevazione della customer satisfaction e di analisi delle relative risultanze sui servizi/processi gestiti dal Settore.

I beneficiari del servizio sono sempre le famiglie, i loro figli e il personale della scuola

### **Attività 2:**

Progettazione di un'indagine di customer satisfaction e dell'analisi e diffusione delle relative risultanze, a cura del responsabile sopra menzionato.

Andranno individuati quali gli strumenti di rilevazione :

- un questionario a scadenza quadrimestrale (gen-mag) all'utenza e al personale
- le modalità di veicolazione dei questionari in uscita e in entrata (compilazione di questionario cartaceo ma per il prossimo anno si potrebbe pensare ad una trasmissione on line, trasmissione via e-mail, contatti sul sito

Sarà necessario progettare un supporto informatico di raccolta ed elaborazione statistica dei dati.

Si prevede di progettare l'indagine dal **15/12/2012** al **20/12/2012** secondo la seguente possibile scansione temporale:

- Tra il **07/01/2013** e il **15/01/2013** verrà effettuata la distribuzione e la raccolta dei **questionari iniziali**
- dall' **01/02/2013** al **28/02/2013** l'elaborazione dei dati che dovranno essere resi noti mediante grafici e accompagnati da relazione
- dal **09/03/2013** al **16/03/2013** **pubblicati sul sito**
- progettazione **indagine finale** dal **02/05/2013** al **10/05/2013** alla luce delle prime risultanze
- dal **15/05/2013** al **20/05/2013** andranno distribuiti e raccolti i **questionari finali**
- dal **21/05/2013** al **20/06/2013** verranno **elaborati** i dati, registrati attraverso grafici, accompagnati da **relazione da allegare al POF**
- dal **24/06/2013** al **30/06/2013** **saranno comunicati** al personale e all'utenza e pubblicati sul sito web

### **Attività 3:**

**Implementazione** dell'indagine di customer satisfaction di cui all'attività precedente, con analisi e diffusione delle relative risultanze.

A partire dalla prima decade di gennaio 2013 andrà avviata l'indagine, con invio agli utenti e al personale di un questionario con apposita spiegazione dell'iniziativa, con indicazione delle modalità operative di compilazione e restituzione degli strumenti individuati e del termine entro il quale restituire le informazioni. Entro il **28/02/2013** dovranno essere presentati i risultati con elaborazioni di grafici con tutti i dati relativi alle risposte fornite dai clienti e dal personale e redatto apposito Report di sintesi delle risultanze emerse dall'indagine. Entro il **16/03/2013** dovranno inoltre essere disponibili sui canali di comunicazione individuati (sito internet) i risultati dell'indagine per il monitoraggio iniziale.

**Per il monitoraggio finale** entro il **30/06/2013** dovranno essere altresì disponibili, sui medesimi canali di comunicazione, i risultati dell'indagine finale.

Una volta attuato e diffuso, il progetto consentirà di avere con riferimento ai servizi erogati dalla scuola:

- a) un'attività strutturata e standardizzata, di rilevazione della soddisfazione dei genitori e del personale rispetto ai servizi erogati, al processo di erogazione ed alla performance organizzativa della struttura scolastica
- b) Parte dell'attività sarà altresì, con l'ausilio di un'elaborazione statistica dei dati, finalizzata all'analisi comparata degli stessi, alla rilevazione di trend di soddisfazione, all'individuazione di relativi target di miglioramento e all'utilizzo delle risultanze emerse dalle indagini di customer satisfaction nell'attività di programmazione delle attività successive.
- c) La diffusione, all'interno del Servizio, della cultura della qualità e dell'orientamento alla soddisfazione dell'utenza e del personale attraverso la strutturazione e standardizzazione dell'attività (processo) di rilevazione della customer satisfaction e di analisi e diffusione delle relative risultanze sugli ambiti di attività di competenza del piano di miglioramento.

#### **Attività 4**

Entro il **30/06/2013** dovrà essere redatto apposito Report di sintesi delle risultanze emerse dall'indagine, da consegnate al DS e alla Funzione strumentale per il POF. Aggiornare il POF, anche nel rispetto delle risultanze dei questionari, tra settembre e novembre 2013.

FASE	PROGETTAZIONE INDAGINE	DISTRIBUZIONE/ RACCOLTA QUESTIONARIO	ELABORAZIONE DATI	STESURA REPORT COMUNICAZIONE
INDAGINE INIZIALE	dal 15/12/2012 al 20/12/2012	dal 07/01/2013 al 15/01/2013	dal 01/02/2013 al 28/02/2013	dal 09/03/2013 al 16/03/2013
INDAGINE FINALE	dal 02/05/2013 al 10/05/2013	dal 15/05/2013 al 20/05/2013	dal 21/05/2013 al 20/06/2013	dal 24/06/2013 al 30/06/2013

## Fase di CHECK – MONITORAGGIO E RISULTATI

La fase del monitoraggio prevederà il controllo dell'andamento delle singole azioni ed eventuale revisione in corso d'opera, se si riterrà necessario.

Il sistema di monitoraggio prevederà:

- una raccolta sistematica e periodica (mensile) dei dati relativi alle singole attività in cui il progetto è articolato;
- incontri periodici (almeno 1 al mese) del responsabile di miglioramento con il gruppo di coordinamento finalizzati all'aggiornamento sullo stato di avanzamento del progetto (sulla base dei dati raccolti) anche all'interno della Commissione Qualità e sulla definizione puntuale degli step successivi, tenuto conto della calendarizzazione prevista. In tali incontri verranno messe in evidenza le eventuali criticità emerse in ordine all'attuazione delle singole azioni e verranno elaborate le possibili soluzioni, ed eventuali modifiche

In ordine alla misurazione degli output e, quindi, del grado di raggiungimento degli obiettivi, andranno monitorati e valutati i seguenti indicatori di conseguimento:

- **Attività 1:** Individuazione del responsabile operativo ad hoc, incaricato di progettare, implementare, presidiare e gestire l'attività di customer satisfaction, di rilevazione e di analisi delle relative risultanze sui servizi erogati dall'Istituto. Entro il **30/11/2012** andrà definito il responsabile incaricato di gestire l'attività di rilevazione della customer satisfaction e di analisi delle risultanze sui servizi/processi.

- **Attività 2:** Progettazione, per gli oggetti su individuati, di un'indagine di customer satisfaction e dell'analisi e diffusione delle relative risultanze, a cura del responsabile sopra individuato: entro il 20/12/2012 andrà progettata l'indagine, con individuazione degli strumenti, delle modalità di veicolazione degli strumenti di rilevazione; entro tale termine andrà progettato il supporto informatico di raccolta ed elaborazione dei dati emersi ed andranno individuati i canali di diffusione degli esiti dell'indagine. A partire dal 07/01/2013 andrà avviata l'indagine, con invio agli utenti di apposito modulo dell'iniziativa, con indicazione delle modalità operative di compilazione e del termine entro il quale restituire il questionario (tra il 7 e il 15 gennaio 2013) per il questionario **iniziale** e tra il 15 e il 20 maggio 2013 per questionario **finale**). Entro il 28/02/2013 dovranno essere elaborati i dati **iniziali** ed entro 20/06/2013 le elaborazioni statistiche dei questionari **finali**

- **Attività 3:** A partire dal 07/01/2013 sino al 28/02/2013 andrà avviata e completata in tutte le sue fasi l'indagine per i questionari iniziali. Tra il 15/05/2013 e il 20/06/2013 andrà avviata e completata in tutte le sue fasi l'indagine per i questionari finali.

- **Attività 4:** entro il 30/06/2013 dovrà essere redatto apposito Report di sintesi delle risultanze emerse dall'indagine, da consegnate al DS e alla Funzione strumentale per il POF, perché si attuino scelte didattiche e organizzative per il successivo anno scolastico.

### Fase di ACT – RIESAME E MIGLIORAMENTO

Saranno previsti incontri periodici (almeno 1 al mese) del responsabile di miglioramento e del gruppo di coordinamento finalizzati, oltre che all'aggiornamento sullo stato di avanzamento delle singole attività del progetto. Negli incontri, pertanto, avranno forte peso la discussione sulle criticità emerse in corso di attuazione del progetto e l'elaborazione di soluzioni in grado di agire sulle stesse e di consentire il raggiungimento dell'obiettivo finale.

Saranno previsti 2 incontri tra il responsabile dell'attuazione del progetto, il Gruppo di Coordinamento e il Dirigente scolastico finalizzati all'aggiornamento sullo stato di avanzamento del progetto e, quindi, sul rispetto delle scadenze previste, a fronte di eventuali criticità emerse in corso d'opera e all'individuazione delle necessarie azioni correttive.

## TERZA SEZIONE

### MANAGEMENT DEI PROGETTI

#### “Monitorare per migliorare”

Situazione corrente al 10/12/2012	● (Verde)	● (Giallo)	● (Rosso)
	In linea	In ritardo	In grave ritardo

Attività	Responsabile	Data prevista di avvio conclusione	Tempificazione attività												Situazione			
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D				
Individuazione del responsabile incaricato per rilevazione customer satisfaction		Tra il 20/11 e il 30/11/2012																
Definizione strumenti standard di rilevazione e supporto informatico per la tabulazione e l'analisi di dati sulla soddisfazione dell'utenza e personale	Responsabile della customer satisfaction	Tra il 15/12 e il 20/12/2013																
Standardizzazione dell'attività di rilevazione, implementazione indagini di rilevazione della soddisfazione risultati dei questionari iniziali	Responsabile della customer satisfaction	Tra il 07/01 e il 15/01/2013																



Analisi e diffusione dei dati in fase iniziale ed elaborazione dei relativi dati e stesura di apposita reportistica di sintesi	Responsabile della customer satisfaction	<b>Tra il 01/02 e il 16/03/2013</b>															
Progettazione ed implementazione di un'attività di rilevazione della soddisfazione del personale tramite questionari finali	Responsabile della customer satisfaction	<b>Tra il 02/05 e il 15/05/2013</b>															
Analisi e diffusione dei dati in fase finale e elaborazione dei relativi dati	Responsabile della customer satisfaction	<b>Tra il 21/05 e il 30/06/2013</b>															
Stesura di apposita reportistica di sintesi dei questionari finali	Responsabile della customer satisfaction	<b>Entro il 30/06/2013</b>															
Aggiornamento del POF nel rispetto dei risultati dei questionari	Responsabile della customer satisfaction	<b>Tra settembre e novembre 2013</b>															

## TERZA SEZIONE

### Milestones di progetto (obiettivi intermedi)

Progetto	Attività	Indicatori (descrizione e unità di misura)	Target	Risultati Ottenuti* <small>*da compilare a fine delle attività</small>
<p>La qualità dei servizi erogati e la customer satisfaction</p> <p style="text-align: center;"><i>Risultati attesi</i></p> <p>1. Attività strutturata e standardizzata, con struttura connessa, di rilevazione della soddisfazione delle famiglie rispetto ai servizi erogati, al processo di erogazione ed alla performance organizzativa. Parte dell'attività sarà svolta con l'ausilio di un apposito supporto, l'elaborazione statistica dei dati, finalizzata all'analisi comparata degli stessi, alla rilevazione di trend di soddisfazione, all'individuazione di relativi target di miglioramento e all'utilizzo delle risultanze emerse alle indagini di customer satisfaction nell'attività di programmazione delle attività successive</p>	<p>1. Individuazione di un responsabile incaricato di progettare, implementare, presidiare e gestire l'attività di customer satisfaction nonché di rilevazione e di analisi delle relative risultanze sui beni e servizi erogati dalla scuola.</p>	<p>1. Individuazione del responsabile operativo negli atti formali di pianificazione per il 2012;</p> <p>1. Rispetto tempistica per individuazione del responsabile</p> <p>1. Realizzazione indagini di customer sui servizi resi dalla scuola (fase iniziale);</p> <p style="text-align: center;"><b>SCHEDE FAMIGLIE</b></p> <p>a) % di ritorno schede soddisfazione famiglie</p> <p>b) % famiglie soddisfatte della accessibilità dei servizi</p> <p>c) % famiglie soddisfatte empatia e professionalità</p> <p>d) % famiglie soddisfatte comunicazione multimediale</p> <p>e) % famiglie soddisfatte della gestione degli spazi e delle attrezzature</p> <p>f) % famiglie soddisfatte comunicazioni scuola-famiglia</p> <p>g) % famiglie soddisfatte della attuazione delle pari opportunità</p> <p>h) % famiglie soddisfatte del coinvolgimento nelle decisioni</p> <p style="text-align: center;"><b>SCHEDE PERSONALE</b></p> <p>a) % di ritorno schede soddisfazione personale</p> <p>b) % personale soddisfatto della comunicazione interna</p> <p>c) % personale soddisfatto delle relazioni interpersonali con il D.S.</p> <p>d) % personale soddisfatto della qualità dei servizi amministrativi</p> <p>e) % personale soddisfatto formazione e occasione di crescita professionale</p> <p>f) % personale soddisfatto della trasparenza decisionale</p>	<p>SI/no</p> <p>Entro il 30/11/2012</p> <p>Schede rilevazione customer satisfaction dicembre 2012</p> <p>a)&gt;80%</p> <p>b)&gt;80%</p> <p>c)&gt;80%</p> <p>d)&gt;85%</p> <p>e)&gt;80%</p> <p>f)&gt;80%</p> <p>g)&gt; 75%</p> <p>h)&gt; 75%</p> <p>a) &gt; 85%</p> <p>b)&gt; 85%</p> <p>c)&gt; 85%</p> <p>d)&gt; 85%</p> <p>e)&gt;75%</p> <p>f)&gt; 75%</p>	

	<p>2. A tal fine, nell'ambito della pianificazione delle attività del Servizio per il 2012/2013, entro il 30/11/2012 andrà definito il responsabile incaricato di gestire l'attività di rilevazione della customer satisfaction e di analisi delle relative risultanze sui servizi/processi gestiti dal Settore. Nel mese di dicembre andrà effettuata le modalità di rilevazione della customer satisfaction</p> <p>3. Progettazione, di un'indagine di customer satisfaction e dell'analisi e diffusione delle relative risultanze, a cura del responsabile sopra individuato. In tal senso, andranno individuati gli strumenti di rilevazione e progettati i contenuti (quesiti da sottoporre). Andranno individuate le modalità di veicolazione dell'indagine in uscita e in entrata (per quest'anno ancora cartaceo). Andrà progettato un supporto informatico di raccolta ed elaborazione statistica dei dati, eventualmente collegato al sistema di compilazione. Infine, andranno individuati i canali attraverso i quali rendere disponibili ed accessibili ai clienti (ed a chiunque intenda accedervi) i risultati dell'indagine; a tal fine può essere utilizzato il sito internet della scuola, andrà anche progettata l'indagine, con individuazione degli strumenti di rilevazione, della platea, delle modalità di veicolazione. Entro tale termine andrà progettata l'elaborazione dei dati e dovranno essere individuati i canali di diffusione degli esiti dell'indagine in fase iniziale.</p> <p>4. Implementazione dell'indagine di customer satisfaction di cui all'attività precedente, con analisi e diffusione delle relative risultanze. A partire da gennaio 2013 andrà avviata l'indagine, con indicazione delle modalità operative di compilazione. Entro il 28/02/2013 dovranno essere elaborati tutti i dati relativi alle risposte fornite dalle famiglie e dal personale</p>	<p>2. Raccolta e analisi risultanze e stesura Report di sintesi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione risultati indagini sui supporti previsti;</li> <li>• Rispetto tempistica per la pubblicazione.</li> </ul> <p>3. Individuazione degli strumenti di rilevazione e del supporto informatico di raccolta ed elaborazione dei dati;</p> <p>Rispetto tempistica per individuazione strumenti;</p> <p>Realizzazione indagini con il personale e famiglie ( in fase iniziale);</p> <p>Raccolta e analisi risultanze e stesura report di sintesi;</p> <p>Analisi risultanze con stesura di apposito report;</p> <p>Rispetto tempistica per stesura Report;</p> <p>Pubblicazione dati sui supporti individuati;</p> <p>Caricamento dati acquisiti ed elaborazioni statistiche</p> <p>Rispetto tempistica per stesura report.</p> <p>Rispetto relativa tempistica per pubblicazione dati.</p> <p>xx</p> <p>Rispetto tempistica per individuazione strumenti;</p> <p>Realizzazione indagini con il personale e famiglie ( in fase iniziale);</p>	<p>Si/no</p> <p>Gennaio 2013</p> <p>SI/no</p> <p>SI/no</p> <p>Schede rilevazione customer satisfaction</p> <p>SI/no</p> <p>Indagini su interventi formativi</p> <p>SI/no</p> <p>SI/no</p> <p>- Stesura di Report di sintesi - Entro il 16/03/2013</p> <p>SI/no</p> <p>xx</p> <p>SI/no</p> <p>Maggio 2013</p> <p>Diffusione questionari con indicazione dell'iniziativa di customer satisfaction Giugno 2013</p> <p>SI/no</p> <p>Mag-giu 2013</p> <p>Stesura di 2 Report di sintesi</p> <p>SI/no</p>	
--	---	--	---	--

<p>2. La diffusione, all'interno della scuola della cultura della qualità attraverso la strutturazione e standardizzazione dell'attività (processo) di rilevazione della customer satisfaction e di analisi e diffusione delle relative risultanze</p>	<p>5. entro il 10/05/2013 andrà progettata l'indagine in fase finale, con individuazione degli strumenti di rilevazione, della platea, delle modalità di veicolazione. Entro tale termine andrà progettata l'elaborazione dei dati e dovranno essere individuati i canali di diffusione degli esiti dell'indagine in fase finale. Per la comunicazione all'interno e all'esterno della scuola potrà essere utilizzato il sito internet della scuola</p> <p>Aggiornamento del POF 2013/2014 nel rispetto dei risultati dei questionari</p>	<p>Raccolta e analisi risultanze e stesura report di sintesi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto tempistica per stesura Report;</li> <li>• Pubblicazione dati sui supporti individuati;</li> <li>• Caricamento dati acquisiti ed elaborazioni statistiche</li> </ul> <p>Aggiornamento POF</p>	<p>SI/no</p> <p>Pubblicazione on line</p>	
--	---	---	---	--

## QUARTA SEZIONE

### **Indicare le modalità adottate per il presidio del Piano e la gestione delle fasi di attuazione**

Per l'attuazione del Piano di miglioramento è previsto uno stanziamento di risorse finanziarie. Tale stima è stata effettuata tenendo conto dell'articolazione organizzativa che si è inteso dare al Piano, del n°4 di dipendenti coinvolti nella sua attuazione, del ruolo da essi rivestito all'interno dei Gruppi di miglioramento (responsabile iniziativa) e dell'arco temporale individuato per l'attuazione del Progetti (novembre 2012– luglio 2013), equivalente ad 8 mesi di attività. In particolare, come si evince dalla tabella che segue, per il Gruppo di Coordinamento è stato stimato un impegno di spesa forfettario

Mesi di attività	8
------------------	---

<b>Ruolo</b>	<b>Ore totali</b>	
Componenti Gruppo coordinamento	120	

### **Budget complessivo**

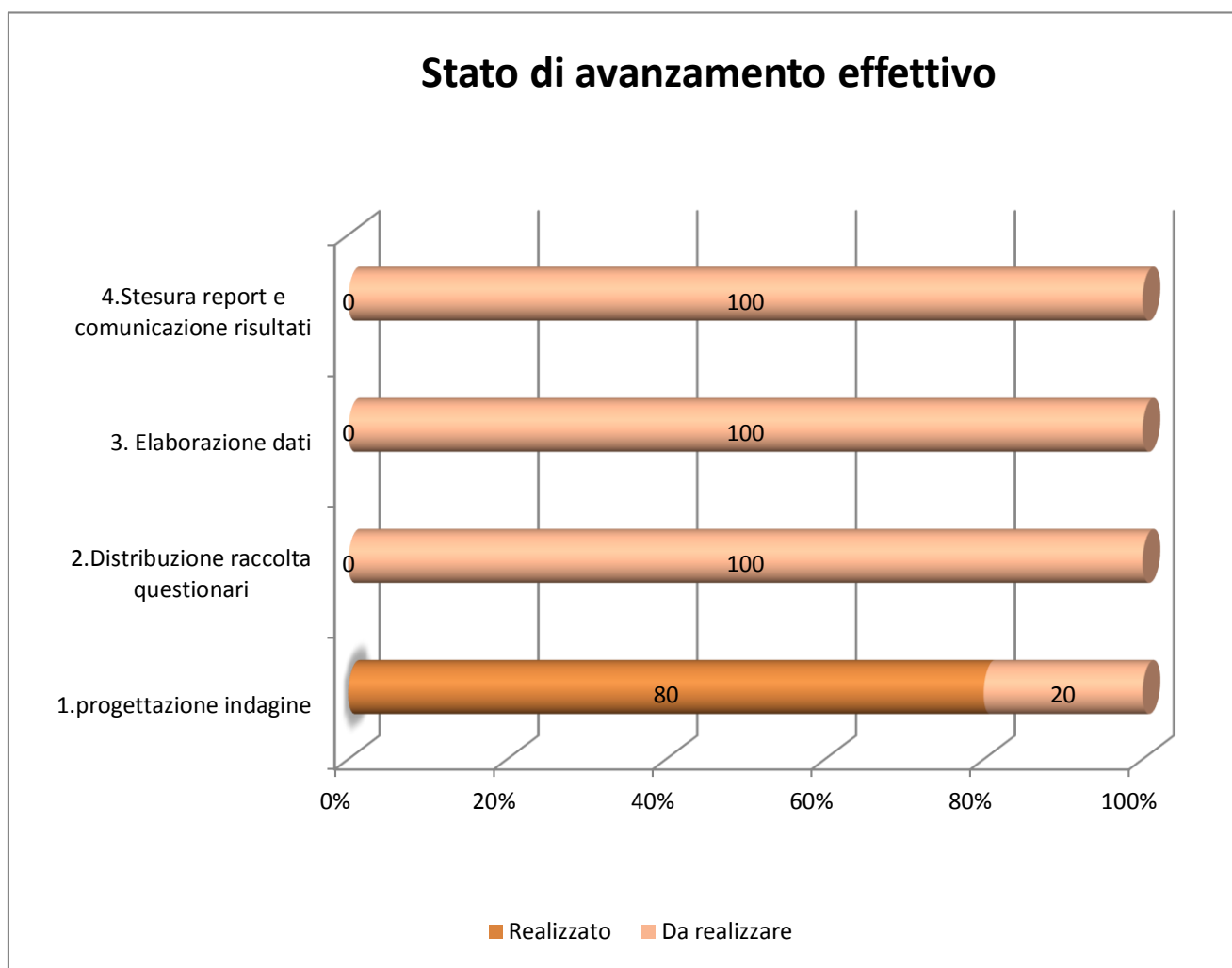
	<b>Costo unitario</b>	<b>Quantità (giornate, pezzi, ore,ecc.)</b>	<b>COSTO Totale</b>
Progetto			
Personale 4	525 euro	120 ore (30 x 4)	2100 euro
Servizi di consulenza	//	//	//
Acquisto di beni	//	//	//
Spese dirette	//	//	//

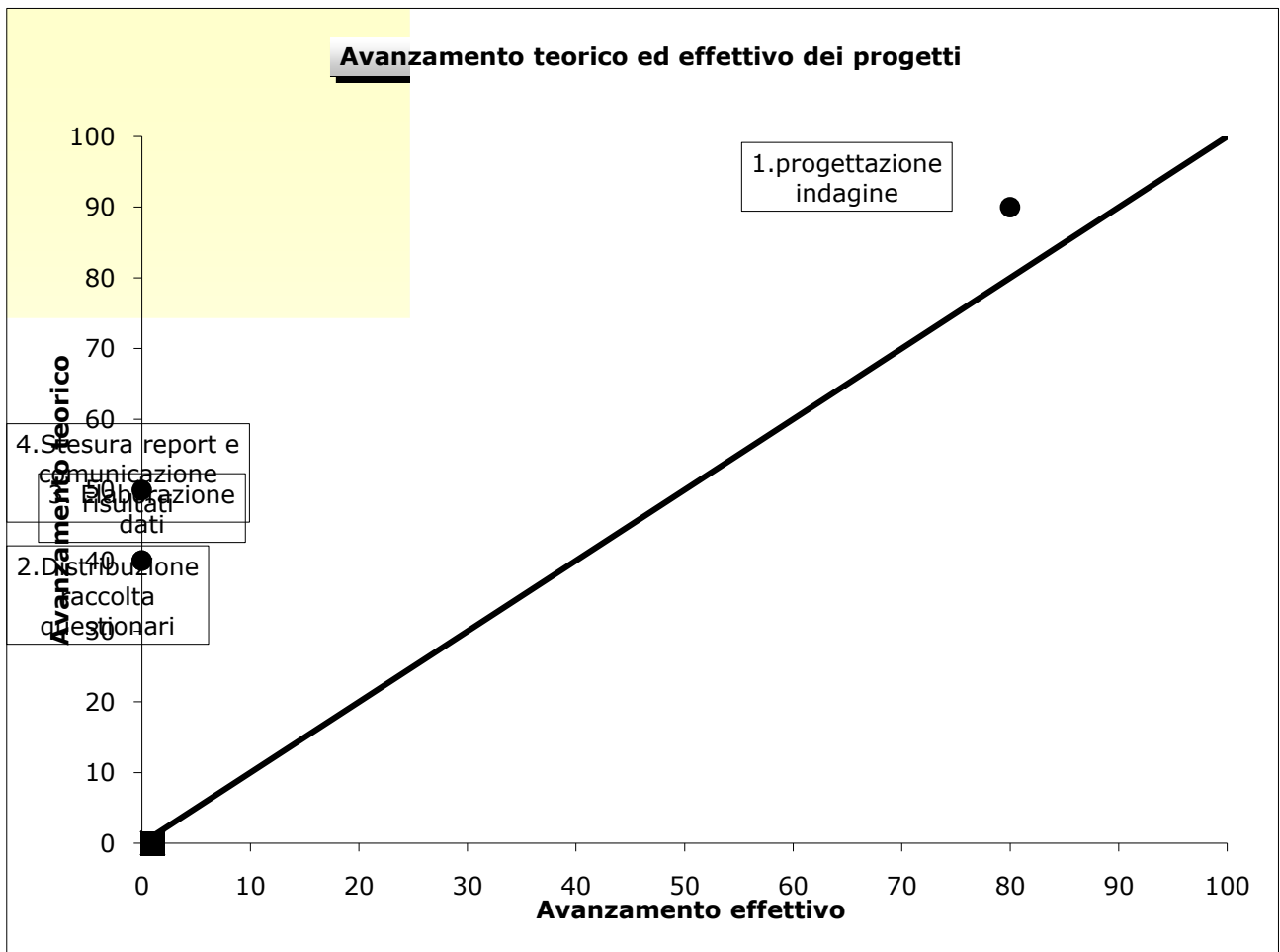
## QUINTA SEZIONE

### Diagramma di Gantt relativo alla tempistica del piano

#### Diagramma al 14/12/2012

Avvio alla progettazione dei questionari  
Distribuzione, raccolta questionari  
Elaborazione dati  
Stesura report e comunicazione risultati





Me, li 14/12/2012

**IL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO**

