



ISTITUTO COMPRENSIVO DI CASTEL SAN PIETRO TERME

SCUOLA DELL'INFANZIA ED ELEMENTARE STATALI DI OSTERIA GRANDE
SCUOLA MEDIA STATALE "FRATELLI PIZZIGOTTI"

VIA XVII APRILE 1 40024 CASTEL SAN PIETRO TERME (BO)

TEL.051-941127 FAX 051-943601

SE CRESCE LA SCUOLA CRESCE LA CITTA'...

Raccolta, analisi e confronto di dati sulle aspettative future e le realizzazioni esistenti del servizio scolastico dell'Istituto Comprensivo di Castel San Pietro Terme (BO)

Potete giudicare quanto intelligente e' un uomo dalle sue risposte.

Potete giudicare quanto e' saggio dalle sue domande.

(Nagib Mahfuz)

Se chiuderete la porta ad ogni errore anche la verità resterà fuori.

(proverbio cinese)

Premessa

- Questo documento contiene un progetto d'indagine relativo alla definizione delle aspettative e delle valutazioni inerenti la qualità percepita da parte dei vari utenti della Scuola che avrà respiro triennale a partire dall'anno scolastico 2003-04
- Il progetto, che si avvale della consulenza dei tecnici di CANTIERI del dipartimento della Funzione Pubblica, sarà seguito dalla specifica unità organizzativa preposta all'autoanalisi di istituto ed alla valutazione interna: il gruppo, con funzioni di coordinamento, si avvarrà dell'apporto di ulteriori specifici gruppi come meglio specificato in seguito.
- In una delle tre scuole dell'istituzione sono stati effettuati, nei tre anni precedenti, continui monitoraggi e ricerche di customer satisfaction e si è partecipato al progetto Common Assessment Framework (CAF).

1. Finalità ed obiettivi del progetto

1.1. Le finalità

Attraverso tutte le iniziative previste dal presente progetto ci si propone di attivare un processo di raccolta, analisi, confronto di dati al fine di un miglioramento continuo del servizio scolastico offerto. In particolare si intende contribuire alla diffusione del lavoro scolastico e ad uno stimolo su di esso da parte dei vari "utenti" del servizio. Altra finalità consiste nel rafforzare l'identità collettiva dell'istituto che sta nascendo e che unirà la Scuola Media a quella Elementare e dell'Infanzia: il respiro della qualità attesa e percepita acquisisce quindi un valore strategico anche per l'evoluzione dell'intero territorio su cui insiste l'utenza della Scuola.

Per utenza della Scuola si intende, nel presente documento, sia quella diretta che quella indiretta, e segnatamente:

- Alunni
- Genitori

- Docenti e non docenti
- Scuole secondarie superiori
- Enti Locali con competenze nel campo della formazione

1.2. **Gli obiettivi**

PRIMO ANNO: L'AVVIO

FASE UNO (settembre ottobre 2003)

Testare lo strumento di rilevazione delle aspettative (allegato) e modificarlo sulla base delle osservazioni emerse.

Definire le aspettative fissate, attraverso la somministrazione del questionario, in termini di performance da parte dei vari utenti (alunni, genitori, insegnanti, EELL, Scuole Superiori) in merito ai temi seguenti:

- Aspettative generali sul servizio scolastico
- condizioni strutturali (ambienti)
- esiti degli apprendimenti
- attività di supporto, sostegno e funzionali alla didattica
- Piano dell'Offerta Formativa

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. produzione di uno strumento di rilevazione modificato alla luce del pre-test
2. restituzione di almeno il 60 % dei questionari
3. produzione di un report sugli esiti della rilevazione con l'indicazione dei punti emergenti con le seguenti indicazioni :

aspetto considerato	Indice di importanza x gli alunni	Indice di importanza x i genitori	Indice di importanza X gli insegnanti	Indice di importanza X EELL	Indice di importanza X altre scuole	Risposte progettuali espresse in obiettivi verificabili
.....

FASE DUE (novembre-dicembre 2003)

Analizzare gli esiti della prima rilevazione ed effettuare una presentazione pubblica degli esiti stessi soprattutto in rapporto agli elementi critici. Utilizzare poi il confronto delle varie componenti definendo pubblicamente gli impegni che la scuola può assumersi in una sorta di patto di crescita per la Scuola e la Città.

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. Effettuazione di una pubblica conferenza di presentazione dei dati
2. definizione di un "patto per la scuola" con gli obiettivi individuati

FASE TRE (febbraio 2004)

Definire, in fase di focus group con gruppi di rappresentanti dell'utenza, gli aspetti significativi rispetto ai quali compiere un'indagine ed una valutazione.

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. Partecipazione di rappresentanze di TUTTE le componenti dell'utenza al focus group
2. Indicazione precisa degli elementi da rilevare e degli strumenti da utilizzare

FASE QUATTRO (APRILE 2004)

Costruire e testare uno strumento di rilevazione della soddisfazione dell'utenza rispetto alle realizzazioni attuate con il "patto per la scuola" e modificarlo sulla base delle osservazioni emerse.

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. Produzione dello strumento di rilevazione

FASE CINQUE (MAGGIO 2004)

Raccogliere dati di customer satisfaction e quindi verificare gli esiti del patto per la scuola E
PRESENTARLI AI VARI UTENTI

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. Distribuzione e raccolta di questionari (almeno il 60 %)
2. Redazione di un report specifico
3. Presentazione in conferenza e alla stampa (almeno 2 pubblicazioni) dei risultati
4. Pubblicazione dei risultati sul sito internet della scuola e sul giornalino della scuola

FASE SEI (GIUGNO-LUGLIO 2004)

Elaborazione del Piano per l'offerta formativa sulla base degli esiti e fissazione dei nuovi obiettivi
Prima valutazione di efficacia ed eventuale ritaratura degli strumenti di rilevazione.

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. Produzione del nuovo piano per l'offerta formativa
2. Produzione dei nuovi strumenti di analisi e rilevazione

SECONDO ANNO: LA SPERIMENTAZIONE

FASE UNO (settembre - ottobre 2004)

Presentazione del nuovo POF e prima raccolta di impressioni

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. Consegna a tutti gli utenti del POF o di una sua significativa sintesi
2. Interviste non strutturate a:
 - Rappresentanti di classe di genitori ed alunni
 - Staff di dirigenza (docenti)
 - Ass. Pubblica Istruzione del Comune
 - 2 insegnanti delle 2 scuole dove sono iscritti il maggior numero di alunni

FASE DUE (settembre 2004-giugno 2005)

Monitoraggio rispetto all'attuazione del POF (costruzione ed implementazione di strumenti di monitoraggio)

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. Costruzione, sperimentazione e stesura definitiva, di almeno 3 strumenti di monitoraggio delle azioni in corso. Tali strumenti dovranno avere le caratteristiche seguenti:
 - Leggibilità
 - Facilità di uso e compilazione
 - Significatività rispetto alla misurazione di aspetti rilevanti

FASE TRE (giugno luglio 2005)

Indagini finali , riprogrammazione E DEFINIZIONE DEL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. Distribuzione e raccolta di questionari (almeno il 60 %, in percentuale comunque maggiore rispetto all'anno precedente)
2. Redazione di un report specifico
3. Presentazione in conferenza e alla stampa (almeno 2 pubblicazioni) dei risultati
4. Pubblicazione dei risultati sul sito internet della scuola e sul giornalino della scuola
Definizione e pubblicazione di un processo codificato di miglioramento continuo

TERZO ANNO IL CONSOLIDAMENTO

APPLICAZIONE DEL PROCESSO INDIVIDUATO E SUA VERIFICA DI EFFICACIA ANCHE ATTRAVERSO IL CONFRONTO CON ALTRE SCUOLE

INDICATORI DI RIUSCITA:

1. Confronto diretto di esiti precisi con almeno:
 - un istituto della stessa provincia (Istituto Comprensivo di Ozzano Emilia, Bologna)
 - un istituto di un'altra regione (Istituto Comprensivo di Soci, Arezzo)
 - due istituti europei da individuare tra i partners Comenius

1.3. L'output

Sono previsti i seguenti prodotti finali dell'indagine: un report dettagliato per ogni fase di progetto, più conferenze di presentazione dei risultati dell'indagine, focus group con altre Scuole ed Enti Locali, monitoraggio e pubblicazione dei dati, preciso processo codificato di miglioramento continuo.

2. Il metodo

2.1. Aspetti generali

L'indagine sarà svolta con le seguenti modalità:

- Estensione a tutte le Scuole dell'istituzione dei materiali già sperimentati presso la scuola media;
- Questionari per tutta l'utenza di alunni, genitori, insegnanti;
- Indagini mirate circa gli esiti di apprendimento degli alunni licenziati e frequentanti le scuole superiori;
- Focus group con gli amministratori locali;
- Interviste mirate non strutturate per chiarire meglio alcuni aspetti delle valutazioni quantitative.

2.2. I soggetti della rilevazione

Saranno soggetti della rilevazione TUTTI gli alunni, genitori, insegnanti.

Ci si rivolgerà poi, con strumentazioni differenziate alle altre Scuole e agli Enti Locali; per questi soggetti saranno privilegiati, come strumento di indagine, il focus group e le interviste non strutturate.

2.3. Gli strumenti della rilevazione

L'indagine sarà condotta mediante questionari, interviste, focus group.

In fase iniziale si farà massimo uso di questionari per il maggior numero possibile di utenti per poter definire meglio i punti di attenzione; quando questi saranno consolidati si potrà passare ad altri strumenti o a un universo più ristretto.

3. Gli aspetti organizzativi

3.1. Le attività e i tempi

Matrice risorse/attività - tempi

Fasi	Gruppo interno di autoanalisi- valutazione	Consiglio di Istituto – Collegio dei Docenti	Segreteria e collaboratori	Termine temporale
Predisposizione degli strumenti per rilevare ed elaborare i dati	Esecuzione			Luglio 2003
Test degli strumenti di rilevazione	Coordinamento		esecuzione	Settembre 2003
Somministrazione dello strumento, analisi dei risultati, report	Coordinamento ed esecuzione	informazione	esecuzione	Novembre 2003
Conferenza di diffusione dei dati	coordinamento	partecipazione	Aspetti organizzativi	Dicembre 2003
Definizione del patto per la scuola	coordinamento	approvazione	Aspetti organizzativi	Dicembre 2003
Coinvolgimento dei soggetti da intervistare per i focus group ed effettuazione del focus group	coordinamento		Aspetti organizzativi	Febbraio 2004
Produzione dello strumento di rilevazione	esecuzione		Aspetti organizzativi	Aprile 2004
Somministrazione dello strumento, analisi dei risultati, report	Coordinamento ed esecuzione	informazione	Aspetti organizzativi	Maggio 2004
Elaborazione del POF		Coordinamento, approvazione ed esecuzione		Luglio 2004
Analisi degli strumenti di rilevazione e loro eventuale taratura	Coordinamento ed esecuzione	informazione		Luglio 2004
Consegna del POF all'utenza			esecuzione	Settembre 2004
Interviste non strutturate e report delle stesse	Coordinamento ed esecuzione	informazione		Ottobre 2004
Costruzione di specifici strumenti di monitoraggio	Coordinamento ed esecuzione	informazione		Febbraio 2005
Validazione degli strumenti di monitoraggio	esecuzione	informazione	Aspetti organizzativi	Marzo 2005
Somministrazione dello strumento, analisi dei risultati, report	Coordinamento ed esecuzione	informazione	Aspetti organizzativi	Maggio 2005
Elaborazione del POF		Coordinamento, approvazione ed esecuzione		Luglio 2005
Analisi degli strumenti di rilevazione e loro eventuale taratura	Coordinamento ed esecuzione	informazione		Luglio 2005
Presentazione dei dati e loro pubblicazione	Coordinamento ed esecuzione	informazione	Aspetti organizzativi	Luglio 2005
Definizione e pubblicazione di un processo codificato di miglioramento continuo	Coordinamento ed esecuzione	approvazione	Aspetti organizzativi	Luglio 2005
Applicazione del processo codificato di miglioramento continuo	Secondo quanto previsto dal processo	Secondo quanto previsto dal processo	Secondo quanto previsto dal processo	Secondo quanto previsto dal processo
Stesura di un protocollo di confronto dati con altre scuole	coordinamento		Aspetti organizzativi	Novembre 2005
Confronto dati, pubblicazioni e comunicazioni finali	coordinamento	informazione	Aspetti organizzativi	Giugno 2006
Stesura del report finale	Esecuzione			Luglio 2006

4. Il budget

ENTRATE	Importi			
	Fondi statali	Fondi Comunali 2	Fondi privati 3	Totale
Fondo dell'Istituzione	€ 4500,00	€	€	€ 4500,00
Fondo per il funzionamento	€	€1500,00	€	€ 1500,00
Sponsorizzazioni	€	€	€1000,00	€1000,00
Totale	€	€	€	€7000,00

SPESE	Importi			
	Totale			
Spese per il personale				€ 4500,00
Beni di consumo				€ 1000,00
Altre spese				€ 1500,00
Totale				€ 7000,00

5. Gli allegati

1 Modello in uso per la rilevazione della customer satisfaction presso una delle scuole del futuro istituto comprensivo

2 Prima bozza per la rilevazione delle aspettative dell'utenza

Questionario per i Genitori (modello in uso Scuola Media)

Il Consiglio di Istituto Vi invita a rispondere, se possibile con cortese urgenza, alle seguenti domande, al fine di migliorare l'offerta formativa per il prossimo anno scolastico

1. Quale classe e quale tempo scuola frequenta vostro figlio?
 I II III tempo normale bilinguismo tempo prolungato
2. Ritenete che l'attuale offerta di tempo scuola (tempo normale 30 ore, bilinguismo 33 ore, tempo prolungato 41 ore) sia adeguata alle vostre esigenze?
 SI' NO SOLO IN PARTE

Avete altre modalità organizzative da proporre?

Quale giorno ritenete più adatto all'orario 8-17 (bilinguismo e prolungato)?

LUNEDI MARTEDI MERCOLEDI GIOVEDI VENERDI

3. Esprimete un parere sulla scuola organizzata su 5 g (dal lunedì' al venerdì' con rientri pomeridiani)
 favorevole contrario favorevole a queste condizioni _____
4. Relativamente al calendario scolastico, quale tra le seguenti opzioni preferite?
 anticipo dell'inizio dell'anno scolastico 2002-2003 l'11 settembre (con orario ridotto, dalle ore 8 alle ore 12) e possibilità di vacanze pasquali dal 17 al 27 aprile
 inizio dell'anno scolastico 2002-2003 il 16 settembre e vacanze pasquali dal 17 al 21 aprile
5. Ritenete che le iniziative attuate dalla Scuola per il recupero ed il potenziamento degli apprendimenti dei ragazzi (corsi di recupero, interventi individualizzati in classe ...) abbiano dato risultati evidenti di miglioramento:
 SI NO In quali materie: _____
6. Per migliorare l'offerta formativa della nostra scuola cosa ritenete utile inserire?:
(barrare massimo 3)

- potenziamento di lingua inglese
- altre lingue straniere
- teatro
- strumento musicale
- corsi pomeridiani di informatica
- corsi culturali di approfondimento (storia delle religioni, scienze della comunicazione ...)
- attività sportive aggiuntive
- cineforum

attività che coinvolgono alunni e genitori insieme

7. Siete disponibili a far aderire i vostri figli ad attività didattico-laboratoriali svolte all'interno della scuola al di fuori del normale orario scolastico?

SI' NO ALTRO _____

8. Ritenete utili le attività di accoglienza (da svolgersi all'inizio dell'anno scolastico) come momento di inserimento dei ragazzi nella Scuola (x le classi prime e come ripresa graduale dopo le vacanze estive x le altre classi)?

SI' NO SOLO IN PARTE

9. Ritenete utile all'inserimento dei ragazzi nella Scuola Superiore e/o nella vita lavorativa le attività di orientamento (attività specifiche fatte da esperti a partire dalla prima media)?

SI' NO SOLO IN PARTE

10. Ritenete che, a seguito delle attività programmate, la nostra Scuola abbia fatto progredire i vostri ragazzi verso una organizzazione nello studio e abbiano acquisito un metodo?

SI' NO SOLO IN PARTE

11. Pensate che la Scuola abbia contribuito alla maturazione dell'autonomia dei vostri ragazzi nella vita di relazione (amici, gruppi...)?

SI' NO SOLO IN PARTE

12. La Scuola ha al suo interno, ai fini di una miglior informazione e comunicazione con le famiglie, una serie di modalità di trasmissione attraverso organi . Quale ritenete siano i mezzi più idonei per tale comunicazione:

Rappresentanti di classe efficaci non efficaci efficaci solo in parte

Rappresentanti di Istituto efficaci non efficaci efficaci solo in parte

Comitato genitori efficaci non efficaci efficaci solo in parte

Giornalino "Oggixdomani" efficaci non efficaci efficaci solo in parte

Colloqui individuali efficaci non efficaci efficaci solo in parte

Ricevimenti generali efficaci non efficaci efficaci solo in parte

13. Come si può migliorare la comunicazione Scuola-famiglia? (massimo 2 risposte)

Aumentando i Consigli di Classe (2 quest'anno)

Diffondendo i verbali tra tutti i genitori

Aumentando il numero delle riunioni

Aumentando i numeri del giornalino

Organizzare incontri su temi specifici

Costruire un sito internet

Organizzare incontri non formali (feste ...)

altro _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

BOZZE DA TESTARE e da integrare nella prima riunione operativa di progetto

QUESTIONARIO RIVOLTO A TUTTA L'UTENZA

Sono possibili 5 scelte

LA SCUOLA DOVREBBE INSEGNARE A.....	
1 – Leggere e scrivere	----
2 – Trovare un lavoro	
3 – Usare il computer	
4 – Parlare con chiarezza	
5 – Capire la vita politica	
6 – Leggere il giornale	
7 – Conoscere viaggiando	
8 – Parlare diverse lingue straniere	
9 – Guardare la televisione con spirito critico	
10 – Conoscere la Storia per capire il presente	
11 – Capire la pubblicità	
12 – Parlare con chiarezza	
13 – Riconoscere gli aspetti positivi e negativi delle innovazioni scientifiche	
14 – Diventare bravi figli e poi bravi genitori	
15 – Diventare cittadini onesti e responsabili	
16 – Diventare ricchi	
17 – Diventare famosi	
18 – Rispettare le regole	
19 – Diventare cittadini europei	
20 – Crescere sereni	

UNA BELLA SCUOLA DOVREBBE	
1. Avere aule luminose e spaziose	----
2. Avere arredi nuovi	
3. Avere molti laboratori (linguistica, informatica...)	
4. Avere un ampio parco per i ragazzi	
5. Avere le pareti esterne tinteggiate tutti gli anni	
6. Essere pulita	
7. Avere uno spazio mensa	
8. Avere una palestra	
9. Avere una piscina	
10. Avere uno spazio giochi attrezzato	
11. Avere corridoi ampi	
12. Avere una biblioteca x i ragazzi	
13. Avere spazi dove si possa lavorare in piccolo gruppo	
14. Avere un'aula insegnanti	
15. Avere molti spazi comuni (atrii, piccoli spazi..)	
16. Avere spazi dedicati ai genitori	
17. Avere spazi dedicati ai bambini	
18. Avere spazi utilizzabili dalla città per altre iniziative	
19. Avere almeno un computer in ogni aula	
20. Avere i muri colorati e disegnati anche all'interno	

QUESTIONARIO RIVOLTO AI GENITORI

(Sono possibili 4 scelte)

I RAGAZZI STANNO BENE A SCUOLA SE.....	
1 – Imparano molto	
2 – Diventano bravi	
3 – Stanno bene con i compagni	
4 – Gli insegnanti sono severi	
5 – Gli insegnanti sono comprensivi	
6 – Studiano con continuità, giorno dopo giorno	
7 – Lavorano molto spesso in moì diversi	
8 – Stanno in aule grandi e comode	
9 – Hanno molti laboratori	
10 – Hanno sempre un po' di compiti per casa	
11 – Hanno la possibilità di studiare a scuola di pomeriggio	
12 – Hanno un computer a disposizione	
13 – Riescono ad avere la sufficienza in tutte le discipline	---

QUESTIONARIO RIVOLTO AI DOCENTI DI SCUOLA SECONDARIA DI II GRADO

DISCIPLINA INSEGNATA _____

(Sono possibili 5 scelte)

GLI ALUNNI AL TERMINE DELLA SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO DOVREBBERO ESSERE IN GRADO DI.....	
1 – Raccontare / descrivere oralmente una situazione	
2 – Comprendere un testo scritto mediamente complesso	
3 – Produrre un testo scritto articolato	
4 – Motivare le proprie scelte	
5 – Orientarsi nella Storia	
6 – Eseguire operazioni complesse senza la calcolatrice	
7 – Usare la calcolatrice	
8 – Impostare un'equazione	
9 – Conoscere le caratteristiche della materia e degli esseri viventi	
10 – Conoscere la grammatica	
11 – Calcolare perimetri, aree e volumi	
12 – Orientarsi sulle carte geografiche	
13 – Individuare problemi	
14 – Risolvere problemi	
15 – Usare il computer	
ALTRO : (specificare sia conoscenze che competenze ritenute indispensabili)	