

ISTITUTO ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
"Alessandro Volta"



Passaggio dei Picciotti, 1 - 90123 **Palermo** tel. 0916494211 fax 091474126
web: www.itivolta.pa.gov.it - e-mail: pais027002@istruzione.it - PEC:
pais027002@pec.istruzione.it
C.F. 80016540827



PIANO PER LA FORMAZIONE PERSONALE ATA 2016-2017

RELAZIONE FINALE

DIRETTORE DEI CORSI
Dirigente scolastico
Scuola Capofila

DOTT.SSA MARGHERITA SANTANGELO

SOMMARIO

- 1. PREMESSA**
- 2. RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 3. FINALITÀ E OBIETTIVI PERSEGUITI**
- 4. SINTESI DELLE ESIGENZE FORMATIVE RILEVATE**
- 5. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE E VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE E DELLA RICADUTA NELL'ATTIVITÀ CURRICOLARE**
- 6. AZIONI FORMATIVE ATTIVATE**
- 7. MODALITÀ ORGANIZZATIVE ATTUATE**
- 8. UNITÀ FORMATIVE REALIZZATE**
- 9. QUALITÀ, INNOVATIVITÀ E FRUIBILITÀ DEL PROGETTO, DELLE ATTIVITÀ E DELLE METODOLOGIE PROPOSTE**
- 10. METODOLOGIE DIDATTICHE- RISORSE E STRUMENTI INNOVATIVI**
- 11. FORMATORI, MATERIALE DIDATTICO E STRUMENTI**
- 12. CUSTOMER SATISFACTION**
- 13. CONCLUSIONI**

1. PREMESSA

Il personale ATA vive il processo di innovazione da una sua peculiare prospettiva. È fondamentale, pertanto, che le azioni formative siano declinate secondo le peculiari specificità delle categorie professionali di appartenenza affinché possano rappresentare un'occasione utile per costruire ed affinare una sensibilità verso l'innovazione ed il miglioramento delle competenze personali e dell'intero sistema scuola.

Il Piano di formazione dell'Ambito 17 - Palermo intende offrire una formazione orientata alla valorizzazione e all'acquisizione di nuove competenze connesse con l'attribuzione delle mansioni associate alle posizioni economiche.

Il Piano di formazione della Rete di Ambito 17- Palermo ha voluto "mettere in situazione" il personale ATA che si confronta quotidianamente con le complessità connesse al sistema dell'autonomia delle istituzioni scolastiche e ai processi di riordino in atto, anche in relazione alla legge n. 107/2015 ("La buona scuola").

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La redazione del presente documento tiene conto delle norme e degli atti amministrativi che hanno orientato la concreta applicazione del Piano Nazionale di formazione del personale ATA per l'anno scolastico 2016/17 alle specifiche caratteristiche dell'Ambito territoriale n. 17 – Palermo; il dettaglio delle norme e degli atti di cui sopra, lungi dal costituire mero atto formale, solleva piuttosto dal doverne richiamare i contenuti nel corso del testo.

- D.I. n. 326 del 12.10.1995, *Compensi spettanti per attività di direzione e di docenza relativi alle iniziative di formazione*;
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo al personale del Comparto Scuola per il quadriennio normativo 2006-2009 e biennio economico 2006-2007, Capo VI-La formazione, artt. 63-71;
- Direttiva MIUR n. 170 del 21.03.2016, *Accreditamento enti di formazione*;
- Nota MIUR Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione n. prot. 2915 del 15.09.2016, *Prime indicazioni per la progettazione delle attività di formazione destinate personale scolastico*;
- D.D. USR Sicilia n. prot. 27161 del 13/12/2016 "Individuazione delle scuole-polo per la formazione";
- D.D. USR Sicilia n. prot. 8685 del 28/03/2017 "Individuazione delle scuole-polo per la formazione" - Rettifica;
- Decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275, recante "Norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche";
- la Circ. 02 del 11 marzo 2008 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dip.to Funzione Pubblica, Ufficio Personale Pubbliche Amministrazioni;
- la legge n. 107/2015, art. 1, commi 70, 71, 72 relativi alla formazione delle reti fra istituzioni scolastiche;
- il DDG Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia n. 4146 del 3 marzo 2016 con cui vengono definiti gli ambiti territoriali della regione Sicilia;
- la nota MIUR 2915 del 15/09/2016 recante "Prime indicazioni per la progettazione delle attività di formazione destinate al personale scolastico".
- la Nota MIUR n. 31924 del 27.10.2016 avente ad oggetto: "Piano per la formazione dei docenti (2016/2018) - Individuazione delle scuole polo degli ambiti territoriali nota AOODGPER prot. n. 28515 del 4 ottobre 2016;
- il decreto MIUR 0001443.22-12-2016 con il quale, ai sensi dell'art. 25, comma 2 lettera a) del Decreto Ministeriale n. 663 del 1 settembre 2016, viene ripartito per ambiti regionali in proporzione al numero dei soggetti da formare lo stanziamento € 2.300.000,00 (duemilionitrecentomila/00) per la formazione del personale ATA ed inoltre, ai sensi del comma 2, lettera b) del medesimo articolo vengono definiti i criteri e le modalità di gestione dei corsi formativi da realizzare;

- la nota MIUR prot. n. 0040587.22-12-2016 relativa al “Piano di formazione ATA per l’anno scolastico 2016/17”;
- La nota prot. n. 5115 del 08 marzo 2017 con la quale questa Istituzione Scolastica risulta beneficiaria della risorsa finanziaria pari ad euro 9.244,00 e la contestuale erogazione, di 4.622,00, quale acconto pari al 50% della risorsa assegnata per le attività svolte in merito al progetto in oggetto;
- le Unità Formative del Piano elaborate dalla Cabina di Regia dell’Ambito 17 Palermo per l’a.s. 2016/2017;
- il DDG Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia n. 27289 del 15/12/2016 con il quale questo Istituto "A. Volta" di Palermo è stato individuato quale scuola polo per la formazione della rete di Ambito per la Sicilia – Palermo 17;

3. FINALITÀ E OBIETTIVI PERSEGUITI

La proposta progettuale ha avuto l’obiettivo di organizzare e realizzare a livello di Rete di Ambito territoriale il percorso formativo per il personale ATA di cui al Decreto n. 1443 del 22/12/2016 e la nota Prot. n. 40587 del 22/12/2016.

La struttura progettuale proposta si appoggia sul modello dell’e-learning integrato (formazione in presenza e laboratori formativi dedicati anche in modalità “*blended*” - con implementazione ed uso della piattaforma già strutturata per la formazione dei docenti e si attua nella prospettiva dell’educazione permanente degli adulti, dove le esperienze di vita e di lavoro hanno un ruolo centrale nei processi di apprendimento, destinata a rafforzare la capacità amministrativa del personale ATA attraverso la realizzazione di iniziative formative rivolte a garantire una gestione efficace dei servizi della scuola. In particolare, il modello formativo ha l’obiettivo di sviluppare le competenze del personale ATA necessarie, per il nuovo “ruolo centrale della scuola nella società della conoscenza” (art. 1 comma 1 della L.107/2015).

Il progetto ha previsto l’attivazione e la realizzazione di corsi destinati preliminarmente al personale ATA non ancora formato, appartenente ai profili professionali delle diverse Aree, anche finalizzata al conseguimento delle posizioni economiche per l’Area A e l’Area B. L’obiettivo, tenuto conto della specificità di ogni profilo professionale, è stato quello di offrire una formazione orientata alla valorizzazione, all’acquisizione di nuove competenze connesse con l’attribuzione delle mansioni associate alle posizioni economiche e alla “messa in situazione” del personale ATA che si confronta quotidianamente con le complessità connesse al sistema dell’autonomia delle istituzioni scolastiche e ai processi di riordino in atto, soprattutto in relazione alla legge n. 107/2015 (“La buona scuola”) di riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione.

Il Piano di formazione della Rete di Ambito 17 - Palermo, ha proposto la realizzazione, per ogni profilo ATA - Aree A, B e D, di corsi di formazione articolati secondo le tematiche e i programmi previsti dal Decreto Dipartimentale n. 1443 del 22/12/2016:

- Corsi di qualificazione e qualificazione avanzata per i profili appartenenti all’Area A (Collaboratori Scolastici), per gruppi di 25/30 corsisti, della durata di 24 ore di cui 12 ore di formazione in presenza, 6 ore per Attività laboratoriali dedicate, anche on line, e 6 ore per la redazione

dell'elaborato finale.

- Corsi di qualificazione per i profili appartenenti all'Area B (Assistenti Amministrativi), per gruppi di 25/30 corsisti, della durata di 36 ore di cui 14 ore di formazione in presenza, 16 ore per Attività laboratoriali dedicate, anche on line, e 6 ore per la redazione dell'elaborato finale.
- Corsi di Sviluppo e Potenziamento per il profilo appartenenti all'Area D (Direttore Servizi Generali e Amm.vi), per gruppi di 25/30 corsisti, della durata di 24 ore di cui 12 ore di formazione in presenza, 6 ore per Attività laboratoriali dedicate, anche on line, e 6 ore per la redazione dell'elaborato finale.

4. SINTESI DELLE ESIGENZE FORMATIVE RILEVATE

L'individuazione delle azioni formative da promuovere e realizzare prioritariamente, messa a punto dal Gruppo di Regia della Rete dell'Ambito n. 17- Palermo, composto da sette dirigenti scolastici, ciascuno referente per un ambito tematico o per un settore del sistema d'istruzione, ha attinto a due principali fonti:

1. Ricognizione dei bisogni formativi dei docenti dei 37 istituti Statali e dei 3 Istituti Paritari che compongono la Rete dell'Ambito Territoriale n. 17 – Palermo, attuata mediante la compilazione di una scheda, attraverso cui i dirigenti scolastici, dei singoli istituti che compongono la Rete, hanno fornito i seguenti elementi informativi:
 - rilevanza attribuita, nei rispettivi Piani d'istituto per la formazione del Personale ATA (dunque nei rispettivi rapporti di autovalutazione, piani triennali dell'offerta formativa e piani di miglioramento), in termini sia di bisogno che di aspettativa, a ciascuna delle nove aree tematiche prioritarie individuate dal Piano formazione del Personale ATA 2016 di cui al DM n. 1443/2016;
 - individuazione, fra tali aree, di quelle di cui si auspicava la presa in carico da parte del Piano d'ambito per la formazione del Personale ATA, per ragioni di economia di scala, di complessità progettuale, di prospettive di ricaduta ecc.
2. Diagnosi dei bisogni formativi comuni all'intero Ambito 17 - Palermo, attraverso il lavoro in team condotto dai dirigenti scolastici del Gruppo di Regia, realizzato e condotto a partire dalle seguenti evidenze:
 - convinzione che non necessariamente determinati bisogni formativi oggettivamente rilevanti per la comunità scolastica – e a maggior ragione per un intero sistema formativo territoriale - sono avvertiti come tali dalla componente ATA, pur costituendo parte integrante del suo corredo professionale;
 - esistenza di bisogni formativi oggettivamente rilevanti, a prescindere dalla percezione o dal “gradimento” espressi dai docenti, in quanto riferiti a precisi adempimenti di norme scolastiche.

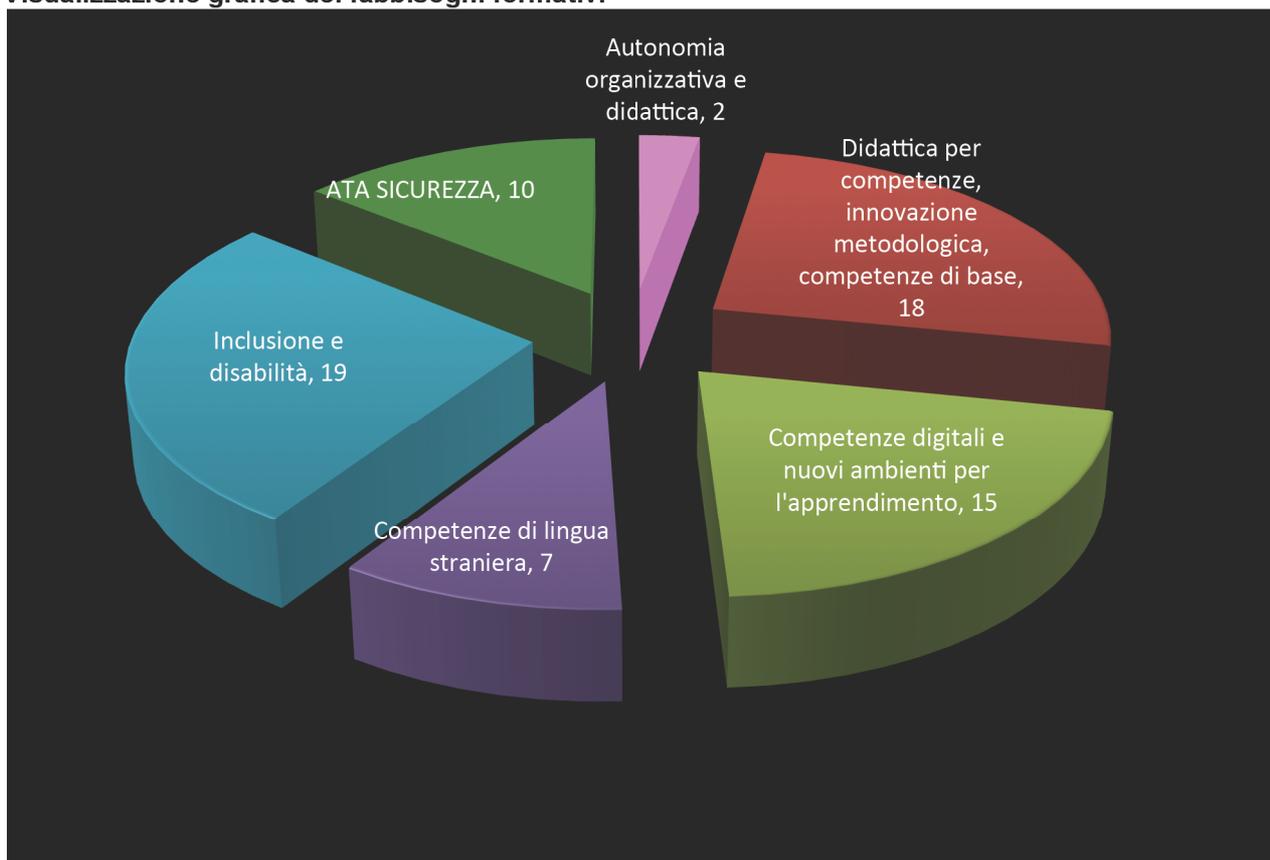
Nel grafico seguente sono riportati le esigenze formative espresse dalle scuole dell'ambito e pervenute alla scuola capofila per la formazione.

Le schede pervenute sono state 27. Nelle schede era richiesto di segnalare fino a tre temi preferiti per il primo anno, un tema prioritario per il prosieguo del triennio, un tema fra quelli “istituzionali” e obbligatori. La

tabella seguente offre il quadro delle indicazioni pervenute alla scuola capofila, catalogate in base alle macro – aree previste nel DM 1443/16.

DENOMINAZIONE ISTITUZIONE SCOLASTICA	AUTONOMIA ORGANIZZATIVA E DIDATTICA	DIDATTICA PER COMPETENZE, INNOVAZIONE METODOLOGICA, COMPETENZE DI BASE	COMPETENZE DIGITALI E NUOVI AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO	COMPETENZE DI LINGUA STRANIERA	INCLUSIONE E DISABILITÀ	ATA SICUREZZA
DD. E.Arculeo		X	X			
I.C Vittorio Emanuela III		X	X			
S.M Don Milani		X	X		X	
I.C. Scinà-Costa			X	X	X	
DD.Maneri-Ingrassia				X	X	
S.M. A. Gramsci			X			X
I.C Lombardo Radice		X			X	X
Istituto Paritario Miliziano			X	X	X	
I.C. Mantegna-Bonanno		X		X	X	
I.C. S.Boccone	X		X		X	
I.C. Pestalozzi-Cavour		X			X	X
I.C. Sperone - .Pertini					X	X
Liceo delle Scienze Umane e Linguistico "D.Dolci"		X			X	
I.C. Principessa Elena		X	X			X
I.C. Montegrappa- Sanzio		X		X	X	X
I.C. Mattarella Bonagia		X	X		X	
DD "N. Sauro"						X
I.C. Maredolce	X				X	
I.C. R.Guttuso		X	X		X	
I.C.Di Vittorio		X	X		X	
DD E.Salgari		X			X	X
Isl.I.S.S. "A. Volta"			X	X		X
I.C Pirandello-Borgo Ulivia		X			X	
I.C. Amari-Roncalli- Ferrara		X				X
DD S. Cavallari		X	X		X	
I.C. Padre P.Puglisi		X	X		X	
I.C. G. Scelsa		X	X	X		

Visualizzazione grafica dei fabbisogni formativi



5. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE E VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE E DELLA RICADUTA NELL'ATTIVITÀ CURRICOLARE

Sulla base delle indicazioni fornite dall'USR - Sicilia, i corsi di formazione sono stati articolati in Unità Formative comprensive di attività in presenza, ricerca in classe, lavoro collaborativo o in rete, studio, documentazione, ecc.

Per ciascuna attività formativa:

- si é provveduto a produrre la documentazione relativa alle modalità di realizzazione e di partecipazione;
- il Personale ATA partecipante ha inserito nella piattaforma e-learning dedicata le documentazioni ed i materiali prodotti;
- si é attuata la verifica di efficacia della formazione mediante la somministrazione di specifici questionari al personale ATA, ai tutor e ai formatori.

Per quanto attiene alla modalità di implementazione dei percorsi formativi, la Cabina di Regia ha deciso di avviare, con avviso pubblico, la ricerca di esperti formatori da inserire in un albo appositamente creato dalla Rete di Ambito 17 - Palermo.

A conclusione delle fasi di reclutamento, si é proceduto alla convocazione degli esperti ai quali é stato richiesto di implementare le Unità formative in relazione alle priorità stabilite.

Le proposte formative, così redatte, sono state socializzate alle scuole della Rete e sono state attualizzate nella sede di erogazione.

6. AZIONI FORMATIVE ATTIVATE

Considerati i limiti temporali proibitivi entro cui sono risultate costrette le procedure di gestione amministrativa e la concreta realizzazione delle iniziative formative previste per l'a.s. 2016/17 - ovvero con finanziamento a carico dell'E.F. 2016 dello Stato - che avrebbero dovuto concludersi tassativamente entro il 30 settembre 2017, si è ritenuto opportuno concentrare gli sforzi progettuali della Rete soprattutto sulle azioni formative dislocate nelle aree tematiche che nel monitoraggio dei bisogni avevano riscosso i maggiori tassi di interesse.

Le aree tematiche scelte per l'avvio dei corsi, in questa prima annualità, sono state le seguenti:

D.S.G.A.
U.F. 1
<ul style="list-style-type: none"> • La nuova disciplina in materia di appalti pubblici (Dlgs.50/2016) e gli adempimenti connessi con i progetti PON • La gestione delle procedure di acquisto attraverso il mercato elettronico (acquistinretepa.it)
ASSISTENTI AMMINISTRATIVI
U.F. N. 5
<ul style="list-style-type: none"> • I contratti e le procedure amministrativo- contabili (fatturazione elettronica, gestione della trasparenza e dell'albo-online, protocolli in rete, neoassunti, etc.) Le procedure digitali sul SIDI.
COLLABORATORI SCOLASTICI
U.F. N. 11
<ul style="list-style-type: none"> • La partecipazione alla gestione dell'emergenza e del primo soccorso 1 • La partecipazione alla gestione dell'emergenza e del primo soccorso 2

7. MODALITA' ORGANIZZATIVE ATTUATE

Al fine di consentire al Personale ATA della Rete di Ambito 17- Palermo una serena fruizione delle azioni formative e creare le condizioni per un' ottimale organizzazione delle azioni intraprese, i Dirigenti scolastici della Cabina di Regia hanno concordato di attualizzare una sola sede formativa:

SEDE FORMATIVA E SCUOLE AFFERENTI

SEDE FORMATIVA	
SCUOLA SEDE – I.I.S.S. “A. VOLTA”	
Via Passaggio dei Picciotti, n. 1- Palermo	
I.I.S.S. “A. VOLTA”	I.C.S. “MONTEGRAPPA/SANZIO”
I.C.S. “R. GUTTUSO”	I.C.S. “ SCINA'/COSTA

I.C.S. "DI VITTORIO"	I.C.S. "PEREZ/CALCUTTA"
ISTITUTO PARITARIO A. MILIZIANO	I.C.S. "G. SCELSA"
LICEO "DANILO DOLCI"	I.C.S. "MATTARELLA/BONAGIA"
I.T. "AMEDEO D'AOSTA"	S.M.S. "R. FRANCHETTI"
I.P.S.S.E.O.A. "P.PIAZZA"	D.D.S. "N. SAURO"

I.C.S. "P.PINO PUGLISI"	D.D.S. "F. CAVALLARI"
D.D. "F. ORESTANO"	ISTITUTO PARITARIO M.SS. ROSARIO
I.C.S. "S. PERTINI"	I.C.S. "VITTORIO EMENUELE III"
S.M.S. "D. LORENZO MILANI"	D.D.S "ARCULEO"
D.D.S. " MANERI/INGRASSIA"	I.C.S. "PESTALOZZI/CAVOUR"
LICEOSCIENTIFICO "E. BASILE"	S.M.S. "A. GRAMSCI"

D.D.S. "E. SALGARI"	I.I.S.S. "M. RUTELLI"
D.D.S. "R. PILO"	I.C.S. "PRINCIPESSA ELENA"
I.C.S. "MAREDDOLCE"	EDUCANDATO "MARIA ADELAIDE"
S.M.S. "G.A. CESAREO"	I.I.S.S. "RAGUSA KIYOHARA/PARLATORE"
I.C.S. "S. BOCCONE"	D.D.S. "RAGUSA MOLETI"
I.C.S. "PIRANDELLO/BORGIO ULIVIA"	I.C.S. "LOMBARDO RADICE"
I.C.S. "AMARI/RONCALLI/FERRARA"	C.S. "MANTEGNA/BONANNO"

8. UNITA' FORMATIVE REALIZZATE

Le unità formative sono state svolte in modalità "Blended" o solo in presenza. Le unità formative realizzate dal Piano di Ambito sono n. 4, così come di seguito specificate:

SCUOLA PUNTO DI EROGAZIONE	D.S.G.A.
I.I.S.S. "A. VOLTA"	<p>U.F. 1</p> <ul style="list-style-type: none"> La nuova disciplina in materia di appalti pubblici (Dlgs.50/2016) e gli adempimenti connessi con i progetti PON La gestione delle procedure di acquisto attraverso il mercato elettronico (acquistinretepa.it)

SCUOLA PUNTO DI EROGAZIONE	ASSISTENTI AMMINISTRATIVI
I.I.S.S. "A. VOLTA"	<p>U.F. N. 5</p> <ul style="list-style-type: none"> • I contratti e le procedure amministrativo-contabili (fatturazione elettronica, gestione della trasparenza e dell'albo-online, protocolli in rete, neoassunti, etc.) Le procedure digitali sul SIDI.
SCUOLA PUNTO DI EROGAZIONE	COLLABORATORI SCOLASTICI
I.I.S.S. "A. VOLTA"	<p>U.F. N. 11</p> <ul style="list-style-type: none"> • La partecipazione alla gestione dell'emergenza e del primo soccorso 1 • La partecipazione alla gestione dell'emergenza e del primo soccorso 2

9. QUALITÀ, INNOVATIVITÀ E FRUIBILITÀ DEL PROGETTO, DELLE ATTIVITÀ E DELLE METODOLOGIE PROPOSTE

La struttura progettuale della proposta formativa si è basata sull'erogazione dei contenuti anche in modalità "blended" (formazione teorico - pratica in presenza, on line e laboratoriale).

Il modello di formazione "blended" è centrato sulla dimensione attiva del corsista, sulla centralità del fare e del confronto tra pari. Lo svolgimento delle attività proposte ha consentito al corsista di acquisire apprendimenti certificabili, spendibili in ambito professionale, strettamente legati all'obiettivo dei corsi.

Le principali caratteristiche del modello sono:

- Ambiente di apprendimento, con contenuti on line di supporto agli incontri in presenza e ai laboratori formativi dedicati, strettamente connessi e funzionali con il percorso di formazione.
- Metodologie di formazione basate su *learning by doing* e non centrate sulla mera trasmissione di contenuti. A questo proposito, sono stati previsti incontri in presenza in *Transformative Learning* e *Cooperative Learning* che favoriscano l'apprendimento finalizzato al cambiamento.

10.METODOLOGIE DIDATTICHE- RISORSE E STRUMENTI INNOVATIVI

Le attività formative realizzate si sono avvalse delle seguenti metodologie didattiche:

- Previsione di momenti specifici dedicati all'approfondimento e all'analisi di casi pratici relativi alle tematiche formative in aula;
- Implementazione e utilizzo di piattaforma e-learning per l'erogazione del servizio di formazione a distanza e come repository di normativa, materiali didattici, calendari e programmi;

- Utilizzo di una mail dedicata per la raccolta delle esigenze operative dei corsisti;
- Somministrazione di un questionario di gradimento per rilevare il livello di soddisfazione dei discenti;
- Attivazione, ove necessario, di specifici moduli di alfabetizzazione informatica per una migliore e più efficace fruibilità della quota di formazione on line prevista dalla modalità "blended".

11. FORMATORI, MATERIALE DIDATTICO E STRUMENTI

Il modello "blended" prevede l'affiancamento di formatori/facilitatori ed esperti che abbinino alla proposta formativa le proprie competenze specifiche del settore professionale, aiutando i corsisti ad orientarsi nell'offerta formativa e a personalizzare il proprio percorso di formazione, con particolare riferimento alla scelta dell'argomento da sviluppare nell'elaborato finale.

Per la conduzione delle attività formative ci si avvalsi di formatori/facilitatori ed esperti, individuati attraverso avviso pubblico, con comprovate pregresse esperienze nella formazione, in presenza e a distanza, ed in possesso dei seguenti requisiti essenziali:

- Esperienza almeno triennale di formazione nel contesto scolastico in corsi **strettamente inerenti la tematica di candidatura** organizzati da Istituzioni scolastiche o Soggetti riconosciuti con Decreto Ministeriale di Accreditamento e qualificazione per la formazione del personale della scuola, ai sensi della Direttiva 90/2003 e della Direttiva 170/2016;
- competenze digitali e amministrative;
- conoscenze relative al piano di formazione connesso alle tipologie professionali interessate;
- abilità relazionali e di gestione dei gruppi.

I formatori/facilitatori ed esperti hanno avuto il compito di:

- accompagnare il corsista nell'acquisizione di nuove competenze
- dare continuità agli incontri in presenza e all'attività laboratoriali, anche on line;
- facilitare l'uso delle risorse del percorso formativo;
- stimolare e coordinare la discussione tra i corsisti, anche con l'uso della classe virtuale;
- Stimolare e favorire la condivisione del percorso formativo

nell'ambito delle scuole di servizio con il Dirigente, con il DSGA ed anche con il coinvolgimento dei docenti;

- consegnare al direttore del corso il report di sintesi delle attività in presenza e "on line".

Il progetto ha previsto anche la realizzazione di materiali di studio , attività e raccolte normative , fruibili anche on line, a supporto del percorso formativo dei corsisti. Tutti i materiali prodotti rimarranno a disposizione dell'Istituzione scolastica Capofila.

12. CUSTOMER SATISFACTION

La rilevazione della customer satisfaction ha voluto perseguire le seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei corsisti rispetto ai corsi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi corsisti;
- favorire l'emersione di bisogni latenti;

- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo tra i vari utenti coinvolti (corsisti, esperti, tutor, Istituzioni scolastiche).

La misurazione della qualità del servizio erogato é una funzione fondamentale e strategica poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

L'attività di rilevazione della Customer Satisfaction ha seguito le seguenti fasi:

1. Individuazione delle aree di prestazione (sulle quali verificare la soddisfazione dei corsisti)
2. Progettazione del questionario di rilevazione
3. Effettuazione delle interviste
4. Elaborazione e analisi dei dati

Fase 1. Individuazione delle aree di prestazione.

Sono state individuate, dalla Cabina di Regia, le sotto elencate aree di indagine:

CONTESTO D'INSEGNAMENTO APPRENDIMENTO

Sotto aree:

- Adeguatezza dei locali
- Adeguatezza delle attrezzature di laboratorio (se previste)
- Articolazione dell'orario delle lezioni
- Materiale didattico

ATTIVITA'

Sotto aree:

- I contenuti sono trattati in maniera chiara
- I contenuti sono ben strutturati (Progressione logica, collegamenti,...)
- Il tempo destinato alle esercitazioni (se previste) é equo
- Seguire le lezioni é utile rispetto allo scopo che si prefigge il corso

RELAZIONI DI GRUPPO

Sotto aree:

- Il clima (rapporto con docente e tutor) é favorevole all'apprendimento
- Tra corsisti si é creato un clima collaborativo e un atteggiamento positivo e costruttivo

SODDISFAZIONE SU ESPERTI E TUTOR

Sotto aree:

- L'esperto spiega con una velocità appropriata
- L'esperto sa equilibrare trattazione teorica ed aspetti pratici
- L'esperto interagisce con i corsisti e ne soddisfa le richieste di chiarimenti e/o approfondimenti
- Il tutor stimola interesse e partecipazione
- Il tutor crea il giusto raccordo tra le diverse azioni di progetto
- Il tutor favorisce il processo di insegnamento/apprendimento

ASPETTATIVE

Sotto aree:

- Le conoscenze acquisite saranno di completamento per la sua formazione professionale
- Le conoscenze acquisite saranno spendibili nel contesto lavorativo
- il Progetto é rispondente alle sue aspettative

I dati raccolti, esposti nel dettaglio nella relazione redatta dal Referente per il Monitoraggio e la Valutazione, hanno attestato una piena soddisfazione dei corsisti riguardo tutti i percorsi formativi attivati.

CONCLUSIONI

Nonostante le criticità incontrate in merito alla tempistica di realizzazione, le attività formative offerte hanno riscontrato un notevole successo e gradimento.

Tutte le attività formative si sono regolarmente concluse.

Sono state erogate n. 85 ore di formazione; sono stati coinvolti n. 108 unità di Personale ATA di ogni ordine di scuola.

Il Dirigente scolastico
(Dott.ssa Margherita Santangelo)