



## PIANO PER LA FORMAZIONE DEI DOCENTI 2016-2019

# 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. CUSTOMER SATISFACTION
10. CONCLUSIONI

### 1. PREMESSA

La formazione è un dovere professionale oltre che un diritto contrattuale. Ai singoli insegnanti spetta inserire, nel proprio codice di comportamento professionale, la cura della propria formazione come scelta personale prima ancora che come obbligo derivante dallo status di dipendente pubblico. La formazione continua è parte integrante della funzione docente (artt. 26 e 29 del CCNL 2006-2009) e ora la legge 107/2015 riconosce e dà forza a questo principio, lo correda di alcune regole di funzionamento, inserite in questo Piano, e lo dota di risorse finanziarie.

L'aggiornamento, sia individuale che collegiale, costituisce un aspetto irrinunciabile e qualificante della funzione docente, funzionale alla promozione dell'efficacia del sistema scolastico e della qualità dell'offerta formativa e deve essere inteso come un processo sistematico e progressivo di consolidamento delle competenze.

### 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 docente per gli anni scolastici 2016/17, 2017/18 e 2018/19* 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.l. 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;
- Legge n. 107 del 13.07.2015, *Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti artt. 121-125*.

- 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.M. n. 797 del 19.10.2016, *Piano Nazionale di formazione del personale docente per gli anni scolastici 2016/17, 2017/18 e 2018/19*;
- Nota MIUR Prot. n. 31924 del 27/10/2016 avente ad oggetto "Piano per la formazione dei docenti (2016/2019)";
- D.D.USR Sicilia n. prot. 27161 del 13/12/2016 "Individuazione delle scuole-polo per la formazione";
- Nota MIUR. Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione n. prot. 3373 del 01.12.2016, *Piano per la formazione dei docenti – Trasmissione D.M. n. 797 del 19 ottobre 2016*;
- Nota MIUR. Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione. Direzione generale per il personale scolastico n. prot. 1522 del 13.01.2017, *Piano per la formazione dei docenti – e.f. 2016, Risorse finanziarie assegnate*;
- Nota MIUR. Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione. Direzione generale per il personale scolastico n. prot. 9684 del 06.03.2017, "*Documento di lavoro per lo sviluppo del Piano di formazione docenti 2016-2019. Questioni operative*".

### 3. FINALITÀ E OBIETTIVI PERSEGUITI

“Il sistema educativo, caratterizzato da una pluralità di interventi formativi, richiede che questi siano inquadrati in un sistema che, longitudinalmente, segua il docente lungo la propria carriera e, orizzontalmente, permetta di “leggere” e rafforzare le diverse componenti della professionalità”. In linea con quanto previsto dal PNFD, la finalità di questo PFT – Ambito 17 “[...] è stata proprio quella di armonizzare le azioni formative che il singolo docente realizza individualmente nella propria comunità professionale e di ricerca, e nella comunità scolastica, unitamente ai piani formativi delle singole istituzioni scolastiche e con il contributo dei piani nazionali.”

Inoltre “Questo Piano ha sostenuto, quindi, in maniera concreta diverse azioni per favorire l’innalzamento della qualità dei percorsi formativi, introducendo linee guida, regole e incentivi perché i percorsi offerti e organizzati dalle scuole possano diventare prototipi e riescano a massimizzare il proprio impatto sul capitale professionale e sociale di tutta la scuola.”

Il piano di formazione realizzato dalla Rete di Ambito 17 - Palermo, in questa prima annualità, si è proposto i seguenti obiettivi:

- fornire occasioni di riflessione sui vissuti e sulle pratiche didattiche;
- fornire occasioni di acquisizione di conoscenze utili al miglioramento del rapporto educativo e alla facilitazione degli apprendimenti;
- favorire il rinforzo della motivazione personale e della coscienza/responsabilità professionale;
- migliorare la comunicazione, l'empatia, lo spirito di gruppo tra i docenti, aumentando la reciproca collaborazione e la resilienza (*soft skills*);
- migliorare le competenze digitali e linguistiche del corpo docente, anche con l’eventuale prospettiva del raggiungimento di certificazioni riconosciute;
- fornire occasioni di approfondimento e aggiornamento dei contenuti delle discipline in vista della loro utilizzazione didattica, anche attraverso la condivisione di buone prassi, di attività didattiche, di materiali, di momenti di scambio e di copresenza.

Pertanto, l'attività di formazione erogata è stata ispirata a:

- consentire al personale scolastico di ogni area e disciplina di potersi appropriare di strumenti e competenze, le cosiddette soft – skills, ritenute indispensabili e “trasversali” (saper essere) per affrontare l'attività professionale;
- consentire al personale scolastico l'aggiornamento dal punto di vista epistemologico e normativo, con riferimento agli specifici saperi disciplinari, in relazione alla costruzione di percorsi didattici per competenza, anche ai fini della certificazione al termine dell'obbligo di istruzione;
- consentire al personale docente di approfondire, sperimentare ed implementare informazioni e competenze a supporto della didattica (utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e/o multimediali);
- sostenere la ricerca didattico - pedagogica in riferimento alle innovazioni metodologiche, organizzative, di struttura e di ordinamento;
- facilitare l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri, disabili, DSA e BES.

#### 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:

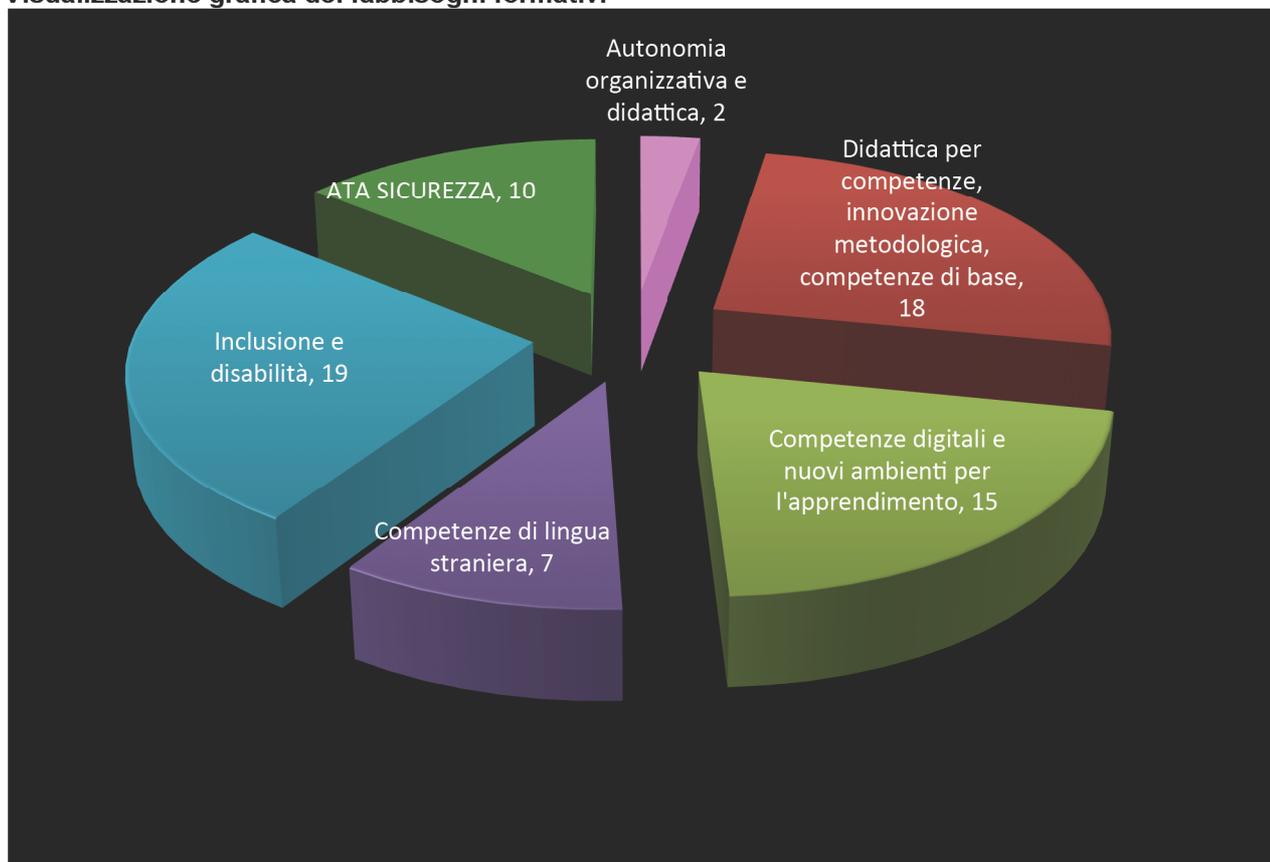
- 1. Ricognizione dei bisogni formativi dei docenti dei 37 istituti Statali e dei 3 Istituti Paritari che compongono la Rete dell'Ambito Territoriale n. 17 – Palermo, attuata mediante la compilazione di una scheda, attraverso cui i dirigenti scolastici, dei singoli istituti che compongono la Rete, hanno fornito i seguenti elementi informativi:**
  - rilevanza attribuita, nei rispettivi Piani d'istituto per la formazione dei docenti (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 docenti 2016-2019* di cui al DM n. 797/2016;
  - individuazione, fra tali aree, di quelle di cui si auspicava la presa in carico da parte del Piano d'ambito per la formazione dei docenti, 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 docente, 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 (è il caso, ad esempio, dell'alternanza scuola- lavoro: le istanze formative collegate a tale area tematica sembrano trovare poco spazio nei piani d'istituto per la formazione, sebbene l'attuazione di quanto disposto a riguardo dalla L. n. 107/2015 richieda un fortissimo investimento professionale).

Nel grafico seguente sono riportati le esigenze formative espresse dalle scuole dell'ambito e pervenute alla scuola canofila 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 797/16.

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.Boccione	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 è provveduto a produrre la documentazione relativa alle modalità di realizzazione e di partecipazione;
- i docenti partecipanti hanno inserito nel portfolio digitale le documentazioni ed i materiali prodotti e hanno riferito in merito a innovazioni metodologiche introdotte nella didattica in classe in conseguenza del processo formativo realizzato;
- si è attuata la verifica di efficacia della formazione mediante la somministrazione di specifici questionari ai docenti, 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 è proceduto alla convocazione degli esperti ai quali è 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 nelle aree formative come di seguito evidenziato.

## 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 hanno riscosso i maggiori tassi di interesse.

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

### 1. COMPETENZE DI SISTEMA

- *Didattica per competenze e innovazione metodologica*
- *Valutazione e miglioramento*

### 2. COMPETENZE PER IL 21° SECOLO

- *Lingue straniere*
- *Competenze digitali e nuovi ambienti per l'apprendimento*
- *Scuola e Lavoro*

### 3. COMPETENZE PER UNA SCUOLA INCLUSIVA

- *Inclusione e disabilità.*

## 7. MODALITA' ORGANIZZATIVE ATTUATE

Al fine di consentire a tutti i docenti della Rete di Ambito 17- Palermo una serena fruizione delle azioni formative e creare le condizioni di un'equa ripartizione territoriale delle azioni intraprese, i Dirigenti scolastici della Cabina di Regia hanno concordato di attualizzare n. 7 sedi formative, così costituite:

### SEDI FORMATIVE E SCUOLE AFFERENTI

<b>I SEDE FORMATIVA SCUOLA SEDE – I.I.S.S. “A. VOLTA” Via Passaggio dei Picciotti, n. 1- Palermo</b>	<b>II SEDE FORMATIVA SCUOLA SEDE - “I.C.S. MONTEGRAPPA/ SANZIO” Via Deodato, n. 3 - Palermo</b>
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"	
I.P.S.S.E.O.A. "P.PIAZZA"	

III SEDE FORMATIVA SCUOLA SEDE - "I.C.S. P.PINO PUGLISI" Via Panzera, n. 28 - Palermo	IV SEDE FORMATIVA SCUOLA SEDE - "S.M.S. R. FRANCHETTI" Via Amedeo D'Aosta, n. 52 - Palermo
I.C.S. "P.PINO PUGLISI"	S.M.S. "R. FRANCHETTI"
D.D. "F. ORESTANO"	D.D.S. "N. SAURO"
I.C.S. "S. PERTINI"	D.D.S. "F. CAVALLARI"
S.M.S. "D. LORENZO MILANI"	ISITUTO PARITARIO M.SS. ROSARIO
D.D.S. " MANERI/INGRASSIA"	
LICEOSCIENTIFICO "E. BASILE"	

V SEDE FORMATIVA SCUOLA SEDE – D.D.S. "E. SALGARI" Via Paratore, n. 34 - Palermo	VI SEDE FORMATIVA SCUOLA SEDE - "I.C.S. VITTORIO EMENUELE III" Via Cesare Terranova, n. 93- Palermo
D.D.S. "E. SALGARI"	I.C.S. "VITTORIO EMENUELE III"
D.D.S. "R. PILO"	D.D.S "ARCULEO"
I.C.S. "MAREDOLCE"	I.C.S. "PESTALOZZI/CAVOUR"
S.M.S. "G.A. CESAREO"	S.M.S. "A. GRAMSCI"
I.C.S. "S. BOCCONE"	I.I.S.S. "M. RUTELLI"
I.C.S. "PIRANDELLO/BORGIO ULIVIA"	I.C.S. "PRINCIPESSA ELENA"

VII SEDE FORMATIVA SCUOLA SEDE – EDUCANDATO "M.ADELAIDE" Corso Calatafimi, n. 86 - Palermo
EDUCANDATO "MARIA ADELAIDE"
I.I.S.S. "RAGUSA KIYOHARA/PARLATORE"
D.D.S. "RAGUSA MOLETI"
I.C.S. "LOMBARDO RADICE"
I.C.S. "AMARI/RONCALLI/FERRARA"
I.C.S. "MANTEGNA/BONANNO"

## 8. UNITA' FORMATIVE REALIZZATE

Ogni sede ha attivato n. 5 unità formative della durata complessiva di 25 ore (ad eccezione della sede formativa ubicata presso la scuola sec. di primo grado "R. Franchetti" che ne ha attivate n. 4), effettuate in modalità "Blended" o solo in presenza. Le unità formative realizzate dal Piano di Ambito sono n. 34, così come di seguito specificate e allocate logisticamente:

SEDE	TIPOLOGIA CORSO	DURATA	DOCENTI ISCRITTI
<b>I AREA FORMATIVA</b> <b>I.I.S.S. "A. VOLTA"</b> Via Passaggio dei Picciotti, n. 1- Palermo	COMPETENZE DIGITALI	25 ORE	37
<b>I AREA FORMATIVA</b> <b>I.I.S.S. "A. VOLTA"</b> Via Passaggio dei Picciotti, n. 1- Palermo	SCUOLA E LAVORO	25 ORE	40
<b>I AREA FORMATIVA</b> <b>I.I.S.S. "A. VOLTA"</b> Via Passaggio dei Picciotti, n. 1- Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE ( Matematica)	25 ORE	26
<b>I AREA FORMATIVA</b> <b>I.I.S.S. "A. VOLTA"</b> Via Passaggio dei Picciotti, n. 1- Palermo	INCLUSIONE E DISABILITA'	25 ORE	34
<b>I AREA FORMATIVA</b> <b>I.I.S.S. "A. VOLTA"</b> Via Passaggio dei Picciotti, n. 1- Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE (Grammatica Valenziale)	25 ORE	18
<b>II AREA FORMATIVA</b> <b>"I.C.S. MONTEGRAPPA/ SANZIO"</b> Via Deodato, n. 3 - Palermo	VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	25 ORE	30
<b>II AREA FORMATIVA</b> <b>"I.C.S. MONTEGRAPPA/ SANZIO"</b> Via Deodato, n. 3 - Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE ( Matematica)	25 ORE	37
<b>II AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S. "MONTEGRAPPA/ SANZIO"</b> Via Deodato, n. 3 - Palermo	COMPETENZE DIGITALI	25 ORE	38
<b>II AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S. "MONTEGRAPPA/ SANZIO"</b> Via Deodato, n. 3 - Palermo	INCLUSIONE E DISABILITA'	25 ORE	30

<b>II AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>“MONTEGRAPPA/  SANZIO”</b> Via Deodato, n. 3 - Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE (MATEMATICA)	25 ORE	37
<b>III AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>“P.PINO PUGLISI”</b> Via Panzera, n. 28 - Palermo	VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	25 ORE	28
<b>III AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>“P.PINO PUGLISI”</b> Via Panzera, n. 28 - Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE (Grammatica Valenziale)	25 ORE	26
<b>III AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>“P.PINO PUGLISI”</b> Via Panzera, n. 28 - Palermo	COMPETENZE DIGITALI	25 ORE	35
<b>III AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>“P.PINO PUGLISI”</b> Via Panzera, n. 28 - Palermo	INCLUSIONE E DISABILITA'	25 ORE	34
<b>III AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>“P.PINO PUGLISI”</b> Via Panzera, n. 28 - Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE (Italiano)	25 ORE	32
<b>IV AREA FORMATIVA</b> <b>S.M.S.</b> <b>“R. FRANCHETTI”</b> Via Amedeo D'Aosta, n. 52 Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE (Grammatica Valenziale)	25 ORE	27
<b>IV AREA FORMATIVA</b> <b>S.M.S.</b> <b>“R. FRANCHETTI”</b> Via Amedeo D'Aosta, n. 52 Palermo	COMPETENZE DIGITALI	25 ORE	31
<b>IV AREA FORMATIVA</b> <b>S.M.S.</b> <b>“R. FRANCHETTI”</b> Via Amedeo D'Aosta, n. 52 Palermo	INGLESE	25 ORE	21
<b>IV AREA FORMATIVA</b> <b>S.M.S.</b> <b>“R. FRANCHETTI”</b>	INCLUSIONE E DISABILITA'	25 ORE	36

Via Amedeo D'Aosta, n. 52 Palermo			
<b>V AREA FORMATIVA</b> <b>D.D.S.</b> <b>"E. SALGARI"</b> Via Paratore, n. 34 - Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE (Italiano)	25 ORE	42
<b>V AREA FORMATIVA</b> <b>D.D.S.</b> <b>"E. SALGARI"</b> Via Paratore, n. 34 - Palermo	VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	25 ORE	26
<b>V AREA FORMATIVA</b> <b>D.D.S.</b> <b>"E. SALGARI"</b> Via Paratore, n. 34 - Palermo	COMPETENZE DIGITALI	25 ORE	42
<b>V AREA FORMATIVA</b> <b>D.D.S.</b> <b>"E. SALGARI"</b> Via Paratore, n. 34 - Palermo	INCLUSIONE E DISABILITA'	25 ORE	35
<b>V AREA FORMATIVA</b> <b>D.D.S.</b> <b>"E. SALGARI"</b> Via Paratore, n. 34 - Palermo	INGLESE	25 ORE	30
<b>VI AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>"VITTORIO EMENUELE III"</b> Via Cesare Terranova, n. 93 Palermo	INCLUSIONE E DISABILITA'	25 ORE	27
<b>VI AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>"VITTORIO EMENUELE III"</b> Via Cesare Terranova, n. 93 Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE ( Matematica)	25 ORE	35
<b>VI AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>"VITTORIO EMENUELE III"</b> Via Cesare Terranova, n. 93 Palermo	COMPETENZE DIGITALI	25 ORE	30
<b>VI AREA FORMATIVA</b> <b>I.C.S.</b> <b>"VITTORIO EMENUELE III"</b> Via Cesare Terranova, n. 93 Palermo	INCLUSIONE E DISABILITA'	25 ORE	38
<b>VI AREA FORMATIVA</b>	DIDATTICA PER COMPETENZE	25 ORE	34

<b>I.C.S.</b> <b>"VITTORIO EMENUELE III"</b> Via Cesare Terranova, n. 93 Palermo	(Italiano)		
<b>VII AREA FORMATIVA</b> <b>EDUCANDATO</b> <b>"M.ADELAIDE"</b> Corso Calatafimi, n. 86 - Palermo	COMPETENZE DIGITALI	25 ORE	28
<b>VII AREA FORMATIVA</b> <b>EDUCANDATO</b> <b>"M.ADELAIDE"</b> Corso Calatafimi, n. 86 - Palermo	VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	25 ORE	31
<b>VII AREA FORMATIVA</b> <b>EDUCANDATO</b> <b>"M.ADELAIDE"</b> Corso Calatafimi, n. 86 - Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE ( Matematica)	25 ORE	32
<b>VII AREA FORMATIVA</b> <b>EDUCANDATO</b> <b>"M.ADELAIDE"</b> Corso Calatafimi, n. 86 - Palermo	INCLUSIONE E DISABILITA'	25 ORE	36
<b>VII AREA FORMATIVA</b> <b>EDUCANDATO</b> <b>"M.ADELAIDE"</b> Corso Calatafimi, n. 86 - Palermo	DIDATTICA PER COMPETENZE ( Italiano)	25 ORE	42

## 9. 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 nelle singole relazioni redatte per ogni Area formativa dai Referenti 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.

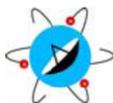
Si riporta in tabella il riepilogo quantitativo delle attività erogate:

Riepilogo giornate/ore lavorate piano di formazione 2016/2017

	Docenti frequentanti	Giornate Lavorate	Ore Lavorate	Tipologia Modulo
1	<b>II.SS A. Volta</b>			
	34	6	25	Inclusione e disabilità
	26	7	25	matematica
	18	5	18	grammatica valenziale
	37	5	20	competenze digitali
	42	5	17	scuola e lavoro
<b>TOTALI</b>	<b>157</b>	<b>28</b>	<b>105</b>	
2	<b>I.C.S. Montegrappa Sanzio</b>			
	31	7	25	Matematica
	30	5	18	Inclusione e disabilità
	38	5	18	Italiano
	28	6	18	Valutazione e miglioramento
	36	5	20	competenze digitali
<b>TOTALI</b>	<b>163</b>	<b>28</b>	<b>99</b>	
3	<b>I.C.S. P.P. Puglisi</b>			
	26	7	25	Valutazione e Miglioramento
	29	4	18	Grammatica Valenziale
	30	4	16	Competenze Digitali
	29	5	18	Italiano
	30	6	25	Inclusione e disabilità
<b>TOTALI</b>	<b>144</b>	<b>26</b>	<b>102</b>	
4	<b>S.M.S. R. Franchetti</b>			
	32	7	25	Competenze Digitali
	20	7	25	Inglese
	36	7	25	Inclusione e disabilità
	23	5	18	Grammatica Valenziale
<b>TOTALI</b>	<b>111</b>	<b>26</b>	<b>93</b>	
5	<b>D.D.S. E. SALGARI</b>			
	36	5	20	Competenze Digitali
	19	7	25	Inglese
	21	7	25	Valutazione e Miglioramento
	38	5	18	italiano
	32	6	25	Inclusione e Disabilità
<b>TOTALI</b>	<b>146</b>	<b>30</b>	<b>113</b>	
6	<b>I.C.S. V.E. III</b>			
	36	7	25	Inclusione eDisabilità
	30	8	25	Competenze Digitali
	35	8	25	Matematica
	27	5	20	Inclusione eDisabilità
	34	5	18	Italiano
<b>TOTALI</b>	<b>162</b>	<b>33</b>	<b>113</b>	
7	<b>Educandato M.Adelaide</b>			
	33	5	18	Italiano
	21	8	25	Valutazione e miglioramento
	38	5	18	Inclusione e disabilità
	28	7	25	Competenze Digitali
	24	8	25	Matematica
<b>TOTALI</b>	<b>144</b>	<b>33</b>	<b>111</b>	
<b>TOTALE GIORNATE LAVORATE</b>			<b>204</b>	

TOTALE ORE DI FORMAZIONE EROGATA	850 di cui 736 in presenza
TOTALE CORSISTI COINVOLTI	1.027

Il Dirigente Scolastico/Direttore dei corsi  
Scuola Capofila  
(Dott.ssa Margherita Santangelo)



**ISTITUTO ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**  
**"Alessandro Volta"**



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

