



Istituto Tecnico Commerciale Statale e per Geometri
'E. Fermi' Pontedera (Pi)

–
Via Firenze, 51 - Tel. 0587/213400 - Fax 0587/52742

<http://www.itcgfermi.it>
E-mail: mail@itcgfermi.it

Stati generali della scuola toscana

Soggetto presentatore: Istituto Tecnico "Fermi" di Pontedera

Provincia: Pisa

Referente percorso: Prof. Rita Mattei

Tema: Autonomia scolastica

PERCORSO QUALITÀ

L'AUTOVALUTAZIONE DI ISTITUTO

Premessa

Qualsiasi organizzazione ha bisogno di dotarsi di un adeguato sistema gestionale ed organizzativo, a prescindere dal settore in cui opera, indipendentemente dal livello professionale di chi vi opera, perché i risultati si ottengono solo quando l'organizzazione è orientata al miglioramento e al confronto.

La scuola, in quanto organizzazione complessa, non sfugge a questa logica. La valutazione della qualità del servizio è la condizione per il miglioramento di un sistema educativo perché:

- partendo dai risultati raggiunti sulla base di una raccolta di dati effettuata in maniera sistematica evidenzia i punti di forza e le aree di miglioramento
- individua con metodo le priorità d'intervento per raggiungere l'eccellenza
- misurando le proprie performance facilita i confronti con altre realtà comparabili
- sollecita un'emulazione tra scuole, traduce il processo di valutazione in azioni di miglioramento pianificate e monitorate nel tempo per verificarne l'andamento.

Per guidare il miglioramento continuo l'organizzazione scolastica deve dotarsi di alcuni strumenti:

- un modello organizzativo e di gestione che operi come una bussola, che aiuti a individuare i fini di maggior valore e diriga l'organizzazione verso di essi
- un processo euristico per correggere la rotta quando è necessario e per dirigerla verso obiettivi sfidanti: il ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Il modello CAF

Il modello che l'Itcg "Fermi" di Pontedera sta seguendo è il CAF.

CAF è acronimo di Common Assessment Framework (Griglia Comune di Autovalutazione): si tratta di un modello di autovalutazione messo a punto dall'EIPA (*European Institute for Public Administration*), su mandato dell'UE, ed è un modello in continua evoluzione, grazie al contributo di esperienze ed applicazioni che ogni paese membro fornisce. Nel 2009 è nata la versione specifica per il settore educativo, il CAF *Education*. Ad essa ha dato un contributo importante la delegazione italiana, forte delle esperienze dei percorsi di qualità applicati alle scuole (ultimo in ordine di tempo quella della rete ReQuS)

Sul modello CAF si basano attualmente due importanti iniziative del Dipartimento Funzione Pubblica, descritte all'indirizzo <http://www.qualitapa.gov.it/centro-risorsecaf/>:

- Premio Qualità Pubblica Amministrazione (III edizione bandita a giugno 2010)
- PEF (*Procedure for External Feedback*), attiva dal 2010 e volta a rilasciare un riconoscimento a valenza europea che l'organizzazione sa applicare i principi del TQM.

Obiettivi del CAF

- Introdurre le amministrazioni pubbliche ai principi del TQM (Total Quality Management) e guidarle,

- progressivamente, verso l'autovalutazione e il miglioramento continuo
- Facilitare l'autovalutazione di un'organizzazione pubblica al fine di ottenere una diagnosi e intraprendere azioni di miglioramento
- Agire come ponte tra i vari modelli in uso per la gestione della qualità
- Essere strumento efficace di comparazione e di apprendimento attraverso il confronto (benchlearning e benchmarking)

Caratteristiche principali del CAF

Il modello CAF propone un percorso di autovalutazione che è:

- un'analisi esauriente, sistematica e periodica delle attività e dei risultati dell'organizzazione-scuola, che si rifà ad un modello di Total Quality management ed ha come obiettivo il miglioramento continuo delle performance per mantenere nel tempo la struttura adeguata ai fini (mission).

Il CAF consente alla scuola di ottenere:

- una valutazione basata sulle evidenze secondo criteri ampiamente condivisi nel settore pubblico a livello europeo
- un'opportunità per identificare i progressi raggiunti anche attraverso nuove autovalutazioni
- un collegamento tra i risultati da raggiungere e le relative pratiche
- un mezzo per creare entusiasmo nel personale coinvolgendolo nel processo di miglioramento
- un'opportunità per promuovere e condividere le buone pratiche nelle diverse aree di un'organizzazione e tra diverse organizzazioni
- un mezzo per integrare varie iniziative per la qualità nel normale processo organizzativo

La struttura del CAF



È basata su nove criteri in base ai quali traguardare l'organizzazione in esame. I primi 5 criteri sono relativi ai fattori abilitanti, e descrivono ciò che l'organizzazione fa e gli approcci che utilizza per conseguire i propri risultati. I criteri da 6 a 9 sono relativi invece alla misurazione e valutazione dei risultati che l'organizzazione consegue.

Criteri relativi ai fattori abilitanti

Criterio 1: *Leadership*

Criterio 2: Politiche e Strategie

Criterio 3: Personale

Criterio 4: *Partnership* e Risorse

Criterio 5: Processi

Criteri relativi ai risultati

Criterio 6: Risultati orientati al territorio/al cliente

Criterio 7: Risultati relativi al personale

Criterio 8: Risultati relativi alla società

Criterio 9: Risultati relativi alle *performance* chiave

Ciascun criterio è articolato in una serie di sottocriteri, per un totale di 28, che identificano le principali dimensioni da considerare nella valutazione. Per ciascuno di essi sono riportati degli esempi che ne esplicitano il contenuto e suggeriscono le possibili aree da prendere in esame.

Il prodotto più importante dell'autovalutazione CAF è indubbiamente l'identificazione dei punti di forza e di debolezza dell'organizzazione, e delle azioni di miglioramento da attivare. È tuttavia utile per le stesse organizzazioni un punteggio che ne sintetizzi lo stato nel percorso verso il TQM. Per questo è costitutivo del CAF un sistema che assegna un punteggio a ciascuno dei 28 sottocriteri, alla luce di una griglia di valutazione allegata al modello stesso.

Verso un'organizzazione che apprende

L'autovalutazione è il primo strumento attraverso cui l'organizzazione può verificare il proprio approccio verso l'eccellenza:

- è un processo che coinvolge ed impegna tutta l'organizzazione
- è un processo che va puntualmente progettato
- è un processo che ha bisogno di strumenti adeguati

Il vero valore aggiunto per l'organizzazione consiste nel sensibilizzare il proprio personale all'impegno continuativo verso il miglioramento. Numerosi studi dimostrano che le aziende impegnate verso l'eccellenza hanno migliorato i propri processi, la soddisfazione dei propri clienti, i risultati: ciò dimostra che l'applicazione di un modello di eccellenza porta ad una progressiva maturazione dell'organizzazione.

Il risultato da raggiungere è "l'organizzazione che apprende": è l'organizzazione in cui le persone sono incoraggiate a sviluppare creatività, a sperimentare nuove modalità di azione e nuovi stili di comportamento per raggiungere gli obiettivi previsti, accrescendo nel contempo le competenze professionali al suo interno. Un'organizzazione che apprende è capace di strutturare le sue acquisizioni in nuove modalità d'azione e nuovi stili che, diffusi e adottati al proprio interno, generano continuamente un contesto favorevole all'apprendimento e alla cooperazione.