

## PERCORSO SCUOLE PILOTA CAF – Webinar 3

*Gli strumenti a supporto del processo di autovalutazione e il sistema per la valutazione dei fattori abilitanti e dei risultati*

*22 maggio 2012*

**GLI STRUMENTI A SUPPORTO DEL  
PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE**

*Teresa Ascione*

## I contenuti di questo webinar.....

1.COS'E IL KIT A SUPPORTO DELL'AUTOVALUTAZIONE

2.QUANDO UTILIZZARE IL KIT

3. DOVE TROVARE IL KIT

## 1. COS'È IL KIT A SUPPORTO DELL'AUTOVALUTAZIONE



*Documentazione*



*Strumenti*



## 2. QUANDO UTILIZZARE IL KIT

### Fase I

- Per acquisire le conoscenze adeguate sul modello
- Per definire tempi e fasi del processo
- Per individuare la composizione più efficace del gruppo di autovalutazione
- Per comunicare efficacemente internamente ed esternamente il processo

- CAF Education
- Linee guida all'autovalutazione

### Fase II

- Per raccogliere i dati relativi ai Fattori abilitanti e ai risultati
- Per raggruppare ed elaborare i dati raccolti

#### Tool approccio diffuso:

- Pianificazione raccolta evidenze
- Traccia questionario
- Traccia interviste
- Fac simile lettere questionari e interviste
- Griglia elaborazione questionari
- Griglia di raccolta dei FA
- Griglia di raccolta dei risultati

### Fase III

Per valutare individualmente e a livello di gruppo punti di forza e aree di miglioramento

Software CAF Education

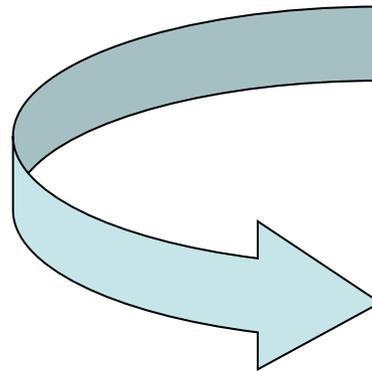
### Fase IV

Per scrivere il rapporto di autovalutazione

- Format di RAV
- Esempio di RAV

## QUANDO UTILIZZARE IL KIT - FASE I

- Per acquisire le conoscenze adeguate sul modello
- Per definire tempi e fasi del processo
- Per individuare la composizione più efficace del gruppo di autovalutazione
- Per comunicare efficacemente internamente ed esternamente il processo



- CAF Education
- Linee guida all'autovalutazione

## Fase I – LA DOCUMENTAZIONE

*CAF education*



*Linee guida all'autovalutazione*



LINEE GUIDA per L'AUTOVALUTAZIONE  
Dalla Teoria alla Pratica

A sostegno delle istituzioni scolastiche che vogliono intraprendere un percorso di autovalutazione attraverso l'utilizzo del CAF

## QUANDO UTILIZZARE IL KIT - FASE II

- Per raccogliere i dati relativi ai Fattori abilitanti e ai Risultati
- Per elaborare i dati raccolti



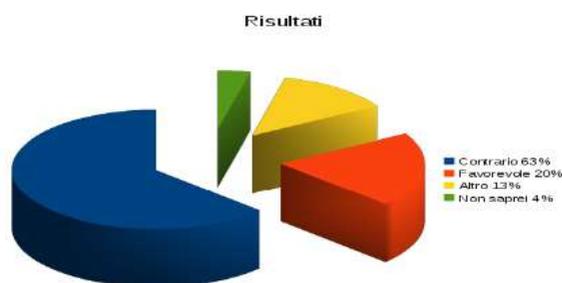
### Tool approccio diffuso:

- Pianificazione raccolta evidenze
- Traccia questionario
- Traccia interviste
- Fac simile lettere questionari e interviste
- Griglia elaborazione questionari
- Griglia di raccolta dei FA
- Griglia di raccolta dei risultati

## FASE II: LA VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI E DEI RISULTATI

I criteri di autovalutazione dei Fattori Abilitanti e dei Risultati obbediscono a logiche profondamente diverse.

Nel caso dei fattori abilitanti (parte sinistra del modello) l'autovalutazione coinvolge in teoria tutti, per raccogliere indizi, suggerimenti, valutazioni. Si va sì alla ricerca di dati oggettivi, ma si conta soprattutto sui giudizi (possibilmente incrociati) di coloro che operano nell'organizzazione.



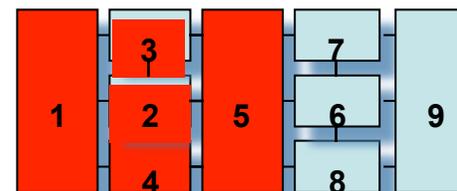
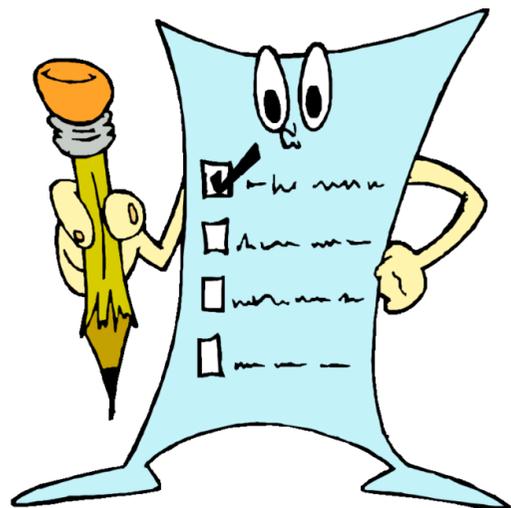
I risultati devono basarsi su dati obiettivi. Si valuta “che cosa” l'organizzazione ha raggiunto.

“Risultati” significa numeri, e non elementi qualitativi, sensazioni, e tanto meno approcci e iniziative

## *La Pianificazione della raccolta delle evidenze*

PIANIFICAZIONE DELLE INTERVISTE E DEI QUESTIONARI				
Codice	NOMINATIVO	STRUMENTO UTILIZZATO (Questionario, Intervista)	DATA DELL'INTERVISTA/ DATA DI RITIRO QUESTIONARIO	INTERVISTATORE/ RESPONSABILE RITIRO QUESTIONARIO/ SOMMINISTRATORE QUESTIONARIO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
n				

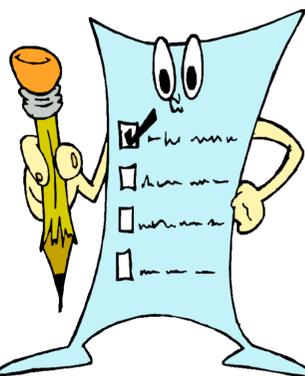
## La valutazione dei fattori abilitanti il Questionario



- 47 domande chiuse;
- le domande sono di tipo generale:  
sono coerenti con i fattori del modello CAF;
- le domande non coincidono esattamente  
con tutti i punti (esempi) del modello; è stato fatto un lavoro di  
selezione per individuare le parti più significative dal punto  
di vista di chi svolge compiti operativi;
- le domande non coprono i criteri dei Risultati  
che vengono analizzati separatamente;

**Destinatari:** Il questionario viene erogato alla fascia intermedia e bassa del personale.

# La valutazione dei fattori abilitanti il Questionario



☞ Barrare i dati

N.	PROPOSIZIONE	completamente in disaccordo	In disaccordo	Parzialmente in disaccordo	Parzialmente d'accordo	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non so	Motivare brevemente la scelta
		1	2	3	4	5	6	0	
1	La dirigenza (il DS e il suo staff) ha definito e ci ha chiaramente comunicato la <u>mission</u> (i nostri obiettivi) e la vision (dove vogliamo andare).								
2	La dirigenza (il DS e il suo staff) ci ha illustrato perché dobbiamo trasformare e modernizzare la nostra organizzazione di lavoro e cosa possiamo fare per realizzare il <u>cambiamento</u> .								
3	La dirigenza (il DS e il suo staff) ha definito e condiviso un codice di valori per il nostro vivere e lavorare assieme (trasparenza, spirito di servizio, codice di condotta).								
4	La dirigenza richiama in ogni occasione il legame tra i compiti che ci <u>vengono</u> affidati e gli obiettivi dell'organizzazione, facendoci sentire parte dell'organizzazione								
5	L'organizzazione delle attività definita dalla dirigenza (il DS e il suo staff) è funzionale agli obiettivi del nostro istituto e agli interessi degli studenti e delle <u>famiglie</u> .								
6	I nostri obiettivi e i modi per misurarli sono definiti e sono la base								

Le domande del questionario non coincidono esattamente con tutti i punti (esempi) del modello; è stato fatto un lavoro di selezione per individuare le parti più significative dal punto di vista di chi svolge compiti operativi;

## Il Questionario: regole di compilazione

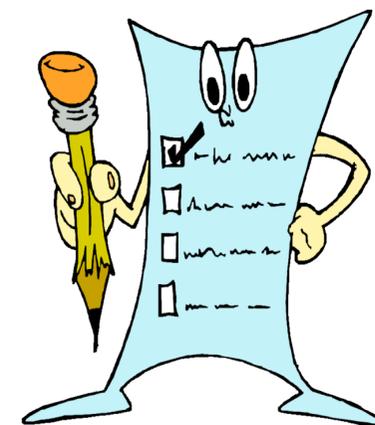
Le 47 domande, per le quali si chiede al compilatore di esprimere il suo grado di accordo o disaccordo rispetto alla frase proposta. Le risposte possibili sono strutturate come di seguito riportato:

N.	PROPOSIZIONE	completamente in disaccordo	In disaccordo	Parzialmente in disaccordo	Parzialmente d'accordo	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non so	Motivare brevemente la scelta
		1	2	3	4	5	6	0	

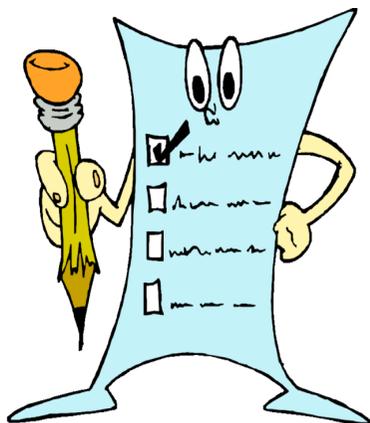
Risposte possibili

Scala utilizzata:

- 1 = completamente in disaccordo
- 2 = in disaccordo
- 3 = Parzialmente in disaccordo
- 4 = Parzialmente d'accordo
- 5 = D'accordo
- 6 = Non so



## Il Questionario: la somministrazione









**DATA**

Gentile collega,

La nostra scuola è impegnata nella realizzazione di un processo di autovalutazione e miglioramento finalizzato ad individuare punti di forza ed aree di miglioramento.

A tal fine ti sottoporremo un questionario il cui scopo è rilevare le opinioni e percezioni dei dipendenti e collaboratori in merito al livello di qualità con cui è gestita la nostra scuola.

I dati raccolti ~~verranno~~ analizzati dal gruppo di autovalutazione e supporteranno nell'identificazione delle principali aree di debolezza oltre che dei punti di forza.

Il questionario ~~è~~ sottoposto in forma anonima a tutto il personale dell'istituto e non vengono richiesti dati identificativi né firme.

Il questionario si articola in ~~42~~ domande, per le quali ti chiediamo di esprimere il tuo grado di accordo o disaccordo rispetto a ciascuna delle asserzioni proposte. Dedica alla compilazione tutto il tempo che ritieni necessario; noi abbiamo stimato che una compilazione meditata richieda circa ~~30~~ minuti.

Ti chiediamo di restituire il questionario compilato entro..., collocandolo nell'urna posta presso l'ufficio ...

Per altre informazioni ~~relative al~~ percorso in atto o in merito al questionario puoi contattare: XXXX telefono mail

Grazie per la collaborazione

Firmato dal GAV o anche dal DS

## Il Foglio di calcolo per l'elaborazione dei risultati dei questionari

### Esempio di inserimento risposte

	Numero questionari elaborati: <b>4</b>				inserire qui il numero di questionari elaborati				Numero questionari distribuiti <b>4</b>				inserire qui il numero di questionari distribuiti													
Questionario	Domande																									
	N.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	0	1	3	0	1	3	3	0	0	0	0	1	3	1	3	1	3	2	1	1	1	1	3	2	0	1
2	4	3	3	5	3	5	5	4	2	4	4	3	2	2	5		3	1	1	0	0	4	4	3	2	0
3	4	3	3	5	3	5	5	4	2	4	4	3	2	2	5	0	3	2	5	0	0	4	4	0	2	0
4	2	2	0	4	0	0	4	4	1	0	4	0	2	0	4	2	0	2	2	0	0	4	4	0	0	0

### Esempio di report sulle risposte individuali

n° voti "1"	n° voti "2"	n° voti "3"	n° voti "4"	n° voti "5"	n° voti "6"	numero tot. voti	numero di risp. "non so"	% risp. "non so"	numero di non risposte	% non risp.	media punteggio
19	4	10	0	0	0	33	15	31,3%	0	0,0%	1,7
2	13	7	13	4	0	39	8	16,7%	1	2,1%	3,1
1	14	6	12	5	0	38	10	20,8%	0	0,0%	3,2
1	14	0	12	0	1	28	20	41,7%	0	0,0%	2,8

### Esempio di report sulle domande

Risposte	1	2	3	4
1	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%
2	33,3%	25,0%	0,0%	0,0%
3	0,0%	50,0%	100,0%	0,0%
4	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%
5	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%
6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
0	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%
media valutazione	3,33	2,25	3,00	4,67

## *La valutazione dei fattori abilitanti*

### *Le interviste “faccia a faccia”*



76 domande aperte.  
Domande di tipo  
generale coerenti con i  
fattori del modello CAF che  
vanno confrontate con le  
risposte dei questionari.

**Destinatari:** Le interviste vengono effettuate secondo il piano al vertice e i responsabili al più alto livello

# La valutazione dei fattori abilitanti

## Le interviste “faccia a faccia”





**For Miu**

Intervistatore: \_\_\_\_\_

Intervistato: \_\_\_\_\_

Data dell'intervista: \_\_\_\_\_

**1. LEADERSHIP**

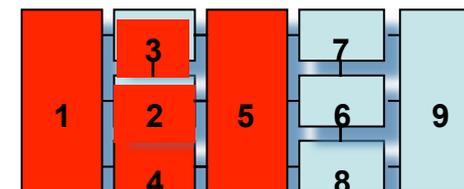
**Sottocriterio 1.1: Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori.**

1. (1.1.a) Nella sua scuola, sono state definite la vision e la **missione**, e, in caso di risposta positiva, qual è stato il processo per la loro definizione e sviluppo?
2. (1.1.a - 1.1.f) Chi è stato coinvolto nella definizione di vision e **missione** (altri dirigenti, portatori d'interesse, dipendenti...)? Nel tempo la vision e la **missione** sono state modificate? Se sì, come?
3. (1.1.a) La vision e la **missione** sono state esplicitate in qualche documento (ad esempio nel POF)?
4. (1.1.b) Attraverso quale percorso, a partire da vision e **missione**, sono poi stati definiti gli obiettivi operativi e le azioni strategiche da realizzare?
5. (1.1.e) Come ha comunicato all'interno della scuola vision, **missione** e valori? Si è trattato di un'informazione solo per i docenti, solo per lo staff, oppure per tutti i docenti e tutti gli ATA?

**Sottocriterio 1.2. Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento.**

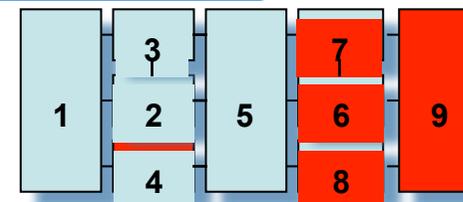
1. (1.2.a) Lei ritiene di disporre di un'organizzazione flessibile, in grado di svolgere al meglio i compiti che le vengono assegnati e su cui è possibile contare anche nei momenti critici? Se sì, perché? Se no, perché? Ha realizzato negli ultimi anni cambiamenti per avere **una** organizzazione più adatta ai compiti assegnati?
2. (1.2.b) Come ha definito, se lo ha fatto, funzioni, compiti, responsabilità e margini di autonomia sia per i docenti (oltre naturalmente a quelli relativi alla libertà di

## La griglia per la raccolta di informazioni sui Fattori Abilitanti



Criterio 1 Leadership					
1.1. Orientare l'istituzione attraverso lo sviluppo di una mission, una vision e dei valori	dati e informazioni documentali pre esistenti (specificare l'informazione e la fonte)	dati e informazioni ricavati dal questionario (Specificare l'informazione derivata dall'elaborazione)	Dati e informazioni ricavati dalle interviste (Specificare l'informazione derivata indicando l'intervistato e la risposta fornita)	Dati e informazioni documentali esistenti ma non disponibili e/o accessibili (indicare il motivo)	Dati e informazioni non esistenti (Indicare il motivo. Ad es. esempio non pertinente)
a. formulare e sviluppare la mission ("Quale contributo ci prefiggiamo di dare alla società?") e la vision ("Quale formazione ci prefiggiamo di fornire ai nostri discenti?") dell'istituzione coinvolgendo i portatori di interesse più significativi e il personale;					
b. stabilire, con il coinvolgimento dei portatori di interesse, l'insieme dei valori di riferimento comprendenti trasparenza, etica, spirito di servizio e tradurli in un codice di condotta;					
c. rafforzare la fiducia reciproca e il rispetto tra leader e personale (ad es. assicurando coerenza tra mission, vision e valori);					
d. comunicare mission, vision, valori, obiettivi strategici e operativi a tutto il personale dell'istituzione e agli altri portatori di interesse;					
e. rivedere periodicamente mission, vision e valori in conseguenza dei cambiamenti dell'ambiente esterno (sociali, tecnici, economici, politici, ambientali);					
f. gestire i conflitti di interesse identificando le potenziali aree di conflitto e fornendo linee guida al personale;					

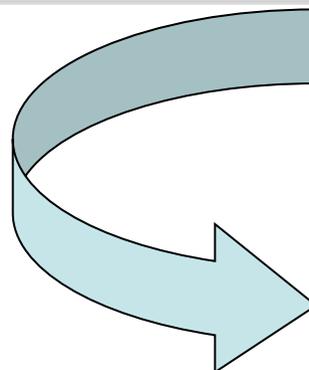
# La griglia per la raccolta di dati sui Risultati



Criterio 6 - Risultati orientati ai discenti/alle famiglie						
6.1 I risultati della misurazione della soddisfazione dei discenti/delle famiglie						
Area CAF (Rilevate la soddisfazione dei discenti/delle famiglie rispetto a....?)	Risultati di percezione (vanno inseriti i risultati di percezione dei clienti/utenti rispetto alle aree caf eventualmente rilevati/somministrati precedentemente)	Trend N° anni/andamento (2006-2008)	Obiettivi raggiunti/non raggiunti	Confronti /posizione rispetto a benchmark	Utilizzo dei risultati	Commenti
a. risultati relativi all'immagine complessiva dell'organizzazione (ad es. la reputazione, la chiarezza delle informazioni, l'accoglienza, la professionalità del corpo docente, la disponibilità all'ascolto e all'orientamento, ecc.7);						
b. risultati relativi al coinvolgimento e alla partecipazione dei discenti e delle famiglie nei processi decisionali dell'istituto;						
c. risultati relativi all'accessibilità (ad es. facilità di accesso ai vari uffici8, orari di apertura e tempi di attesa dei servizi amministrativi, accessibilità per le persone diversamente abili, accesso alle informazioni, costi dei servizi);						
d. risultati relativi alla trasparenza dei regolamenti e dei processi di valutazione (trasparenza di delibere e processi decisionali, patti educativi tra insegnanti, discenti/famiglie, modalità di comunicazione interna, ecc.);						
e. risultati relativi alle certificazioni e ai diplomi rilasciati (in termini di competenze acquisite), alla corrispondenza dei profili in uscita con le richieste del territorio e la qualità dei processi formativi (ad es. innovazioni educative, approccio didattico, percorsi individualizzati, coerenza delle informazioni, trasparenza degli obiettivi didattici e dei criteri di valutazione, orientamento e ri-orientamento), qualità della formazione in prospettiva dei futuri sbocchi professionali, corsi di recupero per gli studenti in difficoltà, insegnamento personalizzato per gli studenti con bisogni speciali e per quelli socialmente svantaggiati;						
f. risultati relativi alla qualità dei servizi accessori quali biblioteche, mensa, attrezzature informatiche, ecc.;						
g. risultati relativi alla fornitura delle informazioni di cui gli studenti/le famiglie necessitano;						
h. risultati relativi alla capacità della scuola di innovare e migliorarsi.						

## QUANDO UTILIZZARE GLI STRUMENTI – FASE III

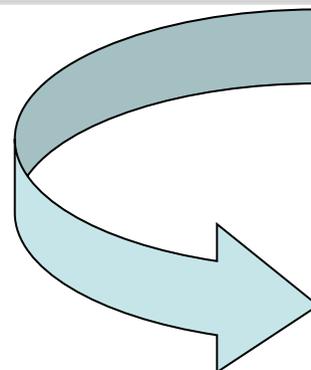
- Per valutare individualmente e a livello di gruppo punti di forza e aree di miglioramento



- Software CAF EDU

## QUANDO UTILIZZARE GLI STRUMENTI – FASE IV

- Per scrivere il rapporto di autovalutazione



- Format di Rapporto di Autovalutazione (RAV)
- Esempio di RAV



## ***La messa a sistema : il RAV***

*Alla fine dell'autovalutazione, l'organizzazione dovrà poter disporre di un documento articolato, il “rapporto di autovalutazione”, contenente:*

- ✓ punti di forza e aree da migliorare sia nell' area dei fattori, sia nell' area risultati
- ✓ l' analisi trasversale ai vari criteri, di fattori abilitanti e di risultati di performance per individuare i collegamenti, le coerenze e le incoerenze
- ✓ i punteggi attribuiti per sottocriterio e criterio

## 3.DOVE TROVARE IL KIT

- NELLA BACHECA DELLA SEZIONE WEB DEDICATA AL PERCORSO

<http://www.qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/miglioramento-scuola/miglioramento-scuola/scuole-pilota-caf/>