

# Istituto Comprensivo "Alighieri- Cartiera"



## PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF COMUNICAZIONE ESITI RAV COMUNICAZIONE PRIORITÀ DI INTERVENTO

**Dirigente Scolastico** dott.ssa Marialba Pugliese

**Referente** prof.ssa Maria Giuseppina De Biase

# GAV (GRUPPO DI AUTOVALUTAZIONE)

**Dirigente Scolastico** dott.ssa Marialba Pugliese

**DSGA** dott.ssa Carmela Mansueto

**Referente** prof.ssa Maria Giuseppina De Biase

Prof.ssa Maria Pia Agosti

Prof.ssa Rita Bonito

Prof. Aldo Bruno

Prof.ssa Caterina Capone

prof.ssa Elena Cuccaro

Prof.ssa Rita De Santis

Prof.ssa Carmela D'Antuono

Ins. Luigia d'Errico

Prof.ssa Maria Stellacci

Prof.ssa Rosalia Venditti

Prof.ssa Marilena Viola



L'istituto Comprensivo «Alighieri-Cartiera» dall'inizio dell' a.s. 2014/2015 è stato coinvolto nel processo di autovalutazione CAF



## Definizione

Il *Common Assessment Framework (CAF)* è uno strumento di *Total Quality Management (TQM)* sviluppato dal settore pubblico per il settore pubblico e ispirato dal Modello di eccellenza della *European Foundation for Quality Management (EFQM)*.

Il CAF si fonda sul principio che risultati eccellenti relativi alla *performance* organizzativa, ai cittadini/clienti, al personale e alla società si ottengono attraverso una *leadership* che guidi le strategie e la pianificazione, il personale, le *partnership*, le risorse e i processi.

Il modello CAF prevede che in qualsiasi analisi organizzativa si devono prendere in considerazione 9 criteri articolati in 28 sottocriteri.

## **FATTORI ABILITANTI**

I criteri 1–5 riguardano le pratiche gestionali di un'organizzazione, i cosiddetti Fattori Abilitanti.

Questi determinano ciò che l'organizzazione fa e gli approcci adottati per raggiungere i risultati desiderati.

## **RISULTATI**

Dal criterio 6 in poi la valutazione si sposta dai Fattori abilitanti ai Risultati.

Nei primi tre criteri dei Risultati si misurano le percezioni: ciò che il personale, i cittadini/clienti, e la comunità di riferimento pensano dell'organizzazione. Si fa riferimento anche a indicatori interni di *performance* che evidenziano la capacità dell'organizzazione di raggiungere i target fissati e gli *outcome programmati*.

## **Criteri relativi ai fattori abilitanti**

Criterio 1: Leadership

Criterio 2: Strategia e Pianificazione

Criterio 3: Personale

Criterio 4: *Partnership* e Risorse

Criterio 5: Processi

## **Criteri relativi ai risultati**

Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

Criterio 7: Risultati relativi al personale

Criterio 8: Risultati relativi alla responsabilità sociale

Criterio 9: Risultati relativi alle *performance* chiave

# COSA FA IL CAF?

## Cerca di:

- Migliorare l'organizzazione in cui si lavora
- Trovare i punti di forza e i punti di debolezza
- Assicurare procedimenti efficaci ed efficienti
- Migliorare l'immagine dell'Istituto
- Assicurare un servizio migliore
- Far lavorare meglio tutti
- Ottenere risultati più soddisfacenti

## COSA NON FA IL CAF?

- Non valuta il singolo ma il sistema
- Non aumenta il carico di lavoro, ma con la razionalizzazione lo rende più efficiente
- Non premia o giudica ma stimola a raggiungere traguardi sempre più avanzati

## FINALITÀ DEL CAF

Il CAF non è uno strumento tecnico per migliorare la didattica o il successo formativo ma è uno strumento finalizzato a controllare il funzionamento dell'intero sistema scolastico per individuarne le aree di miglioramento tenendo conto che una scuola di qualità si caratterizza per:

- Una chiara definizione della strategia
- La sinergia e collaborazione delle risorse umane che vi operano
- La condivisione delle esperienze e delle buone pratiche
- La valutazione delle necessità ed attese delle parti interessate, ed in primo luogo di studenti e genitori

## Cosa è stato fatto:

Il GAV (Gruppo di AutoValutazione) ha :

- Somministrato a tutto il personale un questionario per la raccolta di informazioni in merito ai criteri del modello CAF relativi ai fattori abilitanti, composto da 47 domande suddivise nei 5 criteri dei fattori abilitanti
- Raccolto le evidenze relative a fattori abilitanti e risultati
- Aggregato e analizzato le evidenze
- Valutato tutti i dati raccolti
- Redatto il RAV (rapporto di AutoValutazione)
- Preparato la documentazione utile alla stesura del PdM

# PIANIFICAZIONE DEL MIGLIORAMENTO

La procedura di autovalutazione ha condotto :

- alla definizione di azioni volte a migliorare la performance dell'organizzazione.
- alla stesura del PdM (Piano di Miglioramento)



# PIANO DI MIGLIORAMENTO

È articolato in cinque fasi

**Fase 1:** analisi e aggregazione, a livello di sottocriterio, dei risultati dell'autovalutazione per selezionare i Punti di forza e i Punti di debolezza di maggiore rilevanza per l'organizzazione.

**Fase 2:** utilizzo della matrice "Importanza-Valore" in cui collocare i risultati della valutazione dei sottocriteri da cui un primo quadro delle priorità di intervento a livello dei sottocriteri.

**Fase 3:** identificazione delle possibili iniziative di miglioramento sulle aree prioritarie individuate attraverso le fasi 1 e 2

**Fase 4:** individuazione di un' ipotesi di priorità di intervento basata sui concetti di Rilevanza e Fattibilità delle azioni

**Fase 5:** decisione sulle priorità di intervento.

# AREE DI MIGLIORAMENTO

SOTTOCRITERIO	DEFINIZIONE	SINTESI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	IPOTESI DI MIGLIORAMENTO
5.2	<p><b>Processi</b></p> <p><b>5.2 Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente</b></p>	<p>E' sempre fornita adeguata informazione a studenti e famiglie sui prodotti e servizi, anche mediante il sito web della scuola. I reclami sono gestiti dal DS e dai suoi collaboratori e dal DSGA. L'informazione è assicurata sia mediante le circolari e gli avvisi. L'istituzione scolastica è dotata di un "Regolamento di Istituto" e di una "Carta dei Servizi. Entrambi i documenti sono redatti in modo chiaro e comprensibile. Scarsa partecipazione-interesse da parte delle famiglie.</p>	<p>Consiglio d'istituto Regolamento d'istituto Patto di corresponsabilità Carta dei servizi Formazione e aggiornamenti o Verbali Sito web</p>	<p>Scarso coinvolgimento dei portatori d'interesse</p>	<p>Migliorare la visibilità prevedendo forme di pubblicità, informazione e diffusione dei prodotti:</p> <p>1 - Realizzare: poster, <u>depliant</u> informativo (mini <u>pdf</u>) sintetico e semplice e biglietto da visita con tutti i recapiti e orari</p> <p>2- Creare responsabile per rapporti con la stampa e pubbliche relazioni (rassegna stampa, comunicati stampa, pagina Web <u>ecc</u>),</p> <p>3 - Giornale della scuola a cura degli alunni.</p> <p>Monitorare sistematicamente le esigenze e la soddisfazione delle famiglie tramite questionari mirati, indagini, feedback e ricercare attivamente un maggiore coinvolgimento costruttivo e propositivo dei genitori negli OO.CC per programmazione e verificare</p>
5.3	<p><b>Processi</b></p> <p><b>Coordinare i processi all'interno dell'organizzazione e con altre organizzazioni significative</b></p>		<p><u>Non</u> in rete Creazione di un nuovo modo di comunicare</p>	<p>Azioni riferite solo a poche aree</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promuovere una maggiore apertura al confronto con scuole e enti locali.</li> <li>• Costruire sistemi di partecipazione dei portatori di interesse per la definizione delle politiche sociali.</li> <li>• Focus <u>group</u></li> </ul>

# AREE DI MIGLIORAMENTO

SOTTOCRITERIO	DEFINIZIONE	SINTESI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	IPOTESI DI MIGLIORAMENTO
6.1	<p><b>responsabilità sociale</b></p> <p><b>8.1. Misure della percezione</b></p>	<p>La scuola ha attivato, già dai precedenti anni scolastici, progetti relativi ai temi della legalità, del vivere civile, del benessere psico-fisico e tematiche ambientali. I dati relativi alla percezione che i portatori di interessi hanno della responsabilità sociale dell'istituto sono parziali e non strutturati e, quindi, non possono dare informazioni precise a riguardo.</p>	<p>Presenza di attività inerenti la responsabilità sociale</p>	<p>Mancanza di misurazione delle attività effettuate</p>	<p>Migliorare la visibilità prevedendo forme di pubblicità, informazione e diffusione dei prodotti. Progettazione di un percorso di rilevazione strutturata e sistemica dei risultati sociali percepiti dai portatori di interesse sulla base di indicatori di Istituto da concordare collegialmente.</p>
6.2	<p><b>Risultati orientati al cittadino/cliente</b></p> <p><b>6.2 Misure della performance</b></p>	<p>La scuola ha dimostrato di essere sensibile alle esigenze dei ragazzi e delle loro famiglie attraverso la flessibilità dell'orario in entrata e uscita di studenti con particolari esigenze, con la partecipazione al progetto Diritti a scuola per recuperare gli alunni con difficoltà con il tentativo, non sempre riuscito, di coinvolgere le famiglie in progetti e attività. Il sito Web, aggiornato nello scorso anno ha reso più accessibile l'organizzazione della scuola. Il trend degli iscritti e dei diplomati risulta stabile. Naturalmente la scuola intende incentivare e migliorare le pratiche messe in atto e soprattutto intende ampliare l'ambito di osservazione per individuare a monte obiettivi da raggiungere, avviando attività strutturate di raccolta dati (focus, rilevazioni, questionari di gradimento)</p>	<p>Iniziative in atto</p>	<p>Mancanza di misurazione</p>	<p>Questionari di gradimento</p>

# AREE DI MIGLIORAMENTO

SOTTOCRITERIO	DEFINIZIONE	SINTESI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	IPOTESI DI MIGLIORAMENTO
---------------	-------------	---------	----------------	--------------------	--------------------------

2.1	<b>Strategia e Pianificazione</b>	I portatori di interesse sono prevalentemente il personale scolastico, gli alunni e le famiglie degli stessi. Tutti i docenti e in particolare i coordinatori di classe, si fanno interpreti delle richieste, delle sollecitazioni che provengono dagli alunni e dai genitori, soprattutto per coloro che sono iscritti al primo anno, e raccolgono le informazioni, anche se non in modo sistematico, per farle giungere a tutti i colleghi del Consiglio di classe e al DS.	Incontri scuola famiglia  Ricevimento settimanale dei docenti	Inefficace analisi di bisogni, aspettative e grado di soddisfazione dei portatori d'interesse  Inefficace analisi di informazioni significative, relativamente ad importanti aspetti quali gli sviluppi politici, legislativi, socio-culturali, ecologici, economici, tecnologici e demografici.	Raccogliere, analizzare e riesaminare sistematicamente i bisogni, le aspettative e grado di soddisfazione dei portatori d'interesse;  Raccogliere, analizzare e riesaminare regolarmente le informazioni significative, relativamente ad importanti aspetti quali gli sviluppi politici, legislativi, socio-culturali, ecologici, economici, tecnologici e demografici.
	<b>2.1. Raccogliere informazioni sui bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse e sugli aspetti rilevanti della gestione dell'organizzazione</b>				

# AREE DI MIGLIORAMENTO

SOTTOCRITERIO	DEFINIZIONE	SINTESI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	IPOTESI DI MIGLIORAMENTO
9.1	<p><u>Risultati relativi alla performance chiave</u></p> <p>9.1. I risultati esterni: output e outcome prodotti rispetto agli obiettivi</p>	Le uniche informazioni sulle quali è possibile riflettere sono quelle relative ai dati Invalsi e alle Convenzioni con altre scuole e con Enti esterni	Iniziative in atto	Inefficaci metodi di misurazione e valutazione	Raccogliere dati su output e outcome
8.2	<p><u>Risultati relativi alla responsabilità sociale</u></p> <p>8.2 Misure della performance</p>	Esistono dati parziali e non strutturati che non forniscono informazioni sui risultati delle strategie sociali e ambientali adottate dalla scuola	Presenza in istituto di attività inerenti la responsabilità sociale	Parziale misurazione delle attività effettuate	Implementazione di un sistema strutturato ed informatizzato di raccolta dei dati relativi alle attività formative e relativo monitoraggio. Analisi dei dati raccolti.

# AREE DI MIGLIORAMENTO

SOTTOCRITERIO	DEFINIZIONE	SINTESI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	IPOTESI DI MIGLIORAMENTO
4.1	<p><b><u>Partnership e risorse</u></b></p> <p><b>4.1. Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti</b></p>	<p>La scuola ha identificato alcuni partner chiave pubblici che propongono attività sociali e culturali che utilizzano le potenzialità del territorio per la promozione dei portatori di interesse e la formazione dei docenti</p> <p>Si sviluppano e si gestiscono alcuni appropriati accordi di partnership, tenendo in considerazione i diversi aspetti della responsabilità sociale e la ricaduta positiva sui portatori d'interesse.</p> <p>Per l'a.s. 13-14 si sono organizzati incontri con lo psicologo per progetto Diritti a scuola, incontri con specialisti della ASL per la prevenzione sul fumo, simulazioni per la prevenzione dei terremoti ed incendi realizzati dalla Protezione Civile</p>	<p>Identificazione di alcuni partner chiave</p> <p>Sviluppo e gestione di appropriati accordi di partnership</p>	<p>Carente utilizzo di <u>bench learning</u> e di <u>benchmarking</u></p> <p>Inefficace sistema di monitoraggio</p>	<p>Studiare sistemi di monitoraggio</p>

# AREE DI MIGLIORAMENTO

SOTTOCRITERIO	DEFINIZIONE	SINTESI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	IPOTESI DI MIGLIORAMENTO
4.2	<p><b>Partnership e risorse</b></p> <p><b>4.2. Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti</b></p>	<p>La scuola identifica i partner chiave e instaura con essi delle relazioni a beneficio dei suoi portatori d'interesse. Stabilisce l'erogazione dei servizi (come beni culturali) gratuita da parte di aziende del territorio (centrali del latte, masserie, ASL) e remunerata con piccoli contributi da parte dei partecipanti (cinema, teatro, beni artistici e culturali). Comunica alle famiglie la natura delle relazioni di scambio. Inoltre attraverso il POF e il patto di corresponsabilità la scuola attua la trasparenza sul funzionamento di alcuni processi decisionali della sua organizzazione interna mediante i consigli di classe a cui partecipano i rappresentanti dei genitori eletti, la scuola informa delle finalità educative didattiche dei singoli consigli di classe e riceve suggerimenti e informazioni da parte degli utenti. Mediante l'organizzazione delle votazioni dei rappresentanti dei genitori e degli alunni la scuola attua una efficace gestione delle aspettative, spiegando ai clienti quali servizi si possono aspettare, compresa una serie di indicatori di qualità, esplicitati dal POF</p>	<p>Rilevazione di trasparenza sul funzionamento di alcuni processi decisionali dell'organizzazione e condivisione delle problematiche da parte della dirigenza efficace gestione delle aspettative, spiegando ai clienti quali servizi si possono aspettare, compresa una serie di indicatori di qualità, quale ad esempio il Patto di corresponsabilità</p>	<p>Mancata diffusione delle pianificazioni mancanza di monitoraggio a causa delle mancate diffusioni</p>	<p>Realizzazione della raccolta delle informazioni e del monitoraggio dei suggerimenti esterni box reclami</p>

# AREE DI MIGLIORAMENTO

SOTTOCRITERIO	DEFINIZIONE	SINTESI	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA	IPOTESI DI MIGLIORAMENTO
7.1	<p><b>Risultati relativi al personale</b></p> <p><b>7.1. Misure della percezione</b></p>	<p>La scuola non è ancora del tutto attenta ai bisogni e alle aspettative del personale che viene comunque coinvolto attraverso una comunicazione sufficientemente chiara. Grazie ad una dirigenza adeguatamente attenta ad illustrare la <b>mission</b> e la <b>vision</b> il personale viene spinto ad un adeguamento delle proprie competenze per allinearsi alle crescenti necessità della scuola. Occorre ancora insistere per una più efficace comunicazione che favorisca un miglior coinvolgimento del personale ed un <b>empowerment</b> più generale</p>	<p>Coinvolgimento in crescita, ma ancora mirato a un gruppo di dirigenza approccio all'innovazione <b>empowerment</b></p>	<p>Difficoltà nella generalizzazione</p>	<p>Necessità di analizzare con maggiore regolarità i bisogni, gli interessi e le aspettative del personale.</p> <p>Necessità di migliorare ancora la comunicazione per un miglior coinvolgimento del personale ed un <b>empowerment</b> più generale.</p>
7.2	<p><b>Risultati relativi al personale</b></p> <p><b>7.2 Misure della performance</b></p>	<p>La scuola ha incominciato un percorso di autovalutazione per una corretta gestione che miri a poter effettuare misurazioni che in questi ambiti risultano carenti se non del tutto assenti perché mai effettuate. L'autovalutazione e il <b>benchmarking</b> (parametri) promuovono l'apprendimento collettivo.</p>	<p>Avvio attività di misurazione</p>	<p>Non ci sono misurazioni</p>	<p>Necessità di effettuare misurazioni per un'analisi più puntuale e una valutazione complessiva dell'Istituzione</p>

## TABELLA PER L'IDENTIFICAZIONE DELLE PRIORITÀ

A	B	C	E	F
Iniziative di miglioramento	Impatto (1 - 5)	Capacità (1 - 5)	Livello di priorità (B*C)	Tempi di realizzazione (mesi)
<b>Iniziativa 1</b> Chi sei?/Chi siamo? comunicazione esterna (Migliorare la visibilità dell'Istituto con adeguate forme di pubblicità: rassegna stampa, giornale d'Istituto, depliant informativi...) (Sottocriteri 4.1,4.2, 5.2, 5.3, 6.2, 8.1)	5	3	15	6 mesi
<b>Iniziativa 2</b> Hai Capito??? comunicazione interna (Realizzare un sistema strutturato ed informatizzato di raccolta dati e relativo monitoraggio) (Sottocriteri 2.1, 7.1, 7.2, 8.1,8.2)	5	5	25	6 mesi
<b>Iniziativa 3</b> Più bravi tutti! (migliorare i risultati relativi agli apprendimenti degli alunni) (Sottocriterio 5.3, 9.1)	5	5	25	6 mesi

# ATTORI DEL MIGLIORAMENTO E RESPONSABILITÀ

D.S. è responsabile del PDM		Presiede le riunioni del Comitato	Dott.ssa <a href="#">Marialba Pugliese</a>
Referente del <a href="#">P.d.M.</a>	Nominato dal DS tra i componenti del Comitato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggrega i contributi forniti dai gruppi di progetto</li> <li>• Cura la documentazione esterna ed interna</li> </ul>	Prof.ssa Maria Giuseppina De Biase
Responsabile progetto n° 1	Nominato dal DS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina il gruppo di progetto</li> <li>• Coinvolge e motiva i partecipanti</li> <li>• Stimola l'innovazione</li> </ul>	Prof.ssa Caterina Capone
<p>Gruppo progetto di miglioramento n°1 <b>PIU BRAVI TUTTI</b></p> <p><b>Italiano</b> Dentro la notizia (ore 21 in presenza + 30 online)</p> <p>Latino (ore 15 +15)</p> <p><b>Matematica</b> Giochi matematici (ore 9+9)</p> <p><b>Scienze</b> La scienza in gioco (ore 16)</p> <p><b>Musica (primaria)</b> Musicare giocando (ore 19)</p> <p><b>Scienze motorie e sportive</b> Gruppo sportivo "Dante"</p> <p><b>Coro</b> (ore 15)</p>	Individuato dal Comitato Formato da componenti del GAV, personale ATA e dai docenti referenti delle attività inserite nel progetto di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetta</li> <li>• Realizza</li> <li>• Monitora e valuta il progetto affidato</li> </ul>	<p>Prof.ssa M. Giuseppina De Biase</p> <p>Prof.ssa Monica Marasco (Centrale) Prof.ssa Silvana Grasso (Martucci)</p> <p>Prof.ssa Rosalia Venditti Prof.ssa Clelia Papa</p> <p>Prof.ssa Carmela D'Antuono</p> <p>Prof. Davide <a href="#">Giornetti</a></p> <p>Prof. Erminio <a href="#">Patt</a></p> <p>Prof.ssa Maria Rosaria <a href="#">Lannunziata</a></p> <p>DSGA dott.ssa Carmela Mansueto</p>



# ATTORI DEL MIGLIORAMENTO E RESPONSABILITÀ

D.S. è responsabile del PDM		Presiede le riunioni del Comitato	Dott.ssa <u>Marialba</u> Pugliese
Referente del P.d.M.	Nominato dal DS tra i componenti del Comitato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggrega i contributi forniti dai gruppi di progetto</li> <li>• Cura la documentazione esterna ed interna</li> </ul>	Prof.ssa Maria Giuseppina De Biase
Responsabile progetto n° 3	Nominato dal DS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina il gruppo di progetto</li> <li>• Coinvolge e motiva i partecipanti</li> <li>• Stimola l'innovazione</li> </ul>	Prof.ssa Maria <u>Stellacci</u>
<p>Gruppo progetto di miglioramento n°3 <b>CHI SEI? CHI SIAMO?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionario genitori</li> <li>• Partecipazione ad iniziative proposte da Enti Pubblici</li> <li>• Partecipazione al progetto della rete nazionale delle scuole associate <b>UNESCO</b></li> </ul> <p><b>Città educativa 2014/2015</b> Consiglio Comunale dei ragazzi e delle ragazze (V primaria-scuola secondaria) (ore 13)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di orientamento</li> <li>• <b>Attività di continuità</b> Fare musica (ore 46) Concerto di fine anno (ore 30)</li> </ul>	Individuato dal Comitato Formato da componenti del GAV, personale ATA e dai docenti referenti delle attività inserite nel progetto di miglioramento (se già non inseriti nel Comitato di Miglioramento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetta</li> <li>• Realizza</li> <li>• Monitora e valuta il progetto affidato</li> </ul>	<p>Prof.ssa Marilena Viola Prof. Aldo Bruno <u>Ins. Luigia d'Errico</u></p> <p>Prof.ssa Maria <u>Stellacci</u></p> <p>Prof.ssa Maria Giuseppina De Biase</p> <p>Prof.ssa Carmela D'Antuono</p> <p>Prof.ssa Elena Cuccaro Prof.ssa Marilena Viola</p> <p>Prof.ssa Alessandra Russo</p> <p>DSGA dott.ssa Carmela Mansueto</p>



Chi osa insegnare non deve mai cessare di imparare  
(John Cotton Dana)

Realizzazione Prof.ssa M. G. De Biase