



ISTITUTO PROFESSIONALE SERVIZI COMMERCIALI
ISTITUTO TECNICO PER IL TURISMO
ISTITUTO TECNICO GRAFICA E COMUNICAZIONE

IL PERTINI DI QUALITÀ

AL PASSO CON IL C.A.F.



I.S.I. SANDRO PERTINI - AUDITORIUM
Viale Cavour, 267 - Lucca - Tel. 0583492318
www.pertini.lucca.gov.it

I.S.I. *Sandro Pertini*



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



CAF EXTERNAL FEEDBACK

La procedura europea per ottenere l'attestazione
"CAF effective user"

ISI SANDRO PERTINI

Visione

- ◇ Divenire risorsa formativa di riferimento per il sistema territoriale lucchese nei tre comparti di indirizzo
- ◇ Formare persone consapevoli, dotate di conoscenze, competenze, abilità in grado di scegliere, controllare, criticare i processi in cui agiscono
- ◇ Ricomporre sapere e saper fare

Missione

- ◇ Impegnarsi in una ricerca-azione attenta a soddisfare le necessità di ciascuno anche con il coinvolgimento attivo degli studenti nel proprio processo formativo per divenire cittadini consapevoli e responsabili
- ◇ Collaborare con EELL e centri di studi Universitari per diventare punto di riferimento nella preparazione di figure professionali strategiche e con competenze chiave in relazione ai possibili scenari nazionali ed europei
- ◇ Valorizzare i meriti e le eccellenze di tutte le componenti dell'Istituto

- Dimensione europea e **valutazione dei servizi pubblici**
- **Carenza di risorse** e qualità dei servizi
- La via obbligata **dell'auto-valutazione per il miglioramento**
- Uscire dalla fase primitiva: **adottare modelli** scientificamente fondati e riconosciuti

Perché valutare → per accertare la capacità di una organizzazione di soddisfare bisogni e attese dell'utenza

Cos'è la Qualità → un'organizzazione che risponde ai bisogni e alle attese

Una Qualità strutturata e misurata secondo i modelli di **Eccellenza** che coinvolge soggetti diversi come studenti, famiglie, personale, leadership, partner, ecc. ... **i nostri stakeholder**

- 1994/1998 “Sistemi di Qualità”, progetto inter-IRRSAE (Istituto Regionale di Ricerca e Sperimentazione Educativa) coordinato dal prof. Piero Romei, dell’Università di Bologna
- 1999/2001 “Monipof ” *Monitoraggio della sperimentazione dei Piani dell’offerta formativa*
- 2002/2004, “aQUa”, progetto sperimentale *autoanalisi QUalità autovalutazione* per l'autovalutazione delle Istituzioni scolastiche e la costruzione di un sistema di qualità frutto della rielaborazione del Modello EFQM per l'Eccellenza
- 2006-2008 conseguito il secondo *Committed to Excellence* (rinnovo)
- 2008-2010 conseguito il terzo *Committed to Excellence* (rinnovo)
- 2010 *partecipazione al Premio Qualità PPAA*
- **2010-2012 conseguito il riconoscimento ECU Label (Effective CAF User)**
- **2013-2014 candidatura per riconferma riconoscimento ECU Label**

I nostri miglioramenti



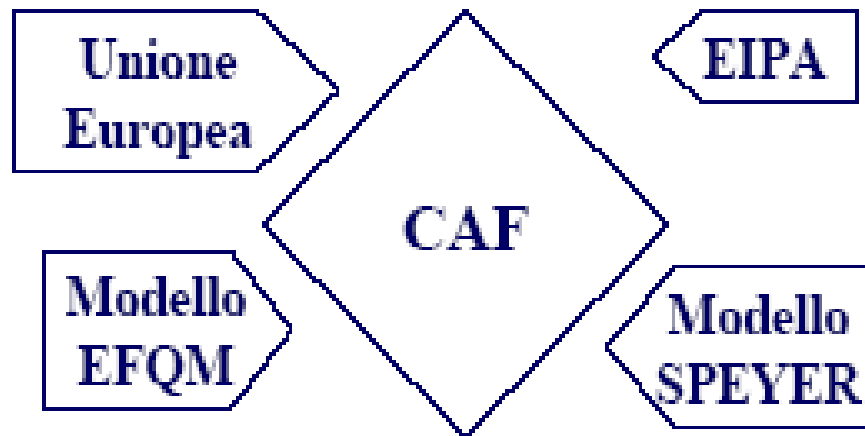
- **2004-2006 - Interventi di supporto al clima interno:** mansionario del personale ATA, regole di utilizzo dei laboratori, PC docenti nell'aula omonima, casella postale personalizzata, incontri formativi al personale sulla capacità di relazione; **Piano di comunicazione:** ristrutturazione sito scolastico, migliorie per le comunicazioni interne, costituzione Ufficio Interno per relazioni; **Dai percorsi individualizzati ai dati di sistema:** scheda di raccolta dati dello studente per passare informazioni sull'apprendimento e attività varie ai docenti dal biennio al triennio
- **2006-2008 – Portfolio personale studente:** personalizzazione dei percorsi formativi, associati al riconoscimento delle competenze acquisite nelle varie attività scolastiche svolte; **Piattaforma di E-learning;** **Raccolta curricula personale per aree secondo il formato europeo;**
- **2008-2010 – Il Pertini sul territorio:** indagine rivolta alle aziende/enti che accolgono studenti per lo stage e per collaborazioni varie, selezione di lettere gradimento e/o suggerimenti; raccolta partnership; costituzione di una pagina web dedicata al territorio; **EcoPertini:** divulgazione fra gli studenti e tutto il personale di una corretta raccolta differenziata e di un uso efficace delle risorse non rinnovabili; **La formazione al Pertini:** raccolta delle esperienze e del materiale ottenuto nei vari corsi di formazione, di aggiornamento e/o convegni a cui il personale partecipa, costituzione di una pagina web dedicata alla formazione
- **2010-2012 - Misurare la soddisfazione e le richieste dei portatori di interesse:** strutturare un sistema di rilevazione e la successiva rielaborazione di dati, per misurare la soddisfazione del personale e/o dei portatori di interesse (studenti e famiglie); **Uso degli strumenti di comunicazione idonei alle varie parti/momenti del processo (sezione comunicazione Registro elettronico, RSS, twitter, ecc);** Indagine sugli spazi, sui tempi, sulle "necessità" e/o desideri di studenti e docenti

L'idea di ripetere la Procedura CAF External Feedback nasce:

- dalla necessità di divulgare il patrimonio di esperienze di esperienze acquisito durante i precedenti percorsi basati sul Modello EFQM e sull'attuale Modello CAF
- dalla possibilità di confrontarsi con altre istituzioni scolastiche che utilizzano il Modello CAF (*benchmarking, benchlearning*)

CHE COS'È IL CAF (COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK)

Un modello di Qualità derivato dal risultato della cooperazione fra i Ministri della Funzione Pubblica europei, la Speyer School (Scuola Superiore di Scienze dell'Amministrazione - Germania), l'EIPA (Istituto Europeo per le Pubbliche Amministrazioni) e l'EFQM



STRUTTURA DEL CAF



I risultati eccellenti relativi alla performance organizzativa, ai cittadini/clienti, al personale e alla società, si ottengono attraverso una leadership che guidi le politiche e le strategie, la gestione del personale, delle partnership, delle risorse e dei processi.

- Il modello CAF è articolato in **9 criteri** (5 relativi ai Fattori abilitanti e 4 ai Risultati). Ogni criterio è composto da diversi **sottocriteri**. Ogni sottocriterio è descritto mediante **esempi**.
- RAV Pertini

I VANTAGGI DEI “PORTATORI DI INTERESSE” (Stakeholder)



- Il personale che opera all'interno dell'istituzione scolastica manifesta il desiderio di verificare e vedere riconosciuti i risultati del proprio impegno e per tale ragione è importante ricevere un feedback anche da valutatori esterni
- Obiettivo della Procedura è supportare l'istituzione scolastica nel cammino verso performance di qualità e, allo stesso tempo, rendere visibile l'impegno che questo cammino comporta
- Ogni processo di miglioramento viene rendicontato agli stakeholder che, coinvolti, possono diventare risorse in grado di implementare il Sistema di misura delle performance

IMPORTANZA DEL COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE



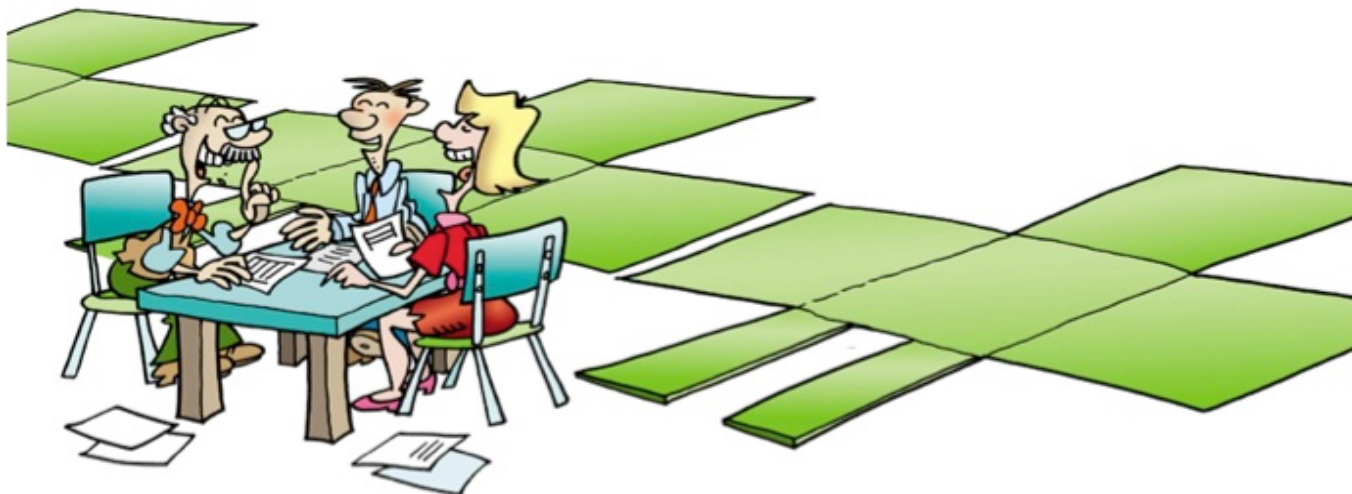
- Uno dei principi fondamentali della Qualità e dell'Eccellenza prevede il coinvolgimento del personale nei processi di miglioramento generalizzati all'interno dell'istituzione scolastica
- I docenti, il personale ATA, gli studenti, i genitori, il mondo del lavoro, ecc. vengono coinvolti non solo nella fase formativa/informativa, ma diventano attori e partecipano alle iniziative di miglioramento

A



DAL LAVORO PER SINGOLE MANSIONI...

B

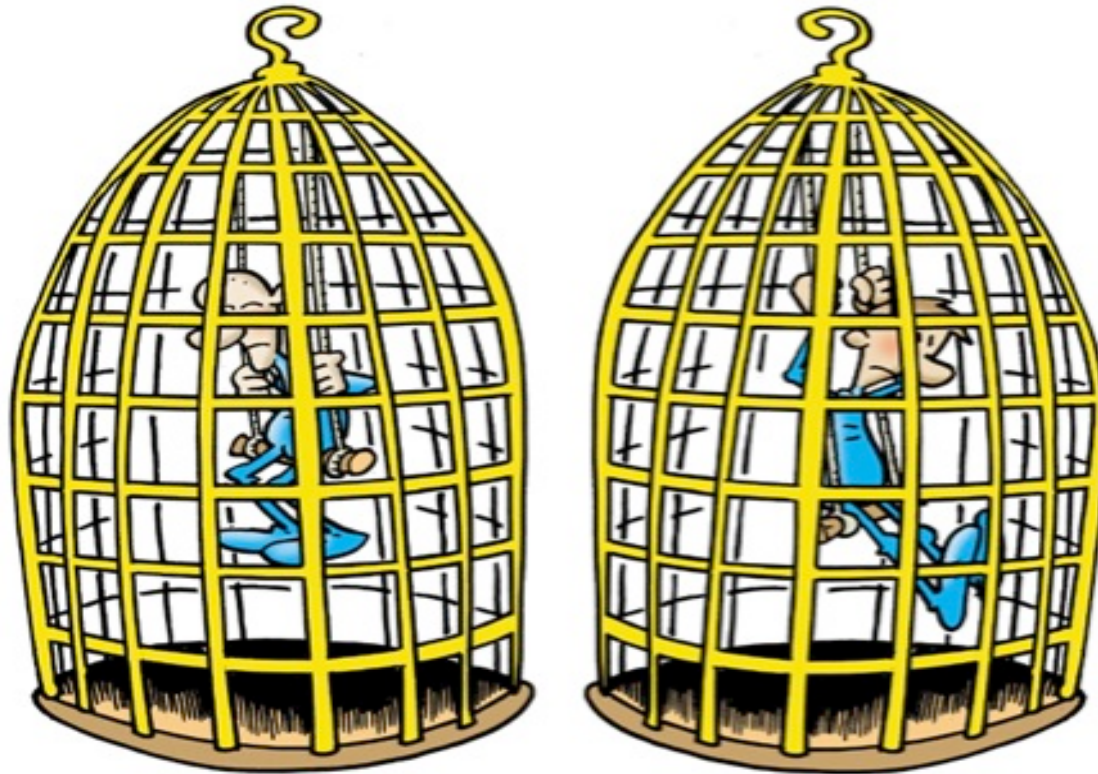


...AL LAVORO DI GRUPPO

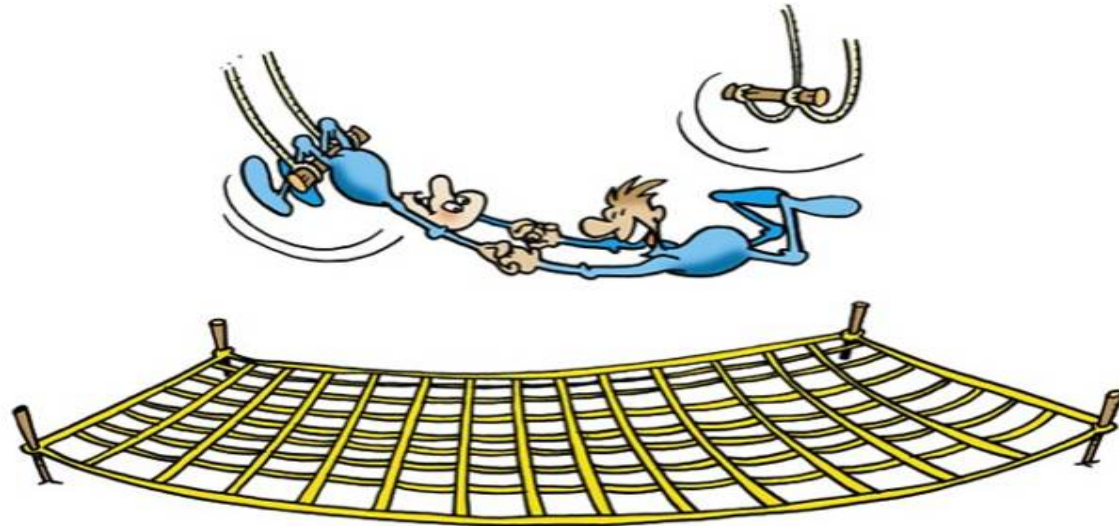
per obiettivi condivisi - per progetti - per processi

Maggiore coerenza tra priorità individuate, progetti specifici, risorse investite: da 9 progetti nel 2007/08 a 20 progetti previsti e attuati nel 2011/12 con vari partner; da 141 esiti positivi di stage nel 2009/10 a 186 nel 2012/13

A



LA QUALITA' NON E' UNA GABBIA....



...MA SEMPLIFICA, LIBERA ENERGIE CREATIVE!!

**Da 7 anni tutti i progetti approvati all'unanimità dal
Collegio Docenti
da 18 progetti nel 2007/08 a 50 nel 2012/13**

AUTOVALUTAZIONE D' ISTITUTO SECONDO LA PROCEDURA EUROPEA CAF EXTERNAL FEEDBACK



- L'autovalutazione condotta secondo la Procedura Europea Caf External Feedback, fornisce un feedback esterno sul processo di autovalutazione condotto con il Modello CAF
- Il Modello CAF (Common Assessment Framework) è uno strumento utilizzato per la diffusione della filosofia del Total Quality Management concepito specificatamente per le organizzazioni del settore pubblico. Risponde all'obiettivo di sollecitare un processo di miglioramento generalizzato all'interno delle istituzioni.
- La Procedura CAF External Feedback si focalizza sui principi fondamentali dell'Eccellenza: orientamento ai risultati, focalizzazione sul cittadino/cliente, leadership e fermezza degli obiettivi, gestione per processi e obiettivi, coinvolgimento del personale, miglioramento continuo e innovazione, partnership e responsabilità sociale

Per valutare se un'amministrazione sta utilizzando il modello CAF in modo efficace vengono analizzati i seguenti elementi:



Procedure for External Feedback

Pilastro 1

Processo di autovalutazione

Step 1-6

Questionario 1

Pilastro 2

Processo delle azioni di miglioramento

Step 7-9

Questionario 2

Pilastro 3

Maturità dell'organizzazione rispetto ai principi del TQM

Questionario 3

Pilastro 1. Il processo di autovalutazione



La qualità del processo di autovalutazione è alla base del successo dei futuri miglioramenti. Nel primo pilastro della procedura la qualità del processo di autovalutazione è sottoposta quindi a valutazione.

(Pilastro 1- step 1-6)

Step 1 – Decidere come organizzare e pianificare l’autovalutazione

Step 2 – Comunicare il progetto di autovalutazione

Step 3 – Formare uno o più gruppi di autovalutazione

Step 4 – Organizzare la formazione

Step 5 – Condurre l’autovalutazione

Step 6 – Stendere un report descrittivo dei risultati dell’autovalutazione.

Pilastro 2. Il processo di miglioramento



L'autovalutazione e una buona diagnosi basata sul CAF sono importanti, ma è altrettanto importante dare un seguito ai risultati dell'autovalutazione attribuendo delle priorità ai progetti di miglioramento e traducendoli in un piano di miglioramento che contempri un elenco limitato di attività da eseguire in un tempo massimo di due anni.

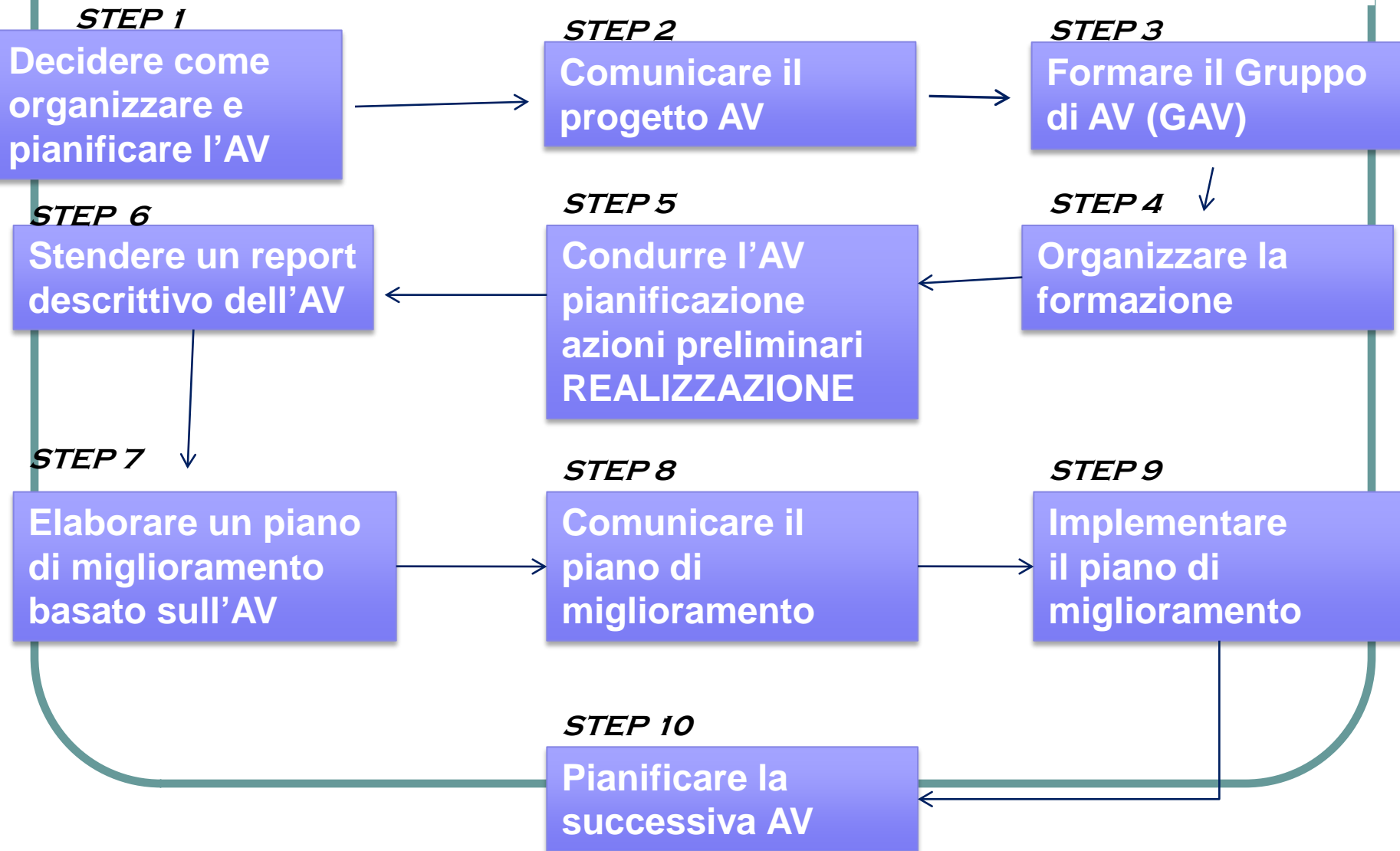
(Pilastro 2- step 7-8-9)

Step 7 – Elaborare un piano di miglioramento, sulla base della relazione stessa in seguito all'autovalutazione

Step 8 – Comunicare il piano di miglioramento

Step 9 – Implementare il piano di miglioramento

10 STEP AUTOVALUTAZIONE



Pilastro 3. La maturità organizzativa



Lavorando con il modello CAF si verifica la maturità organizzativa basandosi sugli 8 principi fondamentali dell'eccellenza di seguito descritti:

Principio 1: Orientamento ai risultati

I risultati raggiunti sono in grado di soddisfare tutti i portatori di interesse (autorità, cittadini/clienti, partner e personale che lavora nella scuola).

Principio 2: Focalizzazione sul Cittadino/Cliente

L'organizzazione si focalizza sui bisogni dei cittadini/clienti esistenti e di quelli potenziali, coinvolgendoli nello sviluppo di prodotti e servizi e nel miglioramento della performance.

Principio 3: Leadership e fermezza di propositi

Concetto di una *leadership* orientata al futuro, modello di ruolo. I *leader* sviluppano la *mission*, la *vision* ed i valori necessari al successo dell'organizzazione e si impegnano a creare e mantenere un ambiente che permetta alle persone che la compongono di essere coinvolte nel conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Principio 4: Gestione per processi

Le risorse e le attività di un'organizzazione se sono gestite come un processo e le decisioni si basano sull'analisi di dati e informazioni, i risultati ai cui l'organizzazione ambisce si raggiungono più efficacemente.

Principio 5: Coinvolgimento e sviluppo del personale

Il personale di ogni livello rappresenta il fattore più importante dell'organizzazione ed il suo pieno coinvolgimento fa sì che le competenze di ognuno siano utilizzate a beneficio dell'organizzazione. Il contributo dei dipendenti dovrebbe essere massimizzato tramite lo sviluppo delle loro competenze e la creazione di un ambiente di lavoro basato su valori condivisi e una cultura di fiducia, trasparenza, responsabilizzazione (*empowerment*), e apprezzamento.

Principio 6: Miglioramento continuo e innovazione

L'apprendimento continuo che deriva dal perseguire l'innovazione e il miglioramento porta necessariamente a mutamenti. Il miglioramento continuo dovrebbe essere un obiettivo permanente di un'organizzazione eccellente.

Principio 7: Partnership

Le organizzazioni del settore pubblico hanno bisogno di altre organizzazioni per raggiungere i propri obiettivi e quindi devono sviluppare e mantenere *partnership* che rappresentino un valore aggiunto.

Principio 8: Responsabilità sociale

Le organizzazioni del settore pubblico devono assumersi le proprie responsabilità sociali, rispettare la sostenibilità dell'ambiente e cercare di soddisfare le principali aspettative e i bisogni della comunità locale di appartenenza e di quella globale.

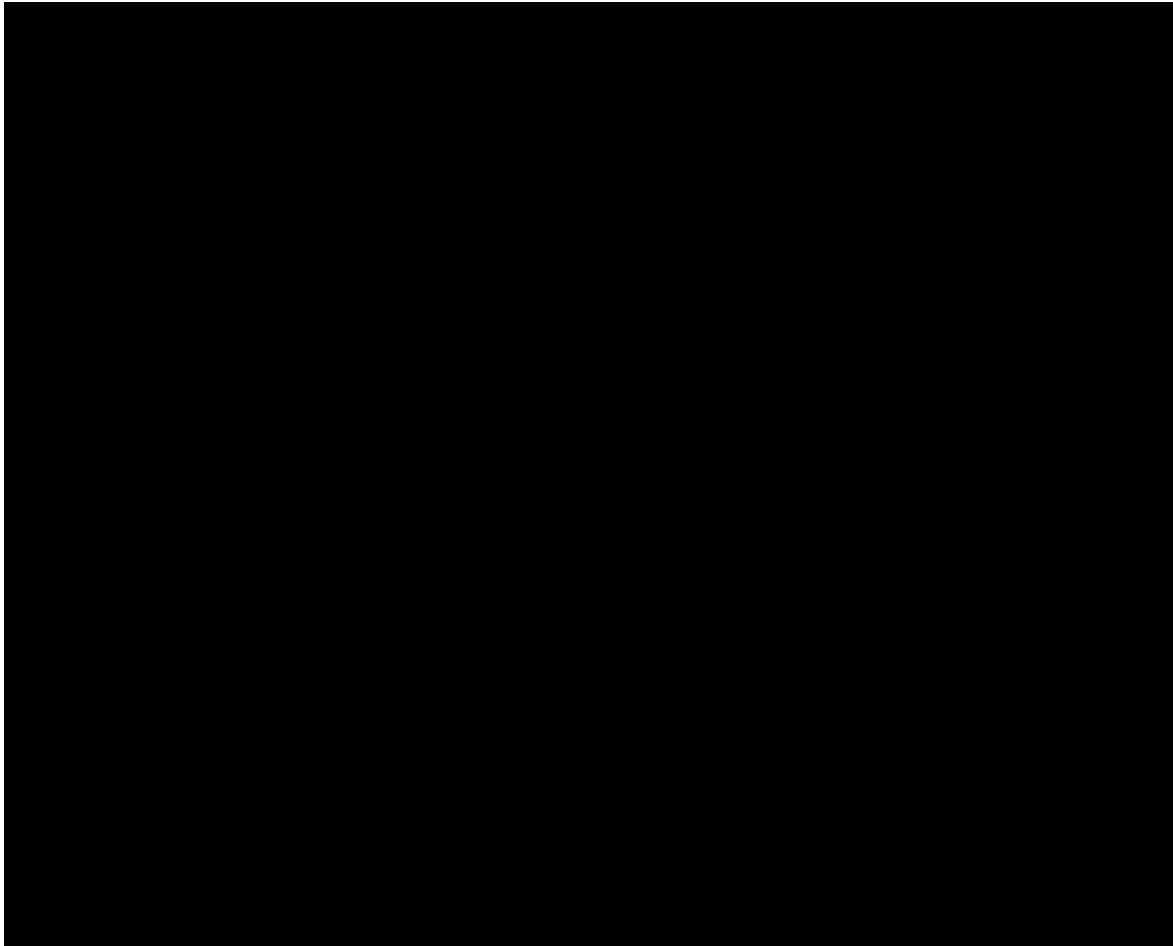
La passione e la voglia di lavorare portano al successo, una conquista di coloro ... che fanno accadere le cose, non di coloro che lasciano che le cose accadano!

Tutto ciò porta al miglioramento che, con audacia e coraggio, bisogna mettere in atto perché solo così ...

il miglioramento diventa davvero contagioso

*... un punto di partenza del viaggio di scoperta
... dal quale ripartire mantenendo la rotta
grazie alla “bussola” CAF*

Visita on site 12-07-2012



Grazie per l'attenzione

