

# Le evidenze: come si raccolgono e come si analizzano

Teresa Ascione  
Esperta del CRCAF

# **1.LA RACCOLTA DELLE EVIDENZE RELATIVE AI FATTORI ABILITANTI: GLI STRUMENTI PER LA RACCOLTA DEI DATI DI PERCEZIONE**

a) IL QUESTIONARIO DA SOMMINISTRARE AL PERSONALE

b) L'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

# **2.L'AGGREGAZIONE DELLE EVIDENZE RELATIVE AI FATTORI ABILITANTI E AI RISULTATI : GLI STRUMENTI**

a) LA GRIGLIA DI AGGREGAZIONE DELLE EVIDENZE RELATIVE AI FATTORI ABILITANTI

b) LA GRIGLIA DI AGGREGAZIONE DELLE EVIDENZE RELATIVE AI RISULTATI

# 1.LA RACCOLTA DELLE EVIDENZE RELATIVE AI FATTORI ABILITANTI: GLI STRUMENTI PER LA RACCOLTA DEI DATI DI PERCEZIONE

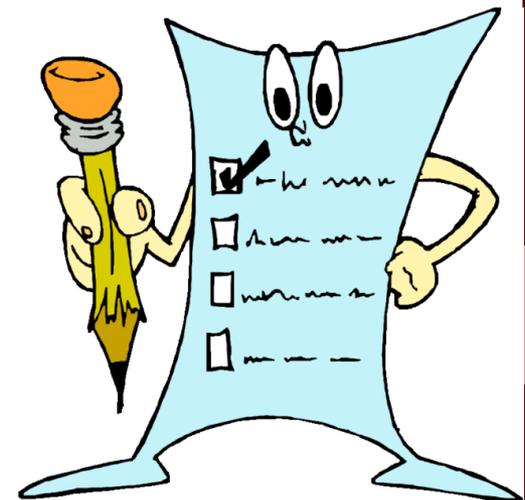
- a) IL QUESTIONARIO DA SOMMINISTRARE AL PERSONALE
  
- b) L'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

# a. Il questionario CAF: la parola al personale



*Il questionario rappresenta una occasione importante per poter esprimere un giudizio e contribuire al miglioramento della propria organizzazione*

**La parola a...**



# Il questionario CAF: struttura

- ✓ **47** domande chiuse;
- ✓ Le domande sono di tipo generale e riguardano:

**Leadership**



**Strategia e pianificazione**

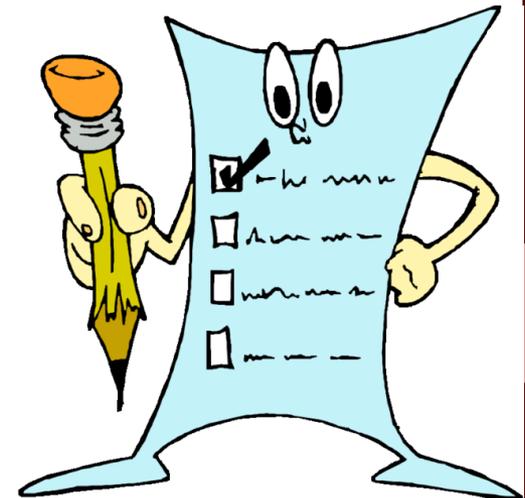
**Personale**



**Partnership e risorse**



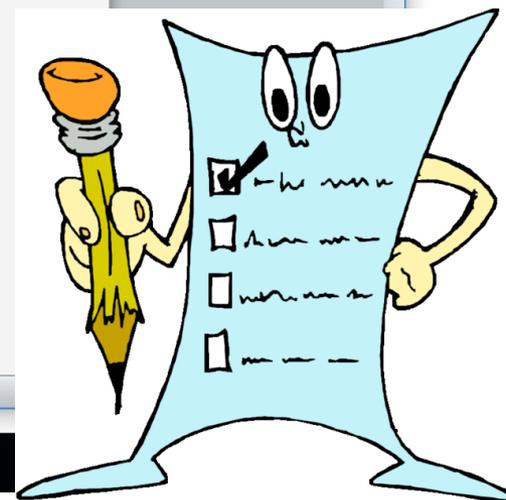
**Processi**



# Il questionario CAF: le domande sulla leadership

ASI\_QuestionarioPersonale\_F@CILECAF2017\_DEF - Copia - Copia - Microsoft Word (Attivazione del prodotto non riuscita)

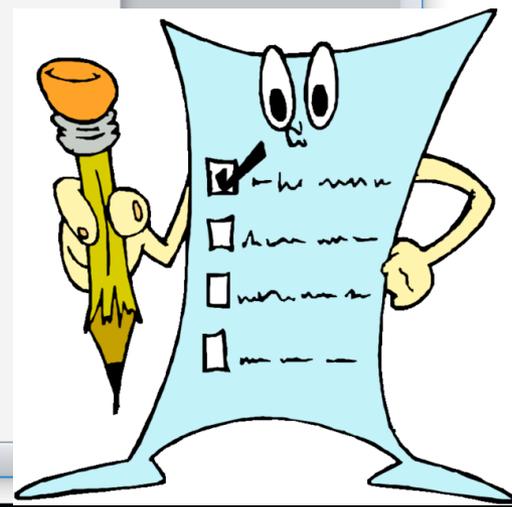
|    |  |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1  | La dirigenza (Presidente e CdA) ha definito chiaramente la mission (i nostri obiettivi) e la vision (quale tipo di Amministrazione vogliamo realizzare).<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b>   | <input type="checkbox"/> |
| 2  | La dirigenza definisce e condivide con il personale e con altri portatori di interesse un codice di valori per vivere e lavorare insieme (trasparenza, spirito di servizio, codice di condotta).<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b> | <input type="checkbox"/> |
| 3  | La dirigenza comunica efficacemente, sia al personale che a cittadini/clienti e territorio, mission, vision, valori, obiettivi strategici ed operativi.<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b>  | <input type="checkbox"/> |
| 4  | La dirigenza (DG) favorisce e rafforza un clima di rispetto, fiducia collaborazione tra il personale dell'istituzione  | <input type="checkbox"/> |
| 5  | La dirigenza (capi unità) definisce chiaramente le responsabilità, i compiti e le competenze del personale.  | <input type="checkbox"/> |
| 6  | La dirigenza (CdA) definisce gli obiettivi individuali e/o di gruppo ai diversi livelli e i modi per misurarli.  | <input type="checkbox"/> |
| 7  | La dirigenza (DG) definisce l'organizzazione delle attività in funzione del raggiungimento degli obiettivi e al fine di soddisfare gli interessi dei cittadini/clienti.<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b>                          | <input type="checkbox"/> |
| 8  | La dirigenza (DG) illustra e comunica al personale e ai portatori di interesse significativi le ragioni delle iniziative di cambiamento e/o di trasformazione dell'organizzazione  | <input type="checkbox"/> |
| 9  | La dirigenza agisce come esempio, comportandosi coerentemente con gli obiettivi ed i valori stabiliti.   | <input type="checkbox"/> |
| 10 | La dirigenza stimola il personale a fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi e, quando opportuno, li mette in atto.   | <input type="checkbox"/> |
| 11 | La dirigenza (DG) mantiene regolarmente informato il personale su tutti i temi di interesse o su quelli relativi alle questioni chiave dell'organizzazione.  | <input type="checkbox"/> |
| 12 | La dirigenza (capi unità/capi ufficio) supporta il personale nella realizzazione dei compiti e per il raggiungimento degli obiettivi che l'organizzazione si propone.  | <input type="checkbox"/> |
| 13 | La dirigenza incoraggia la delega delle attività e responsabilizza il personale  | <input type="checkbox"/> |
| 14 | La dirigenza (Presidente/DG) si adopera costantemente affinché l'organizzazione abbia una buona reputazione ed un'immagine positiva all'esterno.   | <input type="checkbox"/> |
| 15 | La dirigenza (DG) ha sviluppato delle modalità per l'analisi dei bisogni e delle aspettative dei portatori di interesse.   | <input type="checkbox"/> |

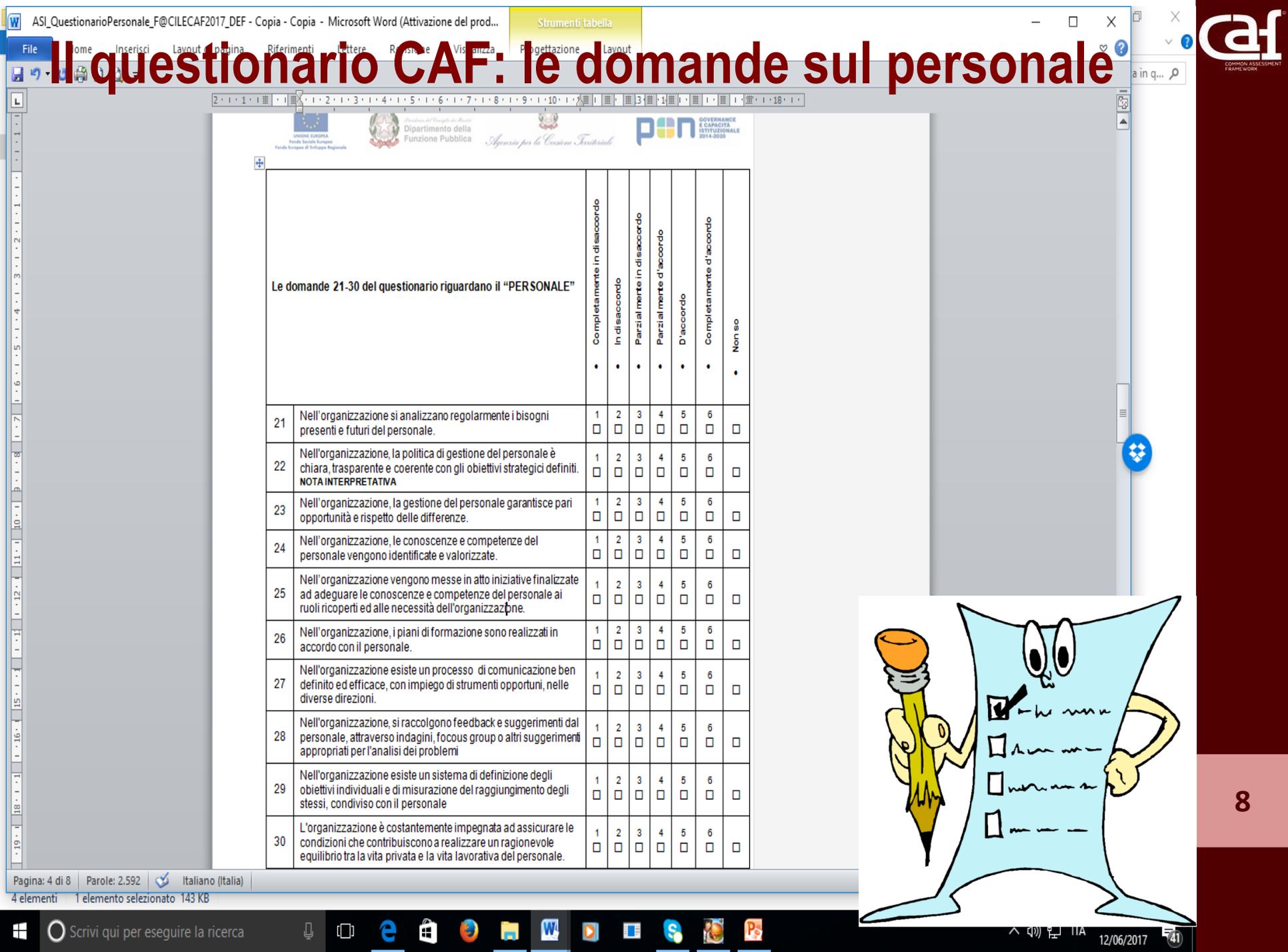


# Il questionario CAF: le domande su politiche e strategie

**Le domande 16- 20 del questionario riguardano la "STRATEGIA E PIANIFICAZIONE"**

|    | 1. Completamente in disaccordo   | 2. In disaccordo | 3. Parzialmente in disaccordo | 4. Parzialmente in accordo | 5. D'accordo | 6. Completamente d'accordo | • Non so |
|----|--|------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------|----------------------------|----------|
| 16 | Nell'organizzazione c'è una costante attenzione allo sviluppo e alla revisione delle strategie, tenendo conto delle necessità e delle aspettative dei cittadini/clienti, del personale e degli altri portatori di interesse.<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b> |                  |                               |                            |              |                            |          |
| 17 | Nell'organizzazione il personale viene costantemente e tempestivamente informato su politiche, strategie, obiettivi e piani.   |                  |                               |                            |              |                            |          |
| 18 | Nell'organizzazione viene realizzata un'efficace ed equilibrata pianificazione e distribuzione di compiti a partire dagli obiettivi strategici.  |                  |                               |                            |              |                            |          |
| 19 | Nell'organizzazione esiste una costante informazione sulle prestazioni ed i risultati raggiunti e su quelli ancora da raggiungere, e su quanto le attività svolte ed i risultati conseguiti contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi complessivi.  |                  |                               |                            |              |                            |          |
| 20 | Nell'organizzazione ci sono metodi per misurare chiaramente il contributo del nostro lavoro alla realizzazione delle attività  |                  |                               |                            |              |                            |          |

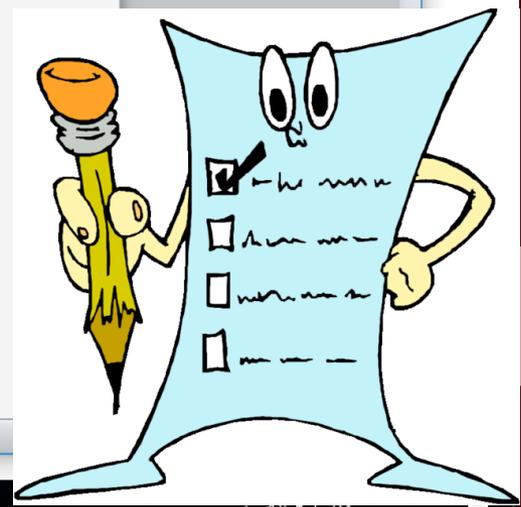




# Il questionario CAF: le domande sul personale

Le domande 21-30 del questionario riguardano il "PERSONALE"

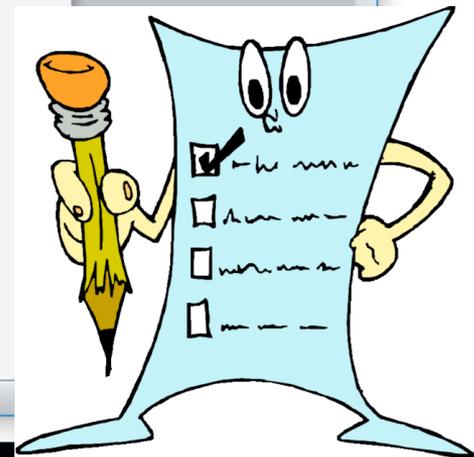
|    |  | Completamente in disaccordo | In disaccordo            | Parzialmente in disaccordo | Parzialmente d'accordo   | D'accordo                | Completamente d'accordo  | Non so                   |
|----|--|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 21 | Nell'organizzazione si analizzano regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale.  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | Nell'organizzazione, la politica di gestione del personale è chiara, trasparente e coerente con gli obiettivi strategici definiti.<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b>                         | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | Nell'organizzazione, la gestione del personale garantisce pari opportunità e rispetto delle differenze.  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24 | Nell'organizzazione, le conoscenze e competenze del personale vengono identificate e valorizzate.  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25 | Nell'organizzazione vengono messe in atto iniziative finalizzate ad adeguare le conoscenze e competenze del personale ai ruoli ricoperti ed alle necessità dell'organizzazione.          | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26 | Nell'organizzazione, i piani di formazione sono realizzati in accordo con il personale.  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27 | Nell'organizzazione esiste un processo di comunicazione ben definito ed efficace, con impiego di strumenti opportuni, nelle diverse direzioni.   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28 | Nell'organizzazione, si raccolgono feedback e suggerimenti dal personale, attraverso indagini, focus group o altri suggerimenti appropriati per l'analisi dei problemi                   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29 | Nell'organizzazione esiste un sistema di definizione degli obiettivi individuali e di misurazione del raggiungimento degli stessi, condiviso con il personale                            | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30 | L'organizzazione è costantemente impegnata ad assicurare le condizioni che contribuiscono a realizzare un ragionevole equilibrio tra la vita privata e la vita lavorativa del personale. | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



# Il questionario CAF: le domande sulle partnership

Le domande 31-40 del questionario riguardano le "PARTNERSHIP E RISORSE"

|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | Non so                   |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 31<br>Nell'organizzazione vengono identificati i partner chiave per contribuire a soddisfare le attese dei cittadini/ clienti relativamente ai prodotti e servizi forniti.<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b>                                | <input type="checkbox"/> |
| 32<br>L'organizzazione sviluppa partnership per proporre ai cittadini/ clienti prodotti e servizi innovativi<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b>  | <input type="checkbox"/> |
| 33<br>Nell'organizzazione l'informazione verso i cittadini/clienti è trasparente, puntuale e regolare ed utilizza un linguaggio poco burocratico.<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b>   | <input type="checkbox"/> |
| 34<br>La nostra organizzazione pone in essere collaborazioni attive con i cittadini/ clienti, stimolati ad esprimere i propri bisogni e necessità, e si fornisce un sostegno costante ai loro rappresentanti e alle loro organizzazioni | <input type="checkbox"/> |
| 35<br>L'organizzazione è sempre pronta ad accogliere, avvalendosi di strumenti appropriati, idee, suggerimenti e reclami dei cittadini/clienti  | <input type="checkbox"/> |
| 36<br>L'organizzazione assicura che le risorse finanziarie siano gestite nel miglior modo possibile (in termini di efficacia ed efficienza) allineando la gestione finanziaria della agli obiettivi strategici                          | <input type="checkbox"/> |
| 37<br>L'organizzazione favorisce lo scambio e la condivisione delle informazioni e delle conoscenze attraverso strumenti appropriati  | <input type="checkbox"/> |
| 38<br>Nell'organizzazione, tutto il personale riceve le informazioni adeguate per svolgere il proprio lavoro  | <input type="checkbox"/> |
| 39<br>L'organizzazione utilizza efficacemente le tecnologie disponibili per gestire attività, conoscenza, apprendimento ed interazione con i portatori di interesse   | <input type="checkbox"/> |
| 40<br>Nell'organizzazione c'è attenzione ad un impiego efficiente, ergonomico ed economico di edifici, attrezzature ed infrastrutture.  | <input type="checkbox"/> |

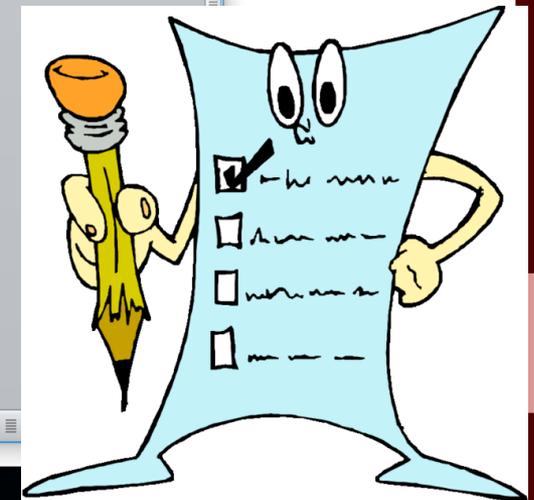


# Il questionario CAF: le domande sui processi

Le domande 41-47 del questionario riguardano i "PROCESSI"

|    |  | 1.                          | 2.                       | 3.                         | 4.                       | 5.                       | 6.                       |                          |
|----|--|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|    |  | Completamente in disaccordo | In disaccordo            | Parzialmente in disaccordo | Parzialmente d'accordo   | D'accordo                | Completamente d'accordo  | Non so                   |
| 41 | Nell'organizzazione il modo di lavorare è definito da processi efficacemente descritti e documentati, che permettono ad ognuno di lavorare con modalità chiaramente definite e di conoscere gli obiettivi del proprio lavoro.                        | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42 | Nell'organizzazione le responsabilità, nella gestione dei processi e delle attività correlate, sono chiaramente definite   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43 | L'organizzazione coinvolge sia il personale interno che i cittadini/clienti nella progettazione e sviluppo dei processi principali.<br><b>NOTA INTERPRETATIVA</b>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44 | L'organizzazione coinvolge i cittadini/clienti ed altri significativi portatori di interesse, nella definizione dei prodotti e dei servizi a loro destinati e degli standard di qualità degli stessi.  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45 | L'organizzazione promuove l'accessibilità fisica (ad es. orari di apertura, facilitazioni per cittadini/ clienti svantaggiati ecc.) ed informatica (modulistica on line, help desk informatici etc.) considerando le esigenze dei cittadini/clienti. | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46 | L'organizzazione fornisce, in base a procedure chiare, adeguate informazioni, assistenza e supporto su prodotti e servizi ai cittadini/ clienti  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47 | Nell'organizzazione esiste una cultura di lavoro che va oltre i confini organizzativi superando il modo di pensare "a compartimenti stagni"  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Pagina: 6 di 8    Parole: 2.592    Italiano (Italia)  
 4 elementi    1 elemento selezionato    143 KB



# Il questionario CAF: modalità di compilazione

- ✓ Il questionario è cartaceo o compilabile on line
- ✓ Va compilato in maniera individuale e anonima
- ✓ 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:

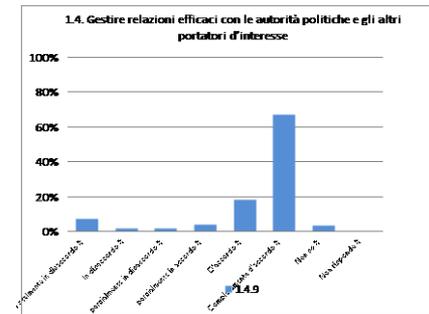
| <b>PROPOSIZIONI</b>   | Totalmente in disaccordo | In disaccordo | parzialmente in disaccordo | Parzialmente d'accordo | D'accordo | Completamente d'accordo | Non so |
|---|--------------------------|---------------|----------------------------|------------------------|-----------|-------------------------|--------|
| La dirigenza (il DS e il suo staff) è attenta ai suggerimenti dei docenti e del personale ATA, stimolandoli e mettendoli in atto quando opportuno |                          |               |                            |                        |           |                         |        |

- 1 = totalmente in disaccordo
- 2 = in disaccordo
- 3 = parzialmente in disaccordo
- 4 = parzialmente d'accordo
- 5 = d'accordo
- 6 = completamente d'accordo
- 7 = non so

# Il questionario CAF: modalità e strumenti per l'elaborazione

Sintetizzare i risultati delle singole domande in grafici (ad es. diagrammi a torte),

➔ foglio di calcolo Excel



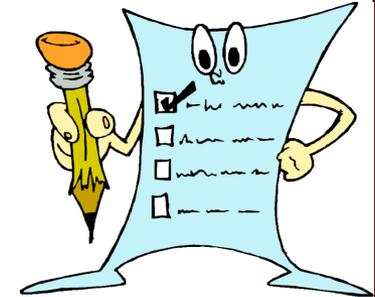
Correlare i risultati con i sottocriteri a cui sono riferiti

➔ Nota per l'associazione tra le domande del questionario e i sottocriteri del modello

### COME ANALIZZARE ED USARE I RISULTATI DEI QUESTIONARI? (2)

- > Considerare per ogni domanda i valori medi, la dispersione, le mancate risposte
  - Valore medio: giudizio complessivo, permette di analizzare i punti forti e deboli della percezione del personale
  - Dispersione: significa diversa percezione da parte del personale; richiede analisi per individuarne le motivazioni
  - Mancate risposte: possono significare disinformazione
- > Considerare le motivazioni delle valutazioni (note e commenti del personale nello spazio a ciò riservato)

# Il questionario CAF on line



[← Torna alla pagina precedente](#)

## SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI AL PERSONALE E RACCOLTA DEI RISULTATI

Il Centro Risorse Nazionale CAF offre alle scuole la possibilità di utilizzare una **procedura** per la **compilazione on-line del questionario** da parte del personale scolastico. Tale procedura può ritenersi alternativa e/o integrativa alla somministrazione cartacea degli stessi.

A ciascuna istituzione vengono forniti **due indirizzi** web personalizzati, uno da comunicare al personale che dovrà compilare il questionario e l'altro, ad uso esclusivo del GAV, per visualizzare ed acquisire i risultati.

**Il collegamento da fornire al personale della Vostra istituzione per la compilazione dei quesitonari è il seguente** (codice questionario dell'istituzione: SZ170101AEzr66):

<http://www.centrorisorsecaf.it/FacileCAF.sz/survey?ID=SZ170101AEzr66>

Questo invece è l'indirizzo, **da mantenere riservato** ai soli membri del Gruppo di Autovalutazione, per il monitoraggio e l'esportazione dei risultati:

[http://www.centrorisorsecaf.it/FacileCAF.sz/survey/survey\\_view.asp?ID=SZ170101AEzr66](http://www.centrorisorsecaf.it/FacileCAF.sz/survey/survey_view.asp?ID=SZ170101AEzr66)

Insieme al questionario viene memorizzata anche data ed ora del suo inserimento, al fine di isolare correttamente quelli inseriti nel periodo di tempo assegnato al personale per la loro compilazione, escludendo quindi eventuali prove iniziali oppure questionari pervenuti dopo la scadenza fissata.

**L'esportazione in un file Excel** consente di acquisire i dati ed **incollarli nel file fornito a corredo dell'attività A5** per la loro elaborazione, eventualmente integrata con i dati provenienti da questionari somministrati in forma cartacea.

Per qualsiasi **chiarimento** o esigenza relativa a questo argomento è possibile inviare un messaggio **e-mail** all'indirizzo: [supporto@centrorisorsecaf.it](mailto:supporto@centrorisorsecaf.it)

...and talks a  
away for the future  
his **experience** in  
test his new play  
copy of **turns**



# CHI ANALIZZA I RISULTATI DEI QUESTIONARI?

## > Chi analizza i risultati

- Due / tre componenti del GAV (ad es. coordinatore + 2 componenti)
  
- I risultati vengono poi commentati e discussi nel GAV
  
- È opportuno che i risultati, sintetizzati in grafici e commentati, siano resi disponibili al personale e eventualmente ad altri stakeholder

## b. L'intervista: la parola alla Dirigenza

L'indagine è così strutturata:

-**Questionario composto da 53 domande** ( bimodale ) che i Dirigenti possono compilare autonomamente. L'obiettivo del questionario è di avere una prima vista complessiva delle risposte alle 53 domande 31 delle quali corrispondono a quelle del questionario per il personale.

-**Intervista di approfondimento qualitativo** composta da 20 domande di approfondimento qualitativo ( corrispondenti ai 28 sottocriteri) in cui sono stati aggregati più esempi. Il GAV può selezionare le domande e il modo di porgerle anche in base al confronto con le risposte ai questionari del personale e al confronto tra il questionario dei Dirigenti . L'opzione raccomandata è di proporle tutte.



**Destinatari:** Ds e DSGA

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

## DOMANDE INTERVISTA

### 1. (1.1.1) In quale documento missione e visione sono definite chiaramente?

#### APPROFONDIMENTO

##### DOMANDA QUESTIONARIO DIRIGENTE

(1.) Ritieni che Missione e Visione dell'organizzazione siano state definite chiaramente?

Risposta: **XX**

##### DOMANDA QUESTIONARIO PERSONALE

(1.) La dirigenza ha definito chiaramente la mission (i nostri obiettivi) e la vision (qual è l'organizzazione che vogliamo realizzare e quale contributo è possibile dare alla realizzazione della nuova amministrazione regionale).

Risposta:

d'accordo:

in disaccordo/non so:

*Riportare la risposta*

### 2. (1.1.1) Qual è stato il processo per la definizione e lo sviluppo di visione e missione: chi è stato coinvolto nella loro definizione (docenti, personale ATA, portatori d'interesse,)?

*Riportare la risposta*



### 3. (1.1.3) Come sono stati comunicati all'esterno e all'interno della scuola visione e missione?

#### APPROFONDIMENTO

##### DOMANDA QUESTIONARIO DIRIGENTE

(2) La visione e la missione sono comunicate all'esterno della scuola?

Risposta: **XX**

(3) La visione e la missione sono comunicate all'interno della scuola?

Risposta: **XX**

##### DOMANDA QUESTIONARIO PERSONALE

(3) La dirigenza comunica efficacemente, sia al personale che a studenti, famiglie, territorio, mission, vision, valori, obiettivi strategici ed operativi. Risposta:

d'accordo:

in disaccordo/non so:

*Riportare la risposta*



# QUAL E' LA SEQUENZA CONSIGLIATA PER LA RACCOLTA DELLE EVIDENZE RELATIVE AI FATTORI ABILITANTI E DEI RISULTATI

QUESTIONARIO  
PER IL PERSONALE

Il confronto questionari -  
intervista individua  
eventuali punti di  
divergenza su cui fare  
approfondimenti



Le risposte  
al questionario  
come guida  
e confronto  
nelle interviste  
alla Dirigenza

INTERVISTA  
ALLA DIRIGENZA

Le risposte alle interviste  
e gli esiti dei questionari  
richiedono il supporto di  
evidenze che  
documentano “cosa viene  
fatto e come”

EVIDENZE DOCUMENTALI SUI FATTORI ABILITANTI E RISULTATI

## 2. L'AGGREGAZIONE E L'ANALISI DELLE EVIDENZE RELATIVE AI FATTORI ABILITANTI E AI RISULTATI: GLI STRUMENTI

- a) LA GRIGLIA DI AGGREGAZIONE DELLE EVIDENZE RELATIVE AI FATTORI ABILITANTI
- b) LA GRIGLIA DI AGGREGAZIONE DELLE EVIDENZE RELATIVE AI RISULTATI

a) La griglia di analisi dei fattori abilitanti :

| Esempi     | Evidenze | Dati e informazioni ricavati dal questionario | Dati e informazioni ricavati dall'intervista | Sintesi del sottocriterio |
|------------|----------|---|--|---------------------------|
| Criterio x |          |   |  |                           |
|            |          |   |  |                           |
|            |          |   |  |                           |

## Come si compila la griglia di analisi dei fattori abilitanti :



| Esempi  | Evidenze   | Dati e informazioni ricavati dal questionario  | Dati e informazioni ricavati dall'intervista   | Sintesi del sottocriterio |
|---|--|--|--|---------------------------|
| <b>Criterio 1</b>   |  |  |  |                           |
| <p>a) formulare, sviluppare una missione (quali sono i nostri obiettivi) e la visione (dove vogliamo andare) dell'organizzazione coinvolgendo i portatori di interesse più significativi ed il personale;</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sito web</li> <li>➤ Albo</li> <li>➤ Carta dei servizi</li> <li>➤ Circolari interne</li> <li>➤ Estratto del POF inviato alle famiglie</li> <li>➤ Riunioni di servizio ATA</li> <li>➤ Collegio docenti</li> <li>➤ Consigli di classe</li> <li>➤ Dipartimenti</li> </ul> | <p>Assolutamente d'accordo: 7,1%</p> <p>d'accordo: 47,1 %</p> <p>parzialmente d'accordo: 33,8% -</p> | <p>La dirigenza ed il suo staff indicano come quale è la mission della scuola, evidenziando gli aspetti principale e dove reperirla. Evidenziano che manca il coinvolgimento delle famiglie, dei discenti e delle istituzioni territoriali. In particolare il DSGA evidenzia la necessità di un maggiore coinvolgimento dei portatori di interesse</p> |                           |



*La sintesi del sottocriterio è la base per la valutazione individuale quindi:*

- *deve essere in grado di esprimere in modo **sintetico**, ma **chiaro**, il contesto organizzativo, con i processi e gli strumenti in atto, le modalità di gestione ecc. in cui inquadrare i punti di forza e le aree di miglioramento espresse dall'AV*
- *deve essere chiaramente **correlata** con la Definizione e gli Esempi del Sottocriterio*
- *deve mettere in evidenza **non solo quello che la scuola fa** in modo adeguato ma anche gli aspetti carenti (quello che fa in modo inadeguato o incompleto - quello che ha intenzione di fare – quello che non fa).*

b) la griglia di analisi dei risultati :

| Criterio 6 - Risultati orientati al cittadino/cliente  |                         |                  |                          |                        |           |                       |
|--|-------------------------|------------------|--------------------------|------------------------|-----------|-----------------------|
| 6.1 risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino /utente  |                         |                  |                          |                        |           |                       |
| Esempi CAF   | Risultati di percezione | Anno di riferim. | Risultati di Misurazione | Obiettivo quantitativo | Confronto | Sintesi sottocriterio |
| 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.); |                         |                  |                          |                        |           |                       |



## Come si compila la griglia di analisi dei risultati :

### Criterio 6 - Risultati orientati al cittadino/cliente

#### 6.1 risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino /utente

| Esempi CAF  | Risultati di percezione (                                       | Anno di riferim. | Risultati di Misurazione (   | Obiettivo quantitativo  | Confronto   | Sintesi sottocriterio |
|---|---|------------------|--|---|---|-----------------------|
| 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 <b>all'orientamento, ecc.);</b> | Questionario somministrato a gennaio di ogni anno alle famiglie | 2011<br>2012     | Grado di soddisfazione<br>2011: positivo 70%<br>2012: positivo 73% | <b>Aumento del Grado di soddisfazione di due punti percentuali rispetto all'anno precedente</b> | <b>Dal confronto con le 11 scuole della rete xyz la scuola risulta collocata al terzo posto</b> |                       |





*I criteri relativi ai risultati comprendono 2 sottocriteri :*

- *Un sottocriterio relativo ai **risultati di percezione***
- *un sottocriterio relativo agli **indicatori interni di performance**;*

*Quindi per un sottocriterio vanno raccolti e analizzati i dati relativi a che cosa, i clienti/cittadini (i discenti/le famiglie) , il personale , la società pensano dell'istituto.*

*Per l'altro sottocriterio vanno raccolti e analizzati gli indicatori interni di performance che misurano quanto l'organizzazione stia facendo rispetto ai traguardi che si è prefissata.*

*NB. Questo non vale per il criterio 9 suddiviso in risultati esterni e risultati interni*

## Criterio 6 - Risultati orientati al cittadino/cliente

### 6.2. Gli indicatori di orientamento ai discenti/alle famiglie

| Esempi CAF   | Risultati relativi agli indicatori | Obiettivo qualitativo | Risultati di Misurazione e ( | Obiettivo quantitativo | Confronto | Sintesi sottocriterio |
|--|------------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|-----------|-----------------------|
| Indicatori riguardanti l'immagine dell'organizzazione:<br>numero e tempi di trattamento dei reclami; |                                    |                       |                              |                        |           |                       |



*Come si gestiscono il sottocriterio 6.1, 7.1 e 8.1 in mancanza di dati?*



*Come si gestiscono il sottocriterio 6.2, 7.2 e 8.2 in mancanza di indicatori?*



*La scuola opera nella Carta dei Servizi rendendo noto il contributo di tutti e si propone di essere sempre presente che intende erogare ai discepoli, avendo cura di realizzare iniziative e progetti che consentano di raggiungere gli obiettivi ed azioni strategiche.*

*La scuola esplicita i propri valori di riferimento nella Carta dei Servizi e nel Codice etico.*

*Nella scuola il coinvolgimento dei portatori di interesse non sembra essere pressoché consolidato, anche se sono all'esame nuove forme e iniziative di coinvolgimento.*

*C'è una percezione diffusa, da parte del personale, di rispetto e felicità, anche se non ci sono al momento iniziative finalizzate in tal senso, che potrebbero sicuramente rappresentare un utile elemento per migliorare.*

*La scuola comunica missioni, visioni, valori, obiettivi strategici e operativi, attraverso numerose iniziative e diversificati canali di diffusione.*

*Monitorando le diversificate iniziative e i molteplici canali di comunicazione, la percezione del personale non appare sempre positiva in tal senso, per cui la scuola ritiene di dover avviare verifiche sull'efficacia della comunicazione e di dover meglio esplicitare gli obiettivi.*

*La scuola riacchetta annualmente missioni, visioni, valori, obiettivi strategici e operativi, anche in relazione ai cambiamenti dell'ambiente esterno (sociali, tecnici, economici, politici, ambientali). Il riacquisto avviene, se necessario, attraverso sempre finalizzati al miglioramento continuo (incontri annuali/semestrali).*

*La scuola opera in un clima di massima trasparenza e non ha mai ravvivato l'esigenza di dotarsi di un approccio strutturato riguardo la gestione dei conflitti di interesse. Tuttavia sempre in ottica di miglioramento la propria prassi intende elaborare con il personale e per il personale nel prossimo anno scolastico della linea guida che individua i potenziali aree di conflitto.*



*Grazie!!!!*