

L'Autovalutazione secondo il modello EFQM

L' "Autovalutazione" è un'analisi esauriente e sistematica degli elementi di gestione delle attività e dei risultati, realizzata in modo autonomo dalla scuola, con riferimento a un modello di gestione: Modello EFQM per l'autovalutazione della scuola.

L'autovalutazione consente di evidenziare i punti forti e le aree deboli, relativi sia alle modalità utilizzate sia ai risultati ottenuti, e di intraprendere azioni di miglioramento adeguate; è uno strumento per promuovere il miglioramento della scuola e per misurare i progressi nel tempo: la diagnosi qualitativa viene, infatti, integrata con dati quantitativi (punteggio).

Il punteggio, assume importanza perché consente alla scuola di:

- capire quale sia la sua base di partenza
- confrontarsi con altre scuole e/o realtà esterne
- poter misurare i progressi nel tempo

Il sistema di misura del modello EFQM permette di confrontarsi con una situazione ideale rappresentata dal modello.

Dalla comparazione tra ciò che si rileva nella realtà e ciò che "dovrebbe essere" emerge il livello di qualità della scuola e gli elementi per migliorare progressivamente i risultati nel tempo.

La finalità dell'Autovalutazione è il miglioramento continuo della gestione dell'organizzazione (efficienza) e il conseguimento di risultati eccellenti, sostenibili nel tempo, che soddisfino pienamente le esigenze dei clienti e delle altre parti interessate (efficacia).

Per raggiungere questi obiettivi l'autovalutazione deve essere gestita come ogni altro processo presente nella scuola, e quindi sviluppata, strutturata, condotta sistematicamente ed estesa a tutte le aree e le persone dell'istituzione scolastica.

Il Modello di riferimento

Il Modello EFQM per l'Eccellenza è uno strumento pratico in grado di misurare la posizione dell'organizzazione sul cammino verso l'eccellenza, evidenziarne i punti di forza, di debolezza e suggerire le soluzioni adeguate, essa può farlo nel modo migliore; è un quadro di riferimento non prescrittivo che riconosce la pluralità degli approcci al perseguimento di una eccellenza sostenibile nel tempo ed è in grado di accettare e integrare in sé il lavoro già intrapreso con altri strumenti, percorsi o modelli, come ad esempio l'ISO 9000 o altri standard e normative specifiche per la scuola.

Il modello rappresenta lo stato dell'arte nel campo della gestione organizzativa, viene sistematicamente rivisto e aggiornato sulla base delle "migliori prassi" sperimentate in migliaia di organizzazioni europee ed extraeuropee, garantendone così un'impostazione dinamica e la continua sintonia con le più aggiornate teorie di management.

Si può definire come uno strumento di gestione completo a disposizione di un'organizzazione per conseguire, con la massima efficacia ed efficienza, i propri obiettivi strategici e i relativi risultati attesi, tramite la motivazione del personale e la soddisfazione dei clienti o utenti. Lo scopo ultimo del modello è quello di assicurare la soddisfazione di tutte le parti che hanno un qualche interesse nell'organizzazione, tra cui ovviamente sono compresi il personale e i clienti, nel rispetto degli altri e dei valori della società.

Il modello è rappresentabile in forma di diagramma e le frecce ne sottolineano la natura dinamica: esse, infatti, indicano come l'innovazione e l'apprendimento contribuiscano a rafforzare i Fattori, i quali a loro volta conducono ad un miglioramento dei risultati.

Gli elementi contenuti sono raggruppati in nove criteri di base, suddivisi in due gruppi: Fattori, che comprendono i primi cinque criteri, e Risultati, che indirizzano gli altri quattro.

I *fattori*, o *approcci*, costituiscono l'insieme delle azioni e delle risorse che la scuola mette in gioco per raggiungere i suoi obiettivi, mentre i *risultati* evidenziano le realizzazioni della scuola conseguite tramite l'applicazione degli "*approcci*".

A ciascun criterio è associato un peso percentuale che rappresenta la sua importanza rispetto al modello nel suo insieme, ed è interessante notare che il peso complessivo dei fattori (50%) è equivalente a quello dei risultati (50%), a conferma dell'importanza che il modello assegna ai risultati.

Ogni criterio è suddiviso in sottocriteri (22 in totale) e, a sua volta, ogni sottocriterio comprende una serie di elementi esemplificativi (circa 90); i vari criteri, sottocriteri ed elementi sono strettamente interconnessi tra loro.

LO SVILUPPO E L'UTILIZZO DEL MODELLO EFQM NELLA SCUOLA

Le esperienze di utilizzo del Modello EFQM nella scuola sono in atto in : Lombardia, Veneto e Toscana pertanto l'ultima revisione del Modello per l'Eccellenza nella scuola è stata elaborata nel luglio 2004 da;Polo Qualità di Milano, IRRE Toscana, Associazione Premio Qualità Italia, Premio Qualità Scuola del Veneto, con il coordinamento di AICQ (Associazione Italiana Cultura Qualità)

Lombardia

Il Modello è stato adattato per la prima volta - a.s. 1999/200- alla realtà scolastica dal **Polo Qualità di Milano** che ha anche elaborato la Guida relativa al suo utilizzo: due istituti scolastici, in via sperimentale, hanno redatto un documento di autovalutazione (application) che è stato valutato da un team di esperti esterni. Nel 2001/02 all'interno del progetto del FSE "Qualità, Autonomia, Innovazione del Sistema Scuola", al quale hanno partecipato 12 scuole di ogni ordine e grado della regione Lombardia, la stessa equipe progettuale ha attuato la prima revisione del Modello e della Guida ad esso relativa, e sviluppato un software per l'autovalutazione on line (disponibile nella sezione software nella versione 2002-basata su 22 sottocriteri).

All'interno dello stesso progetto si sono svolti anche due percorsi di formazione per le 12 scuole e un corso per docenti-valutatori (TQM Assessor). Questi ultimi, unitamente a un team di esperti-valutatori EFQM, hanno esaminato l'application di ogni scuola e redatto un rapporto di valutazione, contenente le aree di forza e di miglioramento.

L'autovalutazione e la valutazione esterna consentono alla scuola ,a partire dai punti di forza e di debolezza , di mettere a punto processi e strategie per migliorare la gestione dell'organizzazione (sviluppare azioni di miglioramento mirate) ed risultati raggiunti . Il confronto dei risultati stessi con quelli di altre scuole *migliori* permette di prendere spunto per l'adozione di buone pratiche gestionali ed operative.

Veneto

Nel 2003/2004 la Regione Veneto,ha seguito lo stesso percorso del FSE attuato dal Polo Qualità di Milano e realizzando anche la prima edizione del **Premio Qualità Scuola Veneto** basato sul Modello EFQM L' iniziativa ha coinvolto 169 istituti di cui 45 sono arrivati alla fase finale e le tre scuole per provincia che hanno conseguito il punteggio più alto sono stati premiate . E' stata riproposta nel corso dell'a.s. 2004-05 ; la premiazione delle scuole è prevista nel mese di febbraio.

Toscana

L'IRRE Toscana ha promosso il Progetto aQUa in collaborazione con con l'Università di Firenze, quella di Pisa e dell'AICQ (Associazione Italiana per la Cultura della Qualità); tale progetto che ha visto coinvolte più di 50 scuole, prevede non solo l'autovalutazione della scuola secondo il Modello EFQM ma anche il percorso verso l'Eccellenza- Committed to Excellence -

Si può pertanto concludere che:

- l'applicazione del Modello EFQM rappresenta di per sé una scelta strategica del singolo Istituto Scolastico che acquisisce un valido strumento di management; l'istituzione di un *Premio – Regione Veneto-* esplicita la volontà e l'impegno dei decisori politici di stimolare la competitività e lo sviluppo del Sistema, attraverso un posizionamento ed un confronto tra le scuole utili a valorizzare e diffondere le migliori pratiche e a orientare verso l'Eccellenza.
- Il Modello EFQM consente alle scuole non solo di usufruire dei benefici enunciati precedentemente ma appare anche adatto a certificare percorsi di qualità nelle organizzazioni che gestiscono servizi, soprattutto per l'attenzione posta all'autovalutazione come strumento fondante del processo di qualità. E' per questo che l'IRRE Toscana lo ha scelto come riferimento per accompagnare le scuole nella costruzione di un sistema di qualità che possa essere certificato secondo questo standard.

Lillina Cordini