



---

# AUTOVALUTAZIONE E VALUTAZIONI ESTERNE ESPERIENZE E SUPPORTI AICQ

Giovanni Mattana  
19.09.2006




---

## Rilevanza, criticità, complessità del tema

In tutto il mondo, ed a vari livelli, sta crescendo fortemente l'importanza della "**valutazione**" in moltissimi ambiti:

- per esigenze di trasparenza, per ottemperare a nuove leggi sia nazionali che sopranazionali, ma anche, e soprattutto,
- per una più consapevole e professionale gestione degli obiettivi e dei progetti e valutazione dei risultati.

Quest'ultimo aspetto implica un forte coinvolgimento dei vari attori e connette le **autovalutazioni alle valutazioni esterne**, in quanto **diverse modalità del tema complessivo della Valutazione**.



## L'autovalutazione, una esigenza crescente.

---

- Recente diffusione delle autovalutazione
- Scopi, modelli, modalità, apprendimenti.



## Gli scopi dell'autovalutazione

---

L'autovalutazione, in funzione delle diverse priorità delle singole organizzazioni, può essere fatta a fronte di diversi obiettivi, tra cui:

- **identificare il proprio posizionamento a fronte di un modello e quindi stabilire un confronto con gli altri;**
- **individuare i propri punti di forza e debolezza e, in particolare, aree del modello non presidiate;**
- **individuare e selezionare gli obiettivi di miglioramento in base ad un processo sistemico e sistematico;**
- **approfondire gli aspetti conoscitivo-diagnostici;**
- **favorire, nell'organizzazione, la diffusione di una cultura sistemica condivisa e supportata da misurazioni;**
- **misurare il proprio " passo di miglioramento " e confrontarlo con quello degli altri, stimolando e rinforzando l'apprendimento organizzativo.**



## Perché Modelli?

---

All'origine di un processo collettivo di consapevolezza spesso nascono le seguenti domande:

- quanto la nostra organizzazione ha progredito nella qualità negli ultimi anni?
- oggi dove siamo?
- dove siamo rispetto agli altri?

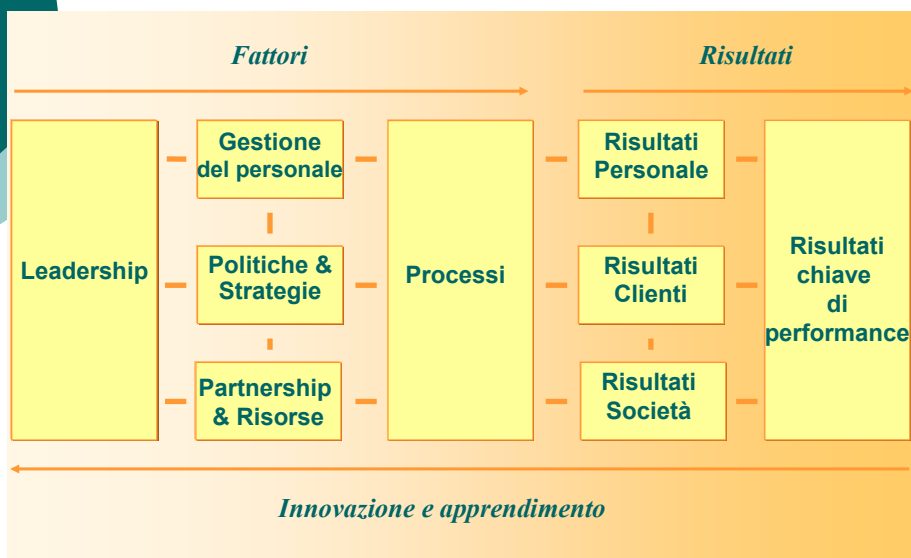


## Perché Modelli?

---

- L'esperienza ci dice che è quasi impossibile giungere a risposte condivise: per rispondere è indispensabile uno strumento condiviso di "riferimento/diagnosi", cioè **un modello ed una metrica**.
- Il Modello e la metrica costituiscono un requisito essenziale della valutazione.
- Molte esperienze empiriche confermano che, senza un modello ed una metrica, cioè senza un riferimento oggettivo, **base per i confronti e per l'innescare di una "emulazione virtuosa"**, non si riesce a dare risposte efficaci ai precedenti quesiti.

## Il Modello EFQM per l'Eccellenza

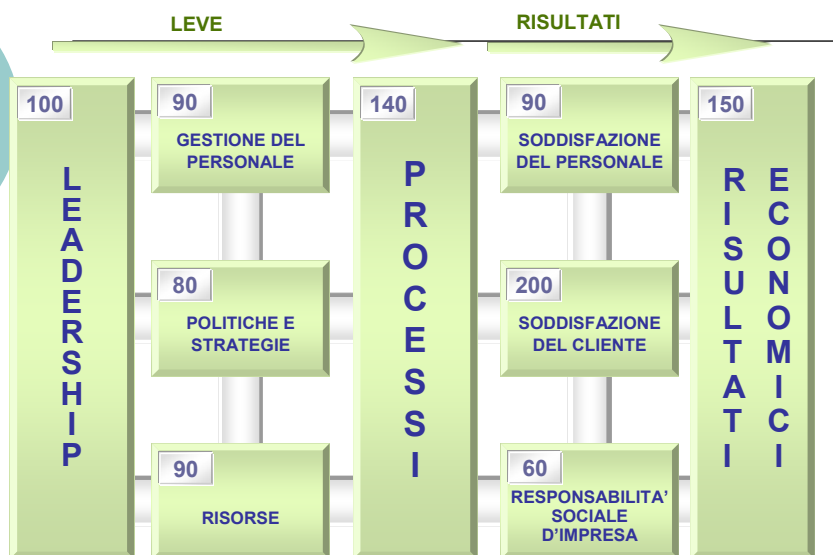


19.09.2006

G.Mattana-Valutazione e Autovalutazione.Esperienze e supporti AICQ

7

## IL MODELLO EFQM PER L'ECCELLENZA

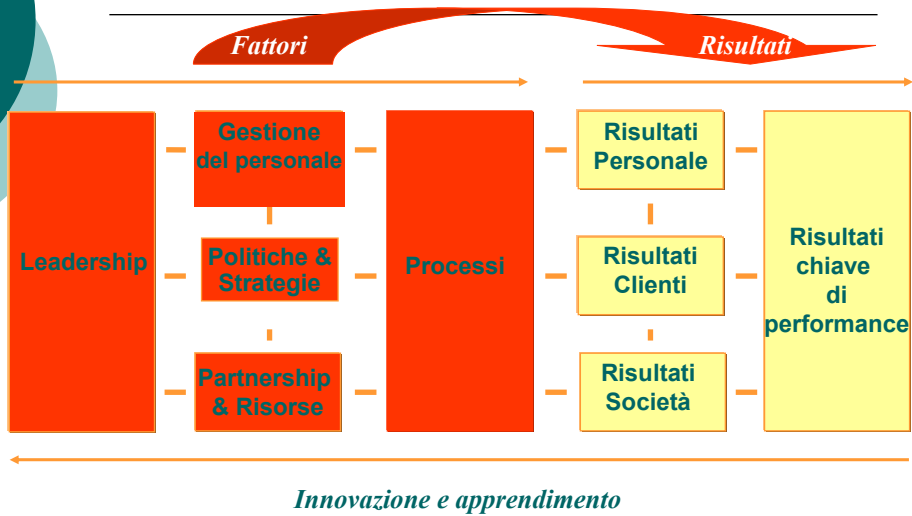


19.09.2006

G.Mattana-Valutazione e Autovalutazione.Esperienze e supporti AICQ

8

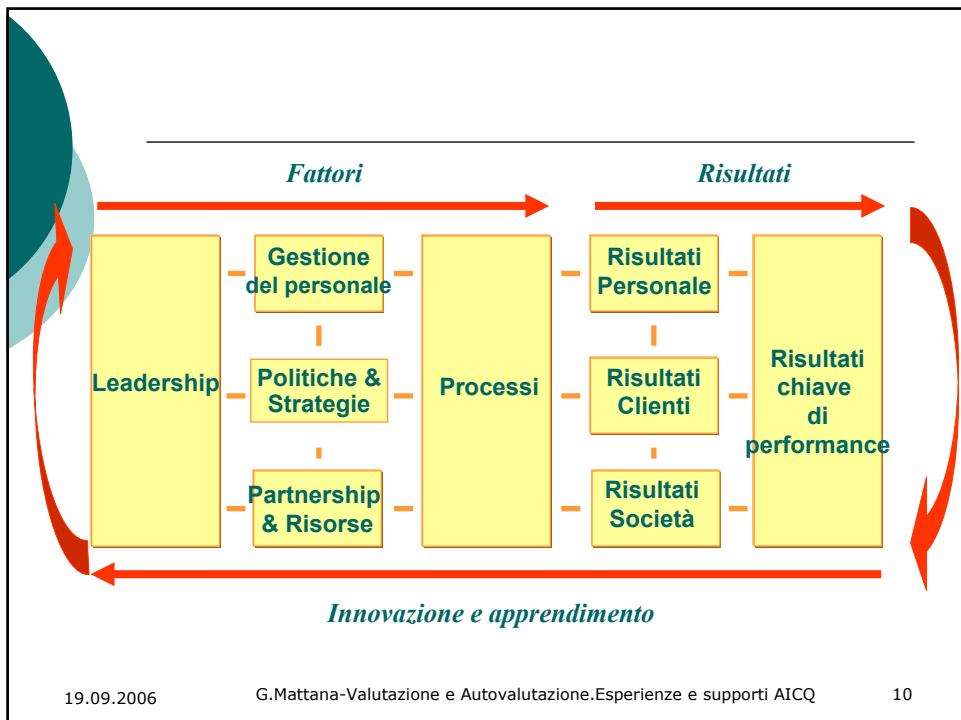
# Dai fattori ai risultati



19.09.2006

G.Mattana-Valutazione e Autovalutazione.Esperienze e supporti AICQ

9

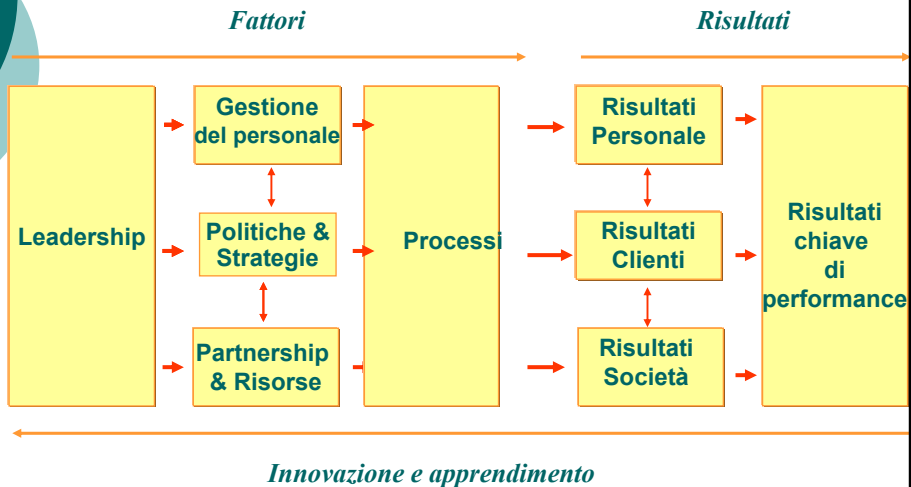


19.09.2006

G.Mattana-Valutazione e Autovalutazione.Esperienze e supporti AICQ

10

# I LEGAMI TRA I CRITERI

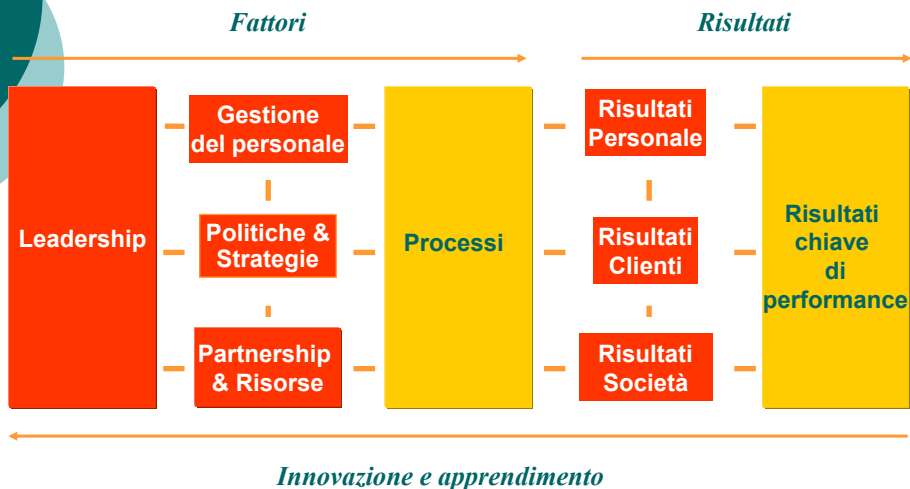


19.09.2006

G.Mattana-Valutazione e Autovalutazione.Esperienze e supporti AICQ

11

# Aree tangibili vs intangibili



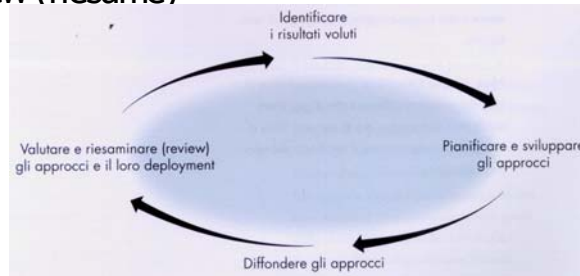
19.09.2006

G.Mattana-Valutazione e Autovalutazione.Esperienze e supporti AICQ

12

## LA METRICA 'RADAR' PER LE VALUTAZIONI A FRONTE DEL MODELLO

**R**esults (risultati)  
**A**pproach (approccio)  
**D**eployment (diffusione)  
**A**ssessment (valutazione)  
**R**evue (riesame)



19.09.2006

G.Mattana-Valutazione e Autovalutazione.Esperienze e supporti AICQ

13

## Alcune caratteristiche del Modello EFQM

- La *struttura sistemica* combina aspetti di impostazione ed aspetti di esecuzione, aspetti intangibili ed aspetti tangibili
- la logica '*fattori-risultati*' e '*risultati-fattori*' come logica '*causa-effetto*' ed '*effetto-causa*'
- la logica '*RADAR*' come sequenza *risultati-approccio-diffusione-valutazione-riesame*
- la fitta *rete di connessioni sistemiche* lega ciascun elemento a tutti gli altri
- la *circolarità*: fattori-risultati -innovazione -miglioramento- fattori...

19.09.2006

G.Mattana-Valutazione e Autovalutazione.Esperienze e supporti AICQ

14

## Il Modello consente diversi possibili utilizzi

- La combinazione di "autovalutazione" e "valutazione esterna" attenua i rischi della sola autovalutazione e può generare importanti sinergie.
- Implica il ruolo e la professionalità dei valutatori esterni.
- Consente di "assegnare riconoscimenti" a livelli intermedi nel percorso di eccellenza, i "Livelli di Eccellenza" della Rete EFQM (anche in alcuni Accreditamenti Regionali)
- L'aggiunta di focalizzazioni su specifiche aree di management (Frameworks)
- È la base per assegnare Premi settoriali: l'esempio di Scuola e Sanità.

I differenti utilizzi del modello rispondono, oggi, ad un crescente bisogno di eccellenza; è "esplosa" l'esigenza di enucleare, valorizzare, moltiplicare i "centri di eccellenza" (che comporta fissare criteri, valutare, riconoscere, pubblicizzare).

## Il Modello EFQM adattato e applicato nelle Scuole

- Le iniziative a livello nazionale
  - L'estensione alla Scuola del Premio Qualità Italia
    - L'Associazione Premio Qualità Italia, dopo aver riservato le prime sette edizioni del Premio Qualità Italia alle piccole e medie imprese, ha istituito, a partire dal 2005, anche il Premio Qualità Italia per la Scuola nella consapevolezza che il sistema dell'istruzione e della formazione riveste un ruolo fondamentale per la crescita complessiva del Sistema Paese.
  - La Scuola nel Premio della Funzione Pubblica
    - Il Dipartimento della Funzione Pubblica e il FORMEZ, in collaborazione con Confindustria, Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti ed Associazione Premio Qualità Italia, ha promosso il Premio Qualità Pubblica Amministrazione (PP.AA).
    - Delle circa 200 PP.AA. che hanno presentato la propria candidatura ne sono state selezionate 40 per le visite in loco da parte dei team di valutazione. La consegna dei Premi per le varie categorie è avvenuta a Roma, in occasione della Settimana della P.A. 2006

# Il Modello EFQM adattato e applicato nelle Scuole

## Lo sviluppo di iniziative regionali

- **Lombardia**
  - Molte importanti iniziative, a partire dal 1993
- **Veneto**
  - Sono 250 le scuole che nel Veneto hanno partecipato, negli ultimi tre anni all'iniziativa Premio Qualità Scuola del Veneto.
  - Il Premio ha voluto costituire per le Scuole un forte stimolo ad intraprendere un percorso strutturato e graduale di crescita e miglioramento del loro sistema di gestione.
  - *"Partecipare è già, di per sé, conseguire un premio. È l'occasione per misurarsi con modelli internazionali, confrontarsi con l'esterno e, nel tempo, con se stessi, porre i presupposti d'importanti miglioramenti nella gestione e nei risultati, acquisire visibilità e riconoscimenti per l'impegno di crescita profuso e per il grado d'eccellenza raggiunto, a fronte di una valutazione rigorosa ed oggettiva".*
- **Toscana-**
  - I dati della Partecipazione 2003-2006 registrano la partecipazione di 51 scuole e l'ottenimento di 27 Committed to excellence
  - L'Autovalutazione è considerata come il primo passo verso l'Eccellenza nella sequenza: comprensione della propria posizione,- individuazione delle aree critiche e dei punti di forza,- scelta delle azioni di miglioramento,- valutazione del miglioramento nel tempo (Autovalutazione periodica).

## Possibili Applicazioni nelle singole scuole

Le iniziative descritte, che hanno coinvolto quasi un migliaio di Istituti scolastici, hanno generato un insieme di conoscenze, di competenze, di esperienze, di dati, che costituiscono una nuova massa critica per allargare il processo di crescita di qualità degli Istituti scolastici. Tutto ciò ha costituito un nuovo vasto campo di opportunità in termini di stimoli, confronti, emulazioni, apprendimenti e un nuovo ventaglio di possibilità alle singole scuole, tra cui:

- un accesso aperto a moltissime informazioni (ad es. punti di forza e debolezza medi delle scuole, o classi di punteggi ottenuti dalle scuole segnalate)
- un dialogo (sia diretto che in occasione di incontri tesi a descrivere le esperienze vissute) con chi ha già avviato il percorso strutturato di miglioramento ("come avete fatto a migliorare così tanto? quali i maggiori ostacoli superati? cosa fareste meglio?quali le prassi migliori?.....)
- la possibilità di partecipazione gratuita a Premi nazionali, con la conseguente valutazione esterna di esperti (sia della scuola che di altre esperienze ) e la conoscenza del posizionamento rispetto ad altre scuole
- l'accesso a supporti parziali previsti da alcune delle iniziative citate (di formazione, di disponibilità di dati, in qualche caso anche economici).

## Possibili Applicazioni nelle singole scuole

- ma soprattutto uno stimolo più forte a porsi il quesito  
*«dove siamo e quanto siamo stati capaci di migliorarci negli ultimi anni?»* ,  
in modo che la risposta ( in precedenza impossibile) renda possibile una ulteriore domanda:  
*«quanto dovremmo/potremmo/vorremo migliorare?»*,  
quanto cioè saremo capaci di pilotare l'accelerazione della nostra marcia  
e quindi ad imparare come procedere più speditamente nelle dimensioni  
*dell'approccio, del deployment, dei risultati, del riesame?*

## ESPERIENZE E SUPPORTI AICQ

### I Registri per la professionalità dei Valutatori

- Il Registro dei Valutatori dei Sistemi di Gestione per la Qualità
  - Il Registro dei Valutatori dei Sistemi di Gestione per l'Ambiente
  - Il Registro dei Valutatori per la sicurezza
  - Il Registro dei Valutatori Interni dei Sistemi di Gestione per la Qualità
  - Il registro degli Assessor TQM
  - L'elenco degli Assessor EFQM
- 
- La competenza costituisce un requisito indispensabile (ISO 19011,...)
  - L'acquisizione della competenza rappresenta una rilevante opportunità

## ESPERIENZE E SUPPORTI AICQ

### *Un ciclo di Workshop sui percorsi di eccellenza basati sul modello EFQM*

---


- Titolo: **ESPERIENZE DI QUALITA' TOTALE NEI PROCESSI SCOLASTICI**  
Prof. Andrea Ceriani -27/04/2006
- Titolo: **L'ESPERIENZA DEL PROGETTO aQUa NELLA REGIONE TOSCANA: lezioni apprese**  
Prof. Fabio De Michele -9/05/2006
- Titolo: **PRIMA, DURANTE E DOPO AVER RICEVUTO UN PREMIO QUALITA': le scuole vincitrici raccontano.**  
Responsabili di Istituti vincitori; 4/10/2006
- Titolo: **ESPERIENZE DEI VALUTATORI EFQM NELLE SCUOLE**  
Panel di valutatori-18/10/2006
- Titolo: **DIBATTITO SU PUNTI DI FORZA DELLE ESPERIENZE DI IMPLEMENTAZIONE DELLE EFQM NELLE SCUOLE**  
Panel di attori -22/11/2006

## ESPERIENZE E SUPPORTI AICQ

### Altri supporti

---

- Corsi mirati su aspetti specifici  
(Leadership, processi, indicatori, tecniche,...)
- Presentazioni del Modello EFQM  
e del Modello EFQM-Scuola
- Iniziative del Settore Scuola AICQ
- Altre iniziative su richiesta



---

...con un comune obiettivo,  
quello di utilizzare questo patrimonio di  
esperienze  
per estendere la capacità e volontà  
di accelerare il miglioramento.