

# La CAF External Feedback

**filosofia, procedure, svolgimento**

---



**PROGETTO CAF TOSCANA 2012**

## Cos'è la CAF External Feedback (CEF)?

Una visita esterna da parte di valutatori - *CAF External Feedback Actors (EFA)* - di solito dei “pari” operanti all'interno del settore pubblico



## **Gli scopi della CAF External Feedback**

### **Gli EFA:**

- ✓ **Verificano se la scuola sta applicando il modello CAF in modo efficace e se sta facendo propri i principi del TQM**
- ✓ **Supportano la scuola nell'implementazione del modello offrendo indicazioni e suggerimenti**
- ✓ **Incoraggiano e sostengono l'entusiasmo del personale nel percorso del miglioramento continuo**
- ✓ **Promuovono la valutazione tra pari e il benchmarking**

## **I vantaggi per la scuola della CAF External Feedback**

- ✓ **Il valore aggiunto di una valutazione esterna**
- ✓ **Un punto di vista “alla pari”**
- ✓ **Un sostegno al miglioramento**

**e inoltre...**



**l’attestazione europea CAF Effective User (ECU Label)**

**è riconosciuta dalla Regione Toscana**

**per l’accreditamento**

## LA CAF External Feedback

### La procedura per ottenere la CEF

**FASE 1**

**CANDIDATURA: all'inizio dell'anno  
secondo un calendario reso noto dal CRCAF**

**FASE 2**

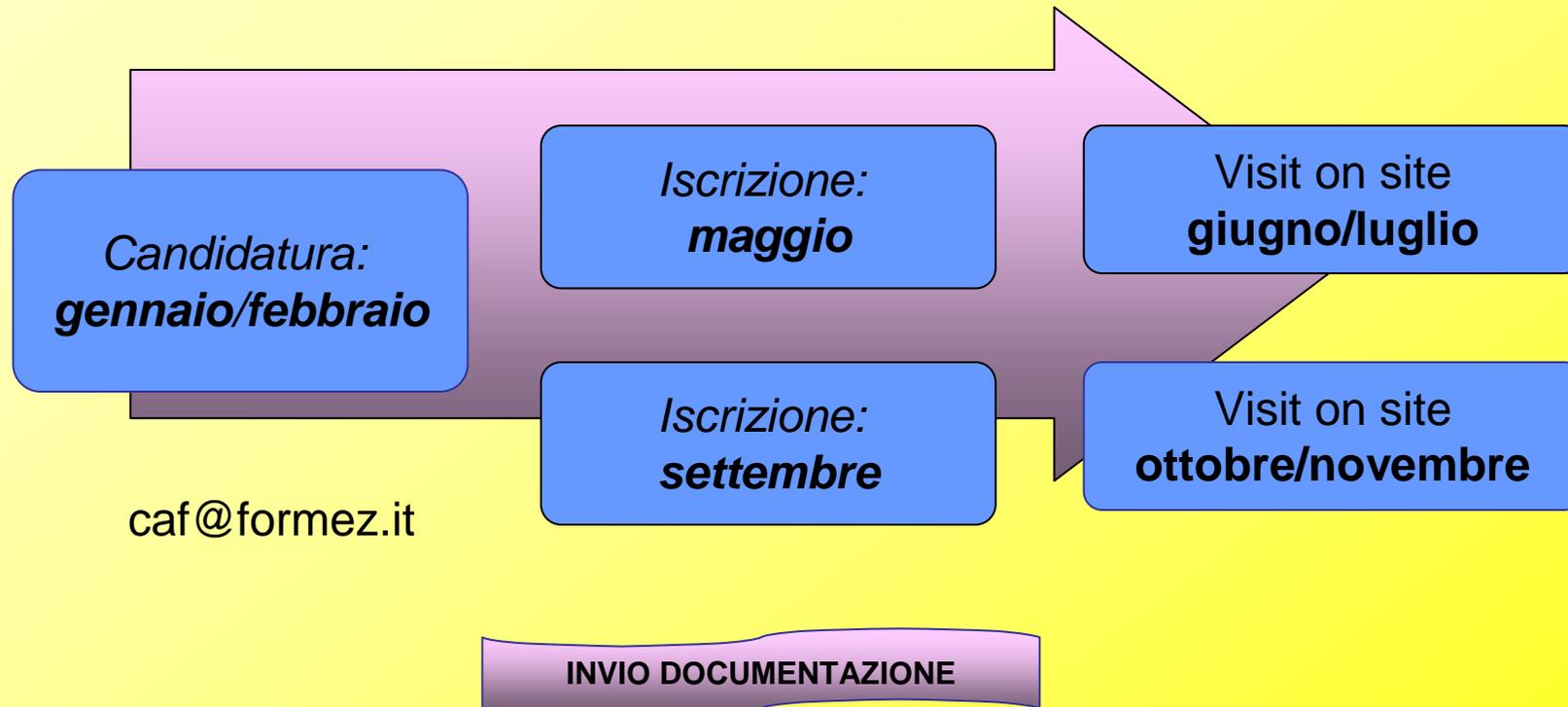
**ISCRIZIONE FORMALE  
E INVIO DOCUMENTAZIONE**

**REQUISITO**

**IL RAV al momento dell'iscrizione deve  
essere concluso e approvato  
da minimo 6 mesi e massimo  
12 mesi**

## LA CAF External Feedback

### La procedura in sintesi



### Quale documentazione occorre inviare

*MAGGIO*

*SETTEMBRE*

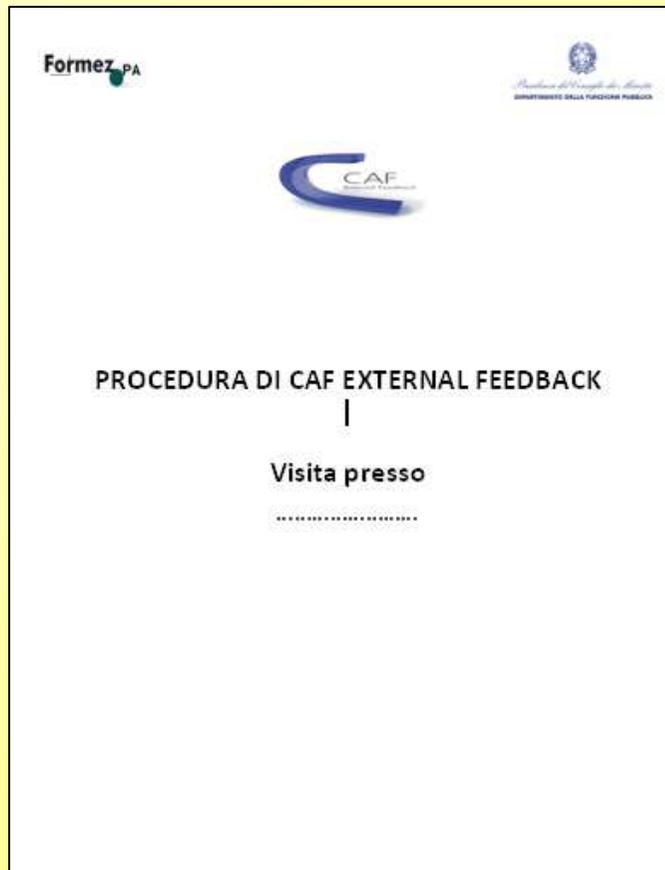
- ✓ Una breve presentazione dell'Istituto
- ✓ Una breve descrizione del processo di autovalutazione realizzato (Step 1-9)
- ✓ Il rapporto di autovalutazione (RAV) con data di approvazione DS
- ✓ Il piano di miglioramento in corso di attuazione

**Successivamente  
su richiesta del  
CRCAF**

- ✓ Questionario sul processo di AV
- ✓ Questionario sulla pianificazione del miglioramento
- ✓ Questionario sulla maturità organizzativa

## LA CAF External Feedback

### La Visit on site



Circa 10 gg. prima della data concordata per la visita la scuola riceve l'Agenda della Visit on site

che indica:

- ✓ Le modalità di svolgimento della visit
- ✓ I documenti che la scuola deve mettere a disposizione degli EFA

## LA CAF External Feedback

### L'Agenda della Visit on site

Tempi	Attività	Contenuti
09:00 - 09:20	Incontro con la Direzione e altre persone a discrezione della Direzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Presentazione del processo PEF</li> <li>•Obiettivi della visita e illustrazione dell'agenda</li> <li>•Presentazione del Team e dell'Amministrazione</li> </ul>
09:20 - 11:15	Incontro con il Referente e il Gruppo di autovalutazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Approfondimento delle attività previste dal Questionario 1 della procedura PEF</li> <li>•Analisi della documentazione di riferimento</li> </ul>
11:15 - 12:45	Incontro con il Referente e il Comitato di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Approfondimento delle attività previste dal Questionario 2 della procedura PEF</li> <li>•Analisi della documentazione di riferimento</li> </ul>
12:45 - 13:15	Riunione del Team EFAC	
13:15 - 14:15	<b>Intervallo</b>	Riunione del Team
14:15 - 15:30	Incontro con la Direzione e un gruppo di responsabili (scelti dalla Direzione)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Valutazione del livello di maturità relativamente agli 8 Concetti Fondamentali (Questionario 3 della PEF)</li> <li>•Approfondimento dei due Concetti: "Focalizzazione sul cliente" e "Sviluppo delle Partnership"</li> </ul>
15:30 - 16:15	Interviste a un gruppo di persone dell'amministrazione non facenti parte del GAV/GdM	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Comprendere le percezioni del personale relative alle attività di Autovalutazione e del Piano di miglioramento</li> </ul>
16:15 - 16:45	Riunione del Team EFAC	
16:45 - 17:00	Incontro con la Direzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Feedback generale del Team</li> <li>•Eventuali domande di chiarimento</li> <li>•Conclusione della visita</li> </ul>

✓ Incontro con la Direzione

✓ Incontro con il GAV

✓ Incontro con il GdM

✓ Incontro con un gruppo di altre persone scelte dalla scuola (8-10) non facenti parte del management

## LA CAF External Feedback

# I documenti richiesti per la Visit on site

### Documenti

- Nomina responsabile e membri GAV
- Verbale CdD di approvazione del percorso di AV
- Verbale Cdl di approvazione del percorso di AV
- Attestati della partecipazione alle iniziative di formazione da parte dei membri del GAV
- Verballi GAV
- Contrattazione di Istituto per ripartizione risorse al GAV
- Piano di comunicazione del percorso di AV e materiali relativi alla comunicazione stessa
- Verbale presentazione dei risultati dell'AV al CdD
- Questionari di autovalutazione e relativi risultati
- Decreto approvazione RAV da parte del DS
- Verbale del CdD e del Cdl di presentazione del RAV
- Matrice importanza/valore
- Matrice definizione priorità
- Piano di miglioramento e relative Schede di miglioramento
- Piano di comunicazione del PdM e materiali relativi alla comunicazione stessa
- Documento di presentazione del PdM alle aziende coinvolte negli stage
- Nomine responsabili delle tre azioni di miglioramento
- Verbale del CdD e del Cdl di presentazione del PdM
- Verballi GdM
- Pof
- Pattodi corresponsabilità
- Convenzioni o accordi di rete (a scelta dell'organizzazione)
- Questionari di customer satisfaction somministrati a studenti e genitori

Si tratta di:

✓ alcune delle evidenze citate nel RAV o nella descrizione del processo di AV

✓ di alcuni strumenti necessari per il percorso:

- Matrice importanza/valore

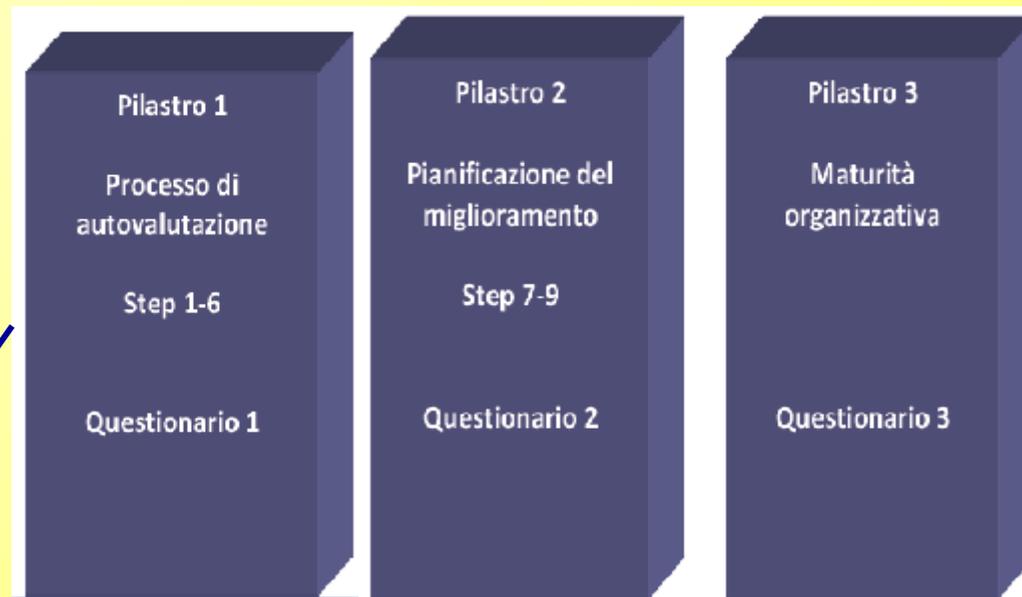
- Matrice priorità

- ...



# LA CAF External Feedback

## Che cosa viene valutato: i 3 pilastri



AV completa e sistematica secondo le indicazioni del Modello CAF



Acquisizione da parte della scuola della cultura e dei valori del TQM

Azioni di miglioramento che scaturiscono dai risultati dell'AV e sono opportunamente pianificate

# Gli strumenti della valutazione: i questionari

I tre questionari  
sono lo strumento di base  
con cui...



Le scuole si autovalutano

Gli EFA valutano le scuole

Sulla base della documentazione inviata

Sulla base dei risultati della visit on site

## LA CAF External Feedback

# PILASTRI 1 - 2 - 3

## I LIVELLI DI VALUTAZIONE

1	= Le attività sono state svolte in modo molto limitato
2	= Le attività sono state svolte in modo limitato
3	= Le attività sono state svolte in modo accettabile
4	= Le attività sono state svolte in modo soddisfacente
5	= Le attività sono state svolte in modo eccellente

Pilastri/questionari

1 e 2

0	= Il livello iniziale non è stato raggiunto
I	= Livello iniziale
R	= Livello di Realizzazione
M	= Livello di Maturità

Pilastro/questionario

3

## LA CAF External Feedback

### Requisiti minimi per l'ECU Label



Tutti gli 8 principi almeno a livello d'inizio

**2 principi scelti dalla scuola ricevono una valutazione più accurata (1 principio è scelto tra focalizzazione sul cliente o orientamento ai risultati)**

Step 1 – 5 – 9 almeno a livello 4

La somma dei punteggi: almeno 28 punti

### L'esito della CAF External Feedback



La scuola ottiene l'attestazione  
CAF Effective User  
di validità biennale

La scuola ripete il percorso  
di AV  
dopo due anni

La scuola non ottiene l'attestazione  
CAF Effective User

La scuola può ripetere il percorso  
di AV sulla base del feedback  
ricevuto  
e iscriversi alla successiva  
Procedura Cef

# Il Feedback Report



Entro un mese dalla visita la scuola riceve il Feedback Report con

- ✓ Commenti e suggerimenti su tutto il processo e sulla maturità della scuola
- ✓ Punti di forza e aree da migliorare su tutti gli step (pilastri 1 e 2) e su tutti i principi di eccellenza (pilastro 3)
- ✓ I punteggi riportati