

Progetto AMICO

03 dicembre 2010

Gli indicatori per la valutazione d'istituto

Indicatori e schede di controllo - programma

- Riferimenti alla ISO 9001
- Riferimenti alla ISO 11097
- Indicatori, scopo, uso, tipo, esempi, ecc.
- Conclusioni

Riferimenti alla ISO 9001 Sistema di Gestione

- **SISTEMA:** insieme di elementi tra loro correlati o interagenti
- **SISTEMA DI GESTIONE:** sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi

Riferimenti alla ISO 9001

PRINCIPI DI GESTIONE

- Per guidare e far funzionare con successo un'organizzazione è necessario dirigerla e tenerla sotto controllo in maniera sistematica e trasparente
- Sono stati individuati otto principi di gestione per la qualità che possono essere utilizzati per guidare un'organizzazione verso il miglioramento delle prestazioni

Riferimenti alla ISO 9001

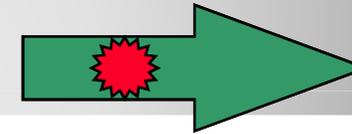
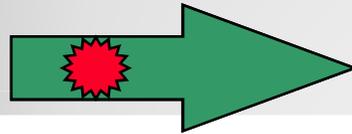
Gli 8 principi

- Orientamento al cliente
- Leadership
- Coinvolgimento del personale
- **Approccio per processi**
- Approccio sistemico alla gestione
- **Miglioramento continuo**
- **Decisioni basate su dati di fatto**
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

Riferimenti alla ISO 9001

Definizione di processo

Entità
in ingresso



Entità
in uscita

 = possibilità
di misurazione

Insieme di risorse ed attività
tra loro interagenti che
trasformano, aggiungendo
valore, gli elementi in
ingresso in elementi in uscita

Riferimenti alla ISO 9001

II PDCA



E' un modello studiato per il miglioramento continuo. Lo strumento parte dall'assunto che per questo è necessaria la costante interazione tra ricerca, progettazione, test, realizzazione ed erogazione. Per migliorare la qualità le quattro fasi devono ruotare costantemente

W.EDWARDS DEMING - CICLO P-D-C-A
Programmazione-Realizzazione-Controllo e
analisi dei risultati-Riprogettazione

Riferimenti alla ISO 9001

Il punto 8 della norma fornisce indicazioni in merito a misurazioni, analisi e miglioramento. In particolare prevede che:

I metodi per monitorare e misurare i processi del SGQ devono **dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati**

INDICATORI A COSA SERVONO

- Servono ad acquisire le informazioni necessarie alla conoscenza dello stato e dell'andamento del processo cui si riferisce, **per mantenerne il controllo.**

INDICATORI COSA SONO

- Sono elementi-parametri, individuati in modo da essere rappresentativi dello stato di un determinato processo.
- Gli indicatori sono valorizzati attraverso una scala concordata (metrica), quantitativa o qualitativa, così da potere essere valutati-misurati in modo oggettivo.

Riferimenti alla ISO 11097

Indicatore della qualità

Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto

osservazione, che **consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo**, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di **consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte**

Caratteristiche degli INDICATORI

La misura fedele del fenomeno da porre sotto osservazione dovrebbe essere effettuata e documentata in modo tale da non risultare condizionata da distorsioni e/o manipolazioni. L'informazione fornita dall'indicatore deve risultare **esatta, precisa e sensibile nel registrare le variazioni significative.**

Caratteristiche degli INDICATORI

Un indicatore, per risultare significativo e rappresentativo allo scopo prefissato, dovrebbe essere:

- **Pertinente**, ovvero il più appropriato al fenomeno da osservare;
- **Pratico**, cioè facile da stabilire e pratico da utilizzare (deve essere anche un buon strumento di comunicazione che risulti accessibile e accettabile da tutti);
- **Economico**, gli investimenti per l'adozione di indicatori devono risultare redditizi.

TIPO DI INDICATORI

Indicatore di **Efficacia** (finale)
Misura la quantità di azioni positive
sul totale delle azioni svolte

Esempi:

$$\frac{\text{n. gite con esito positivo}}{\text{n. gite totali effettuate}} = n \%$$

numero di alunni promossi, numero
di test valutati positivamente, ecc...

TIPO DI INDICATORI

Indicatori di **Criticità** (intermedio)

Esempio:

Questo indicatore può essere usato per monitorare le assenze alla fine del I° quadrimestre, ovvero

$$\frac{\text{h. di assenza reali}}{\text{h. di assenza previste}} = n \%$$

ESEMPI DI INDICATORI DAFORM REGIONE MARCHE

Nel regolamento per l'accREDITamento delle strutture formative della regione Marche, sono già previsti dei requisiti di risultato, che si concretizzano in alcuni parametri.

INDICATORI DAFORM

Tasso di attuazione:

$$\frac{\text{ore partecipanti rendicontate}}{\text{ore partecipanti approvate}}$$

Scostamento non superiore al 20%, elevato al 25% per la formazione continua.

INDICATORI DAFORM

Tasso di abbandono:

$$\frac{\text{n. iscritti 1° giorno} - \text{n. iscritti fine corso}}{\text{n. iscritti 1° giorno}};$$

Scostamento non superiore al 30%.

INDICATORI DAFORM

Tasso di successo formativo:

n. allievi qualificati

n. allievi iscritti 1° giorno;

Scostamento non superiore al 30%.

INDICATORI DAFORM

Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari:

n. giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta

Ricerca degli INDICATORI

Alcuni suggerimenti per l'individuazione degli indicatori:

- Schematizzare il processo;
- Definire gli obiettivi dell'organizzazione;
- Identificare i processi critici che si dovrebbero monitorare e le relative finalità;
- Enunciare i risultati che si vorrebbero conseguire da parte dell'organizzazione;

Ricerca degli **INDICATORI**

- Determinare l'indicatore o gli indicatori rappresentativi e in quale modo possono essere raccolti i dati;
- Assegnare a ciascun indicatore il valore di riferimento in base a dati sull'attività corrente, dati storici, stime, dati previsionali;
- Determinare, possibilmente, l'importanza di ciascun indicatore in rapporto agli obiettivi (il peso relativo degli indicatori);

Utilizzo degli **INDICATORI**

- Rilevare i valori assunti dagli indicatori utilizzando per la raccolta dei dati strumenti quali istogrammi, diagrammi, ecc.;
- Analizzare i dati raccolti per ricercare le cause di scostamenti dai valori assunti come obiettivo e definire le azioni da intraprendere per rimuoverle;
- Attuare le azioni previste e mantenere sotto controllo l'evoluzione degli indicatori presi a riferimento per valutare le azioni intraprese.

CONCLUSIONI

Per quanto riguarda la ricerca e l'utilizzo degli indicatori si consigliano questi 4 punti:

1 – eliminare ogni pregiudizio sull'uso e l'utilità degli indicatori

2 - l'indicatore deve rappresentare un fenomeno rilevante e che ci interessa tenere sotto controllo

3 – occorre individuare il fenomeno da controllare e i relativi indicatori utilizzando i principi e gli strumenti della qualità

4 – l'indicatore deve verificare che nel processo si sia effettivamente creato "valore aggiunto"