

**GLOSSARIO AICQ EDUCATION INVALSI**, vedi Manuale Maggioli, pag. 149 e seguenti

Il seguente glossario proviene dal glossario pubblicato nel volume Maggioli già citato alle pagine 167-170 con alcune modifiche. Nelle parole chiave (processo, procedura, obiettivo) il glossario cerca di utilizzare al meglio integrandoli lessico e concettualizzazione INVALSI-RAV-PdM e TQM.

### **AmicoCaf, Aicq Miglioramento Continuo col CAF**

Supporto al miglioramento nelle scuole in conformità con il modello CAF EDUCATION azione

attività concreta riferita a uno o più processi pianificata e realizzata per perseguire un miglioramento insieme ad altre azioni

### **benchlearning**

Lo scopo principale delle attività di benchlearning e/o benchmarking è quello di individuare i modi migliori di operare nella prospettiva di migliorare la performance globale dell'organizzazione. Il presupposto è che vi siano organizzazioni che raggiungono migliori risultati di altre.

Semplificando, il benchmarking è un processo attraverso il quale un'organizzazione individua altre organizzazioni con le quali può comparare o misurare la sua performance organizzativa. Questa tecnica può rappresentare uno strumento potente ed efficace per lo sviluppo organizzativo e si fonda sul principio di "non reinventare la ruota" e "apprendere dall'esperienza di altri". Lo scopo del benchlearning è di imparare dai punti di forza di altre organizzazioni, di apprendere da queste ciò che sanno fare meglio, di cercare ispirazione per il proprio lavoro, di imparare dagli errori degli altri cercando di evitarli. E' un processo attivo e continuo e non solo una comparazione di livelli standard di performance (fatti e misure). Le buone pratiche sono indissolubilmente legate al benchlearning. I partner scelti per il benchlearning dovrebbero essere infatti organizzazioni che realizzano buone pratiche che, se adattate e introdotte nella propria organizzazione, conducono ad un miglioramento della performance. Poiché l'innovazione è spesso derivante da confronti con organizzazioni appartenenti a settori diversi, la ricerca di partner per il Benchlearning non dovrebbe essere limitata a organizzazioni simili alla propria. Introducendo nell'organizzazione ciò che si è appreso attraverso il processo di benchlearning si sta inevitabilmente generando la propria buona pratica.

### **bilancio sociale**

**documento pubblico di rendicontazione sociale redatto secondo criteri pre-definiti CAF (Common Assessment Framework)**

strumento usato nel settore della pubblica amministrazione per la implementazione / gestione dei sistemi qualità, gratuito e adottato dalla Conferenza dei Presidenti degli stati europei e dal Ministero della Funzione Pubblica in Italia. Funge da standard di ottimizzazione dei servizi alla persona in Europa

### **ECU Label**

primo livello di eccellenza raggiungibile col CAF (Effective CAF User)

### **EFQM (European Foundation for Quality Management)**

organizzazione no profit su base associativa fondata nel 1988 per iniziativa di alcune tra le principali aziende europee con sede Bruxelles. Lo scopo è promuovere un modello di riferimento (Modello EFQM) per migliorare le prestazioni attraverso un approccio complessivo. Il CAF adottato dal Consiglio europeo e gratuito è una filiazione di EFQM

### **funzionigramma**

**tabella a doppia entrata che rappresenta** la distribuzione delle mansioni con i relativi carichi di lavoro nell'istituto scolastico. Si differenzia dall'organigramma che indica

prevalentemente la gerarchia dei ruoli. È uno strumento di rispecchiamento per l'organizzazione degli istituti

### **GANTT**

diagramma temporale di attività o cronoprogramma (dal nome dell'ideatore)

### **GLSNV**

gruppo di lavoro del Settore nazionale AICQ Education nato nel 2013 per supportare le scuole nell'applicazione sul sistema nazionale di valutazione (DPR 80) e successiva normativa. Ha elaborato una proposta per le scuole pubblicata in calce al manuale

### **mission**

missione istituzionale, ragione d'essere della scuola nel lungo periodo, diversa da obiettivi o strategie (variabili nel tempo)

### **obiettivo operativo**

indica lo scopo di un'attività e come raggiungerla attraverso la scomposizione di ogni singolo processo in fasi e obiettivi (azioni da compire) con indicati: chi, cosa, quando, come, evidenze oggettive prodotte, indicatori di monitoraggio e di risultato perseguito. Esempio: dalla colonna "dati in uscita" della tabella analisi del processo "*Gestione uscite e viaggi di istruzione*" presentata nel manuale al paragrafo 2.3 del capitolo 2 "elaborare il piano dei viaggi di istruzione condiviso tra i docenti presentatori"

### **obiettivo SMART (glossario CAF)**

specifici (*specific*) – precisi su quanto si vuole realizzare;

misurabili (*measurable*) - ovvero quantificabili;

raggiungibili (*achievable*);

realistici (*realistic*) – ovvero realizzabili con le risorse disponibili;

calendarizzati (*timed*) – ovvero con una programmazione temporalesche indichi anche i tempi (scadenze e/o durata).

### **obiettivo strategico**

è un obiettivo di livello superiore agli obiettivi operativi e sta fra le finalità contenute nella mission e gli obiettivi operativi. Esempio: livello mission: la scuola persegue un modello educativo moderno in cui conoscenza del mondo, competenze relazionali e tecnologiche si sviluppino in un ambiente solidale e inclusivo; livello obiettivi strategici: obiettivo del processo "viaggi di istruzione" (terza secondari di 1° grado): conoscere stati europei con lingua, cultura, clima e mentalità differenti; livello obiettivo operativo: elaborare il piano dei viaggi di istruzione condiviso tra i docenti presentatori".

### **organigramma**

**schema che rappresenta in ordine gerarchico ruoli e funzioni**

### **priorità**

**sono un risultato dell'autovalutazione; vengono riferite ai traguardi da realizzare nel lungo periodo e si realizzano con gli obiettivi di processo e relative azioni**

### **PDCA**

ciclo di Deming composto da quattro azioni pianifico (Plan), attuo (Do), verifico (Check), riprogetto e rieseguo (Act/ Adjust ); è lo strumento base del TQM e dei sistemi qualità

### **progetto**

**insieme di azioni finalizzate al conseguimento di un obiettivo; il PDCA è di per sé uno schema progettuale; i progetti costruiti secondo qualità contengono: obiettivi dettagliati, specificazione di: chi, cosa, quando, come; evidenze oggettive da produrre, indicatori di monitoraggio e di risultato, scheda di controllo; il progetto ha in generale un carattere eccezionale, ma fa parte comunque di un dato processo (es. progetto di miglioramento fa parte e è previsto nel processo autovalutazione e miglioramento); il progetto si differenzia dal processo perché in genere avviene una volta sola o comunque non tutti gli anni; se il progetto avviene tutti gli anni o tutti i**

mesi e è stabile in realtà è un processo e fa parte del manuale della qualità dell'istituto

**procedura**

si intende il flusso delle azioni con gli attributi sopraelencati alla voce "progetto"; ci sono diversi modi per raffigurare le procedure: a paragrafi con titoli e sottotitoli, a diagramma di flusso con rombi variamente collegati, a mappa. AICQ Educatzion Emilia Romagna ha ideato la cosiddetta tabella ALI (Azioni, logica, indicatori), di cui sono riportati esempi nel manuale ai capitoli e paragrafi xx.<sup>1</sup> In genere la parola procedura fa parte dell'area semantica del processo TQM in quanto il processo (es. erogazione della didattica) sarà corredato di: procedure, istruzioni operative, rubriche, indicatori, descrittori, schede di controllo e tutti i documenti necessari alla sua implementazione; nel linguaggio comune la parola procedura sta assumendo un significato più sfocato come insieme di azioni in sequenza

**processo**

**nell'approccio metodologico TQM la parola processo ha il seguente significato:**

sequenza di attività tra loro connesse che trasformano gli input in output e outcome aggiungendo valore all'organizzazione, scomponibili in fasi e obiettivi con evidenze oggettive misurabili. Nel linguaggio corrente e nella normativa scolastica significa sequenza di azioni coerenti che perseguono un fine. Nel formato del RAV le "aree di processo" sono le seguenti sette: curriculum progettazione e valutazione, ambiente di apprendimento, inclusione e differenziazione, continuità e orientamento, orientamento strategico e organizzazione della scuola, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane, integrazione con il territorio e rapporto con le famiglie

**RAV**

**rapporto di auto-valutazione redatto secondo i criteri del sistema nazionale di valutazione e il formato INALSI (CM 47). Ogni sistema qualità (CAF, SAPERI, AMICO) è portatore di un suo metodo e formato per redigere il RAV..**

**rendicontazione sociale**

**processo con cui ci si dà atto delle azioni e dei risultati alle parti interessate e con loro ci si relaziona**

**sistema qualità ISO**

**di un'organizzazione siano definiti: requisiti dei clienti (aspettative), responsabile per la qualità, manuale di gestione, procedure obbligatorie, scadenze degli audit interni, responsabilità della direzione, monitoraggi e misurazioni, autovalutazione, analisi dei dati e miglioramento.**

**SWOT**

diagramma per l'analisi dei punti di forza e dei punti di debolezza; strumento di pianificazione strategica

**TQM (total quality management)**

approccio metodologico cui si ispira il manuale; con la sigla TQM si è voluto intendere l'intero universo della filosofia e della cultura della Qualità: principi, strumenti e modelli

**Unità di autovalutazione**

gruppo di lavoro interno all'istituto costituito dalla CM 47 per l'attuazione dell'autovalutazione riprodurrei i commi

**VALES (valutazione e sviluppo)**

progetto sperimentale per la valutazione esterna di scuole 300 volontarie e dei dirigenti scolastici finanziato con fondi strutturali europei; tutti gli autori del manuale ne hanno avuto esperienza diretta o come valutatori esterni o come facenti parte di scuole valutate. Conoscono pertanto il meccanismo valutativo in essi adottato dall'INVALSI

---

<sup>1</sup> Paolo Senni Guidotti Magnani, *Voglia di qualità: istruzioni per l'uso*, in "Rivista dell'istruzione", n. 2/203, Maggioli, Rimini.

**VM (Valutazione & Miglioramento)**

progetto sperimentale di valutazione esterna di 600 scuola sorteggiate attuato da INVALSI finanziato con fondi strutturali europei; tutti gli autori del manuale ne hanno avuto esperienza diretta o come valutatori esterni o come facenti parte di scuole valutate. Conoscono pertanto il meccanismo valutativo in essi adottato dall'INVALSI