

# Studio sull'impatto del CAF and Education

Versione finale 20 giugno 2014

## Introduzione

Benvenuto al questionario sull'impatto del Common Assessment Framework (CAF) sulle Organizzazioni operanti nel campo dell'Istruzione e Formazione.

Come Le è stato comunicato nella lettera d'invito, mediante questa indagine l'European CAF Network mira ad ottenere una conoscenza più dettagliata riguardo l'impatto che l'utilizzo del CAF and Education ha sulla performance delle istituzioni scolastiche in Europa, sia attraverso il miglioramento dei loro risultati sia attraverso l'incremento del loro livello di maturità con riferimento agli otto principi di eccellenza, tramite la loro autovalutazione e la conseguente attività di miglioramento.

La ringraziamo in anticipo per il tempo che vorrà dedicare alla compilazione del questionario. Tutte le informazioni fornite in questo sondaggio rimarranno strettamente confidenziali.

Il questionario è composto da 5 parti.

Parte 1: Identificazione dell'organizzazione

Parte 2: L'utilizzo del CAF

Parte 3: La performance delle istituzioni di istruzione e formazione dopo l'applicazione del CAF

A. Risultati chiave dell'organizzazione

B. Il livello di maturità dell'organizzazione

Parte 4: Le attività di miglioramento

Parte 5: Il futuro del CAF nell'organizzazione

Tutte le informazioni raccolte saranno trattate con riservatezza e analizzate e pubblicate in forma esclusivamente aggregata.

Durante la compilazione, si raccomanda di tenere a portata di mano il modello CAF, il/i rapporti di autovalutazione, il/i piani di miglioramento, i dati relativi alla misurazione delle performance.

Nel caso noti problemi tecnici o abbia commenti riguardo al questionario, invii una e-mail a [CAF-education@eipa.eu](mailto:CAF-education@eipa.eu). Per domande relative al contenuto, può consultare il Centro Risorse Nazionale CAF ([caf@formez.it](mailto:caf@formez.it)).

Grazie per la Sua gentile collaborazione.

## Parte 1. Identificazione dell'organizzazione

1. Qual'è il nome della Sua organizzazione?

[spazio vuoto per rispondere]

2. Collocazione geografica

Paese [drop-down list]

Belgio, Danimarca, Finlandia, Italia, Norvegia, Portogallo, Slovacchia, altro: [spazio vuoto per rispondere]

Città [spazio vuoto per rispondere]

3. La Sua organizzazione è un/una:

- Istituto di formazione
- Università
- Scuola superiore
- Scuola media
- Scuola elementare
- Asilo
- Organizzazione multilivello (onnicomprensiva)
- Scuola per l'inclusione sociale
- Altro

4. Dimensione (anno 2013-2014): quante persone (sono incluse tutte le tipologie di dipendenti) lavorano nell'organizzazione che ha applicato il CAF? Inserire il numero totale.

(risposta aperta)

5. In quali percentuali sono presenti nella Sua organizzazione le seguenti tipologie di dipendenti?

- Corpo docente %:
- Esperti di supporto (consulenti psico-sociali, culturali...) %:
- Personale amministrativo %:
- Personale operativo %:

TOTAL 100%

6. Dimensione (anno 2013-2014): quanti studenti istruisce o forma la Sua organizzazione?

(risposta aperta)

7. Chi è la persona incaricata della compilazione del questionario?

Nome [spazio vuoto per rispondere]

Funzione [spazio vuoto per rispondere]

E-mail [spazio vuoto per rispondere]

## Parte 2. L'utilizzo del CAF

### 8. Quale versione del CAF è stata utilizzata e quante volte?

- Versione generale del CAF
  - Una volta
  - Due volte
  - Tre volte
  - Quattro o più volte
  
- CAF and Education
  - Una volta
  - Due volte
  - Tre volte
  - Quattro o più volte
  
- Una specifica versione nazionale del CAF and Education (p.es. per università, scuole di musica o asili, ecc.)
  - Una volta
  - Due volte
  - Tre volte
  - Quattro volte

### 9. Quando è stato applicato il CAF per la prima volta?

(risposta aperta) anno [**drop-down list**], opzioni dal 2000 al 2014

### 10. Quando è stato utilizzato il CAF l'ultima volta?

(risposta aperta) anno [**drop-down list**], opzioni dal 2000 al 2014

### 11. Qual'è stato l'ambito di applicazione del CAF?

- L'intera organizzazione
- Parte dell'organizzazione

### 12. L'utilizzo del CAF, l'ultima volta che è stato applicato da parte dell'amministrazione, è stato?

- Non obbligatorio, p.es. scelto liberamente dalla scuola per valutare e migliorare la qualità dell'organizzazione
- Obbligatorio, p.es. a causa di una legge nazionale (o regionale) o regolamento sull'organizzazione e la qualità della performance che le scuole devono rispettare. Per favore specificare:
  - Reso obbligatorio da un'autorità politica (Ministro dell'istruzione, Sindaco, ecc.)
  - Reso obbligatorio da un'autorità per l'istruzione pubblica
  - Reso obbligatorio da un'autorità non governativa
  - Obbligatorio a causa di... (Altro: per favore spiegare in poche parole) [**spazio vuoto per rispondere**]

13. Perché la Sua organizzazione ha deciso di utilizzare il CAF? Indicare il grado di importanza per ciascuna delle ragioni di seguito riportate.

	Livello di importanza			
	Molto importante	Importante	Basso	Non importante e/o non rilevante
1. Adottato per rispettare una legge o un regolamento nazionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Deciso in risposta a pressioni dalle autorità politiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Applicato per rispettare altri requisiti amministrativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Deciso per promuovere alcuni standard professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. A causa del coinvolgimento in un programma/progetto (europeo, nazionale, regionale e/o locale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. A causa del contatto con persone che già utilizzavano il CAF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Adottato in risposta alle richieste degli studenti e/o dei loro rappresentanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Adottato in risposta alle richieste degli insegnanti per migliorare la qualità dell'organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Deciso dal top management per migliorare la qualità dell'organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Deciso dal top management per coinvolgere insegnanti e personale di supporto nella gestione dell'organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. L'organizzazione ha maturato la consapevolezza comune che la qualità dell'organizzazione debba essere migliorata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. L'organizzazione voleva rafforzare la sua capacità di apprendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Altro (per favore, spiegare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Composizione del gruppo di autovalutazione durante l'ultima applicazione del CAF: indicare tipologie e numero di dipendenti che hanno preso parte al(i) gruppo(i). Nel caso ci fosse stato più di un gruppo, indicare il numero medio per ogni gruppo.

	Tipologia di personale	Numero
a)	Top management	[spazio vuoto per rispondere]
b)	Personale amministrativo	[spazio vuoto per rispondere]
c)	Corpo docente/personale accademico	[spazio vuoto per rispondere]
d)	Esperti di supporto (psico-sociale, culturale, ecc.)	[spazio vuoto per rispondere]
e)	Personale operativo (manutenzione, pulizie, ecc.)	[spazio vuoto per rispondere]
f)	Altro	
Numero totale gruppo di autovalutazione		[spazio vuoto per rispondere]

**15. A chi ha comunicato i risultati dell'autovalutazione? È possibile fornire più di una risposta.**

Portatori d'interesse interni O SI O NO

Se si:

- Al top management
- Al middle management
- Al personale
- Ai membri del gruppo di autovalutazione o al gruppo qualità
- Ai partner interni

Portatori d'interesse esterni O SI O NO

Se si:

- Agli studenti e ai loro rappresentanti (famiglie)
- Ai partner esterni
- All'autorità per l'istruzione pubblica
- All'autorità non governativa per l'istruzione
- All'autorità politica
- Al pubblico
- Altro.

### Parte 3. La performance delle istituzioni di istruzione e formazione dopo l'applicazione del CAF

#### A. Risultati chiave dell'organizzazione.

16. Indicare la performance della Sua organizzazione con riferimento al sotto-criterio 6.1: risultati della misurazione della percezione degli studenti e dei loro rappresentanti.

Indicare la percentuale di soddisfazione complessiva che la Sua organizzazione ha raggiunto nella più recente rilevazione tra gli studenti e i loro rappresentanti e i risultati della misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF.

Assenza di misurazioni	.....
Risultato della misurazione più recente	....%
Risultato della misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF	....%

17. Indicare la performance della Sua organizzazione con riferimento al sotto-criterio 6.2: risultati della misurazione della performance degli studenti e dei loro rappresentanti.

Vorremmo conoscere la performance della Sua organizzazione con riferimento a 3 dimensioni:

- L'accessibilità della Sua organizzazione
- Il coinvolgimento degli studenti e dei loro rappresentanti
- La trasparenza della Sua organizzazione

Nel caso siano utilizzati indicatori, fornire per ogni dimensione **2 indicatori che la Sua organizzazione considera importanti** (gli indicatori utilizzati dalla Sua organizzazione potrebbero essere tra gli indicatori presenti negli esempi del sotto-criterio 6.2 nell'**allegato III**, o altri indicatori definiti ad hoc dalla Sua organizzazione).

Indicare i risultati della misurazione: il più recente e quello ottenuto prima o subito dopo la prima applicazione del CAF.

Dimensioni e indicatori	Misurazione più recente	Misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF
-------------------------	-------------------------	---

<p>Ha utilizzato indicatori riferiti all'<b>accessibilità</b> della Sua organizzazione?</p> <p>O Si O No      Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>
<p>Ha utilizzato indicatori riferiti al <b>coinvolgimento</b> degli studenti e dei loro rappresentanti nell'organizzazione?</p> <p>O Si O No      Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>
<p>Ha utilizzato indicatori riferiti alla <b>trasparenza</b> dell'organizzazione?</p> <p>O Si O No      Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>

**18. Indicare la performance della Sua organizzazione con riferimento al sotto-criterio 7.1: risultati della misurazione della percezione del personale.**

Indicare la percentuale di soddisfazione complessiva che la Sua organizzazione ha raggiunto nella più recente rilevazione sul personale e i risultati della misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF.

Assenza di misurazioni	.....
Risultato della misurazione più recente	....%
Risultato della misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF	....%

**19. Indicare la performance della Sua organizzazione con riferimento al sotto-criterio 7.2: risultati della misurazione della performance del personale.**

Vorremmo conoscere la performance della Sua organizzazione con riferimento a 3 dimensioni riguardanti il personale:

- Lo sviluppo delle competenze

- Il coinvolgimento del personale nel funzionamento dell'organizzazione
- Il comportamento del personale nei confronti dell'organizzazione

Nel caso siano utilizzati indicatori, fornire per ogni dimensione **2 indicatori che la Sua organizzazione considera importanti** (questi indicatori utilizzati dalla Sua organizzazione potrebbero essere tra gli indicatori presenti negli esempi del sotto-criterio 7.2 nell'**allegato III**, o altri indicatori definiti ad hoc dalla sua organizzazione).

Indicare i risultati della misurazione: il più recente e quello ottenuto prima o subito dopo la prima applicazione del CAF

Dimensioni e indicatori	Misurazione più recente	Misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF
<p>Ha utilizzato indicatori riferiti allo <b>sviluppo delle competenze</b> delle persone?</p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>
<p>Ha utilizzato indicatori riferiti al <b>coinvolgimento</b> delle persone nel funzionamento dell'organizzazione?</p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>
<p>Ha utilizzato indicatori riferiti all'<b>atteggiamento</b> delle persone <b>nei confronti dell'organizzazione</b>?</p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>

20. Indicare la performance della Sua organizzazione con riferimento al sotto-criterio 8.1: risultati della misurazione della percezione del comportamento sociale dell'organizzazione.



Indicare la percentuale di soddisfazione complessiva che la Sua organizzazione ha raggiunto nel più recente sondaggio per la misurazione della percezione del comportamento sociale e i risultati della misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF.

Assenza di misurazioni	.....
Risultato della misurazione più recente	....%
Risultato della misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF	....%

**21. Indicare la performance della Sua organizzazione con riferimento al sotto-criterio 8.2: risultati della misurazione della performance relativa al comportamento sociale dell'organizzazione.**

Vorremmo conoscere la performance della Sua organizzazione con riferimento a 3 dimensioni riguardanti la responsabilità sociale:

- Protezione e sostenibilità ambientale
- L'integrazione dell'organizzazione nella comunità circostante
- Il comportamento etico dell'organizzazione

Nel caso siano utilizzati indicatori, fornire per ogni dimensione 2 indicatori che la Sua organizzazione considera importanti (questi indicatori utilizzati dalla Sua organizzazione potrebbero essere tra gli indicatori presenti negli esempi di risultati del sotto-criterio 8.2 nell'**allegato III**, o altri indicatori definiti ad hoc dalla Sua organizzazione).

Indicare i risultati della misurazione: il più recente e quello ottenuto prima o subito dopo la prima applicazione del CAF.

Dimensioni e indicatori	Misurazione più recente	Misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF
<p>Ha utilizzato indicatori riferiti alla <b>protezione e sostenibilità ambientale</b>?</p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>

<p>Ha utilizzato indicatori riferiti all'<b>integrazione dell'organizzazione nella comunità circostante</b>?</p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>
<p>Ho utilizzato indicatori riferiti al <b>comportamento etico dell'organizzazione</b>?</p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>

22. Indicare la performance della Sua organizzazione con riferimento al sotto-criterio 9.1: risultati della misurazione della performance relativa ai risultati chiave dell'organizzazione – considerando output e outcome.

Vorremmo conoscere la performance della Sua organizzazione con riferimento a 2 dimensioni riguardanti i risultati esterni dell'organizzazione:

- Output: il risultato immediato di un'attività, che può consistere sia in beni che in servizi
- Outcome: l'effetto complessivo che gli output hanno sui portatori d'interesse esterni, o sulla più ampia comunità, e sugli studenti

L'output di un'organizzazione operante nel campo dell'istruzione e formazione può essere p.es. il numero degli studenti diplomati/laureati e l'outcome la loro integrazione socio-professionale.

Nel caso siano utilizzati indicatori, fornire per ogni dimensione 2 indicatori che la Sua organizzazione considera importanti (questi indicatori utilizzati dalla Sua organizzazione potrebbero essere tra gli indicatori presenti negli esempi del sotto-criterio 9.1 nell'**allegato III**, o altri indicatori definiti ad hoc dalla sua organizzazione).

Indicare i risultati della misurazione: il più recente e quello ottenuto prima o subito dopo la prima applicazione del CAF.

Dimensioni e indicatori	Misurazione più recente	Misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF
-------------------------	-------------------------	---

<p>Ha utilizzato indicatori riferiti all'<b>output</b>?</p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 3: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p> <p>... %</p>
<p>Ha utilizzato indicatori riferiti all'<b>outcome</b>?</p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 3: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p> <p>... %</p>

23. Indicare la performance della Sua organizzazione con riferimento al sotto-criterio 9.2: risultati della misurazione della performance interna.

Vorremmo conoscere la performance della Sua organizzazione con riferimento a 3 dimensioni riguardanti i risultati interni dell'organizzazione:

- Miglioramento della performance e innovazioni di prodotti e servizi
- Uso efficiente delle risorse interne
- Efficacia delle partnership

Nel caso siano utilizzati indicatori, fornire per ogni dimensione 2 indicatori che la Sua organizzazione considera importanti (questi indicatori utilizzati dalla Sua organizzazione potrebbero essere tra gli indicatori presenti negli esempi del sotto-criterio 9.2 nell'**allegato III**, o altri indicatori definiti ad hoc dalla Sua organizzazione).

Indicare i risultati della misurazione: il più recente e quello ottenuto prima o subito dopo la prima applicazione del CAF.

Dimensioni e indicatori	Misurazione più recente	Misurazione prima o subito dopo la prima applicazione del CAF
-------------------------	-------------------------	---

<p>Ha utilizzato indicatori riferiti al <b>miglioramento della performance e alle innovazioni di prodotti e servizi?</b></p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>
<p>Ha utilizzato indicatori riferiti all'<b>uso efficiente delle risorse interne?</b></p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>
<p>Ha utilizzato indicatori riferiti all'<b>efficacia delle partnership?</b></p> <p>O Si O No - Se Si:</p> <p>Indicatore 1: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p> <p>Indicatore 2: <i>spazio vuoto per rispondere</i></p>	<p>... %</p> <p>... %</p>	<p>... %</p> <p>... %</p>

Le ricordiamo nuovamente che tutte le informazioni fornite in questa indagine rimarranno strettamente confidenziali.

## B. Il livello di maturità dell'organizzazione

24. La Sua organizzazione ha utilizzato il CAF in passato per migliorare e rafforzare la sua performance. Quali progressi attribuirebbe oggi allo sviluppo degli 8 principi di eccellenza rispetto alla situazione precedente l'introduzione del CAF? Fare riferimento alle descrizioni dei principi di eccellenza nell'Allegato I, utilizzate nell'ambito della procedura di External Feedback, come supporto alla Sua valutazione.

Principi di eccellenza	Assenza di progressi	Alcuni progressi	Progressi sostanziali
1. Orientamento ai risultati			
2. Focalizzazione sugli studenti			
3. Leadership e fermezza di propositi			
4. Gestione dei processi e degli obiettivi			
5. Sviluppo e coinvolgimento del personale			
6. Miglioramento continuo e innovazione			
7. Partnership			
8. Responsabilità sociale			

25. La Sua organizzazione ha partecipato alla procedura di External Feedback?

- Sì, più di una volta
- Sì, una volta
- No

26. Nel caso la Sua organizzazione abbia preso parte alla procedura di External Feedback, quali sono stati i punteggi riguardanti i livelli di maturità dei principi di eccellenza (vedi Allegato I)?

<b>PRINCIPI</b>	<b>Livello di inizio</b>	<b>Livello di realizzazione</b>	<b>Livello di maturità</b>
1. Orientamento ai risultati			
2. Focalizzazione sugli studenti			
3. Leadership e fermezza di propositi			
4. Gestione dei processi e degli obiettivi			
5. Sviluppo e coinvolgimento del personale			
6. Miglioramento continuo e innovazione			
7. Partnership			
8. Responsabilità sociale			

## Part 4. Le attività di miglioramento

### 27. Che tipo di attività ha implementato per migliorare la performance della Sua organizzazione?

Prendendo in considerazione i piani di miglioramento della Sua organizzazione, ci elenchi le 10 azioni più rilevanti e di successo (1 corrisponde alla più importante). Riportare la descrizione dell'azione in massimo 2 righe. Per ogni azione, fare riferimento al sotto-criterio del CAF interessato, indicando il numero del sotto-criterio (p.es. 1.1, 3.4 etc.). Guardare l'Allegato II per fare correttamente i riferimenti.

**Se possibile**, nel passaggio successivo, collegare l'azione ad un esempio specifico del sotto-criterio interessato che è maggiormente in linea con l'azione. Questo ci aiuterà nello sfruttamento dei risultati (**vedi Allegato II**)

ESEMPIO DI AZIONE DI MIGLIORAMENTO	Sotto-criterio	Nr. Esempio
Abbiamo organizzato delle discussioni sistematiche con il personale e gli studenti sulle modalità innovative di insegnamento che abbiamo pianificato di introdurre nella nostra organizzazione.	2.4	59

Breve descrizione dell'azione di miglioramento (1 corrisponde alla più importante)	Sotto-criterio	Nr. Esempio
1.	[dropdown list]	
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

**28. Definisca su quale criterio ciascuna di queste azioni ha avuto un impatto elevato in termini di risultati.**

Per ottenere una migliore comprensione delle modalità con cui le azioni di miglioramento implementate aiutano le istituzioni a raggiungere risultati migliori, Le chiediamo di esprimere il Suo punto di vista su questo argomento con riferimento alla Sua organizzazione. Questo esercizio richiede una riflessione approfondita ma è essenziale per l'utilizzo del CAF. Nell'ambito di questo questionario, le conclusioni possono essere costruite sulla Sua percezione, ma l'outcome combinato di tutte le risposte può fornire importanti indicazioni sull'impatto delle azioni di miglioramento scelte.

Spuntare il criterio o sotto-criterio sul quale l'azione di miglioramento ha avuto un impatto elevato. È possibile indicare più di un criterio. **[lista dei criteri 6,7 e 8 e dei sotto-criteri 9.1 e 9.2] [più risposte possibili]**

Azioni	Criterio 6 Studenti	Criterio 7 Persone	Criterio 8 Responsabilità sociale	Sotto- criterio 9.1  Risultati esterni	Sotto- criterio 9.2  Risultati interni
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

**29. All'utilizzo di quali altri strumenti per l'ulteriore sviluppo del TQM nella Sua organizzazione L'ha portata l'uso del CAF?**

Rilevante	Strumento
	Strumenti per lo sviluppo della leadership (centri di valutazione, ecc.)
	Strumenti per la pianificazione e lo sviluppo delle politiche
	Sistemi di sviluppo della gestione delle performance
	Gestione dei contratti/Gestione per obiettivi
	Balanced Scorecard (BSC)



	Analisi dei rischi
	Project management
	EFQM
	Kaizen
	Six Sigma
	Gestione strategica delle competenze
	Investment In People (IIP)
	Contratto di servizio
	Contabilità di costi e risultati
	Reingegnerizzazione dei processi
	ISO 9000 /standard(s) con certificazione
	ISO 9000 /standard(s) senza certificazione
	ISO 26000
	Gestione dei reclami
	Indagini di soddisfazione
	Supply chain
	Valutazione dal basso
	Sistema di gestione delle proposte
	Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)
	External and internal audits
	Benchmarking
	Altro: <i>spazio vuoto per rispondere</i>

**30. Quali sono stati gli ostacoli principali incontrati nella realizzazione delle azioni incluse nel piano di miglioramento?**

Segue una lista di possibili ostacoli. Indicare in che misura ha incontrato questi ostacoli nel realizzare i miglioramenti nella Sua organizzazione.

	Misura			
	In misura molto elevata	In misura elevata	In misura limitata	Per niente
a) Monitoraggio insufficiente da parte del top management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Mancanza di coinvolgimento e motivazione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Mancanza di coinvolgimento dei portatori d'interesse esterni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Mancanza di supporto esterno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Mancanza di risorse finanziarie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Mancanza di riconoscimenti/premi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Altri ostacoli: descrivere brevemente ed indicarne l'importanza. [spazio vuoto per rispondere]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Part 5. Il futuro del CAF nell'organizzazione

### 31. L'utilizzo del CAF ha soddisfatto le Sue aspettative?

(1 indica che "le aspettative non sono state per niente soddisfatte" mentre 10 indica che "le aspettative sono state completamente soddisfatte")

- 1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

### 32. La Sua organizzazione prevede di utilizzare il CAF in futuro?

- Sì  
 No

### 33. Qual è l'intervallo di tempo scelto dalla Sua organizzazione per l'utilizzo del CAF?

- Ogni anno  
 Ogni due anni  
 Ogni tre anni  
 Ogni quattro anni  
 Solo dopo un periodo più lungo  
 Nessuna preferenza

### 34. Se la Sua organizzazione non ha intenzione di utilizzare nuovamente il CAF, quali sono le ragioni?

Segue una breve lista di possibili ragioni. Indicare in che misura queste ragioni sono importanti nella Sua organizzazione.

	Livello di importanza			
	Molto importante	Importante	Basso	Non importante
a) Abbiamo usato il CAF come strumento di primo livello e vogliamo approcciare altri metodi di TQM (EFQM, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Consideriamo il CAF troppo difficile da utilizzare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Il CAF richiede troppo impegno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Non vediamo nessun risultato tangibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Siamo soddisfatti per l'outcome del CAF e per il momento non sentiamo l'esigenza di riapplicarlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Altro: (specificare): ... [spazio vuoto per rispondere]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Basandosi sulla Sua esperienza, indichi ciò che a Suo avviso una nuova organizzazione che utilizza il CAF debba sicuramente fare. Descrivere in massimo 2 righe.

[spazio vuoto per rispondere]

36. Basandosi sulla Sua esperienza, indichi ciò che a Suo avviso una nuova organizzazione che utilizza il CAF non debba sicuramente fare. Descrivere in massimo 2 righe.

[spazio vuoto per rispondere]

## Questionario completo

Grazie per la Sua partecipazione.

I risultati del questionario saranno presentati all'**European CAF Event a Roma** (14 novembre 2014) e saranno disponibili sul sito dell'European CAF Resource Centre.