

Il Marchio piemontese per la qualità

DI GRAZIELLA ANSALDI FRESIA

P

remessa

Il Marchio per la qualità e l'eccellenza della scuola piemontese nasce in un contesto caratterizzato da fattori di qualità, quali la propensione all'innovazione, l'attenzione al territorio in tutte le sue articolazioni, un modello di *governance* interistituzionale e le esperienze maturate sulla qualità, a cominciare dall'accredita-

mento regionale. Queste caratteristiche sono state riversate nel "Disciplinare tecnico del marchio", costruito tesaurizzando le buone pratiche delle scuole SirQ, una rete nata in Piemonte ma di dimensione nazionale. L'esperienza pluriennale così maturata è stata fatta propria dal Gruppo di lavoro dell'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte (USR)¹, incaricato del Progetto Qualità del Ministero della Pubblica Istruzione e Confindustria, che ha lavorato in stretto rapporto con il Centro Rete dell'USR, che è l'IIS "D'Oria" di Cirié.

I documenti di riferimento del Marchio sono i seguenti:

- disciplinare tecnico (già citato);
- linee guida per la qualità e l'eccellenza;
- regolamento per la concessione;

- relazione di presentazione dei risultati di autoanalisi;
- *check list* utilizzata dal *team* di valutatori per la raccolta dei dati.

Il testo integrale dei documenti è reperibile sul sito della rete SirQ:

<http://www.sirq.it>.

Il Direttore regionale dell'USR Francesco de Sanctis ha quindi costituito un Gruppo di lavoro interistituzionale piemontese², al quale i documenti di riferimento del Marchio – costruiti *in progress* – sono stati sottoposti, per poi essere discussi e, infine, approvati.

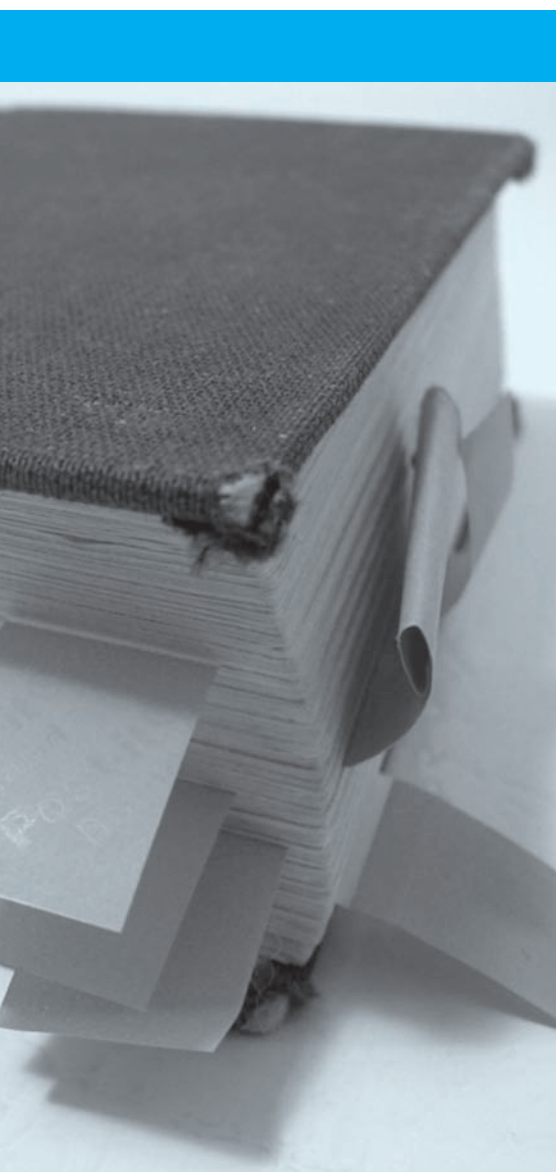
Un valore aggiunto di grande importanza



Perché un Marchio di qualità

Il primo motivo è da ricercare nella volontà di offrire alle scuole l'opportunità di intraprendere un percorso di miglioramento, con minori costi rispetto ad altri sistemi di certificazione.

Un secondo motivo che può portare le istituzioni scolastiche a scegliere questo modello sta nel fatto che il *focus* è centrato sugli aspetti didattico-pedagogici. Sia la terminologia usata, sia gli indicatori utilizzati si caratterizzano come specifici del contesto scolastico e formativo.



Le scuole – grazie al Marchio – potranno acquisire una visibilità che deriva dalla disponibilità a mettersi in gioco nell'ottica dell'eccellenza.

Il modello è stato costruito come adattamento al contesto educativo di principi e strumenti di qualità, che sono nati per organizzazioni che producono prodotti e/o servizi destinati a sottostare alle regole del mercato. In particolare, il riferimento è ai modelli ISO 9000: 2000 e European Foundation for Quality Management (EFQM), che è stato declinato per la Pubblica Amministrazione nel Common Quality Assurance Framework (CAF).

Partendo da questi riferimenti teorici, il Marchio è stato progettato in funzione delle specificità dell'ambiente educativo con riferimento alla definizione di *standard* di processo e di prodotto. Per i secondi si esaminano sia i risultati immediati (apprendimento), sia quelli a media e lunga scadenza espressi in termini di sbocchi lavorativi³ e di successo all'Università (per le scuole secondarie superiori), oppure di risultati conseguiti nel passaggio all'ordine di scuola successivo.

Solo recentemente, grazie alle Raccomandazioni dell'Unione Europea, anche nel nostro Paese si è colta l'importanza della definizione di *standard* nazionali⁴.

Indicativo, a questo proposito, è l'impianto normativo e pedagogico del nuovo obbligo di istruzione, che prevede la "definizione di risultati di apprendimento attesi a conclusione dei primi due anni (di scuola secondaria superiore)"⁵.

La proposta di Raccomandazione UE del 5 settembre 2006 prevede un *framework* con otto livelli che coprono l'intera gamma dei titoli, da quelli ottenuti al termine dell'istruzione e della formazione obbligatoria a quelli assegnati ai più alti livelli di istruzione e formazione accademica e professionale⁶. Quanto ai risultati a media e lunga scadenza, il relativo confronto è previsto dal Fondo Sociale Europeo (FSE) e viene realizzato con pratiche di *placement*⁷.

Infine agli *standard* di funzionalità del servizio sono stati formalizzati nel 1995 con la Carta dei servizi⁸, e sono stati recepiti nel Disciplinare tecnico del Marchio.

La costituzione del gruppo interistituzionale, che ha visto la presenza costante dei principali "portatori di interesse" a livello piemontese, mira a recepire le indicazioni dei loro rappresentanti (*stakeholder*) così da aggiornare, *in progress*, il Disciplinare tecnico del Marchio in coerenza con le indicazioni delle istituzioni e degli enti di riferimento.

Il Direttore generale intende quindi rendere stabile il gruppo interistituzionale, trasformandolo in un organismo che svolga il ruolo di Comitato di Controllo per il rilascio del Marchio e garantendo così la terzietà della certificazione. Il Marchio si connota come un patto a livello regionale, verificabile nei confronti di tutte le parti interessate.

I requisiti del Marchio sono sintetizzati nell'acrostico S.A.P.E.R.I., con i seguenti significati:

Solo recentemente, grazie alle Raccomandazioni dell'Unione Europea, anche nel nostro Paese si è colta l'importanza della definizione di *standard* nazionali

■ **S** come Servizi amministrativi e di supporto descritti nella Carta dei servizi, tenendo presente le norme di sicurezza e la *privacy*; i servizi per la comunicazione e l'accoglienza e per la gestione delle risorse e l'organizzazione interna; il sistema di monitoraggio degli *standard* previsti ad ogni livello; la gestione controllata delle emergenze e dei disagi; l'individuazione dei compiti e delle responsabilità; le rilevazioni della *customer satisfaction* delle parti interessate;

■ **A** come Apprendimenti. Insieme di servizi formativi di carattere cognitivo e socio-relazionale, attività in classe e in laboratorio, recupero e apprendimento, programmazione didattico-educativa, eccellenza;

■ **P** come Pari opportunità. Personalizzazione dei percorsi formativi per superare le disuguaglianze sociali e di genere attraverso il successo scolastico-for-

mativo, valorizzazione delle risorse, premi e incentivazioni;

■ **E** come Etica. Valori e comportamenti condivisi e praticati, cultura della legalità, assunzione di responsabilità e *accountability*, patto educativo coerente con la *mission*;

■ **R** come Ricerca, aggiornamento e sperimentazione. Innovazione metodologico-didattica, formazione in servizio nell'ottica del miglioramento continuo;

■ **I** come Integrazione con il territorio e il contesto economico-produttivo. Accordi per la costituzione di reti interne ed esterne al sistema scolastico-formativo, continuità tra ordini di scuole, passaggi e rientri in formazione.

S.A.P.E.R.I. si configura come un marchio collettivo di proprietà dell'USR Piemonte, registrato presso l'Ufficio Marchi e Brevetti di Roma.

Come conseguire la certificazione relativa al Marchio

Le scuole e gli enti di formazione che intendono conseguire la certificazione redigono la "relazione di presentazione dei risultati di autoanalisi", che fa riferimento alle sei aree dei S.A.P.E.R.I. Ognuna di queste aree è organizzata come Sistema Gestione Qualità (SGQ) e comprende:

- organizzazione e gestione;
- fattori di qualità;
- misure di performance;
- riesame e miglioramento.

Ogni area è gestita con il ciclo PDCA, che significa PLAN (pianificazione) DO (eseguire) CHEK (controllare) ACT (correggere e adattare).

La verifica sul campo viene fatta ricorrendo alla metodologia dell'AUDIT che, secondo la definizione di Le Boterf, consiste in un "esame sistematico, partendo da criteri espliciti di un sistema di formazione dei suoi risultati e dei suoi effetti"⁹.

Questa metodologia viene utilizzata da un *team* di valutatori che effettua la *visita audit*, sottoponendo la scuola/ente di formazione all'osservazione per un intervallo di tempo prestabilito.

L'indagine comprende sia interviste individuali e collegiali, rivolte ai destinatari del servizio, al personale, alle parti interessate, sia l'esame di documentazione significativa.

Il *team* di valutatori, con l'ausilio di una *check list* per raccogliere i dati, uti-



R come Ricerca, aggiornamento e sperimentazione

lizza una scala di misurazione, grazie alla quale sono possibili confronti con se stessi, in un'ottica diacronica e con altre organizzazioni che richiedono il Marchio.

I risultati sono trasmessi al Comitato di controllo – presieduto dal Direttore generale – che rilascia la certificazione del Marchio.

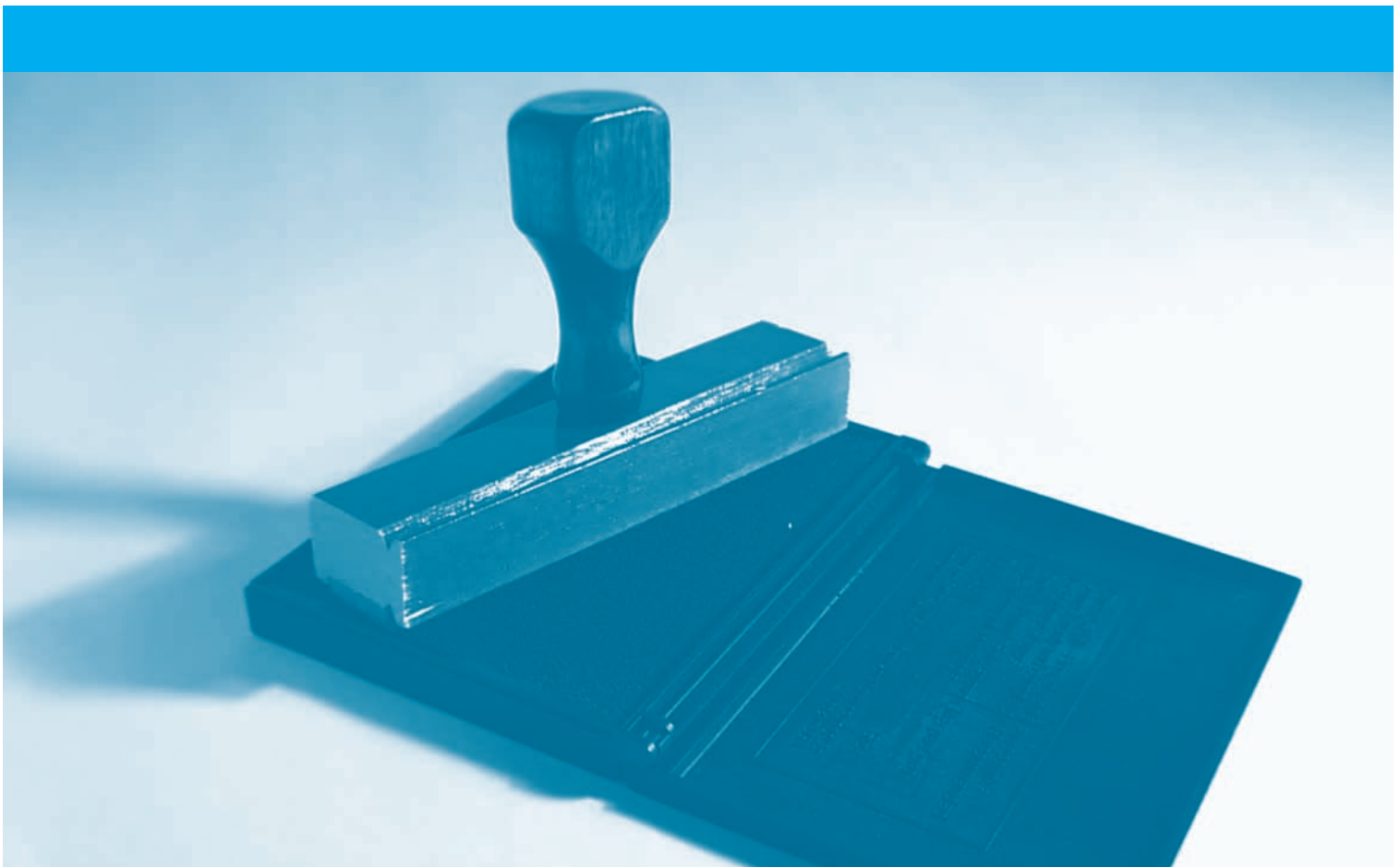
Un percorso abbreviato per l'accredimento regionale si aggiungerà a quello previsto per la certificazione ISO 9001:2000, purché la certificazione del Marchio piemontese sia riconosciuta da autorità nazionali o regionali. Ai fini del riconoscimento da parte della Regione Piemonte, il Direttore regionale ha proposto all'Assessore regionale all'istruzione la sottoscrizione di un protocollo di intesa che regolamenti il coinvolgimento della Regione Piemonte – ed eventualmente delle Province – nel Marchio.

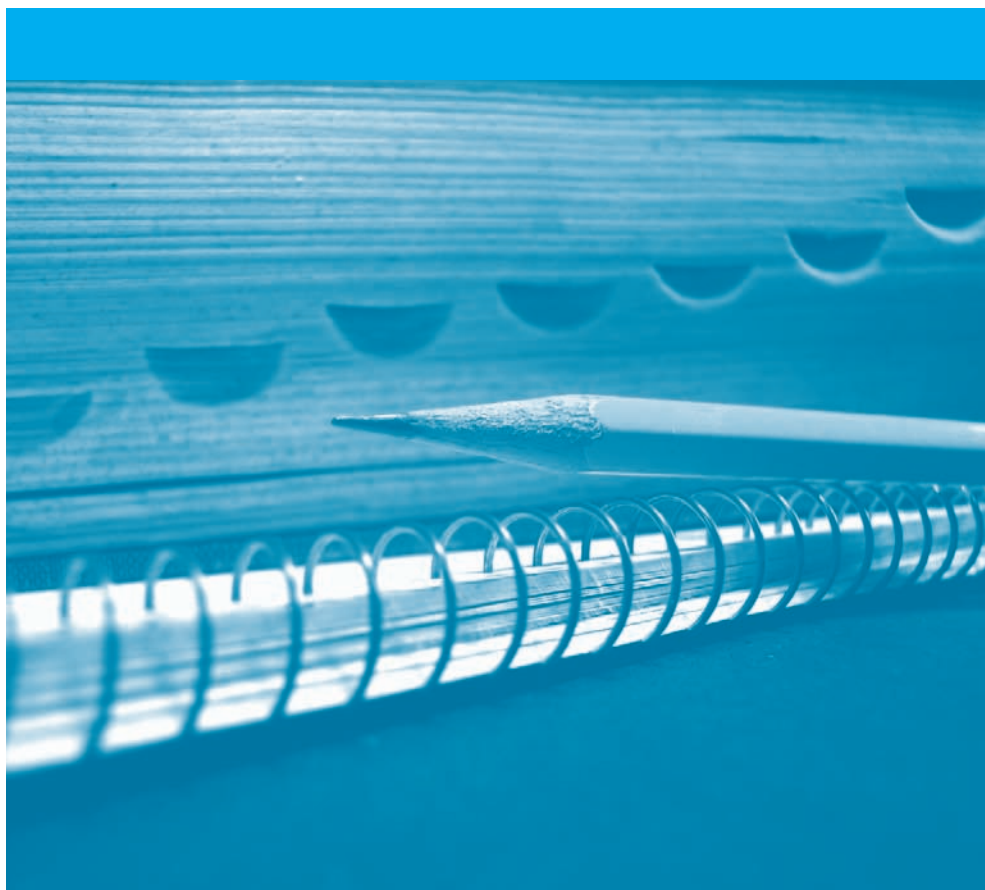
In attesa della definizione di *standard* nazionali è opportuno, come già è avvenuto per il Premio Qualità Italia¹⁰, che le scuole concordino gli indicatori comuni che permettano di effettuare – insieme al confronto diacronico per individuare dei *trend* di miglioramento – anche una comparazione sincronica tra i risultati delle scuole, nella logica del *benchmarking*, utilizzata dal modello EFQM/CAF. A questo scopo è necessario che si diffonda una metodologia di lavoro in rete, quale quella utilizzata dalla SirQ che – grazie al valore aggiunto della rete – ha conseguito due menzioni speciali del Premio Qualità Italia 2007. La rete SirQ è tra gli elaboratori del Marchio ed ha fornito, in questi anni, una costante assistenza e consulenza alle scuole piemontesi per l'accredimento regionale.

Per dare alle scuole/agenzie il supporto tecnico necessario per candidarsi alla certificazione del Marchio, l'USR Piemonte organizzerà corsi di formazione per il personale. Per coloro che intendono svolgere un ruolo come *auditor* interni, *tutor* ed esperti, è prevista un'iniziativa di "formazione di formatori", finalizzata al conseguimento di queste competenze professionali.

Conclusioni

Il Marchio piemontese offre alle scuole l'opportunità di coniugare l'autonomia e la Qualità. Infatti l'autonomia può trovare applicazione solo nel caso in cui il sistema scolastico sappia adottare modelli organizzativi, pedagogici e didattici rispondenti ai principi dell'efficacia e dell'efficienza.





La Qualità diventa un mezzo per acquisire le competenze e le capacità necessarie alla scuola dell'autonomia, rivelandosi come valore aggiunto di grande importanza.

L'Unione Europea ci ha dato delle precise indicazioni anche su questo tema. Significativa la Raccomandazione del 15 febbraio 2006 – in materia di certificazione della qualità nell'istruzione superiore – che invita a “istituire sistemi trasparenti di certificazione della qualità”, in quanto i “sistemi di istruzione e di formazione dovranno diventare un punto di riferimento mondiale”¹¹.

A livello nazionale, il Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione ha emanato la Direttiva del 19 dicembre 2006 “Per una pubblica amministrazione di qualità”. In questo provvedimento si fa riferimento ad uno strumento di autodiagnosi, definito a livello internazionale e sperimentato

nel settore privato e pubblico. Si tratta del già citato modello Common Assessment Framework (CAF), che è stato utilizzato come uno dei modelli di riferimento per la progettazione del Marchio piemontese.

In conclusione, il Marchio permetterà di introdurre una nuova cultura nelle scuole, intese come strutture complesse, cioè organizzazioni al cui funzionamento devono concorrere tutte le risorse umane e professionali disponibili, partendo dalla identificazione dei bisogni per realizzare un impiego razionale dei mezzi e delle opportunità a disposizione.

¹ Il Gruppo di lavoro dell'Ufficio Scolastico Regionale del Piemonte è composto da **Graziella Ansaldo** (coordinatrice), **Silvana Di Costanzo**, **Silvana Mosca**, **Franco Rigola**, **Vito Infante**, **Anna Maria Brustia**, **Antonia di Costanzo**, **Giuliana Priotti** ed ha come riferimento l'IIS Tommaso D'Oria di Cirié (TO), Centro rete per la diffusione del pro-

getto qualità del MPI, e come braccio operativo per la qualità e l'accreditamento regionale dell'USR Piemonte la rete SirQ “Scuole in rete per la qualità”, rete costituita nel 2000 a Torino, con l'IIS “Tommaso D'Oria” come capofila. Attualmente fanno parte della SirQ 120 scuole, collocate in Piemonte e nel resto d'Italia ed è la più estesa rete italiana per la qualità (vedi la rivista “Ras” 9/2006).

² Il Gruppo di lavoro interistituzionale è formato da: AICQ Piemonte, Unioncamere Piemonte, Confindustria Piemonte, Unione Industriale di Torino, Regione Piemonte, IRRE Piemonte, Unione Province Piemontesi, ANCI, Gruppo Qualità Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte.

³ Secondo il modello OCSE un sistema educativo può essere rappresentato con un quadro di riferimento concettuale, che fa riferimento ai seguenti campi di indagine tra loro interconnessi:

Contesto-Input-Processo-Output-Risultato.

In altri termini, la scuola viene rappresentata come una organizzazione che trasforma le risorse dirette, cioè gli Input, e quelle indirette, di Contesto, in servizi per gli studenti. La relativa qualità è data dai risultati di questa operazione, distinguendo gli Output immediati – intesi come misura dei livelli di apprendimento – dai Risultati a medio e lungo termine, riferiti all'inserimento dello studente nel mondo del lavoro ed al relativo reddito percepito.

⁴ Attualmente esistono degli *standard* di fatto che sono stati determinati dall'INValSI, calcolando le medie statistiche dei risultati raccolti con la somministrazione delle prove di italiano, matematica e scienze nelle cosiddette classi “bersaglio”.

⁵ Linee Guida obbligo di istruzione, Decreto 22/8/2007.

⁶ Proposta di raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio 5/9/2006 relativa all'istituzione di un Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente.

⁷ Il *placement* consiste nel verificare – a distanza di sei mesi ed un anno dal conseguimento del titolo – l'esito occupazionale, per conoscere l'efficacia della scuola-agenzia in relazione al mercato del lavoro.

⁸ Carta dei servizi della scuola, di cui al DPCM 7/6/1995.

⁹ G. Le Boterf (1994), *De la compétence: essai sur un attracteur étrange*, Les edition d'Organisation, Paris.

¹⁰ L'Associazione Premio Qualità Italia organizza il Premio che ha come riferimento il modello per l'Eccellenza EFQM (www.apqi.it).

¹¹ Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 15/2/2006 sul proseguimento della collaborazione europea in materia di certificazione della qualità nell'istruzione superiore.