
AUTOVALUTAZIONE: UN'ESPERIENZA E UNO STRUMENTO PROPOSTO DAL LABORATORIO PER LO SVILUPPO DELLA QUALITA' DELLA SCUOLA ATTRAVERSO REQUIS, rete della Qualità della scuola - sito del Miur

Negli anni scolastici 2002/03 e 2003/04, alcune scuole, nell'ambito del Progetto Qualità, hanno partecipato a un'esperienza di autovalutazione d'Istituto, utilizzando un software finalizzato a fare un check up della scuola nell'ottica del miglioramento continuo.

Si trattava di Istituti, provenienti da diverse province della Regione Lombardia, che affrontavano per la prima volta il tema della valutazione d'istituto, intesa come valutazione di sistema, nella I edizione, oppure di scuole già certificate che hanno trovato nello strumento la possibilità di tenere sotto controllo il proprio sistema e di individuare le aree di miglioramento. Nel primo caso, le scuole hanno seguito un percorso formativo che le ha condotte dall'analisi d'istituto alla progettazione del miglioramento.

Nel secondo caso, le scuole certificate hanno collaborato tra loro attraverso gruppi di benchmarking organizzati a partire dagli esiti del check up. Infatti, individuati i processi chiave, alla luce degli esiti, si sono costituiti gruppi attorno a questi processi con scuole portatrici di buone pratiche e con altre invece che presentavano punti di debolezza in quel determinato processo.

Lo strumento software chiamato "Diametro" si può trovare sul sito della Rete Qualità della Scuola del MIUR: www.requis.it, nell'home page scegliere sezioni - servizi - software -diametro.

Lo strumento offre la possibilità di una valutazione riferita all'organizzazione scolastica, non si occupa di valutazione degli apprendimenti; a questo ultimo argomento Requis dedica la sezione "Competenze e innovazione dell'offerta formativa".

E' opportuno ricordare il significato del termine valutazione, non per aggiungere un'ulteriore definizione alle molte che la pubblicistica propone, ma per indurre una riflessione.

Il senso comune attribuisce a questa parola un significato parziale, cioè si pensa che l'attività della valutazione consista nell'emettere "un giudizio" su qualcosa o qualcuno. Questa accezione enfatizza più l'effetto che il processo della valutazione.

La valutazione produce sempre una decisione, anzi possiamo affermare che essa non è **altro che il processo di conversione delle informazioni** (opportunamente raccolte) **in decisioni**.

La valutazione è un processo "conoscitivo" di un fatto, di una prestazione, di un'organizzazione. Essa può essere intesa come l'atto di ri/conoscere ciò che è accaduto (ciò che si fa) al fine di decidere per migliorare.

L'esperienza di cui stiamo parlando riguarda l'analisi organizzativa, la scuola è pensata come "**un'organizzazione che eroga servizi ad propri clienti**", l'obiettivo è quello di raccogliere informazioni riguardanti i servizi erogati. Per questo motivo, per realizzare la valutazione è necessario mappare i servizi che la scuola eroga e descrivere i processi che li realizzano.

E' necessaria una vera e propria ricostruzione del "processo produttivo" del servizio scolastico. Questo lavoro consente di riconoscere il valore che si produce, anzi, da questo punto di vista si può dire che la valutazione assume un significato, per così dire, "etimologico": assumendo il senso di "**dare valore**" a qualcosa (in questo caso ai servizi erogati ai propri clienti).

Riconoscere il valore che si produce consente, nello stesso tempo, di individuare cosa ostacola la produzione di ulteriore valore, cioè i punti critici nella catena di produzione del valore.

Vista in questi termini la valutazione consente di conoscere il proprio processo produttivo e i flussi informativi che consentono di regolarlo. Ecco perché, se correttamente intesa, la valutazione è un'attività formativa e motivante, soprattutto quanto è **"AUTOvalutazione"**.

Il prefisso AUTO sta a significare che:

- l'azione è condotta in **autonomia** dalla scuola stessa e pertanto contiene un atto intenzionale (espresso degli organi decisionali) che deve ottenere gli adeguati livelli di consenso per produrre motivazione;
- vi è **meno tensione organizzativa** in quanto, a differenza dell'eterovalutazione che ha un intento classificatorio e produce competizione, crea meno conflitti interpersonali e/o interorganizzativi;
- vi è maggior **coinvolgimento** di tutti gli attori della scuola a tutti i livelli dell'organizzazione (l'autovalutazione non la fa il Dirigente scolastico, o i docenti, o i genitori, essa è un'azione che riguarda tutti).

Passiamo ora a descrivere lo strumento che si propone di realizzare un check up utilizzando un questionario strutturato che si basa su un modello che di seguito viene illustrato.

Uno strumento per realizzare l'autovalutazione della scuola

L'analisi dell'istituto scolastico mediante un check-up¹ intende permettere una rilevazione della funzionalità e della qualità del sistema e fornisce il punto di osservazione più opportuno per chi guida l'organizzazione. Esso non approfondisce i singoli aspetti dell'erogazione dei servizi, un'analisi in profondità delle realtà deve essere sviluppata successivamente dopo aver scelto, mediante opportuni procedimenti, l'area di intervento, ma permette di analizzare e verificare il funzionamento complessivo dell'istituto rispetto a 4 ambiti:

1. il **servizio formativo/educativo**, cioè gli aspetti essenziali del processo di definizione dell'offerta in relazione ai bisogni del territorio, tale ambito viene suddiviso in 5 fasi:
 - definizione dell'offerta formativa,
 - progettazione dell'offerta formativa,
 - organizzazione delle risorse per realizzare l'offerta,
 - erogazione e controllo del servizio formativo
 - valutazione e riprogettazione in funzione dei risultati ottenuti;
2. i **servizi integrativi**, cioè le principali attività erogate dalla scuola per integrare ed arricchire l'offerta formativa (interventi di sostegno, stage, integrazione scolastica, ecc.);
3. i **servizi rivolti direttamente ai clienti** (es. orientamento, formazione classi, accoglienza, comunicazione, iscrizioni);
4. i **servizi relativi alla gestione delle risorse** e di supporto al servizio formativo (approvvigionamento, gestione infrastrutture, logistica, servizio tecnico, ecc.).

Per realizzare il check-up dell'istituto è stato utilizzato un software denominato **DIAMETRO**² che è costituito da un questionario (di 200 domande) che consente di verificare la presenza o

¹ Utilizziamo l'espressione check up per indicare una procedura che ha lo scopo di individuare, a partire da una visione sistemica dell'organizzazione, i punti critici del processo di erogazione del servizio scolastico, l'analisi di dettaglio può essere condotta indagando in profondità i punti critici trovati. Solo dopo l'analisi di dettaglio è possibile individuare le cause e progettare interventi per rimuoverle.

² Diametro è stato prodotto da Gruppo CLAS – via Lattuada 20 – 20124 – Milano (www.gruppoclas.it) ed è messo a disposizione delle scuole

l'assenza degli elementi fondamentali del processo di erogazione dei servizi scolastici citati. Ogni domanda è pensata come un "sensore" che segnala la presenza degli elementi fondamentali dei processi che sono alla base del servizio scolastico, l'assenza di uno di questi elementi è un indicatore di problematicità che deve essere opportunamente approfondito.

Lo strumento è solo apparentemente complesso, perché è strutturato in modo da ricavare una molteplicità di informazioni mediante una lettura dell'organizzazione e del suo funzionamento piuttosto semplice e lineare .

Il questionario analizza i 4 ambiti per individuare ciò che la scuola fa o non fa per realizzare i vari servizi, pertanto le domande richiedono una risposta semplice: SI/NO.

Nella tabella seguente sono evidenziate le sezioni del questionario e il numero di domande per ognuna di esse. L'esame attento della tabella consente di comprendere il modello di scuola utilizzato per l'analisi organizzativa.

FASE DEL SERVIZIO FORMATIVO	Domande
• Definizione dell'offerta	20
• Progettazione dell'offerta	20
• Organizzazione per la realizzazione dell'offerta	30
• Produzione e controllo del servizio formativo	15
• Valutazione e riprogettazione dell'offerta	20
SERVIZI RIVOLTI AI CLIENTI	
• Orientamento	5
• Formazione classi	5
• Accoglienza	5
• Comunicazione/rapporti scuola famiglia	5
• Iscrizioni/Certificazione	5
SERVIZI RELATIVI ALL'OFFERTA FORMATIVA INTEGRATIVA	
• Idei	5
• Inserimento e integrazione scolastica	5
• Stage	5
• Viaggi d'istruzione	3
• Altre attività	7
SERVIZI RELATIVI ALLA GESTIONE DELLE RISORSE E DI SUPPORTO	
• Gestione risorse e approvvigionamento	10
• Sostegno alla funzione docente	5
• Gestione dello sviluppo professionale (incarichi, aggiornamento...)	10
• Gestione della logistica (centralino, portineria, pulizia locali...)	5
• Gestione infrastrutture (aule, laboratori...)	5
• Gestione sistema indicatori	5
• Altri servizi (biblioteca, gestione orario e fotocopie)	5

L'insieme delle risposte produce un "punteggio" della scuola rispetto ai singoli servizio all'insieme di essi.

Come tutti gli strumenti di rilevazione, il questionario fornisce indicazioni attendibili ma non "perfette": esso serve perciò ad avviare e guidare il processo di valutazione della scuola e della qualità prodotta, ma non può in alcun modo sostituire la capacità di analisi, di interpretazione e di giudizio dei responsabili delle singole realtà scolastiche.

I dati del questionario potrebbero perciò essere oggetto di riflessione ulteriore per costruire l'autovalutazione della scuola³.

Istruzioni per l'uso

Il questionario è articolato in modo che ciascuna sezione possa essere compilata autonomamente. In relazione ai servizi considerati, il Dirigente Scolastico dovrà avvalersi della collaborazione dei vari responsabili e di coloro che operano all'interno dell'organizzazione. E' fondamentale che le risposte siano date in modo responsabile e rispondente alla realtà della scuola.

Come si può intuire lo strumento risponde all'esigenza enunciata in premessa per realizzare l'autovalutazione di istituto: "racogliere informazioni per **riconoscere il valore** prodotto dalla scuola e **decidere** azioni successive per migliorare la qualità del servizio erogato, garantendo i punti forti del proprio servizio e rimuovendo gli ostacoli che impediscono la produzione di nuovo valore".

LOREDANA PIANTA

³ A questo proposito per individuare gli strumenti che possono essere usati per l'analisi approfondita si rimanda al sito www.requs.it dove si consiglia di consultare la sezione "servizi", argomento "strumenti" nel quale sono descritti gli strumenti di base e avanzati per condurre l'analisi delle criticità della scuola e l'argomento "software" dove si possono trovare alcuni software utili per realizzare la valutazione della scuola.
