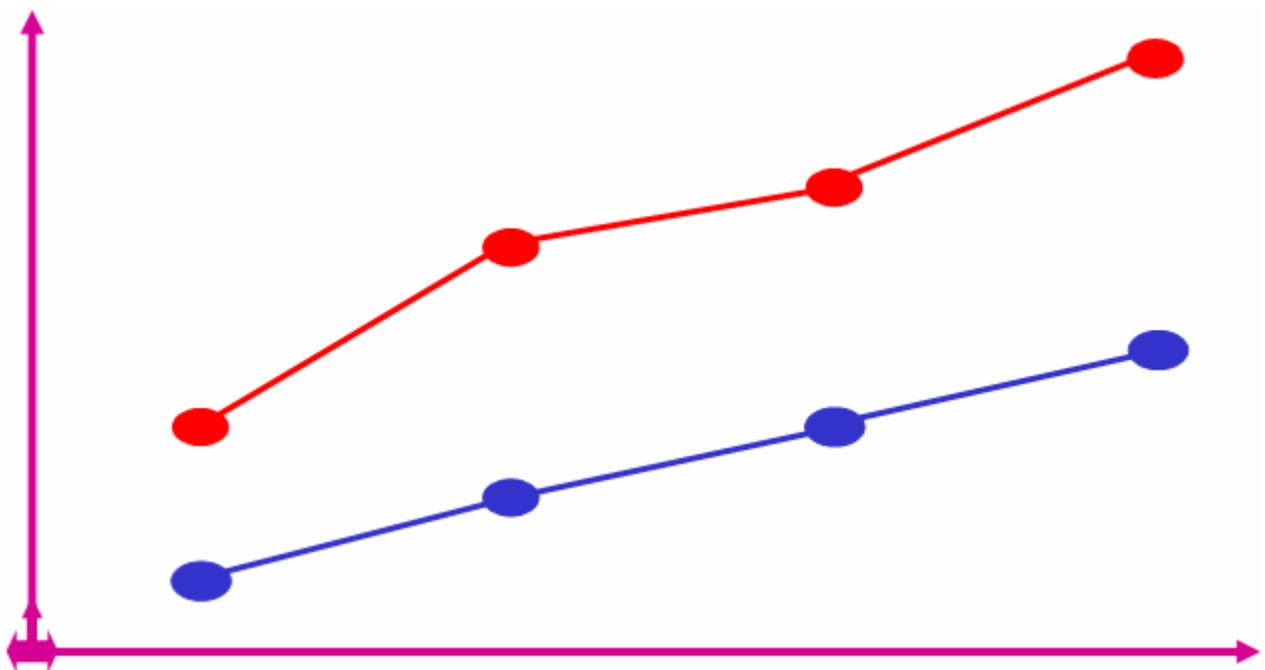


AnnaMaria Gilberti

SNV2004 e l'azione di controllo di qualità in Lombardia

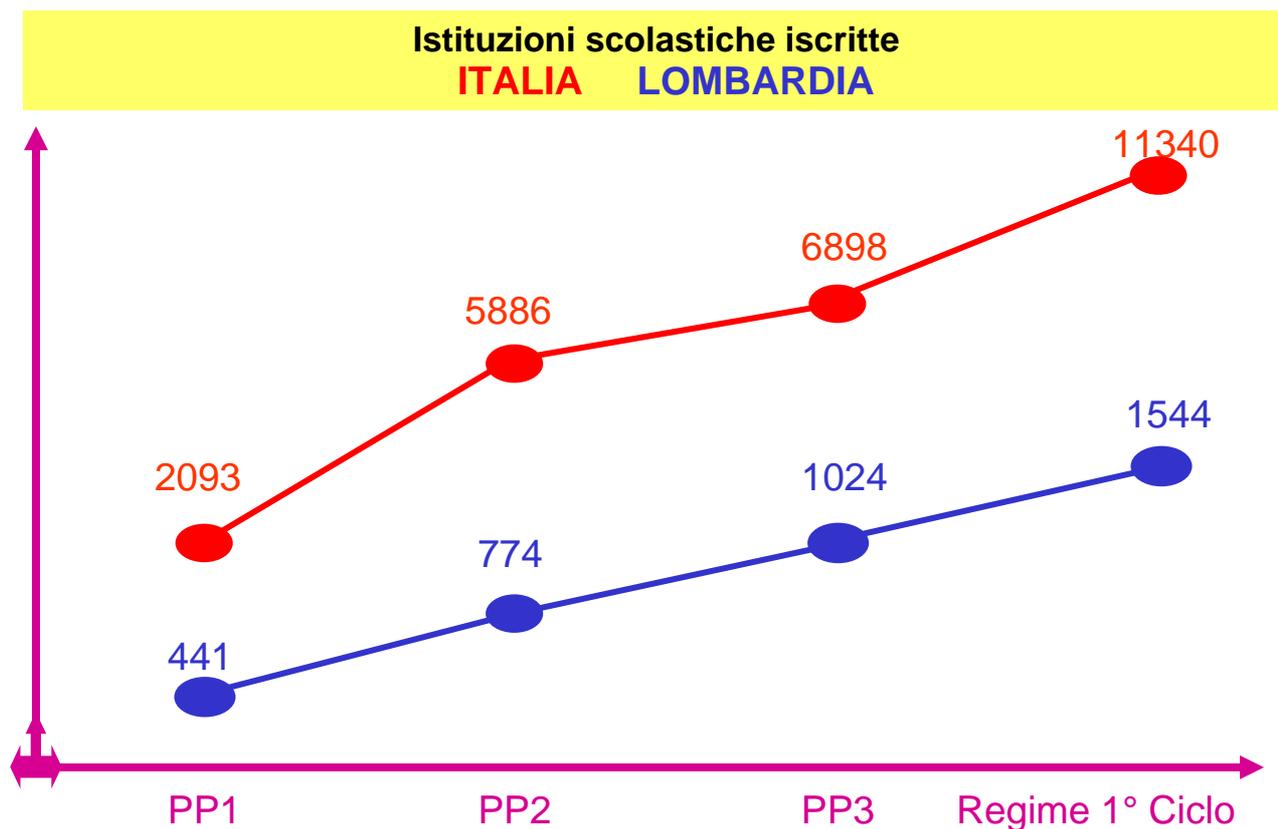


SNV2004 e l'azione di controllo di qualità in Lombardia

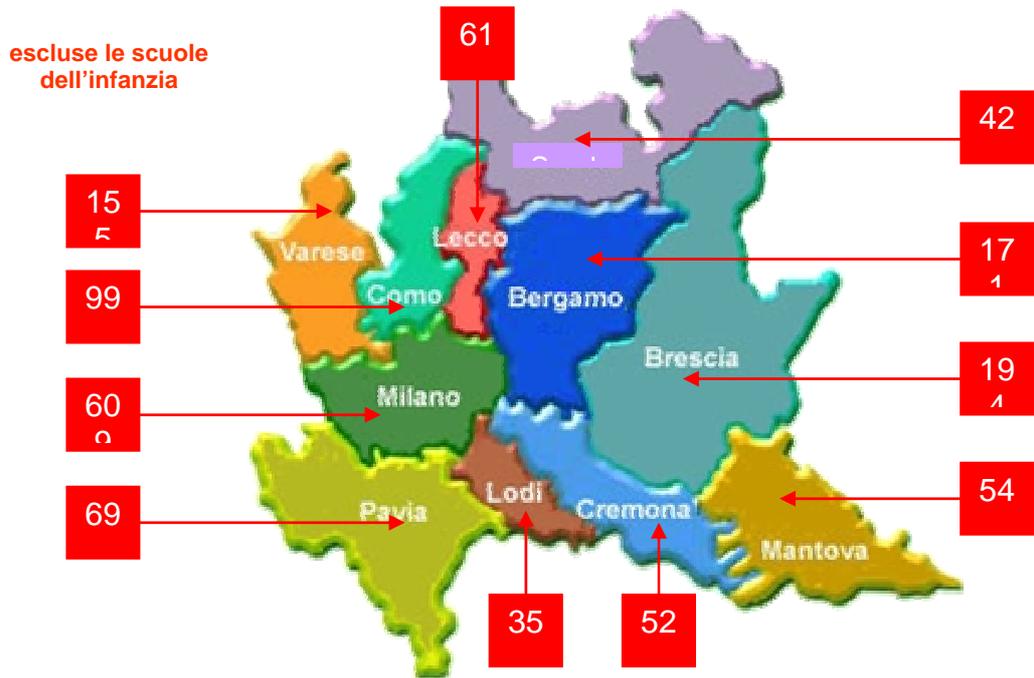
AnnaMaria Gilberti

Oggetto del controllo

Con la Rilevazione degli apprendimenti a regime per la scuola del primo ciclo (e sempre su base volontaria per il secondo ciclo) quest'anno l'entità della partecipazione è aumentata notevolmente come si evidenzia nelle rappresentazioni riportate:



Istituzioni scolastiche iscritte



Totali	1 544	I° ciclo 1 256	II° ciclo 288
paritarie	402	317	85 (28%)
statali	1 142	939	203 (50%)

Totali	16 228	I° ciclo 12 766	II° ciclo 3 462
paritarie	1 349	991	3 104
statali	14 879	11 775	358

Tutto ciò ha comportato un seria riflessione sul senso dell'operazione e sulla garanzia dell'affidabilità dell'operazione. Motivo per cui a livello centrale ci si è posti l'obiettivo di ipotizzare un "controllo di qualità" a partire dall'esperienza già effettuata l'anno scorso con un significativo contributo di studio da parte della nostra area.

Sono stati subito sottolineati due problemi decisionali aperti circa

- lo stile di controllo;
- l'oggetto, cioè, solo controllo di conformità procedurale o anche indagine sul clima.

Accezioni e sensi

Al termine "Controllo di qualità", infatti, si possono dare più di un significato secondo dell'accezione che si considera rispetto al contesto di riferimento.

Infatti, cronologicamente, da un significato di controllo della qualità del prodotto si è passati a considerare la garanzia della qualità dei processi tenendo conto della soddisfazione non solo del cliente, ma anche degli operatori, dell'azienda fino a quella del sociale in generale.

Se mutuiamo dalle norme ISO la definizione di qualità come

"il grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa esigenze o aspettative"

e ci concentriamo su quest'ultima

"qualità espressa come la relazione tra esperienza ed aspettativa"

(assunta dal Gruppo *Improving the education of teachers and trainers*- Bruxelles 16/6/04)

possiamo ricavare alcuni criteri guida per limitare l'oggetto del nostro dibattito.

Criteri di qualità

Sono state fornite al dibattito le seguenti considerazioni:

1) L'oggetto del controllo è plurimo

Riguarda infatti (ed è opportuno che sia completo a regime, con l'individuazione dei differenti soggetti responsabili):

- i processi prioritari
 - l'elaborazione delle prove
 - la taratura
 - la distribuzione dal centro alle scuole
 - l'organizzazione per la somministrazione
 - la informazione/formazione degli operatori
 - la somministrazione
 - la restituzione degli elaborati (o nel caso della som.inf. la registrazione...)
 - la restituzione ai soggetti interessati dei risultati
 - l'utilizzo di questi nelle scuole
- i risultati dei processi.

2) Occorre conciliare la duplice esigenza istituzionale: del controllo in senso ristretto e della prevenzione dei "guasti".

E' parso percorribile solo la strada del puntare a lungo termine (ma iniziando subito) con la valorizzazione di un patto etico con tutti gli operatori e a breve termine per quest'anno ad un impianto strategico.

Si ritiene che per la qualità del servizio educativo almeno due siano le esigenze della società:

la trasparenza del servizio

la responsabilizzazione pubblica (di tutti i soggetti e collettiva)

e, almeno, tre quelle della scuola:

darsi un sistema

migliorarsi

disporre di un sistema esterno "oggettivo" e "credibile" di valutazione ("assessment + accountability")

e, pertanto, un sistema di controllo di qualità giova a tutti i livelli.

L'impianto per il controllo della somministrazione

A livello lombardo l'impianto è stato configurato, dopo averne attentamente studiato la fattibilità, in base ai due principi guida della funzionalità e della significatività e caratterizzato principalmente da questi fattori:

F1) costituzione di un campione nazionale assunto come riferimento e, al suo interno, campione regionale

F2) scelta come modello d'intervento dell'AUDIT (cioè del monitoraggio partecipato)

F3) l'audit è stato gestito a livello regionale sotto la responsabilità del referente regionale che ha coordinato l'azione delle seguenti funzioni:

- intervento dei referenti provinciali o subprovinciali in un giorno precedente quelli della somministrazione nelle scuole campione con interazione con il dirigente scolastico, il referente d'istituto ed, eventualmente, anche i somministratori secondo un protocollo predisposto ad hoc; (in data concordata con la scuola e lettera di presentazione del referente regionale)
- individuazione di "osservatori" tra tirocinanti SILSIS (che hanno avuto un'occasione d'inserimento con responsabilizzazione e hanno avuta riconosciuta l'attività come tirocinio con onere regionale solo per eventuale missione); (certo per organizzare questa parte è necessaria la tempestività d'accordo con la SILSIS),
- intervento di "osservazione" nelle classi campione con protocollo ad hoc

F4) utilizzo di una scheda, comune a livello nazionale, adattata da quella proposta dalla referente campana (in modo che ci potesse essere confronto nazionale sui dati)

F5) la giornata seminariale del 23 maggio di restituzione alle scuole campione dei risultati del monitoraggio e di confronto comune per il miglioramento del servizio.