



**Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia - Direzione Generale**

Area Valutazione della Qualità del Sistema Scolastico

“ Intervista a testimoni privilegiati delle scuole che hanno compiuto un percorso di certificazione” a cura di Vittoria Bellini

L'intervista ad alcuni testimoni privilegiati delle scuole certificate è stata una scelta strategica per sensibilizzare e promuovere attraverso le buone pratiche l'interesse delle istituzioni scolastiche verso azioni di miglioramento, di autovalutazione, di promozione della qualità come habitus quotidiano.

Le scuole che sono state contattate per l'intervista sono 33 di cui 26 sono istituzioni scolastiche superiori, 4 istituzioni di scuola primaria, 3 istituzioni scolastiche paritarie.

L'intervista ha previsto le seguenti tematiche di sviluppo:

1. La scelta della certificazione ha soddisfatto un bisogno emerso da un gruppo di docenti, dal collegio dei docenti, dalla commissione/gruppo valutazione della scuola già impegnato nella valutazione interna.....oppure....
2. Quale l'occasione o la motivazione che ha determinato questa scelta: individuazione di punti critici da risolvere, ...intervento specifico esterno,....desiderio di apportare comunque un miglioramento, ...necessità per ottenere accreditamento,oppure...
3. Come è stata accolta da tutti gli operatori della scuola: è possibile delineare atteggiamenti, preconcetti, punti di vista, cambiamenti nelle relazioni interne alla scuola?
4. Quali sono stati i cambiamenti più incisivi....reali...già rilevabili...quali gli ambiti toccati...?
5. Quali le risorse umane interne coinvolte?
6. Quali procedure....quali gli strumenti che si possono definire innovativi per il mondo della scuola?
7. E' stata un'esperienza "straordinaria" o ormai rientra nella prassi dell'ordinarietà delle attività della scuola?
8. In che misura si è collegata alla valutazione interna all'istituzione scolastica?
9. Adesso...che tutto è passato....riesce ad esprimere con un aggettivo, un nome, una metafora l'esperienza della certificazione?

Le risposte sono state analizzate tenendo conto delle caratteristiche ricorrenti segnalate con più frequenza. Con una nota a latere è stata specificata la tipologia della ricorrenza e , alcune volte, anche la particolarità di qualche risposta non frequente.

I risultati ottenuti sono stati i seguenti:

1. La scelta della certificazione ha soddisfatto un bisogno emerso da un gruppo di docenti, dal collegio dei docenti, dalla commissione/gruppo valutazione della scuola già impegnato nella valutazione interna.....oppure....	
Caratteristiche ricorrenti Il bisogno è emerso da: *Collegio Docenti:=5 *Gruppo di docenti:=11 *DS:=9 *docente sensibile:=1	Note: - i gruppi dei docenti sono: Staff del dirigente,funzioni strumentali,team EDA - il dirigente è quasi sempre affiancato dal gruppo di docenti o dal Consiglio di istituto/Circolo/Giunta

2. Quale l'occasione o la motivazione che ha determinato questa scelta: individuazione di punti critici da risolvere, ...intervento specifico esterno,....desiderio di apportare comunque un miglioramento, ...necessità per ottenere accreditamento,oppure...	
Caratteristiche ricorrenti - rivisitazione di processi già in atto:=1 - miglioramento:=14 - accreditamento:=8 - organizzazione e responsabilizzazione:=3	Note: Il miglioramento è riferito a: - Possibilità di confronto,lavoro omogeneo, compiti e responsabilità definite, miglioramento delle relazioni interne, del servizio scolastico. Le azioni emerse: - dare visibilità ai processi, rendere sistematico il processo,la rete per ottimizzare le risorse(i costi)

3. Come è stata accolta da tutti gli operatori della scuola: è possibile delineare atteggiamenti, preconcetti, punti di vista, cambiamenti nelle relazioni interne alla scuola?	
Caratteristiche ricorrenti Ha valorizzato le risorse=7 Ha migliorato le relazioni=6 Non ha raggiunto pienamente i risultati=2 condivisione e consenso=4 iniziale diffidenza = 5 va migliorato=1 aperto rifiuto=2 indifferenza=1	Note: Gli atteggiamenti diversificati: - morbido,aumento della burocrazia,subire consapevolmente, diffidenza nel linguaggio,inutile,indifferenza I soggetti coinvolti: Segreteria e non docenti, le famiglie,i docenti Gli effetti: la cultura del reclamo, lenta maturazione, leadership diffusa

5. Quali le risorse umane interne coinvolte?	
Caratteristiche ricorrenti Docenti, Ata, DSGA, staff, FS, Commissione	Note: Ogni espressione che segue è stata riferita alle risorse umane indicate: Identità organizzativa, cultura di lavoro in gruppo, creare nuovi centri di responsabilità, far bene quel che si fa

6. Quali procedure....quali gli strumenti che si possono definire innovativi per il mondo della scuola?	
--	--

Caratteristiche ricorrenti Vedere la scuola come un insieme complesso di processi = 10 Lavorare insieme in modo scientifico= 3 Monitoraggio,autovalutazione= 8 Confronto e chiarificazione= 1	Note: Gli strumenti e le procedure: - Indicatori di qualità, modello di gestione a partecipazione collettiva. - Soddisfazione del cliente,lettura del fabbisogno,analisi di sistema,manuale qualità,la progettazione - Rispetto per l'utenza, diffusione dei risultati - Uscire dall'autoreferenzialità,
--	--

7. E' stata un'esperienza "straordinaria" o ormai rientra nella prassi dell'ordinarietà delle attività della scuola?	
Caratteristiche ricorrenti Esperienza straordinaria= 1 Esperienza ordinaria= 23 a metà strada= 2	Note: Espressioni ricorrenti: lentamente, maturazione, prassi, routine,metabolizzato, normale amministrazione

8. In che misura si è collegata alla valutazione interna all'istituzione scolastica?	
Caratteristiche ricorrenti Monitoraggio delle attività didattiche= 1 Autovalutazione continua del sistema= 17 problematico = 7	Note: integrazione completa,muove i primi passi, individuare i punti di criticità, interessante, migliorare il servizio,è diventata necessità

9. Adesso...che tutto è passato.... riesce ad esprimere con un aggettivo, un nome, una metafora l'esperienza della certificazione?	
Caratteristiche ricorrenti Sono le espressioni usate da alcune istituzioni nel dare la risposta. Azioni per riflettere criticamente Insieme di cerchi concentrici del sasso nell'acqua. Atto di umiltà per migliorare il lavoro e le relazioni Impegnativa,utile e efficace Entusiasmante Gratificante Gravoso ma utile E' stata costruttiva Una grande fatica Una montagna e il topolino:speriamo che cresca Qualità per un'ottica di sistema Faticosa ma ineludibile per la scuola dell'autonomia Estenuante ,soddisfacente,costosa, un'odissea necessaria avventura con ritorno una salita con vista panoramica un gigante dai possibili piedi di argilla ha creato ordine un ciclone che ha lasciato dietro di sé alcune buone consuetudini "Dimmi cosa devo fare"	