

# CONVEGNO SULLA VALUTAZIONE DEL SISTEMA SCOLASTICO

Milano, 27 novembre 2003

Relazione sui:

**Risultati di un confronto su punti problematici evidenziati nell'applicazione della norma ISO 9001:2000 nella scuola.** (AnnaMaria Gilberti, Dirigente Tecnico del USRL ed Ettore Stanghellini, vice presidente AICQ CN)

Categorie e temi emersi dall'incontro:

## **A: PROBLEMI RIGUARDANTI DUBBI INTERPRETATIVI**

### **A1. Chi è l'alta direzione in una scuola?**

La norma ISO9000 al punto 3.2.7. definisce l'alta direzione o vertice come:

*Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un'organizzazione (3.3.1), la guidano e la gestiscono.*

Non c'è molto da aggiungere a quanto la norma prescrive. Dall'interpretazione della norma ne deriverebbe che l'Alta Direzione possa identificarsi con il dirigente scolastico, con il Collegio Docenti, con il Consiglio d'Istituto. La scelta tra una persona o un gruppo di persone, identifica il tipo di leadership della direzione. Più gerarchica la scelta di una sola persona, più partecipativa la scelta di un gruppo di persone.

Questo in linea di principio; se si considera l'attuale legislazione scolastica, il dirigente scolastico presiede il collegio docenti, non presiede il consiglio d'istituto, ma è il rappresentante legale dell'istituto.

Pertanto l'Alta Direzione è da identificarsi con il dirigente scolastico, tenuto conto degli ambiti di delibera degli organi collegiali sopra menzionati.

### **A2. Quale è il settore di accreditamento delle scuole, secondo la classifica EA?**

Il settore 37 riguarda l'Istruzione (e la formazione); il 38 f) l'assistenza sociale. Con il decreto del 23 maggio la Regione richiede la certificazione A38f per l'accreditamento del Servizio di orientamento che, si ricorda è inteso come orientamento al lavoro (accesso e mantenimento).

### **A3. Il rappresentante della direzione: responsabilità e scelta.**

La norma ISO 9001 al punto 5.5.2 definisce le responsabilità del rappresentante della direzione nel modo seguente:

*L'alta direzione deve designare un componente della propria struttura direzionale che, indipendentemente da altre sue responsabilità, abbia la responsabilità e l'autorità anche per:*

- a) assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati,*
- b) riferire all'alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento,*
- c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.*

La scelta del rappresentante è un altro valido indicatore della volontà di realizzare un sistema serio o unicamente formale e si rifletterà sui risultati del sistema di gestione.

Anche in questo caso, non c'è molto da aggiungere a quanto la norma prescrive.

## **B. PROBLEMI SPECIFICI DEL MONDO DELLA SCUOLA**

### **B1. La progettazione e la validazione del progetto formativo.**

Alcune considerazioni sulla progettazione

La progettazione, secondo la norma è l'attività che trasforma requisiti in caratteristiche specificate del servizio da erogare.

Si può e si deve parlare di progettazione tutte le volte che si effettuano attività di trasformazione di requisiti formativi nell'individuazione delle modalità per l'erogazione del servizio per raggiungerli.

Un programma o un piano non è quindi automaticamente progettazione.

L'attività di progettazione può articolarsi in fasi differenti; una delle suddivisioni utilizzata nei servizi è la seguente:

- progettazione di massima;
- progettazione di dettaglio;
- progettazione dell'erogazione;
- progettazione dei controlli:

I termini progettazione e sviluppo sono utilizzati alle volte come sinonimi oppure individuano fasi differenti dell'attività di trasformazione di un a serie di requisiti in un prodotto.

La progettazione e sviluppo possono avere diversa estensione e vincoli; tanto più i vincoli sono importanti tanto più la progettazione si impoverisce e sconfinata nell'attuazione.

La validazione differisce dalla verifica perché la sua attuazione deve essere effettuata nelle reali condizioni di utilizzo, Quindi la validazione di un'attività formativa dovrebbe essere effettuata erogando l'attività in condizioni analoghe a quelle reali. Quando l'attività formativa deve essere ripetuta, la validazione può essere effettuata con un corso pilota. Se l'attività formativa è effettuata una sola volta occorre effettuare delle simulazioni o validazioni parziali.

### **B2. La validazione del progetto di offerta formativa (POF)**

La norma ISO 9000-al punto 3.8.5. definisce la validazione come la: *Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.*

La validazione ha senso unicamente se vi sono elementi innovativi in un progetto e/o vi è il ragionevole dubbio che questo possa non soddisfare l'utilizzatore..

### **B3. Il controllo del processo di erogazione: l'intervento in aula del valutatore (necessario, consigliabile, sconsigliabile o inutile?)**

Poiché nella ISO 19011 non esistono regole precise occorre interpretare correttamente il significato dell'intervento in aula alla luce dello spirito della norma.

In quest'ottica è opportuno ricordare alcuni dei principi che sono alla base della 19011, ed in particolare il:

*Comportamento etico che riguarda la fiducia, integrità, riservatezza e discrezione sono essenziali per l'attività di audit.*

ma soprattutto la definizione stessa di audit:

*<processo sistematico, indipendente ..... al fine di stabilire in quale misura i criteri di audit (e cioè i requisiti della norma ISO 9001) sono stati soddisfatti >.*

Occorre quindi verificare se l'intervento in aula è importante ai fini dell'accertamento della conformità del sistema di gestione per la qualità.

Occorre anche ricordare che il piano della verifica ispettiva deve essere accettato dal committente e presentato all'organizzazione oggetto dell'audit prima dell'inizio delle attività e che eventuali obiezioni da parte dell'organizzazione dovrebbero essere risolte tra responsabile dell'audit, committente ed organizzazione valutata.

Un suggerimenti pratico potrebbe essere il seguente:

Se nel piano di verifica ispettiva che viene presentato alla scuola è prevista la presenza in aula durante la lezione, si chiede che il valutatore spieghi la ragione della richiesta e se le stesse verifiche che intenderebbe fare non possano avvenire fuori dall'orario di lezione. Se la spiegazione convince gli si accorda il permesso. Se non convince (difficile immaginare argomentazioni a riguardo convincenti) si rifiuta il permesso e si chiede che il problema venga trattato e risolto di comune accordo con il responsabile della verifica e l'organismo di certificazione come prevede la norma ISO 19011.

Oltretutto nella verifica si devono cogliere elementi significativi, mentre l'ingresso in classe risulterebbe sporadico e privo di competenza (sia tecnica sia giuridica) valutativa dell'azione d'insegnamento.

Non si può neppure dimenticare che in una eventuale verifica in aula sono presenti i clienti ai quali dovrebbe essere richiesta l'autorizzazione che, comunque, deve essere deliberata anticipatamente dal Consiglio d'istituto poiché il valutatore è persona estranea alla scuola.

## **C. ESCLUSIONI E INTERPRETAZIONI**

### **C1, E' lecita l'esclusione del paragrafo 7.5.2. (Validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi)?**

Questo paragrafo dovrebbe essere applicato quando le misurazioni e monitoraggi dei servizi formativi non possono essere attuati come previsto nel paragrafo 8.3. "controllo dei prodotti non conformi nel settore della formazione", Questo è quanto recita la linea guida dell'ISO per l'applicazione della ISO 9004 alla formazione.

Inoltre, se è stata effettuata la validazione della progettazione, l'eventuale validazione del processo produttivo ha senso unicamente se la fase di attuazione del processo formativo ha introdotto modifiche significative rispetto ai risultati della validazione della progettazione.

Concludendo, anche se il paragrafo non può essere escluso a priori, sembra molto difficile che sia necessario applicarlo.

In ogni caso si richiama che le due fasi previste dai paragrafi 7.5.2 e 7.3.6 devono essere contestuali al fine di garantire la soddisfazione per l'utilizzatore.

### **C2. E' lecita l'esclusione del paragrafo 7.6 (Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione).**

Nel caso di strumenti per le misure fisiche utilizzati in alcuni istituti tecnici, il paragrafo della norma vale integralmente

Inoltre il paragrafo non può essere escluso neppure per le misure relative all'attività formativa, perché gli "strumenti" utilizzati per le verifiche dell'efficacia ( test, questionari, esami..) sono da considerare dispositivi di controllo e la loro validità si può modificare nel tempo. E' quindi necessario che essi vengano periodicamente rivisti per accertare che essi continuino ad essere idonei a misurare le variabili previste.

Se è vero che l'applicazione dei requisiti della norma agli strumenti di valutazione degli apprendimenti risulta problematica per l'assenza degli standard nazionali o regionali (attualmente allo studio), la norma prevede tale caso di assenza di campioni di riferimento (7.6 comma *a*) con la richiesta limitata alla registrazione dei criteri adottati per la verifica.

### **C3. I reclami dei clienti. Come si gestiscono le situazioni difficili?**

Per gli aspetti tecnici della gestione dei reclami si rinvia alla bozza di norma ISO 10018.

Più importante è l'aspetto relazionale del reclamo: molto spesso il reclamo viene inviato alla struttura che si ritiene sia responsabile del disservizio lamentato. Questo fatto genera ovviamente un reazione di rifiuto e di difesa che non contribuisce alla soluzione dei problemi (se esistono) e che porta alla ricerca delle ragioni per le quali il reclamo è infondato, anziché al miglioramento.

Per evitare che questo avvenga è opportuno che venga individuato un responsabile dei reclami e che questi vengano considerati come un possibile contributo al miglioramento.

Alcuni suggerimenti tratti dalla norma citata:

- invitare i clienti a segnalare i disservizi (questo rende il reclamo e la sua personalizzazione meno frustrante);
- comunicare subito il ricevimento del reclamo;
- valutare le conseguenze e la persona più idonea a gestire il reclamo;
- risolvere nel minore tempo possibile il problema evidenziato;
- comunicare il risultato;
- ricedere sistematicamente i reclami per verificare l'esistenza di fatti sistematici.

## **D. PROSPETTIVE**

### **D1. E dopo? La certificazione è un punto di arrivo?**

Una sola considerazione (e per giunta molto semplice): occorre considerare la certificazione un punto di partenza verso il miglioramento continuo altrimenti essa rimane un pezzo di carta.

### **D2. Gli audit interni: un rito o un contributo al miglioramento?**

Le verifiche ispettive esterne hanno l'obiettivo di verificare la conformità alle norme prese come riferimento e quindi è logico che siano <verifiche ispettive di certificazione >.

Le verifiche ispettive interne non sono verifiche di certificazione né sono un rito da effettuare perché le richiede la norma, ma devono aiutare il Sistema a migliorare e quindi si consiglia di:

- effettuare poche verifiche ispettive interne, ma sicuramente quelle giuste e cioè nelle aree giudicate opportune;
- non limitarsi a verificare la conformità alla norma, ma sottolineare le opportunità di miglioramento;
- utilizzare persone competenti che possano dare un contributo significativo.