

MARCHIO S.A.P.E.R.I.

Gli auditor della qualità

Convitto Nazionale Umberto I

8 dicembre 2013; aggiornato al 16/10/14

Graziella Ansaldi Fresia

Auditor Marchio SAPERI

Valutatrice INVALSI

SOMMARIO

- 1- Quale rapporto tra team auditor e staff scuola?
 - 1.1 valutazione formativa
 - 1.2 orientamento al cliente
2. Linee Guida auditor
3. Codice deontologico degli auditor
4. Principi dell'attività di auditor
5. Analogie tra Marchio e progetto VALES
6. Pre audit e post audit
 - 6.1 ruolo del Team Leader (TL)
 - 6.2 ruolo degli auditor in affiancamento
7. Valore aggiunto Marchio SAPERI
8. Auto ed etero-valutazione
9. Riferimenti normativi italiani e UE
10. Bibliografia.....

“La qualità dal volto umano” (Paolo Senni Guidotti)

- E' quella che mette la sordina sugli aspetti di controllo;
- Rafforza l'ottica della valutazione formativa
- Tiene presente un principio della Qualità(ISO 9001): “***orientamento al CLIENTE***” significa:
 1. Capacità di rispondere alle sue esigenze;
 2. Fornire servizi di alto contenuto qualitativo.

Approccio friendly (amichevole, benevolo, gradevole) alla valutazione

Prima della visita il TeamLeader contatta il DS per concordare la data, contemporaneamente si consiglia di :

- dare segnale di apprezzamento/incoraggiamento (es. citare buona pratica trovata nella Relazione autoanalisi o nel POF);
- inviare subito il PIANO AUDIT perché ci sia il tempo di informare la comunità scolastica;

Linee Guida auditor (ISO 19011:2012)

Gli auditor devono possedere esperienze di lavoro maturate in una posizione tecnica, gestionale e professionale che abbia comportato:

- Esercizio della capacità di giudizio
- Soluzione di problemi
- Comunicazione

E' previsto un ***audit team***

Anche nel ***SIVADIS*** 2005-06 si è passati dalla valutazione dei DS uno a uno, al team di valutazione

CODICE DEONTOLOGICO degli AUDITOR

Gli auditor adottano un codice di comportamento che tenga conto di 10 principi fra cui:

- 2- favorire il determinarsi di un rapporto sereno, che consenta agli intervistati di rapportarsi con il team di valutatori con la massima tranquillità**
- 4- non compiere azioni lesive dell'immagine e degli interessi delle scuole oggetto di verifiche (riservatezza).**

PRINCIPI dell'attività di auditor (1/2)

Documento tecnico audit Marchio SAPERI

idem Linee Guida UNI EN ISO 19011:2003

- **Comportamento etico**: fiducia, integrità, riservatezza e discrezione.
- **Presentazione imparziale**: le risultanze e i rapporti di audit devono riflettere fedelmente e accuratamente le attività di audit. Sono riportati eventuali ostacoli significativi incontrati durante l'audit e le eventuali opinioni divergenti tra il team e la scuola

PRINCIPI dell'attività di auditor (2/2)

Indipendenza- gli auditor sono indipendenti dall'attività oggetto dell'audit e sono liberi da pregiudizi e conflitti di interesse. Le risultanze e le conclusioni dell'audit sono basate solo sulle evidenze dell'audit.

Approccio basato sulle evidenze- le evidenze possono essere:

- Cartacee;
- Testimonialiali (esempio risultanze di riunioni)
- **Microsegnalica di bordo** (accoglienza, stato ambiente, ecc.)

Analogie tra Marchio e “Valutazione e sviluppo della scuola” (VALES)
Sperimentazione del Regolamento del SNV

La valutazione esterna consiste:

- Visita presso le scuole condotta dal team di valutazione per raccogliere evidenze
- Raccordo/validazione del processo interno di autovalutazione;

La visita in VALES è condotta sulla base di un

SCHEMA DI VISITA

idem nel Marchio SAPERI con PIANO VISITA

**IL MARCHIO S A P E R I HA
ANTICIPATO E/O RECEPITO :**

- 1- i modelli elaborati in materia di
valutazione delle scuole:
ISO, EFQM, CAF, VALES.**
- 2- Il Regolamento sul Sistema
nazionale di valutazione**

RIUNIONE PRE AUDIT

Ruolo del Team Leader (TL):

- 1- Condivide con gli altri auditor l'approccio friendly;
- 2- Condivide la ripartizione dei compiti (in funzione del tempo disponibile):
 - 2.1 **Assegna** a ciascun auditor la responsabilità di specifiche AREE del Marchio e condivide la decisione assunta.
Esempio: all'eventuale Auditor/DS assegna l'indagine sulla macroarea SERVIZI;
 - 2.2 Individua l'auditor che intervista (libera) studenti e genitori.

Si concorda quali documenti visionare (salvo aggiunte)

Per gli apprendimenti, gli auditor comparano i dati della valutazione interna con i risultati individuati tra le scuole della rete SIRQ e con rilevazioni esterne del SNV dell'INVALSI (LOGHIN e PW).

POST AUDIT

Dopo la visita il team leader:

- redige il Rapporto di valutazione e lo condivide, via mail, con gli altri auditor componenti il team che integrano e/o correggono il Rapporto e lo rinviano al TL
- fa una sintesi delle integrazioni condivise e invia il Rapporto al Centro di Documentazione

Riunioni di chiusura della visita

Due brevi riunioni :

1- tra gli auditor per concordare i ***punteggi*** e gli ***obiettivi di miglioramento***.

2- tra gli auditor il DS e lo staff:

per condividere gli **obiettivi di miglioramento**

Il TL comunica che il Rapporto di valutazione sarà inviato al Comitato di Controllo interistituzionale, presieduto dal Direttore generale dell'USR Piemonte, che delibererà il rilascio del Marchio Saperi.

Ruolo auditor in affiancamento (1/2)

1. Pre audit invia al TL(via mail):

1.1 osservazioni sull'autovalutazione utile per l'analisi dell'application e per la visita

1.2 proposta sui documenti da esaminare prima e/o durante la visita

IL TL invia 1.1 e 1.2, per conoscenza, al Centro di documentazione

Ruolo auditor in affiancamento (2/2)

2. **Post audit** invia al TL (via mail):

2.1 proposta di osservazioni conclusive da inserire nel Rapporto di valutazione

2.2 proposta di punteggio

IL TL trasmette il Rapporto (evidenziando i contributi degli auditor in affiancamento) al Centro di documentazione.

Gli auditor della qualità

Quanti siamo:

23 componenti albo degli auditor

82 auditor in formazione

Valore aggiunto Marchio SAPERI (1/2)

Il Marchio favorisce la costituzione nelle scuole della

Commissione Qualità

svolge un ruolo di difensore civico

*monitora e analizza dati
con strumenti SGQ*

*rappresenta bisogni
e interessi utenti e
stakeholder*

Infante 14/10/14

Valore aggiunto Marchio SAPERI (2/2)

Ai fini della partecipazione al SNV la scuola che ha conseguito il Marchio :

- a) dispone di competenze interne per l'autovalutazione
- b) può documentare il percorso già fatto con certificazioneUSR Piemonte

“le scuole terranno conto delle esperienze svolte negli anni precedenti in autonomia e/o nell’ambito di progetti sperimentali” (Direttiva 11 del 10/11/14)

Auto ed etero-valutazione

Nel Marchio SAPERI, in Vales (Valutazione e Sviluppo) e in V&M (Valutazione & Miglioramento) sono presenti entrambi

☐ Vales e Marchio

prima l'autovalutazione

dopo valutazione esterna

☐ Valutazione & Miglioramento

prima la valutazione esterna

dopo l'autovalutazione

Riferimenti normativi

1. D.P.R. n. 80 del 28/3/2013

“Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione”

Ha sancito la rilevanza del rapporto tra ***valutazione interna, valutazione esterna e miglioramento***

2. Direttiva 11 del 18/9/2014 - Priorità strategiche del SNV per gli anni 2014-15; 2015-16;2016-17

3. Circolare n. 47 del 21/10/2014 idem

La valutazione della qualità secondo la Racc. Parlamento UE 24/1/2000

La valutazione della qualità può essere effettuata dall'interno e dall'esterno:

- Autovalutazione: consente alle scuole di svolgere direttamente tale compito;
- Valutazione esterna: il Governo centrale cerca di garantire il livello qualitativo dell'istruzione.

Nel Marchio e in Vales: sono presenti entrambe le valutazioni;

Raccomandazione del Parlamento europeo 12/2/2001

Incoraggiare *l'autovalutazione* da parte delle scuole come metodo per fare delle scuole un luogo di apprendimento e di perfezionamento, associando autovalutazione e valutazione esterna.

Sviluppare la *valutazione esterna* per fornire un sostegno metodologico all'autovalutazione e favorire un'analisi esterna della scuola che incentivi un processo costante di miglioramento.

Bibliografia

Sul Marchio S.A.P.E.R.I.

- (1) Francesco de Sanctis "Il Marchio SAPERI" Fascicolo sulla Qualità Annali della P. I. 2011**
- (2) Salvo Intravaia: "Un bollino per la scuola della qualità, ecco come nasce la classe perfetta" La Repubblica 12/4/2010**
- (3) Antonia Di Costanzo- a cura di, Atti del Convegno "Il Marchio Saperi" – 15 febbraio 2008**
- (4) Graziella Ansaldi Fresia, "L'auditor della qualità", in Rivista dell' Istruzione" n. 4/2012**
- (5) Vito Infante "Qualità e scuola: sulle strade del miglioramento" in Rivista dell' Istruzione n. 3/2011**
- (8) Vito Infante "Etica e Responsabilità Sociale –il Bilancio Sociale" in Qualità, 2011**
- (9) Vito Infante "Autovalutazione e peer assessment" in Rivista dell' Istruzione n. 1/2 2012**
- (10) G. Alulli- F. Farinelli- A. Petrolino- L'autovalutazione di istituto. Il Marchio SAPERI : pag. 69-70-71.**
- (10) Giancarlo Cerini "Una certa idea di valutazione" , pg 67,68,69 – Homeless Book 2012**

Giorgio Allulli

Fiorella Farinelli

Antonino Petrolino

**L'AUTOVALUTAZIONE
DI ISTITUTO**

Modelli e strumenti operativi

CON MODULI E QUESTIONARI DISPONIBILI ONLINE



GUERINI
E ASSOCIATI