

Andrea Natalini, Andrea Sorrentino



***RAV, Certificazione ISO 9001:2015
e Total Quality Management:
per una gestione più efficace nel settore
delle Istituzioni Scolastiche***

Premessa

Il tema dell'Autovalutazione è all'ordine del giorno negli istituti scolastici, introdotto dal D.P.R. 28 marzo 2013, n. 80¹, il RAV è considerato il primo strumento di supporto per intraprendere dei percorsi di miglioramento nelle scuole e sottende ad un concetto di autovalutazione che dovrebbe essere gestito in modo più sistematico. Entro il 31 dicembre 2019 tutte le scuole (anche quelle paritarie) sono chiamate per la prima volta a compilare sulla nuova piattaforma integrata con il SIDI, la Rendicontazione sociale (RS)², indicata proprio nel già citato DPR n. 80/13 come ultima fase del processo di valutazione e di miglioramento che ormai è stato avviato dal SNV per le scuole a partire dal 2014³. Il Rapporto di autovalutazione (RAV) assieme alla Rendicontazione sociale, al Piano di miglioramento (PdM) ed al Piano triennale dell'offerta formativa (PTOF), rappresentano gli strumenti strategici che sono a disposizione degli istituti scolastici e dovrebbero impegnare, per quanto riguarda gli attori delle scuole paritarie (il gestore, il coordinatore, la segreteria e i docenti), ad un approccio organizzato e condiviso per una comune gestione.



¹ Decreto del Presidente della Repubblica, n.80 del 28 marzo 2013 e recante per oggetto "Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione".

² Nota MIUR - DGOSV – Ufficio IX prot. n. 17832 del 16 ottobre 2018 - Piano triennale offerta formativa (PTOF) 2019-2022 e Rendicontazione sociale.

³ Circolare MIUR n. 47 del 21.10.2014 "Priorità strategiche della valutazione del Sistema Educativo di istruzione e formazione".

Gli adempimenti che il MIUR richiede, però, rendono il lavoro quotidiano nelle Opere di difficile attuazione tra ulteriori risorse da destinare nell'area didattica per soddisfare le parti interessate (alunni e genitori) e tempo impiegato nell'area gestionale-operativa. Oggetto principale di questo articolo è dimostrare come il modello ISO 9000 (ISO 9001 - ISO 9004) a distanza di anni e con applicazioni nel tempo molto positive in tutti gli istituti certificati, sia un modello in grado di contenere sia i requisiti del Sistema Nazionale di Valutazione (RAV, PTOF, PdM e RS) che la normativa cogente applicabile in ambito scolastico (Sicurezza, Privacy, 231 etc...).

Diversi punti di partenza, diversi punti di vista e diverse mete accomunano, dunque gli strumenti gestionali che vengono citati in questo articolo, compito di un buon sistema di gestione è quello di coordinare le attività delle opere – in questo caso delle Scuole - per offrire anche spunti di rilettura critica del presente per un futuro miglioramento.

La Certificazione ISO 9001:2015

E' l'attività esercitata da un **Organismo di Certificazione**, accreditato⁴ secondo la norma ISO/IEC 17021 dall'Ente Nazionale di accreditamento **ACCREDIA**) secondo norme che prescrivono i requisiti di un sistema di gestione per la qualità **UNI EN ISO 9001 (ISO 9001)**⁵

"Accredia⁶ è l'Ente Unico nazionale di accreditamento designato dal governo italiano, in applicazione del Regolamento europeo 765/2008⁷, ad attestare la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura.

Accredia a sua volta è associato e risponde alla IAF⁸.

⁴ Con il termine "Accreditamento" si intende sia l'Accreditamento Istituzionale concesso dalle Regioni alle Organizzazioni Sanitarie sia l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione ISO 9001 concesso dall'ente nazionale di Accreditamento ACCREDIA.

⁵ UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti".

⁶ "ACCREDIA è l'Ente designato dal governo italiano ad attestare la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi e dei laboratori che verificano la conformità dei beni e dei servizi alle norme" (sito internet <https://www.accredia.it/chi-siamo/>).

⁷ REGOLAMENTO (CE) N. 765/2008 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 9 luglio 2008 che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti e che abroga il regolamento (CEE) n. 339/93.

⁸ INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM (IAF) è l'associazione mondiale di organismi di accreditamento per la valutazione della conformità e altri organismi interessati alla valutazione della conformità nei settori dei sistemi di gestione, prodotti, servizi, personale e altri programmi simili di valutazione della conformità. La sua funzione principale è quella di sviluppare un unico programma mondiale di valutazione della conformità che riduca i rischi per le imprese e i suoi clienti assicurando loro che i certificati accreditati possano essere fatti

L'Organismo di certificazione deve avere caratteristiche di indipendenza da qualsiasi forma di pressione interne o esterne, non avere conflitti di interesse con le organizzazioni certificate e **sottoporsi a controlli da parte dell'autorità nazionale.**

La Certificazione di un sistema di gestione fornisce dimostrazione indipendente che tale sistema:

- è conforme ai requisiti della norma di riferimento;
- è capace di conseguire costantemente gli obiettivi definiti dalla politica aziendale;
- è attuato in modo efficace.

Il processo di Certificazione produce quindi valore all'Organizzazione scolastica, ai suoi clienti ed a tutte le parti interessate.

La norma di sistema ISO 9001 nata nel 1989 sull'evoluzione di altre norme di sistema nazionali ed internazionali, (dedicate all'industria bellica, energetica



e nucleare), è una norma applicabile a qualsiasi organizzazione indipendentemente dal suo prodotto o servizio ed alla sua dimensione. Ha avuto, nel tempo, continue revisioni per recepire i cambiamenti e gli aggiustamenti dettati dall'esperienza applicativa e dalla estensione ad organizzazioni appartenenti ai settori merceologici di versi da quelli originari.

Alcuni settori con particolare riferimento alle organizzazioni che forniscono servizi alla persona (sanità, scuola, pubblica amministrazione)

hanno avuto grosse difficoltà iniziali nel recepire e comprendere a pieno il modello rappresentato dalla ISO 9001.

In particolare nel settore dell'istruzione l'adozione iniziale del modello e della relativa Certificazione si può far risalire intorno agli anni 2000 soprattutto sollecitato dai principi e regole espresse dalla Legge n. 59/1997 (c.d. Riforma Bassanini) e dal DPR n. 275 del 8 marzo 1999⁹ che stabiliva

valere. L'accreditamento garantisce agli utenti la competenza e l'imparzialità dell'organismo accreditato.

⁹ Decreto del Presidente della Repubblica, n.275 dell'8 marzo 1999 e recante per oggetto "Regolamento recante norme in materia di Autonomia delle istituzioni scolastiche ai sensi dell'art.21, della legge 15 marzo 1999, n.59".

all'interno del Regolamento dell'autonomia scolastica alcune norme che regolavano l'autonomia didattica (art. 4) e l'autonomia organizzativa (art. 5), con l'applicazione di "criteri di flessibilità".

L'Ente nazionale di accreditamento italiano (ACCREDIA) ad oggi ha accreditato circa 100 Organismi di certificazione che rilasciano certificazione nell'ambito dei sistemi di gestione per la qualità. Di questi solo il **60%** possono operare nel settore **IAF 37 "Istruzione"**.

I certificati di conformità alla norma UNI EN ISO 9001, emessi per tutti i settori IAF dagli Organismi di certificazione accreditati, sono pari a circa **193.000** di cui soltanto **11.000** sono quelli emessi nell'ambito del settore IAF 37.

Tenendo conto che la norma ISO 9001 è teoricamente applicabile a tutte le imprese operanti sul territorio nazionale (oltre 3.000.000) quelle certificate risultano essere una percentuale risibile (circa il 6%).

Nel settore dell'istruzione tale percentuale scende a circa il 5%.

Agigualitas srl (socio unico AGIDAE) è uno di questi Organismi di Certificazione pienamente operativo dal 2004, è accreditato per i seguenti settori IAF ed ha emesso in questi anni circa 260 certificati ISO 9001 ad organizzazioni appartenenti in equal misura al mondo cattolico ed a quello laico:

- EA 30 "alberghi e ristoranti"
- EA 35 "Altri servizi"
- EA 37 "Istruzione"
- EA 38 "Sanità e servizi sociali"



Il sistema di gestione ISO 9000 è caratterizzato da un insieme di norme di sistema direttamente o indirettamente collegato ad altre norme di sistema, a norme di prodotto/processo, a tecniche di analisi e di prevenzione, alla logica delle evidenze e della gestione dei dati.

Esso si basa sulla UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario"; sulla UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti" e UNI EN ISO 9004 "Gestione per la qualità – Qualità di un'organizzazione – Linee guida per conseguire il successo durevole"; ed è integrato da una serie complessa di norme di sistema, basate e coerenti con la ISO 9000, quali quelle che si riferiscono a:

- Gestione dell'ambiente (UNI EN ISO 14001¹⁰);

¹⁰ UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso".

- Salute e sicurezza (UNI ISO 45001¹¹);
- Sicurezza alimentare (UNI EN ISO 22000¹²);
- Sicurezza delle informazioni (UNI CEI ISO/IEC 27001¹³);
- Anticorruzione (UNI ISO 37001¹⁴);
- Responsabilità sociale (UNI ISO 26000¹⁵ e i successivi indirizzi applicativi¹⁶).

La ISO 9000 è anche integrata da normative specifiche che ne aiutano l'applicazione attraverso linee guida come ad esempio:

- Audit di sistemi di gestione e competenza degli auditor che verificano la conformità dei sistemi di gestione (UNI EN ISO 19011 "Linee guida per audit di sistema di gestione")
- Gestione del rischio (ISO 31000 "Risk management – Guidelines")



Il tutto si basa sulla teoria del **PDCA** (Plan, Do, Check, Act). Il fisico Walter Andrew Shewhart aveva avuto questa intuizione già negli anni '30, quando sviluppò un metodo ciclico per la garanzia della qualità. Il suo allievo William Edwards **Deming** affinò la teoria, motivo per cui oggi si sente spesso parlare di "ciclo di Deming" o "ruota di Deming", mentre altri hanno più familiarità con il termine "ciclo PDCA", acronimo che descrive la sequenza delle azioni "Plan, Do, Check e Act" (in italiano: pianificare, implementare, verificare e agire).

¹¹ UNI ISO 45001:2018 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso".

¹² UNI EN ISO 22000:2018 "Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare - Requisiti per qualsiasi organizzazione nella filiera alimentare".

¹³ UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 "Tecnologie Informatiche - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione - Requisiti".

¹⁴ UNI ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo".

¹⁵ UNI EN ISO 22000:2018 "Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare - Requisiti per qualsiasi organizzazione nella filiera alimentare".

¹⁶ UNI/PdR 18:2016 "Responsabilità sociale delle organizzazioni - Indirizzi applicativi alla UNI ISO 26000".

L'obiettivo principale è quello di imparare continuamente. Per questo motivo il ciclo PDCA è così **versatile**: il management ne può trarre beneficio, i processi di lavoro nella produzione o nella vita quotidiana dell'ufficio possono diventare più efficienti e persino la vita personale può migliorare grazie all'applicazione del ciclo di Deming.

Si basa, inoltre sui seguenti 7 principi fondamentali: (ISO 9000:2015¹⁷ par. 2.3)

- **focalizzazione sul cliente**
- **leadership**
- **partecipazione attiva delle persone**
- **approccio per processi**
- **miglioramento**
- **processo decisionale basato sulle evidenze**
- **gestione delle relazioni**



La ISO 9001:2015 contiene requisiti prescrittivi riferiti a:

- **contesto dell'organizzazione:** capire il proprio contesto, individuare i portatori di interesse ed i loro requisiti;
- **leadership:** impegno dell'alta direzione, focalizzazione sul cliente, politica, ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione;
- **pianificazione:** azioni per affrontare rischi ed opportunità, obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento, Pianificazione delle modifiche;
- **processi di supporto:** risorse materiali e persone, competenza, consapevolezza, comunicazione, informazioni documentate;
- **attività operative:** pianificazione e controlli operativi, requisiti per prodotti e servizi, progettazione, controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno, produzione ed erogazione dei servizi, rilascio dei prodotti e servizi, controllo degli output non conformi;
- **valutazione delle prestazioni:** monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione, audit interno, riesame della direzione;
- **Miglioramento:** non conformità e azioni correttive, miglioramento continuo.

¹⁷ UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità- Fondamenti e vocabolario".

L'esperienza Agiqualitas maturata in questi anni nella certificazione delle organizzazioni operanti nell'area dell'istruzione con particolare riferimento a sezione primavera, nidi, scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di I grado, scuola secondaria di II grado, atenei, università e formazione professionale può essere sintetizzata in queste brevi considerazioni.

Prima di adottare e ottenere la Certificazione del sistema di gestione secondo ISO 9001 nella Scuola

- Difficoltà del management e degli operatori a comprendere principi e filosofie del modello di gestione ISO e soprattutto il linguaggio utilizzato.
- Difficoltà nell'adozione di un modello proveniente dal mondo industriale e quindi non considerato, a priori, applicabile ai servizi ed in particolare all'istruzione e alla formazione professionale che si occupano di "persone".
- Difficoltà a ragionare in termini di errore come miglioramento poichè questo significava ammetterne l'esistenza.
- Difficoltà a prendere atto che tutti sono parte del sistema e che il sistema è un insieme di processi interconnessi ed interagenti tra loro.
- Difficoltà a comprendere che spesso la "forma" non è altro che la dimostrazione dell'evidenza della "sostanza".
- Difficoltà a comprendere l'esigenza di dati attendibili e concreti a supporto delle analisi e delle relative decisioni oltre che dell'evidenza oggettivata dei fatti.
- Difficoltà a stabilire indicatori di performances e target per il monitoraggio dei processi, per la verifica di efficacia del sistema e per la misura del miglioramento.
- Scarsa informazione, formazione e coinvolgimento del personale.



Dopo aver adottato il sistema di gestione secondo ISO 9001 ed aver conseguito la Certificazione nella scuola

- La comprensione dei principi e delle filosofie del modello, grazie agli interventi di formazione ed alla applicazione del sistema di gestione sono notevolmente migliorati; il linguaggio è compreso ed in molti casi applicato.
- Si è superata la resistenza all'adozione del modello poiché si è capita la sua ragion d'essere e soprattutto sono state abbattute le barriere culturali riconoscendo che il modello stesso è veramente applicabile, in quanto puro metodo, a qualsiasi organizzazione.
- Ampiamente superata la difficoltà di considerare l'errore come qualche cosa di cui non parlare adottando metodologie che impongono di prendere in considerazione anche l'errore che non ha prodotto effetti per porre in essere azioni di miglioramento (azioni di miglioramento).
- La grande attività di formazione necessaria a supportare il cambiamento nella Scuola (inizio anni 2000) e la relativa formazione obbligatoria anche tenendo conto delle normative vigenti a cui fa riferimento la Legge n. 62 del 10 marzo 2000¹⁸ per il conferimento della parità riconosciuta alle scuole non statali (ad esempio sulla Sicurezza, Haccp e Privacy). Tale necessità ha prodotto un cambiamento culturale molto significativo che ha consentito di capire che i risultati migliori si ottengono solo attraverso la conoscenza, la gestione ed il miglioramento delle performances dei processi e del sistema che li governa.
- La "forma" è diventata "sostanza" poiché si è capita la necessità e l'importanza di poter ricostruire anche a posteriori la conformità dei processi alle prescrizioni al fine di aumentare le conoscenze e le competenze ed al fine di fornire dimostrazione della corretta operatività. Adozione del modello organizzativo ed entrata in vigore del



¹⁸ LEGGE 10 marzo 2000, n. 62 - Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione.

D.Lgs. 231/2001¹⁹ che tratta le Responsabilità amministrative delle società e degli enti.

- I dati, anche in collegamento al punto precedente, sono diventati imprescindibili sia in termini di messa a disposizione della “Scuola” (Regioni, comuni, ASL) sia in termini di analisi comparata tra dati statistici nazionali, regionali, locali (INVALSI) e di struttura sia in terminio di misura dell’efficienza e dell’efficacia dei processi interni all’organizzazione con particolare riferimento al proprio sistema di monitoraggio e di miglioramento.
- La cultura della qualità delle strutture scolastiche certificate è notevolmente aumentata facilitando il processo di compilazione del RAV, del PTOF, del PDM e contribuendo nel tempo al miglioramento della stessa organizzazione.

RAV: breve storia dell’Autovalutazione nella scuola

Il Rapporto di Autovalutazione (RAV) nasce con il D.P.R. 28 marzo 2013, n. 80²⁰ ed è pensato dal MIUR come primo strumento di supporto per il governo e la complessità degli istituti scolastici. Tale normativa ha individuato il campo di applicazione e i soggetti nel Sistema nazionale di valutazione (S.N.V.). Gli obiettivi di tale corpo normativo sono definiti dall’art. 2 comma 1 del citato DPR n. 80 il quale recita: *“...omissis... Ai fini del miglioramento della qualità dell’offerta formativa e degli apprendimenti, il S.N.V. valuta l’efficienza e l’efficacia del sistema educativo di istruzione e formazione in coerenza con quanto previsto dall’articolo 1 del decreto legislativo 19 novembre 2004, n.286²¹...”*.

¹⁹ Decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2001 e recante *“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”*.

²⁰ Decreto del Presidente della Repubblica, n.80 del 28 marzo 2013 e recante per oggetto *“Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione”*.

²¹ Capoccia G., (2018) *«L’Autovalutazione nella scuola e l’esperienza della certificazione di qualità come supporto al processo di valutazione: La Circ. MIUR 47/2014»*, in RIVISTA BIMESTRALE DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO AGIDAE n. 4, Anno V, Luglio-Agosto 2014, pp. 50-59.

Il Sistema Nazionale di valutazione (S.N.V.) - messo a punto, sperimentato negli anni precedenti (progetto VALES) ed adottato con la circolare n. 47²² - prevede che tutte le scuole appartenenti al sistema di istruzione italiano (quindi anche le scuole paritarie), partecipino alla valutazione e adottino questi strumenti operativi che andremo ad elencare. Insieme al RAV il Ministero ha quindi introdotto anche altri strumenti di supporto al miglioramento:

- Piano di Miglioramento (PdM),
- Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)
- Rendicontazione Sociale (RS).

Lo spartiacque per la Scuola italiana, in questa fase, è stato sicuramente il documento **“La Buona Scuola”** nel quale si è sintetizzato il concetto di autovalutazione applicato dal Ministero. Nel documento della Buona Scuola si legge che:

“Non c'è vera autonomia senza responsabilità e non c'è responsabilità senza valutazione. Ma valutare vuol dire attribuire valore e ogni istituzione scolastica ha un suo know how che rappresenta una risorsa importante per migliorare la qualità della scuola. Autonomia è proprio la capacità della scuola di valorizzare il suo know how nei processi di cambiamento e di innovazione”²³.

Secondo l'impostazione, la valutazione delle scuole avrebbe permesso di costruire il proprio progetto di miglioramento attraverso il coinvolgimento sempre più determinante di alcune delle parti interessate che interagiscono con la scuola: i docenti e gli studenti. Questo approccio era evidente sin dal titolo del documento di inquadramento teorico dei percorsi valutativi delle scuole che accompagnava il RAV. Nel primo paragrafo si chiariva che lo strumento era per la *“Valutazione delle scuole orientata al miglioramento”*, mentre nel secondo paragrafo dal titolo *“Il quadro di riferimento teorico Invalsi per la valutazione delle scuole”* si definiva che l'intero percorso valutativo previsto per un arco temporale lungo (triennio) derivava da una sperimentazione pluriennale, in seguito a riflessioni dei risultati continuamente verificati sul campo e con un confronto serrato con dei gruppi di ricerca Invalsi, sempre in un'ottica di miglioramento continuo.

²² Circolare MIUR n. 47 del 21.10.2014 “Priorità strategiche della valutazione del Sistema Educativo di istruzione e formazione”.

²³ La vera autonomia: valutazione, trasparenza, apertura, burocrazia zero, in Rapporto “LA BUONA SCUOLA. Facciamo crescere il Paese” lavoro portato avanti congiuntamente tra luglio e agosto 2014, dal Presidente del Consiglio Matteo Renzi e dal Ministro Stefania Giannini. (Roma, 3 settembre 2014), pp. 63 e ss.

Successivamente la Legge n.107/2015²⁴ ha innovato il concetto di Offerta Formativa della Scuola, redendo il vecchio POF triennale, ma prevedendo dei momenti di revisione annuale entro il mese di ottobre. Il PTOF a questo punto, rappresenta la carta dei servizi che deve essere comunicata alle parti interessate (alunni, docenti, genitori etc...) e nella quale si esplicita - alla luce dei principi ispiratori declinati nel Progetto Educativo d'Istituto (P.E.I.) per le scuole paritarie - sia tutta la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che l'istituto scolastico adotta nell'ambito della propria autonomia sia l'identità culturale dell'istituto.

Il MIUR nel 2017²⁵ ha avuto la necessità di armonizzare la tempistica del procedimento di valutazione definita nel DPR n.80/2013 con quella di attuazione del PTOF definito dalla Legge n.107/2015, in modo da prevedere l'effettuazione della rendicontazione sociale alla fine del dicembre 2019.

Il MIUR ha successivamente proposto un format per la compilazione del PTOF nel sistema informativo del MIUR (ambiente SIDI)²⁶ che le scuole possono liberamente utilizzare in vista del rinnovo del PTOF per il triennio 2019/2022. Sempre la Legge n.107/15 ha ribadito poi che il processo sistematico di valutazione interno alle scuole è necessario al miglioramento continuo delle stesse.

Questi elementi normativi e applicativi sono il naturale completamento del disegno tracciato dal legislatore italiano con il Regolamento sull'autonomia scolastica adottato con il DPR n. 275 del 1999, come viene spiegato nel successivo capitolo.

LE TAPPE – 20 anni dell'Autonomia Scolastica:

- **1997** – AUTONOMIA DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE con la Legge n. 59/1997 dove venivano definite l'autonomia organizzativa, didattica, di ricerca e sviluppo, finanziaria.
- **1999** – REGOLAMENTO DELL'AUTONOMIA SCOLASTICA con il DPR n. 275 del 1999 nel quale si definiva il POF (art. 3 DPR 275/99), il Curricolo d'Istituto, le Indicazioni Nazionali e la Certificazione delle competenze.

²⁴ Legge 13 luglio 2015, n. 107 "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti".

²⁵ Nota MIUR - DGOSV – Ufficio IX prot. n. DGOSV 2182 del 28 febbraio 2017 - Lo sviluppo del Sistema Nazionale di Valutazione per l'anno scolastico 2016/2017.

²⁶ Nota MIUR - DGOSV – Ufficio IX prot. n. 17832 del 16 ottobre 2018 - Piano triennale offerta formativa (PTOF) 2019-2022 e Rendicontazione sociale.

- **2000** – LEGGE 10 marzo 2000, n. 62 - Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione.
- **2001** - RACCOMANDAZIONI DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 12 febbraio 2001 con l'introduzione delle competenze chiave per l'apprendimento permanente (ora sono obbligatorie tra le quali le competenze sociali e civiche).
- **2001** – La Biblioteca Didattica Pedagogica (BDP) diviene Istituto Nazionale di Documentazione per l'Innovazione e la Ricerca Educativa (Indire).
- **2003** – nasce INVALSI con Legge n. 53 del 28 marzo (c.d. Riforma Moratti).
- **2004** – viene istituito il Servizio nazionale di valutazione del sistema educativo di istruzione e di formazione (SNV) con DECRETO LEGISLATIVO 19 novembre 2004, n.286, art.1 "Istituzione del Servizio nazionale di valutazione del sistema educativo di istruzione e di formazione nonché riordino dell'omonimo istituto, a norma degli



articoli 1 e 3 della legge 28 marzo 2003, n. 53”.

- **2008** - Direttiva n. 74 del 15 settembre 2008 (progetto ValSiS - Valutazione di Sistema e delle Scuole) percorso di ricerca triennale che ha definito le attività dell'INVALSI nel triennio 2008-2011.
- **2010** - Decreto Legge del 29 dicembre 2010, n. 225, art. 2, comma 4-undecies nel quale viene definita la composizione del Sistema

Nazionale di Valutazione (SNV) con INVALSI, INDIRE e Corpo Ispettivo.

- **2012** - progetto VALeS (Valutazione e Sviluppo Scuola), progetto sperimentale promosso dal MIUR e realizzato in collaborazione con l'INVALSI e l'INDIRE per sperimentare un modello di valutazione delle istituzioni scolastiche orientato al miglioramento.
- **2012** - INDICAZIONI NAZIONALI PER IL CURRICOLO 1° CICLO DI ISTRUZIONE elaborate ai sensi dell'articolo 1, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 20 marzo 2009, n. 89, secondo i criteri indicati nella C.M. n. 31 del 18 aprile 2012.
- **2013** - RAV con il D.P.R. 28 marzo 2013, n. 80 "Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione".

LE TAPPE – 20 anni dell'Autonomia Scolastica 2/3

2010 - Decreto Legge del 29 dicembre 2010, n. 225, art. 2, comma 4-undecies definita la composizione del Sistema Nazionale di Valutazione (SNV) con INVALSI, INDIRE e Corpo Ispettivo.

2012 - INDICAZIONI NAZIONALI PER IL CURRICOLO 1° CICLO DI ISTRUZIONE

2014 - La Circolare MIUR n. 47 del 21.10.2014 "Priorità strategiche della valutazione del Sistema educativo di istruzione e formazione"

2015 - Nota Prot. n. 7904 del 1 settembre 2015 Rapporto di Autovalutazione (RAV) e Piano di Miglioramento (PdM).

2012 - progetto VALeS (Valutazione e Sviluppo Scuola)

2013 - RAV con il D.P.R. 28 marzo 2013, n. 80 "Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione"

2015 - La Legge 107 del 2015 o Riforma della scuola "La Buona scuola"

- **2014** - La Circolare MIUR n. 47 del 21.10.2014 "Priorità strategiche della valutazione del Sistema educativo di istruzione e formazione"- con la quale viene trasmessa la Direttiva n. 47 del 18 settembre 2014 "Priorità strategiche del Sistema Nazionale di Valutazione per gli anni scolastici 2014/15, 2015/16 e 2016/17".
- **2015** - Nota Prot. 1738 del 2 marzo 2015 "Orientamenti per l'elaborazione del Rapporto di Autovalutazione".
- **2015** - La Legge 107 del 2015 o Riforma della scuola "La Buona scuola" ha tracciato le nuove linee per l'elaborazione del Piano dell'Offerta Formativa (art. 1 - comma 14 - legge n. 107 del

13/07/2015) che ha una durata triennale ed è modificabile annualmente entro il mese di ottobre di ciascun anno scolastico.

- **2015** - Nota Prot. n.7904 del 1 settembre 2015 Rapporto di Autovalutazione (RAV) e Piano di Miglioramento (PdM).
- **2017** - Gli 8 decreti approvati della “Buona Scuola” con i Decreti Legislativi 13 aprile 2017, n. 60- n. 61- n. 62- n. 63- n. 64- n. 65 - n. 66.
- **2018** - Nota Prot. n. 3645 del 1 marzo 2018 - Trasmissione del documento di lavoro “Indicazioni nazionali e nuovi scenari”. Azioni di accompagnamento. Documento a cura del Comitato Scientifico Nazionale per le Indicazioni Nazionali per il curriculum della scuola dell’infanzia e del primo ciclo di istruzione.
- **2018** - Nota Prot. n. 17832 del 16 ottobre 2018 - Piano triennale offerta formativa (PTOF) 2019-2022 e Rendicontazione sociale.

LE TAPPE – 20 anni dell'Autonomia Scolastica 3/3

2017 – Gli 8 decreti approvati della “Buona Scuola” con i Decreti Legislativi 13 aprile 2017, n. 60- n. 61- n. 62- n. 63- n. 64- n. 65 - n. 66.

2018 - Nota Prot. n. 17832 del 16 ottobre 2018 - Piano triennale offerta formativa (PTOF) 2019-2022 e Rendicontazione sociale.

2019 - Nota Prot. n. 14002 del 26 giugno 2019 Censimento delle scuole paritarie ed elaborazione del Rapporto di autovalutazione (RAV).

2018 - Nota Prot. n. 3645 del 1 marzo 2018 - Trasmissione del documento di lavoro “Indicazioni nazionali e nuovi scenari”

2019 - Nota Prot. n. 10701 del 22 maggio 2019 - Rendicontazione sociale 2019 e apertura del Rapporto di autovalutazione per il triennio 2019/2022.

- **2019** - Nota Prot. n. 10701 del 22 maggio 2019 - Rendicontazione sociale 2019 e apertura del Rapporto di autovalutazione per il triennio 2019/2022.
- **2019** - Nota Prot. n. 14002 del 26 giugno 2019 Censimento delle scuole paritarie ed elaborazione del Rapporto di autovalutazione (RAV).

Dall'elenco delle norme fin qui descritte emergono due tendenze che hanno caratterizzato l'azione del MIUR:

- una proliferazione di circolari e note dal 2015 in poi, che si sostanziano in linee guida/istruzioni operative del Settore Scolastico e che agiscono direttamente nei processi delle Opere utilizzando risorse aggiuntive;
- l'esigenza di monitorare i processi delle scuole attraverso la prescrizione di fornire dati pensati come strumento necessario alla gestione del sistema scuole e non come strumento operativo della singola scuola. Per esempio gli esiti delle prove standardizzate INVALSI e il Sistema di Autovalutazione (RAV, PTOF, PdM e RS). Il sistema dei dati inoltre viene vissuto come adempimento amministrativo e non strumento interno del miglioramento.

In questo contesto normativo in continua evoluzione, come quello evidenziato, si differenzano poi due tipi di istituti scolastici che hanno "navigato il sistema" per usare un'espressione della piattaforma Scuola in chiaro:

- Istituti scolastici che hanno agito a compartimenti stagni tra Autovalutazione e Sistema di gestione qualità (SGQ), orientando quindi l'attenzione alla mera compilazione del RAV solamente come ad uno strumento avulso dal contesto e slegato da un sistema di gestione della Scuola stessa.
- Istituti Scolastici con Sistemi di gestione qualità certificato secondo la UNI EN ISO 9001:2015 che, avendo recepito e acquisito con il tempo un vocabolario e delle prassi di gestione tipiche del modello ISO 9000 (ISO 9001 e ISO 9004), non hanno avuto difficoltà nella compilazione del RAV, nella gestione della transizione al nuovo PTOF 2019-2022 e ad oggi sono in fase di elaborazione ed analisi dei dati per riportarli a rendicontazione (RS) sulla piattaforma del Ministero.

L'autovalutazione e il modello ISO 9001- ISO 9004

Il RAV per sua natura secondo l'art.6 (Procedimento di valutazione) del DPR 28 marzo 2013 n.80, ha un perimetro di attuazione dello strumento ben chiaro: *"Ai fini dell'articolo 2 (miglioramento) il procedimento di valutazione delle istituzioni scolastiche si sviluppa [...] nelle seguenti fasi:*

a) autovalutazione delle istituzioni scolastiche: 1) analisi e verifica del proprio servizio sulla base dei dati resi disponibili dal sistema informativo del Ministero, delle rilevazioni sugli apprendimenti e delle elaborazioni sul valore

aggiunto restituite dall'Invalsi, oltre a ulteriori elementi significativi integrati dalla stessa scuola [...]”.

Il campo di applicazione (come in figura) è quindi incentrato su alcuni processi stabiliti dal MIUR:

- esiti formativi ed educativi,
- pratiche educative e didattiche;
- ambiente organizzativo;
- contesto e risorse.

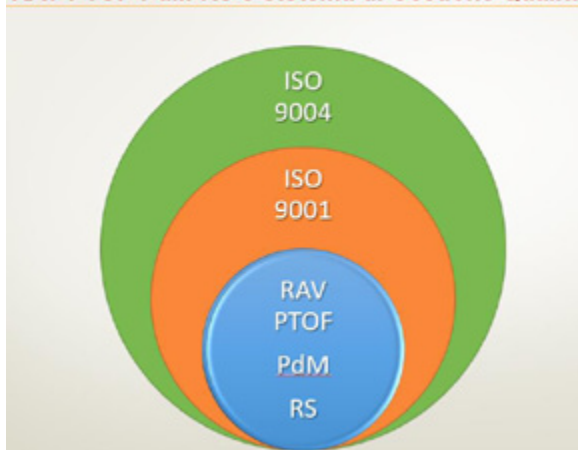
Tali processi derivano dalla grande esperienza del MIUR in ambito scolastico statale e fotografano una parte delle attività presenti in tutte le scuole. La realtà organizzativa delle scuole paritarie cattoliche ha invece come componente principale il gestore, figura cardine del sistema scolastico paritario cattolico e deus ex machina del reperimento e del controllo delle risorse interne ed esterne.

Il concetto di autovalutazione nasce in ambito industriale come momento essenziale del miglioramento delle prestazioni complessive dell'organizzazione. Questo concetto ben si sposa al controllo pianificato di tutti i processi / attività presente negli istituti scolastici paritari.

Il termine viene definito dalla norma ISO 9004²⁷, che introduce il grande strumento dell'Autovalutazione:

“[...] L'autovalutazione dovrebbe essere utilizzata per determinare i punti di forza e i punti di debolezza dell'organizzazione nonché le migliori prassi, sia a livello complessivo, sia a livello dei singoli processi. L'Autovalutazione può aiutare l'organizzazione a stabilire priorità, pianificare e attuare miglioramenti e/o innovazioni, ove necessario. Gli elementi di un sistema di gestione non dovrebbero essere valutati separatamente in quanto i processi sono interdipendenti. Questo permette la valutazione di relazioni tra gli elementi ed i loro impatti sulla mission, sulla vision, sui valori e sulla cultura dell'organizzazione [...]”²⁸.

RAV-PTOF-PdM-RS e Sistema di Gestione Qualità

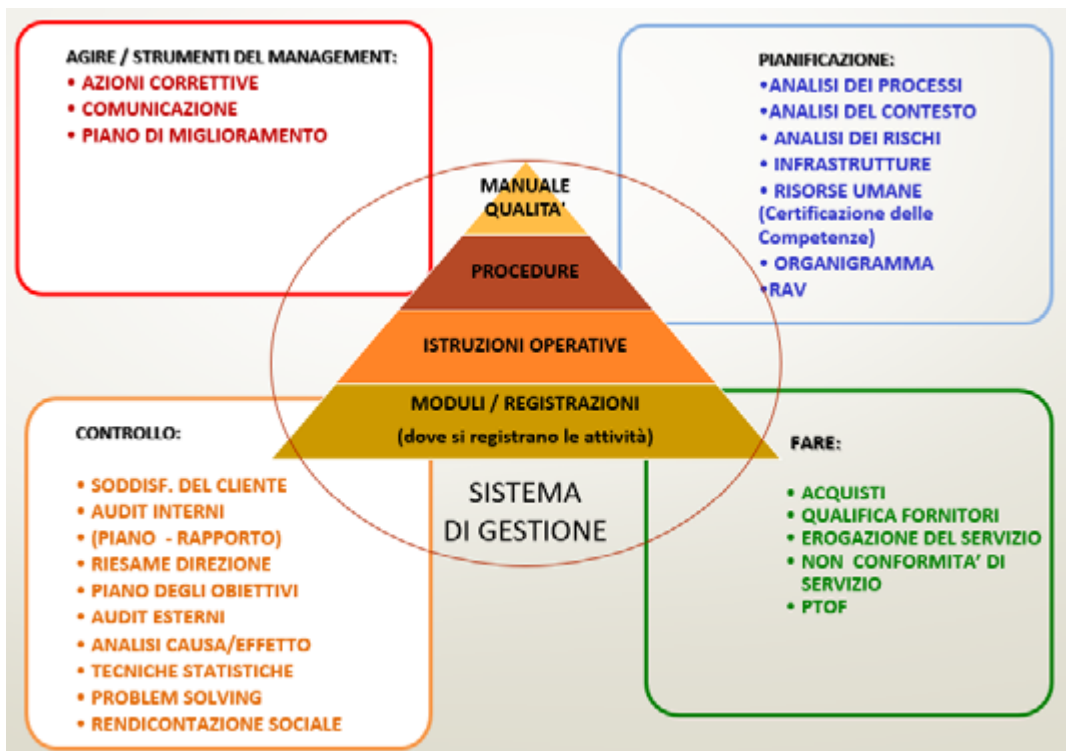


²⁷ UNI EN ISO 9004:2018 “Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole”.

²⁸ Il concetto di Auto-valutazione è definito al §10.6 della UNI EN ISO 9004:2018 “Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole”.

Detto questo se di strumento si tratta, l'Autovalutazione va condotta su tutti i processi dell'istituto scolastico come riesame completo e sistematico delle attività e dei risultati di un'Organizzazione (Approcci/Risultati).

Il modello ISO 9000 (ISO 9001-ISO 9004) contiene i processi del RAV e riesce a coordinare perfettamente le modalità di utilizzo degli strumenti del Sistema Nazionale di Valutazione (RAV, PdM, PTOF e RS) come si può notare dalla figura.



In sintesi si tratterà di coordinare le attività, i tempi e le modalità per gestire anche gli strumenti che il Ministero ha richiesto, esaminando il funzionamento dell'organizzazione.

Tale regia centrale spetta al Sistema di Gestione e ai suoi approcci, con:

- Manuale;
- Procedure;
- Istruzioni Operative;
- Moduli di registrazione delle attività.

Prospettive

In questa ottica dopo la promozione del Sistema Qualità ISO 9001, l'analisi e la definizione dei processi, la definizione ed il monitoraggio degli obiettivi, il cruscotto della qualità abbiamo proposto un nuovo argomento che favorisca il cammino verso l'eccellenza non tralasciando la nostra funzione di base che è la Certificazione ovvero l'Agi Total Quality Management (**AgiTQM**).

La proposta Agiqualitas quindi permette di consolidare le gestioni delle opere e ci vedrà impegnati con interventi tematici:

- **INFORMAZIONE** tramite articoli di approfondimento nella Rivista AGIDAE;
- **DIFFUSIONE CULTURA QUALITA'** con interventi formativi in forma laboratoriale che permettano di acquisire le conoscenze e le abilità necessarie a progettare applicare e gestire un Sistema di Gestione caratterizzato dalla rispondenza ai requisiti delle norme cogenti e volontarie esistenti e di quelle future (**AgiTQM e SISTEMA GLOBALE**).