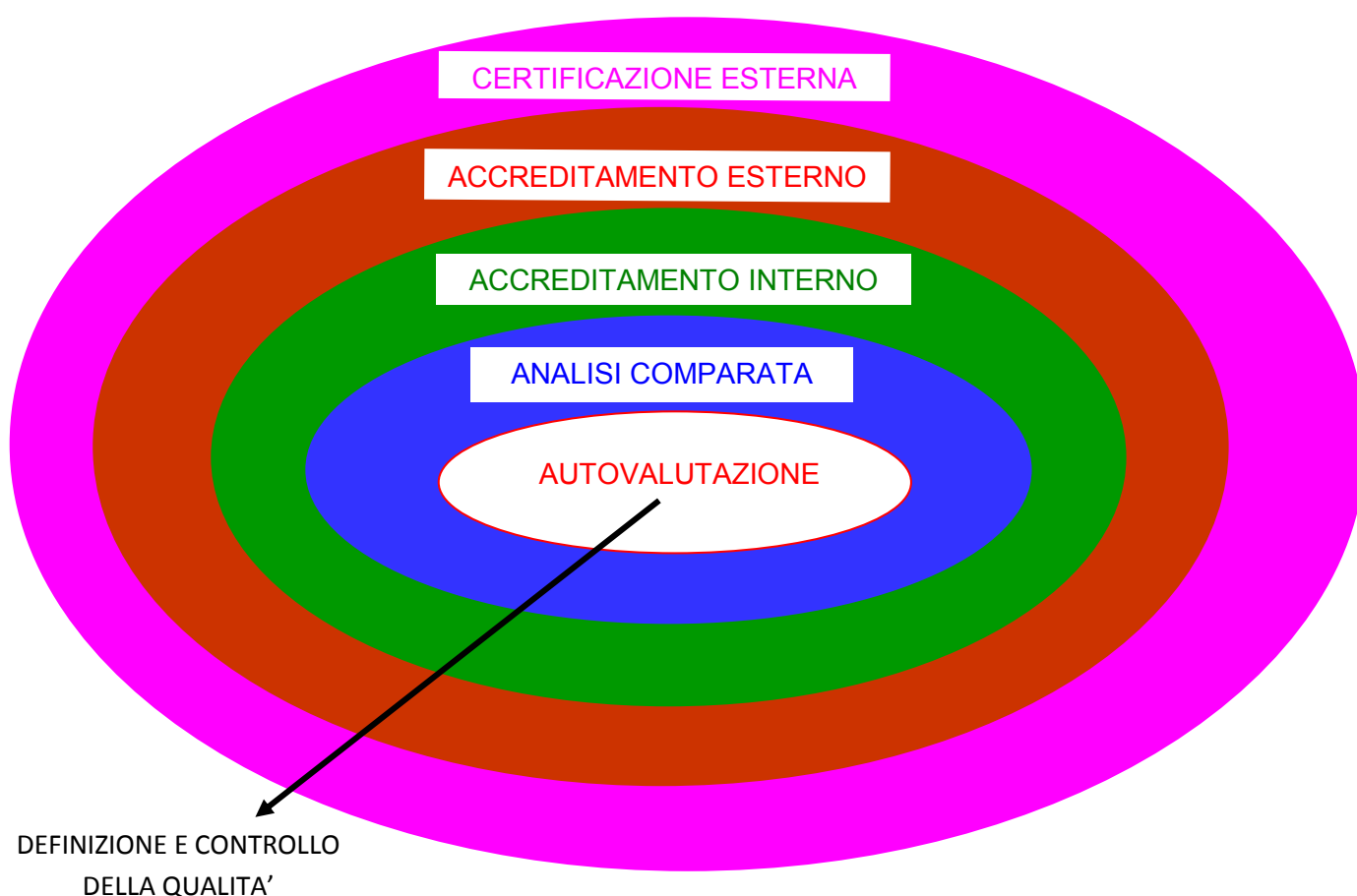


LIVELLI DI ANALISI DELLA QUALITÀ ¹

Le modalità con cui strutturare una valutazione di qualità delle istituzioni educative sono molteplici, come pure i criteri ordinatori con cui classificarli: ad esempio in rapporto al paradigma metodologico di riferimento (lungo un continuum qualitativo-quantitativo) oppure in rapporto agli aspetti del funzionamento del servizio formativo indagato (gli esiti, i processi organizzativi, i processi formativi, le risorse). Il criterio che proponiamo si basa sulle modalità di elaborazione dell'idea di qualità del servizio formativo su cui strutturare l'impianto valutativo: l'espressione di un giudizio di valore, infatti, comporta il riferimento ad un insieme di criteri di giudizio che strutturano l'idea di qualità assunta a modello; proprio l'individuazione dei soggetti e dei modi con cui costruire l'idea di qualità consente di riconoscere differenti approcci valutativi, lungo un continuum che dall'interno si sposta progressivamente verso l'esterno (vd. Tav. 1).

Tav. 1 Livelli di analisi della qualità



DEFINIZIONE E CONTROLLO
DELLA QUALITÀ'

La costruzione di un'idea condivisa di qualità da parte degli attori coinvolti nella gestione del servizio è il tratto distintivo che qualifica gli approcci di **autovalutazione**. Pur nella diversità delle procedure operative e delle strumentazioni il denominatore comune è rappresentato da un percorso di analisi critica del proprio funzionamento utile a definire un modello interno di qualità in grado di orientare i processi di miglioramento e i comportamenti professionali dei diversi soggetti. L'idea di qualità non è definita a priori del processo autovalutativo bensì ne rappresenta l'esito, il

¹ Tratto da Mario Castoldi, "Valutazione delle istituzioni educative", *Rivista italiana di valutazione*, in corso di pubblicazione.

punto di avvio di un itinerario di chiarificazione e di confronto tra gli attori che compongono la comunità educativa.

Una prima forma di distanziamento riguarda la comparazione tra le prestazioni di più istituzioni educative e/o nel tempo. Ci riferiamo ad approcci di **analisi comparata**, che prevedono una raccolta di dati a cadenza periodica in grado di fornire indici di riferimento per le prestazioni della singola realtà formativa. In tal modo l'idea di qualità in base a cui apprezzare il funzionamento della singola istituzione educativa non è esclusivamente autoreferenziale, come avviene nei processi autovalutativi, bensì assume un indice di riferimento esterno rappresentato dai valori medi ottenuti dall'insieme delle prestazioni rilevate, in una prospettiva di confronto trasversale tra più realtà formative, o dai valori degli anni precedenti, in una prospettiva di confronto longitudinale nella stessa istituzione educativa. Si tratta di un modello di qualità relativo, non assoluto, in quanto il confronto è ricavato per via induttiva, sulla base dei dati empiricamente rilevati (vd. restituzione prove INVALSI).

Il passaggio ad un modello di qualità assoluto avviene con le forme di **accreditamento** della struttura formativa, le quali prevedono di verificare la congruenza tra le modalità di funzionamento del singolo servizio formativo ed un insieme di parametri e condizioni predefinite. La definizione dell'idea di qualità avviene a priori, in termini di strutturazione di un modello di servizio formativo dotato di determinati requisiti che costituisce il riferimento per la valutazione della specifica realtà educativa. L'accreditamento può, a sua volta, distinguersi in interno ed esterno, a seconda che il modello di qualità assunto a riferimento venga convenzionato all'interno di una struttura associativa di natura professionale, culturale, politica o religiosa (soggetti di parte prima) o definito normativamente da un'autorità pubblica (soggetti di parte seconda). Lo stesso scopo della procedura di accreditamento risulta profondamente diverso: nel caso dell'accreditamento interno si tratta di accertare l'appartenenza della singola realtà formativa ad una determinata struttura associativa caratterizzata da una propria idea di qualità; nel caso dell'accreditamento esterno si tratta di verificare l'esistenza di alcuni requisiti necessari per riconoscere la realtà formativa come soggetto abilitato a partecipare al sistema formativo.

Lo spostamento del ruolo di definizione e verifica di un modello di qualità assoluto verso un soggetto di parte terza, non coinvolto nel processo di erogazione del servizio formativo, caratterizza le procedure di **certificazione della qualità**. In questi casi, infatti, l'idea di qualità in base a cui procedere alla valutazione è definita da un ente esterno di tipo sovranazionale e il processo di analisi e verifica della singola realtà formativa è affidato ad un ente certificatore esterno. Il compito di quest'ultimo si limita a verificare la corrispondenza tra le modalità di funzionamento della singola realtà formativa e le specifiche di qualità stabilite dalle norme internazionali.

Il movimento dall'interno verso l'esterno dell'istituzione educativa risulta evidente nella presentazione dei cinque approcci delineati: da una definizione interna dell'idea di qualità da parte degli attori della comunità educativa – tipica dei processi autovalutativi – si passa ad un confronto relativo tra istituzioni educative nelle esperienze di monitoraggio basato su indicatori e ad un modello assoluto di riferimento nelle forme di accreditamento e nelle procedure di certificazione.