

SODDISFAZIONE DOCENTI, STUDENTI E GENITORI

NORMATIVA. Regolamento sul SNV (D.P.R. 80/2013). Il MIUR con la direttiva 2014, ha esplicitato gli obiettivi del SNV. D. Lgs. n. 62/2017.

STRUTTURA DEL SNV. INVALSI (coordinamento), INDIRE (supporto alle Istituzioni nella definizione e attuazione dei PdM) e Contingente ispettivo (i dirigenti tecnici svolgono funzione di coordinamento dei singoli nuclei di valutazione esterna) + Conferenza per il coordinamento funzionale del SNV e i NEV.

PROCESSO DI VALUTAZIONE. Quattro fasi: autovalutazione, valutazione esterna, azioni di miglioramento, rendicontazione sociale. Il D.P.R. n. 80/2013 recante il "Regolamento sul sistema nazionale di valutazione in materia di istruzione e formazione" all'art. 6 prevede che "il procedimento di valutazione delle istituzioni si sviluppa, in modo da valorizzare il ruolo delle scuole nel processo di autovalutazione, sulla base dei protocolli di valutazione e delle scadenze temporali":

- a) autovalutazione delle istituzioni scolastiche (analisi risultati + prove INVALSI + RAV + PdM):
- b) valutazione esterna
- c) azioni di miglioramento

AUTOVALUTAZIONE DELLE ISTITUZIONI:

- a) analisi e verifica sulla base dei dati delle rilevazioni sugli apprendimenti e delle elaborazioni sul valore aggiunto restituite dall'INVALSI;
- b) RAV (quadro di riferimento predisposto dall'INVALSI);
- c) PDM (supporto dell'INDIRE).

COSTITUZIONE DEL NIV (NUCLEO INTERNO DI VALUTAZIONE), COMPOSIZIONE E FUNZIONI: il DS individua i componenti del NIV. Al NIV sono da attribuire funzioni rilevanti in ordine ai processi di autovalutazione dell'Istituzione Scolastica, alla compilazione del R.A.V., alla programmazione delle azioni di miglioramento della scuola. Il Nucleo Interno di Valutazione si occupa, tra l'altro:

- dell'attuazione e/o del coordinamento delle azioni previste dal PDM e del monitoraggio in itinere al fine di attivare azioni preventive e/o correttive;
- dell'autovalutazione di Istituto;
- della stesura e/o aggiornamento del RAV.

Il NIV ha il compito di contribuire a facilitare l'elaborazione del PdM.

LA SODDISFAZIONE DEI DOCENTI, DEGLI STUDENTI E DEI GENITORI. I risultati di un'istituzione dipendono da una molteplicità di elementi. E' importante valutare il grado di soddisfazione dei principali stakeholder. Esistono, sostanzialmente, due modalità per accrescere le iscrizioni:

- attirare nuove famiglie
- mantenere più famiglie esistenti.

E' molto più facile mantenere le famiglie che attrarne di nuove, e c'è un vantaggio in termini di costi. Questa è un'ottima motivazione per la quale impegnarsi a capire compiutamente i veri livelli di soddisfazione degli studenti e dei genitori.

LA PERCEZIONE DELLA SODDISFAZIONE. Molti DS basano la loro percezione della soddisfazione dei genitori dalle interazioni che hanno con loro. Ma questo generalmente non è rappresentativo di come si sente l'intera base genitoriale, e spesso è sbilanciato verso i genitori molto impegnati, le voci più forti nella stanza.

SONDAGGIO SULLA SODDISFAZIONE SCOLASTICA. Il personale rappresenta la spina dorsale della scuola, perciò capire come conservarli soddisfatti e motivati nel loro lavoro deve anche essere una parte importantissima degli obiettivi annuali di qualsiasi DS (o gruppo dirigente). L'altra componente della scuola è costituita dagli studenti e dai genitori. Un sondaggio sulla soddisfazione della scuola, somministrato annualmente al personale, agli studenti e ai genitori, fornirà molte indicazioni.

IL SONDAGGIO "FAI DA TE". Ci sono diverse applicazioni gratuite che si possono utilizzare: Microsoft Forms, Survey Monkey, Survey Gizmo o Google Forms. Un approccio fai-da-te può avere alcuni ostacoli: i genitori sono restii ad essere sinceri se pensano che le loro risposte possano essere legate a loro o al loro figlio, anche se si dice loro che è assicurato l'anonimato. Se lo si organizza per il personale, i lavoratori non saranno mai onesti poiché ritengono che questo non sia anonimo.

OPZIONI SONDAGGI PROFESSIONALI. Le società di ricerche di mercato organizzano sondaggi sulla soddisfazione per i loro clienti. E' preferibile trovare un'azienda che offra questo servizio per le scuole. Queste organizzazioni saranno in grado di fornire contesto e parametri di riferimento da altre scuole simili in modo da sapere se è necessario apportare alcuni miglioramenti.

COSA FARE CON I RISULTATI. IL RAV E IL PDM. I risultati dei sondaggi devono essere utilizzati per individuare le cose che funzionano, che non necessitano di miglioramenti, e le eventuali criticità. Queste informazioni sono alla base dei vari documenti di autovalutazione della scuola: RAV e PdM. E' necessario utilizzare i dati per pianificare i miglioramenti per l'anno successivo e per monitorare quanti obiettivi di soddisfazione si stanno raggiungendo. E' necessario, poi, comunicare i risultati, informando sui risultati positivi e segnalando le aree che potrebbero aver bisogno di miglioramenti. La trasparenza sui risultati è la cosa migliore, ma è anche importante presentare un piano per affrontare il feedback critico. Se si sceglie di non diffondere i risultati, non ci si deve sorprendere se i genitori e gli studenti non risponderanno al sondaggio successivo; inoltre potrebbero presumere che il motivo per cui non sono stati pubblicati i risultati sia perché erano negativi.