**Gli elementi di qualità nel controllo degli interventi finanziati con le opzioni di semplificazione. L’esperienza della Regione Emilia – Romagna**

Intervento di Marisa Bertacca, AdG FSE Regione Emilia - Romagna

La procedura di controllo di qualità degli interventi finanziati a costi standard che vi presento, è una attività che abbiamo già messo in campo da più di un anno, ma in maniera sperimentale. Il nostro obiettivo è di metterla a regime nella nuova programmazione del Fondo Sociale Europeo.

Un piccolo cenno storico per collocare questa sperimentazione. Come le Fiandre, anche l’Emilia-Romagna nel 2007 ha adottato la forfetizzazione dei costi indiretti, ma per ottenere una semplificazione significativa, con effetti sulla riduzione degli oneri amministrativi non solo dei beneficiari, ma anche della pubblica amministrazione, è stato necessario attendere l’introduzione nel nostro sistema dei costi standard avvenuto nel 2010.

In quel momento ci siamo soprattutto concentrati sull’individuazione di una metodologia che rispondesse ai dettati regolamentari; sulla messa a punto di un sistema di gestione e controllo che consentisse l’implementazione di queste nuove unità di costi standard. In quegli anni, in quel momento, è stato essenziale, fondamentale la partecipazione a questo Progetto Interregionale perché in quegli anni si attuava silenziosamente una rivoluzione copernicana: si passava dal controllo dei costi reali - su cui abbiamo di tutto: testi, libri, vademecum - all’ignoto.

Abbiamo avuto la fortuna di confrontarci con le altre realtà regionali che stavano vivendo le stesse esperienze. È stato quello della semplificazione un percorso condiviso che ha portato alcune amministrazioni che, all’inizio di questo nostro cammino fatto insieme, non avevano ancora adottato i costi standard, ad utilizzarli. Inoltre, attraverso il Coordinamento delle Regioni, tutti i materiali prodotti sono stati diffusi anche alle Regioni che non partecipavano a questo progetto.

La maggior parte delle Autorità di Gestione italiane ha adottato costi standard che si riferiscono al costo ora/ corso e/o ora/allievo, da cui naturalmente deriva che la forma di controllo ordinaria è la verifica delle presenze, quindi delle relative registrazioni sui registri e sui diari di bordo. Tanto è vero che, anche per ovviare alle criticità messe giustamente in rilievo dalla Corte dei Conti, alcune amministrazioni si sono rivolte all’informatica, cioè hanno cominciato a sperimentare una registrazione elettronica delle presenze: la Regione Veneto, in questo, rappresenta l’esperienza più avanzata fra le Regioni che partecipano a questo Progetto. Anche noi stiamo lavorando in quella direzione, però abbiamo ritenuto che questa modalità di controllo, che le registrazioni, non fossero sufficienti per assicurare che l’attività formativa erogata a costi standard corrispondesse in qualche modo come qualità, sostanza, “bontà” della formazione a quella precedente, sulla cui spesa storica abbiamo costruito le nostre UCS.

La domanda che ci siamo posti è: come possiamo scongiurare il rischio di riduzione della qualità negli interventi finanziati a costi standard? Perché riteniamo necessario mantenersi sui livelli di una formazione che sia adeguata e che non sia molto diversa da quella su cui abbiamo costruito il costo standard.

Nel nostro sistema formativo abbiamo anche introdotto un costo standard correlato al successo formativo, che abbiamo interpretato come raggiungimento della qualifica da parte dell’allievo; ma anche questo non basta, in quanto non ci garantisce che le docenze siano ancora di qualità, che i laboratori vengano comunque aggiornati, che gli strumenti, i documenti a disposizione dei ragazzi siano in qualche modo idonei.

Quale soluzione possibile? Abbiamo pensato che, qualora noi riuscissimo ad identificare quegli elementi qualitativi del progetto funzionali all’efficacia ed al successo formativo ed a mantenerli sotto controllo, indirettamente avremo mantenuto sotto controllo il livello della spesa.

Il passaggio importante, delicato è stato trasferire un concetto astratto di qualità in specifiche, in dimensioni qualitative che fosse possibile verificare e che oltretutto fosse possibile controllare in un’ottica “c’è/ non c’è” e non in un’ottica valutativa.

Quindi abbiamo stabilito che, al fine di ottenere il successo di un’attività formativa, e quindi raggiungere gli obiettivi formativi e la soddisfazione dei partecipanti, concorrono due dimensioni qualitative diverse: quella progettuale e quella realizzativa.

La prima è intrinseca ad ogni specifico progetto e consiste nell’accuratezza dell’analisi dei fabbisogni, nell’idoneità delle azioni proposte, ed è valutata ex ante; la seconda deriva sia dagli elementi contenuti nel progetto presentato, che da standard qualitativi generali che possono essere definiti in norme generali qualitative oppure nello specifico avviso di chiamata.

Per la qualità realizzativa i controlli necessari sono i “controlli in itinere” che devono avvenire appunto durante lo svolgimento dell’attività formativa.

Facciamo degli esempi focalizzandoci sulla qualità di realizzazione: un impegno specifico progettuale potrebbe essere quello, ad esempio, di mettere a disposizione in un laboratorio un determinato tipo di macchinario di lavorazione a controllo numerico; mentre una norma generale, oppure anche un singolo avviso, potrebbe richiedere, che in un laboratorio di informatica ci sia un pc disponibile per ogni ragazzo, che nei laboratori di pratica si assicuri lo standard di una macchina per tre allievi e così via.

Una volta determinati gli elementi della qualità realizzativa, abbiamo definito la matrice del controllo della qualità, cioè quali sono le aree di controllo dove possiamo andare a verificare l’applicazione degli standard qualitativi richiesti o dalla norma generale o dal progetto. Abbiamo stabilito tre aree di controllo: “lo staff di attuazione”, “docenti e metodologie” e “strumentazioni”.

Ecco alcuni esempi:

Nell’area di controllo dello “staff di attuazione” viene richiesto, a livello di normativa, che il coordinatore conosca il dettaglio del progetto, il cronoprogramma delle attività, i requisiti dei partecipanti; a livello di progetto invece potrebbe essere richiesto che il tutor possegga una significativa esperienza lavorativa nel profilo professionale di esito del progetto.

Nell’area di controllo “docenti e metodologie” viene richiesto, a livello di normativa, che sia sempre garantita la rilevazione del gradimento delle docenze; a livello di progetto potrebbe essere richiesto che i docenti proposti siano tutti esperti ebanisti, maestri d’ascia, etc.

Nell’area di controllo “strumentazioni”, la più facile dal punto di vista della verifica della qualità, abbiamo già visto il rapporto fra le persone, gli allievi e il numero dei macchinari messi a disposizione. Questo rapporto potrebbe essere tranquillamente una norma generale oppure essere previsto nel progetto specifico, in cui il proponente dichiara di mettere a disposizione un laboratorio di simulazione d’impresa durante tutto lo svolgimento della formazione.

Una volta definite le aree di controllo relative alle norme generali e specifiche (progettuali) di qualità realizzativa, abbiamo individuato gli strumenti di controllo più idonei: le interviste strutturate rivolte alle figure chiave dell’erogazione della formazione e i questionari da somministrare ai partecipanti.

La scelta operata deriva dalla convinzione che i coordinatori, i tutor, comunque tutti coloro che presidiano il processo formativo, siano le persone che in qualche modo garantiscono il buon esito del processo formativo, sia perché sono a diretto contatto con gli allievi sia perché interagiscono con i docenti e sono lo snodo fra la committenza e la Regione.

Le interviste strutturate vengono effettuate dagli ispettori regionali durante le verifiche *in loco*, quindi senza preavviso, sulla base di un’apposita *check list* che contiene al suo interno, suddivisi per aree di controllo, una serie di indicatori rilevabili sulla base di apposite domande.

Vediamo ad esempio due indicatori dell’area “staff di attuazione”:

* **indicatore B** “Conoscenza del progetto/formulario” è rilevato sulla base delle seguenti domande:
* Sa descrivere la finalità del progetto?
* Conosce i requisiti dei destinatari descritti nel formulario e la modalità di selezione svolta e adottata (se prevista)?
* Conosce l’articolazione didattica?
* Conosce e sa descrivere l’eventuale presenza di partenariati con altri enti /aziende/scuole, coinvolti nella formazione, riportati nel formulario?
* Conosce e sa descrivere eventuali sbocchi occupazionali?
* **indicatore C** “ Conoscenza del gruppo classe” il coordinatore/tutor devono:
* Conoscere sia le caratteristiche del gruppo classe che le caratteristiche specifiche dei partecipanti scelti dal verificatore;
* Essere a conoscenza del gradimento del corso e dell’organizzazione in generale da parte dell’intero gruppo classe e nello specifico dai partecipanti scelti dal verificatore;
* Conoscere le modalità di valutazioni utilizzate dai docenti sull’apprendimento per l’intero gruppo e in specifico per gli utenti individuati

Questa *check list* è completata dal questionario rivolto ai partecipanti, strumento che si differenzia da quelli normalmente in uso, in quanto è costruito in maniera tale che ad ogni indicatore dell’intervista strutturata, corrispondono domande agli allievi a verifica di quanto dichiarato dal coordinatore/tutor durante l’intervista.

Ovviamente nei verbali delle verifiche *in loco* sono riportate tutte le risultanze dei questionari che sono anche inserite in una banca dati interna ed elaborati statisticamente semestralmente.

Anche noi, come le Fiandre, abbiamo dovuto fare un intervento formativo ai nostri ispettori proprio per prepararli alla somministrazione di questa intervista strutturata che stiamo utilizzando da circa un anno.

Attualmente stiamo lavorando per la messa a regime di un sistema di norme di qualità da applicarsi nella programmazione FSE 2014-2020; vorremmo insieme al nostro sistema formativo costruire degli elementi qualitativi minimi, che inducano il sistema a mantenere elevato il livello qualitativo. Avremo poi il problema, una volta introdotte le norme, di capire come intervenire sul finanziamento e sull’UCS a seguito di irregolarità ritrovate sulla qualità.

Questi sono i due passi che dobbiamo ancora fare e, come ho già detto in apertura, essendo stata per noi fondamentale la possibilità di confrontarci con le altre Regioni e le altre esperienze all’interno di questo Progetto Interregionale che è stato soprattutto un laboratorio di idee, è auspicabile poter continuare questa modalità di lavoro anche in considerazione dei risultati ottenuti, perché io credo che l’Italia sia oggi uno degli esempi più avanzati di applicazione dei costi standard in Europa.