

IL MARCHIO TM QUALITA' ED ECCELLENZA DELLA SCUOLA PIEMONTESE

Graziella Ansaldi Fresia – Vito Infante



Premessa

Per essere applicati nella scuola i principi e gli strumenti della qualità, sviluppati inizialmente per le industrie manifatturiere, richiedono uno specifico lavoro di adattamento.

Infatti i servizi didattici, a differenza dei prodotti, sono caratterizzati da aspetti quali l'intangibilità, la difficoltà di standardizzazione dovuta all'incidenza del fattore umano, l'importanza che per i destinatari rivestono tanto il risultato quanto il processo, la contestualità tra produzione ed erogazione.

Altra caratteristica che differenzia le scuole è la mancanza del processo chiave rappresentato dallo stare nel mercato che per le Aziende è il fattore in grado di selezionare i requisiti dei prodotti/servizi e decidere della sopravvivenza dell'organizzazione. I modelli ISO 9000:2000 o EFQM/CAF sono nati proprio per organizzazioni inserite in un mercato che seleziona le caratteristiche che devono avere i diversi prodotti/servizi.

Le scuole, invece, hanno una pluralità di fini e devono rispondere alle richieste molteplici, non sempre chiare e spesso contrastanti, di un sistema di destinatari e parti interessate che è formato da:

1. studenti e genitori (in misura inversamente proporzionale all'età degli allievi/e)
2. scuole dell'ordine successivo
3. territorio e mercato del lavoro
4. enti Locali
5. Stato

Perché questi standard internazionali siano efficaci anche nelle scuole pubbliche, devono essere integrati con una definizione di requisiti del servizio che passi attraverso un processo sostitutivo equivalente e che coinvolga i rappresentanti dei destinatari e delle parti interessate più rappresentativi presenti sul territorio.

Alla luce delle considerazioni riportate sopra, è nato il progetto Marchio Qualità della Scuola Piemontese.

Il Marchio

Il "Marchio per la qualità e l' eccellenza" è frutto del lavoro del gruppo dell' USR Piemonte che si occupa dello sviluppo del progetto Qualità M.P.I.-Confindustria.

E' un progetto innovativo, naturale evoluzione dell'attività condotta ormai da alcuni anni nella regione per la diffusione nelle scuole di ogni ordine e grado della cultura e dei principi e strumenti del Total Quality Management e del miglioramento continuo.

E' un progetto "piemontese" ma a disposizione di tutte le scuole interessate ad avviarsi verso questa nuova esperienza e ora che è arrivato in dirittura d'arrivo, sarà diffuso nelle scuole a partire da settembre.

I requisiti

Il Marchio definisce i requisiti del servizio scolastico all' interno di sei aree, sintetizzate nell' acrostico S.A.P.E.R.I.:

SERVIZI

l'insieme dei servizi come descritti nella Carta dei servizi e nel rispetto delle norme sulla sicurezza e la privacy; servizi per la comunicazione e l'accoglienza, per la gestione delle risorse e l'organizzazione interna; sistema di monitoraggio degli standard previsti, ad ogni livello; gestione controllata delle emergenze e dei disagi; individuazione dei compiti e delle responsabilità; rilevazioni della customer satisfaction delle parti interessate.

APPRENDIMENTI

l'insieme dei servizi formativi, lezioni, valutazioni, attività di recupero e potenziamento, collegialità della programmazione didattica, attenzione all'eccellenza, cura delle relazioni interpersonali, definizione del modello di autovalutazione di riferimento.

PARI OPPORTUNITA'

le azioni positive, i premi, il sistema incentivante, la personalizzazione dei percorsi finalizzata al successo scolastico, la valorizzazione delle risorse.

ETICA

i valori condivisi e i comportamenti coerenti con essi, nello spirito del render conto e dell'assunzione di responsabilità, le iniziative per la diffusione della cultura della legalità e del rispetto dei diritti delle persone, il patto educativo in linea con la mission dell'istituto.

RICERCA, AGGIORNAMENTO, SPERIMENTAZIONE

l'innovazione e il miglioramento continuo delle prestazioni ad ogni livello della scuola, la iniziative in campo metodologico e didattico, la formazione in servizio.

INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO E IL MONDO DEL LAVORO

gli accordi e le partnership attivate sul territorio, la continuità tra ordini di scuola, lo spirito di appartenenza all'Europa, le azioni per gli obiettivi di Lisbona.

Saranno requisiti essenziali per l'appartenenza all'area del marchio:

- un sistema di gestione dell'istituto, strutturato e coerente;
- attività di autovalutazione e piani di miglioramento;
- evidenze che il sistema di gestione e l'autovalutazione coprano le aree di SAPERI.

Il marchio può riguardare tutte o solo alcune delle aree di SAPERI ed è graduato su due livelli: il primo iniziale e il secondo che presuppone un sistema qualità e di autovalutazione a regime, cioè attuati, gestiti e documentati.

L'appartenenza alle diverse aree del marchio sarà certificata da un team di parte seconda, esterno agli Istituti.

La realizzazione e diffusione del progetto mira a sviluppare un processo che faciliti l'incontro tra scuola, allievi, genitori, territorio, mondo del lavoro e stato (le parti interessate) attraverso la definizione e la condivisione di principi, valori e requisiti tra tutti i soggetti e l'assunzione di un percorso di verifica e di garanzia. I requisiti condivisi e descritti nel disciplinare tecnico del marchio rappresentano i criteri per il rilascio del marchio.

Le azioni

Si cercherà di ottenere il massimo sostegno all'iniziativa da parte di un sempre maggiore numero di soggetti interessati, in modo da assicurare un forte supporto all'innovazione e al miglioramento delle scuole autonome.

In prospettiva saranno attivati corsi di formazione per tutto il personale delle scuole, con incontri a livello introduttivo per le scuole che aderiscono al progetto senza avere alle spalle un loro percorso di autovalutazione; e a livello più approfondito per le altre. I corsi che potranno essere svolti in presenza e on line.

Sono stati anche pianificati corsi per la formazione degli auditor interni, dei tutor che supporteranno il progetto, degli esperti che affiancheranno gli istituti durante il processo di autovalutazione e miglioramento. La definizione del disciplinare tecnico e delle linee guida per la sua applicazione sarà tenuta aggiornata da una commissione operativa di esperti individuata dai soggetti che hanno condiviso il progetto.

Il marchio sarà concesso da una apposita commissione dopo la verifica del raggiungimento dei requisiti da parte di esperti qualificati dal gruppo qualità dell'USR.

Gli audit

La verifica sul campo è affidata ad uno strumento collaudato: l'audit. La metodologia dell'audit introdotta dal marchio è finalizzata ad ottenere una valutazione di tipo globale e sarà caratterizzata da una molteplicità di prospettive, dalla verifica del sistema di gestione, all'autovalutazione secondo un modello d'eccellenza (EFQM, CAF o altri), dalla visita alla sede alla valutazione di sintesi di esperti.

L'indagine può prevedere interviste al personale, ai destinatari e alle parti interessate, visita alle strutture, verifica dei documenti; e può essere svolta sia in forma palese quando il valutatore si presenta in modo esplicito, sia con il metodo del mystery client (persona del team che rivolge alla scuola in incognito una o più richieste e verifica la capacità di risposta dell'organizzazione).

Il team di valutatori sottopone la scuola a osservazione per un intervallo di tempo di un paio di mesi e, in caso di parere positivo, gli esperti individuati dal gruppo qualità rilasciano il marchio.

Il Marchio non si configurerà come una valutazione del tipo passa/non passa quale è quella ISO 9001:2000 ma rappresenterà una certificazione di livello, con una scala da 0 a 5 per ciascuno dei sei criteri assunti come critici per la scuola: i S.A.P.E.R.I. In questo modo sarà possibile effettuare confronti con se stessi e con gli altri e misurare il processo di miglioramento. Il modello permette di rilasciare riconoscimenti specifici a scuole che dimostrino di portare avanti iniziative d'eccellenza anche se non coprono tutte le sei aree.

Conclusioni

Il Marchio è il progetto più innovativo del Gruppo Qualità dell'USR. Ma intorno ad esso sono state sviluppate numerose iniziative di supporto: sportello Qualità per scuole e docenti, gestione di un sito web (www.sirq.it), tutoring agli istituti per la certificazione e l'accreditamento, audit sui sistemi qualità, audit incrociati tra gli istituti per il confronto dei risultati, assistenza per l'autovalutazione e per la partecipazione ai premi qualità, corsi di formazione di vario contenuto e livello, corsi per auditor e TQM Assessor. In particolare, sono collegate al marchio tre importanti iniziative: per entrare nella scatola nera della classe con la qualità (ricerca Nell'aula la scuola); per insegnare la qualità ai ragazzi (progetto ALICE) e per stabilizzare le esperienze collegando le reti piemontesi tra loro (la rete delle reti).

Informazioni presso l'IIS D' Oria Ciriè (To) Via Prever 13 tel 011 9210339 fax 011 9212181 gammaq@infinito.it segreteria@iisdoria.it
www.sirq.it www.iisdoria.it