



IL MARCHIO QUALITA' ED ECCELLENZA DELLA SCUOLA PIEMONTESE

Graziella Ansaldi, 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 gruppo¹ 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 esperienza² 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 disguidi; individuazione dei compiti e delle responsabilità; rilevazioni della customer satisfaction delle parti interessate.

¹ Il gruppo di lavoro risulta attualmente composto da Graziella Ansaldo (coordinatrice), Silvana Di Costanzo, Silvana Mosca, Franco Rigola, Vito Infante, Anna Maria Brustia, Antonia Di Costanzo, Giuliana Priotti ed ha come riferimento l' IIS D' Oria di Ciriè, Centro rete per la diffusione del progetto Qualità del MPI, e come braccio operativo per la qualità e l' accreditamento regionale dell'U.S.R. Piemonte la rete SirQ, "Scuole in rete per la qualità", rete costituita nel 2000 a Torino, con l' I.I.S. "D'ORIA" come capofila. Attualmente fanno parte della SIRQ 120 scuole, collocate in Piemonte e nel resto d'Italia ed è la più estesa rete italiana per la qualità.

² Informazioni presso l' IIS D' Oria Ciriè (To) Via Prever 13 tel 011 9210339 fax 011 9212181
gammag@infinito.it segreteria@iisdoria.it www.sirq.it www.iisdoria.it

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

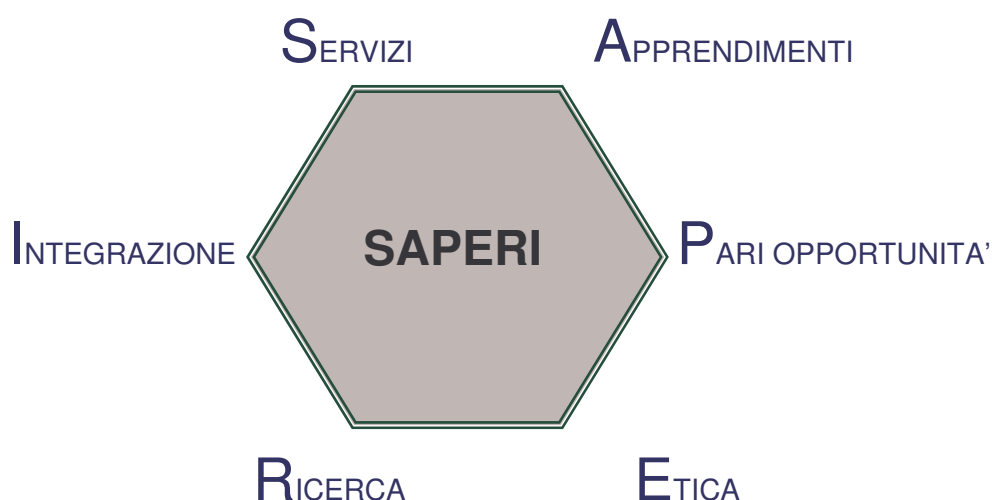
i valori condivisi e i comportamenti coerenti con essi, nello spirito del render conto e dell'assunzione di responsabilità, le iniziative per la diffusione della cultura della legalità e del rispetto dei diritti delle persone, il patto educativo in linea con la mission dell'istituto.

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.sirg.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.

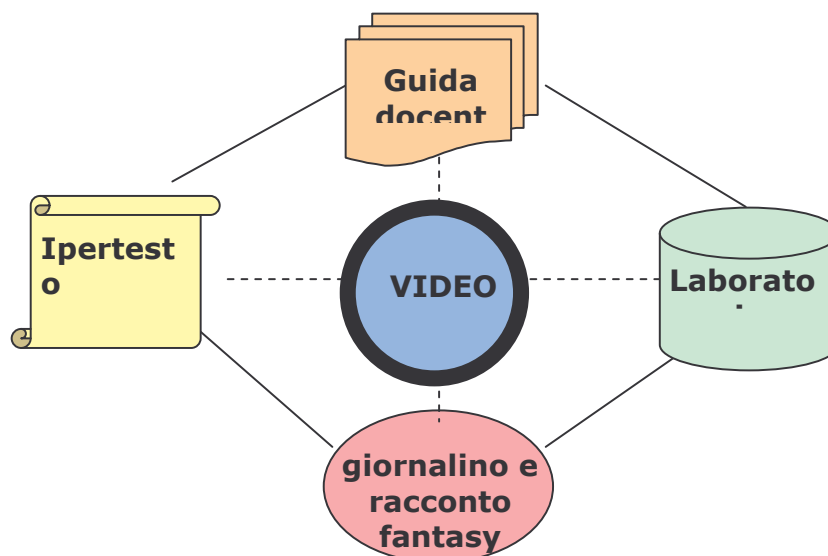
In particolare, sono collegate al marchio tre importanti iniziative: per entrare nella scatola nera della classe con la qualità (ricerca *Nell' aula la scuola*); per insegnare la qualità ai ragazzi (progetto ALICE) e per stabilizzare le esperienze collegando le reti piemontesi tra loro (la rete delle reti).

□ Il progetto ALICE NEL PAESE DELLA QUALITA'

Nato dalla collaborazione tra Aicq Piemontese, Camera di Commercio IA di Torino, IIS "Tommaso D'ORIA" Ciriè (TO) e SIRQ, Scuole in rete per la Qualità, ha portato alla realizzazione di sussidi didattici per insegnare la Qualità ai ragazzi.

Sono cinque gli strumenti predisposti, che si possono prenotare presso il D'Oria: il video, l' ipertesto, il laboratorio, il giornalino (con racconto fantasy) che trattano la Qualità come argomento disciplinare e come obiettivo educativo trasversale e forniscono una traccia del percorso necessario a conoscerla e realizzarla.

Il percorso presentato è quanto più possibile di tipo induttivo-operativo: la riflessione sui concetti e sui principi della Qualità trova origine dalla visione del video e/o dall' utilizzo dell'ipertesto, dall' analisi di esperienze di vita, dai laboratori proposti.



□ La ricerca NELL' AULA LA SCUOLA

E' in corso una ricerca per approfondire gli aspetti della qualità dell'insegnamento. Il gruppo di lavoro è composto da esperti del settore nazionale AICQ scuola, della Direzione Regionale dell' USR Piemonte, delle scuole del Piemonte, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Marche e Sicilia, col coordinamento del prof. Mario Castoldi. Il risultato atteso è un kit di materiali da

proporre alle scuole per la realizzazione di un percorso di analisi e miglioramento del processo di insegnamento nell'ambito della costruzione di un sistema di gestione per la qualità.

□ La RETE DELLE RETI

Le esperienze relative al progetto qualità si possono diffondere attraverso relazioni tra scuole e reti di scuole che se ne occupano. Le molte reti per la qualità nate in Piemonte e nelle altre regioni possono costituire una risorsa preziosa per la definizione di un set di indicatori comuni rispetto ai quali confrontare i risultati per attivare un vero e proprio benchmarking, sempre molto difficile da realizzare nel nostro paese data la mancanza di indicatori nazionali.

La realizzazione di una "rete di reti" per la qualità può avere altre utili ricadute quali lo scambio di buone pratiche e la circolazione delle informazioni attraverso vari canali tra cui i siti web della SirQ, dell' Università di Torino (www.sirq.it o www.edurete.org/public/aicq.it) e delle altre realtà esistenti e operanti da anni in Italia.

Per informazioni: IIS D' Oria Centro rete Qualità USR Piemonte; Via Prever 13 Ciriè (To) tel 011 9210339 fax 011 9212181 e-mail gamaq@infinito.it