

Il Sistema Qualità nella scuola

Cosa vuol dire sistema di qualità nella scuola

Il sistema Qualità secondo le Norme ISO 9000 costituisce l'insieme delle attività pianificate e sistemiche per garantire lo sviluppo dei processi e l'erogazione dei servizi conformemente alle attese del cliente.

Il sistema qualità trova facile applicazione in qualsiasi organizzazione lavorativa, in particolare, applicato ad una struttura scolastica, serve a dimostrare in modo oggettivo e documentale la capacità della stessa di fornire servizi ad elevato contenuto qualitativo, per soddisfare le esigenze esplicite, implicite e latenti dei propri clienti ottemperando i requisiti degli stessi.

Chi è il Cliente della scuola?

Per clienti si intendono quei soggetti che si avvalgono delle prestazioni di professionisti o che acquistano prodotti e servizi per il soddisfacimento dei loro bisogni e attese da soddisfare.

La scuola non è equiparabile ad azienda di produzione; ma all'interno della stessa è possibile comunque identificare i clienti, l'oggetto della transazione (prodotto o servizio), il processo di erogazione, i fornitori.

I Clienti Sono:

- gli studenti in quanto fruitori del servizio;
- i genitori in quanto sono coloro che contribuiscono concretamente al servizio;
- il mondo del lavoro e la società nel suo insieme che utilizzano le conoscenze e le abilità sviluppate all'interno della stessa;
- gli insegnanti che utilizzano gli strumenti didattici e le attrezzature messe loro a disposizione per rendere più efficace l'insegnamento;
- le scuole di ordine superiore che accoglieranno successivamente gli studenti fruendo delle informazioni di base ricevute;
- quanti ricevono un servizio o un prodotto da qualunque funzione dell'area amministrativa e ausiliaria.

I servizi forniti:

Il servizio fornito da un istituto scolastico è intangibile e tangibile, inoltre il prodotto erogato dalla scuola non è univoco.

Sono intangibili per esempio i risultati del processo educativo-didattico, mentre sono tangibili alcuni dei prodotti dei servizi di segreteria: elenchi, statistiche sulla popolazione scolastica, gestione assenze ecc.

L'educazione e la formazione dei ragazzi, l'indirizzo e la selezione per i diversi ruoli della società sono prodotti diversi ed ognuno può e deve essere descritto in termini differenti.

Cosa è un Processo:

Un processo è l'insieme delle attività che costituiscono un servizio, rientrano nei processi produttivi l'insegnamento, gestione dei supporti didattici e delle risorse produttive impiegate; cioè il personale impiegato, le strutture scolastiche, i laboratori, i programmi, i supporti didattici ecc.

Il Sistema gestione qualità mappa tutti i processi interni e identifica le attività che li compongono per ognuna delle aree di riferimento, iniziando dai processi più critici, cioè ad alto rischio per il livello di qualità da perseguire. Le aree di riferimento sono:

1. area educativa-didattica
2. area amministrativa
3. area tecnico-ausiliaria
4. area della comunicazione

Di seguito si riporta come esempio un elenco di processi tipici della scuola:

- progettazione curricolare
- programmazione didattica.
- accoglienza studenti.
- valutazione studenti.
- selezione materiale didattico.
- gestione dei rapporti interni (con i rappresentanti di classe) ed esterni (mondo del lavoro, altri istituti, ecc.).
- comunicazione con le famiglie

- organizzazione e gestione degli organi collegiali.
- gestione dei servizi di segreteria.
- gestione amministrativa del personale.
- organizzazione e gestione dell'alternanza scuola - lavoro.

Chi sono i fornitori.

Tra questi potremmo inserire:

- progettisti e produttori di testi, supporti didattici ed informatici.
- enti e società di consulenza che forniscono modelli, metodologie didattiche ed organizzative.
- enti di formazione che contribuiscono all'aggiornamento e allo sviluppo professionale del personale.
- enti locali che forniscono le strutture scolastiche, i servizi complementari e la manutenzione degli impianti e/o attrezzature.

Un Sistema di qualità certificato a fronte delle ISO 9000, da parte di un Organismo indipendente di parte terza, costituisce per la struttura scolastica un forte impegno di visibilità e garanzia verso l'esterno sull'efficacia e la continuità del proprio impegno nel monitoraggio dei processi e nel miglioramento continuo.

I modelli ISO 9000

- a) permettono di identificare i punti di forza e di debolezza nell'organizzazione;
- b) forniscono criteri per la valutazione dei sistemi di gestione ;
- c) forniscono una base per il miglioramento continuo,
- d) offrono la possibilità di riconoscimenti esterni.

Vantaggi nell'applicazione delle ISO 9000

- a) maggiore garanzia per il raggiungimento della soddisfazione del cliente e degli obiettivi aziendali
- b) miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei processi e della qualità dei prodotti e dei servizi
- c) maggiore chiarezza nei ruoli e nelle responsabilità
- d) maggiore propensione nella crescita e nello sviluppo del personale
- e) miglioramento del clima e della comunicazione interna
- f) miglioramento dell'immagine e comunicazione con l'esterno