

Tratto dalla rivista RAS di ottobre inserto Piemonte

Il Marchio Qualità ed eccellenza della scuola

Graziella Ansaldi Dirigente tecnico, Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte

Vito Infante Dirigente scolastico, IIS Tommaso D'Oria di Ciriè (To) Istituto capofila della Rete SirQ

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:

studenti e genitori (in misura inversamente proporzionale all'età degli allievi/e);

scuole dell'ordine successivo;

territorio e mercato del lavoro; Enti locali;

Stato; Università.

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 a quello previsto per le aziende con una particolare attenzione

agli aspetti didattico-pedagogici e che **coinvolga** i rappresentanti dei destinatari e delle parti interessate più rappresentativi presenti sul territorio.

Il Marchio per la qualità e l'eccellenza

Alla luce delle considerazioni sopra accennate è nato, in Piemonte, il progetto Marchio per la qualità e l'eccellenza della scuola piemontese.

Il progetto è frutto dell'attività del **gruppo di lavoro** (1) dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte che si occupa dello sviluppo del progetto qualità MPI-Confindustria.

Il Direttore generale USR Francesco de Sanctis

ha formalizzato il gruppo di lavoro **interistituzionale** piemontese (2) con il compito di lavorare, in stretta interazione con il **Centro rete** dell'IIS Tommaso D'Oria di Ciriè (To), alla definizione del modello che sarà riconosciuto dal sistema.

Quello delineato è 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, dei principi e degli strumenti del Total Quality Management e del **miglioramento continuo**. È un progetto *piemontese* ma a disposizione di tutte le scuole interessate ad avviarsi verso questa nuova esperienza (3) e, ora che è arrivato in dirittura d'arrivo, **sarà diffuso nelle scuole** durante questo anno scolastico.

Il Marchio definisce i **requisiti del servizio scolastico** all'interno di sei aree, sintetizzate nell'acrostico SAPERI.

■ **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 e 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.

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

Pari opportunità 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, le 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 raggiungere 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, il secondo che presuppone un sistema qualità e di autovalutazione a regime, cioè attuato, gestito e documentato.

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, Stato e università (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 *bollino* di qualità.

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 gli istituti che aderiscono al progetto senza avere alle spalle un loro percorso di autovalutazione, e a **livello più approfondito** per le altre.

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 un'apposita commissione dopo la verifica del **raggiungimento dei requisiti** da parte di esperti qualificati del Gruppo Qualità dell'Ufficio Scolastico Regionale.

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.

L'indagine può prevedere **interviste** al personale, ai destinatari e alle parti interessate, visita alle strutture, **verifica** dei documenti; 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 ad **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 qual 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 SAPERI. 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.

potranno essere svolti in presenza e on line.

Le iniziative di supporto alla qualità

Il marchio è il progetto più innovativo del Gruppo Qualità dell'USR.

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, in particolare al Premio Qualità Italia; corsi di formazione di vario contenuto e livello; corsi per auditor e TQM Assessor.

In particolare, sono collegate al Marchio **tre importanti iniziative**: per insegnare la qualità ai ragazzi il progetto **Alice**; per entrare nella classe con la qualità la ricerca **Nell'aula la scuola**; per stabilizzare le esperienze collegando le reti piemontesi tra loro la **Rete delle reti**.

Il progetto Alice nel paese della qualità

Nato dalla collaborazione tra AICQ piemontese, Camera di Commercio di Torino, IIS Tommaso D'Oria di Ciriè 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

È 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 di Piemonte, Emilia-Romagna, Toscana, Lazio, Marche e Sicilia, col coordinamento del professor 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](http://www.SirQ.it) o ww.edurete.org/public/aicq.it) e delle altre realtà esistenti e operanti da anni in Italia.

Note

(1) *Il gruppo di lavoro è 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 Tommaso 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'USR Piemonte la rete SirQ, "Scuole in rete per la qualità", rete costituita nel 2000 a Torino, con l'IIS Tommaso 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 (vedi Ras 9/2006).

(2) *Il gruppo di lavoro interistituzionale è formato da: AICQ Piemonte, Unioncamere Piemonte, Confidustria Piemonte, Regione Piemonte, IRRE Piemonte, Unione Province Piemontesi, ANCI, Gruppo Qualità USR Piemonte*

(3) *Informazioni presso l'IIS Tommaso D'Oria di Ciriè.*