

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004



Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

Qualità

Grado in cui un insieme di **caratteristiche** intrinseche soddisfa i **requisiti**

COSA SIGNIFICA?

Proviamo ad interpretare questa definizione sulla base dei **principi** basilari della **ISO 9001:2000** a cui corrispondono anche i **criteri EFQM**

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 1

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Le organizzazioni **dipendono dai propri clienti** e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro **requisiti** e mirare a superare le loro stesse aspettative.



DELIZIA DREAM



P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 2

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004




Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

Ma chi è il cliente?

Cliente
“organizzazione o persona che riceve un prodotto”
(3.3.5 della ISO 9000:2000)

“Il cliente è il Re” in un mercato fortemente competitivo.
La sua arma principale è la **SCELTA**, con essa determina la vita o la morte delle organizzazioni.
Deve essere visto come “**volano**” che aziona il **miglioramento continuo**, che **stimola il cambiamento** organizzativo e cambia i comportamenti umani.

TUTTO SOTTO IL MIO DOMINIO




P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 3

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

Attenzione al cliente!

Ma chi è il mio cliente?
“Quello che paga!”
“Quello che usufruisce del prodotto”
“Quello che usufruisce del servizio”



7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto
L'organizzazione deve determinare:

- a) **i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e di assistenza dopo la vendita,**
- b) **i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello atteso, dove conosciuto,**
- c) **i requisiti cogenti relativi ai prodotti,**
- d) **ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dall'organizzazione stessa.**

D.M. 122 per l'IC del 31/01/1995
DGR 13083
PRIVACY

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 4

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004



Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

Ma chi è il cliente della Scuola???

Lo studente?
(il personale docente e non docente - clienti interni)

La famiglia? Il mondo del lavoro? L'università?
La collettività?

Lo studente!!
con **responsabilità** oltre che aspettative e bisogni

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 5

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

GERARCHIA DEI BISOGNI:

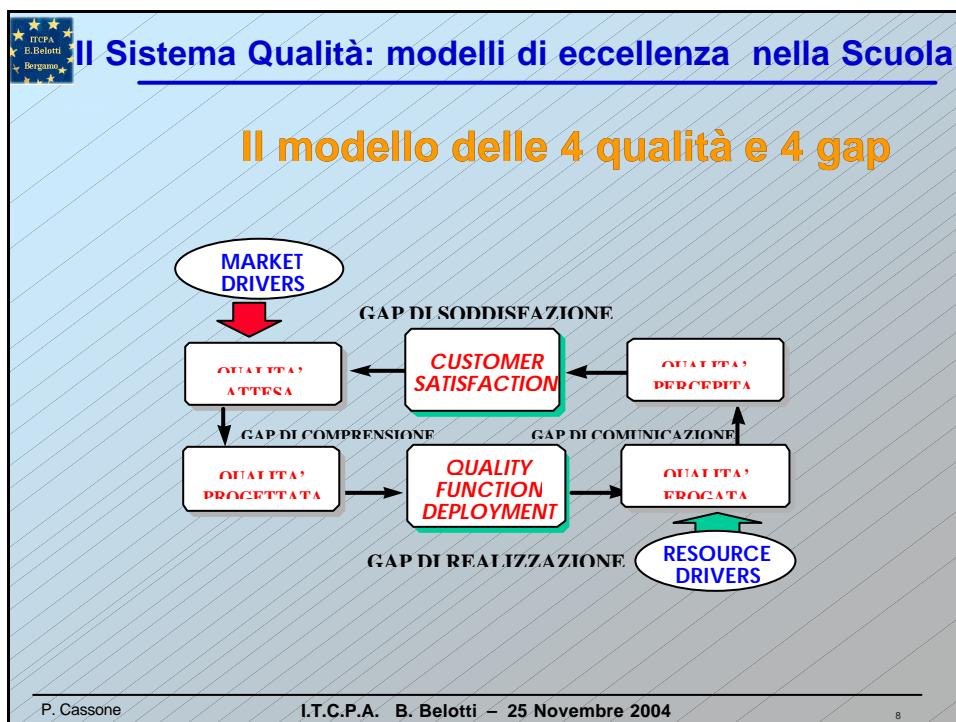
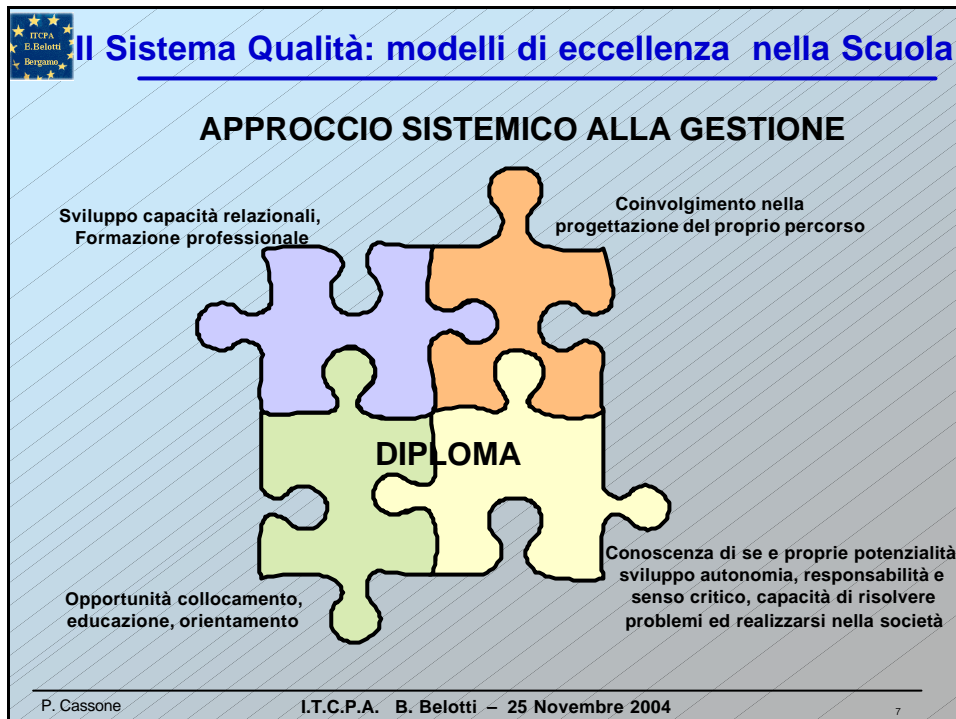
UMANI	DEL CLIENTE
<p>Bisogno di Autorealizzazione e di Crescita</p> <p>Bisogno dell'Ego o di Stima</p> <p>Bisogni Sociali</p> <p>Bisogno di sicurezza</p> <p>Bisogni Fisiologici</p>	<p>Aumento di valore</p> <p>Partnership</p> <p>Necessità di conoscenza (Know How)</p> <p>Necessità di servizio</p> <p>Necessità di prodotto</p>

Più un bisogno è soddisfatto, meno conta la sua soddisfazione!

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 6

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004



Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004



Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

La percezione del cliente

QUALITA' ATTESA ← CUSTOMER SATISFACTION ← QUALITA' PERCEPITA

Soddisfatti o insoddisfatti?

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 9

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

Approccio per processi

Un risultato desiderato si ottiene più efficacemente quando le relative risorse ed attività sono gestite come un processo.

Come si definisce un processo?

Entità in ingresso → Processo → Entità in uscita

(Trasformazione che dà valore aggiunto e coinvolge personale ed altre risorse)

Esempi:
Fattura
Software per calcoli
Combustibili liquidi
Dispositivo medico
Servizio bancario
Prodotto intermedio

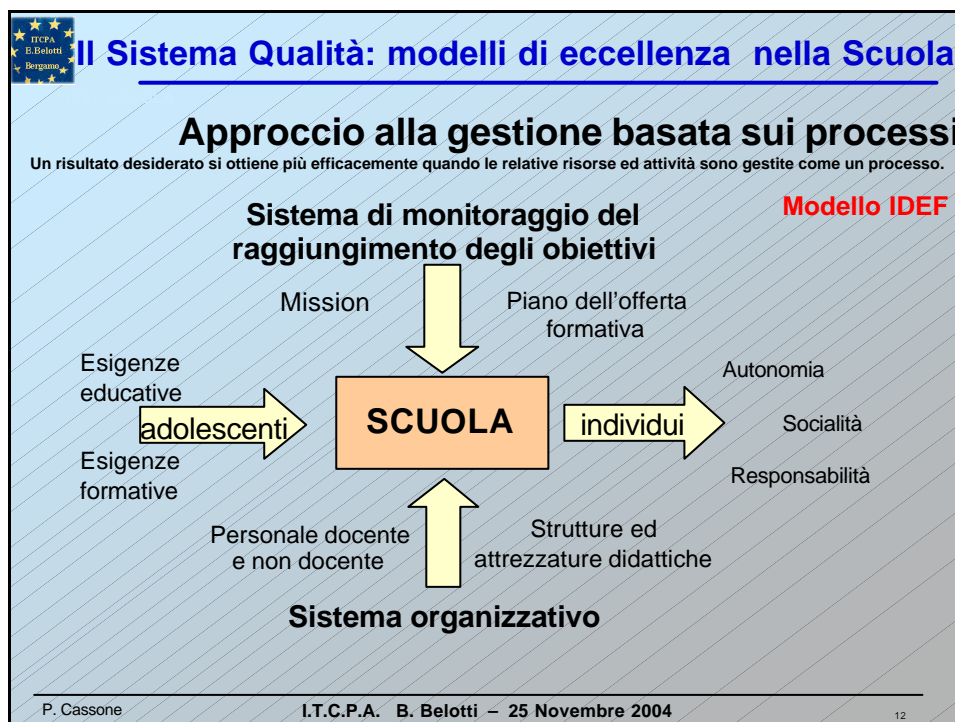
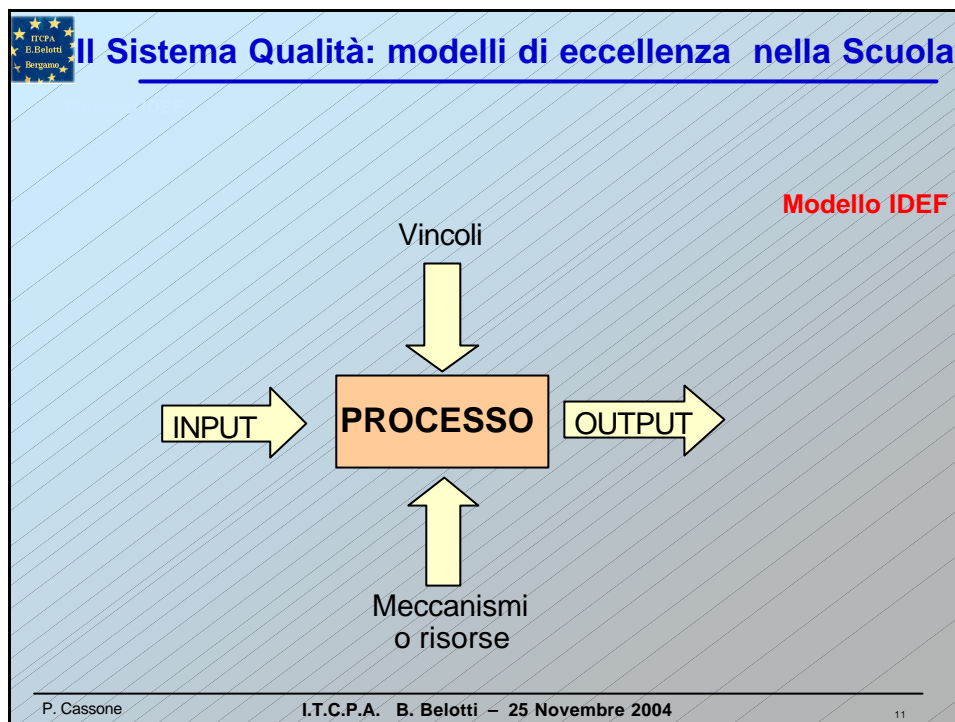
• = Possibilità di misurazione

Schematizzazione del processo -UNI EN ISO 9000-1:1994 (Pag. 8)

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 10

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004



Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004



Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

Sistema di monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi

UNA MAGIA!! BASTA MONITORARE PER MIGLIORARE

- Predisporre un controllo porta al miglioramento delle prestazioni relative all'indicatore monitorato (è come l'azione orientante di un campo magnetico sui dipoli)
- Tutti generalmente ci tengono a dimostrare il loro valore e se si sa su cosa si viene misurati normalmente ci si impegna per massimizzare i risultati

Ma spesso la direzione monitorata non è quella voluta!!!!!!!

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 13

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

Sistema di monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi

ATTENZIONE A COSA MONITORARE

ATTENZIONE A:


NON INDURRE CAMBIAMENTI IN DIREZIONE DIVERSA DA QUELLA VOLUTA
INDURRE CAMBIAMENTI IN DIREZIONE DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI
OBIETTIVI e DELL'EFFICACIA (ED EFFICIENZA)

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 14

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004



 **Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola**
INDICATORI DI EFFICACIA(?) DEL PROCESSO FORMATIVO


DIPLOMATI OCCUPATI DOPO x MESI

- È IN AUMENTO IL NUMERO (LA %) DEGLI INDIVIDUI OCCUPATI?
- TALE TENDENZA È IN LINEA CON GLI OBIETTIVI DELL'ISTITUTO?
- TALE TENDENZA È IN LINEA (MEGLIO, PEGGIO) RISPETTO AGLI ALTRI ISTITUTI?
- TALE TENDENZA È CORRELABILE AGLI APPROCCI?

C'È CORRELAZIONE CON LA VALUTAZIONE DEGLI INDIVIDUI CHE HANNO RAGGIUNTO I MIGLIORI LIVELLI DI PRESTAZIONE?

- GLI INDIVIDUI CHE HANNO RAGGIUNTO I MIGLIORI LIVELLI DI PRESTAZIONE SONO GLI STESSI CHE SONO STATI VALUTATI POSITIVAMENTE ALL'INGRESSO NELL'ISTITUTO O ("EFFETTO ISTITUTO") ALCUNI SI SONO "PERSI" PER STRADA E SE NE SONO AGGIUNTI ALTRI I DATI RACCOLTI SONO DIFFUSI ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO?
- QUESTI DATI SONO RACCOLTI E DIFFUSI NELL'ISTITUTO?
- IL DOCENTE / L'ISTITUTO LI UTILIZZA NEL RIESAME DI EFFICACIA PER IL MIGLIORAMENTO?
- C'È CORRELAZIONE CON LE VALUTAZIONI RELATIVE A CONOSCENZE, COMPETENZE CAPACITÀ?
- IL DOCENTE / L'ISTITUTO RICONOSCE L'INDIVIDUO CHE RISPETTUA IL SUO SAPERE O INCORAGGIA I "COMPORTAMENTI VINCENTI" RELATIVAMENTE AGLI OBIETTIVI (BEST PRACTICES)
- IL DOCENTE / L'ISTITUTO RACCOGLIE E DIFFONDE LE BEST PRACTICES AL SUO INTERNO?

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 15

 **Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola**
INDICATORI DI EFFICACIA(?) DEL PROCESSO FORMATIVO

DIPLOMATI OCCUPATI DOPO x MESI

DOVE?

IL COMPITO DELL'EDUCATORE NON SI RIASSUME NELL'OFFERTA DI UN GENERICO SAPERE A CUI L'ALLIEVO DEVE ADEGUARSI, RISPESCHIANDOLO, MA NEL FAVORIRE INCLINAZIONI, VALORIZZANDO LE INTELLIGENZE (G. Batteson) E MIRANDO A RAGGIUNGERE CON EFFICACIA ED EFFICIENZA GLI OBIETTIVI ESPLICITATI DALL'ISTITUTO

...**"PROFILI PROFESSIONALI NUOVI E ADEGUATI ALLE PIÙ AVANZATE RICHIESTE DEL MONDO DEL LAVORO"**

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 16

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004



 **Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola**

Requisiti (esigenze o aspettative che possono essere espresse, generalmente implicite o cogenti)

Formare un cittadino in gradi di orientarsi nella realtà sociale , professionalmente preparato e capace di usare il proprio sapere in ambiti diversi in modo flessibile e motivato.

Offerta formativa qualificata e integrata con il contesto territoriale e i fabbisogni locali,

1) Formazione ad una cultura orientativa e progettuale

- valorizzazione delle potenzialità e delle attitudini personali
- sviluppo delle capacità di comprendere, operare, prendere decisioni efficaci
- sviluppo delle risorse creative individuali
- acquisizione di conoscenze culturali, generali, specifiche e settoriali attraverso un efficace metodo di studio:
- Individuazione di sviluppi ulteriori di arricchimento professionale


2) Formazione ai valori della cittadinanza e della socialità

- conoscenza di sé, degli altri, della tradizione storica e dei principi costituzionali, del contesto sociale e culturale di appartenenza
- sviluppo delle capacità relazionali
- sviluppo dell'intelligenza emotiva
- sviluppo della capacità di cogliere il valore delle altre culture e di rapportarsi ad esse

3) Formazione alle competenze e alle abilità professionali

- conoscenza degli indirizzi e dei relativi profili professionali, conoscenza dell'articolazione dei corsi
- acquisizione di elementi capitalizzabili nei curricula proposti nei diversi indirizzi
- conoscenza delle opportunità occupazionali relative all'indirizzo

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 17

 **Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola**

Caratteristiche

- **Mission, Vision ed obiettivi chiari ed esplicitati**
- **Piano dell'offerta formativa coerente** (percorsi di flessibilità didattica ed organizzativa)
- **Sistema di monitoraggio coerente utilizzato per il miglioramento**
- **Collegio d'Istituto e dei Docenti, Corpo personale docente (e non docente) adeguato**
 - Selezione (conoscenze, competenze capacità didattiche, ...)
 - Valorizzazione
 - Aggiornamento
- **Attività curriculari ed extracurriculari** (linee generali collegio, linee specifiche dell'area di equivalenza e di indirizzo, programmazione didattica del Consiglio di Classe, scelte programmatiche del singolo docente - educazione sessuale, prevenzione tossicodipendenze, incontri con esperti, uscite didattiche sul territorio, viaggi d'istruzione...)
- **Attività integrative** (recupero/potenziamento), di **gruppo**, di **sperimentazione**, di **ricerca**, di **progetto** (collaborazione con Enti esterni; partecipazione a concorsi e a manifestazioni nazionali, regionali, locali.);
- **Attività didattica ordinaria** (definizione con gli studenti del patto formativo, acquisizione di funzioni metacognitive);
- **Attività di orientamento e di Accoglienza** (uso della didattica orientativa diretta alle classi terze medie, alle classi prime per la conoscenza di Istituto, finalità e diversi profili professionali, alle classi terze con stages ed incontri con esperti di settore, alle classi quarte e quinte post-diploma, immissione nel mondo del lavoro, prosecuzione degli studi).

Partecipazione agli organismi collegiali e studenteschi:


- **Servizi agli studenti** : tutor, consulenza psicologica, Progetto Ascolto, Help e Sportello.
- **Attività didattica ordinaria d'indirizzo** (uso di materiale specifico di settore, uso di Internet per l'individuazione di siti legati all'ambito professionale);
- **Rapporti con Enti esterni** Regione, Enti locali, Servizi sociali, aziende, agenzie pubbliche ecc.;
- **Realizzazione di lavori su committenza o su progetto** (realizzazioni video, servizi fotografici, partecipazione a concorsi)
- **Uso di strumenti informatici e tecnologici, della biblioteca e dei laboratori**

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 18

Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola

I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004



 **Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola**


OGNI APPRENDIMENTO COINVOLGE SIA LA MENTE SIA IL CUORE ...

LA CONOSCENZA NASCE DALL'AMORE ...

NON SI PUÒ TROVARE SAPERE AUTENTICO DISSOCIATO DALLA SCOPERTA E DALLA CURIOSITÀ DI CONOSCERE

PLATONE

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 19

 **Il Sistema Qualità: modelli di eccellenza nella Scuola**

LASCIARE CHE SIANO GLI STUDENTI A PREPARARE E PRESENTARE UNA LEZIONE, STIMOLARE IL DIBATTITO PUÒ CONTRIBUIRE A FAR NASCERE MAGGIORE CURIOSITÀ NEGLI STUDENTI E A FISSARE MEGLIO I CONCETTI APPRESI

SI RICORDA IL **10%** DI CIÒ CHE SI **LEGGE**

SI RICORDA IL **20%** DI CIÒ CHE SI **SENTE**

SI RICORDA IL **30%** DI CIÒ CHE SI **VEDE**

SI RICORDA IL **50%** DI CIÒ CHE SI **VEDE E SENTE**

SI RICORDA IL **70%** DI CIÒ CHE SI **DISCUTE CON ALTRI**

SI RICORDA IL **80%** DELLE **ESPERIENZE PERSONALI**

SI RICORDA IL **90%** DI CIÒ CHE SI **DICE E FA**

SI RICORDA IL **95%** DI CIÒ CHE SI **INSEGNA AD ALTRI**

Quality Progress Luglio 1998

P. Cassone I.T.C.P.A. B. Belotti – 25 Novembre 2004 20