

# ***La certificazione ISO 9001:2000 nel sistema scolastico: applicazione negli Istituti Professionali di Stato "Einaudi" e "Vergani" di Ferrara***

*Di Sarah Bellini, Andrea Chiarini, Rosita Naliato (Chiarini & Associati srl)*

## **Introduzione**

Il tema della riqualificazione del sistema scolastico, la necessità di riforme sostanziali, l'introduzione di tecnologie sull'autonomia delle scuole al centro del dibattito politico-sociale di quest'ultimo periodo potrà passare anche attraverso l'utilizzo della Certificazione ISO 9000. Abituati ormai da anni a parlare di Qualità nelle aziende produttive, dovremo cominciare a guardare alla certificazione come uno strumento utile e applicabile anche in settori, come quello della pubblica istruzione, da sempre preclusi ad ogni forma di valutazione o interferenza da enti terzi.

Le linee indicate dal Ministero della Pubblica Istruzione sono, del resto, piuttosto chiare. Col 1 Settembre del 2000 è, infatti, entrato in vigore il DPR 8 Marzo 1999 n. 275 "Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche": L'autonomia delle scuole significherà in primo luogo responsabilità da parte di tutti coloro che operano in essa, responsabilità nell'offrire una formazione che risponda a bisogni reali della popolazione scolastica e che sappia adeguarsi ad esigenze territoriali specifiche.

In questo senso si connotano i progetti applicati negli Istituti Professionali Einaudi e Vergani di Ferrara.

## **Il percorso di applicazione**

Il Nuovo Regolamento di Autonomia Scolastica prevede, con riferimento a quanto sopra e in collegamento ai requisiti ISO 9001:2000:

- Definizione degli standard relativi alla Qualità del Servizio (*Art.8*)
- Progettazione del Percorso Formativo, tenendo conto delle attese delle Famiglie, degli Enti Locali, dei Contesti Sociali, Culturali ed Economici del Territorio (*Art.8*)
- Verifica del Raggiungimento degli Obiettivi di Apprendimento e degli Standard di Qualità del Servizio (*Art.10*)

Riguardo tali tematiche, la Comunità Europea ha riconosciuto nella Normativa ISO 9000 lo strumento da adottare per la Progettazione, il Controllo e la Valutazione del Processo Formativo mediante "parametri oggettivi" validi in ambito nazionale ed internazionale. Le linee guida ed i principi suggeriti dalla Normativa in oggetto, già presi come riferimento da alcune realtà scolastiche ed istituti di formazione in ambito nazionale, suggeriscono una modalità di

approccio che consente di riconoscere formalmente che l'organizzazione ha pianificato, realizzato e documentato ogni attività per garantire che i propri servizi siano erogati secondo standard di qualità. Importante specificare che quanto richiesto dalla Normativa ISO 9001:2000, non entra nel merito dei "contenuti della didattica" (qualità di prodotto) ma va a riferirsi esclusivamente alle modalità attuative "dell'azione didattica" (qualità di processo), al funzionamento del sistema scuola, consentono di gestire la complessità dell'azione formativa affrontando i problemi gradualmente, documentando la metodologia di lavoro adottata al fine di sviluppare e di migliorare continuamente la capacità di fornire risposte adeguate ai bisogni dei clienti/utenti della scuola.

Soddisfare del resto quanti usufruiscono del servizio offerto è il traguardo da raggiungere per un'organizzazione che voglia certificarsi ISO 9001:2000, questo stesso è l'obiettivo che dovranno porsi le istituzioni scolastiche in quanto organizzazioni finalizzate all'offerta di apprendimento e formazione alla collettività.

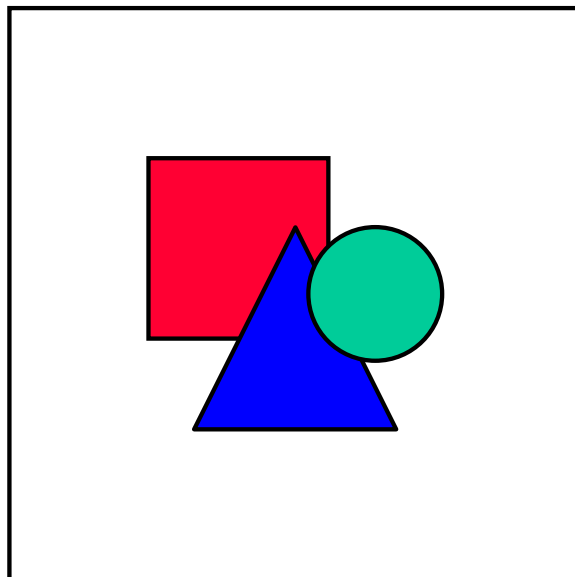
Nasce così il progetto Qualità istituito dal Ministero della PI per fornire strumenti concreti allo sviluppo di questo nuovo modo di essere della scuola. La Qualità si propone come condizione per attuare progressivamente ma realisticamente il rinnovamento della scuola in quanto "luogo di vita strutturato a sistema dove interagiscono molteplici attori ( allievi, insegnanti, genitori, autorità locali, associazioni del mondo del lavoro e della produzione), un luogo delle regolazioni delle risorse esistenti, un'organizzazioni che può offrire servizi al contesto nel quale intrattiene relazioni dinamiche e di interdisciplina" (libro verde della C.E. 29709/93).

Per dare corpo all'iniziativa ed aprire una finestra su tale argomento per tutti gli operatori scolastici, è stata intrapresa una proficua collaborazione con una serie di scuole pilota, che ha già portato all'elaborazione di una ricca documentazione di immediato utilizzo nelle Istituzioni Scolastiche.

Bisogna riconoscere infatti, che il cammino per migliorare la Qualità del Processo Formativo, il "crescere in qualità", non può essere un compito individuale o demandato esclusivamente al corpo docenti, ma deve necessariamente coinvolgere tutti gli operatori scolastici a prescindere dalla specifica tipologia professionale o delle mansioni ad essi assegnate.

Al fine di iniziare ad applicare la normativa ISO 9000 nell'ambito delle istituzioni Scolastiche, compresi gli Istituti Professionali Einaudi e Veragni, come strumento operativo per la gestione della qualità "dell'azione formativa", è stato definito un iter preciso il quale, sulla base di specifiche esigenze, potrà comunque essere ottimizzato al fine di renderlo più idoneo alle specifiche realtà delle Scuole direttamente coinvolte.

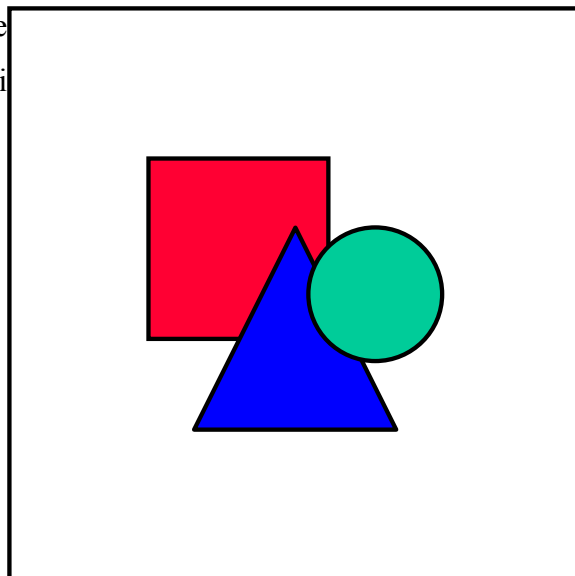
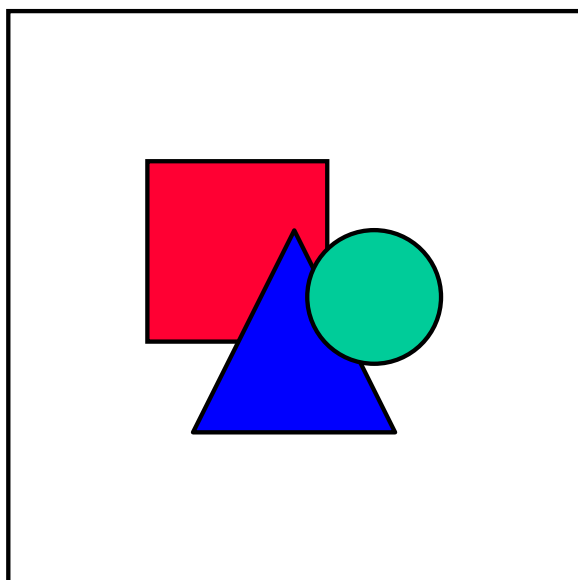
Tre risultano essere le fasi in cui si struttura il II Progetto Qualità ognuna delle quali finalizzata a fornire alle Scuole direttamente coinvolte gli elementi operativi e gestionali necessari per proseguire autonomamente nel cammino intrapreso per assicurare, su basi oggettive, la qualità del "Processo Formativo" di loro competenza.



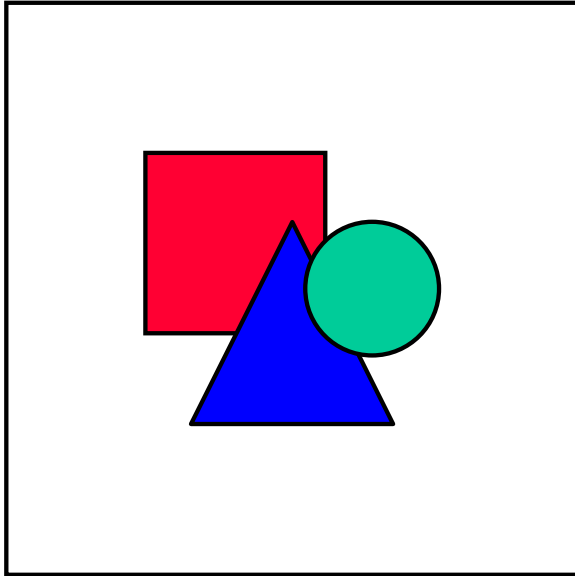
### ***1) Fase Informativa/Formativa***

In questa fase ci si propone di far "sperimentare" alle Scuole l'utilizzo delle metodologie e degli strumenti della qualità suggeriti dalla Normativa ISO 9000.

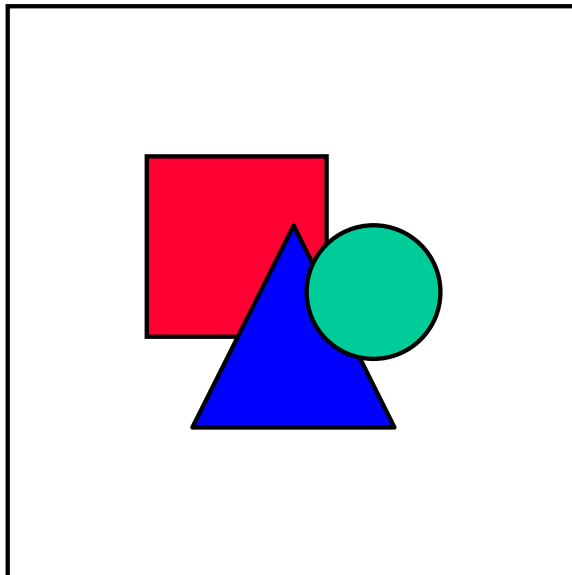
Cio attraverso:



- esame presso la scuola interessata della proposta di lavoro, delle sue caratteristiche e dell'**impegno richiesto**,
- identificazione degli operatori; compilazione e redazione di un questionario conoscitivo



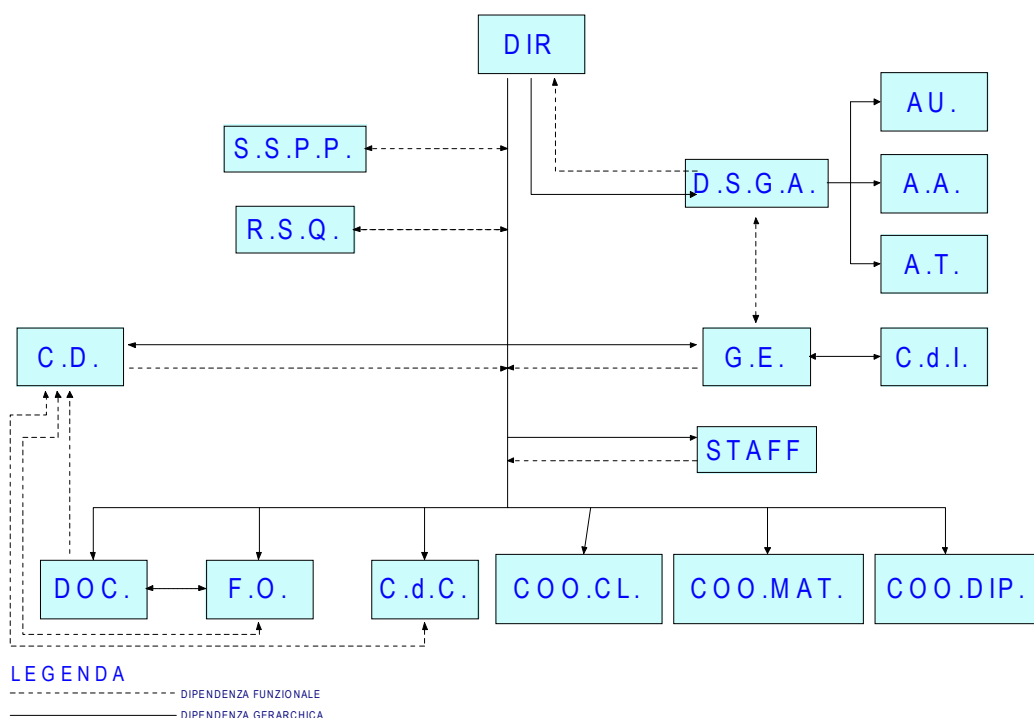
- costituzione di un Gruppo di Lavoro e messa a



punto del programma di attività.

- seminario di formazione per i referenti, finalizzato ad assicurare un corretto svolgimento dei lavori.

In questo senso l'Istituto Einaudi, ad esempio, ha predisposto diverse funzioni in staff, sulle quali è stata fatta azione di formazione e sensibilizzazione sulla qualità. In particolare un Comitato per la qualità ed Resp. Gestione Qualità. Di seguito l'organigramma con relativi acronimi.



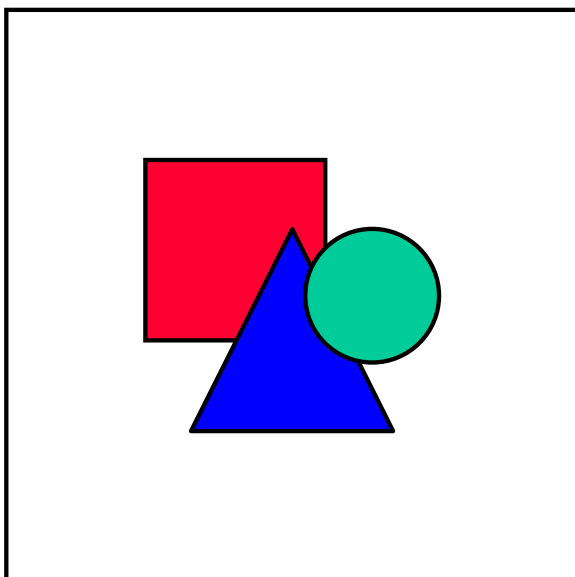
FUNZIONE	ACRONIMO
Assemblea personale ata	As.ATA
Assistenti amministrativi	A.A.
Assistenti tecnici	A.T.
Ata eletti in consiglio d'istituto	ATA C.d.I.
Collaboratori del dirigente scolastico	C. D. S.
Collaboratori scolastici	AU.
Collegio docenti	C.D.
Comitato di valutazione	CO. VAL.
Comitato giornalino scolastico	CO. G. S.
Comitato qualità	C.P.Q.
Commissione autonomia	COM. AUT.
Commissione elettorale	COM.E.
Commissione handicap	COM. H.
Commissione n.o.f.	COM. N.O.F.
Commissione n.o.s.	COM. N.O.S.
Commissione orario	COM. OR.
Commissione p.o.f.	COM. P.O.F.
Commissione premio 8 marzo	COM. PR.8/3
Commissione progetto giovani	COM. PR. G.
Commissione viaggi d'istruzione	COM. V.I.
Componenti servizio sicurezza prevenzione e protezione	S.S.P.P.
Consiglio di classe	C.d.C.
Consiglio di istituto	C.d.I.
Consulta studentesca	CONS. ST.
Coordinatore di classe	COO. CL.
Coordinatore di dipartimento	COO. DIP.
Coordinatore di materia	COO. MAT.
Coordinatore terza area	COO. T.A.
Delegati RSU	D. RSU
Direttore dei servizi amministrativi	D.S.G.A.
Dirigente scolastico	DIR.

Docenti eletti in consiglio d'istituto	D. C.d.I.
Funzione obiettivo	F.O.
Funzioni aggiuntive	F.A.
Giunta esecutiva	G.E.
Ministero Pubblica Istruzione	M.P.I.
Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	R.L.S.
Responsabile dell'autonomia	R. AUT.
Responsabile	R.
Responsabile di laboratorio	R. LAB.
Responsabile di progetto	R. PROG.
Responsabile gestione qualità	R.G.Q.
Responsabile servizio sicurezza prevenzione e protezione	R. S.S.P.P.
Responsabile ufficio magazzino	R. MAG.
Segretario di classe	SEGR. CL.
Segreteria amministrativa	AMM.
Segreteria didattica	DID.
Studenti rappresentanti consiglio di istituto	ST. C.d.I.
Studenti rappresentanti di classe	ST. CL.
Ufficio acquisti/magazzino	MAG.
Ufficio tecnico	U.T.

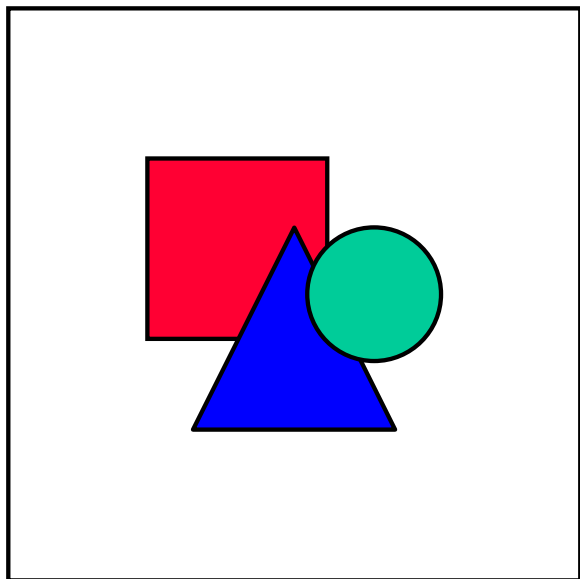
## ***II) Fase Conoscitiva***

In questa fase ci si propone di consolidare e diffondere la cultura ed il metodo della qualità nell'ambito di ogni Istituto Scolastico coinvolto nei lavori, cercando di estendere gradualmente l'esperienza acquisita nella "**Fase Informativa/Formativa**" ai processi operativi essenziali dell'attività scolastica, e definendo sia le caratteristiche essenziali dei servizi erogati, sia le modalità con cui assicurare e controllare la loro effettiva realizzazione.

Ciò attraverso:

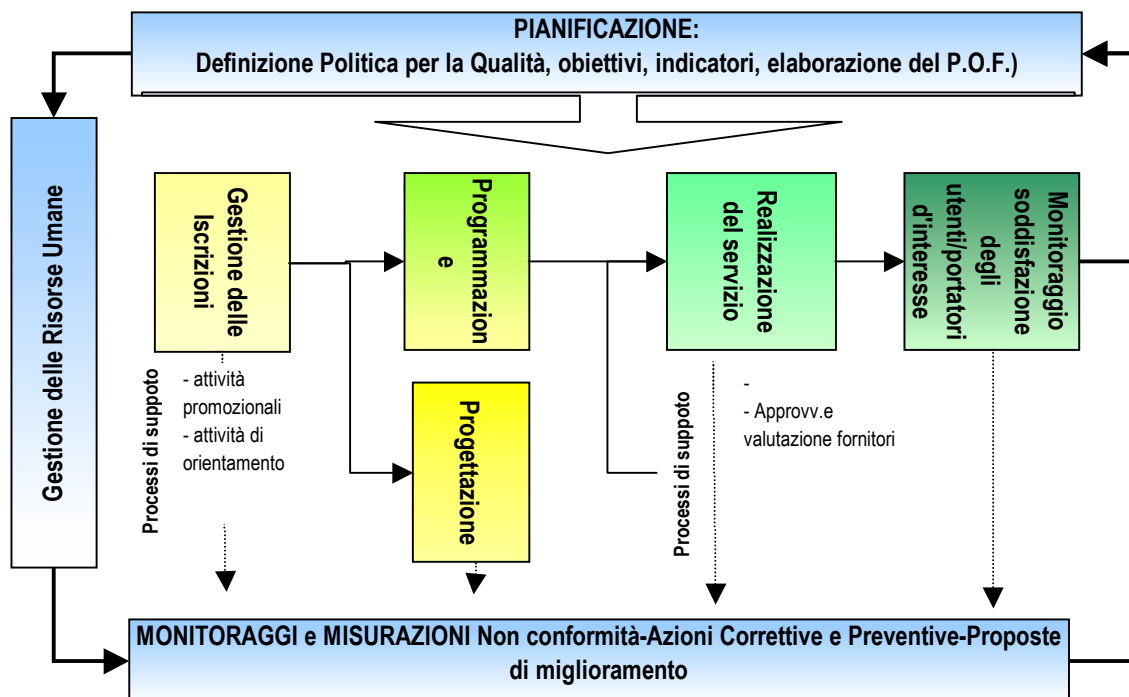


- definizione delle caratteristiche specifiche della propria scuola, come organizzazione che eroga un servizio professionale complesso, e se ne ricostruisce il processo di produzione-erogazione.



- analisi del funzionamento della scuola, per identificarne i "punti di forza e di debolezza" e giungere alla scelta delle aree su cui occorre intervenire.

Il punto più importante di questa fase, sempre nel progetto Einaudi, è stata, ad esempio, la messa a punto dell'approccio per processi, secondo figura sottostante.



Ai processi sono collegati indicatori di misura, collegati ad una politica per la qualità e prodromi al miglioramento continuo dei processi e dei servizi.

### **III) Fase Operativa**

In questa fase ci si propone di documentare ed organizzare, in maniera "efficace" ed "efficiente", le modalità con cui i servizi dovranno essere progettati e realizzati

Ciò attraverso:

- progettazione di interventi migliorativi, identificando i risultati concreti da raggiungere, le fasi di realizzazione, le operazioni, le risorse, i tempi di attuazione, le responsabilità;
- sperimentazione di soluzioni progettate, controllo di ciascuna per verificarne l'efficacia e previsione di eventuali correttivi
- realizzazione della documentazione delle soluzioni individuate mediante Procedure Gestionali che, una volta completate, costituiranno il Manuale Qualità dell'Istituto Scolastico.

Nel progetto Einaudi, ad esempio, sono stati redatti:

- un Manuale della Qualità con capitoli in conformità ai requisiti ISO 9001:2000;
- procedure gestionali ricalcanti i processi (vedere elenco sottostante);
- registrazioni.

<b>CODICE</b>	<b>TITOLO PROCEDURA</b>	<b>RIF.§ ISO9001:2000</b>
PSQ 4.2-1	Controllo dei documenti e dei dati	§ 4.2
PSQ 6.2-1	Gestione delle risorse umane	§ 6.2
PSQ 7.2-1	Acquisizione e raccolta delle iscrizioni	§ 7.2
PSQ 7.2-2	Ricevimento utenza	§ 7.2
PSQ 7.3-1	Progettazione e sviluppo	§ 7.3
PSQ 7.4-1	Valutazione dei fornitori	§ 7.4
PSQ 7.5-1	Formazione delle classi, assegnazione delle cattedre e definizione dell'orario	§ 7.5
PSQ 7.5-2	La programmazione didattica	§7.5
PSQ 8.2-1	Monitoraggio e misurazione	§ 8.2 - § 8.4
PSQ 8.2-2	Verifiche ispettive interne e riesame della direzione	§ 8.2
PSQ 8.3-1	Gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive	§ 8.2 - § 8.5

Tale documentazione prodotta da ogni singola Scuola servirà nel processo di Autovalutazione Interna e Valutazione Esterna dell'Istituto Scolastico e costituirà le basi per la Certificazione ISO

**Chiarini & Associati srl © - [www.Chiarini.it](http://www.Chiarini.it)**

del Sistema di Gestione per la Qualità della scuola, riconoscimento degli standard di qualità raggiunti.

## **Bibliografia**

1. UNI EN ISO 9001:2000, "Sistemi di gestione per la qualità"- Requisiti" (Milano: UNI, Dicembre 2000);
2. UNI EN ISO 9000:2000, "Sistemi di gestione per la qualità"- Fondamenti e terminologia" (Milano: UNI, Dicembre 2000);
3. Guida alla realizzazione di un sistema di gestione ambientale secondo le norme ISO 14000 - Andrea Chiarini ( Milano: Franco Angeli Editore 2001);
4. Il progetto Qualità nella scuola. L'esperienza del polo di Milano - Ministero della Pubblica Istruzione, quaderni 31/1-2 (Roma: 2001);
5. Sistemi di gestione per la qualità in conformità alle norme Vision 2000 - Andrea Chiarini ( Milano: Franco Angeli Editore 2003);
6. Tecniche di conduzione degli audit secondo le norme ISO 10011 e ISO 14010- Andrea Chiarini (Milano: Franco Angeli 2000);
7. Terminologia per il check-up della scuola, [www.qualitascuola.it](http://www.qualitascuola.it) - Polo Qualità di Napoli (Napoli 2003);