



ISTITUTO COMPRENSIVO

di Scuola dell'Infanzia, Elementare e Media

E-mail: icnovim@yahoo.it - momm10100a@istruzione.it

V.le XXII Aprile 33, 41016 Novi di Modena

Tel.059/670129 Fax 059/676735

sito web: <http://digilander.iol.it/icnovim>

Percorsi per la Qualità ed il miglioramento dei processi scolastici Anni scolastici 2000/2001 - 2001/2002 - 2002/2003

In collaborazione con:

Irre – E.R. - Istituto Regionale Ricerca Educativa

AICQ – E.R. – Associazione Italiana Cultura della Qualità – Nucleo Scuola

Con il contributo:

Fondazione Cassa di Risparmio di Carpi

Gruppo Qualità Istituto Comprensivo

Franca Pinzetta - Dirigente scolastico

Giuseppe Demoliti – Valutatore Interno Sistemi Gestione Qualità - Docente Vicario

Loretta Marri – Funzione Obiettivo - Qualità

Maddalena Gilioli - Valutatore Interno Sistemi Gestione Qualità - scuola dell'Infanzia

Gabriella Burgio - scuola elementare

Cristina Mazelli - scuola elementare

Lucia Preti: Valutatore Sistemi Gestione Qualità - scuola media

Francesca Pontiroli - scuola dell'Infanzia

Giuliana Ribaldi - scuola elementare

Marinella Mozzarelli - scuola dell'Infanzia

Alessandro Ribaldi - genitore

Ing. Davide Maietti - tutor AICQ

Occorre precisare che lo scopo che si è dato il Gruppo Qualità in questi anni di lavoro è stato quello di tenere sotto controllo la qualità dell'Offerta Formativa del nostro Istituto attraverso:

- La formalizzazione dei processi che vengono messi in atto nella scuola;
- La definizione dei compiti e delle responsabilità;
- Una progettazione dettagliata;
- L'uso di modulistica chiara, semplice ed efficace;
- Il monitoraggio, sia interno che esterno, delle attività e del servizio scolastico.

1. La genesi - le scelte dell' Istituto

1.1 La genesi

Nell'inverno del 2000 l'Istituto è stato contattato dall' Irre – E.R. - Istituto Regionale Ricerca Educativa, nella persona del Preside Paolo Senni.

Ci è stato proposto di fare parte di un gruppo di otto scuole per partecipare ad un Corso di Formazione per Esperti valutatori di gestione della Qualità, norme UNI EN ISO 9000, di durata biennale.



Le scuole sono state selezionate a livello regionale da Piacenza a Forlì e di ordine scolastico differente (tre Istituti Comprensivi compreso il nostro, di cui uno sperimentale).

Visto l' esiguo (e selezionato) numero di partecipanti i vincoli erano rigidi:

1. Partecipazione di quattro persone per ciascuna scuola tra le quali una figura dell' amministrazione e una della direzione;
2. Obbligo di frequenza delle lezioni a Bologna per complessive 50h;
3. Obbligo di implementare processi di Qualità all' interno dell' Istituto;
4. Obbligo di relazionare l' esito dei processi implementati ai responsabili AICQ Associazione Italiana Cultura della Qualità;
5. Possibilità di un esame finale per la certificazione attestante la qualifica di Esperti valutatori di gestione della Qualità norme UNI - EN - ISO 9000.

Riteniamo che l' Irre ci abbia individuato anche grazie alle attività informatico didattico - sperimentali svolte dal prof. Giovanni Barbi con le classi di scuola media, ad alcune delle quali ha partecipato anche il prof. Giuseppe Demoliti, che hanno posto Novi all' attenzione di organismi di ricerca scolastico innovativa, provinciali e regionali.

1.2 Le prime scelte dell'Istituto

Cambi annuali di presidenza, un Istituto Comprensivo appena nato con tutte le tensioni e le problematiche del caso, una identità dell' Istituto non chiara e definita, la possibilità di arricchimento del personale della scuola; queste le principali motivazioni che ci hanno spinto a partecipare al corso.

Il Consiglio di Istituto ha accolto con grande favore il coinvolgimento dell' Istituto e sta garantendo tutto il supporto possibile.

Il Collegio dei Docenti ha proposto per il terzo anno consecutivo, quest'anno, una Funzione Obiettivo, cioè un docente responsabile per la Qualità e il relativo gruppo di lavoro, con l' indicazione precisa della politica che si intende intraprendere, senza enfasi e pericolose forzature:

- a) Individuare con precisione le responsabilità;
- b) Massimo utilizzo delle risorse;
- c) Miglioramento del clima interno;
- d) Lavorare per obiettivi;
- e) Saper controllare i risultati;
- f) Lavorare nell' ottica del miglioramento continuo;

2. Il nostro percorso nella Qualità

Anno scolastico 2000/2001

- Avvio corso di formazione "Sistemi Qualità", organizzato da AICQ - Irre E.R. per otto scuole della regione.
- Costituzione del Gruppo Qualità dell'Istituto Comprensivo e implementazione del processo: "Iscrizione e primo inserimento di alunni stranieri"
- Realizzazione di un CD - Rom con modulistica scolastica in otto lingue e schede di confronto tra il sistema scolastico italiano e quello di quaranta paesi.

RISULTATI CONSEGUITI DAL PROCESSO "Iscrizione e primo inserimento alunni stranieri":

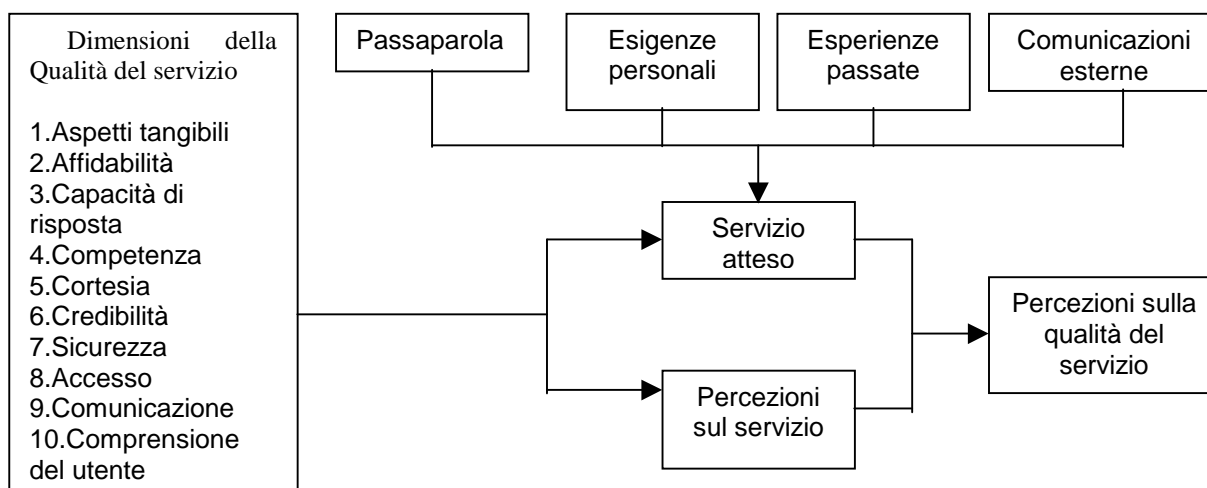
- a) famiglia informata;
- b) bambino iscritto nella classe più idonea, nel rispetto della legislazione vigente;
- c) personale scolastico opportunamente informato;
- d) ritorno di informazioni segreteria/docenti;


• QUESTIONARIO "SERVQUAL" PER I GENITORI

Perché il questionario "ServQual"?

Perché l'utilizzo di questo strumento offre in modo preciso il risultato del confronto tra quello che gli utenti ritengono che il fornitore (la scuola) dovrebbe loro offrire (ovvero le aspettative) e le prestazioni effettivamente erogate.

**QUESTIONARIO "SERVQUAL":
SCHEMA DELLE VALUTAZIONI DELL'UTENTE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**



Anno scolastico 2001/2002

- Proseguimento corso di formazione AICQ - Irre E.R.
- Esame per Valutatori Interni di Sistemi di Gestione della Qualità, norme UNI EN ISO 9001/2000
- Questionario ServQual per il personale dell'Istituto - Questionario ai genitori sul gradimento progetti didattici di Istituto
- Implementazione del Processo "CONTINUITÀ", dalla scuola dell'Infanzia alla scuola media.

• Revisione della modulistica di Istituto per:

Progettazione
Comunicazione

Monitoraggi
Rilevazioni

- Individuazione/elencazione dei Processi di Istituto: quali sono le attività principali e non che governano la nostra scuola
- Gruppo Qualità. integrato con la presenza di un genitore.



Anno scolastico 2002/2003 - settembre/gennaio

- Proseguimento Progetto AICQ - Irre E.R.
- Gruppo Qualità di Istituto rinforzato e allargato
- Mappatura dei Processi di Istituto: l'analisi dei processi, delle attività che governano l'istituto, per potere individuare i punti di possibile miglioramento del nostro sistema - scuola
- Individuazione delle responsabilità e delle figure chiave della scuola che attivano, controllano le attività.
- Individuazione degli indicatori di efficacia dei processi: quando l'istituto ritiene che una attività sia andata a buon fine
- Incontri di aggiornamento sui metodi e gli strumenti della Qualità con i docenti responsabili dei Progetti del Piano dell'Offerta Formativa.
- Affinamento/perfezionamento della modulistica di Istituto.
- Partecipazione al PP2 dell' INVALSI: Progetto Pilota del Sistema Nazionale di Valutazione degli Istituti Scolastici.

Anno scolastico 2002/2003 - febbraio/giugno

- Proseguimento/chiusura Progetto AICQ - Irre E.R.
- Esame per VISGQ (Valutatore Interno Sistemi Gestione Qualità) per due docenti dell'Istituto
- Corso di aggiornamento AICQ - Irre E.R. per cinque nuovi docenti dell'Istituto
- **INIZIAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ**

Il Sistema Qualità, per l'istituto Comprensivo di Novi è...non è...:

- ✓ La certificazione, il "bollino blu", non è il nostro l'obiettivo
- ✓ L'Istituto Comprensivo di Novi di Modena non è una "azienda"
- ✓ Non applichiamo semplicemente le procedure ma cerchiamo di spiegare e di capire lo scopo di lavorare in Qualità
- ✓ Il Tutor AICQ, ing. Maietti, che segue l'Istituto è un supporto indispensabile ma non il risolutore dei problemi
- ✓ Il miglioramento del clima interno ed esterno, delle relazioni, della condivisione dei compiti è più evidente
- ✓ La "politica" dell'Istituto è molto più chiara e condivisa: il Collegio dei Docenti e il Consiglio di Istituto investono sulla Qualità col supporto della dirigenza
- ✓ Il contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Carpi è stato fondamentale per la seria e produttiva prosecuzione e del Progetto Qualità.

Nel nostro lavoro che presenta, procediamo con la collaborazione ed il supporto di:

- Irre – E.R. - Istituto Regionale Ricerca Educativa
- AICQ – E.R. – Associazione Italiana Cultura della Qualità – Nucleo Scuola
- Patto Intercomunale per la Scuola - Carpi, Novi, Soliera, Campogalliano
- Consiglio di Istituto
- Collegio dei Docenti
- Fondazione Cassa di Risparmio di Carpi

...e poichè come in tutti i lavori, accade qualche insuccesso, cerchiamo comunque di seguire questa massima:

"Se la qualità migliora e abbiamo capito il come e perché, noi sicuramente guadagniamo qualcosa...
Se la qualità non migliora se noi capiamo la causa e l'effetto del come e perché, ancora noi guadagniamo qualcosa... Ma se non sappiamo cosa stiamo facendo, anche se di fatto la Qualità migliora, non dobbiamo illuderci, poiché gli effetti presto si dissolveranno e noi, pur volendo, non saremo in grado di riprodurli."