

La
QUALITA'

e il 1° Circolo di Cernusco

Il percorso di certificazione

QUALITA' PROGETTATA
come dovrebbe essere il servizio

QUALITA' EROGATA
come è il servizio

QUALITA': quale ottica?

QUALITA' PARAGONATA
come si posiziona il servizio rispetto agli altri servizi

QUALITA' ATTESA
che cosa ci si aspetta dal servizio

QUALITA' PERCEPITA
come viene visto il servizio

QUALITA'

**programmata, erogata, attesa,
percepita, paragonata**



QUALITA' CONTROLLATA



MIGLIORAMENTO CONTINUO



IL NOSTRO PERCORSO QUALITA'

- **Partecipazione alle iniziative del Polo Qualità di Milano**
- **Elaborazione del POF (documento richiesto dalla riforma) ed elaborazione schede di valutazione dei progetti (1999/2000)**
- **Certificazione: elaborazione dei Manuali Qualità e Procedure; audit esterni ed interni. (Triennio 2002/2005)**
- **Conferma della Certificazione con nuovo Ente Certificatore (Moody International) per il triennio 2005/2008**
- **Partecipazione al corso Polo Qualità di Milano sull' autovalutazione d'Istituto secondo il modello EFQM.**
- **Attualmente: rinnovo certificazione triennio 2009/2011 sempre con lo stesso Ente Certificatore**

CERTIFICAZIONE: perché avere un SGQ (Sistema Gestione Qualità)?

- **Utilizzare un valido strumento già testato per osservarsi, conoscersi, valutarsi e migliorarsi**
- **Avere una visione d'insieme del lavoro scolastico attraverso l'identificazione dei "processi" che lo caratterizzano e dei relativi responsabili**
- **Fornire un sistema documentato che pianifica le attività e controlla il servizio offerto**
- **Migliorare la comunicazione e sinergia interna ed esterna**
- **Arrivare, attraverso la certificazione, al riconoscimento qualificato esterno dei miglioramenti.**

PUNTI DI FORZA

- **Riconoscere l'identità della scuola e condividerla.**
- **Identificare chiaramente gli obiettivi da raggiungere.**
- **Valutare il proprio operato.**
- **Individuare gli aspetti passibili di miglioramento.**
- **Superare, attraverso gli audit esterni, l'autoreferenzialità.**
- **Documentare il proprio lavoro per tracciabilità e riproducibilità.**
- **Condividere strumenti di progettazione e verifica.**
- **.....**

PUNTI DI DEBOLEZZA

- **Elevati costi iniziali in termini di utilizzo di nuove metodologie operative.**
- **Investimenti per formazione personale e certificazione da ente esterno.**
- **Il sistema qualità è ben tarato sull'organizzazione scarsamente sulla didattica.**
- **I benefici si evidenziano solo a medio/lungo termine.**
- **.....**

DIFFICOLTA' REALIZZATIVE

- **Difficoltà nella diffusione del percorso che spesso viene vissuto come riservato ad un gruppo ristretto.**
- **Il cambiamento spaventa.**
- **La valutazione è intesa come mero controllo dell'operato del singolo.**
- **La qualità viene intesa come "altro" rispetto alla didattica.**
- **Gli strumenti comuni di progettazione e verifica non vengono spesso ritenuti una risorsa ma sono considerati un obbligo da assolvere frettolosamente.**
- **.....**

UNI EN ISO 9001-2008: MANUALE QUALITA' E PROCEDURE

**Normativa di
riferimento:**

***UNI EN ISO
9001/2008***

**Presenta i requisiti
di un SGQ secondo
un "modello per
processi"**



MANUALE QUALITA':

**Dichiarazione d'intenti
da parte
dell'Organizzazione,
relativamente a tutti i
punti della normativa**



MANUALE PROCEDURE:

**Chi fa che cosa, come,
quando, perché e i
responsabili**

MIGLIORAMENTO CONTINUO



IL NOSTRO MANUALE QUALITA'

- **Cap.0: STRUTTURA ORGANIZZATIVA**
- **Cap.1: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- **Cap.2: RIFERIMENTI NORMATIVI**
- **Cap.3: TERMINI E DEFINIZIONI**
- **Cap.4: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**
- **Cap.5: RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**
- **Cap.6: GESTIONE DELLE RISORSE**
- **Cap.7: REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO**
- **Cap.8: MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO**



VERIFICA ISPETTIVA O AUDIT =

processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze (dati, informazioni oggettive) e valutarle con obiettività; può evidenziare *NON CONFORMITA'*, cioè differenze rispetto a quanto dichiarato



INTERNO

L'Organizzazione stessa analizza il proprio sistema, le proprie procedure e attività per determinare l'adeguatezza e verificarne l'attuazione; è effettuato da personale interno addestrato allo scopo

ESTERNO

E' condotto da un Organismo di Certificazione indipendente e determina quanto il Sistema di Gestione di un'Organizzazione sia conforme alla norma di riferimento

CUSTOMER SATISFACTION

= soddisfazione del cliente:

prevede l'elaborazione di strumenti (es. questionari, focus group, ecc.) per raccogliere dati sul livello di soddisfazione dell'utenza

I nostri strumenti:

QUESTIONARI:

Famiglie b.ni 3 anni (accoglienza);
Famiglie b.ni 5 anni
Famiglie 1^ elementare (accoglienza)
Famiglie 5^ elementare
Alunni 5^ elementare
Famiglie alunni dva
Docenti
Personale ATA



**SCHEDE VERIFICA
PROGETTI**

**VERIFICA ON-LINE
CORSI DI
FORMAZIONE**

LA DOCUMENTAZIONE

Oltre al **MANUALE QUALITÀ** e al **MANUALE PROCEDURE**,
il **SGQ** prevede:

