

## COMMENTI AI QUESITI POSTI NEL CONVEGNO DEL 19/11/03

### 1) *Il responsabile del sistema qualità (RSQ) all'interno dell'istituzione scolastica: funzioni, compiti e responsabilità.*

La risposta a questo quesito richiede di entrare in sottigliezze semantiche un po' noiose, comunque provo ad esprimere la mia opinione.

La norma ISO 9001 individua le seguenti figure professionali:

- l'alta direzione;
- il rappresentante della direzione
- il valutatore interno.

Tralasciando la prima e l'ultima delle figure, la norma definisce chiaramente quali sono i compiti e le responsabilità della seconda e precisamente: < a) assicurare che i processi del sistema di gestione per la qualità siano predisposti attuati e tenuti aggiornati. b) riferire all'alta direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento. c) assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione >. Si tratta quindi del braccio operativo dell'alta direzione e le sue responsabilità sono strettamente legate al sistema di gestione per la qualità.

Il concetto di gestione per la qualità (quanto è brutto il termine gestione, non sarebbe più chiaro il termine governo?) comprende altri concetti di livello inferiore e precisamente i concetti di politica, di obiettivi, di pianificazione, di miglioramento, di controllo e di assicurazione, sempre riferiti alla qualità. Per ognuna di queste categorie si può identificare un responsabile. E' infatti comune nelle grandi aziende industriali incontrare il responsabile dell'assicurazione della qualità o il responsabile del controllo della qualità; questi due personaggi hanno la responsabilità delle attività relative ai termini sopra indicati, che rientrano nel sistema di governo della qualità.

E allora? il signor "Responsabile della qualità", oggetto della domanda, chi è? la risposta è "non lo so"! Oppure, se preferite, tutto quello che ogni organizzazione decide di metterci dentro (ed è suo diritto farlo), a condizione che siano chiari il ruolo e le responsabilità. Per semplificare le cose io penso che si potrebbe considerare equivalenti i termini Responsabile della Qualità ed il Rappresentante della Direzione per il Sistema di gestione della qualità. (Ettore Stanghellini)

### 2) *Audit Interno : chi deve farlo ?*

1) *il Responsabile qualità dell'istituto*

2) *il responsabile di un altro istituto*

L' Auditor Interno : deve aver superato esami specifici?

E' molto più semplice rispondere alla domanda: "chi non deve fare gli audit interni?" Tutti coloro che sono direttamente interessati alla funzione oggetto dell'audit. Vale la pena di aggiungere che la ragione di questa limitazione non risiede solo nell'inevitabile conflitto di interessi, ma soprattutto nella necessità di evitare che venga confuso ciò che è corretto con ciò che è abituale. Per quanto riguarda la competenza del valutatore, la norma ISO 19011 è molto chiara nell'identificare le competenze necessarie per svolgere correttamente le verifiche ispettive (sia interne sia esterne). La norma correttamente dice che "cosa", ma non dice "come" si possono acquisire le competenze; quindi l'I.S. può decidere autonomamente come fare acquisire le competenze ai valutatori, ma deve darne l'evidenza (ad esempio con la partecipazione a corsi e con l'esperienza). (Ettore Stanghellini)

*3) Vorrei poter approfondire le problematiche legate agli Audit interni, ad rapporto del ruolo con altri compiti/ responsabilità all'interno della scuola e del sistema qualità, assieme al dirigente?*

Gli unici requisiti formali che devono possedere gli auditor interni sono quello dell'indipendenza e della competenza. Sull'indipendenza non ci sono molti commenti da fare; sulla competenza rinvierei alla norma ISO 19011 che dedica a questo argomento l'intero capitolo 7 (che forse è l'unico "leggibile" dell'intera norma). Vale la pena di ricordare che questa norma vale anche per i valutatori interni. In realtà sulle verifiche ispettive interne, e quindi indirettamente sul ruolo dei valutatori interni, ci sarebbe moltissimo da aggiungere perché nel 99% dei casi le verifiche ispettive interne vengono effettuate scimmiettando quelle esterne e cioè quelle dell'organismo di certificazione, come testimonia l'utilizzo unico dei termini "conforme e non conforme" e la quasi totale assenza di raccomandazioni o di stimoli al miglioramento. Si confonde cioè la verifica ispettiva di conformità, che ha l'obiettivo di verificare il superamento di una soglia minima (tipico di un organismo di certificazione), con la verifica ispettiva di miglioramento, che dovrebbe essere l'obiettivo primario delle verifiche ispettive interne. (Ettore Stanghellini)

*4a) La certificazione di qualità ISO, non è necessariamente la "premessa" per il sistema di valutazione nazionale ( L. Moratti) che è previsto per il nuovo a.s.? Il secondo verrà attuato indipendentemente dal primo , o no?*

*4b) Per quanto riguarda l'istituzione scolastica ci si è posti il problema del modo di raccordare il livello normativo giuridico e il livello normativo secondo le norme ISO? Si sono presi in considerazione i possibili rischi di un conflitto sia di logica ( impostazione generale ) sia di normativa?*

Dal punto di vista giuridico non c'è legame; dal punto di vista culturale già il primo documento del Gruppo di lavoro istituito dal Ministro e presieduto dal prof. Elias risente di questo contesto diffuso nel mondo e praticato su spinta volontaria per il miglioramento dei processi.

La legge istitutiva dell'Istituto Nazionale per la Valutazione del Sistema d'Istruzione è indipendente da riferimenti alla normativa ISO alla quale invece si rifanno le Linee Guida del Ministro illustrando lo sviluppo delle Reti di scuola per la qualità. (AnnaMaria Gilberti)

*5) Quale posto occupa nel "percorso della qualità" la scuola dell'obbligo ( Elementare / media) e come ( .. e se) la Regione intende coinvolgere questo ordine di scuola?*

Non credo che si possano fare distinzioni di "posizione" tra un tipo di scuola e l'altra, Certamente tra un tipo di scuola e l'altro è molto differente il peso relativo dei "clienti" (allievi, famiglie, collettività) ed i vincoli esterni. Non conosco la posizione della Regione su questo argomento. (Ettore Stanghellini)

La Regione richiede la certificazione come vincolo per l'accreditamento. La distinzione è relativa all'ambito di "formazione" effettuata dalla scuola e dalla tipologia relativa di servizi, alcuni dei quali, in grande misura, peculiari della scuola secondaria di secondo grado. (AnnaMaria Gilberti)

*6) L'utenza con gravissimi problemi sociali crea per forza un rallentamento nel lavoro specifico delle discipline. Di questo si tiene conto?*

Non è chiaro se la domanda si riferisca al Sistema di gestione per la qualità (Norma ISO) o al Progetto Pilota per la valutazione del sistema scolastico di cui sempre questa mattina si è parlato.

Nel primo caso la risposta è: necessariamente dipende dalla mission definita dalla scuola che a sua volta ha compiti istituzionali a monte definiti dal Parlamento.

Per quanto riguarda il PP, il contesto della scuola è rilevato tramite il Questionario di sistema. (AnnaMaria Gilberti)

*7) So che siamo ben in ritardo.....ma è ancora possibile chiedere l'iscrizione al Progetto Pilota 2 per quest'anno? ( il responsabile non ha provveduto per un errore o malinteso)*

Le iscrizioni sono state protratte per cui c'è ancora la possibilità, ma il consiglio è di effettuare l'adesione on line (come richiesto collegandosi all'indirizzo [www.invalsi.it](http://www.invalsi.it) e cliccando su "Progetto Pilota 3") il più presto possibile. (AnnaMaria Gilberti)

*8) Oltre ai risultati di apprendimento, c'è l'analisi degli indicatori scelti dalle scuole, loro significatività, etc?*

*Come gestire i reclami dei clienti, nel rispetto della riservatezza, senza perdere la significatività?*

La prima parte della domanda sembra più un'affermazione (condividibile) che una domanda. La gestione dei reclami è un aspetto molto importante sia dal punto di vista tecnico (possibilità di identificare e risolvere problemi), sia dal punto di vista relazionale. Mi sembra molto ben fatta la nuova norma ISO 10018. Il rispetto della privacy (doveroso) non è un ostacolo alla corretta gestione dei reclami. (Ettore Stanghellini)

*9) Il P.P serve solo per operare un confronto tra scuole e quindi per vendersi meglio?*

Assolutamente nessuna delle due proposizioni riportate rientra nelle finalità del Progetto. La sperimentazione di questo progetto è la macchina organizzatrice in vista dell'attuazione del Sistema nazionale di valutazione previsto dalla Legge n.53 del 17/4/04. (AnnaMaria Gilberti)

*10) Ascoltando i genitori della scuola di Lodi mi ha colpito l'atteggiamento collaborativo. E' stato detto che quello è l'unico Liceo di Lodi. Ma allora come la mettiamo con la spinta al miglioramento data dalla concorrenza? Allora forse una spiegazione può venire da quanto diceva la studentessa e con la necessità di un rapporto psicologico tra insegnanti ed allievi; ma a questo punto direi anche tra genitori ed insegnanti possiamo chiamare tutto ciò, fidelizzazione ?*

Molto interessante l'affermazione relativa al Liceo di Lodi. Che il confronto ( termine più costruttivo di "concorrenza") sia uno stimolo al miglioramento è indubbio, ma non è certamente l'unico stimolo al miglioramento. La sola concorrenza può spingere un I.S, ad essere migliore di quello concorrente e questo può essere sufficiente dal punto di vista utilitaristico, ma potrebbero essere entrambi pessimi e comunque molto peggiori di un I.S. che abbia una vera spinta al miglioramento, ma senza alcuna concorrenza. Penso che sugli aspetti miracolistici della "concorrenza" occorra essere cauti; alle volte la concorrenza porta solo al peggioramento del servizio attraverso il meccanismo perverso della riduzione del prezzo e delle prestazioni. Tutti siamo a conoscenza delle certificazioni che alcuni "concorrenti" di organismi di certificazione seri, hanno effettuato e che hanno valore zero. Sull'utilizzo del termine fidelizzazione nel mondo della scuola occorre essere cauti perché l'utilizzazione del servizio di formazione non è di tipo ripetitivo; in ogni caso certamente il rapporti tra insegnanti e allievi e loro famiglie è una componente importante del servizio e quindi un livello eccellente di questo rapporto porta ad una immagine dell'I.S. che suggerisce la riutilizzo diretta o indiretta (passaparola) del servizio stesso. (Ettore Stanghellini)

Concordo appieno con quanto affermato ed aggiungo, a chiusura, che sia il tenore degli interventi dei relatori che ci hanno preceduto, sia quello delle domande poste, sia la tipologia di risposte, pur originate da esperienze diverse, dimostra il grande interesse per la problematica, ma soprattutto per un servizio di istruzione e formazione di qualità per il cui miglioramento ringrazio tutti gli intervenuti a questo incontro. (*AnnaMaria Gilberti*)