

Anno 2022/23

Terza sezione



**FONDAZIONE  
POLO DELL'INFANZIA DI BRENDOLA**

## II NOSTRO SISTEMA QUALITA'





## Sistema qualità

**Le Vision 2000 (ISO 9000/2000)** possono essere un ottimo modello di riferimento in quanto i principi gestionali alla base delle future e prossime norme internazionali sono quelli del **quality management** che si sposano perfettamente con ogni tipologia di organizzazione.

**I principi sono:**

- **Organizzazione orientata al cliente.**
- **pianificazione,**
- **individuazione degli obiettivi,**
- **gestione operativa,**
- **gestione delle risorse umane.**
- **Leadership**

# Sistema qualità

Se un sistema di qualità è l'insieme delle attività che costituiscono un servizio, individuati i Clienti e i prodotti non è difficile individuare i processi (l'insegnamento, gestione supporti didattici, apprendimento ecc.) e le risorse produttive impiegate (personale docente e non, strutture scolastiche, laboratori, programmi, supporti didattici ecc.). Analizziamo le

- ▶ **area educativa-didattica**
- ▶ **area amministrativa**
- ▶ **area tecnico-ausiliaria**
- ▶ **area della comunicazione**

Si tratta quindi di mappare tutti i processi interni, iniziando da quelli più critici, cioè ad alto rischio per il livello di qualità da perseguire e identificare le attività che li compongono per ognuna delle aree di riferimento.

# Sistema qualità



Arrivano le parole magiche

# Sistema qualità



Qualità  
Passione  
Sostenibilità  
Innovazione

ogiche

# Sistema qualità

Operativamente, da dove si comincia?

Per rispondere a tale domanda è necessario fare una breve premessa.

**Adottare un approccio sistemico alla qualità** per una struttura scolastica implica innanzitutto **riconoscere l'importanza della gestione dei processi sui risultati di competitività e soddisfazione dei clienti,**

ma anche saper collegare e integrare tale approccio con altre iniziative quali ad esempio:

- ▶ lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze professionali interne (**passione**) ed esterne;
- ▶ l'innovazione organizzativa (strutture snelle e orientate al bambino/a); (**sostenibilità**)
- ▶ l'innovazione metodologica (metodologie di progettazione, di erogazione e di valutazione); (**innovazione**)
- ▶ lo sviluppo di Know how innovativo e la capacità di anticipare i bisogni del bambino/a (bisogni latenti). (**qualità**)





# Sistema qualità

## **3.1 La legge n. 53/2003**

La legge 28 marzo 2003 n. 53 recepisce e mette a sistema l'insieme delle esigenze delineando i profili e i punti caratterizzanti di un sistema scolastico e formativo di qualità, in grado di garantire a tutti il diritto all'istruzione e formazione per almeno 12 anni o, comunque, sino al conseguimento di una qualifica entro il diciottesimo anno. Un sistema "finalizzato alla crescita educativa, culturale e professionale dei giovani attraverso il sapere, il fare e l'agire e la riflessione critica su di essi" (Art. 2 lett. g) e alla valorizzazione del personale docente.

## Sistema qualità

**Il capitale umano è la principale risorsa** per elevare i livelli di benessere, dell'occupazione, della coesione sociale. È noto, infatti, che un'istruzione di più qualificato profilo ed un miglioramento delle competenze e delle capacità professionali costituiscono una condizione indispensabile per sostenere una fase durevole di espansione, benessere e stabilità sociale.



Questo richiede, però, **competenze e disponibilità da parte degli operatori**, che vanno preparati e formati a diventare facilitatori, capaci di aiutare i loro alunni a trasformare le nozioni in conoscenze e quindi in comportamenti e valori. Non basta sapere, perché un conto è conoscere e un conto è trasmettere e applicare ciò che si conosce.

**C'è bisogno, pertanto, di una formazione e di un aggiornamento continui e sistematici**, in grado di motivare e sostenere gli operatori nel loro difficile compito professionale.



## Sistema qualità

DOPO AVER CONOSCIUTO LO SCOPO DEL LAVORO: CREARE IL FUTURO,  
**LA QUALITÀ PIÙ NOBILE È LA VOLONTÀ DI ASSUMERSI LA RESPONSABILITÀ .**

Il ponte **più difficile**  
da attraversare è il  
ponte che separa  
*le parole dai fatti*



La velocità di tale decisione è più importante della perfezione. Quindi dimentichiamo la burocrazia ed entriamo in azione.

EsercitiAMO le nostre capacità di promozione e trasformazione senza timore e paura con fiducia reciproca e con una pedagogia orientata al futuro.

Cerchiamo di non seguire la riduzione già visibile delle competenze genitoriali per non diventare irrilevanti nel sistema educativo

# Sistema qualità

## SCOPO DEL PROGETTO

Il progetto è finalizzato a far sperimentare alla scuola l'utilizzo delle metodologie e degli strumenti della qualità; a favorire la costituzione di un gruppo di operatori che acquisiscano competenze per la progettazione, la conduzione e il controllo di interventi per la qualità del servizio; a stimolare nell'intera scuola una forte attenzione all'efficacia e all'efficienza del servizio offerto, sviluppando la strategia del miglioramento continuo.

La scuola elabora il proprio "sistema Qualità" e mette a punto una prima bozza (non necessariamente completa) del "manuale della Qualità".





# Sistema qualità

**NOI ANDIAMO AD AGGIUNGERE ED  
ADOTTARE**

**LA METODOLOGIA MCQ**

**(MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ)**

**CHE PORTA AL PDM**

**CHE INDICA UN INSIEME DI ATTIVITÀ  
DIRETTE A TENERE SOTTO CONTROLLO E  
A MIGLIORARE I PROCESSI E GLI ESITI  
DELLA NOSTRA SCUOLA.**

.

# Sistema qualità

Un progetto MCQ  
parte  
dall'identificazione di un problema di qualità  
arriva all'accertamento dei miglioramenti introdotti.

**Generalmente si parla di ciclo o spirale del MCQ perché se non si ottengono i risultati soddisfacenti, si cambiano i criteri e gli indicatori e/o gli interventi, fino ad ottenere risultati soddisfacenti e poi non ci si ferma, ma si passa ad un altro problema.**



# Sistema qualità

## Le fasi di un progetto MCQ

possono essere distinte in

- **identificazione** dei possibili problemi da affrontare,
- **scelta** del problema prioritario,
- **definizione** di criteri, indicatori e soglie di buona qualità,
- **progettazione** dello studio di individuazione delle possibili cause del problema,
- **progettazione** dell'intervento migliorativo (chi fa cosa e quando e chi ricorda a chi si è preso l'impegno se lo ha svolto),
- **applicazione** dell'intervento migliorativo,
- **valutazione** dell'impatto a breve termine, a medio - lungo termine (6 mesi - 1 anno) ed alla fine dell'intervento,
- comunicazione dei risultati.





# Sistema qualità

## BISOGNA MISURARE, VALUTARE

Misurare non significa necessariamente, come invece si crede, quantificare, attribuire un numero. Significa essenzialmente descrivere un fenomeno consapevole del problema della riproducibilità e dell'accuratezza della descrizione. Inevitabilmente bisogna dare un valore alle varie situazioni per identificare e scegliere le priorità. Fare una autovalutazione è la base di partenza, per eventualmente poter introdurre in altre forme e modi l'eterovalutazione.

**NON E' UN GIUDIZIO,  
E' UN'OPPORTUNITA' FORMATIVA**



# Sistema qualità

## **Riproducibilità**

metodologicamente viene prima dell'accuratezza, anche se quest'ultima è concettualmente più importante.

**Porsi il problema della riproducibilità di una osservazione è il primo segno di una mentalità scientifica.**

Una variabile è riproducibile se osservatori diversi e lo stesso osservatore in tempi diversi seguono lo stesso parametro di fronte allo stesso fenomeno. Così ad esempio un obiettivo sarà espresso in modo riproducibile se professionisti diversi saranno d'accordo sul fatto che sia stato raggiunto o meno.

## **Accuratezza**

cura attenta e assidua nel compiere qualcosa: a. nel parlare, nello scrivere] ≈ , attenzione, cura, diligenza, esattezza, finezza, meticolosità, pignoleria, precisione,...



## Sistema qualità



*Il percorso verso il miglioramento della qualità dei servizi non è semplice perché presuppone di ripensare l'organizzazione mettendo in discussione routine, abitudini, prassi.*

Dal punto di vista del servizio educativo, questa domanda apre prospettive di ricerca e innovazione consistenti poiché si tratta di fare i conti con l'assenza nel nostro sistema formativo di una cultura dell'analisi e della valutazione dei processi formativi, che nei servizi educativi per la prima infanzia si incrocia con l'assenza di norme organizzative e orientamenti educativi omogenei, con un mestiere che si è costruito trovando spazi tra la funzione materna, quella assistenziale, quella insegnante definita in ambito scolastico.





# Sistema qualità

## La formazione,

intesa come elemento essenziale per la professionalità degli educatori, **deve sempre essere al centro della riflessione e dell'attenzione** di chi opera in questo settore

- ▶ una formazione **continua** che diventa
- ▶ perfezionamento della professionalità e
- ▶ risorsa per tutto il gruppo,
- ▶ **crescita personale** dove le competenze vengono affinate continuamente per far sì che si arrivi, non solo a livello formale, ma sostanziale, a quella definizione di «operatore colto» culturale che porta a riflettere sul senso delle cose e mette in atto pensieri complessi di ricerca e di creazioni di significati.

## Sistema qualità

Da questo punto di vista è fondamentale che esista un **piano formativo** che preveda e dichiari i contenuti, i bisogni, i tempi, le modalità e gli obiettivi da raggiungere insieme a modalità di verifica e documentazione, perché la qualità educativa dei servizi dipende in primo luogo dalla preparazione e dalla responsabilizzazione del personale



## Sistema qualità



- **La valutazione**, nella sua forma più spontanea e semplice, rappresenta un processo che caratterizza costantemente l'agire delle persone. In qualche modo valutiamo in continuazione mettendo in risalto alcuni aspetti rispetto ad altri. La valutazione se ricorrente, sistematica e realizzata sulla base di modalità e criteri condivisi, può sostenere lo sguardo critico, l'impegno e la tensione progettuale, evitando che il fare quotidiano con le sue abitudini, le sue attività ci renda immobili ed immutabili.
- **Valutare allora non può che significare: capire, chiarire, imparare e non emettere voti e giudizi.** La valutazione così intesa diventa un dispositivo metodologico che promuove la riflessione. Diventa un'azione sostanzialmente formativa e promuove il miglioramento continuativo dell'operare. In questo contesto la valutazione prende in considerazione l'insieme degli elementi interagenti e richiede un coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli operatori. ***In sostanza la valutazione si caratterizza come un processo di ricerca-azione, una forma di indagine autoriflessiva orientata al miglioramento e allo sviluppo dell'azione educativa.***