

PARTE IV – QUALITA'

L'ITIS e la qualità

Il Sistema di gestione per la Qualità (SGQ) secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 propone un modello di gestione utile per organizzare e tenere sotto controllo i processi indirizzandoli alla soddisfazione del cliente. Le norme ISO 9001 sono volte a razionalizzare i processi di elaborazione, pianificazione, erogazione e controllo dei servizi offerti da un ente a favore della propria utenza. Con l'ausilio di tali norme e indicazioni, il SGQ valuta la rispondenza tra quanto progettato e quanto ottenuto. Grazie al controllo dei processi caratterizzanti e fondamentali per l'organizzazione, si possono individuare e gradualmente eliminare le inefficienze e migliorare costantemente le caratteristiche del servizio erogato.

Viene data centralità alla figura del "cliente", in primo luogo degli studenti, ma anche dei docenti, delle famiglie, del territorio, spostando l'attenzione dal prodotto al processo che lo genera e valorizzando al massimo le risorse umane. Per "certificazione" si intende la procedura con la quale una parte terza (cioè un ente a sua volta certificato e accreditato indipendente sia dal produttore sia dall'utilizzatore) fornisce assicurazione scritta che un prodotto o un servizio, un processo, un sistema di gestione è conforme ai requisiti specificati dalla norma.

L'ITIS "A.Einstein" di Vimercate (MB) ha iniziato il proprio percorso verso la Qualità nell'anno scolastico 2001-2002, quando si costituì un primo gruppo di docenti che per primi cercarono di sensibilizzare le diverse componenti scolastiche alle evidenti esigenze di innovazione dettate dalla riforma sulla Autonomia Scolastica. Tale gruppo si orientò verso la ricerca didattico-scientifica ed ebbe il compito, in collaborazione con gli altri gruppi di lavoro interni all'organizzazione, di individuare le iniziative e i progetti formativi caratterizzanti della scuola, intensificare i rapporti scuola e territorio, organizzare le attività di orientamento, migliorare la gestione e incrementare i finanziamenti, elaborare idee per la didattica e per la formazione del personale scolastico, istituire accordi di rete con altre istituzioni. Tali elementi costituirono i fondamenti per la elaborazione del Piano della offerta Formativa (POF) dell'Istituto. Nell'anno scolastico 2000-2001 si aderì al Progetto Qualità proposto del Polo Qualità di Milano, che ebbe cura di creare una rete di scuole di ogni ordine e grado accomunate dallo stesso progetto. Negli anni l'applicazione della norma ISO 9001 per la gestione dei processi ha consentito all'ITIS "A. Einstein" di Vimercate (MB) di migliorare la qualità dei servizi erogati mediante una diffusione sempre più capillare delle procedure operative. Nel maggio del 2010 la scuola ha ottenuto il rinnovo della certificazione di qualità, adeguando il sistema alla nuova norma 9001:2008.

È in tale scenario che la scuola è diventata un organismo dinamico sempre pronto a rinnovarsi per meglio soddisfare le aspettative e le esigenze di tutti i portatori di interesse. Pertanto, l'obiettivo primario da perseguire è che la scuola tenda, sempre, al miglioramento: sia delle persone sia del modo di lavorare.

Obiettivi per la qualità

Tendere al miglioramento continuo per l'ITIS "A.Einstein" di Vimercate (MB) significa:

- avere sempre come punto di riferimento gli interessi dell'utenza ed il soddisfacimento delle sue attese;
- porre grande attenzione ai piani di formazione-aggiornamento di tutto il personale della scuola per garantire le capacità professionali e le competenze necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati;
- rilevare ed analizzare con estrema attenzione il giudizio e il grado di soddisfazione di studenti, personale docente, e non docente, famiglie, per ricavare utili indicazioni sugli aspetti da migliorare;
- essere attenti alle innovazioni possibili per essere preparati ai cambiamenti.

Impegno per la qualità: valutazione

Il documento che definisce gli impegni dell' organizzazione per il miglioramento continuo è la " Politica per la Qualità" che descrive gli obiettivi e i criteri con i quali l' ITIS " A.Einstein" di Vimercate (MB) intende gestire i processi formativi. In particolare, ribadisce che l' organizzazione fonda la sua attività sui seguenti criteri:

- orientamento al Cliente: costante attenzione alle aspettative e ai bisogni degli studenti delle famiglie e del territorio;
- coinvolgimento del personale: utilizzare al meglio capacità professionali e doti umane di ciascun individuo;
- approccio per processi: la sinergia tra processi costituisce per noi un contributo all' efficacia e all' efficienza nel conseguire gli obiettivi;
- approccio sistemico alla gestione: responsabilità personale di tutti gli operatori impegnati nelle varie attività;

dichiara la propria specificità:

- nel garantire un servizio scolastico fondato sui bisogni dello studente, gestito da un sistema organizzativo in grado di progettare, controllare e monitorare le attività, ricercando il continuo miglioramento dei servizi attivati;
- nel favorire un processo educativo che valorizzi attitudini, capacità e aspettative di ciascuno, nel rispetto dei tempi e delle caratteristiche individuali, secondo i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e partecipazione;
- nel diversificare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno, garantendo a tutti uguali opportunità di crescita culturale, rispettando ogni cultura, rifiutando ogni forma di discriminazione, prestando attenzione al processo di maturazione sia cognitivo sia affettivo-emotivo dei soggetti e nel contempo curare l' eccellenza;
- nel fornire una preparazione che permetta allo studente di operare una scelta consapevole per il proprio sbocco professionale e/o universitario, elaborando percorsi formativi che mirino a far acquisire conoscenze teoriche e pratiche con l' utilizzo delle metodologie più idonee a svilupparne la curiosità intellettuale per renderlo soggetto attivo ed autonomo.

Pertanto, è demandato al Dirigente Scolastico l' impegno a:

- valutare e a determinare con periodicità gli intenti e gli obiettivi di sviluppo del Sistema Qualità redigendo un documento interno di " Pianificazione per la Qualità" ;
- sviluppare costantemente la logica del miglioramento dei servizi erogati, operando sistematicamente e coinvolgendo in tal senso tutti i livelli dell' organizzazione;
- garantire la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili ai prodotti, ai servizi e alle attività della Scuola;
- offrire un servizio didattico-educativo qualificato professionalmente e interagente con l' esterno;
- diffondere tra tutto il personale docente e non docente una " cultura della qualità" ai fini di un reale miglioramento dei servizi erogati.

La " Pianificazione per la Qualità" è un documento pubblico ed è affisso nei locali della scuola, negli uffici amministrativi e diffuso attraverso il sito web dell' istituto.