

L'IMPLEMENTAZIONE DI UN PIANO DI QUALITA'

richiede un vero salto di qualità di tipo:

Culturale

(acquisire flessibilità e orientamento al cambiamento)

Organizzativo

(sperimentare nuovi modelli organizzativi)

Gestionale

(impiegare al meglio le risorse in una logica di obiettivi)

Tecnologico

(gestire la pervasività dell'innovazione in tutti i processi)

Relazionale

(costruire un clima collaborativo tra tutti i soggetti)

DALLA QUALITA' NEI SERVIZI LA QUALITA' DEI SERVIZI

➡ QUALITA' GLOBALE

di orientamento verso la soddisfazione di una molteplicità di esigenze dell'utente interno ed esterno

➡ QUALITA' TOTALE

L'organizzazione in tutte le sue articolazioni contribuisce alla formazione del valore del servizio, ovvero della qualità dell'insieme dei processi che danno luogo al servizio reso all'utente finale

➡ LA PERSONALIZZAZIONE VERSO L'UTENZA:

- *L'utente interno, la struttura interna; lo studente, la famiglia, le imprese, le comunità locali, le altre istituzioni*

LA SFIDA DELLA QUALITA'

*LE DIVERSE DIMENSIONI
(INTERNE ED ESTERNE)
DELLA QUALITA':*

- LA QUALITA' ATTESA
- LA QUALITA' PERCEPITA
- LA QUALITA' PROGETTATA
- LA QUALITA' COMUNICATA
- LA QUALITA' EROGATA

LE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

QUALITA' AMBIENTALE

- ♣ *EDIFICI SCOLASTICI*
- ♣ *SISTEMI DI SICUREZZA*
- ♣ *STRUTTURE MOBILIARI :* (Arredi, lavagne, banchi, laboratori)
- ♣ *IMPIANTI:* (illuminazione, riscaldamento)

IL PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

QUALITA' AMBIENTALE

- ♣ *Incrementare l'efficienza delle strutture e delle attrezzature*
- ♣ *Aumentare il comfort (pulizia, sicurezza, pasti, climatizzazione)*
- ♣ *Tenere le strutture sotto costante manutenzione*
- ♣ *Eseguire tempestivamente gli interventi di riparazione dei guasti e dei disservizi*
- ♣ *Avere locali arredati in modo moderno e funzionale*

LE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

QUALITA' TECNICA

- ♣ *Insegnamento e didattica*
- ♣ *Accoglienza studenti e di altri utenti esterni*
- ♣ *Tutoring ed assistenza studenti*
- ♣ *Servizi (mensa, sport, ecc.)*

IL PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

GLI OBIETTIVI

- ♣ QUALITA' TECNICA (DIDATTICA)
- ♣ *Migliorare la programmazione didattica*
- ♣ *Migliorare la gestione d'aula*
- ♣ *Migliorare i supporti di comunicazione per l'insegnamento*
- ♣ *Ridurre i carichi di lavoro degli studenti a parità di efficacia*
- ♣ *Migliorare la preparazione del personale docente mediante corsi di formazione mirati*
- ♣ *Migliorare la metodologia didattica utilizzata*
- ♣ *Prevedere una commissione per la verifica dell'attività didattica*

L'ANALISI DEI PROCESSI NEL SERVIZIO SCOLASTICO-EDUCATIVO

GLI OBIETTIVI

I PROCESSI FONDAMENTALI

- ♣ *Programmazione didattica*
- ♣ *Insegnamento*
- ♣ *Gestione d'aula*
- ♣ *Tutoring e assistenza
studenti / famiglie*

I PROCESSI DI SUPPORTO

- ♣ *Segreteria*
- ♣ *Amministrazione*
- ♣ *Assistenza tecnica*
- ♣ *Sicurezza*

I PROCESSI ABILITATIVI

- ♣ *Formazione*
- ♣ *Aggiornamento*
- ♣ *Addestramento*

LE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

QUALITA' ORGANIZZATIVA

- ♣ *Motivazione del personale*
- ♣ *Valutazione ed incentivazione del personale*
- ♣ *Formazione ed addestramento del personale*
- ♣ *Reclutamento e selezione del personale*
- ♣ *Organizzazione degli organi collegiali*
- ♣ *Stili di leadership*
- ♣ *Sistemi di delega*
- ♣ *Responsabilità ed autocontrollo*

LE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

QUALITA' RELAZIONALE / DELLA COMUNICAZIONE

- ♣ *Cortesie verso l'utente*
- ♣ *Disponibilità verso l'utente*
- ♣ *Assistenza all'utente*
- ♣ *Dialogo con l'utente*

IL PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

QUALITA' RELAZIONALE

- ♣ *Migliorare gli indici di soddisfazione degli studenti*
- ♣ *Migliorare la comunicazione con le famiglie*
- ♣ *Migliorare il clima in classe*
- ♣ *Migliorare l'accoglienza degli studenti*
- ♣ *Stimolare i genitori a partecipare alle problematiche della scuola
(gestionali, educative)*

IL PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

QUALITA' ECONOMICA

♣ *Costi del servizio*

♣ *Costi della non qualità*

- ✓ assenteismo
- ✓ scarsa responsabilità
- ✓ ripetizioni
- ✓ dispersione
- ✓ abbandono
- ✓ deop out
- ✓ mismatiche nel mercato del lavoro

IL PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

QUALITA' ECONOMICA

- ♣ *Individuare rette per i servizi a pagamento adeguate ai servizi offerti*
- ♣ *Ridurre i costi della non qualità*
- ♣ *Ridurre la perdita di iscrizioni*
- ♣ *Incrementare il successo post scolastico*

LE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SCOLASTICO

QUALITA' DELL'IMMAGINE

- ♣ *Fama*
- ♣ *Prestigio*
- ♣ *Credibilità*