

Qualità (ISO 9001: 2000)

Stefano Borgarelli

29-10-2005

Com'è noto da tempo, la scuola, da sola, non ce la fa ad affrontare le sfide del futuro (non quelle del presente, fronteggiate dagli insegnanti ogni volta che suona la campanella, e loro entrano in classi di 27, 28, magari 30 studenti, con dentro un po' di stranieri, che alla sfida, nel presente, non guastano).

Al tramonto come istituzione obsoleta, mera agenzia tra altre (mille) agenzie, la scuola entra nel futuro solo se innova (investe) nella qualità. C'è chi osserva che già dal 2003 (eravamo disinformati), nuovi orizzonti si sono dischiusi: *"La certificazione di qualità ISO 9001:2000 ha avuto recentemente nelle scuole un'impennata, prevalentemente dovuta al fatto che dal 2003 gli istituti che fanno formazione, per accedere ai fondi europei devono accreditarsi presso le Regioni che spesso richiedono la certificazione di qualità come criteri [sic] di selezione."* (Rapparini M., ISO 9001:2000 nelle scuole, www.certificazione.info)

Era l'uovo di Colombo, e a questo popolo di navigatori (non d'insegnanti), è finalmente venuto in mente. Certo, qualche adattamento (come nel caso del famoso uovo) c'è: *"La principale differenza tra il processo di certificazione di un'azienda e quello di una scuola risiede nei soggetti che vengono coinvolti. [...] durante il processo certificativo occorre coinvolgere non solo il dirigente scolastico, ma l'intero corpo docente con corsi di formazione che introducono alla normativa ISO 9001:2000."*

Ma il principio unificante è semplice, universale: *"La norma ISO 9001:2000 specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione (ad es. scuola): ha l'esigenza di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti/servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti [...]; desidera accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema [...]."* La scuola del futuro sarà (è già?) ISO-morfa ai desideri del cliente. Vuole in sommo grado la customer satisfaction. Etichetta sulla confezione di pollo, filiera nazionale; bollino blu per l'istituto che alleva, non polli ma (omologamente) clienti. Soddisfatti. Tutto certificato, dall'Ente Certificatore (accreditato: <http://www.sincert.it>) di turno.

Ho fatto un sogno. Non c'era terra da gettare dentro le *"bramose canne"* di Cerbero che potesse placarlo. D'insegnante le tre teste (una per ordine scolastico). Le anime sommerse nel fango putente, *"graffiate, iscoiate ed isquatrate"* (punite) dal mostro tricefalo, provenivano da qualche altra agenzia (non so bene quale, era buio...).

Tutti stavano sotto una *"piova fredda e greve"*, di cui sapevo (per averlo letto, da qualche parte) che *"regola e qualità mai non l'è nova"*.

Una volta sveglio, mi sono chiesto - con qualche apprensione - se la *"qualità"* di quella *"piova"* per nulla innovativa fosse stata, a suo tempo, debitamente certificata (in caso contrario, a lezione sarà meglio evitare citazioni letterarie fuori dai parametri dello standard ISO 9001:2000).

COMMENTI

Alberto Giovanni Biuso - 02-11-2005

Ottimo. Già qualche anno fa io e Dario Generali avevamo scritto su Fuoriregistro a proposito dell'imbroglione ideologico e finanziario in cui questa certificazione consiste:

www.didaweb.net/fuoriregistro/leggi.php?a=3861