

La Qualità senza Soggetto

Antonio Gentile

19-11-2003

ovvero Come eliminare *il Difetto*

La **storia** del Progetto Qualità nella scuola, anche se non nota a molti, ha già raggiunto una sua lunga consolidazione. Essa risale agli anni Novanta e tutti i Ministri della Pubblica Istruzione hanno prestato il loro riconoscimento a questo progetto, unico a permanere stabile ed invariato nel tempo, nel gran variare dei tanti 'progetti in corso' che si sono finora accavallati e sostituiti nel tempo di riforme del mondo scuola.

E' del 1995 la prefazione dell'allora Ministro P.I. R. Lombardi al testo di Giuseppe Nigro *"La Qualità Totale a scuola"*, edito dal Sole 24 ore, per poi seguire con le Circolari, Direttive, Linee Guida a firma dei Ministri E.Berlinguer, T.De Mauro, L. Moratti (vedi le recentissime [Nuove linee guida per una scuola di Qualità](#)).

Risalgono invece agli anni 1990/94 i primi protocolli d'intesa tra Ministero e Confindustria, via via aggiornati fino al recente [quarto Protocollo d'intesa del 2002 tra Miur e Confindustria](#) che specifica come i precedenti accordi "vanno aggiornati mediante la stesura di un unico protocollo, che tenga conto dei mutati assetti istituzionali in materia di istruzione, formazione e lavoro nonché della rilevanza dei processi di riforma degli ordinamenti scolastici e universitari e della riorganizzazione del complessivo sistema educativo secondo i principi del federalismo solidale"

Questa lunga storia, ripresa sul sito del Miur alla voce ["Progetti in corso" – "Qualità"](#), già contiene delineata la diramazione futura : "Il Progetto Qualità interpreta un processo dinamico, in continua evoluzione e diffusione nell'ambito del territorio nazionale che ha coinvolto finora direttamente oltre 1200 scuole e che tendenzialmente, anche attraverso gli interventi in atto a livello interdirezionale, è destinato ad avere una espansione capillare della cultura della Qualità in tutte le istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado."

La ["Vision"](#) prevede che "La qualità inizia con un intento, che è fissato dal management. L'intento deve essere tradotto [...] in piani, specifiche, prove, produzione." *W. E. Deming (1982)* "La politica stabilita dall'alta direzione è, dunque, intesa come controllo delle decisioni, per ognuno all'interno del sistema qualità, compreso il management.

La presenza di una politica della qualità e la verifica della sua comprensione, attuazione e sostegno a tutti i livelli dell'organizzazione, costituiscono la cartina al tornasole, per valutare la leadership del management e la sua capacità di formulare e raggiungere obiettivi, all'interno dell'azienda."

Il [Glossario](#), presente sul sito del MIUR, consente di cogliere con facilità gli assiomi di partenza del modello proposto. Basta leggere le voci, alcune delle quali di importanza cruciale nel ruolo e nel lavoro degli insegnanti che, quindi, immediatamente comprendono per cultura ed esperienza le implicazioni e gli sviluppi degli assunti di base, Riporto alcune voci, rinviando, per il resto, alla pagina ministeriale di riferimento:

Total Quality Management : *filosofia di direzione sviluppatasi in occidente sulla scia del CWQC (Company Wide Quality Control) giapponese, che intende guidare il sistema aziendale verso la soddisfazione totale del cliente e la massima razionalizzazione delle risorse interne attraverso il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione e dei suoi processi. La sua applicazione richiede da un lato un cambiamento culturale interno che porti ad una modifica dei rapporti con i dipendenti, i fornitori ed i clienti, dall'altro l'adozione e la diffusione di nuove tecniche, come quelle di comunicazione, di problem solving, di pianificazione, di miglioramento ed altro*

Comunicazione: *processo di trasferimento di informazioni tra persone e gruppi. Rappresenta uno dei pilastri della Qualità Totale perché permette il coinvolgimento di tutti i dipendenti nei processi aziendali di miglioramento. Un perfezionamento del processo di comunicazione consente all'azienda una migliore capacità di rispondere alle richieste dei clienti.*

Dal punto di vista tecnico, la comunicazione è un'attività in cui ci sono: un emittente che trasmette, un destinatario che lo riceve, un messaggio di ritorno come risposta. La comunicazione avviene solo quando il destinatario, dopo aver ricevuto il messaggio, trasmette a sua volta una risposta (feedback). La comunicazione quindi è un processo a due vie: andata e ritorno del messaggio

Cliente: *qualsiasi soggetto che risulti coinvolto dai processi e dai prodotti aziendali, in quanto destinatario di questi ultimi.*

La norma UNI EN ISO 9000-I definisce cliente "colui che riceve un prodotto da un fornitore" Cliente esterno è il cliente finale, ovvero la persona che compera il prodotto o il servizio finale dell'azienda.

Cliente interno all'interno di un'azienda il cliente interno è il soggetto o l'ente che sta a valle e che riceve il servizio, l'informazione o il semilavorato di chi sta a monte (suo fornitore)

Soddisfazione del cliente: costituisce l'obiettivo prioritario del metodo della Qualità Totale. Si tratta di una strategia di organizzazione aziendale che si concretizza in un insieme di scelte finalizzate alla produzione di quella qualità che incontra pienamente le esigenze del cliente. Non si tratta quindi di una "qualità di prodotto", ma di una qualità di modo di lavorare dell'azienda, della sua organizzazione, cioè di ciò che porta le persone a consolidare la loro prima scelta, ripetendola e riconfermandola nel tempo

Formazione: tutte le attività che comportano l'acquisizione dei metodi e delle capacità richieste per lo svolgimento del lavoro

Un commento sarebbe superfluo. Data la chiarezza sull'impianto di base che già si delinea con queste premesse terminologiche, la domanda che si impone mi sembra sia : **Come è possibile che le 1200 scuole che hanno aderito alla "Qualità Totale" non abbiano letto il glossario ?**

No, è impossibile !

Nonostante lo stato di confusione che circonda i tanti progetti che piovono nelle scuole e l'"*information overload*" che circonda il tutto, non è possibile trovare qui la spiegazione di ciò che sta avvenendo in quanto e' parte centrale del progetto qualità realizzare l'aderenza convinta di tutto il personale alla "Vision" d'impresa.

Nella sofisticata [metodologia di sviluppo progettuale](#) , divisa in fasi e livelli, si prevede fin dalla prima fase l'acquisizione del linguaggio e delle tecniche di sviluppo progettuale : "Il Progetto Qualità si è sviluppato attraverso diversi livelli, tappe del percorso; ogni livello ha obiettivi propri il cui raggiungimento, garanzia di presenza di competenze e risorse, permette di passare al livello successivo.

1° livello: il Progetto Qualità (PQ1) ha avuto come obiettivo il conseguimento della "Qualità di base", cioè l'acquisizione di saperi essenziali , di metodi e di tecniche di lavoro"

Dobbiamo allora ipotizzare che, morta ogni speranza, l'insegnante abbia preferito accelerare la fine del proprio ruolo e così dire basta ad una continua agonia, sollecitato da nuove prospettive monetarie ?

L'ipotesi è da considerare per alcune situazioni, ma, forse, c'e' qualcos'altro di più rilevante che si va delineando dinnanzi ai nostri occhi : **Il trionfo Totale della Qualità senza aggettivi, senza soggetto, senza verbo...**

In questa nuova forma di "comunicazione" l'emittente, anzi l'Emittenza, ha eliminato ogni difetto.

Ed il ricevente, il povero e passivo ricevente, diciamolo pure, era l'ultimo *difetto*.

Difetto: ogni dato di non-conformità di un determinato elemento (prodotto-servizio) rispetto alle caratteristiche richieste. Il difetto può essere interno se individuato nel corso del processo di produzione e di erogazione o esterno se rilevato dal cliente.

"Le persone sono condizionate da tutta la loro vita privata ad accettare il fatto che l'uomo non e' perfetto e, quindi, tende a fare errori. Quando queste persone raggiungono l'età in cui si devono inserire nel mondo del lavoro, questa credenza e' ormai ben radicata, ... Hanno imparato ad accettare il fatto che si può sbagliare sul lavoro, ma non e' ammissibile defraudare lo Stato. In breve, si e' sviluppato un atteggiamento ambiguo. In alcune cose, le persone sono disposte ad accettare le imperfezioni; in altre, la quantità di difetti deve essere pari a zero.

Gli errori sono causati da due fattori: mancanza di conoscenza e mancanza di attenzione.

La conoscenza può essere misurata e le carenze colmate attraverso strumenti ben collaudati. La mancanza di attenzione, invece, deve essere eliminata dalla persona stessa attraverso un riesame critico dei propri valori morali.

La mancanza di attenzione e' un problema di atteggiamento. La persona che si impegna a curare ogni dettaglio e ad evitare scrupolosamente ogni errore compie un passo da gigante verso il raggiungimento dell'obiettivo Zero Difetti in ogni attività "