

Sistemi Qualità specifici

La "Qualità" è un aspetto che sta progressivamente interpellando molto da vicino tutte le realtà imprenditoriali, sia profit che non profit.

La dinamica che questo lavoro introduce è orientata ad una certificazione del prodotto/servizio che un Ente gestore offre, funzionale al riconoscimento della "qualità" dello stesso prodotto/servizio, non solo da parte dell'utente finale (soddisfazione dell'utente), ma anche delle istituzioni con le quali l'azienda interagisce (nella prospettiva di una certificazione o di un "accreditamento" sul territorio) e a una ottimizzazione delle risorse investite (sistema di qualità e controllo di gestione).

Anche una realtà che opera nel campo "educativo" o "socio-educativo" si trova a confrontarsi su questi temi, ed intraprendere percorsi di accreditamento presso le istituzioni pubbliche, funzionali spesso al riconoscimento di determinati benefici economici o finanziamenti di settore.

Tuttavia la dimensione "educativa" richiede l'assunzione di una prospettiva diversa e più ampia rispetto alla logica della "certificazione" o dell'"accreditamento".

Più rispettosa della finalità educativa di un'opera e delle peculiarità che questa implica, sul piano sia istituzionale sia gestionale, risulta piuttosto essere la realizzazione di un sistema di monitoraggio della qualità, secondo una prospettiva strategica e di sviluppo, piuttosto che di mero controllo formale e procedurale.

Il Centro Servizi propone un percorso di costruzione di un Sistema Qualità specifico per ogni tipologia di realtà educativa, che si sviluppa attraverso alcune fasi successive:

- la descrizione delle attività, dei soggetti e dei processi interni;
- l'individuazione di alcuni indicatori-chiave come punti critici da monitorare (le variabili, individuate in relazione alla natura del servizio offerto, devono essere specifiche);
- la realizzazione di uno strumento che consenta ai diversi soggetti una autovalutazione rispetto agli indicatori stessi e una misurazione periodica/continua, per assicurare un monitoraggio sulla situazione della propria Organizzazione.

L'autovalutazione è finalizzata a destare dinamiche evolutive e migliorative del servizio svolto, partendo dall'Organizzazione che richiede di monitorare il Servizio.

La prospettiva legata ad un sistema di monitoraggio continuo della Qualità consente ad ogni operatore di riflettere costantemente sulle proprie funzioni e sulle modalità di svolgimento delle stesse: si passa pertanto da una qualità "certificata" da un soggetto terzo o "percepita" dall'utente finale, ad una qualità "realizzata" dagli stessi operatori nei processi interni di realizzazione del servizio, in un continuo confronto e paragone tra la propria attività e la specifica finalità educativa.