

Il candidato spieghi come la realizzazione del sito della scuola possa dimostrare l'attenzione focalizzata al cliente

esercitazione del prof. Luigi Gaudio in vista degli scritti del concorso dirigente scolastico

Non in tutte le scuole sono state avviate procedure per la certificazione della qualità. Tuttavia, le sollecitazioni provenienti dalla società in cui viviamo, i cambiamenti introdotti dal Regolamento Attuativo dell'autonomia e le richieste di studenti e genitori ci hanno costretto a rivedere il nostro modo di rapportarci all'utenza, non foss'altro per garantirci un futuro nel panorama delle scuole superiori del territorio. Anzitutto, la scuola si dota di un sito web, caratterizzato dall'estrema semplicità di utilizzo. Lo scopo è quello di rendere il più intuitivo possibile il download dei documenti scolastici (circolari, pof). In questo sito è possibile, inoltre, visionare il regolamento di istituto e l'orario di ricevimento dei genitori, anche se non si può effettuare la prenotazione del colloquio. Comunque, devo dire che, nell'ottica dell'attenzione al cliente, i docenti della mia scuola sono disponibili ad effettuare colloqui anche un altro giorno della settimana (per esempio, per molti, il sabato mattina) per venire incontro alle esigenze delle famiglie, che non sempre possono presentarsi, per esigenze di lavoro, negli orari fissati dagli insegnanti. Particolarmente utile è risultato il sito nella fase di fine anno scolastico e inizio dell'anno scolastico successivo. Infatti, le famiglie possono, attraverso il sito, scaricare i programmi consultivi svolti durante l'anno dai docenti, molto utili per gli alunni con il giudizio sospeso, che si presentano agli inizi di settembre per il superamento del debito. Inoltre, le famiglie possono scaricare compiti estivi, orari, calendari ed elenco dei libri di testo.

Infine, le famiglie possono prendere visione di informazioni relative all'organigramma del personale, al Consiglio d'Istituto, alle associazioni di genitori e studenti, i corsi Ecdl e gli sportelli didattici. Vorrei soffermarmi in particolar modo su quest'ultima opportunità: lo sportello didattico. Questo tipo di intervento, individualizzato o, al massimo, indirizzato ad un gruppo ristretto, sembra riguardare particolarmente il cliente, anzi richiama, per sua stessa definizione, un coinvolgimento dell'utenza, che attiva, su richiesta, questa attività. Di fatto, però, i limiti del fondo dell'istituzione scolastica, e la pratica stessa dei docenti, hanno svilito questo strumento, riducendolo spesso ad una sorta di doppiopione del classico corso di recupero.

Riesame della Direzione: (riguardo il sito della scuola)

Un esame attento del sito della scuola dovrebbe portare il Dirigente Scolastico, nell'ottica del miglioramento dell'efficacia del sistema, ad alcune conclusioni, di carattere positivo, per gli elementi da valorizzare, e negativo, per le cose da cambiare e correggere.

Elementi positivi

Il sito del nostro liceo ha come principale aspetto positivo l'estrema semplicità di navigazione. La presenza della barra laterale di navigazione consente di avere sempre sotto mano la struttura del sito, con una serie di link sempre visibili. Inoltre, il nostro sito dà un'immagine di serietà e sobrietà della nostra istituzione scolastica. Infine, esso è utilizzabile da tutti browser, anche attraverso computer obsoleti, è rapido da caricare, in quanto non richiede programmi particolari (flash, java) da installare, se non adobe reader e office, che si trovano già su tutte le macchine presenti sul mercato.

Elementi negativi

La barra di navigazione laterale è obsoleta, in quanto sono presenti voci ormai superate. Occorrerebbe, per esempio, sostituire la voce "carta dei servizi", con la voce "patto educativo".

Inoltre, in questo sito, così come è stato strutturato, non è possibile caricare foto, né creare un'area riservata, in modo che certi documenti possano essere visibili soltanto ai docenti, certi altri anche a studenti, genitori, ecc... Le famiglie chiedono insistentemente di interagire, e un sito come il nostro non consente feedback, interventi, ecc..., se non attraverso lo strumento della e-mail alla segreteria o al Dirigente Scolastico.

Conclusioni

Lo staff di dirigenza (DS con vicepresidente e collaboratori), nell'ottica di un miglioramento del servizio, a fine anno scolastico, valuterà l'opportunità di un restyling, non solo grafico, ma anche sostanziale, di alcune parti del sito, come emerso da attenta analisi e raccolta di pareri, anche degli utenti.