

***INTERVENTO DI FORMAZIONE PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ IN DIECI ISTITUTI SCOLASTICI***

***a. s. 2006 - 2007***

***Caterina Anania***

Il progetto è nato come un'offerta formativa del gruppo scuola Aicq ER rivolta ai DS delle scuole delle scuole della provincia di Bologna all'interno delle iniziative di formazione per Ds dell'ufficio scolastico provinciale di Bologna.

Il progetto mirava, da una parte, a sensibilizzare le scuole sulle tematiche e le metodologie proprie dei sistemi qualità con l'intento di enfatizzarne i principi fondanti e dimostrarne l'efficacia operativa attraverso l'uso di alcuni strumenti scelti; dall'altra ad aprire uno spazio per il confronto, la condivisione, la discussione e la proposta di risoluzione a problematiche comuni.

In seguito al corso di aggiornamento si è formata una rete di 10 istituti, nella quale ogni scuola si è impegnata a:

- far partecipare all'azione il dirigente scolastico, due docenti e un rappresentante del personale ATA;
- partecipare con il gruppo (visto nella prospettiva di GQ di istituto) a cinque incontri di formazione unitaria per tutte le scuole coinvolte;
- svolgere alcune attività concordate in Istituto.

La proposta formativa di Aicq si è basata sulla seguente strategia che ha ricevuto nei fatti notevole consenso di frequenza, interesse e impegno nelle attività in istituto fra un incontro e l'altro, che può essere definita "didattica breve della Qualità":

- parte teorica ridotta all'essenziale sempre accompagnata da presentazione di strumenti di pronto impiego;
- attuazione di un curriculum di esperienze che dessero subito possibilità di sistemazione organizzativa e di dominio della realtà.

Gli elementi della sintesi teorica sono stati: ambiti della qualità, definizione di qualità, valorizzazione delle risorse, concetto di cliente, di controllo e di visione condivisa. Sono stati poi proposti alcuni strumenti operativi propri del *problem-solving* e dell'analisi di processo.

Il lavoro mirava alla comprensione dei concetti di qualità, di auto-valutazione e miglioramento continuo; alla conoscenza dei principali strumenti e al raggiungimento di una prima, ma irrinunciabile, competenza: **lavorare già durante il corso attuando i principi della qualità necessari.**

Dopo la breve parte teorica, sono seguite le esercitazioni pratiche e guidate. In questa fase si è proposto ai gruppi di formare gruppi di lavoro misti, cioè non appartenenti alla stessa scuola.

Nel primo incontro si è lavorato su alcuni "casi di studio", cioè la proposta di problematiche scolastiche simulate da risolvere attraverso degli strumenti dati.<sup>1</sup> Negli incontri a seguire sono stati utilizzati altri strumenti per le esercitazioni pratiche, come il "gioco trova il processo", la "guida alla riflessione sulla criticità complessa", gli esempi di "schede processo" e di "analisi causa-effetto".

Si assegnava, poi, un lavoro da fare in Istituto. Nel corso dei cinque incontri, distribuiti da dicembre a maggio, sono state proposte le seguenti attività:

---

<sup>1</sup> Il lavoro sui casi di studio è studiato per non essere semplice; spesso non si può trovare una soluzione unica e si rimane dubbiosi e perplessi su ciò che emerge.

1. **Check Up breve:** individuare nell'istituto tre criticità e tre positività attraverso anche un'analisi di dettaglio.<sup>2</sup> Si tratta di una modalità "veloce" per individuare punti deboli e punti forti di un sistema organizzativo.

2. **Funzionigramma d'Istituto:** come costruirlo, pianificarlo e tenere sotto controllo la distribuzione degli incarichi.

3. **Diagramma causa-effetto:** scomposizione di una problematica attraverso la ricerca delle cause, mediante quattro chiavi di lettura di base (*men, meanings, materials, methods*).

4. **Scheda di processo:** analisi di un'attività a sei colonne (*dati in entrata, descrizione del cuore dell'attività, chi fa, quando, dati in uscita, chi utilizza i dati* .) E' uno strumento che permette una veloce visualizzazione dell'attività e una lettura di essa sia orizzontale che verticale. A questa scheda è facile aggiungere un'ulteriore colonna che permetta il controllo del processo.

5. **Impostazione di una procedura:** descrizione di un'attività importante dell'Istituto partendo dalla scheda di processo ed intervenendo sui punti critici con elementi di miglioramento

6. **Miglioramento:** pianificazione e controllo delle azioni di miglioramento attraverso il ciclo PDCA.

Una parte delle lezioni successive alla prima è stata dedicata al commento del lavoro svolto negli Istituti. Questo ha permesso un confronto sulle modalità operative scelte singolarmente, un arricchimento reciproco e uno scambio di opinioni sul come e il perché le scuole recepivano in maniera diversa una stessa proposta.

Questo ha fatto emergere un altro aspetto fondamentale del sistema qualità, e cioè che, seppure accomunate da medesime finalità, ogni organizzazione scolastica si faceva portavoce di una propria identità, ancorata alla storia dell'Istituto, al proprio sistema cliente (il bacino d'utenza, le diverse risorse territoriali, le competenze del personale interno) alle caratteristiche delle persone che ne facevano parte.

Questo ha fatto emergere la necessità di creare all'interno delle scuole le procedure: modalità capaci di tesaurizzare le *best practices*, slegandole dalla buona volontà delle persone che le hanno portate, e di valorizzare le risorse umane interne, portatrici di un enorme valore aggiunto al sistema scolastico.

---

<sup>2</sup> "Individuare e descrivere brevemente un processo, o attività, o progetto condotto in qualità (con una buona riuscita riconosciuta nell'istituto); individuare e descrivere brevemente un processo o attività considerato nell'istituto un problema o una criticità o un progetto non riuscito."