

LA QUALITÀ PER LA RICERCA - COSA PUÒ SIGNIFICARE RICERCA MIGLIORATIVA NEGLI IS?

Claudio Dellucca, Agenzia Nazionale per lo Sviluppo dell'Autonomia delle Scuole - ex IRRE ER – Gestione Commissariale

Premessa

Possiamo considerare la ricerca-azione (indagine riflessiva condotta in prima persona all'interno del proprio contesto di lavoro per capire meglio e imparare a gestire problemi emergenti) come il modello di ricerca più diffuso e spendibile nell'ottica del miglioramento del sistema istituto

Al fine di migliorare la qualità del funzionamento della scuola la R-A può indirizzarsi verso due campi principali: la didattica e l'autovalutazione di istituto.

La ricerca migliorativa nell'ottica della Qualità

- La logica della Qualità presuppone che la soddisfazione del cliente (inteso in senso estensivo; non solo quindi lo studente ma anche il personale interno all'IS, la famiglia) sia soggetta ad un miglioramento continuo, quindi uno dei processi fondamentali del sistema istituto diventa il miglioramento continuo
- Il dimensionamento dei percorsi deve essere commisurato al principio base della Qualità secondo il quale tanti piccoli miglioramenti possono determinare un grande miglioramento
- Poiché il miglioramento continuo della qualità corrisponde al miglioramento continuo dei processi, l'attenzione delle azioni di ricerca si dovrebbe incentrare sul controllo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi del sistema istituto
- La Qualità Totale è una strategia organizzativa che si realizza attraverso lo sviluppo delle risorse umane e quindi il presupposto del miglioramento dei processi nel sistema istituto è il massimo coinvolgimento delle risorse umane

I requisiti della ricerca, con riferimento ad alcuni principi della Qualità

- La ricerca richiede un temporaneo distanziamento dalle preoccupazioni di azione immediata per attivare un momento di natura teorica: si pone quindi nell'ottica di un miglioramento trasferibile non necessariamente legato alla contingenza
- Il percorso di ricerca va strutturato in fasi determinate e sequenziali: progettazione, azione, verifica, valutazione; l'articolazione precisa delle tappe di sviluppo della ricerca richiede, per il successo della stessa, il rispetto sostanziale di una serie di canoni metodologici
- La ricerca va dimensionata rispetto ai suoi specifici obiettivi e alle aspettative dei protagonisti in merito ai risultati attesi: è opportuno concentrarsi conseguentemente su poche e ben definite priorità
- E' importante disporre di dati diversi: dal loro confronto si possono individuare più punti di vista, dando così più profondità all'indagine
- All'interno del percorso di ricerca assume rilevanza la definizione dei ruoli, delle responsabilità e dei compiti: ciò in base a criteri di competenza, e - quando necessario - si possono prevedere differenziazioni, in rapporto ai tempi di lavoro (fattibilità) e di traguardo (scopo).

Il PDCA: uno strumento della Qualità applicabile alla ricerca

Ogni processo dell'organizzazione, secondo le teorie di Deming, studioso delle organizzazioni, può essere inteso come un ciclo articolato in quattro fasi:

- Plan (progettare, pianificare)
- Do (agire, realizzare)
- Check (controllare)
- Act (stabilizzare o correggere, con riavvio in quest'ultimo caso del ciclo di intervento).

Il PDCA può costituire l'approccio metodologico per i progetti di miglioramento, oltreché per il controllo della qualità delle prestazioni; è una strategia operativa modulare che può essere applicata all'organizzazione ma anche a qualsiasi suo processo.

Con riferimento al ciclo del PDCA propongo una possibile declinazione esemplificativa dei principi della qualità in una ricerca tipo interna all'istituzione scolastica.

Fase preliminare

Da una prima analisi collegiale dei dati relativi ad un'indagine svolta nell'ambito di un'istituzione scolastica **si identifica a grandi linee l'esistenza di un problema** su cui è opportuno concentrare l'attenzione, acquisendo ulteriori dati e prevedendo di individuare soluzioni di intervento migliorativo.

Si **forma conseguentemente un gruppo di lavoro** costituito da componenti rappresentativi delle diverse realtà dell'istituto, in linea di massima competenti e motivati; in questo senso rivestono particolare importanza i criteri per l'individuazione degli attori della ricerca e della focalizzazione degli scopi da condividere.

1^ Fase PLAN (pianificare) della pianificazione (riferimento ad un caso al termine del contributo)

Si procede a

- **individuare il problema**, operazione da affrontare in modo non approssimativo e superficiale ma in rapporto ad aspetti ben identificati. Possono essere in questo senso funzionali l'acquisizione e l'analisi di dati e anche elaborazioni riferite a dati pregressi (con riferimento al principio della Qualità: *Partire dai dati di fatto*).

- **Identificare le possibili cause del problema** (decisioni guidate dai dati)
- **Individuare l'oggetto della ricerca** con riferimento alle cause prospettate
- **Definire la/le ipotesi di partenza e gli obiettivi della ricerca**
- **Definire le azioni di modifica** nel contesto specifico al fine di giungere a configurare soluzioni migliorative
- **Pianificare i tempi del percorso, il coinvolgimento dei soggetti** (ridefinendo, se necessario, il gruppo di lavoro)
- **Pianificare, costruire gli strumenti del monitoraggio** da utilizzare nella 2^a fase della ricerca.

2^a fase *Do (fare, eseguire) messa in pratica delle azioni scaturite dalle ipotesi di partenza*

Si procede a

- **Mettere in pratica le variazioni di processo** rispetto alla prassi
- **Registrare, documentare il percorso attuato** (focalizzazione sui dati di processo) attraverso: diari di bordo, check list e protocolli d'osservazione, griglie di rilevazione, annotazioni di osservatori esterni
- **Registrare, documentare i dati rilevanti, i risultati** (focalizzazione sui dati di prodotto)
- **Configurare quadri di sintesi dei dati utili a determinare l'efficacia delle variazioni di processo** rispetto alla prassi.

3^a fase *Check (verificare) verifica delle ipotesi*

Si procede a

- **Comparare**, sulla base di criteri di valutazione omogenei, **i dati** ascrivibili alla situazione precedente l'attuazione della ricerca a quelli rilevati in seguito alla sua realizzazione
- **Individuare i dati di scostamento** tra le due situazioni individuate
- **Isolare i dati rilevanti**, significativi ai fini della valutazione delle soluzioni adottate
- **Valutare l'efficacia** delle soluzioni introdotte.

4^a fase *Act (agire, reagire)*

Si procede a

In caso di valutazione positiva:

- **Definire le linee di percorso necessarie ad estendere le soluzioni adottate nella parte centrale del percorso di ricerca** (sedi decisionali, soggetti da coinvolgere, tempi e modalità funzionali all'assunzione delle prassi previste)
- **Attuare il percorso funzionale alla standardizzazione delle prassi**
- **Standardizzare le soluzioni adottate**, prevedendo in rapporto alla loro attuazione forme di monitoraggio, formazione, revisione

In caso di valutazione negativa:

- **Ridefinire un ulteriore percorso di ricerca** (altro ciclo PDCA).

Campi di ricerca

Si possono prospettare alcuni filoni di sviluppo della R-A; si tratta di una ripartizione a carattere orientativo

1. Innovazioni metodologico – didattiche dirette al gruppo classe
2. Mutamenti relativi all'organizzazione per la didattica
3. Innovazioni connesse all'organizzazione dell'istituto

1. Innovazioni metodologico –didattiche dirette al gruppo classe

- 1.1. Introduzione di innovazioni metodologiche e strumenti in rapporto a necessità di potenziamento delle azioni funzionali al successo formativo e al miglioramento delle relazioni nel gruppo classe.

Riferimenti esemplificativi:

- a) cooperative learning, insegnamento individualizzato, lezione interattiva, problem solving
- b) capacità di astrazione, memorizzazione, operatività, metodo di studio, motivazione alla lettura
- c) strumenti didattici specifici: uso del computer, di software, di strumenti audiovisivi
- d) giochi di ruolo, fasi assembleari.

- 1.2. Introduzione di innovazioni metodologico-didattiche legate all'insegnamento-apprendimento disciplinare (in relazione o meno ad input di carattere nazionale)

Riferimenti esemplificativi

2.0. a) strategie per l'alfabetizzazione Italiano L2, l'avviamento alla letto-scrittura, l'apprendimento delle lingue straniere, lo sviluppo delle competenze scientifiche

- 3.0. b) prove di ingresso, verifiche in itinere, prove finali di quadrimestre.

- 1.3. Introduzione di innovazioni in rapporto a percorsi trasversali, di connessione tra discipline

Riferimenti esemplificativi

- a) attuazione di unità di apprendimento e percorsi didattici trasversali
- b) attuazione di progetti specifici
- c) percorsi di ampliamento dell'offerta formativa tramite introduzione di nuove attività.

2. Mutamenti relativi all'organizzazione per la didattica

2.1. A livello dell'equipe pedagogica: ruoli e responsabilità, modalità di scambio notizie, introduzione di strumenti di progettazione e di verifica comuni

2.2. A livello di plesso, istituto: scansione, articolazione della programmazione (dipartimenti disciplinari, per aree disciplinari, verticali e non), istituzione di figure di riferimento specifico, introduzione di nuovi strumenti per la progettazione e la valutazione.

3. Indagini e innovazioni connesse all'organizzazione dell'istituto

3.1. Percorsi autovalutativi di indagine sull'efficacia –efficienza del servizio, con uso di strumenti qualitativi e quantitativi

3.2. Variazioni alle procedure, alla ripartizione dei ruoli e dei compiti

3.3. Percorsi di gestione – implementazione del Sistema Qualità in correlazione a verifiche ispettive interne.

Caso esemplificativo (riferimento specifico alla fase Plan)

Individuazione	Possibile specificazione	Dati di riferimento
Problema	Scarsa efficacia comunicativa all'interno di un istituto comprensivo composto da diversi plessi	Dati relativi ai tempi di passaggio – scambio delle informazioni (alta percentuale di notizie giunte in tempi non congrui e non a tutti i destinatari)
Possibili cause	Tempi e spazi di approccio non agevoli alle informazioni Inadeguata responsabilizzazione di figure di riferimento specifico	
Oggetto della ricerca	Sperimentare alcune modalità di raccordo comunicativo più funzionale tra sede di dirigenza e plessi	
Ipotesi di partenza	Quadri di sintesi delle circolari possono orientare meglio l'accesso alle informazioni La comunicazione cartacea non va sostituita ma si deve integrare con quella in formato elettronico	
Obiettivi della ricerca	Individuare strumenti e modalità per potenziare la comunicazione interna all'IS Integrare meglio la comunicazione via ordinaria e via posta elettronica	
Azioni di modifica da introdurre	Potenziare in ciascun plesso l'allestimento di uno specifico spazio per il passaggio delle informazioni scritte Istituire e tenere aggiornato (a cura di un responsabile incaricato) un registro delle circolari Stabilire tempi massimi per il ciclo invio di una circolare - reinvio dei riscontri per presa visione Individuazione in ogni plesso di un responsabile per la gestione della posta ordinaria e di uno per la posta elettronica	
Tempi del percorso	Un quadrimestre, comprensivo di tutte le fasi della ricerca	
Coinvolgimento soggetti	Il Gruppo Qualità in raccordo con i responsabili di plesso per l'informazione	
Costruzione degli strumenti di monitoraggio	Griglie per riscontri, a cura dei responsabili, su <ul style="list-style-type: none"> - tempi del ciclo invio informazioni – ritorno riscontri - livelli di aggiornamento del registro delle circolari - eventuali disfunzioni di passaggio delle notizie Griglie per riscontri, a cura dei docenti, su <ul style="list-style-type: none"> - gradimento delle innovazioni da parte dei docenti 	