

Progetto Amico - Prima edizione 2010-11 *Aicq Miglioramento Continuo*

CONSUNTIVO FASI DI LAVORO e OSSERVAZIONI **LICEO SABIN BOLOGNA**

Presentiamo una sintesi delle fasi del lavoro svolto in collaborazione con AICQ durante l'a.s. 2010-11. Le osservazioni in corsivo sono scaturite a posteriori, e in grassetto si sono evidenziati alcuni dei vantaggi che ci sono venuti dal seguire questo Progetto, quello che potremmo definire il valore aggiunto derivato da questa esperienza. La descrizione e i commenti non prevedono l'utilizzo del linguaggio settoriale specifico della qualità in quanto sono utilizzati per descrivere le attività svolte ai nuovi docenti che quest'anno si sono uniti al GQ per proseguire nella realizzazione del Progetto

1 - Costituzione del gruppo di lavoro: in questa fase si è costituito un primo gruppo di lavoro e la responsabile ha illustrato le finalità e l'attuazione del Progetto singolarmente ai docenti interessati che spontaneamente avevano dato la loro adesione.

*Nel caso del nostro Istituto non si è trattato di un'esperienza promossa direttamente dalla Dirigente, che ha aderito al Progetto ed ha incoraggiato la partecipazione dei docenti e la costituzione del Gruppo Qualità (GQ), ma non ha svolto un ruolo di "traino" o di proposizione dall'alto. In questa prima fase si è cercato di proporre l'attività ad alcuni docenti che, pur non avendo precedenti esperienze nell'ambito della qualità, avessero interesse a migliorare alcuni aspetti della scuola, uscendo dalla noiosa e sterile abitudine della "lamentela" per tutto ciò che non funziona al meglio, assai diffusa in ambito scolastico. Nel proporre il Progetto si è segnalata l'importanza di non voler puntare alla realizzazione di macro obiettivi, quali per esempio la certificazione, ma di voler semplicemente conoscere meglio la nostra scuola, capire in che modo si potesse misurare la qualità, conoscere strumenti e metodi già sperimentati in altri ambiti professionali. Sono stati inoltre proposti vari tipi di impegno: dalla partecipazione alla costituzione del GQ alla semplice partecipazione al gruppo di lavoro per la somministrazione dei Questionari, cercando di seguire l'approccio di tipo "amichevole" del Progetto. **CONSAPEVOLEZZA DI VOLER FARE QUALCOSA E DI VOLER CAPIRE COS'E' LAUTOVALUTAZIONE ATTRAVERSO LA QUALITA'**.*

2 - Ampliamento del gruppo di lavoro: ognuno dei docenti è stato incaricato di identificare altri docenti eventualmente disponibili ad aderire e a spiegare brevemente le finalità del Progetto, anche e soprattutto a chi sapeva poco o nulla della qualità. Altri docenti hanno quindi deciso di collaborare, o semplicemente rispondendo alle domande del questionario-obiettivo, o aderendo al gruppo di lavoro e somministrando il questionario ad un collega.

L'ampliamento del gruppo di lavoro ha richiesto tempo ed energie, ma ci è parso importante, viste le finalità anche divulgative del Progetto, coinvolgere un gruppo consistente di persone e non solo somministrare i questionari. Le resistenze maggiori sono venute, paradossalmente, da quei docenti che già avevano partecipato ad attività inerenti la certificazione in altre scuole. E' stato interessante ascoltare e cercare di capire le loro motivazioni per quelle che ritenevano essere state attività o poco produttive nell'ambito dei risultati, o eccessivamente ambiziose, o troppo onerose nell'ambito dell'impegno personale. Queste indicazioni ci sono state utili per comprendere l'IMPORTANZA DELL'APPROCCIO e il VALORE DELLE ESPERIENZE.

3 - Somministrazione del questionario: il GQ si è riunito per definire brevemente le modalità di somministrazione e per decidere a chi somministrare il questionario. Per quanto riguarda i docenti si è cercato di coinvolgere insegnanti di varie discipline sia presenti da anni al Sabin, sia da poco trasferiti da altre scuole (le criticità e i punti di forza sono state più spesso segnalati da questi ultimi). Si è deciso di somministrare il questionario anche alla Dirigenza, allo staff, al DSGA e Segreteria, ai bidelli. Alcune parti sono state compilate da tutte le componenti,

mentre altre, più specifiche, sono state somministrate solo ai soggetti più direttamente coinvolti.

*Non tutte le scelte operate per la somministrazione del questionario si sono rivelate giuste, ma è stato importante comunque il percorso di riflessione e discussione che ci ha portato a compierle. AICQ, in questo caso, non ci ha volutamente fornito nessuna indicazione, raccomandando semplicemente di documentare e motivare le scelte operate. Questa prima fase è stata importante perché ci ha permesso di **RIFLETTERE sulle MODALITA' DEL NOSTRO OPERARE, DI SPERIMENTARE, di APPREZZARE L'IMPORTANZA DEI DETTAGLI** (ogni scelta parte da presupposti precisi e, per quanto semplice possa sembrare, richiede una valutazione). Sono azioni o attività che in molti casi già svolgiamo nella didattica, ma di cui non sempre abbiamo piena consapevolezza e, soprattutto, sono abilità che richiediamo ai nostri studenti.*

Inoltre le indicazioni richieste nella colonna DOCUMENTI hanno permesso di iniziare una prima riflessione sulla rispondenza fra l'operare quotidiano e la coerenza/conformità con quanto dichiarato o registrato nella documentazione di pianificazione (POF, Carta dei Servizi) o di rendicontazione e l'eventuale carenza nelle forme di progettazione, documentazione, comunicazione nella scuola.

*Un altro importante aspetto di questa fase di scelta è stata la **CONOSCENZA E L'APPREZZAMENTO DEL LAVORO DEGLI ALTRI e DEL LAVORO DI GRUPPO**, in particolare delle componenti non docente della scuola. Esiste certamente rispetto per le professionalità degli altri, ma manca una effettiva conoscenza delle funzioni, dei compiti, dei tempi, delle difficoltà, non solo dello STAFF o delle FS, ma anche del personale di segreteria o dei bidelli e il docente in genere fatica a comprendere l'importanza del lavorare insieme ad altri*

*Il fatto di far somministrare il questionario direttamente dai docenti che hanno partecipato al gruppo di lavoro ad altri docenti, segreteria, bidelli, dirigenza, ha **CREATO MOMENTI DI CONFRONTO, HA PERMESSO DI EVIDENZIARE CRITICITÀ E PUNTI DI FORZA DELLA SCUOLA ED HA FAVORITO UN PRIMO MOMENTO DI RIFLESSIONE***

4 - Condivisione dei risultati finali del questionario da parte di tutti i partecipanti al GQ e della Dirigente (**check up breve**) con richiesta di individuare punti di forza e di debolezza della scuola. Non sono stati predefiniti i descrittori dei punti di forza e di debolezza, ma si è deciso che la loro analisi si poteva svolgere sulla base dei risultati del questionario in quanto, pur non avendo rilevanza statistica, è stato somministrato a quasi tutte le componenti scolastiche (non si è potuto sottoporlo ai tecnici di laboratorio) e a un significativo numero di docenti. In particolare si è ritenuto che un numero alto di risposte nella fascia 1 e 2 potesse indicare un punto di debolezza, mentre un complessivo valore più alto nelle fasce 3 e 4 potesse indicare un punto di forza. Anche i quesiti che davano risposte più uniformemente distribuite hanno indicato spesso carenze nella comunicazione o non sufficiente condivisione delle informazioni pure presenti. Sono state prese in considerazione anche le indicazioni date dai singoli intervistati e le eventuali criticità segnalate.

5 - Analisi delle priorità e definizione dell'ambito di lavoro attraverso un **focus group** (tutti i partecipanti al GQ e Dirigente) nel quale si sono valutate le risposte al questionario e si sono condivisi i punti di forza e di debolezza individuati da ognuno:

DEBOLEZZA	FORZA
<ul style="list-style-type: none">- migliore conoscenza e condivisione dei molteplici rapporti della scuola con gli Enti del territorio;- rilevazione dei bisogni del personale;- migliore rendicontazione degli interventi di natura didattica con esperti esterni;- migliore circolarità della comunicazione interna;- attivazione di procedure per analizzare i punti problematici e individuare e prevenire i problemi ricorrenti;- aumentare la cultura dell'autovalutazione nel personale della scuola;- maggiore condivisione dei materiali e degli strumenti didattici a livello dipartimentale	<ul style="list-style-type: none">- organizzazione dello staff;- collaborazione e risoluzione dei conflitti;- rispetto delle norme di sicurezza;- clima

Durante la discussione il gruppo ha preso in esame le risposte del questionario evidenziando sia le risposte che indicavano punti di forza, sia quelle che indicavano punti di debolezza. In primo luogo ci si è soffermati sugli

ASPETTI INDICATI DAL QUESTIONARIO COME POSITIVI, discutendo sulla eventuale difformità rispetto ai risultati attesi e sulla percezione e consapevolezza di tali punti di eccellenza. Per quanto riguarda i punti di debolezza si è deciso di **ESCLUDERE QUEI PROCESSI CHE DIPENDEVANO DA FATTORI ESTERNI ALLA SCUOLA** e che quindi non offrivano una effettiva possibilità di operare miglioramenti (per esempio turn over dei docenti e del personale di segreteria). Si sono scelti due punti di debolezza ritenuti prioritari, il primo molto complesso e articolato per gli attori e le procedure coinvolti e il secondo più circoscritto:

- migliorare la circolarità della comunicazione/informazione interna;
- migliorare la condivisione dei materiali e degli strumenti didattici a livello dipartimentale.

Si è poi deciso di limitare il campo di azione e di procedere al Progetto di miglioramento inizialmente solo per una delle criticità, quella relativa agli incontri di dei Dipartimenti Disciplinari. Il miglioramento della circolarità della comunicazione interna, infatti, ci è parso un ambito che avremmo dovuto scorporare in molteplici processi e che avrebbe portato a un dispendio di risorse eccessivo rispetto a quelle disponibili. Per questa criticità, inoltre, erano state già avviate dalla Dirigenza procedure che erano in corso di sperimentazione (mail ai docenti, diversa predisposizione delle circolari interne, ecc.) e si è quindi deciso di rimandare l'analisi del problema e l'eventuale progetto di miglioramento agli anni successivi. La seconda criticità individuata ci è parsa più facilmente scomponibile in processi, sebbene anche in questo caso sia stato necessario operare delle scelte.

In queste fasi il GQ ha **CONOSCIUTO NUOVI STRUMENTI, IL CHECK UP BREVE E IL FOCUS GROUP E HA SPERIMENTATO IL LORO UTILIZZO**. Questa attività di primo avvicinamento a nuove modalità di analisi e di decisione delle priorità ha permesso, se non di conoscere a fondo tali strumenti, almeno di verificarne sul campo l'utilità e l'economicità. Inoltre si è acquisita la consapevolezza degli elementi su cui è possibile operare e quindi si è compresa **L'IMPORTANZA, PER UN GRUPPO DI NON ESPERTI, DI EFFETTUARE SCELTE STRATEGICHE**: occorreva escludere dal miglioramento ciò che era al di fuori del nostro controllo e ciò che, per la sua complessità, garantiva minori possibilità di successo.

6 - Definizione degli obiettivi: per procedere all'individuazione degli obiettivi il GQ ha utilizzato in particolare uno strumento fornito dagli esperti AICQ: il diagramma di Ishikawa proposto nel materiale a cura di Monia Beghella. Per realizzare un'analisi delle cause più dettagliata e definire gli obiettivi specifici questo strumento ci è parso molto utile e chiaro e il Gruppo Qualità è riuscito in breve tempo a definire una serie di obiettivi e a escluderne altri. Ci è stato di grande utilità anche l'incontro con l'esperto AICQ Gianluca Chierici presso il nostro Liceo che ha chiarito ai membri del Gruppo Qualità presenti all'incontro alcuni punti e ha permesso una migliore comprensione delle fasi del processo e della compilazione della Scheda Progetto.

*Questa ultima fase di progettazione è stata sicuramente la più impegnativa. Abbiamo utilizzato un **NUOVO STRUMENTO, IL DIAGRAMMA DI ISHIKAWA, CHE CI HA PERMESSO DI ANALIZZARE LE CAUSE**, di scomporre la nostra criticità nei suoi elementi e aspetti, di comprendere che qualsiasi aspetto può essere migliorato. Abbiamo anche iniziato a comprendere l'importanza di **INDIVIDUARE NEL PROCESSO VARIE FASI E INDICARE I RESPONSABILI DI OGNUNA**. La parte più complessa è stata quella relativa alla **SCELTA DEGLI INDICATORI UTILI A MISURARE OGGETTIVAMENTE IL MIGLIORAMENTO**.*

*Anche in questo caso si è deciso di circoscrivere il Progetto di Miglioramento agli obiettivi più facilmente raggiungibili, come quelli relativi ai materiali e ai mezzi, nella convinzione che già migliorando questi aspetti sia possibile migliorare la comunicazione e l'interazione personale. Altri interventi sui metodi e le persone sarebbero possibili e auspicabili, ma si è ritenuto di dare al Progetto un carattere di concretezza e di procedere gradualmente, iniziando dagli obiettivi più facilmente e velocemente realizzabili. Questo sia perché il Gruppo Qualità non ha esperienze precedenti in questo ambito, sia perché si è deciso di utilizzare il Progetto Amico proposto da AICQ non solo per **SENSIBILIZZARE IL PERSONALE E FAR CONOSCERE LA CULTURA DELLA QUALITÀ**, ma anche per **REALIZZARE E SPERIMENTARE IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO** a partire dall'anno successivo.*

Attualmente il Progetto è in fase di realizzazione.

Responsabile GQ Liceo Sabin
Prof. Tosi Roberta

