Istituto d' Istruzione Superiore Statale
"Tommaso D' ORIA" CIRIE' (TO)
CENTRO RETE QUALITA'
DELL' UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE DEL PIEMONTE
CAPOFILA
RETE SIRQ (SCUOLE IN RETE PER LA QUALITA')

in collaborazione con
AICQ Scuola Piemontese

Qualità ed eccellenza a scuola e in classe

Una Guida per i dirigenti, i docenti e il personale ATA

In allegato: il progetto Alice

Copyright IIS D'Oria, AICQ Piemontese e SirQ

Indice

1 La qualità per la scuola
Vito Infante
DS IIS D' Oria Ciriè (To)

2 **Alcuni strumenti per la qualità**
Benito Scriva Barreca
Past President AICQ settore scuola

3 La qualità come metodologia didattica
Simonetta Labanti
DS DD Borgaro (To)

In allegato: La qualità va in classe.
Il Progetto "Alice nel paese della qualità"
Si ringraziano per la collaborazione:

Rosanna Discanno
Antonia Di Costanzo
Virginia Vergnano

1 LA QUALITA' PER LA SCUOLA

Vito Infante
DS IIS D' Oria Ciriè (To) - Rete SirQ

La nostra percezione della realtà

La qualità è collegata alla percezione e alle esigenze delle persone.
Noi percepiamo la realtà che ci circonda (oggetti, eventi, relazioni...) sulla base di un insieme di caratteristiche che possono o meno soddisfarci. La risposta è soggettiva: dipende da una pluralità di fattori, dalle attese, dalla storia personale, dalle conoscenze, dai gusti, dalla moda... I punti di vista sono differenti e dipendono dalle caratteristiche degli oggetti e dalle esigenze personali (obiettivi, colori, adeguatezza all' uso, moda, costo...), oltre che dalla percezione delle persone.
Parliamo, quindi, di qualità "percepita" non di qualità assoluta. Quando la percezione è supportata dalla capacità di analizzare e individuare le effettive caratteristiche dei beni, dei servizi e delle relazioni in rapporto alle diverse esigenze, le scelte personali diventano consapevoli e responsabili.

Il concetto di Q.

La Q. è percepita non solo in relazione a oggetti ma anche a beni, relazioni, servizi, eventi, situazioni, modalità di lavoro, scelte, esperienze, risultati...in breve in riferimento a tutto ciò con cui entriamo in contatto e che percepiamo.
La "Qualità percepita" è incrementale: ciò che oggi ci soddisfa sarà il prerequisito richiesto nei beni futuri, ma non potrà più basterci.
Si dovrebbe superare il momento intuitivo nella valutazione di oggetti e servizi per arrivare a capire quali siano le caratteristiche effettivamente associate a ogni bene/servizio in rapporto al loro uso e costo.
La Qualità è innovazione e miglioramento continuo perchè legata a esigenze in continuo cambiamento, oltre che alle nostre percezioni. Non esiste la Qualità in assoluto e il concetto di miglioramento è applicabile a una varietà di situazioni, tra cui, dal punto di vista dello studente, il miglioramento/arricchimento di lezione in lezione delle proprie conoscenze, competenze e capacità.
La Qualità è definita in vari altri modi tra loro equivalenti: fare le cose giuste, fare bene le cose la prima volta, perseguire efficacia ed efficienza...
E' un concetto in evoluzione (Es.: i requisiti delle vecchie automobili sono contenuti e superati nei modelli attuali). Negli Anni 50 si parlava di qualità del prodotto, poi si è arrivati alla qualità dei servizi e di altri ambiti quali la sicurezza e l' ambiente, fino a comprendere tutti gli aspetti della vita sociale.

La Q. nel quotidiano

Criteri, principi, metodi della Qualità, nati in origine nel mondo del lavoro, sono applicabili e validi in molte situazioni e anche nella vita di ogni giorno. Ognuno di noi è fruitore e fornitore di servizi o prodotti. La nostra vita si svolge grazie a una serie di sistemi (scuola, trasporti, riscaldamento...) interconnessi e a una serie di azioni nostre e degli altri che contribuiscono alla qualità della vita.
Per quali motivi accettare strumenti e metodi della Qualità nella vita quotidiana?
Secondo alcuni: perchè "costa meno fatica e si vive meglio".
Tutti dovremmo diventare soggetti consapevoli di una realtà in cui la qualità sia obiettivo comune.
Il paese di Alice è ogni realtà in cui la Qualità è in continua costruzione.

La Qualità: definizione

La cosa più difficile, il primo impatto quando si parla di Qualità, è accettarne la definizione e verificarne la trasferibilità al nostro contesto:

La Qualità è la capacità di un prodotto o di un servizio di soddisfare le esigenze di un destinatario (cliente, cittadino, utente…)

La sfida della qualità nella scuola si gioca sul piano della qualità per tutti: da non confondere con l'uniformità, l'omologazione e l'appiattimento su modelli precostituiti.
La differenza (percepita) tra *il servizio atteso e il servizio ricevuto* si realizza tendenzialmente come uno scostamento, perché non si riceve quasi mai ciò che ci si aspetta.
Fare Qualità significa cercare di avvicinare quanto più possibile il servizio alle attese e quindi far diventare lo scostamento (delta) il più piccolo possibile. Un processo è efficace se raggiunge il risultato atteso, è efficiente quando si realizza con il giusto rapporto tra benefici e costi. Il che lo rende quasi un processo al limite. Cercare la Qualità significa far tendere questo delta a zero.

La Qualità viene giudicata dal ricevente

La gestione totale della Qualità

Se noi vogliamo migliorare un bene o un servizio in modo da renderlo sempre più corrispondente ai bisogni dei destinatari, dobbiamo migliorare la gestione nel suo complesso, la comunicazione, il processo degli acquisti, il processo decisionale, tutti gli aspetti più significativi che hanno un impatto sulla percezione dei destinatari. E' in questo senso che si parla di **qualità totale**. Il lavoro di tutte le persone è importante: non esiste più quella gerarchia di lavori per cui certe funzioni prevalgono nettamente su altre, ma si ragiona rispetto ad una varietà di compiti che tutti insieme concorrono a raggiungere il risultato.

La qualità è difficile innanzitutto perché implica il cambiamento

Sappiamo che i processi e le organizzazioni, non stanno ferme come non sta ferma la realtà che ci circonda: il cambiamento è nell'ordine delle cose. Si tratta di decidere se, in un mondo che cambia, vogliamo cambiare per ridurre lo scostamento, oppure no.

Un'altra riflessione: la qualità **non è autoreferenzialità:** lo scostamento non è definito da chi produce un bene o eroga un servizio, ma da chi lo riceve. La definizione di qualità implica per le scuole un collegamento con il mondo esterno.

Il Sistema Qualità è un insieme correlato di valori, principi, scelte, regole condivise e trasparenti, processi e servizi coerenti, controlli e azioni di miglioramento

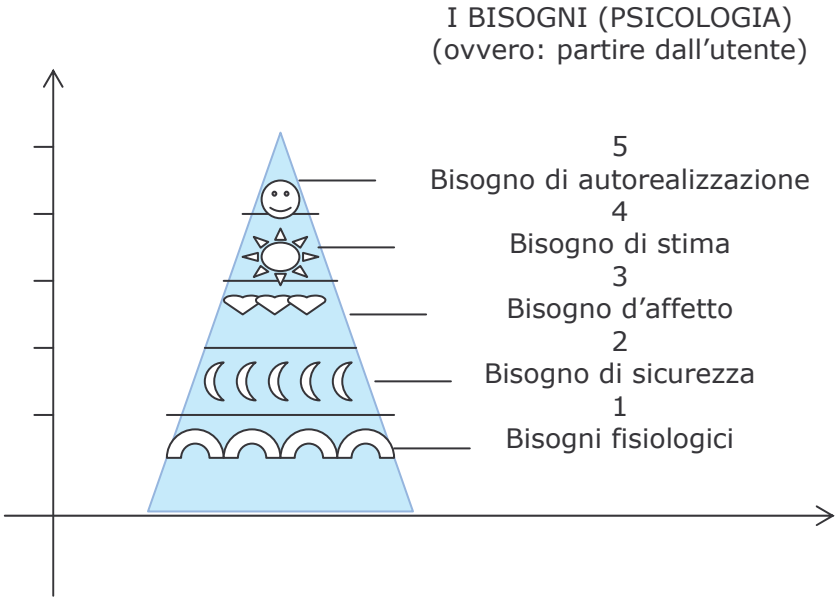
La collaborazione e la crescita professionale

In un' organizzazione o in un istituto in cui la Direzione non si adopera per creare un clima di collaborazione non si possono avviare i processi per la realizzazione di un sistema qualità.
In una scuola dove si vuol fare Qualità si deve delegare, dare autorità e responsabilità alle persone perché portino avanti esperienze, gestiscano i propri settori di

competenza e crescano sul piano professionale. La formazione di una cultura della qualità del servizio attraverso l'aggiornamento e la ricerca è irrinunciabile.

La piramide di Maslow per analizzare i bisogni

Quando parliamo di bisogni, intendiamo un complesso di elementi che possono essere riassunti con il modello di Maslow.

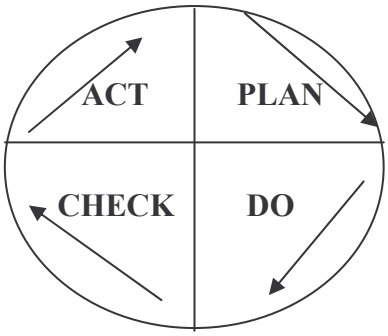


Questo modello serve ad analizzare i bisogni degli utenti esterni (studenti e famiglie) ma anche di quelli interni (docenti e personale ata).

Quando parliamo di bisogni ci confrontiamo di nuovo con la complessità, perché tutti noi abbiamo una pluralità di **bisogni**: **fisiologici**, di **sicurezza**, d'**affetto**, di **stima**, di **autorealizzazione**. Ogni gruppo, o catena di bisogni, una volta soddisfatto, apre la strada alla richiesta di soddisfazione del bisogno superiore.

Il Ciclo di Deming per il miglioramento continuo

Questo ciclo di azioni può essere applicato tutte le volte in cui si voglia migliorare un aspetto della scuola.



PLAN = Pianificare un cambiamento per il miglioramento
DO = Realizzare il cambiamento su piccola scala
CHECK = Verificare il risultato: abbiamo imparato qualcosa?
ACT = Agire/reagire: consolidiamo la lezione

2 ALCUNI STRUMENTI PER LA QUALITA'

Benito Scriva Barreca
Past President AICQ settore scuola

Gli argomenti successivi sono trattati in modo sintetico e per il loro approfondimento si rimanda all'ampia letteratura esistente, o alla partecipazione di corsi specifici, già organizzati o, comunque, richiedibili alle AICQ locali.

LE TECNICHE DI LAVORO

Le tecniche d'intervento nell'impostazione e sviluppo di un sistema qualità sono numerosissime con il limite della fantasia e della capacità e preparazione degli addetti. Sono di uso più comune e ricorrente nello sviluppo dei lavori quelle relative a :

La conduzione dei gruppi di lavoro

I gruppi di lavoro sono tanto più produttivi quanto più i componenti saranno chiamati successivamente a gestire direttamente i progetti sviluppati.
Tutti i partecipanti, indipendentemente dalla posizione gerarchica, hanno il diritto/dovere di esprimere il proprio parere.
Il responsabile è il facilitatore del confronto delle idee, lasciando spazio solo agli argomenti in esame e facilitare gli interventi dei timidi e frena quelli degli esuberanti.
In particolare per la scuola, non si deve dimenticare che tutti gli operatori hanno vissuto comunque una loro esperienza scolastica e che molti hanno parenti o amici che attualmente frequentano una scuola.
Ogni idea deve essere espressa, tutte valutate, la migliore individuata e accettata.

Tecnica dei gruppi nominali

Si ricorre a questa tecnica per gruppi turbolenti o per argomenti complessi e sono previste le fasi:

- far scrivere su un foglio, da ognuno dei partecipanti un numero definito di possibili cause di un inconveniente
- riassumere in un elenco completo quanto evidenziato
- far attribuire ad ogni causa un numero d'ordine d'importanza
- sommare per ogni causa i punteggi attribuiti
- definire l'ordine di importanza delle cause da analizzare in base al punteggio

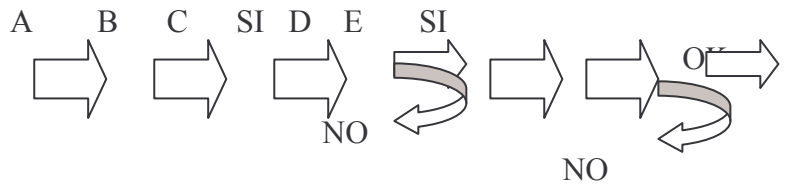
Il brainstorming

Consiste nel lasciare le persone, di un gruppo possibilmente omogeneo, libere di spaziare, nei tempi e modi dovuti, su ogni aspetto della questione, cercando di far convergere, alla fine, i pareri verso le conclusioni apparentemente più logiche e dominabili con le risorse dell'IS

Diagrammi di flusso

Molto importante per verificare graficamente sequenzialità delle fasi/avvenimenti e correlazione con i risultati di un certo momento, che autorizzano il progredire del lavoro o il ritornare ad un esame delle fasi precedenti, tante volte fino a quando si perviene ad un risultato positivo per il nodo in esame

Rappresentano uno strumento importante per la pianificazione delle attività.

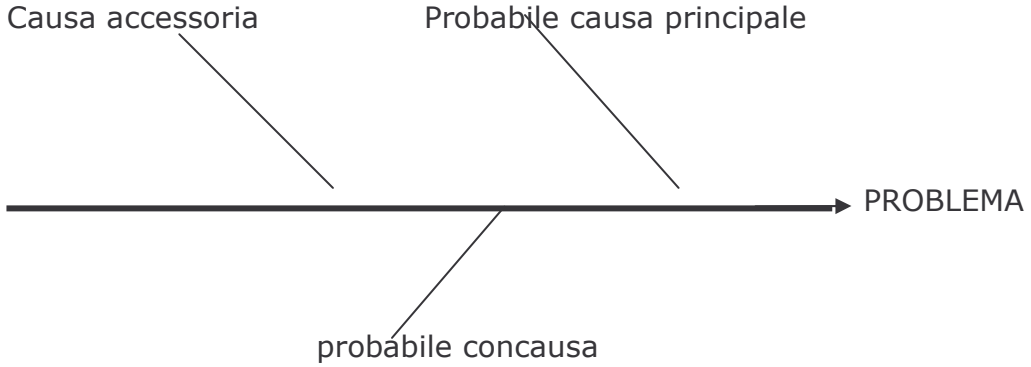


Fogli di spunta

Sono dei semplici fogli nei quali, a tempi stabiliti, si annotano le caratteristiche che si ritiene opportuno seguire, creando un incrocio difetto, tempo, quantità.

L'analisi degli inconvenienti

L'analisi degli inconvenienti è sicuramente uno dei principali strumenti per lo sviluppo di un sistema qualità.
Di fronte ad un inconveniente il primo, e a volte unico impulso è quello della ricerca del responsabile e poi, eventualmente, della sua causa.
Nel campo della qualità è fondamentale invertirne l'ordine.
Infatti soltanto in questo modo è possibile evitare lunghe, estenuanti, inutili discussioni, costose in termini di tempo e di qualità dei rapporti personali e si facilita la ricerca collettiva delle cause da rimuovere, con minor costo di tempo e di impegno progettuale.
Uno degli strumenti di più facile uso per l'individuazione delle cause è il diagramma causa-effetto (diagramma a lisca di pesce).
In tale diagramma si indicano in successione lungo un asse le possibili cause dell'inconveniente a partire dalla più probabile o di maggiore impatto, dedicando ad ognuna una spina, la quale successivamente sarà la base per l'approfondimento della ricerca, diventando base per una spina di ordine superiore.



Per esempio la causa principale potrebbe essere attribuita alle persone, la causa secondaria, se esiste, all'organizzazione.
L'analisi della causa del non corretto intervento personale potrebbe essere attribuita alla mancata conoscenza delle norme di comportamento.
L'ulteriore analisi potrà verificare se l'informazione non era stata data o non era stata recepita e quindi definire se l'errore è da attribuire al sistema informativo, e quindi dell'organizzazione, oppure alla trascuratezza dell'addetto.

Le procedure

Uno dei principali mezzi di lavoro per lo sviluppo del sistema qualità sono le PROCEDURE nelle quali l'istituto, indica area di attività d'intervento, obiettivi, responsabilità, operatività, controllo, tempi e modi.

Formulazione di un questionario

Nella gestione della qualità sono moltissime e continue le occasioni nelle quali sarebbe necessario ed opportuno disporre di conoscenze di pareri, giudizi, valutazioni su particolari situazioni e fatti, da parte di altri soggetti numerosi e non facilmente raggiungibili direttamente.
Uno strumento molto usato è quello delle indagini, siano telefoniche o con qualunque altro mezzo di comunicazione.
Alla base dell'indagine ci sono:

- la definizione delle conoscenza che si vogliono acquisire
- la preparazione di domande atte a sollecitare risposte opportune
  l 'indirizzare le risposte nel modo più opportuno-
    - risposta aperta,del tutto libera o guidata
    - risposta sintetica -si-no.
    - risposta valutativa secondo scale di valori (si consiglia una scala di valori pentenaria con l'invito agli intervistati di ricorrere al valore centrale in casi eccezionali)

Nello scegliere il tipo di risposta è necessaria una preventiva valutazione del lavoro di elaborazione dei dati a fronte del valore delle risposte.
Le risposte aperte, in genere, permettono una migliore interpretazione/valutazione dei fatti da parte dell'intervistato, ma possono porre problemi di congruità e di classificazione.
Con le altre i risultati sono sicuramente più poveri in termini di conoscenza,ma di più facile gestione e di rischi interpretativi

MISURARE
Uno dei capisaldi della Qualità Totale è la misura.
Gli obiettivi e i risultati devono essere misurabili,sia pure con tutta l'approssimazione consentita dai mezzi a disposizione e dalla materia in esame.
E' meglio una misura approssimata e incerta che un puro giudizio.
Per dare una dimensione all'importanza del misurare nella gestione della qualità,da un punto di vista tecnico,dovendola ridurre ad uno slogan,questo potrebbe essere:

" MISURA-VALUTA-DECIDI "

Per meglio chiarire l'importanza del misurare e della necessità di sviluppare sempre nuovi sistemi e metodi di misura alleghiamo un precedente scritto con uguale titolo

Con l'avvento della Qualità Totale e dei Sistemi per la Qualità, il principio di lavorare per
obiettivi possibilmente misurabili ha allargato il campo della misura a parametri per i quali storicamente il giudizio sovrastava decisamente la misura.

ANALISI STATISTICHE
La statistica è uno dei principali strumenti per l'analisi di fenomeni e situazioni semplici o complesse che siano,è insostituibile quando da analisi e controlli fatti su di una parte di un tutto si voglia risalire ad una situazione generale, con probabilità o rischio predeterminato del risultato.
Per la conoscenza approfondita della statistica rimandiamo alla ricchissima letteratura esistente con la possibilità di soddisfare i vari livelli del sapere.
I parametri di uso più ricorrente in una indagine statistica sono:
-La MEDIA dei valori riscontrati,ricordiamo che ,pur matematicamente corretta ,a volte può essere bugiarda e indurre in error(ricordare i due polli)
Mezza classe brava in italiano e mezza brava in matematica non determinano una classe mediamente sufficiente,si ha una classe mediamente squilibrata.

La media dei profili materie di studio/voti di due genietti, uno in materie letterarie e l'altro nelle materie scientifiche e potrebbero dare un profilo risultante di due mediocrità.

-La DISPERSIONE, ovvero l'ampiezza del campo in cui si disperdono i valori del campione rispetto al valor medio.

Correlata alla media la dispersione permette analisi più accurate.

Una dispersione ridotta può essere indice di una classe molto omogenea agli effetti della caratteristica in esame

Una dispersione ampia può indicare una condizione di non controllo

Una dispersione a più "gobbe"può indicare una classe per certi aspetti dissociata

PRESENTAZIONE DEI DATI

Nella maggior parte dei casi la raccolta dati si conclude con una o più tabelle di non sempre facile analisi e nelle quali si rende necessario un lavoro di spunta per l'evidenziazione dei valori caratteristici.

Si rende opportuno trasformare i contenuti delle tabelle in grafici, dai quali è più immediato cogliere andamenti, leggi, punti caratteristici del fenomeno in esame e, soprattutto, rende immediato il confronto tra diverse situazioni trattate graficamente in modo uguale o simile.

Tenendo presente che in questo campo un dei migliori strumenti è la fantasia,un minimo di conoscenza dei mezzi, specialmente quelli informatici, è fondamentale.

GESTIONE DELL'INTERVENTO MIGLIORATIVO

La gestione degli interventi di miglioramento è molto importante, infatti individuate le cause di un inconveniente e individuata una soluzione, attuato quanto ritenuto necessario, normalmente si ritiene superato il problema.

Purtroppo molto spesso non è così o perché la soluzione risulta soltanto parziale, o perché pur risolvendo il problema ne vengono generati altri all'interno del sistema.

In largo anticipo sui sistemi per la qualità Deming proponeva la sua " ruota ", dove, in un diagramma circolare proponeva quattro fasi per passare da una idea alla sua applicazione sistematica, ciclo, eventualmente ripetitivo, che prevede:

-" P" progettazione dell'intervento

-"D" realizzazione del progetto

-"C" applicazione della soluzione su scala ridotta per verificarne la validità, e in caso di risultato positivo passare alla successiva fase

-"A" applicazione generalizzata

nel caso di risultato negativo della fase C si torna in dietro,alla fase P se l'insuccesso è attribuibile al progetto, alla fase D se attribuibile alla realizzazione,ripristinando il ciclo fino ad esito positivo della fase C

3 LA QUALITA' COME METODOLOGIA DIDATTICA

di Simonetta Labanti
DS DD Borgaro (To)

PREMESSA
A fini di semplicità espositiva, nell'articolo scindo il processo dell'insegnamento da quello dell'apprendimento, nonostante dal punto di vista pedagogico siano invece uniti e indissolubili.
I PRINCIPI DELLA QUALITA'
Da molte parti si sostiene che i principi e gli strumenti della qualità che hanno dimostrato di essere benefici per gli aspetti organizzativi delle scuole, mal si adattino alle attività specifiche dell'insegnamento che sfuggirebbero per la loro stessa natura ad ogni tentativo di governo.
Eppure analizzando gli 8 principi della qualità contenuti nella ISO 9004:2000 e cercando di interpretarli alla luce delle indicazioni della letteratura psico-pedagogica, si potrebbe intravvedere l'ipotesi di un nuovo modello interpretativo.

I principi riportati nella norma ISO9004:2000, sono:

1. Orientamento al cliente
2. Leadership
3. Coinvolgimento
4. Approccio basato sui processi
5. Approccio sistemico
6. Miglioramento continuo
7. Decisioni basate su dati di fatto
8. Rapporto di reciproco beneficio coi fornitori

Il primo: **orientamento al cliente**, dal punto di vista dell'insegnante potrebbe diventare il principio guida per molte delle attività che fanno parte dei compiti connessi con un insegnamento di qualità.
Infatti, sia la rilevazione dei bisogni formativi reali degli allievi/e, attraverso l'utilizzo sistematico di test diagnostici e prognostici , sia la raccolta di informazioni da osservazioni strutturate, sono modalità raccomandate dalla letteratura psico-pedagogica che le ha individuate come strumenti utili per progettare e pianificare corsi di studio che solo a condizione di partire da dati di realtà possono mettere gli allievi e le allieve in condizione di raggiungere gli obiettivi stabiliti attraverso percorsi a loro accessibili.
Pianificare le attività didattiche e i percorsi formativi, individuare le metodologie piu' adeguate (quelle cioè che tengono conto dei ritmi di apprendimento e degli stili cognitivi della classe),
strutturare prove di verifica coerenti con gli obiettivi e raccogliere dati sull'andamento didattico di ognuno e di tutti, sono facilmente classificabili come tipiche attività connesse con un insegnamento orientato all'allievo.

Del fatto che la **leadership possa** diventare uno stile anche per gli insegnanti si parla già da tempo. intendendola come modalità di conduzione della classe che può essere sinteticamente riassunta con l'espressione *avere il governo dei processi e delle dinamiche della classe.*
La leadership è resa possibile dalla *vision* complessiva che l'insegnante deve avere e che lo/la mette in grado di avere una rappresentazione del quadro completo della classe e del percorso da progettare, di sapere quali sono le fasi che compongono il

proprio lavoro, quali i fini istituzionali che lo devono guidare insieme coi requisiti del servizio fissati dalla Direzione, quanto e come essere coinvolto nelle attività didattiche e rispondere dei propri risultati.

Il terzo principio, quello del **coinvolgimento**, tocca molti aspetti dell'insegnamento che vanno dalle strategie per risvegliare la motivazione e la partecipazione degli allievi/e, al prendere insieme le decisioni migliori, evitando di seguire le strade abbreviate delle soluzioni imposte, fino alle azioni positive per riavvicinare i genitori alla scuola.
Tradotto nello slogan *lavorare con, non lavorare contro,* richiede di porre molta attenzione alla relazione formativa che è in grado di influenzare gli apprendimenti favorendoli od ostacolandoli a seconda della sua natura, positiva o negativa.
Ma è anche il principio che presuppone di farsi coinvolgere nelle strategie e nelle decisioni della scuola, nella sua policy per rispondere ai bisogni formativi del territorio, obiettivo primario delle scuole dell'autonomia.
Il quarto principio, **l'approccio per processi**, richiede di scindere l'intero complesso delle attività dell'insegnamento nelle sue sequenze fondamentali, identificare per ognuna gli elementi portatori di valore aggiunto in grado di innalzare il livello di qualità percepito; e le relazioni tra le varie attività. Il processo dell'insegnamento si svolge attraverso una serie di fasi alcune delle quali avvengono in successione temporale e altre, invece, parallelamente: a cominciare dalla condivisione dei requisiti del servizio formativo che sono fissati dalla Direzione, fino alla valutazione finale degli allievi, che possiamo considerare, cronologicamente, l'ultima delle attività di insegnamento.

L'approccio sistemico vede l'insegnamento come sistema complesso che richiede comportamenti coerenti e presuppone il concetto di unitarietà del sapere rispetto al quale le discipline rappresentano punti di vista diversi. In questo modo contenuti, metodologie e strategie sono concordati tra tutti i docenti del Consiglio di Classe e si progettano attività multidisciplinari da condurre unitariamente.

Prendere **decisioni basate su dati** è un principio facilmente adattabile all'insegnamento. Infatti anche in questo molti studiosi hanno elaborato modelli di riferimento per utilizzare le misure degli apprendimenti per tenere sotto controllo l'evoluzione dei percorsi formativi pianificati, per testare la validità degli strumenti di verifica utilizzati, per pronosticare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
L'analisi dei dati ottenuti dalle prove di verifica, infatti, è lo strumento che permette di evidenziare le possibili cause dei punti critici rilevati e ipotizzare azioni per rimuoverle e innescare piani di miglioramento.
Il principio dell'importanza di prendere decisioni basate su dati ispira, inoltre, la consapevolezza che rendere misurabili i propri obiettivi ci permette, a intervalli regolari e alla fine dell'intero processo, di raccogliere dati sugli scostamenti prodotti tra risultati attesi e risultati ottenuti, scostamento che rappresenta la misura del livello di qualità del servizio erogato.

Il **rapporto di reciproco beneficio coi fornitori** potrebbe essere applicato alla realizzazione della continuità didattica e formativa tra ordini di scuola diversi, in una catena che considera le scuole di ordine inferiore come fornitrici delle abilità, conoscenze e competenze che rappresentano i pre-requisiti per le successive.

L'applicazione dei principi della qualità, ma anche della norma ISO nel suo complesso, è un campo nuovo che si apre ad una ricerca ad ampio raggio e rappresenta l'attuale ambito di riflessione del gruppo scuola della rete SIrQ e di AICQ Scuola.

LA QUALITA' ENTRA IN CLASSE

OVVERO " ALICE NEL PAESE DELLA QUALITÀ"

Un progetto di

AICQ PIEMONTESE – NUCLEO SCUOLA, CAMERA DI COMMERCIO DI TORINO, UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PIEMONTE, IIS "TOMMASO D' ORIA" CIRIE' (TO), SIRQ SCUOLE IN RETE PER LA QUALITA'

I contenuti del progetto

L' obiettivo didattico generale del progetto è quello di contribuire ad educare persone che sappiano riconoscere e valutare la qualità dei beni, dei servizi e delle relazioni, in rapporto alle diverse esigenze; sappiano operare con maggiore consapevolezza nel quotidiano; sappiano effettuare delle scelte, per non diventare consumatori ingenui e disinformati; e, soprattutto, capiscano che la qualità delle relazioni, dei servizi e dei beni dipende da tutti noi e non è imputabile sempre solo agli altri.

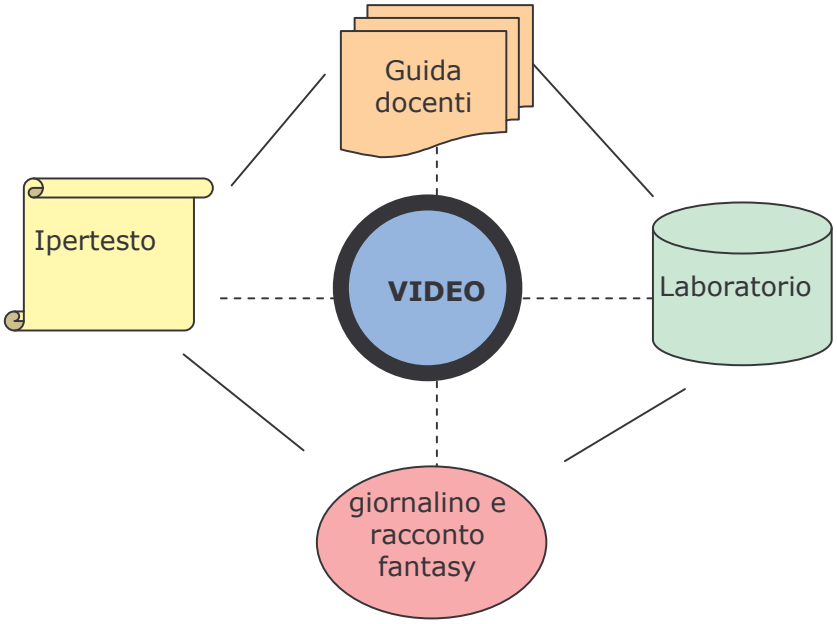
L' importanza di perseguire e acquisire un metodo di studio; di lavorare in team; di realizzare una vera collaborazione e una buona organizzazione del lavoro; la pratica del controllo sulle attività; il metodo del miglioramento a piccoli passi; le scelte basate su dati di fatto, sono tutti fattori necessari se ci si propone di realizzare un bene o un servizio, attuare scelte, raggiungere un obiettivo ... in altri termini sono funzionali al *fare Qualità*.

Sono presentati cinque strumenti da utilizzare per introdurre i principi e gli strumenti della qualità nelle classi: il video, l' ipertesto, il laboratorio, il giornalino (con racconto fantasy) che trattano la Qualità come argomento disciplinare e come obiettivo educativo trasversale e forniscono una traccia del percorso necessario a conoscerla e realizzarla, ma certamente non esauriscono un argomento per il quale non basta una serie di lezioni.

Il materiale sulla Qualità proposto è il frutto di esperienze alla ricerca della Qualità nella scuola, condotte negli ultimi venti anni in provincia di Torino, argomento difficile da definire e ancora più difficile da realizzare. Le esperienze sono nate in tempi diversi in una rete di scuole, in costante collaborazione con l' **Associazione Piemontese per la Qualità (AICQ)**.

Il video e il materiale di supporto sono stati realizzati grazie a un finanziamento erogato dalla Camera di Commercio di Torino su proposta di AICQ Piemontese, e a un cofinanziamento dell' Istituto superiore statale "T. D' Oria" di Ciriè, centro rete Qualità dell' Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte e il supporto della rete SIRQ (Scuole in rete per la qualità).

Il percorso presentato è quanto più possibile di tipo induttivo-operativo: la riflessione sui concetti e sui principi della Qualità trova origine dalla visione del video o dall' utilizzo dell'ipertesto o dall' analisi di esperienze di vita, o dai laboratori proposti.



IL VIDEO

Il video è stato realizzato in chiave volutamente ironica e presenta situazioni quotidiane vicine all'esperienza degli allievi/e che rendono facilmente accessibili i concetti trattati.

L' IPERTESTO

L' ipertesto propone esempi di applicazione dei concetti, giochi, test e rimandi a siti web su due percorsi possibili attraverso i temi della Qualità: uno per i principianti totali e uno per chi desidera approfondire i vari temi, che sono trattati con un approccio interdisciplinare.
E' preferibile utilizzarlo insieme con uno degli altri strumenti, per renderlo più efficace.

IL LABORATORIO

E' proposto come strumento complementare al video e all'ipertesto ma, in caso di impossibilità di utilizzo di tali strumenti, si propone anche come unico sussidio, dopo una breve introduzione del docente.
Ognuna delle esperienze presentate richiede di essere preceduta da una breve illustrazione dei concetti trattati.

IL GIORNALINO E IL RACCONTO FANTASY

Sono stati ideati per essere consegnati agli allievi/e, da portare a casa per la riflessione personale e per fissare le idee che sono alla base delle attività svolte in classe. Il giornalino utilizza il linguaggio dei ragazzi e propone una veste grafica accattivante. E' corredato da un racconto fantasy il cui sviluppo permette l'applicazione dei principi della qualità.

LA GUIDA DOCENTI

La guida docenti è uno strumento di rapida consultazione per approfondire le tematiche essenziali, prima di affrontare i vari argomenti con gli allievi/e.

DIFFUSIONE PROGETTO

Il materiale del progetto Alice verrà diffuso nelle scuole mediante convegni e seminari informativi rivolti agli insegnanti, che saranno organizzati a partire dal maggio 2006 per l' utilizzo nelle classi a partire dal prossimo anno scolastico.

PRENOTAZIONE

Il materiale potrà essere prenotato presso:
IIS D' Oria via Prever 13 Ciriè (To) tel 011 9210339 fax 0119212181 e-mail gammaqnfinito.it