PROGETTI EUROPEI

OpenQAsS: un progetto sulla Qualità nella scuola

Pierfranco Ravotto

AICA

pierfranco.ravotto@gmail.com

Gödöllő, a 30 chilometri da Budapest, è la sede del Castello Grassalkovich, il più grande palazzo barocco dell'Ungheria e seconda tenuta più grande d'Europa dopo la Reggia di Versailles. Donato all'imperatore Francesco Giuseppe e alla consorte Elisabetta di Baviera in occasione della loro incoronazione come reali d'Ungheria, è più noto come Castello della principessa Sissi.

E' una visita obbligata per i partner di IT Study in occasione di meeting di progetti europei. Ci sono stato recentemente in occasione del meeting conclusivo del progetto OpenQAsS, ma non era la prima volta dal momento che con il partner ungherese abbiamo una lunga storia di collaborazione: Tenegen, SME 2.0, Itaca, ITShape.

Figura 1 - I partecipanti al meeting conclusivo OpenQAsS in visita al castello di Sissi.

OpenQAsS sta per *Open Source Quality Assurance System for European Vocational Education.* Si tratta di un progetto finanziato con il sostegno della Commissione Europea all'interno di Erasmus +.

Figura 2 - La presentazione del progetto a opera della coordinatrice, Mária Hartyányi. https://prezi.com/embed/odeggante4tl/?bgcolor=ffffff&lock_to_path=0&autoplay=0&autohide_ctrls=0&landing_data=bHVZZmNaNDBIWnNjdEVENDRhZDFNZGNIUE43MHdLNWpsdFJLb2ZHanI5dVJaK2lnekxpTFUxdzVpWnU0NCsyNzdnPT0&landing_sign=IrEAIhfQypGNj7NAMmJKIyka8ladCZEvqX6-ZMKIiZw

Il progetto, come indicato nelle slide in Figura 1, è iniziato il 1° settembre 2014 e si è concluso il 31 agosto di quest'anno. I partner coinvolti sono:

Ungheria

- iTStudy Hungary Educational and Research Centre for ICT
- SZÁMALK Szalézi Vocational High School
- TREBAG Intellectual Property- and Project Manager Ltd

Italia

- AICA, Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico
- CNR-Istituto Tecnologie Didattiche

Irlanda

- ICS-SKILLS Certification Body Of The Irish Computer Society

Spagna

- Universidad de Alcala - Spagna

Regno Unito

- CAPDM Ltd. – Regno Unito

Figura 3 - La mappa del partenariato.

Indagine in Italia

Non vi racconterò tutte le tappe del progetto concentrandomi invece solo sugli aspetti che riguardano il nostro Paese e, in particolare, sulle possibili ricadute in Italia.

Una prima tappa è stata un'indagine per comprendere come si pongono le scuole nei confronti del tema Qualità. Lo abbiamo fatto con due diversi incontri organizzati in collaborazione con uffici dell'USR Lombardia - 15 e 22 settembre 2015, presso lo Zappa-Cremona (multiplier event E1-O1 e E2-O2) - e con un corso/discussione online, maggio/giugno 2016.

L'indagine ha avuto luogo in un'interessante fase di transizione: il passaggio da iniziative individuali di scuole e gruppi di lavoro al sistema nazionale di valutazione e al coinvolgimento obbligatorio per tutti gli istituti. I due incontri si sono svolti proprio quando le scuole avevano compilato il loro primo RAV, il Rapporto di Autovalutazione.

Per quanto riguarda il "prima", si possono individuare due filoni.

Uno è quello centrato sulla certificazione ISO 9000, spesso per scelta "dall'alto" per arricchire la scuola con una "medaglietta" di prestigio. Diverse scuole si sono date strumenti di gestione della Qualità coerenti con tale norma e hanno acquisito la certificazione. Spesso, purtroppo, il tutto si è tradotto in "burocrazia" - nell'assolvimento formale di procedure, in riempimento di carte - piuttosto che in reale attenzione ad individuare i punti deboli delle pratiche di insegnamento/apprendimento e nel loro miglioramento.

L'altro filone è legato ad una volontà "dal basso" di gruppi di docenti attenti al miglioramento della didattica. Fra questi quelli che in Lombardia, con il sostegno dell'USR, avevano sviluppato il progetto ReQuS, Rete per la Qualità della Scuola.

Con il RAV si è avviata un'esperienza diversa, che coinvolge tutte le scuole e che è costituita da 4 fasi (che si ripeteranno di anno in anno).

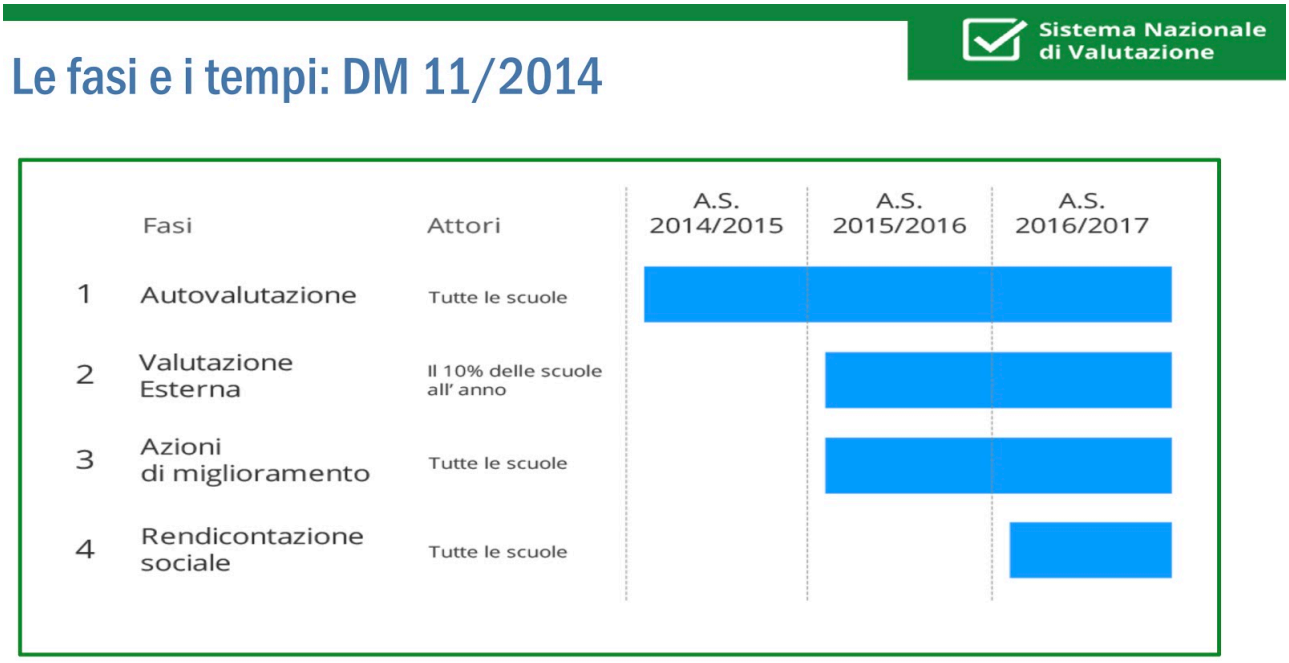

Figura 4 - Le fasi del sistema nazionale di valutazione.

Come ho detto, al momento dell'indagine le scuole erano impegnate nella fase di autovalutazione, RAV, non ancora in quella delle azioni di miglioramento, tantomeno in quella di Rendicontazione sociale. Ovviamente anche queste attività possono essere interpretate in modo burocratico e possono essere affidate a un piccolo gruppo senza coinvolgere tutti i docenti (e il personale). E l'obbligatorietà genera sicuramente resistenze.

Ma penso si sia messo in moto un percorso che fornisce ai docenti più attenti al tema una maggior possibilità di coinvolgere i colleghi. La possibilità di confrontare la propria situazione, come emerge dall'autovalutazione, con quella di scuole con caratteristiche analoghe (*benchmarking*) è uno strumento potente per individuare i punti su cui focalizzare le azioni di miglioramento. E la rendicontazione sociale creerà nuovi stimoli.

Corso di formazione per Manager dei sistemi di qualità per la formazione

Il principale risultato di OpenQAsS è un corso di formazione online per i docenti sul tema della Qualità. Il corso è stato realizzato nelle 4 lingue dei partner e sottoposto a sperimentazione in Ungheria, Italia, Irlanda e Spagna.

Il certificato finale è accreditato nel sistema ungherese per 30 crediti (corrispondenti in quel sistema a 30 ore di formazione). Non si ha, almeno per ora, un analogo accreditamento negli altri paesi, fra cui l'Italia, in cui comunque il certificato sarà rilasciato a nome del partenariato a chi frequenti con successo il corso.

Figura 5 - Uno dei primi certificati rilasciati da OpenQAsS.

Il corso si basa essenzialmente su un manuale CEDEFOP - Handbook for VET providers. Supporting internal quality management and quality culture - rivolto a organizzazioni che erogano Istruzione e Formazione Professionale (IFP), interessate a sviluppare e migliorare la qualità dei propri servizi attraverso la definizione di un Sistema di gestione della qualità (QMS, *Quality Management System*) interno e la creazione di una cultura della qualità per affrontare con costanza le sfide attuali e future.

Il manuale, previa autorizzazione del Cedefop, è stato tradotto dai partner in ungherese, spagnolo e italiano.

Figura 6 - Il manuale Cedefop sulla Qualità

Il corso è organizzato in tre moduli:

- 1: Progettare un Sistema di gestione della Qualità
- 2: Sviluppare un Sistema di gestione della Qualità
- 3: Utilizzare un Sistema di gestione della Qualità

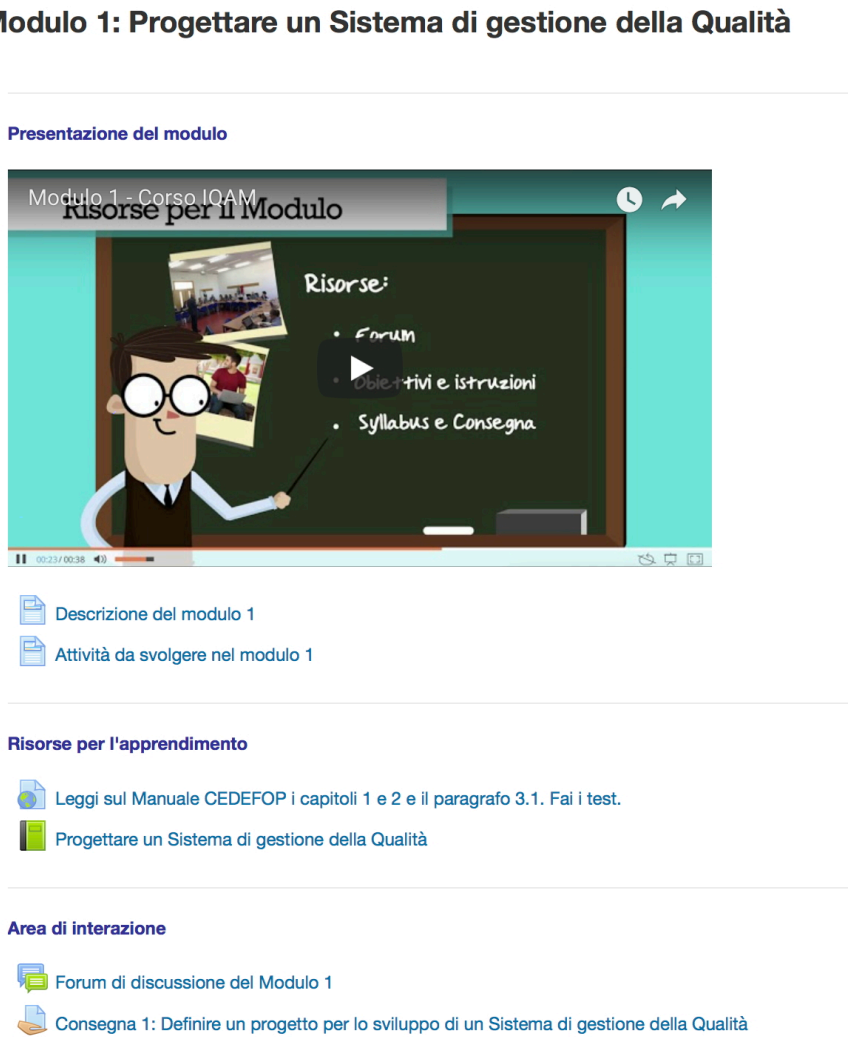

Figura 7. Un modulo del corso sulla piattaforma Moodle del progetto.

Ogni modulo è composto, come si vede in Fig. 7, da:

- Un'area di **presentazione** del modulo che contiene:
- Una breve **animazione**.
- La **descrizione** del modulo, in termini di temi affrontati e di risultati dell'apprendimento.

Per esempio nel modulo 1

A conclusione del modulo i partecipanti saranno in grado di:

- comprendere i concetti fondamentali relativi a gestione e cultura della qualità;
- elencare e descrivere le aree e le funzioni di un Sistema di gestione della Qualità;

- definire l'indicatore di lungo termine e l'obiettivo di qualità, anche a livello istituzionale
- descrivere il framework EQAVET;
- condurre un'analisi esaustiva della propria istituzione, basata sugli indicatori di qualità di EQAVET;
- analizzare lo stato dell'istituzione per mezzo degli indicatori EQAVET;
- evidenziare ogni fase del ciclo di qualità (PDCA) e i relativi strumenti e attività di gestione della qualità.

- le attività da svolgere nel modulo.

Per esempio nel modulo 1

Per completare il primo modulo devi:

1. Leggere i Capitoli 1 e 2 e il paragrafo 3.1 del Quality Management Handbook for VET providers.
2. Provare a rispondere - durante la lettura - alle domande e risolvere i quiz inclusi nel manuale.
3. Leggere il "libro" Progettare un Sistema di gestione della Qualità.
4. Partecipare alla discussione nel forum del Modulo 1.
5. Svolgere la consegna "Definire un progetto per lo sviluppo di un Sistema di gestione della Qualità" e invi**arla.**

- Un'area risorse per l'apprendimento che contiene:
  - Il link al Manuale Cedefop.
  - Un **libro Moodle** con una sintesi degli argomenti.

- Un'area di **interazione** che contiene:
  - Un **forum** di discussione sulle tematiche del Modulo (c'è poi un forum generale per comunicazioni e discussioni non specificamente legate a un modulo).
  - Una **consegna** (compito)

Per esempio nel modulo 1

Sei responsabile della definizione di un progetto per lo sviluppo del Sistema di gestione della Qualità della tua scuola. Definisci un *project plan* basato sul metodo del quadro logico (*logframe*):

QUADRO LOGICO

Titolo dell'azione: _____

Logica dell'azione	Indicatori di risultato	Fonti e mezzi di verifica	Presupposti e rischi
Obiettivo generale			
Obiettivo specifico			
Risultati attesi			
Attività	**Mezzi necessari**	**Costi**	

Descrivi:

1. L'obiettivo generale (il principale impatto del progetto),
2. Gli obiettivi specifici (i benefici per i fruitori),
3. I risultati (i prodotti tangibili o servizi erogati dal progetto),
4. Le attività (le azioni da intraprendere per ottenere i risultati attesi).

Definisci, per ciascun componente, i seguenti elementi:

- Gli indicatori utilizzati per valutare i risultati,
- La fonte per la verifica degli indicatori,
- Le condizioni necessarie per raggiungere gli obiettivi e i possibili rischi.

Mentre scrivo, dodici insegnanti stanno sperimentando il corso, segnalando correzioni da apportare, ma considerandolo valido e quindi meritevole di essere proposto - dopo il progetto - a un numero più ampio di colleghi. Del resto credo sia da questo che si misura la validità di un progetto europeo. Se i prodotti, o le metodologie, sviluppati vengono poi concretamente utilizzati dopo la conclusione del progetto. Penso che questo sarà uno di quei casi.

Un'osservazione che mi sento di fare, in base ai risultati della sperimentazione, riguarda la definizione dei progetti e dei piani di miglioramento in un sistema di qualità.

I tre compiti assegnati ai corsisti vertono su questo. Quello che noto, dalle consegne effettuate è una grande capacità di individuare i problemi, gli obiettivi da darsi, le azioni da svolgere per raggiungerli. Ma mi sembra che sia generalmente debole un aspetto chiave della cultura della Qualità: quello della "misurabilità"

Il "cosa vorremmo fare" è ben definito, il "come verifichiamo di esserci riusciti" (o, come sarebbe giusto, "come altri possono verificare se ci siamo riusciti") non lo è. Gli

obiettivi sono spesso molto generali, gli indicatori spesso generici e talvolta non direttamente connessi con gli obiettivi.

Qualche esempio estrapolato dalle consegne.

Obiettivo specifico	Indicatori di risultato	Fonti e mezzi di verifica
Aumento della soddisfazione dell'utenza.	Confronto fra la percentuale dei promossi dell'anno con quella degli anni precedenti.	Verifica nei colloqui periodici con le famiglie.

C'è sicuramente una relazione fra percentuale di promossi e soddisfazione dell'utenza, ma non è un indicatore della soddisfazione dell'utenza. I colloqui con le famiglie forniscono elementi sulla loro soddisfazione; ma non sono in relazione con l'indicatore e non è comunque definito quali dati vengono raccolti né come e da chi.

Un altro esempio:

Obiettivo generale	Indicatori di risultato	Fonti e mezzi di verifica
Introdurre l'innovazione digitale nella didattica.	Diminuzione del numero di alunni respinti e di debiti formativi	Dati provenienti dai consigli di classe di fine anno Questionario fra gli alunni sui bisogni formativi.

E' chiara l'ipotesi di fondo: introdurre innovazione digitale può migliorare i risultati degli studenti. Ma allora l'obiettivo da esplicitare è il "miglioramento" e l'innovazione digitale lo strumento con cui perseguirlo. Se quanto si vuole misurare è l'introduzione dell'innovazione digitale gli indicatori su cui misurarla saranno altri.

I dati provenienti dai CdC servono sicuramente a verificare l'indicatore "diminuzione del …". Il questionario sui "bisogni" è probabilmente uno strumento utile da usare ma non ha attinenza con la verifica dell'indicatore.

Obiettivo generale	Indicatori di risultato	Fonti e mezzi di verifica
Introduzione di nuove metodologie didattiche secondo il modello Flipped classroom.	Attenzione alle dinamiche di classe. Supporto ai docenti nel processo di innovazione.	Test di rilevazione delle criticità nel processo di apprendimento con le metodologie attuali.

Quelli indicati nelle due colonne di destra sono certamente strumenti utili per individuare cosa non funziona nelle metodologie didattiche attuali e per sostenere il cambiamento, ma non sono indicatori del raggiungimento del risultato né mezzi per verificare gli indicatori.

Ripeto: quello che sembra mancare, in termini di cultura della qualità, è il concetto di misurabilità "oggettiva" del risultato e quindi di verificabilità "oggettiva" del raggiungimento o meno dello stesso. Manca la comprensione che il "miglioramento continuo" è un'attività "a tappe" ciascuna verificabile.

L'abitudine, ancora in atto, è piuttosto quella di enunciare obiettivi "alti" che sarebbe bello raggiungere, la direzione in cui ci si vorrebbe muovere. Con il rischio che il piano di miglioramento per il 2017/18 sia lo stesso che si è scritto per il 2016/17 e nell'anno precedente e che si scriverà per l'anno successivo. Senza mai esprimere una valutazione esplicita a fine anno sul raggiungimento o meno degli obiettivi che si erano dichiarati.

Ed è questa la rendicontazione sociale che le scuole dovrebbero fare: indicare, anno per anno, gli obiettivi raggiunti e i nuovi (piccoli) traguardi che si pongono.

Nella fase pilota il corso è stato proposto, in una versione identica, a parte la lingua, nei diversi paesi. Prima di proporlo ai docenti italiani dovremo adeguarlo maggiormante al contesto italiano in cui le scuole sono impegnate nel sistema nazionale di valutazione tenendo conto delle osservazioni soprastanti.

EQOS, uno strumento open per la qualità dell'insegnamento

Il progetto OpenQAsS ha sviluppato anche una piattaforma collaborativa open source per aiutare le scuole secondarie a gestire - con strumenti ICT - il proprio sistema di Qualità: EQOS. Oltre le attività standard di QM come la pianificazione strategica, l'elaborazione di processi e la valutazione, EQOS include uno strumento per la pianificazione delle lezioni che intende promuovere il lavoro pedagogico degli insegnanti favorendo il miglioramento continuo dei metodi di insegnamento, la riflessione e la condivisione di conoscenze con i colleghi.

Tale modulo di pianificazione delle lezioni permette di caricare i curricula con discipline, argomenti, obiettivi e risultati dell'apprendimento, competenze nonché metodi di insegnamento, tipologie delle lezioni, metodi di lavoro degli studenti.

Usando i dati già inseriti, gli insegnanti possono creare un insieme di *lesson plan*, condividerli con i colleghi, e migliorarli progressivamente. Una volta che un insegnante ha condiviso un *lesson plan* con i colleghi, può anche autorizzarne la valutazione. Sono previsti due tipi di valutazione: l'autovalutazione e la riflessione da parte di chi lo ha prodotto (dopo la sperimentazione con gli studenti) e la valutazione esterna di un collega.

In EQOS si potrà creare anche una biblioteca di risorse digitali per l'apprendimento in cui gli insegnanti caricheranno i propri materiali didattici digitaliin diversi formati (PPT, DOC, PDF, MOV, ecc.) classificandoli per disciplina e per obiettivi.

EQOS contiene inoltre un insieme di questionari standard di valutazione per ottenere feedback da parte di tutti i soggetti (studenti, insegnanti, genitori) interessati al processo di insegnamento e apprendimento. Le indagini online possono essere realizzate all'interno di EQOS che offre un'analisi automatica dei dati con presentazioni visive dei risultati.

Il sistema di autorizzazione all'accesso è molto rigoroso per impedire l'accesso non autorizzato ai contenuti riservati degli insegnanti quali i *lesson plan*, i risultati dell'indagine, le risorse digitali, ecc.

La produzione di questo strumento, EQOS, che potrebbe essere molto utile, è stata conclusa a fine progetto e non ne abbiamo ancora fatto una sperimentazione italiana. Lo proveremo con i colleghi interessati.