



# D1\_ Summary Report

## Ricerca Desk e Benchmarking

Il seguente documento raccoglie una sintesi delle attività di ricerca desk e di analisi di benchmark.

### → METODO

La realizzazione di un modello di servizi digitali per le scuole ha richiesto la definizione di una ricerca funzionale volta a definire le caratteristiche dei servizi e i bisogni degli utenti, secondo le pratiche dello Human Centered Design. Questa fase di lavoro ha previsto una serie di attività volte ad individuare i temi di progetto da indagare nella fase di ricerca qualitativa. La raccolta del materiale fornito dal Team per la Trasformazione Digitale ha consentito di effettuare un'analisi preliminare circa la user experience di alcuni siti web scolastici nonché di esplorare alcune delle user stories emerse. Tale attività ha permesso inoltre di chiarire e definire le azioni da mettere in campo affinché siano raggiunti gli scopi prefissati.

#### A. Attività di Ricerca Desk

L'attività di ricerca desk consiste nella ricerca, valutazione ed eventuale rielaborazione di informazioni. Si tratta di uno strumento particolarmente utile nella fase preliminare di definizione delle attività e del campione in quanto

permette di inquadrare bene le opportunità e i rischi delle iniziative.

L'approfondimento di tale raccolta dati si esplica nella ricerca sul campo, ovvero attraverso interviste, questionari e focus group.

## **B. Attività Benchmark**

Il benchmarking è una metodologia basata sull'analisi comparativa di prodotti o servizi che permette di prendere decisioni strategiche e di avere spunti di miglioramento grazie al confronto con esperienze simili e valide.

In questo progetto viene svolto un benchmark funzionale focalizzato sul confronto tra istanze di processi simili e di organizzazioni diverse. Si tratta di uno strumento in grado di far emergere soluzioni innovative.

Il benchmark viene effettuato scegliendo un cruscotto di indicatori, che siano oggettivi, comprensibili e rappresentativi di un processo critico.

## **→ RISULTATI**

Da quanto emerso dalle attività di ricerca desk e di benchmarking, sono emerse alcune osservazioni utili allo sviluppo del progetto nelle fasi successive:

- risulta di cruciale importanza coinvolgere gli stakeholders, gli istituti scolastici e gli utenti coinvolti nelle attività di ricerca qualitativa per la durata di tutto il progetto
- risulta cruciale dare informazione delle attività che vengono svolte e dei risultati che vengono raggiunti al maggior numero di utenti possibili all'interno del contesto scolastico, indipendentemente che si tratti di un attore direttamente coinvolto nelle attività della ricerca quantitativa e qualitativa
- deve essere prevista un'attività e un effort per la disseminazione e l'ingaggio degli utenti, a tutti i livelli, attraverso canali tradizionali o digitali (social network), affinché il maggior numero di utenti possibili sia a conoscenza dei temi di ricerca e dei risultati da perseguire. Tale attività è importante affinché il risultato della ricerca non venga percepito come un'imposizione dall'alto ma piuttosto come un percorso di co-progettazione
- il soggetto istituzionale (MIUR) viene percepito come l'attore detentore di un potere prescrittivo e fondamentale per la messa in atto del cambiamento
- il dirigente scolastico è, all'interno degli istituti scolastici, la figura che ha maggior potere decisionale circa la prescrizione di azioni migliorative sul sito della scuola
- il portale scolastico è un aggregatore di servizi terzi che devono trovare una maggiore integrazione e approfondimento nel sito scolastico

- spesso il portale scolastico viene percepito e vissuto come la vetrina dell'istituto, è un mezzo attraverso cui la scuola si racconta
- è necessario sviluppare una proposta che permetta agli istituti di mantenere la propria autonomia gestionale e capace di rispecchiare la sua identità
- il sito scolastico è un oggetto complesso che in primo luogo deve chiarire il suo scopo e garantire un accesso privilegiato alle informazioni e ai servizi principali

→ **LINK**

Report Ricerca Desk:

<https://docs.google.com/open?id=1lcU8fwg65I4KnKtKNjIwHbOy62vHOulshqBB4QfUlaM>

Report analisi di benchmark:

<https://docs.google.com/open?id=1kwnbrjKWwvg1kv4h6rqO4thrgjtRVNyEx46Ub1sL1IM>