

LA QUALITÀ NELL'INSEGNAMENTO

Nel linguaggio comune, quando si parla di “qualità” ci si riferisce all’insieme delle caratteristiche che rendono un prodotto in grado di soddisfare le esigenze del consumatore o di un utente, a seconda che il termine sia utilizzato in ambito commerciale o nel settore dei servizi. Paradossalmente, il concetto di qualità cela l’intenzione di individuare il prodotto-servizio “oggettivamente” migliore, senza tener conto che non si può prescindere dalla “soggettività” delle esigenze del cliente-utente che sceglie il bene per sé più adatto. La qualità, inoltre, è spesso rapportata al costo o al prezzo del prodotto, per cui risulta naturale per il consumatore-utente ricercare ciò che più lo soddisfa ad un prezzo per sé ragionevole.

La Scuola dell’infanzia, anche di ispirazione cristiana, è un servizio e la parola “servizio” è parte integrante della dicitura Servizio Nido Integrato. E’ possibile, quindi estendere ad essi l’idea di qualità appena descritta? Il genitore, in teoria, per l’educazione del figlio dovrebbe ricercare il “meglio”, ma anche questo è un concetto relativo, che non si concretizza necessariamente nella scuola con il doppio organico, con menù personalizzati ed arredamenti ultramoderni, ma in quella che, a partire da un Progetto Educativo condiviso dalla famiglia stessa, sia in grado di “tirare fuori” (*ex ducere*) tutta la ricchezza che è nella bambina e nel bambino, promovendone lo sviluppo integrale, alimentandone la fiducia in sé, negli altri e nel mondo.

Se, quindi, si considera la globalità dello sviluppo della persona come l’obiettivo cui dovrebbero puntare la Scuola dell’Infanzia ed il Servizio Nido, si dovrebbe approfondire la tematica della qualità dell’offerta formativa, più che dell’insegnamento nella sua accezione più strettamente didattica.

Una definizione di qualità che ben si presta ad essere adottata dalle nostre Scuole è quella proposta dal rapporto di ricerca *“La qualità nelle scuole materne f.i.s.m.”*¹ in cui essa risulta essere *“...l’insieme delle proprietà e delle caratteristiche/prestazioni di un servizio che conferiscono allo stesso la capacità di soddisfare le esigenze espresse e implicite in coerenza con i modelli assunti...”*². Nello specifico, le “proprietà” sono ciò che fa di un’organizzazione una scuola, le “caratteristiche” permettono ad una scuola di distinguersi dalle altre e le “prestazioni” rappresentano l’offerta formativa di ciascuna. In questa definizione si richiama l’idea già espressa di soddisfazione del cliente (*customer satisfaction*), ma la si arricchisce parlando sia delle esigenze “espresse” che di quelle “implicite”: si tenga presente che nella scuola il cliente o, meglio, l’utente, non è il solo bambino, ma anche la famiglia e che la professionalità dell’insegnante si esprime a partire dalla corretta **analisi dei bisogni** di tutta l’utenza, pur focalizzando la propria attenzione sull’alunno. Il richiamo ai “modelli assunti” rende la definizione di qualità del Rapporto di Ricerca perfettamente adeguata al servizio educativo svolto dalle Scuole dell’Infanzia di ispirazione cattolica e dai Nidi ad esse integrati, in quanto ribadisce l’esigenza di mantenere una congruenza tra l’azione educativa ed i valori dichiarati nel Progetto Educativo. I risultati dell’offerta formativa sono, quindi, di qualità, nella misura in cui siano riconducibili non ai soli apprendimenti acquisiti, ma allo sviluppo integrale della bambina e del bambino, in una visione antropologica cristianamente connotata. A fronte delle numerose richieste dell’utenza, pertanto, ci si dovrebbe sempre chiedere: *“che riscontro ha sul bambino la realizzazione di una particolare proposta didattica o educativa? Lo fa vivere pienamente nella sua età o anticipa esperienze che non gli appartengono escludendo quelle che dovrebbero essergli proprie?”* Di fatto occorre partire dall’osservazione del gruppo classe e dei singoli bambini, prima di avviare qualsiasi

¹ Centro Studi per la scuola Cattolica, *La qualità nelle scuole materne FISM, F.I.S.M.*, 2002 - Roma

² *Ivi*, p. 21.

iniziativa, senza perdere di vista l'insieme delle tappe evolutive, delle competenze, degli atteggiamenti, e dei valori che contraddistinguono i bambini in età prescolare.

Si è detto che l'offerta formativa di qualità è quella che, da una corretta analisi dei bisogni, crea le condizioni affinché si realizzi lo sviluppo integrale dalla bambina e del bambino in un'ottica cristiana. Quali sono, allora gli **indicatori**, ossia gli elementi osservabili, che ci consentono di capire se ciò avviene? A mio avviso, data la soggettività della risposta agli stimoli che compongono l'offerta formativa, non si possono individuare indicatori universalmente validi, quantitativamente definiti ed oggettivamente rilevabili. Ci potrebbe orientare, in tal senso, la definizione di un realistico profilo educativo e culturale dell'alunno in uscita dal Nido e dalla Scuola dell'Infanzia, che, comunque, va sempre calato nella storia personale di ogni alunno. Nell'educazione e nella didattica subentrano, infatti, **variabili** aleatorie molto influenti, quali gli apprendimenti prerequisiti dell'alunno e la dimensione affettiva che ne condizionano molto la motivazione sia all'acquisizione di competenze che alla frequenza stessa alla scuola. Altre variabili significative sono gli stimoli proposti al gruppo classe ed il loro livello di personalizzazione. Una variabile determinante, inoltre è il contesto in cui si realizza il processo educativo, inteso come complesso sistema di relazioni in evoluzione, connotato sul piano dei valori, che si concretizza in una specifica "Comunità Educante".

Ma allora, se non esistono indicatori universalmente validi, se non si può quantificare lo sviluppo di un bambino, se le variabili che condizionano il processo educativo sono marcatamente aleatorie, da dove partire per qualificare l'offerta formativa della nostra scuola?

A mio avviso, occorre, prima di tutto, promuovere una cultura della qualità, a partire dall'autoconsapevolezza critica dell'esistente, unita alla volontà condivisa di migliorarsi. Cominciamo con il riflettere in Collegio Docenti, nelle Consulte di Rete, nei sottogruppi autogestiti su come, nelle nostre scuole osserviamo ed ascoltiamo l'utente, su come progettiamo, realizziamo e documentiamo la proposta formativa. Chiediamoci che tipo di collegialità si realizza nella nostra scuola: una collegialità formale o un *team work* efficace, dove l'intesa tra colleghe rispetta ma supera la mera ripartizione di mansioni? Quali sono i canali per la comunicazione interna ed esterna e come potremmo potenziarli? Solo la riflessione critica su questi ed altri aspetti dell'azione dell'insegnante, uniti alla propensione al miglioramento rendono possibile il cambiamento, tenendo presente che ciò può generare crisi, far emergere paure ed insicurezze e che allora risulta cruciale l'azione della Coordinatrice nel rassicurare, valorizzare e motivare il personale a mettersi in discussione per migliorare. E' necessario, infatti, tener presente il doppio vincolo che condiziona l'agire dell'insegnante provocando una frustrazione di fondo: da un lato le Istituzioni che richiedono la formalizzazione di ogni scelta educativa e didattica e dall'altro gli alunni, le famiglie che si aspettano interventi sempre più personalizzati, feste, uscite, iniziative varie... Vorremmo fare tutto, ma le condizioni in cui operiamo, spesso ci impongono di scegliere, di stabilire delle priorità in ordine ad obiettivi chiari, determinati dalla vocazione educativa propria della Scuola dell'Infanzia.

Per fare tutto ci vogliono tempo e denaro ed il problema, allora è come essere efficaci (soddisfare le esigenze) ed efficienti (farlo a basso costo anche in termini di tempo) insieme? Si insinua l'idea di qualità già esposta all'inizio.

Nell'interpretazione del Prof. Salatin degli studi di V. Pareto "...il 20% del tempo impiegato consente di raggiungere l'80% dei risultati..."³ Bello, ma come nella scuola?

Pur riconoscendo che comunque il problema tempo non potrà essere completamente eliminato data la complessità e l'intensità del coinvolgimento dell'insegnante nel processo educativo, alcuni consigli di chi studia come ottimizzare la gestione del tempo possono essere tenuti presenti:

³ Cfr. A. Salatin, "La gestione del tempo" in *La gestione delle risorse umane nella scuola*, Roma 13-16 febbraio 2003, in *Dirigere e coordinare le scuole cattoliche nel sistema delle autonomie*, p. 15

- Stabilire priorità in ordine ad obiettivi: devo dedicare più tempo ad addobbi esteticamente piacenti o ad una documentazione che sia traccia dell'esperienza laboratoriale del bambino...la festa che organizziamo è un'esibizione o un'occasione di sintesi e di scambio gioioso con le famiglie...;
- Terminare il lavoro ritenuto prioritario: non sempre ciò che ci sembra urgente è più importante di ciò che stiamo facendo...;
- Imparare a dire di no: a volte è più comodo dire di sì, anche perché in una scuola di ispirazione cristiana l'ascolto e l'accoglienza sono valori portanti...non snaturiamoli e manteniamo un buon livello di professionalità senza lasciarci rubare "minutini" per questioni da affrontare in altra sede (es. no a riunioni "al volo");
- Prevedere tempi più lunghi e senza interruzioni per attività complesse (es. stesura P.O.F.);
- Non pretendere di fare attività che possono essere delegate: la delega ben esercitata ci alleggerisce e valorizza i collaboratori;
- Organizzare in maniera flessibile il tempo scuola ed i gruppi di lavoro attraverso laboratori e attività di intersezione.

Un'ultima considerazione, parlando di qualità, va fatta sulla **valutazione**, la cui importanza è legata al grado di autoconsapevolezza che permette di raggiungere. Al di là degli approfondimenti tecnici possibili sui tipi di valutazione (interna/esterna, formativa/sommativi, di processo/di risultato...) è necessario ribadire che essa dovrebbe essere vissuta come opportunità di crescita e non come giudizio di valore. Esistono vari livelli di valutazione:

- autovalutazione di scuola: coinvolge tutti gli "attori";
- confronto tra scuole: Incontri di Rete, Consulte, Progetti Interscuola...;
- accreditamento interno: modello di qualità definito da una struttura associativa;
- accreditamento esterno: " " " " esterna
- Certificazione: idea di qualità definita da un ente sopranazionale.

Penso che in questo momento storico per le Scuole dell'infanzia paritarie si dovrebbe promuovere una cultura della qualità proprio a partire dall'autovalutazione di istituto e dal confronto tra scuole, possibili se ci si muove in un atteggiamento di reale collaborazione. Se poi la F.I.S.M. procedesse nella definizione di un modello di accreditamento interno⁴... tanto meglio.

Credo che la promozione di una cultura della qualità nelle Scuole dell'Infanzia di ispirazione cristiana e nei Servizi Nido Integrato rappresenti una sfida da cui non si possa sfuggire, i cui esiti incideranno in maniera significativa sulla definizione di cultura dell'infanzia nel territorio in cui essi operano.