



# Progetto di circolo e carta dei servizi:

*due strumenti per la qualità dell'istruzione*

Franca Fabrizio  
Directrice didactique

In un clima di rinnovamento e di vivaci dibattiti culturali nella scuola elementare, la presentazione della metodologia seguita nel Circolo di Pont-Saint-Martin per arrivare all'elaborazione del Progetto di circolo e della Carta dei servizi può rappresentare un'esperienza significativa di coinvolgimento degli operatori scolastici e dei genitori degli alunni per il miglioramento della qualità dell'istruzione.



## I cambiamenti

In questi ultimi decenni le condizioni socio-culturali ed economiche esterne alla scuola sono ampiamente mutate, generando un'utenza che, in campo formativo, esprime attese e bisogni sempre più articolati e di più alto livello.

Paradossalmente, il sistema scolastico ha continuato, invece, a mantenere inalterati i suoi caratteri di **autoreferenzialità** e di rigida **burocratizzazione**, non mostrando alcuna apertura alle rinnovate istanze culturali di una società tecnologica ed altamente sofisticata.

Pertanto, di fronte ai propri bisogni di formazione disattesi, i cittadini hanno sviluppato un clima di sfiducia verso la scuola pubblica ed hanno incrementato le richieste al cosiddetto "sistema formativo parallelo", fatto di centri educativi, culturali e sportivi di vario livello e con un'ampia gamma di risposte e di strumenti in grado di soddisfare le attese di un'utenza delusa dalle proposte di un sistema educativo ufficiale, chiuso su se stesso e non adeguato alle più complesse istanze culturali dei tempi moderni.

Recentemente, tutta la pubblica amministrazione e, quindi, di conseguenza, anche il sistema educativo nazionale, hanno intrapreso un audace processo di rinnovamento a carattere politico, giuridico-amministrativo, nella filosofia di base, negli indirizzi, nei criteri e negli strumenti di funzionamento di tutto l'apparato pubblico.

Nella scuola dei nostri giorni si è cominciato a parlare di **autonomia** organizzativa e didattica, di **trasparenza**, di **rendicontabilità** e **responsabilità**, di **economicità** e **partecipazione**, di **efficacia** ed **efficienza** della struttura erogatrice del servizio formativo.

In questo clima di rinnovamento e di vivaci dibattiti culturali, tra gli strumenti introdotti nella scuola per permettere di rispondere adeguatamente ai bisogni formativi ed alle richieste di chiarezza dell'utenza sono senz'altro da considerare **LA CARTA DEI SERVIZI** ed il **PROGETTO DI ISTITUTO**, o meglio il **PROGETTO DI CIRCOLO**: il cosiddetto P.E.C. per la scuola elementare.

La **Legge 241/90**, il **decreto legislativo 29/93**, il **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7.6.95** ed il nuovo **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del 4.8.95** con le relative norme applicative costituiscono le disposizioni giuridiche di base da cui si è avviato il processo di progressivo rinnovamento di tutta la scuola pubblica italiana che ha posto, tra i suoi obiettivi principali, quello di reimpostare il proprio rapporto con l'utenza, sempre più esigente e qualificata.

Tale processo riformatore ha investito l'intero sistema dei servizi pubblici del nostro Paese, che al pari degli altri Stati Europei, ha rivalorizzato l'uomo, il cittadino, vero protagonista della storia e della civiltà attuale.

## La realtà delle scuole

Tra i processi di maggior rilievo, oltre alla **progettazione**, alla **programmazione** ed alla **verifica**, che nella nostra scuola elementare costituiscono ormai una prassi consolidata, si è affermata l'importanza della **valutazione**, nella sua accezione di processo da esercitarsi su tutte le azioni e le iniziative a carattere educativo-didattico ed organizzativo-gestionale intraprese per garantire **efficacia, efficienza, qualità dei risultati** a tutto il sistema scolastico, quest'ultimo da controllare e verificare in ogni suo aspetto con un'azione valutativa (**monitoraggio**) costante, mirante al cambiamento di ogni elemento strutturale in vista del miglioramento dell'offerta del servizio e di tutto il suo funzionamento interno.

L'istituzione scolastica viene, quindi, impegnata, in parallele e concomitanti azioni di **progettazione, organizzazione, realizzazione, controllo e valutazione**, da svolgersi ai vari livelli (risultati alunni, efficacia insegnamento, utilità dei corsi di formazione, funzionamento interno di tutto il sistema, chiarezza, condivisione e trasparenza degli obiettivi educativi dell'istituzione, partecipazione e coinvolgimento degli Enti locali e dell'utenza, clima socio-relazionale, culturale ed organizzativo della struttura educativa ecc.).

Se agli insegnanti si richiedono conoscenze - oltre che a carattere pedagogico e didattico - anche nell'area dell'organizzativo e delle dinamiche relazionali, ai capi di istituto sono attribuite maggiori responsabilità oltre che nei tradizionali settori giuridico-amministrativo, organizzativo-gestionale e politico-rappresentativo, anche sul versante dell'**animazione pedagogica**, del **sostegno**, della **promozione** e del controllo **delle innovazio-**

**ni, della gestione delle dinamiche di gruppo e dei conflitti interpersonali, dei processi organizzativi** e delle **strategie** per rendere **più attiva e produttiva** l'istituzione scolastica e, quindi, maggiormente **adeguata** alle istanze socio-culturali della società attuale.

In tale prospettiva di innovazione scolastica, comprendente inevitabilmente la dimensione professionale di quanti operano nella scuola, direttori ed insegnanti rappresentano i veri agenti di cambiamento e di rinnovamento.

Le loro azioni di progettazione, regolazione, verifica e valutazione della politica e dei processi in atto nell'istituzione devono integrarsi sinergicamente e devono coinvolgere più attivamente nelle azioni vitali di funzionamento e di politica scolastica anche la comunità extra-scolastica (genitori alunni, Enti locali, risorse territoriali) che usufruisce del servizio di istruzione, presente sul territorio.

Occorre, inoltre, tenere presente che l'affidabilità e la qualità dei servizi offerti da una scuola influiscono sulle condizioni di apprendimento degli alunni, favorendo il conseguimento delle finalità e degli obiettivi che l'istituzione si è proposta di far raggiungere ai suoi allievi.

Come è noto, il processo di apprendimento è determinato da molte variabili, non tutte facilmente controllabili e gestibili; tuttavia la scuola, se sa porre la dovuta attenzione a tutto il sistema in cui i processi di apprendimento vengono attivati, può portare una grande percentuale di allievi ad un livello di conoscenze e di competenze elevato.

Per riconquistare la necessaria credibilità, la scuola deve esplicitare chiaramente gli obiettivi standard, i livelli di conoscenza e di competenza che tutti gli scolari di un istituto devono aver acquisito al termine del loro per-

corso formativo.

Ciò non significa, tuttavia, che si debba puntare all'appiattimento ed all'omogeneizzazione dei livelli cognitivi degli alunni; ma, al contrario, la scuola deve attivarsi affinché "tutti e ciascuno" abbiano quel bagaglio minimo di conoscenze per partecipare attivamente e produttivamente alla vita sociale e per proseguire senza problemi negli studi.

Tale politica implica continue e condivise azioni di «discriminazione positiva» (maggiore aiuto a chi ha maggiore bisogno), di messa a punto di modelli di insegnamento e di strategie didattiche flessibili, differenziate e ben articolate da attuare in un ambiente educativo ben organizzato e sufficientemente attrezzato per rispondere adeguatamente ai bisogni formativi ed alle caratteristiche individuali di ogni allievo, in vista del raggiungimento dell'importante obiettivo di portare tutti gli scolari ad una sostanziale equivalenza dei risultati ed il maggior numero possibile di essi al conseguimento di punte elevate e differenziate di conoscenze e prestazioni, mediante interventi di guida e stimolo intenzionali, approntati in un ambiente educativo attento ai diversi bagagli culturali ed alle esigenze degli alunni nonché alle istanze sempre più sofisticate della moderna società tecnologica.



## Ruolo del P.E.C e della CARTA dei SERVIZI

Il **Progetto di Circolo** e la **Carta dei Servizi** costituiscono, a mio modesto avviso, due strumenti fondamentali per rinnovare la scuola dall'interno in vista di un legame positivo, di fiducia, collaborazione e condivisione con l'esterno.

I processi messi in atto per coinvolgere nell'elaborazione di tali documenti l'intera comunità scolastica ed extra-scolastica sono numerosi, complessi e non sempre di facile gestione o con risultati immediatamente soddisfacenti le aspettative iniziali.

Nel Circolo di Pont-Saint-Martin, ove la prassi di elaborare un P.E.C. era già presente prima dell'entrata in vigore del nuovo Contratto Scuola, si sono percorse le seguenti fasi:

- creazione di un gruppo di lavoro che esaminasse il P.E.C. relativo all'anno scolastico 1994/95 e proponesse al Collegio dei Docenti i nuovi elementi da introdurre o le parti del documento da eliminare o da modificare;
- analisi, a livello di singoli moduli e di plesso, delle proposte del gruppo di lavoro ed elaborazione di osservazioni, integrazioni, ulteriori proposte da trasmettere al gruppo di lavoro;
- discussione, ritocchi definitivi e deliberazione in sede di Collegio dei docenti;
- analisi ed adozione del PEC da parte del Consiglio di Circolo ed inserimento in esso delle parti riguardanti gli aspetti organizzativo/amministrativi.

Nonostante il lavoro sia stato interessante e motivante, al termine del percorso, pur avendo un prodotto condiviso e concretamente utilizzato da tutti i docenti, che lo hanno assunto come costante riferimento per ogni azione o iniziativa da intraprendere, si è stabilito di valutare e adattare tale strumento - anche

in corso d'anno se ritenuto necessario dal Collegio docenti - al fine di renderlo sempre più aderente alla viva realtà scolastica in cui si dibattono insegnanti ed alunni.

Per la **Carta dei Servizi** si è seguita una procedura analoga per quanto riguarda il coinvolgimento degli insegnanti, mentre, per quanto concerne il coinvolgimento dei genitori degli alunni e dell'Ufficio di Segreteria si è attivato il seguente percorso:

- lettera a tutti i genitori degli alunni, rappresentanti dei Consigli di Interclasse, con cui veniva:

a) illustrato cos'è la Carta dei Servizi, i suoi contenuti e la sua valenza nel settore educativo;

b) richiesta la collaborazione dei rappresentanti dei genitori dei vari Consigli di Interclasse nelle operazioni di informazione a tutti i genitori e di riflessione e discussione per l'elaborazione del documento;

- presentazione della direttiva del Ministro alla Pubblica Istruzione del 7.6.95 al Consiglio di Circolo con il quale si richiedeva alle scuole l'elaborazione di una Carta dei Servizi ed il suo coinvolgimento nella predisposizione di un piano operativo per discutere e confrontarsi sulle problematiche evidenziate nello schema di documento proposto con la direttiva;

- coinvolgimento del Capo dei servizi di segreteria che ha formulato le sue proposte, sentiti gli altri collaboratori dell'Ufficio.

Al termine di questa azione di informazione e sensibilizzazione, si è costituito un gruppo di lavoro misto, formato da 13 (tredici) docenti, nominati dal Collegio dei docenti, dai membri eletti in consiglio di Circolo, in qualità di genitori, e dai rappresentanti dei genitori nei vari Consigli di Interclasse o da altri genitori da essi delegati, in rappresentanza del plesso scolastico di appartenenza, qualora i

rappresentanti eletti fossero impossibilitati a prendere parte attivamente agli incontri del gruppo di lavoro.

Quest'ultimo si è attivato sia in forma congiunta (insegnanti e genitori) sia in forma separata, per affrontare le varie problematiche dai diversi punti di vista.

È stato, infine, fondamentale e produttivo il momento finale della fase di riflessione e discussione che ha permesso di coniugare le diverse proposte.

Al termine dei lavori, il gruppo ha prodotto una Carta dei servizi, che pur essendo stata adottata dal Circolo, si ritiene che debba essere oggetto di nuove riflessioni e di miglioramenti, vista la rilevanza e l'importanza del documento, se non lo si vuole lasciare a semplice risultato di un mero, ulteriore, adempimento burocratico ed amministrativo.

La presentazione della metodologia seguita nel Circolo di Pont-Saint-Martin per arrivare all'elaborazione di documenti di base effettivamente condivisi ed utilizzati dagli insegnanti nelle pratiche didattiche e programmatiche della loro vita scolastica quotidiana, pur non avendo di per sé nulla di particolarmente eccezionale, è tuttavia significativa, a mio modesto parere, per dimostrare che nella scuola e nel contesto socio-culturale **la disponibilità, lo spirito di critica e la collaborazione** di tutti i soggetti coinvolti, in vista di un miglioramento dell'offerta formativa, mediante il recupero positivo e la valorizzazione delle ricchezze professionali e culturali di quanti vogliono ancora dare fiducia e credibilità alle istituzioni, costituiscono delle grosse ricchezze per un sistema che vuole e deve cambiare.