

## Comunicare la scuola, tra diritto e dovere di formazione

Carlo Gelosi

(Docente di Sociologia dell'ambiente e del territorio all'Università del Salento; consigliere nazionale dell'Associazione comunicazione pubblica e istituzionale)

Negli ultimi anni, si è andata affermando una nuova cultura del servizio pubblico e, in particolare, questo è avvenuto in tutti quegli ambiti professionali e amministrativi che vedono come principale attività la realizzazione e la promozione di servizi e prodotti che hanno come destinatari cittadini nel loro insieme. Questo cambiamento, in atto dai primi anni '90 è stato reso possibile dall'attenzione che le Istituzioni hanno dato alla necessità di modernizzare il sistema pubblico indirizzandolo verso una funzione legata prevalentemente ad una qualità di un servizio, che superando ormai il semplice e solo concetto di pubblico possiamo considerare sempre più di pubblica utilità, laddove amministrazione e impresa possono agire di concerto negoziando i rispettivi spazi nell'interesse di una sempre maggiore qualità a favore dei cittadini utenti. Per quanto concerne poi il sistema istituzionale è ormai prevalente fondare l'azione innanzitutto sui principi dell'accesso e della trasparenza <sup>1</sup> nonché sulla ricerca costante di una legittimazione che da molto tempo era andata perduta da parte dei cittadini, sempre più insoddisfatti di una pubblica amministrazione autoreferente e che si era andata caratterizzando nel corso dei decenni più per la sua soggettualità e per la sua autoconsiderazione piuttosto che per il servizio o la funzione resa alla collettività. Citando De Rita <sup>2</sup> potremmo sintetizzare il concetto come uno storico passaggio, non ancora del tutto compiuto, da Stato Soggetto a Stato Funzione. La leva della comunicazione pubblica ha contribuito in grande misura a riorganizzare le funzioni di relazione con i cittadini responsabilizzando, laddove sono state costituite strutture di raccordo e rapporto con gli utenti, gli apparati interni alla amministrazione in una dimensione di ricerca di una soddisfazione dei bisogni sociali e, in particolare, di rispetto e osservanza dei diritti, individuali e collettivi, sanciti per legge e a garanzia dei cittadini.

Tra gli ambiti istituzionali e amministrativi dove da più tempo ci si è messi al lavoro in questa dimensione relazionali, vi è la scuola. Già nel 2000, mentre era Ministro Luigi Berlinguer, la soglia di attenzione verso questa problematica aveva raggiunto il massimo livello, e si è concretizzata in uno studio curato dal prof. Stefano Rolando, considerato come punto di riferimento a livello non solo nazionale per la comunicazione istituzionale, che insieme ad un gruppo di lavoro dell'Università IULM di Milano, su incarico del Ministro, ha realizzato un Rapporto <sup>3</sup> sulla comunicazione della scuola italiana e delle politiche della pubblica istruzione al fine di dare impulso alle attività di comunicazione istituzionale e in particolare sui processi di cambiamento della scuola e altresì al fine di consolidare l'organizzazione e la professionalizzazione delle strutture ministeriali che si occupano di informazione, comunicazione e programmi educativi nei media. Considero opportuno citare questo studio in quanto, di fronte ai grandi temi che concernono il cambiamento della scuola e nello stesso tempo la promozione di un sistema formativo adeguato ai crescenti bisogni della società, non si può non rilevare il grande ruolo che gli strumenti e i mezzi di comunicazione rappresentano nel coinvolgere l'opinione pubblica nel processo di trasformazione di una scuola che resta il principale punto di riferimento per la crescita di una cultura condivisa. Questo ruolo rappresenta un contributo indubitabile e prezioso per diffondere analisi e conoscenza sul settore formativo nazionale, sia per quanto concerne le sue peculiarità sia, purtroppo, le imman-

cabili e innumerevoli criticità. Il rilancio della cosiddetta priorità sociale della scuola italiana, passa inevitabilmente attraverso una rete di relazioni tra i protagonisti di questo settore, insegnanti e studenti, e le famiglie e gli istituti di socializzazione. Una realtà che Rolando sintetizza in un concetto basilare: “comunicare alla scuola, comunicare la scuola, comunicare nella scuola, e ancora comunicare dalla scuola”<sup>4</sup>. Le linee tracciate dal Rapporto mettono in luce la necessità di molti interventi di recupero del ritardo decennale di un rapporto meno formale e più costruttivo tra tutti i soggetti che lavorano e vivono nella e della scuola. Ma il risultato più evidente dello studio è che esso ha consentito di costituire un’area di comunicazione strutturata sia a livello ministeriale che locale, mettendo in rete oltre 3000 docenti o funzionari, impegnati in attività di informazione, comunicazione e relazione con i cittadini.

E’ su questo network interno all’amministrazione che occorre fare perno per sviluppare iniziative tese a modernizzare e sviluppare il sistema formativo nazionale nel suo primario ambito di intervento, ovvero nella scuola dell’obbligo. Certamente dovrà seguire un migliore impegno a livello di istituti e centri di formazione post scolastici e ovviamente a livello universitario, laddove al momento non si intravede un quadro di certezze, anche di carattere normativo, che consenta di dotarsi di strumenti, formativi e non solo, capace di trasformarlo, migliorandolo. Resta tuttavia la scuola dell’obbligo, il campo di intervento di maggiore priorità. Ad essa devono fare riferimento gli operatori del settore in primis ma anche e particolarmente le istituzioni pubbliche, restituendo alla scuola la funzione principale di fornire a tutti gli studenti le basi culturali della cittadinanza, perché a questa scuola è attribuita (o deve esserlo) la capacità di fornire a tutti gli strumenti culturali di base mediante l’utilizzo delle discipline scolastiche fondamentali<sup>5</sup>.

La realtà scolastica, ci pone dinnanzi un quadro che in parte si discosta dai principi cui si faceva prima riferimento; questo accade perché, nonostante il forte impegno dell’amministrazione, nella trasformazione del percorso della formazione nel nostro Paese, e a più livelli, permane ancora una difficoltà ad intercettare e coinvolgere una quota della popolazione in età scolare.

Nel 2000, secondo l’OCSE, un terzo degli italiani aveva difficoltà di lettura, di scrittura e di conteggio, quindi considerabile praticamente come analfabeta, un altro terzo va oltre questo livello di apprendimento, ma resta in una fascia considerata “a rischio”<sup>6</sup>.

Secondo poi alcuni dati ISTAT (2003) sugli allora circa 57 milioni di Italiani poco più di 3.500.000 sono forniti di laurea, 14.000.000 di titolo medio superiore, 16.500.000 di scuola media e ben 22.500.000 sono privi di titoli di studio o possiedono, al massimo, la licenza elementare. In percentuale 39,2% dei nostri concittadini sono fuori della Costituzione che, come si sa, prevede l’obbligo del possesso di almeno otto anni di scolarità. Recentemente poi la UNLA – Unione Nazionale Lotta all’Analfabetismo, dava conto di altri dati più recenti dell’Istat che calcolavano 6.700.000 gli italiani considerabili come del tutto analfabeti, “analfabeti di ritorno” o semi analfabeti. Per queste ultime tipologie, andiamo ad intendere analfabeti di ritorno coloro che sono esposti a rischio alfabetico, o meglio ad un regresso al titolo di studio inferiore quando le competenze e le conoscenze acquisite non siano state esercitate in maniera adeguata per cinque anni; sono invece considerabili semianalfabeti i possessori della sola licenza elementare, che nella nostra società significa non avere molte possibilità di inclusione sociale, culturale.

Si tratta di dati di grande sconforto se consideriamo che la scuola materna statale risale al 1968 e la scuola media unica al 1962. In realtà se si va oltre queste misurazioni si può rilevare che in via generale i problemi di efficienza e di efficacia della formazione scolastica italiano possono essere considerati analoghi a quelli di molti dei paesi occidentali e sono comunque riconducibili alla dispersione scolastica e alla qualità degli studi. Senza parlare poi della dicotomia ormai sempre più chiara tra competenze professionali reali e competenze acquisite negli studi. La professoressa Pa-

---

trizia Galeazzo ci ricorda come molte ricerche hanno indicato alcune motivazioni che sono alla base delle problematiche in esame <sup>7</sup>:

l'uscita dalla scuola elementare o media con competenza inadeguate;

una significativa deprivazione culturale per molti studenti licenziati dalla scuola media inferiore;

una diminuzione rilevante di interesse al proseguimento degli studi tra un ciclo scolastico e quello superiore.

A queste ragioni, negli ultimi anni si è anche aggiunto il problema della integrazione culturale tra italiani e stranieri, ovvero la maggiore presenza di immigrati, molti dei quali dotati di regolare permesso di soggiorno, che hanno cominciato ad esercitare il diritto alla istruzione iscrivendo i propri figli alla scuola materna o elementare. Di per sé si tratta di un fenomeno di sempre maggiore portata e che va connotando la composizione delle classi in molte regioni, non di transito ma di permanenza di lavoratori stranieri, tra queste il Lazio, la Toscana, l'Emilia Romana, il Veneto e il Piemonte.

La realtà scolastica qui come altrove va modificandosi lasciando spazio ad integrazioni di carattere culturale e sociale di forte impatto e nella direzione di una società aperta e ricca di esperienze diverse. Proprio verso quella che in futuro sarà sempre di più la realtà multiculturale di un Paese che già oggi conta oltre tre milioni e mezzo di immigrati, tra regolari e non, e che in un arco di pochi anni potrebbe raddoppiare. Ricordo che secondo gli studiosi del fenomeno, in Italia, sulla base dell'esperienza e della realtà francese, ci sarebbe spazio di convivenza per circa sette milioni di stranieri. Questa integrazione si dovrà basare su una politica di stabilizzazione sociale, economica e culturale, che non lasci più spazio a precarietà lavorativa, provvisorietà abitativa, incertezze di prospettive e discriminazioni di carattere culturale e religioso, come anche recenti avvenimenti hanno mostrato.

Altro punto di riflessione, che ovviamente concerne solo in parte questo intervento sulla formazione, riguarda la capacità delle amministrazioni di creare le condizioni più adeguate a favorire una rete di relazioni tra cittadini italiani e stranieri basata sulla reciproca conoscenza e accettazione, in breve su una dinamica di mediazione culturale proiettata ad un equilibrato sistema di inclusione sociale, oltre che economica. Per la parte che concerne il sistema formativo, va rilevato che la giusta accoglienza ed integrazione scolastica di bambini stranieri nel ciclo scolastico, da un lato è un vero esercizio di applicazione del rispetto dei diritti di cittadinanza ma dall'altro nella prassi quotidiana rappresenta un rischio, se non ben gestito, di attrito tra i diversi livelli di conoscenza e studio dei bambini. Questo rischio si evidenzia in quelle realtà dove l'integrazione è solo di facciata e nella realtà il livello complessivo di apprendimento porta ad un determinato rallentamento a ragione della necessità di "attendere" che il bambino straniero raggiunga uno stadio accettabile di conoscenza della lingua italiana e di capacità di studio in un contesto che non gli è proprio. Tali rallentamenti, o talvolta abbassamenti nel livello formativo, sono ormai comuni in molte realtà scolastiche in territori ad alto flusso di immigrazione. Sorge allora la necessità di valorizzare il capitale umano rappresentato dalle capacità e dalle esperienze dei docenti e degli studenti, attivando politiche educative e formative finalizzate alla coesione sociale. E questo è possibile puntando su una costante analisi dei bisogni e della domanda di formazione da parte dei cittadini, tenendo però presente che tale domanda non è sempre manifesta, come per esempio nel caso dei bambini stranieri che chiedono di iscriversi alla scuola dell'obbligo, ma che essa assume differenti connotazioni a seconda della fascia sociale o di età dei possibili studenti. La domanda di formazione assume spesso connotazioni di insufficienza e/o latenza, nel senso che essa non sempre è manifestata al livello che ci si attenderebbe, forse per mancanza di sollecitazioni verso lo studio, forse per la necessità di rivolgersi fin da giovanissimi verso il lavoro (peraltro spesso nella

---

illegalità) per un sostegno familiare, ma spesso perché non presente nella consapevolezza dei cittadini dell'importanza dello studio (altrimenti non si spiegherebbe il permanere di tali indici di "analfabetismo"). Potrebbe essere assai rilevante, allora, un ragionamento in termini di individuazione dei fattori che possono determinare una integrazione tra politiche educative e politiche del lavoro nella formazione del capitale umano, al fine di rendere maggiormente percepibile l'opportunità e l'importanza di un percorso di acquisizione di capacità indirizzato poi alla ricerca di una occupazione. A questo fine, ripropongo il fattore comunicazione istituzionale come strumento che permette di mettere in relazione tra loro istanze, bisogni e diritti dei cittadini con il diritto-dovere dell'amministrazione di dare loro ascolto e soddisfazione.

Una comunicazione pubblica a più livelli che veda il coinvolgimento sia dei promotori che dei destinatari, partendo dalla consapevolezza della necessità di promuovere meglio e di più il sistema scolastico, troppe volte al centro dell'attenzione per accadimenti di segno negativo e per la ormai abituale insufficienza di risorse. Un'azione di promozione che non abbia il segno di una pubblicità bensì di una rappresentazione dell'importanza della formazione a tutti i livelli e tutte le età. Una campagna di comunicazione sociale che riaffermi la centralità dell'istituto formativo nel percorso di vita di ciascun cittadino. Inoltre, è utile la attivazione di strumenti di relazione stabili nel tempo, ad esempio attraverso strutture di relazione verso l'esterno, a livello territoriale e soprattutto scolastico, dove personale a questo scopo destinato e adeguatamente formato sappia realizzare prodotti e servizi di comunicazione destinati a:

personale interno

studenti e loro famiglie

operatori dei media

il mondo del lavoro e delle professioni <sup>8</sup>.

Verso questi destinatari corre l'obbligo di comunicare il senso e il significato della presenza della scuola nella vita di ciascun cittadino, le ragioni dell'autonomia scolastica, l'importanza dell'innalzamento dell'obbligo dell'istruzione, i nuovi ordinamenti scolastici e infine, seguendo la moderna logica della valutazione, la rilevanza di attivare strumenti di misurazione della qualità del sistema scolastico percepita dai cittadini, a ragione di possibili nuovi investimenti mirati agli istituti meritevoli da un lato e verso quelli bisognosi di supporto, dall'altro lato. La comunicazione della scuola, pertanto, è il volano per una maggiore diffusione della coscienza del valore della formazione sia nei confronti dell'esterno che all'interno delle strutture formative; la comunicazione dentro la scuola consente, poi, di creare uno straordinario sistema di relazioni ma anche di collaborazione tra tutti coloro che vi operano, permette di condividere la missione che essa ha di per sé per la sua funzione e quella che intende svolgere, porta, di conseguenza, inevitabilmente a introdurre le giuste condizioni per una partecipazione cosciente e condivisa alle attività comuni. Infine, la comunicazione dalla scuola ci riporta alla percezione che ognuno di noi ha di questo sistema formativo, tanto essenziale quanto problematico. E la percezione reintroduce il concetto di valutazione: il 24 marzo 2004 l'allora Ministro della Funzione Pubblica Mazzella ha emanato due direttive di grande portata, la prima concernente il cosiddetto benessere organizzativo che punta a introdurre stabilmente strumenti e servizi che favoriscano la creazione di un clima di collaborazione e partecipazione attiva del personale delle amministrazioni; la seconda sulla soddisfazione del cittadino (in realtà definita non in maniera del tutto appropriata, customer satisfaction) che si basa sulla rilevazione nel tempo, in misura costante e ripetuta, della percezione da parte dei cittadini della qualità dei servizi loro resi sempre dalla pubblica amministrazione. L'importanza delle due direttive poggia sul riconoscimento che la comunicazione e con essa uno strutturato sistema

di relazioni con il cittadino è il migliore strumento di valutazione e legittimazione dell'amministrazione da parte di coloro che pur essendo i destinatari dell'azione pubblica ne sono al contempo i contribuenti e i decisori delle politiche amministrative, attraverso l'espressione del consenso elettorale. Non è pertanto a caso che questo mio intervento faccia leva sul ruolo della comunicazione, perché essa è il mezzo più favorevole a recuperare credibilità (sempre che al messaggio corrisponda una reale qualità del servizio) e a diffondere la consapevolezza (leggasi in qualche misura il concetto di promozione) dell'importanza della formazione, intesa come elemento di base per una crescita sociale, culturale ed economica del Paese e al suo interno di tutti i cittadini.

### Note

1. Legge 241/1990, in materia di trasparenza e accesso agli atti amministrativi
2. De Rita G., *Stato Soggetto – Stato funzione*, in Rolando S. *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Etas, Milano, 2003
3. Rolando S. (a cura di), *La scuola e la comunicazione, Rapporto al Ministro della Pubblica Istruzione sulla riorganizzazione di una funzione istituzionale strategica*, FrancoAngeli, Milano, 2000.
4. *Ibidem*
5. Galeazzo P., *Comunicazione e scuola*, in Rolando S. (a cura di), *La comunicazione di pubblica utilità*, vol. 2, FrancoAngeli, Milano 2004.
6. OCSE, *Seconda ricerca internazionale sulle competenze alfabetiche della popolazione adulta*, 2000.
7. Galeazzo P., *Comunicazione e scuola*, in Rolando S. (a cura di), *La comunicazione di pubblica utilità*, op. citata
8. Tortorici M., *Linee progettuali per la comunicazione di servizio nella scuola*, in Rolando S. (a cura di), *La comunicazione di pubblica utilità*, vol. 2, FrancoAngeli, Milano 2004.