

## Gestione della qualità – L'affidabilità grazie alla trasparenza

**Il mercato dei materiali didattici** e delle prestazioni nel sistema scolastico svizzero è tutto fuorché facilmente comprensibile. Chi si occupa di formazione, docenti e direttori della pubblica educazione per esempio, deve – nella scelta di corsi, materiali didattici e offerte formative – poter fare affidamento su dei criteri qualitativi che ne attestino le reali qualità. Nel campo della formazione di base e della formazione permanente, sempre più istituti esigono che i loro offerenti siano in possesso del certificato di qualità *EduQua*.

Anche la Fondazione Educazione e Sviluppo (FES) è stata insignita del certificato *EduQua* dall'Associazione Svizzera per Sistemi di qualità e di Management (SQS). Parallelamente, la FES ha varato l'organizzazione di un suo sistema interno di controllo sistematico della qualità, che dovrebbe permetterle di gettare le basi per le sue molteplici funzioni di filtro. Inoltre per i docenti la FES desidera assicurare una maggiore trasparenza riguardo alle sue prestazioni e con ciò un'accresciuta sicurezza sui loro vantaggi, impegnandosi a salvaguardare una gestione della qualità efficace anche nei confronti degli organismi responsabili. ▶▶



---

### Contenuto

---

Molteplicità –  
offerta variata e  
concetti di qualità

---

Necessità –  
un unico concetto  
di qualità

---

Criteri qualitativi FES  
per la valutazione  
dei materiali didattici

---

Continuità –  
Sicurezza e sviluppo

---

Intervista



**EDUCAZIUN E SVILUP  
EDUCAZIONE E SVILUPPO  
ÉDUCATION ET DÉVELOPPEMENT  
BILDUNG UND ENTWICKLUNG**

## Molteplicità – offerta variata e concetti di qualità

\_02

**Dalla sua fondazione, avvenuta nel 1997, la Fondazione Educazione e Sviluppo si rivolge ai docenti di tutti i livelli scolastici in Svizzera offrendo loro offerte e prestazioni diverse. Essa mette a disposizione una scelta di corsi di formazione per docenti su tematiche e metodi legati all'educazione alla cittadinanza (o educazione globale), offre delle consulenze riguardanti l'attuazione pratica nelle lezioni, l'utilizzo e l'organizzazione di progetti scolastici.**

### Linee direttrici



*Per esempio, l'educazione globale ripercorre diverse tematiche e contenuti didattici partendo da punti di vista estremamente diversi tra loro, mostrando al tempo stesso le interrelazioni esistenti tra locale e globale.*

## Necessità – un unico concetto di qualità

Tra i suoi compiti ricordiamo anche l'elaborazione, il prestito e la vendita di materiali didattici svolta in stretta collaborazione con altri istituti ed organizzazioni attivi in campo pedagogico. Inoltre, la FES raggruppa e coordina le offerte formative di diverse ong (organizzazioni non governative) riguardanti l'educazione alla cittadinanza, occupandosi della loro distribuzione nelle diverse scuole. Due fondi progetti le permettono infine di sostenere finanziariamente delle iniziative in campo formativo.

L'assortimento dei materiali didattici della FES è molto ampio. Nel 2004, per la Svizzera tedesca si contavano circa 800 titoli, 480 titoli erano presenti nell'offerta per la Romandia e altri 50 materiali erano in distribuzione per la Svizzera Italiana. Complessivamente nello stesso anno sono stati venduti, prestati o semplicemente distribuiti 70'000 materiali didattici nelle diverse regioni linguistiche. I collaboratori pedagogici hanno organizzato e svolto 108 corsi. Sebbene questo quadro appaia a prima vista unitario, ricordiamo che la quotidianità della Fondazione e dei suoi uffici regionali è caratterizzata dalle diversità riguardanti le strutture formative e i metodi scolastici delle diverse regioni linguistiche. Conseguentemente è molto difficile elaborare dei principi qualitativi unitari per i materiali didattici e per i corsi di formazione per i docenti.

**La necessità di trovare un concetto di qualità unitario accettato da tutti i collaboratori e gli organi della Fondazione si è fatta da tempo più pressante, anche per via di un sempre maggior numero di offerte formative per la scuola.**

Nel 2001 durante un seminario di una giornata, si è dato perciò inizio ad un processo interno di sviluppo della qualità. Un anno dopo, con l'aiuto della Direzione dello Sviluppo e della Cooperazione si sono potuti chiarire diversi termini e concetti specifici, elaborando nel contempo un glossario in lingua francese e tedesca. Un convegno sul tema *Qualità nella pianificazione* ha continuato il processo di riavvicinamento ulteriore tra le diverse concezioni ed interpretazioni dei singoli uffici regionali.

Le linee direttrici, approvate dal Consiglio di fondazione il 10 aprile del 2003, costituiscono il primo prodotto comune di questo processo di sviluppo. Nel documento vengono fissati i valori che la Fondazione Educazione e Sviluppo persegue e sono specificati prestazioni, processi interni e obiettivi. Tra i diversi temi trattati, si ribadisce che l'educazione alla cittadinanza (o educazione globale) – un concetto pedagogico basilare della FES – svolge un contributo particolare nell'educazione allo sviluppo sostenibile ed è caratterizzato dai seguenti aspetti:

- mostra le interazioni tra le realtà locali e le interdipendenze globali
- analizza temi e contenuti pedagogici da diverse prospettive e tiene conto del punto di vista dei diversi attori coinvolti (cambio prospettico)
- incoraggia all'azione responsabile sul piano individuale e collettivo
- implica un processo d'apprendimento globale e partecipativo

L'aver fissato per iscritto quanto sopra, ha ulteriormente rafforzato l'obbligo che la FES ha di analizzare approfonditamente la sua offerta tenendo in particolar modo conto delle nuove linee direttrici, adempiendo al tempo stesso alla sua funzione di filtro per quanto riguarda l'offerta di materiali didattici.

Bisognava quindi disporre di una griglia di valutazione efficace. La FES ha perciò incominciato ad elaborare dei criteri di qualità unitari utilizzabile in due ambiti trattati nell'offerta delle sue prestazioni: i materiali didattici e la rete di scambi tra le diverse ong.

### Materiali didattici

Sotto la direzione del segretario centrale, è stato creato un gruppo di lavoro interregionale il quale – con l'aiuto della commissione pedagogica – ha elaborato una prima versione dei criteri di valutazione. Durante un periodo di prova, a partire dall'estate del 2004, si è lavorato per migliorare le riserve espresse dai diversi uffici regionali. Infine, il 23 febbraio 2005, il collegio direttivo della FES ha ufficialmente approvato i criteri di qualità. Da allora, materiali didattici quali libri, video, giochi, fotolinguaggi, set per classi e valigette tematiche in vendita o in prestito, vengono valutati in maniera unitaria. Criteri chiave della griglia di valutazione sono: contenuto, trasparenza, didattica/metodo, struttura e facilità d'utilizzo. La lista dei criteri qualitativi completa si trova nel sito della Fondazione, all'indirizzo [www.globaleducation.ch](http://www.globaleducation.ch), al punto *materiali, catalogo* e verrà allegata ai futuri cataloghi dei materiali didattici.

### La rete di scambi

Due volte all'anno, una trentina di ong della Svizzera tedesca e francese si incontrano a Zurigo e Losanna, per coordinare le loro offerte in campo formativo con la Fondazione Educazione e Sviluppo. La lista delle offerte in campo formativo delle diverse ong frutto di questi incontri, viene pubblicata una volta l'anno in Svizzera interna e due volte in Romandia e viene distribuita alle scuole con l'aiuto delle direzioni cantonali dell'educazione. La lista delle offerte delle ong è un importante strumento di collegamento poiché offre delle informazioni sulle diverse offerte che si indirizzano a tutti i livelli scolastici e che riguardano incontri interculturali, migrazione e asilo, diritti umani e dei

bambini, pace del lavoro e gestione dei conflitti, lavoro di cooperazione allo sviluppo e creazione del futuro come pure economia ed ecologia.

Nel 2003, nell'ambito di questi incontri con le ong, è stata affrontata per la prima volta la questione riguardante la qualità delle diverse offerte formative. La FES si era posta come obiettivo di riprendere una chiara funzione di filtro grazie anche al lavoro di collegamento svolto tra le diverse ong. Dopo una prima proposta riguardante dei criteri di qualità unitari da parte della Fondazione, le ong hanno discusso e riflettuto sulle possibili linee direttrici da seguire. All'inizio erano soprattutto le piccole organizzazioni romande ad avere delle remore nei confronti di questo tipo di „uniformazione“. Alla fine, la maggioranza si è accordata su cinque criteri di qualità e tenendo conto delle diverse grandezze e strutture delle ong, a questi criteri sono stati a loro volta attribuiti degli indicatori. A partire dal 2006/2007, ogni organizzazione che intende essere inserita nella lista delle offerte in campo formativo delle diverse ong, dovrà adempiere almeno ad un indicatore per ciascuno dei criteri.

Con questi nuovi criteri, la Fondazione desidera migliorare ulteriormente l'affidabilità dei mezzi a disposizione dei docenti. Questi ultimi devono infatti potersi fidare della buona qualità sia dei seminari sia dei progetti proposti dalla lista approvata dalla FES. Inoltre, è nell'interesse della Fondazione stessa presentare una lista basata su dei criteri di qualità verificabili anche per i direttori cantonali della pubblica educazione, e che evidenzia le offerte in campo formativo dei diversi offerenti. Non da ultimo, tutto ciò offre dei vantaggi anche alle diverse ong, le quali possono sia profilarsi nei confronti dei potenziali datori di lavoro sia sfruttare internamente i criteri di qualità e gli indicatori in quanto base di pianificazione. A questo scopo, l'ufficio regionale di Zurigo ha sviluppato un formulario di autovalutazione specifico per le ong.

## Criteri qualitativi FES per la valutazione dei materiali didattici

<b>1.</b>	<b>Criteri di contenuto</b>
1.1	I contenuti sono rappresentati in un contesto globale
1.2	Sono presenti e interconnessi gli aspetti legati ad uno sviluppo sostenibile: economici, ecologici, sociali
1.3	Vengono dimostrate le correlazioni tra esperienze di vita quotidiana ed esperienze in contesti stranieri (e viceversa)
1.4	Il mezzo didattico contiene molteplici prospettive
<b>2.</b>	<b>Trasparenza</b>
2.1	Il pubblico destinatario è ben definito
2.2	Gli obiettivi didattici sono conclamati
2.3	Sono disponibili le fonti riguardanti le informazioni
<b>3.</b>	<b>Didattica/Metodo</b>
3.1	I contenuti si collegano alla vita quotidiana degli allievi
3.2	Il mezzo didattico offre agli studenti delle possibilità di utilizzo concreto
3.3	Il mezzo didattico promuove lo sviluppo di un'attitudine personale da parte degli studenti. Promuove la capacità ad argomentare, stimola al cambio di prospettiva e stimola il pensiero anticipatorio
3.4	Vengono offerte diverse forme di organizzazione didattica
3.5	Il mezzo didattico offre degli spunti per il lavoro interdisciplinare
3.6	Il mezzo didattico favorisce un approccio sistemico
<b>4.</b>	<b>Struttura e facilità d'utilizzo</b>
4.1	La costruzione è di facile utilizzo
4.2	La struttura è attraente
4.3	La lingua e le illustrazioni sono adeguati all'età

### I cinque criteri di qualità sono qui riassunti in modo sommario

- l'offerta si indirizza a seconda del bisogno alla scuola e sostiene i docenti nelle lezioni.
- l'offerta viene svolta da una direzione pedagogica e competente dal punto di vista dei contenuti.
- l'offerta contribuisce a far capire agli studenti che sono parte della società e che devono imparare a riconoscere le interdipendenze reciproche.
- l'offerta comprende delle forme pedagogiche appropriate e permette una partecipazione attiva da parte degli allievi.
- l'offerta viene sottoposta ad una valutazione conclusiva.

*I criteri e gli indicatori completi si trovano in tedesco e francese sul sito della FES, [www.globaleducation.ch](http://www.globaleducation.ch) ai punti «Vernetzung» o «Réseau».* ●

## Continuità – Sicurezza e sviluppo

\_04

La gestione della qualità della Fondazione è tuttora in atto, e si tratta di un processo ben lungi dall'essere concluso. Dal punto di vista dei materiali, per il momento si applicano i nuovi criteri qualitativi e se ne raccolgono le esperienze.

Anche la stesura dei criteri di qualità per le offerte formative delle ong si trova a buon punto e bisognerà fare in modo che la Fondazione Educazione e Sviluppo ne assicuri sia l'attuazione che l'accompagnamento. Parallelamente, la gestione della qualità della Fondazione si trova davanti il compito di sviluppare anche dei criteri per l'offerta di corsi nella formazione dei docenti.

La FES esaminerà a medio termine anche i compiti della commissione pedagogica e del Consiglio di fondazione dell'istituto basandosi sui criteri elaborati per la gestione della qualità. Entrambi gli organi propongono che il premio per il miglior materiale didattico „Pianeta blu“ consegnato negli anni 2000, 2002 e 2004 (nel frattempo sospeso per ragioni d'efficacia), funga da base di discussione per la creazione di un certificato di qualità proprio della Fondazione. ●

## Intervista

*Per chi si occupa di materiali didattici e corsi nel campo della formazione, diventa sempre più importante poter fare affidamento su dei criteri di qualità affidabili. Ovviamente, anche per la Fondazione Educazione e Sviluppo lo sviluppo della qualità è un tema di fondamentale importanza. Anita Schärli responsabile della gestione della qualità all'interno del segretariato centrale ci spiega il perché.*



### Che obiettivo intende raggiungere la FES con la sua gestione della qualità?

Fiducia e trasparenza. I clienti e i partner della Fondazione devono poter capire i criteri in base ai quali uno specifico video o un determinato libro sono stati inseriti nell'assortimento della FES. I docenti devono poter scoprire perché la FES consiglia un'offerta formativa di una ong, mentre i collaboratori hanno bisogno di una lista di criteri sulla quale basarsi per le loro valutazioni. La Fondazione Educazione e Sviluppo è una delle tante fondazioni che offre delle prestazioni. Con una gestione della qualità sistematica, essa è in grado di garantire che l'offerta rifletta sia le conoscenze estrapolate dall'attuale discussione di politica formativa sia le esperienze didattiche pratiche, attuando infine degli adeguamenti non appena la situazione lo richiede.

### Che vantaggio possono trarre i docenti, i partner e le ong da questo tipo di criteri?

Chiarezza e affidabilità. I docenti si possono informare sul nostro sito riguardo ai criteri di scelta dei materiali didattici. Se i criteri sono chia-

ri e facilmente comprensibili, il catalogo diventa garante del sostegno nella quotidianità scolastica. Le ong traggono addirittura un doppio beneficio: da un lato se la loro offerta pedagogica soddisfa i cinque criteri di qualità viene inserita nella lista della FES (lista che viene distribuita nelle scuole svizzere). Un lavoro di pubbliche relazioni di primordine! Dall'altro, i criteri servono alle ong come aiuto per la loro pianificazione.

### Come si concilia il diritto di avere dei criteri di qualità indipendenti a seconda delle diverse regioni linguistiche nell'offerta della FES?

Con la sincerità. La discussione pedagogica non cambia in maniera automatica in presenza di una frontiera linguistica. Bisogna estrapolare similitudini e differenze. Le esperienze dei collaboratori e la competenza della commissione pedagogica nella quale troviamo dei rappresentanti di tutte le regioni linguistiche, permettono una valutazione obiettiva. A sua volta, questa valutazione permette di definire degli standard minimi che potranno essere completati nelle diverse regioni con dei criteri propri.

### Qual'è la sfida maggiore per il processo di sviluppo della qualità?

Il processo di sviluppo della qualità è un esercizio di equilibrio. Per mancanza di tempo esiste il pericolo che il lavoro legato alla gestione della qualità venga sacrificato in favore del lavoro quotidiano – in base al principio dell'urgenza sull'importanza. Analizzare un corso, discuterne i risultati, pianificare delle misure – tutto ciò ha bisogno di tempo e significa eventualmente che bisogna rinunciare ad un'altra attività. Trovare l'equilibrio tra qualità e quantità è la sfida maggiore. ●

**Fondazione Educazione e Sviluppo**  
Segretariato centrale  
Monbijoustrasse 31, 3011 Bern  
Tel. 031 389 20 20, Fax 031 389 20 29  
info@bern.globaleducation.ch  
www.globaleducation.ch

**Redazione**  
Cordula Sanwald

© FES 2005