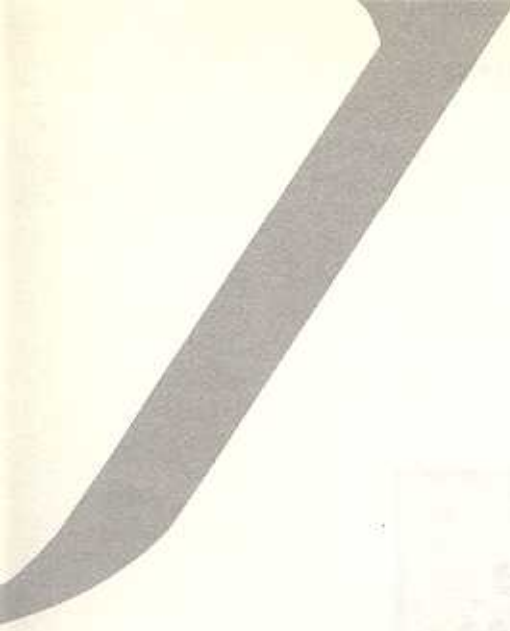




Nicola Papavero

**La scuola
tra progetto
e servizio**

**La Carta dei
Servizi scolastici
e il Progetto
Educativo di
Istituto: modelli
operativi,
strumenti,
esempi**



**La scuola
tra progetto
e servizio**

Autore
Nicola Papavero

Redazione
Monica Beltramme, Cristina Monge

Widespagnazione
Claudio Tognozzi

Copertina
C.D. & V. - Firenze

L'Editore si scusa per eventuali non volute omissioni o errori di attribuzione e dichiara la propria disponibilità a regolarizzare.

© 1996 by
Edizioni Scolastiche **Juvenilia**
Milano
Elemond Spa - Editori Associati
Tutti i diritti riservati

Prima edizione: settembre 1996

Edizioni: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1996 1997 1998 1999 2000

ISBN 88-7249-163-0

Questo volume è stato stampato presso
Elemond Spa
Stabilimento di Martellago (VE)

Indice

Introduzione	5
1. I riflettori della stampa e dell'opinione pubblica sulla scuola	7
1.1 Un diffuso senso di malessere	7
1.2 Esigenze di protagonismo e di partecipazione	9
1.3 Lo zoom sulla scuola elementare	10
1.4 La proliferazione della domanda formativa e la staticità dell'offerta	12
1.5 Inefficacia e improduttività del sistema scolastico	13
1.6 La necessità di un diffuso atteggiamento di ricerca	15
2. I cambi di scenario sulla dirittura d'arrivo degli anni Duemila: riflessi sulla scuola ..	17
2.1 Gli atteggiamenti culturali e professionali	17
2.2 Dalla società pre-industriale alla società post-industriale	19
2.3 Dalla quantità alla qualità	22
2.4 Dal malessere al benessere	26
2.5 Dal bisogno al desiderio	32
2.6 Dalla burocrazia all'autonomia	36
2.7 Dalla centralità di produzione di oggetti alla produzione di beni immateriali: valore strategico dell'apprendimento e della formazione	42
3. La scuola come servizio centrato sull'utenza	46
3.1 L'utente: anello di congiunzione tra scuola e società	46
3.2 Modelli organizzativi della burocrazia e dei servizi a confronto	49
3.3 Chi è il cliente della scuola?	50
3.4 Che cos'è la qualità?	54
3.5 Quale controllo?	61
4. La Carta dei Servizi scolastici	74
4.1 Che cos'è la Carta dei Servizi	74
4.2 La Carta dei Servizi scolastici: fonti di ispirazione e struttura	75
4.3 I soggetti in azione	80
4.4 Come costruire la Carta dei Servizi della propria scuola	86
4.5 I principi fondamentali	90
4.6 L'area didattica	102
4.7 La programmazione educativa e didattica	122
4.8 Il contratto formativo	184
4.9 I servizi amministrativi	187
4.10 Condizioni ambientali della scuola	191
4.11 La procedura dei reclami e la valutazione del servizio	197
5. Il Progetto Educativo d'Istituto (P.E.I.)	204
5.1 Dalla "scuola apparato" alla "scuola progetto"	204
5.2 Che cos'è il P.E.I. e quali sono le sue funzioni	208
5.3 La struttura del P.E.I.	211
5.4 Il Progetto Educativo d'Istituto e le risorse	214
Conclusione	225
Appendice: un esempio di Carta dei Servizi	226
La normativa	251
Bibliografia	256