



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

FONDO EUROPEO PER
L'INTEGRAZIONE
DI CITTADINI DI PAESI TERZI



Ministero dell'Interno
Dipartimento per le Libertà
Civili e l'Immigrazione



Progetto

STEPS

Sistemi e tecniche educative e pedagogiche per stranieri

Rapporto di monitoraggio e valutazione finale

a cura di Programma integra, realizzato da Andrea Capocasale

Programma integra scarl

Progetto STEPS – Sistemi e Tecniche Educative e Pedagogiche per Stranieri
P. Iva e C.F. 08605861007 – Albo società cooperative A178078 – Albo regionale cooperative sociali 705/1254
Sede di Roma: Via Assisi, 41 – 00181 – tel. 06.78850299/29 – fax 06.7839.3696
Ufficio di Viterbo: Via Igino Garbini, 29g – 01100 – tel. e fax 0761.324138

www.programmaintegra.it – info@programmaintegra.it

Progetto
STEPS
Sistemi e tecniche educative e pedagogiche per stranieri

Il progetto

Il progetto STEPS, finanziato dal Ministero dell'Interno - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione nell'ambito del Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi terzi, ha iniziato ufficialmente la sua attività il 1° giugno a seguito della convenzione siglata il 20 maggio 2009 e si è concluso formalmente il 31 dicembre 2009.

Il progetto, o meglio il **sistema progettuale sperimentale**, si è posto l'obiettivo di integrare il percorso formativo del minore straniero attraverso il rafforzamento della competenza linguistica – dalla scuola primaria alla secondaria di I grado – ponendo particolare attenzione alla creazione di spazi di incontro e scambio fra giovani coetanei e sostenendo, al contempo, i genitori immigrati nel rapporto con le istituzioni scolastiche e la comunità, affinché siano partecipi del processo educativo dei figli.

Il percorso formativo rappresenta, infatti, uno dei momenti fondamentali del processo dinamico dell'integrazione. La scuola è il primo degli spazi in cui investire risorse al fine di favorire il confronto, la convivenza pacifica e corresponsabile tra cittadini: non solo incrementando le attività didattiche, ma anche le iniziative, come laboratori ludico-ricreativi e di espressione artistica, capaci di promuovere approcci educativi interculturali dentro il sistema scolastico italiano.

Accanto alle azioni sui minori, il progetto ha ritenuto molto importante attivare iniziative a supporto della collettività degli adulti in particolare di sostegno alla competenza linguistica, poiché spesso sono proprio i genitori ad avere le maggiori difficoltà di rapporto con le istituzioni scolastiche. La conoscenza della lingua italiana, oltre ad essere il principale veicolo per la socializzazione orizzontale e interculturale e per la prevenzione dei conflitti, consente di comprendere meglio il processo psico-educativo intrapreso dai figli e la valenza di esso quale fattore per il loro inserimento socioculturale nel mondo degli adulti.

Il progetto ha previsto pertanto tre livelli di intervento prioritari:

- insegnamento della lingua italiana;
- educazione interculturale;
- mediazione linguistico-culturale.

Tutte le iniziative realizzate, al di là delle loro caratteristiche e degli obiettivi specifici, hanno puntato ad intersecare i diversi livelli di intervento e a creare un **sistema circolare di azioni** che si completassero e si autoalimentassero l'une con le altre.

Il primo obiettivo è stato quello di **rafforzare le competenze linguistiche dei bambini stranieri** presenti nelle scuole primarie e medie inferiori del Comune di Viterbo. A questo scopo sono state attuate diverse iniziative: alcune in orario scolastico, dirette nello specifico agli alunni della *Scuola Media Statale "Tecchi – Fantappiè"*; altre nell'ambito delle attività di doposcuola svolte all'interno dei servizi di ludoteca organizzati presso il *1° Circolo Didattico*, mediante azioni di sostegno all'apprendimento della lingua italiana e di aiuto compiti. In entrambi i casi gli interventi hanno interessato gli istituti scolastici di Viterbo con più alta presenza di minori stranieri, registrata negli ultimi due anni nelle scuole di pari ordine e grado (vedi Tabella n.1).

TABELLA n.1 - Ripartizione degli alunni con cittadinanza non italiana e del totale degli alunni negli istituti di riferimento del Comune di Viterbo (*Scuole Statali*). Percentuale del numero alunni stranieri sul totale degli alunni.

2007-08	C.D. "1° Circolo"	159	1014	15,7%
	C.D. "2° Circolo"	29	740	3,9%

	C.D. "3° Circolo"	60	1099	5,5%
	C.D. "5° Circolo"	34	923	3,7%
	Totale Comune di Viterbo	282	3776	7,5%
2008-09	C.D. "1° Circolo"	134	981	13,7%
	C.D. "2° Circolo"	28	763	3,7%
	C.D. "3° Circolo"	65	1107	5,9%
	C.D. "5° Circolo"	35	934	3,7%
	Totale Comune di Viterbo	262	3785	6,9%
2007-08	S.M.S. "L. Fantappiè"	56	502	11,2%
	S.M.S. "P. Egidi"	35	568	6,2%
	S.M.S. "P. Vanni"	22	545	4,0%
	Totale Comune di Viterbo	113	1615	7,0%
2008-09	S.M.S. "L. Fantappiè"	69	493	14,0%
	S.M.S. "P. Egidi"	33	565	5,8%
	S.M.S. "P. Vanni"	17	526	3,2%
	Totale Comune di Viterbo	119	1584	7,5%

(Fonte: Ufficio Scolastico Provinciale di Viterbo)

Un altro obiettivo importante è stato quello di **sostenere l'integrazione scolastica e il processo di socializzazione dei minori stranieri**, favorendo le relazioni con i loro coetanei, attraverso la creazione di occasioni di incontro, confronto e gioco all'interno di attività ludico-ricreative, laboratori artistico-espressivi e di educazione interculturale. In particolare, il progetto ha previsto la realizzazione di un **servizio di ludoteca** rivolto ai bambini italiani e stranieri, presso i locali del 1° Circolo Didattico.

Il servizio, realizzato in collaborazione con Arci Solidarietà Viterbo, è stato attivato già a partire dall'estate - tra giugno e agosto 2009 - per venire incontro alle esigenze delle famiglie e con l'intento di accogliere utenza anche di altri istituti primari e dell'infanzia del territorio. L'intervento, che ha riscosso un notevole successo accogliendo ben 92 tra bambini e bambine di cui 24 di origine straniera, ha fatto registrare la contemporanea riduzione delle liste d'attesa presso i centri estivi organizzati dal Comune di Viterbo.

Nell'ambito dell'iniziativa, denominata ESTATEINSIEME 2009 e rivolta a un target di bambini di età compresa tra i 3 e gli 11 anni, sono state concretizzate attività a carattere interculturale, laboratori artistico espressivi (musica, creazioni con l'argilla, arti figurative) e di educazione ambientale. In particolare è stato realizzato **un laboratorio di teatro-danza** in cui i bambini hanno trovato un luogo dove scoprire l'altro e riconoscere nell'espressione corporea un linguaggio comune, per liberarsi dai pregiudizi e potersi arricchire delle diversità. La danza e il gioco in movimento, basati su "Fiabe educative", sono i principali mezzi di comunicazione attraverso cui i bambini scoprono un modo per relazionarsi, imparano a dialogare con sé stessi e con gli altri, sperimentano i linguaggi del corpo per veicolare sentimenti, emozioni e idee.

Il laboratorio ha suscitato un grande interesse e coinvolto complessivamente 52 bambini: 30, dai 7 agli 11 anni, e 22 di 5 e 6 anni. Tra essi 12 i minori di origine straniera di nazionalità varie: Armenia, Ciad, Romania, Sri Lanka, Turchia, Libano.

Quest'intervento è proseguito nell'ambito del servizio di ludoteca attivato con l'apertura delle scuole, a partire dall'ultima settimana di settembre. Le attività del doposcuola sono state rivolte in maniera specifica ai bambini dai 6 agli 11 anni della scuola materna ed elementare del 1° Circolo didattico e sono state finalizzate non solo al rafforzamento dell'aspetto relazionale, ma anche delle competenze linguistiche dei bambini stranieri. Questi infatti, oltre a partecipare ai laboratori artistici e alle iniziative educative promosse dalla ludoteca, hanno avuto la possibilità di ricevere un sostegno importante ai fini dello svolgimento dei compiti assegnati, migliorando complessivamente le loro opportunità di inserimento scolastico e i risultati didattici.

In relazione all'interesse suscitato, durante l'estate, dal laboratorio di teatro-danza e della sua efficacia come metodologia educativa interculturale, Programma integra, oltre a

riproporre l'iniziativa tra le attività del doposcuola, ha organizzato **un corso di formazione rivolto alle operatrici del servizio**, per migliorare le competenze complessive delle risorse umane impegnate nel progetto o in altri interventi finalizzati all'inserimento scolastico e all'integrazione sociale dei minori stranieri sul territorio.

Questo rappresenta, infatti, uno degli elementi qualificanti del progetto posto in essere. Il fattore che ha determinato la scelta nell'allocazione delle risorse finanziarie e umane dell'intervento si è basato principalmente sulla valutazione dei bisogni primari del territorio e sull'analisi della presenza di professionalità e di organismi sociali che fossero in grado, per esperienza e capacità gestionale, di collaborare con il progetto. Anche a fronte della scarsa presenza in città di risorse economiche e strumentali per la realizzazione dei servizi fondamentali, per la qualificazione del personale e il potenziamento del capitale sociale e umano, necessario all'attivazione dei processi di integrazione dei bambini stranieri e delle loro famiglie.

Questa scelta rientra tra le finalità principali che si è proposto l'intervento, ovvero: **ampliare e rafforzare le competenze degli operatori del territorio coinvolti nei processi di integrazione dei cittadini stranieri**.

L'altro asse di intervento prioritario del progetto è stato quello di **facilitare e migliorare la comunicazione delle istituzioni scolastiche con le famiglie immigrate** e, con essa, la loro partecipazione alla vita della scuola.

Il rapporto con i genitori degli alunni stranieri e la capacità di interazione con le famiglie è alla base del percorso di integrazione non solo scolastico. È necessario che i genitori comprendano correttamente le procedure per l'iscrizione a scuola, per il disbrigo di pratiche amministrative, siano in grado di comprendere i suggerimenti e i giudizi degli insegnanti così da interagire attivamente con gli altri genitori. La conoscenza della lingua italiana è alla base di questo processo che deve essere coadiuvato da interventi di mediazione in grado di far comprendere la realtà scolastica.

Il progetto in questo senso si è mosso in due direzioni:

1. interventi di mediazione scolastica e linguistico-culturale;
2. rafforzamento della competenza della lingua italiana degli adulti.

Per quanto riguarda il primo punto si è proceduto, prima dell'avvio delle scuole, alla **traduzione in 8 lingue** (inglese, francese, spagnolo, arabo, turco, polacco, rumeno, farsi) **della domanda di iscrizione e del libretto scolastico** della SMS "Tecchi-Fantappiè" - sul sito www.tecchi-fantappie.it è possibile visionare il materiale prodotto. Successivamente, con l'inizio dell'anno scolastico, è stato attivato uno **sportello di mediazione linguistico-culturale presso il 1° Circolo Didattico**, a disposizione di tutte le scuole viterbesi. Il servizio, accanto alle attività di mediazione linguistica finalizzate a facilitare il rapporto delle famiglie straniere con le istituzioni scolastiche, ha offerto informazioni e consulenze sul rinnovo e il rilascio dei permessi di soggiorno, sulle procedure per il ricongiungimento familiare e sulle pratiche per la richiesta della cittadinanza, accompagnando anche gli utenti presso i servizi del territorio, oltre l'orario di sportello.

Per quanto concerne, invece, il **rafforzamento delle competenze linguistiche e il sostegno al processo di integrazione della comunità degli adulti** sono stati attivati nello specifico **due corsi di italiano di base**. Dall'indagine condotta in merito alla presenza dei corsi di lingua italiana sul territorio era emerso, infatti, che nella città di Viterbo, a fronte degli oltre 20mila cittadini stranieri regolarmente residenti, era attivo un solo corso di italiano, svolto, peraltro, nelle ore mattutine per cui chi aveva un lavoro aveva serie difficoltà di accesso.

Monitoraggio e valutazione dell'intervento

Nelle pagine che seguono si presentano i risultati e le indicazioni emerse dall'azione di monitoraggio svolta nell'ambito del progetto.

L'azione è stata svolta lungo tutto l'arco temporale dell'intervento ed è stata condotta attraverso un modello di *osservazione partecipata*, aperto ai contributi di tutti gli operatori implicati nel progetto. L'obiettivo, oltre quello di raccogliere dati e informazioni utili ai fini

della valutazione dell'andamento delle azioni poste in essere, è stato quello di farli partecipi dell'attività di monitoraggio e di stimolare la loro attenzione sul complesso di processi in cui sono stati coinvolti, sollecitando periodicamente una riflessione su:

- i beneficiari dell'intervento;
- i risultati ottenuti;
- e gli elementi che, nelle varie circostanze, hanno favorito o ostacolato la loro azione.

Un fine e una metodologia che hanno risposto al duplice scopo di mantenere viva la tensione del gruppo di lavoro sulle esigenze dell'utente finale e di innescare processi di conoscenza e di apprendimento favorevoli allo sviluppo organizzativo dell'intervento.

L'azione si è sviluppata sostanzialmente in due fasi. Una in relazione agli esiti degli interventi realizzati nel periodo estivo (l'iniziativa ESTATEINSIEME 2009, ludoteca per bambini dai 3 agli 11 anni e il laboratorio di teatro-danza); l'altra, a partire da settembre, che ha riguardato le attività avviate nel periodo di riferimento: i corsi di italiano per gli adulti, lo sportello di mediazione culturale, la Ludoteca-doposcuola e il corso di sostegno linguistico per gli alunni stranieri della SMS "Tecchi-Fantappiè". Tutte le osservazioni fornite dagli operatori sono servite per l'implementazione degli strumenti di monitoraggio predisposti in quest'ultima fase e per l'elaborazione di un piano finale, finalizzato alla rilevazione della *qualità percepita* da parte dei beneficiari, diretti e indiretti, e dagli *stakeholders* coinvolti nei processi (famiglie, insegnanti, scuole e istituzioni del territorio).

In questo senso, nell'ottica di arricchire gli elementi di contesto utili alla valutazione dell'intervento e all'analisi delle azioni di miglioramento, sono state realizzate una serie di interviste¹ strutturate ai principali attori che hanno partecipato e condiviso lo sviluppo del progetto, al fine di fare emergere, insieme ai punti di forza e di debolezza, il quadro delle opportunità e dei vincoli entro cui si è situata l'azione di cambiamento proposta.

Alle insegnanti della SMS Tecchi Fantappiè, in particolare, abbiamo posto tre domande che ci aiutassero in futuro ad orientare gli interventi a favore dell'integrazione scolastica e sociale dei minori stranieri:

1. Quali sono le principali difficoltà che si trova ad affrontare nella sua quotidiana attività di insegnamento in relazione alla presenza di alunni provenienti da un contesto migratorio ?
2. Secondo lei, su cosa si dovrebbe intervenire in modo prioritario per favorire l'inserimento scolastico e la socializzazione degli alunni stranieri ?
3. In base alla sua esperienza quali iniziative ritiene più efficaci o sente di avere bisogno a sostegno della sua attività di insegnamento?

Le indicazioni ricevute, riportate nelle tabelle di sintesi che seguono (tabelle n.2), rappresentano, a nostro giudizio, utili piste di lavoro per tutti coloro che si propongono di sostenere la scuola nei processi di inserimento scolastico e di integrazione sociale degli alunni stranieri e delle loro famiglie.

Tabella n.2A - Principali difficoltà affrontate dalle insegnanti

Difficoltà legate alla scarsa conoscenza e comprensione della lingua italiana	
Pregiudizi e atteggiamenti discriminatori nei confronti dei bambini stranieri	
Difficoltà di comunicazione con i genitori e di coinvolgimento nella vita scolastica dei figli	
La carenza di informazioni sull'esperienza scolastica precedente e la limitata conoscenza delle culture di provenienza	
La compresenza di livelli apprendimento e ritardi scolastici molto differenziati	

¹ Vedere il testo delle interviste realizzate in appendice Allegato n. 3. Hanno partecipato alle interviste: Giuseppe Guastini, Preside del 1° Circolo Didattico "E. De Amicis"; Paola De Marchi, Insegnante, "E. De Amicis"; Maria Gabriella Allibrio, Preside SMS Tecchi Fantappiè; Alessandra Capo, Responsabile Politiche sociali ARCI Solidarietà Viterbo; Rachelina Maio, Provveditorato agli studi di Viterbo; Chiara Polo, Insegnante; Federica Forieri, Coordinatrice Ludoteca.

Difficoltà di valutazione degli apprendimenti in relazione alla specificità rappresentata dagli alunni stranieri	
La distribuzione diseguale e la concentrazione in talune classi degli alunni non italiani	
La mancanza di figure di supporto e di affiancamento nello studio	
Altro	

Tabella n.2B - Interventi prioritari per favorire l'inserimento scolastico e la socializzazione degli alunni stranieri

Miglioramento della competenza della lingua italiana	
Miglioramento della comunicazione e sul coinvolgimento nella vita scolastica delle famiglie degli alunni immigrati	
Sostegno linguistico degli adulti-genitori, al fine di interrompere la trasmissione intergenerazionale dei gap linguistici e agevolare il rapporto tra scuola e famiglia	
Incremento delle iniziative didattiche e ludico-ricreative a carattere interculturale	
Aggiornamento professionale dei docenti	
Presenza dentro la scuola di figure di sostegno e di mediazione culturale	
Disponibilità di sussidi didattici e di pubblicazioni nelle lingue della famiglia di origine	
Contrastare l'indebolimento delle conoscenze acquisite e favorire l'insegnamento della lingua d'origine dei bambini immigrati	
Altro	

Tabella n.2C - le iniziative ritenute più efficaci

Corsi di aggiornamento professionale rivolti alle insegnanti e/o consulenze sulla didattica e sulla prassi educativa interculturale	
Interventi di mediazione condotti da mediatori culturali (attività di informazione, colloqui con le famiglie, ecc.)	
Corsi di sostegno alla lingua italiana e di aiuto compiti rivolti ai minori stranieri durante l'orario scolastico	
Laboratori espressivi e di didattica interculturale dentro la scuola	
Iniziative di socializzazione e momenti di incontro con le famiglie degli alunni stranieri	
Altro	

Il piano di monitoraggio per l'analisi della qualità e dell'efficacia dell'intervento.

Come si è detto le attività che abbiamo posto sotto controllo sono state:

- i **corsi di lingua italiana di base** destinati agli adulti e svolti presso la sede di Viterbo di Programma integra;
- lo **sportello di mediazione culturale** rivolto ai cittadini stranieri e finalizzato all'accompagnamento delle famiglie nelle relazioni con gli operatori delle scuole e delle istituzioni locali della Provincia di Viterbo;
- i laboratori interculturali, le attività di sostegno linguistico e di aiuto compiti della **ludoteca-doposcuola**, attivati presso la scuola "E. De Amicis" e realizzati in collaborazione con Arci Solidarietà Viterbo;
- il **corso di sostegno all'apprendimento della lingua italiana** per gli alunni stranieri della SMS "Tecchi-Fantappiè".

Per tutti gli interventi è stata prevista la rilevazione mediante la somministrazione di questionari, a risposta sia chiusa che aperta. Sono stati elaborati, per ogni azione, specifici strumenti in grado di indagare le differenti criticità e aree oggetto di osservazione, e fissati degli *standard di servizio*, necessari per valutare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e il livello di gradimento delle prestazioni erogate. Questi *standard*, precisati "a priori" e

tradotti - per essere immediatamente leggibili - in valori numerici di riferimento, sono stati costruiti tenendo conto delle problematiche peculiari delle aree oggetto dell'indagine e dei vincoli operativi che avrebbero condizionato sin dall'origine l'esecuzione degli interventi, al fine di fissare obiettivi congrui e appropriati. Lo scopo era avere uno strumento per una stima dell'efficacia, o meno, degli interventi; comprendere se, e quanto, si fosse distanti da questi *obiettivi minimi* e, al contempo, valutare quanto i singoli fattori incidessero sull'esito complessivo delle azioni.²

Gli intervistati hanno potuto esprimere i loro giudizi, sia utilizzando una scala di valori (da 1 a 10) sia integrando le loro valutazioni con osservazioni e suggerimenti. La scelta di realizzare un questionario strutturato con risposte chiuse e aperte, ha corrisposto all'esigenza di disporre di uno strumento agile, di semplice e rapida compilazione, e capace di fornire, in fase di trattamento dei dati, un quadro quali-quantitativo omogeneo e di immediata interpretazione.

Parallelamente a queste intenzioni si è voluto investigare a fondo i bisogni dei destinatari diretti e indiretti delle azioni (famiglie, insegnanti, educatrici, adulti e minori stranieri) per ricavare, dalla rassegna dei suggerimenti e delle richieste avanzate in sede di rilevazione, preziose indicazioni di lavoro per la progettazione dei nuovi interventi a sostegno dell'integrazione sociale della comunità straniera.

Quadro sinottico del piano di monitoraggio

Azione	Sportello Mediazione	Ludoteca Doposcuola	Corsi lingua italiana – Adulti	Corso di sostegno al lingua – Minori
Destinatari	Immigrati	Minori e famiglie italiane e straniere del 1° Circolo Didattico	Immigrati	Minori stranieri SMS Tecchi-Fantappié
Beneficiari indiretti	Scuole e istituzioni locali	Scuole del 1° Circolo Didattico	Scuole, istituzioni, sistema produttivo e sociale locale	Scuola SMS Tecchi-Fantappié
Target / Campione	Utenti sportello	Famiglie Utenti del servizio	Partecipanti al corso	Insegnanti degli alunni beneficiari
Strumenti di rilevazione	Questionario	Questionario	Questionario	Questionario
Contenuti	<input checked="" type="checkbox"/> Qualità percepita e livello di gradimento del servizio da parte degli utenti.	<input checked="" type="checkbox"/> Qualità percepita e livello di gradimento del servizio da parte delle famiglie italiane e straniere. <input checked="" type="checkbox"/> Bisogni delle famiglie in relazione ai servizi offerti	<input checked="" type="checkbox"/> Qualità percepita e livello di gradimento del servizio da parte degli utenti. <input checked="" type="checkbox"/> Auto-valutazione delle conoscenze acquisite durante il corso da parte degli utenti.	<input checked="" type="checkbox"/> Qualità percepita e livello di gradimento del servizio da parte delle insegnanti dei minori coinvolti. <input checked="" type="checkbox"/> Bisogni delle scuole in relazione all'integrazione scolastica dei minori stranieri
Periodo della rilevazione	In itinere	In itinere	Al termine del intervento	Al termine dell'intervento

² Per una visione completa dello strumento e degli standard di servizio fissati per ogni azione, vedere l'**allegato n.1** in appendice, che riporta le tabelle di riferimento e le relative variazioni registrate in base alle rilevazioni effettuate.

Il contesto, le azioni e i risultati conseguiti

Come abbiamo descritto nel piano sopra delineato, ci siamo posti nell'ottica di un'indagine su più livelli proprio per avere uno spettro ampio di elementi, anche di diversa natura, che consentisse una valutazione dell'esito delle azioni proposte ma anche un esame delle criticità incontrate nella loro implementazione. Non solo, la scelta di utilizzare punti di vista differenti, quello dell'utente e dei destinatari diretti, e quello degli attori coinvolti, ha ulteriormente allargato le possibilità di confronto, analisi e incrocio dei dati, che meriterebbero momenti di elaborazione e di riflessione più ampie e condivise di quella che è possibile restituire in questo sintetico e inevitabilmente "parziale" rapporto di monitoraggio.

Le indicazioni, che è possibile ricavare dall'analisi delle informazioni raccolte, sono differenti e variano a seconda delle azioni, degli strumenti di rilevazione adottati e, soprattutto, del contesto entro cui si è sviluppato l'intervento posto sotto osservazione: ovvero dei vincoli operativi e delle pre-condizioni che presiedono alla realizzazione delle attività o delle variabili che si presentano in corso d'opera, influenzate da fattori di tipo esogeno che, in quanto tali, possono essere più o meno controllabili all'interno del processo organizzativo.

Il quadro che emerge, soprattutto dalle interviste realizzate agli attori coinvolti nel processo di sviluppo dell'intervento, restituisce chiaramente il livello di complessità con cui si è dovuto/voluto confrontare il progetto e le condizioni di estrema difficoltà con cui gli operatori scolastici sono costretti a scontrarsi quotidianamente per far fronte alla "sfida" – come è stata definita nel libro verde pubblicato da Commissione delle Comunità Europee³ – posta ai sistemi di istruzione dalla presenza di un numero crescente di bambini – provenienti da un contesto migratorio – che, il più delle volte, si trovano in una posizione socioeconomica debole.

Difficoltà aggravate dalla scarsità di risorse finanziarie e politiche mirate, di servizi e di reti orizzontali e verticali di supporto coordinate tra di loro, di sistemi di informazione e monitoraggio evoluti che consentono di conoscere e di governare in modo più puntuale i fenomeni e lo sviluppo degli interventi.

Se si devono prendere per buone le preoccupazioni manifestate dall'ANCI, in un recente documento⁴ presentato alla Commissione Cultura della Camera dei Deputati, questa situazione, anche a fronte della riforma dei cicli scolastici e dei tagli previsti alle piante organiche, è difficile che riesca a migliorare sul breve periodo.

" [...] Dall'esperienza dei Comuni viene altresì l'osservazione che l'apprendimento dell'italiano come seconda lingua, elemento cruciale per la riuscita di qualsiasi percorso di integrazione, **deve poter contare su risorse e modalità organizzative mirate**, che possano evidenziare anche le competenze di cui l'alunno è già in possesso [...].

Sono molti i Comuni ad elevata presenza di popolazione migrante che concorrono a favorire l'integrazione scolastica degli alunni stranieri con la creazione di laboratori linguistici attrezzati, affinché gli alunni stranieri possano apprendere la lingua italiana e possano essere sostenuti nello studio. A fronte di una crescita così rilevante dei numeri e quindi dei bisogni, non si registra tuttavia una assegnazione alle scuole di personale docente dedicato, tale da soddisfare la richiesta dei capi di istituto.

Tutte le esperienze si basano su positive collaborazioni tra scuola ed Ente Locale. Tali collaborazioni potrebbero venire compromesse ove la scuola non potesse più disporre degli insegnanti di cui finora ha potuto disporre, a causa dei tagli che stanno intervenendo sul numero dei docenti. [...] La normativa sulle dotazioni organiche non contiene alcun riferimento al numero degli allievi stranieri, lasciando pertanto insoluta la problematica, mentre invece andrebbe potenziata la presenza di insegnanti specializzati L2.

³ CCE Libro verde. "Migrazione e mobilità: le sfide e le opportunità per i sistemi di istruzione europei". COM 423 – Bruxelles, 3 luglio 2008.

⁴ ANCI – "Indagine conoscitiva sulle problematiche connesse all'accoglienza degli alunni con cittadinanza non italiana nel sistema scolastico italiano" – Audizione Commissione Cultura Camera dei Deputati. Roma, 2 dicembre 2009.

L'entità degli interventi per l'integrazione scolastica degli alunni immigrati, intesa come investimenti di risorse economiche e umane, varia a seconda sia della diseguale presenza degli immigrati nelle varie Regioni che della sensibilità degli amministratori, perché la normativa è poco vincolante, in quanto costituita soprattutto da indicazioni e suggerimenti. L'utilizzo di mediatori interculturali di madrelingua sta entrando nella prassi, anche in questo caso con significative variazioni di intensità, durata e ampiezza del servizio. Comunque laddove si agisce, si procede per progetti e protocolli con le scuole come soggetto privilegiato [...].

La mancanza di indicazioni specifiche a livello nazionale che sostengano, anche finanziariamente, le singole azioni degli Enti Locali, oltre a dimostrare come la questione dell'integrazione scolastica non sia ancora stata assunta come prioritaria dall'amministrazione centrale, impedisce che il livello dei servizi sia uniforme in tutto il Paese. C'è, in altre parole, un problema di discriminazione, che comporta che l'accesso a determinati servizi dipenda dal territorio in cui emerge il bisogno [...].

La crisi finanziaria in atto, con i tagli ai bilanci e la conseguente contrazione delle molte iniziative comunali, rischia di mettere in crisi tutto il lavoro compiuto in questi anni, in termini di servizi scolastici per l'integrazione, riconducendo una parte importante e particolarmente fragile della popolazione scolastica ai margini del tessuto sociale, e senza l'attenzione continuativa che si raggiunge nei rapporti quotidiani che si realizzano nelle scuole”.

La scuola, o meglio ogni istituto scolastico, rischia in questo contesto di trovarsi da solo e di dover affrontare la situazione confidando esclusivamente sulle sue risorse e sulle sue capacità.

Anche perché non esiste più un coordinamento delle iniziative a livello centrale. Le scuole operano in assoluta autonomia e fanno riferimento direttamente agli uffici regionali. Qui si possono eventualmente costituire gruppi lavoro specifici, ma al momento non sembra che esistano iniziative in tal senso sul tema dell'integrazione scolastica dei minori stranieri. In più mancano rilevamenti diretti degli interventi realizzati dalle scuole. Qualcosa è stato fatto dall'Ufficio Provinciale di Viterbo, “ma nulla di organico, né sistematico”.

Le risorse finanziarie di cui dispongono le scuole sono il finanziamento diretto che ricevono dal ministero per il tramite della direzione regionale, che è proporzionale al numero dei bambini stranieri e destinato agli istituti ad alto processo migratorio (superiore al 10%); sono fondi per i docenti impegnati nelle attività di sostegno alla competenza linguistica o in altre iniziative finalizzate all'inserimento scolastico dei minori stranieri. Per il resto possono fare affidamento solo sulle risorse economiche messe a disposizione da Provincia o sui progetti promossi dagli enti locali.

Finanziamenti diretti che tuttavia sono solo formalmente dedicati. Nella sostanza vanno a finire un “unico calderone” e il più delle volte devono essere utilizzati per far fronte alle emergenze di gestione. Il paradosso è che tecnicamente i soldi ci sono sul bilancio - le scuole italiane vantano complessivamente un credito di circa un miliardo nei confronti dello stato - ma non ci sono in cassa, per cui i dirigenti scolastici sono costretti a fronteggiare le sofferenze con le risorse disponibili.

A queste difficoltà si aggiungono gli effetti della riforma sulla didattica nelle scuole primarie. Prima era presente un team, tre docenti che si dividevano le discipline, approfondivano i contenuti e riuscivano a seguire meglio il percorso didattico degli alunni, garantendo unitarietà dell'insegnamento e attenzione ai fabbisogni individuali. Ora viene prima “l'ingegneria oraria, poi il progetto didattico”, mentre dovrebbe essere esattamente il contrario. E questo ha conseguenze soprattutto sul lavoro che le insegnanti svolgono con i bambini stranieri, dove la compresenza gioca un ruolo fondamentale per attuare specifici programmi di sostegno.

Ciò di cui si sente bisogno è una risposta di sistema, che tarda ad arrivare. Ognuno opera con le sue, peraltro scarse, risorse. Non c'è comunicazione e tanto meno raccordo tra le iniziative.

Anche perché il problema dell'integrazione non riguarda solo la scuola. La scuola è solo una delle agenzie del territorio e non è autosufficiente. È importante che, accanto alle risposte che essa può dare sul terreno dell'istruzione, si sviluppino altri interventi capaci di dare soluzioni alle domande concrete poste dalle persone, in questo caso, dai cittadini stranieri.

Sotto questo profilo il progetto STEPS è stato apprezzato perché si è proposto, innanzitutto, come modello di azione, prospettando diversi livelli d'intervento e attivando sinergie sul territorio, che, come è stato evidenziato, costituisce il nodo critico dei bisogni rappresentati dagli attori locali.

Lo Sportello di Mediazione

Le attività dello sportello di mediazione linguistico-culturale sono state avviate il primo Ottobre e si sono concluse il 18 dicembre 2009. L'intervento, realizzato in collaborazione con il 1° Circolo didattico e localizzato presso la scuola primaria "E. De Amicis", ha offerto i seguenti servizi:

- mediazione scolastica e linguistico-culturale;
- servizi di informazione e consulenza in tema di diritti e di adempimenti amministrativi a carico degli immigrati (rilascio e rinnovo del permesso di soggiorno, ricongiungimento familiare e cittadinanza, riconoscimento dei titoli di studio, accesso ai servizi socio-sanitari, ecc.);
- orientamento alle opportunità (formazione, lavoro, ecc) e inserimento nei servizi offerti dal progetto STEPS (Corsi di lingua italiana, Ludoteca dopo-scuola).

La mediatrice, affiancata da un'operatrice esperta in mediazione scolastica, si è occupata degli interventi volti a facilitare il rapporto delle famiglie straniere con le istituzioni scolastiche, sostenendo gli utenti nel disbrigo delle pratiche amministrative e favorendo l'accesso ai servizi offerti ai soggetti economicamente più svantaggiati. Lo sportello ha osservato i seguenti orari: il martedì e il giovedì dalle ore 11,00 alle 14,00; il venerdì dalle ore 11,30 alle 12,30. Il servizio, accanto alle attività di mediazione linguistica, ha offerto informazioni e consulenze per l'accesso ai servizi locali, accompagnando, in caso di necessità, gli utenti presso i servizi del territorio, oltre l'orario di sportello.

Considerate la durata e le modalità di erogazione delle prestazioni è stata prevista un'azione di monitoraggio dell'intervento *in itinere*. Sono state realizzate a questo scopo due schede di rilevazione:

1. una **scheda utente**, curata dall'operatore, in cui riportare i dati anagrafici, le richieste informative e i servizi ricercati, le modalità di gestione e i soggetti coinvolti nella risoluzione del problema, i canali attraverso cui era venuto a conoscenza del servizio;
2. una **scheda di rilevazione del livello di gradimento del servizio** - perfezionata nel corso dell'intervento - compilata in forma anonima dall'utente, in cui veniva richiesta una valutazione in merito alla:
 - a. facilità di accesso al servizio;
 - b. adeguatezza degli orari di apertura;
 - c. grado di attenzione e ascolto ricevuti in relazione alle domande poste;
 - d. disponibilità e cortesia del personale;
 - e. chiarezza delle informazioni erogate;
 - f. efficacia del servizio nella risoluzione dei problemi posti;
 - g. chiarezza ed efficacia della campagna di comunicazione del servizio.

Il carattere facoltativo di quest'ultimo questionario e la circostanza delle difficoltà linguistiche caratteristiche del target non hanno consentito di effettuare una rilevazione su tutti gli utenti ma solo su un campione, comunque significativo, pari al 40% di coloro che hanno usufruito del servizio.

Nel periodo di svolgimento dell'azione ottobre-dicembre, il servizio è stato utilizzato complessivamente da 32 utenti, di cui oltre il 70% è rappresentato da donne, alle quali è affidato generalmente il rapporto di cura nell'ambito della famiglia ed è delegata la responsabilità principale dell'istruzione e della gestione delle relazioni con la scuola frequentata dai figli (Tabella A1). Per quanto riguarda la distribuzione per classi di età, il dato conferma una composizione tendenzialmente giovane del target e dei nuclei familiari degli immigrati, in linea con altre rilevazioni ed indagini effettuate. Circa 1/3 è composto da utenti di età compresa tra i 27 e i 35 anni, e meno del 10% supera i 45 anni di età (Tabella B1).

A1 - Utenti Sportello Mediazione distribuzione per sesso / Ottobre-dicembre 2009

			%
<i>non rilevato</i>	Donne	23	71,9
	Uomini	4	12,5
		5	15,6
	tot.	32	

B1 - Utenza Sportello Mediazione distribuzione per classi di età / Ottobre-dicembre 2009

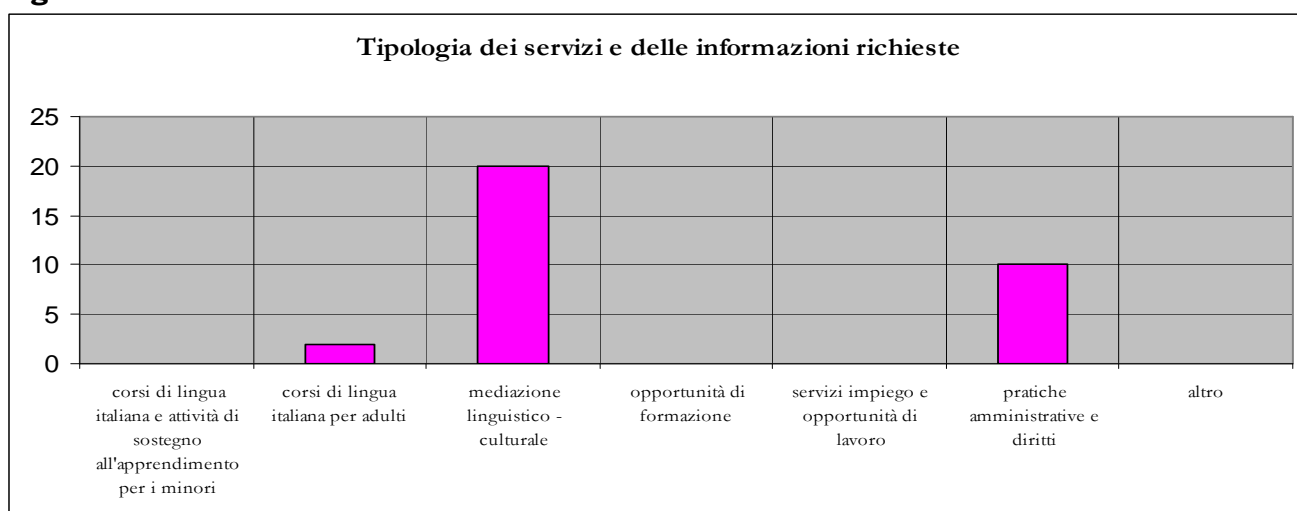
			%
<i>Non rilevato</i>	meno di 18	1	3,1
	18-26	1	3,1
	27-35	10	31,3
	36-45	5	15,6
	46-55	2	6,3
	Oltre 55	1	3,1
	tot.	32	

I principali servizi che sono stati richiesti sono legati ad interventi di mediazione linguistica con la scuola e, nello specifico, nell'ambito delle scuole del 1° Circolo didattico (figura n.1). Oltre il **62%** delle domande pervenute allo sportello ha richiesto la presa in carico dell'utente, il quale è stato accompagnato e sostenuto sia nel rapporto con il personale docente e non docente, che con i diversi soggetti che, di volta in volta, sono stati coinvolti nella risoluzione dei problemi (ASL, servizi sociali, Ufficio provinciale di Viterbo, ecc).

Un altro **31,3** % ha riguardato le consulenze sul rilascio e il rinnovo del permesso di soggiorno, le pratiche per il ricongiungimento familiare e il riconoscimento dei titoli di studio, ma, soprattutto, nella maggioranza dei casi, la richiesta di informazioni per accedere ai servizi di tipo socio-sanitario. Tra i servizi richiesti anche l'iscrizione dei figli alle attività di doposcuola della ludoteca e la partecipazione ai corsi di lingua italiana per gli adulti realizzati dal progetto (**6,3%**).

Non si sono registrate, invece, significative richieste informative in merito alle tematiche del lavoro e dei servizi per l'impiego. Segno questo che lo sportello è riuscito, in un pur breve lasso di tempo, a comunicare la propria specificità al territorio e a qualificare le proprie attività senza sovrapporsi, anzi interagendo, con gli altri servizi locali.

Figura n.1



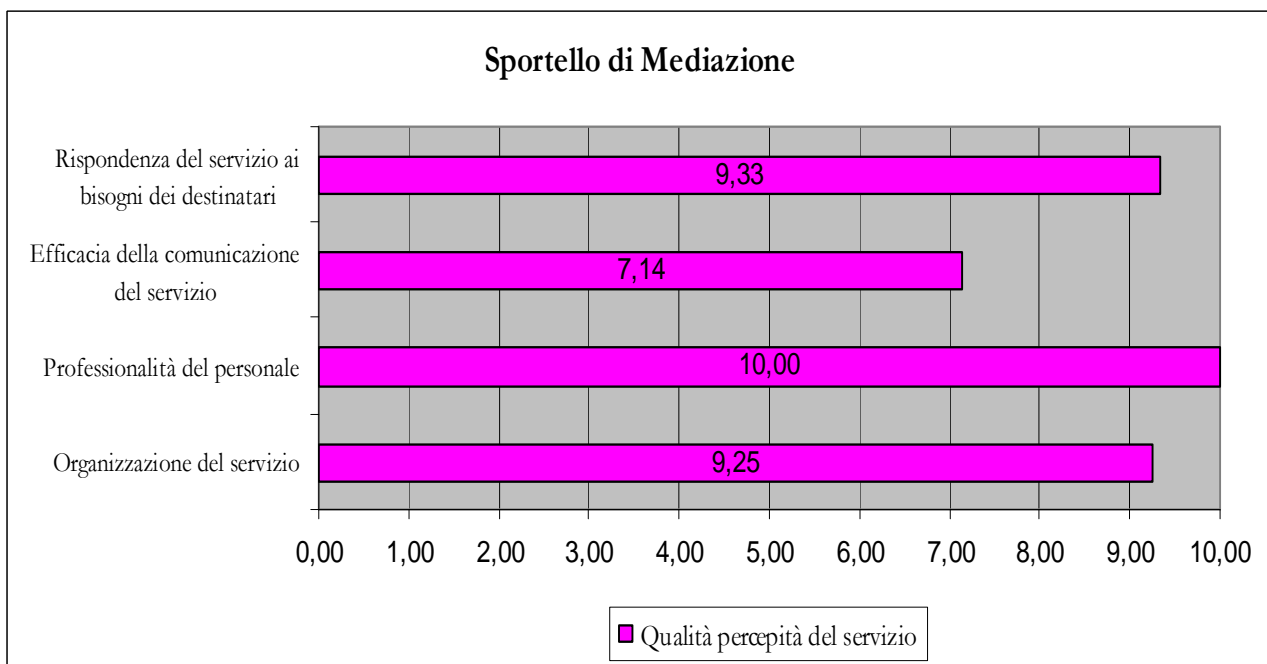
Per quanto concerne il livello di soddisfazione degli utenti per le prestazioni erogate (figura n.2), il grafico che segue risulta essere più che eloquente, senza bisogno di particolari commenti.

Figura n.2



Dall'analisi di dettaglio circa le diverse aree poste sotto osservazione si evidenzia come il servizio sia stato particolarmente apprezzato per la sua capacità di risposta ai bisogni dei destinatari, le modalità organizzative, la professionalità e la disponibilità dimostrate dal personale impegnato (figura 3).

Figura n.3



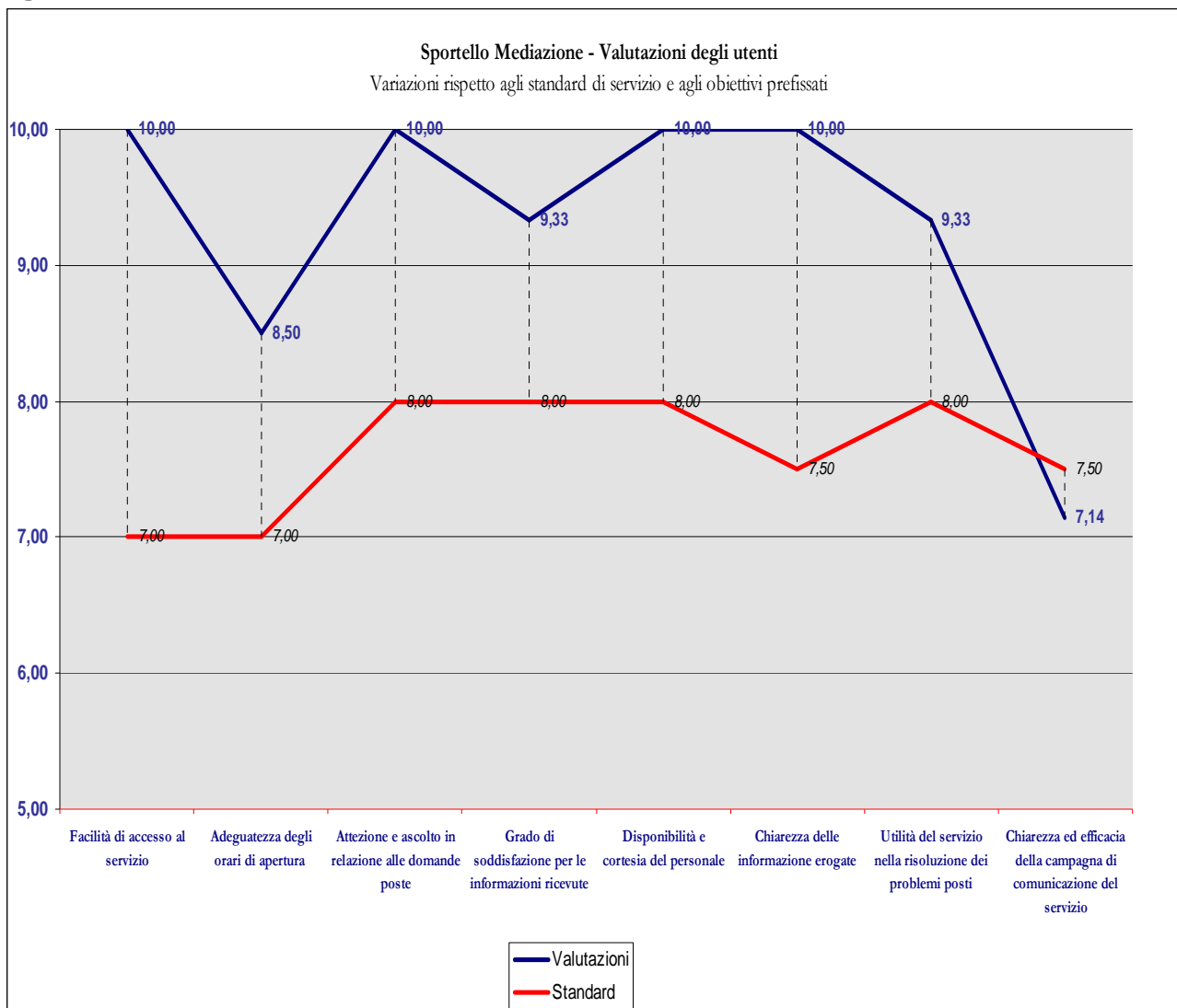
Se si prendono di riferimento gli standard di servizio fissati⁵, si può serenamente dire che l'intervento sia andato ben al di là delle aspettative iniziali, complessivamente + **1,66** rispetto agli obiettivi prefigurati.

Punti di forza dell'intervento: la facilità di accesso al servizio, l'attenzione verso le problematiche poste, la chiarezza delle informazioni erogate (figura n.4). Questo ultimo dato risulta particolarmente qualificante e tutt'altro che scontato, vista la platea ampia di

⁵ Vedere Allegato n.1

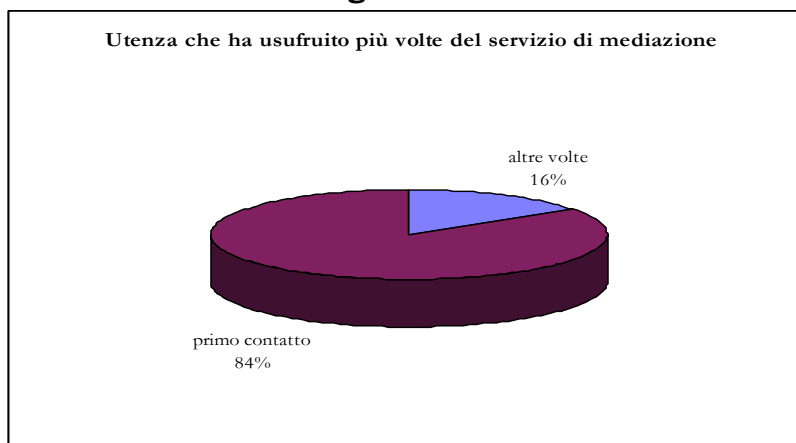
utenza, le criticità di gestione di una pluralità di idiomi e i livelli di conoscenza e comprensione delle lingue veicolari molto variegati, con cui lo sportello si è confrontato.

Figura n.4



Non a caso quindi che un 16% di utenti si sia rivolto più volte al servizio, individuandolo come un punto di riferimento sul territorio, capace di dare risposte alle proprie esigenze di informazione (figura n.5).

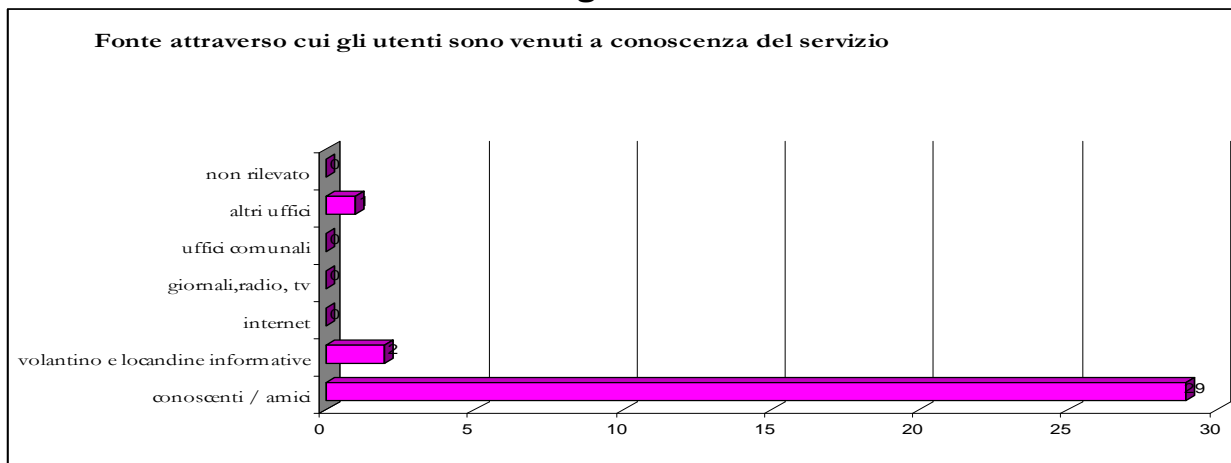
Figura n.5



Unica criticità riscontrata l'impatto modesto della campagna di pubblicizzazione dell'intervento (figura n.6). La maggioranza degli utenti è venuta conoscenza del servizio

attraverso canali personali e dinamiche di passaparola che, per quanto significative, come indicatore della qualità delle prestazioni erogate, sono efficienti sul medio-lungo periodo.

Figura n.6



La Ludoteca dopo-scuola.

L'intervento di ludoteca, come si è fatto cenno nella presentazione progetto, è stato scandito da due iniziative distinte ma in continuità fra loro:

1. la ludoteca ESTATEINSIEME 2009, realizzata dal 12 giugno al 31 agosto e rivolta ai bambini di età compresa tra i 3 e gli 11 anni delle scuole dell'infanzia e primarie della città di Viterbo;
2. il Dopo-scuola attivato a partire dal 21 settembre e destinato, principalmente ma non in via esclusiva, ai bambini delle scuole del 1° Circolo Didattico di età compresa fra i 6 gli 11 anni.

Entrambe le iniziative sono state realizzate in collaborazione con Arci Solidarietà Viterbo e situate all'interno dei locali messi a disposizione dalla Scuola elementare "E. De Amicis".

I risultati dell'azione monitoraggio e l'analisi della qualità del servizio che presentiamo riguardano in modo specifico quest'ultima azione e le attività che sono state realizzate in questo ambito.

Il doposcuola ha infatti proposto diverse attività: laboratori artistico-espressivi, di educazione ambientale ed interculturale e una nuova edizione del laboratorio di teatro-danza. Oltre a partecipare a queste iniziative educative, finalizzate al rafforzamento delle relazioni tra coetanei, i bambini hanno ricevuto un sostegno per svolgere i compiti assegnati e per migliorare, in particolare nel caso di quelli stranieri, la competenza della lingua italiana.

Il servizio è stato disponibile per le famiglie che ne hanno fatto richiesta tutti i giorni dalle 15.00 alle 18.00. Durante il periodo settembre-dicembre 2009 (tabelle A2 e B2) si sono iscritti alla ludoteca 103 tra bambini e bambine, di cui il 25% di origine straniera.

A2 - Bambini e bambine iscritti alla Ludoteca		%	
maschi	53	51,5	
femmine	50	48,5	
<i>non rilevato</i>	0	0,0	
tot.	103		

B2 - Bambini e bambine di origine straniera iscritti alla Ludoteca		%	
alunni italiani	77	74,8	
alunni stranieri	26	25,2	
<i>non rilevato</i>	0	0,0	
tot.	103		

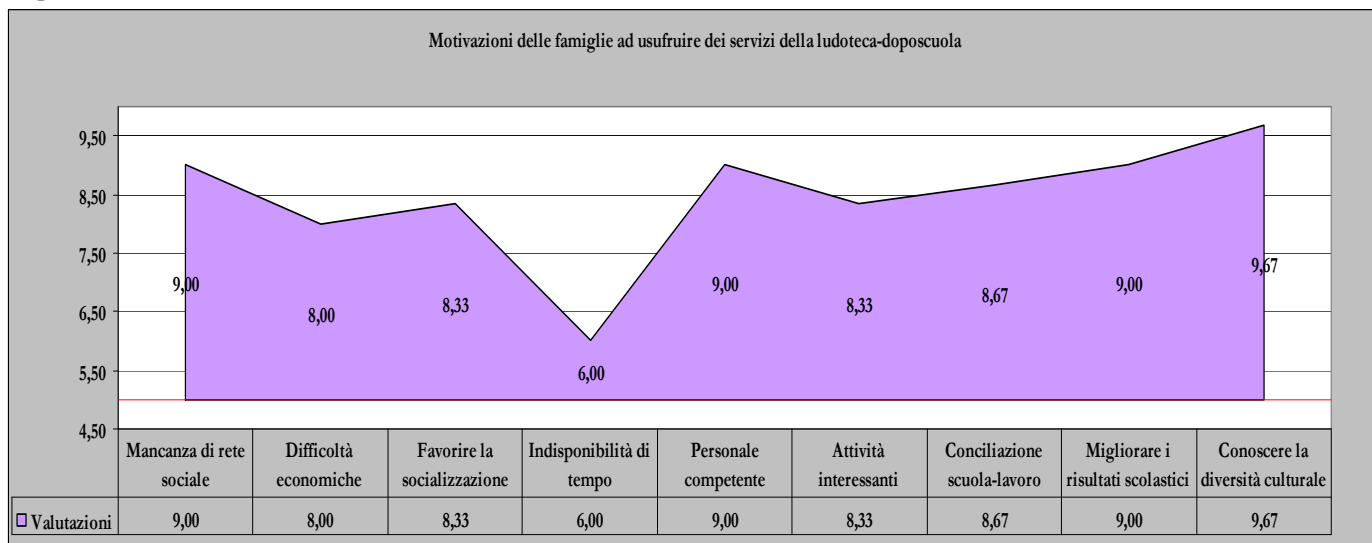
Ai fini del monitoraggio, anche in questo caso, è stata predisposta una scheda **di rilevazione del livello di gradimento del servizio**, somministrata alle famiglie in dicembre, poco prima della pausa natalizia. Alle famiglie è stata richiesta una valutazione in merito a diversi aspetti dell'organizzazione del servizio, della didattica proposta, della competenza espressa e del rapporto con le operatrici. Accanto a questa indagine circa la qualità percepita da parte dell'utenza, si è voluto approfondire a quali bisogni delle famiglie effettivamente il servizio è riuscito a corrispondere.

I risultati, sotto questo profilo, sono particolarmente interessanti e li presentiamo in avvio dell'analisi dei dati proposta.

Fra gli elementi che spiccano, oltre a ragioni "classiche" connesse alle esigenze di conciliazione con le necessità di lavoro dei genitori, ci sono le motivazioni collegate ai bisogni educativi dei figli. Come risulta evidente dai grafici che seguono (figure n.7 e n.8) prevalgono moventi di tipo didattico educativo, quali il miglioramento dei risultati scolastici, la crescita emotiva e delle capacità relazionali dei figli. Particolarmente interessante, per chi come noi ha promosso un progetto di integrazione sociale dei minori stranieri, il dato della dimensione interculturale del tipo di educazione auspicata dai genitori (9,57).

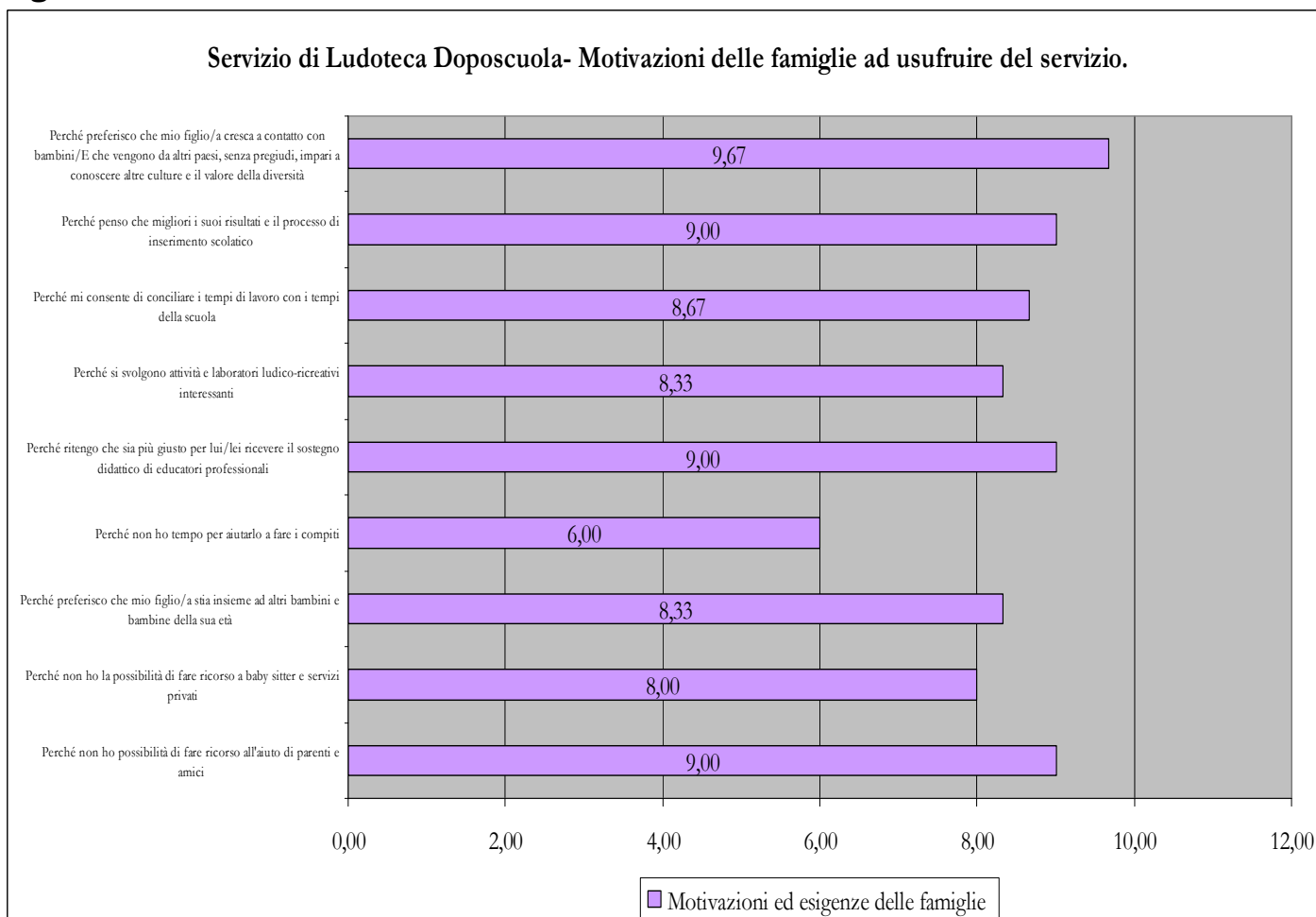
Un dato che solo parzialmente si spiega con una leggera prevalenza di famiglie straniere nel campione di schede elaborato.

Figura n.7



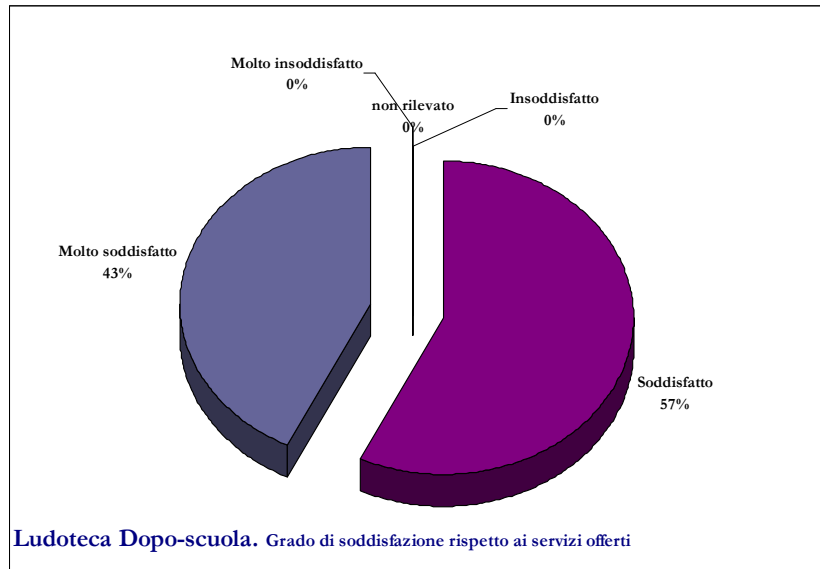
La questione di fondo, che emerge anche dalla rilevazione effettuata, è che non c'è alcun disimpegno “per mancanza di tempo” o scarsa attenzione per l'istruzione dei figli da parte delle famiglie – come spesso si sente dire. C'è viceversa un'esigenza e una ricerca consapevole di servizi competenti e personale qualificato, in grado di favorire insieme all'inserimento scolastico anche quello sociale dei propri figli.

Figura n.8



Alla luce di queste considerazioni si possono apprezzare meglio le valutazioni espresse dai genitori in merito alle attività promosse dalla ludoteca. Il 100% del campione ha espresso il proprio gradimento per i servizi offerti. Di questo il 43% si è dichiarato “Molto soddisfatto”: un giudizio largamente positivo che offre un quadro assolutamente soddisfacente degli esiti dell’azione (figura n. 9).

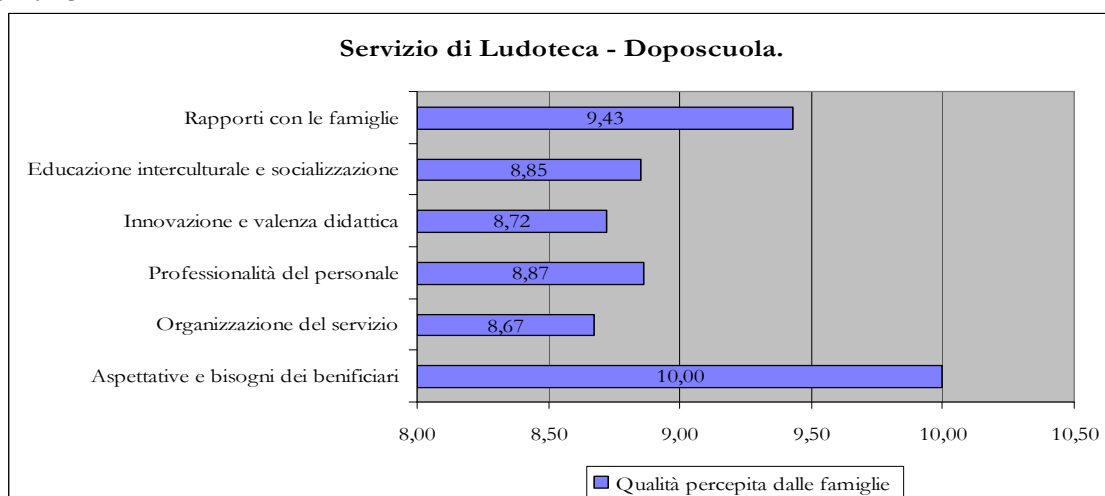
Figura n.9



Un risultato importante che, tuttavia per essere valorizzato, deve essere analizzato tenendo conto dei singoli aspetti sottoposti a valutazione, avendo come riferimento gli *standard* stabiliti all’inizio dell’intervento di monitoraggio. L’analisi di dettaglio fornisce, infatti, un quadro più sfumato per quanto ampiamente positivo dei risultati ottenuti.⁶

Punti di forza del servizio sono il rapporto costruito con le famiglie (+ 1,93), l’approccio educativo interculturale proposto (+ 1,35), la capacità di stimolare il confronto con le diversità culturali e le relazioni tra i bambini (rispettivamente +1,64 e +1,50) e la valenza didattica delle azioni ai fini dello sviluppo delle capacità di apprendimento. Tutti questi elementi, insieme a una riconosciuta disponibilità e professionalità del personale coinvolto, sono alla base di questo intervento che ha corrisposto pienamente alle aspettative e ai bisogni dei beneficiari (figura n.10).

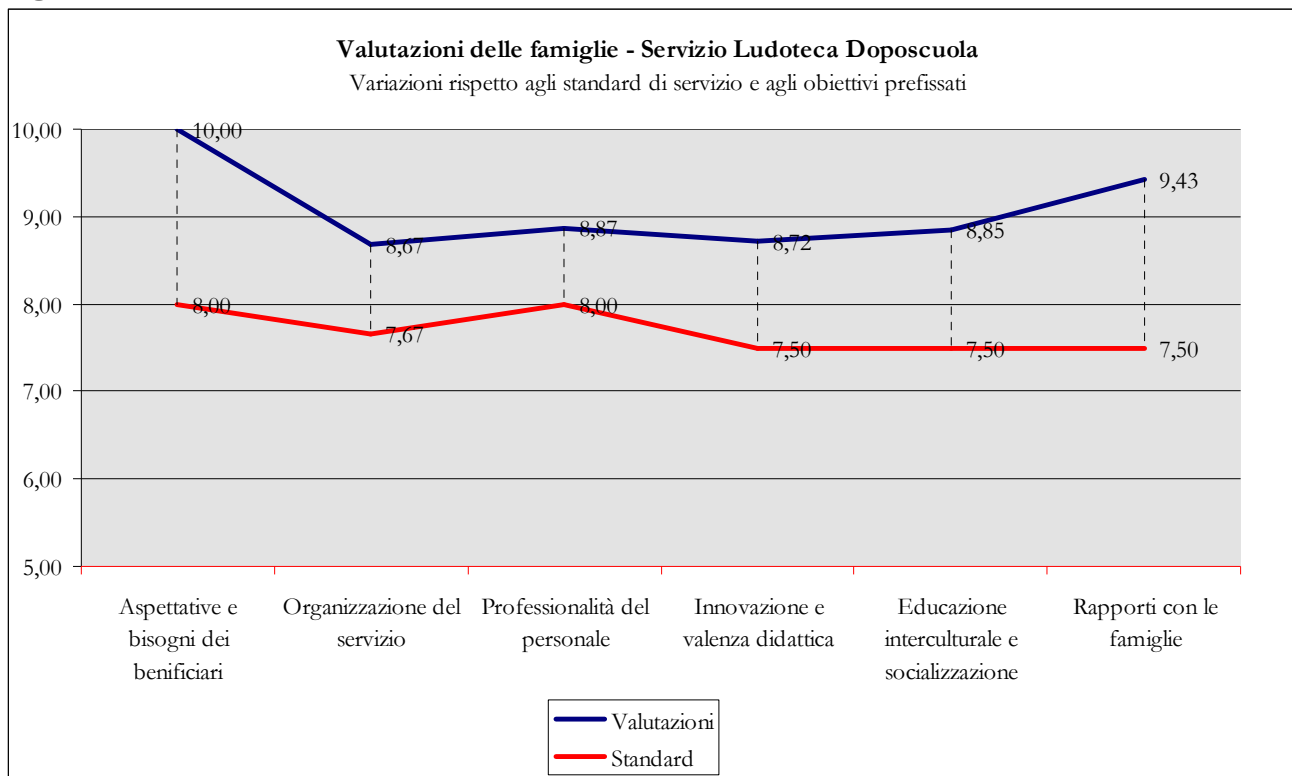
Figura n.10



⁶ Si veda a tale proposito gli allegati n.1 e n.2, che riportano, rispettivamente, i dettagli delle valutazioni e le rappresentazioni grafiche delle variazioni rispetto agli standard di servizio prefissati.

Non si evidenziano, infatti, particolari fattori di critici, se si eccettuano alcune osservazioni in merito all'organizzazione degli spazi dedicati alle attività e alla cura dei locali: tutte le dimensioni indagate raggiungono ampiamente gli obiettivi di servizio prefissati (come risulta dalla figura n.11 riportata di seguito).

Figura n.11



Corso di sostegno alla lingua italiana per i bambini della SMS Tecchi-Fantappiè

Il corso di sostegno linguistico rivolto agli alunni stranieri della SMS Tecchi-Fantappiè si è svolto dal 9/11/2009 al 18/12/2009. Le lezioni sono state realizzate, in accordo con la scuola, in orario scolastico. L'insegnante è stata presente quasi tutti i giorni dalle ore 8.15 alle ore 12.15, formando, di volta in volta, in base alle esigenze didattiche espresse dalle insegnanti, i gruppi di bambini e di bambine a cui assicurare l'intervento durante la giornata.

Il target è stato composto sulla base delle indicazioni ricevute dalla referente scolastica all'intercultura, che ha raccolto le segnalazioni dei casi più critici presenti nelle diverse classi dell'istituto. Hanno usufruito dell'intervento complessivamente 9 alunni (6 maschi e 3 femmine) di varie nazionalità: Romania, Repubblica Domenicana, Bangladesh, Senegal, Moldavia, Macedonia, Tunisia, Egitto, Armenia.

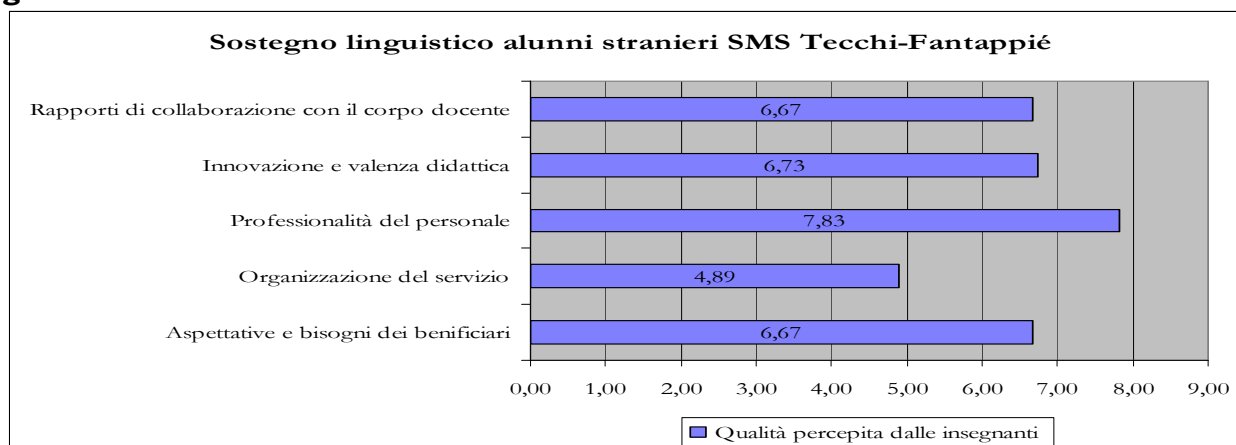
Le finalità del servizio sono state quelle di:

- aiutare gli alunni stranieri a migliorarsi nella produzione scritta e orale della lingua italiana e nella comprensione di testi scritti (lavoro sui vocaboli, grammatica, ascolto, comprensione del testo, composizioni scritte, colloqui simultanei supportate da lezioni di cultura italiana generale: storia, musica, teatro, cinema, cultura ecc.);
- favorire la conoscenza e approfondire i principali aspetti della cultura italiana allo scopo di supportare una integrazione positiva anche al di fuori della classe;
- migliorare le relazioni tra coetanei e far convivere in modo armonico studenti di nazionalità diversa.

Considerata la particolarità dell'azione e i punti critici già considerati in fase di implementazione complessiva dell'intervento, è stata pianificata un'azione di monitoraggio che tenesse insieme la valutazione sul grado di soddisfazione del servizio con una rilevazione dei bisogni delle insegnanti, rispetto ai problemi posti dal tema dell'integrazione scolastica e sociale dei minori stranieri, i cui risultati sono stati già riportati in apertura di rapporto (Tabelle n.2 A, B e C). A questo proposito è stato predisposto un questionario che è stato somministrato, al termine dell'azione, alle insegnanti dei bambini coinvolti nell'intervento, per verificarne l'impatto e l'efficacia percepita. È stato richiesto, come nelle altre rilevazioni effettuate, un giudizio in merito ai diversi aspetti dell'organizzazione del servizio, della valenza didattica dell'azione, della preparazione e della competenza dimostrata dalla docente incaricata.

Ai fini dell'analisi dei dati è utile partire subito dalle criticità emerse, tutte connesse alla breve durata dell'intervento e alla sua erogazione in orario scolastico⁷, che hanno inciso in modo negativo sul giudizio complessivo delle modalità organizzative dell'intervento (figura n.12).

Figura n.12



⁷ Si vedano a tale proposito i dettagli e le rappresentazioni grafiche riportate in allegato (allegati n.1 e n.2)

Le insegnanti hanno espresso una valutazione negativa sia in merito alla congruità della durata dell'azione, considerate le esigenze complessive d'intervento (- 3,33 rispetto agli obiettivi fissati), che sul fatto che essa si sia svolta durante l'orario scolastico (- 2,00), auspicando che le prossime iniziative di sostegno vengano svolte in orari pomeridiani e di doposcuola.

Questi giudizi formalmente non positivi non fanno i conti, tuttavia, con la natura necessariamente delimitata del progetto e con le esigenze amministrative e finanziarie rappresentate dalla scuola, che non hanno consentito di concordare l'apertura pomeridiana dell'istituto.

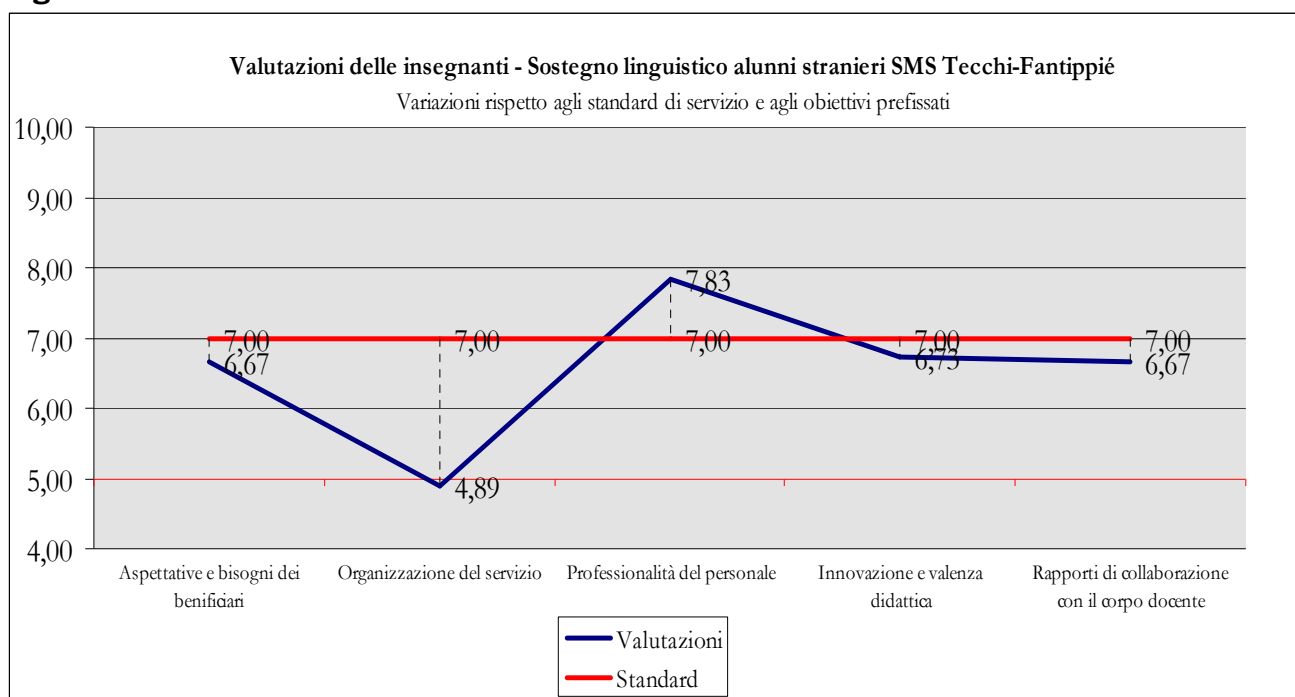
Riemergono in questa occasione, a nostro giudizio, alcuni degli elementi che abbiamo tentato di mettere in evidenza nell'analisi di contesto realizzata:

- l'acuirsi del conflitto tra le esigenze didattiche ed educative e le necessità amministrative e di gestione finanziaria delle scuole;
- un forte bisogno di supporto e sostegno sentito dal corpo docente nella gestione della quotidiana attività d'insegnamento per affrontare i problemi posti dalla crescente presenza di alunni con cittadinanza non italiana.

Piuttosto che l'espressione di un giudizio critico sulle scelte organizzative realizzate – su cui il progetto comunque dovrà riflettere e migliorare - ci sembra che il dato possa essere più utilmente interpretato come il segno delle forti preoccupazioni presenti in seno alle comunità scolastiche.

Tutte le altre variabili, per quanto influenzate, si attestano infatti sostanzialmente sugli standard e gli obiettivi di servizio prefigurati. Il giudizio sulla competenza e la professionalità dell'insegnante che ha condotto il corso è assolutamente positivo e non vengono messi in discussione (figura n.13).

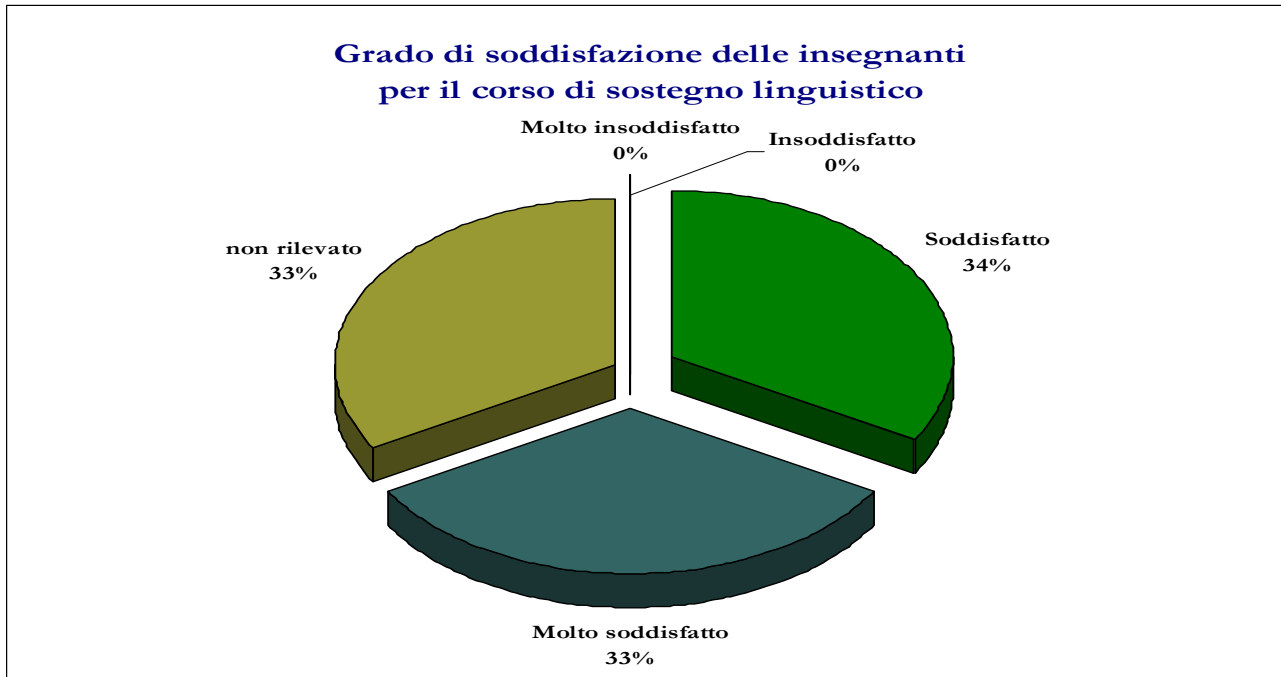
Figura n.13



Questo spiega anche il giudizio finale, sostanzialmente equilibrato, espresso dalle insegnanti, in merito al grado di soddisfazione per il corso di sostegno linguistico realizzato presso la scuola.

Se un terzo di loro di fatto sospende il giudizio, il restante 67% si dichiara "Soddisfatta", se non "Molto soddisfatta (figura n.14).

Figura n.14



I corsi di italiano per adulti.

Il corsi di italiano rivolti agli adulti, organizzati presso la sede di Programma integra, hanno avuto inizio il 7 e l'8 ottobre, e si sono conclusi, rispettivamente, il 18 e il 23 dicembre 2009. Le lezioni si sono svolte dal martedì al venerdì in orario pomeridiano - dalle 17.00 alle 19.00 - per facilitare la partecipazione di coloro che lavorano. Gli insegnanti sono stati affiancati da un tutor d'aula.

I corsi di livello base si sono proposti di fare acquisire ai partecipanti le competenze necessarie alla comprensione/produzione linguistica interpersonale e alla comunicazione in contesti di vita quotidiana.

Sotto il profilo metodologico le lezioni hanno abbinato momenti di ascolto e lettura di testi scritti, conversazione, role-play, attività pratiche di scrittura e percorsi tematici.

L'obiettivo principale è stato quello di portare chi non aveva conoscenze della lingua ad un livello minimo di competenza, ed incrementare la padronanza di chi la lingua in parte già la conosceva.

Hanno usufruito dell'intervento complessivamente 45 persone (17 uomini e 28 donne) di varie nazionalità: brasiliana, moldava, russa, peruviana, ucraina, bangladesi, indiana, spagnola, domenicana, nigeriana e argentina.

Per quanto concerne l'azione di monitoraggio, la rilevazione ha riguardato il grado di soddisfazione dei partecipanti per l'organizzazione dei percorsi formativi proposti, la chiarezza e la disponibilità delle insegnanti, l'efficacia della didattica e dei metodi di conduzione dell'aula. Al fine di verificare la validità dell'intervento e la rispondenza ai bisogni dei beneficiari è stato richiesto agli intervistati, inoltre, di effettuare un'autovalutazione delle competenze linguistiche acquisite grazie al corso.

Le assenze registrate nelle giornate della rilevazione, realizzata al termine dei percorsi formativi, e il carattere facoltativo del questionario non hanno consentito di effettuare la somministrazione a tutti gli iscritti, ma solo ad un campione rappresentativo, pari al 40% di coloro che hanno usufruito del servizio (Tabelle A3, B3, C3, D3 e E3).

		%	
<i>non rilevato</i>	donne	13	72,2
	uomini	3	16,7
		2	11,1
	tot.	18	

		%	
<i>non rilevato</i>	18-26	6	33,3
	27-35	4	22,2
	36-45	2	11,1
	46-55	1	5,6
	oltre 55	3	16,7
		2	11,1
	tot.	18	

		%	
<i>non rilevato</i>	SI	2	11,1
	NO	12	66,7
		4	22,2
	tot.	18	

Volendo fare un esercizio di stile, l'utente tipo del servizio è stata una donna, di età compresa tra i 18 e i 35 anni, con un titolo di studio superiore non riconosciuto in Italia, e

che, prima di oggi, non aveva avuto ancora l'opportunità di accedere ad un corso di formazione di lingua italiana.

D3 - Corsi Adulti. Distribuzione in base agli anni di studio effettuati nel sistema di istruzione del paese di origine

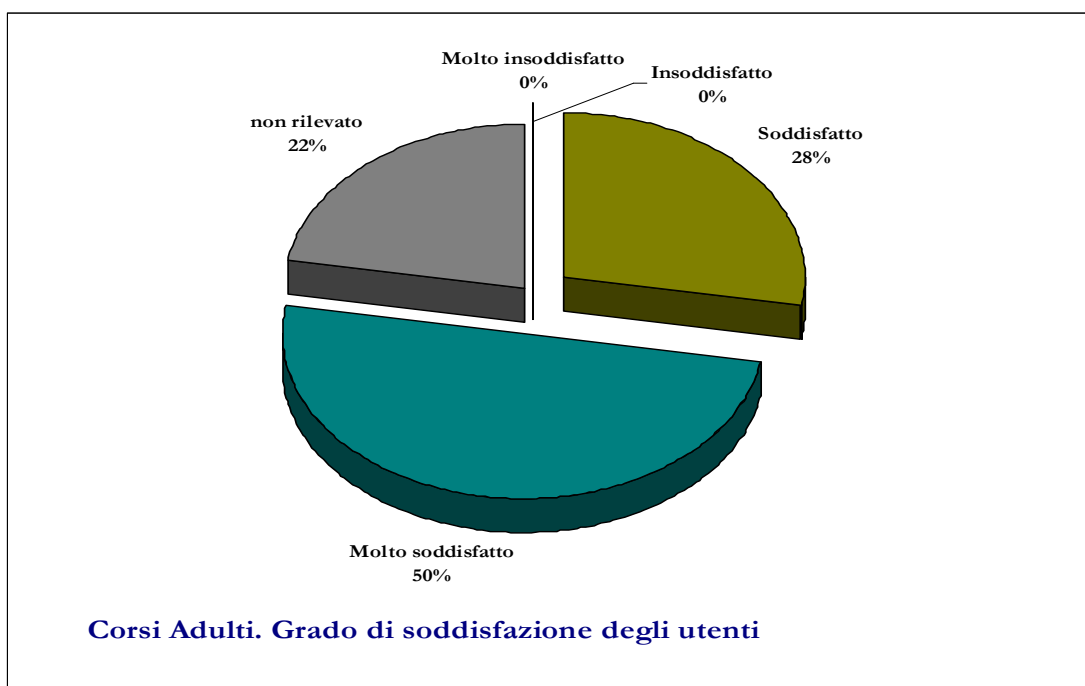
		%	
<i>non rilevato</i>	nessun titolo	1	5,6
	ciclo elementare	2	11,1
	medie inferiori	2	11,1
	biennio/ triennio superiore	4	22,2
	diploma superiore	1	5,6
	laurea breve	4	22,2
	Diploma di laurea	0	0,0
	tot.	18	

E3- Corsi Adulti. Utenti che hanno frequentato altri corsi di lingua italiana

		%	
<i>non rilevato</i>	SI	4	22,2
	NO	14	77,8
	tot.	18	
		0	0,0

Considerate già queste premesse, ci sono già tutti gli elementi per la lettura dei dati emersi dall'azione di monitoraggio e per comprendere l'alto livello di soddisfazione espresso dai partecipanti per il servizio offerto (figura n.15)

Figura n. 15

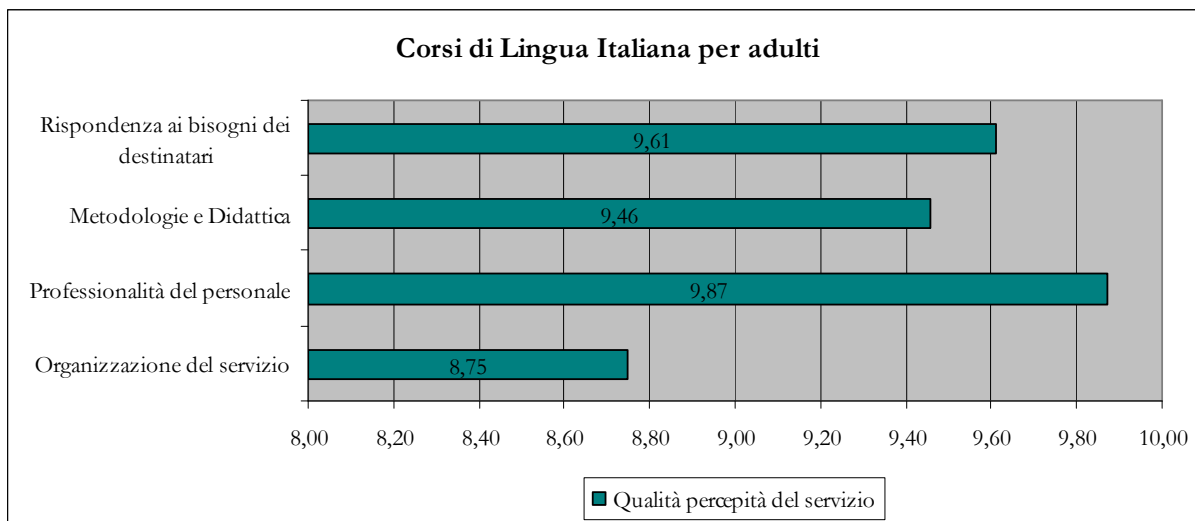


Ben il 78% dei corsisti si dichiara "soddisfatto" delle attività formative in cui sono stati coinvolti. Di questi una quota pari al 50% va oltre definendosi "Molto soddisfatto", disegnando un quadro più che soddisfacente dell'intervento realizzato, se si considerano le difficoltà emerse in relazione ai diversi livelli di conoscenza della lingua italiana presenti all'interno delle classi, che hanno creato problemi di gestione dei gruppi e rallentato in parte lo svolgimento delle attività.

Questa, infatti, risulta essere l'unica criticità che si è evidenziata e che è stata rappresentata dai corsisti all'interno dei questionari, in virtù della quale, in futuro, si dovrà prendere in

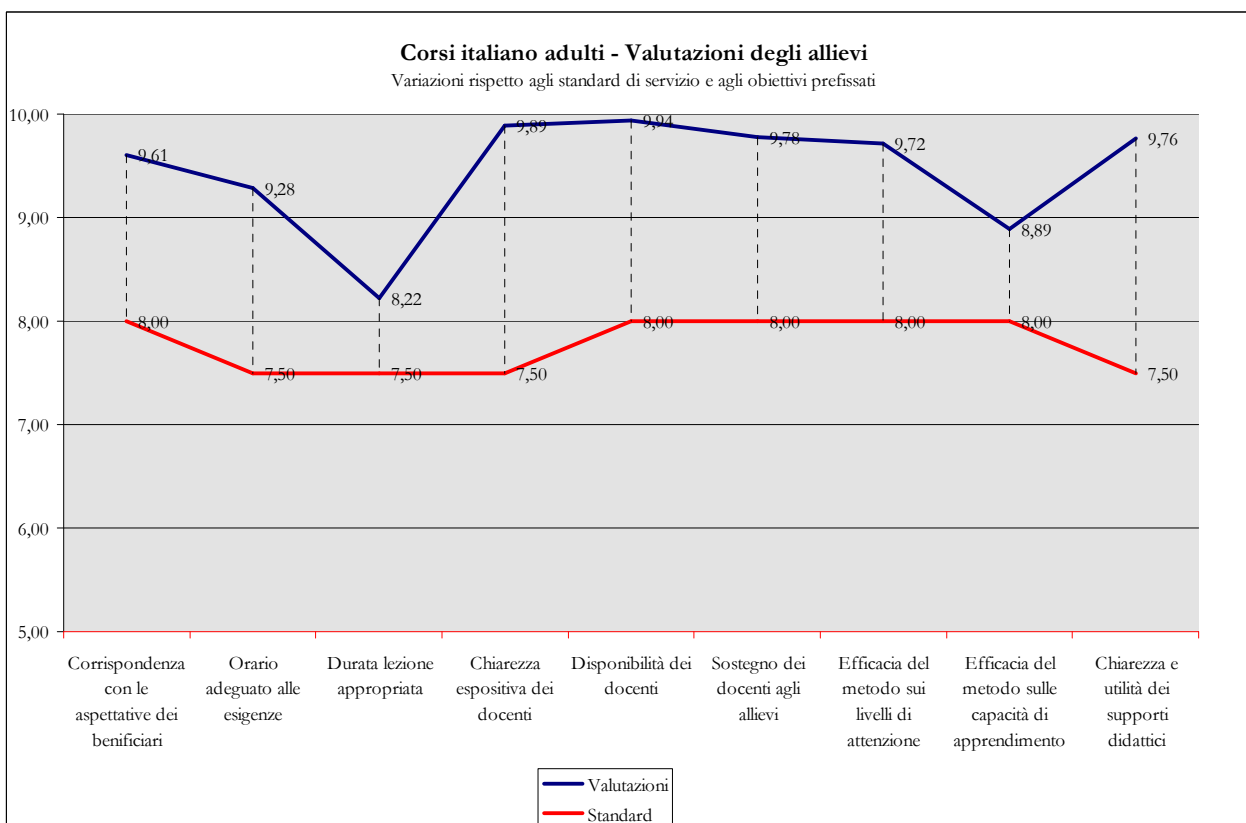
considerazione l'organizzazione di corsi distinti in base ai livelli di competenza della lingua, e di test d'ingresso per la loro valutazione.

Figura n.16



Non si registrano per quanto riguarda le altre variabili particolari fattori di criticità. Tutte le aree poste sotto osservazione raggiungono largamente gli obiettivi di servizio prefissati, come risulta dalla figura n.17 riportata di seguito.

Figura n.17



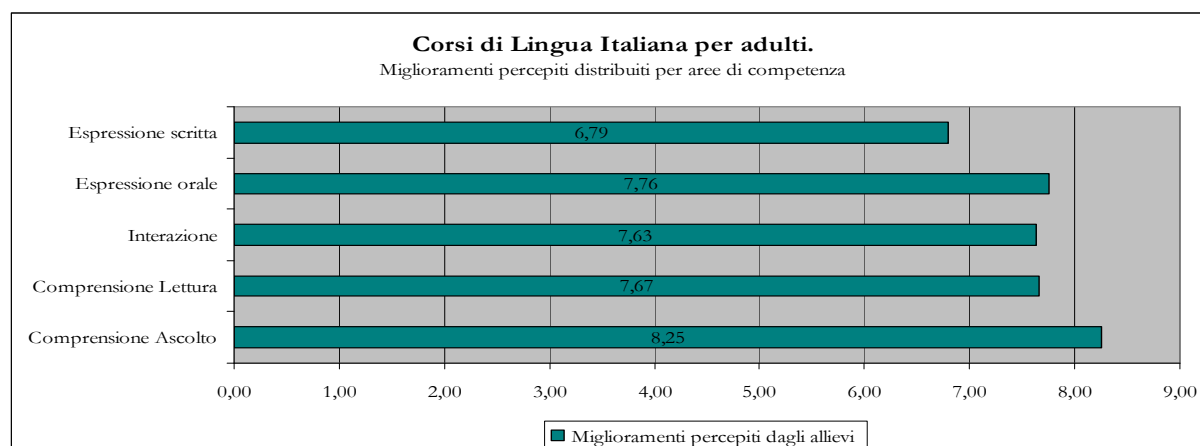
Particolarmente interessanti sono le indicazioni che emergono dalla rilevazione sulla percezione delle competenze acquisite da parte dei partecipanti al termine dei corsi di formazione.

L'analisi è stata condotta tenendo conto degli standard fissati del Consiglio Europeo e del framework predisposto ai fini della valutazione dei livelli di competenza linguistica. Ai fini della rilevazione in questione, ne è stata prodotta una griglia semplificata e limitata ai primi tre livelli previsti (A1 A2 e B1), considerando le basi di conoscenza dei beneficiari dell'intervento e le finalità del corso (tabella F3).

F3 - Griglia di rilevazione. Elaborazione sulla base degli standard indicati dal Consiglio Europeo			Legenda Tabella	Livello corrispondente al Framework Europeo
Comprensione	Ascolto	Riconoscere parole	A1	A1
		Capire espressioni	A2	A2
		Comprendere discorsi	A3	B1
	Lettura	Capire singoli termini	L1	A1
		Leggere testi brevi	L2	A2
		Comprendere testi scritti di uso quotidiano	L3	B1
Parlato	Interazione	Rispondere a domande	I1	A1
		Sostenere brevi conversazioni	I2	A2
		Partecipare a conversazioni su argomenti di vita quotidiana	I3	B1
	Espressione Orale	Usare espressioni e frasi semplici	EO1	A1
		Usare una serie di frasi per descrivere la mia vita quotidiana	EO2	A2
		Descrivere esperienze e avvenimenti, e motivare le mie opinioni	EO3	B1
Scritto	Espressione Scritta	Compilare moduli con i miei dati personali	ES1	A1
		Prendere appunti e scrivere brevi messaggi	ES2	A2
		Scrivere testi esponendo esperienze e impressioni	ES3	B1

Da una prima lettura dei dati l'intervento è riuscito ad agire su tutte le aree di competenza linguistica: sulla comprensione (la capacità di ascolto e di lettura), sulla lingua parlata, sia in termini di espressione orale che di capacità di interazione, e sulla produzione scritta (figura n.18).

Figura n.18

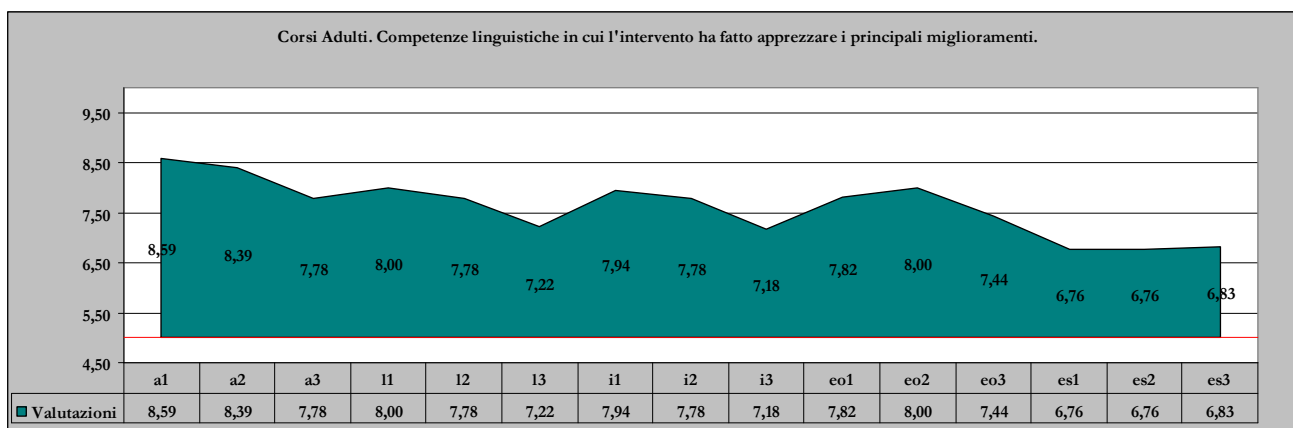


I principali miglioramenti che hanno percepito gli allievi riguardano la loro capacità di espressione orale e di comprensione della lingua parlata: riconoscere le parole e capire discorsi semplici, utilizzare frasi per descrivere la vita quotidiana. Molto buoni anche i progressi per quanto concerne la capacità di interagire, di rispondere alle domande e

sostenere brevi conversazioni. Meno consistenti, per quanto apprezzabili, i miglioramenti nella lingua scritta. Tutti risultati questi, in linea con il carattere di base del percorso formativo proposto (figura n.19).

Logicamente i risultati individuali variano da partecipante a partecipante, soprattutto, in base all'età, al livello di istruzione pregresso e al grado di conoscenza della lingua italiana.

Figura n.19



Conclusioni

Al termine di questa lunga analisi dei risultati ottenuti da questa, come dalle altre azioni messe in campo dal progetto STEPS, e della qualità percepita dei servizi erogati, più che tirare conclusioni che ognuno può trarre dalla lettura di queste pagine, mi sembra più utile offrire un'immagine che, per chi scrive, ben descrive e racchiude il senso di ciò che il progetto si è proposto di realizzare.

L'immagine di un bambino che aiuta la madre nell'apprendimento della lingua durante il corso per gli adulti. Di impulso mi è venuto da chiedere: - "Vabbé, ma che c'entra un bambino in un corso rivolto agli adulti? Non sapeva dove lasciarlo?".

La risposta della responsabile del Programma Integra di Viterbo è stata: "Sì anche, ma la verità è che il piccolo è sveglio e conosce molto meglio l'italiano della madre, interviene e la sta aiutando molto. Quindi ho autorizzato la sua presenza". .

Semplice ed efficace.

Al di là degli esiti, della durata limitata dell'intervento e delle criticità evidenziate durante le singole azioni, quello che ci sentiamo di valorizzare, anche alla luce di quanto esposto, è l'essenza dell'approccio con cui è stato realizzato il progetto e il tentativo di creare un sistema integrato di azioni corrispondenti alle diverse esigenze dei destinatari, capace di interrompere la trasmissione intergenerazionale dei gap linguistici e agevolare il rapporto tra scuola e famiglie.

Un approccio olistico al tema dell'inclusione sociale dei minori e dei cittadini stranieri, che ha visto l'attivazione di vari livelli d'intervento, con l'idea precisa di creare un sistema circolare di azioni in grado di completarsi e autoalimentarsi l'une con le altre.

Allegati

Allegato n.1

**Analisi della qualità percepita
Tabelle di riepilogo. Variazioni rispetto agli obiettivi e agli standard di servizio.**

Allegato n.2

**Analisi della qualità percepita
Rappresentazioni grafiche. Variazioni rispetto agli obiettivi e agli standard di servizio**

Allegato n.3

Testo delle interviste

Analisi della qualità percepita
Tabelle di riepilogo. Variazioni rispetto agli obiettivi e agli standard di servizio.

Tabelle di riepilogo Valutazioni Utenti	Sportello Mediazione	Standard di riferimento
	<i>media</i>	
Facilità di accesso al servizio	10,00	7,00
Adeguatezza degli orari di apertura	8,50	7,00
Attenzione e ascolto in relazione alle domande poste	10,00	8,00
Grado di soddisfazione per le informazioni ricevute	9,33	8,00
Disponibilità e cortesia del personale	10,00	8,00
Chiarezza delle informazione erogate	10,00	7,50
Utilità del servizio nella risoluzione dei problemi posti	9,33	8,00
Chiarezza ed efficacia della campagna di comunicazione del servizio	7,14	7,50
<i>media</i>	9,29	7,63

Variazioni rispetto a standard	differenza	Standard di riferimento
Facilità di accesso al servizio	3,00	7,00
Adeguatezza degli orari di apertura	1,50	7,00
Attenzione e ascolto in relazione alle domande poste	2,00	8,00
Grado di soddisfazione per le informazioni ricevute	1,33	8,00
Disponibilità e cortesia del personale	2,00	8,00
Chiarezza delle informazione erogate	2,50	7,50
Utilità del servizio nella risoluzione dei problemi posti	1,33	8,00
Chiarezza ed efficacia della campagna di comunicazione del servizio	-0,36	7,50
<i>media</i>	1,66	7,63

Tabelle di riepilogo valutazione partecipanti	Corsi italiano adulti	Standard di riferimento
	<i>media</i>	
Corrispondenza con le aspettative dei beneficiari	9,61	8,00
Orario adeguato alle esigenze	9,28	7,50
Durata lezione appropriata	8,22	7,50
Chiarezza espositiva dei docenti	9,89	7,50
Disponibilità dei docenti	9,94	8,00
Sostegno dei docenti agli allievi	9,78	8,00
Efficacia del metodo sui livelli di attenzione	9,72	8,00
Efficacia del metodo sulle capacità di apprendimento	8,89	8,00
Chiarezza e utilità dei supporti didattici	9,76	7,50
media	9,46	7,78

Variazioni rispetto a standard	differenza	Standard di riferimento
Corrispondenza con le aspettative dei beneficiari	1,61	8,00
Orario adeguato alle esigenze	1,78	7,50
Durata lezione appropriata	0,72	7,50
Chiarezza espositiva dei docenti	2,39	7,50
Disponibilità dei docenti	1,94	8,00
Sostegno dei docenti agli allievi	1,78	8,00
Efficacia del metodo sui livelli di attenzione	1,72	8,00
Efficacia del metodo sulle capacità di apprendimento	0,89	8,00
Chiarezza e utilità dei supporti didattici	2,26	7,50

media	1,68	7,78
-------	------	-------------

Tabelle di riepilogo valutazione famiglie	LUDOTECA	Standard di riferimento
Aspettative e bisogni dei beneficiari	media	
Corrispondenza con le aspettative	10,00	8,00
media	10,00	8,00
Organizzazione del servizio		
Orario adeguato alle esigenze delle famiglie	9,71	8,00
Ambienti accoglienti e a misura di bambino	8,86	8,00
Pulizia e cura dei locali	8,43	8,00
Accessibilità degli ambienti	8,33	7,00
Organizzazione degli spazi dedicati alle attività	7,86	7,50
Adeguatezza del numero del personale impiegato	8,86	7,50
media	8,67	7,67
Professionalità del personale		
Disponibilità e cortesia	9,43	8,00
Competenza e preparazione	8,50	8,00
Capacità di stimolare la partecipazione dei bambini e sostenerli	8,67	8,00
media	8,87	8,00
Innovazione e valenza didattica		
Efficacia delle azioni sulle capacità di apprendimento	9,00	7,50
Adeguatezza della materiali e dei sussidi didattici	8,50	7,50
Innovatività della attività ludico-ricreative	8,67	7,50
Capacità di stimolare l'espressione e la creatività	8,71	7,50
media	8,72	7,50
Educazione interculturale e socializzazione		
Capacità di stimolare le relazioni tra i bambini	9,00	7,50
Efficacia della metodologia del laboratorio di Teatro-danza	8,83	7,50
Capacità di stimolare il confronto con le diversità culturali	9,14	7,50
Conoscenza e valorizzazione delle tradizioni culturali di altri paesi	8,43	7,50
media	8,85	7,50
Rapporti con le famiglie		
Frequenza e grado di soddisfazione	9,71	7,50
Costanza e puntualità delle comunicazioni	9,14	7,50
Disponibilità nei confronti delle esigenze rappresentate	9,71	7,50
Chiarezza e diffusione delle informazioni sul servizio	9,14	7,50
media	9,43	7,50
media complessiva	9,09	7,69

QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO	Valutazioni	Standard di riferimento
Aspettative e bisogni dei beneficiari	10,00	8,00
Organizzazione del servizio	8,67	7,67
Professionalità del personale	8,87	8,00
Innovazione e valenza didattica	8,72	7,50
Educazione interculturale e socializzazione	8,85	7,50
Rapporti con le famiglie	9,43	7,50
media	9,09	7,69

Variazioni rispetto a standard
Ludoteca
Standard di riferimento

Aspettative e bisogni dei beneficiari	media	Standard di riferimento
Corrispondenza con le aspettative	2,00	8,00
media	2,00	8,00
Organizzazione del servizio		
Orario adeguato alle esigenze delle famiglie	1,71	8,00
Ambienti accoglienti e a misura di bambino	0,86	8,00
Pulizia e cura dei locali	0,43	8,00
Accessibilità degli ambienti	1,33	7,00
Organizzazione degli spazi dedicati alle attività	0,36	7,50
Adeguatezza del numero del personale impiegato	1,36	7,50
media	1,01	7,67
Professionalità del personale		
Disponibilità e cortesia	1,43	8,00
Competenza e preparazione	0,50	8,00
Capacità di stimolare la partecipazione dei bambini e sostenerli	0,67	8,00
media	0,87	8,00
Innovazione e valenza didattica		
Efficacia delle azioni sulle capacità di apprendimento	1,50	7,50
Adeguatezza della materiali e dei sussidi didattici	1,00	7,50
Innovatività della attività ludico-ricreative	1,17	7,50
Capacità di stimolare l'espressione e la creatività	1,21	7,50
media	1,22	7,50
Educazione interculturale e socializzazione		
Capacità di stimolare le relazioni tra i bambini	1,50	7,50
Efficacia della metodologia del laboratorio di Teatro-danza	1,33	7,50
Capacità di stimolare il confronto con le diversità culturali	1,64	7,50
Conoscenza e valorizzazione delle tradizioni culturali di altri paesi	0,93	7,50
media	1,35	7,50
Rapporti con le famiglie		
Frequenza e grado di soddisfazione	2,21	7,50
Costanza e puntualità delle comunicazioni	1,64	7,50
Disponibilità nei confronti delle esigenze rappresentate	2,21	7,50
Chiarezza e diffusione delle informazioni sul servizio	1,64	7,50
media	1,93	7,50
media complessiva	1,40	7,69

QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO	differenza	Standard di riferimento
Aspettative e bisogni dei beneficiari	2,00	8,00
Organizzazione del servizio	1,01	7,67
Professionalità del personale	0,87	8,00
Innovazione e valenza didattica	1,22	7,50
Educazione interculturale e socializzazione	1,35	7,50
Rapporti con le famiglie	1,93	7,50
variazione complessiva rispetto a standard	1,40	7,69

Tabelle di riepilogo valutazione insegnanti	Corsi SMS "Tecchi-Fantappiè"	Standard di riferimento
Aspettative e bisogni dei beneficiari	media	
Corrispondenza con le aspettative delle insegnanti	6,33	7,00
Miglioramento delle condizioni d'inserimento scolastico dei minori stranieri	7,00	7,00
media	6,67	7,00
Organizzazione del servizio		
Svolgimento del corso in orario scolastico	5,00	7,00
Organizzazione rispondente alle esigenze della scuola	6,00	7,00
Congruità della durata dell'azione rispetto alle esigenze d'intervento	3,67	7,00
media	4,89	7,00
Professionalità del personale impiegato		
Preparazione e competenza	8,00	7,00
Capacità di seguire i bambini e sostenerli nell'esecuzione dei compiti	7,67	7,00
media	7,83	7,00
Innovazione e valenza didattica		
Miglioramento delle competenze linguistiche degli alunni coinvolti	6,33	7,00
Miglioramento della capacità di apprendimento	6,67	7,00
Miglioramento delle relazioni tra coetanei	7,33	7,00
Adeguatezza dei sussidi didattici utilizzati	6,67	7,00
Innovatività delle metodologie didattiche	6,67	7,00
media	6,73	7,00
Rapporti di collaborazione con il corpo docente		
Livello di cooperazione con l'insegnante del corso	7,00	7,00
Costanza e puntualità delle comunicazioni sulle attività svolte	6,67	7,00
Disponibilità nei confronti delle esigenze rappresentate dai docenti	6,33	7,00
media	6,67	7,00
media	6,56	7,00

QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO	Valutazioni	Standard di riferimento
Aspettative e bisogni dei beneficiari	6,67	7,00
Organizzazione del servizio	4,89	7,00
Professionalità del personale	7,83	7,00
Innovazione e valenza didattica	6,73	7,00
Rapporti di collaborazione con il corpo docente	6,67	7,00
media	6,56	7,00

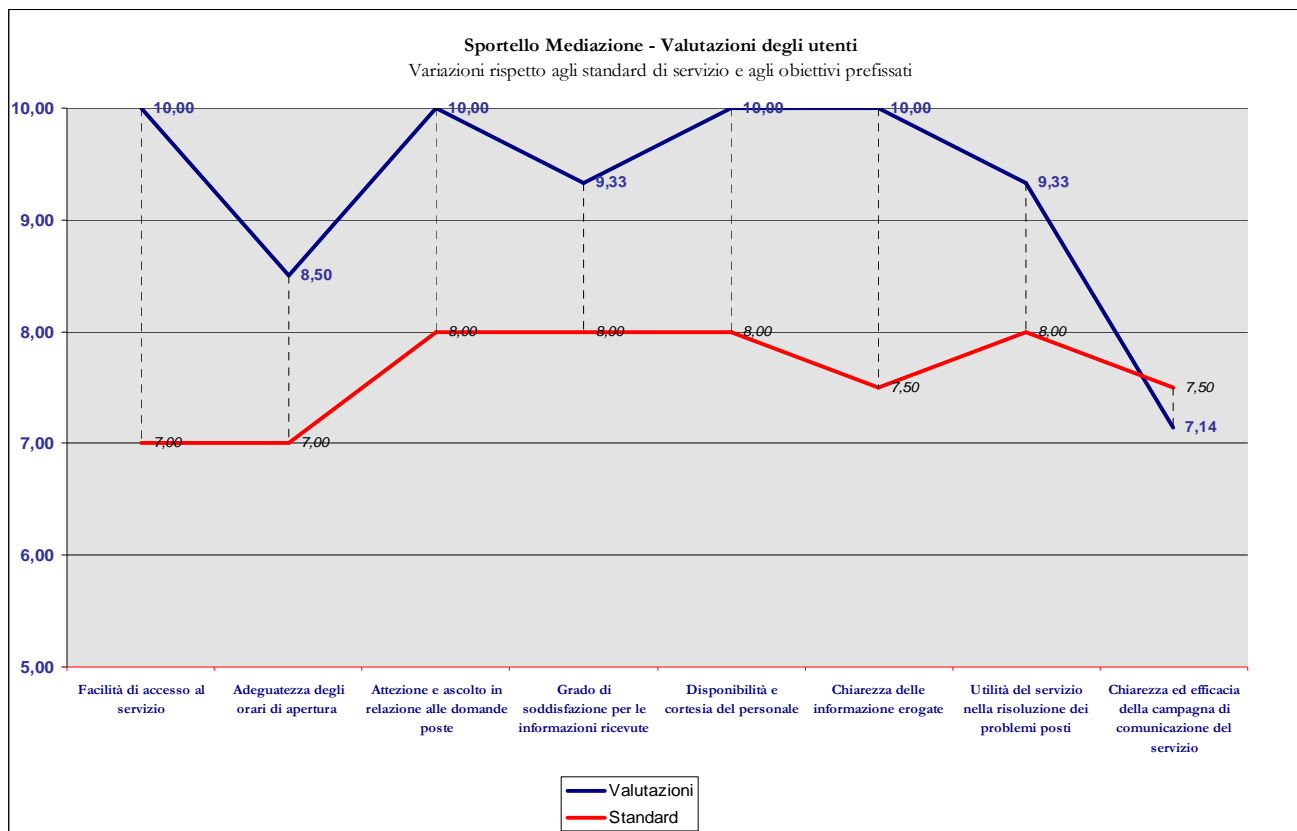
Variazioni rispetto a standard	Corsi SMS "Tecchi-Fantappiè"	Standard di riferimento
Aspettative e bisogni dei beneficiari	media	
Corrispondenza con le aspettative delle insegnanti	-0,67	7,00
Miglioramento delle condizioni d'inserimento scolastico dei minori stranieri	0,00	7,00
media	-0,33	7,00
Organizzazione del servizio		
Svolgimento del corso in orario scolastico	-2,00	7,00
Organizzazione rispondente alle esigenze della scuola	-1,00	7,00
Congruità della durata dell'azione rispetto alle esigenze d'intervento	-3,33	7,00
media	-2,11	7,00
Professionalità del personale impiegato		
Preparazione e competenza	1,00	7,00
Capacità di seguire i bambini e sostenerli nell'esecuzione dei compiti	0,67	7,00
media	0,83	7,00
Innovazione e valenza didattica		
Miglioramento delle competenze linguistiche degli alunni coinvolti	-0,67	7,00
Miglioramento della capacità di apprendimento	-0,33	7,00
Miglioramento delle relazioni tra coetanei	0,33	7,00
Adeguatezza dei sussidi didattici utilizzati	-0,33	7,00
Innovatività delle metodologie didattiche	-0,33	7,00
media	-0,27	7,00
Rapporti di collaborazione con il corpo docente		
Livello di cooperazione con l'insegnante del corso	0,00	7,00
Costanza e puntualità delle comunicazioni sulle attività svolte	-0,33	7,00
Disponibilità nei confronti delle esigenze rappresentate dai docenti	-0,67	7,00
media	-0,33	7,00
media	-0,44	7,00

QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO	Valutazioni	Standard di riferimento
Aspettative e bisogni dei beneficiari	-0,33	7,00
Organizzazione del servizio	-2,11	7,00
Professionalità del personale	0,83	7,00
Innovazione e valenza didattica	-0,27	7,00
Rapporti di collaborazione con il corpo docente	-0,33	7,00
media	-0,44	7,00

Analisi della qualità percepita
Rappresentazioni grafiche. Variazioni rispetto agli obiettivi e agli standard di servizio

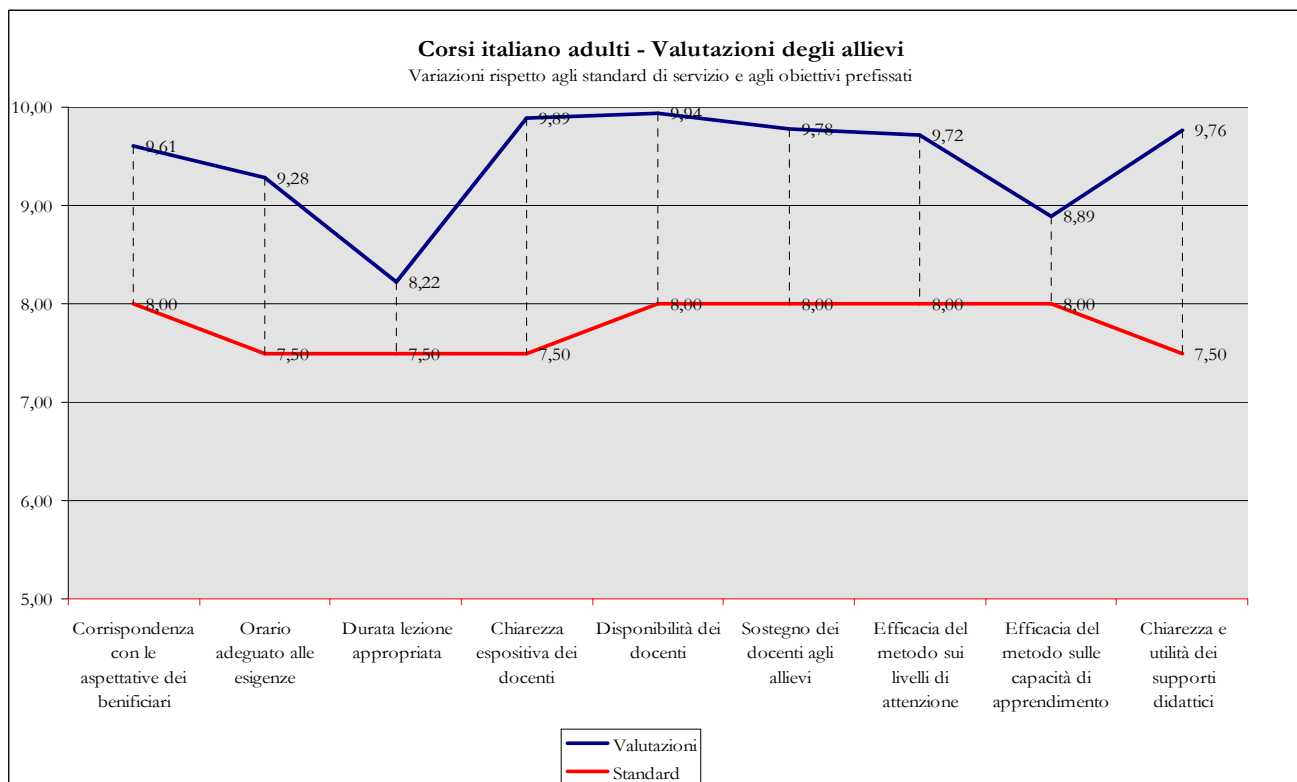
Sportello di mediazione

SP-G1



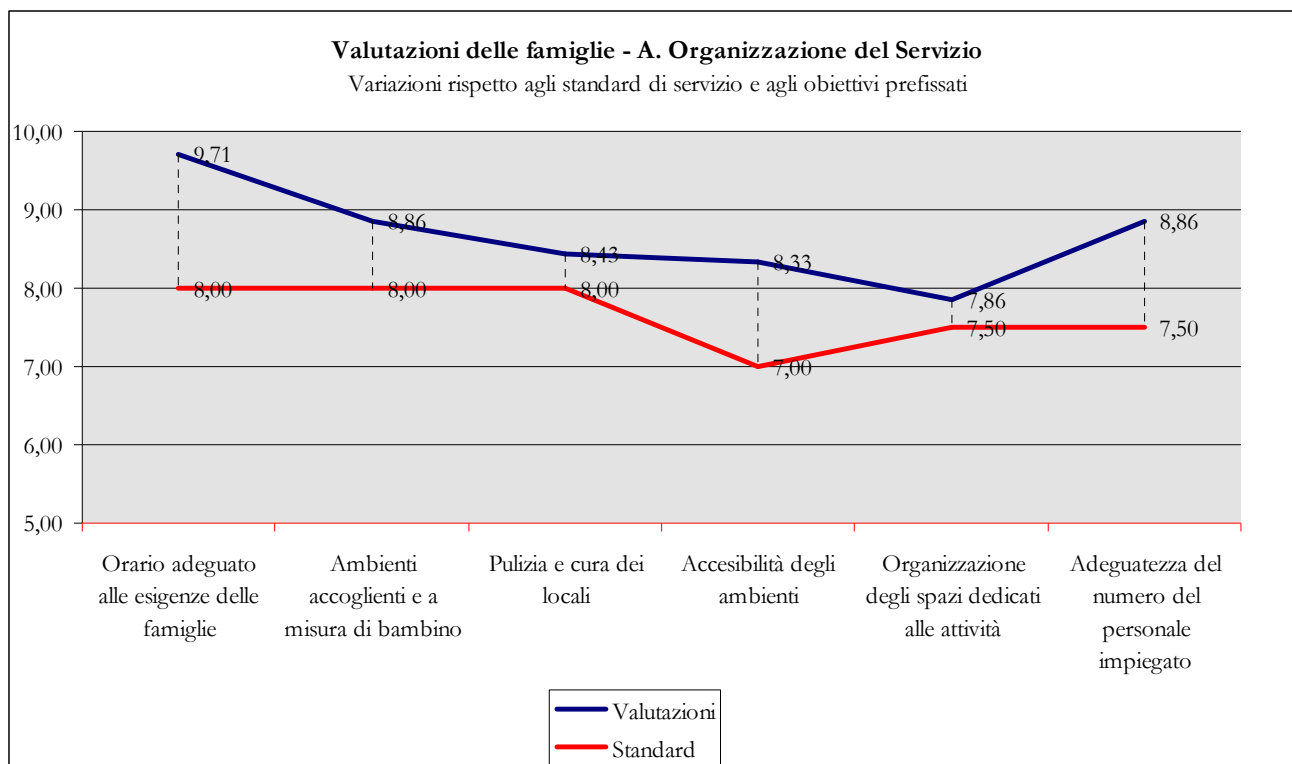
Corsi italiano adulti

CA-G1

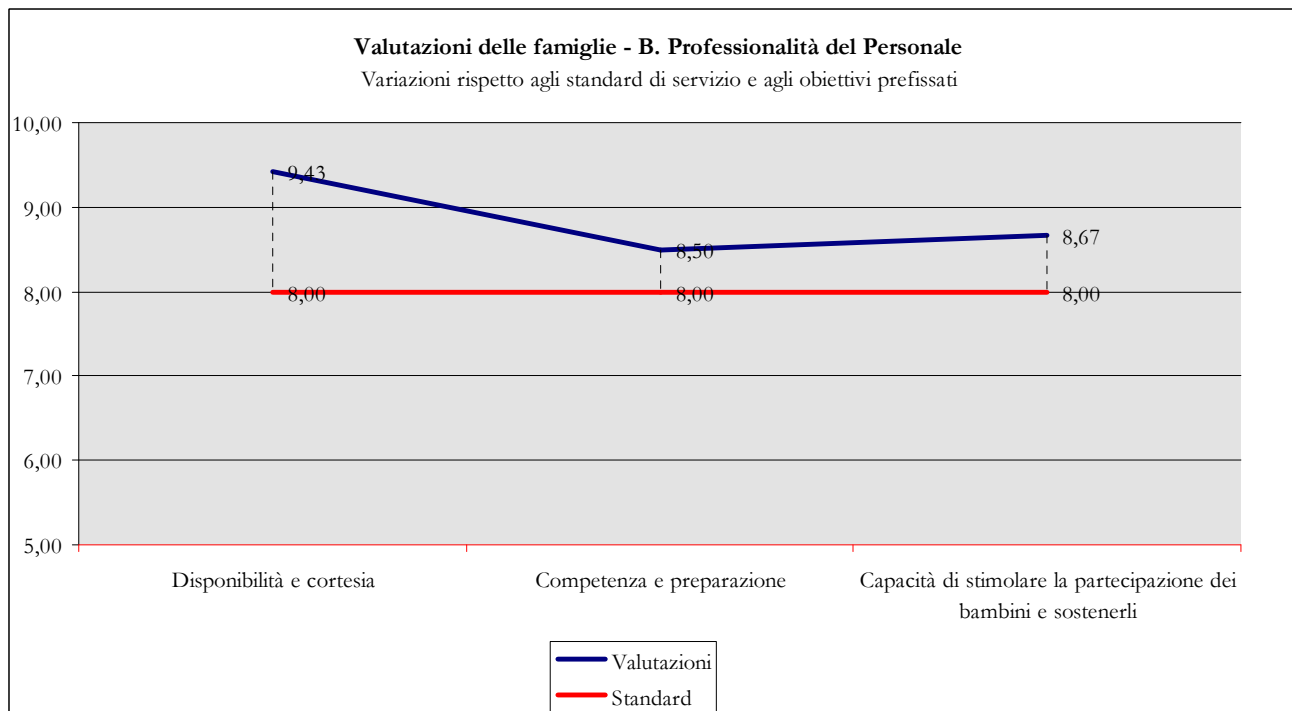


Ludoteca – Dopo scuola

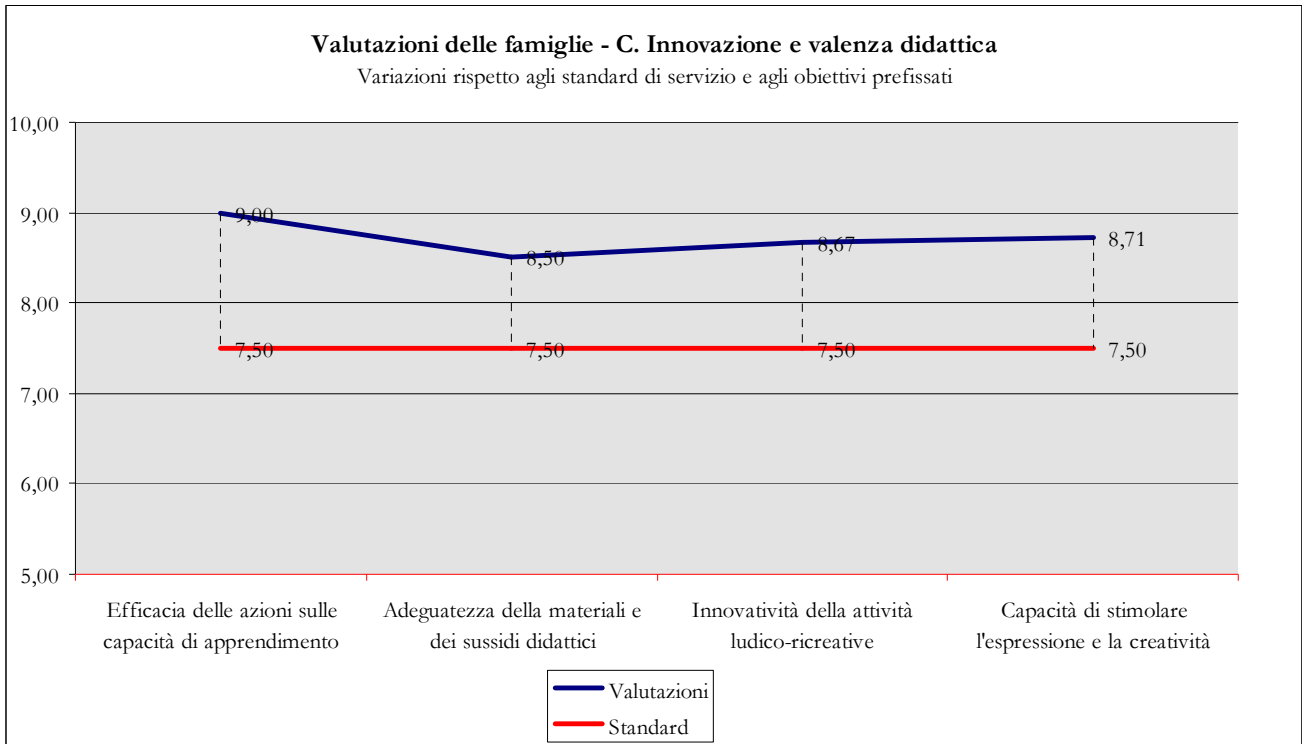
LD-G1



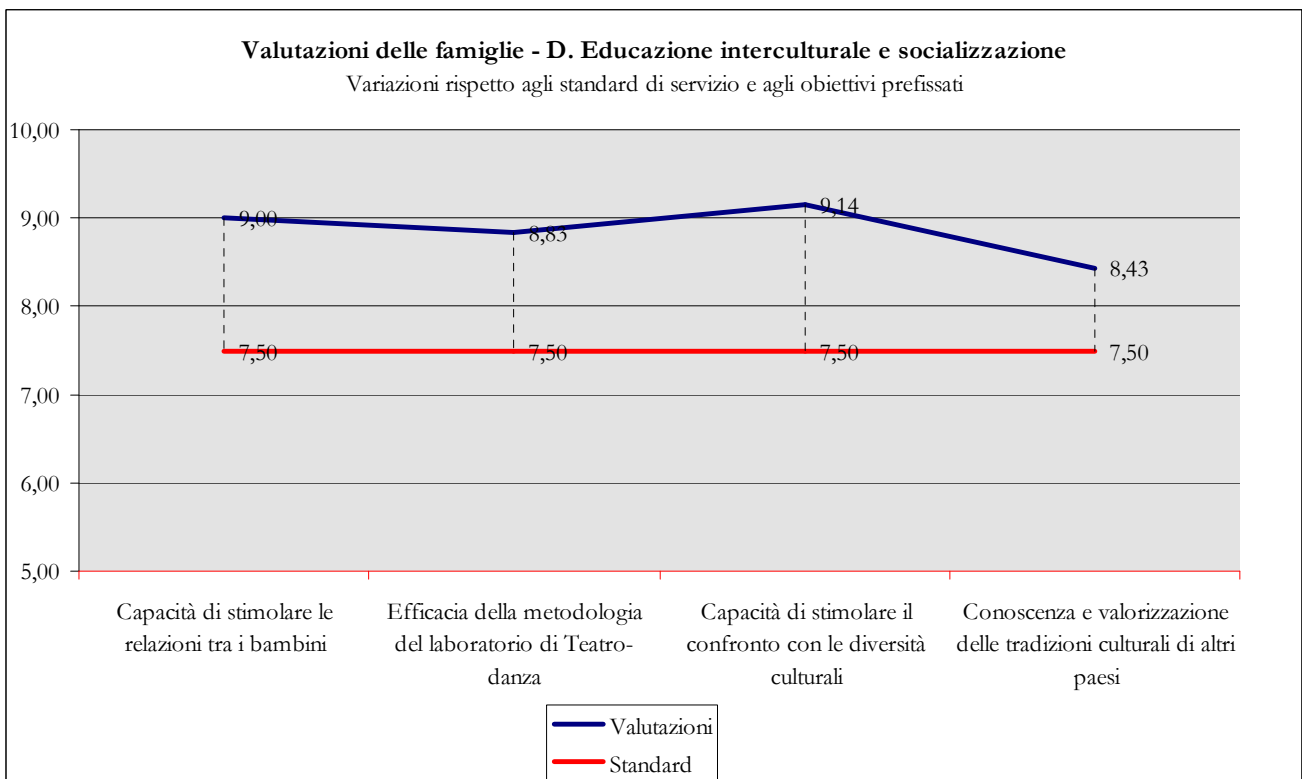
LD-G2



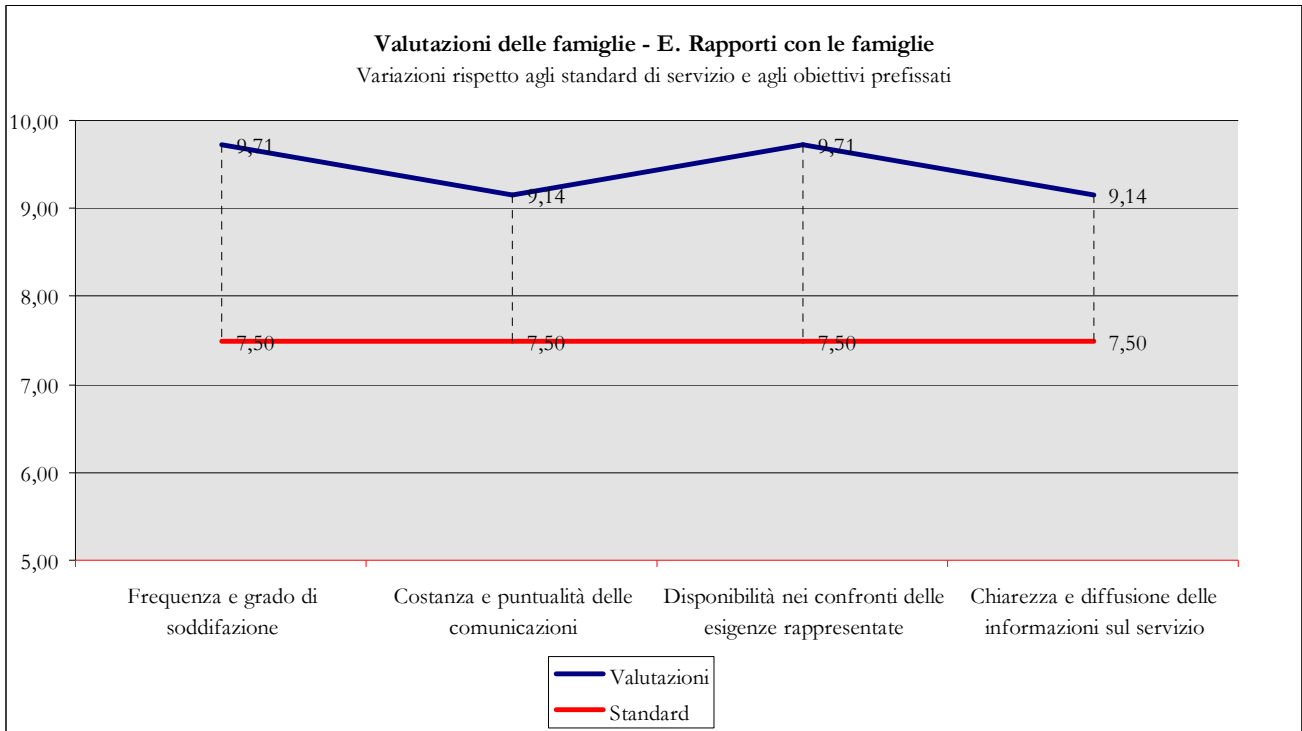
LD-G3



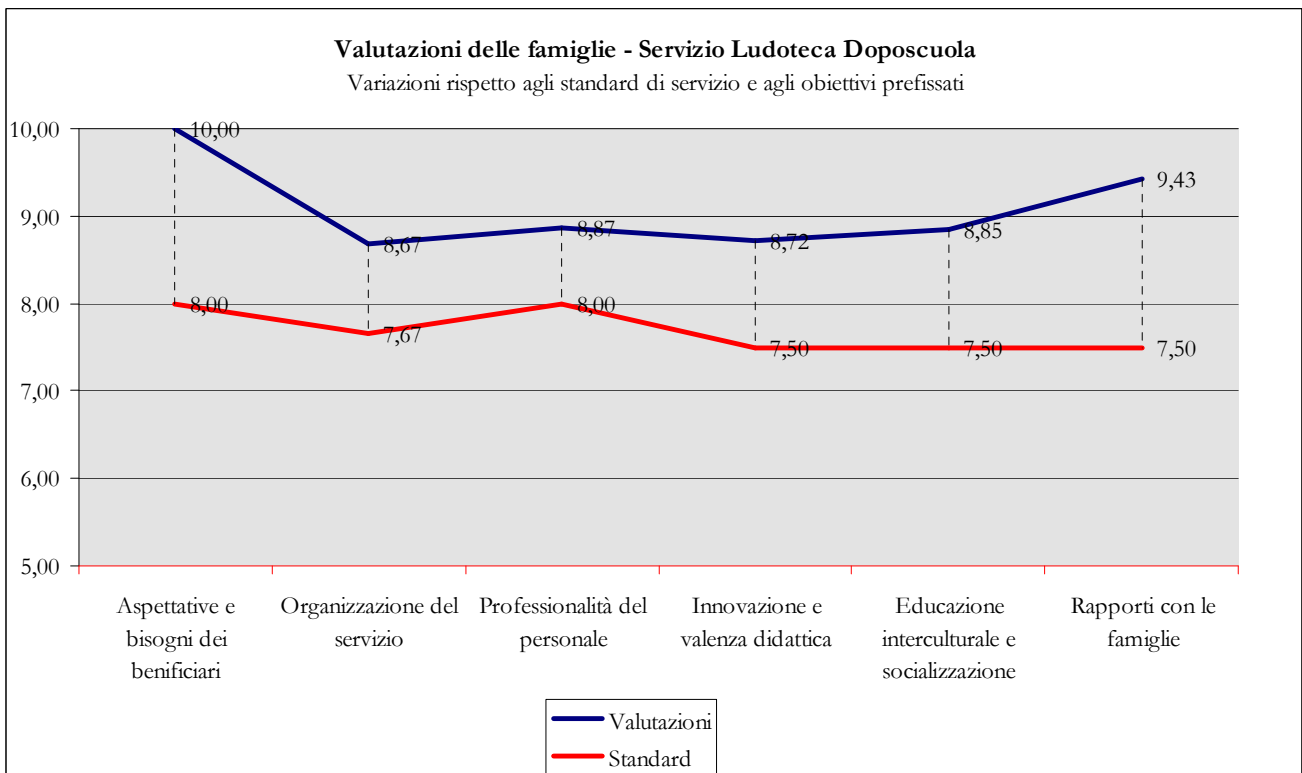
LD-G4



LD-G5

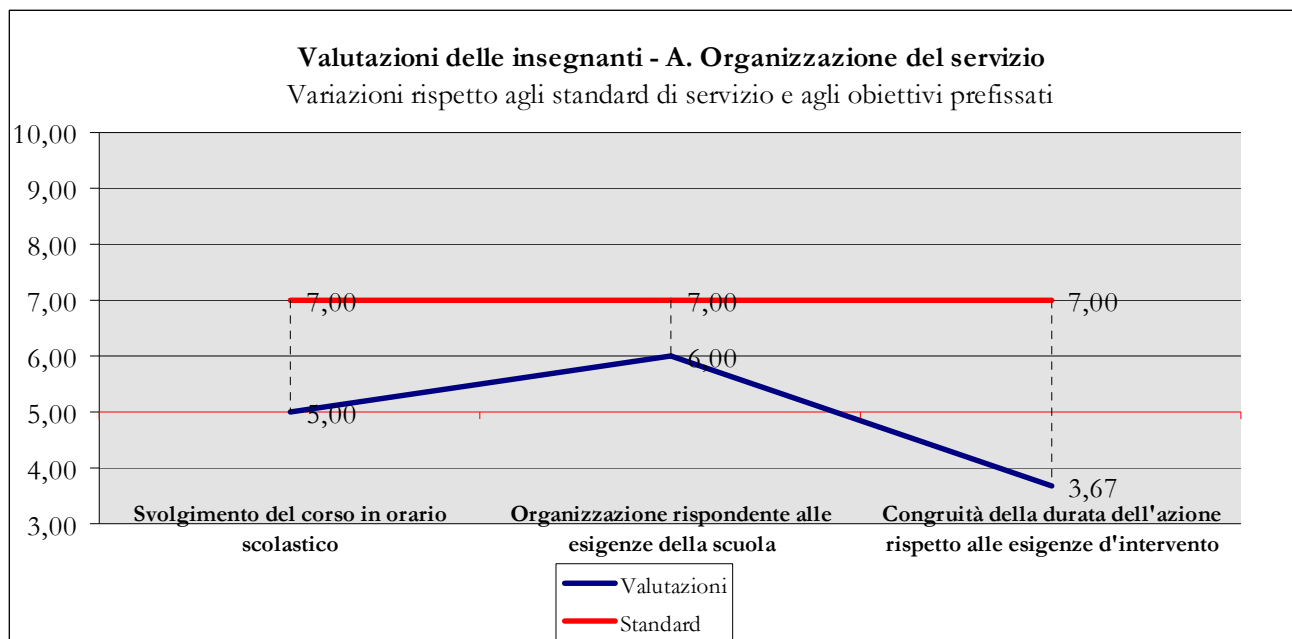


LD-G6

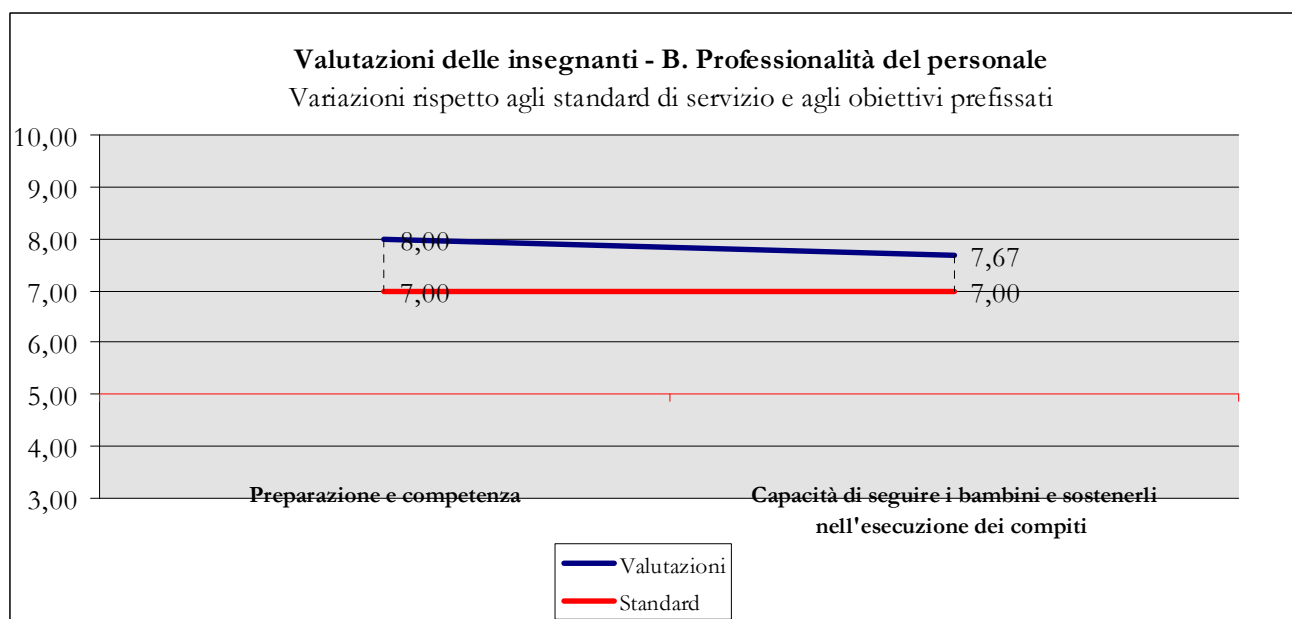


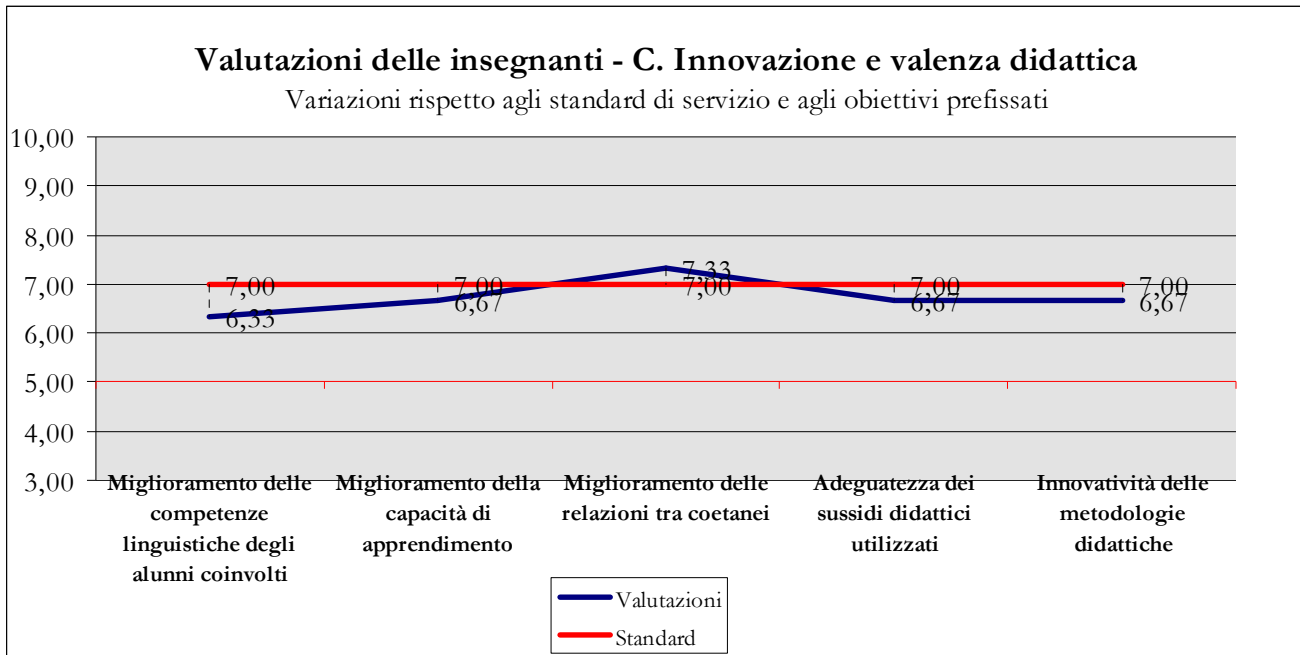
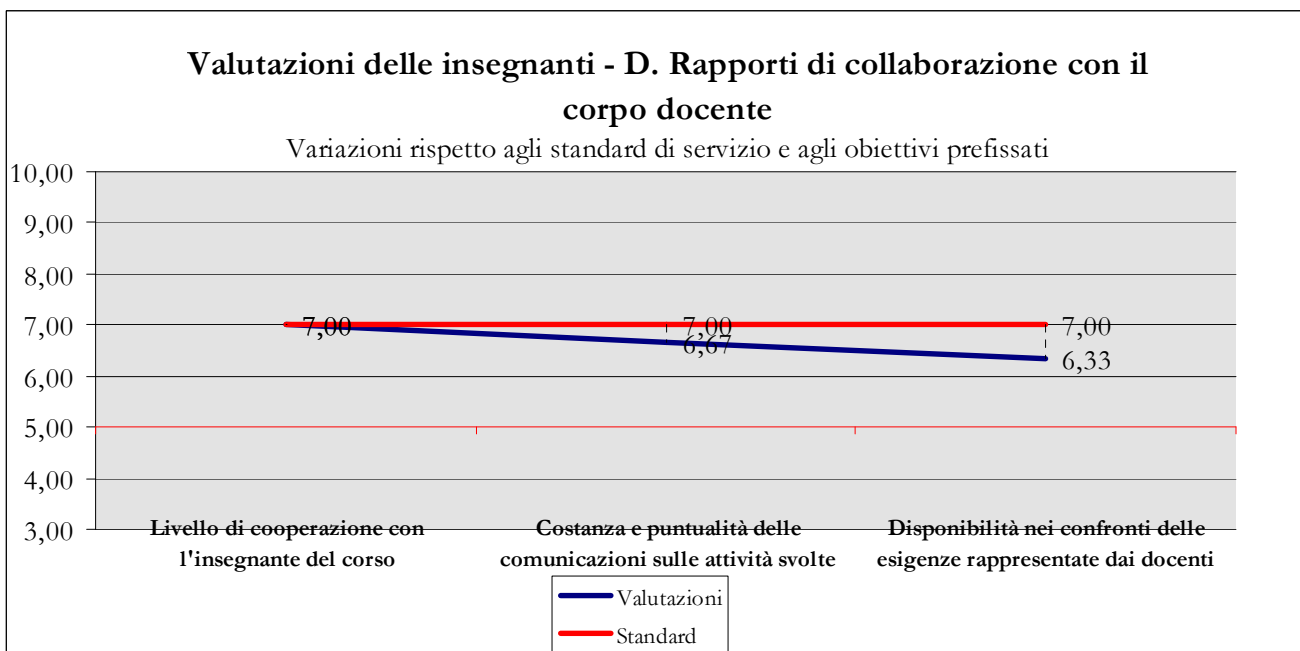
Corso di sostegno alla lingua italiana – SMS Tecchi-Fantappiè

TF-G1

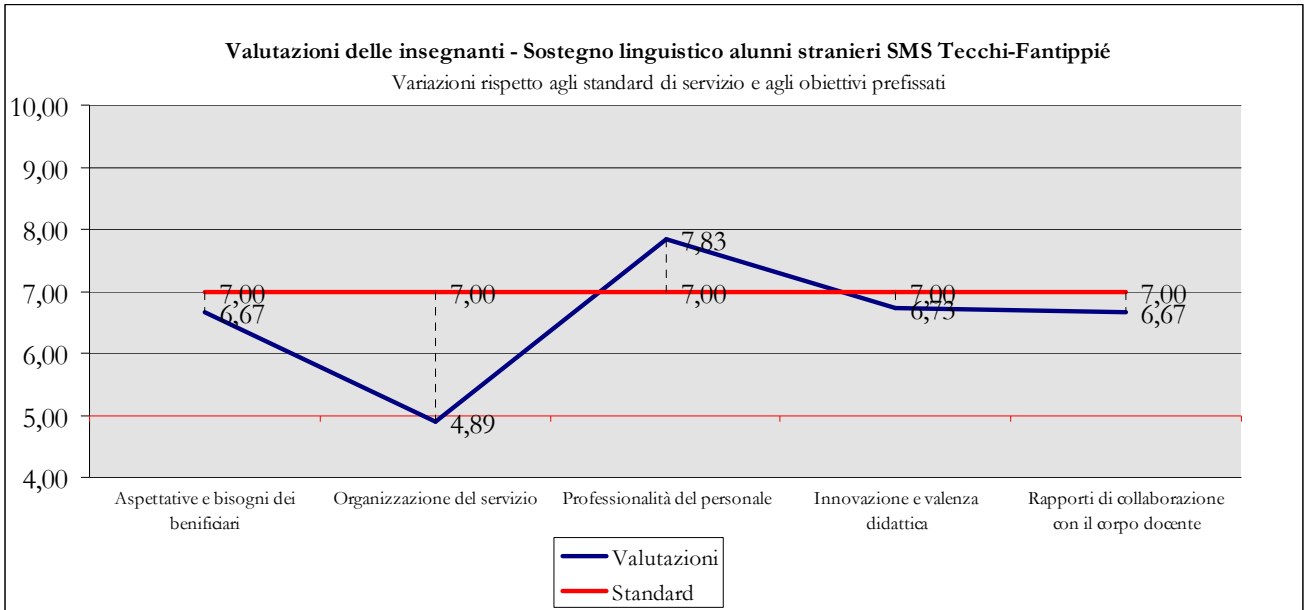


TF-G2



TF-G3**TF-G4**

TF-G5



Testo delle interviste.

La scuola italiana, come altri sistemi di istruzione a livello europeo, è chiamata ad affrontare una importante sfida: la presenza nelle scuole di un numero crescente di bambini provenienti da un contesto migratorio. Le scuole di ogni ordine e grado sono impegnate, a questo proposito, a mettere in campo iniziative finalizzate a facilitare l'inserimento scolastico dei minori stranieri, la comunicazione con le famiglie immigrate e la loro partecipazione alla vita della scuola.

1. Quali sono le iniziative che la scuola ha intrapreso per affrontare questo fenomeno, che ha assunto anche in Italia caratteristiche di tipo strutturale? Che tipo di interventi e attività vengono realizzate per favorire l'integrazione scolastica e sociale dei minori stranieri e il rapporto con le loro famiglie?

2. Quali sono le risorse umane e gli strumenti finanziari di cui dispongono le scuole per realizzare gli interventi?

3. Esistono risorse a livello locale a cui la scuola può accedere? Con questo intendiamo interventi degli enti locali, servizi territoriali, reti e iniziative del privato sociale con cui la scuola interagisce o a cui fa riferimento per erogare i servizi e sviluppare le proprie attività.

4. Quale è la sua valutazione circa gli esiti di queste iniziative? Una recente relazione dell'ANCI (dicembre 2009) lamentava che, nonostante i molti interventi realizzati, i risultati scolastici degli alunni stranieri continuavano ad essere inferiori ai coetanei italiani, e che le differenze aumentavano progressivamente nei diversi passaggi dalla scuola primaria (+3%) fino al 12,4% della scuola secondaria di II° grado. Quali sono secondo lei le ragioni?

5. Quali sono i punti critici e le maggiori difficoltà che la scuola ha sul tema dell'integrazione scolastica dei minori stranieri?

6. Quali sono le priorità di intervento, le urgenze da affrontare, o quanto meno quelle che Lei avverte come tali?

- il miglioramento delle competenze della lingua italiana dei minori stranieri
- la comunicazione con le famiglie degli alunni immigrati
- il sostegno linguistico degli adulti-genitori, al fine di interrompere la trasmissione intergenerazionale dei gap linguistici e agevolare il rapporto tra scuola e famiglia
- l'incremento di iniziative didattiche e ludico-ricreative a carattere interculturale
- aggiornamento professionale dei docenti
- la presenza di figure di mediazione culturale
- la disponibilità di interpreti e la pubblicazione di informazioni nelle lingue della famiglia di origine
- l'insegnamento della lingua d'origine dei bambini immigrati
- altro

7. Come viene vissuto all'interno della scuola (docenti, alunni, famiglie) questo processo di adattamento a una dimensione multiculturale. Quali sono le principali criticità riscontrate?

8. Secondo Lei stanno maturando all'interno del sistema scolastico nuove competenze pedagogiche e nuovi approcci educativi che tengono conto di questa dimensione multiculturale?

9. Il progetto STEPS ha realizzato nel Comune di Viterbo diverse iniziative finalizzate all'integrazione scolastica e sociale dei minori stranieri, in particolare presso il 1° circolo didattico. Qual è il suo giudizio su questa iniziativa e a quali bisogni, secondo, lei ha risposto in maniera più efficace:

- Sul livello della mediazione culturale, nelle relazioni scuola - famiglie immigrate
- Sul livello dell'integrazione scolastica del minore, sui risultati scolastici e il rafforzamento delle competenze linguistiche
- Sul livello dell'integrazione sociale del minore e delle loro famiglie, sulle relazioni e la prevenzione delle conflittualità,
- Sul contesto scolastico e gli approcci educativi
- altro