

- **Oggetto:** PARLIAMO DI SCUOLA / Turi: Siamo arrivati alla 'customer satisfaction'. E' davvero il modello Booking quello che vogliamo?
- **Data ricezione email:** 16/06/2022 17:13
- **Mittenti:** uilscuola@uilscuola.it - Gest. doc. - Email: uilscuola@uilscuola.it
- **Indirizzi nel campo email 'A':** Ufficio Stampa Uil Scuola Segreteria Nazionale - Francesca Ricci <fricci@uilscuola.it>
- **Indirizzi nel campo email 'CC':**
- **Indirizzo nel campo 'Rispondi A':** <uilscuola@uilscuola.it>

Allegati

File originale	Bacheca digitale?	Far firmare a	Firmato da	File firmato	File segnato
EDIT Turi - Customer satisfaction 150622.docx	SI			NO	NO

Testo email

PARLIAMO DI SCUOLA

Turi: Siamo arrivati alla 'customer satisfaction'. E' davvero il modello Booking quello che vogliamo?

Siamo proprio convinti che, anche per lo sviluppo economico e sociale, per un futuro da reinventare e da scoprire, non siano ancora utili libertà e pensiero critico?

La scuola deve svolgere un ruolo inverso rispetto al mercato; a consumatori e clienti deve opporre la persona, lo sviluppo del senso critico, l'integrazione non la competizione o peggio l'esclusione.

Mi è capitato di leggere una circolare di un istituto comprensivo di Roma, la circolare n. 297 con oggetto *customer satisfaction* e mi sono venuti alla mente i dubbi che ci guidano da anni che ci vede oppositori verso una deriva di pseudo modernizzazione della scuola.

Per essere quasi alla trecentesima circolare, significa che nelle scuole non si parla più e che gli organi democratici di gestione si stanno atrofizzando per effetto di un malcelato efficientismo di maniera che travalica le norme stesse di autogoverno delle istituzioni scolastiche.

Qualche anno fa in relazione alla valutazione degli studenti mi sono riferito ai *reality* che incantano gli spettatori grandi e piccoli del nostro paese.

Ora siamo alla *customer satisfaction* e il prossimo passo sarà il '*modello Booking*' per saggiare il grado di soddisfazione dei clienti scolastici (studenti e famiglie) che potranno anche lasciare le loro recensioni. Insomma il modello del mercato applicato ad una funzione pubblica che ne dovrebbe essere preservata.

La ragione è semplice: la scuola deve svolgere un ruolo inverso rispetto al mercato, ai consumatori e ai clienti, deve opporre la persona, il senso del dovere, del sacrificio, sviluppare il senso critico, integrare e non escludere, deve indicare la strada trasmettendo valori (costituzionali) e non essere il megafono di un sub cultura economicista che purtroppo ha trovato sponda nei partiti politici che si occupano più della soddisfazione immediata dei cittadini-clienti piuttosto che dei risultati mediati dalla scuola, che deve aprire le menti e non offuscarle. Ricordiamo bene che l'istruzione deve avere come fine ultimo una società più giusta, più equa e più inclusiva.

Noi non riteniamo di detenere il verbo ma siamo accorti e attenti a capire il pensiero di tutti.

Perché alcuni continuano a proporre per il sistema scolastico italiano un modello aziendale, verticistico e gerarchizzato, considerandolo l'unico in grado di funzionare per la crescita e il benessere.

Abbiamo per loro una domanda e un dubbio.

La domanda: la Costituzione italiana dove va a finire?

E' chiaro che ci stiamo allontanando dal modello democratico e partecipato che è alla base della convivenza democratica, quella vera e complessa, e non quella economica basata sul mercato, sul consumo e sulla concorrenza, sul profitto elevato a principio universale.

Il dubbio: siamo veramente convinti che i cambiamenti proposti abbiano ragioni solide sul piano economico? Siamo certi che non sia da preferire il pensiero divergente rispetto al pensiero unico?

La scuola costituzionale di Calamandrei - inclusiva, democratica e partecipata - ha mostrato di essere capace, molto più di chi santifica ricette neo-liberiste: ha favorito la selezione meritocratica della classe dirigente del paese, ha attivato l'ascensore sociale, ha abbattuto la vecchia scuola classista ed è stata protagonista del boom economico che ha portato l'Italia tra i 7 Paesi più industrializzati del mondo.

Un modello adottato da Olivetti (la cui esperienza umana e imprenditoriale rappresenta un precedente fondamentale di gestione e di metodo) poi fermato da modernizzatori neo liberisti, esperti di sfruttamento delle persone piuttosto che difensori dei diritti sociali ed economici di tutti, con modelli basati sulle disuguaglianze e sulle conseguenti competizioni (lotta tra poveri) che portano benefici a pochi e difficoltà a molti. La forbice della disuguaglianza ha costi sociali che pesano sulle economie. Non si può raccontare una sola verità, solo narrative allucinate dall'aspetto economico.

Siamo tornati al sistema duale che è la variante moderna e nominalistica della scuola classista; l'ascensore sociale, rottamato in funzione di un tapis roulant che porti al lavoro, magari precoce; il superamento dei diritti universali della salute e dell'istruzione; la funzione sociale dello stato soppiantata da quella del privato; Lo sguardo rivolto all'individuo consumatore invece che alla collettività. Derive autoritarie ed antidemocratiche che ancora trovano - non sappiamo per quanto ancora - una scuola che garantisce libertà e pensiero critico.

Siamo proprio convinti che anche per lo sviluppo economico e sociale per un futuro da reinventare e da scoprire, non siano ancora utili libertà e pensiero critico?

Noi pensiamo proprio di no e ci auguriamo che il senso di resilienza del personale della scuola si debba trasformare in resistenza per evitare che iniziative come quella che vuole trattare gli studenti in clienti debba avere la meglio. I ragazzi e le ragazze di questo paese ci ringrazieranno.

Pino Turi
Segretario generale Uil Scuola