

Impegno formativo e organizzativo dei docenti dell'ICa e ricadute sugli Exallievi. Una valutazione critica

Didier Tapsoba*

► SOMMARIO

La soddisfazione degli studenti dell'ICa è un dato di grande rilievo per descrivere la qualità del servizio e dell'offerta formativa che accompagnano l'acquisizione delle competenze lungo l'*iter* della formazione. Si potrebbe dire che uno studente che suppone di aver acquisito le competenze richieste è uno studente che si ritiene soddisfatto della formazione ricevuta. L'impegno dei docenti per garantire la qualità dell'insegnamento, il clima sano e sereno dell'ICa e la riprogettazione della vigente proposta curriculare sono degli elementi da tenere sott'occhio e monitorare continuamente.

► PAROLE CHIAVE

Competenze; *Curriculum*; Organizzazione; Qualità del servizio; Soddisfazione; Valutazione.

***Didier Tapsoba**: Docente Aggiunto di Sociologia delle Istituzioni scolastiche, Facoltà di Scienze dell'Educazione, Università Pontificia Salesiana, Roma.

L'indagine su *La competenza riconsiderata. Rilievi e lineamenti per una riprogettazione della proposta curriculare dell'Istituto di Catechetica (ICa) di Roma*, è uno studio sulla valutazione delle competenze degli studenti formati all'ICa tra il 2000 e il 2020. L'obiettivo della ricerca, come lascia intendere il sottotitolo, mira a una riprogettazione della vigente proposta curriculare dell'ICa. Se la valutazione delle competenze è un interesse a quanto sanno gli studenti e a quanto sanno fare e come lo fanno, proprio essa apre lo scenario al processo che permette un giudizio qualitativo sulla capacità degli studenti di servirsi di conoscenze e altre risorse per affrontare situazioni complesse come le realtà religiose, sociali, culturali nelle quali operano. Ma la valutazione delle competenze è anche di grande interesse per capire come gli studenti le acquisiscono e quali sono gli elementi sui quali i docenti, l'ICa e l'UPS, potrebbero puntare per aiutare gli studenti e migliorare la proposta formativa.

I profili degli Exallievi che hanno preso parte all'indagine sulla «competenza riconsiderata» sono molto interessanti per capire la tipologia di coloro che frequentano l'ICa. Tra loro, possiamo individuare maschi e femmine, presbiteri, religiosi, religiose e laici, età (interessante se consideriamo la differenza di quando erano studenti all'ICa), diversità di provenienza (ben 37 differenti nazionalità). Attraverso una considerazione dei risultati dell'indagine, dove gli Exallievi si sono espressi sulla soddisfazione circa la loro iscrizione all'ICa, si cercherà di capire come tale soddisfazione sia un fattore che contribuisce all'acquisizione delle competenze e come i docenti, perno e fattore trainante dell'ICa, potrebbero aiutare gli allievi nel presente e nel futuro, come lo hanno fatto probabilmente in passato, allo scopo che sia docenti, sia studenti siano sempre più competenti. Se prenderemo in esame il grado di soddisfazione dei secondi, non sarà impossibile risalire a quello dei docenti, nonostante non si abbia a disposizione un rilevamento analogo a quello che è stato riservato agli studenti.

1. Servizi e offerta formativa dell'ICa

Integrando la riconsiderazione della ricerca sulle “competenze” e sulla “competenza catechetica”, come complesso organico e armonico di competenze acquisite, la sezione degli *item* dedicata alla soddisfazione degli Exallievi, abbiamo voluto focalizzare l'attenzione sui concetti di “servizio” e di “qualità” dei servizi offerti, con l'obiettivo principale di contribuire al miglioramento dell'offerta formativa e di considerare le eventuali forme e modalità di disservizio e la loro gestione.¹ Infatti, la qualità del servizio e dell'offerta accompagna l'acquisizione delle competenze lungo l'*iter* della formazione. E la qualità dei servizi, nel campo dell'istruzione e della formazione, potrebbe essere definita come l'insieme di tutte le proprietà e le caratteristiche che permettono di soddisfare bisogni

¹ Cf. C.M. RAPPAGLIOSI, *Scuola e qualità: la Customer satisfaction*, FrancoAngeli, Roma 2003, 62.

espressi o inespressi degli studenti.² I bisogni per G. Negro comprendono sia lo stato di necessità dello studente, sia la condizione positiva di benessere, nel cui ambito si verificano attese e desideri di carattere tangibile, tali da poter disporre a una buona preparazione, evitare ripetizioni, insuccessi e attese di carattere intangibile o psicologico, quali il benessere psichico, sostanziale serenità, sufficiente soddisfazione di sentirsi assistiti e apprezzati, di veder riconosciuti impegno e sforzi, ecc.³ Tutto sommato, anche se non si tratta dell'unico fattore, il veder soddisfatti i bisogni degli studenti conferisce qualità al servizio. La qualità quindi, per dirlo con Gerson, è quanto percepiscono gli studenti, ciò che avvertono consapevolmente e responsabilmente come tale.⁴ Tale indicatore certamente offre contenuti importanti per valutare l'offerta di una istituzione formativa.

In riferimento al profilo del curriculum concreto dell'ICa, si indica chiaramente che al termine del percorso formativo il neo laureato (colui che ha conseguito la licenza in catechistica) sarà una persona capace di intervenire in modo competente in determinati ambiti come quello del primo annuncio, della catechesi, dell'insegnamento, nel ricercare e progettare, nel ricoprire ruoli di direzione e di coordinamento; dovrebbe essere in grado di organizzare, gestire e promuovere attività, utilizzare le conoscenze del processo evangelizzatore, operare nella comunicazione sociale, superare e risolvere situazioni problematiche in campo catechistico e pastorale.⁵ Uno sguardo sull'organizzazione del ciclo lascia intravedere che le competenze si sviluppano attraverso una combinazione di formazione teorica ed esperienza pratica, scandita in attività di base, caratterizzanti, integrative, opzionali, seminari-esercitazioni-laboratori-tirocini. Un ex allievo che suppone di aver acquisito tali competenze è uno studente che si ritiene soddisfatto della formazione ricevuta.

L'evidente soddisfazione degli Exallievi per il periodo di studio trascorso all'ICa significa che è stato fatto tutto il possibile per consentire loro di raggiungere elevati livelli di competenza corrispondenti non solo al profilo istituzionale degli studenti in uscita, ma anche e soprattutto alla missione particolare e ai compiti che sono stati affidati loro dal vescovo diocesano o dal superiore religioso. La soddisfazione circa la formazione ricevuta ha reso gli Exallievi competenti per diventare responsabili dell'ufficio catechistico e/o pastorale (51%), formatori dei catechisti (47,9%), docenti di pastorale giovanile e/o catechistica (41,7%), o per assumere incarichi svolti subito dopo gli studi, come responsabili dell'ufficio catechistico e/o pastorale (45,2%), formatori dei catechisti (45,2%), docenti di pastorale giovanile e/o catechistica (45,2%) o attualmente come docenti universitari di catechistica (30,5%), responsabili dell'ufficio pastorale (27,4%), responsabili/esperti/formatori di catechisti (25,3%), responsabili/direttori dell'ufficio catechistico (23,2%).⁶

² Cf. A. VINOKUR, *Mesure de la qualité des services d'enseignement et restructuration de secteurs éducatifs*, in «Educação, Sociedade e Culturas» 22 (2011) 179-200: 182.

³ Cf. G. NEGRO, *Qualità totale a scuola*, Il Sole 24 Ore, Milano 1995, 65.

⁴ Cf. R.F. GERSON, *Come misurare la soddisfazione del cliente. Una guida per realizzare un servizio di qualità*, FrancoAngeli, Milano 2009, 21.

⁵ Cf. *Report*, 28.

⁶ *Ibidem*, 19-21.

2. Soddisfazione degli Exallievi

Il termine “soddisfazione” deriva dalle parole latine *satis* (abbastanza) e *facere* (fare) e il *Grande dizionario della lingua italiana* lo definisce come «il raggiungimento di un appagamento intellettuale; il sentirsi appagato nelle proprie aspirazioni ottenendo ciò che si desidera o conseguendo i propri scopi». ⁷ Nella letteratura, diverse definizioni assimilano la soddisfazione a un’emozione, a un puro confronto di natura cognitiva, a una soddisfazione cumulativa. ⁸ È una sensazione soggettiva che può esistere solo se il “cliente” (colui che acquista un prodotto o si avvale di un servizio o prestazione) si rende conto che c’è stato un evento di servizio ed è convinto che non esista in termini assoluti, ma solo su base comparativa; di conseguenza la soddisfazione si basa su nozioni come il confronto, le aspettative, le percezioni. ⁹ Gerson ritiene che lo studente come il “cliente” è soddisfatto quando le sue esigenze, reali o ritenute tali, sono recepite o addirittura superate. ¹⁰

La ricerca ha dimostrato che complessivamente gli Exallievi si dichiarano del tutto o abbastanza soddisfatti di essere stati iscritti all’ICa (91%). Nel dettaglio, la soddisfazione è mediamente ampia per quanto riguarda tutte le componenti che gli Exallievi sono stati invitati a valutare. Infatti, tutti i punteggi tendenzialmente si concentrano fra le valutazioni «abbastanza» e «del tutto soddisfatto». ¹¹ Ma va ricordato che il costrutto “soddisfazione” è tradizionalmente concettualizzato e misurato come un *continuum* unidimensionale i cui estremi sono opposti; uno positivo (molto soddisfatto), l’altro negativo (molto insoddisfatto). Tuttavia, il termine “soddisfazione” qui si riferisce non al concetto di soddisfazione in generale, ma alla zona positiva della scala di soddisfazione.

L’analisi delle componenti principali ha permesso di individuarne quattro che complessivamente spiegano il 68,5% della variabilità della soddisfazione. ¹² La prima componente, denominata «organizzazione» dell’ICa, spiega il 20,6% di variabilità ed è composta da elementi quali: gli spazi per studiare nella sede dell’Istituto, gli orari delle lezioni, le aule, la strumentazione tecnica di supporto all’attività didattica, l’accesso ai testi e alle pubblicazioni nell’ambito della catechetica, la facilità di reperire testi e materiale didattico. La seconda componente, le «relazioni», che spiega il 19,8% di variabilità, è caratterizzata da dimensioni quali: il clima di cordialità e relazione d’aiuto tra allievi e con i docenti, la disponibilità dei docenti verso gli studenti, gli orari di ricevimento dei docenti, la faci-

⁷ S. BATTAGLIA, *Grande dizionario della lingua italiana*, vol. XIV, Unione Tipografico-Editrice Torinese, Torino 1998, 243.

⁸ Cf. J. VANHAMME, *La satisfaction des consommateurs spécifique à une transaction: définitions, antécédents, mesures et modes*, in «Recherche et Applications en Marketing» 17 (2002) 2, 55-85: 60.

⁹ Cf. RESEAU CIRCUM, *Approche intégrée de rétroaction auprès des clients. Document d’autoformation sur la réalisation d’enquêtes de satisfaction de la clientèle*, Réseau Circum Inc., Québec 2001, 24.

¹⁰ Cf. GERSON, *Come misurare la soddisfazione del cliente*, 21.

¹¹ Cf. *Report*, 23.

¹² Cf. *Ibidem*, 24-27.

lità di ottenere informazioni, la comunicazione dell'ICa, la vita e il percorso insieme agli altri studenti nell'ICa (interazioni e contributi). La terza componente o «didattica» spiega l'16,6% di variabilità dei dati ed è composta da: la capacità didattica dei docenti, le lezioni, il servizio complessivamente offerto dall'ICa, la competenza dei docenti nella loro materia. La quarta componente, che spiega l'11,3% della variabilità, è denominata «pratica», poiché è costituita da elementi quali: i seminari e le esercitazioni, i laboratori, la modalità di conduzione degli esami.

3. Le componenti della soddisfazione

Sebbene la ricerca sulle competenze non sia propriamente una ricerca sulla soddisfazione degli studenti, contiene elementi che militano a favore di tale visione, perché l'obiettivo fondamentale dello studio che l'Istituto ha svolto attraverso l'indagine rivolta alle recenti generazioni di Exallievi (2000-2020) è stato quello di verificare la qualità del servizio reso. Secondo Harvey, le principali indagini sulla soddisfazione spesso si concentrano su cinque livelli quali 1) istituti (a livello universitario); 2) facoltà; 3) programmi: (unità di insegnamento e di ricerca), 4) moduli (corsi), o 5) la valutazione degli insegnanti da parte degli studenti.¹³ Questa ricerca non riguarda l'intera università, né una facoltà, quanto piuttosto un dipartimento (Istituto) della Facoltà di Scienze dell'Educazione.

Secondo altre ricerche, ci sono quattro gruppi principali di fattori in grado di influenzare la soddisfazione degli studenti: 1) fattori istituzionali, 2) fattori extracurricolari, 3) aspettative degli studenti e 4) fattori demografici.¹⁴ Per Harvey, la maggior parte delle università nel mondo conduce sondaggi sulla soddisfazione degli studenti sui servizi forniti. Questi sondaggi riguardano: 1) l'apprendimento e l'insegnamento, 2) le strutture di supporto all'apprendimento (biblioteca, sala informatica, ecc.), 3) l'ambiente (palazzi, aule, cortile, ecc.), 4) le strutture di supporto (mense, servizi agli studenti, ecc.), 5) i vantaggi esterni legati allo *status* di studente.¹⁵

Per andare oltre, i fattori istituzionali sono suddivisi in una componente accademica e una componente amministrativa. La componente accademica comprende a) la qualità dell'insegnamento, b) la comunicazione con gli insegnanti durante e al di fuori delle lezioni, c) il *curriculum*, d) i testi e altro materiale didattico, e) la valutazione degli insegnanti da parte degli studenti.¹⁶

¹³ Cf. L. HARVEY, *Student Feedback*, in «Quality in Higher Education» 9 (2003) 1, 3-20: 6.

¹⁴ Cf. G. LEE et al., *Factors related to student satisfaction with university*, 4th Pacific Rim, First Year in Higher Education Conference: Creating Futures for a New Millennium, Queensland University of Technology, Brisbane, 5-7 July 2000, 1-8; C. ALDEMIR - Y. GÜLCAN, *Satisfaction des étudiants dans l'enseignement supérieur en Turquie*, in «Politiques et gestions de l'enseignement supérieur» 16 (2004) 2, 121-135: 123.

¹⁵ Cf. HARVEY, *Student Feedback*, 5; ALDEMIR - GÜLCAN, *Satisfaction des étudiants dans l'enseignement supérieur en Turquie*, 123.

¹⁶ Cf. W.E. CASHIN - R.G. DOWNEY, *Using Global Student Rating Items for Summative Evaluation*, in «Journal of Educational Psychology» 84 (1992), 563-572; ALDEMIR - GÜLCAN, *Satisfaction des étudiants dans l'enseignement supérieur en Turquie*, 124.

La qualità dell'insegnamento si riferisce all'influenza positiva esercitata sugli studenti dalla qualità dei docenti e dalla loro abilità nel trasmettere le informazioni in modo chiaro ed efficace; insegnanti motivati, preparati e impegnati, infatti, possono contribuire notevolmente alla soddisfazione degli studenti.¹⁷ Se consideriamo la comunicazione, si nota che quella che soddisfa gli studenti deve essere chiara e aperta, e contribuire a risolvere problemi, a creare un ambiente in cui si sentono ascoltati e compresi.¹⁸ Il *curriculum* per conto suo svolge un ruolo fondamentale nella soddisfazione degli studenti. Un percorso curricolare ben progettato, rilevante, flessibile, attuale, innovativo e sempre aggiornato è capace di influenzare positivamente l'esperienza di apprendimento degli studenti e contribuire alla loro soddisfazione complessiva. La possibilità d'accesso a materiali didattici di qualità, libri di testo, risorse *online* è fondamentale per la soddisfazione degli studenti. A questo bisogna aggiungere che buone strutture immobiliari (edifici, ecc.) e mobiliari (tavoli da lavoro, supporti, arredi, ecc.), nonché gli impianti (illuminazione riscaldamento, insonorizzazione, ecc.) contribuiscono positivamente all'ambiente di apprendimento.¹⁹ Infine, gli studenti hanno voglia di apportare i loro suggerimenti per il miglioramento accademico. Negro pensa che la carenza di elementi di verifica e di valutazione *a priori* da parte degli studenti rende più complessa la decisione e la scelta, e impatta sull'immagine e la reputazione esercitata dall'università.²⁰ Quindi, una valutazione trasparente, non solo degli insegnanti, ma anche del *curriculum*, dei vari servizi offerti, da parte degli studenti, pratica comune in molte istituzioni accademiche, può influenzare significativamente la soddisfazione di questi e creare un *feedback* costruttivo.

La componente amministrativa comprende i principi e le pratiche degli amministratori universitari. Qui si suppone che un'efficace gestione amministrativa può contribuire a un ambiente accogliente, efficiente e orientato al supporto degli studenti. Le attività extrascolastiche sono l'insieme degli eventi sociali, culturali e sportivi, l'insieme dei servizi che un'università può offrire ai propri studenti; consentono agli studenti l'opportunità di sviluppare interessi al di fuori delle aule e creare connessioni sociali.²¹

Anche le aspettative degli studenti sono un importante fattore di soddisfazione, perché quando i servizi corrispondono alle aspettative, essi sono soddisfatti. Le aspettative non riguardano semplicemente la scelta della facoltà, la probabilità di trovare lavoro, ma anche cosa lo studente si aspetta dall'insegnamento, la qualità della formazione, le reali competenze acquisite. Le caratteristiche sociodemografiche (età, sesso, status, frequenza ai corsi, ecc.) devono essere sempre presi in considerazione perché influenzano in modo diverso la soddisfazione degli studenti.²²

¹⁷ Cf. J.H. STRONGE, *Le qualità degli insegnanti efficaci*, LAS, Roma 2010, 117.

¹⁸ *Ibidem*, 118.

¹⁹ Cf. NEGRO, *Qualità totale a scuola*, 64.

²⁰ *Ibidem*, 64.

²¹ Cf. P.S. SEOW – G. PAN, *A literature review of the impact of extracurricular activities participation on students' academic performance*, in «Journal of Education for Business» 89 (2014) 7, 361-366: 363.

²² Cf. C. ASFA, *Où fait-il bon enseigner?*, in «Éducation et Formation» 88 (2015) 61-72: 64.

Per gli istituti di formazione è molto importante capire da dove deriva la soddisfazione dei propri studenti. Essendo questi ultimi i “clienti”, l’università l’organizzazione, l’insegnamento, i risultati, le competenze acquisite, l’inserimento nel mondo del lavoro, il prodotto o le aspettative, è innegabile che l’organizzazione abbia l’opinione del “cliente” sul prodotto, perché la cosa che conta maggiormente è la soddisfazione del cliente.²³ Per questi motivi, misurare la soddisfazione dovrebbe essere una delle principali preoccupazioni delle università efficaci. Tale collaudo permette di migliorare e potenziare la qualità dei servizi offerti agli studenti, di accrescere l’attrattiva e la competitività dell’università, della facoltà o dell’istituto e di rafforzare lo spirito di appartenenza. La soddisfazione degli studenti si raggiunge quindi quando il livello di qualità del servizio è maggiore o almeno tendenzialmente uguale a quello delle loro aspettative. Si vede chiaramente che soddisfazione e qualità sono intrinsecamente legate: la qualità e il servizio sono i mezzi per raggiungere la soddisfazione e il mantenimento o l’incremento numerico degli studenti.²⁴ Le università, quindi, dovranno considerare gli studenti come i loro principali “clienti” e considerarne il grado di soddisfazione attraverso tecniche di misurazione per il miglioramento della qualità dei servizi.²⁵

4. Soddisfazione e acquisizione delle competenze

Le dimensioni sopramenzionate sono essenziali per la soddisfazione degli studenti, ma soddisfazione e acquisizione delle competenze sono due aspetti cruciali dell’esperienza formativa all’ICa che non si sviluppano sempre in modo coerente e lineare. Come rivelato dalla ricerca, si vede chiaramente che la soddisfazione degli studenti dell’ICa rispetto al proprio percorso formativo è legata a diversi fattori quali l’organizzazione, le relazioni, la didattica e la pratica. Da sondare rimane la corrispondenza tra il grado di soddisfazione e l’effettiva efficacia dei soggetti da parte di coloro che hanno affidato dei compiti o che sono destinatari dei loro servizi, cosa importante, ma che esula dalla ricerca effettuata. Tuttavia, un’indicazione appare chiara: è richiesto un grande investimento da parte degli docenti al fine di garantire la qualità dell’insegnamento attraverso metodi didattici vari, interattivi e adattati che possano contribuire a un’esperienza positiva, garantire sempre l’accesso a risorse teologiche, pedagogiche e pragmatico-comunicative ricche e varie che consentano agli studenti di approfondire le proprie conoscenze, maturare abilità e acquisire competenze in un ambiente accademico piacevole, promuovente e stimolante (infrastrutture, spazi per lo studio, biblioteca e altre strutture).

Punto positivo nella soddisfazione degli Exallievi, che ha consentito loro di dedicarsi intieramente all’apprendimento, è il clima sano e sereno dell’ICa in particolare e dell’UPS in generale. Apprezzando grandemente sia l’“organizzazione” che le “relazioni”, gli Exallievi affermano che le prime competenze che consentono di acquisire le competenze tecniche sono quelle trasversali. È quindi

²³ Cf. GERSON, *Come misurare la soddisfazione del cliente*, 19.

²⁴ Cf. *Ibidem*, 20.

²⁵ Cf. *Ibidem*.

compito degli docenti aiutare gli studenti a sviluppare tali competenze quali la comunicazione efficace, l'empatia, la flessibilità e la capacità di fare squadra perché migliorano il grado di acquisizione di consapevolezza degli studenti rispetto alla crescita e maturazione personale.

La soddisfazione degli studenti è legata anche all'acquisizione delle competenze, perché queste due dimensioni, pur distinte, sono interdipendenti. Gli studenti soddisfatti hanno maggiori probabilità di impegnarsi attivamente nell'apprendimento e, quindi, tendono ad acquisire meglio le competenze richieste. Bisogna, però, riconoscere la possibilità e l'auspicio che gli studenti acquisiscano delle competenze in modo significativo, anche senza essere pienamente soddisfatti della loro esperienza formativa.

Per supportare l'acquisizione delle competenze dei propri studenti, il ruolo degli insegnanti è cruciale. Non devono, infatti, trascurare la diversità degli ambienti e nazionalità di provenienza degli studenti sia nella progettazione formativa generale, sia nei concreti e particolari programmi di studio: sono essenziali corsi pertinenti e aggiornati in base alle tendenze culturali, agli sviluppi della scienza e ai concreti studenti. Alle domande «*Quali delle discipline frequentate nei corsi dell'UPS NON le sono state di aiuto nel acquisire le competenze*» e «*cosa suggerirebbe all'Istituto di Catechetica di cambiare nella sua organizzazione del curriculum di studi*», alcuni elementi di «didattica» e di «pratica» sono stati suggeriti.²⁶ Non vanno trascurati e lasciati cadere. È di grande importanza ripensare l'ordinamento, così come l'organizzazione generale del *curriculum*, date le difficoltà che sembrano incontrare gli studenti nell'impostazione dei due versanti dell'antico dipartimento: catechetica come scienza dell'educazione e catechetica come teologia.

Facendo riferimento al metodo della catechetica sul versante dell'ermeneutica e della prassi,²⁷ gli studenti chiedono più esperienze pratiche durante la loro formazione. Le esperienze pratiche, oltre a rinforzare le conoscenze, dovrebbero soprattutto facilitare l'acquisizione delle competenze. Se le pratiche attuali (seminari, esercitazioni, laboratori, tirocini) non sono trascurabili, gli studenti vorrebbero che la metodologia catechetica assumesse uno spessore ancora più grande, mettendo in correlazione gli elementi e le dimensioni che compongono il *curriculum*. Un trattato moderno di metodologia catechetica dovrebbe considerare le varie competenze abilitanti alle pratiche catechistiche, quali l'analisi dei processi di apprendimento della fede, la realizzazione di itinerari catechistici contestualizzati in situazione, la valutazione dei processi di apprendimento catechistico. Avrebbe anche il vantaggio di condurre progressivamente gli studenti a saper analizzare i processi storici della catechesi che hanno generato le attuali situazioni in ambito ecclesiale e a saper intervenire nella progettazione di modelli innovativi, protocolli per l'organizzazione della catechesi secondo le sfide attuali, con particolare attenzione alle nuove culture digitali.²⁸ Sulla base della metodo-

²⁶ Cf. *Report*, 36, 46.

²⁷ Cf. A. ROMANO, *Metodologia catechetica e progettazione catechetica*, in ISTITUTO DI CATECHETICA, *Studiare catechetica oggi*, J.L. Moral (Ed.), LAS, Roma 2018, 30.

²⁸ *Ibidem*, 37.

logia catechetica, gli Exallievi richiedono maggiori investimenti in progetti pratici e concreti che chiamano «esperienze pratiche». Per migliorare sia la soddisfazione degli studenti che l'acquisizione delle competenze, è importante che l'ICa e gli insegnanti cerchino di comprendere le esigenze degli studenti, di fornire *feedback* costruttivi e adattare i metodi di insegnamento, appoggiandosi sulla multiculturalità di cui l'ICa già gode.

Conclusion

Formare studenti competenti che possano dedicarsi interamente all'insegnamento e all'animazione catechistica delle diocesi e province religiose è il bel contributo dell'ICa alla Chiesa universale. I docenti dell'Istituto sono chiamati in causa nella ridefinizione del progetto: riusciranno in questo intento se terranno in debito conto degli elementi di verifica emersi nella ricerca, ponendosi al servizio dell'esperienza formativa degli studenti. Con la consapevolezza che l'acquisizione delle competenze da parte degli studenti li potrà rendere idonei a svolgere con efficacia i vari uffici che saranno loro affidati, non senza la soddisfazione che questi proveranno nel loro passaggio all'ICa.

The Formative and the Organisational Commitment of the Teachers of ICa and its effects on the alumni. A Critical Evaluation

► ABSTRACT

The satisfaction of ICa students is a very important data to describe the quality of service and formation offered, that accompany the acquisition of skills along the formative process. It could be said that a student who assumes that he has acquired the required skills is a student who is satisfied with the formation received. The commitment of the teachers to guarantee the quality of teaching, the healthy and serene climate of the ICa and the redesign of the current curricular proposal are elements to pay attention to, and continuously monitor.

► KEYWORDS

Competences; Curriculum, Evaluation; Organisation; Quality of Service; Satisfaction.

✉ tapsoba@unisal.it