



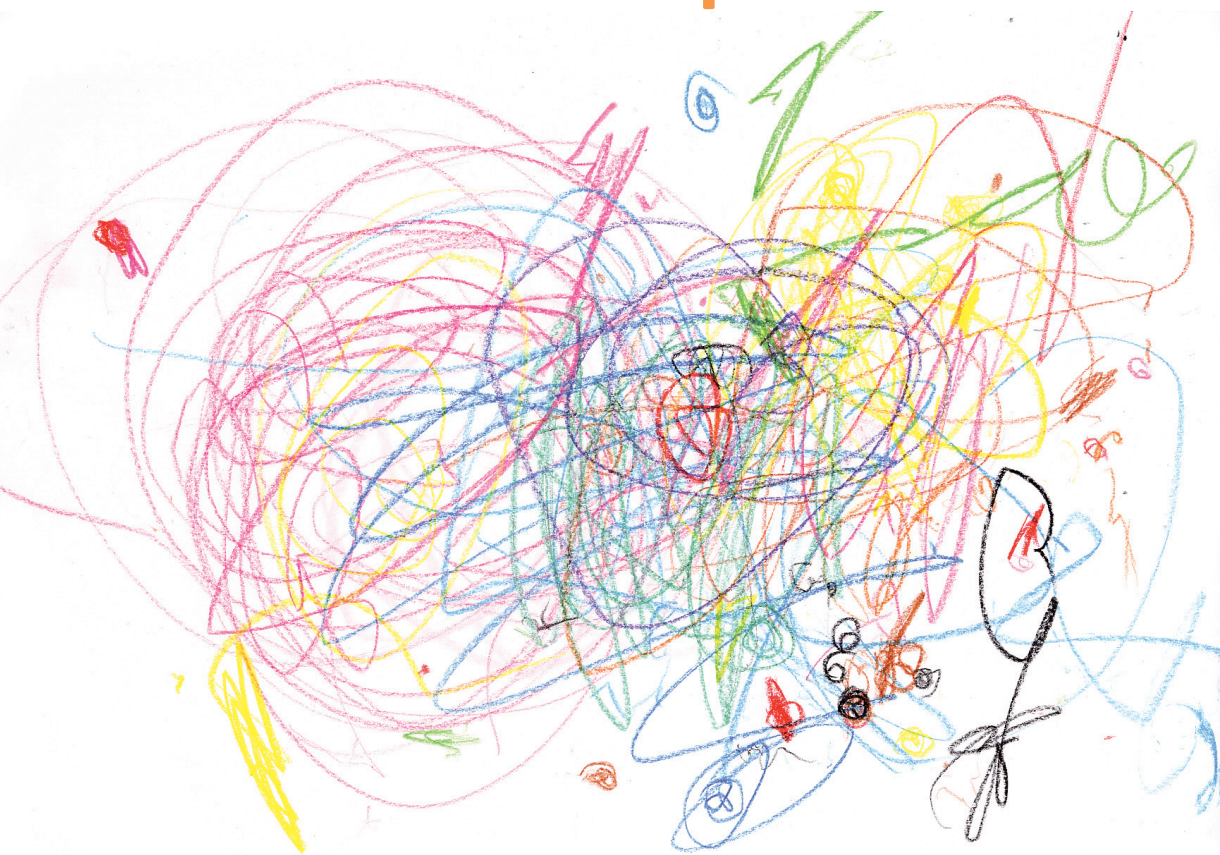
Comune di Firenze
Assessorato alla
Pubblica Istruzione



Servizio Asili nido e
Servizi complementari
alla prima infanzia

Linee guida

per i Servizi educativi alla prima infanzia



edizioni junior



Comune di Firenze
Assessorato alla
Pubblica Istruzione



Servizio Asili nido e
Servizi complementari
alla prima infanzia

Linee guida

per i Servizi educativi alla prima infanzia

edizioni **j**unior



Comune di Firenze - Assessorato alla Pubblica Istruzione



Servizio Asili nido e Servizi complementari alla prima infanzia

Coordinamento editoriale

Gabriella Ambrosio

Redazione a cura del Coordinamento pedagogico

Gabriella Ambrosio, Matteo Bianchini, Anna Brebbia, Lucia Casini, Cristina Coragli, Alba Cortecchi, Liliana Dainelli, Tatiana Lucarelli, Giovanna Malavolti, Giovanna Mazzariello, Gabriella Mazzoni, Silvia Soverini, Anna Tomaselli, Alessandra Zocchi

Hanno Collaborato

Mariangela Molinari, *Dirigente dei Servizi educativi alla prima infanzia del Comune di Firenze*

Angela Carlisi, *P.O. Attività amministrativa*

Patrizia Butelli, *P.O. Attività pedagogica*

Enzo Catarsi, *Direttore del Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Firenze*

Progetto grafico e impaginazione

Antonella Baruffi

ISBN 978-88-8434-396-8

© 2008 edizioni junior srl,
viale dell'industria, 24052 Azzano S. Paolo (BG)
Tel. 035/534123 Fax 035/534143
edjunior@edizionijunior.it
www.edizionijunior.com

Tutti i diritti riservati

Prima edizione: marzo 2008

Edizioni	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	2012	2011	2010	2009	2008					

Questo volume è stato stampato presso
Maggioni Lino Srl, Ranica (BG)

Stampato in Italia - Printed in Italy

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume/fascicolo di periodico dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633.

Le riproduzioni effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da AIDRO, Corso di Porta Romana n. 108, Milano 20122, segreteria@aidro.org, [web www.aidro.org](http://web.aidro.org)

PRESENTAZIONE

Daniela Lastri <i>Assessore alla Pubblica Istruzione del Comune di Firenze</i>	5
---	---

PRESENTAZIONE

Enzo Catarsi <i>Direttore del Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Firenze</i>	6
---	---

PREMESSA

Mariangela Molinari <i>Dirigente dei Servizi educativi alla prima infanzia del Comune di Firenze</i>	9
---	---

INTRODUZIONE

Coordinamento Pedagogico <i>dei Servizi educativi alla prima infanzia del Comune di Firenze</i>	11
--	----

Prima parte

LINEE GUIDA PER I SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA DEL COMUNE DI FIRENZE

1. I SERVIZI EDUCATIVI COME SISTEMA DI RELAZIONI	14
1.1 La bambina/il bambino	14
1.2 L'operatrice/l'operatore	14
1.3 Le famiglie	14
2. L'AMBIENTAMENTO	15
3. IL CONTESTO	16
3.1 Le relazioni	16
- Le relazioni adulto bambina/bambino	16
- Le relazioni tra operatrici/operatori	16
- Le relazioni tra bambine/bambini	16
- Le relazioni con le famiglie	16
3.2 L'ambiente	17
- Gli arredi e i materiali	18
3.3 Il tempo	18
3.4 Le attività di gioco	19
3.5 L'apprendimento	19

3.6	Le routine	19
3.7	La cura	20
4.	IL LAVORO EDUCATIVO	21
4.1	L'osservazione	21
4.2	La progettazione	21
4.3	La verifica e la valutazione	22
4.4	La documentazione	22
5.	LA PROFESSIONALITÀ	23
5.1	Il gruppo di lavoro	23
5.2	La crescita professionale	23
5.3	La comunicazione all'interno del gruppo di lavoro	24
6.	LA CONTINUITÀ EDUCATIVA	25
7.	IL COORDINAMENTO PEDAGOGICO	26
8.	LA QUALITÀ	27

Seconda parte

LA RETE DEI SERVIZI IL RUOLO DELL'ENTE PUBBLICO

1.	L'AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO	30
2.	L'ACCREDITAMENTO	31
3.	IL CONVENZIONAMENTO	32

PRESENTAZIONE

Daniela Lastri

Assessore alla Pubblica istruzione del Comune di Firenze

Le *Linee guida* dei Servizi educativi del Comune di Firenze che pubblichiamo rappresentano la cornice di riferimento di carattere pedagogico per tutti i servizi alla prima infanzia presenti nel territorio cittadino. I contenuti e i concetti espressi nelle *Linee guida* nascono dalle pratiche educative consolidate negli Asili nido e Centri gioco e dalle riflessioni sulle esperienze maturate negli oltre trenta anni di vita dei nostri servizi.

Negli ultimi anni agli Asili nido tradizionali si sono aggiunte altre tipologie di servizi dando vita ad un sistema complesso che ha potuto svilupparsi sia per i significativi investimenti di risorse impegnate dall'Amministrazione fiorentina sia per la *collaborazione virtuosa* con il privato sociale che ha assunto un ruolo sempre più attivo e propositivo nella gestione, programmazione e sviluppo dell'intero sistema.

Grazie alla collaborazione con il privato sociale il sistema dei servizi ha accresciuto negli ultimi anni il proprio potenziale. Nella nostra realtà sono attualmente presenti:

19 Asili nido a gestione diretta, 18 Asili nido a gestione mista in collaborazione con il privato sociale, 12 Asili nido convenzionati, 3 Centri gioco a gestione diretta, 7 Centri gioco convenzionati, 7 Centri gioco in appalto a soggetti del privato sociale, 1 Centro bambini e genitori in convenzione, 2 Centri bambini e genitori in appalto a soggetti del privato sociale, 3 servizi domiciliari *A casa dell'educatore*, 3 servizi domiciliari *Famiglie amiche*, 2 elenchi *Baby sitter*, lo *Spazio libro* – per un totale di 78 servizi.

La complessità del sistema con la presenza di differenti tipologie e realtà gestionali costituisce la sua ricchezza; ricchezza che deriva dalla possibilità di scambio e confronto, dalla condivisione degli obiettivi educativi e sociali, dalla consapevolezza dell'importanza del lavoro svolto.

L'Amministrazione comunale ha elaborato importanti strumenti di garanzia della qualità dell'intero sistema dei Servizi alla prima infanzia.

Il Regolamento per l'*autorizzazione* e l'*accreditamento* rappresenta lo strumento che definisce gli standard strutturali, le modalità organizzativo/gestionali, le modalità del progetto educativo e della partecipazione delle famiglie. Le *Linee guida* educative sono tuttavia un lavoro in progress, dovranno essere considerate un punto di partenza e non di arrivo, uno strumento che aiuti a comprendere il cambiamento ed i rapidi mutamenti sociali.

Le *Linee guida* e i loro approfondimenti devono diventare veri e propri strumenti di lavoro per garantire quel diritto all'educazione dei bambini e delle bambine che è l'obiettivo delle politiche per l'infanzia della nostra città.

PRESENTAZIONE

Enzo Catarsi

Direttore del Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Firenze

Il Comune di Firenze ha arricchito negli ultimi anni la sua offerta di asili nido e di nuovi servizi per l'infanzia. Per questo è apparsa assai saggia la scelta dell'Assessorato e del Coordinamento pedagogico di attivare un processo di riflessione che ha portato alla stesura delle *Linee guida* che stiamo presentando. L'obiettivo, in effetti, è quello di fare in modo che tutti i servizi per l'infanzia di Firenze abbiano comuni punti di riferimento e possano così concorrere alla elaborazione ed alla ri-elaborazione continua del progetto educativo.

Tale lavoro, peraltro, è già stato iniziato, con l'organizzazione di tre gruppi di educatrici che, con la consulenza di alcune fra le pedagogiste del coordinamento, hanno iniziato un lavoro di approfondimento di singoli temi che ben presto verrà presentato in apposite pubblicazioni e nel corso di specifiche giornate di approfondimento. Tutto ciò in virtù dell'impegno del Coordinamento pedagogico, che in questo modo risponde al proprio mandato di guida e di regia all'interno e fra i servizi, che debbono potersi riconoscere in un progetto educativo comune, frutto di un lavoro di riflessione e condivisione del personale e orientato e legittimato dalle scelte politiche dell'Amministrazione comunale.

Le *Linee guida* interpretano e declinano nella realtà fiorentina i concetti fondamentali elaborati in questi ultimi anni dalla pedagogia dell'infanzia, a cominciare dalla prospettiva ecologica che informa l'intero documento. Quest'ultimo concepisce il bambino come un attore sociale la cui crescita è profondamente influenzata dal contesto di vita e dalle relazioni in cui è coinvolto. Ecco perché appare quanto mai appropriata la definizione di *servizi educativi come sistema di relazioni*, così come appare condivisibile la sottolineatura dello stretto intreccio relazionale esistente tra i bambini e gli adulti (genitori, educatrici, operatori) con cui essi crescono.

Allo stesso modo godono giustamente di grande attenzione le relazioni tra i bambini, che rispondono ad un loro *primario* bisogno di sviluppo. La psicopedagogia dell'ultimo cinquantennio ci ha infatti insegnato come le relazioni fra pari siano essenziali per la crescita dei bambini e come i nidi e gli altri servizi per l'infanzia trovino una prima legittimazione proprio nella risposta a questa imprescindibile esigenza infantile.

Altrettanto significative sono giudicate le relazioni con i genitori, concepiti giustamente come attori fondamentali della crescita dei bambini non solo a casa ma anche nel nido e negli altri servizi. A tale riguardo pare particolarmente innovativa la proposta del *nido* come contesto di sostegno alla genitorialità e dunque di educazione familiare con il richiamo alla valorizzazione dei saperi delle famiglie ed alla necessità di coniugare il sapere scientifico delle educatrici ed il sapere pratico dei genitori in un rapporto dialettico di dinamica reciprocità.

Le *Linee guida* valorizzano con forza i caratteri di una nuova professionalità educativa, alimentata da una chiara intenzionalità e che fa della cura e della regia le strategie fondanti del suo operare. Opportunamente, quindi, viene esaltata la cura come categoria dell'educativo, evidenziando il suo contributo alla conquista dell'autonomia da parte del bambino. L'educatrice deve avere cura del soggetto, ma mai prendere in cura – e tantomeno *in carico* – il bambino, che deve essere educato prioritariamente all'autonomia. Ed in questo contesto pare di grande significato il riferimento alle cosiddette routines, solitamente trascurate e sottovalutate e che, al contrario, costituiscono preziose esperienze di crescita per i bambini.

Il richiamo ad una professionalità rinnovata e matura non poteva prescindere dalla puntualizzazione degli strumenti indispensabili per il lavoro educativo: progettazione, verifica e valutazione, osservazione e documentazione. Anche se, infatti, abbiamo chi intende aprire una fase postprogrammatoria, siamo convinti che la strategia della progettazione non sia stata ancora acquisita nel suo significato intrinseco e sia stata oggetto di equivoci talvolta artatamente proposti nella discussione.

Altra fondamentale competenza giustamente valorizzata è quella osservativa che consente un'approfondita conoscenza del bambino e della sua individualità. Allo stesso modo molto convincente appare anche un'altra motivazione dell'uso del metodo osservativo che, essenziale per conoscere la individualità del singolo bambino, diventa determinante al fine di garantire la flessibilità ed il continuo rimodellamento del progetto educativo che abbisogna di progressive modifiche proprio sulla base delle risposte date dai bambini e verificate ed osservate dagli adulti.

La conoscenza del bambino e della sua individualità si gioverà, quindi, in maniera determinante, nella prospettiva delle *Linee guida* del Comune di Firenze, della competenza osservativa dell'educatrice che potrà giovare anche ai fini della documentazione della sua storia personale. L'aspetto della documentazione appare essenziale ai fini di una corretta realizzazione della prospettiva della continuità educativa, anche perché - se correttamente intesa - consente di prestare puntuale attenzione allo sviluppo della singola personalità infantile.

Puntuale appare quindi il paragrafo dedicato alla continuità educativa, giustamente evidenziata nella duplice prospettiva orizzontale e verticale, a richiamare le relazioni con le famiglie e con la scuola dell'infanzia. Proprio nei prossimi anni questi due aspetti costituiranno un banco di prova per il *nido* che potrà fare un ulteriore salto di qualità proprio lavorando in direzione delle famiglie e della promozione di un percorso formativo unitario per i bambini da zero a sei anni.

In questo contesto viene giustamente valorizzato il ruolo di promozione del Coordinamento pedagogico il cui operare dovrà costituire sempre di più un elemento di qualità dei servizi fiorentini. La presenza di tale struttura, in effetti, consente un monitoraggio continuo della vita dei servizi e favorisce, dunque, una continua riflessione critica sui medesimi, garanzia contro ogni stagnazione ed appagamento professionale. La professionalità dell'educatrice è

in continuo divenire e la sua qualificazione costante può essere favorita dalla presenza di un coordinamento che si propone come *specchio* e promotore di innovazione per tutto il personale dei servizi per l'infanzia.

Le *Linee guida*, infine, non negano una puntuale attenzione al nuovo quadro gestionale che, anche a Firenze, come nel resto del Paese, è andato maturando nell'ultimo quindicennio. Le trasformazioni istituzionali degli ultimi anni, infatti, unitamente all'emergere di nuovi bisogni sociali, hanno determinato nuovi scenari nel contesto della organizzazione dei servizi per l'infanzia. Sono aumentate le esigenze delle famiglie e dei cittadini, i quali hanno manifestato bisogni sempre più diversamente articolati e necessitanti di risposte che possono essere assicurate unicamente con servizi organizzati in maniera flessibile e non rigida. Le stesse leggi regionali della Toscana propongono una nuova situazione in cui, accanto ai servizi tradizionalmente gestiti dagli Enti locali, sono previsti altri interventi potenzialmente organizzati anche da altri soggetti.

In questo quadro si è aperto anche nella Regione Toscana e nella realtà fiorentina un nuovo spazio per soggetti - quali le cooperative sociali - che, in virtù dell'attuale quadro normativo, hanno una maggiore possibilità di utilizzare in maniera flessibile le risorse umane di cui dispongono. Al contempo mi pare giusto sottolineare i rischi che una gestione completamente delegata al privato potrebbe riservare, sia in termini di qualità del servizio che di retribuzione e considerazione sociale del lavoro di cura. Bene ha fatto l'Amministrazione comunale di Firenze a promuovere un sistema integrato di servizi per l'infanzia dove convivono i più numerosi servizi comunali insieme a quelli gestiti in convenzione ed a quelli privati.

Anche per questo risalta ancora di più l'importanza del documento programmatico che andiamo presentando che testimonia, appunto, come il ruolo dell'ente locale debba essere quello di indirizzo e controllo, secondo quanto previsto dalla normativa regionale e da una volontà politica che intende dare spazio anche all'impresa cooperativa e privata per rispondere ai bisogni dei cittadini, assicurando però livelli qualitativi molto alti, sulla base di un potere di indirizzo e di controllo che potrà essere reale ove anche l'Ente locale mantenga una propria responsabilità gestionale e stimoli anche in questo modo il confronto e un sano spirito di emulazione.

Risalta, in definitiva, il carattere sistemico del progetto fiorentino che cerca opportunamente di coniugare la dimensione educativa con quella sociale dei servizi, partendo dalla consapevolezza dell'intimo legame esistente tra educazione e società. Il *nido* in tutti questi anni ha mostrato di essere un laboratorio del tutto particolare a questo riguardo, fondando il suo progetto educativo sulle relazioni con la realtà locale al cui rinnovamento può portare un ulteriore e decisivo contributo.

PREMESSA

Mariangela Molinari

Dirigente dei Servizi educativi alla prima infanzia del Comune di Firenze

Per la prima volta il Comune di Firenze presenta le *Linee guida* dei Servizi educativi, ovvero principi ed indirizzi ai quali i gruppi di lavoro dovranno fare riferimento nel portare avanti, con la consueta professionalità, i progetti educativi dei servizi.

Queste pagine sono frutto dell'impegno del Coordinamento pedagogico, che ha curato la stesura del documento ma i contenuti e i concetti espressi sono stati condivisi con tutto il personale.

Questo documento risponde anche alla richiesta espressa dal personale dei servizi di avere un modello educativo di riferimento, di avere principi pedagogici nei quali riconoscersi per dare più omogeneità ai servizi, che tenessero altresì conto di chi, quotidianamente, opera nel sistema.

Le *Linee guida* definiscono in modo sintetico ed efficace i principi pedagogici che sottendono il lavoro dei servizi. Nel documento si parte dalla definizione di un servizio educativo come *sistema di relazioni* affrontando nei vari capitoli tutte le tematiche che caratterizzano il lavoro educativo, dalle relazioni con i bambini e con le famiglie accolti e sostenuti in maniera attenta alle loro specificità, dall'ambientamento al contesto, dalle diverse professionalità del gruppo di lavoro alla continuità educativa, al ruolo essenziale del Coordinamento pedagogico.

Non ultima in ordine di importanza la parte che riguarda il ruolo dell'Ente Pubblico nei confronti della rete dei servizi attraverso l'esplicitazione dei principi che regolano la disciplina dell'autorizzazione e dell'accreditamento, con i quali si definiscono i requisiti necessari per garantire livelli di qualità in tutti i servizi della rete.

Quindi, le *Linee guida* come punto di riferimento per i servizi che funzionano e per quelli che verranno, per rafforzare l'intera rete dei servizi educativi caratterizzata oggi da una pluralità di tipologie e di soggetti gestori.

Il percorso che ha portato all'elaborazione delle *Linee guida* è il risultato della stretta collaborazione tra il Coordinamento pedagogico e i gruppi di lavoro attraverso una condivisione dei principi comuni che si è realizzata nella pratica della programmazione educativa dei singoli servizi e nel confronto dei progetti e percorsi di lavoro.

Anche gli strumenti messi in atto in questi anni hanno contribuito a rendere possibile il confronto. Penso alla rivista *Firenze per le bambine e per i bambini*, al *sito web*, ai grandi e piccoli eventi realizzati *per* e soprattutto *con* i servizi.

Tutto ciò ha favorito il raggiungimento di un obiettivo comune, quello di costruire un unico sistema caratterizzato dal rispetto di elevati standard di qualità pedagogica pur lasciando ampio spazio allo scambio e al confronto sulle diversità che ci sono e che rappresentano una risorsa, in quanto stimolano il dibattito e la riflessione intorno ai temi educativi.

L'elevata qualità dei nostri servizi all'infanzia e la condivisione dei principi pedagogici hanno dato una forte solidità all'intero sistema che ci ha permesso di progettare servizi innovativi, ampliare l'offerta con la creazione di tipologie più flessibili e rispondenti alle esigenze diversificate delle famiglie, allargando il sistema tramite il convenzionamento con varie realtà del privato sociale e con l'autorizzazione e l'accreditamento di servizi privati.

Le *Linee guida* devono pertanto permettere un consolidamento dal punto di vista dei principi pedagogici di tutti i servizi della rete con l'obiettivo di mantenere alta la qualità educativa.

È una sfida, perché coniugare costantemente complessità, incremento quantitativo, attenzione al cambiamento con la *qualità* richiede avere sempre presenti gli obiettivi pedagogici ma anche dotarsi di strumenti idonei ed efficaci per monitorarli. Per ora ci siamo riusciti così come risulta dalle indagini finalizzate a rilevare sia la qualità percepita dalle famiglie che quella erogata dai servizi. I risultati comparati delle rilevazioni effettuate nel corso di dieci anni registrano non solo una tenuta della qualità nel tempo ma un innalzamento della stessa, dimostrando come la complessità può rappresentare una ricchezza.

Queste pagine che rappresentano la volontà di definire ma soprattutto comunicare il modello educativo dei servizi alla prima infanzia nel nostro Comune, daranno inizio a un percorso di approfondimento che vedrà una costante collaborazione tra il personale che opera nei servizi e il Coordinamento pedagogico, con la supervisione del Professor Enzo Catarsi, del Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Firenze, con l'obiettivo di realizzare dei *Quaderni di approfondimento* su alcuni importanti temi in grado di diventare veri e propri strumenti di lavoro. L'interesse prioritario è stato dato all'approfondimento di tre primi argomenti: *ambiente, documentazione, bambini e natura*.

Il lavoro di ricerca e riflessione continua coinvolgendoci tutti.

Non posso che ringraziare tutti coloro che a vario titolo hanno contribuito a rendere possibile questa pubblicazione.

INTRODUZIONE

Coordinamento pedagogico

dei Servizi educativi alla prima infanzia del Comune di Firenze

Le *Linee guida* nascono con l'obiettivo di garantire un elevato standard di qualità pedagogica, progettata e prodotta all'interno dei Servizi alla prima infanzia del Comune di Firenze, attraverso l'individuazione dei principi pedagogici che sottendono al lavoro educativo che quotidianamente viene svolto dalle diverse figure professionali.

Il Coordinamento pedagogico, per rispondere a quanto richiesto più volte dai servizi, ha iniziato nell'aprile del 2004 il percorso che ha portato alla definizione e alla stesura delle *Linee guida*.

Tutti i coordinatori hanno condiviso il progetto.

- Dal punto di vista dei *contenuti*.
Partendo da un'analisi dei *progetti* e delle *esperienze l'area servizi* del Coordinamento pedagogico ha individuato le diverse tematiche e ha definito la struttura del documento. Le successive stesure hanno visto il lavoro congiunto delle tre aree.
Il continuo confronto e scambio di idee tra tutti i coordinatori, la collaborazione con i responsabili del Servizio, il professor Enzo Catarsi e l'Assessore alla Pubblica Istruzione del nostro Comune Daniela Lastri hanno portato all'attuale versione.
- Dal punto di vista delle *metodologie di lavoro*.
Il percorso si è articolato in incontri collettivi e incontri in sottogruppi seguendo sempre una metodologia attiva.
La prima fase ha visto una serie di incontri finalizzati alla definizione condivisa dei principi generali che hanno ispirato le *Linee guida*.
La seconda fase è stata indispensabile per verificare l'organicità e la completezza dei temi trattati.
La terza fase ha riguardato la parte formale della stesura, dedicando particolare attenzione alla chiarezza dei contenuti espressi.

Le *Linee guida*, oltre ad una parte teorica generale, prevedono alcuni *quaderni di approfondimento tematico*, elaborati con la partecipazione attiva degli operatori dei servizi, quale strumento necessario per contestualizzare le *Linee guida* e favorire il confronto e il dibattito all'interno delle diverse tipologie di servizi.



Prima parte

**LINEE GUIDA PER I SERVIZI
ALLA PRIMA INFANZIA
DEL COMUNE DI FIRENZE**

1. I SERVIZI EDUCATIVI COME SISTEMA DI RELAZIONI

Il bambino, gli operatori, la famiglia hanno tra loro un rapporto di interazione costante e quotidiana. Insieme costituiscono un sistema di relazioni complesse che determinano la qualità del servizio.

1.1 La bambina/il bambino

Una persona:

- nella sua unicità, nella sua differenza di genere e cultura, con le sue caratteristiche psico-fisiche e sociali, con la sua storia familiare;
- che per costruire la sua identità ha bisogno di riferimenti relazionali e spazio-temporali, che ha diritto ad esprimersi e ad essere ascoltata;
- ricca di curiosità, desiderosa di apprendere con tutti i suoi sensi, che ha bisogno di sperimentare, mettersi alla prova;
- potenzialmente capace di apprendere e stabilire con gli adulti e con i coetanei relazioni significative.

1.2 L'operatrice/l'operatore

Una persona:

- che sa stabilire un'interazione ricca e costante con ogni singolo bambino e con il gruppo;
- in grado di cogliere i bisogni dei bambini, averne cura e rispondere con un atteggiamento educativo empatico e rispettoso in maniera adeguata e flessibile;
- consapevole dei propri vissuti emozionali, che garantisce la stabilità delle relazioni e si pone come *base sicura* per sostenere il bambino nel processo di separazione dalle figure familiari e nel percorso verso l'autonomia;
- come *riferimento per la famiglia* che condivide e negozia la responsabilità educativa di ogni singolo bambino con i genitori e con i colleghi;
- che sa confrontarsi e cooperare con il proprio gruppo di lavoro;
- *facilitatrice e sostenitrice dei processi di apprendimento* che fa da regia all'esperienza del bambino attribuendole valore, riconoscendone il senso e registrandone la memoria;
- che sa osservare e seguire l'attività del bambino senza anticiparla.

1.3 Le famiglie

Ogni famiglia come *contesto* primario di crescita e socializzazione, *ecosistema* di appartenenza del bambino da accogliere nella sua dinamicità, unicità, con la sua cultura e il suo stile educativo; una risorsa che chiede di essere sostenuta ascoltata, valorizzata e affiancata nella propria funzione genitoriale.

2. L'AMBIENTAMENTO

In una prospettiva ecologica, per ambientamento si intende il processo attraverso il quale il *sistema-bambino*¹ e il *contesto educativo*² si adattano l'uno all'altro con modalità e strategie progettate. L'educatore ed il gruppo di lavoro progettano l'ambientamento come un vero e proprio ponte che facilita il passaggio dall'ambiente familiare alla dimensione sociale in modo che risulti come un percorso graduale, il più possibile gradevole sia per il bambino che per i genitori, calibrato individualmente su ogni situazione, con strategie specifiche e flessibili. Al suo ingresso nel servizio il bambino viene accolto, riconosciuto, apprezzato, incoraggiato da un'*educatrice di riferimento* che lo accompagna nel suo nuovo percorso, gli restituisce un'immagine positiva di sé, lo sostiene affettivamente e, gradualmente, lo aiuta ad estendere la sua rete di relazioni.

Durante il periodo dell'ambientamento l'educatore accoglie non soltanto il bambino ma anche la sua famiglia. I primi incontri tra genitori ed educatore di riferimento sono un'occasione di conoscenza e di ascolto reciproco, durante la quale si costruisce il rapporto di fiducia e di collaborazione che è alla base della condivisione educativa.

Lo spazio di riferimento riveste un ruolo importante per il bambino, soprattutto durante i primi momenti di permanenza nel servizio: qui, infatti, ritrova ogni giorno oggetti e situazioni che lo aiutano a familiarizzare con il nuovo ambiente.

Anche il gruppo di riferimento, di cui il bambino inizia a far parte, costituisce un elemento fondamentale per facilitare il distacco dalle figure familiari e per stabilire le prime relazioni con i coetanei.

¹ Per *sistema bambino* si intende sia il bambino che la sua famiglia.

² In questa accezione parlando di *contesto educativo* intendiamo riferirci a tutte le tipologie di servizi presenti nel territorio cittadino.

3. IL CONTESTO

La realtà in cui intervengono gli operatori dei servizi viene determinata dal rapporto fra individuo e ambiente socio-culturale ed è in continuo mutamento, pertanto, nell'elaborare il progetto educativo di un servizio è necessario considerare la relazione come elemento fondante del progetto stesso e contestualizzare l'intervento educativo.

3.1 Le relazioni

Le relazioni adulto bambina/bambino

L'adulto educatore si pone come sostegno e guida sia al bambino che al gruppo e, sulla base di un progetto educativo condiviso, predispone le esperienze, regola e media gli interventi, calibra le proposte, nel rispetto dei bisogni e delle potenzialità del singolo e del gruppo.

Le proposte educative che permettono la realizzazione di esperienze sono risposta ai bisogni dei bambini e stimolo per la loro crescita affettiva, cognitiva e sociale. Per stimolare la crescita complessiva dei bambini l'adulto proporrà, quindi, occasioni di gioco e di vita quotidiana, adattabili alle esigenze di ognuno e sosterrà i bambini nelle loro scelte.

Le relazioni tra operatrici/operatori

Gli adulti che lavorano nei servizi alla prima infanzia svolgono una funzione educativa indipendentemente dal loro ruolo specifico.

La relazione fra adulti è finalizzata al raggiungimento di un obiettivo comune: offrire un servizio di qualità ai bambini e alle loro famiglie.

Le relazioni tra adulti sono alimentate dalla consapevolezza del proprio agire educativo, dalla capacità di comunicare e dalla disponibilità a mettersi in discussione per condividere nuove scelte e nuovi assetti organizzativi e funzionali.

Le relazioni tra bambine/bambini

I servizi alla prima infanzia hanno, tra le loro specificità, quella di essere contesti educativi dove i bambini vivono le esperienze, in piccole comunità, con altri bambini della stessa età o di età diverse. La capacità dei bambini, di stabilire relazioni significative e intense, si realizza più facilmente quando le situazioni quotidiane offrono continuità nel tempo e nello spazio.

Occorre facilitare l'inserimento di ogni bambino nel piccolo gruppo predisponendo situazioni di accoglienza e di gioco e suscitandone l'interesse.

È importante porre attenzione alle relazioni che il bambino sviluppa all'interno del gruppo nei vari momenti della giornata, nelle situazioni organizzate e spontanee, durante tutto il suo percorso di crescita.

Le relazioni con le famiglie

La famiglia detiene un sapere sul proprio bambino unico e insostituibile, tale sapere è prezioso per facilitare il lavoro educativo all'interno dei servizi.

Gli educatori, in possesso di una specifica professionalità ed emotivamente meno coinvolti dei genitori, hanno il compito di proporre strategie ed interventi educativi sistematici ed efficaci.

È dunque responsabilità dell'educatore valorizzare il sapere familiare, per conoscere il bambino ed instaurare con lui un rapporto significativo, ma soprattutto per rendere consapevoli i genitori delle loro potenzialità nello svolgere la loro funzione genitoriale.

Il sostegno alla genitorialità è da considerarsi un percorso interattivo di reciprocità dove genitori ed educatori si confrontano e si scambiano esperienze in una prospettiva evolutiva e dinamica.

Per costruire insieme, servizi e famiglie, un'idea condivisa sull'educazione, vista come una occasione reale di comunicazione, di crescita reciproca, occorre trovare situazioni che agevolino questo processo.

Il colloquio individuale preambientamento rappresenta un primo momento di incontro tra la famiglia e l'educatore di riferimento, contribuisce a rassicurare i genitori e a costruire con loro un rapporto di fiducia nonché a creare le necessarie alleanze educative.

Oltre al primo colloquio vi sono altre occasioni offerte istituzionalmente ai genitori (assemblee, incontri di sezione, laboratori, feste), ma è opportuno che ogni servizio programmi ed organizzi, in base alla propria peculiarità, altre situazioni di incontro con e tra le famiglie, meno formali, ma altrettanto efficaci.

3.2 L'ambiente

La qualità e l'organizzazione degli spazi, interni ed esterni, influiscono sui comportamenti sia dei bambini che degli adulti e sulle loro modalità relazionali. Nel progettare, pensare, organizzare l'ambiente sarà necessario adottare una prospettiva ecologica per connotarlo di elementi che rispondano alle molteplici funzioni proprie di uno spazio educativo. Uno spazio quindi:

- *flessibile* che risponda alle esigenze di crescita e consenta al bambino di alternare tempi individuali ad attività più dinamiche;
- *stimolante*, che permetta occasioni di gioco, che solleciti le potenzialità di ognuno offrendo la possibilità di scoprire, di sperimentare, di esplorare e di creare nuove modalità di utilizzo da parte dei bambini.
- *piacevole*, che risponda al bisogno di stare in ambienti gradevoli ed esteticamente curati ed insegni il rispetto degli oggetti e dei materiali in esso contenuti;
- *rassicurante*, che sia circoscritto e protetto, rilassante, intimo.

È inoltre fondamentale:

- costruire *spazi accessibili*, che i bambini possano esplorare autonomamente, in cui siano leggibili le *proposte* di esperienza;
- creare un contesto in cui emerga l'attenzione e la cura per il singolo e per il gruppo;



- definire lo *spazio di riferimento* del gruppo di appartenenza e predisporlo in modo da favorire la libera organizzazione dei giochi individuali, di coppia, di piccolo gruppo;
- pensare l'ambiente come un luogo in cui la proposta educativa si evolva attraverso l'osservazione, la verifica e la riformulazione di nuove proposte.

All'interno di ogni servizio è altresì opportuno predisporre spazi accoglienti e funzionali per operatori e per genitori. Anche lo *spazio esterno* ha un proprio valore educativo. La progettazione e l'allestimento degli spazi esterni dovranno tenere conto delle proposte educative offerte negli spazi interni e degli stimoli e possibilità che l'ambiente stesso offre.

Gli arredi e i materiali

L'organizzazione degli spazi per i bambini dovrà prevedere la varietà degli angoli di gioco e la coerenza delle proposte educative necessarie alla crescita infantile. Gli arredi ed i materiali messi a disposizione devono rispondere a requisiti funzionali, estetici e di sicurezza e saranno punti di riferimento stabili che consentiranno, ai bambini di percepire un ambiente familiare e prevedibile, all'adulto, una visione globale dello spazio.

La varietà delle proposte di gioco prevede l'utilizzo di materiali strutturati e non strutturati. L'opportunità di poter usare entrambi i materiali amplia la possibilità di esperienza.

I materiali di gioco saranno vari per tipologia e opportunamente collocati, a *disposizione dei bambini*, in modo da offrire diverse occasioni di sperimentazione e suggerire percorsi ludici spontanei ed autonomi. Nel corso dell'anno i giochi saranno sostituiti o integrati in relazione alla crescita dei bambini. Per facilitare i bambini nell'orientamento e nella scelta dell'attività è importante la cura e l'ordine degli ambienti e dei materiali.

3.3 Il tempo

L'uso consapevole del tempo come risorsa consente di elaborare un progetto educativo che tiene conto di tutti i momenti della giornata, dalle routine alle esperienze di gioco, per consentire l'attribuzione di significati all'azione educativa e permettere ai bambini di costruire un ambito di riferimento in cui ritrovarsi.

Nei Servizi alla prima infanzia viene promosso un uso qualitativo del tempo, più attento ai ritmi e ai bisogni sia individuali che di gruppo. Un tempo meno compresso, più dilatato, in cui anche l'attesa acquista valore e significato in quanto permette il sedimentarsi delle esperienze e favorisce *i tempi* del silenzio, del riposo e dell'immaginazione.

L'organizzazione del tempo all'interno dei servizi è vincolata da un progetto educativo che scandisce la giornata, contiene la successione organizzata delle esperienze e soprattutto prevede interventi flessibili per accogliere le esigenze di tutti i bambini, nel rispetto dei tempi individuali di ciascuno.

All'inizio dell'anno è importante calendarizzare le attività annuali in relazione agli obiettivi che si intendono perseguire.

3.4 Le attività di gioco

I Servizi alla prima infanzia favoriscono il processo di crescita individuale attraverso esperienze che sviluppano contemporaneamente apprendimenti affettivi, cognitivi e sociali.

Le esperienze sono favorite e facilitate da alcune condizioni:

- la *qualità delle relazioni* tra adulti e bambini e tra bambini e bambini, come garanzia e contenitore nel quale l'esperienza si organizza ed assume valore;
- il *ruolo dell'adulto* che sostiene e facilita l'esperienza, che media le necessità individuali di ogni singolo bambino con quelle del gruppo;
- la *varietà, la coerenza e la continuità* delle proposte di attività, vissute individualmente o in piccolo gruppo, che permettono ai bambini di ritrovarsi in un percorso che valorizza e sedimenta l'esperienza effettuata;
- la *personalizzazione* delle strategie educative e la *flessibilità* delle metodologie adottate, che pongono il bambino al centro di un percorso educativo che tiene conto dei bisogni, dei ritmi e dei tempi di ciascuno;
- la *predisposizione dello spazio* attraverso la creazione di un ambiente strutturato e flessibile in grado di adattarsi a bisogni ed esigenze, ma fortemente caratterizzato così da offrire al bambino la possibilità di fare esperienze autonomamente e in sicurezza.

3.5 L'apprendimento

Esistono tanti modi di apprendere, ogni bambino ha il proprio ed è importante tenere conto delle modalità individuali. Tra le varie strategie di apprendimento si possono individuare l'imitazione, la condivisione, la scoperta, l'esplorazione. Per sostenere i percorsi di apprendimento dei bambini occorre elaborare un progetto che sia consapevole delle finalità da raggiungere, utilizzando strategie e modalità adeguate e che sia in grado di offrire al bambino gli strumenti più adatti per organizzare le proprie conoscenze, per esprimere la sua affettività, per comunicare con gli altri.

3.6 Le routine

Le routine, in quanto esperienze che si ripetono quotidianamente, con le stesse modalità, scandiscono il ritmo della giornata. L'interazione costante con l'adulto e la ripetitività dei gesti consentono al bambino di percepire, riconoscere, *rendere prevedibile* il susseguirsi delle *situazioni*. È dalla ripetitivi-

tà che nasce il ricordo, l'impressione nella memoria, la previsione di quello che sta per accadere.

Infatti, progettando le routine, si delineano i rituali di un contesto noto in cui il bambino può lasciare e ritrovare le proprie *tracce* e di un ambiente da cui può trarre la sicurezza necessaria per *avventurarsi* in nuove esperienze. Attraverso il ripetersi delle esperienze il bambino acquisisce nuove conoscenze e competenze, inventa nuovi giochi interattivi, accresce il proprio patrimonio cognitivo, affettivo, sociale e relazionale.

Le routine si possono considerare come momenti di un percorso di crescita individualizzato, flessibile e sempre riprogettato in itinere.

Il gruppo di lavoro e la famiglia condividono il percorso educativo, nella consapevolezza che la progressiva acquisizione di autonomia si accompagna alla scoperta del proprio corpo e al piacere di *far da sé*.

3.7 La cura

Nei Servizi alla prima infanzia, la cura si realizza come l'atteggiamento educativo con cui l'adulto tiene conto del *benessere del bambino* dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale.

Aver cura di significa attribuire un valore educativo al proprio operare, ovvero a tutti quei gesti quotidiani pensati, condivisi e agiti, necessari per rispondere ai bisogni individuali dei bambini.

Il *lavoro di cura* è definito dai comportamenti che l'adulto mette in atto quotidianamente con i bambini nell'accoglierli, nell'organizzare momenti di gioco e di routine, nel favorire costanti rapporti individuali sia con gli adulti che con i coetanei.

4. IL LAVORO EDUCATIVO

Il lavoro educativo nei servizi si basa su presupposti che necessitano di essere *dichiarati* e *condivisi* all'interno del gruppo di lavoro e resi *visibili* all'esterno. Tale lavoro si esprime nella capacità di elaborare un progetto educativo, nel sostenere il bambino e la sua famiglia nel percorso di crescita, nella capacità di offrire al bambino *cura* e *accoglienza* senza pregiudizi.

Individuiamo quali *strumenti* indispensabili per il lavoro educativo:

- L'osservazione
- La progettazione
- La verifica/valutazione
- La documentazione

4.1 L'osservazione

L'osservazione è un elemento fondante del processo di progettazione, così come la verifica e la documentazione. Attraverso la continua osservazione delle esperienze che avvengono spontaneamente tra i bambini, l'adulto pre-dispone e progetta l'intervento educativo.

L'osservazione, a prescindere dalle diverse tecniche che si possono adottare, viene utilizzata quotidianamente per conoscere i bisogni del singolo e del gruppo e per monitorare l'agire educativo.

Osservare significa quindi avere un atteggiamento costante di ascolto e attenzione verso sé e verso l'altro.

4.2 La progettazione

La progettazione riguarda tutti gli aspetti della vita quotidiana: educativi, gestionali ed organizzativi e non può prescindere né dai vincoli del *piano progettuale* generale né dalle *Linee guida* pedagogiche individuate dall'Amministrazione. Nella cornice fornita da questi riferimenti le singole *unità di offerta* elaborano il proprio progetto educativo in collaborazione con il Coordinamento pedagogico.

La progettazione educativa di un servizio si realizza in un particolare contesto, in cui bambini e adulti trovano il loro posto e i ritmi, i tempi e le esperienze di ogni giorno acquistano valore.

Per elaborare un progetto educativo occorre:

- definire *requisiti di fattibilità*, attraverso una programmazione che, tenendo conto della realtà da cui si parte, permetta di misurare e modificare in itinere l'intervento educativo;
- mantenere *coerenza* tra obiettivi prefissati, mezzi e tempi per raggiungerli;
- assumere un atteggiamento flessibile per permettere la valorizzazione anche di quelle esperienze che avvengono in tempi imprevedibili e non quantificabili;

- discutere, condividere l'itinerario di lavoro come condizione necessaria per garantire un insieme di proposte educative interdipendente e armonico;
- elaborare *strumenti di monitoraggio* che verifichino la coerenza del percorso educativo al contesto di riferimento.

I servizi per la prima infanzia, nel rispetto di ogni diversità, prevedono nel loro progetto educativo strategie necessarie per accogliere ogni bambino, anche in situazione di disagio psico-fisico-sociale, o proveniente da culture altre. In tal caso, la definizione di progetti specifici sarà condivisa oltre che con le famiglie, anche con i servizi del territorio.

4.3 La verifica e la valutazione

La *verifica* è un processo che riconosce o nega la validità del percorso pedagogico effettuato per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Per verificare un progetto educativo occorre raccogliere ed elaborare i dati emersi durante il monitoraggio delle varie fasi di realizzazione e restituirli a tutti coloro che vi sono coinvolti.

La *valutazione* è il momento successivo alla verifica e mette in atto un processo di condivisione di significati.

La valutazione è una fase indispensabile affinché si possano ipotizzare reali proposte di cambiamento, in quanto attiva un confronto dinamico all'interno del gruppo di lavoro.

Per la concretizzazione dei momenti sopra descritti (verifica e valutazione) è necessario prevedere, all'interno del progetto, tempi e modalità che consentano la discussione e la condivisione tra tutti gli operatori del servizio.

4.4 La documentazione

La documentazione costituisce la memoria storica del servizio e contribuisce a delinearne l'identità, permette al gruppo di lavoro di riflettere su ciò che è stato fatto, su ciò che si sta facendo e sulle prospettive future, pertanto può essere considerata il presupposto iniziale ed il momento conclusivo del processo di progettazione.

Quando si raccolgono, si analizzano e si strutturano i materiali è fondamentale tener presente a chi è rivolta la documentazione, infatti il materiale prodotto dai servizi rappresenta una risorsa importante per tutti (educatori, gruppo di lavoro, bambini, genitori, altri servizi, coordinamento, amministrazione, territorio).

La documentazione delle esperienze diviene elemento essenziale per permettere a ciascuno, con le proprie specificità, di oggettivare un percorso.

5. LA PROFESSIONALITÀ

Le competenze specifiche e relazionali sono entrambe indispensabili per lavorare con professionalità all'interno dei servizi alla persona.

La professionalità di tutti coloro che operano a diverso titolo nei servizi alla prima infanzia nasce dalla consapevolezza di ognuno del proprio ruolo, del proprio agire educativo e anche dalla disponibilità alla riflessione, al confronto, al cambiamento e al lavoro di gruppo. Il buon funzionamento e la qualità dei servizi dipendono infatti dall'interazione delle diverse figure professionali che operano nei servizi a vario titolo. La professionalità matura nel tempo, ma occorre *coltivarla, sostenerla, valorizzarla e renderla visibile*, sia all'interno che all'esterno del servizio.

5.1 Il gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro è costituito da figure professionali, impegnate nello svolgimento di un compito, con ruoli e competenze differenti, ma complementari, che interagiscono in funzione di un obiettivo scelto o assegnato.

Per lavorare in gruppo è necessario:

- definire le modalità comunicative che favoriscano i rapporti interpersonali, in modo da instaurare un buon clima relazionale;
- riconoscere e promuovere processi di costruzione e condivisione degli obiettivi;
- avere consapevolezza del proprio ruolo e delle relative responsabilità individuali e collettive;
- utilizzare le differenze e le peculiarità di ognuno come risorsa del gruppo;
- mettere in atto comportamenti idonei a favorire accordi operativi condivisi, utili al raggiungimento degli obiettivi.

5.2 La crescita professionale

Le opportunità di crescita professionale si possono realizzare all'interno del gruppo di lavoro mediante il confronto e lo scambio di esperienze fra le diverse figure professionali e attraverso percorsi formativi sistematici che coinvolgono il singolo e il gruppo.

La *formazione permanente* consente di conseguire obiettivi di apprendimento e di crescita professionale del personale, ma anche di crescita e sviluppo del sistema organizzativo del servizio, migliorandone la *qualità, l'efficacia e l'efficienza*.

La formazione è da considerarsi attività di sostegno alla funzione educativa e si realizza attraverso interventi mirati al raggiungimento di precisi obiettivi; inoltre rappresenta uno strumento che facilita l'integrazione dei ruoli e delle funzioni delle diverse figure professionali che operano nei servizi. La for-

mazione produce un sapere da reinvestire in nuovi progetti educativi ed assetti organizzativi, nonché in nuove metodologie di lavoro.

5.3 La comunicazione all'interno del gruppo di lavoro

Nei Servizi alla prima infanzia, quotidianamente, tutto il personale è coinvolto a vario titolo nella relazione con i bambini; pertanto all'interno del gruppo di lavoro le relazioni dovranno necessariamente essere improntate alla collaborazione e centrate sul compito.

Al fine di facilitare lo scambio e il confronto reciproco, dovranno essere privilegiati atteggiamenti di ascolto dell'altro ed individuate, di volta in volta, le strategie più idonee a rendere attiva la comunicazione.

Pertanto ciascuno, secondo il proprio ruolo e relative responsabilità, metterà in atto *comportamenti e atteggiamenti consapevoli* che favoriscano una comunicazione efficace quali:

- il rispetto di sé e degli altri;
- la chiarezza nei contenuti;
- la disponibilità nella relazione;
- la capacità di ascolto;
- la flessibilità;
- la disponibilità al cambiamento;
- la capacità di mediare;
- la capacità di negoziare.



6. LA CONTINUITÀ EDUCATIVA

Il concetto di continuità nei Servizi alla prima infanzia comprende la *continuità orizzontale* (continuum tra servizio e contesto familiare) e la *continuità verticale* (passaggio tra le diverse istituzioni scolastiche).

La continuità, così intesa, assume il valore ed il significato di filo conduttore e *ponte* tra le diverse istituzioni (famiglia, Servizi alla prima infanzia, Scuola dell'infanzia...).

La prima fase del percorso di continuità educativa si costruisce con le famiglie utenti: un progetto di continuità prevede momenti di confronto, di scambio e collaborazione tra genitori, operatori ed insegnanti al fine di promuovere una cultura dell'infanzia dove emerga l'unicità di ciascun bambino e l'unitarietà del suo sviluppo.

Per garantire interventi educativi coerenti ed armonici occorre programmare percorsi comuni e confrontabili che prevedano, quindi, il confronto tra tutti gli adulti, l'interazione tra i bambini, lo scambio di informazioni, il confronto dei progetti educativi dei servizi coinvolti e la documentazione/verifica del percorso effettuato.



7. IL COORDINAMENTO PEDAGOGICO

Il Coordinamento pedagogico ha un ruolo di promozione, *sostegno, monitoraggio, verifica e valutazione del progetto educativo* dei servizi:

- favorisce lo scambio ed il confronto all'interno della rete, il territorio e le famiglie utenti;
- sostiene la qualità della proposta educativa per le bambine, i bambini e le loro famiglie;
- promuove l'instaurarsi di un buon clima all'interno dei gruppi di lavoro e lo scambio di esperienze tra il personale.

Il Coordinamento pedagogico svolge la propria funzione anche promuovendo l'*innovazione* e la *progettazione*:

- individua progetti innovativi e segue la loro eventuale realizzazione;
- aggiorna i progetti educativi e la loro differenziazione in funzione dell'utenza e dell'articolazione del servizio;
- cura la progettazione e l'attivazione di nuovi servizi, nuovi progetti territoriali e nuove sperimentazioni;
- svolge attività di ricerca per migliorare le pratiche educative e rispondere adeguatamente alle richieste dell'utenza.

Il Coordinamento pedagogico garantisce inoltre l'*aggiornamento* e la *formazione* del personale, adeguandone la preparazione agli standard comunali richiesti dal servizio:

- realizza progetti di aggiornamento e formazione, verifica e valuta la ricaduta dei progetti all'interno dei servizi;
- individua strumenti di comunicazione sia interna che esterna, (verso i servizi, verso le famiglie e la cittadinanza);
- promuove, organizza e monitora l'attività di tirocinio in collaborazione con Università, Enti ed Istituti superiori italiani ed esteri.

8. LA QUALITÀ

La qualità è un concetto dinamico che si trasforma nel tempo col variare del contesto socio-culturale.

In particolare, nel caso dei servizi alla prima infanzia, la qualità non è qualcosa di fisso e permanente, ma viene ridefinita di volta in volta, discussa, verificata, modificata, con l'apporto di tutti i soggetti coinvolti (istituzioni, operatori, genitori e bambini) ognuno dei quali è portatore di un diverso concetto di qualità. È infatti sicuramente importante trovare un giusto equilibrio tra i vari punti di vista, non dimenticando mai di dare voce ai bisogni dei bambini.

Per ottenere un continuo miglioramento della qualità di un servizio è necessario seguire un preciso percorso, che prevede:

- l'analisi della situazione e dei bisogni (qualità attesa);
- la progettazione dell'intervento all'interno del servizio (qualità progettata);
- la sua realizzazione (qualità erogata);
- il livello di soddisfazione del cliente (qualità percepita);
- la valutazione dei risultati.

Per valutare la qualità percepita ed erogata all'interno dei servizi sono stati elaborati specifici *strumenti di valutazione*, allo scopo di verificare i vari *fattori concorrenti*:

- l'insieme delle risorse utilizzate per la realizzazione di un progetto o per la gestione di un servizio (*input*);
- le modalità di erogazione (*processo*);
- l'insieme di attività e prestazioni erogate (*output*);
- gli effetti prodotti sul cliente (*outcome*).

Strumenti di valutazione

Per misurare la qualità dei Servizi alla prima infanzia si fa riferimento ai parametri fissati dai Regolamenti Regionali e dagli Indicatori di Qualità e si tiene conto dei principi pedagogici espressi nelle *Linee guida*.



Seconda parte
LA RETE DEI SERVIZI
IL RUOLO DELL'ENTE PUBBLICO

1. L'AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO¹

Per ottenere l'autorizzazione i servizi devono assicurare standard di qualità strutturali, organizzativi, gestionali ed educativi in conformità con le normative vigenti² e con le *Linee guida* dei servizi alla prima infanzia. I servizi interessati dovranno presentare un'idonea documentazione relativa a:

- *standard strutturali*: rispondenza dei locali e delle attrezzature ai parametri normativi previsti;
- *progetto organizzativo/gestionale*: numero di bambini, calendario di apertura ed orari di funzionamento, rapporto numerico educatori-bambini, organizzazione ed orari di lavoro del personale, possesso di idonei titoli di studio per l'esercizio della funzione di educatore e applicazione dei contratti di lavoro collettivi vigenti, sottoscritti dalle organizzazioni sindacali. Per gli educatori deve essere previsto un monte ore, non frontale, da destinare ad attività di elaborazione e verifica del progetto educativo, alla formazione e all'aggiornamento;
- *progetto educativo*: l'ambientamento, il contesto, il lavoro educativo, la professionalità, secondo quanto espresso nelle *Linee guida* dei servizi alla prima infanzia con particolare riguardo ai seguenti aspetti:
 - l'ambientamento dei bambini deve avvenire in modo graduale e deve essere sostenuto da figure (un familiare e un educatore) e contesti di riferimento stabili;
 - l'educatore deve accogliere, ascoltare e valorizzare ciascun bambino per offrirgli l'opportunità di potersi esprimere e sviluppare la propria personalità, adeguando le proposte educative ai bisogni, alle competenze e alle potenzialità di ciascun bambino;
 - l'ambiente di ciascun servizio deve garantire sicurezza e familiarità, caratterizzandosi come luogo che favorisce l'esplorazione, l'acquisizione di nuove competenze e l'autonomia dei bambini. L'ambiente deve essere predisposto in modo da favorire tanto le esperienze individuali che di piccolo gruppo con giochi e materiali vari e accessibili ai bambini;
 - il progetto deve garantire ai bambini continuità e regolarità dei percorsi educativi e alle famiglie modalità di partecipazione e coinvolgimento adeguati ai bisogni ed ai cambiamenti della realtà socio-culturale;
 - il responsabile di ciascun servizio deve assicurare la supervisione del progetto educativo/organizzativo per quanto riguarda la progettazione, la documentazione, la verifica.

¹ Nei confronti dei servizi gestiti da privati sono attivate dal Comune, in conformità con il Regolamento regionale, procedure per il rilascio dell'*autorizzazione*, dell'*accreditamento* e per il *convenzionamento*.

² LR Toscana 32/02; Regolamento di esecuzione della LR Toscana 32/02 approvato con decreto n. 47/R 2003 del Presidente della Regione; Piano di Indirizzo Generale Integrato della Regione Toscana 2006-2010.

2. L'ACCREDITAMENTO

I servizi educativi che intendono richiedere l'accREDITAMENTO dovranno possedere, unitamente ai requisiti richiesti per l'autorizzazione al funzionamento, anche ulteriori requisiti:

Progetto organizzativo/gestionale

Il progetto organizzativo/gestionale deve indicare:

- le modalità di accesso al servizio e le tariffe applicate, prevedendo anche l'ammissione di bambini diversamente abili o in condizioni di svantaggio sociale e/o economico;
- la professionalità degli educatori, acquisita attraverso un continuo aggiornamento delle competenze pratico/teoriche, che permetta loro di lavorare all'interno delle tipologie di servizio previste;
- la garanzia dello svolgimento della funzione di Coordinamento pedagogico secondo quanto espresso nelle *Linee guida* al fine di promuovere la progettualità e contribuire alla elaborazione, al monitoraggio e alla valutazione del progetto educativo e organizzativo dei servizi coordinati, nonché favorire il collegamento tra i servizi e l'inserimento di ciascun di essi nella rete delle opportunità socio-educative presenti nel territorio.

Il progetto educativo deve essere elaborato in conformità ai seguenti aspetti:

- il progetto educativo deve comprendere le seguenti fasi: osservazione, progettazione, documentazione, verifica e valutazione;
- l'ambientamento dei bambini deve avvenire in modo graduale e deve essere sostenuto da figure (un familiare e un educatore) e contesti di riferimento stabili prevedendo strategie specifiche di accoglienza per bambini diversamente abili, portatori di svantaggi socio culturali o provenienti da culture altre;
- le proposte educative devono essere adeguate ai bisogni, alle competenze e alle potenzialità di ciascun bambino tenendo conto della continua evoluzione del contesto socio culturale e prevedendo eventuali percorsi interculturali;
- il progetto educativo deve essere elaborato, condiviso ed aggiornato dal gruppo di lavoro e dal coordinatore e deve assicurare la partecipazione attiva e il coinvolgimento delle famiglie specificandone le modalità.

I soggetti che richiedono l'accREDITAMENTO devono garantire il monitoraggio della qualità percepita ed erogata avvalendosi di idonei strumenti di valutazione.

3. IL CONVENZIONAMENTO

I servizi educativi che intendono accedere al convenzionamento dovranno possedere, unitamente ai requisiti richiesti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento, anche i seguenti ulteriori requisiti:

- appartenenza del soggetto gestore all'area no profit;
- definizione del Piano economico finanziario in conformità con i parametri stabiliti dall'Amministrazione comunale;
- esperienza almeno biennale nella conduzione di servizi similari posseduta dal soggetto gestore;
- radicamento nel territorio con la presenza di ulteriori servizi gestiti;
- ubicazione dei servizi in zone della città carenti di servizi similari.

Controllo

Nei confronti dei servizi gestiti da privati in regime di autorizzazione, accreditamento e convenzionamento vengono attivate dal Comune, come previsto dal Regolamento Regionale, modalità di monitoraggio e verifica dei requisiti richiesti e degli standard di qualità.

Monitoraggio e verifica dei servizi autorizzati

Il monitoraggio e la verifica sono effettuati da parte del Comune, in collaborazione con i responsabili dei servizi stessi, avvalendosi prevalentemente dei seguenti strumenti:

- relazione annuale sul progetto organizzativo/gestionale e sulla programmazione educativa con la relativa documentazione delle attività svolte;
- partecipazione dei responsabili dei servizi autorizzati a incontri con rappresentanti del Comune.

Monitoraggio e verifica dei servizi accreditati

Il monitoraggio e la verifica sono effettuati da parte del Comune, in collaborazione con i responsabili dei servizi stessi, avvalendosi, oltre che degli strumenti previsti per l'autorizzazione, anche dei seguenti:

- relazione annuale sulle modalità adottate per l'inserimento di bambini in condizioni di svantaggio psico-fisico e/o sociale, sull'attività di formazione/aggiornamento svolta dal personale e sulle modalità utilizzate per la rilevazione della qualità nonché dei risultati ottenuti;
- incontri programmati tra i responsabili pedagogici del Comune e del servizio accreditato al fine di definire la programmazione annuale e le modalità di verifica.

L'Amministrazione comunale si riserva di effettuare visite periodiche presso le strutture autorizzate e accreditate per verificare gli standard organizzativi e gestionali e l'attuazione del progetto educativo.

Monitoraggio e verifica dei servizi convenzionati

Le modalità di monitoraggio e verifica dei servizi convenzionati, fermo restando quelle individuate ai punti precedenti per i servizi autorizzati e per i servizi accreditati, saranno stabilite all'interno dei rapporti convenzionali medesimi.



Le *Linee guida* nascono dalla riflessione sull'esperienza pedagogica maturata nel corso degli anni all'interno dei Servizi alla prima infanzia del Comune di Firenze ed intendono assicurare una omogeneità di indirizzo a tutti i servizi della rete pubblici, accreditati, privati.

ISBN 978-88-8434-396-8



9 788884 343963