



Lifelong
Learning
Programme



La qualità nei servizi educativi per la prima infanzia

"Qualità e servizi all'infanzia"

Prof. Maurizio Parente – Università degli Studi di Firenze

Bari, 20 gennaio 2015

Il concetto di qualità

La qualità è un termine e un concetto problematico, soprattutto se riferito a istituzioni educative, quali i servizi educativi per la prima infanzia.

Servizi che hanno compiti eminentemente educativi, di promozione della crescita infantile e di supporto alle famiglie in tale compito.

Definire la qualità dei servizi educativi per i bambini da 0 a 3 anni, individuarne gli indicatori, elaborare strumenti in grado di determinarla e valutarla sono problematiche discusse in un ampio dibattito, iniziato negli anni Settanta del secolo scorso, che ha chiamato in causa ricercatori, responsabili e operatori dei servizi, tecnici della valutazione, amministratori pubblici.



Quali i vantaggi derivati da servizi di qualità

Lavorare sulla qualità dei servizi educativi per la prima infanzia ha ritorni importanti perché:

- ha ripercussioni positive sul successo scolastico, sullo sviluppo personale, socio-relazionale e sulla possibilità di successo nella vita;
- costituisce un'opportunità importante per le famiglie poiché tali servizi, se ben pensati, consentono la conciliazione tra vita familiare e lavoro (soprattutto per le donne), offrono opportunità di educazione alla genitorialità, favoriscono lo scambio e il confronto tra famiglie;
- favoriscono una crescita economica sostenibile e inclusiva.



Valutare la qualità dei servizi educativi per la prima infanzia

La valutazione sta diventando di moda, assieme all'emergere prepotente del concetto di "qualità".

Il rapido sviluppo dell'attenzione su questi temi sta però producendo alcune frettolose scelte amministrative in un quadro complesso dove la valutazione viene spesso confusa con altre e diverse pratiche quali l'accreditamento, la certificazione, il controllo.

È importante capire la differenza e cogliere le potenzialità che il processo valutativo esprime, proprio per un suo migliore utilizzo anche nei servizi per l'infanzia.



Alcune precisazioni

Come anticipato è importante chiarire l'utilizzo di alcuni termini quali:

Autorizzazione al funzionamento = L'autorizzazione al funzionamento rappresenta il primo atto di selezione/verifica dei requisiti strutturali e organizzativi cui ogni unità di offerta, indipendentemente dalla tipologia, deve essere sottoposta per accedere al mercato dell'offerta.

Accreditamento = L'accreditamento è il processo di ulteriore verifica della qualità dei servizi educativi. Con tale provvedimento, il servizio viene riconosciuto come abilitato a erogare prestazioni a favore del pubblico, ottenendo per questo un finanziamento.

Certificazione = Certificare la qualità vuol dire essenzialmente documentare ogni fase di un processo, dalla produzione alla gestione dei materiali, dal controllo della produzione alla gestione dei documenti.

Controllo = Il Controllo della Qualità (QC) è l'insieme delle procedure con le quali si stabiliscono e si consegue uno standard della qualità che riesce a soddisfare le esigenze del cliente. Quindi controllo di qualità vuol dire gestione di un processo per assicurare che tutti i suoi parametri rimangano entro limiti definiti e per mirare a mantenere e migliorare nel tempo le prestazioni di quel processo.

Valutazione = La valutazione, nel nostro caso, è un atto politico e non solo tecnico, ed implica un giudizio che deve essere esplicito e non tacito e deve essere il più possibile compreso.

Perché valutare la qualità?

È importante attivare processi di valutazione della qualità perché:

- consente un'osservazione attenta dei processi e dei risultati;
- permette di raccogliere e interpretare le informazioni, configurandosi come un vero e proprio processo di ricerca;
- aiuta il processo decisionale, fornendo informazioni opportune al decisore, riducendo la complessità decisionale e fornendo indicazioni in merito alla scelta più adeguata;
- supporta nella realizzazione dei processi migliorativi attraverso il raggiungimento degli obiettivi.



Da dove partire

Il lavoro svolto sulla valutazione della qualità dovrebbe partire da una convinzione ben precisa, ossia che occorre prima di tutto **sapere dove si è** quando si agisce, perché si può facilmente operare sulla base della propria ragione trascurando il contesto in cui si opera.

L'approccio sistemico, di taglio socio-costruttivista, invece, assume la realtà e il contesto come spazi fisici e mentali in cui fermarsi, pensare, capire ricorsivamente cosa sta accadendo.



La comprensione del contesto educativo

La comprensione del contesto educativo può essere fatta in modo statico, oppure può assumere le caratteristiche di un divenire in movimento che coinvolge diversi attori; spesso chi compie valutazione non pensa al servizio e al suo dinamismo e tende ad avere un approccio più fotografico che narrativo che rischia di scivolare nell'autoreferenzialità.



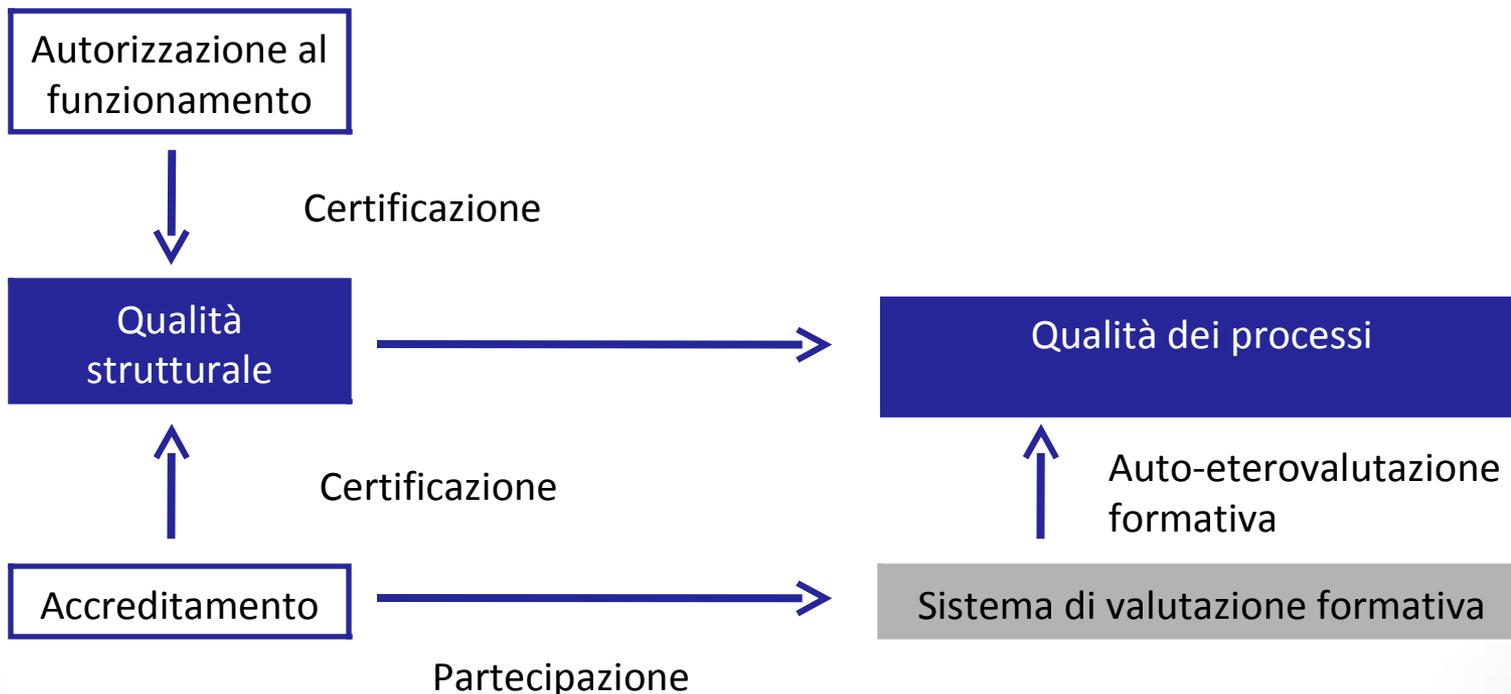
I presupposti teorici

Per questo motivo i presupposti teorici in grado di guidare il nostro lavoro di valutazione dovrebbero essere rintracciati in un approccio che assume la qualità come un processo negoziato e che:

- pensa ai servizi 0-3 come contesti che sono parte di sistemi che interagiscono tra loro dal micro (livello di singolo servizio), al meso (livello comunale), all'eso (livello provinciale e distrettuale), al macro contesto (livello regionale) in una cornice ecossistemica;
- considera il contesto come agente che favorisce processi di apprendimento;
- non trascura il fatto che il sistema che favorisce apprendimenti deve essere concepito come un contesto complesso in cui si apprende, si sviluppano conoscenze che a loro volta vengono rielaborate in nuovi e più avanzati apprendimenti, anche se occorre sempre avere la consapevolezza che le competenze che sorreggono gli apprendimenti, sono esse stesse temporanee e mutevoli;
- conferma la valutazione come parte integrante della progettazione: la valutazione attribuisce senso al progettare perché ciò che essa restituisce può essere re-investito nella progettazione;
- evidenzia l'importanza che nel processo di valutazione si possa attivare un mix di outsider ed insider, ossia di auto ed etero valutatori.

Qualità = Complessità

Se come detto in precedenza la nostra percezione della qualità di un servizio deve muovere da una conoscenza del contesto educativo inteso come contesto in movimento, complesso e per questo mai uguale a sé stesso è forse normale pensare alla valutazione della qualità come un qualcosa che va oltre l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento, ma non li esclude.



Le dimensioni della qualità

Muovendo dai presupposti sopra indicati è dunque importante muovere verso processi condivisi e partecipati in grado di portare a individuare quelle che sono alcune delle dimensioni della qualità. In questo nostro primo lavoro ne potremmo individuare almeno cinque:

- Ambiente, spazio, arredi e materiali
- Assetto organizzativo
- Programmazione del servizio
- Processi di esperienza e relazioni
- Relazione con le famiglie, gli altri servizi e il territorio

Ogni dimensione, poi, dovrebbe prevedere una serie di descrittori valutati su una scala valoriale compresa tra 1 e 5.



Ambiente, spazio, arredi e materiali

L'ambiente, lo spazio gli arredi e i materiali non rappresentano un dato neutro, ma al contrario veicolo di precisi messaggi educativi, strumenti per l'analisi e la verifica del progetto educativo.

Pensare un ambiente e uno spazio con arredi e materiali funzionali ai bisogni dei bambini significa lavorare nella prospettiva del loro benessere psico-fisico e dello sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali, significa anche pensare ad uno spazio che sappia accogliere le peculiari e plurime esigenze dei bambini.



Assetto organizzativo

In questa area di approfondimento si dovrebbe accendere i riflettori sulle modalità di lavoro dell'équipe educativa, sulla relazione del servizio con gli uffici centrali, sulla partecipazione ad attività formative e scambi pedagogici.



Programmazione del servizio

Una buona programmazione del servizio ha ripercussioni positive non solo sul lavoro del personale, ma anche sulle esperienze dei bambini.

Questa dimensione dovrebbe consentire di cogliere importanti informazioni rispetto a:

- modalità di inserimento dei bambini
- progettazione educativa
- programmazione educativo-didattica
- strutturazione dei tempi di vita quotidiana
- processi di osservazione e documentazione
- processi di valutazione del servizio



Processi di esperienze e relazioni

Concepire i servizi per l'infanzia non solo come luoghi per realizzare esperienze – ma per sviluppare esperienze condivise tra persone portatrici di differenze – rappresenta uno degli aspetti fondamentali che dovrebbe caratterizzare un servizio educativo per la prima infanzia. Per questa ragione può essere importante fermare l'attenzione sull'analisi dei modi in cui all'interno dei servizi vengono proposte e realizzate le diverse esperienze dei bambini e gestite le relazioni a tutti i livelli.



Relazioni con le famiglie, gli altri servizi e il territorio

L'ultima dimensione oggetto di attenzione vuole approfondire il tema della continuità verticale e orizzontale: ossia un processo importante e funzionale non solo all'organizzazione del servizio ma, soprattutto, alla possibilità di dare risposte concrete ai bisogni dei bambini e delle famiglie.



Il profilo di qualità

Come evidenziato fino a questo momento, obiettivo finale del processo valutativo della qualità del servizio non è quello di individuare un valore quantitativo da attribuire, bensì quello di definire un **profilo** in grado di innescare processi di miglioramento.

