



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

Firenze, 24 marzo 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.



Perché valutare la qualità?

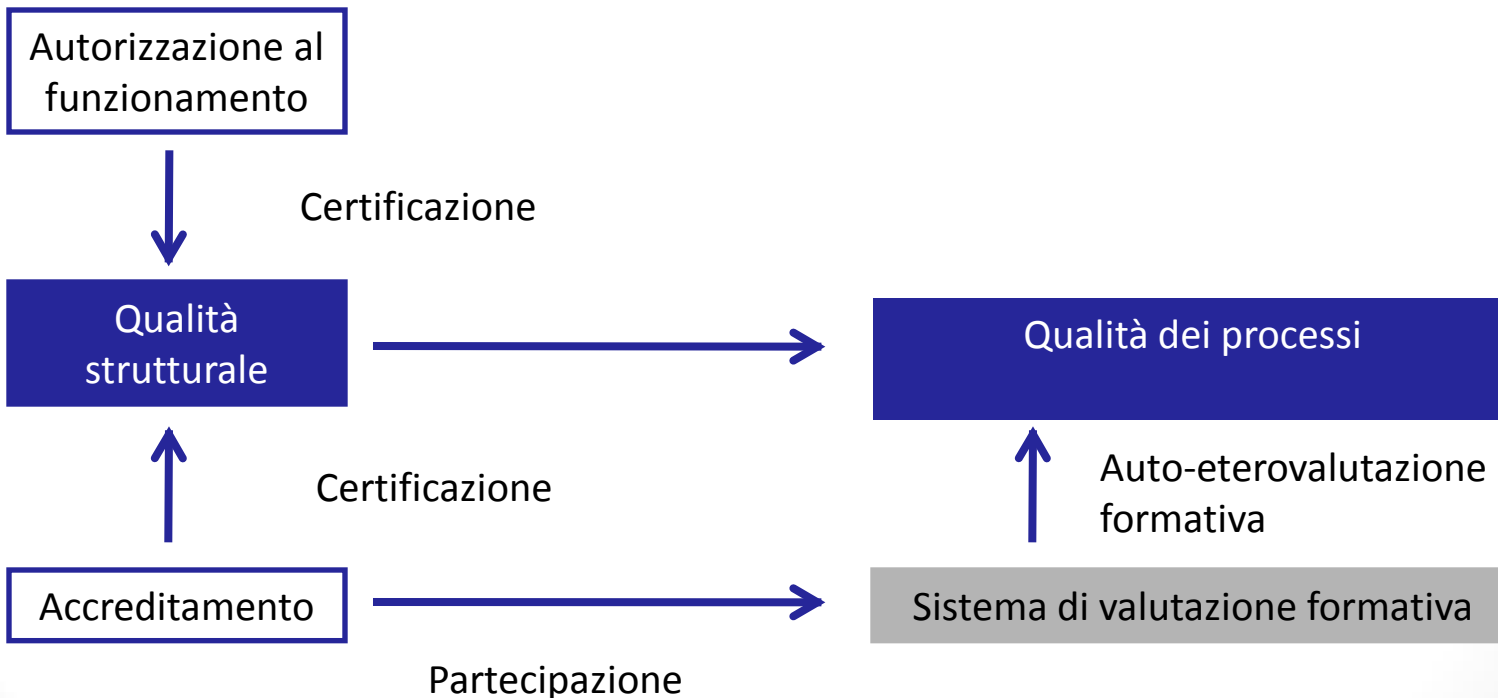
È importante attivare processi di valutazione della qualità perché:

- 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.



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.



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.

