



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

Palermo, 23 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.



# I servizi educativi per la prima infanzia

Nel definire i termini della qualità di questi servizi è forse importante chiarirci e condividere che cosa sono.

I servizi educativi per la prima infanzia sono servizi che accolgono bambini da 0 a 3 anni chiamati a rispondere ai bisogni di educazione e di cura dei bambini che li frequentano.

Lo studio Eager to Learn\*, per esempio, conclude che «La cura e l'educazione non possono essere considerate entità separate quando si tratta di bambini piccoli [...]. Amare o insegnare ai bambini non sono sufficienti presi singolarmente per uno sviluppo ottimale».



\* National Research Council, Eager to Learn: Educating our preschoolers, Committee on Early Childhood Pedagogy, Bowman B. T., Donovan M. S. and Burns M. S. (a cura di); Commission on Behavioural and Social Sciences and Education, National Academy Press, Washington, D.C. 2001, p. 2.

## Servizi di qualità

Chiariti questi principi fondamentali è importante sottolineare come essi non possano trovare realizzazione se non connessi a un preciso “pensiero” su quali siano gli elementi di qualità più volte ricordati e sollecitati dalla stessa Comunità Europea.



# Le sollecitazioni della Comunità Europea

COM (2006) 481 definitivo, 8 settembre 2006, *Efficienza e equità nei sistemi europei di istruzione e formazione;*

COM (2008) 865 definitivo, 16 dicembre 2008. *Un quadro strategico aggiornato per la cooperazione europea nel settore dell'istruzione e della formazione;*

COM (2011) 66, 17 febbraio 2011, *Educazione e cura della prima infanzia: consentire a tutti i bambini di affacciarsi al mondo di domani nelle condizioni migliori;*

Raccomandazione (2013/112/UE) del 20 febbraio 2013, *Investire nell'infanzia per spezzare il circolo vizioso dello svantaggio sociale.*



In cui si ribadisce che investire su servizi per la prima infanzia di qualità ha positive ripercussioni sullo sviluppo dei bambini e consentono parimenti ai genitori di conciliare meglio responsabilità familiari e professionali, incoraggiando in tal modo l'occupabilità.

# L'importanza di una *governance* pubblica



Tutto questo, però, può esistere se muoviamo dall'idea di avere un sistema integrato, regolato e controllato, in cui la *governance* da parte del pubblico giochi un ruolo importante anche nella valutazione della sua qualità.



# 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.

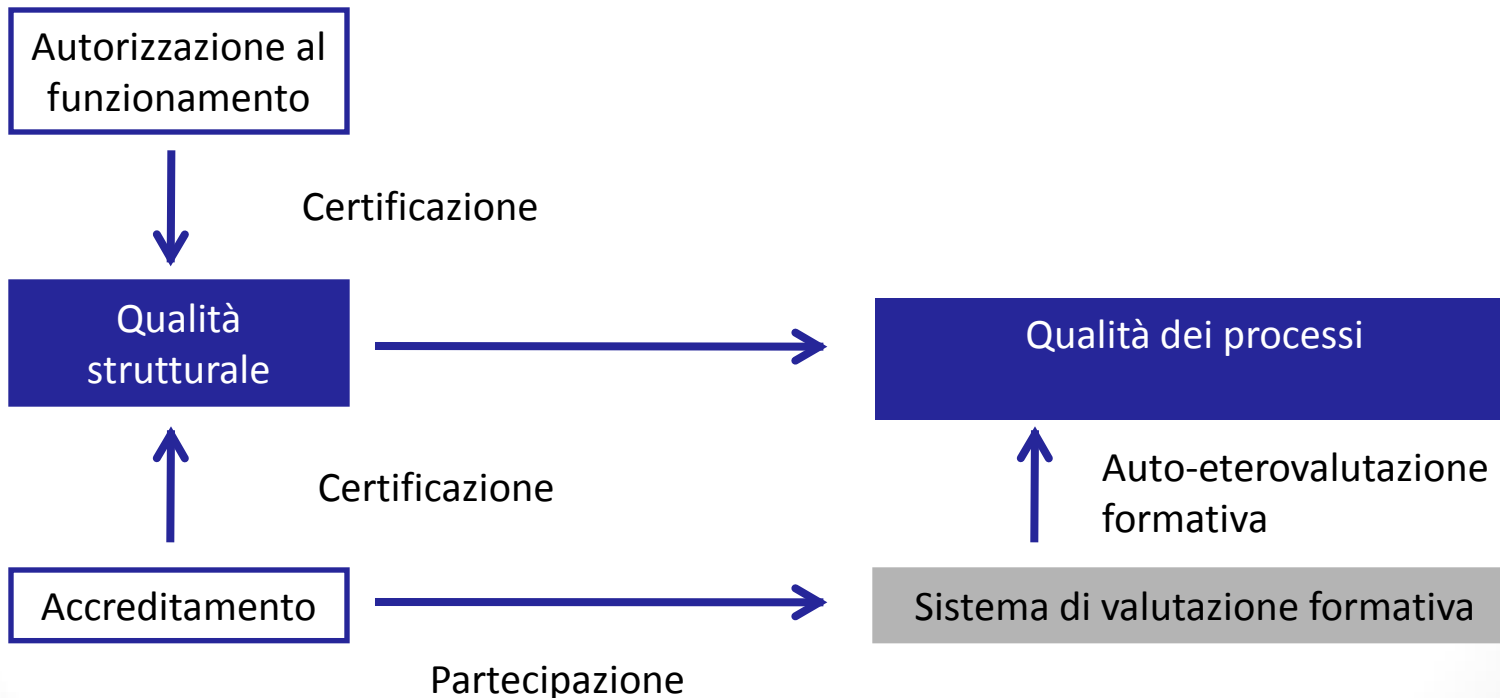
È importante capire la differenza e cogliere le potenzialità che il processo valutativo esprime, proprio per un suo migliore utilizzo anche nei servizi per l'infanzia.





# 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.



# 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.



# Verso la costruzione della qualità

Il primo passo verso la costruzione di un sistema di servizi educativi per la prima infanzia di **qualità** è quello di possedere una norma aggiornata in grado di governare tale sistema.

Una legge che si compone di:

**Aree di possibile coerenza tra le norme di settore:**

Oggetto della legge

Finalità

Il sistema integrato

Soggetti istituzionali e funzioni

Tipologie dei servizi

Personale e titoli di accesso

Standard strutturali

Standard organizzativi

Procedure di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento

Gestione dei servizi

Modalità di erogazione dei contributi

Rapporto famiglia/nido e partecipazione delle famiglie

Sistema informativo



# Il sistema integrato e le tipologie di servizi

Qualità vuol dire avere un sistema integrato e tipologie di servizi con caratteristiche corrispondenti a quanto definito dal Nomenclatore interregionale degli interventi e dei servizi sociali approvato in Conferenza unificata il 29 ottobre 2009.

## 1. Nidi d'infanzia

## 2. Servizi integrativi:

- Spazi gioco per bambini (in età di massima da 18 a 36 mesi);
- Centro per bambini e famiglie;
- Spazi e interventi educativi in contesto domiciliare.



# Gli standard ambientali e funzionali dei servizi

Un altro aspetto importante riguarda l'attenzione agli standard ambientali e funzionali:

Requisiti strutturali		
<i>La ricettività della struttura che ospita il servizio</i>	<i>minima</i>	<i>massima</i>
Nido d'infanzia	Non meno di 5 bambini	70 bambini
Spazio gioco	Non meno di 8 bambini	60 bambini
Centro per bambini e famiglie	Non meno di 8 bambini	60 bambini
Servizi educativi in contesto domiciliare	Non meno di 5 bambini	10 bambini



<i>Spazio interno</i>	<i>Mq per bambino</i>
Nido d'infanzia	non inferiore a 6
Spazio gioco	non inferiore a 4
Centro per bambini e famiglie	non inferiore a 4
Servizi educativi in contesto domiciliare	non inferiore a 4

# Gli standard ambientali e funzionali dei servizi

<b>Requisiti organizzativi</b>	
<b>educatore/bambini iscritti</b>	<b>rapporto</b>
Nido d'infanzia	3-12 mesi: non superiore a 1 educatore ogni 6 bambini; 13-24 mesi: non superiore a 1 educatore ogni 8 bambini; 25-36 mesi: non superiore a 1 educatore ogni 10 bambini;
Spazio gioco	13-24 mesi: non superiore a 1 educatore ogni 8 bambini; 25-36 mesi: non superiore a 1 educatore ogni 10 bambini;
Centro per bambini e famiglie	non superiore a 1 educatore ogni 15 bambini;
Servizi educativi in contesto domiciliare	non superiore a 1 educatore ogni 6 bambini;

# Gli standard ambientali e funzionali dei servizi

<b>Organismo di coordinamento organizzativo-gestionale e pedagogico</b>	
Funzioni organizzativo-gestionali	<p><b>Azioni relative ai procedimenti</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- elaborazione dei procedimenti di autorizzazione e accreditamento;</li><li>- esercizio delle funzioni di vigilanza;</li></ul> <p><b>Azioni riguardanti la direzione e gestione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- attività amministrative, gestione del budget, poteri di spesa;</li><li>- attività contrattuale;</li><li>- rappresentanza esterna del servizio;</li><li>- definizione dei criteri degli appalti per l'affidamento della gestione;</li><li>- definizione dei criteri riguardanti le convenzioni con soggetti privati per l'acquisto di posti.</li></ul>
Funzioni pedagogiche	<ul style="list-style-type: none"><li>- supervisione sul gruppo degli operatori dei servizi;</li><li>- promozione, sostegno e consolidamento dello sviluppo della qualità del servizio nonché il monitoraggio, la verifica e la valutazione del progetto pedagogico;</li><li>- monitoraggio e documentazione delle esperienze;</li><li>- organizzazione delle iniziative di partecipazione delle famiglie;</li><li>- aggiornamento e formazione del personale;</li><li>- progettazione e pianificazione delle relazioni con i servizi socio-sanitari e la continuità con la scuola dell'infanzia (verticale) e le agenzie non formali e informali del territorio (orizzontale);</li><li>- consolidamento delle reti inter-istituzionali.</li></ul>



# Gli standard ambientali e funzionali dei servizi

## ***Requisiti di accesso del personale educativo***

Requisiti ordinari:	- diploma di laurea in Pedagogia, Scienze dell'educazione, Scienze della formazione primaria o equipollenti;
Requisiti transitoriamente validi:	- diploma di maturità rilasciato dal liceo socio-psico-pedagogico; - diploma di liceo delle scienze umane; - diploma di dirigente di comunità; - titoli equipollenti riconosciuti dal Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca.

## ***Requisiti di accesso del personale ausiliario***

	- il personale addetto alla cucina con funzioni di cuoco deve possedere attestato professionale; - il personale con funzioni ausiliarie deve avere assolto all'obbligo scolastico.
--	---

## ***Requisiti di accesso del personale di coordinamento***

	- il personale che svolge funzioni di coordinamento deve avere titolo di laurea conseguito in corsi afferenti alle classi pedagogiche.
--	--

# Gli standard ambientali e funzionali dei servizi

<b><i>Il progetto pedagogico</i></b>	
Elementi costitutivi:	Esplicitazione chiara delle finalità
	Principi generali di accesso e di fruizione del servizio
	Gli Orientamenti pedagogici che caratterizzano il sistema dei servizi
	La progettazione ed organizzazione educativa dei servizi (attività collegiale del gruppo di lavoro)
	Le modalità di organizzazione del contesto educativo (spazi, materiali, proposte educative, tempi e relazioni)
	Modalità di funzionamento del gruppo di lavoro (formazione continua, contributi alla costruzione di reti e della continuità verticale e orizzontale, rapporti con l'organismo di coordinamento pedagogico, ecc.)
	Modalità e strumenti di valutazione del progetto pedagogico

# Gli standard ambientali e funzionali dei servizi

<b>Il progetto educativo</b>	
Elementi costitutivi:	Lo spazio e le opportunità
	Il gruppo dei bambini
	Finalità, obiettivi e proposte
	Metodi e strumenti di valutazione e documentazione
	I tempi di realizzazione
Adozione di sistemi di valutazione del progetto pedagogico e educativo	
Adozione di metodologie di osservazione dei bambini	
	- indicazione dei modi e tempi di osservazione; - indicazione degli strumenti di osservazione utilizzati.
Adozione di procedure di documentazione	
	- i servizi di nido coltivano costanti e continue modalità differenziate di documentazione affinché le famiglie conoscano cosa il bambino e i bambini fanno al nido e come questo funziona; - i servizi di nido coltivano costanti e continue modalità differenziate di documentazione affinché l'Amministrazione Comunale conosca le attività svolte al nido; - i servizi di nido coltivano costanti e continue modalità differenziate di documentazione affinché il territorio conosca che cos'è il servizio di nido, cosa si fa e come questo funziona.

# Gli standard ambientali e funzionali dei servizi

<b>Il lavoro con le famiglie</b>	
	Modalità di accoglienza delle famiglie (vengono offerte informazioni precise circa le modalità di accesso ai nidi: es. informazioni sul servizio e sui singoli nidi recuperabili sul sito telematico del Comune; informazioni sul servizio e sui singoli nidi recuperabili presso l'Ufficio di riferimento del Comune; informazioni sul servizio e sui singoli nidi reperibili presso ciascun nido; ecc.)
	Modalità di partecipazione delle famiglie (vengono offerte indicazioni circa i modi e i tempi di partecipazione della famiglia alla vita del nido, es. incontri istituzionali (colloqui del gruppo sezione, colloqui individuali, ecc.), incontri non istituzionali (es. laboratori, incontri con esperti, ecc.)
	Modalità di socializzazione e di educazione familiare (i servizi favoriscono la conoscenza fra le famiglie del territorio: tenuto conto che il nido è un punto di incontro quotidiano fra le famiglie che potrebbero non frequentarsi o incontrarsi al di fuori di questo, il nido cerca di far evolvere questi incontri

# Gli ambiti come livello intermedio per la programmazione delle politiche

<b>Funzioni degli ambiti</b>	
<b><i>Programmazione</i></b>	La Zona ha la funzione di supportare la conferenza educativa di ambito (comunque denominata), per la redazione tecnica dei documenti di programmazione, il monitoraggio, l'analisi e la verifica delle politiche territoriali, etc.
<b><i>Coordinamento organizzativo/gestionale</i></b>	Favorisce lo sviluppo equilibrato delle politiche per l'infanzia mediante la mappatura della rete dei servizi 0-6, la raccolta e analisi dati su domanda e offerta e la elaborazione di indicatori vari, la verifica dei modelli gestionali e l'analisi dei costi di gestione, delle tariffe e dei criteri d'accesso, etc.
<b><i>Coordinamento pedagogico</i></b>	Sostiene lo sviluppo del sistema dei servizi mediante azioni di supervisione, verifica e innovazione dei progetti educativi dei servizi, progettazione del piano integrato della formazione, coordinamento delle relazioni, scambi tra servizi e sviluppo di attività di ricerca, analisi e approfondimento, sviluppo delle relazioni fra i servizi educativi e la rete territoriale dei servizi socio-sanitari, gestione integrata dei casi di ammissione di bambini disabili o in carico ai servizi sociali, continuità 0-6, etc.

# I procedimenti di autorizzazione e accreditamento

I procedimenti di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento costituiscono le modalità attraverso le quali viene regolato – rispettivamente – l'accesso al mercato dell'offerta (autorizzazione) e l'accesso al mercato pubblico dell'offerta (accreditamento).

**Autorizzazione** = 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. La domanda di accreditamento è volontariamente espressa dal soggetto gestore privato titolare dell'unità di offerta in esercizio, mentre i requisiti dell'accREDITamento sono obbligatori per tutti i servizi a titolarità pubblica. Con tale provvedimento, il servizio viene riconosciuto come abilitato a erogare prestazioni a favore del pubblico, ottenendo per questo un finanziamento.