

*La Città Educativa e la Qualità Possibile nei Servizi per la Prima  
Infanzia:*

*percorso per la costruzione di un protocollo sulla qualità dei Servizi Educativi  
Privati del territorio pistoiese*

*Una buona idea  
che non venga condivisa con gli altri  
scompare lentamente  
e non produce frutti  
ma se condivisa vive per sempre,  
poiché cresce a mano a mano  
che passa da una persona all'altra*

*Lowell Fillmore*

Il Comune di Pistoia ha realizzato in quest'anno educativo un percorso teso alla predisposizione di un protocollo a garanzia della qualità, condiviso con gli utenti, il personale e i gestori dei servizi privati per la prima infanzia.

Il percorso è nato da un confronto e uno scambio che ha consentito l'ascolto attento dei bisogni e delle aspirazioni dei gestori, degli operatori, e dei genitori dalla loro richiesta di essere accompagnati nella costruzione di un'identità pedagogica e educativa più articolata e matura.

L'impegno di tutti noi ha consentito la creazione di un linguaggio comune che oggi ci permette altri passi in avanti: la condivisione di linguaggi, la costruzione di obiettivi e la definizione di strumenti a garanzia e sostegno della qualità erogata.

Interesse dell'Amministrazione è di costruire con i nidi privati un terreno comune, di valori, obiettivi educativi e sociali, per disseminare e radicare nel nostro territorio, una cultura dell'infanzia ricca condivisa capace di attivare nuove idee e nuovi modi di fare educazione.

Il percorso affrontato fin qui non si conclude oggi: ma ci avvia in un cammino più complesso e ricco di nuovi stimoli.

Le innovazioni legislative promosse dalla Regione Toscana ci consegnano importanti obiettivi nella strutturazione di un sistema integrato territoriale che travalica addirittura i confini della città per allargarsi alla zona pistoiese.

Il nostro lavoro, è un punto di partenza solido per l'impegno che dobbiamo affrontare sin dai prossimi mesi: la stesura del protocollo non si esaurisce in un intervento sui nostri servizi ma che ci dà strumenti per diffondere e consolidare cultura dell'infanzia.

Nelle prossime settimane, entro la fine dell'anno educativo, il protocollo sarà discusso con i gestori, e dalla giunta e dal consiglio comunali e sarà approvato per divenire uno strumento di lavoro insieme ai regolamenti e alle procedure che governano il sistema dei servizi educativi.

I contenuti emersi nei gruppi di lavoro sono stati presentati discussi in un assemblea che ha riunito i gestori, il personale e i genitori dei servizi educativi privati il giorno 22 aprile 2013, presso il Servizio Educazione e Cultura. Durante l'evento è stata allestita una mostra che ha dato conto dei contenuti elaborati durante il percorso di scrittura condivisa del protocollo di qualità.

La mostra sarà riproposta all'interno dei servizi educativi che hanno partecipato ai lavori, nei mesi di maggio e giugno e sarà riproposta alla città in occasione della presentazione del protocollo a settembre 2013.

### **Metodologie e strumenti: i tavoli di lavoro**

Il metodo scelto per questo cammino è quello che ci consente di offrire esperienze partecipative su scala cittadina, che coinvolgono gestori, personale e genitori nella definizione di un progetto per migliorare, consolidare e condividere la qualità dei servizi educativi della città. Tale scelta richiama ad una responsabilità condivisa in quanto *“La città, come luogo di vita e cultura è al servizio dei bambini e costituisce una risorsa per la*

*loro educazione”, per questo “tutti i cittadini ne sono responsabili”, come declinato nella Carta dei Servizi Educativi del Comune di Pistoia.*

La costruzione di un terreno comune passa attraverso [la costituzione di tavoli di lavoro](#) che coinvolgono tutti gli attori del sistema per definire e condividere l'idea di un servizio educativo di qualità.

**I tavoli di lavoro che hanno partecipato al percorso sono:**

tavolo dei genitori (due gruppi per un totale di circa 30 partecipanti)  
tavolo gestori (un gruppo per un totale di circa 10 partecipanti)  
tavolo educatori e ausiliari due gruppi (per un totale di circa 26 partecipanti)

**I soggetti coinvolti referenti dei nidi privati sono:**

tutto il personale educativo e ausiliario  
tutti i gestori  
i genitori dei Comitati di Gestione, e in aggiunta, fino ad un massimo di 3 genitori interessati al percorso non nominati nei comitati

**I nidi privati coinvolti sono stati:**

Asilo Nido Dire Fare Giocare  
Asilo Nido L'impronta Verde  
Asilo Nido L'Isola che non c'è  
Asilo Nido Margherita  
Asilo Nido Niccolò Puccini - Legno Rosso  
È invitato a partecipare anche l'Asilo Nido Cavallo Bianco, di prossima apertura. Per questo servizio ha partecipato solo in gestore.

La gestione dei tavoli di lavoro è stata affidata alle seguenti risorse professionali per la gestione della partecipazione e della comunicazione, individuate dall'Amministrazione:

- Dott.ssa Cecilia Cappelli ricercatrice e progettista esperta nell'ambito dei servizi alla persona di percorsi di partecipazione democratica
- Dott.ssa Giovannini Donatella Funzionario Socio Culturale, Responsabile della Unità Operativa Asili Nido e Servizi Integrativi per l'infanzia, nidi privati e convenzionati - Servizio Educazione e Cultura
- Dott.ssa Michela Sassarini Coordinatrice Pedagogica, Unità Operativa Asili Nido e Servizi Integrativi per l'infanzia, nidi privati e convenzionati
- Dott. Angelo Ferrario Responsabile Unità Operativa URP - (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
- Ulteriori risorse presenti nel Servizio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e nel Servizio Educazione e Cultura

**Modalità di svolgimento**

Ad ogni incontro sono stati presenti un facilitatore della comunicazione e della partecipazione e un osservatore.

Nel corso di ogni incontro sono stati discussi temi ritenuti significativi nella definizione della qualità del servizio.

Lo schema degli incontri del gruppo del personale e del gruppo genitori è stato il seguente:

- introduzione alle dimensioni della qualità;
- classificazione dei concetti espressi di qualità rispetto alle dimensioni

- critiche e proposte con individuazione di priorità attraverso il metodo della votazione all'interno dei singoli gruppi.
- confronto tra le critiche e le proposte del personale educativo con quelle espresse dai genitori
- incontro di condivisione dei lavori realizzati dai gruppi (genitori, personale e gestori).

Gli incontri del gruppo gestori hanno seguito la stessa struttura ma le critiche e le proposte sono state declinate in un opuscolo, e rappresentano le riflessioni del gruppo gestori intorno al tema della "Qualità Possibile". Il gruppo dei gestori era il meno numeroso e non consentiva l'utilizzo del sistema della costruzione di mappe concettuali e votazioni delle priorità.

### **Le dimensioni della qualità a cura di Cecilia Cappelli.**

#### **La nostra sfida....**

- In un momento storico di continui tagli al welfare, è possibile parlare di miglioramento della "qualità" dei servizi educativi?
- Si può rispondere alla crisi con un nuovo concetto di "qualità"?

#### **Proviamo a definire il concetto di Qualità.....**

- *La qualità è una costruzione sociale, legata al processo di comunicazione e confronto fra i diversi attori sociali". (A. Fortunati)*
- *Confronto sereno, rispettoso dei limiti individuali, ma anche delle sfide condivise.....!*

#### **La Qualità non è un concetto assoluto**

- *dipende dal contesto storico e culturale di riferimento*
- *esplicita valori*
- *necessita di condivisione di elementi da osservare e misurare*

#### **Le 6 dimensioni della Qualità**

*Tecnica*

*Ambientale*

*Relazionale*

*Di immagine*

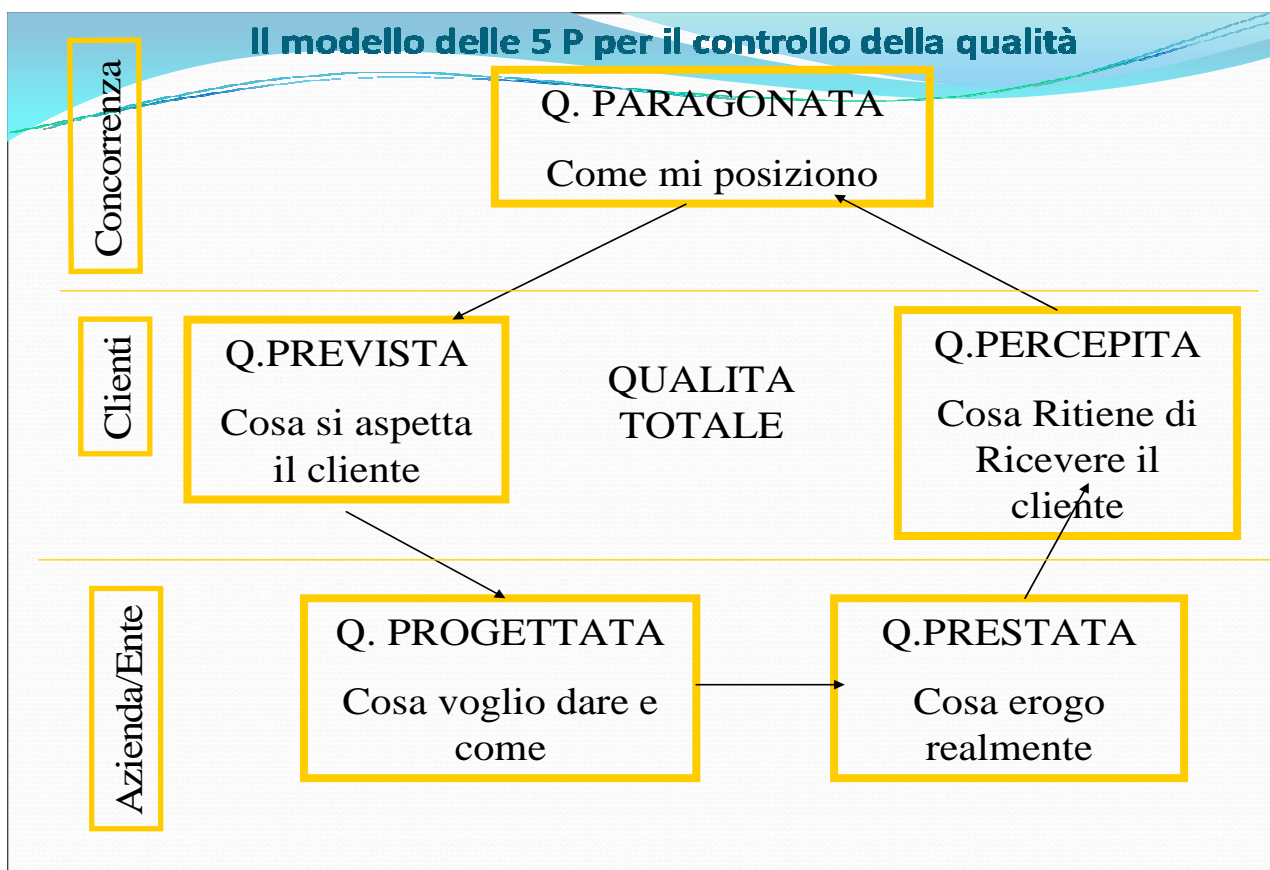
*Economica*

*Organizzativa*

#### **Le Dimensioni della Qualità per i servizi educativi**

- **Tecnica:**  
*"cosa" si offre, cioè che tipologia di servizio educativo, quali sono le sue finalità pedagogiche*
- **Relazionale:**  
*"come" si offre, cioè che tipo di relazione si vuole instaurare con il bambino e la sua famiglia*

- **Ambientale:**  
 “dove” si realizza il servizio, cioè in quali strutture, con quali arredi, con quale organizzazione degli spazi, con quali misure di sicurezza
- **D’immagine:**  
 “da chi” viene erogato il servizio educativo, di quale immagine collettiva gode il gestore del servizio presso la cittadinanza (dimensione molto importante nel passaparola)
- **Organizzativa:**  
 “come organizzo” le mie risorse per fornire il servizio, non è una dimensione solo interna alle organizzazioni, perché è oggetto di valutazione da parte del cittadino
- **Economica:**  
 “quanto spendo” per acquistare il servizio, sia il cittadino che l’Ente pubblico



### La Circolarità della qualità...

- La qualità non è statica ma è frutto di un processo dinamico in continua trasformazione
- La qualità è un processo “condiviso” tra gli stakeholder che può prevedere sia cambiamenti operativi che strategici, quando variano i valori di riferimento

## **Riclassificazione dei concetti espressi nei gruppi secondo le dimensioni della qualità**

### **Tavolo di lavoro del personale Primo gruppo**

#### **TECNICA:**

cura bambino/famiglia  
cura della programmazione educativa  
rispetto  
condivisione dello stesso concetto di bambino,  
condivisione dello stesso stile educativo  
comunicazione  
partecipazione dei genitori  
accoglienza

#### **RELAZIONALE**

cura bambino/famiglia/colleghi  
rispetto  
condivisione  
passione  
amore  
comunicare  
sentirsi squadra  
partecipazione dei genitori  
accoglienza

#### **AMBIENTALE**

Cura degli spazi  
Rispetto dell'utilizzo degli spazi  
Condivisione degli spazi visibilità delle informazioni e comunicazione dell'intento pedagogico degli spazi  
Accoglienza

#### **D'IMMAGINE**

Condivisione dell'immagine del servizio verso l'esterno  
Informazione/comunicazione  
Sentirsi squadra

#### **ORGANIZZATIVA**

Cura della gestione delle risorse  
Formazione  
Informazione  
Comunicazione  
Sentirsi squadra

#### **ECONOMICA**

Rispetto dell'utilizzo di risorse che porta alla loro ottimizzazione

## Secondo gruppo

### TECNICA:

cura

attenzione alle esigenze del gruppo ma anche del singolo

condivisione degli obiettivi di qualità

ascolto

Benessere

### RELAZIONALE

cura

rispetto

coesione del gruppo di lavoro

attenzione alle esigenze del gruppo ma anche del singolo

empatia

relazioni

importanza del lavoro di squadra

condivisione degli obiettivi

ascolto

Benessere

### AMBIENTALE

Cura

Rispetto

Attenzione alla qualità organizzativi degli spazi collettivi e individuali

Benessere

### D'IMMAGINE

Condivisione dell'immagine del servizio verso l'esterno

Informazione/comunicazione

Sentirsi squadra

Benessere

### ORGANIZZATIVA

Cura

Coesione del gruppo di lavoro

Attenzione al gruppo ma anche al singolo

Condivisione obiettivi di qualità e Generali

Importanza del lavoro di squadra

Ascolto

Benessere

### D'IMMAGINE

Trasparenza del servizio

Percezione del lavoro di squadra

Benessere

**Mostra**  
**Inaugurazione il 22 aprile 2013.**

**Presentazione**

Questa sera ti proponiamo un percorso....

Entra liberamente nello spazio che ti abbiamo preparato...  
Osserva ciò che trovi esposto  
Datti tempo per pensare...  
quando sarai soddisfatta o soddisfatto...  
cerca un posto per accomodati ....  
e incominceremo a parlare.

**Abbiamo costruito una mostra:**

nella prima parte trovi esposti i lavori dei differenti tavoli:  
datti il tempo di assaporarli, leggerli....osservarli

**Abbiamo tracciato una pista:**

può esserti utile seguirla per comprendere il dialogo in corso  
puoi saltare da un punto all'altro lasciandoti guidare da ciò che ti attira

**Abbiamo preparato un tè:**

gustalo, conversa con chi incontri, prenditi un momento per riflettere  
Noi ti aspettiamo intorno a un ampio tavolo.

Quando sarai soddisfatta o soddisfatto di ciò  
che hai visto, ascoltato, assaporato, osservato  
cerca un posto a sedere che ti piace  
mettiti comoda o comodo  
iniziamo a parlare di questa esperienza.

Elena Becheri  
Giovanni Lozzi  
Donatella Giovannini  
Michela Sassarini  
Cecilia Cappelli  
Angelo Ferrario.