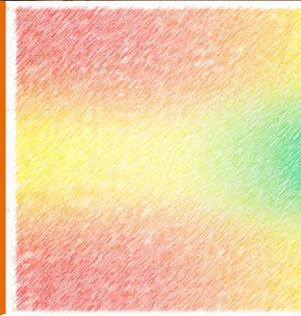




Il sistema qualità

dei servizi educativi per l'infanzia
in Regione Toscana



Rev. 03 (15.10.2015)



REGIONE
TOSCANA



Istituto
degli
Innocenti



Centro Regionale
di documentazione
per l'infanzia e l'adolescenza





Il sistema qualità dei servizi educativi per l'infanzia in Regione Toscana

REGIONE
TOSCANA



Assessorato Istruzione e Formazione

Cristina GRIECO

Direzione Generale Istruzione e Formazione

Paolo BALDI

Settore Infanzia

Sara MELE

Il sistema qualità dei servizi educativi per l'infanzia in Regione Toscana

Istituto
degli
Innocenti



Area Educativa

Aldo Fortunati

**Coordinamento delle attività
dell'Istituto degli Innocenti
per il Centro Regionale**

Sabrina Breschi

**Referente attività Area Educativa
del Centro Regionale**

Arianna Pucci

**Raccolta e armonizzazione dei contributi,
sviluppo dello strumento di valutazione e
coordinamento editoriale**

Maurizio Parente e Arianna Pucci

**Contributi
per gli orientamenti per la qualità**

Lilia Bottigli, Claudia Calafati, Claudia Fiaschi,
Donatella Giovannini, Sura Spagnoli, Gloria Tognetti

Impaginazione e grafica dei materiali

Diego Brugnoli

SOMMARIO

Presentazione

09



PARTE I: *GLI ORIENTAMENTI PER LA QUALITÀ*

Introduzione

13

Gli orientamenti per qualità:



Ambiente, spazio, arredi e materiali

15



Assetto organizzativo

19



Programmazione del servizio

23



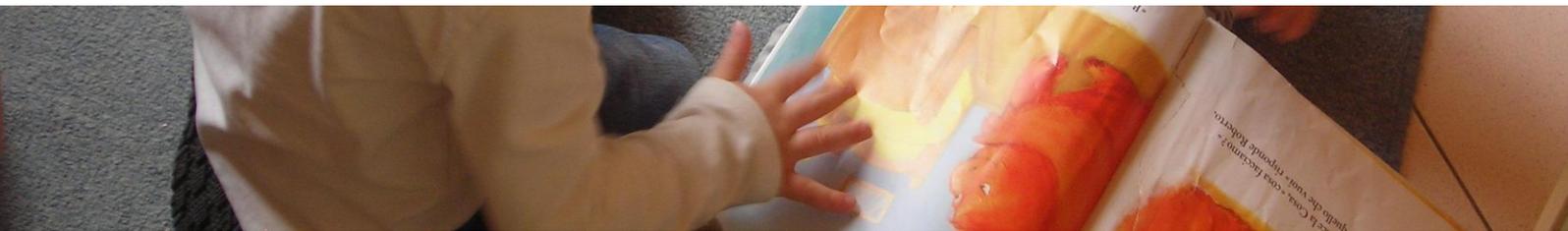
Relazioni e processi di esperienza

27



Relazioni con le famiglie, gli altri servizi e il Territorio

31



PARTE II: *LO STRUMENTO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ*

Introduzione

37

Lo strumento di valutazione:

Anagrafica del servizio

39

Ambiente, spazio, arredi e materiali

41

Assetto organizzativo

47

Programmazione del servizio

51

Relazioni e processi di esperienza

55

Relazioni con le famiglie, gli altri servizi e il Territorio

59

Profilo e valutazione di sintesi

63



PRESENTAZIONE Sebbene nel recente passato molte strategie di sviluppo del sistema dei servizi – a partire dall’obiettivo della Comunità Europea di generalizzare la percentuale di copertura del 33% per i servizi di educazione e cura della prima infanzia – abbiano puntato all’incremento quantitativo del sistema dell’offerta, è ormai piuttosto matura la prospettiva di considerare che i servizi educativi per la prima infanzia debbano garantire alta qualità ai bambini e alla famiglie che li utilizzano.

L’attenzione al tema della qualità continua, infatti, ad essere un aspetto centrale nelle riflessioni internazionali espresso nella Comunicazione della Commissione Europea del 2006 COM (2006) 481 “Efficienza ed equità nei sistemi europei d’istruzione e formazione” e, successivamente, in quella del 2011 COM (2011) 66 in cui si sottolinea che «una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva costituisce la base su cui sarà fondato il futuro dell’Europa. Migliorare la qualità e l’efficacia dei sistemi di istruzione in tutta l’Unione Europea è una premessa d’importanza fondamentale per tutti e tre gli aspetti della crescita. In tale contesto l’educazione e la cura della prima infanzia (Early Childhood Education and Care – ECEC) costituisce la base essenziale per il buon esito dell’apprendimento permanente, dell’integrazione sociale, dello sviluppo personale e della successiva occupabilità [...]».

Un tema ripreso in ultimo attraverso la Raccomandazione della Commissione del 20 febbraio 2013 – “Investire nell’infanzia per spezzare il circolo vizioso dello svantaggio sociale” (2013/112/UE), in cui si ribadisce con maggiore forza l’importanza di avere servizi di qualità quali strumenti imprescindibili per ridurre le disuguaglianze fin dalla più tenera età.

È in questa cornice in cui la Regione Toscana – una delle quattro insieme a Emilia Romagna, Liguria e Umbria ad aver tagliato il traguardo del 33% - ha investito negli anni per mettere in opera regole e procedure per il monitoraggio della qualità dei servizi.

Il sistema qualità dei servizi educativi per l’infanzia, che viene presentato in questo documento, è l’esito di un lavoro di elaborazione realizzato dal tavolo tecnico composto da: Istituto degli Innocenti, Regione Toscana e alcune coordinatrici pedagogiche di servizi educativi per l’infanzia sia pubblici che privati della nostra regione.

Si conferma, in questo caso, che il tema della qualità non vale tanto per costruire graduatorie di merito, quanto soprattutto per animare e orientare processi di riflessione critica e costruttiva tesi allo sviluppo e al miglioramento continuo delle esperienze.

Il documento che viene presentato si articola in due sezioni:

- un documento di **“Orientamenti per la qualità”**
- uno strumento per la **“Valutazione della qualità”**

Il sistema qualità
dei servizi educativi
per l'infanzia
in Regione Toscana

Gli orientamenti per la qualità



INTRODUZIONE La prospettiva di base che ha ispirato l'elaborazione degli orientamenti presentati di seguito è stata di concepire la qualità come concetto multidimensionale.

Di conseguenza in una prima fase del lavoro sono state discusse e individuate 5 dimensioni della qualità e per ognuna delle dimensioni sono stati enucleati le principali sottodimensioni.

Quanto di seguito viene presentato è un elaborato discorsivo di orientamento e supporto alla comprensione di quali siano elementi, azioni e processi utili per costruire la qualità nei servizi educativi.

Tale prima sezione del sistema qualità costituisce per questo motivo sia un utile supporto per chiunque sia interessato a realizzare nuovi servizi educativi – avendo in questo caso una funzione simile a quella di un “manuale”- sia una guida per chi si voglia impegnare in un'attività di valutazione della qualità di un servizio, utilizzando, in questo caso, lo strumento di valutazione presentato nella seconda sezione del sistema qualità.





Gli orientamenti
per la qualità

Ambiente, spazio,
arredi e materiale



I servizi educativi sono luoghi di crescita, di conoscenza, in cui adulti riflessivi predispongono contesti educativi che stimolano la curiosità e il desiderio di esplorazione, in grado di favorire nei bambini comportamenti competenti.

I servizi educativi sono anche luoghi sicuri, dove l'intensità delle relazioni e degli scambi comunicativi consentono situazioni sociali diverse: per stare da soli, in coppia, in incontri conviviali, in piccolo gruppo, in grande gruppo.

GLI SPAZI INTERNI

Gli spazi interni dei servizi educativi non dovrebbero presentarsi ingombrati da mobili, ma questi dovrebbero essere disposti in modo da creare una situazione gradevole, di buon gusto. I mobili sono sistemati in base alle dimensioni e alla forma della stanza. La presenza dei tavoli non è troppo invasiva e la sezione ha angoli caratterizzati per attività specifiche con mobili appositi.

Gli arredi sono scelti con cura e corrispondono alla funzione prevista.

Nello spazio interno del servizio dovrebbero essere garantiti i seguenti principali ambiti funzionali:

- ingresso con un filtro termico per l'accoglienza.
L'ingresso dovrebbe essere un ambiente accogliente, con arredi predisposti con cura per consentire la sosta dei genitori: ad es. un piccolo divano, una poltrona, una seduta. Dovrebbe contenere le informazioni che indirizzano la famiglia nella comprensione del servizio (presentazione del nido, foto del gruppo delle educatrici, organizzazione degli spazi e del tempo), ma anche la documentazione che narra le esperienze dei bambini. Come primo luogo di accoglienza, l'ingresso dovrebbe essere caratterizzato anche con brevi frasi in lingue diverse. In esso possono essere collocate le notizie che riguardano iniziative e proposte cittadine rivolte ai bambini e può contenere anche possibilità di gioco e di incontro dei bambini;
- unità funzionali comprensive di ambienti per il gioco, il pranzo e il riposo, da potere utilizzare anche in modo multifunzionale. Ogni unità funzionale comprende anche gli ambienti destinati al bagno e al cambio dei bambini;
- spazi comuni, ivi compresi eventuali laboratori utilizzabili dai bambini dei diversi gruppi;
- servizi generali, compresi cucina e zona per lo sporzionamento dei pasti confezionati all'esterno della struttura;
- spazi a disposizione degli adulti e relativi servizi igienici.

La predisposizione degli spazi e la scelta dei materiali e attività da proporre deve essere adeguata alle tappe evolutive, alle conquiste, alle capacità dei bambini.

Gli spazi per i piccoli dovrebbero coniugare l'esigenza di sicurezza e di cura con il bisogno di esplorazione; il sentimento di intimità con il piacere di stare insieme ad altri soggetti.

Durante il primo anno di vita i bambini crescono e si trasformano con una grande velocità. I cambiamenti che intervengono sono molti e devono trovare una risposta adeguata nello spazio.

Gli spazi per i piccoli dovrebbero essere contemporaneamente un "guscio protettivo e stimolante", unendo la possibilità per i bambini di sperimentare esplorazione e intimità.

La sezione, in base alle limitate capacità di movimento autonomo dei bambini, non può essere un grande salone, privo di spazi che formano "microcontesti" di incontro o di gioco, perché ciò provoca disorientamento, genera spaesamento.

I bambini che iniziano a gattonare o a camminare hanno necessità che lo spazio favorisca il loro movimento prevedendo punti di appoggio.

Lo spazio quindi dovrebbe essere organizzato per facilitare gli scambi comunicativi tra bambini, prevedendo grandi tappeti, pedane basse, di giuste dimensioni grandi giochi, come ad esempio casine, tane, tunnel.

Un'attenzione particolare va posta alle superfici su cui i bambini vengono adagiati, o successivamente seduti. Per questo i tappeti presenti sarebbe preferibile che non fossero di plastica, ma rivestiti di stoffa, con sopra cuscini soffici su cui appoggiare il bambino che non riesce a stare seduto da solo.

E' auspicabile la presenza di una poltrona dove l'adulto può stare comodamente con un bambino in braccio.



Il materiale da gioco deve essere vario, deve essere contenuto in cestini e raccolto con precisi criteri. Da evitare la presenza eccessiva di peluche e soprattutto di giochi di plastica.

Gli spazi per i medi dovrebbero essere uno spazio ricco di elementi strutturanti, con angoli bene attrezzati, ben delimitati, ma non visibilmente o fisicamente isolati con cancelletti, per dare modo ai bambini di abbracciare con lo sguardo tutte le proposte che essa contiene e consentire che la loro voglia di muoversi non sia limitata.

In questa età i bambini sentono forte il bisogno di esplorare e scoprire da soli i modi in cui gli oggetti si comportano nello spazio, ma al contempo hanno bisogno, per interiorizzare le loro conquiste, di ripetere le loro esperienze.

Possono essere previste insieme a nicchie o spazi raccolti, l'angolo della lettura di libri, particolarmente indicata in un'età che coincide con la fase critica dell'insorgenza del linguaggio, un angolo per travasare ed esplorare oggetti e materiali.

Gli spazi per i grandi dovrebbero prevedere ambienti ricchi di elementi per suscitare attività di esplorazione e di scoperta. I bambini si muovono con sicurezza, utilizzano il linguaggio e conseguentemente prendono sempre più campo le varie forme di gioco simbolico, sono più capaci di attenzione prolungata.

Lo spazio dei più grandi è importante che sia predisposto con angoli destinati alle diverse attività per fare agire i bambini su di un tema: lettura dei libri, costruzioni, manipolazione, giochi di luce, gioco simbolico, attività musicali.

È importante che nella scelta della organizzazione degli spazi per le attività, si tenga conto delle caratteristiche spaziali. Non è necessario che tutte le attività siano presenti, ma è bene scegliere quelle che possono essere contenute e realizzate in ambienti adeguati, per assicurare ai bambini una proposta ben qualificata.

Infatti ogni ambiente destinato ad una particolare attività dovrebbe contenere tutto quello che serve per consentire ai bambini una situazione ben caratterizzata, ricca, concreta, appetibile, accessibile e tale da suggerire, attraverso la qualità e la quantità dei materiali, piste di gioco e di esplorazione.

Le proposte educative dovrebbero essere collocate stabilmente negli spazi, non improvvisate di volta in volta, questo perché gli ambienti predisposti suggeriscono ai bambini le possibilità di gioco e supportano i bambini in comportamenti più organizzati.

Il materiale presente per ciascun tipo di proposta è pensato per consentire esperienze ricche e multiformi; può essere contenuto, ordinatamente, su scaffali e mensole, in appositi contenitori (scatole, vassoi, sacchetti, ecc.) di facile presa per i bambini. Inoltre le attrezzature dovrebbero essere progettate appositamente per consentire ai bambini di stare attorno insieme alla medesima proposta.

Nel servizio dovrebbe esserci una presenza ricca e varia con preferenza di materiali naturali, anziché oggetti di plastica e materiale strutturato che privano i bambini del piacere di esperienze sensoriali ed esplorative.

Dovrebbero essere materiali da manipolare, trasformare, utilizzare, che sollecitano la curiosità e la voglia di fare, condivisioni, ad esplorazioni tattili, visive, olfattive e sonore. I materiali vanno disposti in modo chiaro, ordinato. Dovrebbero essere visibili e organizzati su scaffali facilmente accessibili dai bambini. La loro collocazione dà rilievo agli aspetti materici e alle suggestioni estetiche e favorisce nei bambini atteggiamenti di curiosità, e di autonomia.

Gli spazi del nido dovrebbero garantire la possibilità di un'organizzazione dei bambini in piccolo gruppo durante la giornata. Per questo è necessario che lo spazio, sia quello della sezione che quello fuori, preveda la strutturazione di spazi/angoli dedicati al gioco con piccoli gruppi.

In questo caso i laboratori, collocati fuori dalla sezione, permettono attività particolari per la presenza di materiali che favoriscono esperienze ricche e multiformi e di attrezzature progettate appositamente per consentire ai bambini di stare insieme intorno alla medesima proposta.

Quando non esiste la possibilità di allestimento fuori della sezione di spazi specializzati per un determinato uso, ricorre la necessità di creare, attraverso la suddivisione in angoli, lo stesso tipo di caratterizzazione della stanza.

In tal caso l'attenzione necessaria è di fare coesistere proposte che abbiano tratti e affinità in comune, che si collochino all'interno delle stesse aree di competenza. Ad esempio, nello stesso ambiente



possono convivere molto bene proposte che affrontino i diversi aspetti della simbolizzazione: l'angolo della lettura e quello del gioco dei ruoli, "la casina", o quello dei burattini. Oppure possiamo pensare a proposte riferite "al fare" dei bambini e quindi lo spazio di gioco conterrà oltre ai tavoli per l'attività con la creta, la carta, vasche per la manipolazione di terre, farine e acqua, scaffali e ripiani per contenere barattoli di semi, vasi con piante.

Entrando nel servizio si deve percepire subito, attraverso il buon odore, l'accuratezza igienica. Questo si realizza quando le superfici sono pulite regolarmente (pavimenti, tappeti), non c'è polvere sui mobili, gli oggetti e i materiali sporchi (tovaglie, tovaglioli, asciugamani) sono raccolti in lavanderia e non lasciati in giro, se i contenitori con i pannolini sporchi vengono tenuti ben chiusi e si areano le stanze.

GLI SPAZI DI CURA

I momenti di cura rappresentano perlopiù la soddisfazione dei bisogni primari dei bambini. Tuttavia nella progettazione degli spazi con funzioni di pranzo, cambio e riposo è necessario tener conto anche degli aspetti relazionali legati a questi momenti.

Lo spazio dove i bambini mangiano dovrebbe essere accogliente e familiare. L'arredo dovrebbe prevedere un mobile credenza, mobili contenitori dove riporre tutto ciò che è utile per il pranzo e imbandire la tavola (piatti, bicchieri, piccole brocche per l'acqua, posate, cestino per il pane, formaggere). Inoltre sulle pareti, può essere prevista una documentazione che rappresenti cibi o situazioni che evocano il pranzo.

E' opportuno che la tavola sia apparecchiata con tovaglie di stoffa e ci siano oggetti personalizzati (ad esempio il portatovagliolo).

Può essere presente anche un cestino dove i bambini, aiutati dagli adulti, raccolgono i rifiuti.

Le cure che riguardano l'igiene del bambino esigono spazi che supportino momenti di rapporto tra l'adulto e il bambino individualizzati e emotivamente significativi. I bagni devono essere provvisti di fasciatoi, mobili o mensole per contenere piccole ceste per il cambio di ciascun bambino. Il materiale occorrente deve essere tenuto con grande cura.

E' auspicabile che nel servizio educativo ci sia una stanza appositamente dedicata al sonno.

Questa dovrebbe essere accogliente e familiare. I lettini dovrebbero essere disposti con cura e ogni bambino deve avere il proprio lettino e dovrebbe disporre di oggetti personali che gli diano sicurezza, e lo accompagnino mentre si addormenta.

La stanza del sonno deve poter essere oscurata, avere a disposizione luci soffuse e deve essere facilmente areata.

GLI SPAZI ESTERNI

Un elemento importante nella progettazione di un servizio educativo è la presenza di un forte rapporto tra interno ed esterno. I bambini dovrebbero sentire ciò che accade fuori, dal clima, al cambiamento delle stagioni e della giornata.

É auspicabile che ogni sezione disponga di uscite dirette sull'esterno, affinché la facilità di accesso al giardino ne favorisca un uso quotidiano. Lo spazio esterno dovrebbe essere un prolungamento naturale di quello interno, consentendo un arricchimento e una prosecuzione delle esperienze fatte all'interno. In tal senso, logge, verande, tettoie, stanze a cielo aperto possono essere degli spazi filtro tra dentro e fuori molto importanti.

Ma lo spazio esterno dovrebbe essere usato per variare le condizioni di gioco ed esplorare nuovi ambienti e materiali. Occorre ricordare che un giardino per l'infanzia non è una palestra all'aperto e la presenza di giochi e attrezzature, non è sufficiente.

Il giardino di un servizio può offrire occasioni di crescita motoria, sensoriale, ed anche emotiva, sociale ed estetica.

GLI SPAZI PER GLI ADULTI

Nel servizio educativo ci dovrebbe essere uno spazio riservato agli adulti, una stanza che può essere utilizzata dalle educatrici per i momenti di programmazione, per conservare la documentazione sul lavoro educativo, per un incontro con i genitori.



Gli orientamenti
per la qualità

Assetto
organizzativo



I servizi per la prima infanzia sono luoghi di *relazione*, all'interno dei quali bambini e adulti intrecciano saperi, competenze, storie e vissuti, dando vita a spazi stimolanti, arricchenti e generatori di benessere. E se questa è oggi l'identità del nido, è chiaro che chi vi lavora dovrà possedere competenze plurali e complesse ed essere capace di operare in una *prospettiva collegiale*.

Molteplici figure professionali abitano i servizi educativi ed è estremamente importante che dialoghino fra loro in modo da mettere in circolo il punto di vista di tutti, generare e sostenere il senso di appartenenza e vivere responsabilmente il proprio ruolo.

Da qui la consapevolezza dell'importanza della gestione di queste risorse in ogni fase della loro vita lavorativa (selezione, formazione in ingresso ed in itinere, monitoraggio della soddisfazione del personale e valutazione professionale e degli obiettivi del gruppo di lavoro).

Nello specifico i profili e le relative competenze dei professionisti che operano nei nidi sono i seguenti:

- **educatore;**
- **educatore/referente;**
- **coordinatore gestionale-pedagogico;**
- **operatore ausiliario;**
- **cuoco.**

Le competenze che devono sostenere le professionalità educative abbracciano le seguenti dimensioni:

. culturali e psico-pedagogiche,

legate sia ad una formazione inerente temi pedagogici e di psicologia dello sviluppo, sia alla necessità che educatrici ed educatori siano donne e uomini del loro tempo, partecipi della vita socio-politica del contesto in cui si trovano;

. metodologico-didattiche,

con particolare riferimento alla capacità di chi lavora nei servizi di mantenere teso il filo tra teoria e prassi, tra intenzionalità educativa e flessibilità. In questo senso occorrerà avere capacità di programmare, verificare, valutare, osservare e documentare, intese come dimensioni interrelate che si danno voce e valore reciprocamente. Si tratta di competenze da mettere in atto collegialmente, facendo leva su quella capacità di riflettere che rende in grado di rivedere le osservazioni documentate, di verificare e valutare in itinere, per rileggere la programmazione stessa, aggiornarne gli obiettivi, rinegoziare i percorsi;

. tecnico-professionali,

relative agli aspetti più specifici della vita del nido (ad esempio, conoscere la funzionalità o meno di certi arredi per l'infanzia, di giochi e materiali, conoscere i principali libri di qualità per bambini 0-3 anni ecc.);

. relazionali,

inerenti tutti gli aspetti legati alla capacità di "stare nella comunicazione", di ascoltare in maniera attiva, di sospendere il giudizio, di lavorare con empatia, di incoraggiare. Si tratta di competenze che, lungi dall'essere innate, sono invece frutto della storia personale e della formazione professionale di ognuno, e in quanto tali possono e devono essere acquisite attraverso la predisposizione di contesti e percorsi specifici che consentano all'educatore di essere consapevole, e dunque pienamente responsabile delle relazioni che vive, all'interno delle quali occorrerà creare una "giusta distanza empatica";



. riflessive,

legate alla fondamentale capacità di essere consapevoli delle proprie idee e azioni, di decostruire concetti e metodologie per scoprire e negoziare significati condivisi insieme al gruppo di lavoro, secondo una prospettiva euristico-riflessiva in grado di mantenere teso e significativo il nesso teoria-prassi.

Ruoli e competenze differenti concorrono a costituire il **gruppo degli operatori** che curerà l'attuazione del progetto educativo del servizio.

In questo contesto diventa fondamentale che al personale educativo sia garantito un monte orario non frontale articolato, pari all'8% del complessivo monte orario, da dedicare agli incontri di *équipe*, a incontri con le famiglie, documentazioni delle esperienze dei bambini (etc.), come previsto da Regolamento regionale o, nelle situazioni più virtuose, pari al 12% o al 16%.

Nella valutazione di questa dimensione l'attenzione dovrà essere rivolta ad accertare se c'è:

- o una distribuzione delle responsabilità all'interno dell'equipe educativa, realizzata in modo democratico e condiviso, in grado di garantire una suddivisione dei compiti, decisi anche in base alle competenze personali: in questo caso sarà utile valutare se il servizio prevede periodicamente che cambi la referente, se le turnazioni nei diversi compiti sono ridefinite annualmente o riconfermate in accordo con il gruppo di lavoro, ecc;
- o la persistenza di modalità di lavoro di gruppo: il gruppo educativo dovrebbe ritrovarsi stabilmente e costantemente per decidere linee di intervento comuni, gli incontri dovrebbero essere effettuati almeno una volta al mese in presenza del coordinamento, ogni incontro dovrebbe avere una durata di tempo stabilita, etc;
- o la promozione di scambi e un confronti continui e giornalieri tra le educatrici attraverso l'utilizzo di strumenti diversi (scambio verbale, utilizzo del diario di bordo, ecc.)
- o la formazione-autoformazione quale elemento fondamentale per lo sviluppo della professionalità educativa, poiché capace di *generare trasformazione*, accrescere le competenze degli educatori e degli operatori coinvolti, consolidare l'equipe di lavoro e favorire la riprogettazione innovativa/miglioramento continuo dei servizi. In questo caso sarà importante capire se il personale educativo partecipa a incontri oltre le 20 ore definite da regolamento, se è prevista una rilevazione dei bisogni formativi, se partecipa a gemellaggi, se il gruppo si confronta sulla formazione realizzata e se prova ad applicare alcune suggestioni nel proprio lavoro, se partecipa a incontri almeno bimestrali di scambi tra servizi a livello zonale, se si condividono tematiche su cui promuovere incontri e scambi, ecc.

Investire sulle *persone* significa rafforzare i processi di formazione in itinere costruendo percorsi di maturazione capaci di creare nuovi saperi, anche e soprattutto riflettendo sui percorsi portati avanti e sulle idee che vi sono sottese. La formazione dovrebbe essere inserita all'interno delle linee del progetto pedagogico e programmata annualmente sulla base dei bisogni specifici dell'intera équipe educativa e del personale ausiliario. Le attività formative possono essere promosse sia dall'amministrazione comunale che da soggetti privati titolati o gestori di servizi educativi e così suddivise:

- o interventi formativi su tematiche inerenti la crescita infantile, le competenze dell'educatore e degli operatori ausiliari, gli aspetti specifici relativi alle attività svolte al nido. Si tratta di percorsi offerti all'intero gruppo di lavoro durante l'anno, e possono riguardare argomenti diversi della vita del nido, individuati sulla base dei bisogni formativi dei gruppi stessi. Solitamente vengono gestiti da un esperto che porta il proprio contributo, cercando però sempre di utilizzare un approccio induttivo capace di partire dalle esperienze concrete dei gruppi per decostruire e rinegoziare significati



- corsi di formazione dovuti per legge (Legge 81/2008; DLgs. 155/1997; DLgs. 196/03). Si tratta di percorsi che hanno l'obiettivo di assicurare ai gruppi di lavoro una formazione specifica inerente aspetti legati alla sicurezza, alla privacy, all'igiene e alla manutenzione della struttura
- corsi o incontri per condividere procedure e processi organizzativi, armonizzare i progetti educativi alle politiche pubbliche, nonché per concordare e valutare idee e azioni comuni all'interno del sistema integrato dei servizi all'infanzia
- scambi auto-formativi, ossia “scambi tra servizi” organizzati a livello comunale e zonale ma anche nazionale e laddove possibile internazionale, al fine di costruire una rete capace di alimentare relazioni e riflessività nei gruppi di lavoro. Nello specifico educatori e operatori trascorrono una giornata educativa in un servizio diverso dal proprio, per poi riportare le proprie osservazioni nell'equipe coinvolte. Si incentiva così l'interazione e lo scambio, stimolando quella capacità di decentrarsi che aiuta la crescita del singolo e dei gruppi stessi.

Nel quadro della “buona” organizzazione del servizio diventa importante garantire una distribuzione dei turni in grado di rispettare i rapporti numerici indicati dalla normativa regionale senza perdere di vista quella flessibilità che risponde al reale utilizzo del servizio da parte degli utenti nell'ambito dei tempi previsti di apertura.



Gli orientamenti
per la qualità

Programmazione
del servizio



Prevedere la programmazione di ogni servizio rappresenta, sotto molti aspetti, una buona pratica finalizzata al buon andamento del servizio e tale da garantire la sostenibilità del servizio e risposte adeguate ai bisogni dell'utenza.

La programmazione di un servizio richiede di prestare attenzione a diversi aspetti tra loro correlati: organizzazione degli spazi e dei tempi del servizio, la strutturazione dei momenti di ambientamento, l'elaborazione e realizzazione della progettazione educativa, l'adozione di strumenti di osservazione e documentazione, ecc.

LA PROGRAMMAZIONE ORGANIZZATIVA (TEMPO/SPAZI)

La scansione del tempo all'interno del servizio educativo è caratterizzata da eventi che si ripetono uguali ogni giorno con una specifica valenza emotiva e affettiva. La stabilità e la prevedibilità dei contesti consente al bambino di riconoscere e quindi di avere padronanza delle fasi della giornata. Le azioni, ripetute quotidianamente, che seguono gli stessi ritmi, mettono i bambini in grado di prevedere il succedersi degli avvenimenti e di padroneggiare l'eventuale difficoltà che deriva dall'affrontare nuove situazioni ancora sconosciute.

Rispetto a questo specifico aspetto si dovrà verificare se il gruppo degli operatori favorisce l'elaborazione di rituali collettivi ed individuali per aiutare i bambini ad orientarsi nel tempo quotidiano (un gioco, una canzone, un oggetto mediatore ecc).

Sarà necessario osservare se nella pianificazione della giornata educativa, sono definiti spazi temporali adeguati per le diverse situazioni quotidiane, ponendo particolare attenzione ai bisogni specifici dei bambini in base alla loro età. Individuare tempi che siano in grado di garantire modalità distese e non frettolose di intervento e che possano permettere la costruzione di relazioni qualitative tra adulti e bambini e tra bambini.

Particolare attenzione dovrà essere data al momento dell'**ambientamento**, visto come processo strategico, in grado di mettere in gioco risorse, aspettative e dinamiche complesse che necessitano di una forte progettualità.

Nell'osservazione e valutazione di questo momento è necessario capire se l'équipe adotta una serie di strategie funzionali alla buona riuscita di questo processo quali: la realizzazione di un colloquio prima dell'ambientamento, una verifica costante del processo, un colloquio individuale con i genitori di restituzione sul periodo di ambientamento, ecc.

LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA

Il gruppo degli operatori insieme al coordinatore pedagogico elabora annualmente una progettazione educativa sulla base di orientamenti e finalità pedagogiche condivise e di elementi contingenti relativi alla situazione specifica (numero ed età dei bambini iscritti, presenza di bambini con bisogni speciali, modifiche strutturali, ecc).

L'elaborazione del **Progetto educativo annuale** avviene principalmente nella fase di avvio del servizio, ma mantiene una dinamicità durante l'anno, in funzione di una costante osservazione e verifica delle ipotesi elaborate.

Nel progetto educativo annuale devono essere ben definiti gli aspetti organizzativi e programmatici rivolti ai bambini, alle famiglie e al gruppo di lavoro, nel rispetto delle indicazioni presenti nel Regolamento Regionale 41/R art. 5, e deve essere esplicitato alle famiglie.

Nello specifico, oltre ad una cornice informativa sugli aspetti che caratterizzano il servizio nell'anno in corso (calendario e apertura del servizio; gruppi sezione) dovrà essere descritto:

- l'organizzazione degli spazi;
- l'organizzazione della giornata educativa;
- il piano di ambientamento;
- la definizione delle attività per sezione;



- le iniziative formali e non formali rivolte a favorire la partecipazione delle famiglie;
- le modalità educative in caso di eventuali inserimenti di bambini con disabilità;
- la continuità con la scuola dell'infanzia e iniziative con il territorio;
- gli strumenti di osservazione e documentazione;
- l'organizzazione del tempo non frontale del personale.

Per la verifica e la valutazione del progetto educativo, il gruppo degli operatori, supportato dal coordinatore pedagogico, potrà programmare incontri strutturati al fine di migliorare e adeguare le proposte progettuali rivolte ai bambini, alle famiglie e al territorio.

Il gruppo degli operatori, attraverso l'utilizzo e la condivisione delle osservazioni effettuate sui bambini, della verifica documentata delle esperienze e della riflessione collegiale, attua una valutazione del progetto educativo nella sua globalità (organizzazione degli spazi, giornata educativa, proposte di attività, iniziative con le famiglie, continuità con la scuola dell'infanzia, etc). Le modifiche ed integrazioni in itinere è opportuno che siano verbalizzate ed inserite nel documento iniziale.

Per fare questo è fondamentale dedicare attenzione e tempo all'osservazione e documentazione delle esperienze.

OSSERVAZIONE

Il ricorso sistematico all'attività di osservazione dovrebbe essere prassi consolidata nell'agire educativo. Il metodo osservativo sarà in tal senso lo strumento prioritario per la progettazione e la verifica del progetto educativo in un'ottica di continua riflessione e rimodulazione delle ipotesi individuate, oltre che uno strumento di rilevazione del percorso evolutivo dei singoli bambini, al fine di rielaborare adeguate strategie educative.

Il gruppo degli operatori dovrebbe elaborare, attraverso una metodologia condivisa e in linea con gli obiettivi e le finalità del progetto pedagogico, procedure e strumenti osservativi da utilizzare in maniera sistematica durante l'anno educativo. Dovrebbero essere individuate modalità e tempi con cui vengono effettuate tali osservazioni, tenendo presente sia la funzione legata alla conoscenza di un contesto e dei bisogni emergenti per progettare, sia la funzione di verifica sull'azione svolta.

Le osservazioni si concentrano:

- **sul singolo bambino**

Ogni educatore dovrebbe osservare il bambino, utilizzando metodi e strumenti diversi (es. check list, scale di valutazione, diari, ecc.). Tali osservazioni rappresentano una pratica importante per l'elaborazione dei profili e la stesura del diario individuale, come memoria del percorso esperienziale di ciascun bambino. Le osservazioni, riportate e condivise nel gruppo degli operatori e con il coordinatore pedagogico, diventeranno lo strumento di riflessione sulle strategie da adottare e migliorare, in caso di criticità.

- **sul gruppo dei bambini**

Gli educatori dovrebbero sistematicamente osservare anche il gruppo dei bambini (es. gruppo sezione - gruppo di attività) nel loro agire quotidiano e in relazione all'utilizzo degli spazi e dei tempi, per rilevare bisogni e suggerimenti su cui impostare la progettazione/riprogettazione educativa.

DOCUMENTAZIONE

La documentazione del progetto educativo e dell'esperienza, permette di "monitorare" costantemente l'adeguatezza delle ipotesi e delle situazioni proposte ai bambini. La documentazione delle esperienze avviene attraverso l'osservazione e la conseguente traduzione scritta di passaggi evolutivi e dei momenti significativi che vengono attentamente descritti come processi che hanno un tempo, uno spazio, una dimensione sociale definita.

La documentazione dà visibilità e lascia una traccia delle esperienze, diventa strumento di autovalutazione e verifica; il gruppo degli operatori, coerente con le linee pedagogiche di riferimento, si



potrà interrogare, aiutato dal coordinatore pedagogico, su cosa documentare, su come documentare per garantire la comprensione all'interlocutore a cui ci si rivolge (genitori, bambini, gruppo di lavoro, istituzioni esterne).

Rispetto a questo specifico aspetto sarà importante verificare se il gruppo degli operatori condivide all'inizio dell'anno educativo quali strumenti utilizzare per documentare le esperienze e, soprattutto, se prevede la definizione di forme di documentazione dirette a interlocutori diversi:

- **i bambini**

Documentazione è prevalentemente visiva (foto, elaborati dei bambini), raccolta in pannelli da posizionare ad altezza bambino per stimolarlo ad interiorizzare e consolidare l'esperienza vissuta;

- **le famiglie**

L'obiettivo è di comunicare ed informare costantemente sull'organizzazione e la progettazione del servizio e per rendere le famiglie partecipi dell'esperienza vissuta dal loro bambino al suo interno;

- **il gruppo degli operatori**

Serve a condividere modalità di lavoro, a costruire strumenti efficaci, a riflettere sull'azione educativa svolta, ad accrescere l'identità del servizio e a sviluppare il senso di appartenenza. Si distingue in documentazione come programmazione delle esperienze, come verifica e come memoria

- **per gli altri**

La produzione di materiale documentativo assume anche un ruolo di diffusione di pratiche educative, strumento di scambio e confronto con altri servizi.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La letteratura scientifica e le esperienze nazionali ed internazionali presentano una serie di strumenti di valutazione e di autovalutazione della qualità nei nidi d'infanzia ormai consolidati. La valutazione di un servizio educativo per l'infanzia dovrebbe tentare di considerare tutti gli aspetti dell'intervento educativo che concorrono a determinare le caratteristiche strutturali e funzionali di un servizio, da quelli quantitativi (per esempio le dotazioni strutturali) a quelli qualitativi (quali le caratteristiche del progetto educativo individualizzato).

In questo quadro è importante tenere presente almeno tre forme di valutazione:

- la **Valutazione della Qualità** – consiste nella verifica dei requisiti generali e della definizione della *mission* del sistema dei servizi o del servizio, dell'organizzazione, della gestione di spazi e arredi e della progettazione educativa, delle relazioni con le famiglie e gli enti del territorio, ecc.;
- l'**Autovalutazione** – è il processo attraverso il quale il personale educativo e non valuta la propria *pratica* (in genere, lavorativa), allo scopo di migliorare le proprie modalità decisionali e gestionali, in funzione del miglioramento della qualità della propria attività e del contesto educativo;
- la **Valutazione esterna da parte degli utenti** – è il processo attraverso il quale viene acquisito il grado di soddisfazione degli utenti rispetto a tutti gli ambiti del servizio: preparazione teorico-pratica del personale, cortesia e disponibilità del personale, strutturazione degli ambienti e della giornata, alimentazione, igiene e pulizia, sicurezza. Il *feedback* degli utenti è una valutazione molto importante per allineare la visione del servizio offerto con quanto percepito dalle famiglie e rappresenta il punto di partenza per eventuali miglioramenti e modifiche da apportare.

I diversi aspetti della valutazione offrirà motivo di riflessione per il personale educativo che, sulla base dei risultati, avrà modo di riflettere e programmare azioni di miglioramento del sistema dei servizi e dei singoli servizi.



Gli orientamenti
per la qualità

Relazioni e processi
di esperienza



La valutazione degli elementi oggettivi ed osservabili della qualità nei processi di esperienza e nelle relazioni richiede sia una lettura degli aspetti organizzativi e progettuali che ne costituiscono la cornice, sia un'osservazione non superficiale e orientata rispetto alla gestione delle diverse situazioni quotidiane ed agli intrecci comunicativi tra i diversi soggetti coinvolti nelle esperienze.

L'organizzazione degli spazi e dei tempi sono elementi costitutivi della qualità rintracciabile nelle situazioni di accoglienza e di cura, così come nelle esperienze quotidiane di gioco libero ed organizzato che sono proposte ai singoli bambini ed al gruppo.

Potremmo affermare che le scelte organizzative contenute nell'articolazione del progetto e condivise nell'équipe di lavoro costituiscono i pre-requisiti di relazioni e processi di esperienza favorevoli al benessere dei bambini ed ai loro percorsi di crescita, nel rispetto delle differenze individuali.

Di queste scelte, naturalmente, fa parte anche il modo nel quale gli educatori interpretano il loro ruolo, derivante dalle idee sulle potenzialità dei bambini e sui processi educativi nei primi anni di vita ed in questo ambito l'attenzione alle relazioni tra pari e alla relazione individualizzata tra adulto e bambino nel rispetto delle differenze sono due dimensioni fondamentali alle quali fare riferimento.

E' necessario, in primo luogo, verificare se l'organizzazione e la gestione delle esperienze riflette il valore della condivisione delle scelte nel gruppo di lavoro, correlato ad una diffusa assunzione di responsabilità nella definizione, attuazione e valutazione del progetto educativo e del progetto pedagogico, insieme alla capacità di osservare, documentare e dare significato a quanto accade nella pratica quotidiana del lavoro, con l'obiettivo di adeguare in modo permanente il progetto ai bisogni ed alle caratteristiche dei gruppi dei bambini.

Il tema della collegialità del lavoro educativo è correlato alla ricerca di un'integrazione positiva delle potenzialità e delle competenze individuali, finalizzata al confronto ed alla costruzione di una progettualità coerente ed alla crescita condivisa nel gruppo di lavoro.

La regolarità dei momenti di confronto e condivisione, così come l'assegnazione di ruoli all'interno del gruppo di lavoro, evitando la dispersione di energie che si rileva quando tutti si occupano di tutto, sono elementi da rilevare poiché indicativi di efficacia e di consapevolezza, soprattutto se formalizzati negli atti documentali.

Dentro a questa cornice la presenza del coordinatore pedagogico ha il ruolo di sostenere la riflessione ed un continuo monitoraggio nell'attuazione del progetto, attraverso una lettura congiunta della documentazione, un'elaborazione diversa delle esperienze rappresentate che può sollecitare l'apertura di nuovi punti di vista, per la costruzione di un progetto coerente e di uno stile di lavoro e comunicativo condiviso nel gruppo.

La qualità della comunicazione verbale e non verbale tra adulti e bambini è uno degli indicatori capace di far comprendere a quali orizzonti della pedagogia e della cultura dell'infanzia si fa riferimento nella costruzione di relazioni significative all'interno dei contesti educativi.

Considerare i bambini interlocutori che hanno il diritto di essere ascoltati, di essere destinatari di parole e gesti non "generalizzati" e che tengano conto della complessità che sono capaci di comprendere ed elaborare richiede che gli adulti interpretino il loro ruolo con un pieno riconoscimento e valorizzazione delle identità individuali.

La presenza dell'adulto nelle diverse situazioni, valutandone anche la vicinanza o la distanza da ciò che accade, così come le modalità con le quali condivide con i bambini le esperienze – in modo attivo oppure come osservatore - possono far comprendere la misura di una maggiore o minore sintonia nella relazione sia con il gruppo che con i singoli bambini.

Le modalità comunicative che si attendono dall'educatore hanno l'obiettivo di offrire spazio al protagonismo dei bambini, attraverso una vicinanza non invasiva, l'ascolto interessato, la restituzione dei significati, la disponibilità alla relazione affettiva sia in risposta alle richieste dei bambini, sia offerta perché se ne valuta l'adeguatezza, l'esplicitazione delle regole da condividere, il sostegno all'autonomia ed alla gestione autonoma dei conflitti.



Un atteggiamento adeguato può tradursi nell'osservazione di ciò che accade, in comunicazioni verbali attente a non coprire le voci degli altri, nella collocazione fisica in spazi diversi per seguire l'evolversi delle situazioni, arricchire le trame di gioco, sostenere la comunicazione tra pari.

La disponibilità di esperienze multiple di esplorazione e costruzione di percorsi di gioco in autonomia, sia individualmente che nel piccolo gruppo, è uno dei primi elementi da osservare nel contesto educativo, per comprendere il livello di attenzione alla qualità delle esperienze dei bambini.

La progettazione dell'ambiente, tenendo conto della molteplicità dei bisogni che i bambini esprimono, dovrebbe offrire la presenza di spazi per esperienze di piccolo gruppo, come laboratori tematici, atelier, angoli gioco organizzati stabilmente, la presenza di spazi di accoglienza e di condivisione tra gruppi diversi, la garanzia di spazi orientati a promuovere le relazioni tra bambini e tra bambini e adulti, ma anche spazi con una connotazione intima, per raccogliersi in una dimensione individuale.

Ricordiamo, anche, l'importanza di garantire la visibilità di oggetti e materiali e la loro accessibilità, per promuoverne l'utilizzo da parte dei bambini anche senza una necessaria mediazione adulta.

Inoltre, un'adeguata organizzazione dello spazio consente all'educatore di porsi in un atteggiamento di osservatore partecipante per orientare l'azione educativa diretta nei contesti di gioco sulla base dei livelli di abilità e competenza osservati, nonché delle dinamiche relazionali che emergono, evitando atteggiamenti invasivi che possono interrompere il fluire delle esperienze.

I momenti di cura sono connotati dal sostegno ai percorsi di costruzione dell'autonomia che tengano conto dei livelli di abilità/competenza di ogni bambino e del gruppo, pur sollecitando il potenziale evolutivo che l'educatore si prefigura.

L'adeguatezza della cura garantisce il benessere dei bambini, non soltanto dal punto di vista fisico e psicologico nel momento contingente, ma alimenta anche la fiducia nelle proprie capacità di affrontare ciò che ancora non padroneggia, il desiderio ed il coraggio di sperimentare e mettersi alla prova, conquistando maggiore consapevolezza di sé e delle proprie potenzialità.

La garanzia di stabilità delle zone per la cura personale ed il riposo, orientate al riconoscimento ed al rispetto della soggettività, oltre che adeguate a consentire scambi e relazioni tra bambini, è un elemento che sostiene lo sviluppo dell'autonomia dei bambini, il senso di sicurezza individuale ed il piacere della condivisione.

E' importante garantire ai bambini risposte ai loro bisogni, commisurate ai livelli di autonomia osservati, in modo da non proporre frustrazioni eccessive, ma anche sollecitando l'attivazione di schemi di azione e pensiero che si collocano nel livello prossimale di sviluppo, offrendo spazi e tempi di relazione stabili tra adulto e bambino, all'interno dei quali consolidare e sperimentare una relazione corporea e affettiva individualizzata. Allo stesso modo è importante garantire spazi e tempi di relazione tra pari, ovvero relazioni che consentano il confronto tra livelli diversi di competenza, sollecitandone lo sviluppo.

La finalità generale, in queste scelte progettuali, è quella di garantire il rispetto ed il sostegno a ritmi di crescita diversificati, perché i bambini possano sperimentarsi attivamente, nei tempi e nei modi che più corrispondono alle strategie individuali di apprendimento e di costruzione dell'autonomia.

Anche le situazioni quotidiane di entrata ed uscita dal nido, ovvero i momenti di transizione tra la famiglia ed il servizio, richiedono una particolare attenzione, nei confronti del genitore e del bambino.

L'educatore si dedica allo scambio di informazioni con la famiglia, offrendo la possibilità di essere accolto negli spazi delle esperienze dei bambini, in modo non frettoloso – soprattutto all'uscita – per restituire il senso ed il valore della giornata appena trascorsa.

Inoltre, l'educatore assume il ruolo di mediatore tra il bambino, l'ambiente e gli altri bambini, nel rispetto dei rituali e delle strategie individuali di separazione e saluto al familiare al momento dell'entrata e di saluto e congedo dal servizio al momento dell'uscita.

La complessità dei processi di crescita racchiude il tema della diversità come elemento che connota ogni storia individuale. Sono diversi i tempi ed i percorsi individuali, sono diverse le storie ed i contesti



familiari, le culture di provenienza, sono presenti bisogni/diritti speciali quando si accolgono bambini disabili.

Una progettazione adeguata è capace di tradurre in pratiche di accoglienza questa consapevolezza, offrendo nel contesto educativo, flessibilità e differenziazione delle opportunità educative e di esperienza, interpretando le differenze come valore aggiunto nel gruppo dei pari e nel gruppo dei genitori.

Facciamo riferimento ad un contesto capace di accogliere linguaggi diversi, che si racconta attraverso immagini oltre che con le sole parole, che predispone materiale multilingue per le informazioni, che tiene conto delle differenze di genere, oltre gli stereotipi, nell'organizzazione delle opportunità di esperienza e delle proposte di gioco, che sa modificarsi – nelle modalità di relazione e nella predisposizione del contesto fisico - per accogliere i diritti speciali dei bambini disabili.

L'accoglienza di situazioni di disagio – per essere adeguata – richiede, in primo luogo, un lavoro preliminare di condivisione delle informazioni con la famiglia, quando è possibile, ed i servizi sociali e sanitari di riferimento, per poter adeguare strategie e modalità di accoglienza ai diritti ed ai bisogni speciali dei bambini e dei genitori.

La relazione continua e programmata tra i diversi soggetti che hanno la responsabilità di offrire risposte adeguate in presenza di situazione, per vari motivi, vulnerabili deve essere garantita, attraverso incontri periodici, condivisione della documentazione prodotta nel servizio, progettazione delle esperienze individualizzate o condivise nel piccolo e grande gruppo e delle metodologie/strategie educative che si ritengono adeguate, valutazione dei percorsi evolutivi osservati, revisione/aggiornamento degli obiettivi e definizione della successiva fase.

L'esperienza conferma che questa capacità di lavoro integrato e di assunzione di responsabilità condivise è la strategia migliore per rendere la frequenza di un servizio educativo un'opportunità preziosa per il recupero precoce dello svantaggio.



Gli orientamenti
per la qualità

Relazioni con le famiglie,
gli altri servizi e il Territorio



LE FAMIGLIE

Le famiglie sono il primo interlocutore del servizio educativo 0/3 che, per sviluppare la presenza interattiva dei genitori al proprio “ciclo di vita”, offre una pluralità di possibilità di partecipazione tutte accomunate dall’obiettivo di migliorare la qualità della relazione tra famiglie e tra famiglie e nido e scuola dell’infanzia.

Per garantire la più ampia informazione alle famiglie i servizi educativi dovrebbero prevedere - all’ingresso/nello spazio-accoglienza e/o negli altri luoghi di quotidiano accesso per genitori e familiari - l’esposizione - stabile - delle informazioni sul funzionamento del servizio (calendario dell’anno educativo, gruppo di lavoro con foto e nomi di ogni educatore, assistente e cuoco, nominativi dei componenti gli organi di rappresentanza) e - periodicamente o giornalmente - i menù stagionali, le informazioni sulla giornata dei bambini (quali giochi, quali attività, che cosa e quanto hanno mangiato, se è accaduto qualcosa di particolarmente significativo) ed ogni altra necessaria od opportuna comunicazione.

L’irrinunciabile partecipazione delle famiglie alla vita del servizio educativo si concretizza poi in:

A) ambiti formali:

a1) in riferimento a questo ambito specifico appare importante verificare se sono presenti organi di rappresentanza che, rinnovati ogni anno educativo, hanno il compito di promuovere la partecipazione delle famiglie, la condivisione dei processi educativi e la riflessione circa i presupposti culturali su cui si fondano; possono formulare proposte relativamente alle attività educativo-didattiche ed alle iniziative del servizio;

a2) le occasioni formali di incontro come :

- i *colloqui individuali* (almeno tre nel corso di un anno educativo) e comunque ogni volta che il genitore ne rappresenti la necessità (per riflettere il percorso dei bambini e famiglia);
- gli *incontri del gruppo-sezione* (almeno tre nell’anno educativo) e/o dei sottogruppi in cui vengono suddivisi i bambini, per la presentazione, il confronto e la verifica delle attività programmate e del costituirsi in gruppo dei bambini;
- l’*assemblea generale* (almeno una volta all’inizio dell’anno educativo) per la presentazione ed il confronto sull’organizzazione del servizio e sul programma di attività;
- le “*giornate aperte*” che offrono ai genitori la possibilità di condividere con i bambini una intera giornata nel servizio;
- i *laboratori pomeridiani* per bambini e genitori insieme (per es. sulla lettura ed il racconto di fiabe, sul gioco corporeo, sulla costruzione di giochi o altro) per condividere situazioni ludiche e per, attraverso il gioco, osservare e confrontare diverse modalità di comunicazione tra adulti e bambini;

B) ambiti informali in cui si realizzano occasioni di incontro come :

- le *fieste* (in occasione delle festività tradizionali o di ‘scadenze’ dell’anno educativo) che, offrendo la condivisione in un clima di piacevole convivialità, sono “apripista” all’instaurarsi di relazioni interpersonali tra gli stessi genitori ed altri familiari;
- le “*uscite*” e le *gite* che offrono l’occasione di scoprire insieme le offerte culturali del proprio territorio, come di altri territori vicini e lontani.

È valutato in modo positivo il fatto che, al fine di fornire alle famiglie informazioni scientificamente corrette, circa l’infanzia e l’educazione, (necessarie oggi che molti genitori accedono, in solitudine, ai “ricettari educativi” dei siti internet), il servizio educativo organizzi incontri nella forma di *conversazioni interattive* (su temi quali per es. allattamento, svezzamento, alimentazione, sonno, igiene personale del bambino) prevedendo, se necessaria, la presenza di esperti che, oltre a fornire conoscenze, favoriscono la riflessione e lo scambio.



I servizi educativi dovrebbero offrire, inoltre, percorsi di educazione familiare tramite cui sostenere la riflessione sulle capacità e sulle competenze educative che ogni famiglia possiede.

In considerazione della realtà plurima e differente delle famiglie contemporanee, tenuto conto dell'eterogeneità dei territori e delle esperienze, i percorsi di educazione familiare dovrebbero essere articolati in modo che ogni genitore, ogni famiglia (estesa, nonni compresi), possa scegliere quello ritenuto più adatto ai propri bisogni ed ai propri desideri -ma anche possibilità- di interrogarsi, di mettersi in gioco, di confrontarsi.

In virtù di quanto sopra, parliamo di **educazione familiare** se all'interno dei servizi educativi il personale promuove esperienze in grado di facilitare l'incontro e il dialogo: situazioni anche informali in cui i genitori, le famiglie possano avere l'opportunità di incontrarsi e parlare, scambiare esperienze, condividere e, in questo ambito, crescere. Favorire le esperienze di confronto tra i genitori facilita lo sviluppo di un maggior sentimento di fiducia verso sé stessi, compresa l'accettazione dei propri limiti e l'idea di un genitore "sufficientemente buono". Per questo creare quelle opportunità favorevoli perché il gruppo si costituisca, mediando le relazioni interne e puntando maggiormente alla costruzione di un contesto relazionale caldo e accogliente, rivolto alla tutela e alla promozione dei comportamenti interattivi tra genitori rappresenta un modo, forse meno formale, ma ugualmente efficace per spingere le famiglie a riflettere su tematiche e pratiche spesso oggetto, da parte loro, di difficoltà.

Accanto a queste situazioni più informali, possono essere progettate anche esperienze più strutturate legate ai "luoghi del fare" e ai "luoghi di parola".

Con "luoghi del fare" si intende laboratori per soli genitori (es. per costruire/riparare giochi, preparare iniziative/eventi, etc.) in cui il coinvolgimento, in una dimensione ludica che lascia spazio al piacere, ed ai linguaggi analogici che appartengono ai bambini, favorisce l'incontro, la conoscenza (gli uni degli altri) ed il fare gruppo. Questa tipologia di percorso è particolarmente significativo ed utile per far incontrare, conoscere, scambiare - e quindi superare eventuali diffidenze e/o pregiudizi - genitori appartenenti a etnie e culture diversi (per es. in laboratori "di sartoria" - in cui anche preparare bambole etniche - di cucina, di racconto/costruzione di storie per i bambini, etc).

Con "luoghi di parola" si intende gruppi di discussione (o "di parola") "comunità di viaggio" attivate nella dimensione del percorso condiviso di riflessività sociale che mobilita il potenziale educativo di ogni genitore e che aiuta anche gli adulti a crescere (facilitandoli, di conseguenza, per la crescita dei bambini). Questa tipologia di percorso aiuta a sdrammatizzare i piccoli grandi problemi dell'educazione e a trovare, nel confronto con i professionisti e con le altre famiglie, le strategie utilizzabili nelle situazioni del vivere quotidiano con i bambini. Può anche aiutare, tramite l'introspezione che può svilupparsi nel gruppo, ad acquisire maggiore consapevolezza del proprio mondo interno (emotivo), a riappropriarsi, in parte, dei ricordi e dei vissuti della propria infanzia, a sviluppare un ascolto più attento e rispettoso di se stessi e degli altri (adulti e bambini). Nel "viaggio" i professionisti (che possono essere educatori, coordinatori pedagogici, psicopedagogisti) non insegnano ai genitori ma hanno il compito di sostenere il loro "mettere in parole" (i timori, i desideri, le speranze, ... dell'essere genitore), di favorire la comunicazione tra pari (fornendo un sostegno relazionale, più che tecnico-specialistico), di incontrare e far incontrare tutti sul comune terreno dell'educazione di ogni bambino a partire dall'esplicitazione del progetto educativo.

GLI ALTRI SERVIZI

Il servizio educativo deve essere impegnato a sostenere il superamento della suddivisione in segmenti rigidi (0/3, 3/6) che, discendendo dalla normativa nazionale, caratterizza il sistema educativo-scolastico; in questa direzione il servizio educativo deve impegnarsi per lo sviluppo di un sistema integrato dell'educazione 0/6 che promuove la continuità come insieme di rapporti interattivi che, sia in verticale (prima di tutto, con la scuola dell'infanzia) che in orizzontale (con altre significative agenzie



educative), possano consentire ad ogni servizio educativo di fruire, per quanto necessario alla propria specificità, delle risorse presenti nel territorio con l'obiettivo di creare le condizioni affinché i bambini possano sviluppare la padronanza, per analogia e per differenza, del loro passaggio tra i diversi contesti educativi.

Il servizio educativo dovrebbe sviluppare la continuità educativa o/6 nella dimensione della costanza (soprattutto affettiva), ma anche della perturbazione (relazionale e cognitiva) cercando di intrecciare continuità e discontinuità in un percorso che dovrebbe prevedere:

- incontri tra educatori/insegnanti per la trasmissione di informazioni ed il confronto, verso la costruzione del team integrato e verso una formazione condivisa,
- occasioni informali di incontro dei bambini e delle famiglie con il prossimo futuro contesto educativo-scolastico,
- progetti rivolti alle famiglie per accompagnarle e sostenerle nel cambiamento,
- progetti rivolti a piccoli gruppi integrati di bambini dei due "ordini scolastici confinanti" (che può comprendere la funzione di "tutoraggio" dei bambini più grandi verso i più piccoli).

Nei progetti di continuità, gli incontri tra educatori/insegnanti garantiscono lo scambio di informazioni (come descrizione di capacità e competenze padroneggiate dai bambini), di osservazioni sul campo, di materiali (tra cui la documentazione dei percorsi dei gruppi-sezione e dei singoli bambini), così come garantiscono il coordinamento dei percorsi educativi e didattici come ricerca della coerenza tra educatori/insegnanti, più che come definizione di unità didattiche di confine.

Nell'ambito della continuità educativa, i servizi educativi dovrebbero sviluppare "progetti ponte" (che iniziano al servizio o/3 e continuano alla scuola dell'infanzia e, anche nella scuola primaria) e/o "progetti in parallelo" comuni al servizio o/3, alla scuola dell'infanzia, alla scuola primaria che ne sviluppano alcuni ambiti insieme ed altri separatamente.

IL TERRITORIO

I servizi educativi sono luoghi inseriti in un contesto, in una comunità locale, che ha costruito nel tempo, attraverso un sistema di relazioni, opportunità e servizi, un progetto di educazione per i suoi cittadini più piccoli.

I servizi educativi, inoltre, promuovono il raccordo e la relazione continua con i servizi sanitari, sociali, educativi e scolastici del territorio al fine di garantire una buona integrazione. La rete così intesa costituisce risorsa per sostenere una crescita del bambino che sia ricca di opportunità e soprattutto coerente e organica.

La continuità orizzontale costituisce l'altro cardine del sistema di rete e pone la necessità di organizzare i rapporti nido-famiglia, nido ed enti territoriali, tra ambienti di vita e di formazione del bambino, nell'ottica della creazione di un sistema formativo integrato.

In particolare, per quanto riguarda il raccordo con le agenzie non-formali e informali del territorio si dovrà verificare se il servizio ha attivato forme diverse di collaborazione e se queste sono il frutto di una progettazione attiva e condivisa che si inserisce sulla progettazione educativa del servizio con ricadute positive non solo su questo ma, soprattutto, sui bambini e le famiglie.

Fondamentale è, poi, il raccordo con i servizi sanitari e sociali e ogni associazione/ente per l'accoglienza di bambini in difficoltà. In questo caso è importante verificare non solo se esiste un raccordo, ma se questo è definito sulla base di accordi istituzionali (per es. se sono stati definiti tavoli interistituzionali, accordi di programma, ecc.), se sono previsti e programmati incontri periodici per parlare dei casi di bambini che presentano difficoltà, se sono organizzati progetti di intervento comuni, se sono previsti e realizzati momenti di scambio rispetto alle osservazioni sui bambini, ecc.

Vanno definite forme e modi di collaborazione tra professionalità diverse, individuando le procedure più efficaci dare una risposta concreta ai bisogni/diritti dei bambini.

Il sistema qualità
dei servizi educativi
per l'infanzia
in Regione Toscana

Lo strumento di valutazione





INTRODUZIONE Lo strumento presentato in questa seconda parte conferma l'idea che la qualità non dipende mai da fattori singoli quanto piuttosto dal concorso sinergico e armonico di molti e diversi fattori e che la sua valutazione debba consentire di individuare il profilo di qualità del servizio, mettendo in evidenza i punti di forza da consolidare o eventuali punti di debolezza da rafforzare.

Istruzioni alla compilazione dello strumento Lo strumento è suddiviso in 5 dimensioni della qualità, le quali a loro volta sono suddivise in alcune aree di attenzione o sottodimensioni.

Per ogni sottodimensione, l'osservatore potrà esprimere un giudizio che va da “critica” a “ottimo” su una scala di 5 livelli diversi, di cui i primi due esprimono una valutazione insufficiente, il terzo è sufficiente e gli ultimi due sono pienamente sufficienti.

Ciascun giudizio potrà inoltre essere integrato indicando eventuali suggerimenti migliorativi.

Questo permetterà di individuare un valore medio per ciascuna dimensione che alla fine delinea il profilo di qualità del servizio e in ultimo un valore di sintesi della valutazione.

La valutazione dovrà essere realizzata attraverso osservazione diretta delle situazioni o analisi documentale/confronto con la referente del servizio (in quest'ultimo caso gli item sono in carattere *corsivo*).





Lo strumento
di valutazione

Anagrafica
del servizio



Anagrafica dell'unità di offerta

Denominazione	
Indirizzo	Via /piazza _____, n. _____ c.a.p. _____ Comune di _____ Provincia (_____)
Telefono	_____/_____
Fax	_____/_____
e.mail	_____@_____
Referente	Nome e Cognome _____

Dati sulla visita di valutazione

Data	____/____/_____
Valutatori	Nome e Cognome _____
Referente servizio presente alla visita	Nome e Cognome _____



Lo strumento
di valutazione

Ambiente, spazio,
arredi e materiale

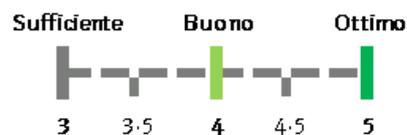


Elementi da verificare

Valutazione

1.a
Lo spazio esterno è organizzato in modo tale da garantire accessibilità e sicurezza.

(Es. verificare se sono presenti uscite di sicurezza, controllo del cancello d'ingresso, recinzione, ecc.)



Note:

1.b
Lo spazio esterno è organizzato in modo da garantire esperienze significative per i bambini.

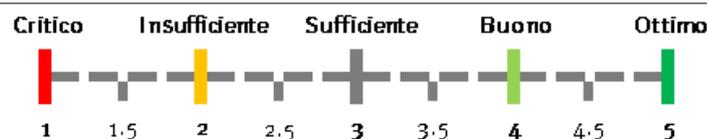
(Es. Verificare se sono presenti attrezzature, giochi, materiali per attività didattiche, ecc. e se l'organizzazione dello spazio viene utilizzato in riferimento al progetto educativo)



Note:

1.c
Il servizio garantisce un piano di manutenzione e cura degli spazi esterni.

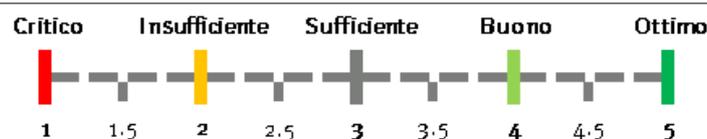
(Es. Verificare se: l'erba del giardino, siepi e piante sono regolarmente potate, se è garantita, altresì, la manutenzione delle attrezzature e dei giochi, ecc.)



Note:

1.d
Gli spazi dedicati ai bambini sono progettati per garantire esperienze di piccolo gruppo ed esperienze individuali

(Es. Verificare se esistono angoli dedicati al gioco con gruppi piccoli (4/6 bambini), laboratori, angoli, atelier, ecc.)



Note:



1.e
Gli spazi sezione sono progettati nel rispetto dell'età dei bambini.

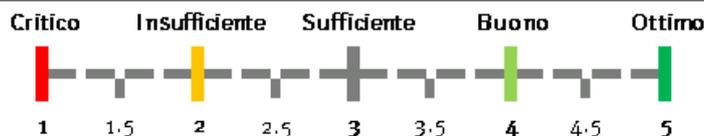
(Es. Verificare se è previsto un angolo morbido-affettivo, angoli per le attività espressivo-manipolative, per la lettura, per i travestimenti, per il gioco simbolico, per il movimento, ecc.)



Note:

1.f
Lo spazio del sonno risulta curato e ben connotato.

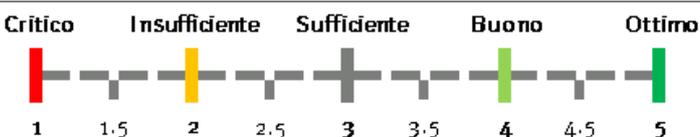
(Es. Verificare se i lettini sono stabilmente attribuiti a ogni bambino, se sono previsti oggetti personali per lettino, se la stanza viene oscurata, se ci sono luci soffuse, se la stanza è areata, ecc.)



Note:

1.g
Lo spazio per il pranzo risulta curato.

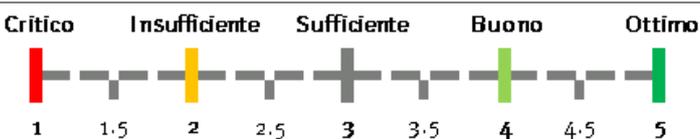
(Es. Verificare se c'è attenzione nell'allestimento e nella cura del carrello di servizio organizzato con l'occorrente, se le tovaglie sono di stoffa e se ci sono oggetti personalizzati (ad es portatovagliolo), se c'è cestino per rifiuti)



Note:

1.h
Gli spazi del cambio appaiono curati e ben connotati.

(Es. Verificare se c'è il fasciatoio, la presenza di mobili/mensole per contenere oggetti, avvolgi pannolini, vaschetta per il lavaggio vicina al fasciatoio, ecc.)



Note:

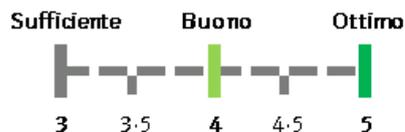


1.i
Sono presenti spazi per gli adulti espressamente predisposti per il lavoro dell'équipe e per accogliere le famiglie.



Note:

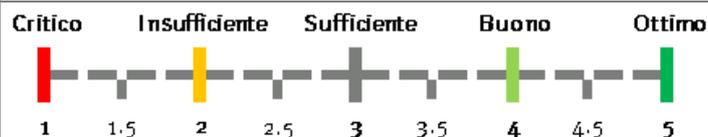
1.l
Il servizio prevede spazi interni differenziati per funzione.



Note:

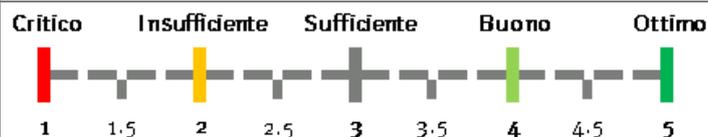
1.m
L'organizzazione interna degli spazi è attenta ai bisogni dei bambini.

(Es. Verificare se c'è assenza di ostacoli che impediscono il passaggio dei bambini da un ambiente all'altro, accessibilità ai materiali, ecc.).



Note:

1.n
È prestata attenzione e cura alla quantità e qualità degli arredi.



Note:



1.0

È presente varietà di materiali.

(Es. Verificare se ci sono materiali per le esplorazioni tattili (manipolare, trasformare), per le esplorazioni visive, per le esplorazioni sonore, non troppa plastica, se sono presenti immagini/libri per bambini rappresentativi delle diversità in generale – culturale, di genere, disabilità).



Note:

1.p

Il servizio è curato dal punto di vista igienico.



Note:



Ambiente, spazio,
arredi e materiale

Lo strumento
di valutazione





Lo strumento
di valutazione

Assetto
organizzativo



Elementi da verificare

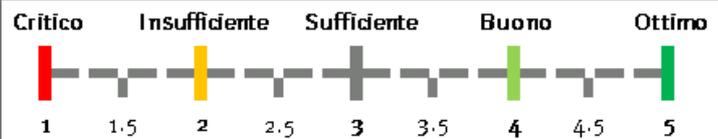
Valutazione

2.a È garantito al personale educativo un monte orario non frontale.



Note:

2.b L'équipe educativa si impegna a mantenere costante una dimensione di lavoro di gruppo.



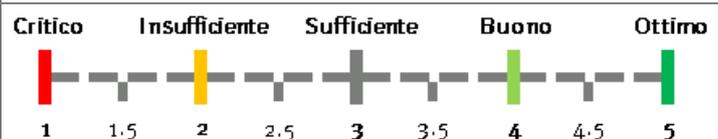
Note:

2.c Il referente dell'équipe di ogni servizio mantiene contatti costanti con gli uffici dell'organizzazione di appartenenza e con il Comune.



Note:

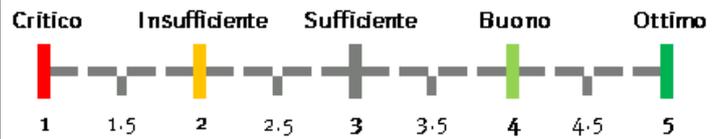
2.d L'équipe educativa promuove ed esercita uno scambio e un confronto continuo e giornaliero.



Note:

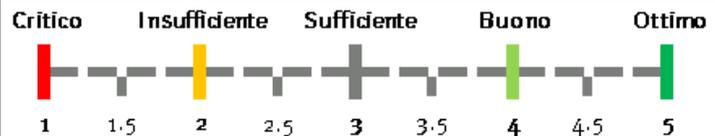


2.e
Le educatrici si sostengono positivamente nei diversi momenti.



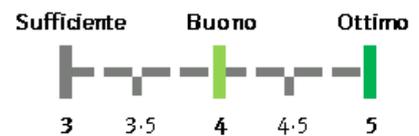
Note:

2.f
L'équipe tende a far variare i ruoli.



Note:

2.g
È garantita la partecipazione del personale educativo ad attività di formazione.



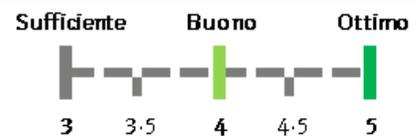
Note:

2.h
Sono promossi all'interno del servizio processi di scambi pedagogici.



Note:

2.i
È garantita la partecipazione del personale ausiliario ad attività di formazione.



Note:



Assetto
organizzativo

Lo strumento
di valutazione





Lo strumento
di valutazione

Programmazione
del servizio



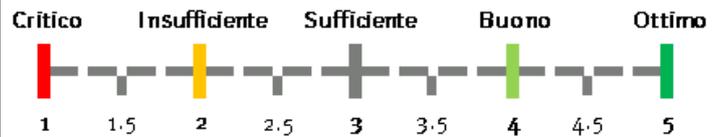
Elementi da verificare

Valutazione

3.a

Le modalità di ambientamento dei bambini al nido sono ben definite

(Es. Verificare se sono previsti colloqui iniziali con le famiglie, se viene concordato il periodo di ambientamento, le modalità di presenza alle famiglie, ecc.)

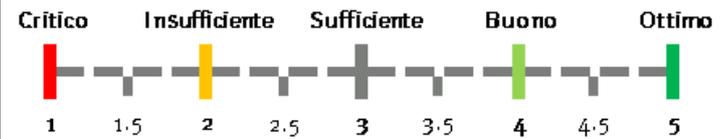


Note:

3.b

È prevista all'interno del servizio una progettazione educativa annuale delle attività

(Es. Verificare se il documento di progettazione contiene le seguenti indicazioni: spazio e opportunità, i protagonisti, le finalità, obiettivi e proposte, i metodi e strumenti di documentazione e valutazione, i tempi di realizzazione)

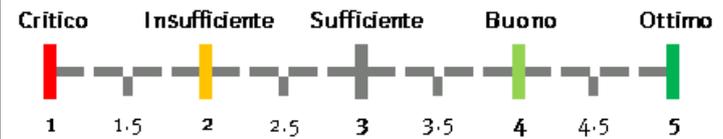


Note:

3.c

La costruzione del progetto educativo avviene in modo condiviso e partecipato.

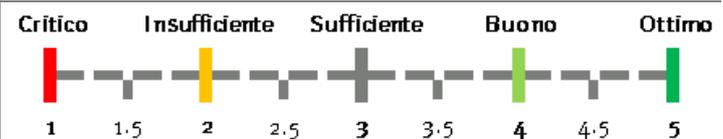
(Es. Verificare se alla costruzione del progetto partecipa il personale educativo, il coordinatore pedagogico, le famiglie, ecc)



Note:

3.d

La pianificazione annuale delle proposte educative, in attuazione della programmazione, si realizza con puntualità durante l'arco dell'anno.

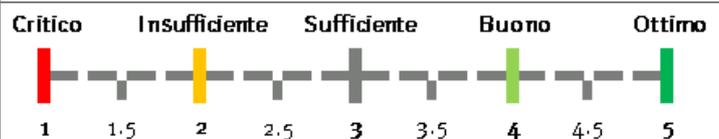


Note:

3.e

Sono previsti momenti di condivisione del progetto educativo con le famiglie.

(Es. Verificare se è previsto almeno un incontro durante l'anno educativo)



Note:

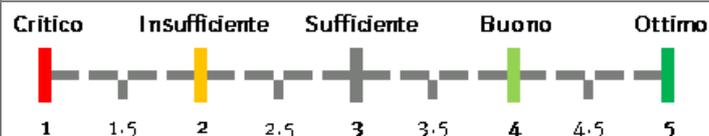


Elementi da verificare

Valutazione

3.f
Il progetto educativo è oggetto di verifica e valutazione da parte del personale educativo.

(Es. Verificare se sono previsti momenti di verifica e valutazione del progetto – almeno tre momenti nell'arco dell'anno educativo)



Note:

3.g
È prevista una strutturazione dei tempi di vita quotidiana in modo che siano facilmente prevedibili e riconoscibili.

(Es. Verificare se è prevista una strutturazione che prevede alcuni dei momenti seguenti: accoglienza, gioco libero, gioco strutturato, pranzo, sonno, ecc.)



Note:

3.h
È prevista una strutturazione dei tempi capace di contemperare tempi di socialità più condivisa con altri individuali.



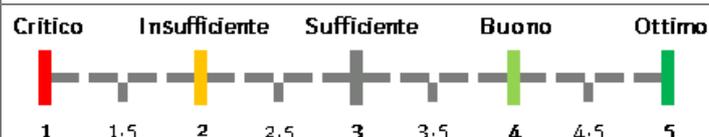
Note:

3.i
L'équipe educativa adotta strategie e strumenti di osservazione.



Note:

3.l
I bambini – in relazione all'età – vengono incoraggiati nello sviluppo della propria autonomia.



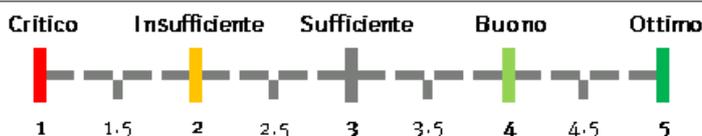
Note:



Elementi da verificare

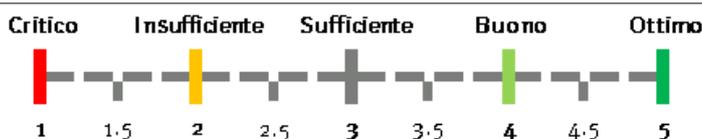
Valutazione

3.m
Vengono realizzate attività di documentazione delle esperienze.



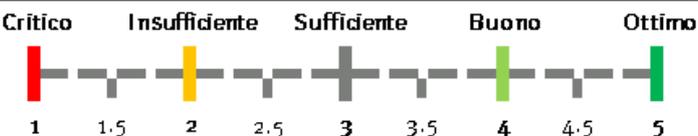
Note:

3.n
La documentazione costituisce uno strumento di comunicazione e informazione per i genitori, di stimolo per i bambini e di socializzazione delle esperienze educative nei confronti dei soggetti esterni e degli altri operatori.



Note:

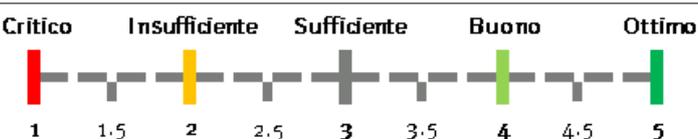
3.o
Vengono promossi processi di valutazione dell'organizzazione complessiva del contesto educativo, di situazioni specifiche, dei percorsi progettuali.



Note:

3.p
Viene rilevata con regolarità la soddisfazione dei genitori.

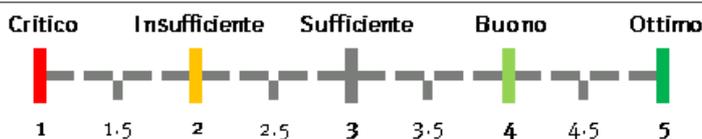
(Es. Almeno una volta l'anno)



Note:

3.q
I risultati dei processi di valutazione supportano il gruppo di lavoro nelle loro riflessioni.

(Es. Verificare se e come i risultati della valutazione ricadono sulle decisioni del personale educativo: revisione del progetto educativo, della proposta delle esperienze al gruppo dei bambini, ecc.)



Note:



Lo strumento
di valutazione

Relazioni e processi
di esperienza

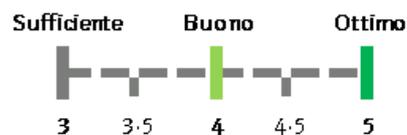


Elementi da verificare

Valutazione

4.a
Vengono realizzate riunioni di équipe con la presenza del coordinatore

(Es. Almeno un incontro al mese)



Note:

4.b
C'è chiarezza rispetto la ripartizione dei ruoli e delle funzioni

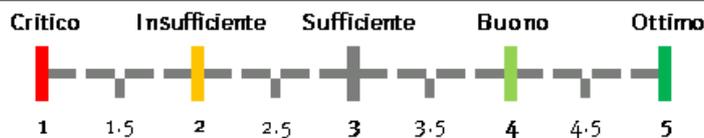
(Es. Dove la situazione lo consente, verificare se c'è una chiara e condivisa ripartizione dei compiti nel gruppo degli operatori)



Note:

4.c
All'interno del servizio viene prestata adeguata attenzione alla relazione tra operatori e bambini

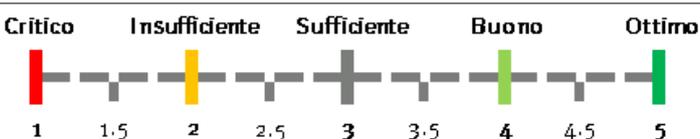
(Es. Verificare se si osserva una vicinanza non invasiva, un ascolto interessato, una restituzione dei significati, una risposta alle richieste dei bambini, è garantita una gestione autonoma dei conflitti dove possibile)



Note:

4.d
Viene prestata attenzione e cura al momento dell'entrata e dell'uscita

(Es. Verificare se vengono offerte informazioni non frettolose, si garantisce una mediazione al momento della separazione e del congedo)



Note:



4.e

È prestata attenzione all'organizzazione delle esperienze dei bambini

(Es. Verificare se le educatrici organizzano le esperienze in base al progetto educativo, le esperienze proposte muovono da un'attenta osservazione del bambino e del gruppo, è incoraggiata l'autonomia dei bambini, ecc.)



Note:

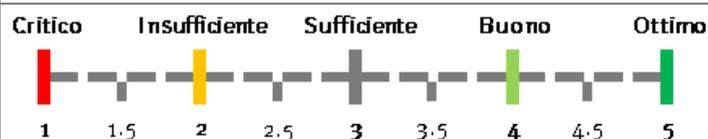
4.f

Le esperienze di gioco e di cura sono proposte dalle educatrici in modo da favorire l'autonomia dei bambini

4.g

Le educatrici prestano attenzione alla gestione del momento del cambio

(Es. Verificare se il momento del cambio viene gestito come momento di grande relazione e intimità tra l'adulto e il bambino, durante il cambio l'adulto parla con il bambino, ecc.)



Note:

4.h

Le educatrici prestano attenzione alla gestione del momento del pranzo

(Es. Verificare se si favorisce la dimensione di piccolo gruppo e la relazione tra i bambini, è prestata attenzione alla cura dell'allestimento dei tavoli, ecc.)

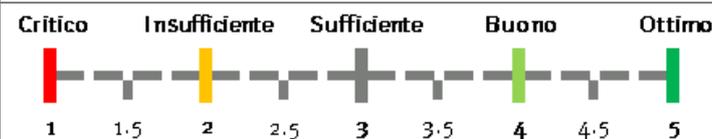


Note:

4.i

Le educatrici prestano attenzione alla gestione del momento del sonno.

(Es. Verificare se la stanza è oscurata, i lettini personalizzati, c'è uno spazio adeguato tra i lettini per permettere il passaggio dell'adulto, l'adulto è attento ai tempi individuali dei bambini, ecc.)



Note:



4.l

L'équipe educativa garantisce il rispetto della diversità.

(Es. Verificare se l'équipe progetta esperienze che favoriscono l'inclusione di bambini disabili e/o socialmente svantaggiati, sono promosse esperienze a favore delle diversità di genere, sono realizzati incontri con le famiglie per affrontare queste tematiche, ecc.)



Note:



Lo strumento
di valutazione

Relazioni con le famiglie,
gli altri servizi e il Territorio



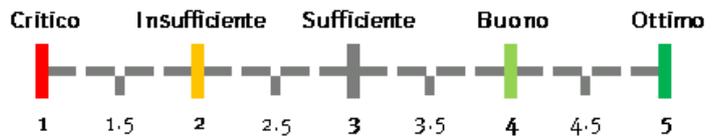
Elementi da verificare

Valutazione

5.a

L'équipe educativa cura le relazioni con le famiglie.

(Es. Verificare se vengono previsti organi di rappresentanza delle famiglie, colloqui individuali (almeno 2 all'anno), incontri del gruppo sezione (2 l'anno), assemblee generali (1 l'anno), giornate aperte, laboratori pomeridiani, ecc.)

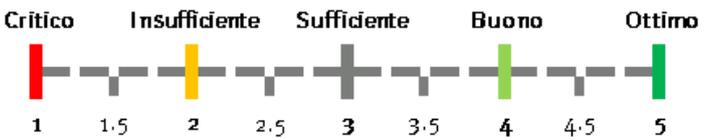


Note:

5.b

L'équipe educativa organizza momenti di socializzazione fra famiglie, al fine di rendere il servizio un punto di riferimento per la comunità.

(Es. Verificare se sono progettati incontri e momenti di confronto, feste, gite, laboratori per soli genitori, gruppi di parola, esperienze di condivisione di esperienze)

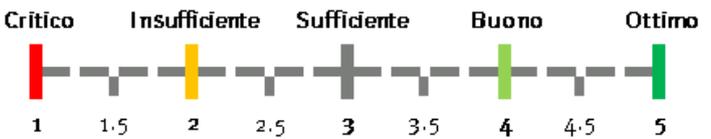


Note:

5.c

L'équipe educativa collabora attivamente con le scuole del territorio in un'ottica di continuità verticale.

(Es. Verificare se sono previsti incontri con insegnanti, incontri dei bambini/famiglie presso le scuole, progetti ponte, ecc.)

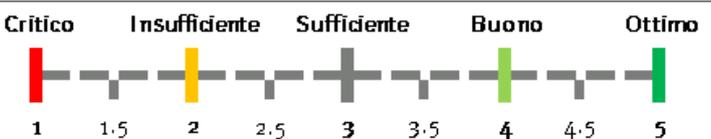


Note:

5.d

L'équipe educativa collabora attivamente con i servizi del territorio in un'ottica di continuità orizzontale

(Es. Verificare se sono previsti progetti con agenzie non formali (associazionismo, parrocchie, ecc.) e informale (agenzie del territorio a pagamento).

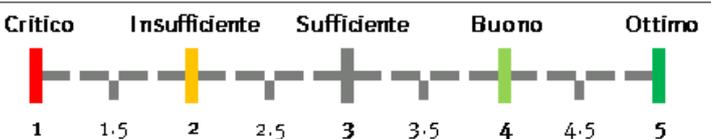


Note:

5.e

Il servizio collabora attivamente con i Servizi socio-sanitari e con i servizi sociali del Comune.

(Es. Verificare se esistono accordi istituzionali, si realizzano incontri periodici per parlare di casi di bambini con difficoltà)



Note:



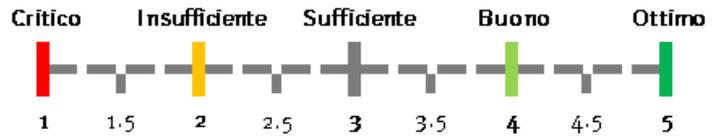
Elementi da verificare

Valutazione

5.f

L'equipe educativa promuove incontri di educazione familiare

(Es. Verificare vengono realizzati incontri strutturati – incontri con esperti, laboratori per genitori, gruppi di parola – e meno strutturati – situazioni anche informali dove i genitori possono incontrarsi e scambiare informazioni, confrontarsi su esperienze, ecc.)



Note:



Profilo sintetico



Profilo sintetico

Scheda di sintesi

Unità di offerta: _____
Codice: _____ (riservato all'elaboratore)

Lo strumento di valutazione



	PUNTEGGIO MEDIO
AMBIENTE, SPAZIO, ARREDI E MATERIALI	<div style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">+ (PUNTI DI FORZA)</div> <div style="background-color: #ffcdd2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">- (PUNTI DI DEBOLEZZA)</div> <div style="background-color: #bbdefb; padding: 5px;">→ (SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI)</div>
	PUNTEGGIO MEDIO
ASSETTO ORGANIZZATIVO	<div style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="background-color: #ffcdd2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">-</div> <div style="background-color: #bbdefb; padding: 5px;">→</div>
	PUNTEGGIO MEDIO
PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO	<div style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="background-color: #ffcdd2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">-</div> <div style="background-color: #bbdefb; padding: 5px;">→</div>
	PUNTEGGIO MEDIO
RELAZIONI E PROCESSI DI ESPERIENZA	<div style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="background-color: #ffcdd2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">-</div> <div style="background-color: #bbdefb; padding: 5px;">→</div>
	PUNTEGGIO MEDIO
RELAZIONE CON LE FAMIGLIE, GLI ALTRI SERVIZI E IL TERRITORIO	<div style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="background-color: #ffcdd2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">-</div> <div style="background-color: #bbdefb; padding: 5px;">→</div>
	PUNTEGGIO MEDIO
SINTESI	<div style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="background-color: #ffcdd2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">-</div> <div style="background-color: #bbdefb; padding: 5px;">→</div>





Profilo sintetico

Scheda di sintesi qualità/costi

Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note
5,0		5,0		5,0		5,0		5,0		5,0	
4,5		4,5		4,5		4,5		4,5		4,5	
4,0		4,0		4,0		4,0		4,0		4,0	
3,5		3,5		3,5		3,5		3,5		3,5	
3,0		3,0		3,0		3,0		3,0		3,0	
2,5		2,5		2,5		2,5		2,5		2,5	
2,0		2,0		2,0		2,0		2,0		2,0	
1,5		1,5		1,5		1,5		1,5		1,5	
1,0		1,0		1,0		1,0		1,0		1,0	
	Ambiente, spazio, arredi e materiali		Assetto organizzativo		Programmazione del servizio		Relazioni e processi di esperienza		Relazione con le famiglie, gli altri servizi e il Territorio		Media

Costo medio ora/bambino di servizio erogato:

Algoritmo di calcolo:

Costi totali
/

(Numero bambini iscritti x numero ore frequenza giornaliera contrattualizzate x numero giorni funzionamento annuale servizio)

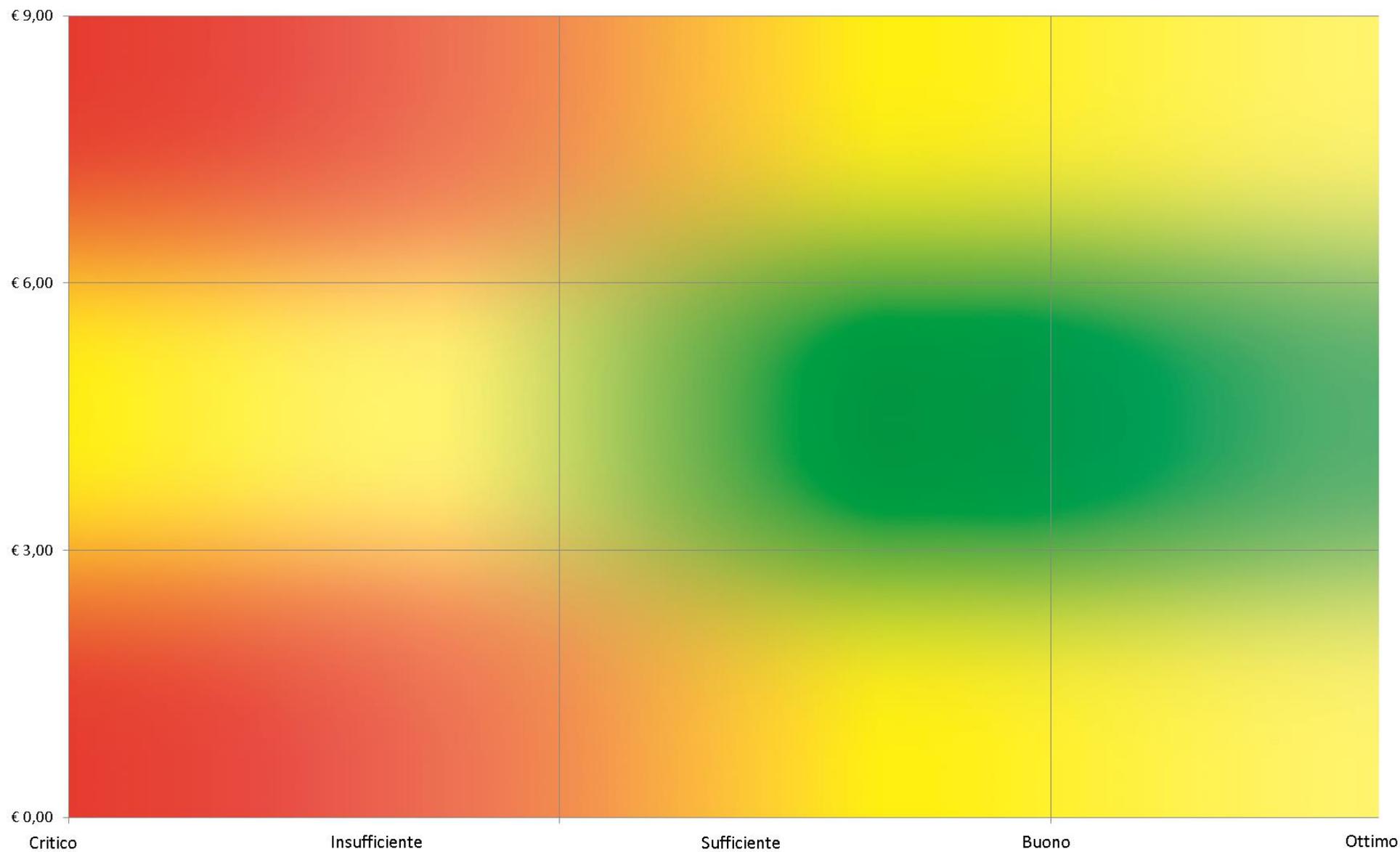




Profilo sintetico

Posizione dell'unità d'offerta nel piano qualità costi

Lo strumento
di valutazione





Profilo sintetico

Scheda di sintesi

Copia da consegnare al referente dell'unità d'offerta

Lo strumento di valutazione



	PUNTEGGIO MEDIO
AMBIENTE, SPAZIO, ARREDI E MATERIALI	+ (PUNTI DI FORZA)
	- (PUNTI DI DEBOLEZZA)
	→ (SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI)
	PUNTEGGIO MEDIO
ASSETTO ORGANIZZATIVO	+
	-
	→
	PUNTEGGIO MEDIO
PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO	+
	-
	→
	PUNTEGGIO MEDIO
RELAZIONI E PROCESSI DI ESPERIENZA	+
	-
	→
	PUNTEGGIO MEDIO
RELAZIONE CON LE FAMIGLIE, GLI ALTRI SERVIZI E IL TERRITORIO	+
	-
	→
	PUNTEGGIO MEDIO
SINTESI FINALE	+
	-
	→



Scheda di sintesi qualità/costi

Profilo sintetico

Copia da consegnare al referente dell'unità d'offerta

Lo strumento di valutazione



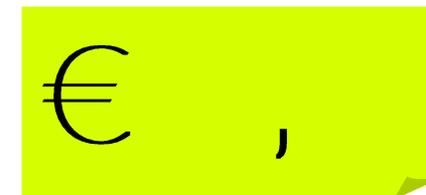
Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note	Valutazione di sintesi	Note
5,0		5,0		5,0		5,0		5,0		5,0	
4,5		4,5		4,5		4,5		4,5		4,5	
4,0		4,0		4,0		4,0		4,0		4,0	
3,5		3,5		3,5		3,5		3,5		3,5	
3,0		3,0		3,0		3,0		3,0		3,0	
2,5		2,5		2,5		2,5		2,5		2,5	
2,0		2,0		2,0		2,0		2,0		2,0	
1,5		1,5		1,5		1,5		1,5		1,5	
1,0		1,0		1,0		1,0		1,0		1,0	
	Ambiente, spazio, arredi e materiali		Assetto organizzativo		Programmazione del servizio		Relazioni e processi di esperienza		Relazione con le famiglie, gli altri servizi e il Territorio		Media

Costo medio ora/bambino di servizio erogato:

Algoritmo di calcolo:

Costi totali
/

(Numero bambini iscritti x numero ore frequenza giornaliera contrattualizzate x numero giorni funzionamento annuale servizio)



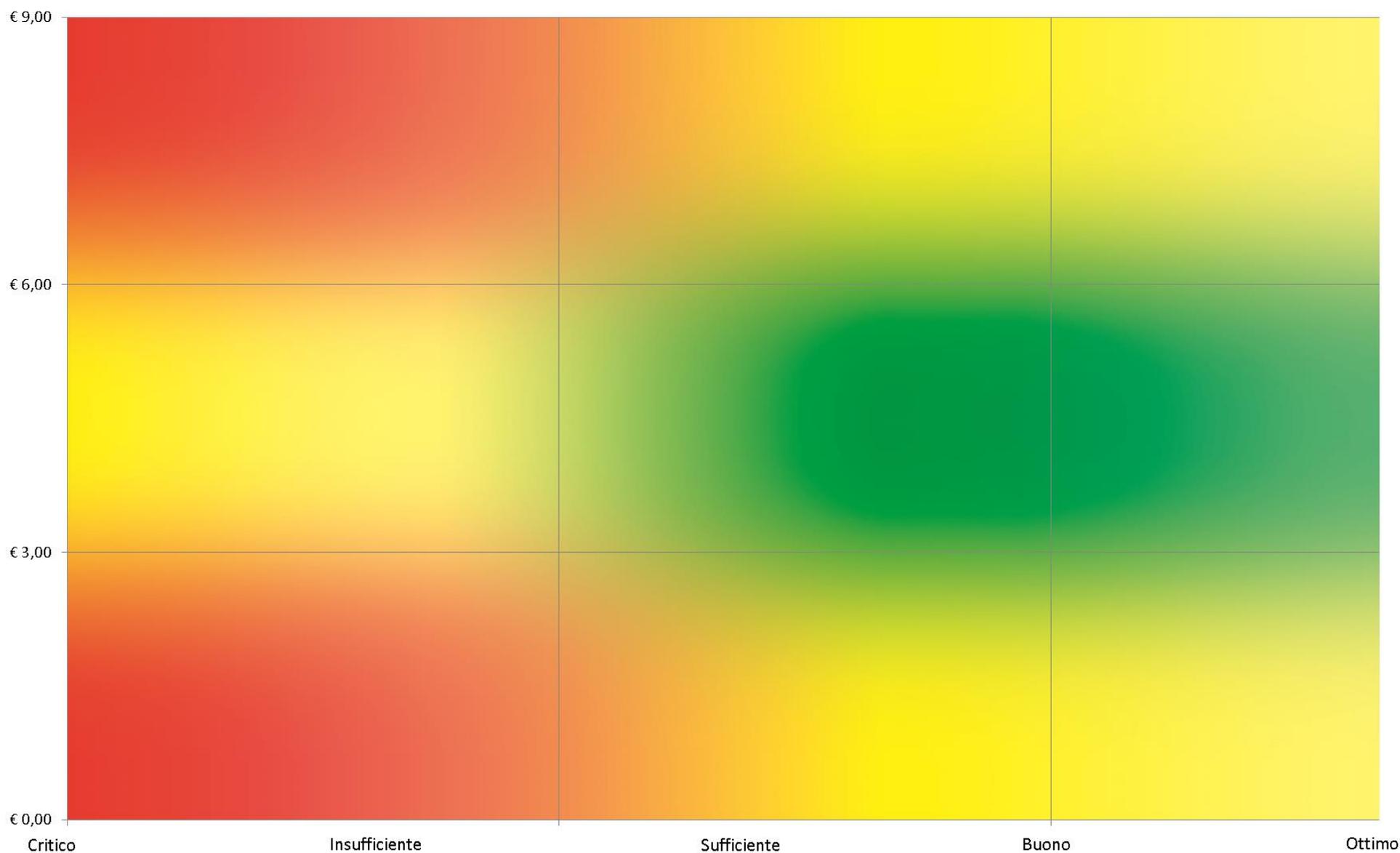


Posizione dell'unità d'offerta nel piano qualità costi

Profilo sintetico

Copia da consegnare al referente dell'unità d'offerta

Lo strumento di valutazione





«Ciao» - salti dice la Cosa, «cosa facciamo?»
«It... tuuuu quello che vuoi» risponde Roberto.

«Bene», dice la Cosa, «comenziamo da lì.»