

Percorso Partecipato per l'Elaborazione delle Linee guida per le Carte dei Servizi educativi e scolastici rivolti all'infanzia (0-6)

del Comune di Bologna
Bologna 20 maggio 2013

ZEROSEI

PERCORSO
PARTECIPATO



Premessa Metodologica

Questo documento¹ è la sintesi delle risultanze emerse dal Percorso Partecipato per l'Elaborazione delle Linee guida per le Carte dei Servizi educativi e scolastici, rivolti all'infanzia, fascia 0-6 anni del Comune di Bologna, realizzato tra febbraio 2013 e maggio 2013.

L'obiettivo generale del progetto è stato quello di raccogliere ed elaborare, attraverso metodologie innovative, riflessioni, idee e proposte per dotare l'Amministrazione Comunale di uno strumento che definisca linee guida per servizi educativi e scolastici di qualità, in grado di recepire i cambiamenti, offrire risposte ai nuovi bisogni e generalizzare pari opportunità educative. Le riflessioni e le proposte condivise, che sono emerse da queste occasioni di dialogo, confluiranno in un'Istruttoria Pubblica aperta all'intera cittadinanza, così come previsto dallo Statuto comunale e dal Regolamento di partecipazione, fissata per giugno 2013.

In particolare, il percorso partecipato ha riguardato il coinvolgimento e l'ascolto attivo di cittadini, genitori, pedagogisti, servizi sociali, operatori Ausl, educatori, insegnanti, collaboratori ed agenzie del territorio, i quali si sono confrontati sui seguenti temi: a) le finalità di un servizio educativo e scolastico di qualità; b) la partecipazione dei genitori; c) la valutazione della qualità di un servizio; d) ed, infine, gli aspetti funzionali e simbolici che si ritengono fondamentali per definire la qualità di un servizio.

Il percorso partecipato, ispirato nella sua strutturazione alla Legge Regionale 3/2010 sulla partecipazione, è stato discusso e sottoposto alla certificazione del Garante della Partecipazione della Regione Emilia Romagna.

Per la validazione del percorso, sia dal punto di vista delle metodologie che dei risultati emersi, è stato costituito un comitato scientifico composto dai professori: Matilde Calari Galli, Maurizio Fabbri, Luigi Guerra, Graziella Giovannini, Roberta Paltrinieri.

Il percorso si è articolato in diverse fasi. Una prima fase di tipo informativo e formativo ed una seconda più meramente destinata al coinvolgimento attivo.

Nella prima fase si sono svolte **sei conferenze sui servizi educativi e scolastici** nei sei quartieri della Città di Bologna, all'interno delle quali sono stati illustrati sia gli obiettivi del percorso e le sue diverse fasi, sia l'organizzazione del sistema integrato dei servizi educativi e scolastici del Comune di Bologna. A seguire, nello spirito della legge prima richiamata, si è svolto **un corso di formazione** sui temi e le metodologie della partecipazione, in generale, e sui temi del percorso nello specifico, rivolto a genitori, dipendenti comunali e cittadini interessati.

Nella seconda fase del percorso, tesa all'ascolto attivo, sono state utilizzate le metodologie qualitative dei *focus group*, del *World Cafè* e dell'*Open Space Technology*. A queste metodologie, rivolte ad adulti, si è affiancata la partecipazione dei bambini attraverso dei percorsi laboratoriali.

Dal punto di vista metodologico il **focus group** è una tecnica di rilevazione qualitativa per la ricerca sociale basata sulla discussione e il confronto all'interno di un piccolo gruppo di persone, in presenza di un facilitatore, focalizzato su un argomento. Discus-

¹ Il percorso è stato realizzato dal Ces.co.com, Centro Universitario del Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna, coordinato da Roberta Paltrinieri. Hanno facilitato il percorso Giulia Allegrini, Alberto Bertocchi e Manuel Finelli.

sione e confronto costituiscono, assieme alla focalizzazione su uno specifico argomento, gli elementi peculiari di questa tecnica di rilevazione, il cui obiettivo è proprio l'approfondimento di un tema attraverso il confronto delle diverse opinioni, espresse su di esso, all'interno di un piccolo gruppo di pari.

In totale i *focus* realizzati sono stati sei: tre di questi sono stati rivolti a genitori che frequentano i servizi educativi e scolastici del servizio integrato del Comune di Bologna, per un totale di 37 genitori coinvolti. Tre *focus* sono, invece, stati rivolti ai tecnici. Un *focus* è stato rivolto ai pedagogisti, servizi sociali, Ausl ed Università, un *focus* è stato rivolto agli educatori, insegnanti e collaboratori e, infine, un *focus* è stato rivolto alle agenzie del territorio, per un totale di 39 operatori coinvolti.

Il confronto tra i partecipanti è stato condotto da un facilitatore che ha lanciato gli argomenti chiave del *focus*, lasciando spazio al gruppo per confrontarsi, anche attraverso reciproci chiarimenti, approfondimenti delle opinioni espresse. La rilevazione si è basata sull'interazione tra i partecipanti e l'unità di analisi è stato il gruppo nel suo complesso e non il singolo partecipante. L'attenzione è stata, quindi, **rivolta alla dimensione relazionale del processo di formazione delle opinioni**.

Pur mantenendo una sua specificità nell'ambito della ricerca sociologia è opportuno sottolineare che, all'interno del percorso partecipato 0-6, lo strumento del *focus group* è stato utilizzato al fine di individuare temi e questioni che sono stati in seguito approfonditi nei successivi momenti di confronto partecipato in forma più allargata: il *World Cafè* e gli *Open Space Technology (OST)*.

Il *World Cafè* e l'*OST* hanno come scopo quello del coinvolgimento e dell'ascolto attivo, sono queste tecniche di gruppo finalizzate alla discussione partecipata ed alla produzione creativa di idee e proposte.

Il **World Cafè**, previsto dal percorso partecipato (0-6), è stato realizzato il 6 aprile 2013 e ad esso hanno partecipato 80 persone. Le sessioni in piccoli gruppi (5-6 persone) sono state seguite da una discussione in tre tavoli allargati ed, infine, in una sessione plenaria nella quale gli esiti complessivi del lavoro sono stati condivisi tra i partecipanti.

Partendo da quanto emerso nei *focus group*, la cui analisi ha evidenziato alcuni ambiti di interesse (costruzione di comunità educanti, collaborazioni tra scuola e genitori, i servizi e la scuola in una società in mutamento e in uno stato di contrazione di risorse), è stato formulato il seguente set di domande che sono state poi sottoposte ai partecipanti al *World cafè*:

1. "Come immaginate un servizio educativo e una scuola di qualità che siano capaci di rispondere ai cambiamenti sociali e alle esigenze delle famiglie e dei bambini di oggi (flessibilità, crisi, diversità etnica e culturale ...)?"
2. "Quali possono essere i ruoli per la famiglia e la comunità in un servizio educativo e in una scuola di qualità?"
3. "Come garantire la continuità, l'accessibilità e la qualità dei servizi educativi e della scuola in tempi di scarsità di risorse?"

Infine, sono stati realizzati due **Open Space Technology**, rispettivamente il 20 aprile ed il 4 maggio 2013, a partire da una domanda iniziale elaborata in base alle risultanze delle fasi precedenti:

1. *“Genitori, servizi, scuola, territorio: come costruire un contesto di alleanze educative indicativo di un processo di qualità?”*
2. *“Tempi, spazi, attività, relazioni: i bambini al centro, idee e proposte per progettare la qualità a misura di bambina/bambino?”*

Agli Open Space Technology hanno partecipato complessivamente 75 persone.

Per quanto concerne **la partecipazione dei bambini** la finalità è stata quella di fornire loro modo e occasione di espressione in merito ad un processo che li riguarda direttamente, raccogliendo le loro rappresentazioni sulla qualità del servizio educativo, sulle finalità e gli aspetti del progetto educativo da loro auspicato, ma anche di generare elementi di stimolo e orientamento per i successivi passaggi della partecipazione adulta al processo. L'attività laboratoriale rivolta ai bambini ha coinvolto 2 scuole dell'infanzia e 3 scuole elementari. Ai laboratori hanno partecipato in totale 113 bambini. La durata di ogni laboratorio ha variato a seconda delle caratteristiche di ogni classe, andando da un minimo di due ore e mezza, per le scuole dell'infanzia, a un massimo di tre ore e mezza per le elementari. All'interno dei laboratori si sono alternati diversi momenti e attività, quali: foto stimolo, elaborazione di disegni, momenti di verbalizzazione e confronto. I laboratori sono stati preceduti da un percorso formativo rivolto alle insegnanti, sei in tutto, percorso finalizzato a: 1) presentare il percorso partecipativo in cui si collocavano i laboratori; 2) aprire un confronto sul tema della partecipazione dei bambini come diritto; 3) discutere sul ruolo della partecipazione in ambito educativo; 4) illustrare il metodo e le tecniche per la realizzazione dei laboratori del Percorso Partecipato 0-6.

Risultati emersi dal percorso partecipativo

Come premesso questo documento rappresenta una sistematizzazione dei contenuti e delle indicazioni emerse durante il percorso partecipativo: esso è la sintesi delle molteplici voci che hanno accompagnato questo percorso, voci che questo documento vuole restituire per una fruttuosa riflessione. In particolare la sistematizzazione ha portato all'individuazione di alcune significative dimensioni e/o ambiti tematici, utili per l'elaborazione di linee guida per la carte dei servizi.

Gli ambiti tematici individuati, sinteticamente, sono stati:

1. La comunità educante
2. La partecipazione
3. L'inclusività
4. La comunicazione/informazione
5. Il personale
6. Il tempo
7. Gli ambiti di qualità di un servizio-scuola

Nella restituzione di questi ambiti tematici, laddove è stato possibile, sono stati evidenziati **due livelli** in cui ricollocare le indicazioni raccolte:

- a. un livello di **pianificazione strategica**, ossia di pianificazione dei servizi e di sviluppo di politiche educative territoriali;
- b. un livello relativo al **progetto educativo**, ossia specifico al “gruppo scuola”.

Nell'illustrare i diversi ambiti tematici si è pertanto proceduto riportando: a) la definizione di tale ambito, le eventuali criticità che pone la sua definizione, l'esplicitazione delle eventuali differenti visioni emerse a riguardo; b) le indicazioni più operative emerse e, dove possibile, la specificazione del livello cui poter posizionare gli indirizzi raccolti; c) e, nei casi in cui siano emersi, i punti di vista delle bambine e dei bambini, le loro rappresentazioni, le immagini e le parole da loro associate alla scuola di qualità.

1) Comunità educante

I partecipanti al percorso hanno definito la “comunità educante” come una delle principali finalità che un servizio e una scuola di qualità devono perseguire. Nelle parole dei partecipanti: *“un progetto educativo e scolastico di qualità deve contribuire a fare crescere la comunità nel suo insieme, deve creare occasioni e percorsi in cui ci si possa sentire comunità”*. La scuola va, perciò, intesa come una comunità educante, capace di accogliere non solo il bambino ma anche la famiglia per costruire reciprocità e relazioni proficue. *“Fare della scuola il centro della vita comunitaria, per creare una coesione comunitaria rinnovata”*.

Nel percorso sono emerse **due principali dimensioni** che dovrebbero essere perseguite per promuovere una comunità educante: le **reti territoriali** e le **alleanze educative**. Di seguito se ne riporta la definizione e l'interpretazione data dai partecipanti al percorso.

Reti territoriali: una comunità educante deve sviluppare senso di solidarietà sociale e promuovere reti di relazioni in cui il bambino è al centro, una comunità educante *“mette in rete le risorse con regia del Pubblico”*. Nell'ottica delle reti la scuola di qualità, in primo luogo, è una scuola al centro del territorio e delle relazioni tra agenzie educative e genitori. In base a questa accezione le scuole, da una parte dovrebbero essere al centro delle strategie politiche del territorio e, dall'altra, dovrebbero essere capaci di generare relazioni e creare reti tra i genitori. A tal fine la scuola si dovrebbe aprire alla comunità e sarebbe opportuno sostenere una collaborazione tra scuole e famiglie basata su reciproca fiducia. Questo processo di apertura ha una forte valenza educativa per i bambini che sperimentano la collaborazione fattiva dei loro genitori con le insegnanti, imparando così quanto importante è il prendersi cura della cosa pubblica.

Alleanze educative: secondo questa accezione la comunità educante si realizza laddove i soggetti del territorio partecipino ad un processo di educazione diffusa, nel quadro di una collaborazione reciproca tra genitori, servizi, scuola basata sui principi della

co-educazione e della **cooperazione**. Alleanze educative che si sostanziano attraverso lo scambio tra educatori, insegnanti e genitori, la comunicazione, la fiducia e che hanno come obiettivo quello di promuovere un *pensiero e una cultura dell'infanzia diffusa e condivisa*: la *“responsabilità condivisa di crescere un cittadino”*. L'alleanza educativa implica, inoltre, che i servizi e la scuola svolgano una funzione di accompagnamento delle famiglie, di ascolto e sostegno e, laddove necessario, alla genitorialità.

Da un punto di vista più operativo, le **indicazioni** emerse, in termini di **strumenti** e **modalità** da promuovere per lo sviluppo di una comunità educante, sono:

a) a livello di pianificazione strategica:

- # si dovrebbe operare un processo di **condivisione di un progetto strategico** (cittadini ed amministrazioni) che dovrebbe tradursi in politiche educative pubbliche condivise a livello territoriale tra Amministrazione, scuola e famiglie, per garantire livelli di qualità minima uguali per tutti, eliminando le possibili differenze esistenti tra scuola e scuola, avendo tutte gli stessi obiettivi, stesse modalità di gestione degli spazi, stessa impostazione del rapporto scuola-famiglia;
- # in sinergia con lo sviluppo di una visione strategica **va promossa un'azione di integrazione e coordinamento delle agenzie educative del territorio**. La scuola, i genitori e il territorio devono “fare rete” e quindi devono essere pensati in relazione: spazi scuola e spazi pubblici (prima di tutto il verde e gli spazi aggreganti); opportunità della scuola e opportunità date dai servizi cittadini (biblioteche, spazi bimbo, servizi educativi ...) pensati ma anche progettati **insieme**;
- # va promossa **un'integrazione tra servizi educativi, famiglia e servizi sociali**: questi vanno messi in rete per definire confini e ruoli necessari per la presa in carico;
- # va promossa la **partecipazione come coinvolgimento nella presa di decisioni strategiche dell'Amministrazione** e nella progettazione del servizio e della scuola. L'importanza della partecipazione dei genitori nell'ambito dei servizi educativi consta nella possibilità di decidere della vita dei propri figli insieme all'Amministrazione;

b) a livello di progetto educativo:

- # si dovrebbe promuovere un processo di **condivisione del progetto educativo**: la collaborazione tra genitori, servizi e scuola deve tradursi su un piano operativo in condivisione di visioni-finalità e processi educativi. La condivisione del progetto della scuola deve essere trasversale, ossia di tutto il gruppo scuola (non di singola sezione) e come tale va costruito e portato avanti insieme ai genitori. Non deve pertanto essere calato dall'alto, ma va data la possibilità di partecipare in modo pro attivo a tutti i soggetti nel rispetto ognuno del proprio ruolo: *“il genitore non deve fare l'insegnante e viceversa”*;
- # tale processo di condivisione può partire dalla **condivisione di “parole chiave”** (quindi di valori e obiettivi comuni) che devono diventare punti fermi e, in questo modo, patrimonio e portato di tutti e che ognuno deve poi, nel suo ruolo, agire. Il progetto in questo modo diviene il progetto di tutti e può costituire una **“linea guida” per tutti i soggetti** che gravitano intorno alla scuola;

- # si dovrebbe garantire una **continuità progettuale verso i bambini** quale elemento di qualità di un servizio educativo e scolastico per l'infanzia. Tale continuità va operata attraverso il confronto tra il personale dei servizi, il coordinamento pedagogico, il quartiere e le famiglie. Tale continuità può essere, quindi, promossa proprio attraverso un processo di condivisione del progetto educativo, come richiamato in precedenza;
- # va inoltre promossa la partecipazione anche a livello di servizio/scuola (quindi non solo a livello di politiche territoriali), quale processo di costruzione di un **senso di appartenenza** tra scuola, famiglia e comunità, ingrediente fondamentale per la promozione di una comunità educante.

2) Partecipazione

La partecipazione e il coinvolgimento attivo dei genitori è stato indicato come un aspetto fondamentale per la qualità della scuola sul quale è importante investire. La partecipazione dei genitori è stata definita come *unirsi rispetto a problemi*, ma per molti soggetti ha una valenza positiva in sé che va oltre la sua dimensione concreta e pragmatica: *"senza partecipazione, la scuola si svuota"*.

Da quanto è emerso nelle diverse fasi di indagine, possiamo ricondurre la partecipazione dei genitori a tre livelli:

1. **la partecipazione come coinvolgimento nella presa di decisioni strategiche dell'amministrazione e nella progettazione del servizio e della scuola.** È, infatti, emerso a più riprese che l'importanza della partecipazione dei genitori nell'ambito dei servizi educativi consta nella possibilità di decidere della vita dei propri figli insieme all'amministrazione;
2. **la partecipazione come co-progettazione educativa:** ciò riguarda la condivisione del progetto educativo con i genitori i quali richiedono di essere coinvolti attivamente non solo nell'esecuzione di compiti ma anche nella definizione degli obiettivi educativi;
3. **la partecipazione intesa come collaborazione operativa:** si tratta della possibilità da parte dei genitori di mettere risorse e competenze personali a disposizione dei bisogni e delle finalità della scuola.

La partecipazione dei genitori viene, quindi, considerata come un fondamentale completamento del servizio educativo, mediante un'azione che integra l'operato della scuola condividendone gli intenti e ponendo le basi per stipulare in modo attivo un patto educativo: *"la partecipazione è vista, quindi, anche come condizione imprescindibile di un'alleanza di intenti tra scuola e famiglia legata a filo doppio con un patto educativo da ricontrattare in continuazione, per riorientare il rapporto che l'insegnante ha con il genitore rispetto al suo bambino"*.

Si tratta di realizzare insieme agli insegnanti una "co-educazione" per "co-costruire" processi educativi validi per il bambino come membro attivo di un gruppo classe e non come individuo isolato. Costruire partecipazione e coinvolgere direttamente i genitori

è utile in termini educativi nella misura in cui rappresenta un modello per lo sviluppo del senso di appartenenza e di comunità; cosa quest'ultima che si può ricondurre anche al tema del benessere organizzativo laddove la partecipazione attiva e il comportamento pro-sociale diventano elementi importanti per creare un ambiente collaborativo ed un clima di fiducia, con ripercussioni positive sul clima generale del servizio.

Dal punto di vista operativo la promozione della partecipazione si scontra, d'altronde, con la fatica di coinvolgere i genitori. Questa difficoltà si deve sia alla reticenza degli insegnanti ad aprire e ad aprirsi, sia alla scarsa motivazione dei genitori a prendere parte. Le ragioni di questa propensione limitata sono molteplici:

- # eccesso di delega nei confronti dell'istituzione scolastica;
- # delusione nel vedere investimenti di tempo ed energie sprecate in contesti partecipativi che non possono per loro natura avere incisività sulle decisioni, limiti organizzativi e burocratici che frustrano l'offerta di talenti e competenze;
- # la scarsa trasparenza dei processi partecipativi, che possono apparire come strumentali o non realmente inclusivi.

a) a livello di pianificazione strategica:

- # tra i partecipanti al percorso è diffusa l'idea che la partecipazione debba essere promossa e sostenuta con mezzi adeguati. Al proposito diversi partecipanti hanno auspicato che le linee guida indichino possibilità diverse di partecipazione in grado di riflettere le caratteristiche della società attuale. Può essere utile allora ridurre la burocrazia ed i vincoli e favorire il dialogo tra formale (organi collegiali e procedure istituzionali) ed informale (partecipazione spontanea e libere forme associative) e curare la comunicazione e l'informazione dei genitori;
- # sempre sul livello della pianificazione strategica è fondamentale che si creino condizioni che consentano il coinvolgimento dei genitori nella costruzione delle politiche educative e per l'infanzia. È importante che questo avvenga all'interno di un quadro chiaro e trasparente rispetto ai vincoli, ai gradi di libertà, alle rispettive competenze ed al riconoscimento giuridico istituzionale. È opinione condivisa e condivisibile che: *“La premessa dovrebbe essere la massima trasparenza, un fondamentale presupposto per partecipare”*. Purtroppo è, invece, spesso emerso come in realtà vi sia, o sia percepita come tale, una scarsa trasparenza in merito al ruolo che possono giocare i genitori ed alle possibilità che possono avere;
- # un ruolo, che può essere svolto dalla Amministrazione per facilitare la partecipazione, riguarda la promozione ed il sostegno di reti che consentano di far circolare informazioni di valorizzare scambi di esperienze positive, realizzate sul territorio.

b) a livello di progetto educativo:

- # è fondamentale tenere conto della dimensione tempo di chi si vuole coinvolgere in quanto i tempi delle riunioni spesso non favoriscono la partecipazione;

- # tenere conto della presenza dei bambini per facilitare la partecipazione dei genitori in orari e condizioni che siano consoni, realizzare attività concrete dei genitori assieme ai loro bambini e favorire la relazione tra i genitori e la costruzione di reti tra i genitori;
- # offrire la possibilità ai genitori di prendere parte, di collaborare, contribuendo con risorse/competenze personali;
- # assicurarsi che i reciproci ruoli, limiti, funzioni e responsabilità siano compresi e rispettati.

Pur tenendo conto della complessità dell'argomento anche i bambini hanno evidenziato come la **costruzione di relazioni con gli adulti sia una funzione importante della scuola**: *“Mi piacerebbe a scuola passare più tempo con i genitori, come mangiare assieme”* e *“I genitori possono portare i bambini a scuola e quindi aiuta a fare amicizia.”*

3) Inclusività

La dimensione della **inclusività** è stata, in tutte le diverse fasi del percorso, indicata come un aspetto fondamentale per un servizio e una scuola di qualità che sia in grado di rispondere al mutamento sociale. La parola **inclusività** ha suscitato un significativo confronto tra i partecipanti mettendo in evidenza due posizioni distinte.

Da una parte l'**inclusività** è stata, più volte, richiamata **in relazione alle pari opportunità di accesso ad un servizio secondo un principio di universalità**. Molti dei cittadini che hanno partecipato al percorso, a tale proposito, hanno visto la garanzia di accesso intrinsecamente legata all'aspetto gestionale dei servizi e alla necessità di preservare, da questo punto di vista, il servizio e la scuola pubblica.

Su presupposti diversi, dall'altra parte, l'**inclusività** è stata **declinata come possibilità di scelta: poter scegliere è un diritto che viene esercitato in base alle proprie necessità**. Come molti partecipanti hanno sottolineato il contesto contemporaneo è, molto più che in passato, caratterizzato da una diversificazione dei bisogni e dei diritti degli utenti, diversificazione che è dovuta ai mutamenti della struttura della famiglia, allo sfilacciamento della comunità-vicinato, alla flessibilizzazione e precarizzazione del lavoro, alla difficile conciliazione del tempo della vita e del tempo del lavoro, alla multiculturalità della società attuale, solo per citarne alcuni.

L'aspetto della scelta, è stato però ribadito, non deve implicare connotazioni di mercato: *“va rifiutata la scuola come oggetto di transazioni o luogo di vendita di un servizio”*. L'importanza della scelta consta nel fatto che: *“la qualità è varietà anche nel senso di offrire diversità nelle proposte, quanto la capacità da parte degli utenti di avere la possibilità di scegliere quello che è meglio per le proprie esigenze”*.

Rimane aperta la questione se tale valore, la possibilità di scegliere, attribuito alla differenziazione dei servizi sia riferibile solo alla tipologia di offerta formativa-progetto educativo o anche alla tipologia di gestione del servizio. Due punti fermi, da tutti condivisi e più volte evidenziati, rimangono comunque: a) la garanzia di standard comuni di qualità, pur nel quadro della differenziazione, b) la valorizzazione e integrazione delle diversità. Nonostante siano emerse due accezioni chiare e distinte del concetto di inclusività,

astruendo è possibile affermare che dal percorso emerge un senso comune sul concetto di **inclusività** che vuol dire allo stesso tempo: capacità di includere tutti garantendo l'accesso totale, rispetto, valorizzazione e integrazione multiculturale e delle differenze.

Di seguito si riportano le **indicazioni** raccolte, cercando di dare conto delle interpretazioni prima evidenziate, nell'ottica di una possibile composizione dei diversi punti di vista emersi.

a) a livello di pianificazione strategica:

- # si dovrebbe garantire un **accesso al servizio e pari opportunità**: deve essere promosso e garantito un accesso a tutti e tutte i bambini e le bambine, secondo un **principio universalistico** e di **non discriminazione** rispetto al ceto, al genere, alla cultura e alle diverse abilità, promuovendone quindi l'integrazione. La garanzia di accesso universalistico alla scuola è intrinsecamente correlato a due principi: a) il riconoscimento dell'**educazione come priorità strategica**, per cui è necessario ridare alla scuola lo status prioritario che gli compete sia a livello Nazionale sia a livello locale, restituendo il senso che la scuola è importante non solo per i genitori ma anche per il futuro e lo sviluppo del Paese, quale valore primario per tutti; b) la garanzia dell'**esigibilità di un diritto**, che implica, da una parte il riconoscimento dei bambini non tanto come portatori di bisogni, ma come soggetti di diritti, e dall'altra l'impegno a dare senso compiuto a tale esigibilità;
- # si dovrebbero ricercare soluzioni di gestione ed organizzazione dei servizi in grado di operare una composizione **tra principio di universalità, di pari opportunità di accesso e diversificazione di tipologia di gestione dei servizi**, senza che si vada a discapito degli standard di qualità.

b) a livello di progetto educativo:

- # va sostenuta l'inclusività non solo in entrata (accesso) ma anche all'interno del servizio e della scuola, con un progetto educativo che sappia **valorizzare le differenze** in modo positivo, tenendo conto del mutamento sociale, delle famiglie, in favore quindi *"di una scuola che assuma come **valore guida l'integrazione delle diversità, che sappia adattarsi alle diversità come sfida**"*;
- # va posta l'attenzione al linguaggio, che non deve riprodurre discriminazioni, ma che al contrario deve saper tradurre l'accoglimento delle differenze (un esempio in tal senso fornito dai partecipanti: *la festa dei papà e delle mamme*);
- # la valorizzazione delle differenze deve tradursi anche in principio organizzativo che ripensi ai tempi e alle attività, per non riprodurre discriminazioni (esempio: ora di religione-multiculturalità);
- # si dovrebbero garantire opportunità formative e di apprendimento di qualità indipendentemente dalla tipologia di servizio scelto (pubblico, comunale, privato convenzionato), *facendo in modo che vengano perseguiti parametri comuni e modelli che vengano operati con trasparenza e secondo strategie precise*.

La funzione inclusiva è emersa in maniera decisa anche nei laboratori con i bambini, secondo cui *“La scuola deve essere grande che ci stanno tutti i bambini del mondo”* perché *“I bambini son tutti uguali.”* Un’attenzione che deve essere garantita dal servizio educativo a chi cresce in situazioni più problematiche: *“Se sei povero e hai degli stracci puoi costruire dei vestiti: se hai degli stracci piccoli, dei vestiti per le bambole, sennò li fai per i bimbi che non li hanno.”* *“A me mi piace studiare l’inglese per fare amicizia con più bimbi. Se arriva un bimbo straniero nella classe e noi abbiamo imparato bene l’inglese, gli possiamo comunicare delle cose e lui ci può capire.”* Emerge una spinta all’accoglienza relazionale, una propensione verso l’altro su cui i servizi dovrebbero compiere maggiori investimenti di contenuto.

4) Comunicazione - informazione

La cura dei processi informativi e comunicativi risulta essere un aspetto cruciale che si colloca in maniera trasversale rispetto a gran parte degli altri punti e costituisce un fondamentale complemento per la costruzione di un processo fiduciario, non solo rispetto agli operatori dei servizi, ma anche nei confronti della Amministrazione. Rispetto al tema della comunicazione/informazione è opportuno distinguere due livelli:

- # uno più propriamente informativo, connesso ai contenuti, che rimanda maggiormente al tema della trasparenza ed alla necessità di disporre di informazioni funzionali ad un’adeguata conoscenza dei servizi, le loro modalità di funzionamento e dei processi decisionali;
- # uno che, invece, rimanda maggiormente ad una dimensione processuale, dialogica, di ascolto reciproco, tra genitori ed educatori e tra genitori e le istituzioni. Se il primo ha a che fare con la conoscenza e la presa di decisione, il secondo concerne con la relazione, la partecipazione e la co-progettazione.

a) **a livello di pianificazione strategica:**

- # sul livello della pianificazione strategica appare particolarmente importante garantire un’informazione trasparente e corretta, rispetto non solo al funzionamento dei servizi per la scuola per l’infanzia (3-6), ma anche ai processi di trasformazione previsti. Di fondamentale importanza risulta, poi, essere l’ascolto delle istanze dei genitori e la valorizzazione delle competenze che possono mettere in gioco.

b) **a livello di progetto educativo:**

- # su questo secondo livello diventa, invece, particolarmente rilevante la dimensione relazionale e dialogica della comunicazione funzionale soprattutto alla costruzione di buone alleanze educative: *“io parlo anche di alleanze educative, come può l’educazione prescindere dall’ascolto e dalla collaborazione?”*;
- # lo scambio comunicativo deve partire sin dall’inizio con l’obiettivo di creare un senso condiviso del progetto educativo e questo può anche diventare motore per il

coinvolgimento dei genitori: *“forse il problema è anche questo: non c'è un significato condiviso su ciò che stiamo facendo assieme, c'è poca condivisione anche sui concetti di scuola partecipata, sul come condividere gli anni in cui si sta insieme col genitore...”*;

- # una buona comunicazione allora consente di: a) condividere le finalità ed il senso del progetto educativo; b) di coinvolgere i genitori nel progetto educativo; c) di facilitare lo sviluppo di un senso di appartenenza d) ed, infine, di essere la base per la costruzione della comunità educante.

5) Il personale

La qualità del personale è stato evidenziato come elemento particolarmente rilevante per la qualità della scuola. Agli educatori e ai diversi operatori dei servizi e della scuola i genitori affidano i propri figli e parte della loro crescita e quindi ritengono fondamentale che sia garantita la professionalità, la competenza e l'affidabilità del personale. In particolare è stata richiamata la necessità di un'adeguata selezione e valutazione, della continuità e stabilità degli educatori e del servizio, di garantire la qualità del personale attraverso la formazione e l'aggiornamento continui.

Rispetto all'ambito del personale sono emerse le seguenti indicazioni:

a) a livello di pianificazione strategica:

- # sul livello della pianificazione strategica e con particolare riferimento al personale delle scuole materne si ribadisce la necessità di selezionare e valutare il personale al fine di costituire *team* competenti, preparati e motivati;
- # la continuità del personale, intesa come stabilità e continuità del gruppo educativo, è in stretta relazione con la continuità e la cura del processo educativo in cui vengono inseriti i bambini, la quale deve essere garantita anche attraverso il mantenimento degli stessi educatori per tutto il ciclo;
- # la stabilità e la continuità del personale è considerata anche connessa alla motivazione e al senso di appartenenza (far parte di) e l'interesse a crescere (professionalità);
- # la formazione e l'aggiornamento di tutti i protagonisti del sistema educativo per l'infanzia è un elemento indispensabile per garantire la qualità del personale;
- # rispetto ai contenuti è emersa l'esigenza di una crescente attenzione ai nuovi linguaggi e alle nuove strategie educative in linea con il cambiamento culturale: a) innovazione programmi scuola 3-6; b) gestione della comunicazione e ascolto dei genitori; c) modalità di coinvolgimento e promozione della partecipazione dei genitori.

b) a livello di progetto educativo:

a questo livello, che risulta fortemente intrecciato con quello strategico, è importante creare buone condizioni lavorative per gli operatori di questi servizi. Va, infatti, promossa ed incentivata la cura di alcuni elementi organizzativi quali: a) la collaborazione e il lavoro di gruppo; b) una condivisione di obiettivi e processi; c) la creazione di un clima di fiducia e altri elementi fortemente correlati con il benessere organizzativo.

6) Tempo

La dimensione del tempo è stata posta dai partecipanti in relazione sia agli aspetti organizzativi che a quelli di progettazione pedagogica. La discussione sui tempi è stata declinata dai partecipanti in diversi modi a seconda che si faccia riferimento al nido o alla scuola dell'infanzia. Mentre per il nido sembra emergere una visione più attenta agli aspetti di cura e ascolto dei bambini, per quanto riguarda i servizi scolastici, invece, l'attenzione è rivolta agli elementi di organizzazione del servizio.

Su questo ultimo aspetto emerge una criticità che meriterebbe ulteriore approfondimento: quello legato alla flessibilità degli orari di offerta e/o di entrata ed uscita del servizio. Per molti dei partecipanti al percorso la flessibilità è una risposta ai bisogni delle famiglie, le quali, come alcuni sottolineano, non sempre coincidono con i bisogni dei bambini: *"il mondo cambia e così cambia l'offerta, e cambia il frame. Cosa chiediamo ai servizi? Per noi genitori la cosa più importante è la continuità temporale strutture aperte dalle 7 alle 20. Ma questo è un nostro bisogno non il bisogno dei bambini, noi abbiamo bisogno di parcheggio per poter lavorare sempre di più ma siamo sicuri che sia, in via di principio, giusto pretendere un orario 7-20?"*.

Di seguito si riportano le **indicazioni** raccolte a tale proposito sulla dimensione del tempo.

- # in termini generali si dovrebbero prendere in considerazione diverse declinazioni del tempo, promuovendone una giusta composizione, soprattutto tenendo in considerazione i bisogni delle famiglie, ma anche dei bambini;
- # per quanto concerne nello specifico il servizi educativo, il nido, pur nel rispetto di regole che devono esserci, alcuni partecipanti suggeriscono che andrebbe rivista la rigida suddivisione del tempo fra tempi di cura e di tempi di "attività", fra quelli di contatto e condivisione con i genitori e quelli di informazione istituzionale (domande di iscrizione etc), in favore di un ripensamento di un progetto educativo e del rapporto del servizio con le famiglie che produca una nuova consapevolezza del ruolo educativo del nido, in una dimensione più vicina al sentire delle famiglie e più attente ai tempi dei bambini e delle bambine.

Se riportiamo questi aspetti ai due livelli prescelti per l'analisi se ne deduce che:

a) **a livello di pianificazione strategica occorre considerare le seguenti accezioni del concetto di tempo:**

- # il tempo "istituzionale", del servizio, prendendo in considerazione la possibilità di implementare una maggiore flessibilità sui tempi di offerta (maggiore ampliamento del tempo scuola) e di entrata e apertura giornaliera;
- # il tempo del processo di cambiamento, che vuol dire prendersi il tempo necessario per la cura dei processi organizzativi e per affrontare il cambiamento, *"prendersi del tempo per riflettere insieme sul cambiamento, sulle scelte da operare all'interno dei servizi"*.

b) a livello di progetto educativo occorre considerare le seguenti accezioni del concetto di tempo:

- # il tempo della relazione con i genitori, nel momento dell'informazione, dell'incontro di consegna e arrivo e anche nell'attesa del genitore;
- # il tempo di cura e di relazione, i bambini hanno bisogno di tempo, di un ascolto lento, per entrare in una situazione e poi uscirne;
- # il tempo delle famiglie per condividere le esperienze.

7) Ambiti di qualità di un servizio-scuola

Dal percorso partecipato e dalle tecniche utilizzate all'interno di questo percorso di coinvolgimento e di ascolto, non è stato possibile elaborare veri e propri indicatori per la misurazione della qualità, quanto più sulla base delle percezioni, visioni e indicazioni operative, a partire dal vissuto dei genitori, operatori e bambini, è stato possibile sistematizzare alcuni ambiti attorno ai quali muovere una riflessione rispetto al concetto di qualità e alla sua misurazione.

In particolare gli ambiti che sono scaturiti dalle riflessioni di adulti e di bambini sono i seguenti:

1. Organizzazione
2. Innovazione
3. Progetto pedagogico
4. Igiene salute alimentazione

1) Organizzazione

Un'organizzazione di qualità di un servizio-scuola è stata ampiamente declinata in termini di capacità di definire in modo chiaro una mission, degli obiettivi e di prevedere quindi una buona pianificazione, il più possibile condivisa, per poterli raggiungere.

Per promuovere un'organizzazione di qualità (il punto di vista degli adulti)

- a. si deve essere in grado di rispondere a nuovi bisogni delle famiglie;
- b. vanno create buone condizioni lavorative per chi opera in questi servizi;
- c. vanno definiti obiettivi chiari, rispetto ai quali è possibile verificare la realizzabilità;
- d. va recuperata un'intenzionalità del servizio: il pensiero educativo deve portare alla condivisione di linee di indirizzo in cui si espliciti non solo il "come" e il "cosa si fa", ma anche il "perché";
- e. va promosso un lavoro di gruppo e una condivisione di obiettivi e processi;
- f. va promosso un tempo di cura e delle relazioni adeguato e un tempo flessibile per le famiglie e, per quanto concerne le agenzie culturali, offrire un tempo libero di qualità;
- g. vanno predisposti spazi adeguati, curati e sicuri, e la possibilità di utilizzo di spazi aperti. Per quanto concerne le agenzie culturali creare altri e nuovi spazi di condivisione e incontro per bambini e genitori, anche al di fuori delle istituzioni educative e scolastiche;
- h. va promosso un benessere organizzativo, che è dato da ambiente collaborativo e un clima di fiducia, ma anche dal benessere del personale, e che deve tradursi in ambiente relazionale e psicologicamente sereno intorno ai bambini;
- i. va migliorata l'interazione tra scuola e servizi integrativi;
- j. va promossa la continuità del servizio e del progetto educativo.

Per promuovere un'organizzazione di qualità (il punto di vista dei bambini)

- a. Per i bambini la scuola dovrebbe avere dimensioni ampie. Un ambiente scolastico di qualità è infatti dato dalle sue dimensioni: *"Le scuole belle sono quelle che hanno più piani perché ci si sta più larghi e dalla quantità di porte e soprattutto finestre"*. La necessità di spazi risulta associata soprattutto alla dimensione ludica - *"Una classe è bella quando è abbastanza grande per giocare"*, ma anche all'idea di uno spazio sufficiente per tutti e che non lasci fuori nessuno: *"In una scuola grande c'è spazio per i bambini che corrono insieme"* e quindi alla sua funzione inclusiva: *"La scuola deve essere grande che ci stanno tutti i bambini del mondo"*, *"Grande (la scuola), perché se siamo in tanti facciamo tanta amicizia"*, sono alcune delle espressioni usate dai bambini;
- b. Sempre rispetto agli spazi, le scuole dovrebbero avere spazi interni funzionali a fare cose insieme: arredi e disposizioni (sistemazioni alternative dei banchi) dovrebbero essere funzionali a promuovere una circolarità relazionale, dinamiche aggregative e il fare le cose insieme: *"A me piace così: perché ci sono i banchi grandi e messi"*

in cerchio così tutti vedono bene la lavagna”, “Mi piace l’aula che i banchi sono messi a gruppetti: perché è bello stare seduti in cerchio.”;

- c. si dovrebbe dare attenzione al colore: *“La scuola è più bella se è tutta colorata”, con colori e toni apportati da bandiere (molto gettonate) porte, muri e finestre dipinti, colorati, tinteggiati, disegnati; il tutto quanto più possibile realizzato – come da tanti di loro proposto - dalle mani degli stessi bambini;*
- d. avere spazi verdi e la natura intorno: molte sono le espressioni usate dai bambini come apprezzamento della propria scuola da questo punto di vista: *“Si vede la natura dalla classe, si vedono gli alberi”, “c’è un prato e i bambini possono uscire fuori”, “C’è il bosco vicino”, “Ha i fiori e le piante fuori”;*
- e. la fantasia: *“La scuola (che vorrei) è un po’ strana, ma è solo per ricordare che certe volte è necessaria anche la fantasia!”*. La dimensione fantastica è stata presa molto in considerazione dai bambini. Gli elementi di fantasia che hanno incluso nelle loro espressioni verbali e grafiche sono stati molteplici. Sono emerse numerose proposte, in quasi tutte le classi, relative a scuole sviluppate come castelli, in cui possa trovare spazio la magia e l’arcano;
- f. il benessere come felicità: *“La scuola è più allegra con dei bimbi che sono felici della sua classe”, “La classe che fa allegria... tipo noi siamo dei bimbi fortunati perché almeno possiamo avere una classe bella.”* Benessere che deve essere condiviso con quello delle maestre e degli altri adulti presenti negli Istituti: *“Ci vogliono le maestre buone nel senso anche di gentili” e “Vorrei un preside che gli viene anche a lui da divertirsi che stiamo tutti meglio”*.

2) Innovazione

All’interno del percorso è emerso da più voci quanto importante sia la capacità di innovazione dei servizi educativi e scolastici. In particolare, sono stati richiamati alcuni elementi connessi all’idea di innovazione:

- a. **diversificazione**: come già richiamato in precedenza, fermo restando la garanzia di standard comuni di qualità, nonché le pari opportunità di accesso, per rispondere ai cambiamenti sociali contemporanei si deve potere operare in direzione di una differenziazione dei servizi. Differenziazione qui intesa come possibilità di scelta, intesa come risposta a nuovi diritti e bisogni, ai quali le istituzioni devono sapere rispondere;
- b. **inclusione**: in associazione all’idea di innovazione l’inclusione vuol dire promuovere dei progetti educativi in grado di rispondere alle sfide che una società multiculturale impone;
- c. **partecipazione**: si rende necessario ricercare nuovi modi e strumenti di partecipazione, ma anche valorizzare quelli esistenti;

- d. **sostenibilità:** intesa in termini ambientali (riqualificazione energetica, riciclo), ma anche in termini di riduzione degli sprechi delle risorse e delle spese, anche attraverso la valorizzazione del servizio come eccellenza, nonché pensando a forme di incentivi e sostegni per riconvertire spazi ed edifici da destinare a servizi educativi e scolastici, ma anche impegnandosi ad individuare nuove forme di rapporto tra pubblico e privato, ad esempio con sistema di voucher nidi o incentivando la creazione di nidi aziendali e, infine, rivedendo la ripartizione dei costi su basi socialmente accettate, eventualmente rivedendo criteri di accesso Isee e, infine, studiando forme di tassazione per l'iscrizione quali "tasse di scopo" se necessarie per tenere il livello di servizio;
- e. **standardizzazione della qualità e valorizzazione di buone pratiche:** la qualità passa per la creazione di standard condivisi con i genitori e diffusi a tutte le scuole in modo che la qualità dei servizi e della scuola non vari da struttura a struttura. La qualità diffusa passa anche attraverso l'individuazione ed estensione delle buone pratiche.

Alcune azioni che potrebbero, a tal fine, essere promosse:

- # stilare una carta dei servizi standardizzata su alcuni progetti come logos e psicomotricità applicata a tutti i nidi e le scuole della città;
- # individuare dei criteri di verifica e delle modalità di monitoraggio che coinvolgano in modo attivo i genitori;
- # diffondere le esperienze virtuose.

3) Progetto pedagogico

Per quanto riguarda l'ambito del progetto pedagogico sono emersi diversi elementi che nell'insieme consentono di connotarlo di qualità:

- a. **relazione educativa** centrata su un ascolto dei bambini in grado di promuovere la formazione di identità, promuovere lo sviluppo della personalità dei bambini, nel rispetto e nella valorizzazione delle specificità e individualità di ognuno. Particolare attenzione deve essere data allo sviluppo di autonomia nella fascia (0-3) e all'apprendimento delle regole nella seconda (3-6);
- b. **promozione di capacità relazionali:** ossia promuovere la relazionalità dei bambini rispetto sia ai pari che rispetto al mondo adulto;
- c. **produzione di socialità:** offrire un contesto di prima socializzazione e promuovere la crescita di individui sociali in grado di sviluppare fin da piccoli un senso comunitario;
- d. **cura e affettività:** i servizi dovrebbero operare come agenzie affettive per i bambini, in grado di essere stimolo e sostegno alle emozioni dei bambini;

- a. **promozione di attività ludiche** come processo di apprendimento e di sviluppo di relazionalità;
- b. **integrazione delle diverse abilità e valorizzazione dell'intercultura**;
- c. **sviluppo degli aspetti cognitivi**.

Grande attenzione è stata data, invece, dai bambini all'apprendimento e alla tipologia di attività svolte nei servizi, rispetto alle quali hanno espresso numerosi dettagli:

- a. L'**apprendimento**: *“La cosa più bella (della scuola) è che impariamo nuove cose”*. Per i bambini una delle più importanti funzioni che la scuola ricopre è quella del promuovere l'apprendimento.
- b. Ampia attenzione è stata data dai bambini alle **attività didattiche nella scuola che vorrebbero**. In particolare la scuola dovrebbe: 1) promuovere attività con sfondo o contenuto naturalistico: *“La scuola potrebbe essere anche una fattoria con gli animali che stanno nelle varie parti...”*; 2) prevedere attività che privilegiano la dimensione del fare cose utili in un'ottica di sostenibilità e ambiente e per gli altri: *“Dei momenti in cui costruire giochi riciclando le cose: così si possono dare i giochi a chi ne ha di meno e si usa il materiale da buttare”*; *“Un laboratorio in cui fare lavoretti con i vestiti vecchi per farne dei nuovi”*; 3) dare spazio ad attività ludiche: ad esempio laboratori che prevedono uso di materiali vari: *“Puzzle, costruzioni – tra i materiali ludici più auspicati – ma anche giochi per il giardino”*, 4) ma anche dare spazio ad attività in cui determinante permane l'aspetto spaziale – *“Mi piace una scuola grande perché si corre”* - con le possibilità che questo può offrire, come per esempio *“Un posto per fare attività come il teatro”*; oppure attività sportive, menzionate pochissimo dai bambini durante le condivisioni verbali, ma affermatasi attraverso le illustrazioni.

4) Igiene, salute e alimentazione

La cura, l'igiene, la sicurezza degli spazi e la qualità dei cibi, sani e buoni, sono elementi di base che devono essere garantiti da un servizio perché possa definirsi tale. E' stato ampiamente sottolineato come tale ambito sottostia a prescrizioni normative che ne regolano i principali aspetti a questo è però importante aggiungere la dimensione di promozione della salute, la quale invece non sottostà a prescrizioni normative, ma rimanda ad una specifica programmazione educativa. La scuola di qualità, è stato detto, deve prevedere questa specifica funzione. Infine un'importante funzione che i servizi possono promuovere è quella dell'educazione alimentare: mangiare in modo sano è un contenuto che i servizi educativi e scolastici devono veicolare.