



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA  
DIPARTIMENTO DI FILOSOFIA, SOCIOLOGIA, PEDAGOGIA E  
PSICOLOGIA APPLICATA - FISPPA**

**CORSO DI STUDIO**

**IN SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE  
CURRICOLO SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA**

**Relazione finale**

**LA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DA PARTE DEI GENITORI IN UN  
SERVIZIO EDUCATIVO PER L'INFANZIA.  
UNA MICRORICERCA NELLA REGIONE VENETO**

**RELATORE**

**Prof.ssa Emilia Restiglian**

**LAUREANDA: Giulia Olib**

**Matricola 2011086**

**Anno Accademico 2023\2024**



## **Indice**

<b>Introduzione</b>	<b>1</b>
<b>1. L'IMPORTANZA DI PORRE IL BAMBINO AL CENTRO</b>	<b>3</b>
1.1 I DIRITTI DEI BAMBINI E I LORO BISOGNI	4
1.2 L'INCLUSIONE DEI BAMBINI	7
<b>2. LA QUALITÀ COME PROCESSO IN CONTINUO MIGLIORAMENTO</b>	<b>11</b>
2.1. L'ACCESSIBILITÀ AD UN SERVIZIO	12
2.2. LA REALIZZAZIONE DI UN AMBIENTE ADATTO, SICURO E STIMOLANTE	14
2.3. L'ACCURATA PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO	18
2.4. LA PROFESSIONALITÀ E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE EDUCATIVO	22
<b>3. LA FAMIGLIA: CO-PROTAGONISTA DEL PROGETTO EDUCATIVO E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>26</b>
3.1. COSTRUIRE UN RAPPORTO DI ALLEANZA CON I GENITORI	27
3.2. L'IMPORTANZA DELL'AMBIENTAMENTO	29
3.3 LA CARTA DEI SERVIZI	32
<b>4. UNA MICRORICERCA SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ NEI SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA</b>	<b>34</b>
4.1 OBIETTIVI DELLA MICRORICERCA	34
4.2 ANALISI DEI DATI	37
4.3 DISCUSSIONE DEI DATI	48
<b>Conclusioni</b>	<b>51</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>54</b>



## **Introduzione**

Nella società odierna, segnata da profondi cambiamenti e da un crescente individualismo anche in ambito educativo, si è reso necessario porre particolare importanza al discorso relativo alla qualità dei servizi educativi per l'infanzia che vede coinvolti non solo gli esperti del settore ma anche le famiglie e tutta la società, la quale deve vedersi impegnata nella realizzazione di servizi capaci di promuovere il benessere dei bambini e delle loro famiglie, supportare i bambini nel loro percorso di crescita e le famiglie nel loro ruolo educativo.

Superata la concezione assistenzialistica dei servizi educativi per la prima infanzia, grazie a numerose riflessioni e studi, si è giunti alla consapevolezza che essi devono configurarsi come luoghi dove la relazione, la collaborazione e il rispetto delle peculiarità individuali rappresentano il punto di partenza di qualsiasi azione educativa e dove la qualità si configura come condizione essenziale per garantire a tutti i bambini uno sviluppo adeguato e rispettoso, che tenga conto delle loro inclinazioni personali, dei loro tempi, della loro emotività e dei loro diritti (MIUR, 2021).

La qualità, in ambito educativo, dev'essere considerata come un processo di ottimizzazione continua di tutti gli aspetti che compongono un servizio educativo in un'ottica collaborativa e di alleanza fra tutti i soggetti coinvolti nella cura e nell'educazione dei piccoli. Per questo, è fondamentale che anche le famiglie siano incluse in modo attivo nel processo costruttivo della qualità, poiché il loro punto di vista alimenta la riflessione sull'efficienza dell'azione educativa attuata in un determinato servizio permettendo di modificarla e adattarla alle varie esigenze (MIUR, 2022).

Questo lavoro si propone di approfondire, mediante la consultazione di testi, documenti e normative sia nazionali che europee, le condizioni necessarie e gli elementi che contribuiscono a conferire qualità ad un servizio educativo per la prima infanzia. Inoltre, attraverso la somministrazione con campionamento accidentale di un questionario anonimo all'interno della Regione Veneto, si vuole indagare e comprendere come le famiglie percepiscono la qualità educativa e quali fattori e aspettative influenzano la scelta di iscrivere il proprio figlio presso un servizio educativo.

Nel primo capitolo viene trattata la specificità dell'infanzia e di come nel corso degli anni si sia sviluppata una nuova concezione del bambino che ha contribuito a trasformare i servizi educativi. Nello specifico vengono messi in luce i diritti e i bisogni dei bambini sottolineando

che essi non solo devono essere riconosciuti e rispettati, ma soprattutto devono configurarsi come il punto di partenza di una buona progettazione educativa. Inoltre, nell'ultimo paragrafo di questo primo capitolo viene valorizzata l'inclusione come condizione fondamentale per favorire sia il rispetto dei diritti dei bambini sia l'utilizzo di metodologie educative che siano adattabili alle differenze di ciascun individuo.

Nel secondo capitolo viene analizzato il concetto di qualità, inteso come processo in continuo miglioramento, attraverso l'approfondimento delle diverse dimensioni che compongono un servizio educativo. Viene discussa in primo luogo l'importanza di garantire a tutti i bambini pari opportunità di accesso ai servizi e in secondo luogo viene analizzato come un contesto fisico e sociale, adatto e stimolante, possa influenzare positivamente lo sviluppo dei bambini e contribuire a garantire la costruzione di legami e relazioni significative. Successivamente viene approfondita l'importanza di una pianificazione adeguata del progetto educativo per rispondere ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie e infine, nell'ultimo paragrafo del secondo capitolo si focalizza l'attenzione sulla professionalità e la formazione del personale educativo, aspetti fondamentali per garantire la qualità educativa.

Nel terzo capitolo, viene dato ampio spazio al ruolo cruciale che le famiglie svolgono nel processo di sviluppo dei bambini e nella costruzione della qualità di un servizio. In particolare viene analizzata l'importanza di costruire un rapporto di alleanza con i genitori e di come questo possa influire significativamente sul percorso di crescita dei bambini; viene inoltre posta particolare attenzione alla fase dell'ambientamento e ai documenti fondamentali come la Carta dei Servizi e il Progetto Educativo che conferiscono trasparenza e qualità nei servizi educativi per la prima infanzia.

Il quarto ed ultimo capitolo si focalizza su una microricerca, effettuata nella Regione Veneto, tesa ad indagare e comprendere la percezione dei genitori e delle famiglie sulla qualità nei servizi educativi per l'infanzia con l'intento di fornire una prospettiva concreta e attuale relativa al punto di vista dei genitori e mettere in luce aspetti positivi e di criticità rilevati nelle loro esperienze. In primo luogo vengono delineati gli obiettivi del questionario anonimo sviluppato, le motivazioni che stanno alla base della sua realizzazione e la sua progettazione; viene poi presentata l'analisi dei dati raccolti i quali successivamente vengono discussi per fornire un'ulteriore riflessione sulla qualità dei servizi educativi.

## 1. L'IMPORTANZA DI PORRE IL BAMBINO AL CENTRO

Nel passato, il periodo dell'infanzia veniva considerato privo di valore e interpretato secondo una visione adultocentrica a causa della scarsa conoscenza e della poca importanza che veniva attribuita a questa fondamentale fase della vita. Nel corso degli anni, con lo sviluppo di teorie psicopedagogiche si iniziò a comprendere la specificità dell'infanzia la quale cominciò ad essere riconosciuta come un'età diversa da quella adulta con caratteristiche ed esigenze specifiche. Se fino a prima dello sviluppo di teorie specifiche dell'infanzia il bambino veniva considerato come colui che deve essere cresciuto per diventare adulto, successivamente anche questa concezione cambia e si inizia finalmente a riconoscere il suo valore, i suoi bisogni e soprattutto i suoi diritti. Macinai (2013) evidenzia che: *“la scoperta dell'infanzia è uno dei risultati di un processo di cambiamento storico che nell'arco di quattro secoli ha modificato in maniera lenta ma radicale il sistema di vita nelle civiltà occidentali”* (Macinai, 2013, p.15).

Molti sono gli autori che nel corso degli anni hanno cercato di cambiare la concezione dell'infanzia. A questo proposito è doveroso citare Maria Montessori (1870-1952), pedagogista italiana, la cui dedizione ai bambini e alla loro crescita è stata fondamentale per lo sviluppo di una teoria pedagogica che vede i bambini artefici del loro sapere e al centro della loro educazione. Montessori fondò la prima cosiddetta “Casa dei Bambini”, un luogo dedicato completamente ai bambini per favorire la loro crescita e il loro sviluppo attraverso la creazione di un ambiente adatto e a “misura di bambino” con l'utilizzo di materiali e attività volte a incrementare le loro potenzialità. Si tratta di uno dei primi tentativi volto a promuovere l'idea di infanzia come un periodo della vita in cui è importante riconoscere e rispettare tutte le fasi di sviluppo e di crescita attraverso l'attuazione di un percorso educativo che veda il bambino protagonista con la presenza di una società interessata che riconosce, rispetta e si impegna attivamente per permettere ad ogni bambino un'educazione adatta alla sua età (Montessori, 1968).

In Italia, nei primi anni settanta, lo sviluppo delle politiche sociali ha contribuito a incrementare gli studi sulla realtà infantile e la riflessione sui servizi educativi per i bambini da 0 a 3 anni che ha portato all'approvazione della legge n. 1044 del 1971 *“che sancisce per la prima volta l'impegno da parte dello Stato ad intervenire nell'educazione della prima infanzia”* (Galardini, 2003, p. 13). Nonostante l'approvazione di questa legge abbia contribuito alla nascita di molteplici asili nido nel territorio nazionale ed alla valorizzazione della relazione tra i diversi contesti di vita e di sviluppo del bambino, vengono ancora lasciati

in secondo piano i suoi bisogni psicologici e le potenzialità educative del servizio a causa della scarsa sensibilità e conoscenza riguardo i bisogni e i diritti dei bambini (Galardini, 2003).

Nel corso degli anni però, sia in Europa sia negli Stati Uniti, sono state condotte numerose ricerche e studi che hanno fatto emergere un nuovo modo di vedere il bambino, considerato attivo fin dalla nascita con competenze sociali precoci e l'importanza, dunque, di collocarlo al centro del discorso educativo, pensando l'educazione a partire proprio da quelli che sono i suoi bisogni, le sue esigenze e i suoi diritti. Con lo sviluppo degli asili nido si è visto anche lo sviluppo di nuove consapevolezze che hanno portato all'affermazione “*di una cultura dell'infanzia che ha messo a fuoco le caratteristiche che deve avere un servizio educativo rivolto ai bambini*” (Galardini, 2003, p. 17).

## **1.1 I DIRITTI DEI BAMBINI E I LORO BISOGNI**

Superata la concezione passata, evidenziata dalla Dichiarazione di Ginevra del 1924, del “bambino oggetto” a cui l'adulto eroga le cure in senso filantropico si giunge ad una vera e propria Convenzione, *La Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 20 novembre 1989*, che sancisce, per la prima volta, il rispetto dei diritti dei bambini e dei loro bisogni. La differenza sostanziale tra la Convenzione del 1989 e la Dichiarazione di Ginevra, la quale rappresenta comunque il primo riferimento di attenzione verso i bambini, sta nella diversa concezione del bambino: quest'ultimo viene finalmente riconosciuto come un soggetto avente dei diritti ed interlocutore partecipe, da spettatore diventa protagonista e l'infanzia viene finalmente riconosciuta e valorizzata. Macinai (2013) propone sei punti che sintetizzano le innovazioni che la *Convenzione* ha sancito:

1. *la prima espressione di novità riguarda il concetto di protezione del bambino*, che non è più legato esclusivamente alla sua naturale vulnerabilità, ma è ora definito in base al rispetto della dignità umana. Il bambino, essendo un essere umano, ha diritto a ricevere protezione;
2. si assiste all'estensione del *principio di non discriminazione* al bambino, un passaggio che integra finalmente l'infanzia nel dibattito sui diritti umani;
3. viene emanato *il diritto del bambino a vivere nel presente* che si riferisce al fatto di riconoscere l'infanzia non come una fase transitoria verso l'età adulta, ma come un periodo significativo della vita. Da un punto di vista adulto, il bambino può sembrare



incompiuto, ma la sua esperienza è ricca di *interessi, attività, preoccupazioni, relazioni e progetti quotidiani*. Questo diritto implica che il bambino dev'essere valorizzato per ciò che è, piuttosto che per *ciò che potrà, o peggio dovrà, diventare crescendo*;

4. viene sancito *il principio del miglior interesse del bambino* che rappresenta il criterio principale che deve guidare le decisioni degli adulti prese a suo nome. In molte situazioni in cui il bambino non è in grado di esercitare la propria volontà o prendere decisioni sulla propria vita, sarà un adulto a farlo per lui. In tali casi, le scelte devono essere sempre orientate al benessere del bambino, senza seguire criteri che non tengano conto di questa priorità;
5. viene evidenziata *l'immagine di un bambino* in grado di esercitare attivamente, in modo *autonomo e competente* i propri diritti che riflettono le sue potenzialità. Come l'adulto e nelle modalità appropriate alla sua età, il bambino può agire, prendere decisioni e definire il proprio posto nella *realtà materiale, sociale e culturale*. È un *soggetto attivo di diritti*, adulti e bambini esercitano i propri diritti in modo *paritario*;
6. viene riconosciuto al bambino il suo ruolo nella società, garantendogli pari diritti di cittadinanza. Spetta agli adulti la responsabilità di creare le condizioni affinché questo cittadino speciale possa esprimere le *proprie idee, essere ascoltato* e considerato con la stessa serietà di un adulto. *Gli obblighi della società nei suoi confronti* non si limitano alla *preparazione del suo futuro*, ma si estendono anche alla qualità della vita nel presente: *“il bambino esiste prima come bambino che come promessa di adulto”* (Macinai, 2013, p. 26).

Capiamo, dunque, che *“Il rispetto dei diritti dei bambini, [...] è il principio base che deve guidare qualsiasi scelta in campo formativo”* (MIUR, 2021) e per far sì che venga rispettato tale principio è indispensabile che *“i diritti vengano tradotti in scelte legislative e amministrative, in coerenti prassi organizzative, educative e di cura che offrano una concreta garanzia del loro perseguimento”*(MIUR, 2021) con la finalità di ridurre le disuguaglianze e fornire pari opportunità a tutti i bambini.

Vediamo, di conseguenza, come sia fondamentale per i bambini e per il rispetto dei loro diritti progettare un percorso educativo di qualità che tenga conto della specificità dell'infanzia e assicuri un'esperienza formativa che aiuti il bambino nel suo percorso di crescita e di acquisizione della propria autonomia. Questa progettazione è possibile solo se tutti i soggetti coinvolti (famiglia, società e servizi educativi) operano in vista di un obiettivo comune riconosciuto nel garantire a tutti un'educazione di qualità che tenga conto dei ritmi personali,

delle caratteristiche individuali e che sia in grado di adeguarsi ai bisogni peculiari di ognuno. *“Ciascun bambino è un soggetto unico e irripetibile, con una propria relazione col mondo ed una storia personale che prende forma nel contesto familiare e, a partire da esso, nell’ambiente sociale”*(MIUR, 2022) per questo l’educazione, in particolare al nido, dev’essere quanto più flessibile per *“promuovere e favorire lo sviluppo, con sollecitazioni adeguate, proposte di esperienze e organizzazione di attività mirate”* che garantiscano ad ogni bambino di essere *“soggetto e artefice del proprio sviluppo e del proprio sapere”* (Borghi, 2015, pp. 56-58).

Per quanto riguarda i servizi educativi 0-3 anni si rivelano una risorsa che promuove maggiormente il rispetto dei diritti dei bambini questo perché sono luoghi adatti per lo sviluppo cognitivo e sociale dei bambini e i modi attraverso i quali i servizi si organizzano si adeguano ai bisogni dei piccoli (Galardini, 2003). Lo sviluppo, nel corso degli anni, di queste strutture volte ad affiancare il bambino nel suo sviluppo globale ha comportato notevoli cambiamenti anche dal punto di vista legislativo. Se pensiamo al caso specifico dell’Italia oltre all’adozione nel 1991 della Convenzione Internazionale *sui diritti dell’infanzia e dell’adolescenza*, fu emanato un provvedimento legislativo, *la legge 285/1997 che riporta le “Disposizioni per la promozione dei diritti e di opportunità per l’infanzia e l’adolescenza”*. Quest’ultima ha permesso non solo di ampliare l’offerta educativa nella fascia 0-3 anni ma *“soprattutto ha modificato l’ottica con cui guardare all’infanzia. [...] la società riconosce i bambini prima di tutto come soggetti sociali autonomi e non solo come oggetti di tutela e di protezione* (Galardini, 2003, pp. 23-24). Vediamo come questo provvedimento legislativo abbia comportato notevoli mutamenti nella società la quale ora deve vedersi impegnata nella progettazione di luoghi che siano pensati per i bambini e nei quali devono sentirsi liberi di esprimere loro stessi in quanto è proprio in questi luoghi che i bambini “hanno voce” e viene data particolare importanza alla fase della vita più significativa dal punto di vista esperienziale e relazionale che è l’infanzia.

All’interno del documento *“Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l’infanzia: proposta di principi chiave (2019/C 189/02)”* viene evidenziato come dovrebbe presentarsi un servizio educativo per la prima infanzia tale da garantire il rispetto dei diritti di ogni bambino: *“I servizi di educazione e cura della prima infanzia devono essere incentrati sul minore; i bambini apprendono meglio in ambienti basati sulla loro partecipazione e sul loro interesse per l’apprendimento. [...] I servizi dovrebbero fornire un ambiente sicuro, accogliente e attento nonché uno spazio sociale, culturale e fisico che offra ai bambini varie possibilità di sviluppare le proprie potenzialità. L’offerta è concepita al meglio quando si*

*basa sul presupposto fondamentale che educazione e cura siano inseparabili. In tal senso è opportuno partire dalla consapevolezza che l'infanzia è di per sé un valore e che i bambini non solo dovrebbero essere preparati alla scuola e all'età adulta, ma dovrebbero essere altresì sostenuti e riconosciuti nei loro primi anni di vita”* (Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l'infanzia: proposta di principi chiave (2019/C 189/02), p. 3).

Comprendiamo quanto sia importante investire sulla qualità dei luoghi pensati per accogliere lo sviluppo di bambini anche molto piccoli, qualità che si *“basa sul presupposto che esista la possibilità di migliorare e ottimizzare vari aspetti, puntando a una maggiore soddisfazione, nonché responsabilizzazione, di tutti i soggetti coinvolti nel processo educativo”* (De Rossi, 2020, p. 9).

## **1.2 L'INCLUSIONE DEI BAMBINI**

I servizi educativi si traducono in luoghi che oltre a promuovere tutti gli aspetti che compongono lo sviluppo e la crescita dei più piccoli devono anche farsi portatori di comportamenti e sentimenti di rispetto verso tutti coloro che vivono il servizio, i quali devono sentirsi accolti, ascoltati e soprattutto valorizzati nelle loro potenzialità. I *valori fondativi*, come riportati sul documento Linee Pedagogiche per il Sistema Integrato Zerosei, (2021), sui quali deve basarsi un servizio educativo sono: *rispetto, accoglienza, democrazia, e partecipazione*; questo perchè sono dei *contesti aperti* (MIUR, 2021) che devono operare accogliendo *“la differenza dei percorsi di vita, delle identità, dei tempi di crescita, delle modalità relazionali, delle concezioni di educazione, come condizioni da cui partire per costruire una base comune di convivenza per il gruppo dei bambini e degli adulti”* (MIUR, 2021). Accogliere, riconoscere e valorizzare le differenze peculiari di ogni individuo è quindi indispensabile per rendere un servizio educativo inclusivo che tenga conto dei bisogni individuali di ciascuno. L'inclusione, dal punto di vista dei servizi educativi per l'infanzia, è *una prospettiva universale* che mira a favorire il benessere e l'integrazione non solo di *“chi presenta delle disabilità o proviene da contesti sociali e culturali differenti”* ma di tutte le diversità che caratterizzano ogni individuo in quanto ogni peculiarità arricchisce il percorso educativo e formativo (MIUR, 2021). Promuovere l'inclusività di tutti i bambini significa anche promuovere il rispetto del diritto all'educazione di cui ogni bambino deve godere e questo può attuarsi grazie alla professionalità degli educatori i quali devono sempre mantenersi attenti e aperti all'ascolto per cogliere i bisogni, le esigenze e rendere tutti i

soggetti attivi nel proprio percorso di crescita. Gli educatori devono essere in grado di organizzare tempi, spazi, materiali e attività che prevedano il rispetto dei ritmi e delle caratteristiche di ogni bambino per favorire l'integrazione di tutti e promuovere le relazioni non solo tra i pari ma anche tra gli adulti in quanto mettere insieme i diversi punti di vista spinge a combattere le barriere degli stereotipi e dei pregiudizi e a garantire maggiormente il rispetto e l'inclusione.

Non è cosa facile sostenere l'inclusione in quanto per farlo è necessario mettersi in discussione ed essere disposti ad allargare le proprie visioni e credenze ma è fondamentale per ridurre *gli svantaggi culturali, sociali e relazionali* (MIUR, 2021).

Bulgarelli (2019) richiama una distinzione di Canevaro (2013) tra *inserimento, integrazione e inclusione*, che permette di cogliere al meglio cosa significa davvero "fare inclusione":

- *Inserimento* si verifica quando una persona entra a far parte di un nuovo contesto;
- *Integrazione* avviene quando si giunge ad un *adattamento reciproco*;
- *Inclusione* è un processo che va oltre, vede tutte le persone ad un pari livello con gli stessi diritti.

Questa distinzione rende più chiaro il concetto che l'inclusione non ammette distinzioni di alcun genere e non consiste nell'attuare un'*educazione speciale* che vada incontro ad individui *particolari*, bensì realizzare un'educazione "*che mette in atto metodologie adeguate e adattabili e usa strumenti differenziati per ciascuno*" (Bulgarelli, 2019). L'inclusione è quindi un processo che si evolve e si rinnova in base all'evoluzione delle persone e delle culture e nell'ambito educativo, essa si verifica favorendo l'accessibilità ai servizi che si verifica attraverso l'espansione quantitativa (Galardini, 2003) di quest'ultimi, nei vari territori, che garantisce ai bambini e alle loro famiglie anche la facoltà di scegliere il servizio ritenuto più idoneo e attraverso la diminuzione delle rette contributive consente di diminuire *elementi di discriminazione nell'accesso al servizio* (MIUR, 2021).

Nel documento "Agenzia Europea per i Bisogni Educativi Speciali e l'Educazione Inclusiva, 2017. Insegnamento inclusivo nella prima infanzia: Nuovi approfondimenti e strumenti – Rapporto sommario finale. A cura di M. Kyriazopoulou, P. Bartolo, E. Björck-Åkesson, C. Giné e F. Bellour. Odense, Danimarca" viene proposto *un modello ecosistemico dell'insegnamento inclusivo nella prima infanzia raggruppato in cinque dimensioni* (vedi Figura 1) che evidenzia tutti gli aspetti indispensabili per favorire l'inclusione e *può fungere da quadro per pianificare, migliorare, monitorare e valutare la qualità dello IECE* ("insegnamento inclusivo nella prima infanzia") *a livello locale, regionale e nazionale*:

1. al centro vi sono i tre risultati fondamentali dello IECE: «*Appartenenza, impegno e apprendimento del bambino*»;
2. troviamo i cinque processi che devono guidare l'azione educativa: *interazione sociale positiva, coinvolgimento nelle attività quotidiane, approccio centrato sul bambino, valutazione personalizzata dell'apprendimento, accomodamenti, adattamenti e sostegno*;
3. i processi principali della dimensione “2” vengono sostenuti da elementi presenti nell'*ambiente fisico, nel contesto sociale, culturale ed educativo della struttura. Questi includono strutture che consentono a ogni bambino di essere valorizzato, un ambiente di apprendimento accessibile e olistico, nonché leadership inclusiva e collaborazione*;
4. vengono presentati “*fattori strutturali, più distanti, insiti in casa e in comunità, che influenzano i processi inclusivi che il bambino sperimenta*”;
5. vengono evidenziati i *fattori strutturali che operano a livello regionale/nazionale che influenzano anche ciò che accade all'interno della struttura. Comprendono politiche nazionali basate sui diritti, sistemi di valutazione, buona governance e politiche di ricerca pertinenti*.

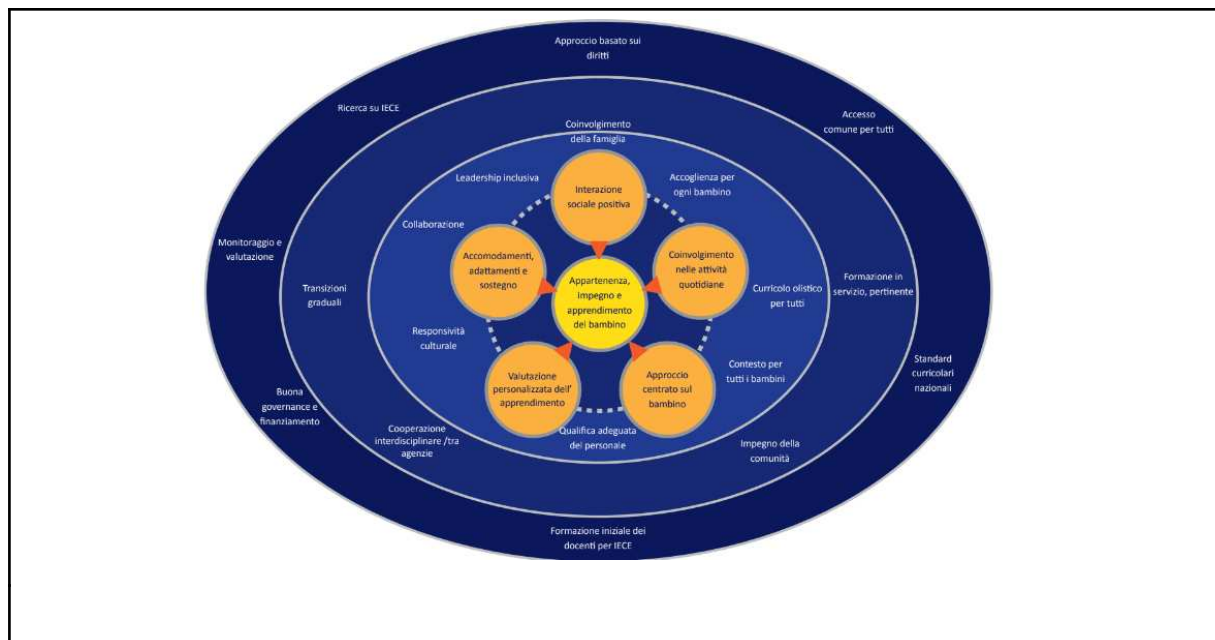


Figura 1: “il modello ecosistemico dell’insegnamento inclusivo nella prima infanzia” (Kyriazopoulou, Bartolo, Björck-Åkesson, Giné, Bellour, 2017)

Tale modello *ecosistemico* (Figura 1) ci fa comprendere nuovamente che promuovere l’inclusione e parallelamente la qualità nei servizi educativi per l’infanzia sia compito non

solo degli educatori i quali devono *“accogliere tutti i bambini e le loro famiglie, e compiere gli sforzi necessari per garantire che tutti i bambini del luogo possano assumere un ruolo attivo e significativo nella struttura”* ma anche e soprattutto delle istituzioni nazionali, regionali e locali che devono assicurare l’accesso ai servizi educativi a tutti i bambini e garantire che *“il proprio personale sia formato da docenti pienamente qualificati (per quanto possibile) e che abbia costanti opportunità di upskilling, per soddisfare le diverse esigenze di tutti i bambini che accedono alla struttura”*(Agenzia Europea per i Bisogni Educativi Speciali e l’Educazione Inclusiva, 2017. *Insegnamento inclusivo nella prima infanzia: Nuovi approfondimenti e strumenti – Rapporto sommario finale. A cura di M. Kyriazopoulou, P. Bartolo, E. Björck-Åkesson, C. Giné e F. Bellour. Odense, Danimarca).*

## 2. LA QUALITÀ COME PROCESSO IN CONTINUO MIGLIORAMENTO

La qualità nei servizi educativi per l'infanzia è da considerare come un processo costruttivo in continuo miglioramento costituito da molteplici aspetti in cui è fondamentale che tutte le figure coinvolte, nella cura e nell'educazione dei bambini, collaborino insieme. Le famiglie, attraverso la *valutazione del contesto educativo* possono contribuire a *“migliorare la qualità dell'offerta formativa”* (MIUR, 2021), sono dunque soggetti attivi nel processo costruttivo della qualità di un servizio. Per parlare di qualità in ambito educativo è necessario tener conto di tutti i soggetti coinvolti (bambini, educatori e famiglie...) e dei molteplici elementi che compongono un servizio educativo per l'infanzia:

- L'accessibilità ad un servizio;
- La professionalità e la formazione del personale educativo;
- L'accurata pianificazione del progetto pedagogico;
- La creazione di un rapporto di fiducia ed alleanza con le famiglie;
- La realizzazione di un ambiente adatto, inclusivo, dinamico, sicuro e stimolante per l'apprendimento;
- Le fasi di documentazione e valutazione.

*“La qualità è, quindi, [...] l'espressione più profonda e vera di un lavoro quotidiano con bambini e famiglie che affonda nella professionalità e nella formazione continua di educatori, insegnanti, coordinatori e altro personale [...]”* (Restiglian, 2020, p. 13).

L'analisi qualitativa di un servizio educativo per l'infanzia avviene mediante la valutazione, strumento che, come viene sottolineato nel documento Orientamenti Nazionali per i Servizi Educativi per l'Infanzia (2022), *“non mira a giudicare i risultati ottenuti dai bambini o le prestazioni degli educatori, e neppure ad assegnare, su un piano più generale, voti di qualità ai singoli servizi. È una modalità valutativa che consente agli educatori di riflettere, di esplicitare e di condividere la fisionomia del proprio servizio e le idee che lo ispirano, per poi affrontare l'analisi delle diverse dimensioni del contesto, per valutare se quanto si sta facendo è una pratica di qualità”*. Comprendiamo, dunque, come sia fondamentale nella fase di valutazione della qualità, considerare la globalità degli aspetti che compongono un servizio educativo per avere un quadro completo dell'offerta formativa proposta e della sua efficacia per poter apportare modifiche costanti alle metodologie e strategie educative messe in atto in relazione al soddisfacimento dei bisogni delle persone che vivono il nido.

*“L’approccio valutativo nei servizi educativi è democratico, è soggetto ad un processo continuo di negoziazione, dando voce a tutti gli attori, in primo luogo alle famiglie intese come partner educativi e co-attori della crescita dei bambini”*(MIUR, 2022).

Garantire la qualità in un servizio educativo per l’infanzia significa parallelamente garantire una crescita adeguata e rispettosa ad ogni bambino tenendo conto delle sue inclinazioni, i suoi tempi, la sua emotività e i suoi diritti. *“Investire sull’infanzia significa investire fortemente sul futuro, sul diritto alla crescita psicologica positiva, sul diritto ai saperi. Significa anche promuovere e diffondere una cultura dell’infanzia e una difesa dei diritti del bambino. Significa inoltre consolidare e potenziare la ricerca e la cultura su e intorno all’infanzia”*(Quinto Borghi, 2015, p. 56).

## **2.1. L’ACCESSIBILITÀ AD UN SERVIZIO**

Come esposto precedentemente la qualità nei contesti educativi per la prima infanzia non può essere ricondotta ad un’unica dimensione bensì a molteplici (Restiglian, 2020) e questo concetto viene chiarito attraverso un’immagine esplicativa (Figura 1) all’interno del documento *“Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l’infanzia: proposta di principi chiave (2019/C 189/02)”*



Figura 1

Le cinque dimensioni della qualità secondo l’approccio Europeo

(Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l’infanzia: proposta di principi chiave (2019/C 189/02))



Notiamo che una delle prime dimensioni presentate nell'immagine (Figura 1) è quella relativa all'accessibilità come aspetto fondamentale per garantire la qualità. Questo perché *“l'accessibilità a servizi di educazione e cura della prima infanzia di qualità per tutti i bambini sostiene il loro sano sviluppo e il loro successo scolastico e contribuisce a ridurre le disuguaglianze sociali e il divario di competenze tra bambini provenienti da contesti socioeconomici diversi. L'equità nelle condizioni di accesso è inoltre essenziale per garantire che i genitori, soprattutto le donne, dispongano della flessibilità necessaria per reintegrarsi nel mercato del lavoro”*(Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l'infanzia: proposta di principi chiave (2019/C 189/02) p. 8). Si evince come l'accessibilità ai servizi educativi per l'infanzia sia una condizione necessaria per garantire a tutti i bambini pari opportunità di crescita e soprattutto per assicurare il loro diritto all'educazione. In merito a ciò nel documento delle *“Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei, (2021)* nel capitolo relativo alle *politiche per i diritti dell'infanzia*, viene riportato che: *“Occorre garantire una presenza diffusa dei servizi educativi per l'infanzia su tutto il territorio nazionale con una copertura almeno al 33% di servizi a tempo pieno (nidi, micronidi e sezioni primavera). [...] Oltre alla diffusione quantitativa, occorre investire sull'accessibilità, quale condizione essenziale perché i servizi educativi per l'infanzia svolgano appieno il loro ruolo.”* Affinché tutto questo si realizzi concretamente e per assicurare alle famiglie la possibilità di scegliere tra una moltitudine di servizi in tutto il Paese è necessario attuare delle strategie appropriate che vedano innanzitutto una *“consistente riduzione delle rette contributive, che sono attualmente un elemento di discriminazione nell'accesso al servizio”* e, successivamente *“mettere in atto misure e piani di investimento per la qualificazione delle strutture esistenti e la progettazione di nuove costruzioni, in dialogo tra pedagogia e architettura”* (MIUR, 2021). Queste strategie, se messe in atto, consentono a tutti i bambini la concreta possibilità di ricevere un'educazione adeguata fin dai primissimi anni di vita e soprattutto concorrono a limitare le disuguaglianze e a favorire l'inclusione di tutti, poiché *“L'inclusione di tutti i bambini all'interno del sistema integrato zero-sei supera la logica del mero inserimento o dell'integrazione di chi presenta disabilità, bisogni educativi speciali o proviene da contesti sociali e culturali differenti: è una prospettiva universale di educazione inclusiva che accoglie e valorizza tutte le diversità di cui ciascun individuo è portatore”* (MIUR, 2021)

Tuttavia, per quanto riguarda l'obiettivo stabilito dall'Unione Europea relativo al fatto di assicurare una copertura di servizi educativi almeno al 33%, in Italia: *“per il segmento relativo allo 0-3 l'offerta si attesta a livello nazionale al 25,5% dei potenziali aventi diritto”*

(Mari, Garbarini, Cremaschi, 2021). Da questi dati si evince che il nostro Paese risulta ancora distante dal traguardo fissato dall'UE e riflette una situazione preoccupante, soprattutto considerando l'importanza dell'istruzione per lo sviluppo sociale ed economico del Paese. La mancanza di una copertura adeguata può influenzare negativamente l'accesso all'educazione di qualità per molti bambini, contribuendo a disuguaglianze sociali e opportunità limitate. Questo obiettivo è fondamentale non solo per migliorare il sistema educativo, ma anche per sostenere le famiglie. È cruciale che il governo e le istituzioni investano in infrastrutture, risorse e politiche che promuovano una maggiore disponibilità di servizi educativi, per garantire che tutti i bambini possano avere accesso a un'educazione di qualità. A questo proposito il documento "Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l'infanzia: proposta di principi chiave (2019/C 189/02)" già citato in precedenza, mette in luce alcune delle possibili strategie che potrebbero essere attuate al fine di garantire finanziamenti adeguati per l'erogazione di *servizi di educazione e cura della prima infanzia*:

- *incrementare gradualmente gli investimenti nell'educazione e nella cura della prima infanzia, ponendo l'accento sulla disponibilità, sulla qualità e sulla sostenibilità dei costi, anche sfruttando, ove appropriato, le opportunità di finanziamento offerte dai fondi strutturali e d'investimento europei;*
- *creare e mantenere quadri di riferimento per la qualità nazionali o regionali specifici;*
- *promuovere una migliore cooperazione tra i servizi o la loro ulteriore integrazione per le famiglie e i bambini, soprattutto con i servizi sociali e sanitari e con le scuole, a livello nazionale, regionale e locale;*
- *incorporare solide politiche di protezione/salvaguardia dei bambini nel sistema di educazione e cura della prima infanzia per aiutare a proteggere i bambini da ogni forma di violenza.*

## **2.2. LA REALIZZAZIONE DI UN AMBIENTE ADATTO, SICURO E STIMOLANTE**

La qualità nei servizi educativi per l'infanzia si concretizza anche nella realizzazione di un ambiente adatto, dinamico, sicuro e stimolante per la crescita e lo sviluppo dei bambini. Molti sono stati gli autori che nel corso degli anni hanno conferito grande rilevanza a questo aspetto: è doveroso citare Rosa e Carolina Agazzi (1866-1951/1870-1945) due sorelle insegnanti formatesi nell'istituto magistrale, che nel 1895 a Mompiano in provincia di Brescia fondarono, sul modello dei "giardini dell'infanzia" di Fröbel (1782-1852), una delle

prime scuole dell'infanzia italiane all'epoca denominata "scuola materna". Al centro del loro interesse vi era proprio la progettazione dell'ambiente didattico, infatti, nella loro scuola, proponevano un ambiente simile a quello domestico però caratterizzato da arredi e oggetti a "misura di bambino" dove era possibile per i bambini svolgere azioni quotidiane per sviluppare appieno la loro autonomia. Anche Montessori (1870-1952) con le cosiddette "Case dei Bambini" ha contribuito notevolmente a sensibilizzare sull'importanza di costruire un ambiente consono per lo sviluppo equilibrato dei bambini riflettendo anche gli studi dello psicologo e pedagogo svizzero Lev Vygotskij (1896-1934) il quale esprimeva che lo sviluppo mentale del bambino è condizionato dal contesto storico e culturale ed è quindi indispensabile per il fanciullo creare un luogo in cui si senta a proprio agio.

I requisiti necessari per creare un ambiente adatto per la crescita e lo sviluppo armonico dei bambini non sono circoscritti solamente all'impiego di mobili cosiddetti a "misura di bambino", essi sono da ricercare in una moltitudine di aspetti che, legati insieme, forniscono le condizioni fondamentali per creare un ambiente ad alta intensità pedagogica e educativa (MIUR, 2022).

Infatti, *"un contesto educativo realmente accogliente e inclusivo è il risultato di un insieme di aspetti oggettivi e soggettivi: relazioni, spazi, tempi, arredi e materiali costituiscono la trama e la struttura portante di un'organizzazione che accoglie le variabilità, gli imprevisti, le scoperte, le possibilità, i cambiamenti di ogni giorno"*(MIUR, 2022). Anche Restiglian (2012) esprime che *"un nido non deve essere solamente fatto a misura di bambino, ma sostenere la genitorialità e porsi come luogo di incontro tra famiglie e tra famiglie ed educatori"*(Restiglian, 2012, p. 173). Per questo è fondamentale che il nido si traduca in un luogo dinamico, pronto a trasformarsi in base alle esigenze quotidiane delle persone che vivono quel determinato contesto.

Borghi (2015) esprime che la *"qualità dello spazio"* non deve solamente essere in conformità con la legge che, per quanto concerne in particolare lo Stato Italiano, sono le singole Regioni che si occupano di fornire dei "criteri orientativi" per la realizzazione di tali ambienti, ma deve *"anche rispondere a requisiti pedagogici"*. Come espresso precedentemente, il nido è un luogo che si modifica in base ai bisogni e alle necessità dei soggetti coinvolti e proprio per questo non può esserci un *modello assoluto* (Borghi, 2015) sul quale basarsi per una buona organizzazione dello spazio.

Tuttavia, Borghi (2015) individua nove *indicatori validi ai quali fare riferimento per l'azione educativa al nido:*

1. *Sicurezza*: condizione fondamentale per garantire il benessere. Essa dipende principalmente dalla responsabilità del costruttore e del gestore, i quali devono creare un ambiente sicuro per i bambini e gli adulti, assicurandone la massima incolumità. È dunque essenziale evitare qualsiasi elemento potenzialmente pericoloso, come l'uso scorretto delle fonti energetiche o la presenza di spigoli e materiali taglienti negli arredi e nelle strutture. Inoltre, l'accessibilità dev'essere garantita: porte e servizi igienici devono essere progettati senza barriere architettoniche, escludendo soglie e scalini;
2. *Stabilità*: significa assicurare ai bambini un ambiente sicuro e accogliente dove gli spazi sono organizzati attorno a regole funzionali e fisse tese a rispondere alle esigenze dei piccoli. Attraverso la ripetizione quotidiana di eventi e attività i bambini riconoscono gli oggetti e questo contribuisce a costruire la loro memoria e a confermare la loro esperienza. È cruciale fornire momenti strutturati, poiché la ripetizione di eventi prevedibili consente ai bambini di sviluppare aspettative anticipatorie su ciò che accadrà e successivamente offre loro un senso di sicurezza. L'organizzazione della giornata dovrebbe essere quindi stabile, con poche variazioni, per permettere ai bambini di orientarsi nel tempo; è altresì necessario mantenere una certa flessibilità per rispondere al cambiamento delle loro esigenze;
3. *Riconoscibilità*: gli aspetti fisici e sociali contribuiscono a creare un ambiente riconoscibile per il bambino e favoriscono, nel tempo, il senso di appartenenza. Quest'ultimo, inizialmente è di natura *interpsichica* cioè influenzato socialmente, per poi trasformarsi in un'esperienza *intrapsichica* dove il bambino assimila i valori, li fa propri ed è meno condizionato dalle pressioni esterne. È fondamentale quindi "personalizzare" gli spazi, *garantire un ordine partecipato* e *garantire ai bambini uno spazio personale*;
4. *Autonomia*: gli spazi devono essere progettati per sostenere lo sviluppo dell'autonomia personale di ogni bambino, evitando situazioni che possano limitare le loro opportunità di crescita. Gli ambienti devono essere quanto più equilibrati possibile in quanto la povertà o viceversa l'eccessiva presenza di stimoli possono causare nei bambini stati di *monotonia* o di *caos percettivo*. Per favorire ulteriormente l'autonomia è fondamentale che i bambini, in primo luogo, conoscano i luoghi dove si trovano i loro oggetti personali e gli oggetti di uso sociale e in secondo luogo, devono essere coinvolti il più possibile nelle attività quotidiane come l'*apparecchiatura della tavola*. Un educatore troppo ansioso e protettivo può attuare comportamenti che

potrebbero limitare le azioni e le esperienze dei bambini influenzando negativamente lo sviluppo della loro autonomia, pertanto, è importante considerare il “rischioso” come una fonte di apprendimento e non di pericolo;

5. *Condivisione*: “il nido d’infanzia rappresenta per il bambino la prima esperienza di comunità” e perciò uno dei compiti dell’educatore è quello di favorire da un lato lo sviluppo dell’identità personale e dall’altro le situazioni di scambio e confronto con gli altri. Anche qui non vi è una regola generale da seguire in quanto ogni bambino differisce nel suo modo di rapportarsi con gli altri per questo è essenziale l’osservazione di ognuno;
6. *Comunicazione*: lo spazio ha un impatto significativo sui comportamenti delle persone che lo vivono. È fondamentale che gli ambienti di un nido siano progettati per favorire le relazioni e le interazioni tra i bambini, rispettando al contempo la loro individualità. Adottare una *prospettiva ecologica* nell’organizzazione degli spazi concorre a riconoscere che le interazioni e i comportamenti dei bambini sono influenzati anche dai loro processi motivazionali, i quali, possono essere facilitati dalle caratteristiche fisiche degli spazi e dall’organizzazione generale dell’ambiente. Gli spazi devono quindi permettere una varietà di scambi comunicativi e a tal fine essi devono risultare ben isolati acusticamente in modo da eliminare i rimbombi o quantomeno attenuare i *limiti acustici* mediante la disposizione degli arredi e l’uso di tendaggi. Gli spazi devono, inoltre, favorire le interazioni all’interno del grande gruppo di bambini e le interazioni in piccoli gruppi utilizzando arredi che consentano il contatto visivo e le interazioni faccia a faccia;
7. *Apprendimento*: il nido è un ambiente dove si raggiungono importanti traguardi di apprendimento. Gli spazi devono essere concepiti per sostenere la crescita esplorativa dei bambini, permettendo loro di assumere un ruolo attivo; questo implica la possibilità di provare e riprovare, scoprire, sperimentare, costruire e inventare. L’ambiente dev’essere strutturato dagli educatori in modo da favorire la concentrazione quindi sarebbe auspicabile ad esempio fornire ai bambini solo i materiali necessari per svolgere una determinata attività e creare costantemente situazioni di scambio proponendo materiali che stimolino l’esplorazione e l’interazione;
8. *Gioco*: gli spazi del nido devono chiaramente offrire molteplici opportunità di gioco. Infatti, attraverso le sue varie forme, il gioco promuove la *crescita personale*, *l’affermazione di sé*, *la fiducia negli altri*, *la curiosità* e il continuo desiderio di

esplorare e creare. Pertanto, l'organizzazione degli spazi deve favorire il gioco sia quello *libero e spontaneo* sia quello *guidato* ed è importante fornire ai bambini oggetti e materiali tesi a favorire tutte le dimensioni dello sviluppo: percettiva e sensoriale, motoria, cognitiva, affettiva ed emozionale e infine, relazionale e sociale;

9. *Estetica*: i bambini al nido devono sentirsi a loro agio, sviluppare un senso di appartenenza e percepirlo come un luogo proprio. L'atmosfera dev'essere sempre gradevole, accogliente ed invitante e l'ambiente sempre ordinato e curato per questo la scelta delle forme, dei colori, dell'illuminazione e dei materiali costruttivi, così come degli arredi, diventa fondamentale per la realizzazione di un luogo in cui i bambini si sentano "come a casa".

Attraverso questi *indicatori* comprendiamo quanto sia importante non lasciare nulla al caso quando si deve progettare un ambiente rivolto alla crescita dei bambini. Il nido rappresenta una sorta di "seconda casa" per i bambini in quanto passano molto tempo al suo interno e perciò è fondamentale offrire loro un ambiente adatto, sicuro e stimolante e per farlo è necessario anche che *"lo spazio sia caratterizzato dalla presenza di segni personali"* (Galardini, 2003, p. 53) come ad esempio fotografie dei bambini o oggetti provenienti dalla propria casa. Questo consente al bambino non solo di rafforzare *"il legame affettivo [...] con la realtà del nido"* ma anche di sentirsi accolto, sicuro e protetto, condizioni che rappresentano il punto di partenza per innescare quel desiderio di conoscere *"ciò che di nuovo sta intorno a lui"* (Galardini, 2003, p. 53).

### **2.3. L'ACCURATA PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO**

La pianificazione accurata del progetto educativo in un servizio per l'infanzia rappresenta una delle fondamenta più importanti per garantire uno sviluppo armonioso e integrato dei bambini. In questo contesto, il termine "pianificazione" non si limita a un mero insieme di attività, ma si estende a un approccio globale che considera le diverse esigenze dei piccoli, le dinamiche relazionali e gli obiettivi formativi. La creazione di un ambiente stimolante, in cui ogni bambino possa esplorare, scoprire e crescere, richiede una riflessione profonda sui principi educativi e sulle metodologie didattiche più adeguate.

Per dare una definizione, *"quando si parla di progetto educativo nell'ambito della prima infanzia, si fa riferimento a quel documento programmatico che delinea l'organizzazione, la*

*strutturazione, le finalità e il funzionamento di un determinato servizio*” (Restiglian, 2012, p. 96)

Generalmente, nel progetto educativo vengono presentati i presupposti educativi di un determinato servizio, i momenti di cura, detti anche momenti di routine (accoglienza, pasti, cambio, sonno, ricongiungimento). Proseguendo si può trovare una suddivisione per età tra bambini piccoli, medi e grandi. Per ognuno di essi vengono poi individuati degli obiettivi generali e degli altri, definiti specifici, per ogni area di interesse. Vengono poi esplicitate le attività da proporre con i rispettivi materiali e spazi da utilizzare e l'identificazione di tempi e modalità specifiche. Può essere, inoltre, presentata la tematica dell'anno, le metodologie prescelte per attuarla e i rispettivi strumenti di documentazione e verifica.

Nello specifico, nel documento “Manuale dei servizi educativi per l'infanzia programmare, progettare e gestire per la qualità del sistema integrato” (2015) viene esplicitato il fatto che il progetto educativo per essere tale deve configurarsi come un documento “collaborativo” poiché nella sua formulazione ed elaborazione devono essere coinvolti sia il *personale educativo e il coordinamento pedagogico* sia le famiglie le quali vengono riconosciute come co-protagoniste di tale progetto.

Le funzioni del progetto educativo così come vengono esposte nel documento sopracitato (Fortunati, Fumagalli, Parente, Pucci, 2015) sono:

1. *“tradurre sul piano pratico-operativo i principi fondamentali ai quali i servizi educativi ispirano la propria attività;*
2. *individuare gli obiettivi educativi generali e specifici;*
3. *definire i percorsi educativi, le modalità organizzative ed operative;*
4. *progettare i percorsi di continuità verticale e orizzontale;*
5. *chiarire le modalità di partecipazione delle famiglie”.*

Inoltre, viene specificato che il documento relativo al progetto educativo deve prevedere la “*descrizione dei temi seguenti*”:

- *accesso e frequenza:* è fondamentale fornire informazioni chiare e dettagliate sulle procedure di accoglienza e frequenza al servizio educativo. Le famiglie devono essere ben informate, poiché l'accoglienza è un momento cruciale nella giornata educativa, volto a supportare ogni bambino nella sua transizione in modo positivo, rispettando i suoi tempi e modalità individuali, e aiutando i genitori a gestire il distacco. Il documento dovrebbe specificare l'orario entro cui i bambini possono arrivare, i luoghi dedicati all'accoglienza e le figure che si occupano di essa. È importante che ogni bambino sia accolto da un membro del personale educativo, il quale deve prestare

attenzione alla relazione genitore-bambino, accogliendolo con calma e senza fretta, evitando però rituali eccessivamente lunghi. Le educatrici devono mantenere un atteggiamento sereno per trasmettere fiducia e sicurezza a bambini e genitori. Un altro elemento rilevante da chiarire sono i modelli di frequenza al servizio. È necessario fornire informazioni dettagliate sul funzionamento del servizio e le diverse modalità di frequenza, tenendo presente che ciascun tipo di servizio è soggetto a specifiche normative regionali;

- *organizzazione del servizio*: È fondamentale che nel Progetto si faccia riferimento al contesto sociale in cui il servizio è inserito “(densità abitativa, economia del territorio, presenza di famiglie straniere e non italofone, presenza di altri servizi per l’Infanzia, ecc)”. Inoltre, è necessario affrontare gli aspetti relativi all’organizzazione del servizio, inclusi il calendario annuale, gli orari di apertura, le modalità di iscrizione e frequenza, e la struttura tipica dei tempi della giornata. Ancora, la disposizione degli spazi del servizio, considerando non solo gli ambienti destinati ai gruppi o sezioni, ma anche i laboratori, le aree comuni, il giardino, e così via;
- *protagonisti in gioco*: “significa offrire una descrizione quantitativa e qualitativa del gruppo dei bambini, delle educatrici e del personale ausiliario che operano all’interno del servizio, nonché delle famiglie”. Tutte le azioni educative rivolte ai bambini, che comprendono aspetti di cura e la promozione di esperienze cognitive e relazionali aperte al dialogo e al confronto, si basano principalmente su tre tipi di intenzionalità progettuale che riguardano *l’identità, l’autonomia e le competenze*. Il personale educativo, invece, rappresenta la comunità che sostiene il servizio educativo e costituisce una *scelta metodologica per sviluppare insieme il progetto pedagogico*, devono mantenere relazioni efficaci per raggiungere gli obiettivi educativi e per garantire il benessere dei bambini e il rapporto con le famiglie. Infine, le famiglie *interagiscono tra loro, con i loro bambini e con il personale educativo attraverso la partecipazione*. Il documento specifica che “In questa sezione, oltre a offrire informazioni generali, è interessante dare informazioni circa il numero dei bambini che compongono il gruppo, la composizione del gruppo, in termini di età, genere (m/f), presenza di bambini che hanno già frequentato o che frequentano per la prima volta, presenza di bambini con difficoltà, presenza di bambini di etnia e cultura diversa, il numero delle educatrici/ori e caratteristiche del gruppo, il personale ausiliario e, infine, i rapporti con le famiglie”;



- *finalità, obiettivi e proposte*: In ogni progetto educativo, è fondamentale esplicitare le *finalità* ossia la meta principale che si intende raggiungere all'interno di un processo ampio e complesso. Queste possono essere distinte in *finalità educative generali*, correlate ai principi fondamentali di un'istituzione educativa, e *finalità educative specifiche*, che delineano un *contesto esperienziale* particolare. Successivamente è utile precisare gli *obiettivi* che rappresentano gli indicatori che consentono di valutare se una determinata finalità è stata realizzata nel percorso educativo e formativo. È cruciale definire uno o più risultati attesi che illustrano l'efficacia delle proposte formative rivolte ai bambini, permettendo anche di descrivere come i processi esperienziali individuali di ciascun bambino si siano sviluppati in modo utile e produttivo. Infine, sono da esplicitare le *proposte* che si riferiscono alle esperienze che si intendono realizzare in relazione agli obiettivi stabiliti, con l'obiettivo di sviluppare o consolidare specifiche competenze nei bambini. Pur mantenendo l'importanza del gioco libero e dell'espressione autonoma, le esperienze educative devono facilitare le interazioni tra i bambini e il loro contesto di riferimento. È altresì essenziale prevedere una disposizione adeguata dei giochi e dei materiali, sia in quantità sufficiente che con caratteristiche appropriate, inclusi materiali non strutturati che possano stimolare la creatività infantile, attraverso forme di riflessione collettiva;
- *documentazione*: il percorso che adulti e bambini seguono nei servizi educativi per la prima infanzia acquista significato solo se può essere rievocato, esaminato, analizzato, ricostruito e condiviso. A tal fine, è fondamentale raccogliere e conservare le tracce, le testimonianze e le esperienze vissute insieme da bambini, educatrici e genitori. La documentazione rappresenta ciò che rende visibile un progetto educativo, fungendo da memoria delle esperienze all'interno del servizio. È utile affiancare il lavoro di osservazione degli educatori attraverso l'utilizzo di strumenti come "*schede di documentazione dei colloqui, schede per documentare stili e competenze dei bambini o il diario personale, come sintesi della storia delle esperienze di ogni bambino*". La documentazione deve perseguire almeno tre obiettivi: il primo è *istituzionale*, relativo a progetti, filmati, fotografie e prodotti dei bambini, che rappresentano la storia e l'evoluzione del servizio educativo, contribuendo a ricostruire la sua identità. Il secondo obiettivo è destinato alle famiglie e riguarda la trasmissione di informazioni sulle esperienze dei bambini nel servizio educativo e gli aspetti emotivi, che supportano i ricordi di questa fase della loro vita. Infine, l'ultimo obiettivo è rivolto al bambino, aiutandolo a costruire una memoria di sé e un passato da ricordare. Il

materiale di documentazione restituisce gesti, sentimenti, emozioni e vissuti che hanno caratterizzato la sua quotidianità nel servizio educativo.

Sulla base di queste indicazioni si chiarisce come dovrebbe essere l'elaborazione e la configurazione di un progetto educativo accurato. Tuttavia, altri aspetti caratteristici che tale documento deve possedere vengono evidenziati da Restiglian (2012). *“Il PE deve essere caratterizzato da:*

- *coerenza interna;*
- *esplicitazione delle idee che lo orientano;*
- *concreta realizzabilità.*

*Tutto ciò permette di pianificare il percorso educativo seguito in maniera dettagliata conferendo qualità al servizio stesso”* (Restiglian, 2012, p. 98).

Tutto questo ci fa comprendere come l'elaborazione di un progetto educativo accurato sia fondamentale per garantire non solo qualità al servizio ma soprattutto, come esprime Borghi (2015, p. 56), per *“favorire lo sviluppo, con sollecitazioni adeguate, proposte di esperienze e organizzazione di attività mirate”*.

Il punto di partenza per una buona progettazione è sicuramente tener *“conto dei destinatari – le bambine e i bambini – e del contesto sociale e culturale”* (MIUR, 2021) avendo cura di non tralasciare alcun dettaglio per garantire ad ogni bambino, con le sue peculiarità, una crescita *equilibrata* che tenga conto di tutti *“i suoi aspetti cognitivi, affettivi, relazionali, corporei, estetici, etici e spirituali, senza trascurarne alcuno”* (MIUR, 2021).

#### **2.4. LA PROFESSIONALITÀ E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE EDUCATIVO**

La professionalità del personale educativo si configura come un fattore chiave nella qualità dei servizi educativi poiché influisce direttamente su vari aspetti fondamentali per lo sviluppo dei bambini. All'interno del decreto ministeriale 9 maggio 2018, n. 378 vengono descritte le conoscenze e le competenze pedagogiche che il personale educativo deve possedere, e specifica quali insegnamenti sono necessari per acquisirle: *“L'educatore dei servizi educativi per l'infanzia, in una prospettiva di lavoro collegiale e di collaborazione e confronto con le famiglie, predispone i contesti educativi, progetta e realizza attività volte a sviluppare, [...] le potenzialità di relazione, autonomia, creatività, apprendimento, in un adeguato ambiente affettivo, ludico e cognitivo, garantendo pari opportunità di educazione, di istruzione, di*

*cura, di relazione e di gioco, superando disuguaglianze e barriere territoriali, economiche, etniche e culturali”.*

Gli educatori inoltre, per svolgere tale professione, oltre a dover possedere la “*laurea triennale in Scienze dell'educazione nella classe L19 a indirizzo specifico per educatori dei servizi educativi per l'infanzia o della laurea quinquennale a ciclo unico in Scienze della formazione primaria, integrata da un corso di specializzazione per complessivi 60 crediti formativi universitari*” così come viene riportato nel D.lgs. 65/2017, devono detenere delle capacità e delle competenze adeguate, per garantire un'educazione efficace e inclusiva. Parliamo, nello specifico, di competenze *psicopedagogiche* che permettono la capacità di comprendere e supportare i processi di apprendimento e sviluppo dei bambini, promuovendo il loro benessere emotivo e sociale; di competenze *metodologiche e professionali* per saper progettare sempre in maniera flessibile spazi, tempi e materiali tenendo conto della diversità delle specifiche situazioni e consapevoli del fatto che non possono essere utilizzate *schede o griglie* adattabili ad ogni circostanza; successivamente di competenze *relazionali* che comprendono la capacità di incoraggiare i bambini e promuovere in loro *autostima, fiducia e sicurezza*, inoltre includono l'abilità di identificare eventuali difficoltà personali o familiari e di sapersi relazionare non solo con i bambini ma anche con le famiglie e il gruppo di lavoro; infine un'ulteriore competenza che ogni educatore dovrebbe possedere è quella *riflessiva* in quanto un educatore dovrebbe sempre *essere consapevole del proprio impegno professionale* e analizzare criticamente la propria pratica educativa attraverso l'autoriflessione e la condivisione delle esperienze con i colleghi, essenziale per garantire un'educazione di qualità e “*rispondere in modo adeguato alle esigenze di una società complessa*”(Restiglian, 2012, pp. 205-208).

Vediamo come la letteratura sia concorde sul fatto che svolgere la professione di educatore richiede un impegno serio e competente, che va ben oltre una semplice inclinazione personale. È fondamentale possedere competenze specifiche e una formazione adeguata per affrontare le sfide quotidiane e rispondere alle diverse esigenze dei bambini. Anche Borghi (2015, p. 35) sottolinea il concetto che: “*il mestiere di educatore è assai complesso e richiede la messa in campo di una professionalità multiforme*”.

La professionalità educativa è determinata quindi dal possesso di determinate e molteplici competenze e Benedetti (2003) mette in luce come essa si esprime *in relazione ai bambini, alle famiglie e al rapporto con i colleghi e di lavoro*:

- *in relazione ai bambini*, la professionalità si traduce nell'osservazione continua dei piccoli per comprendere l'evoluzione della loro personalità in relazione al contesto e

alle interazioni sociali che si verificano in esso. Si esprime anche nel sapersi posizionare vicino ai bambini sul piano emotivo, mantenendo però un giusto distacco in modo che possano sperimentare *ostacoli, errori e imprevisti* senza sentirsi abbandonati, ma piuttosto fiduciosi nella loro capacità di sviluppare strategie per superare le diverse sfide. Inoltre, è fondamentale trasmettere loro *affetto, fiducia e stima* per favorire maggiormente lo sviluppo di un legame di attaccamento adeguato tra adulto e bambino;

- *in relazione alle famiglie*, la professionalità si manifesta innanzitutto nella capacità di gestire efficacemente la *comunicazione* e la *metacomunicazione*. È fondamentale che gli educatori riconoscano i bisogni di ascolto dei genitori, insieme a quelli dei bambini, in modo da accogliere le loro preoccupazioni e necessità sostenendoli nella loro funzione. *L'empatia* e la *convivialità* sono dunque *pre-requisiti* essenziali per costruire una professionalità che favorisca la fiducia e la stima reciproca, contribuendo a creare un ambiente dove ognuno si senta a proprio agio. Promuovere relazioni *co-evolutive tra genitori e famiglie*, stimolando occasioni di condivisione e socializzazione è indispensabile per favorire la crescita della fiducia;
- *nel rapporto con i colleghi e di lavoro*, il *pre-requisito fondamentale* attraverso cui si esprime la professionalità è saper gestire in modo efficace le diverse istanze personali, sviluppando una *buona padronanza dell'auto e dell'etero controllo*. Inoltre, è importante la condivisione, nel gruppo di lavoro, dei *presupposti e degli obiettivi* che orientano l'*agire quotidiano*.

*“L'accesso indiscriminato negli anni ai ruoli di educatore [...] da parte di persone non preparate, accesso non ancora terminato, non ha favorito né sostenuto processi di qualità nei servizi per l'infanzia”* (Restiglian, 2020, p. 18).

Per garantire dunque un'educazione di qualità e un sostegno adeguato allo sviluppo dei bambini è necessario e fondamentale che gli educatori consolidino la loro formazione di base universitaria attraverso *la formazione continua in servizio* (MIUR, 2022). Il contesto educativo è in costante evoluzione: nuove teorie pedagogiche, tecnologie e approcci didattici emergono regolarmente, e rimanere aggiornati è essenziale per fornire un'educazione di qualità, inoltre, la formazione continua permette agli educatori di riflettere sulle proprie pratiche, migliorando le loro competenze e capacità di adattamento. Questo non solo avvantaggia gli educatori stessi, ma anche i bambini, che beneficiano di un ambiente di apprendimento più stimolante e attento alle loro esigenze. Tuttavia, se ciò non si verifica il servizio per l'infanzia rischia di diventare un ambiente di riproduzione culturale,

caratterizzato da modalità di lavoro ripetitive che ignorano i bisogni e i diritti dei bambini. Questo porta ad una “stasi” che ostacola il cambiamento e il miglioramento della qualità del servizio (Restiglian, 2020).

Possiamo concludere affermando che il personale educativo per garantire la professionalità e conferire maggiore qualità al servizio deve non solo possedere le competenze tecniche necessarie e formarsi continuamente per non trascurare nulla, ma dev’essere anche in grado di creare un ambiente di apprendimento positivo e stimolante e riconoscere e valorizzare le diversità per adattare le metodologie didattiche alle esigenze specifiche di ciascun bambino. Investire nella formazione e nel supporto del personale educativo risulta quindi necessario per favorire lo sviluppo integrale dei bambini e possiamo affermare che la professionalità degli educatori non è solo un valore aggiunto, ma un elemento essenziale per il successo educativo.

### 3. LA FAMIGLIA: CO-PROTAGONISTA DEL PROGETTO EDUCATIVO E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La famiglia, luogo di identità e appartenenza del bambino, è un soggetto fondamentale nella costruzione del progetto educativo e del processo di qualità di un servizio educativo per l'infanzia. Le famiglie detengono un ruolo centrale e imprescindibile nella crescita dei bambini, infatti è importante valorizzare le famiglie nel momento in cui entrano in contatto con un servizio educativo per l'infanzia poiché è "proprio dalla conoscenza della peculiare realtà di ogni famiglia che deve partire il lavoro educativo", nel rispetto delle molteplici differenze (Galardini, 2003, p. 160).

Il punto di partenza di elaborazione di un progetto educativo che tenga conto delle differenze, dei bisogni e delle aspettative di ciascun bambino e della sua famiglia è dato dalla conoscenza e dalla comprensione, da parte degli educatori, del *contesto relazionale primario* in cui è coinvolto il bambino, questo perché le relazioni che il bambino tesse con gli adulti che lo circondano influiscono nel suo sviluppo per il fatto che attraverso esse apprende, accresce le sue potenzialità, la sua autonomia e la sua capacità di entrare in relazione con il prossimo. È importante, quindi, che gli educatori si inseriscano all'interno di questo apparato primario di relazioni in cui è immerso il bambino, per garantire una continuità educativa e *“devono considerare i genitori non solo una fonte per ricevere informazioni sul bambino [...], ma una parte integrante del sistema di relazioni dentro e attraverso il quale assolvere le proprie funzioni educative”* (Galardini, 2003, p. 162)

La famiglia è quindi, da un lato, *co-protagonista del progetto educativo* poiché attraverso la sua partecipazione alla vita del nido offre a quest'ultimo e a tutti i soggetti coinvolti nel servizio la possibilità di arricchire la progettazione attraverso *proposte mirate, mettendo a disposizione conoscenze e competenze* (MIUR, 2022); dall'altro lato, invece, contribuisce alla costruzione della qualità di un servizio educativo poiché, mediante la sua partecipazione, il dialogo o la compilazione di eventuali questionari volti a valutare la qualità, è in grado di offrire il proprio punto di vista. Questo è fondamentale per il personale educativo per conoscere e cogliere le eventuali criticità o aspetti negativi riscontrati dai genitori e agire su di essi per non lasciare nulla al caso e rinforzare, attraverso nuove attività e proposte, gli aspetti positivi e di “qualità” riscontrati.

Si evince, dunque, quanto sia fondamentale la partecipazione della famiglia alla vita del nido per costruire delle solide basi educative e il suo *“coinvolgimento”* non dev'essere solamente

*“formale” ma tradursi in “co-progettazione” e “corresponsabilità”, “dare e ricevere per crescere insieme”*(MIUR, 2022).

L’educazione è un grande sistema che va costruito giorno per giorno con la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti (bambini, personale educativo, famiglia e territorio) i quali sono legati fra loro in vista di un obiettivo comune ossia il benessere e la crescita equilibrata dei bambini.

### **3.1. COSTRUIRE UN RAPPORTO DI ALLEANZA CON I GENITORI**

Per garantire l’attuazione di un percorso pedagogico che tenga conto dello sviluppo in tutti i suoi aspetti cognitivi, motori, emotivi, relazionali, affettivi e morali, è necessario che tutti i soggetti responsabili dell’educazione del bambino, famiglia e istituzioni educative, operino attraverso un atteggiamento collaborativo e *“di alleanza”* (MIUR, 2022). L’ambiente con cui si relaziona il bambino deve essere caratterizzato da un clima positivo, condizione essenziale per favorire il benessere di tutti; è fondamentale, dunque, che tra educatori e genitori si fondi una relazione basata soprattutto sull’accoglienza, sulla fiducia, sull’alleanza e sul dialogo per trasmettere ai bambini un senso di sicurezza e permettergli *“di percepire che i suoi educatori, la sua mamma e il suo papà si conoscono, si rispettano, hanno fiducia l’uno nell’altra e che, dunque, anche lui può avere fiducia”* (MIUR, 2022).

La relazione collaborativa educatori-genitori si costruisce giorno per giorno attraverso lo scambio diretto nei momenti di entrata e di uscita, con incontri dedicati e con la condivisione quotidiana delle esperienze vissute dai bambini così da poter fornire, anche alle famiglie, un riscontro sui progressi e gli obiettivi raggiunti dai propri figli e di conseguenza poter migliorare sempre di più la qualità del servizio adeguandolo ai bisogni delle persone che vivono il nido. Questa relazione che si deve creare tra educatori e famiglia è fondamentale anche per il fatto che il bambino trascorre molto tempo all’interno del servizio e ciò non deve essere fonte di preoccupazione e frustrazione per il genitore, che deve essere accompagnato nella crescita del figlio con un atteggiamento rassicurante e attento da parte del personale educativo secondo un *“approccio flessibile e situato, aperto e personalizzato”* (Restiglian, 2012, p. 206).

Da un lato, gli educatori attraverso una costante attività di osservazione, documentazione e valutazione maturano la possibilità di condividere con i genitori ciò che i bambini hanno imparato, le abilità che hanno sviluppato, le esplorazioni e le scoperte sperimentate durante la loro esperienza educativa presso un servizio, inoltre, possono trasmettere le modalità

educative messe in atto e quindi favorire maggiormente la crescita del rapporto di fiducia e di collaborazione con le famiglie. I genitori, invece, offrono al servizio i loro punti di vista che consentono al personale educativo di riflettere sul proprio sapere aggiornandolo continuamente e, come sottolinea il documento Orientamenti Nazionali per i Servizi Educativi per l'Infanzia (2022), *“contestualizzare il loro agire nella contemporaneità in cui vivono i bambini”*. Un percorso educativo è efficace nella misura in cui tutti i soggetti coinvolti convergono verso gli stessi obiettivi e condividono la stessa visione per quanto riguarda la crescita e lo sviluppo del bambino così da poter progettare un percorso che sia quanto più lineare, coerente e rispettoso.

Nella realtà odierna caratterizzata da una società sempre più individualista, le famiglie quando entrano in contatto per la prima volta con un servizio educativo per la prima infanzia, spesso presentano atteggiamenti di chiusura, comportamenti iperprotettivi e ansiosi nei confronti dei propri figli e questo implica difficoltà negli scambi comunicativi, nel costruire delle relazioni stabili ed efficaci e soprattutto instaurare quel rapporto di reciprocità, che è stato finora trattato, tra educatore e genitore. Si può redigere un elenco di tipi di genitori che presentano *“cattive abitudini”* da correggere, poiché queste possono influire negativamente sulla creazione di un rapporto di fiducia e collaborazione con il personale educativo (Gigli, 2012):

- *“Il lamentoso”*: si limita a lamentarsi e a criticare gli educatori con altri genitori senza andare *a fondo nei problemi* evitando il confronto;
- *“Il protettivo”*: ritiene di dover proteggere *a priori* il proprio figlio da un ambiente avverso;
- *“Il pregiudiziale”*: basandosi unicamente su quanto altri gli hanno detto resta intrappolato in una percezione errata o in una visione ristretta;
- *“L’evitante”*: *rifiuta o nega le difficoltà*, reagisce attaccando per difendersi invece di confrontarsi con se stesso;
- *“L’ingerente”*: vuole istruire gli insegnanti su come svolgere la loro professione;
- *“Il delegante”*: imputa agli insegnanti responsabilità tipiche dei genitori;
- *“Il cliente”*: esige risposte rapide ai propri bisogni, ritiene di avere diritto a tutto e non tollera inconvenienti.

Tuttavia è possibile delineare una categoria di genitori che, a differenza di quelle appena descritte, mettono in atto dei comportamenti positivi che facilitano lo sviluppo di rapporti di alleanza non solo con il personale educativo ma anche con gli altri genitori. Parliamo del *“genitore “attivo” che si mobilita, si dedica alla raccolta fondi, si associa, si mette in rete*



*per rianimare la comunità educante dal basso [...] offrendo un ottimo esempio di alleanza”* (Gigli, 2012, p. 46).

È essenziale, pertanto, arricchire gli spazi del servizio, ad esempio, il personale educativo può creare delle occasioni che favoriscano la socialità e la condivisione anche tra i genitori attraverso incontri periodici, in cui ognuno si senta a proprio agio, per parlare di molteplici tematiche, affrontare difficoltà legate alla sfera genitoriale e incoraggiare il confronto tra genitori per renderli *“attivi e protagonisti [...], consapevoli delle proprie risorse per svolgere serenamente il proprio ruolo”* (Galardini, 2003, p. 170). Il confronto e la condivisione tra genitori è fonte di arricchimento per tutti, aprono *“prospettive di socialità”* e lo sviluppo di relazioni, sia con gli educatori sia con gli altri genitori, basate sulla reciprocità; non è cosa facile coinvolgere le famiglie ma la competenza e la professionalità degli educatori sta nel creare, all’interno del servizio, una *“socialità positiva che deve essere percepita e apprezzata”* così da incrementare giorno per giorno sentimenti di fiducia e relazioni di collaborazione importanti per il benessere di tutti (Galardini, 2003, p.172).

Gigli (2012) evidenzia *“tre fondamentali passaggi”* utili per incrementare l’alleanza educativa:

1. informare e coinvolgere i genitori nelle *basi etiche e valoriali* che guidano il lavoro degli educatori. Devono conoscere gli *obiettivi educativi e didattici, conoscere i metodi di valutazione* e avere chiara la loro responsabilità, sapendo distinguere ciò che compete loro da ciò che non rientra nel loro ruolo;
2. favorire lo sviluppo di un *senso di interdipendenza, di appartenenza ad una comunità e coesione sociale*;
3. consentire l’emergere delle *differenze individuali, gestire il conflitto in modo positivo* considerandolo un evento “normale” e impegnarsi per favorire la *mediazione*.

*“Appare ancora più evidente come l’alleanza educativa sia un prodotto complesso che non si realizza spontaneamente o naturalmente ma che, invece, richiede impegno e investimenti”* (Gigli A., *L’alleanza ai tempi della crisi: elementi di problematicità e fattori propulsivi*, in Contini (a cura di), *Dis-alleanze nei contesti educativi*, Roma, Carocci, 2012, p. 48).

### **3.2. L’IMPORTANZA DELL’AMBIENTAMENTO**

L’ambientamento è un periodo che stabilisce il momento del primo distacco per il bambino dalle figure parentali di riferimento e il suo ingresso presso un servizio educativo per l’infanzia che fornirà a lui la possibilità di conoscere un ambiente nuovo, l’occasione di

entrare in relazione con altri soggetti adulti, gli educatori e le altre figure professionali che operano all'interno, e occasioni di socializzazione tra pari. Si tratta di un periodo molto delicato caratterizzato da molteplici difficoltà ed è per questo che dev'essere affrontato *“cercando il più possibile di rispettare ‘il tempo del bambino’ e non solo le esigenze organizzative degli adulti, genitori ed educatori”* (Restiglian, 2012, p. 127).

Essendo un percorso che comporterà una trasformazione sia nella vita del bambino sia in quella dei suoi genitori è essenziale che gli educatori, durante tutto il periodo, tengano conto della *storia*, delle *abitudini*, delle *esigenze*, delle *emozioni e dei sentimenti del singolo bambino* (Restiglian, 2012) così da non generare ansie e paure. Un altro aspetto molto importante è la *gradualità* attraverso la quale improntare tutto lo svolgimento di questa nuova esperienza per il bambino in modo da consentire *“ai genitori ed ai bambini quella visione amichevole e familiare del nido di cui si ha bisogno nel momento forte della transizione”* (Galardini, 2003, p. 31). Durante questa fase delicatissima lo spazio relazionale del bambino si allarga, il bambino instaura relazioni nuove e inizia il suo *processo di separazione* dalla madre; necessitando l'attuazione di strategie da parte del personale educativo per individuare le modalità più adatte per affrontare questo percorso. Tali strategie non sono uguali per tutti, anzi, devono essere flessibili e adeguate in base alle esigenze e caratteristiche del piccolo e della sua famiglia. Per raggiungere tale obiettivo può essere utile suddividere il processo di ambientamento in *fasi* (Restiglian, 2012):

1. *Avvicinamento*, rappresenta la fase iniziale durante la quale i soggetti coinvolti si conoscono e dove avviene il primo accesso dei genitori al servizio scelto con la possibilità di visionare gli ambienti e mediante la consultazione di documenti come la Carta dei Servizi e del regolamento interno, comprendere i servizi che il nido intende offrire e attraverso quali modalità e strategie educative si baserà il lavoro del personale educativo. Può essere realizzata attraverso l'organizzazione, da parte del servizio, di iniziative come *assemblee, colloqui individuali o merende e pomeriggi di gioco* che consentono anche agli educatori di acquisire informazioni significative per l'accoglienza (*abitudini quotidiane, storia del bambino, oggetti e attività preferite, livelli di sviluppo e aspetti organizzativi-gestionali della famiglia...*);
2. *Affidamento*, è lo stadio più delicato in cui avviene la *separazione* tra il piccolo e i suoi genitori in cui è indispensabile far capire al bambino che ciò non causerà la rottura del loro legame affettivo. L'educatore diventa una nuova *figura di riferimento* per il bambino ma anche per la sua famiglia, attraverso il racconto dei genitori del

loro vissuto familiare sarà in grado di instaurare “*un rapporto con il piccolo, secondo criteri di valorizzazione e di continuità dell’esistente*”(Restiglian, 2012);

3. *Appartenenza*, è la fase in cui il bambino incomincia a frequentare regolarmente il nido e a familiarizzare con il nuovo contesto e le altre figure che ne fanno parte. Inizia a consolidarsi anche il *rapporto di fiducia tra nido e famiglia* attraverso l’interazione quotidiana educatore-genitore e il rapporto dei genitori con gli altri genitori con l’organizzazione di incontri volti a favorire la socializzazione tra adulti.

Come detto in precedenza l’ambientamento deve rispettare i ritmi e le esigenze del singolo bambino per questo non esistono modelli standard di riferimento riguardanti le tempistiche di inserimento, il processo dipende soprattutto dal piccolo e dalla sua famiglia (Restiglian, 2012). Essendo però che questo processo richiede la presenza fisica non solo del bambino ma anche dei suoi genitori o di almeno una figura di riferimento per quanto riguarda i primi momenti “*è possibile dare un’idea di massima della durata orientativa della presenza richiesta*” (Restiglian, 2012, p. 141) a patto che tutto sia condiviso e guidato da atteggiamenti di collaborazione tra gli educatori e la famiglia.

Nel corso del tempo è stata posta l’attenzione sulle diverse modalità con cui si può sviluppare l’ambientamento il quale può essere distinto, innanzitutto, in *ambientamento individuale* il quale prevede “*l’inserimento di un bambino alla volta, ciascuno con un proprio educatore di riferimento*”; e *ambientamento collettivo* che “*prevede l’inserimento contemporaneo dei bambini in una sezione assieme al gruppo dei genitori [...]*” (Restiglian, 2012, p. 141).

Successivamente è possibile distinguere altri tre tipi di inserimento (Borghi, citato in Restiglian, 2012):

- *inserimento a goccia*, consiste nell’inserire 1-2 bambini alla volta e quando quest’ultimi hanno completato il percorso è possibile iniziare con altri;
- *inserimento a strati*, si procede con piccoli gruppi di bambini i quali devono giungere ad uno stadio importante nel percorso di ambientamento per permettere agli educatori di iniziare con un altro gruppetto. Presenza contemporanea di bambini che si *trovano in fasi diverse dell’ambientamento*;
- *inserimento per pacchetti*, si basa sulla convinzione che sia molto importante favorire la socializzazione *tra pari* per agevolare il processo di ambientamento dei bambini. Consiste nel coinvolgere nell’inserimento *6-8 bambini per volta* i cui genitori, contemporaneamente ai piccoli, hanno modo di scambiare i loro punti di vista e porre le basi di una relazione che andrà sviluppandosi.

Vediamo, pertanto, attraverso queste distinzioni quanto l'ambientamento sia un processo importante e molto complesso che richiede un'osservazione e un'analisi attenta delle circostanze per attuare la modalità migliore che garantisca il pieno rispetto del bambino, dei suoi bisogni e della sua emotività e per farlo è necessaria un'attività di documentazione che consenta di valutare costantemente *la qualità dell'ambientamento* e del lavoro svolto.

In base alle considerazioni fatte è possibile definire l'ambientamento come il primo passo per l'attuazione di un percorso educativo efficace che vede tutte le figure di riferimento del bambino collaborare insieme in vista di un obiettivo comune ossia la crescita del bambino sotto ogni aspetto e lo sviluppo graduale della sua autonomia.

### **3.3 LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi è un *atto di comunicazione* (Restiglian, 2012) da considerare sempre in continua evoluzione e che offre chiare e concrete informazioni sul servizio offerto, in relazione anche al territorio in cui si sviluppa, nel rispetto dei 6 criteri: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, diritto di scelta, efficienza ed efficacia (Bortolotti, Maino, 2003). È uno strumento di estrema trasparenza, volto a precisare gli impegni nei confronti dei destinatari dell'ente in modo che vi sia un miglioramento continuo della sua qualità. Può anche essere considerato un patto di collaborazione tra tutti i soggetti che ne fanno parte, ai quali spetta un preciso compito per garantire il suo buon e corretto funzionamento. Dal punto di vista di un servizio educativo per la prima infanzia, tale strumento è fondamentale per *“presentare come funziona il servizio, ma al tempo stesso fornire agli utenti quanto necessario per consentire loro la valutazione della qualità e per dare garanzie di tutela e modalità di partecipazione”*(Restiglian, 2012, p. 114). Nel processo di costruzione di una carta dei servizi è importante dare ampio spazio alla mission che esprime la natura e l'identità del servizio, ossia va a mettere in luce tutte le finalità che si pone il personale che opera all'interno dell'ente (Restiglian, 2012).

Nel caso specifico di un servizio educativo, questi obiettivi, stabiliti precedentemente, dovrebbero essere condivisi da ciascun membro del servizio e rispettati per tutta la durata dell'anno educativo nel suo progressivo avvento. Molta attenzione è da porre ai molteplici rischi a cui si può andare incontro costruendo una Carta, come l'autoreferenzialità, la genericità e l'unicità in quanto potrebbero incidere negativamente sulla qualità di un servizio, eppure, ovviando ciò la Carta si presenta come un'occasione di empowerment che vede la

crescita di conoscenze e competenze che rappresenta proprio la finalità stessa del documento. (Restiglian, 2012)

Dal punto di vista normativo, i servizi pubblici sono obbligati a possedere una carta del servizio secondo la *legge D.P.C.M. 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, "strutturata in una premessa riguardante l'oggetto, l'ambito di applicazione e definizione, e quattro parti concernenti i principi fondamentali, gli strumenti, la tutela e gli impegni del governo"*(Restiglian, 2012, p. 115).

Oltre alla carta dei servizi, un altro documento molto importante da condividere con le famiglie è il progetto educativo. Rappresenta lo strumento attraverso cui un servizio dichiara ciò che mette in atto precisandone le relative motivazioni ed è fondamentale in quanto la sua funzione principale è quella di stabilire gli obiettivi che verranno perseguiti durante tutto il corso dell'anno educativo progettando specifiche attività. È possibile delineare gli elementi che determinano la struttura di un progetto educativo e permettono la suddivisione di tale documento in tre parti distinte (Restiglian, 2012):

1. *idee di fondo*, rappresentano i "presupposti educativi, pedagogici e culturali" che guidano l'azione educativa di un determinato servizio e permettono di spiegare "le scelte educativo-didattiche che si andranno a programmare";
2. *identificazione del servizio e organizzazione*, il servizio, viene delineato nella sua dimensione storica, culturale e normativa, oltre che nella sua struttura fisica e operativa. Questi aspetti possono essere stabili e costanti oppure subire variazioni nel lungo termine, in ogni caso costituiscono una vera e propria carta d'identità del servizio;
3. *progettazione educativa*, viene descritto il modo in cui l'équipe educativa pianifica e organizza le attività didattiche dell'anno educativo. La progettazione viene aggiornata e arricchita periodicamente in base alle microprogettazioni o unità educative che si svolgono durante l'anno e rappresenta dunque una "linea guida del percorso seguito per l'intero anno educativo" (Restiglian, 2012, p. 98).

#### **4. UNA MICRORICERCA SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ NEI SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA**

Quanto riportato nei capitoli precedenti ci fa comprendere quanto sia importante, in un servizio educativo per la prima infanzia, che tutti i soggetti coinvolti nella cura e nell'educazione dei bambini lavorino e collaborino in sinergia al fine di garantire un percorso educativo che possa essere definito "di qualità". Attraverso una sistematica attività di valutazione condivisa è possibile modificare, laddove è necessario, le strategie educative messe in atto per rendere l'offerta educativa flessibile e tesa a soddisfare i bisogni personali di ognuno.

Tuttavia, non in tutti i contesti educativi questo avviene, non sempre le famiglie vengono coinvolte sistematicamente e periodicamente nelle fasi di valutazione; molto spesso può accadere che la partecipazione dei genitori alla valutazione qualitativa del contesto avvenga unicamente mediante la compilazione di un questionario somministrato loro alla fine dell'anno educativo e questo non consente di *"rilevare e individuare in maniera condivisa gli aspetti sia di criticità sia di qualità della propria realtà educativa, da cui possono scaturire assunzioni di responsabilità e azioni sinergiche nel realizzare cambiamenti migliorativi"* (MIUR, 2021). Inoltre, un altro aspetto che può incidere negativamente sulla valutazione della qualità di un servizio educativo per l'infanzia riguarda la possibile disinformazione dei genitori sulla totalità degli elementi che concorrono a comporre la qualità educativa.

##### **4.1 OBIETTIVI DELLA MICRORICERCA**

Gli obiettivi della ricerca effettuata, così come sono stati riportati nel questionario somministrato ai genitori, sono legati al tema della valutazione della qualità nei servizi educativi per la prima infanzia anche dal punto di vista dei genitori, in particolare si intendevano comprendere:

- quali modalità utilizza il genitore per giungere alla scelta del servizio educativo per l'infanzia presso il quale iscrivere il proprio figlio;
- le motivazioni che hanno concorso ad effettuare la scelta di iscrivere il proprio figlio presso un servizio educativo;
- le percezioni dei genitori rispetto agli elementi che definiscono la qualità nei nidi di infanzia.

A titolo esemplificativo riporto di seguito la descrizione introduttiva al questionario condivisa con le famiglie al fine di esplicitare gli obiettivi della ricerca:

Gentili Genitori,

sono Giulia Olia, studentessa laureanda presso l'Università degli studi di Padova iscritta al Corso di studio di Scienze dell'educazione, curriculum Servizi Educativi per l'Infanzia.

Con il progetto della relazione finale di laurea voglio trattare il tema della valutazione della qualità nei servizi educativi per la prima infanzia anche dal punto di vista dei genitori. A tal fine ho adottato come strumento di rilevazione il questionario, con l'obiettivo di comprendere le percezioni dei genitori rispetto agli elementi che definiscono la qualità nei nidi di infanzia.

Vi chiedo gentilmente di rispondere alle domande che seguono attraverso le quali si intende conoscere quali modalità utilizza il genitore per giungere alla scelta del servizio educativo per la prima infanzia presso il quale iscrivere il proprio figlio, le motivazioni che hanno concorso ad effettuare tale scelta e soprattutto capire la percezione dei genitori sugli ambiti che contribuiscono a definire un servizio educativo (0-3 anni) di qualità.

La compilazione è rivolta a tutti i genitori che hanno avuto esperienza diretta con i servizi educativi per la prima infanzia, sia coloro che attualmente hanno bambini iscritti a nidi di infanzia sia coloro che hanno avuto bambini iscritti presso un nido.

Il tempo di compilazione previsto è di circa 5 minuti.

Vi chiedo di compilare il questionario entro il 30 Maggio 2024

Il questionario è privo di qualsiasi giudizio ed è anonimo, i dati raccolti verranno utilizzati solo al fine della mia relazione finale di laurea, per cui vi chiedo di esprimere le vostre opinioni in totale libertà.

Mi rendo disponibile a fornire spiegazioni per qualsiasi dubbio.

Vi ringrazio molto per la collaborazione e per il vostro prezioso contributo..

Ai genitori, nello specifico, sono state poste le seguenti domande:

Da chi è compilato il questionario?

Quanti anni ha vostro/a figlio/a?

Per/da quanto tempo ha frequentato/sta frequentando l'asilo nido d'infanzia?

Quali sono state le motivazioni principali che stanno alla base della scelta di iscrivere vostro figlio presso un servizio educativo 0-3 anni?

Dopo aver deciso di iscrivere vostro figlio presso un servizio educativo 0-3 anni vi siete fatti aiutare da altre figure per la scelta della sede? Se SI, da chi?

Quali aspetti sono stati determinanti nella scelta del servizio educativo in cui avete iscritto vostro/a figlio/a?

Esprimete un parere da 1 a 5 (1= per niente importante, 5= molto importante) in base all'importanza che voi attribuite ad alcuni degli aspetti proposti che caratterizzano un servizio educativo per l'infanzia:

Ambiente inclusivo, senza barriere architettoniche, curato e pulito;

Spazi interni ed esterni organizzati a " misura di bambino" e stimolanti per l'apprendimento;

Ambientamento e inserimento iniziale del bambino graduale e assieme ai genitori;

Rapporto di fiducia e alleanza tra i genitori\famiglia e il personale educativo;

Presenza di documenti facilmente accessibili che esprimono informazioni chiare e concrete sui servizi offerti (es. Carta del Servizio);

Accurata pianificazione del progetto educativo in base alle esigenze dei bambini coinvolti e condivisione degli obiettivi con i genitori\famiglia;

Condivisione periodica con i genitori del percorso del singolo bambino in specifici momenti dedicati (colloqui);

Documentazione della quotidianità al nido e sulle esperienze vissute dai bambini;

Formazione e professionalità degli educatori e del personale (ausiliaria, cuoca...).

Nella vostra esperienza, sono stati rispettati tutti questi aspetti? Se NO, quali sono venuti a mancare?

Quali sono gli aspetti che nella vostra esperienza non hanno contribuito a rendere il servizio un contesto educativo di qualità?

*Scheda 1: Questionario per i genitori sulla percezione della qualità nei servizi educativi per l'infanzia (0-3 anni)*

La microricerca effettuata nel territorio regionale deriva proprio dalla curiosità di comprendere la percezione dei genitori rispetto agli elementi che definiscono la qualità nei nidi d'infanzia. La ricerca si è svolta a partire dalla creazione di un questionario anonimo, riportato nella figura 1, composto da:

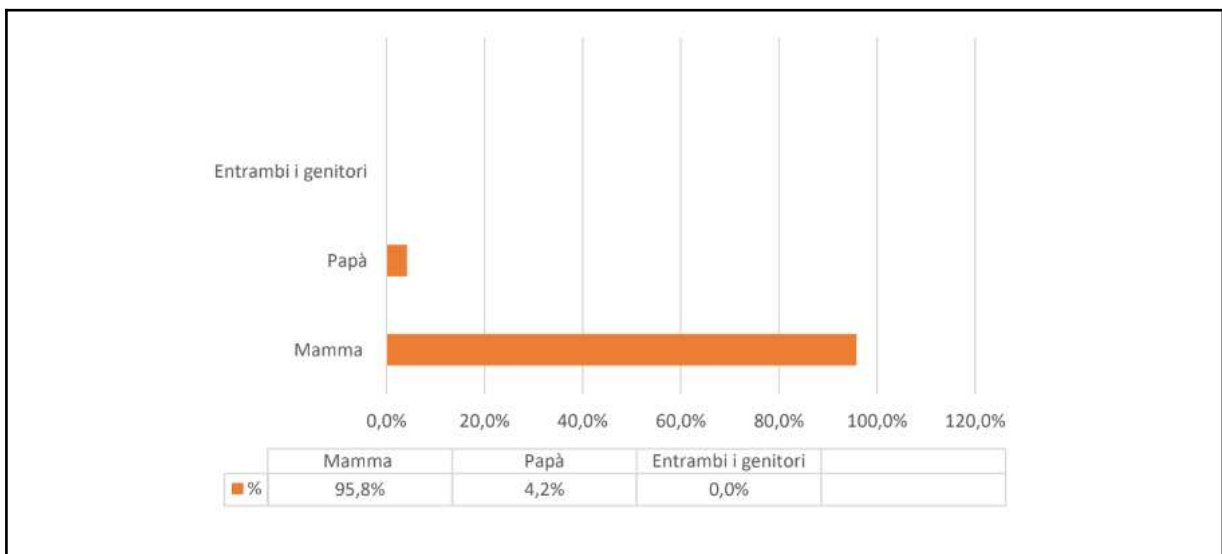
- domande chiuse a scelta multipla;
- domande chiuse con scala Likert che consentono di esprimere quanto si è in accordo o in disaccordo con una determinata affermazione in base ad una scala numerica;



- domande aperte.

La somministrazione del questionario è avvenuta nel periodo compreso tra aprile e fine maggio 2024 nel quale si sono ottenute 48 risposte ed è stata rivolta, attraverso un campionamento accidentale, a tutti i genitori che hanno avuto esperienza diretta con i servizi educativi per la prima infanzia, sia coloro che attualmente hanno bambini iscritti a nidi di infanzia sia coloro che hanno avuto bambini iscritti presso un nido.

## 4.2 ANALISI DEI DATI



*Grafico 1: “Da chi è stato compilato il questionario?”*

Dai dati del grafico 1 è emerso che:

1. Il 95,8%, è la sola figura materna ad aver compilato;
2. Una parte molto ristretta dei votanti (4,2%) coincide con la figura paterna;
3. Non si è verificato nessun caso di compilazione effettuata da entrambi i genitori insieme.

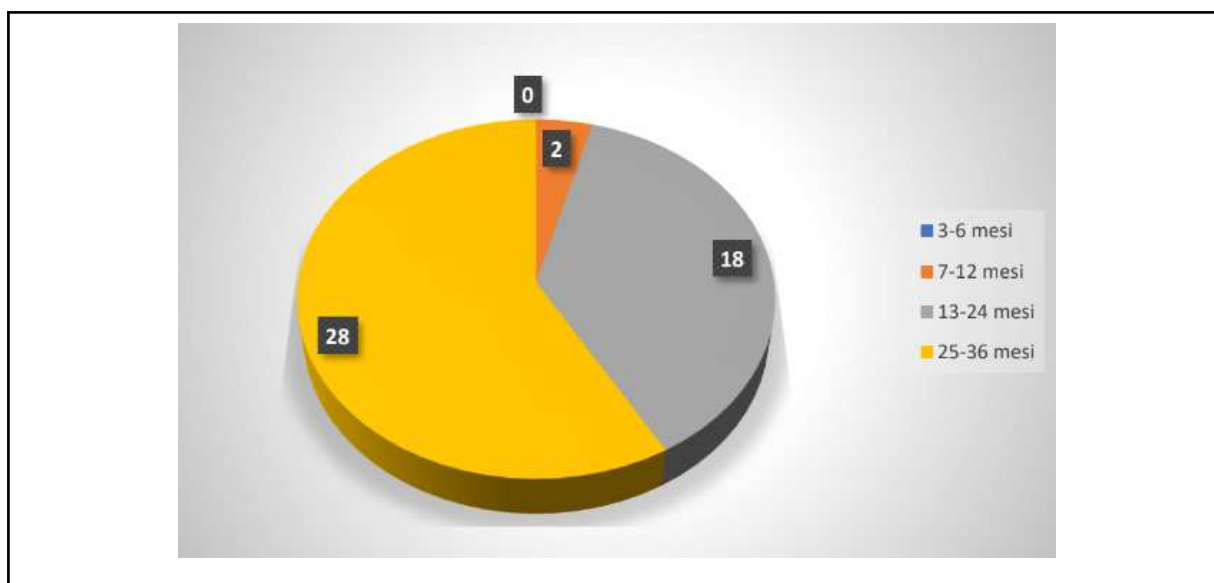


Grafico 2: "Qual è l'età di vostro/a figlio/a?"

Rispetto all'età attuale dei figli dei partecipanti la maggioranza, ovvero il 58,3%, dichiara di avere bambini con età compresa tra i 25 e i 36 mesi; il 37,5% di età compresa tra i 13 e i 24 mesi; infine, la minoranza, è ricoperta dalla fascia di coloro che hanno età compresa tra i 7 e i 12 mesi. La fascia di età 3-6 mesi non ha ottenuto risposte.

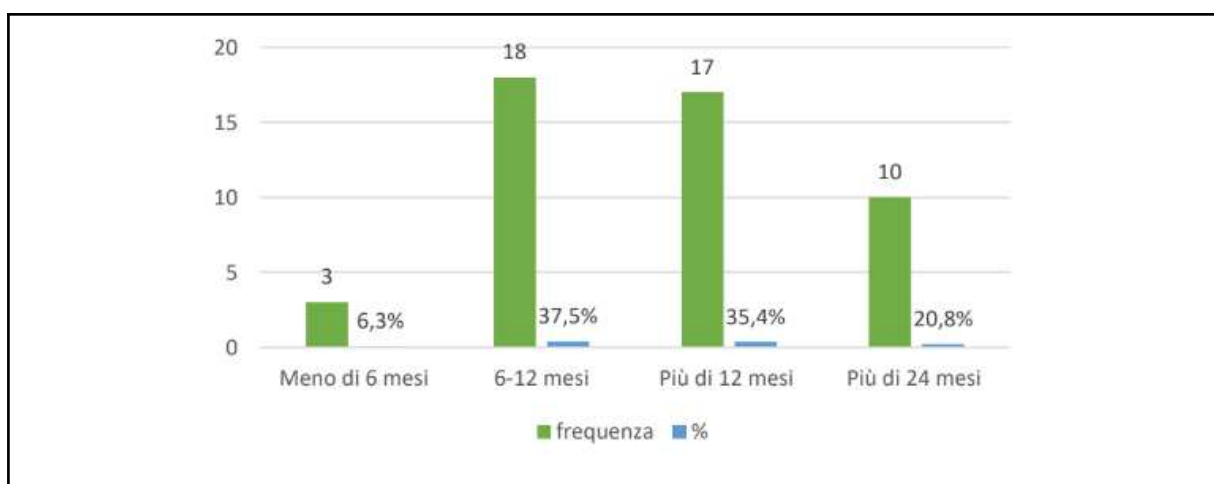


Grafico 3: "Per da quanto tempo ha frequentato/sta frequentando l'asilo nido d'infanzia?"

Dai dati riportati nel grafico 3 si evince che i bambini del 37,5% dei partecipanti hanno frequentato un servizio educativo per la prima infanzia per un tempo compreso tra i 6 e i 12 mesi; il 35,4% più di 12 mesi; il 20,8% più di 24 mesi e infine, solo una piccola percentuale, il 6,3%, ha frequentato un servizio meno di 6 mesi.

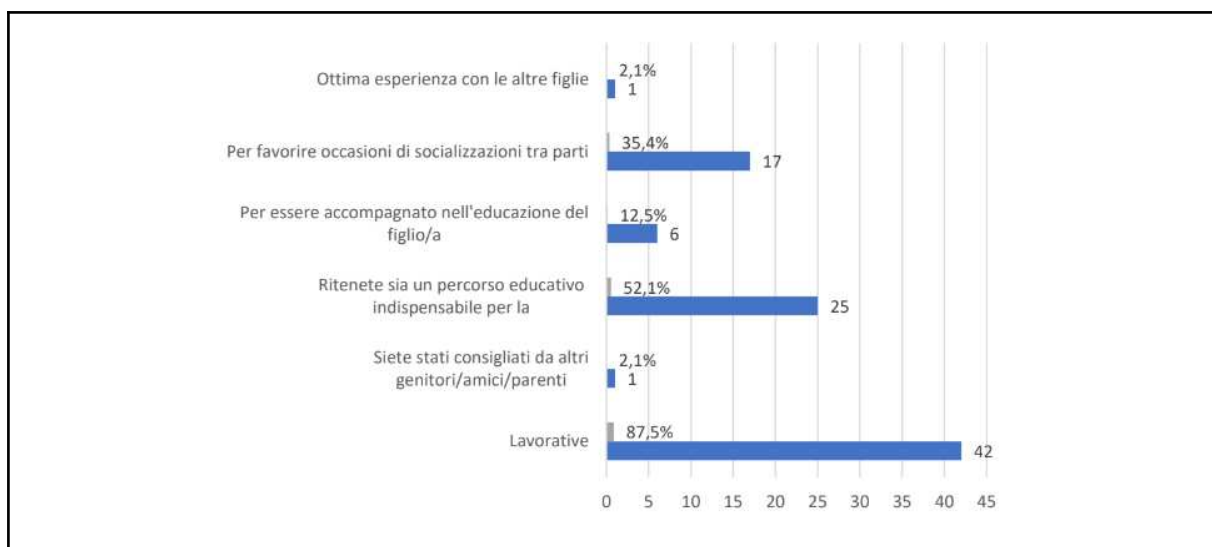


Grafico 4: “Quali sono state le motivazioni principali che stanno alla base della scelta di iscrivere vostro figlio presso un servizio educativo 0-3 anni?”

Rispetto alle motivazioni principali che stanno alla base della scelta di iscrivere il proprio figlio presso un servizio educativo 0-3 anni è emerso, nel grafico 4, che per la maggioranza, ossia l' 87,5%, è data da esigenze lavorative. Vediamo come il 52,1% ritiene sia un percorso indispensabile per la crescita e il 35,4%, invece, iscrive il proprio figlio presso un nido d'infanzia per favorire occasioni di socializzazione tra pari.

Si evince, inoltre, come solo una piccola minoranza, ovvero il 12,5%, vede tra le motivazioni principali l'opportunità per il genitore di essere accompagnato nell'educazione del proprio figlio.

Infine, il 2,1% dei genitori ha deciso di iscrivere il proprio figlio presso un servizio sulla base di un consiglio dato da altri genitori\amici\parenti.

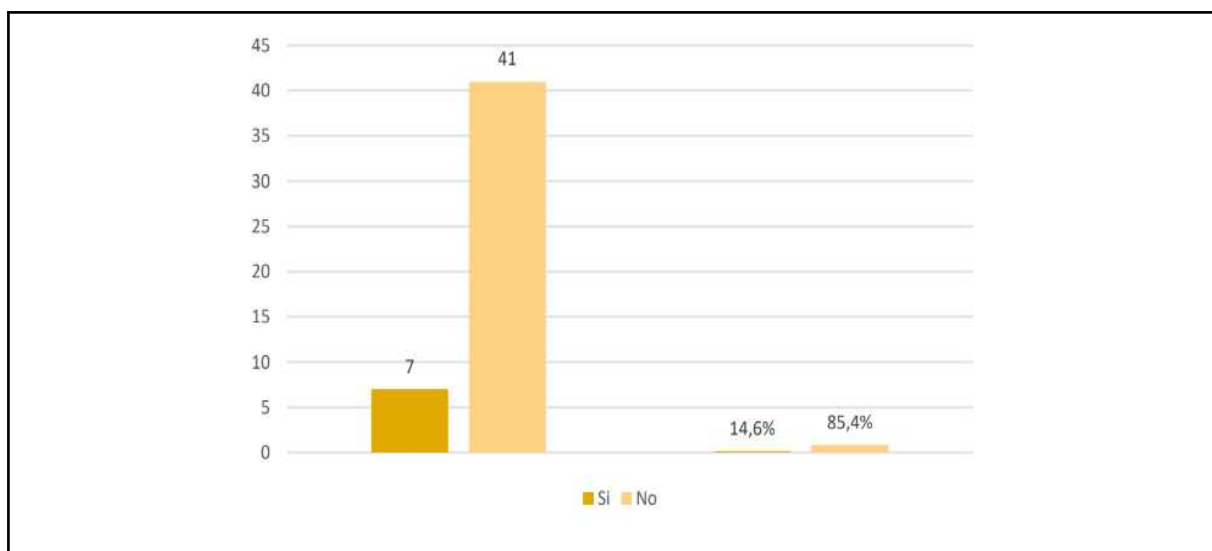


Grafico 5: “Dopo aver deciso di iscrivere vostro figlio presso un servizio educativo 0-3 anni vi siete fatti aiutare da altre figure per la scelta della sede?”

Dal grafico 5 si evince che la maggioranza dei genitori, ovvero l’ 85,4%, non si sono fatti aiutare da altre figure per la scelta della sede presso la quale iscrivere il proprio figlio, mentre per il 14,6% la scelta della sede è stata condizionata da più fattori.

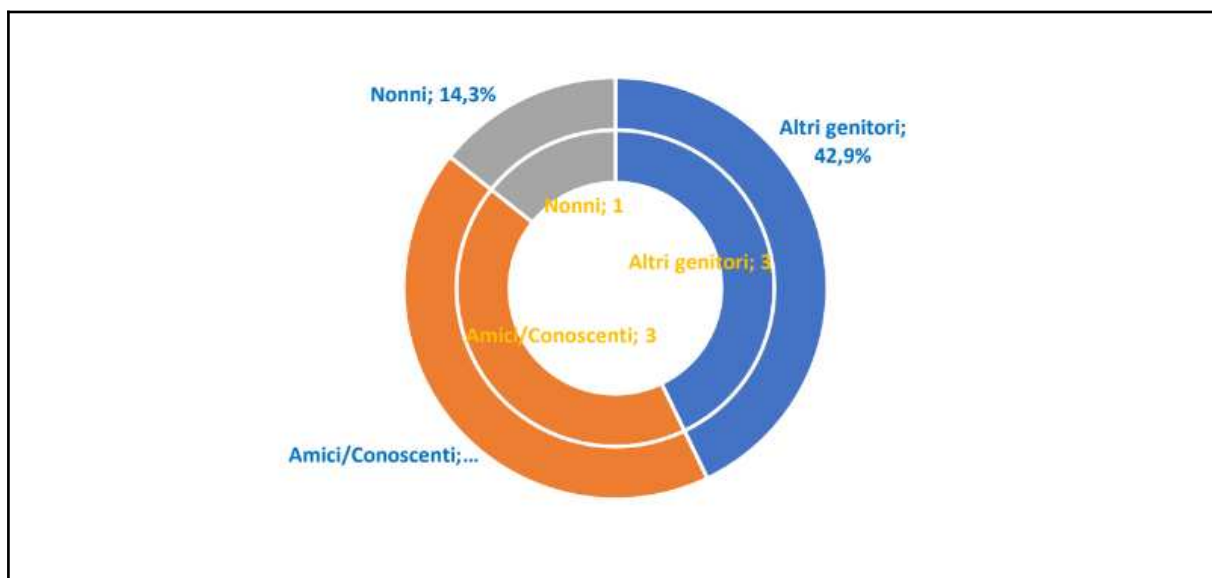


Grafico 6: “Se SI, da chi vi siete fatti aiutare per la scelta della sede?”

Nello specifico, dal grafico 6, si evince che la scelta del servizio è stata condizionata da:

- per il 42,9% da amici e conoscenti;
- per il 42,8% da altri genitori;
- per il 14,3% la vicinanza ai nonni.

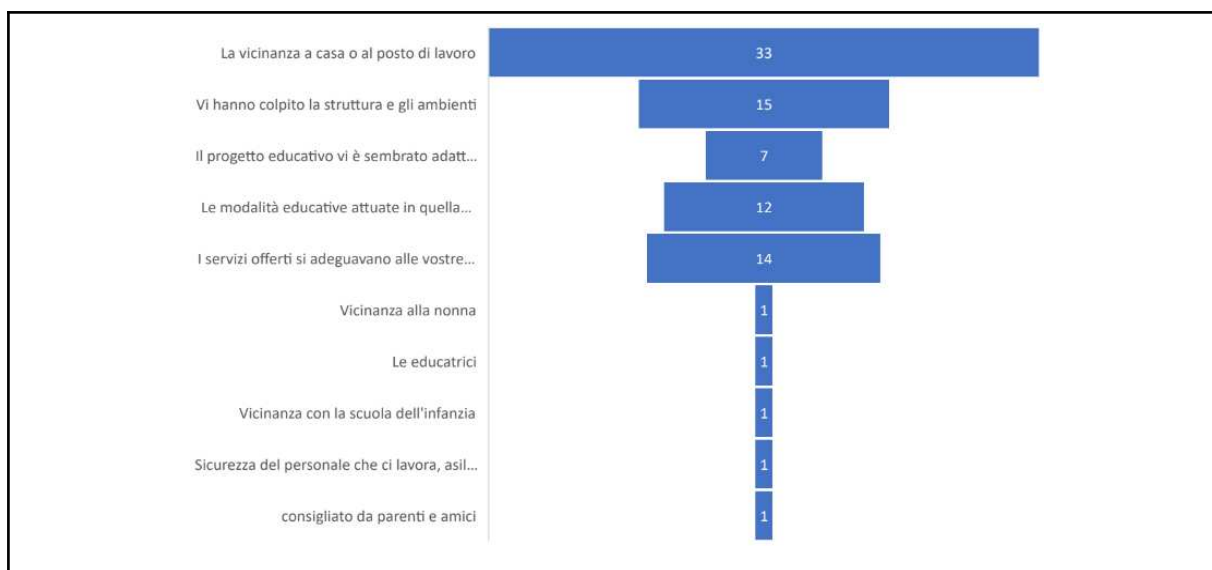


Grafico 7: “Quali aspetti sono stati determinanti nella scelta del servizio educativo in cui avete iscritto vostro/a figlio/a?”

I dati riportati nel grafico 7 hanno rivelato che l’aspetto più determinante nella scelta del servizio è sicuramente la vicinanza a casa o al posto di lavoro con una percentuale del 68,8%. Il 31,3% dei genitori ha effettuato la scelta in quanto è rimasto colpito dalla struttura e dagli ambienti mentre il 29,2% ha scelto un determinato servizio in quanto si adeguava alle esigenze sue e del proprio figlio. Vediamo, inoltre, come per il 25% dei partecipanti, l’aspetto determinante sia stato dato dalle modalità educative attuate nella sede presso la quale hanno iscritto il proprio figlio e, infine, per il 14,6% determinante è stata la presentazione del progetto educativo.

Altri, il 2,1%, hanno dato altre motivazioni:

- “la vicinanza alla nonna”;
- “le educatrici”;
- “la vicinanza con la scuola dell’infanzia”;
- “sicurezza del personale che ci lavora, asilo parrocchiale/suore”;
- “consigliato da parenti e amici”.

Nelle successive domande è stato richiesto di esprimere un parere da 1 a 5 ( 1= per niente importante, 5= molto importante) in base all’importanza che i genitori attribuiscono ad alcuni degli aspetti proposti che caratterizzano un servizio educativo per l’infanzia

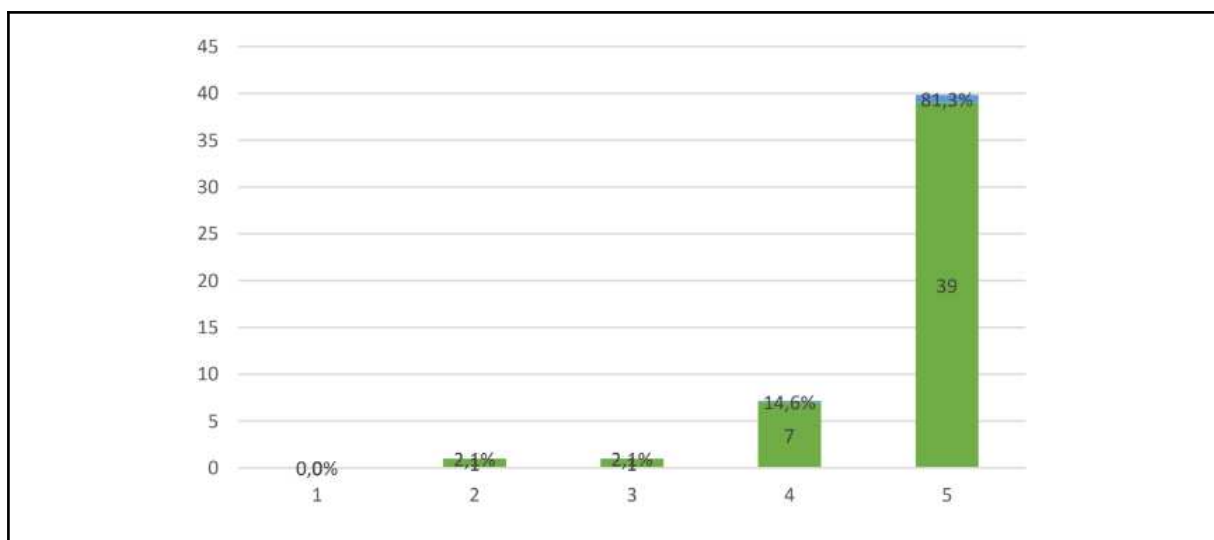


Grafico 8: "Ambiente inclusivo, senza barriere architettoniche, curato e pulito"

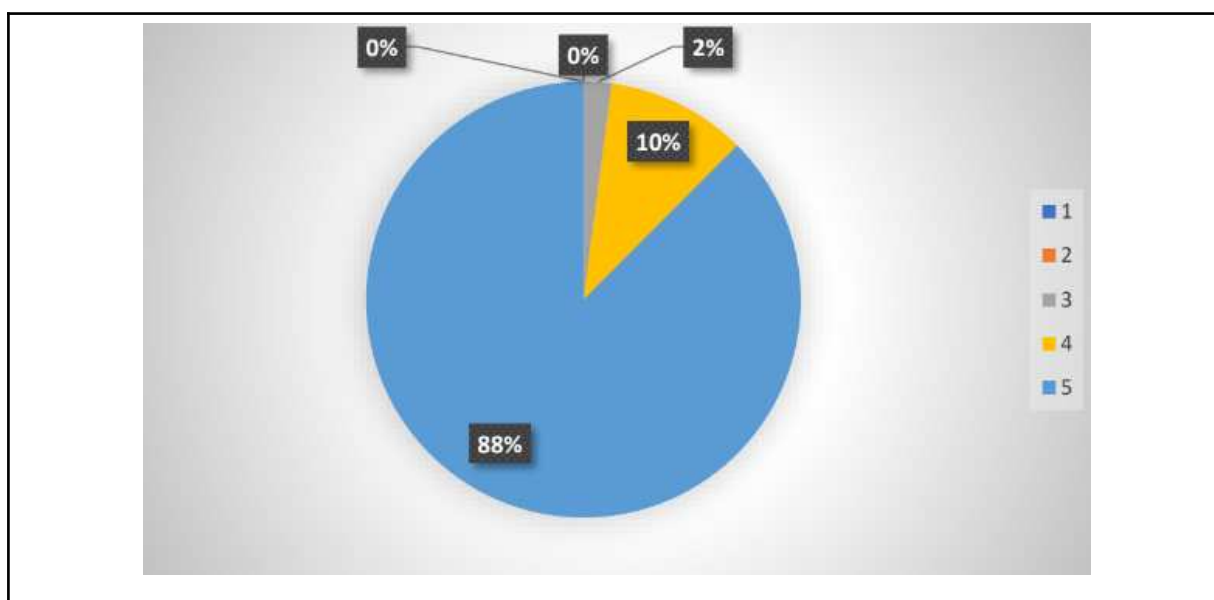


Grafico 9: "Spazi interni ed esterni organizzati a "misura di bambino" e stimolanti per l'apprendimento"

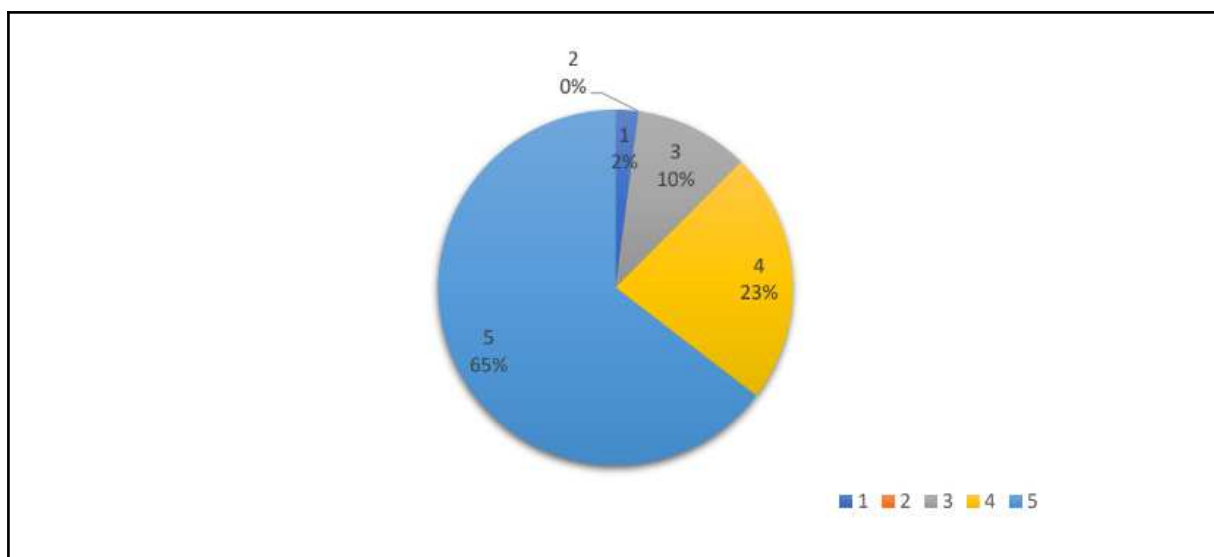


Grafico 10: “Ambientamento e inserimento iniziale del bambino graduale e assieme ai genitori”

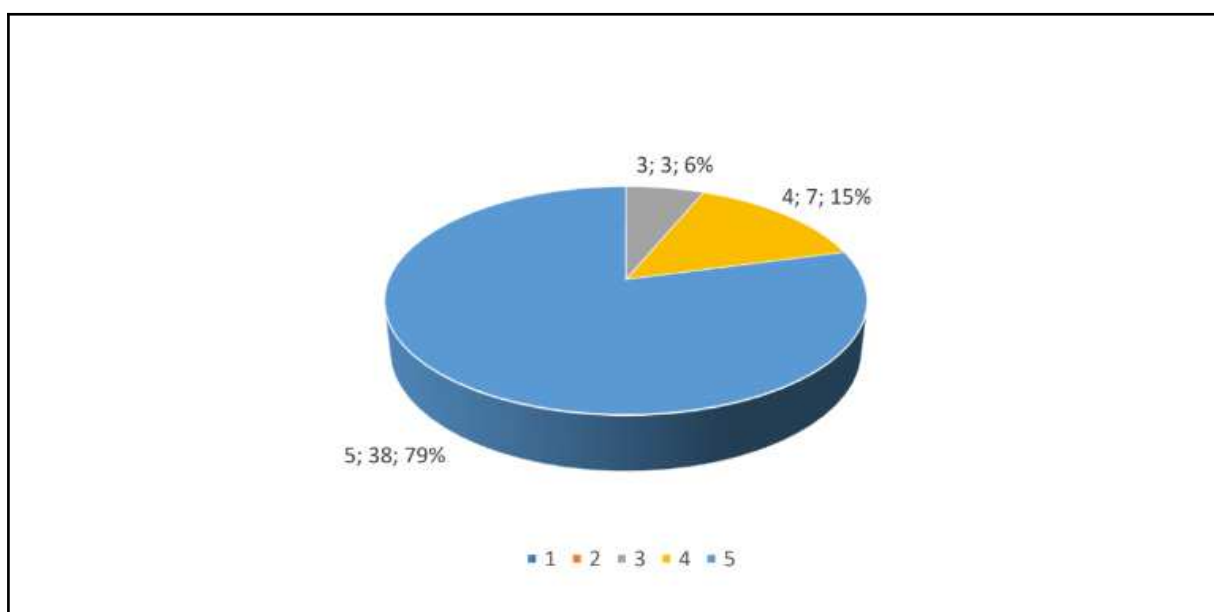


Grafico 11: “Rapporto di fiducia e alleanza tra i genitori/famiglia e il personale educativo”

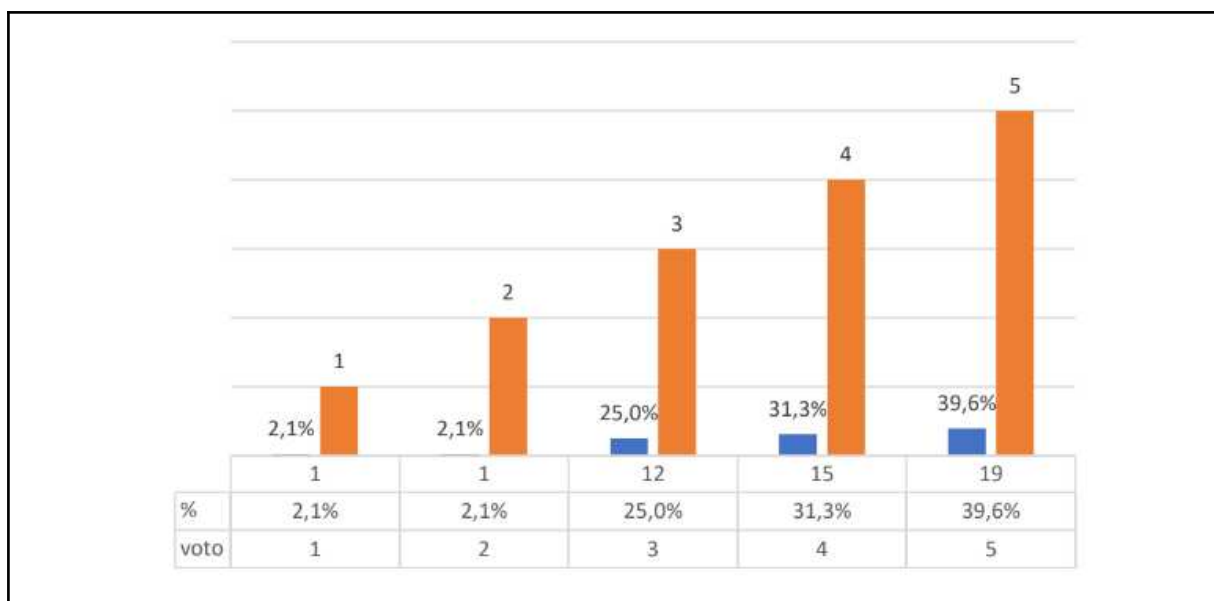


Grafico 12: “Presenza di documenti facilmente accessibili che esprimono informazioni chiare e concrete sui servizi offerti (es. Carta del Servizio)”

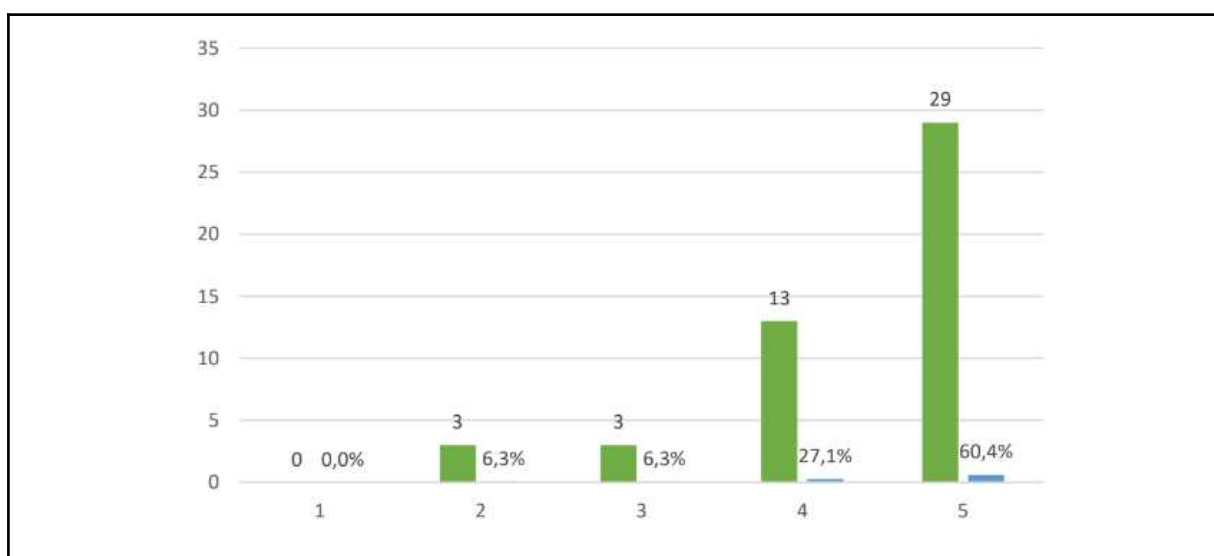


Grafico 13: “Accurata pianificazione del progetto educativo in base alle esigenze dei bambini coinvolti e condivisione degli obiettivi con i genitori/famiglia”



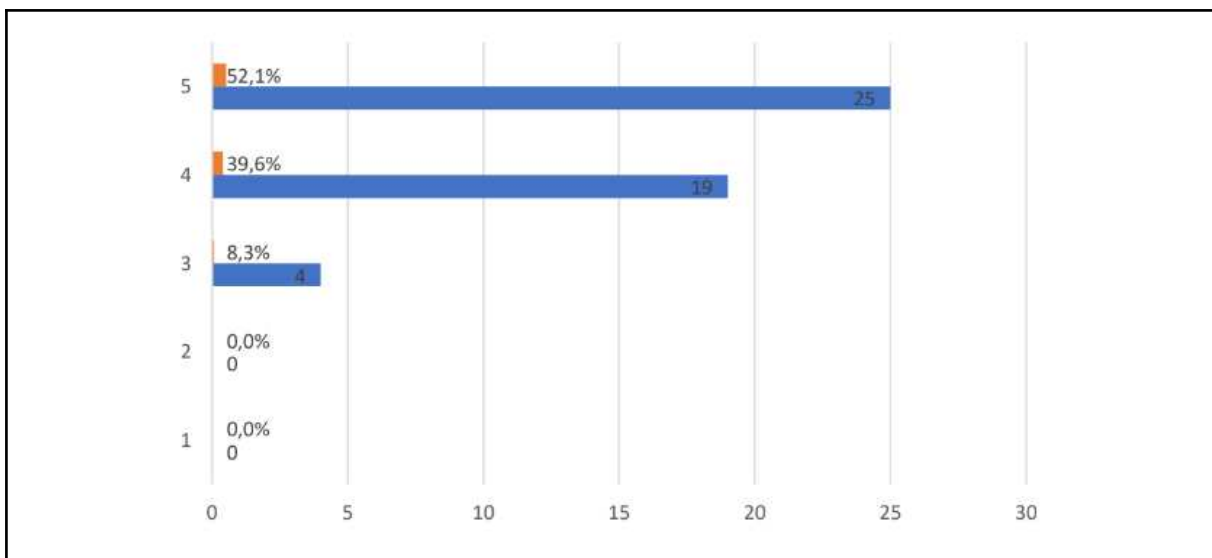


Grafico 14: “Condivisione periodica con i genitori del percorso del singolo bambino in specifici momenti dedicati (colloqui)”

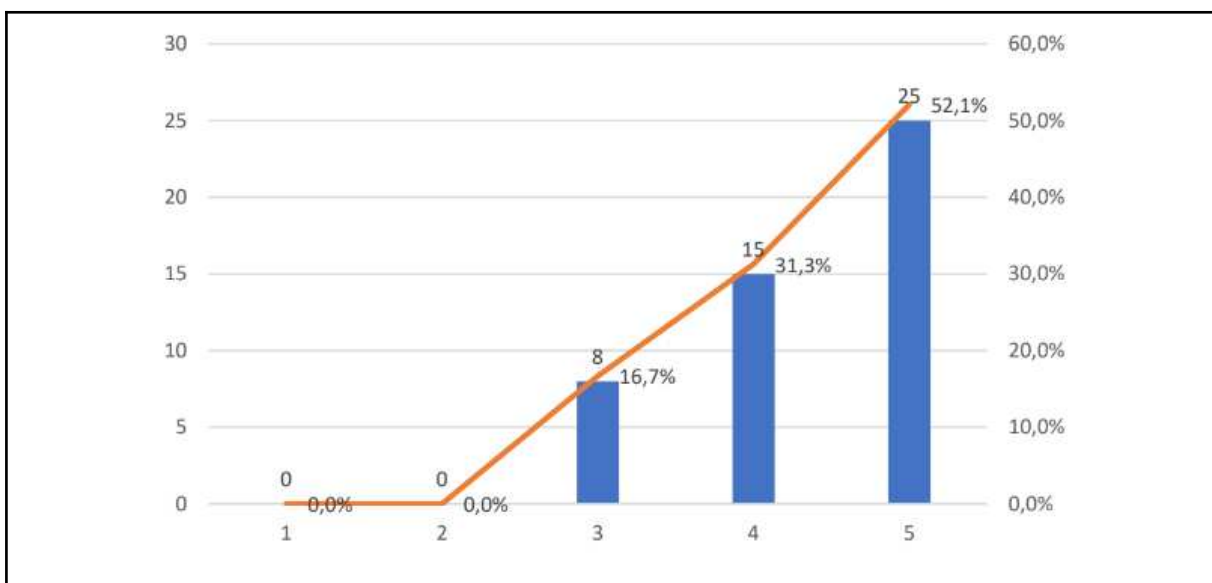


Grafico 15: “Documentazione della quotidianità al nido e sulle esperienze vissute dai bambini”

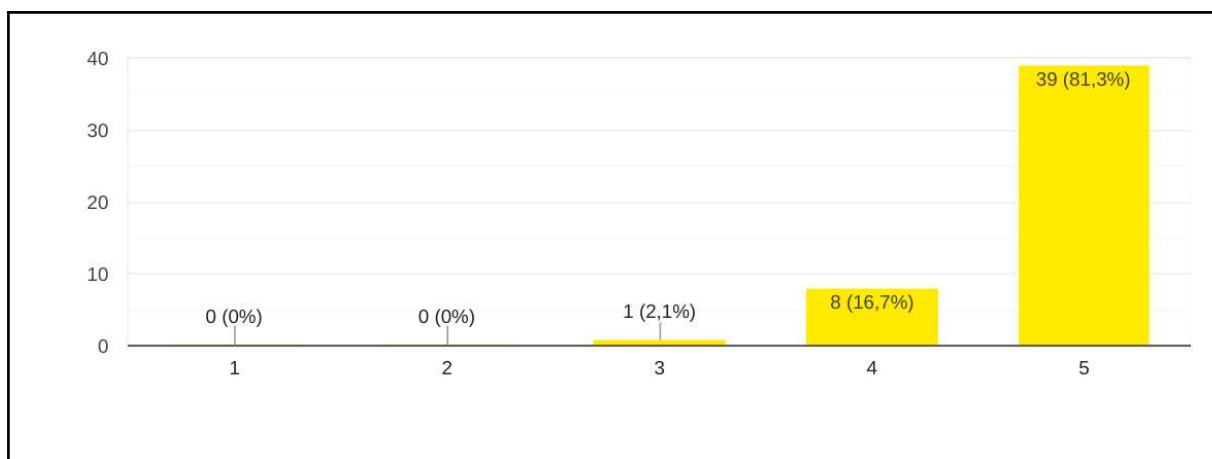


Grafico 16: “Formazione e professionalità degli educatori e del personale (ausiliaria, cuoca...)”

Possiamo notare come tutti gli aspetti proposti a genitori con bambini frequentanti i nidi di infanzia siano stati definiti, dalla maggioranza, molto importanti per l’attuazione di un servizio educativo per l’infanzia che possiamo definire di qualità. Tuttavia, si osserva una differenza tra i primi item (grafici 8, 9, 10, 11), quelli relativi all’ambiente, agli spazi, all’ambientamento e al creare un rapporto di fiducia e alleanza tra genitori ed educatori, i quali sono ritenuti molto importanti dalla maggior parte dei rispondenti, e, tra gli ultimi item (grafici 12, 14, 15), quelli relativi alla presenza di documenti interni facilmente accessibili, alla condivisione periodica con i genitori e alla documentazione quotidiana, i quali vengono ritenuti meno rilevanti da una buona parte dei votanti.

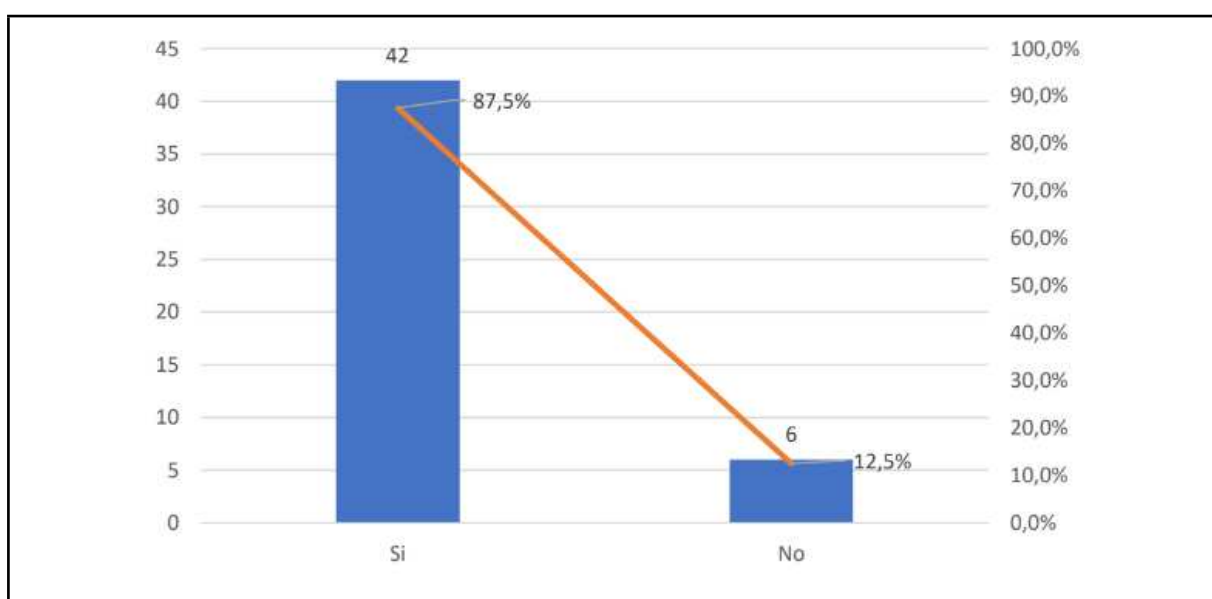


Grafico 17: “Nella vostra esperienza, sono stati rispettati tutti questi aspetti?”

Nel grafico 17, notiamo come nella maggior parte delle esperienze (87,5%) tutti gli aspetti sopracitati sono stati rispettati. Per il 12,5%, invece, alcuni elementi sono venuti a mancare come ad esempio:

- “Condivisione quotidiana delle attività svolte”;
- “Trasparenza, progetto educativo, alimentazione”;
- “Colloqui, dialogo, documentazione delle attività”;
- “La condivisione della quotidianità dei bambini e non si hanno notizie sulla formazione del personale educativo e ausiliario”;
- “Carta dei servizi, comunicazione tra genitori ed insegnanti, rispetto del bambino da parte di alcune insegnanti o comunque personale integrato all’ interno dell’ asilo, mancanza di pulizia, mancanza di rispetto da parte di alcuni membri dell’ asilo nei confronti dei genitori e richieste da parte del genitore ignorate dal personale dell’ asilo”.

Osserviamo, nelle risposte fornite dai rispondenti, che gli aspetti che sono venuti a mancare nelle loro esperienze presso un servizio educativo siano soprattutto relativi alla mancanza di comunicazione tra educatori e genitori, di documentazione e di condivisione con le famiglie delle attività svolte e dei progressi raggiunti dai bambini.

L’ultima domanda del questionario riporta: “Quali sono gli aspetti che nella vostra esperienza non hanno contribuito a rendere il servizio un contesto educativo di qualità?”

I dati relativi all’ultima domanda (Scheda 1) hanno registrato in maggioranza risposte simili fra loro come ad esempio “Nessuno”, “Al momento nessuno”, “Nulla” e così via, gli elementi di criticità sono stati rilevati nelle risposte come:

- “Avrei voluto sapere di più su quello che fa durante la giornata”;
- “La presenza di poco personale educativo rispetto al grande numero di bambini frequentanti il nido”;
- “Gestione non trasparente e omertosa”;
- “La scarsa attenzione alle emozioni dei bambini”;
- “Poco personale e a volte mancanza di comunicazione”;
- “Vincoli burocratici o limiti di spesa imposti dall’ amministrazione”.

### 4.3 DISCUSSIONE DEI DATI

Le risposte che hanno riportato degli elementi di criticità relativi alla qualità del servizio educativo sono prevalentemente legate alla mancanza di comunicazione tra gli educatori e le famiglie, aspetto molto importante se si vuole garantire l'attuazione di un percorso educativo che tenga conto dello sviluppo dei bambini in tutti i suoi aspetti e per trasmettere ai bambini un senso di sicurezza. *“Numerosi studi e ricerche dimostrano chiaramente che la partecipazione dei genitori alla vita scolastica dei figli, sin dai suoi esordi, favorisce il successo formativo, aumenta il benessere individuale e sociale, incrementa l'autostima, [...] agevola le competenze relazionali e sociali”* (Gigli, 2012, pp. 35-36).

Anche nel passato, creare un rapporto collaborativo con le famiglie era un aspetto molto rilevante basti pensare al fatto che le “Case dei Bambini” pensate e progettate da Maria Montessori (1870-1952), venivano annesse ai grandi caseggiati dei quartieri popolari per attuare una cooperazione con le famiglie in vista di un obiettivo comune ossia la cura e l'educazione dei figli: le madri dovevano assumersi il compito di portare i bambini a scuola, puliti e sistemati, inoltre, dovevano conferire almeno una volta alla settimana con le insegnanti.

Oggi giorno sono molte le sfide che un educatore deve affrontare per riuscire a instaurare dei rapporti significativi e di alleanza con tutti i genitori, questo a causa soprattutto del periodo storico in cui viviamo caratterizzato da una moltitudine di contraddizioni, difficoltà e stili di vita differenti che hanno un impatto significativo sia nei servizi educativi sia nelle famiglie, le quali attualmente sembrano vivere una “profonda crisi”. Le “sfide del presente” come vengono definite nel documento Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei (2021), sono molteplici: in primo luogo “*si assiste a un ampliamento delle disuguaglianze, della povertà e del disagio sociale*” per questo è fondamentale offrire, anche alle famiglie più svantaggiate, servizi educativi di qualità per permettere ai loro figli il “*conseguimento di competenze cognitive migliori*” (MIUR, 2021); in secondo luogo, “*in questi ultimi anni si sono moltiplicati e differenziati i modi di fare ed essere famiglia, con un aumento di nuclei diversamente configurati*”(MIUR, 2021) infatti, è molto importante che, in un contesto educativo, ognuno si senta accettato nella propria diversità, rispettato e mai giudicato; successivamente bisogna confrontarsi con la “*dimensione interculturale e multilingue*” la quale si traduce in “*una conquista educativa che richiede la capacità di trasformare una sezione composta da bambini diversi in un'opportunità di conoscenza reciproca, incontro, scambio [...]*”(MIUR, 2021). Lo scambio fra culture diverse accresce le conoscenze di ogni

individuo, *promuove il confronto e la scoperta di diversi punti di vista*, e per i bambini, entrare in contatto con culture e lingue differenti dalla propria promuove la possibilità di sviluppare nuove conoscenze e *abilità comunicative diversificate* (MIUR, 2021); Infine, le altre sfide sono da ricercarsi nello *sviluppo tecnologico* il quale *introduce continui cambiamenti nei modi di apprendere, relazionarsi, fare esperienza di adulti e bambini* (MIUR, 2021) e nei *cambiamenti del mercato del lavoro* dove, attualmente, si registra ancora disparità tra la figura maschile e femminile e il misconoscimento dei diritti di maternità e paternità. Gli educatori, dunque, alla luce di queste molteplici sfide, devono essere in grado rispondere concretamente alle esigenze di ogni famiglia, mettendo da parte pregiudizi e stereotipi per poter tessere delle relazioni di fiducia con qualunque famiglia in vista del benessere di ogni bambino.

Successivamente, dalle risposte ottenute dal questionario è emerso che in alcuni casi un aspetto critico che è stato rilevato dai genitori durante la loro esperienza è l'insufficienza del personale educativo rispetto al numero di bambini; per quanto riguarda questo aspetto, nel documento "Guida alla realizzazione di un servizio per la prima infanzia" della Regione del Veneto viene espresso che:

"la pianta organica del personale con funzione educativa, assicura il rapporto numerico:

- 1 unità ogni 6 bambini, di età inferiore ai 12 mesi;
- 1 unità ogni 8 bambini, di età superiore ai 12 mesi".

Seguendo questo rapporto numerico è possibile garantire a tutti i bambini le attenzioni e le cure di cui hanno bisogno. Un numero insufficiente di educatori rispetto al numero di bambini può incidere negativamente sulla crescita e sull'educazione dei piccoli: *Il rapporto adulti/bambini e le dimensioni dei gruppi sono più adeguati se concepiti in modo appropriato rispetto all'età e alla composizione del gruppo di bambini, poiché i bambini più piccoli richiedono maggiore attenzione e cura* (Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l'infanzia: proposta di principi chiave (2019/C 189/02).

Infine, dalle risposte ottenute, è stata rilevata come problematica la poca professionalità degli educatori. *La professionalità del personale educativo si basa, oggi, su una formazione di base universitaria specifica* (MIUR, 2022): come viene espresso nel D.lgs. 65/2017: *"l'accesso ai posti di educatore di servizi educativi per l'infanzia è consentito esclusivamente a coloro che sono in possesso della laurea triennale in Scienze dell'educazione nella classe L19 a indirizzo specifico per educatori dei servizi educativi per l'infanzia o della laurea quinquennale a ciclo unico in Scienze della formazione primaria, integrata da un corso di*

*specializzazione per complessivi 60 crediti formativi universitari*". Tuttavia questa è appunto una formazione di "base" e non è sufficiente per svolgere al meglio questa professione, è necessario che gli educatori consolidino questa formazione universitaria attraverso *"la formazione continua in servizio, intesa come sviluppo professionale, nelle sue tante forme, [...] nell'intreccio tra esperienza e riflessione, ricerca e pratica, e si approfondisce nel contesto specifico dei singoli servizi educativi attraverso il confronto e lo scambio continuo tra colleghi, con il coordinatore pedagogico, con operatori di altre istituzioni educative, docenti, ricercatori universitari e di centri di ricerca ed esperti in una prospettiva di continuità zerosei"*(MIUR, 2022). Gli educatori, dunque, per garantire professionalità e competenza, è auspicabile che si formino continuamente per poter cogliere le innovazioni e non lasciare nulla al caso.

## Conclusioni

L'obiettivo di questo lavoro è stato quello di sostenere e promuovere una riflessione approfondita sull'importanza di creare, per tutti i bambini, dei servizi educativi per la prima infanzia di qualità, un progetto che implica prospettive di collaborazione, di alleanza e di fiducia tra tutti gli attori sociali responsabili dell'educazione dei più piccoli. È soprattutto nella condivisione e nel lavoro sinergico di educatori, famiglie e istituzioni che si ritrovano i presupposti fondamentali per assicurare ai bambini dei luoghi in cui le loro esigenze, i loro bisogni, le loro differenze e i loro diritti siano collocati al centro del discorso educativo e rappresentino la base per qualsiasi intervento educativo. Si è visto, attraverso l'analisi delle diverse dimensioni ed elementi che compongono un servizio educativo, come le famiglie ricoprono un ruolo di *co-protagoniste* sia nel progetto educativo sia nel processo dinamico e costruttivo della qualità di un servizio ed è stato perciò importante comprendere il loro punto di vista. Affrontare il tema della qualità in ambito educativo significa prendere in considerazione tutti gli aspetti che compongono un servizio, osservarli e monitorarli continuamente, intervenendo attivamente per migliorarli e adattarli continuamente alle varie esigenze e necessità.

Nel primo capitolo, sono state analizzate le fasi cruciali che hanno plasmato la concezione contemporanea dell'infanzia e del bambino, facendo emergere che l'infanzia, ad oggi, rappresenta una fase della vita che dev'essere valorizzata e come tale ha delle esigenze specifiche che devono essere rispettate. Fino al 1989, anno di pubblicazione della *Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza*, i diritti e i bisogni dei bambini non venivano considerati e valorizzati in modo adeguato provocando indubbiamente degli impatti significativi sul loro sviluppo fisico, cognitivo e sociale. Con lo sviluppo, nel corso del tempo, di nuove conoscenze e di una spiccata sensibilità per questa particolare fase della vita è emersa una nuova prospettiva che si basa innanzitutto sul riconoscimento e il rispetto dei diritti dei bambini come prerogativa fondamentale per attuare qualsiasi scelta che riguardi i bambini, il loro sviluppo e la loro educazione. Da questa analisi, dei bisogni e dei diritti dei bambini, è stato rilevato che è fondamentale attuare una progettazione inclusiva, attenta alle molteplici differenze, per rispondere in modo efficace alle necessità di ogni bambino.

Nel secondo capitolo, l'approfondimento dei diversi aspetti che compongono un servizio, dall'accessibilità, alla creazione di ambienti dinamici, sicuri e stimolanti, fino all'accurata pianificazione del progetto educativo e alla professionalità e formazione degli educatori, ha

reso possibile definire la qualità educativa come un processo in continuo miglioramento, costituito da molteplici aspetti i quali, legati fra loro in vista di un obiettivo comune a tutti i soggetti coinvolti, favoriscono un percorso educativo che può essere definito di qualità. Questa definizione ha fatto emergere l'importanza di un approccio partecipativo e condiviso tra tutti gli attori sociali e la necessità degli educatori di cogliere le innovazioni per adattarsi continuamente all'evoluzione costante delle richieste e dei bisogni dei bambini e delle loro famiglie. È stato sottolineato, inoltre, come la qualità nei contesti educativi abbia un carattere dinamico che richiede un impegno costante e la volontà di apprendere, crescere e migliorare insieme.

Nel terzo capitolo, è stato esaminato il ruolo imprescindibile della famiglia nel contesto educativo, la quale si configura come un soggetto fondamentale nella costruzione del progetto educativo e del processo di qualità di un servizio educativo per l'infanzia. È stato messo in luce come la creazione di un rapporto di alleanza, di fiducia e di collaborazione con le famiglie sia una prerogativa fondamentale per assicurare la realizzazione di un percorso educativo che consideri lo sviluppo in tutte le sue dimensioni e tenga conto dei bisogni del bambino e del contesto relazionale primario in cui è immerso. Viene, inoltre, approfondita una delle fasi più delicate di un percorso educativo, l'ambientamento, che dev'essere affrontato con un approccio flessibile nel massimo rispetto delle esigenze di ogni singolo bambino e della sua famiglia. Infine, è stata presentata la Carta dei Servizi un documento fondamentale che, assieme al Progetto Educativo, conferisce trasparenza al servizio, delinea le responsabilità e i compiti dei diversi soggetti coinvolti nel percorso educativo ed espone le finalità e gli obiettivi dell'agire educativo di un determinato servizio.

Nel quarto ed ultimo capitolo è stata esposta la microricerca condotta che ha fornito preziose informazioni sulla percezione dei genitori e delle famiglie relativa alla qualità nei servizi educativi per l'infanzia. Dopo aver delineato gli obiettivi della ricerca e descritto lo strumento utilizzato, l'analisi dei dati raccolti ha rivelato dati significativi. La successiva discussione ha messo in luce che persistono ancora numerose sfide da affrontare per raggiungere elevati standard di qualità nei servizi per la prima infanzia e affrontarle richiede un impegno collettivo e collaborativo da parte di tutti gli attori coinvolti e una continua valutazione e miglioramento delle pratiche educative condizione possibile soprattutto se la formazione del personale educativo è in costante evoluzione.

Questo lavoro mi ha permesso di approfondire e riflettere sugli aspetti più importanti che definiscono la qualità nei contesti educativi e di come la professione dell'educatore debba andare oltre la semplice inclinazione personale poiché richiede impegno e una formazione



incessante per cogliere al meglio le differenze e le esigenze dei bambini e delle loro famiglie che nel mondo attuale sono sempre in costante evoluzione.

## Bibliografia

- Agenzia Europea per i Bisogni Educativi Speciali e l'educazione Inclusiva, 2017. Insegnamento inclusivo nella prima infanzia: Nuovi approfondimenti e strumenti – Rapporto sommario finale. (A cura di M. Kyriazopoulou, P. Bartolo, E. Björck-Åkesson, C. Giné e F. Bellour). Odense, Danimarca.
- Bortolotti A., Maino G., *La carta dei servizi. Manuale pratico*, Carocci, Roma 2003.
- Benedetti S., *Il mestiere dell'educatrice tra il sapere e il fare*, in Galardini (a cura di), *Crescere al nido. Gli spazi, i tempi, le attività, le relazioni*, Roma, Carocci, 2003.
- Bulgarelli D., *Il nido d'infanzia come servizio educativo inclusivo. Esperienze dal Piemonte*, 2019.  
<https://rivistedigitali.erickson.it/integrazione-scolastica-sociale/it/visualizza/pdf/1792>
- Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza (Convention on the Rights of the Child - CRC), 1989.
- Decreto Ministeriale 378 del 9 maggio 2018 - Titoli di accesso educatore servizi infanzia.  
<https://www.flcgil.it/files/pdf/20180810/decreto-ministeriale-378-del-9-maggio-2018-titoli-di-accesso-educatore-servizi-infanzia-art-14-dlgs-65-17.pdf>
- Decreto Legislativo 65 del 13 aprile 2017 - Sistema integrato di educazione e di istruzione.  
<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2017-04-13:65!vig=6>
- De Rossi M., in Restiglian E., *Valutazione della qualità nei servizi per l'infanzia*, Roma, Carocci, 2020.
- Galardini. A.L., *Crescere al nido. Gli spazi, i tempi, le attività, le relazioni*, Roma, Carocci, 2003.
- Gigli A., *L'alleanza ai tempi della crisi: elementi di problematicità e fattori propulsivi*, in Contini (a cura di), *Dis-alleanze nei contesti educativi*, Roma, Carocci, 2012.
- Guida alla realizzazione di un servizio per la prima infanzia, Regione del Veneto, 2008.  
[https://www.regione.veneto.it/c/document\\_library/get\\_file?uuid=aaf7cc52-be08-414d-a9ba-6709e9cfd95&groupId=10797](https://www.regione.veneto.it/c/document_library/get_file?uuid=aaf7cc52-be08-414d-a9ba-6709e9cfd95&groupId=10797)
- Macinai, E., *Pedagogia e diritti dei bambini. Uno sguardo storico*, Roma, Carocci, 2013.
- Manuale dei servizi educativi per l'infanzia programmare, progettare e gestire per la qualità del sistema integrato, 2015.  
[https://www.minori.gov.it/sites/default/files/01\\_manuale\\_dei\\_servizi\\_educativi\\_per\\_l\\_infanzia\\_dati2015.pdf](https://www.minori.gov.it/sites/default/files/01_manuale_dei_servizi_educativi_per_l_infanzia_dati2015.pdf)
- Mari M., Garbarini A. e Cremaschi F. (a cura di), *Servizi educativi di qualità: caratteristiche per lo sviluppo*, 2021.
- MIUR, Linee pedagogiche per il sistema integrato zero-sei, 2021.  
<https://www.istruzione.it/sistema-integrato-06/allegati/decreto%20ministeriale%202022%20novembre%202021,%20n.%20334.pdf>

- MIUR, Orientamenti Nazionali per i Servizi Educativi per l'Infanzia, 2022.  
<https://www.mim.gov.it/documents/20182/6735034/Decreto+Ministeriale+n.+43+del+24+febbraio+2021.pdf/33a0ba6d-6f99-b116-6ef7-f6a417e0dabe?t=1648550954343>
- Montessori M., *La scoperta del bambino*, Milano, Garzanti, 1968 [versione PDF].  
Recuperato da  
[https://www.liberliber.eu/mediateca/libri/m/montessori/la\\_scoperta\\_del\\_bambino/pdf/montessori\\_la\\_scoperta\\_del\\_bambino.pdf](https://www.liberliber.eu/mediateca/libri/m/montessori/la_scoperta_del_bambino/pdf/montessori_la_scoperta_del_bambino.pdf)
- Quinto Borghi B., *Nido d'infanzia. Buone prassi per promuovere il benessere e la qualità della vita dei bambini*, Trento, Erickson, 2015.
- Restiglian E., *Progettare al nido. Teorie e pratiche educative*, Roma, Carocci, 2012.
- Restiglian E., *Valutazione della qualità nei servizi per l'infanzia*, Roma, Carocci, 2020.
- Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l'infanzia: proposta di principi chiave (2019/C 189/02).  
[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019H0605\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019H0605(01)&from=EN)