

ZEROSEI

PERCORSO PARTECIPATO

Rapporto
Focus group

Bologna
10 Aprile 2013

*Percorso partecipato per l'elaborazione di linee guida per le
Carte dei Servizi rivolti all'infanzia (0-6) del Comune di Bologna*

REPORT DI SINTESI DEI FOCUS GROUP



1. Introduzione metodologica

Questo documento è la sintesi delle risultanze emerse dai sei *focus group* che sono stati realizzati tra il 14 marzo ed il 21 marzo 2013, nell'ambito del **Percorso partecipato per l'elaborazione di linee guida per le carte dei servizi rivolti all'infanzia (0-6) del Comune di Bologna***.

Il *focus group* è una tecnica di rilevazione qualitativa per la ricerca sociale basata sulla discussione e il confronto all'interno di un piccolo gruppo di persone, in presenza di un facilitatore, focalizzato su un argomento. Discussione e confronto costituiscono, assieme alla focalizzazione su uno specifico argomento, gli elementi peculiari di questa tecnica di rilevazione, il cui obiettivo è proprio l'approfondimento di un tema attraverso il confronto delle diverse opinioni espresse su di esso all'interno di un piccolo gruppo di pari.

Il confronto tra i partecipanti viene condotto da un facilitatore che lancia gli argomenti chiave del focus, lasciando spazio al gruppo per confrontarsi, anche attraverso reciproci chiarimenti, approfondimenti delle opinioni espresse. Un confronto che non è finalizzato come in altre tecniche di gruppo alla soluzione di conflitti o cambiamento delle opinioni da parte dei partecipanti, bensì alla loro messa in discussione al fine di verificarne il livello di radicamento. La rilevazione è basata sull'interazione tra i partecipanti e l'unità di analisi è il gruppo nel suo complesso e non il singolo partecipante. L'attenzione è, quindi, rivolta alla dimensione relazionale del processo di formazione delle opinioni.

Pur mantenendo una sua specificità nell'ambito della ricerca sociologia, è opportuno sottolineare che all'interno del percorso partecipato 0-6 lo strumento del *focus group* deve considerarsi come funzionale all'individuazione di temi e questioni che saranno approfonditi nei successivi momenti di confronto partecipato, in forma più allargata: il *World Cafè* e gli *Open Space Technology (OST)*.

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

I temi sondati ed oggetto del focus sono stati: a) le finalità di un servizio educativo e scolastico di qualità; b) la partecipazione dei genitori; c) la valutazione della qualità di un servizio; d) ed infine gli aspetti funzionali e simbolici che si ritengono fondamentali per definire la qualità di un servizio.

Il presente documento è, dunque, una restituzione dei temi e delle opinioni espresse dai partecipanti ai focus che per ogni domanda sono stati sintetizzati attraverso alcuni punti salienti emersi dalla discussione di gruppo ed esemplificati attraverso frasi rappresentative del tema.

*Coordinamento metodologico a cura del **Ces.Co.Com.** Facilitatori: **Giulia Allegrini, Alberto Bertocchi, Manuel Finelli.**

Domanda 1.

Quali sono le principali finalità alla base della progettazione di un servizio educativo e scolastico di qualità?

Rapporto

Focus group

Bologna

10 Aprile 2013

Quattro punti salienti emersi rispetto alle finalità

Dai focus emergono quattro dimensioni tra loro profondamente interconnesse:

1

IL VALORE DELLA SOCIETÀ'

una prima dimensione riguarda il valore della società: un progetto educativo e scolastico di qualità deve avere come finalità quella di contribuire alla costruzione della società del futuro.

"... la finalità è il bambino al centro perché i nostri figli sono i cittadini di domani" (genitori)

2

IL VALORE DELLA COMUNITÀ'

la seconda dimensione riguarda il valore della comunità un progetto educativo e scolastico di qualità deve avere come finalità quella di contribuire a fare crescere la comunità nel suo insieme, quindi deve creare occasioni e percorsi in cui ci si possa sentire comunità.

3

IL VALORE DELLE RETI

La terza dimensione riguarda il valore delle reti: un progetto educativo e scolastico di qualità deve avere come finalità quella di sviluppare un senso di "solidarietà sociale", la costruzione di una rete di relazioni in cui il bambino è al centro.

"... fondamentale è la solidarietà sociale, il nido prima e la scuola dopo accolgono i bambini e le loro famiglie, questo contesto costruisce la comunità e produce solidarietà" (genitori)

"... la qualità del servizio riguarda la capacità di porsi in un'ottica co-educativa, quindi partecipata... in rete non solo in senso verticale... ma anche in senso orizzontale mettendo in collegamento le famiglie con le risorse del territorio... un servizio che si impegni in un'ottica cooperativa" (servizi)

4

L'ALLEANZA EDUCATIVA

Una quarta dimensione riguarda le alleanze educative, ovvero creare una comunità educante in cui i soggetti del territorio partecipino ad un processo di educazione diffusa.

3

All'interno di queste dimensioni più generali emergono alcune finalità che possiamo ricondurre sinteticamente a questi aspetti:

- **aspetti relazionali:** da questo punto di vista sono emerse alcune finalità quali quella di educare alle differenze, alle emozioni, all'affettività, al confronto, l'obiettivo è quello di creare un contesto di prima socializzazione al di fuori dell'ambito più "protetto" che è quello della famiglia;
- **aspetti cognitivi:** il livello degli apprendimenti cognitivi sembra riguardare per lo più la scuola dell'infanzia, perché il nido, viene ancora visto come un servizio in cui il compito di "maternage" è prevalente nella maggiore attenzione alla cura e all'aspetto affettivo;
- **aspetti riguardanti la crescita:** su questo tema, riconoscendo l'importanza degli aspetti relazionali (soprattutto nello 0-3) e di quelli cognitivi (nel 3-6), più volte vengono richiamate l'importanza della creazione di un ambiente sereno e la necessità di fornire il più possibile stimoli per promuovere uno sviluppo psico-fisico e della personalità dei bambini, nel rispetto delle specificità e individualità di ognuno;
- **aspetti riguardanti il benessere:** questo concetto si lega agli aspetti sanitari, a quelli relativi all'igiene, all'alimentazione, alla possibilità di potere imparare a mangiare in modo sano, all'idea della sostenibilità degli stili di vita e, non ultimo, all'idea di creare intorno ai bambini un ambiente relazionale e psicologicamente sereno;
- **sostegno alla genitorialità:** il sostegno ai genitori si esprime in modo prioritario attraverso percorsi di accompagnamento nella loro competenza genitoriale, con l'attenzione alla prevenzione del disagio e nel sostegno alla disabilità.

Una **dimensione trasversale** fondamentale che è emersa è il tema **relativo ai diritti, ai principi e ai valori**. I bambini non sono solo portatori di bisogni ma sono soggetti di diritti: l'educazione è un diritto che deve potere essere garantito a tutte/i bambini secondo un principio di universalità. Fondamentali sono la garanzia di pari opportunità e la promozione dell'inclusione sociale, così come devono essere evidenziati il rispetto e la valorizzazione delle differenze (di genere, di credo, di cultura, delle diverse abilità, quelle più citate).

Infine un elemento fortemente richiamato, che sembra essere spesso posto come precondizione di qualità di un servizio, è quello della continuità del progetto pedagogico nel percorso 0-6. Nonostante da più parti siano state sottolineate le diverse finalità del nido rispetto a quelle della scuola dell'infanzia, il tema della continuità è sentito come un valore di qualità. Per questo motivo i genitori hanno sottolineato alcune criticità legate alla mancanza di risorse necessarie per garantire la continuità dei servizi e degli operatori. Una soluzione potrebbe essere trovata nella progettazione condivisa che coinvolga nel confronto il personale dei servizi, il coordinamento pedagogico, il quartiere e le famiglie al fine di garantire una continuità progettuale verso i bambini.

Domanda 2.

Mettere in fila i tre aspetti che ritieni più importanti su un servizio educativo: scegliendo tra ludico, cognitivo, pedagogico, relazionale, igienico, organizzativo, inclusivo.

In generale questa domanda ha sollevato difficoltà di risposta da parte dei partecipanti al focus, alcuni elementi sono difficilmente distinguibili l'uno dall'altro, inoltre appare problematico riuscire a porre delle priorità e delle scale di gerarchia.

INCLUSIVO

Il concetto Inclusivo viene richiamato 37 volte in totale all'interno delle conversazioni.

In particolare è stato declinato in tre accezioni:

- inclusività intesa come criterio di accesso al servizio, da connettere sia ai criteri che oggi esistono (ISEE) sia all'organizzazione dei servizi (per esempio i tempi) sia alla reale possibilità di scelta tra pubblico e privato;
- inclusività come principio pedagogico ed educativo: educazione alle differenze, alle diverse abilità, alle culture, ai generi. Fondamentale è il tema del linguaggio: un sistema inclusivo deve tenere conto per esempio del mutamento delle famiglie, dalla pedagogia della famiglia alla pedagogia delle famiglie, dalla festa del papà alla festa dei papà e delle mamme;
- inclusività come principio organizzativo che ripensi ai tempi e alle attività, per non riprodurre discriminazioni (riferimento all'ora di religione).

Un'ulteriore accezione di inclusività emerge nei confronti di tutti i bambini che non frequentano il nido o la scuola dell'infanzia. Ci si domanda come e se intercettare chi non vuole accedere al servizio o non ne ha avuto la possibilità.

ORGANIZZATIVO

Il concetto Organizzativo è stato richiamato 32 volte.

L'organizzazione dei servizi viene spesso interpretata come aspetto che include tutti gli altri, ma anche come pre-condizione per rendere maggiormente esplicita la *mission* e gli *obiettivi* che *caratterizzano* un nido e/o una scuola dell'infanzia o ogni altro servizio educativo.

Una buona organizzazione vuol dire:

- a) essere in grado di rispondere a nuovi bisogni delle famiglie;
- b) creare buone condizioni lavorative per chi opera in questi servizi.

Emergono inoltre due aspetti, non direttamente citati in connessione al tema organizzativo, ma che potrebbero richiamarlo: **il tempo e lo spazio**. In par-

... ticolare questi criteri sono stati citati dalle agenzie del territorio che, in un
... 'ottica di servizio cittadino, ritengono che si debba pensare a come offrire
... un **tempo libero di qualità** e che occorra **creare altri e nuovi spazi** di con-
... divisione e incontro per bambini e genitori, anche al di fuori delle istituzioni
... educative e scolastiche.

RELAZIONALE

Il concetto relazionale è stato citato 31 volte.

La discussione sull'aspetto relazionale ha riguardato due dimensioni:

- a) la relazione come affettività, termine da alcuni preferito rispetto al termine relazionale, che sembra essere più "freddo" rispetto ad affettività;
- b) la relazione come garanzia di un processo di crescita che comprenda anche le esperienze cognitive (per molti dei partecipanti l'opinione è che se c'è il relazionale c'è anche il cognitivo).

LUDICO

Il concetto ludico è stato citato 28 volte.

L'approccio ludico viene riconosciuto come essenziale per la crescita. Dal punto di vista cognitivo "si apprende attraverso il gioco". Il termine ludico spesso viene richiamato insieme a quello relazionale e i due aspetti emergono come "non scontati" e come gli elementi su cui dovrebbe puntare un servizio di qualità.

IGIENICO-SANITARIO

Il concetto Igienico-sanitario è stato citato 21 volte.

Gli aspetti organizzativi ed igienico sanitari vengono visti come elementi "di base" senza i quali non si può nemmeno parlare di servizio. L'aspetto igienico-sanitario rientra in norme che ne definiscono gli standard, mentre gli aspetti relazionali e ludici sono più legati ad una intenzionalità che in quanto tale non è garantita da una norma.

COGNITIVO

Il concetto cognitivo è stato citato 16 volte.

L'aspetto cognitivo è a volte connesso con l'aspetto relazionale, a volte con quello ludico (come strumento di sviluppo del bambino). In particolare è un aspetto che connota il servizio scolastico 3-6 piuttosto che il servizio educativo 0-3.

Una riflessione a parte riguarda l'**aspetto pedagogico**: esso è stato discusso solamente dai pedagogisti e dalle agenzie culturali e per entrambi è visto come un elemento fondante i servizi in cui rientrano tutti gli altri aspetti citati. Solo in un gruppo di genitori è stato posto e nominato tre volte.

Domanda 3.

Qual è l'importanza e la rilevanza della partecipazione dei genitori? Per fare cosa e su che cosa?

Rapporto

Focus group

Bologna
10 Aprile 2013

Tre punti salienti emersi rispetto alla partecipazione

1

La partecipazione è sempre stata importante per integrare nel servizio educativo i diversi punti di vista, il ruolo genitoriale con quello delle persone deputate a fornire un servizio di comunità, realizzando un'alleanza di intenti che segua e promuova lo sviluppo socioculturale del bambino e che si dovrebbe realizzare dentro e fuori dalla scuola.

2

La partecipazione diventa però ancora più importante oggi per colmare le lacune relative ai servizi dotati di meno risorse e soprattutto per assicurare l'inclusione delle diversità e lo sfruttamento virtuoso delle competenze e delle esperienze dei genitori, nonché la loro messa in rete.

3

I genitori hanno molta voglia di partecipare, più di quanto si creda, ma occorrono canali diversi da quelli tradizionalmente impiegati che sono percepiti come svuotati del loro senso.

Dalle discussioni dei focus group è emerso che l'importanza della partecipazione dei genitori nell'ambito dei Servizi educativi consiste nella possibilità di decidere della vita dei propri figli insieme all'amministrazione; un elemento quindi di grande rilievo che però, per molti, rimane ancora un concetto confuso e/o con vaghe applicazioni concrete.

La partecipazione dei genitori è stata definita come "unirsi rispetto a problemi", ma per molti più soggetti ha una valenza positiva in sé: "senza partecipazione, la scuola si svuota."

Riguardo ai valori che vanno ben oltre l'utilitarismo, per esempio, l'**inclusione** è emersa come aspetto cruciale della partecipazione, sia come causa sia come effetto di essa. L'inclusione è un valore a cui viene dato significato su livelli diversi, ma ritenuto fondamentale, anche se deve spesso scontrarsi con l'approccio individualistico dei genitori "partecipanti"; approccio da ricondurre ad un senso di comunità valutato come debole o inesistente perché "manca l'appartenenza". Anche in virtù di questo aspetto, è risultato ancora più importante investire in partecipazione, perché "se ti senti parte partecipi e se partecipi fai la differenza".

La famiglia può e deve partecipare al lavoro congiunto delle agenzie educanti all'esterno e all'interno della scuola. All'esterno la famiglia si può riappropriare assieme alle altre famiglie e ai loro bambini degli spazi pubblici, nonché rinforzare il "fare rete tra i genitori" sia per essere più incisivi, sia soprattutto per sostenersi meglio a vicenda. All'interno della scuola, invece, si tratta di realizzare assieme agli insegnanti una "coeducazione" per "co-costruire" processi educativi validi per il proprio bambino come individuo attivo di un gruppo e non come individuo isolato.

La partecipazione dei genitori viene quindi considerata come un fondamentale completamento del servizio educativo mediante un'azione all'esterno e sull'esterno che ne integri l'operato condividendo gli intenti e con cui – all'interno – deve stipulare in modo attivo un patto educativo con cui riorientare i progetti al mutare delle condizioni, ma sempre secondo i fini consapevolmente condivisi.

Sussiste tra i soggetti incontrati la consapevolezza che la partecipazione corre il rischio di diventare:

“un blob che travalica e sconfinava, ma (anche che) la diversità di visione e le competenze diverse sono grandi risorse”. “Per la partecipazione è importante che ognuno stia nel suo di ruolo, per non strafare e travalicare” e, indipendentemente dalle “migliori intenzioni, vanno capiti anche quali siano i momenti migliori per lo scambio, quali invece non la rendono possibile”.

I principali poli di tensione per la partecipazione sembrano essere, da un lato, la reticenza degli insegnanti e dei pedagogisti ad aprire e ad aprirsi e, dall'altro, la scarsa motivazione dei genitori a prenderne parte. I soggetti di entrambi i fronti esprimono anche autocritica al proposito: nessuno nega vi siano insegnanti che hanno paura del confronto o insegnanti che non sanno come confrontarsi in modo partecipativo, così come è evidente che da parte dei genitori vi sia spesso uno scarso interesse a partecipare, soprattutto attraverso quelli che sono i canali formali ripetutamente definiti come svuotati di senso e di significato.

Le ragioni di questa propensione limitata sono molteplici: c'è la delega eccessiva che viene compiuta nei confronti dell'istituzione scolastica, c'è lo scoramento nel vedere investimenti di tempo ed energie sprecati in contesti partecipativi che non possono per loro natura avere incisività sulle decisioni, ci sono i limiti organizzativi e burocratici che inibiscono le offerte di talenti e competenze. Inoltre, un significativo ostacolo trasversale a questa demotivazione è risultato essere la scarsa trasparenza dei processi partecipativi, che possono apparire come strumentali o non realmente inclusivi a causa delle modalità con cui sono realizzati o delle insufficienti o ambigue informazioni inerenti ad essi.

Malgrado i limiti, le chiusure e gli ostacoli, è unanime nei gruppi la convinzione di come la partecipazione dei genitori sia una risorsa che diviene via via

più cruciale, tuttavia la capacità di partecipare non è innata o scontata, ma va promossa, insegnata e sostenuta. A tale proposito diversi partecipanti hanno auspicato che le Linee Guida indichino possibilità diversificate di partecipazione in grado di riflettere le caratteristiche della società attuale. Più specificatamente, nella promozione di percorsi partecipati sono emerse alcune raccomandazioni:

- Tenere conto della dimensione “tempo” di chi si vuole coinvolgere;
- Realizzare attività concrete per genitori assieme ai loro bambini;
- Offrire la possibilità ai genitori di partecipare contribuendo con risorse/ talenti di cui sono portatori;
- Assicurare che i reciproci ruoli, limiti, funzioni e responsabilità siano compresi e rispettati;
- Garantire o “qualcuno che conduca” o il supporto a figure di rappresentanza a tal funzione delegate;
- Sostenere una rete che si informa per fare tesoro delle tante esperienze positive presenti o realizzate sul territorio;
- Provare esperienze di programmazione partecipata e percorsi di valutazione in itinere.

Domanda 4.

Su quali aspetti/elementi principali si può valutare la qualità del servizio?

La valutazione è ritenuta da tutti i partecipanti un aspetto indispensabile per garantire la qualità dei servizi educativi e della scuola per l'infanzia. In particolare abbiamo raggruppato le risposte date alla domanda in macro ambiti indicati di seguito.

Ambiti della valutazione

1 L'ambito di valutazione su cui, da quanto più frequentemente indicato dai partecipanti, è importante focalizzare l'attenzione è quello del bambino. In primo luogo si delinea l'importanza di rivolgersi ai bambini stessi per avere dei feedback.

“... La qualità si valuta sulle risposte che ci danno i bambini rispetto a quello che facciamo nel quotidiano, ma anche sul percorso, risposte che arrivano anche dopo l'uscita” (educatori)

“... fondamentale è credere al bambino. Mi sono sentita dire lei crede a suo figlio? Sì anche se è una sua sensazione, io credo a mio figlio per avere dei feedback dal bambino che possono essere tenuti in considerazione, i bambini hanno un'opinione” (genitori)

Più nello specifico gli aspetti sui quali sarebbe opportuno orientare la valutazione sono il livello di gradimento e “felicità” del bambino rispetto alla scuola.

Altri aspetti indicati in relazione ai bambini riguardano la cura, la qualità della relazione con i compagni, la preparazione educativa e la crescita.

2 Il secondo ambito evidenziato riguarda il personale. È stata evidenziata ampiamente l'importanza che hanno, per il servizio e la scuola, la qualità professionale del personale, la preparazione e l'aggiornamento e la continuità educativa. Si ritiene perciò importante che vi sia un'adeguata selezione del personale educativo, una formazione costante e che si creino le condizioni di continuità educativa e di servizio.

“... metto un carico da 90: i servizi educativi partono da chi è educatore perché non tutti possono fare questo lavoro. Curare gli educatori e le persone che gravitano intorno ai bambini e contribuiscono alla loro crescita. Preparazione, selezione del personale. Non va bene se il personale con cui si instaura la relazione se ne va o si sposta in un altro servizio . La struttura deve supportare gli operatori e garantire loro di fare un certo tipo di lavoro” (genitori)

3 Nell'ambito organizzativo abbiamo raggruppato un set di indicazioni che riguardano il benessere complessivo delle persone (operatori e bambini) che lavorano in una struttura, gli spazi, l'agibilità, le finalità, i tempi, i progetti, ecc.

“... La scuola è anche spazi e materiali e quanto si possa intervenire su quello è un elemento da valutare”

“... cosa si intende per organizzazione? gli elementi sono: contesto, gruppo di lavoro, elementi identitari, forma dell'offerta, quindi luoghi, tempi, formazione, rapporti, progetto educativo e pedagogico ...” (servizi).

Includiamo in questo ambito anche il “senso di appartenenza” .

“... Se dovessi valutare un posto e vedessi che i bambini sono appagati, i genitori pure, gli insegnanti anche e vedo che tutti sono disposti a fare uno sforzo per migliorare il luogo e il rapporto, io credo che significhi che hanno tutti lavorato bene e insieme ...” (servizi)

4 Un elemento ritenuto importante, come rilevato anche dalle risposte alle altre domande al focus, riguarda l'accesso e le pari opportunità per tutti. Inoltre, in associazione a questo aspetto, è stata evidenziata l'importanza di offrire ugualmente a tutti lo stesso standard di servizio.

“cosa si intende per parti opportunità, come deve essere un servizio per essere a sostegno delle pari opportunità? Si è soliti pensare che debba essere uniformato, ma in realtà credo che il servizio, per essere di qualità, debba essere sempre più pensato sulle diverse esigenze ...” (servizi)

“... Capisco che il servizio vada modulato sul territorio, ma le idee di fondo devono essere uguali per tutti... Nel discorso sulla qualità del servizio è fondamentale che non ci siano differenze negli standard del servizio... garantire degli standard minimi ...” (servizi)

“Che cosa si intende per accesso? Il progetto pedagogico è unico, poi viene declinato su ogni realtà. È giusto che ogni bambino ovunque abbia la stessa possibilità di essere incluso...” (servizi)

“Occorre valutare l'accesso, ovvero la possibilità per tutti”. (genitori)

5 Un ultimo grande ed importante ambito che è stato indicato - ma con minore inquadramento - riguarda il livello di gestione del sistema, ovvero le **strutture di livello sovraordinato** agli asili e alle scuole materne.

“... Qualità della gestione del sistema-apparato che deve sostenere i servizi (se hai le sostituzioni, se hai la manutenzione, ecc.); la qualità agita nel servizio, ma qualità anche fornita dall'apparato.”

In connessione con questo livello è utile sottolineare l'importanza dello scambio di esperienze, anche attraverso la diffusione delle “buone prassi” e tramite il raccordo con il territorio e l'impatto che la scuola ha su di esso

“... la valutazione delle buone prassi : per valutare bene elementi ove c'è eccellenza proviamo a riportarli su tutti. Se un servizio è di eccellenza lo ribaltiamo su tutti.” (genitori)

“... territorio tra gli elementi : ci sono famiglia e territorio, dove per territorio intendo la comunità di appartenenza, l'Ente locale, i servizi sanitari e sociali, i centri di documentazione ...” (servizi)

“... impatto della scuola sul suo territorio: è importante comprenderlo per capire come fare per aprirsi ad esso e anche come attingervi risorse.” (genitori)

6 **Altri elementi** evidenziati riguardano:

- la soddisfazione percepita dai genitori rispetto al servizio, anche in rapporto alle aspettative;
- la qualità della comunicazione genitori insegnanti;
- la relazione dell'insegnante con il bambino e con i suoi genitori.

Analisi delle risposte alla scelta delle Immagini

Come tecnica di "riscaldamento", ai partecipanti è stato dato il compito di scegliere una foto con l'obiettivo di individuare quella che secondo la loro sensibilità e la loro opinione rappresentasse meglio l'idea di qualità. Il compito ha offerto la possibilità di introdurre in modo piacevole il tema della qualità e contemporaneamente di raccogliere elementi utili relativamente alla rappresentazione della qualità nei partecipanti.

Senza alcuna pretesa di costituire un test di misurazione della qualità, sono state selezionate 15 foto evocative di alcuni aspetti connessi alle qualità: eccellenza, creatività, bellezza, genuinità, precisione, cura, soddisfazione cliente, processo/procedura, certificazione.

Tabella 1. scelta delle foto suddivise per gruppi.

	Foto	agenzie	servizi	genitori	educatori	totale
03	sole		1			1
04	certificazione			2		2
08	stella marina			2	1	3
15	customer satisfaction	1	1		1	3
01	ferrari	1	1	1		3
06	mela	2		2		4
11	plan		1	5		6
12	bersaglio	1	1	4		6
02	barattoli vernice	3	2	3	2	10
05	squadra	2	1	5	3	11
14	chiocciola	3	4	5		12
10	mercato	4	3	7	7	21
	Totale complessivo	17	15	36¹	14	82²

¹ Totale dei 3 focus rivolti ai genitori

² Il numero di scelte non corrisponde al nr di partecipanti perché alcuni hanno espresso più di una scelta.

Considerando le scelte effettuate dai partecipanti in modo aggregato fra i diversi gruppi, le risposte tendono a concentrarsi in particolare su 4 immagini: barattoli di vernice (10), squadra (11), chiocciola (12) e mercato (21).

In generale gli elementi di qualità associati alle foto hanno riguardato soprattutto l'attenzione ad uno spazio che valorizzi le differenze, la creatività e la fantasia nel rispetto di ognuno ma nella combinazione e nell'interazione tra le diversità di prospettiva, origine, pensiero, competenza. E' stata anche richiamata, con particolare riferimento all'età precoce dei bambini, un'idea della qualità associata alla lentezza, alla calma e alla necessità di prendersi il tempo necessario per la cura. Un'attenzione particolare inoltre è stata rivolta, soprattutto dai genitori, alla qualità dei cibi e alla loro naturalità.

Osservando i dati in modo disaggregato, le uniche differenze rilevabili riguardano il gruppo dei genitori con un numero maggiore di scelte relative alle foto 11 e 12 (plan e bersaglio) rispetto alle quali le motivazioni espresse riguardano l'importanza della pianificazione e dei risultati ottenuti dal servizio e dalla scuola.

In dettaglio le motivazioni espresse nelle scelte più frequenti sono le seguenti.

1 Il **MERCATO** è stata l'immagine più evocativa. In primo luogo è stato scelto in riferimento alla **qualità dei cibi, sani e buoni, possibilmente bio.**

"Scelgo il mercato ortofrutticolo perché è una bella foto, mi dà l'idea di qualcosa di sano." (agenzia)

"Anche io preferisco il mercato, per la verdura di qualità e per i cibi buoni. Sono convinta che ciò che mangiamo e lo stile di vita siano delle potenzialità per i bambini ma anche per gli adulti" [genitori]

"... La qualità al nido è il mercato perché è fondamentale il rapporto del bimbo con il cibo, la mensa interna mi dà il senso di sicurezza." (genitori)



Il Mercato come "luogo" dei prodotti qualità "biologica", genuinità e trache, dal punto di vista pedagogico, la della coltivazione delle radici e della semplicità. della terra, di dizione diventa anche metafora del recupero e

"per me il mercato della terra. Noi facciamo parte di un sistema ed è importante continuare ad averne cura. il mercato riconduce alla terra e ai suoi prodotti - tra cui noi esseri umani - e coltivare le nostre radici è una grande ricchezza che va perdendosi e che richiede cura, il valore della semplicità" (educatori)

In secondo luogo il mercato ha stimolato l'idea della "varietà" e della "valorizzazione della differenza".

"Il mercato perché è la valorizzazione delle differenze." (educatori)

"Nelle nostre scuole siamo multietnici e ciò mi piace perché i bambini imparano a stare con l'altro." (genitori)

All'importanza del confronto con la diversità si associa l'importanza della comunità come luogo di condivisione.

"La diversità è infatti il presupposto della comunità, la diversità è il presupposto per individualizzare il servizio a chi ce lo chiede. Occorre infatti creare un'idea condivisa di scuola, condivisa da adulti e colleghi. Spesso i genitori vengono e ci vogliono parlare solo dei loro bambini, occorre parlare di tutti i bambini." (educatori)

La varietà dei colori e dei prodotti è anche **varietà dell'offerta e opportunità di scelta** e allora la qualità è

"anche offrire diversità nelle proposte ma anche capacità da parte degli utenti di avere la possibilità di scegliere quello che è meglio per le proprie esigenze." (agenzia)

La qualità evocata dall'immagine del mercato è anche quella del **luogo d'incontro**.

"La qualità vuol dire spazi aperti per tutti, soprattutto per chi ha meno possibilità... qualità per me vuol dire partecipazione." (agenzia)

"... e poi il mercato perché è luogo che mi colpisce come luogo di incontro, di scambio, un luogo aperto dove si possono incontrare bambini e adulti..." (agenzia)

La qualità infine espressa nella foto del mercato è connessa alla **Trasparenza** e alla capacità di creare fiducia.

"Vi ho letto la trasparenza del prodotto, la capacità di scelta da parte del consumatore, quindi la possibilità di mettere a confronto le offerte dei diversi sistemi, ... La comunicazione che mi sembra un elemento molto vivo, vivace, sia tra cliente e produttore, che tra i produttori, e la capacità di creare fiducia e fidelizzazione." (servizi)

"... ci sono prodotti che si vedono, una combinazione molto colorata e pensata, c'è una regia in qualche modo: ciò che viene messo in primo piano è ciò che viene fatto. Mi aveva molto colpito il fatto che si vende ciò che si vede." (servizi)

2 La **CHIOCCIOLA** ha evoca innanzitutto la "lentezza" e l'importanza di prendersi il tempo necessario sia per la cura dei processi organizzativi e del cambiamento sia per il rispetto del processo educativo e di crescita dei bambini.

"... quello che ho pensato è che va lenta, ma io lo percepisco come un valore aggiunto, per sé stessa, per gli obiettivi che si dà, intesi come cambiamenti e i cambiamenti difficilmente avvengono repentinamente, sia per chi li propone ma anche per chi deve accogliere la proposta... c'è bisogno di tempo... e di un'immagine rassicurante in merito al dove ti chiedo di arrivare con me..." (servizi)

"... la chiocciola per la questione del tempo, della lentezza, del prendersi del tempo per riflettere insieme sul cambiamento, sulle scelte da operare all'interno dei servizi, ma anche dedicare e lasciare tempo ai bambini..." (servizi)

"... La qualità per il nido è come la lumaca perché i bambini hanno bisogno di tempo e tranquillità" (genitori)

"Ho scelto la lumaca per il tempo che dobbiamo ai bambini ma anche per l'ascolto lento." (genitori)



Clima di fiducia e ambiente rassicurante diventano quindi fondamentali elementi di un'idea di qualità che si accompagna ai processi di cambiamento e di crescita.

“... la chiocciolina perché l'ho trovata un'immagine rassicurante... anche l'ambiente in cui è immersa, anche nella scelta dei colori, perché penso che l'ambiente che circonda un lavoro di qualità debba essere un ambiente curato e rassicurante, che consenta alle persone di mettersi in gioco. Poi la chiocciolina ha questa parte dura esterna che protegge le azioni e i pensieri che verranno. Poi c'è questa parte morbida, esplorativa, che va verso gli altri con fiducia... però è una fiducia montata su di un contesto verde, rassicurante...” (servizi).

3 Alla **SQUADRA** sono state associate sostanzialmente l'idea di qualità legata al “lavoro di gruppo” e alla “condivisione di obiettivi e processi”.

“... è un gioco di squadra, c'è fisicità, abbraccio e il gruppo di lavoro deve agire come squadra con un obiettivo comune mettendosi in gioco...” (educatori)

“... la squadra perché noi siamo un gruppo, lavoriamo molto sulla gestione dei gruppi, con le dinamiche di gruppo... riteniamo da sempre che il lavoro di gruppo significhi qualità, quando ci si organizza si va dove si vuole...” (agenzie)

“... se non c'è una squadra, se non ci sono dei processi condivisi, la qualità non si può realizzare... quindi la mia parola chiave è “processi condivisi”.” (servizi)

“... La qualità è come la squadra di rugby perché c'è un obiettivo comune” (genitori)



“L'abbraccio” diventa anche importante simbolo della relazione di collaborazione tra tutte le componenti scolastiche (bambini, educatori, operatori, genitori, ecc).

“La squadra come abbraccio, come relazione stretta, è il lavorare assieme l'uno con l'altro in un gruppo allargato.” (educatori)

“... La qualità è una squadra perché tutti devono dare il loro contributo (insegnanti e genitori e pubblica amministrazione)” (genitori)

“... la squadra come idea di gruppo, cooperazione, obiettivo comune. Mi piace pensare alla scuola come alla combinazione e alla partecipazione di diversi soggetti, partendo dal personale, che allenano i bambini a crescere.” (genitori)

4

I BARATTOLI DI VERNICE, in primo luogo sono stati associati all'idea della piacevolezza, della creatività e dell'allegria come aspetto caratterizzante e "costitutivo" dei bambini ma anche come elemento di clima necessario per consentire di "mescolare", "integrare" con la possibilità/opportunità di dar luogo a nuove "combinazioni".



"... i secchi di vernice, sia per un sentimento di piacevolezza dell'immagine, leggerezza anche... per me la qualità, in senso lato, non tanto in riferimento al mio lavoro ma più in generale... la qualità non deve essere una cosa pesante, dovrebbe essere una cosa piacevole, che dà allegria, leggerezza e che riesce a mettere insieme cose diverse lasciando però la libertà ai singoli... lo so che potrebbe sembrare un'utopia, però... apertura, ecco, io la qualità la lego a questi valori." (agenzie)

"... un'associazione immediata arte-colore e perché pensando all'educazione e all'arte, quella è un'immagine positiva, di felicità, che dà gioia... nel nostro approccio l'idea è che il contatto con l'arte per i bambini sia gioia. Evoca un'immagine di laboratorio, quindi educazione attraverso il fare, attraverso qualcosa di pratico... il colore è emozione, quindi espressione di sé... i colori sono tanti ma ciascuno ha la propria specificità, quindi collettività ma contro l'omologazione." (agenzie)

"... Qualità è il secchio dei colori che mi appare come il gioco dei bambini, tanti bimbi assieme nella classe che giocano con la loro fantasia." (genitori)

"... la scuola deve essere colorata per sprigionare fantasia non solo fisicamente, soprattutto con dei colori in cui ci può immergere ed ogni colore si abbina ad un "bambino", i bambini sono il nostro centro e portano il colore" (genitori)

La foto ha richiamato anche l'idea della diversità e della sua valorizzazione intese come elementi di qualità.

"... c'è questo tema del "siamo individui, siamo punti di vista", ma se ci mettiamo assieme abbiamo questa capacità di essere più liquidi e di mescolarci, diventando colori diversi da quelli così netti che ci sono nei secchi e forse riusciamo anche a suscitare un cambiamento in termini propositivi" (servizi)

"... per la varietà cromatica, per la varietà e la diversità delle forme ma anche perché mi richiama la diversità della qualità. Ci vedo la creatività come componente di qualità." (genitori)

"... le tempere colorate. Integrazione di diverse sensibilità, di diverse culture... quindi anche integrare il concetto di arricchimento personale nella collettività." (agenzie)

Oltre alle cose già evidenziate vi sono state **ulteriori indicazioni** emerse dalla scelta verso le altre foto. Tra queste in particolare richiamiamo le scelte che hanno interessato il bersaglio e il ciclo della qualità. Le motivazioni indicate per la scelta di foto hanno ricondotto la qualità alla programmazione organizzativa e pedagogica e al raggiungimento degli obiettivi:

“Ho scelto questo processo pensandolo come ad uno sviluppo continuo, da fare, con la possibilità di affidarmi alla qualità delle persone. E' fondamentale il controllo della stessa scuola e sono fondamentali gli aggiustamenti, per un processo continuo. E' un modo importante per crescere. Si impara anche per errori. La qualità è un flusso. scelgo l'immagine dove c'è scritto “Do-check-Plan-...”, perché il confronto di questi anni con la qualità è stato di ordinare concetti, dare linee di indirizzo certe, strumenti di lettura della qualità, quindi possibilità di osservazione della qualità, di strumenti di rivelazione della soddisfazione delle famiglie... modelli che si allontanano dal buon senso per diventare una strumentazione più “scientifica”...” (servizi)

“... La qualità è essenzialmente pianificazione, raggiungimento di obiettivi ... sono i processi e sto imparando con la mia piccola.... Non deve essere la qualità di un bollino ma un contenuto reale e degli output di risposta concreta.” (genitori)

“... La qualità è la certificazione per verificare che gli obiettivi siano raggiunti. ... poi però ho scelto il bersaglio perché penso che oggi, con le poche risorse disponibili, cercare di centrare il bersaglio sia la sfida del futuro. ... la qualità per me deve essere legata all'obiettivo che ci si dà.” (servizi)