

# Documento di proposta partecipata

## **Agente Speciale 006**

Come una comunità può essere agente  
della qualità nei servizi educativi 0/6

Unione Terre d'Argine (MO)

# Il processo

# Il tavolo di negoziazione (ristretto)

## Soggetto promotore

Unione Terre d'Argine

## Soggetto decisore

Unione Terre d'Argine

## Responsabile del progetto

Francesco Scaringella

con la collaborazione di

Paola Sacchetti

Laura Borghi

Francesca Lanzoni

## Curatore del percorso formativo

Gino Mazzoli

## Curatore del percorso partecipativo

Monia Guarino

Associazione Professionale Principi Attivi

# Il documento

## Curatore del testo

Monia Guarino

Associazione Professionale Principi Attivi

## Periodo di redazione

Da gennaio a giugno 2016

## Data di approvazione da parte del TdN

5 e 27 maggio 2016

## Editing e impaginazione grafica

27 maggio - 10 giugno 2016

## Data di invio al Tecnico di garanzia

20 giugno 2016

|  |  |
|--|--|
| <b>Settore istruzione</b>  | Francesco Scaringella Dirigente Settore Servizi Educativi e Scolastici   |
|  | Laura Borghi Responsabile Area Organizzazione Servizi alle scuole e Qualità  |
|  | Paola Sacchetti Responsabile Area Sviluppo, organizzazione e gestione delle attività educative                               |
|  | Lorena Landini Responsabile Area Accesso ai Servizi scolastici, sportelli utenti, amministrazione                            |
|  | Elena Goldoni Area organizzazione Servizi alle scuole e Qualità - Refente disabilità   |
|  | Fabrizio Esposito Area organizzazione Servizi alle scuole e Qualità - Referente Centro Servizi Scuole e Sicurezza            |
|  | Glauco Ferrari Area organizzazione Servizi alle scuole e Qualità - Referente Trasporto scolastico                            |
|  | Lorena Manicardi Area Sviluppo, organizzazione e gestione delle attività educative - Coordinamento Pedagogico                |
|  | Donatella Faccenda Area Sviluppo, organizzazione e gestione delle attività educative - Coordinamento Pedagogico              |
|  | Sabrina Benati Area Sviluppo, organizzazione e gestione delle attività educative - Coordinamento Pedagogico                  |
|  | Rita Andreoli Area Sviluppo, organizzazione e gestione delle attività educative - Coordinamento Pedagogico                   |
|  | Emanuela Faglioni Area Sviluppo, organizzazione e gestione delle attività educative - Coordinamento Pedagogico               |
|  | Marisa Piccioli Area Accesso ai Servizi scolastici, sportelli utenti, amministrazione - Amministrativa                       |
|  | Elisabetta Valentini Area Accesso ai Servizi scolastici, sportelli utenti, amministrazione - Sportello territoriale di Carpi |
|  | Manola Ferrarini Area Accesso ai Servizi scolastici, sportelli utenti, amministrazione - Sportello territoriale di Carpi     |
| Ombretta Ganzerli Area Accesso ai Servizi scolastici, sportelli utenti, amministrazione - Sportello territoriale di Carpi        |  |
| Cristina Cerretti Area Accesso ai Servizi scolastici, sportelli utenti, amministrazione - Sportello territoriale di Carpi        |  |
| Luisa Bellodi Area Accesso ai Servizi scolastici, sportelli utenti, amministrazione - Sportello territoriale di Novi             |  |
| Morena Delucchi Area Accesso ai Servizi scolastici, sportelli utenti, amministrazione - Sportello territoriale di Soliera        |  |
| Samantha Franchi Area Accesso ai Servizi scolastici, sportelli utenti, amministrazione - Sportello territoriale di Campogalliano |  |
| Francesca Lanzoni Area Sviluppo, organizzazione e gestione delle attività educative - Coordinamento Pedagogico                   |  |
| Eusapia Di Giacomo Area Sviluppo, organizzazione e gestione delle attività educative - Segreteria                                |  |
| <b>Uffici tecnici</b>  | Antonio Morini Responsabile Ufficio Tecnico di Carpi   |
|  | Paolo Malvezzi Responsabile Ufficio Tecnico di Novi di Modena  |
|  | Roberto Bencivenni Ufficio Tecnico di Campogalliano  |
|  | Daniele Zoboli Ufficio Tecnico di Novi di Soliera  |

# Il tavolo di negoziazione (allargato)

|  |  |
|--|--|
| <b>Nidi e Scuole infanzia comunali</b>                                 | Nido Aquilone Presidente consiglio di nido   |
|  | Nido Roncaglia-Arcobaleno Presidente consiglio di nido e rappresentante personale educativo                              |
|  | Nido Pettiroso Presidente consiglio di nido  |
|  | Nido Pollicino Presidente consiglio di nido  |
|  | Nido Scarabocchio Presidente consiglio di nido e rappresentante personale educativo                                      |
|  | Nido Tartaruga Rappresentante personale educativo  |
|  | Nido Orso Biondo Presidente consiglio di nido  |
|  | Scuola inf. Arcobaleno Rappresentante personale insegnante   |
|  | Scuola inf. Sergio Neri Presidente consiglio di scuola e rappresentante personale insegnante                             |
|  | Scuola inf. Pegaso Presidente consiglio di scuola  |
|  | Scuola inf. Le Chiocciolte Presidente consiglio di scuola, rappresentante genitori e rappresentante personale insegnante |
| Scuola inf. Coccinella Presidente e vicepresidente consiglio di scuola |  |
| Scuola inf. Peter Pan Personale ausiliario/cucina                      |  |
| Scuola inf. Zigo zago Personale ausiliario/cucina                      |  |
| <b>Scuole inf. statali</b>   | Scuola inf. Agorà Personale insegnante referente di plesso   |
|  | Istituto Comprensivo Novi di Modena Presidente consiglio di istituto   |
| <b>Nidi e scuole infanzia privati e convenz.</b>                       | Nido Colorado Presidente consiglio di nido, rappresentante personale educativo e gestore/coordinatrice                   |
|  | Nido Cipi Rappresentante personale educativo e gestore/coordinatrice   |
|  | Nido Grillo Parlante Gestore   |
|  | Scuola inf. Acquerello Presidente consiglio di scuola, rappresentante personale insegnante e gestore                     |
|  | Scuola inf. Balena Blu Rappresentante personale insegnante   |
| Scuola inf. Matilde Capello Presidente consiglio di scuola             |  |
| Fism Coordinamento Pedagogico  |  |
| <b>Altri soggetti</b>  | Solidarietà 90 Gestore pre scuola e prolungamenti orari scuola infanzia e centri estivi scuola infanzia                  |
|  | Cir Food Referente del servizio di ristorazione scolastica   |
|  | Life Care Gestore consultorio familiare privato  |
|  | ForModena Società di formazione professionale  |
|  | Centro per le Famiglie Operatrice Centro per le Famiglie   |



# Il contesto di progetto

**L'Unione delle Terre d'Argine si è costituita nel 2006 e comprende i Comuni di Carpi, Campogalliano, Soliera e Novi di Modena con un totale di 104.826 residenti.** L'unione offre una pluralità di funzioni e servizi: Servizi Sociali, Struttura tecnica in materia sismica (in seguito agli avvenimenti del 20 e 29 maggio 2012), Gestione del personale, Polizia Municipale, Sistemi Informativi, Sociale, Pari Opportunità, Ambiente, Difensore Civico, Sportello Unico di Impresa e Servizi Educativi e Scolastici.

Il **Settore Servizi Educativi e Scolastici**, in particolare, gestisce direttamente i nidi e le scuole d'infanzia comunali, e, in integrazione con le istituzioni scolastiche statali (attraverso il D.L. n. 297/94, e gli accordi contenuti nel Patto per la Scuola), private e paritarie, alcuni aspetti progettuali, formativi e di fornitura di servizi alle scuole d'infanzia statali, private e paritarie oltre che alle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado.

Il Settore è inoltre in rete con i Servizi dell'Ausl deputati alla cura e salvaguardia della salute dei bambini e bambine e della comunità (es. Pediatria di Comunità). E' anche inserito nell'offerta dei servizi rivolti più generalmente alle famiglie attraverso la gestione dei Centri per Bambini e Genitori (uno nel territorio di Carpi e uno a Novi di Modena), in raccordo con il Centro per le Famiglie.

Il **Settore Servizi Educativi e Scolastici intercetta** circa 616 utenti dei nidi d'infanzia, 775 utenti delle scuole d'infanzia comunali, 723 utenti delle scuole d'infanzia paritarie, 1.434 utenti delle scuole d'infanzia statali, 4.874 utenti delle scuole primarie, 3.034 utenti delle scuole secondarie di primo grado, per un totale di **circa 10.840 famiglie**.

**Negli ultimi tre anni alcuni eventi** (terremoto e scoperta di tracce di amianto nell'acqua potabile) **hanno mobilitato tra i cittadini dell'Unione molte energie partecipative che spesso, però, si manifestano in forme semplificate.** Oltre a questo sono arrivate, soprattutto da parte delle famiglie utenti dei servizi per l'infanzia, sollecitazioni importanti sul desiderio e volontà di **pensare a forme di co-gestione e co-responsabilità nella pratica educativa.**

Per dare risposta a questi stimoli sono stati promossi e realizzati alcuni percorsi, con i cittadini stessi, nelle diverse forme di rappresentanza, che hanno portato ad alcuni strumenti:

- un **“Protocollo per la partecipazione e collaborazione tra famiglie e servizi comunali per l'infanzia 0/6”**, che raccoglie e regola gli interventi possibili nei nidi e scuole d'infanzia da parte delle famiglie e dei volontari in generale, sia sul piano educativo, sia sulla manutenzione e utilizzo dei locali;
- un **“Vademecum del rappresentante”** frutto di un percorso denominato **“Così è...se ci pare!”**, iniziato ad Aprile 2014 e concluso a Febbraio 2015, che ha coinvolto i rappresentanti dei Consigli di Gestione delle famiglie, del personale educativo e insegnante di nidi e scuole d'infanzia comunali, privati convenzionati, statali e paritarie dell'Unione Terre D'Argine (età 0-6). L'intento del percorso era quello di sostenere i rappresentanti nel loro ruolo e nel percepirsi come interlocutori legittimati, facilitatori di processi partecipativi, portatori di istanze collettive a sostegno del benessere dei bambini, delle famiglie e della comunità, coerentemente e in continuità con le azioni già fatte nell'ambito del Protocollo;
- l'utilizzo della **piattaforma on-line Self** messa a disposizione dalla Regione Emilia Romagna, come luogo virtuale di partecipazione e incontro.

La **redazione di un nuovo modello normativo e operativo (regolamento) capace di favorire e incrementare la partecipazione attiva della comunità nei servizi 0/6 dell'Unione Terre d'Argine (Regolamento)** si colloca in un contesto già attivo e in un certo fermento partecipativo, che in alcuni casi ha già trovato forme e modalità condivise di “sana” risoluzione delle problematiche e/o co-gestione, mentre in altri casi richiede una manutenzione e/o una sostanziale revisione per sviluppare opportunità e crearne di nuove.

**Rinforzare modalità-strumenti della partecipazione “funzionali”, rivedere quelli “disfunzionali” e ingaggiare altri soggetti significativi oltre al sistema famiglia-servizi significa attivare una comunità nel suo ruolo educante, finalizzato al benessere dei bambini.**

# AGENTE SPECIALE 006

**Come una comunità può essere agente della qualità nei servizi educativi 0/6?**

## oggetto

**Definizione di un nuovo modello normativo ed operativo (regolamento) capace di favorire e incrementare la partecipazione attiva della comunità nei servizi 0/6 dell'Unione Terre d'Argine.**

Il Regolamento sarà redatto in modo da valorizzare e comporre i risultati ad oggi conseguiti in termini di dialogo, relazione e confronto con i soggetti significativi nel sistema educativo 0/6, sistematizzando, aggiornando e implementando i contenuti di tre strumenti importanti oggi in essere:

- **Carta dei servizi educativi 0/6** (da aggiornare),
- **Protocollo per la partecipazione** e collaborazione tra famiglie e servizi 0/6 (da integrare),
- **Vademecum del rappresentante** dei genitori Nidi e Scuole dell'Infanzia (da promuovere).

## scopo

Deliberare un Regolamento per la partecipazione dei cittadini nei servizi 0/6 dell'Unione Terre d'Argine che tenga conto degli strumenti messi in campo attraverso Carta dei servizi, Protocollo per la partecipazione e collaborazione tra famiglie e servizi comunali per l'infanzia 0/6, Vademecum del rappresentante, li renda funzionali (rivedendoli, aggiornandoli, integrandoli) e li collochi coerentemente dentro ad un'unica cornice capace di valorizzare la partecipazione alla qualità dei servizi educativi 0/6, da intendersi come diffusi al contesto-comunità educante e non solo limitati alla tradizionale dinamica famiglia-istituzioni.

## obiettivo generale

Definire i contenuti e la struttura del "Regolamento", per favorire, incrementare e attivare fattivamente la partecipazione della comunità nei servizi 0/6 dell'Unione Terre d'Argine.

Le opportunità (modi e strumenti) di partecipazione contenute nel regolamento, ordinate e implementate rispetto le attuali possibilità, andranno nella direzione di rendere i cittadini attenti, attivi e, soprattutto, "agenti": soggetti che interagiscono con il contesto dei servizi educativi, si impegnano a rendere il territorio a misura di bambini e bambine, compiono azioni guidate da medesimi principi e valori.

## obiettivi specifici

- Analizzare punti di forza e debolezza, oltre a facilità di attuazione ed efficacia, degli strumenti partecipativi in uso.
- Rafforzare la competenza di "agente" della comunità educante attraverso l'acquisizione di nuove abilità e strumenti.
- Favorire la partecipazione della comunità ai processi di costruzione e valutazione della qualità dei servizi 0/6.
- Sostenere lo sviluppo di azioni integrate tra servizi e terzo settore incrementando il capitale sociale.
- Promuovere la diffusione di pratiche partecipative relative alle politiche socio-educative che vadano oltre i "target".
- Condividere l'assunzione di responsabilità innanzi alle scelte di allocazione delle risorse economiche.

## risultati

Redazione del REGOLAMENTO attraverso:

- revisione/Aggiornamento Carta dei servizi,
- revisione /Aggiornamento Protocollo,
- revisione /Aggiornamento Vademecum del Rappresentante,
- integrazione di modalità e strumenti di partecipazione,
- estensione del target a cui riferire la partecipazione, vale a dire la comunità-contesto educante,
- attivazione e costituzione gruppi multistakeholder di "agenti della qualità",
- consolidamento delle esperienze di partecipazione intraprese e delle relazioni imbastite,
- allargamento del confronto a soggetti "altri" (oltre a educatori - insegnanti - famiglie).

## Regolamento Scuola-Famiglie-Comunità

Carta dei servizi

Vademecum

Protocollo

Scuola-Famiglie

# Il percorso partecipativo

Il percorso ha previsto una fase di ascolto delle diverse comunità scolastiche finalizzata alla composizione e attivazione del Tavolo di Negoziazione, una fase di confronto - attraverso il Tavolo di negoziazione, focus group e workshop tematici, momenti partecipativi allargati alla cittadinanza - una fase conclusiva di definizione del documento di proposta partecipata e di presentazione pubblica dell'esito con un evento informativo-creativo.

## Valutazioni

Il processo ha visto coinvolti una rappresentanza significativa di tutti i portatori di interesse (diretti e indiretti) correlati ai servizi educativi 0-6. Apprezzabile anche la partecipazione dei rappresentanti dei servizi educativi statali o privati paritari. Ad ogni incontro è stato incrementale il numero di presenze: via via si sono aggiunti nuovi soggetti coinvolti da quanti hanno partecipato all'incontro precedente (strumento della tessera del "buon partecipante": un punto per ogni presenza al quale aggiungere ulteriori punti per ogni persona coinvolta e "agganciata" al percorso). Ciò ha consentito una ricchezza di contributi da un lato, ma anche una difficoltà nel rendere consequenziale la logica della discussione o nel rendere efficaci e comprensibili per tutti gli approfondimenti proposti.

Il tavolo di negoziazione è risultato uno strumento efficace, tuttavia la composizione eterogenea e il numero elevato di partecipanti ha reso necessario la suddivisione nelle due componenti "ristretta" e "allargata": la prima è stata coinvolta in incontri mattutini, la seconda in incontri serali. Raggiunti i risultati attesi.

## Partecipanti

**65** soggetti coinvolti nel Tavolo di Negoziazione (ristretto + allargato).

**237** cittadini interessati e coinvolti nel percorso partecipativo.

## Tavolo di negoziazione (TdN Ristretto)

### Personale interno

- 10,18 novembre 2015 - Avvio del percorso
- 12 gennaio 2016 - Il programma delle attività
- 4 marzo, 8 aprile 2016 - Le criticità/opportunità e le priorità
- 27 maggio 2016 - Il documento di proposta partecipata

### Assessori Politiche per l'infanzia

- 26 novembre 2015 - La partecipazione "oggi"
- 28 gennaio 2016 - La partecipazione "domani"

### Responsabili Uffici tecnici

- 9 febbraio 2016 - Gli strumenti e le modalità di collaborazione

### Commissione Consiliare

- 9 febbraio 2016 - Le criticità/opportunità
- 13 aprile 2016 - Le priorità

## Fase di apertura (TdN Allargato + Comunità)

### Workshop tematici

- 9 dicembre 2015 - Visioni e ispirazioni
- 26 gennaio 2016 - Esigenze e aspirazioni

### Focus Group territoriali

Quali sfide cogliere con la partecipazione?

- 23 febbraio 2016 - Novi di Modena
- 23 febbraio 2016 - Carpi
- 25 febbraio 2016 - Campogalliano
- 26 febbraio 2016 - Soliera

## Fase di chiusura (TdN Ristretto | Allargato + Comunità)

### World café

Quali regole per partecipare di più e meglio?

- 21 marzo 2016 - Comunicazione, Logistica, Risorse

### Exhibit

Il regolamento "Agente Speciale 006"

- 5 maggio 2016 - Le proposte condivise

Unione delle Terre d'Argine - Protocollo n. 28656/2016 del 22/06/2016  
Si attesta, ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue componenti al documento informatico originale depositato agli atti presso l'Unione delle Terre d'Argine.



# Le proposte condivise

- **Le sfide della partecipazione**
- **Regolamento:** raccomandazioni e indicazioni per la redazione
- **Carta dei servizi:** raccomandazioni e indicazioni per la redazione
- **Vademecum del rappresentante:** modifiche e integrazioni
- **Protocollo per la partecipazione:** modifiche e integrazioni



# Le sfide della partecipazione

## Quali situazioni, problemi, opportunità affrontare per partecipare e migliorare la qualità nei servizi educativi 0/6

### Situazione

Limitato e parziale dialogo tra i servizi 0-6 e i servizi 6-14 con conseguente frammentazione e disomogeneità della qualità dell'offerta educativa ("salti di qualità"), aggravata nella circostanza in cui durante l'anno l'insegnante deve lasciare la classe.

### Problemi/Opportunità

- Difficoltà nella formazione delle classi.
- Comunicazione a senso unico scuola-famiglia.
- Mancanza del pedagogo nei servizi 6-14.

### Sfida

**Come promuovere la collaborazione e la continuità progettuale tra scuola dell'infanzia e scuola primaria?**

### Situazione

Nella manutenzione di spazi nelle scuole statali non si riesce a valorizzare la disponibilità dei genitori.

### Problemi/Opportunità

- Limitato dialogo con le direzioni.
- Non accettazione del protocollo.

### Sfida

**Come far leva sulle direzioni statali perchè assumano il Protocollo, Vademecum, Carta dei servizi?**

### Situazione

Poca chiarezza di chi è soggetto di riferimento per le questioni espresse dalle famiglie, nel passaggio tra i diversi ordini scolastici.

### Problemi/Opportunità

- Permanenza di situazioni critiche.
- Complessità nella ricerca di soluzioni.
- Esaurimento di motivazione e volontà.

### Sfida

**Come individuare il soggetto di riferimento?**

### Situazione

Impossibilità a mandare/accogliere i bambini a scuola se c'è sciopero dei bidelli, della cuoca o degli asiliari, pur essendo garantita la presenza degli insegnanti/educatori, inoltre la mancanza di un bidello impedisce la fruizione dello spazio scuola in orari diversi da quelli scolastici.

### Problemi/Opportunità

- Difficoltà logistiche per le famiglie.
- Opportunità mancate di formazione e incontro.
- Disponibilità di risorse/soluzioni alternative proposte dai genitori.

### Sfida

**Come rendere disponibili gli spazi dei servizi educativi - che sono della comunità - anche in circostanze eccezionali?**

### Situazione

Difficoltà per il genitore di verificare quanto riportato dal figlio su circostanze "anomale" della classe (scuola primaria).

### Problemi/Opportunità

- Poca relazione con gli insegnanti.
- Disagio del bambino.
- Disagio del genitore.
- Diffidenza "contagiosa".

### Sfida

**Come può il genitore verificare circostanze, episodi e fatti avvenuti in classe senza invadere o invadendo il "campo"?**

### Situazione

Difficoltà relazionale cognitive emotivo del bambino notate dall'insegnante/educatore, condivise e accertate dai colleghi

### Problemi/Opportunità

- Garanzia di tempestività dell'intervento.
- Atteggiamento di chiusura della famiglia nei confronti del problema.

### Sfida

**Come attivare un canale di comunicazione con la famiglia per aiutare e sostenere il bambino in difficoltà?**

### Situazione

Dalle frazioni, difficoltà nel raggiungere i servizi (scuole, biblioteche, ludoteche, ecc...) presenti nel centro urbano di riferimento.

### Problemi/Opportunità

- Mancanza di patente dei genitori.
- Mancanza di mezzi pubblici di collegamento.
- Limitate opportunità di relazione/integrazione (spesso nelle frazioni abitano famiglie di stranieri).
- Pochi servizi

### Sfida

**Come aiutare i bambini delle frazioni ad avere le stesse opportunità degli altri?**

### Situazione

Necessità di molte famiglie (dove i genitori lavorano nel fine settimana) di trovare un servizio temporaneo dedicato ai bambini (con una gestione di qualità e con finalità educative).

### Problemi/Opportunità

- Non conciliazione dei tempi dei servizi con i tempi dei genitori.
- Assenza di offerte nel fine settimana.

### Sfida

**Come intercettare talenti del territorio disponibili gratuitamente a offrire servizi educativi/ricreativi nel fine settimana?**

### Situazione

Scarsa attenzione da parte delle famiglie nei confronti delle opportunità di crescita dei più piccoli.

### Problemi/Opportunità

- Carico di lavoro su pochi genitori.
- Mancanza di risorse (tempo, soldi).
- Disinteresse.
- Comunicazione inefficace.

### Sfida

**Come attrarre l'interesse degli adulti di riferimento alla vita del servizio educativo?**

#### Situazione

Carenza di progetti educativi per la fascia d'età 3-6 caratterizzati dal coinvolgimento della comunità (nonni, volontari, talenti).

#### Problemi/Opportunità

- Rigidità dei regolamenti dedicati ai servizi.
- Intoppi di carattere amministrativo.
- Disponibilità di competenze e abilità gratuite.

#### Sfida

**Come realizzare progetti inclusivi - coinvolgendo la comunità - in tutti gli ordini di scuola?**

#### Situazione

Necessità di coinvolgere almeno una rappresentanza di persone straniere nell'ambito dei progetti più importanti.

#### Problemi/Opportunità

- Problemi di comunicazione.
- Differenze culturali
- Alcune disponibilità e spunti offerti.

#### Sfida

**Come coinvolgere i potenziali Agente OO6 stranieri nei progetti, attività, servizi educativi?**

#### Situazione

Difficoltà del genitore (italiano e straniero) ad accogliere consapevolmente la comunicazione (generale o specifica su un particolare disagio del bambino) data dal servizio.

#### Problemi/Opportunità

- Diagio del bambino di fronte all'atteggiamento di chiusura della propria famiglia verso il servizio.

#### Sfida

**Come migliorare la comunicazione verso i genitori favorendo la reciproca attenzione?**

#### Situazione

Limitata opportunità per le uscite scolastiche dovuto a un numero massimo di gite e una percorrenza circoscritta ad un numero massimo di km.

#### Problemi/Opportunità

- Poche occasioni di esperienza al di fuori del contesto scolastico per i bambini.
- Non ascolto delle proposte dei genitori.

#### Sfida

**Come trovare risorse organizzative per risolvere l'ampliamento delle opportunità (ad esempio per più gite)?**

#### Situazione

Limitata possibilità per i genitori senza una rete familiare o amicale di prendere parte alle occasioni informative, formative e progettuali offerte dai servizi educativi.

#### Problemi/Opportunità

- Mancato accoglimento di opportunità formative.
- Minor conoscenza, confronto, scambio.
- Limitate occasioni di relazione tra genitori.

#### Sfida

**Come creare una rete di servizi per agevolare la partecipazione dei genitori?**

#### Situazione

Difficoltà organizzativa dei genitori (senza rete di supporto) per l'ennesimo stare a casa del bambino causa malattia e assenza di strumenti adeguati per la prevenzione/tutela della salute nel rispetto del benessere della comunità scolastica.

#### Problemi/Opportunità

- Costo della babysitter.
- Mobbing al lavoro.
- Rischio di contagio per rientro precoce.
- Scarsa sensibilizzazione delle famiglie.
- Sicurezza dell'ambiente domestico e scolastico.

#### Sfida

**Come accogliere a 360° le difficoltà di un bambino malato e la prevenzione/tutela della salute di tutti?**

#### Situazione

Inutilizzo delle eccedenze alimentari (confezioni integre di frutta, verdura, yogurt, pane, minestre, ecc...) impiegate per la mensa scolastica.

#### Problemi/Opportunità

- Costo dello smaltimento.
- Produzione di rifiuti.
- Impatto ambientale, economic, sociale.

#### Sfida

**Come redistribuire e trasformare il cibo perchè da spreco alimentare diventi risorsa?**

## Strategie operative

**In quali ambiti la partecipazione può fare la differenza?**

### Comunicazione

Tradizionale

Digitale

Fisica/Personale

Ricevente

Mittente

### Risorse

Persone

Beni privati

Beni pubblici

Soldi

Dotazioni Spazi

### Logistica

Tempi

Reti

Operatori e Figure

Mezzi Attrezzature

Merci Fruitori

# Regolamento

**Come una comunità può essere agente della qualità nei servizi educativi 0/6**

## Indice del regolamento (proposta)

### Quadro generale

- Visione
- Missione
- Ambiti
- Obiettivi
- Alleanze

### Agente speciale 006

- Ruoli e responsabilità
- Valori e comportamenti
- Modalità e strumenti
- Analisi e progettazione
- Realizzazione e valutazione

### Risorse

- Mappatura della domanda
- Mappatura della risposta
- Attivazione di reti e collaborazioni
- Autofinanziamento e finanziamento
- Riconoscimento e agevolazioni

Il Regolamento è un modello normativo e operativo redatto in modo da

- valorizzare e comporre i risultati ad oggi conseguiti in termini di dialogo, relazione e confronto con i soggetti significativi nel sistema educativo 0/6,
- tener conto degli strumenti ad oggi messi in campo, resi più funzionali (attraverso revisione, aggiornamento, integrazione) e organizzati coerentemente dentro ad un'unica cornice di possibilità.

Il Regolamento è un documento che...

- **inquadra modalità e strumenti** per ricevere informazioni, esprimere esigenze, formulare proposte, costruire relazioni, definire priorità, monitorare risultati, valutare ricadute;
- **evidenzia diritti e doveri condivisi** per l'offerta di servizi che puntano ad essere innovativi e di alta qualità, nell'ambito dei quali è funzionale, oltre che necessario, il contributo di tutta la collettività che si fa così educante e collaborativa;
- **è rivolto a tutti:** le Istituzioni, il Terzo settore e i cittadini (anche i più giovani) potranno disporre di strumenti per essere partecipi della qualità di un servizio 0/6 che supera i confini meramente "scolastici" ed estende l'ambiente dell'apprendimento e del benessere socio-educativo al contesto-comunità.

Il Regolamento è uno strumento cardine per **realizzare una chiara VISIONE**

*Rendere la comunità un soggetto consapevole e partecipe nel migliorare la qualità dell'esperienza educativa dei bambini e delle bambine all'interno e all'esterno dei servizi 0-6*

**sviluppando una precisa MISSIONE**

*Favorire e incrementare le opportunità (modi e strumenti) di partecipazione assegnando a educatori, insegnanti, pedagogisti, amministratori, gestori, operatori, genitori, nonni, zii e zie, fratelli e sorelle, tecnici, volontari, talenti e cittadini il ruolo e la responsabilità di agente speciale 006,*

vale a dire soggetti che

- interagiscono tra loro, si confrontano e dialogano in modo propositivo,
- adottano comportamenti e compiono azioni guidati dai medesimi valori,
- si impegnano a rendere il contesto scuola-territorio a misura di bambini e bambine,
- valorizzano tutti i servizi all'interno di un sistema ampio di relazioni educative.

**Per favorire e incrementare le opportunità** (modi e strumenti) di partecipazione sono state individuate alcune **priorità su cui è necessario investire per migliorare:**

- Comunicazione e consapevolezza.
- Conoscenza degli strumenti disponibili.
- Condivisione delle qualità/opportunità tra i diversi servizi.
- Relazioni tra/con genitori, tra/con scuole, tra/con volontari.
- Coinvolgimento delle famiglie straniere.
- Sensibilizzazione della comunità al progetto educativo.
- Diffusione della corresponsabilità/partecipazione alla qualità.
- Auto-attivazione per integrare/ intercettare nuove risorse.

In ragione di queste priorità, nel Regolamento acquistano rilievo:

**le alleanze,  
la mappatura.**

## **Alleanze** (proposta)

- **Carta dei servizi.**
- **Protocollo per la partecipazione e collaborazione.**
- **Vademecum del rappresentante.**
- Progetto educativo/pedagogico.
- Piano dell'offerta formativa.
- Patto per la scuola.
- Regolamenti specifici di strutture/ servizi.
- Protocolli specifici di ambito/settore
- Capitolati tecnici e di gestione.
- Regolamenti del verde/delle manutenzioni.
- Regolamenti dedicati a forme diverse di partecipazione.

## **Mappatura** (proposta)

### **Allestire una piattaforma** (banca dati on line + app) **di scambio tra domanda e offerta**

- Istituire un'equipe di "agenti speciali 006" (educatori, insegnanti, pedagogisti, genitori, volontari, talenti).
- Sondare/Mappare la domanda (scolastica, extrascolastica, didattica, ricreativa, logistica).
- Organizzare la domanda in progetti, micro-progetti, palinsesto di servizi/ attività su cui attivare interesse e disponibilità.
- Sondare/Mappare la risposta (spazi, attività, attrezzature, competenze, abilità, gratuità).
- Orientare la risposta verso l'adozione di un progetto micro-progetto (es. adotta una gita), l'offerta di un servizio/ attività/spazio, la donazione di prodotti o contributi economici.
- Valutare le risposte (interesse e disponibilità) offerte dalla comunità e poi confermare/organizzare/attivare.
- Indicare la/le figure di riferimento per "tessere" la rete e l'intreccio operativo tra domanda/risposta.
- Documentare lo sviluppo di progetti, microprogetti, attività del palinsesto.
- Monitorare e valorizzare le forme di collaborazione attivate e la rete costituita.
- Evidenziare il contributo al miglioramento della qualità.
- Riconoscere crediti formativi e/o benefit ai talenti/volontari/collaboratori.
- Promuovere e dare visibilità ai servizi, sostenitori e sponsor.

## Per essere una comunità di "Agenti speciali 006"

### Valori (della partecipazione)

- Coinvolgimento, Coerenza
- Ascolto, Dialogo
- Confronto, Condivisione
- Responsabilità, Trasparenza
- Conoscenza, Rispetto
- Innovazione, Creatività
- Sintonia, Serenità
- Rete, Reciprocità
- Uguaglianza, Solidarietà
- Sostenibilità, Flessibilità
- Disponibilità, Pazienza
- Interscambio, Integrazione
- Efficacia, Efficienza
- Appartenenza, Apertura
- Tenacia, Perseveranza

### Modalità e strumenti .....

- Divulgazione/Disseminazione di informazioni (offline/online).
- Utilizzo coscienzioso dei social network/app.
- Valorizzazione del colloquio individuale.
- Promozione di Incontri di gruppo (con sospensione dei giudizi).
- Organizzazione di momenti conviviali (interni/esterni).
- Realizzazione di giornate "aperte" (scuola, famiglia, comunità).
- Sviluppo di attività formative ed extrascolastiche comuni (POF di comunità).
- Collaborazioni tra soggetti diversi.
- Confronto tra Consigli/Rappresentanti di nidi/scuole.
- Progettazioni di comunità.

#### Lo strumento più importante da mettere in campo

Attivazione di una Associazione Agenti speciali 006 con:

- macro-gruppo di Agenti Speciali "integrati" (scuola, famiglia, comunità);
- micro-gruppi di Agenti Speciali "territoriali" (operativi nei quattro comuni dell'Unione terre d'Argine);
- team dei "talenti" (nonni, volontari,...);
- gestione "mappa domanda/risposta"
- gestione "agancio risorse" (donazioni, contributi, sponsor);
- servizio "Tutor di continuità infanzia-primaria" (coinvolgendo ex insegnanti).
- servizio "Sportello del rappresentante".

# Carta dei servizi

## La qualità nei servizi educativi 0/6

La Carta dei servizi è un documento che **illustra i principi, le regole, le modalità e le azioni che definiscono i nidi d'infanzia e le scuole dell'infanzia** (comunali), al fine di **mettere in evidenza, attraverso una informazione chiara e adeguata, il profilo qualitativo dei servizi**.

Il documento contiene:

- identificazione del servizio e delle sue componenti,
- ricostruzione del processo di erogazione del servizio articolato per fasi,
- analisi degli elementi di criticità e dei punti di forza,
- formalizzazione degli obiettivi di qualità.

Il servizio si compone essenzialmente di **relazione, struttura, processo** ("chi" fa "cosa" e "quando") i cui elementi e caratteristiche incidono su una o più delle seguenti **"aree della qualità"**:

- **Il contesto educativo:** spazio, arredi, materiali.
- **L'organizzazione del servizio:** modalità e strumenti; coordinamento, formazione, aggiornamento.
- **Il lavoro dell'équipe educativa:** ambientamento, strutturazione dei tempi, progettazione e programmazione, osservazione, documentazione, valutazione.
- **Il sistema delle relazioni:** tra bambini, tra adulti, tra bambini e adulti.
- **La continuità orizzontale:** continuum tra servizio, scuola, contesto familiare e territoriale.
- **La continuità verticale:** passaggio tra le diverse istituzioni educative e scolastiche.

Per ogni area della qualità sono indicati:

- **Fattori determinanti**
- **Obiettivi** (direttamente legati agli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'utente - customer satisfaction)
- **Indicatori** (= variabili qualitative e quantitative che registrano un fenomeno)
- **Standard** (= è un impegno di qualità che l'organizzazione si prende nei confronti dell'utente)
- **Strategie di miglioramento** (= sono impegni da intraprendere nel breve periodo, ossia azioni processo e comportamenti finalizzati a raggiungere gli obiettivi di qualità del servizio | si possono anche individuare dei programmi per introdurre dei cambiamenti sul versante strutturale e organizzativo, i cui risultati non sono verificabili nel breve periodo a causa della loro complessità).

## A cosa ispirarsi

### Il contesto educativo

- Rendere il più possibile accogliente l'area circostante ai servizi educativi, limitando la percezione di distacco e separazione tra ambiente esterno/interno.
- Aprire i servizi educativi al territorio anche fuori orario, estendendo le possibilità di relazione tra genitori, educatori, operatori, bambini sia in entrata che in uscita.
- Garantire in tutti i servizi educativi lo stesso livello di qualità degli arredi, delle attrezzature e degli strumenti a disposizione.

### L'organizzazione del servizio:

- Favorire l'ascolto reciproco e l'emersione dei reciproci diritti/doveri.
- Valorizzare la ricchezza portata dalle differenze e dalla complessità.
- Promuovere l'identità dei servizi educativi attraverso strumenti di comunicazione nuovi e più pervasivi.

### Il lavoro dell'équipe educativa

- Integrare tra loro le istanze di educatori, operatori e genitori in un'unica cornice di corresponsabilità (patto).
- Rendere sinergico e comune il coordinamento pedagogico tra le diverse realtà scolastiche (statali, comunali, paritarie...) salvaguardando l'autonomia di ciascuno.

### Il sistema delle relazioni

- Lavorare sui rapporti di fiducia (genitori/insegnante) e sulla convivenza civica e conoscenza reciproca (tra genitori).
- Incentivare la collaborazione tra insegnanti/genitori in particolare nell'emersione dei problemi.
- Favorire relazioni plurime tra i bambini (limitando l'autodeterminazione di "gruppi esclusivi").
- Rendere gli ambienti (sia interni che esterni) coerenti alle varie fasi del bambino.

### La continuità orizzontale

- Incrementare le occasioni di comunicazione scuola e famiglia.
- Sostenere l'integrazione sociale - culturale tra famiglie straniere.
- Rendere la comunità parte integrante del progetto educativo.

### La continuità verticale

- Aumentare la conoscenza dei servizi presenti sul territorio.
- Integrare la carta dei servizi tra le diverse strutture private e pubbliche.
- Aprire i servizi educati alla comunità e porsi in relazione con il territorio.
- Garantire ampia diffusione delle informazioni generali.
- Valorizzare maggiormente il "Progetto continuità" infanzia-primarie.

# Vademecum

## Integrare il vademecum con una sezione dedicata alla comunicazione

**I contenuti** potrebbero essere così articolati:

- Gli strumenti impiegati (digitali/tradizionali).
- Le macro-questioni in oggetto (es. organizzazione, emergenze, risorse, attività).
- Lo stile dei contenuti (chiarezza ed espressività).
- I codici colore e le priorità assegnate.
- Gli approfondimenti (dove reperirli).
- I crediti di partecipazione (maturabili dal genitore) e i benefit per la sezione.

Per la **comunicazione scritta**

- Definire bene l'obiettivo della comunicazione.
- Scegliere con attenzione il registro linguistico e il tempismo.
- Redigere testi diretti, concisi, plurilingue.
- Introdurre immagini (anche icone) oltre al testo.
- Impiegare codici colore per sollecitare l'attenzione.
- Curare la processualità della comunicazione (Pensare - Trasmettere - Riscontrare).
- Ravvivare l'attenzione attraverso i rappresentanti o le insegnanti.

Per la **comunicazione "social"**

In particolare, le chat...

Aspetti negativi

- Troppi messaggi senza prioritizzazione.
- Risposta solo dei rappresentanti.
- Facile pettegolezzo.
- Eccesso di semplificazione.

Aspetti positivi

- Comodità e gratuità.
- Valido promemoria per riunioni e incontri.
- Efficace richiamo a comunicazioni importanti.
- Tempestività per comunicazioni urgenti.

## Quali regole per NON essere uno strumento di tortura tecnologica?

- La chat NON è un gruppo di mutuo-aiuto: è utile per scambiarsi informazioni relative alla vita scolastica, ma non per spiattellare i problemi propri, dei propri figli, dei propri parenti, dei propri amici.
- La chat NON ha la stessa funzione della riunione di condominio: le beghe personali con/tra insegnanti o con/tra genitori andrebbero lasciate ai messaggi privati.
- La chat NON è lo studio del pediatra: è bene informare gli altri genitori di eventuali patologie (infettive e non) contratte dai propri bambini, ma trasmettere periodici bollettini medici invece no.
- La chat NON è la propria pagina Facebook o il proprio profilo Twitter: gattini, cagnolini o neonati andrebbero evitati, tranne se il postare foto o link non sia di supporto per attività scolastiche.
- La chat NON è il luogo adatto in cui sperimentare tutte le nuove emoticon scaricate di recente.
- La chat NON è un ritrovo di adolescenti: slang, faccine, cuoricini possono tranquillamente essere evitati.
- La chat NON è necessaria per creare eventi privati in cui invitare tutti a feste, compleanni, colazioni, cene o vacanze, ma solo per condividere eventi organizzati a scuola.
- La chat NON è una vetrina in cui sponsorizzare il proprio blog, ecommerce o attività privata.
- La chat NON è un canale Youtube in cui divulgare video sulle prodezze dei bimbi, dei genitori, dei nonni e...tantomeno quelle della tata.

# Protocollo

## Indicazioni

- Valorizzare la relazione collaborativa tra Uffici tecnici/Uffici ambiente del Comune e "Scuola" (genitori, insegnanti) introducendo un momento di confronto annuale in cui condividere i progetti previsti da entrambe le parti e individuare opportune sinergie o collaborazioni utili (es. necessità di sfalci "aggiuntivi" prima dell'inizio dell'anno scolastico).
- Integrare l'ambito del protocollo, estendendolo dagli interventi prevalentemente manutentivi a interventi anche di riqualificazione o riprogettazione degli spazi.
- Verificare le possibilità di intervento negli spazi immediatamente prossimi a quelli scolastici (giardini, parchi, marciapiedi, strade, piazze) con l'obiettivo di qualificarli e renderli portatori di "attenzione" verso la presenza dei bambini (es. colorare l'asfalto per evidenziare ingressi/uscite o per limitare la velocità di transito).
- Introdurre nel protocollo la partecipazione e collaborazione di tutta la comunità di Agenti speciali OO6.

# La risoluzione

## Decisione e tempi

In generale, gli esiti del percorso partecipativo riguardano si inseriscono nel processo decisionale di redazione, revisione o aggiornamento dei **REGOLAMENTI** che disciplinano le nuove forme di partecipazione dei cittadini, oltre che di redazione annuale del **BILANCIO DI PREVISIONE** e di tutti i documenti di programmazione (DUP, RPP, PDO).EG).

Inoltre, nei prossimi 6-12 mesi le **proposte condivise** potranno trovare una loro espressione nei diversi strumenti che caratterizzeranno l'iter decisionale. Specificatamente:

- **Carta dei servizi**  
da redigere e approvare
- **Vademecum del rappresentante**  
da integrare e approvare
- **Protocollo per la partecipazione**  
da integrare e approvare

Elemento cardine della decisione, sarà la redazione e approvazione in sede di Consiglio dell'Unione Terre d'Argine del **Regolamento Agente speciale 006**.

# Il monitoraggio

## Modalità e strumenti

Le attività di monitoraggio che saranno messe in atto dopo la conclusione del percorso partecipativo per l'accompagnamento dell'attuazione della decisione deliberata dall'ente decisore sono:

- **incontro di coordinamento e aggiornamento** richiesti dal referente e responsabile del progetto all'Ente decisore per condividere il timing della decisione e valutare dove/come rendere protagonisti della decisione i soggetti interessati al/dal processo (es. presentazione in Consiglio/Giunta);
- **pubblicazione dei documenti** che testimoniano la decisione presa (atti di Giunta/Consiglio, elaborati) e/o il suo avvicinarsi verso l'attuazione evidenziando con un testo di accompagnamento in che modo i contributi sono stati considerati nelle scelte dell'Amministrazione;
- **informativa ai componenti del TdN** (ristretto e allargato);
- **informativa alle comunità scolastiche** (collegi/consigli anche congiunti);
- **aggiornamento web e presidio informativo periodico**.

I risultati del processo (documento di proposta partecipata ed esito della decisione) saranno pubblicati sulla pagina web dedicata (attivata sul sito dell'Unione Terre d'Argine) e diffusi attraverso comunicati dell'Ufficio stampa (con il supporto del curatore del percorso).

Lo staff di riferimento si occuperà di socializzare i risultati anche attraverso e-mail a liste di contatti dedicate e costruite ad hoc.

**Il Regolamento sarà "testato" tramite una giocosimulazione dedicata** (prima della seduta di approvazione in Consiglio Comunale). L'evento sarà aperto anche ai giornalisti e alle realtà organizzate, poi diffuso tramite i canali di comunicazione istituzionali dell'Unione Terre d'Argine.