

REGIONE EMILIA ROMAGNA

La valutazione pedagogica

Corso di formazione rivolto ai coordinatori pedagogici
del sistema regionale dei servizi 0-3 pubblici e privati

**Il Sistema Gestione Qualità
nell'esperienza dei Nidi d'Infanzia del
Comune di Parma**

Bologna 8 settembre 2011

Maurizia Dieci Coordinamento Pedagogico
Nidi d'Infanzia Comune di Parma

Il sistema gestione qualità nei nidi d'infanzia del Comune di Parma

***L'applicazione del sistema qualità secondo
la norma UNI EN ISO 9001:2008***

e la sua evoluzione

***con il contributo del gruppo di Ricerca dell'Istituto
di Scienze e Tecnologia della Cognizione -
Consiglio Nazionale delle Ricerche:
il Dossier del Servizio***

La famiglia delle norme ISO

sono state elaborate

- **per sviluppare ed attuare in un'organizzazione, un efficace sistema di gestione per la qualità.**
- **per migliorare i processi interni dell'organizzazione**
- **per rendere efficace ed efficiente la realizzazione del prodotto e l'erogazione del servizio**
- **Per ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente.**

L'intento delle norme ISO è quello di incoraggiare l'adozione di un approccio per processi nella gestione dell'ente locale

Perché il Servizio Nidi d'infanzia ha scelto un Sistema Gestione Qualità certificabile UNI EN ISO?

- L'adozione del sistema ISO è stata una scelta dell'Amministrazione Comunale come supporto per raggiungere e mantenere alti livelli di qualità finalizzati all'ottimizzazione dell'offerta del servizio
- Il percorso di costruzione di questo strumento è nato con lo scopo di definire gli elementi caratteristici e fondamentali per regolare il sistema nidi e per definirne e promuoverne la qualità
- La legge regionale n. 8 del 2004 stabilisce requisiti specifici per l'accREDITamento; i soggetti gestori di servizi educativi infatti devono "disporre di un progetto pedagogico contenente le finalità e la programmazione delle attività educative, nonché le modalità organizzative e di funzionamento del servizio", e "adottare strumenti e metodologie di valutazione del servizio, adeguandoli alle direttive regionali in merito".

Che cosa ha comportato per il servizio nidi d'infanzia il percorso di costruzione del sistema gestione qualità?

- **Febbraio 2003:** la fase di avvio ha previsto un corso di 30 ore introduttivo ai sistemi Qualità UNI EN ISO, al quale hanno partecipato il gruppo del Coordinamento Nidi d'Infanzia, insieme ad alcune figure del Back Office per approfondire i significati dell'ISO e la conoscenza delle varie parti che lo compongono (si è considerato utile giungere alla fase operativa con un quadro teorico di riferimento che aiutasse i Responsabili del Servizio e le coordinatrici Pedagogiche a recepire gradualmente la norma, per meglio presentarla al personale dei nidi e per coinvolgerlo di più)
- **Settembre 2003** inizio percorso di certificazione che si è strutturato in due fasi:
 - Fase DOCUMENTALE:** con l'aiuto dei Consulenti partendo dalla Norma ISO il Rappresentante della direzione per la qualità, individuato all'interno del Coordinamento Pedagogico Nidi, ha costruito un Sistema di Gestione Qualità tarato sulle peculiarità del Servizio Nidi d'Infanzia. Questo sistema è riportato nel Manuale della Qualità
 - Fase APPLICATIVA:** ha comportato il reale utilizzo dei materiali prodotti da parte del personale presente nei nidi e di quello impegnato negli Uffici dell' Settore Educativo. Nel corso dell'anno scolastico sono state programmate verifiche ispettive nelle strutture, negli uffici centrali, nel coordinamento con il Responsabile della qualità e i consulenti
- **Maggio 2004** Acquisizione della certificazione di Qualità per il Servizio Nidi d'Infanzia rilasciata dall'Ente Certificatore a seguito delle visite ispettive di controllo relative alla corretta applicazione del Sistema di gestione Qualità secondo la Norma UNI EN ISO
- **Dal 2005 al 2010** mantenimento della certificazione. In questi anni il Sistema ha subito un processo di costante revisione e miglioramento, tenendo in considerazione l'identità specifica del nostro Servizio, le esigenze in continua evoluzione di chi ne usufruisce, i cambiamenti organizzativi del Servizio, i bisogni formativi del personale. 5

I documenti del Sistema Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO

- **Manuale della Qualità,**
- **Manuale delle Procedure e delle Istruzioni di Lavoro**
- **Modulistica per la registrazione delle attività svolte**
- **Allegati**

sono stati elaborati dal Coordinamento Pedagogico con il supporto di consulenti esperti della Norma UNI En Iso.

I documenti del Sistema soddisfano i requisiti stabiliti e definiti dalla L.R. 8/2004, dalla D. Reg. 646/05, dal Progetto Pedagogico e dalla Carta del Servizio dei Nidi d'Infanzia del Comune di Parma.

Il Rappresentante della Direzione per la Qualità

- È nominato dalla Responsabile del Servizio, nel nostro sistema è una delle Coordinatrici Pedagogiche del Coordinamento Nidi e ha il compito di far applicare e mantenere attivo il sistema dal punto di vista gestionale ed organizzativo, effettuando nelle strutture interventi formativi sull'applicazione del sistema e visite ispettive interne sui processi di natura gestionale.
- Le **Coordinatrici Pedagogiche** hanno un ruolo fondamentale nel sistema in quanto non solo accompagnano e supportano costantemente il personale dei nidi che seguono, ma contribuiscono in maniera determinante a modificare e rendere più funzionali i documenti del sistema stesso, adeguandoli ai percorsi formativi realizzati dal Servizio per il personale.

Il Manuale della Qualità

riassume:

- - I requisiti utili alla rilevazione della qualità in un servizio educativo
- - Il campo di applicazione che comprende l'attività di progettazione ed erogazione di servizi educativi destinati a bambini in età da 0-3 anni
- - Le procedure necessarie
- - L'elenco dei documenti utilizzati alla registrazione per il monitoraggio del servizio e quelli impiegati per la registrazione delle non conformità della qualità

**Le procedure operative interne
sono i processi che fanno parte della nostra organizzazione
ed attraverso i quali si realizza il servizio**

■ ***POI 7.5.01/ni Erogazione del Servizio Nidi d'Infanzia***

La presente procedura descrive il processo di erogazione della Struttura Operativa Nidi d'Infanzia e, in particolare, definisce le modalità che educatori ed operatori d'infanzia devono seguire per erogare un Servizio educativo che soddisfi ai requisiti stabiliti e definiti nella Carta dei servizi e nel Progetto Pedagogico del Servizio

■ ***IDL 7.5.01/sci-ni Gestione delle comunicazioni inerenti i Servizi Nido e Scuole dell'Infanzia***

La presente istruzione di lavoro stabilisce le tipologie di comunicazioni che possono avvenire tra Scuola dell'infanzia/Nidi d'Infanzia e famiglie dei bambini, inoltre descrive le modalità che gli insegnanti/educatori devono adottare per la gestione di tali comunicazioni. Essa si applica a tutte le comunicazioni che riguardano le caratteristiche dei servizi Scuola e Nido d'Infanzia.

■ ***POI 8.2.01/ni Monitoraggi e misurazioni del Servizio Nidi d'Infanzia***

Scopo della presente procedura è quello di descrivere il processo di monitoraggio e misurazione introdotto nel SGQ del Servizio Nidi d'Infanzia e, in particolare, definire periodicità, responsabilità e modalità per le attività di monitoraggio e misurazione.

La valutazione del servizio erogato si realizza attraverso

- **momenti di verifica sul servizio (aspetti organizzativi, formazione del personale) e sul progetto educativo proprio di ogni nido,**
- **attraverso i colloqui con le famiglie,**
- **verifiche periodiche delle progettualità elaborate dagli educatori,**
- **Osservazioni periodiche dei contesti educativi**
- **incontri periodici di sezione e del gruppo di lavoro di plesso con la coordinatrice pedagogica,**
- **incontri con la Responsabile del Servizio.**
- **la distribuzione annuale a tutti gli utenti del Questionario di soddisfazione utenza.**

**Tutti questi interventi sono contenuti nella
POI 8.2.01/ni Monitoraggi e misurazioni del Servizio Nidi d'Infanzia**

La Valutazione del sistema di gestione per la qualità

comprende una gamma di attività diverse

- **Verifiche ispettive**

- verifiche ispettive interne del servizio sono condotte dall'ente locale stesso o eseguite da altri su mandato dell'ente stesso
- Verifiche ispettive dell'Ente Certificatore che rilascia la certificazione di conformità ai requisiti della ISO 9001



- **Riesame di direzione**

da parte del Responsabile del Servizio per verificare l'efficacia e l'adeguatezza del sistema e le eventuali modifiche da apportare

La modulistica per la registrazione delle attività svolte

Alcuni esempi di documenti

COMUNE DI PARMA SETTORE EDUCATIVO	PROGETTUALITÀ PEDAGOGICO - EDUCATIVE NIDO D'INFANZIA/SPAZIO BAMBINI	Mod. 7.5.02/mi Vers. 5 del 23/08/10
--------------------------------------	---	---

Comune di Parma
 Struttura Operativa Nidi d'Infanzia
**PROGETTUALITÀ PEDAGOGICO - EDUCATIVE
 NIDO D'INFANZIA/SPAZIO BAMBINI**

Anno scolastico	
Nido d'infanzia/spazio bambini	
Tipologia Oraria	
Sezione	

Nominativi dei bambini della sezione

Istruttori educativi	Full-time/part-time

Esecutore tecnico

Funzionario Tecnico Educativo


Progettualità pedagogico - educative Nido d'Infanzia/Spazio Bambini

COMUNE DI PARMA SETTORE EDUCATIVO	PROGETTUALITÀ PEDAGOGICO - EDUCATIVE NIDO D'INFANZIA/SPAZIO BAMBINI	Mod. 7.5.02/mi Vers. 5 del 23/08/10
--------------------------------------	---	---

INDICE

- Presentazione della sezione
- Progetto: inserimenti
- Progetto/i di sezione
- Progetto: Alleanza educativa nido/famiglia
- Progetto: Il tempo pomeridiano al nido

Progettualità pedagogico - educative Nido d'Infanzia/Spazio Bambini

Comune di Parma Settore Educativo	VERBALE INCONTRI	 anno dal 01/09/2010
--------------------------------------	-------------------------	--

NIDO/SPAZIO BAMBINI/SEZIONE

COORDINAMENTO NIDO

- Verbaie incontri gruppi di lavoro al piano
- Verbaie incontri gruppi di lavoro al piano con funzionario tecnico educativo
- Verbaie incontri del personale di sezione
- Verbaie incontri del personale di sezione con funzionario tecnico educativo
- Verbaie incontri assemblee
- Verbaie incontri dei gruppi dei coordinatori di piano
- Verbaie incontri con famiglie
- Verbaie incontri con operatori socio-sanitari
- Verbaie incontri di sezione con i genitori
- Verbaie Consiglio di Nido
- Verbaie Consiglio dei Bambini
- Verbaie incontri

Data dell'incontro:
 Ordine del giorno:
 Verbale:

Proposto:
 Assenti:
 Note/attività di cui completa lo sviluppo:

Quali i significati dell'applicazione del sistema Qualità secondo la norma ISO?

- **Supporto per sistematizzare le pratiche educative, organizzative e gestionali**
- **Messa a fuoco e ri-definizione di elementi fondamentali per il Servizio quali l'osservazione, la documentazione, la progettazione**
- **Supporto ai preziosi processi di verifica, autovalutazione e valutazione del servizio offerto all'utenza**
- **Contribuisce a creare una MEMORIA DEL SERVIZIO non solo mentale ma anche documentata**

Come il personale ha accolto, vive e recepisce la certificazione?

- **La parte più complessa e difficile del percorso è stata quella di tradurre una norma che nasce come riferimento per la certificazione aziendale.**
- **Dopo le perplessità, i dubbi e le resistenze iniziali si è raccolta molta collaborazione da parte del personale**
- **Fondamentale è stato ed è mantenere la dimensione corale nell'affrontare questo percorso, perché senza il coinvolgimento del personale diventa assai difficile valutare la qualità di un servizio**

L' EVOLUZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

***Il contributo del gruppo di ricerca
dell' Istituto di Scienze e Tecnologia della
Cognizione - CNR***

***centrato sull'analisi e la valutazione dell'esperienza quotidiana
dei bambini nei servizi educativi per l'infanzia***

Il Dossier del Servizio

Perché il Servizio Nidi d'Infanzia ha avviato un processo di cambiamento del proprio sistema gestione qualità?

- **La Certificazione ISO si presenta fundamentalmente come un SISTEMA DI MISURAZIONE DI ASPETTI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI DEL SERVIZIO.**
- **Necessità da parte del nostro Servizio di porre l'attenzione maggiormente SULL'ANALISI E VALUTAZIONE DELLA QUALITA' EDUCATIVA**
- **L'UTILIZZO DEL DOSSIER DEL SERVIZIO uno strumento descrivere e valutare l'esperienza dei bambini nella quotidianità dei nostri nidi.**

Il percorso formativo con il gruppo di ricerca ISTC – CNR per l'utilizzo del Dossier del Servizio

- **coinvolge i gruppi di lavoro di alcuni nidi del Comune di Parma e i coordinatori pedagogici di riferimento nell'attività di valutazione partecipata dei servizi per l'infanzia**
- **Questa attività di valutazione ha un duplice obiettivo: favorire lo sviluppo di pratiche riflessive da parte di tutti i protagonisti del processo educativo e indurre un miglioramento della qualità dei servizi per l'infanzia.**
- **Questa attività di descrizione e valutazione consiste nella realizzazione da parte di ciascun collettivo di un Dossier del servizio in cui vengono documentati e analizzati tutti gli elementi che compongono la qualità di un servizio per l'infanzia.**

Tappe del percorso formativo e di ricerca

- **A.S.2009-2010** nell'ambito del progetto di ricerca "Tra casa e scuola: più lingue per crescere" inizia l'utilizzo del Dossier del servizio in alcune sue parti (diario delle educatrici e rapporto osservativo della CP) in un nido
-
- **A.S. 2010-2011** Il percorso viene proposto al gruppo delle CP e ad altri 4 nidi. Del Dossier sono stati presi in esame gli aspetti strutturali e organizzativi del servizio (Parti I e II del Dossier).
- **A.S. 2011-2012** si prevedono le seguenti attività:
 - -aggiornamento delle prime due parti del Dossier realizzate nell'anno educativo 2010-11
 - -sperimentazione delle procedure di documentazione, analisi e valutazione dell'inserimento e dei rapporti con i genitori (Diario dell'Inserimento)
 - -sperimentazione delle procedure di documentazione, analisi e valutazione della qualità dell'esperienza quotidiana dei bambini (Diario delle educatrici, Rapporto Osservativo a cura delle Coordinatrici Pedagogiche)
 - 3 Incontri con l'équipe dell'ISTC-CNR rivolti a tutti i gruppi educativi dei nidi coinvolti sui seguenti temi: "Documentare la quotidianità al nido" e "La documentazione scritta: temi e problemi". Il terzo incontro sarà dedicato alla discussione e verifica di tutto il percorso di valutazione partecipata realizzato dai collettivi.

Perché analizzare e comprendere la qualità dell'esperienza di vita quotidiana dei bambini nel servizio, attraverso l'utilizzo del Dossier:

- **per consentire al personale di prendere in esame le esperienze offerte ai bambini nel servizio e gli effetti delle pratiche e delle scelte realizzate intorno a queste esperienze**
- **per consentire al personale la discussione, la co-costruzione e la condivisione dei significati che guidano le pratiche educative**
- **per mostrare percorsi possibili di miglioramento della qualità dell'esperienza attivando piste di intervento sugli aspetti ritenuti critici**

Principi di azione che rendono possibile l'utilizzo efficace del Dossier

- **continuità e rigore nella documentare l'esperienza dei bambini**
- **dialogo e confronto nell'analisi e nella valutazione della documentazione realizzata**
- **il lavoro di gruppo per discutere e valutare gli effetti delle pratiche educative sull'esperienza dei bambini e progettare interventi innovativi volti al miglioramento**

Concludo con una frase di Anna Bondioli

**“...La qualità non è un prodotto, non è un dato.
La qualità si costruisce.
Fare qualità è un lavoro, che si dipana nel tempo
che non può mai dirsi concluso..”**

Il percorso di riflessione sul tema della qualità continua

Vi ringrazio per l'attenzione