

## Regolamento

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

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...

- **inquadrare 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 attraverso lo sviluppo di 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.

## Indice del regolamento (proposta)

### Quadro generale

- Visione
- Missione
- Ambiti
- Obiettivi
- Alleanze

### Agente speciale 006

- Ruoli e responsabilità
- Valori e comportamenti
- Strumenti e modalità
- Analisi e progettazione
- Realizzazione e valutazione

### Risorse

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

**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.

## Protocollo

(integrazioni/modifiche)

## 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 006.

## Carta dei servizi

(traccia per l'elaborazione)

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).

**AGENTE SPECIALE 006**



## verso il documento di proposta partecipata

Il DocPP è il prodotto del processo partecipativo – di cui le autorità decisionali si impegnano a tener conto nelle loro deliberazioni (art. 10, prima parte comma 4, LR 3/2010). L'Ente responsabile della decisione dovrà dare conto con un atto deliberativo (Giunta o Consiglio) dell'accoglimento in tutto o in parte della proposta contenuta nel DocPP. Qualora la delibera non accolga le proposte contenute nel DocPP, le autorità decisionali devono darne esplicita motivazione (art. 10, seconda parte comma 4).

## Vademecum (della comunicazione) (integrazioni/modifiche)

### Indicazioni

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, e-commerce 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.

## 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"

### 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.
- Attivazione di Associazione Agenti speciali 006 con:
  - Sportello del rappresentante,
  - Consiglio dei "talenti" (nonni, volontari,...),
  - Tutor di continuità (ex insegnanti).

### 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

**AGENTE  
SPECIALE 006**



## verso il documento di proposta partecipata

Il DocPP è il prodotto del processo partecipativo – di cui le autorità decisionali si impegnano a tener conto nelle loro deliberazioni (art. 10, prima parte comma 4, LR 3/2010). L'Ente responsabile della decisione dovrà dare conto con un atto deliberativo (Giunta o Consiglio) dell'accoglimento in tutto o in parte della proposta contenuta nel DocPP. Qualora la delibera non accolga le proposte contenute nel DocPP, le autorità decisionali devono darne esplicita motivazione (art. 10, seconda parte comma 4).