

NUOVE QUALITÀ, NUOVE SOSTENIBILITÀ ***per la famiglia che cambia***

Convegno Nazionale

4 dicembre 2015

(Contenuto in fase di correzione)

Il **4 dicembre 2015** il Consorzio Pan ha organizzato il Convegno nazionale sul tema ***Nuove Qualità, Nuove Sostenibilità, per la Famiglia che cambia***, a cui hanno partecipato oltre 70 persone (60 circa, interni al consorzio e 10 esterni, di altre cooperative non socie pan e dirigenti del comune di Milano).

Il Convegno aveva l'obiettivo di approfondire e mettere in comune la riflessione ed il confronto sullo stato dei Servizi all'infanzia, i cambiamenti che sono avvenuti in questi anni in essi e nelle famiglie, in una prospettiva che favorisca ancora la crescita della Qualità senza venir meno alla sostenibilità dei servizi offerti.

Al Convegno oltre al Consiglio Direttivo ed al Comitato scientifico, sono intervenuti la Senatrice Puglisi, il dr. Cappelli (in rappresentanza Anci) e il dr. Bonetti di Banca Prossima



Di seguito vi proponiamo gli interventi dei relatori

Saluti del dr. Paolo Grandi, Presidente Consorzio PAN

Pan è un esempio unico fin dall'origine; l'impegno è stato di muovere non solo opinioni, ma di fatto, comportamenti concreti, nell'ambito di servizi all'infanzia di Qualità.

In 10 anni , oltre 460 servizi hanno scelto il nostro Manuale di Qualità, costituendo così la più grande Rete di servizi all'infanzia di qualità e affermando così un modello che, ci auguriamo, potrebbe anche essere un riferimento su tutto il territorio nazionale e non solo per gli affiliati.

I servizi in questi anni sono cambiati; gli effetti della crisi sono stati pesanti anche in questo settore

La riduzione del reddito disponibile delle famiglie, ha fatto sì che molti bambini non venissero più iscritti ai servizi per l'infanzia, portando alla chiusura di numerosissime strutture; quindi un'evoluzione che è stata anche in certi momenti drammatica. Nonostante questo, abbiamo valutato che il Manuale di Qualità continuava ad essere il modo giusto di affiliare i nuovi servizi , che infatti sono stati oltre 150.

Quindi il bilancio di questi 11 anni di attività è sicuramente positivo da molti punti di vista. Al di là di quelli che possono essere i numeri, che ho riportato, il Consorzio è interlocutore prezioso per la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni, per il semplice motivo che è capace di unificare, omogenizzare e proporre esperienze di standard elevato e soprattutto ipotesi di lavoro, che ci auguriamo, possano trovare la massima attenzione da parte dei nostri interlocutori .

L'obiettivo rimane quello originale; creare servizi all'infanzia di qualità che abbiano una professionalità alta con elementi non solo tecnici ma valoriali.

Il contributo maggiore indubbiamente lo hanno dato le tre grandi Centrali, che hanno saputo fare uno sforzo per trovare un terreno d'intesa ed un obiettivo comune.

Una esperienza di eccellenza PAN – filmato 1

Nido Cascina Levada, Casatenuovo (Lecco) - Cooperativa Età Insieme - Consorzio Nazionale Con.Opera



Intervento Claudia Fiaschi, Vicepresidente Consorzio PAN

Molti parlano di servizi 06, però sappiamo che ancora questa tipologia di Servizio non è stata realizzata appieno; sarebbe quindi importante disegnarla con i paradigmi della modernità e quindi, non riciclando modelli culturali e pedagogici del passato.

Forse per questo nuovo modello di Servizio dobbiamo integrare qualcosa, quindi parto da questa domanda come sarà la famiglia 2.0?

Ho individuato alcune dimensioni che, secondo me, riguardano la nuova famiglia:

la struttura dei legami, le problematiche specifiche dei livelli di cambiamento, le aspirazioni e le priorità delle famiglie, gli stili di vita, i modelli genitoriali e i modelli di lavoro.

Parto quindi dai **legami familiari** : abbiamo visto che negli ultimi 10 anni il numero di famiglie è aumentato di circa 3milioni, questo perché sono aumentate le famiglie Mono-persone (più di 2,3milioni in 10 anni)

Come sappiamo, il numero delle nascite è decisamente calato; in quest'ultimo anno abbiamo avuto soltanto 500.000 nuovi nati. Questo livello così basso di natalità, fa preoccupare significativamente per la capacità di tenuta del nostro Paese, in termini di futuro, in termini di welfare, in termini di capacità di supporto intergenerazionale.

Questo tuttavia sembra non aver scoraggiato la voglia di legami di tipo familiare, anche se questi legami sono sempre meno formalizzati; in caduta libera infatti è il matrimonio (solo 1 coppia su 10 è sposata), infatti un bambino su tre nasce da coppie che non sono coniugate.

Aumentano le separazioni divorzi; questo, da una parte, porta all'aumento delle famiglie mono-persone, dall'altra aumenta anche la ricomposizione di nuclei con più figure adulte che si interfacciano con il minore.

Le multiculturali, nei legami familiari, sono importanti, non solo per la presenza di colf o badanti, che comunque spesso diventano parte della famiglie e non semplici lavoratori, ma anche perché aumentano i matrimoni \ convivenze miste (34%) e i figli nati da coppie multiculturali (28,5%).

Aumentano le famiglie in cui uno dei genitori lavora fuori casa, come anche le famiglie con coppie omosessuali.

Questi nuovi legami familiari, dovrebbero essere tenuti presenti nella costruzione di nuovi modelli di servizi

Un'altra dimensione che ho valutato e quella relativa **ai problemi attuali delle famiglie.**

Indubbiamente c'è stato un *arretramento sociale*, infatti oggi il 53% degli italiani si colloca nel ceto operaio, a differenza della fase precrisi nella quale il valore non superava il 40%.

Questo, purtroppo, ha una maggiore incidenza sulle donne; infatti sono 3 milioni le donne che stanno a casa e di queste, ben 700 mila sono donne sotto i 35 anni, cioè donne che invece potrebbero essere proiettate sia da un punto di vista lavorativo, che da un punto di vista di progetti genitorialità e di famiglia .

Il tema della *povertà* sembra essersi fermato, ma in realtà oggi, un terzo degli italiani è a rischio di povertà o esclusione sociale; questo vuol dire che buona parte di queste persone non è considerata povera in assoluto, ma si trova in una soglia di poco superiore a quella di povertà e che quindi, rischia di finire in una condizione di povertà significativa al primo evento straordinario.

Le famiglie che non possono accedere a beni essenziali sono un milione e quattro; il 50% vive con solo €17 pro-capite giornaliera.

Una famiglia su dieci non può permettersi pasti regolari e questo riguarda più di un milione di bambini.

Questi dati ci fanno capire quanto i servizi all'infanzia non siano soltanto un presidio rispetto alla qualità educativa, ma anche presidi rispetto all'accesso alle cure primarie per molti bambini

Altro dato il **tasso disoccupazione** ; sappiamo che riguarda il 11,5% della popolazione. Il dato più tragico però, riguarda i giovani, perché, mentre cresce l'occupazione degli over 50, purtroppo cala del 6.3% quello che riguarda giovani da 15 a 34 anni.

Un dato molto preoccupante riguarda l'inattività; in un anno sono aumentati dell'1,4% i giovani che non cercano nemmeno lavoro e che non studiano, di questi le donne sono aumentate del 3,5%.

La situazione si aggrava poi al Sud, dove 1 lavoratore su 5 non è regolare, quindi non c'è soltanto un problema legato all'ottenimento di un posto di lavoro, ma anche il problema della qualità del lavoro intercettato, che incide fortemente sui progetti di vita.

Per quanto riguarda la dimensione relativa alle **aspirazioni delle famiglie**, il tema della Salute sembra essere tra i più rilevanti.

L'accesso alla salute oggi è a rischio in buona parte le Regioni d'Italia, perché molte Regioni stanno mettendo in discussione la possibilità di accesso all'assistenza sanitaria Pubblica di qualità e generalizzata; questo porta ad un aumento della spesa delle famiglie per prestazioni sanitarie, che si trova quindi a scegliere e rinunciare ad alcune prestazioni a favore di altre, ad alcune visite anche importanti e medicine che non può permettersi (circa il 43,6% delle famiglie).

Si stima che ci sia un aumento del 30% delle famiglie che sono a *rischio salute*.

L'altro tema fondamentale, anche per il nostro settore, è quello della *conciliazione*, perché una delle questioni che sembra incidere in maniera significativa nella possibilità e nella voglia delle donne di spendersi nel mercato del lavoro, è la mancanza di servizi per l'infanzia di qualità.

Anche se il dato non tiene conto di tutti i servizi privati, secondo l'istat solo il 14% dei bimbi frequenta il nido, numero molto basso; inoltre oltre il 22% delle donne a due anni dal parto abbandona il lavoro e questo è il dato più scoraggiante, perché significa che la nostra capacità di reingresso nel mondo del lavoro dopo un fatto così naturale come la gravidanza e la maternità, è fortemente compromesso, sia per le barriere di conciliazione e di flessibilità del mondo del lavoro, sia per una inadeguatezza del sistema dei servizi all'infanzia, di accompagnare questo periodo particolare il ciclo di vita delle coppie e delle donne.

La partecipazione dei nonni nella cura e crescita dei nipoti , sembra ancora fondamentale; sono i veri protagonisti della loro crescita, anche quando però sono molto vecchi o non in salute.

Infine, rispetto alle aspirazioni delle famiglie moderne, troviamo il *benessere* , intendendo la ricerca della qualità casa - ambiente, la possibilità di accedere con facilità a servizi di emergenza, una maggiore attenzione alla sicurezza, ma anche la ricerca di luoghi dove sia possibile aver una buona partecipazione sociale e culturale, e dove la qualità dell'aria sia buona , come anche la viabilità.

Per quanto riguarda gli **stili di vita 2.0** , troviamo che la famiglia di oggi cerca un *benessere individuale* come prima cosa nel lavoro, ma anche nei viaggi, che vengono visti anche come esperienza culturale, come ricerca di relax e di una alimentazione adeguata.

Gli individui oggi, hanno ritrovato la *fiducia nella famiglia*; la crisi infatti, ha riportato al centro la funzione di protezione e di garanzia del legame familiare generazionale, non solo per l'integrazione dei redditi, ma anche nelle relazioni affettive.

Un terzo aspetto legato ai nuovi stili di vita delle famiglie, è la ricerca della *socialità, della solidarietà*, del volontariato, sia legato ad aspetti religiosi, culturali, sanitari, che legati alla cura dell'ambiente o dello sport.

Anche Internet e il social network, sono aspetti pregevoli del nuovo stile di vita; sono diventati il principale luogo di informazione e di apprendimento, di costruzione della relazione (non sempre evanescente), di condivisione, di scambio e di memoria collettiva.

Infine, troviamo che la famiglia 2.0, è molto attenta nella selezione di *modelli abitativi*; ricerca spostamenti brevi, uso di mobilità alternative, cohousing, prossimità casa - lavoro e alle reti familiari.

lo stile di vita quindi, della generazione post-consumista o meglio posta anni 80, cioè la generazione di *nativi digitali* ha degli aspetti molto diversi da quella precedente:

- Desidera usare una cosa più che possederla (un consumo che fa a meno della proprietà)
- Cerca di Condividere e questo è per loro uno stile di vita + allegro, + solidale, +sostenibile
- Condividere sostituisce lo scambio
- Condividere fa risparmiare, salva l'ambiente, garantisce flessibilità di vita, praticità di accesso a beni e servizi di uso saltuario e temporaneo
- Condividere è una forma di comunità, ci fa sentire generosi, responsabili e coinvolti
- Condividere è un nuovo modo per fare economia (organizzare risorse, produrre e distribuire)

Seguendo questa logica, mutano anche gli **stili di lavoro**; si cerca di condividere gli strumenti, i processi, le relazioni (membership coworking), all'interno di spazi comuni fisici e virtuali; aumenta la mobilità fra più sedi e la flessibilità, che consente anche di lavorare da casa.

Questo ci porta a capire che la generazione dei cosiddetti *nativi digitali* è diversa da quella che potremo chiamare *nativa cartacea* e, per quanto riguarda la gestione dei servizi all'infanzia, dovremmo capire se questa nuova visione, questo nuovo stile di vita e di lavoro, questa nuova famiglia e generazione, porta nuovi paradigmi, oppure è semplicemente un nuovo contesto di esperienza da integrare con quelli precedenti.

Provando allora a pensare ad una *proposta moderna di educazione delle giovani generazioni*, dovremo capire quali sono le caratteristiche della tecnologia vista come contesto di esperienza, che a mio avviso, dovremmo provare a coniugare con le proposte che da sempre esistono nei servizi all'infanzia:

la tecnologia consente, diversamente da prima, a chi la utilizza, di sentirsi sempre protagonista, quindi attraverso la tecnologia tutti sono autori, tutti sono collaboratori; passiamo dal primato dell'alfabeto a quello della dimestichezza tecnologica; dal testo alle immagini; dal primato dell'educatore a quello di chi conosce e apprende; dal modello di apprendimento individuale a quello di gruppo; Dall'ordine sistematico lineare e sequenziale al disordine ipermediale; Dalla trasmissione della conoscenza alla elaborazione della conoscenza; Velocità dei processi e molteplicità delle informazioni /Processi multitasking; Apprendere giocando, sintesi tra conoscenze e esperienze; Contaminazione tra apprendimento formale e informale.

Le 11 abilità della dimestichezza digitale, sono quindi :

il Gioco, come esperienza e problem solving; *la Simulazione*, come interpretare e costruire modelli dinamici del mondo reale; *la Performance*, impersonare personalità alternative; *l'Appropriazione*; *il Multitasking*; *Conoscenza distribuita*; *Intelligenza collettiva e circolare*; *Giudizio* (valutare le fonti); *Navigazione transmedia* (seguire più storie su più piattaforme); *Networking*, cioè cercare, sintetizzare e disseminare informazioni attraverso la rete; *Negoziazione*, cioè viaggiare attraverso diverse comunità.

Le ricadute sui Servizi infanzia 06 anni, ovviamente, riguardano un po' tutti gli aspetti del progetto pedagogico, dalla predisposizione dei contesti esperienza, al percorso di supporto alla genitorialità (perché essere genitori di bambini digitali richiede attenzioni nuove da integrare con le precedenti), la predisposizione degli spazi, ai modelli organizzativi ed economici, senza tralasciare, ovviamente, gli skill professionali di chi lavora con i bambini.

Il progetto pedagogico, i contesti di esperienza e gli spazi, dovranno quindi riuscire a portare e mantenere la circolarità dell'esperienza, la valorizzazione ed integrazione verticale 06 (quindi la possibilità di far lavorare i bambini insieme da 0 a 6 anni e non semplicemente o soltanto per farsi dieta), i processi collaborativi, i contesti di esperienza con i nuovi ingredienti digitale ed Il plurilinguismo.

Le competenze dell'educatore 2.0 quindi, sono:

Conoscenza/comprendimento di come le evoluzioni del contesto stanno modificando il modo di Conoscere, Apprendere, Relazionarsi, Esplorare, Creare e Comunicare; Dimestichezza degli «Immigrati digitali» con la tecnologia; Approccio al Plurilinguismo; Capacità di predisporre contesti di esperienza che integrino ingredienti digitali e plurilinguismo; Conoscenza e capacità di prevenzione delle potenziali minacce dei nuovi contesti di esperienza; Nuove modalità di comunicazione.

Nei nuovi modelli organizzativi ed economici, quindi, troviamo la possibilità di accedere a un staff multidisciplinare, con delle competenze anche integrabili tra di loro, la capacità di integrare tecnologia e materiali diversi, la sostenibilità economica e ambientale, la qualità del lavoro e qualità del servizio, plurilinguismo e maggiore inclusività.

Per far questo dovremmo Innovare strategie di comunicazione tra e verso istituzioni, famiglie, operatori, trovare nuovi modelli di selezione delle competenze, creare Formazione e riqualificazione personale educativo ed infine anticipare ingresso negli staff dei nativi digitali, portando all'interno dei servizi coloro che sanno già utilizzare la tecnologia.

Per fare tutto questo però, abbiamo bisogno di una **politica** che accompagni questo cambiamento, Incentivi per favorire l'innovazione tecnologica e formazione, come anche la riqualificazione di educatori e famiglie; effettui un supporto all'accesso (solubilità delle famiglie); crei dei regolamenti inclusivi (accesso e sostegno attivo ai bambini in povertà); attivi una defiscalizzazione welfare aziendale e spesa delle famiglie; favorisca la sperimentazioni 0- 6 reale.



Intervento Senatrice Francesca Puglisi, Commissione Istruzione Pubblica, Beni Culturali

Credo che i decisori politici debbano avere la capacità di ascoltare la voce delle esperienze, anche per questo vi ringrazio dell'invito; gli attori fondamentali rispetto ai Servizi 06, infatti, oltre a Voi, sono certamente anche i Comuni e le Regioni, gli Enti Pubblici in generale.

Io sono la prima firmataria della legge 1260, che adesso è stata sintetizzata nei principi direttivi contenuti nella legge delega del Governo sulla Buona Scuola, ma la spinta è arrivata ancora prima, da Anna Serafini e dall'Unione Europea.

Crediamo, come Voi, che i servizi 06 possano tanto nello sviluppo armonico di bambini e bambine, e sappiamo come questa fase della vita segni in modo determinante la vita di ogni donna e di ogni uomo. Anche per questo, per noi, è molto importante ciò che Voi avete da dire, voi, che lavorate nei servizi, educate, avete cura e sostenete questa nuova generazione e le famiglie; voi avete una grossa responsabilità e da voi ci aspettiamo un contributo importantissimo.

Questa nuova generazione, come detto digitale, mi lascia un poco perplessa, anche come madre: tutta questa velocità che non solo arriva dalla tecnologia come cellulari o pc, ma anche dai cartoni, dai Media, quanto potrebbe influenzare negativamente sulla nuova generazione? Quanto di questa eccessiva velocità potrebbe essere responsabile di possibili disturbi nella fase preadolescenziale? Sicuramente quella che avanza è una generazione diversa e su alcune cose certamente migliore, ma credo che soprattutto nel pensare ai modelli di gestione dei servizi 06, nel redigere anche delle nuove linee di qualità, come detto nell'intervento precedente, dovremmo integrare il vecchio ed il nuovo.

Abbiamo 18 mesi, per realizzare una nuova normativa nazionale sui servizi 06, e state certi che ci riusciremo, ma, come detto, serve sicuramente l'aiuto di tutti perché, a mio avviso, serve ancora un grande lavoro culturale.

Il divario tra nord e sud, ad esempio, è ancora molto alto, ma la cosa drammatica è che al nord abbiamo servizi che faticano a sostenersi ed al sud pochi o nessun servizio, con ingenti fondi erogati sia a livello europeo che con i Pac. Qui, quindi, il lavoro è di tutti ed è anche culturale. Le Regioni devono erogare ai Comuni i soldi che il Governo stanziava in più oltre a quelli per l'infanzia; il Comune dovrebbe usare Pac per fare asili nido e non centri gioco, perché questi, se non ci sono più fondi si possono chiudere più velocemente; i fondi europei per l'inclusione non possono essere tradotti solo in voucher per i servizi 03, perché le famiglie del sud non sapranno dove spenderli; il terzo settore deve collaborare affinché non solo si realizzino servizi all'infanzia, ma si lavori per una trasformazione culturale.

Quante famiglie sanno che mandare un bimbo al nido è positivo per il suo sviluppo psicologico e cognitivo? Molti, soprattutto al sud, vedono il nido solo come un parcheggio quando la madre lavora; ovviamente ha anche questa utilità ma non è l'unica e non la principale. Con questo pensiero, quando la madre non lavora, quindi è a casa, i nidi non servono, allora succede come in Calabria, dove i servizi sono quasi a zero, ed il tasso di occupazione femminile è pari a quello del Pakistan; quindi abbiamo moltissime famiglie monoreddito, con basse possibilità di spesa e anche di sostegno.

Questo è un circolo vizioso, che se non viene invertito, farà precipitare tutto.

Per questo ribadisco, lo sviluppo di una buona legge nazionale sui servizi 06 anni, la sua attuazione, la sostenibilità dei servizi, il cambiamento culturale rispetto ai servizi, è una grande responsabilità che tutti noi abbiamo; un lavoro comune, un grande sforzo che siamo chiamati a fare nei prossimi mesi tutti, Enti Pubblici, Privato sociale, ma anche Imprese private, che possono e dovrebbero, sostenere le famiglie con integrazione al reddito.

Intervento dr. Francesco Cappelli , Assessore all'Educazione e Istruzione Comune di Milano, ANCI

Come già detto, Milano ha una grande tradizione dei servizi all'infanzia ed attua già un buon sistema integrato, che funziona. Il Comune ha infatti, servizi direttamente gestiti, ma anche strutture accreditate e in convenzione che accolgono circa 3000 bambini; nel complesso rispondiamo all'incirca al 70% del bisogno. In oltre esistono molte strutture statali e quelle paritarie, grazie alle quali vengono accolte le richieste delle famiglie.

Oltre alla sostenibilità , che ci colpisce soprattutto in merito al grande turnover degli educatori, il Comune ha sempre lavorato sui sistemi di qualità e non solo quelli tradizionali o obbligatori.

La visione, che condivido anche rispetto agli interventi precedenti, deve comunque essere quella dell'integrazione; integrazione nei diversi servizi per fasce di età, ma anche nei diversi gestori, appunto. Senza una collaborazione tra Enti Pubblici e Privati, senza una visione integrata dei servizi all'infanzia, sarebbe difficile creare davvero sviluppo nel settore, creare e costruire piani di intervento; abbiamo potuto vedere come sia abbassata la natalità ma, ad esempio, se questo trend si invertisse? come potrebbe un Comune sopperire a nuove richieste senza una integrazione vera, senza partire da ciò che il territorio già offre.

Anche per questo, la collaborazione ad esempio con le Università, con le associazioni, nel nostro caso ad con l'università Bicocca, la Cattolica e l'associazione nazionale nidi, con i quali ci troveremo per un confronto proprio a febbraio, sarebbe difficile realizzare veri piani di crescita, sviluppo, cambiamento anche culturale, adeguare i modelli organizzativi a questi cambiamenti culturali e sociali, non solo economici, che stiamo vivendo.

Il comune di Milano inoltre, ha voluto riflettere sui cambiamenti familiari, come citato prima nell'intervento di Claudia Fiaschi, non solo rispetto alle famiglie con un solo genitore, ma anche rispetto alle famiglie omogenitoriali; seguendo il semplice principio dell'inclusione, abbiamo infatti provato a dare una risposta a esigenze di tipo burocratico, ad esempio per quanto riguarda eventuali documenti da firmare, abbiamo scelto di fare scrivere semplicemente genitore, non padre o madre. Questa semplice modifica, ma anche fondamentale, ha garantito appunto l'inclusione, la non discriminazione e l'accoglienza di tutti.

Ma anche per cambiamenti come questo, come per riflessioni più strutturali rispetto ai servizi 06, concordo con la senatrice Puglisi, serve lo sforzo di tutti; tutti noi, Terzo Settore, Enti Pubblici, Governo, siamo chiamati a riflettere sui mutamenti culturali, economici e sociali e ha dare risposte adeguate.

Una esperienza di eccellenza PAN – filmato 2

Nido La Giostra dei Colori, Romano in Garfagnana (Lucca) - Consorzio So&co – Gruppo Cooperativo CGM

Intervento prof. Giuseppe Scaratti, Comitato Scientifico

Il manuale di Qualità Pan è il risultato di un lavoro durato anni, conclusasi con una release fatta proprio nel mese di novembre.

Rispetto alla discussione fatta stamattina, al di là della struttura specifica del Manuale, verrebbe da domandarsi cosa c'entra il manuale, in che senso aiuta essere irragionevoli? se prendiamo sul serio la metafora di Bernard Shaw citata da Claudia Fiaschi "*L'uomo ragionevole si adatta al mondo L'uomo irragionevole insiste perché il mondo si adatti a lui Perciò il progresso è opera di uomini irragionevoli*"

Secondo me il Manuale aiuta perché per essere irragionevoli bisogna essere riflessivi, cioè pensare criticamente a quello che si fa; questo vuol dire pensare all'educazione, a come formare persone capaci di pensiero critico, dallo 06 all'università.

Il Manuale quindi, può aiutare i professionisti dell'educazione a riflettere su ciò che fanno, su come lo fanno e su come questo si vede all'esterno

La logica sottostante al Manuale infatti, è di tipo processuale-ermeneutico: la valutazione è concepita come processo di ricerca sociale applicata. Non si tratta di un approccio mirato alla certificazione, ma all'avvio di processi prima di auto-riflessione e auto-valutazione, poi di valutazione, del proprio rapportarsi a variabili riconosciute come cruciali all'interno della comune cultura di riferimento dei servizi per l'infanzia, a partire dalle **Linee guida assunte dal Consorzio PAN.**

Il manuale di qualità ha **4 dimensioni**, pedagogica, professionale, organizzativa e apertura al territorio.

Possiamo effettuare

- **Valutazione in entrata:** effettuata dai valutatori del Consorzio PAN in occasione della prima visita presso le strutture richiedenti l'affiliazione per decidere l'ammissibilità o meno al Consorzio
- **Monitoraggio:** valutazione condotta dai valutatori del Consorzio successivamente all'affiliazione;
- **Autovalutazione:** valutazione periodica prodotta da membri del servizio stesso. L'autovalutazione è funzionale a coinvolgere i responsabili dell'Ente gestore e gli operatori nel dare maggiore intenzionalità alla propria attività, cercando di restituire visibilità e tangibilità alle dimensioni immateriali del proprio lavoro con attenzione alle esigenze dei vari stakeholders

Per quanto riguarda la struttura interna degli item, come potete vedere, ogni voce ha delle unità di analisi, come il progetto pedagogico o come report di indagine bilancio sociale; abbiamo individuato documenti utili alla rilevazione delle stesse unità di analisi, come i verbali delle riunioni, il progetto pedagogico cartaceo ecc.. questa documentazione non serve a produrre carta, ma a consolidare una cultura della qualità e della valutazione \ autoriflessione.

Abbiamo anche inserito dei nuovi indicatori di performance, affinché si potessero dare dei punteggi (da 1 a 10) utili a comprendere, su ogni specifico aspetto ritenuto improntate per la qualità di un servizio, il livello di qualità ed eventualmente possibili piani di miglioramento.

Un ruolo fondamentale è quello della community dei valutatori; esperti che per anni hanno collaborato alla realizzazione, sperimentazione, revisione del Manuale e degli strumenti di valutazione. Professionisti che hanno dialogato con i servizi sul territorio, acquisendo anche conoscenze pratiche e competenze che poi sono state messe a servizio, oltre che delle reciproche realtà, anche del consorzio stesso.

Intervento prof.ssa Giovanna Rossi, Comitato Scientifico

Le ragioni della ricerca che vi presento sono

- Dare continuità all'Indagine nazionale sugli asili affiliati al Consorzio PAN (2011)
- La sfida per i servizi educativi con e per le famiglie si gioca nella Familiarizzazione e Coprogettazione
- L'idea di familiarizzazione sottolinea che colui al quale è destinato il servizio (l'utente) non è l'individuo, ma un soggetto con la rete di relazioni in cui è inserito, innanzitutto quelle familiari, che rappresentano il primo "produttore" del benessere delle persone.

Il termine Personalizzazione indica la possibilità di capacitare l'utente cittadino potenziandone le risorse personali e sociali al fine di poter condurre la propria vita in modo autonomo e *flourishing*.

Questo è un cambiamento di paradigma che coinvolge ogni tipo di servizio: sanitario, familiare, per l'infanzia, per gli anziani, per la ricerca di occupazione, per l'istruzione

E' Fondamentale che:

- il servizio sia "cucito" sui bisogni e desideri dell'utente-cittadino a cui è riconosciuta la possibilità di progettare autonomamente il proprio "Piano";
- l'erogazione dei Piani sia rivedibile e criticabile: i servizi debbono essere – e di solito sono – riconsiderati alla luce dell'esperienza laddove i loro limiti o i difetti diventano evidenti e nuove possibilità si palesano. Questa contestabilità può essere assicurata sia da meccanismi di mercato, laddove gli erogatori di servizi competono davvero in modo trasparente e i clienti possono sceglierli liberamente; sia attraverso mezzi amministrativi, cioè mediante *routines* che assicurino, laddove necessaria, la revisione e la nuova stesura dei piani (da parte dei clienti e degli erogatori), sulla base di una informazione completamente condivisa.

Le due condizioni possono presentarsi insieme o meno, in relazione al tipo di servizio erogato e dalla presenza di mercati. Queste due condizioni della personalizzazione presuppongono una ulteriore e davvero significativa trasformazione culturale.

- L'**utente-cittadino** non può più essere semplicemente "dato per scontato" nei suoi bisogni-desideri e nelle sue capacità di azione. E' **co-produttore**. Va costantemente rimesso "informa", "trans-formato", capacitato, in modo tale che riesca a cogliere quelle opportunità che la società gli mette a disposizione: opportunità "possibilità" sempre più complesse, astratte e bisognose di utenti capaci di renderle "attuali" e di concretizzarle mediante abilità fortemente relazionali.

In altre parole **la sfida della personalizzazione non sta tanto nel ritagliare su misura beni e servizi, quanto nell'abilitare le persone** a utilizzarli nel modo più adatto ai loro bisogni-desideri in contesti sociali abilitanti (capacitazione).

Per la rilevazione dei dati abbiamo utilizzato due strumenti:

- questionario online per monitorare il profilo delle famiglie, le loro attese verso gli asili PAN, il vissuto e il giudizio sulle strutture;
- i focus group (Milano e Firenze) con genitori e operatori per approfondire e meglio comprendere i risultati emersi dai questionari, in particolare la qualità delle relazioni, interne ed esterne.

La rilevazione dei dati ha **coinvolto 143 strutture (due terzi delle strutture) e 1792 famiglie**, che hanno accolto la proposta dei coordinatori degli asili di partecipare all'indagine; **di queste 1676 hanno compilato per intero il questionario; In prevalenza il questionario è compilato dalla madre.**

In media le famiglie che hanno risposto al questionario hanno 1,6 figli; le famiglie più diffuse sono quelle con un figlio solo. Il 37,7% (poco più di un terzo delle famiglie) delle famiglie ha due figli, decisamente meno (il 10,1%) hanno tre o più.

Incrociando l'età dei genitori con il numero di figli osserviamo, senza grande stupore, che **i genitori più giovani hanno un solo figlio, i genitori con più figli sono anche quelli più avanti con l'età**: il 68,6% delle famiglie con un solo figlio ha un'età media compresa tra i 22 e i 33 anni, il 41% di quelli che ne hanno due ha un'età media compresa tra i 34 e i 44, il 18,7% di chi ne ha tre ha un'età media tra i 45 e i 56 anni .

Nel 2014: il 41,6% ha uno status medio, il 39% elevato e il 19,4% basso: **lo status socio economico di fatto tende verso il medio-alto.**

Rispetto alla ricerca del 2011, che aveva coinvolto 42 strutture per un totale di 598 famiglie, registriamo alcune significative variazioni: **nella fascia bassa si passa dal 28,6% del 2011 al 19,4% del 2014, mentre in quella alta si assiste ad una dinamica inversa con una crescita di quasi 7 punti percentuali.**

In termini di orario di lavoro, **il 94,6% dei padri e quasi i due terzi delle madri hanno un contratto di lavoro a tempo pieno, che rivela immediatamente l'esigenza di individuare un care-giver full-time per i loro figli più piccoli.** Questo supporto può essere alleggerito laddove si hanno contratti part-time (25,7% delle madri) oppure uno dei genitori ha più possibilità di trascorrere del tempo presso la propria abitazione.

Le possibili ragioni della scelta di un asilo PAN, ruotano attorno a quattro tipi generali di motivazioni, che possiamo così riassumere: scelta obbligata ("non esistevano alternative"), scelta strumentale (convenienza economica), scelta socializzante ("importanza del gruppo dei pari") e scelta educativa ("il percorso più adeguato"). Premesso che non si tratta di ragioni esclusive per cui la medesima famiglia può essere arrivata alla decisione di iscrivere il figlio al nido attivando e agendo un mix di criteri assai differenziati, queste tipologie motivazionali consentono di comprendere meglio le attese dei genitori nei confronti del servizio alla prima infanzia.

Dai nostri dati si evince che primeggia la scelta socializzante: il 93,4% dei genitori afferma di avere iscritto il proprio figlio al nido perché potesse stare con i suoi coetanei e non da solo (scelta socializzante), affidato ad adulti. **Molto forte anche la scelta educativa**: il 92,2% ritiene che la scelta del nido sia la più adeguata alle esigenze educative del minore e il 66,5% vede in questa opzione anche un aiuto per i propri compiti genitoriali. **La scelta strumentale** – "un nido costa meno di una baby-sitter" - interessa il 25,7% degli intervistati, mentre **l'opzione obbligata** – "non avevamo alternative" – riguarda il 32,6%.

Come si può notare, tutti gli indicatori fanno registrare percentuali significative, indicando un prevalere di differenti motivazioni che ha portato alla scelta del nido, tuttavia emerge l'importanza della motivazione **educativa-socializzante.**

Rispetto al giudizio delle famiglie sull'esperienza vissuta all'interno dei nidi Pan, abbiamo costruito tre indici.

1. L'indice di **rapporto educatori-famiglia** si attesta su valori decisamente buoni: il 64,9% delle famiglie esprime una valutazione alta di questa dimensione e solo il 10,1% si colloca nella fascia inferiore.
2. Parimenti buona la valutazione del **rapporto educatori-bambini**: leggermente inferiore al precedente nel livello alto, ma con meno risposte in fascia bassa (9,7%).
3. Circa la **valutazione della struttura**: il 39,6% esprime un giudizio medio, il 37,1% alto, ma il 23,3% della fascia più bassa evidenzia delle criticità.

Rispetto alla rilevazione del 2011, osserviamo che i valori degli indici di rapporto educatori-famiglia e educatori-bambino sono sostanzialmente immutati, mentre è decisamente migliorato il giudizio sulle strutture, che, nella fascia alta, è passato dal 24,1% del 2011 al 37,1% attuale.

La reciprocità è quella dimensione della relazione che consente di rispettare le esigenze individuali di coloro che usufruiscono di un servizio approfondendo i bisogni e le possibili risposte, in un'ottica di prestazione orientata alle esigenze umane di ciascuno. Il valore elevato dei due indici relativi al rapporto tra educatori e bambini e tra educatori e genitori riverbera la presenza di questa dimensione, il tentativo di offrire un

servizio su misura capace di intercettare proprio i bisogni dell'utente, nel nostro caso il bambino e i suoi genitori.

Perché un servizio alla persona sia veramente tale occorre che l'utente diventi attore, occorre che il beneficiario del servizio ne diventi protagonista e ne entri a far parte.

Perché questo accada, è necessario un duplice sforzo: da un lato, l'organizzazione si deve aprire – non semplicemente permettere - al contributo delle famiglie, dall'altro, queste devono liberamente agire la propria responsabilità e assumere un nuovo ruolo.

Rispetto **al coinvolgimento**, il 42,8% delle risposte si colloca ad un valore medio, il 33% *alto* e il 24,2% basso.

L'indice di coinvolgimento misura quanto effettivamente il servizio propone momenti di coinvolgimento con le famiglie.

L'indice di partecipazione, misura invece quanto effettivamente le famiglie partecipano,

Tuttavia, laddove c'è coinvolgimento, le famiglie prendono parte (Indice di partecipazione alle attività) e il loro giudizio è decisamente positivo (indice di giudizio sulle attività)

Da qui deriva la sensazione che, rispetto al tema della “capacitazione” delle famiglie, il percorso sia stato iniziato, ma la strada da percorrere è ancora lunga.

I dati relativi alla partecipazione dei genitori ad alcune iniziative promosse dall'asilo rivelano un quadro abbastanza complesso.

Se è vero che l'indicatore “Sì, sempre o quasi sempre” fa registrare costantemente le frequenze più alte, è altrettanto vero che alcune proposte di partecipazione sembrano essere poco condivise. In particolare, tralasciando la possibilità di colloqui con il coordinatore, l'attenzione cade sugli incontri formativi con i genitori e sulle uscite dedicate alle famiglie. Per il 20% delle famiglie gli asili non propongono uscite, ma il 13,9% dice di non avere aderito alla proposta; il 10,7% dichiara che non vengono proposti incontri formativi per i genitori, ma il 14,7% non ha fatto sua tale opportunità. Due momenti di partecipazione decisamente ambivalenti: da un lato, i genitori ne denunciano l'assenza, dall'altro, quando queste attività sono presenti, fanno mancare la loro presenza.

Oltre alla capacità di coinvolgere concretamente le famiglie, un servizio può dirsi relazionale non solo se opera sulle relazioni e attraverso relazioni, ma anche se genera relazioni tra le persone e più in generale, nella comunità in cui opera. Ecco che due elementi da valutare sono gli scambi tra le famiglie (a livello di relazioni) e più in generale il capitale sociale.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l'indice di relazionalità familiare – che pare attestarsi su valori medio-bassi - è volto a cogliere la frequenza e le modalità – dalla più estemporanea (lo scambio di due parole all'ingresso e all'uscita dell'asilo) a quella più strutturata (la condivisione dell'appartenenza a qualche associazione del territorio) - con cui i genitori entrano in contatto tra loro (relazionalità familiare verso l'esterno).

Complessivamente, i valori del 2014 non si discostano molto da quelli del 2011, ma presentano una maggiore polarizzazione in quanto crescono i valori sia della fascia alta dell'indice (dal 9,4% del 2011 al 15,1% del 2014) che di quella bassa (dal 37,1% al 42,3% attuale).

Se i valori dell'indice di relazionalità rivelano una certa fatica nelle relazioni tra genitori (valori medio-bassi), l'indice di capitale sociale indica uno scenario abbastanza diverso.

L'Indice di capitale sociale è costituito da due dimensioni: reciprocità e fiducia.

La fiducia è innanzitutto fiducia interpersonale concessa ai vari soggetti con cui si entra in contatto; la reciprocità, invece, è scambio simbolico, privo di tornaconto .

L'indice misura l'impatto della frequenza del nido sulla qualità e la quantità dei rapporti e le relazioni interne (tra i membri della famiglia) ed esterne (con altre famiglie), che si attesta decisamente su un valore medio (59.5%) e alto (27,1%) lasciando intendere un effettivo effetto di espansione positiva delle relazioni interne ed esterne.

Infine abbiamo identificato, grazie alla cluster analisi, abbiamo messo in luce tre gruppi di famiglie:

1. Neofiti crescono

Il gruppo è composto **da 598 famiglie** (33,4%) i cui figli frequentano da meno di 6 mesi (98,7%), si tratta di famiglie con un solo figlio (61,7%), con uno status socio-economico medio (43%), il padre lavora generalmente a tempo pieno, mentre la madre frequentemente (13,8%) non è impiegata (casalinga/studente/disoccupata).

Le motivazioni sottese alla scelta del nido sono rintracciabili principalmente nel desiderio di socializzazione (farlo stare con altri bambini, 94%), la vicinanza a casa (40%) e agli altri familiari, oltre ad un costo inferiore rispetto ad altre strutture (7%).

La soddisfazione complessiva è buona (punteggio da 6 a 8, 41,4%), si dichiarano interessati a momenti formativi su tematiche educative e incontri specialistici (86,5%), momenti di incontro e convivenza tra famiglie (75%) e laboratori serali o al sabato (55%).

L'indice di fiducia civica tende verso il basso (63,9%) e quello di fiducia generalizzata si attesta sul valore medio (51,7%).

In caso di necessità sono gli stessi genitori (40,8%) che devo risolvere l'emergenza, indicando quindi una mancanza o non disponibilità della rete di supporto parentale.

2. Esperti e soddisfatti

Sono **507** (28,3%) le famiglie che appartengono a questo gruppo; hanno in genere 2 figli (48,8%), in alcuni casi entrambi i bambini sono inseriti nella medesima struttura (8,8%); molte frequentano il nido da almeno 6 mesi (44,2%).

Questi genitori sono convinti che il nido Pan offra una migliore qualità del personale (85,6%) e strutture più curate (73,3%), il giudizio sulla struttura (61,9%), sul rapporto tra educatori e bambini (83,1%) e educatori e famiglie (90%) è decisamente alto.

I genitori si sentono coinvolti nel servizio e partecipano alle iniziative proposte (indice di coinvolgimento alto, 54,3%; indice di partecipazione alto, 60,2%) e il giudizio su di esse è positivo (indice di giudizio alto dei genitori sulle attività a cui hanno partecipato 87,2%).

Decisamente elevata è la soddisfazione complessiva (punteggio da 9 a 10, 91,7%); la struttura risponde alle esigenze familiari in termini di orari e tempi (93%).

La relazionalità familiare è media (49,5%), l'indice di capitale sociale è medio (55,1%) e alto (33,9%), pure alta è la fiducia generalizzata (38%) e civica (15,2%).

In caso di necessità sono soprattutto i nonni a prendersi cura dei bambini (49,5%).

3. Insoddisfatti e poco convinti

Sono 570 (31,8%) le famiglie di questo gruppo; hanno in media un solo figlio (54%), frequentano da 6 mesi a 2 anni; entrambi i genitori lavorano a tempo pieno (mattina e pomeriggio), lo status socio economico è alto.

Vi è una bassa relazionalità familiare e impegno civico, un capitale sociale medio/basso e poca fiducia in particolare nelle istituzioni.

La soddisfazione complessiva per l'asilo è tendenzialmente media (con un punteggio da 6 a 8 (56%), ma vi sono anche alcune valutazioni tra il 2 e il 5 (2,5%).

La struttura risponde solo parzialmente in termini di orari alle esigenze familiari, la scelta dell'asilo sembra piuttosto strumentale e subita. Infatti, la motivazione principale sottesa alla scelta dell'asilo è la mancanza di altre alternative (42,5%), i posti esauriti in altre strutture (5,9%) e la vicinanza a casa (40,9%).

Se, in generale, possiamo affermare che emerge una soddisfazione decisamente elevata da parte delle famiglie per il servizio ricevuto che soddisfa le esigenze dei genitori, i risultati più rilevanti riguardano senza dubbio il tema della “familiarizzazione-personalizzazione”.

Attraverso la costruzione di appositi indici emerge un'attenzione specifica per questo aspetto da parte dei gestori, che tuttavia necessita di qualche ulteriore sforzo in più rispetto al coinvolgimento dei genitori: contenti se coinvolti, ma talvolta – così affermano – visti più come clienti che non come co-protagonisti. **Da qui deriva la sensazione che, rispetto al tema della “capacitazione” delle famiglie, il percorso sia solo agli inizi e la strada da percorrere sia ancora lunga. L'obiettivo è infatti cucire il servizio sui bisogni e i desideri dell'utente-cittadino a cui viene riconosciuta la possibilità di progettare autonomamente la propria presenza.**



Intervento dr. Roberto Bonetti, Banca Prossima - Sales e Marketing

Non vorrei fare un intervento su Banca Prossima e prodotti per PAN, per i quali siamo sempre pronti ad approfondimenti, ma, collegandomi al titolo dell'evento, innovazione e ricerca, vorrei presentare alcune iniziative di Banca Prossima.

Innanzitutto vorrei dire che all'interno della Banca esiste una fondazione dedicata proprio all'innovazione dove, collaboratori, colleghi della banca, sono sempre alla ricerca di innovazioni sul Terzo settore.

Banca Prossima infatti, nata circa 8 anni fa, si dedica esclusivamente al terzo settore.

Uno dei primi prodotti erogati fu **l'anticipo del 5 x 1000**. Come tutti Voi sapete, ognuno di noi può donare il 5x1000 dalla dichiarazione dei redditi, ma spesso lo stato paga con anche 3/4 anni di ritardo. Abbiamo pensato quindi, che fosse più utile, anche ai fini della raccolta fondi, che i progetti promossi dalle varie associazioni, organizzazioni, venissero realizzati nel più breve tempo possibile. Quindi abbiamo deciso di anticipare Noi i soldi alle associazioni, in attesa dell'erogazione da parte dello Stato.

Un'altra grande innovazione è stata la **piattaforma terzo valore**, che permette di raccogliere fondi, che possono essere donazioni o prestiti, per la realizzazione di progetti utili alla collettività e realizzati da organizzazioni Non profit. L'idea è che chiunque lo desideri possa appunto donare o finanziare un progetto e in quest'ultimo caso, se l'Ente che sviluppa il progetto non fosse in grado di onorare il prestito, lo farebbe la banca.

Questo nuovo servizio, permette due cose importanti:

1. La banca certifica la qualità del progetto
2. Oltre ad intervenire con i finanziatori, nel caso l'Ente non profit non potesse, si impegna a finanziare direttamente il progetto qualora mancassero i fondi per concluderlo

Quello che ci interessa è creare sviluppo, dare spinta per innovare e per rispondere ad esigenze relative al bene comune.

Un'altra attività importante, realizzata in simbiosi con Intesa Sanpaolo, è quella di sostenere le imprese profit che intendano sviluppare servizi e sostenere il territorio.

Infine sono orgoglioso di dirvi che Banca Prossima è stata premiata per un progetto di sviluppo molto innovativo; esportare una Banca del Terzo settore all'estero, nello specifico in Cile.

Abbiamo infatti avviato un progetto di sviluppo di una banca locale che possa sostenere la crescita del Terzo settore.

Una esperienza di eccellenza PAN – filmato 3

Nido Comunale di Pregnana Milanese - Cooperativa Koinè – Consorzio Nazionale Drom

Conclusioni, Neri Francesco consiglio di amministrazione Pan, rappresentanti delle reti Socie

Credo che oggi, il lavoro di questo Convegno abbia individuato alcuni punti importanti:

Il Primo è che PAN in questi 10 anni, ha sostanzialmente cercato di analizzare la realtà così com'è, evidenziando cambiamenti e nuove sfide, riconoscendo la centralità di questo ambito educativo, non solo rispetto ai bambini ed alle loro famiglie, ma rispetto alla Società intera.

Il Secondo è che questa analisi è stata fatta partendo dall'esperienza diretta dei servizi, riflettendo e valutando ciò che viene fatto e mantenendo un'apertura al cambiamento. Le ricerche, ad esempio, che in questo caso, sentendole molto vicine al nostro operato, perdono molto del loro senso accademico, hanno dato un contributo reale verso quella familiarizzazione di cui parlava la professoressa Rossi e lo ha fatto in maniera attenta, generando un reale cambiamento per noi operatori che siamo tutti i giorni di fronte bambini.

Un altro punto importante riguarda l'ambito della Pubblica Amministrazione che, come evidenziato dall'Assessore e dalla Senatrice Puglisi, sta vivendo un momento di analisi, riflessione e cambiamento:

- la Qualità dei servizi che diviene sempre più rilevante; qualità che significa anche sostenibilità. Due aspetti che sono congiunti.
- L'importanza dell'integrazione pubblico-privato, non solo economico.
- L'importanza di erogare, da parte di Regioni e Comuni, i finanziamenti stanziati per il settore infanzia direttamente ai servizi e non utilizzarli in altri ambiti e voci di bilancio

Un ulteriore tema emerso oggi, credo sia legato alla responsabilità delle Imprese; una sfida nuova che non va dimenticata. Dobbiamo confrontarci con il mondo delle Imprese profit, a partire da Intesa Sanpaolo, un partner per noi importante, non solo sui nidi aziendali o sui voucher per le famiglie, ma più in generale su nuove forme di integrazione al reddito delle famiglie.

Detto questo quindi, cosa possiamo fare, cosa intende proporre il consorzio Pan a 10 anni dalla sua nascita?

1. rafforzare il livello di ricerca e di analisi sul lavoro dei Servizi, magari allargando la collaborazione anche a strutture esterne al consorzio;
2. mantenere il valore dell'equipe di valutatori, che, essendo anche coordinatori di Servizi, hanno maturato una esperienza sia nella valutazione che nell'autovalutazione, confermando e sostenendo processi di crescita e miglioramento. Il manuale Pan e le nostre procedure di valutazione, infatti intendono sostenere la crescita e aiutare le strutture a migliorare, non intendono quindi essere una forma di mero giudizio fine a se stesso.
3. stimolare l'innovazione ed il cambiamento, con l'aiuto dell'esperienza dei nostri servizi

non cambia l'uomo ma cambiano le attese con cui esprime questo desiderio di felicità di bellezza per Se è per i propri figli