Esercitare la cura nella comunità attraverso i servizi educativi

Connessioni educative: documentazione, famiglie e tecnologie nei servizi per l'infanzia

L'esperienza dei Servizi per l'Infanzia del Comune di Ravenna

1. *Quali osservazioni, riflessioni ed elementi di contesto hanno sollecitato la progettazione dell'esperienza? Quali condizioni organizzative l'hanno resa possibile e quali ostacoli sono stati incontrati?*
2. *Quali azioni sono state realizzate e quali intenzionalità pedagogiche hanno orientato e sostenuto il processo?*
3. *In che modo l'esperienza ha trasformato le nostre premesse pedagogiche, quali ricadute ha avuto nel contesto (bambini/e, adulti, organizzazione, relazioni, comunità) e quali apprendimenti professionali ha generato l'esperienza nel gruppo di lavoro?*
4. *Come la documentazione pedagogica ha accompagnato e trasformato la lettura dell'esperienza?*

Buongiorno a tutte e a tutti, e grazie per l'invito a portare qui a Parma l'esperienza che il Servizio Nidi e Scuole dell'Infanzia del Comune di Ravenna ha costruito in questi ultimi anni.

Il titolo che ci è stato affidato — "Esercitare la cura nella comunità attraverso i servizi educativi" — dice già molto della prospettiva da cui vorrei raccontarvi questa esperienza. Non parlerò semplicemente di una piattaforma digitale, né soltanto di comunicazione scuola-famiglia. Vorrei mostrarvi come, dentro i nostri servizi, la cura non sia rimasta confinata alla relazione diretta tra adulto e bambino, ma si sia fatta comunità: allargandosi fino a tenere insieme famiglie, professioniste e professionisti, territorio, attraverso connessioni fatte di relazioni, documentazione e strumenti tecnologici messi al servizio di quelle relazioni e mai il contrario.

È in questa cornice che nasce il progetto "la Rete a favore del coinvolgimento delle famiglie": una rete fatta di persone — bambini, famiglie, educatrici, insegnanti, coordinamento pedagogico — ma anche di strumenti e di una riflessione pedagogica sulla cura che non si è mai fermata, neppure nei momenti più difficili.

Il progetto è stato avviato con il Fondo nazionale per il sistema integrato di educazione e istruzione (D.Lgs. 65/2017), a seguito delle linee di indirizzo pluriennali approvate dalla Regione, a sostegno della qualificazione dei servizi per l'infanzia attraverso azioni innovative centrate, in questo caso, sul coinvolgimento delle famiglie.

Non nasce per caso: il Progetto Pedagogico dei servizi 0-6 del Comune di Ravenna individua da tempo, tra i propri assi prioritari, la promozione della partecipazione delle famiglie, per costruire un'alleanza educativa a favore del benessere dei bambini e di una genitorialità sempre più consapevole. L'obiettivo dichiarato fin dall'inizio è stato orientare la partecipazione verso

il dialogo, piuttosto che verso la semplice comunicazione, e verso la relazione, piuttosto che verso la sola conoscenza reciproca.

È stato però un evento imprevisto a muovere i primi cambiamenti concreti: la pandemia da Covid-19. Il lockdown e la chiusura dei servizi ci hanno costretti a ripensare in tempi rapidissimi alcune funzioni fondamentali, verso i bambini e verso le famiglie. È in quel momento che è emersa con forza una necessità che forse prima davamo per scontata: mantenere un dialogo emotivo e affettivo con i più piccoli, e scambi essenziali con i genitori, nonostante la distanza fisica.

Abbiamo potuto contare sulla disponibilità di uno strumento semplice e immediato: i Padlet, attivato per ciascuna sezione di nido e scuola dell'infanzia. Non una piattaforma sofisticata, ma uno spazio agile che ogni sezione poteva popolare autonomamente: video-letture, tutorial, informazioni, webinar. E, non potendoci incontrare, abbiamo lasciato la possibilità ai genitori di interagire per restituire loro un ruolo attivo, di co-costruzione dell'esperienza educativa anche a distanza.

A questo si sono affiancati incontri video per piccoli gruppi di cinque o sei famiglie alla volta: una scelta non casuale, che privilegia la qualità della relazione rispetto alla quantità dell'informazione trasmessa.

Superata la fase acuta, con la ripresa in presenza, si è aperta una seconda fase di osservazione più distesa. I Padlet, nati come risposta d'emergenza, si erano rivelati talmente efficaci da diventare uno strumento quotidiano di documentazione, apprezzato dalle famiglie. Ma la loro natura informale iniziava a porre interrogativi non più rinviabili su sicurezza e privacy, in particolare sulla pubblicazione di foto e video dei bambini e delle bambine.

Per questo abbiamo investito su due fronti tenuti sempre in equilibrio: la formazione del personale, vera leva di ogni cambiamento tecnologico, e il bilanciamento tra ricchezza narrativa della documentazione e tutela rigorosa della privacy dei minori.

Terminata l'emergenza sanitaria, nel maggio 2022, i Padlet non sono stati abbandonati: sono diventati strumento strutturale di documentazione quotidiana, capace di raccontare non solo la vita del bambino ma anche la progettualità educativa del servizio, le novità legislative, le iniziative del territorio.

Da qui la seconda grande azione: da ottobre 2023, l'introduzione della piattaforma ZEROSEI, pensata espressamente per i servizi 0-6, con strumenti di raccolta e conservazione delle immagini nel pieno rispetto della privacy. Ogni servizio popola una bacheca con informazioni istituzionali, avvisi vari, il menù della settimana; ogni sezione pubblica documentazione video e fotografica delle esperienze che vengono proposte ai bambini e alle bambine. I genitori accedono con credenziali personali a un’area riservata, dedicata esclusivamente alla sezione a cui è iscritto il proprio figlio, dove possono consultare attività e documentazione. L’accesso

può avvenire sia da desktop sia attraverso la web app. Ricevono inoltre notifiche via mail e possono eventualmente stampare i documenti.

Dietro queste azioni molto concrete c'è un'intenzionalità precisa, la stessa che attraversa tutto il Progetto Pedagogico ravennate: il riconoscimento del bambino e della bambina come soggetti di diritti, persone attive e autonome, con la propria originalità e le proprie competenze, interessate a esprimersi e a stabilire relazioni significative. Un'intenzionalità che si allarga naturalmente alle famiglie: costruire un'alleanza educativa autentica, non semplicemente informativa, usando la tecnologia non come fine ma come mezzo per una relazione di rispetto e fiducia reciproca.

Accanto a questo, il Servizio ha continuato a investire su formazione continua, sostegno ai gruppi di lavoro, inclusione dei bambini con bisogni speciali, sostegno economico alle famiglie: azioni diverse, tenute insieme dalla stessa intenzionalità di fare rete.

Per i bambini, la ricaduta più immediata durante la pandemia è stata mantenere un legame affettivo con gli adulti di riferimento; oggi la piattaforma permette di condividere con i genitori le esperienze quotidiane — routine, giochi, attività — raccontate e valorizzate con foto e video.

Per i genitori, la ricaduta più significativa è il rafforzamento della fiducia reciproca tra scuola e famiglia e il miglioramento del clima relazionale di ciascun plesso.

Per l'organizzazione, la necessità di strutturare processi più solidi: procedure più chiare, maggiore formazione specifica, una progressiva professionalizzazione dell'atto del documentare, che da pratica spontanea è diventata competenza da coltivare.

Per il gruppo di lavoro — la ricaduta forse meno visibile ma più duratura — la capacità di muoversi con maggiore consapevolezza dentro le implicazioni giuridiche della documentazione digitale, di leggere il gradimento delle famiglie come dato utile e non come giudizio da subire, e la consapevolezza che la tecnologia da sola non produce partecipazione: la produce l'intenzionalità pedagogica che la orienta.

Un tema attraversa tutta l'esperienza: la documentazione pedagogica, che ha accompagnato e progressivamente trasformato la nostra lettura di quanto accadeva. All'inizio aveva soprattutto una funzione di tenuta: dire ai bambini e alle famiglie "ci siamo ancora". Con il tempo è diventata narrazione quotidiana della vita del bambino e della bambina, e poi anche dispositivo di rilettura interna per il gruppo di lavoro: documentare costringe a rendere visibili le pratiche, a darsi parole per raccontarle e quindi a ripensarle. Infine ha assunto anche una funzione di verifica, grazie alla possibilità di monitorare gli accessi da parte delle famiglie, la lettura dell'esperienza non è mai affidata solo all'autopercezione del gruppo, ma messa costantemente a confronto con il punto di vista delle famiglie.

Guardando avanti, due direzioni sono già chiare: consolidare gli strumenti digitali di documentazione, migliorandone accessibilità — penso alla web app — e sicurezza, in un

equilibrio tra ricchezza narrativa e tutela della privacy che va rinegoziato costantemente; e continuare a investire nella formazione del personale, perché è lì che si gioca davvero la qualità dell'uso di questi strumenti.

La domanda più interessante, però, è un'altra: cosa di questa esperienza può dialogare con altri contesti, senza essere semplicemente replicato? Credo sia soprattutto trasferibile il percorso: partire da un bisogno reale, attraversare una fase di uso spontaneo, e approdare — attraverso l'ascolto delle famiglie e la valutazione degli esiti — a una scelta più strutturata, capace di tenere insieme partecipazione, qualità pedagogica e tutela dei diritti dei bambini.

Sono trasferibili in particolare: l'idea che la documentazione digitale sia un dispositivo pedagogico, non un accessorio comunicativo; la distinzione tra comunicazione e dialogo, tra conoscenza reciproca e relazione, come bussola per ogni scelta tecnologica, la consapevolezza che nessuno strumento funziona senza un investimento costante sulla formazione delle persone che lo useranno.

Per questo, tornando al titolo che ci ha guidato oggi: esercitare la cura nella comunità attraverso i servizi educativi non significa aggiungere alla relazione educativa uno strumento digitale in più. Significa costruire, con pazienza e intenzionalità, connessioni educative — tra bambini e bambine, famiglie, professioniste e professionisti, territorio — di cui la documentazione e la tecnologia possono diventare alleate preziose, mai sostitute. Ed è in questo spirito, di scambio più che di esportazione di un modello, che abbiamo voluto portare oggi qui a Parma il racconto della Rete a favore del coinvolgimento delle famiglie dei servizi per l'infanzia del Comune di Ravenna.

Grazie per l'attenzione.