

Indagine Qualità 2017



La qualità
nelle Scuole dell'Infanzia
del Comune di Firenze:
punti di vista a confronto



La qualità nelle scuole dell'infanzia
del Comune di Firenze:
punti di vista a confronto

Anno scolastico 2016-2017

Comune di Firenze
Assessorato all'educazione, Università e Ricerca
Assessora Cristina Giachi

Direzione Istruzione Servizio
Servizi all'Infanzia *Dirigente*
Rosanna Onilde Pilotti

Responsabile Posizione Organizzativa Coordinamento Pedagogico Infanzia
Maria Rina Giorgi

Responsabile Posizione Organizzativa Attività Amministrative Infanzia
Giovanna Dolfi

Direzione Generale
Servizio Statistica e Toponomastica
Alta Professionalità Statistica
Gianni Dugheri

A cura di Francesca Crescioli

Grafica di copertina a cura di Antonella Ortolani

Indice

Presentazione	p. 5
La qualità "ecologico-sistemica" nei servizi educativi	p. 6
Gli obiettivi	p. 7
I/le partecipanti	p. 7
Il questionario: note tecniche e metodologiche	p. 8
Descrizione e interpretazione dei risultati	p. 13
a) Gli aspetti di elevata qualità	p. 14
b) Gli aspetti da sottoporre all'attenzione	p. 20
Il piano di miglioramento e le azioni a sostegno della qualità	p. 25

Qualunque servizio alle cittadine e ai cittadini, da parte della Pubblica Amministrazione, non può più prescindere dalla riflessione sulla qualità delle proprie prestazioni e, di conseguenza, del grado di corrispondenza tra il servizio prestato e i bisogni specifici e non generalizzabili delle persone, siano esse adulte o minori.

Coltivare la cultura della qualità determina, quindi, per quanti/e operano nella dimensione dei servizi educativi e scolastici, un obbligo sia politico che tecnico-gestionale e, pertanto, una cultura del lavoro e della professione completamente differenti rispetto al passato anche recente che pone la possibilità/necessità del cambiamento come paradigma costante dell'agire personale e collettivo.

Lavorare sulla (e per la) qualità, soprattutto nei servizi all'infanzia, significa attivare processi strutturati, atti a valutare l'organizzazione e la validità degli indirizzi pedagogici in rapporto ai bisogni e alle esigenze rappresentate dalle famiglie.

Il significato di qualità a cui intendiamo riferirci non è tanto quello che rinvia ad una sorta di modello di "perfezione" a cui aderire e che, per ovvi motivi, non riesce a tenere conto della specificità complessiva di un territorio; e non è neanche solamente quello che induce ad una sorta di rigido adeguamento a cosiddetti *standard* costruiti e prescritti in altre sedi, ma che non sempre sono utilizzabili rispetto alle caratteristiche della singolarità pedagogica del servizio ed alle funzionalità dello stesso.

Preferiamo, invece, immaginare una qualità i cui elementi significativi siano individuati in maniera condivisa con quanti/e nella scuola dell'infanzia esercitano la propria professione e con chi è destinatario/a delle nostre prestazioni educative nell'ambito di una più generale offerta formativa rivolta alle famiglie.

La qualità è ciò che occorre co-costruire insieme, a partire dalla consapevolezza che ogni bambina e ogni bambino abitano in un complesso eco-sistema i cui elementi costitutivi sono interdipendenti e necessitano di azioni tese a migliorarne le criticità e a valorizzare le buone pratiche.

Vogliamo agire sulla ricerca di tale modello di qualità, perché abbiamo la consapevolezza che esso può diventare il motore del cambiamento in un ambito professionale e di servizio, in risposta agli ineludibili cambiamenti culturali e della società in generale. Ma anche perché mette in gioco azioni trasformative che si attivano a partire dalla riflessione costante sull'agire di ognuno/a, una riflessione che produce un "apprendimento trasformativo" in grado di generare cambiamento rispetto a se stessi/e, nonché alla professione e alla *mission* del servizio.

Cristina Giachi
Assessora all'Educazione

La qualità "ecologico-sistemica" nei servizi educativi

La scuola dell'infanzia "si pone la finalità di promuovere nei bambini lo sviluppo dell'identità, dell'autonomia, della competenza e li avvia alla cittadinanza [...]. Tali finalità sono perseguite attraverso l'organizzazione di un ambiente di vita, di relazioni e di apprendimento di qualità, garantito dalla professionalità degli operatori e dal dialogo sociale ed educativo con le famiglie e con la comunità"¹.

Partendo da quanto riportato nel testo delle "Indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione", emanato dal MIUR nel 2012, è opportuno condividere alcune riflessioni in merito al concetto e all'idea di "qualità", che può essere declinata secondo varie accezioni, senza tuttavia giungere ad una definizione esaustiva. La "qualità" può essere intesa come "eccellenza", in riferimento a certe realtà che si pongono al di sopra delle altre, perché speciali, esclusive, uniche e irripetibili. Ma si può interpretare la "qualità" anche come "raggiungimento di standard prescritti". In questo caso ci si riferisce all'adeguamento del servizio agli obiettivi previsti dai programmi nazionali, regionali o dalle carte dei servizi. L'aspetto critico di questo tipo di accezione è che può causare una omologazione dei servizi, trascurando le caratteristiche, la storia, la tradizione pedagogica dell'istituzione formativa. E ancora, si può intendere una "qualità" come "negoiazione", che fa riferimento a degli obiettivi condivisi, stabiliti dagli utenti interni ed esterni al servizio educativo. La "qualità" intesa in senso "trasformativo" è poi quella il cui obiettivo è trasformare in senso migliorativo il servizio, tenendo sempre presente il progetto pedagogico del servizio stesso. Queste accezioni, pur facendo riferimento a modelli di qualità differenti, condividono tutti una natura processuale e dinamica, che implica un continuo ripensamento degli indicatori di qualità e la consapevolezza della necessità di un monitoraggio costante, supportato dalla letteratura scientifica e dai più recenti contributi offerti dalla ricerca. A questo proposito, il paradigma ecologico-sistemico è quello che meglio può interpretare la complessità pedagogica nello studio della qualità nei servizi educativi. L'elaborazione ecologico-sistemica ha grande utilità per comprendere il rapporto individuo-contesto e per individuare le modalità per

¹ MIUR, *Indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione*, 2012.

potervi agire. L'ecologia dello sviluppo umano implica infatti lo studio scientifico dell'adattamento progressivo e reciproco tra lo sviluppo attivo dell'essere umano e le proprietà mutevoli degli ambienti nei quali vive l'individuo stesso².

Gli obiettivi

Con lo scopo di indagare la qualità nelle scuole dell'infanzia del Comune di Firenze, è stata condotta, per il secondo anno consecutivo, una indagine sugli utenti. Partendo dai fondamenti teorici dell'impostazione ecologico-sistemica, la ricerca ha sollecitato numerosi interrogativi: quale idea di "qualità" sottende i vari processi? Che cosa definisce la qualità di un servizio educativo? Quali sono gli elementi essenziali e inderogabili di un servizio di qualità? Nel dettaglio, cosa bisogna osservare, curare e monitorare in un servizio per decidere se è di qualità? Un responsabile del servizio o gestore a cosa sta attento? Un genitore cosa osserva?

I/le partecipanti

Per rilevare alcune dimensioni della qualità erogata è stato utilizzato lo strumento di rilevazione dello scorso anno che, somministrato ai vari interlocutori (educatrici/educatori, insegnanti sia pubblici sia privati, esecutrici/esecutori, genitori), ha permesso di metterne a confronto il punto di vista.

Nello specifico, hanno partecipato alla ricerca 1.067 soggetti, di cui:

- 897 genitori
- 130 docenti o educatrici/tori
- 40 esecutrici/tori

Relativamente alle categorie docenti, educatrici/educatori e esecutrici/esecutori, si sottolinea che, pur essendo le risposte numericamente non trascurabili nel complesso, circa metà delle scuole indagate non hanno inviato questionari pertanto i risultati sono da considerarsi parziali. Particolare cautela va dunque posta nella lettura dei risultati per tipologia di scuola e di rispondente, soprattutto per quanto riguarda le/gli esecutrici/tori delle scuole non in appalto, che riportano veramente poche risposte.

² U. Bronfenbrenner, *Ecologia dello sviluppo umano*, il Mulino, Bologna, 1986.

Si riportano di seguito alcuni dati di sintesi relativi al genere e alla classe di età del rispondente.

Sintesi rispondenti							
Rispondente	Frequenza	Percentuale					
genitore	897	84,1					
docente o educatrice/tore	130	12,2					
esecutrice/tore	40	3,7					
Totale	1.067	100,0					
Genere del rispondente							
Rispondente	non indicato	F	M	totale			
genitore	0	592	305	897			
docente o educatrice/tore	51	75	4	130			
esecutrice/tore	39	1	0	40			
Totale	90	668	309	1.067			
Classe di età del rispondente							
Rispondente	<=30	31-35	36-40	41-45	46-50	51 e oltre	Totale
genitore	21	128	302	295	116	34	896
docente o educatrice/tore	1	6	8	3	6	8	32
esecutrice/tore	0	0	0	0	0	0	0
Totale	22	134	310	298	122	42	928

Il questionario: note tecniche e metodologiche

La qualità (attesa e percepita) del sistema dei servizi all'infanzia costituisce un tema cruciale non solo nell'esperienza delle famiglie, ma anche di chi quotidianamente lavora a contatto con i bambini. Tra i diversi livelli della qualità che si potevano indagare (ad esempio la qualità progettata, erogata, interna), si è deciso di focalizzare l'attenzione sulla qualità che nello specifico coinvolge i dipendenti e gli utenti, ossia:

- la *qualità attesa*: definita dai bisogni espliciti, impliciti e latenti dei protagonisti (famiglie, educatori/insegnanti e personale ausiliario);
- la *qualità percepita*: la qualità che i protagonisti riscontrano nel servizio che viene fornito.

L'indagine ha permesso di raccogliere alcuni dati importanti sulla qualità attesa e percepita nelle scuole dell'infanzia del Comune di Firenze, rispetto ai seguenti ambiti di osservazione:

- caratteristiche strutturali;
- contesto;
- gruppo di lavoro (educatrici e docenti);
- relazione e comunicazione;
- progetto pedagogico e didattico.

Nello specifico, la rilevazione della qualità percepita è stato ritenuto un mezzo importante sia per instaurare/rafforzare i legami di fiducia con i cittadini, sia per formulare ed elaborare politiche pubbliche mirate. In quest'ottica la rilevazione della qualità percepita ha assunto una duplice natura e finalità:

1. valutare le politiche e i servizi già in essere, attraverso il monitoraggio dell'erogazione e dell'efficacia del servizio;
2. individuare gli elementi utili per progettare (o riprogettare) il sistema di erogazione del servizio, favorendo la raccolta di suggerimenti, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte, attraverso incontri in presenza con le educatrici e i genitori.

L'indagine esplorativa è stata realizzata nel periodo aprile-maggio 2017, con l'intenzione di rilevare la qualità dei servizi, attraverso un questionario (anonimo). Utilizzando una scala numerica da 0 (per niente) a 5 (moltissimo), i partecipanti (educatrici/educatori, insegnanti, esecutrici/esecutori, genitori) hanno espresso la loro valutazione sia in relazione alla *qualità attesa* (quanto è importante un certo indicatore) sia in relazione alla *qualità percepita* (quanto è presente quell'indicatore). I risultati della presente indagine offrono un confronto, in merito alla qualità nei servizi educativi, tra i diversi "punti di vista" (dei genitori, delle/i docenti o delle/i educatrici/tori, delle esecutrici/tori) e, limitatamente alle valutazioni dei genitori, anche con l'anno precedente.

In relazione alla letteratura scientifica in merito alla metodologia della ricerca educativa e, nello specifico, alle modalità di costruzione di un questionario di indagine, si riportano di seguito gli aspetti rilevanti tenuti in considerazione nella fase di progettazione del seguente questionario "La qualità nei servizi educativi".

Innanzitutto è stata valutata l'attendibilità e la qualità dei dati riportati. Nella letteratura specialistica sulla *survey*, la locuzione "qualità del dato" (*data quality*) è stata definita come l'assenza di distorsioni e di errori non campionari³. Inoltre, nella fase di costruzione dello strumento, particolare attenzione è stata posta alla struttura delle domande, rispettando le tre fondamentali e necessarie qualità delle stesse: 1. focalizzare il più possibile l'argomento; 2. essere brevi; 3. essere chiare⁴. Questi aspetti sono risultati necessari nel momento in cui è stato scelto di adottare un questionario

³ Mauceri S., *Per la Qualità del dato nella ricerca sociale. Strategie di progettazione e conduzione dell'intervista con questionario*, Angeli, Milano 2003.

⁴ Zammuner V. L., *Tecniche dell'intervista e del questionario*, il Mulino, Bologna 2011.

autocompilato. Tra tutti i tipi di somministrazione del questionario, l'autocompilato è quello che vincola di più in fase di progettazione del questionario proprio perché viene compilato in assenza del ricercatore. Pertanto devono essere rispettati alcuni criteri fondamentali, ad esempio presentare poche domande, che queste siano comprensibili con facilità, strutturalmente semplici nella forma, formulate al positivo, che non contengano una doppia negazione, ecc. È stata inoltre dedicata particolare attenzione al coinvolgimento di tutti i partecipanti, proponendo il questionario ai numerosi genitori stranieri tradotto nella loro lingua di appartenenza. In questa ottica di condivisione e di partecipazione, sono anche stati organizzati degli incontri di presentazione iniziale dello strumento e di restituzione finale dei risultati, rivolti sia alle/ai educatrici/tori e docenti, sia ai genitori rappresentanti.

Si riporta di seguito il questionario, nella versione rivolta alle/agli insegnanti, alle/agli educatrici/tori, ai genitori. A seguire viene presentato il medesimo questionario, rivolto alle/agli esecutrici/tori, ma in una versione leggermente ridotta dal momento che alcuni indicatori non rientrano nelle competenze di osservazione di questa tipologia di rispondenti.

La qualità nei servizi educativi (Anno scolastico 2016-17)

Compilatore: Insegnante Pubblico Privato
 Educatrice/educatore (musica, lingua, psicomotricità)
 Genitore Sesso: F M Anno di nascita:

Nome della scuola:

Ambito di osservazione	Indicatori di qualità	Quanto secondo Lei è importante	Quanto secondo Lei è presente
Caratteristiche strutturali	Struttura e manutenzione dell'edificio	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

Contesto	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Cura dell'igiene	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)	Collaborazione del gruppo di lavoro	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Presenza del coordinamento pedagogico	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

Relazione e comunicazione	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

Progetto pedagogico e didattico	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Attività educative pomeridiane	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

La qualità nei servizi educativi (Anno scolastico 2016-17)

Compilatore: Esecutore/esecutrice servizi educativi

Nome della scuola:

Ambito di osservazione	Indicatori di qualità	Quanto secondo Lei è importante	Quanto secondo Lei è presente
Caratteristiche strutturali	Struttura e manutenzione dell'edificio	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
Contesto	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Cura dell'igiene	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
Relazione e comunicazione	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

Descrizione e interpretazione dei risultati

I dati presentati in questa sintesi non hanno la pretesa di offrire un quadro esaustivo e definitivo dei processi in atto, tuttavia possono costituire un utile punto di partenza da cui muovere per realizzare approfondimenti anche in previsione dell'attuazione di eventuali azioni di miglioramento.

Dall'analisi dei seguenti dati, relativi ai diciotto indicatori di osservazione appartenenti alle cinque macro-aree (caratteristiche strutturali; contesto; gruppo di lavoro – educatrici e docenti –; relazione e comunicazione; progetto pedagogico e didattico), si evidenzia uno scarto tra la qualità attesa (*Quanto secondo Lei è importante*) e la qualità percepita (*Quanto secondo Lei è presente*), da parte delle tre tipologie di rispondenti (genitore, educatrice/tore, esecutrice/tore). Ottenere punteggi elevati relativamente alla richiesta di "quantificazione dell'importanza" attribuita ad un indicatore (qualità attesa) è un fenomeno fisiologico per sua natura, connotato da "evidenza empirica", auspicabile nella restituzione poiché conferma che gli indicatori individuati costituiscono effettivamente degli aspetti di qualità, riconosciuti come tali da tutti i rispondenti. Partendo da questo dato, l'interesse della presente indagine è stato quello di leggere la misura dello scarto tra i punteggi dell'importanza attribuita ad un certo indicatore di qualità e le percezioni relative alla effettiva presenza di quel determinato indicatore di qualità ma soprattutto di porre particolare attenzione al confronto tra i diversi punti di vista dei rispondenti relativamente agli indicatori di qualità effettivamente percepiti come presenti all'interno di ogni servizio educativo. Quest'ultima valutazione, espressione del confronto tra le tre tipologie di rispondenti e insieme al confronto con i dati dello scorso anno, permette di individuare quegli aspetti su cui focalizzare maggiormente la riflessione, con lo scopo di garantire una attenzione costante ai processi di qualità dei servizi educativi e di individuare azioni di miglioramento concrete e sostenibili. Secondo una prima analisi generale, si rileva che:

1. Le medie dei punteggi sono tutte molto alte, sia relativamente alla qualità attesa che alla qualità percepita, sia relativamente alle scuole in appalto che alle scuole non in appalto. Gli indicatori di qualità che vengono percepiti più "critici" sono quelli relativi all'ambito di osservazione "Caratteristiche strutturali", comunque riportando punteggi medi superiori o uguali a 3,0 (al di sopra della media standard di riferimento nella scala da 0 a 5), in riferimento al dato di sintesi delle scuole in appalto e non.

2. Non si evidenziano scarti sostanziali fra gli indicatori di qualità relativi alle scuole in appalto e non.
3. Rispetto alle valutazioni del 2016 (solo genitori) tutti gli aspetti risultano migliorati o invariati. Fanno eccezione alcuni indicatori per le scuole con attività pomeridiane non in appalto, fra cui tutti quelli dell'ambito "Caratteristiche strutturali" che invece risultano in calo. Si osserva inoltre una riduzione dello scarto fra le valutazioni delle due tipologie di gestione.

Nello specifico si rileva che alcuni indicatori di qualità ottengono punteggi molto elevati mentre altri necessitano di maggior attenzione e la necessità di prevedere eventuali piani di intervento di miglioramento. Si riportano di seguito quattro aspetti appartenenti alla prima categoria di analisi (aspetti di elevata qualità) e quattro aspetti appartenenti alla seconda categoria di analisi (aspetti da sottoporre all'attenzione). I dati proposti all'interno delle tabelle presentano un'analisi di confronto tra le due tipologie di gestione (scuole con attività pomeridiane in appalto e scuole con attività pomeridiane non in appalto) relativamente ai diversi ambiti di osservazione e ai relativi indicatori appartenenti. Per una migliore leggibilità, i colori (giallo, fucsia, verde) contraddistinguono le tre tipologie di rispondenti (rispettivamente genitori, docenti o educatrici/tori, esecutrici/tori).

a) Gli aspetti di elevata qualità

1. "Contesto".

All'interno dell'ambito di osservazione "Contesto" si evidenziano per tutti gli indicatori buone valutazioni dal punto di vista dei genitori senza significative differenze fra le tipologie di gestione della scuola. Tenendo sempre presente che si parla di dati parziali, risultano buone le valutazioni dal lato docenti o educatrici/tori.

Sintesi "Contesto" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è importante]	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è presente]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è importante]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è presente]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,7	3,8	4,4	3,8	4,9	3,8	4,6	3,9
docente o educatrice/tore	4,8	3,9	4,8	3,6	4,9	3,6	4,9	4,0
esecutrice/tore	4,7	4,0	4,6	3,3	4,8	4,1	4,4	3,9
Totale	4,7	3,8	4,4	3,7	4,9	3,8	4,6	3,9

Sintesi "Contesto" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è importante]	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è presente]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è importante]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è presente]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,6	3,9	4,2	3,8	4,8	3,7	4,5	4,0
docente o educatrice/tore	4,7	4,1	4,8	3,7	4,8	3,7	5,0	4,5
esecutrice/tore	-	-	4,5	3,0	5,0	3,3	5,0	2,0
Totale	4,6	3,9	4,3	3,8	4,8	3,7	4,6	4,0

Considerando le valutazioni dei genitori si osserva per tutti gli indicatori e per entrambe le tipologie di gestione della scuola un miglioramento della qualità percepita rispetto al 2016.

Confronto "Contesto" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è importante]	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è presente]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è importante]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è presente]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
2016	4,6	3,5	4,3	3,6	4,8	3,7	4,6	3,7
2017	4,7	3,8	4,4	3,8	4,9	3,8	4,6	3,9

Confronto "Contesto" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è importante]	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è presente]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è importante]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è presente]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
2016	4,6	3,8	4,4	3,7	4,9	3,7	4,6	3,9
2017	4,6	3,9	4,2	3,8	4,8	3,7	4,5	4,0

2. "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)".

All'interno dell'ambito di osservazione "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)" si evidenziano punteggi elevati relativi agli indicatori "Collaborazione del gruppo di lavoro" e "Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative)" sia lato docenti sia lato genitori e per entrambe le tipologie di scuola. Le valutazioni dei genitori registrano rispettivamente una media di 4,0 e 3,9 nelle scuole con attività pomeridiane in appalto, leggermente inferiori a quelle con attività pomeridiane non in appalto (entrambe 4,1). Ricordando ancora la parzialità del dato si osserva anche

una valutazione molto elevata da parte dei docenti o educatrici/tori per l'indicatore "Collaborazione gruppo di lavoro" relativamente alle scuole con attività pomeridiane non in appalto (4,8).

Sintesi "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è Importante]	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è presente]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è importante]	Presenza del coordinamento o pedagogico [Quanto per Lei è presente]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è importante]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,8	4,0	4,6	3,6	4,8	3,9
docente o educatrice/tore	4,9	3,9	4,8	3,9	5,0	4,2
Totale	4,8	4,0	4,7	3,6	4,8	3,9

Sintesi "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è importante]	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è presente]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è importante]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è presente]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è importante]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,6	4,1	4,4	3,7	4,7	4,1
docente o educatrice/tore	5,0	4,8	4,6	2,7	4,9	4,4
Totale	4,7	4,2	4,5	3,6	4,8	4,1

Il confronto con il 2016 (valutazioni dei genitori) evidenzia un miglioramento della qualità percepita per tutti gli indicatori considerati. L'incremento è leggermente maggiore per le scuole con attività pomeridiana in appalto tanto che i valori vanno quasi a eguagliare l'altra di gestione. In particolare si rileva +0,4 punti sia per "Collaborazione del gruppo di lavoro" sia per "Presenza del coordinamento pedagogico" contro il +0,2 delle scuole senza appalto.

Confronto "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è importante]	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è presente]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è importante]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è presente]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è importante]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è presente]
2016	4,7	3,6	4,6	3,2	4,9	3,7
2017	4,8	4,0	4,6	3,6	4,8	3,9

Confronto "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è importante]	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è presente]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è importante]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è presente]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è importante]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è presente]
2016	4,7	3,9	4,6	3,5	4,8	4,0
2017	4,6	4,1	4,4	3,7	4,7	4,1

3. "Relazione e comunicazione".

L'ambito di osservazione "Relazione e comunicazione" registra generalmente punteggi molto elevati per tutti gli indicatori. Nello specifico, l'indicatore "Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i" ottiene punteggi pari o superiori ai 4 punti medi, sia dal punto di vista dei genitori che dal punto di vista di docenti o educatrici/tori e in entrambi i modelli di gestione (in appalto e non), così come risulta dal confronto tra i seguenti dati evidenziati.

Sintesi "Relazione e comunicazione" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i [Quanto per Lei è importante]	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i [Quanto per Lei è presente]	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,9	4,1	4,4	3,6	4,7	3,9	4,5	3,8
docente o educatrice/tore	4,9	4,4	4,8	4,0	4,9	4,3	4,9	3,9
esecutrice/tore			4,6	4,3	4,6	4,2	4,8	3,7
Totale	4,9	4,2	4,5	3,7	4,7	4,0	4,6	3,8

Sintesi "Relazione e comunicazione" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i [Quanto per Lei è importante]	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i [Quanto per Lei è presente]	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,8	4,1	4,5	3,9	4,6	4,0	4,4	3,9
docente o educatrice/tore	4,9	4,7	4,8	4,0	4,9	4,3	4,9	4,6
esecutrice/tore			5,0	4,0	5,0	4,8	5,0	4,8
Totale	4,8	4,2	4,5	3,9	4,7	4,0	4,5	4,0

Rispetto al 2016 si osserva un miglioramento generalizzato della qualità percepita in particolare per "Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo)" per le scuole con l'appalto e "Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.)" per quelle senza appalto, mentre l'unico indicatore di qualità percepita in lieve flessione rispetto all'anno precedente, limitatamente alle scuole non in appalto è "Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i" (4,1 vs 4,2 del 2016).

Confronto "Relazione e comunicazione" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i [Quanto per Lei è importante]	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i [Quanto per Lei è presente]	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo) [Quanto per Lei è presente]
2016	4,9	4,0	4,4	3,5	4,7	3,7	4,6	3,5
2017	4,9	4,1	4,4	3,6	4,7	3,9	4,5	3,8

Confronto "Relazione e comunicazione" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i [Quanto per Lei è importante]	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i [Quanto per Lei è presente]	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e genitori (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo) [Quanto per Lei è presente]
2016	4,9	4,2	4,5	3,6	4,8	3,9	4,5	3,8
2017	4,8	4,1	4,5	3,9	4,6	4,0	4,4	3,9

4. "Progetto pedagogico e didattico".

Un quarto aspetto che riporta punteggi qualitativamente elevati è l'ambito di osservazione "Progetto pedagogico e didattico". Relativamente ai due indicatori "Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa" e "Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.)" è da evidenziare il punto di vista dei docenti o educatrici/tori che propongono alti punteggi medi ma con alcune differenze tra le scuole con attività pomeridiane in appalto e non in appalto, risultando più alte le medie di queste ultime (rispettivamente 4,4 e 4,6 punti medi). Nello specifico dell'indicatore "Attività educative pomeridiane" (inserito su suggerimento dei rappresentanti dei genitori nel corso della riunione di presentazione dello

strumento/questionario di rilevazione dello scorso anno) si registra un punteggio medio da parte dei docenti e educatrici/tori leggermente più elevato per le scuole con attività pomeridiane in appalto (4,3 contro 4,1), così come emerge dai dati evidenziati.

Sintesi "Progetto pedagogico e didattico" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è importante]	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è presente]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è importante]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è presente]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è importante]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è presente]
genitore	4,4	3,8	4,7	4,0	4,4	3,6	4,4	3,7
docente o educatrice/tore	4,8	4,1	4,7	4,2	4,7	3,8	4,7	4,3
Totale	4,5	3,9	4,7	4,0	4,5	3,6	4,5	3,8

Sintesi "Progetto pedagogico e didattico" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è importante]	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è presente]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è importante]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è presente]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è importante]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è presente]
genitore	4,4	3,9	4,7	3,7	4,4	3,6	4,5	3,6
docente o educatrice/tore	4,8	4,4	4,7	4,6	4,8	3,9	4,3	4,1
Totale	4,4	4,0	4,7	3,8	4,5	3,6	4,5	3,7

Dal lato dei genitori, il confronto con il 2016 evidenzia un miglioramento di tutti gli indicatori per quanto riguarda le scuole con attività pomeridiane in appalto. Incrementi più contenuti per le scuole senza appalto che riportano invece un calo per l'Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.)" da 3,9 a 3,7 punti medi.

Confronto "Progetto pedagogico e didattico" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è importante]	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è presente]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è importante]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è presente]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è importante]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è presente]
2016	4,5	3,5	4,7	3,7	4,4	3,3	4,4	3,4
2017	4,4	3,8	4,7	4,0	4,5	3,6	4,4	3,7

Confronto "Progetto pedagogico e didattico" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è importante]	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è presente]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è importante]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è presente]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è importante]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è presente]
2016	4,5	3,9	4,7	3,9	4,5	3,5	4,3	3,5
2017	4,4	3,9	4,7	3,7	4,4	3,6	4,5	3,6

b) Gli aspetti da sottoporre all'attenzione

Dal confronto tra le due tipologie di gestione (scuole con attività pomeridiane in appalto e non in appalto), si rilevano i seguenti aspetti da sottoporre all'attenzione in vista di un eventuale piano di miglioramento:

1. "Caratteristiche strutturali".

Tutti e tre gli aspetti dell'ambito di osservazione "Caratteristiche strutturali" (precisamente "Struttura e manutenzione dell'edificio", "Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini" e "Comodità e funzionalità dei locali - bagni, salone, laboratori, ecc.") ottengono punteggi inferiori rispetto a tutti gli altri ambiti di osservazione (Contesto; Gruppo di lavoro - educatrici e docenti -; Relazione e comunicazione; Progetto pedagogico e didattico), soprattutto nelle percezioni di docenti o educatrici/tori e di esecutrici/tori; inoltre, questi ultimi, offrono punteggi medi ancora più bassi se appartenenti alle scuole con attività pomeridiane non in appalto. Il punto di vista dei genitori si discosta dalle altre due categorie di rispondenti fornendo punteggi più elevati relativamente a questi indicatori. Si evidenziano di seguito i punteggi, per le scuole con attività pomeridiane in appalto e non.

Sintesi "Caratteristiche strutturali" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Struttura e manutenzione dell'edificio [Quanto per Lei è importante]	Struttura e manutenzione dell'edificio [Quanto per Lei è presente]	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini [Quanto per Lei è importante]	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini [Quanto per Lei è presente]	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,7	3,5	4,8	3,6	4,7	3,6
docente o educatrice/tore	4,9	2,8	4,9	3,3	4,8	3,1
esecutrice/tore	4,6	2,5	4,7	3,2	4,6	3,4
Totale	4,7	3,3	4,8	3,6	4,7	3,6

Sintesi "Caratteristiche strutturali" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Struttura e manutenzione dell'edificio [Quanto per Lei è importante]	Struttura e manutenzione dell'edificio [Quanto per Lei è presente]	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini [Quanto per Lei è importante]	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini [Quanto per Lei è presente]	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,6	3,3	4,6	3,0	4,6	3,4
docente o educatrice/tore	4,7	2,6	4,8	2,4	4,8	2,8
esecutrice/tore	5,0	3,0	5,0	2,5	5,0	2,0
Totale	4,6	3,2	4,7	2,9	4,6	3,3

In questo ambito di osservazione il confronto con il 2016 evidenzia una percezione della qualità invariata per le scuole con attività pomeridiane in appalto; tutti gli indicatori riportano invece un calo per le scuole senza appalto.

Confronto "Caratteristiche strutturali" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Struttura e manutenzione dell'edificio [Quanto per Lei è importante]	Struttura e manutenzione dell'edificio [Quanto per Lei è presente]	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini [Quanto per Lei è importante]	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini [Quanto per Lei è presente]	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
2016	4,6	3,5	4,8	3,6	4,7	3,6
2017	4,7	3,5	4,8	3,6	4,7	3,6

Confronto "Caratteristiche strutturali" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Struttura e manutenzione dell'edificio [Quanto per Lei è importante]	Struttura e manutenzione dell'edificio [Quanto per Lei è presente]	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini [Quanto per Lei è importante]	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini [Quanto per Lei è presente]	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
2016	4,7	3,4	4,8	3,4	4,7	3,5
2017	4,6	3,3	4,6	3,0	4,6	3,4

2. "Contesto".

Un secondo aspetto da considerare, relativamente all'ambito di osservazione "Contesto", è l'indicatore "Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.)", soprattutto dal punto di vista di esecutrici/tori. Per entrambe le tipologie di scuola (con attività pomeridiane in appalto e non) la media dei punteggi è più bassa rispetto alle percezioni delle/dei educatrici/tori. In maniera analoga ma limitatamente alle scuole con attività pomeridiane non in appalto le valutazioni delle/dei esecutrici/tori relativamente all'indicatore "Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc)" risulta più bassa (2,0 punti medi) rispetto alle percezioni delle/dei educatrici/tori. Ricordiamo la parzialità del dato per queste osservazioni.

Sintesi "Contesto" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è importante]	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è presente]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è importante]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è presente]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,7	3,8	4,4	3,8	4,9	3,8	4,6	3,9
docente o educatrice/tore	4,8	3,9	4,8	3,6	4,9	3,6	4,9	4,0
esecutrice/tore	4,7	4,0	4,6	3,3	4,8	4,1	4,4	3,9
Totale	4,7	3,8	4,4	3,7	4,9	3,8	4,6	3,9

Sintesi "Contesto" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è importante]	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale [Quanto per Lei è presente]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è importante]	Cura dell'igiene [Quanto secondo Lei è presente]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, routines, individuali e collettivi, ecc.) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,6	3,9	4,2	3,8	4,8	3,7	4,5	4,0
docente o educatrice/tore	4,7	4,1	4,8	3,7	4,8	3,7	5,0	4,5
esecutrice/tore	-	-	4,5	3,0	5,0	3,3	5,0	2,0
Totale	4,6	3,9	4,3	3,8	4,8	3,7	4,6	4,0

3. "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)".

Altri aspetti che possono essere migliorati attengono all'ambito di osservazione "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)". Nello specifico l'indicatore "Presenza del coordinamento pedagogico" registra punteggi

medi che non sono bassi ma comunque da tenere sotto controllo per quanto riguarda le percezioni dei genitori sia per le scuole con attività pomeridiane in appalto (media della qualità percepita = 3,6) sia per quelle senza appalto (media della qualità percepita = 3,7). Di maggior controllo necessita la percezione di docenti o educatrici/tori delle scuole con attività pomeridiane non in appalto (media della qualità percepita = 2,7). Un altro aspetto da sottoporre all'attenzione riguarda l'indicatore "Collaborazione del gruppo di lavoro" (in merito al punto di vista di docenti o educatrici/tori) e in particolare lo scarto fra le valutazioni per le scuole con attività pomeridiane in appalto (3,9) e non (4,8). Questi dati confermano la necessità di una prosecuzione nell'accompagnamento formativo di tutto il personale in servizio (delle scuole con attività pomeridiane in appalto e non).

Sintesi "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è importante]	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è presente]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è importante]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è presente]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è importante]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,8	4,0	4,6	3,6	4,8	3,9
docente o educatrice/tore	4,9	3,9	4,8	3,9	5,0	4,2
Totale	4,8	4,0	4,7	3,6	4,8	3,9

Sintesi "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è importante]	Collaborazione del gruppo di lavoro [Quanto per Lei è presente]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è importante]	Presenza del coordinamento pedagogico [Quanto per Lei è presente]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è importante]	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative) [Quanto per Lei è presente]
genitore	4,6	4,1	4,4	3,7	4,7	4,1
docente o educatrice/tore	5,0	4,8	4,6	2,7	4,9	4,4
Totale	4,7	4,2	4,5	3,6	4,8	4,1

4. "Progetto pedagogico e didattico".

Il quarto aspetto che può essere ulteriormente migliorato è l' "Ampliamento dell'Offerta Formativa", per l'ambito di osservazione "Progetto pedagogico e didattico". Nel confronto tra scuole con attività pomeridiane in appalto e scuole con attività pomeridiane non in appalto i dati forniti dai genitori evidenziano uno scarto di 0,3 punti medi per la qualità percepita, con punteggi più alti per le scuole con appalto. Tale valutazione risulta in contrapposizione con le valutazioni dei docenti o educatrici/tori che invece registrano una media più elevata per le scuole non in appalto.

Sintesi "Progetto pedagogico e didattico" scuole con attività pomeridiane in appalto

Rispondente	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è importante]	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è presente]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è importante]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è presente]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è importante]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è presente]
genitore	4,4	3,8	4,7	4,0	4,4	3,6	4,4	3,7
docente o educatrice/tore	4,8	4,1	4,7	4,2	4,7	3,8	4,7	4,3
Totale	4,5	3,9	4,7	4,0	4,5	3,6	4,5	3,8

Sintesi "Progetto pedagogico e didattico" scuole con attività pomeridiane non in appalto

Rispondente	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è importante]	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa [Quanto per Lei è presente]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.) [Quanto per Lei è presente]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è importante]	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici) [Quanto per Lei è presente]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è importante]	Attività educative pomeridiane [Quanto secondo Lei è presente]
genitore	4,4	3,9	4,7	3,7	4,4	3,6	4,5	3,6
docente o educatrice/tore	4,8	4,4	4,7	4,6	4,8	3,9	4,3	4,1
Totale	4,4	4,0	4,7	3,8	4,5	3,6	4,5	3,7

Il piano di miglioramento e le azioni a sostegno della qualità

La realizzazione di un servizio di qualità è una meta verso la quale tendere costantemente e che implica un processo continuo di osservazione dei processi in atto. Diventa pertanto fondamentale mettere a punto un sistema di rilevazione in grado di individuare lo stato di qualità di un servizio, anche per cogliere quegli elementi di criticità in funzione dell'innalzamento del livello di qualità. La com-partecipazione di tutte le persone coinvolte ai processi sottostanti può garantire l'effettiva efficacia di tali azioni poiché promuove, nei soggetti coinvolti, atteggiamenti di auto-osservazione, di discussione dei dati, di maggiore consapevolezza relativamente alle finalità, alle scelte e alle modalità di conduzione del lavoro educativo.

Alla luce di queste convinzioni si ritiene opportuno continuare a lavorare sugli aspetti positivi presenti nelle scuole dell'infanzia del Comune di Firenze, che qualificano l'offerta formativa. In relazione alle aree di miglioramento, si suggerisce di coinvolgere direttamente gli interessati (insegnanti, educatrici/tori, esecutrici/tori) per individuare collegialmente le strategie, sostenibili e più efficaci, da adottare per i prossimi anni educativi e scolastici, anche partendo da alcuni *input* di riflessione condivisi. Ad esempio: come possiamo aiutare i genitori a comprendere il ruolo e la funzione dei coordinatori pedagogici? Quali strategie possiamo adottare per favorire una maggiore condivisione del Piano dell'Offerta Formativa? Come possiamo curare maggiormente le attività legate all'Ampliamento dell'Offerta Formativa? Quali cambiamenti possiamo apportare? Il percorso verso il miglioramento della qualità dei servizi non è semplice perché presuppone di ripensare l'organizzazione mettendo in discussione le *routines*, le abitudini e le prassi consolidate. Si tratta, però, di una grande occasione che le amministrazioni pubbliche devono accogliere per recuperare una migliore relazione con i cittadini. Lavorando all'interno di questa "dimensione sistemica" sarà possibile migliorare in tutte le figure componenti del sistema il senso di appartenenza, il riconoscimento, la motivazione e il legame fiduciario.