

Indagine Qualità 2016



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





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

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

Anno scolastico 2015-2016

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
Dirigente
Riccardo Innocenti
Responsabile Posizione Organizzativa Statistica
Gianni Dugheri

Università di Firenze
Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia

Comitato Scientifico
Responsabile Scientifico
Alessandro Mariani
Gruppo di lavoro
Cosimo Di Bari, Elena Falaschi (*Referente del questionario*)
Farnaz Farahi (*Referente del progetto*), Maurizio Parente

A cura di
Francesca Crescioli
Antonella Ortolani

Indice

Presentazione	p. 5
La qualità "ecologico-sistemica" nei servizi educativi	p. 6
Gli obiettivi	p. 7
I partecipanti	p. 7
Il questionario: note tecniche e metodologiche	p. 8
Descrizione e interpretazione dei risultati	p. 12
a) Gli aspetti di elevata qualità	p. 14
b) Gli aspetti da sottoporre all'attenzione	p. 17
Il piano di miglioramento e le azioni a sostegno della qualità	p. 21

Qualunque servizio 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 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 nella scuola dell'infanzia esercitano la propria professione e con chi è destinatario 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, una riflessione che produce un "apprendimento trasformativo" in grado di generare cambiamento rispetto a sé stessi, nonché alla professione e alla *mission* del servizio.

È a partire da tali considerazioni, sviluppate con l'ausilio del Coordinamento Pedagogico, che abbiamo voluto avvalerci della competenza scientifica e dell'esperienza dell'Università di Firenze per realizzare un'indagine complessiva sulle scuole dell'infanzia comunali, avviando un percorso di conoscenza finalizzato al miglioramento continuo della qualità del nostro servizio in risposta ai bisogni dei bambini, delle bambine e delle rispettive famiglie.

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 una ricerca con il coordinamento scientifico del Prof. Alessandro Mariani, Ordinario di Pedagogia generale e sociale dell'Università degli Studi di Firenze. 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

L'aspetto innovativo della presente indagine è costituito da un approccio di studio che ha accolto la "sfida" costruttiva del confronto, dello scambio e della condivisione. A questo proposito, è stato costruito un unico strumento di rilevazione della qualità che potesse mettere a confronto il punto di vista di vari interlocutori: educatrici/educatori, insegnanti (sia pubblici che privati), esecutrici/esecutori, genitori, per rilevare alcune dimensioni della qualità erogata.

Nello specifico, hanno partecipato alla ricerca 1.208 soggetti, di cui:

- 976 genitori
- 175 docenti o educatrici/tori
- 57 esecutrici/tori

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	976	80,8					
docente o educatrice/tore	175	14,5					
esecutrice/tore	57	4,7					
Totale	1.208	100,0					
Genere del rispondente							
Rispondente	non indicato	F	M	totale			
genitore	13	628	335	976			
docente o educatrice/tore	108	62	5	175			
esecutrice/tore	57	0	0	57			
Totale	178	690	340	1.208			
Classe di età del rispondente							
Rispondente	<=30	31-35	36-40	41-45	46-50	51 e oltre	Totale
genitore	37	108	321	349	115	24	954
docente o educatrice/tore	6	7	4	7	2	7	33
esecutrice/tore	0	0	0	0	0	0	0
Totale	43	115	325	356	117	31	987

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 2016, 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).

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 2015-16)

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 2015-16)

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, igiene, 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, 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 appalto. Un solo indicatore di qualità relativo alla "Struttura e manutenzione dell'edificio" dell'ambito di osservazione "Caratteristiche strutturali" viene percepito "critico" da parte delle/gli Esecutrici/tori poiché registra un punteggio medio di 2,3

(al di sotto della media standard di riferimento nella scala da 0 a 5), in riferimento al dato di sintesi delle scuole in appalto e non.

2. Le/gli esecutrici/tori, nel confronto con le altre figure di rispondenti, forniscono tendenzialmente punteggi più bassi in tutte le voci del questionario e attribuiscono punteggi tendenzialmente più alti agli indicatori di qualità relativi alle scuole in appalto.

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" sono da evidenziare i due indicatori "Attenzione al progetto organizzativo-gestionale" e "Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, *routines*, individuali, collettivi, ecc.)" che, soprattutto dal punto di vista di docenti o educatrici/tori, sia delle scuole con attività pomeridiane in appalto che non in appalto, registrano punteggi medi molto alti, così come evidenziato nelle tabelle seguenti.

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	4,6	3,5	4,3	3,6	4,8	3,7	4,6	3,7
docente o educatrice/tore	4,9	3,9	4,8	3,3	4,9	3,4	4,9	4,1
esecutrice/tore	4,6	3,7	4,7	3,7	4,6	3,9	4,5	4,0
Totale	4,6	3,5	4,4	3,6	4,8	3,7	4,6	3,8

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	3,8	4,4	3,7	4,9	3,7	4,6	3,9
docente o educatrice/tore	4,9	4,0	4,8	3,9	4,9	3,8	4,9	4,4
esecutrice/tore	4,5	3,0	4,9	3,0	4,9	3,7	4,2	3,5
Totale	4,7	3,8	4,4	3,7	4,9	3,8	4,7	3,9

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

All'interno dell'ambito di osservazione "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)" si evidenziano punteggi molto elevati relativi all'indicatore "Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative)". Le valutazioni dei docenti o educatrici/tori registrano una media di 4,1 nelle scuole con attività pomeridiane in appalto e di 4,2 nelle scuole con attività pomeridiane non in appalto.

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	4,7	3,6	4,6	3,2	4,9	3,7
docente o educatrice/tore	4,9	3,7	4,8	3,5	4,9	4,1
Totale	4,7	3,6	4,6	3,3	4,9	3,8

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	4,7	3,9	4,6	3,5	4,8	4,0
docente o educatrice/tore	4,9	4,1	4,6	3,3	4,9	4,2
Totale	4,7	3,9	4,6	3,5	4,8	4,0

3. "Relazione e comunicazione".

L'ambito di osservazione "Relazione e comunicazione" registra generalmente punteggi molto elevati in 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	4,0	4,4	3,5	4,7	3,7	4,6	3,5
docente o educatrice/tore	4,9	4,4	4,9	4,0	4,8	4,3	4,8	3,6
esecutrice/tore			4,3	3,6	4,7	4,1	4,7	3,6
Totale	4,9	4,0	4,5	3,5	4,7	3,8	4,6	3,5

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	4,9	4,2	4,5	3,6	4,8	3,9	4,5	3,8
docente o educatrice/tore	5,0	4,4	4,8	3,9	4,8	4,2	4,8	4,0
esecutrice/tore			4,5	3,8	4,6	4,1	4,8	3,6
Totale	4,9	4,2	4,6	3,7	4,8	4,0	4,6	3,8

4. "Progetto pedagogico e didattico".

Un quarto aspetto qualitativamente alto nei punteggi forniti soprattutto dai docenti o educatrici/tori si riferisce all'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 4,2 e 4,3 punti medi). Nello specifico dell'indicatore "Attività educative pomeridiane" (il cui inserimento come ulteriore indicatore di rilevazione della qualità è stato suggerito – e accolto – dai rappresentanti dei genitori nel corso della riunione di presentazione dello strumento/questionario di rilevazione, in data 22 marzo 2016), il punteggio medio è pari a 4,0, sia da parte dei docenti e educatrici/tori delle scuole con attività pomeridiane in appalto che non in appalto, 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	4,5	3,5	4,7	3,7	4,4	3,3	4,4	3,4
docente o educatrice/tore	4,8	3,7	4,6	3,9	4,7	3,9	4,7	4,0
Totale	4,5	3,5	4,7	3,7	4,4	3,4	4,4	3,4

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	4,5	3,9	4,7	3,9	4,5	3,5	4,3	3,5
docente o educatrice/tore	4,8	4,2	4,7	4,3	4,7	3,8	4,2	4,0
Totale	4,6	3,9	4,7	4,0	4,5	3,5	4,3	3,5

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".

Due dei tre aspetti dell'ambito di osservazione "Caratteristiche strutturali" (precisamente "Struttura e manutenzione dell'edificio" 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. Invece il punto di vista dei genitori si discosta dalle altre due tipologie di rispondenti fornendo punteggi molto più alti relativamente a questi due indicatori di osservazione. Si evidenziano di seguito i punteggi, relativamente alle 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	4,6	3,5	4,8	3,6	4,7	3,6
docente o educatrice/tore	4,8	2,9	4,7	3,4	4,7	3,2
esecutrice/tore	4,7	2,5	4,5	3,7	4,2	3,0
Totale	4,7	3,4	4,8	3,6	4,7	3,5

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	4,7	3,4	4,8	3,4	4,7	3,5
docente o educatrice/tore	4,9	3,0	4,9	3,0	4,8	3,0
esecutrice/tore	4,8	2,1	4,8	2,6	4,9	2,8
Totale	4,7	3,3	4,8	3,3	4,7	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. All'interno delle scuole con attività pomeridiane in appalto la media dei punteggi è più alta (3,7 punti medi) rispetto alle percezioni delle/dei esecutrici/tori delle scuole con attività pomeridiane non in appalto (3,0 punti medi). Quest'ultimo dato è più basso anche nel confronto con le altre due tipologie di rispondenti (genitori e docenti o educatrici/tori) delle scuole con attività pomeridiane non in appalto.

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	4,6	3,5	4,3	3,6	4,8	3,7	4,6	3,7
docente o educatrice/tore	4,9	3,9	4,8	3,3	4,9	3,4	4,9	4,1
esecutrice/tore	4,6	3,7	4,7	3,7	4,6	3,9	4,5	4,0
Totale	4,6	3,5	4,4	3,6	4,8	3,7	4,6	3,8

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	3,8	4,4	3,7	4,9	3,7	4,6	3,9
docente o educatrice/tore	4,9	4,0	4,8	3,9	4,9	3,8	4,9	4,4
esecutrice/tore	4,5	3,0	4,9	3,0	4,9	3,7	4,2	3,5
Totale	4,7	3,8	4,4	3,7	4,9	3,8	4,7	3,9

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, soprattutto per quanto riguarda le percezioni dei genitori delle scuole con attività pomeridiane in appalto (media della qualità percepita = 3,2) e le percezioni

di docenti o educatrici/tori delle scuole con attività pomeridiane non in appalto (media della qualità percepita = 3,3), così come riportato nel confronto tra i punteggi evidenziati. Altri aspetti da sottoporre all'attenzione si riferiscono a due indicatori tra loro interdipendenti: la "Collaborazione del gruppo di lavoro" (in merito al punto di vista di docenti o educatrici/tori) e le "Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative)" (in merito al punto di vista dei genitori). In considerazione del fatto che le medie della qualità percepita sono comunque alte, si registra tuttavia una differenza tra le scuole con attività pomeridiane in appalto e non in appalto di 0,4 punti medi per l'indicatore "Collaborazione del gruppo di lavoro" e di 0,3 punti medi per l'indicatore "Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative)". 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	4,7	3,6	4,6	3,2	4,9	3,7
docente o educatrice/tore	4,9	3,7	4,8	3,5	4,9	4,1
Totale	4,7	3,6	4,6	3,3	4,9	3,8

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	4,7	3,9	4,6	3,5	4,8	4,0
docente o educatrice/tore	4,9	4,1	4,6	3,3	4,9	4,2
Totale	4,7	3,9	4,6	3,5	4,8	4,0

4. "Progetto pedagogico e didattico".

Il quarto aspetto che può essere ulteriormente migliorato è sia la "Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa" che 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 docenti o educatrici/tori evidenziano uno scarto di 0,5 punti medi relativamente alla qualità percepita per la "Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa" e di 0,4 punti medi relativamente alla qualità percepita per l'"Ampliamento dell'Offerta Formativa", con punteggi più alti da parte dei docenti o educatrici/tori delle scuole non in appalto. Nella stessa direzione, si registra una leggera differenza anche nella valutazione da parte dei genitori, con uno scarto di 0,4 punti medi per il primo indicatore e di 0,2 punti medi per il secondo indicatore.

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	4,5	3,5	4,7	3,7	4,4	3,3	4,4	3,4
docente o educatrice/tore	4,8	3,7	4,6	3,9	4,7	3,9	4,7	4,0
Totale	4,5	3,5	4,7	3,7	4,4	3,4	4,4	3,4

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	4,5	3,9	4,7	3,9	4,5	3,5	4,3	3,5
docente o educatrice/tore	4,8	4,2	4,7	4,3	4,7	3,8	4,2	4,0
Totale	4,6	3,9	4,7	4,0	4,5	3,5	4,3	3,5

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.