

Indagine Qualità 2018



Indagine sulla qualità
attesa e percepita
nelle Scuole dell'Infanzia
del Comune di Firenze



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

Anno scolastico 2017-2018

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 Servizi Territoriali Integrati
Dirigente
Chiara Marunti
Servizio Statistica e Toponomastica
Alta Professionalità Statistica
Gianni Dugheri

A cura di Francesca Crescioli

Grafica di copertina Antonella Ortolani

Indice

La qualità "ecologico-sistemica" nei servizi educativi	p. 5
Gli obiettivi	p. 6
I/le partecipanti	p. 6
Il questionario: note tecniche e metodologiche	p. 7
Descrizione e interpretazione dei risultati	p. 11
a) Gli aspetti di elevata qualità	p. 12
b) Gli aspetti da sottoporre all'attenzione	p. 17
Il piano di miglioramento e le azioni a sostegno della qualità	p. 21

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 terzo 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? Una famiglia cosa osserva?

I/le partecipanti

Per rilevare alcune dimensioni della qualità erogata è stato utilizzato lo strumento di rilevazione dello scorso anno, tolte le variabili anagrafiche (genere e anno di nascita del rispondente), che, somministrato ai vari interlocutori (educatrici/educatori, insegnanti sia pubblici sia privati, esecutrici/esecutori, famiglie), ha permesso di metterne a confronto il punto di vista.

Nello specifico, hanno partecipato alla ricerca 903 soggetti, di cui:

- 761 famiglie
- 116 docenti o educatrici/tori
- 22 esecutrici/tori
- 4 personale che non si è identificato

Relativamente alle categorie docenti, educatrici/educatori e esecutrici/esecutori si sottolinea che, pur essendo le risposte numericamente non trascurabili nel complesso e distribuite su tutte le scuole, alcune strutture hanno inviato un numero molto esiguo di questionari pertanto i risultati sono da considerarsi parziali. Particolare cautela va dunque posta nella lettura dei risultati per tali categorie di rispondenti.

Si precisa inoltre che per le analisi che seguono i quattro soggetti che non

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

hanno specificato a quale categoria di personale appartengono sono stati trattati come docenti o educatrici/educatori dato che hanno compilato il questionario nella versione più estesa.

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 le famiglie.

L'indagine esplorativa è stata realizzata nel periodo aprile-maggio 2018, con l'intenzione di rilevare la qualità dei servizi, attraverso la somministrazione di un questionario. Utilizzando una scala numerica da 0 (per niente) a 5 (moltissimo), i partecipanti (famiglie, educatrici/educatori, insegnanti, esecutrici/esecutori,) 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" (delle famiglie, delle/i docenti o delle/i educatrici/tori, delle esecutrici/tori) e, limitatamente alle valutazioni delle famiglie, anche con l'anno precedente. Si fa notare che per il 2017 si riportano i giudizi differenziati per tipologia di gestione delle strutture, distinzione che è venuta meno quest'anno poiché è rimasta una sola struttura senza l'appalto pomeridiano. 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 autocompilato. Tra tutti i tipi di somministrazione del questionario, l'autocompilato è quello che vincola di più in fase di progettazione 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/le partecipanti, proponendo il questionario alle numerose famiglie straniere 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 alle famiglie rappresentanti. Si riporta di seguito il questionario, nella versione rivolta alle/agli insegnanti, alle/agli educatrici/tori, alle famiglie. 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.

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.

La qualità nei servizi educativi (Anno scolastico 2017-18)

Compilatore/trice: Famiglia Insegnante pubblico Insegnante privato

Nome della scuola: Educatrice/educatore (musica, lingua, psicomotricità)

.....

Ambito di osservazione	Indicatori di qualità	Quanto secondo Lei è importante	Quanto secondo Lei è presente
Caratteristiche strutturali	Struttura e manutenzione dell'edificio	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)

Contesto	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Cura dell'igiene	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, <i>routines</i> , individuali e collettivi, ecc.)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)

Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)	Collaborazione del gruppo di lavoro	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Presenza del coordinamento pedagogico	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Competenze professionali (pedagogiche, didattiche, metodologiche, progettuali, comunicative, relazionali, valutative)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)

Relazione e comunicazione	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambine/i	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e famiglie (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)
	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)	(0) (1) (2) (3) (4) (5)

Progettopedagogico e didattico	Condivisione del Piano dell'Offerta Formativa	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, Media Education)	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Continuità educativa (con le famiglie, il territorio, gli altri ordini scolastici)	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Attività educative pomeridiane	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5

La qualità nei servizi educativi (Anno scolastico 2017-18)

Compilatore/trice: 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	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Comodità e funzionalità dei locali (bagni, salone, laboratori, ecc.)	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5

Contesto	Attenzione al progetto organizzativo-gestionale	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.)	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Cura dell'igiene	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Attenzione ai tempi (dedicati alle attività, <i>routines</i> , individuali e collettivi, ecc.)	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5

Relazione e comunicazione	Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.)	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e famiglie (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.)	0 1 2 3 4 5	0 1 2 3 4 5
	Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo)	0 1 2 3 4 5	0 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 (famiglia, 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 elevate, sia relativamente alla qualità attesa che alla qualità percepita. Gli indicatori di qualità che vengono percepiti più "critici" sono quelli relativi all'ambito di osservazione "Caratteristiche strutturali", comunque riportando punteggi medi superiori a 3,0 (al di sopra della media standard di

riferimento nella scala da 0 a 5).

2. Nel complesso non si evidenziano scarti sostanziali fra le valutazioni medie di qualità percepita riportate dai vari soggetti (famiglie, docenti o educatrici/tori e esecutrici/tori). Le valutazioni più discordanti sono relative ad alcuni indicatori dell'ambito "Caratteristiche strutturali", "Contesto" e "Relazione e comunicazione".
3. Rispetto alle valutazioni del 2017 (solo famiglie) tutti gli aspetti risultano sostanzialmente invariati o lievemente migliorati. 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 valutazioni dei tre soggetti rispondenti relativamente ai diversi ambiti di osservazione e ai relativi indicatori appartenenti. Nelle tabelle di confronto con l'anno precedente vengono riportate solo le valutazioni delle famiglie e i valori 2017 distinti per le due tipologie di gestione delle scuole. Per una migliore leggibilità, i colori (giallo, fucsia, verde) contraddistinguono le tre tipologie di rispondenti (rispettivamente famiglie, 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 delle famiglie. Tenendo sempre presente che si parla di dati parziali, risultano buone le valutazioni dal lato docenti o educatrici/tori e leggermente inferiori quelle degli/delle esecutori/trici.

Sintesi "Contesto"

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

Il confronto con l'anno precedente, solo lato famiglie, mostra nel complesso per i vari indicatori una stasi o un leggero miglioramento della qualità attesa e della qualità percepita.

Confronto "Contesto"

Anno	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]
2018	4,6	4,0	4,4	3,8	4,9	3,9	4,6	4,1
2017 appalto	4,7	3,8	4,4	3,8	4,9	3,8	4,6	3,9
2017 no appalto	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 famiglie. Le valutazioni medie sono tutte pari a 4,1 eccetto l'indicatore "Collaborazione gruppo

di lavoro” che da parte dei docenti o educatrici/tori riceve un punteggio medio di 3,9.

Sintesi “Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)”

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

Il confronto con il 2017 evidenzia per tutti gli indicatori considerati un miglioramento della qualità attesa soprattutto rispetto alle scuole senza appalto un lieve miglioramento della qualità percepita soprattutto rispetto alle strutture con appalto.

Confronto “Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)”

Anno	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]
2018	4,8	4,1	4,6	3,8	4,9	4,1
2017 appalto	4,8	4,0	4,6	3,6	4,8	3,9
2017 no appalto	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 superiori ai 4 punti medi, sia dal punto di vista delle famiglie sia dal punto di vista di docenti o educatrici/tori.

Sintesi "Relazione e comunicazione"

Rispondente	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambini e/i [Quanto per Lei è importante]	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambini e/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 famiglie (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e famiglie (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]
famiglia	4,9	4,2	4,5	3,9	4,7	4,0	4,6	3,8
docente o educatrice/tore	4,9	4,3	4,8	4,0	4,8	4,1	4,8	3,7
esecutrice/tore			4,1	3,5	4,4	4,2	5,0	3,9
Totale	4,9	4,2	4,5	3,9	4,7	4,0	4,6	3,8

Rispetto al 2017 si osserva una situazione stazionaria o in lieve miglioramento sia per la qualità attesa sia per la qualità percepita. Fa eccezione la percezione della "Comunicazione "interna" (tra personale docente, personale non docente, personale educativo)" che risulta in leggero calo rispetto alle sole strutture senza appalto. La "Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.)" riporta un miglioramento della qualità percepita rispetto alle scuole con appalto mentre è invariata rispetto a quelle senza appalto.

Confronto "Relazione e comunicazione"

Anno	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambini e/i [Quanto per Lei è importante]	Cura della relazione tra insegnanti/educatrici e bambini e/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 famiglie (momento dell'entrata e dell'uscita, colloqui individuali, ecc.) [Quanto per Lei è importante]	Comunicazione tra insegnanti/educatrici e famiglie (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]
2018	4,9	4,2	4,5	3,9	4,7	4,0	4,6	3,8
2017 appalto	4,9	4,1	4,4	3,6	4,7	3,9	4,5	3,8
2017 no appalto	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 punteggi medi superiori a quelli delle famiglie ed entrambi superiori al 4.

Sintesi "Progetto pedagogico e didattico"

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]
famiglia	4,5	4,0	4,7	4,1	4,4	3,7	4,4	3,7
docente o educatrice/tore	4,8	4,1	4,5	4,3	4,7	3,8	4,3	3,9
Totale	4,5	4,0	4,7	4,1	4,5	3,7	4,4	3,8

Il confronto con il 2017 sottolinea un timido miglioramento della qualità percepita per tutti gli indicatori. L'incremento più evidente riguarda l'"Ampliamento dell'Offerta Formativa (musica, lingua, psicomotricità, ecc.)" rispetto alle sole scuole senza appalto.

Confronto "Progetto pedagogico e didattico"

Anno	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]
2018	4,5	4,0	4,7	4,1	4,4	3,7	4,4	3,7
2017 appalto	4,4	3,8	4,7	4,0	4,4	3,6	4,4	3,7
2017 no appalto	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 delle valutazioni dei vari soggetti, si rilevano i seguenti aspetti da sottoporre all'attenzione in vista di un eventuale piano di miglioramento:

1. "Caratteristiche strutturali".

Tutti gli aspetti dell'ambito di osservazione "Caratteristiche strutturali" e in particolare "Struttura e manutenzione dell'edificio" e "Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini" 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. Leggermente migliore la qualità percepita per "Comodità e funzionalità dei locali - bagni, salone, laboratori, ecc.".

Sintesi "Caratteristiche strutturali"

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

In questo ambito di osservazione il confronto con il 2017 evidenzia una percezione della qualità migliorata soprattutto se si considerano le valutazioni delle scuole con attività pomeridiane non in appalto.

Confronto "Caratteristiche strutturali"

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]
2018	4,7	3,6	4,8	3,7	4,7	3,7
2017 appalto	4,7	3,5	4,8	3,6	4,7	3,6
2017 no appalto	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", riguarda gli indicatori "Attenzione al progetto organizzativo-gestionale" e "Organizzazione e gestione degli spazi e dei materiali (suddivisione in angoli, ecc.)", soprattutto dal punto di vista di esecutrici/tori. La media dei punteggi è più bassa rispetto alle percezioni delle/dei educatrici/tori. Ricordiamo la parzialità del dato per queste osservazioni.

Sintesi "Contesto"

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 Lei è importante]	Cura dell'igiene [Quanto 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]
famiglia	4,6	4,0	4,4	3,8	4,9	3,9	4,6	4,1
docente o educatrice/tore	4,8	3,9	4,8	3,7	4,8	3,7	4,8	4,1
esecutrice/tore	4,5	3,4	4,5	3,3	5,0	3,9	4,7	3,9
Totale	4,7	3,9	4,4	3,8	4,9	3,9	4,7	4,1

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 inferiori agli altri e comunque da tenere sotto controllo per quanto riguarda la percezione di docenti o educatrici/tori (media della qualità percepita = 3,5). 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: la qualità percepita (3,9 punti medi) non è bassa ma da monitorare. In questo ambito le azioni che possono essere messe in campo per migliorare riguardano l'accompagnamento formativo di tutto il personale in servizio.

Sintesi "Gruppo di lavoro (educatrici e docenti)"

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

4. "Relazione e comunicazione".

Il quarto aspetto che si segnala per il monitoraggio rientra nell'ambito "Relazione e comunicazione" ed è la "Relazione tra scuola e famiglia (partecipazione a feste, riunioni, iniziative, laboratori, ecc.". Si pone l'attenzione in particolare sul valore medio più basso di qualità percepita riportato dalle/gli esecutrici/tori (3,5) che non è allarmante né di per sé né se confrontato con i valori più elevati delle famiglie (3,9) e dei docenti o educatrici/tori (4,0).

Sintesi "Relazione e comunicazione"

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

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 sui molti aspetti positivi presenti nelle scuole dell'infanzia del Comune di Firenze, che qualificano l'offerta formativa. In relazione alle aree di possibile miglioramento, per favorire nel gruppo di lavoro una maggiore collaborazione nell'ottica di una sempre più efficace condivisione degli obiettivi, il Servizio Servizi all'Infanzia ha individuato e realizzato, negli ultimi due anni scolastici, percorsi di formazione condivisi (insegnanti e personale non docente) incentrati sull'importanza del lavoro di gruppo.

Anche relativamente ad un'altra area di possibile miglioramento, "Presenza di spazi esterni funzionali ai bisogni delle bambine e dei bambini", si sottolinea la sempre crescente attenzione, da parte della Direzione Istruzione, ai temi dell'*Outdoor Education*, attraverso la realizzazione di specifici percorsi formativi, e l'attivazione di tavoli tematici (con il coinvolgimento di insegnanti, coordinamento pedagogico, personale non docente) sull'importanza degli spazi esterni come risorsa da valorizzare appieno.

Il percorso verso il miglioramento della qualità dei servizi certamente 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 cogliere per migliorare la relazione con i/le cittadini/e. Lavorando all'interno di questa "dimensione sistemica" sarà anche possibile migliorare - in tutte le figure che compongono il sistema - il senso di appartenenza, il riconoscimento, la motivazione e il legame fiduciario.