

2018_ZI21P

Indagine servizi educativi e scolastici per rilevare il gradimento delle famiglie e, per quanto riguarda le scuole dell'infanzia, anche del personale docente ed educativo.

Direzione	ISTRUZIONE	Direttore	PIANEA ELENA	Classificazione	DIREZIONALE
Servizio	SERVIZI ALL'INFANZIA	Dirigente	PILOTTI ROSANNA ONILDE	Tipologia	MIGLIORAMENTO

**Descrizione
dettagliata
dell'obiettivo**

ANNO 2018

Nei servizi educativi fiorentini è stato applicato lo strumento regionale per la rilevazione della qualità erogata secondo le indicazioni date dalla RT in collaborazione con il Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza. Il percorso è stato organizzato e condiviso all'interno dell'Organismo di Coordinamento gestionale e pedagogico zonale.

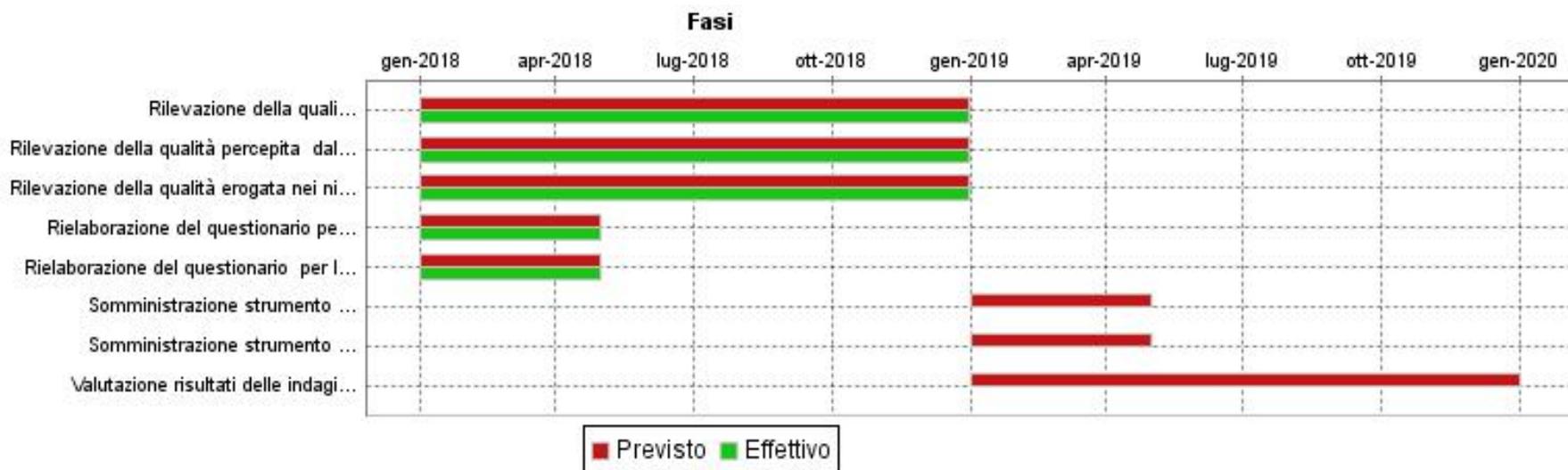
L'organismo zonale ha concordato le modalità di rilevazione con i soggetti gestori del Servizio del sistema educativo integrato. La dimensione operativa ha riguardato: Approfondimento a livello zonale sulle modalità di applicazione dello strumento indicate dalla RT - Applicazione dello strumento in collaborazione con i rilevatori esterni - Acquisizione dati e riflessione a livello di coordinamento zonale in incontro plenario - Attivazione di momenti di riflessione nei singoli servizi e a livello zonale. Partecipazione ad eventuali iniziative promosse dalla RT sul sistema qualità.

Nei servizi educativi /scuole è stata effettuata un'indagine annuale di customer satisfaction che, nelle scuole dell'infanzia, ha riguardato non solo le famiglie utenti, ma anche il personale, a tal fine è stato rielaborato e ricontestualizzato lo strumento per la rilevazione.

I risultati sono stati oggetto di riflessione e verranno diffusi successivamente nell'ottica di un miglioramento globale della qualità sia erogata che percepita attivando una lettura incrociata attraverso la valutazione dei dati ottenuti con la rilevazione della qualità erogata e percepita per ogni singola struttura e con il costante monitoraggio dei servizi attuato dal coordinamento pedagogico comunale e dall' Organismo gestionale e pedagogico zonale.

ANNO 2019

Nei servizi educativi e scolastici fiorentini viene somministrato un questionario di gradimento che, nelle scuole dell'infanzia, coinvolge anche il personale, tenuto conto dell'appalto delle attività educative ed ampliamento attività formativa. mentre nei nidi riguarda soltanto le famiglie. A seguito dell'applicazione dello strumento regionale per la rilevazione della qualità erogata (secondo le indicazioni date dalla RT in collaborazione con il Centro regionale di documentazione per l'infanzia e l'adolescenza, organizzato e condiviso all'interno dell'Organismo di Coordinamento gestionale e pedagogico zonale) in tutti i nidi del sistema integrato fiorentino, è stata fatta, nel 2018, una restituzione delle osservazioni da parte del coordinamento pedagogico. Tale riflessione andrà ad integrare i dati che saranno rilevati con il questionario suddetto destinato alle famiglie, co-costruito in precedenza con famiglie e personale e annualmente ricontestualizzato, teso a rilevare il gradimento delle famiglie utenti nei nidi e nelle scuole dell'infanzia.

2018_ZI21P
Indagine servizi educativi e scolastici per rilevare il gradimento delle famiglie e, per quanto riguarda le scuole dell'infanzia, anche del personale docente ed educativo.
GANTT

FASI

Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Rilevazione della qualità erogata/percepita nei servizi educativi 03 con il coinvolgimento dell'organismo gestionale e pedagogico zonale e successive fasi di riflessione		01/01/2018	31/12/2018	CORTECCI ALBA -P.O.COORD.PEDAGOG.NIDO D'INFANZIA	SERVIZI ALL'INFANZIA	
Rilevazione della qualità percepita dalle famiglie e dal personale docente ed educativo nelle scuole dell'infanzia comunali e successive fasi di riflessione /individuazione azioni miglioramento		01/01/2018	31/12/2018	GIORGI MARIA RINA - P.O. COORD.PEDAG. SC. DELL'INF.	SERVIZI ALL'INFANZIA	
Rilevazione della qualità erogata nei nidi d'infanzia privati		01/01/2018	31/12/2018	SERIO ROSARIO - P.O. SERVIZI EDUCATIVI PRIVATI	SERVIZI ALL'INFANZIA	
Rielaborazione del questionario per qualità percepita dalle famiglie e dal personale docente ed educativo nelle scuole dell'infanzia comunali		01/01/2018	30/04/2018	DOLFI GIOVANNA P.O. ATT.AMM.VA SCUOLA INFANZIA	SERVIZI ALL'INFANZIA	

2018_ZI21P
Indagine servizi educativi e scolastici per rilevare il gradimento delle famiglie e, per quanto riguarda le scuole dell'infanzia, anche del personale docente ed educativo.

FASI						
Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Rielaborazione del questionario per la qualità percepita dalle famiglie per i nidi d'infanzia del sistema educativo integrato		01/01/2018	30/04/2018	CUPIDO LUIGI - P.O. ATTIVITA AMM.VA NIDI D'INFANZIA	SERVIZI ALL'INFANZIA	
Somministrazione strumento di rilevazione della customer satisfaction delle famiglie utenti dei nidi ricontestualizzato in base a valutazione risultati strumento regionale		01/01/2019	30/04/2019	PILOTTI ROSANNA ONILDE	SERVIZI ALL'INFANZIA	
Somministrazione strumento di rilevazione della customer satisfaction delle famiglie delle scuole dell'infanzia comunali ricontestualizzato in base a valutazione risultati		01/01/2019	30/04/2019	DOLFI GIOVANNA P.O. ATT.AMM.VA SCUOLA INFANZIA	SERVIZI ALL'INFANZIA	
Valutazione risultati delle indagini effettuate e individuazione di azioni di miglioramento con il supporto delle figure di coordinamento pedagogico		01/01/2019	31/12/2019	CORTECCI ALBA -P.O.COORD.PEDAGOG.NIDO D'INFANZIA	SERVIZI ALL'INFANZIA	

INDICATORI		
Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Rielaborazione e ricontestualizzazione strumento di rilevazione qualità percepita per scuole infanzia : numero ore dedicate/ numero ore previste	RISULTATO	60/60
Rielaborazione e ricontestualizzazione strumento di rilevazione qualità percepita per servizi educativi 03 dell'offerta pubblica numero ore dedicate/numero ore previste	RISULTATO	60/60
Indagine qualità percepita nei servizi educativi dell'offerta pubblica: numero servizi oggetto di indagine/ numero totale servizi educativi	RISULTATO	68/68
Indagine qualità percepita nelle scuole dell'infanzia comunali : numero scuole oggetto di indagine / numero totale scuole	RISULTATO	27/27
Individuazione modalità restituzione qualità erogata e percepita: ore effettuate/ore previste	RISULTATO	100/100
Effettuazione indagine qualità erogata su tutti i nidi d'infanzia del sistema educativo integrato fiorentino : numero nidi oggetto di indagine / numero nidi del sistema	RISULTATO	85/93
Svolgimento prima fase indagine qualità erogata nidi (rilevazione) : termine prima fase	RISULTATO	15/06/2018
Rielaborazione e ricontestualizzazione strumento di rilevazione qualità percepita per scuole infanzia : numero ore dedicate/ numero ore previste	RISULTATO	60/60
Rielaborazione e ricontestualizzazione strumento di rilevazione qualità percepita per servizi educativi 03 dell'offerta pubblica numero ore dedicate/numero ore previste	RISULTATO	60/60
Effettuazione rilevazione qualità erogata nei servizi educativi privati numero ore dedicate/numero ore previste	RISULTATO	110/120
Indagine qualità percepita nei servizi educativi dell'offerta pubblica: numero servizi oggetto di indagine/ numero totale servizi educativi	RISULTATO	68/68

2018_ZI21P**Indagine servizi educativi e scolastici per rilevare il gradimento delle famiglie e, per quanto riguarda le scuole dell'infanzia, anche del personale docente ed educativo.****INDICATORI**

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Indagine qualità percepita nelle scuole dell'infanzia comunali : numero scuole oggetto di indagine / numero totale scuole	RISULTATO	27/27
Rilevazione gradimento: questionari compilati on line/questionari inviati on line	OUTCOME	1200/2450