2018_ZI21 **Indagine servizi educativi e scolastici per rilevare la qualità erogata e 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**

Collegato a
***INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.*:** 2018_IND_STRATEG_01 CITTA' PER SCUOLA E GIOVANI
***OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.*:** 2018_01IS_OB_STR_02 SPERIM. CONTIN. EDUCATIVA 0-6

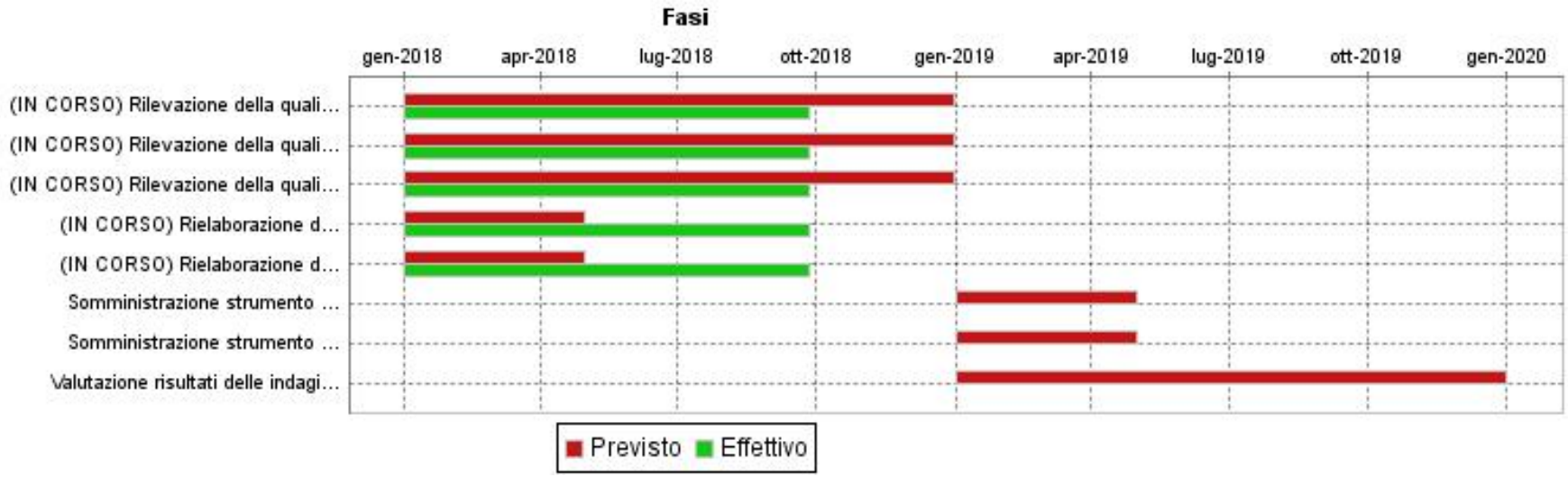
Performance **ORGANIZZATIVA**

Descrizione dettagliata dell'obiettivo

Nei servizi educativi fiorentini verrà 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, organizzato e condiviso all'interno dell'Organismo di Coordinamento gestionale e pedagogico zonale, vedrà coinvolti tutti i nidi d'infanzia del sistema integrato fiorentino.
L'organismo zonale concorderà le modalità di rilevazione con i soggetti gestori del Servizio del sistema educativo integrato. La dimensione operativa riguarderà: 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.
La rilevazione nei servizi dell'offerta pubblica verrà seguita dalle/dai coordinatrici/tori dell'Organismo zonale che coordinano i relativi servizi.
Le ore previste si intendono quale tempo dedicato a incontri presentazione/ organizzazione ed effettuazione rilevazione.
Nei servizi educativi /scuole sarà effettuata un'indagine annuale di customer satisfaction che, nelle scuole dell'infanzia, riguarderà non solo le famiglie utenti, ma anche il personale, a tal fine verrà rielaborato e ricontestualizzato lo strumento per la rilevazione.
I risultati saranno 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.

2018_ZI21 **Indagine servizi educativi e scolastici per rilevare la qualità erogata e 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 Responsabiltà	Note
Rilevazione della qualità erogata/percepita nei servizi educativi 03 con il convolgimento 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. COOR.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	

COMUNE DI FIRENZE

PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2018

2018_ZI21 **Indagine servizi educativi e scolastici per rilevare la qualità erogata e 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 Responsabiltà	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 ricontestualizzato in base a valutazione risultati		01/01/2019	30/04/2019	CUPIDO LUIGI - P.O.ATTIVITA AMM.VA NIDI D'INFANZIA	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
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	60/80
Rielaborazione e ricontestualizzazione strumento di rilevazione qualità percepita per servizi educativi 03 dell'offerta pubblica numero ore dedicate/numero ore previste	RISULTATO	60/80
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
Indagine qualità percepita nelle scuole dell'infanzia comunali : numero scuole oggetto di indagine / numero totale scuole	RISULTATO	27/27