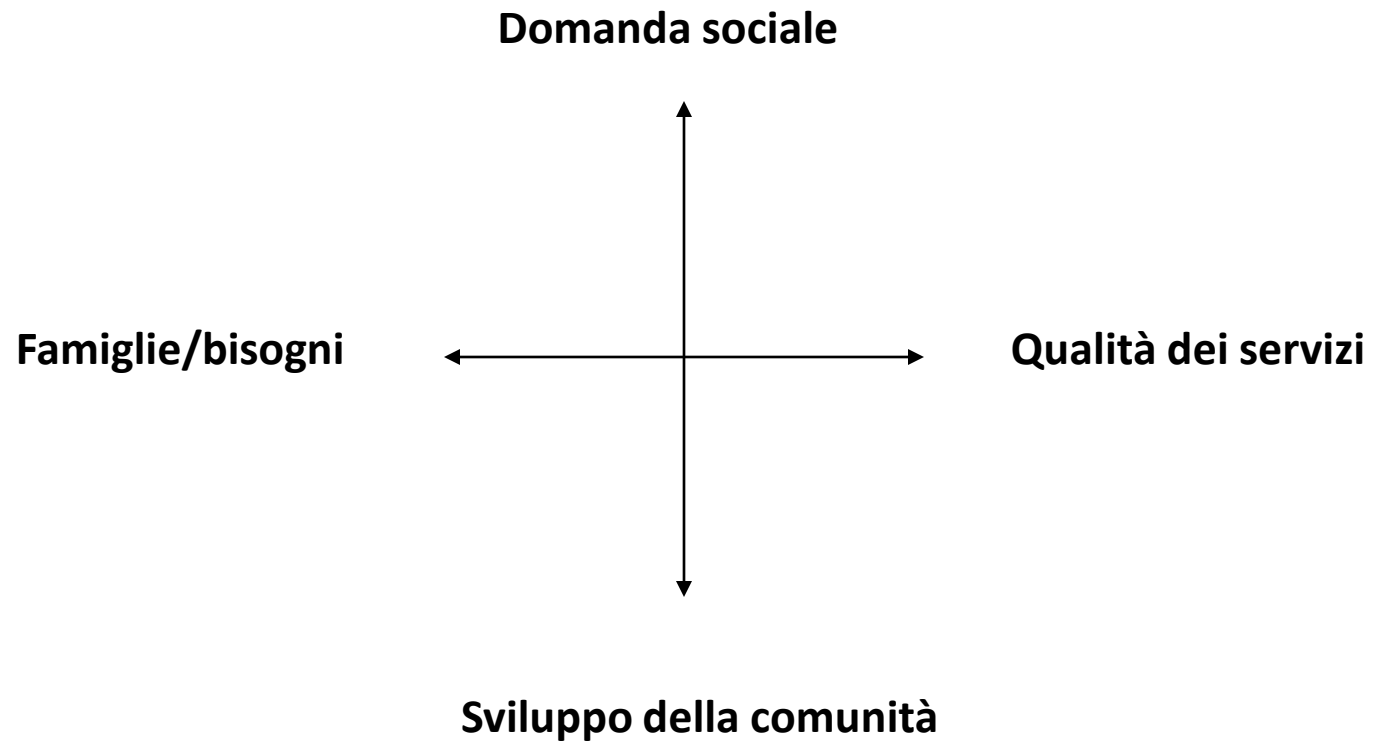


Nidi d'Infanzia del Comune di Macerata: un'esperienza di valutazione della qualità



M.Letizia Capparucci
Coordinatore Pedagogico
Nidi Comunali di Macerata



Nidi d'infanzia luoghi di...

incontro

dialogo

collaborazione

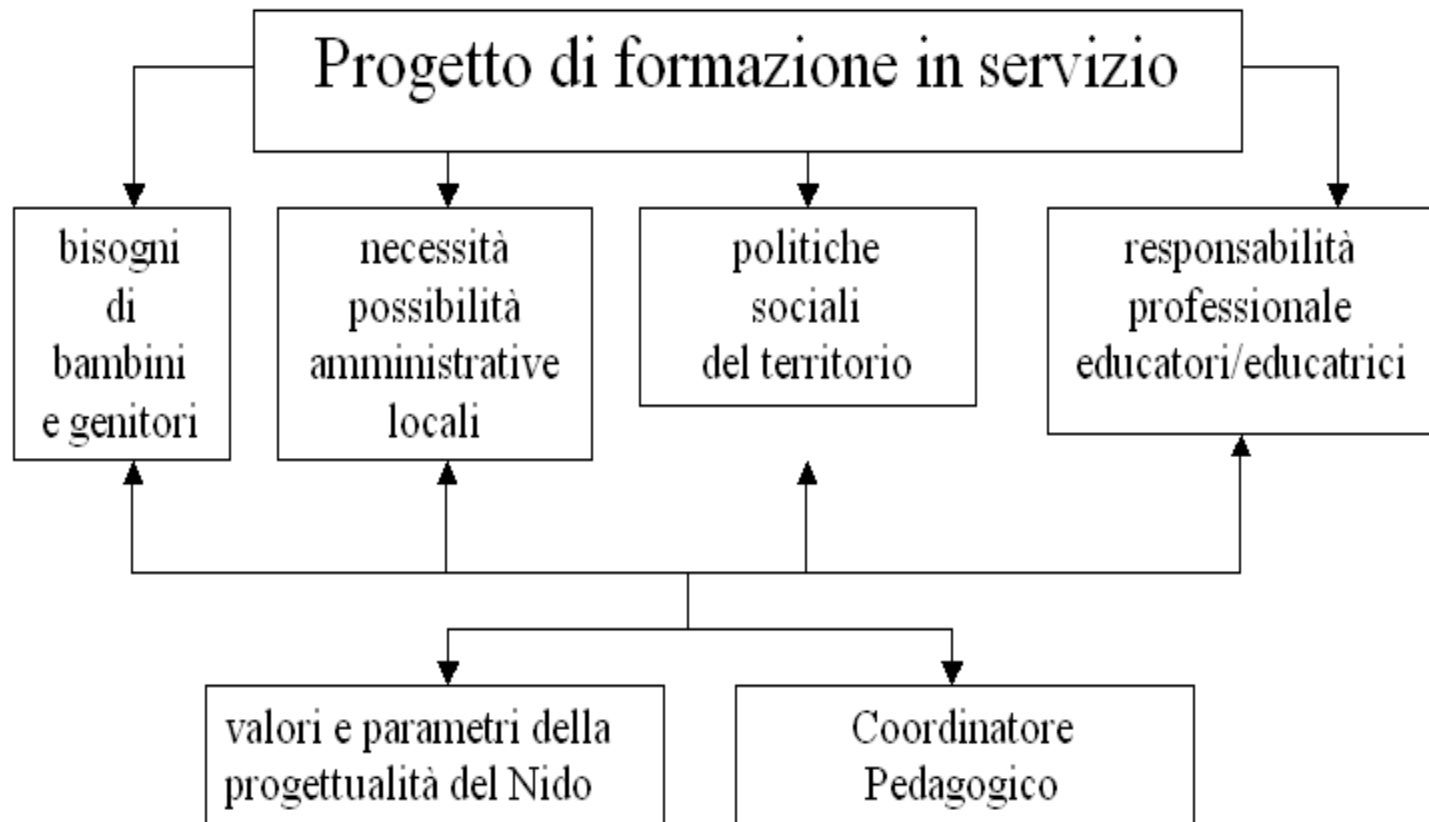
studio ed osservazione

Condurre

**politiche rivolte all'infanzia
sostegno alla genitorialità
sui diritti dei bambini
sul benessere dei bambini**

Coordinare

Coordinare



QUESITI SPECIFICI

- “Quali sono le dimensioni di qualità dei nidi comunali di Macerata, ovvero quegli aspetti o componenti irrinunciabili della qualità intrinseca che fanno di ciascun nido un ambiente educativo?”.
- “Quale modello di valutazione può essere adottato per apprezzare in modo rigoroso le dimensioni di qualità espresse dai Nidi maceratesi?”

PREMESSA: l'esplorazione dei sistemi di qualità esistenti, dei loro tratti distintivi e dei diversi approcci sulla qualità, pongono in rilievo la difformità esistente tra gli apparati produttivi/aziendalistici e gli apparati erogatori di servizi.

CRITICITÀ: difficile traslazione meccanica delle logiche aziendalistiche *tout court*, nei contesti degli apparati non sempre destinati al profitto, in quanto vocati ai *servizi alla persona*.

FILI DI RICERCA	OBIETTIVI DI RICERCA
I NEI SISTEMI ORGANIZZATI: ANALISI E SVILUPPO	1. Studiare i fattori che producono qualità nei sistemi organizzati aziendali. 2. Analizzare i principali modelli manageriali utilizzati.
II VALUTARE NEL SISTEMA NIDO	1. Individuare i fattori di qualità più rilevanti nei servizi per l'infanzia, con specifico riferimento ai nidi d'infanzia. 2. Comprendere come tali fattori portino alla definizione di dimensioni essenziali di qualità del servizio.
III QUALITÀ NEGLI ASILI NIDO DI MACERATA	1. Individuare strategie, tecniche e strumenti di rilevazione pratica. 2. Applicare tecniche e strumenti scelti per rilevare dati in un contesto specifico. 3. Analizzare ed interpretare i dati emersi.

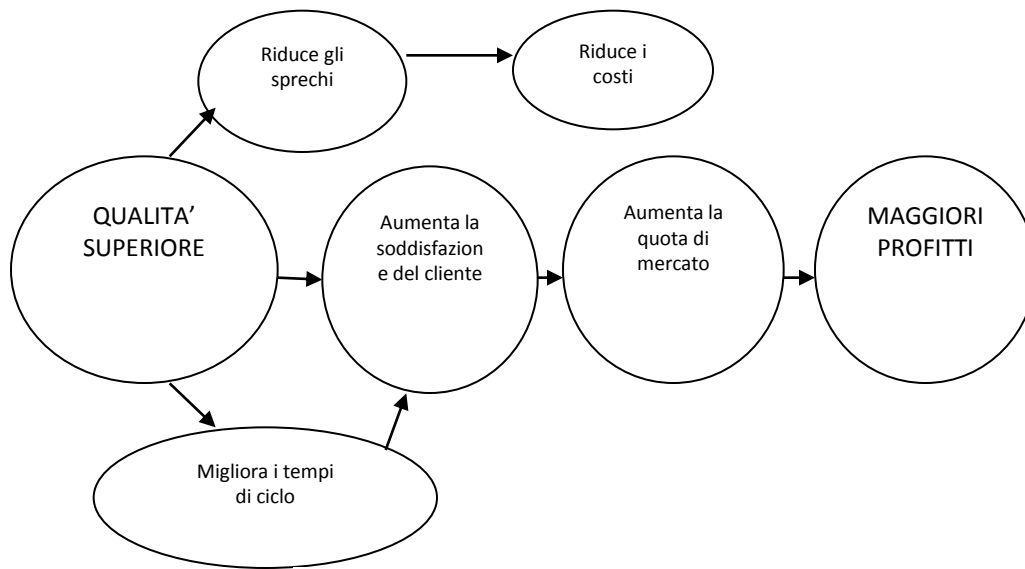


Figura1.1 – Risultati della Qualità Totale – Fonte: <http://www.tqm.it>

PORRE IL CLIENTE AL CENTRO DELL'ATTENZIONE

La customer satisfaction, obiettivo della Qualità Totale

La politica “**client oriented**” sposta il centro dell’attenzione dal prodotto/servizio all’essere umano utilizzatore del prodotto/servizio e alle sue necessità

“Il cliente cosa si aspetta? Di cosa ha bisogno?”

Peso del fattore umano 95% + 5% di quello tecnologico

Il peso dei Fattori soft

I modelli manageriali nella prospettiva del *Total Quality Management*

- *Benchmarking*: processo di **analisi delle prestazioni della propria organizzazione e dei propri processi e di confronto** con le prestazioni e le prassi di **altre organizzazioni** ritenute eccellenti appartenenti sia al medesimo settore che ad altri.

L'attività di benchmarking è rivolta quindi alla **ricerca e all'applicazione delle migliori procedure organizzative ed operative (best practice)** presenti in altre organizzazioni, con l'obiettivo di raggiungere prestazioni superiori e di conseguenza risultati migliori.

I modelli manageriali nella prospettiva del *Total Quality Management*

Learning Organization: organizzazione che **sviluppa apprendimento continuo** e che struttura le acquisizioni fatte in nuovi corsi di azione e in nuovi stili di comportamento.

I modelli manageriali nella prospettiva del *Total Quality Management*

La Learning Organization

fonde

competenze

business + schemi di processo + stili cooperativi

- cosa si fa,
- come si fa,
- come il gruppo interagisce all'interno dell'organizzazione e verso l'esterno,
- come è gestito il sapere aziendale.

Finalità dei modelli- punti chiave del Total Quality Management

La filosofia del T.Q.M. ruota intorno all'acquisizione della **capacità di produrre innovazione e miglioramento continuo** della qualità puntando all'**eccellenza** intesa come **miglior grado possibile di qualità**.

I principi di gestione della qualità

1. Orientamento al cliente
2. Leadership
3. Coinvolgimento del personale
4. Approccio per processi
5. Approccio sistemico alla gestione
6. Miglioramento continuo
7. Decisioni basate su dati di fatto
8. Rapporti di reciproco beneficio tra attori/fruitori/gestori

Antefatti: la Rete per l'Infanzia

Dal 2003 - sede a Firenze presso l' Istituto degli Innocenti

Anni '90 - *“La qualità dei servizi per l'infanzia”* -Seminario di Barcellona: i **“40 obiettivi di qualità per i servizi per l'infanzia”**, che hanno dato il via al lavoro di definizione e controllo nei servizi europei.

La definizione della qualità nei servizi educativi e la sua stessa valutazione sono attività complesse perché frutto di **numerosi variabili in gioco**, non tutte controllabili e misurabili:

- la definizione dell'**oggetto della qualità**, più versato al **processo** che non al prodotto;
- il soggetto o i **soggetti deputati** a definire tale oggetto all'interno del sistema nido;
- la **scelta dell'approccio** che pone in gioco questioni di natura non solamente tecnica ma anche politica e culturale;
- il rischio di **ambiguità** cui è soggetto il concetto di qualità, poiché è in ogni caso frutto di una **convenzione sociale tra i soggetti interessati**, (valori, ideologie esplicite ed implicite, percezioni soggettive, costruzioni sociali non univoche)

Contributi alla costruzione teorica ed alla declinazione pratica della qualità nel nido:

- le **leggi regionali** emanate in diverse regioni del centro-nord,
- numerosi **lavori di ricerca-azione**, felice connubio tra servizi socio-educativi e scolastici, università, centri di ricerca e documentazione e regioni, quali:

- il percorso triennale che la **Regione Emilia Romagna** ha intrapreso in partnership con l'Università di Pavia;

- il lavoro della **Regione Toscana** che già nel settembre '93 con l'Istituto degli Innocenti elaborò e redasse i primi Indicatori di Qualità

- il lavoro curato da **Zanelli presso i nidi forlivesi** sulla qualità come processo per l'autovalutazione e la costruzione dell'identità educativa;

- il lavoro della **Regione Umbria** che nel 1999 ha avuto il merito di varare l'ISQUEN, una complessa scala di valutazione per i nidi.

la qualità è un processo dinamico:

- ***contestuale***, volto a conciliare interessi, esigenze, opinioni, valori non sempre coincidenti di gruppi sociali diversi, al fine di interpretare ed elaborare concetti ed indicatori di qualità;
- ***non prescrittivo***, caratterizzato dalla partecipazione democratica di tutti i gruppi coinvolti;
- ***continuo e graduale***, soggetto a valutazioni e aggiornamenti periodici a più livelli
- ***di riconoscimento di benefici sociali ed economici*** per coloro che operano nei servizi e per coloro che ne sono utenti.

Un processo di evaluation ...

- “Fare
- Esplicitare gli obiettivi
- Riflettere, discutendo, su tali obiettivi
- Ridefinire i parametri di qualità di tale fare
- Considerare la loro realizzabilità
- Verificarli in un fare ulteriore”

E.Becchi, *La qualità educativa: punti di vista e significati*, in A.Bondioli-P.O.Ghedini (a cura di), *La qualità negoziata. Gli indicatori per i nidi della Regione Emilia Romagna*, Edizioni Junior, Bergamo, 2004, pag.50.

Il “*modello pavese*” – *concezione sistemica*

Valutazione quale:

- accertamento intersoggettivo
- di più dimensioni formative e organizzative di un contesto educativo e
- indicazione della loro misurabile distanza da espliciti livelli considerati ottimali da un gruppo di riferimento,
- in vista di un’incidenza concreta sull’esperienza educativa”.

Un modello descrittivo/interpretativo che permette di:

- descrivere le dimensioni e i componenti dei fattori di qualità
- seguire l'individuazione dei **parametri o indicatori** del sistema nido che pongono gli stakeholders nelle condizioni adeguate per operare un’**autovalutazione** ed un’**eterovalutazione**.

Rapporto tra indicatori e tipologie di variabili nella scuola riprese ed adattate al contesto nido

TIPOLOGIA DI VARIABILI	INDICATORE
ASSEGNATE fattori socio-culturali di sfondo su cui il nido non può intervenire a breve e medio termine e che perciò considera una "dote" definitiva sia nella dimensione positiva che in quella negativa.	1. L'AMBIENTE EXTRANIDO 2. LE CARATTERISTICHE DELLE FAMIGLIE DEI BAMBINI 3. STRUTTURA DELL'EDIFICIO SCOLASTICO 4. DOTAZIONE DI PERSONALE 5. LIVELLI DI SVILUPPO E RITMI DI APPRENDIMENTO DEI BAMBINI IN ENTRATA 6. CARATTERISTICHE DI PERSONALITÀ E DI PROFESSIONALITÀ PREGRESSA DEL PERSONALE (direttivo, di coordinamento, educativo, ecc.)
INDIPENDENTI fattori che possono essere direttamente determinati dal nido al fine di influire positivamente sulle variabili dipendenti.	1. ORGANIZZAZIONE 2. COMPOSIZIONE DELLE SEZIONI 3. UTILIZZO DEGLI SPAZI E DEI SUSSIDI EDUCATIVI 4. GESTIONE DEL TEMPO AL NIDO 5. RAPPORTI PROFESSIONALI TRA IL PERSONALE 6. ATTEGGIAMENTO E COMPORTAMENTO SOCIOEMOTIVO DEGLI EDUCATORI CON I BAMBINI 7. RAPPORTI CON LE POLITICHE PER L'INFANZIA
DIPENDENTI fattori che più esplicitamente il nido tende a definire come i propri intenti educativi	1. IL PROGETTO EDUCATIVO 2. L'ACCOGLIENZA AI BAMBINI ED ALLE FAMIGLIE 3. L'AUTO ALLO SVILUPPO DEL BAMBINO 4. LE AZIONI EDUCATIVE 5. ...

Valutare con gli indicatori: criteri di definizione

- “indice della condizione, del funzionamento o della performance di un sistema educativo”
- “espressione operativa” quantitativa o qualitativa in relazione a un evento o fenomeno

BOTTANI N.-TUIJNMAN A., *Indicatori internazionali dell'educazione: struttura, sviluppo e interpretazione*, in OCSE, *Valutare l'insegnamento*, Armando, Roma 1994

OCSE (Organisation for Economic Co-operation and Development)-Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico, nata dall'esigenza di dar vita a forme di cooperazione e coordinamento in campo economico tra le nazioni europee nel periodo immediatamente successivo alla seconda guerra mondiale.

CRITERIO	L'INDICATORE DEVE ...
ACCERTABILITÀ	esprimere il fenomeno in termini osservabili
REALIZZABILITÀ	indicare mete raggiungibili
RAPPRESENTATIVITÀ- VALIDITÀ	trovare posto e significato all'interno di un insieme di indicatori il cui sistema rappresenta in forma di modello la realtà cui ci si riferisce
PERTINENZA CONTESTUALE	essere contestuale, collegato alle peculiarità ed agli obiettivi del sistema che rappresenta e valuta
COMPARAZIONE	prestarsi a rilevazioni regolari e periodiche per favorire il confronto
ORIENTAMENTO	sollecitare azioni migliorative
RIVEDIBILITA'- PERFEZIONAMENTO	aperto, rinegoziabile e rivedibile nel tempo
RESTITUZIONE	essere strutturato in modo tale che i dati da esso ricavati siano restituiti a chi li ha erogati

Il quadro del contesto di esperienza

Prima e seconda fase: Nidi Comunali di Macerata (“Arcobaleno” , “Aquilone”, “Gianburrasca”, “Topolino “ e l’Asilo Nido privato “MI e Ma” convenzionato col Comune stesso).

Terza fase: la rilevazione dei dati è stata allargata a 12 nidi della Provincia di Macerata, 3 nidi della Provincia di Ancona e 5 nidi della provincia di Ascoli Piceno.

Perché valutare la qualità?

scopo ultimo



mettere a disposizione dei decisori (dirigenti amministrativi e dei servizi educativi ed educatori) un patrimonio di conoscenze utile per consentire loro di prendere decisioni informate e consapevoli, basate su una conoscenza non fondata sul mero senso comune, su pregiudizi, credenze o teorie ingenuie ma che invece rispetti i canoni della scientificità.

Con quale consapevolezza valutare?

Consapevolezze: un sapere valido e attendibile può essere ottenuto solo attraverso **forme di triangolazione**, utilizzate per confermare/disconfermare i risultati di una ricerca al fine di convalidarne o meno validità e attendibilità scientifica.

Triangolazione delle fonti – il confronto tra i punti di vista di più soggetti riferiti allo stesso oggetto.

R.Trinchero, *I metodi della ricerca educativa*, Editori Laterza, Bari, 2004.

Verso una ricerca multimetodo ... per cogliere le dinamiche in situazione.

Nell'ottica relativista che concepisce uno schema interpretativo flessibile e modificabile, sono stati affiancati

strumenti qualitativi:

- l'intervista semi-strutturata a campione,
- l'analisi dei dati testuali,
- lo studio approfondito del contesto ecologico.

strumenti quantitativi:

- il questionario autocompilato da genitori ed educatrici,
- la scale di valutazione pentenaria congiunta al questionario,
- la matrice di dati per la raccolta e l'analisi quantitativa dell'apprezzamento della qualità dei nidi da parte dei genitori e delle educatrici.

PRIMA FASE: sensibilizzazione del personale e prima indagine.

1. Sensibilizzazione iniziale degli operatori: proposta di analisi e utilizzo della SVANI.
2. Applicazione della SVANI su 5 nidi di Macerata attraverso l'osservazione diretta del contesto educativo interno ai nidi da parte del coordinatore pedagogico in qualità di valutatore esterno, nonché un'autovalutazione da parte degli educatori e del personale ausiliario in qualità di valutatori interni.
3. Decostruzione della SVANI ad opera del coordinatore pedagogico e delle educatrici: confronto, discussione, condivisione e scrittura delle Idee Guida del Progetto Educativo degli Asili Nido del Comune di Macerata.
4. Costruzione di un modello condiviso sulle componenti irrinunciabili e sulle condizioni irrinunciabili del nido, ovvero l'individuazione degli elementi salienti che fanno un 'buon nido'.
5. Predisposizione di un'intervista a campione a genitori e personale di servizio. Sensibilizzazione dei genitori e somministrazione dell'intervista.

PRIMA FASE: sensibilizzazione del personale e prima indagine.

La S.VA.NI., Scala di Valutazione del Nido: si compone di 7 subscale:

subscale (items 1 – 5) arredi e materiali a disposizione dei bambini

subscale (items 6 – 14) cure di routine

subscale (items 15 – 16) ascoltare e parlare

subscale (items 17 – 24) attività di apprendimento

subscale (items 25 – 28) interazione

subscale (items 29 – 32) ***organizzazione delle attività***

subscale (item 33 – 36) ***bisogni degli adulti.***

Lo strumento è stato usato ponendo in rilievo la filosofia che sottende, discutendo qual è l'idea di qualità che è ad esso implicita, mettendola a confronto con quella che anima i nidi del Comune di Macerata.

Dalla decostruzione della SVANI alle Idee Guida

... in vista della definizioni delle dimensioni della qualità (= condizioni irrinunciabili) strutturate secondo un sistema di indicatori condiviso per i Nidi di Macerata, sulla base delle seguenti domande:

“Quale è l’idea di Nido che le educatrici condividono e vogliono realizzare?”

“Quale è l’idea di operatività formativa che gli educatori condividono e vogliono realizzare?”

“Quale è l’idea di progetto educativo che gli educatori condividono e vogliono realizzare?”

“Quale è il quadro di riferimento metodologico ed operativo che gli educatori condividono e vogliono realizzare?”

“Quali sono gli intenti educativi rivolti ai bambini che gli educatori condividono e vogliono realizzare ?”

“Quali sono gli intenti collaborativi rivolti ai genitori che gli educatori condividono e vogliono realizzare ?”

“Quale idea di qualità gli educatori condividono e vogliono realizzare ?”

“Quale è l’idea di Nido che le educatrici condividono e vogliono realizzare?”

In Bondioli, il nido: “innanzitutto (come) luogo educativo per i bambini e per gli adulti, luogo della qualità delle relazioni, del contesto e delle offerte formative per la pluralità di utenti (interni ed esterni), per i bambini, per le famiglie, per gli operatori. [...]” ...

ovvero l’idea che il nido è “soprattutto luogo della progettazione consapevole dell’offerta, del contesto e delle relazioni al fine di garantire una soddisfazione fondata sulla partecipazione delle famiglie e sulla crescita professionale degli operatori”.

“Quale è l’idea di operatività formativa che gli educatori condividono e vogliono realizzare?”

L’educatore:

- osserva il bambino nei suoi diversi aspetti comportamentali
- sostiene e facilita la sua scoperta del mondo
- incoraggia il bambino nell’espressione di sé
- contiene il bambino nei suoi bisogni emotivo-affettivo- relazionali
- supporta ed orienta le famiglie verso una genitorialità consapevole.

Il confronto sui significati sottostanti a questo insieme di funzioni ha condotto a negoziare la seguente definizione dell’operatività formativa del personale educativo: *“Gli educatori operano in un clima di collaborazione e investono competenze professionali ed umane nella costruzione di un rapporto di fiducia nei confronti del bambino e dei genitori: al centro dell’operatività è posta la qualità della relazione educativa”.*

“Quale è l’idea di progetto educativo che gli educatori condividono e vogliono realizzare?”

Creazione di un dispositivo di documentazione trasparente e formalizzata dell'azione educativa attuata negli asili nido, un piano che, dopo aver declinato in maniera specifica i traguardi formativi che si vogliono raggiungere, dichiara attraverso quali mezzi e risorse è possibile realizzare tali traguardi, specificando anche le modalità di valutazione degli “esiti”.

“Quale è il quadro di riferimento metodologico ed operativo che gli educatori condividono e vogliono realizzare?”

- Quadro di riferimento teorico del progetto: matrice socio – costruttivista con particolare riferimento agli studi di Vygotsky relativi al rapporto apprendimento- sviluppo ed al tutoring formativo.

- Idea di sviluppo come atto interno dell’individuo dipendente in primo luogo dallo scambio sociale.

- Ruolo dell'adulto centrale per lo sviluppo del bambino piccolo poiché agisce attraverso gesti di educazione diretta – sul bambino - e indiretta – sul contesto – per favorire nel piccolo lo sviluppo, la messa in atto e la padronanza di comportamenti competenti.

“Quali sono gli intenti educativi rivolti ai bambini che gli educatori condividono e vogliono realizzare ?”

... benessere psicofisico del bambino ... Mappa degli intenti educativi

“Qual sono gli intenti collaborativi rivolti ai genitori che gli educatori condividono e vogliono realizzare ?”

Il Sistema si fonda sulla **cultura del dialogo** e del **rapporto collaborativo con i genitori** caratterizza gli intenti educativi degli asili nido.

Uno degli scopi fondamentali è ravvisato nella **necessità di far condividere ai genitori la vita dei loro figli al nido** coinvolgendoli direttamente nel vissuto quotidiano dei bambini che, spesso, rimane poco conosciuto a molti genitori.

Il **confronto e lo scambio di esperienze** tra genitori e tra genitori ed educatori connota i **nidi** quale **spazi di espressione dei vissuti personali**, dei singoli, dei nuclei familiari. Si sottolinea la necessità di proporre un progetto specifico per i genitori.

“Quale logica può guidare la costruzione di un modello per la rilevazione/valutazione della qualità del nido che gli educatori condividono e vogliono realizzare ?”

SEI Parole chiave come indicatori semantici del sistema concettuale scelto, che conferiscono coerenza e rigore al ragionamento intorno al modello.

1. Definire le ***Finalità***, cioè gli scopi generali cui il modello mira nell’ambito del processo di elaborazione delle politiche e delle strategie del nido nel rispetto delle disponibilità finanziarie dell’amministrazione, della possibile operatività di ciascun nido e delle aspettative o percezioni degli utenti (famiglie, genitori, bambini, comunità più allargata).

2. Strutturare e sviluppare l’***Organizzazione*** del progetto educativo secondo procedure educative coerenti con l’obiettivo di generare i risultati voluti, strutturando il modello sulla base di precisi indicatori.

3. Curare la ***Realizzazione*** delle procedure in modo sistematico per garantirne la piena attuazione.

4. Valutare e riesaminare le procedure adottate attraverso il **Monitoraggio**, identificare le attività in atto per autoregolare i miglioramenti necessari, ordinarli per priorità, pianificarli e attuarli.
5. Sulla base di queste informazioni, raccolte e documentate in itinere e a conclusione del percorso analizzare gli **Esiti** ovvero i risultati conseguiti per effettuare eventuali modifiche migliorative.
6. Attraverso la **Riflessione** valutare l'intero processo progettuale considerando i guadagni cognitivi acquisiti dai bambini, i guadagni d'accoglienza e sostegno genitoriale acquisiti dalle famiglie, i guadagni professionale acquisiti dalle educatrici, i guadagni più generali acquisiti dalle rete dei nidi nel suo insieme e gli eventuali rilanci educativi nell'ottica di un miglioramento continuo del processo posto in essere.

L'acronimo delle parole chiave Finalità, Organizzazione, Realizzazione, Monitoraggio, Esito, Riflessione costituisce il termine

FORMER

il cui significato in lingua inglese è “colui che crea” o “ciò che viene prima”.

Il team educativo, nell'elaborazione di un modello di rilevazione e valutazione della qualità, lavorerà secondo la logica FORMER.

Il modello prospettato ed utilizzato ai fini della ricerca, riguarda le dimensioni di qualità scelte per gli asili nido maceratesi, ovvero ***tre componenti irrinunciabili*** della qualità intrinseca essenziali per fare di ciascun nido un ambiente educativo,:

➤ DIMENSIONE A - STRUTTURE E ARREDI

➤ DIMENSIONE B – ORGANIZZAZIONE

➤ DIMENSIONE C – AZIONI EDUCATIVE.

***L'indagine preliminare sul campo:
l'intervista a campione a genitori e personale di servizio volta a:***

1. individuare le opinioni delle famiglie e delle educatrici rispetto a un numero cospicuo di fattori costituenti il servizio offerto dal nido e sufficientemente rappresentativi dell'esperienza che i genitori effettuavano del servizio stesso;
2. definire il grado di soddisfazione attribuito alle diverse dimensioni del servizio dagli operatori che lo realizzano, in confronto con punti forti e criticità esposti dalle famiglie per cogliere incongruenze sottovalutazioni o sopravvalutazioni;
2. comparare tra loro più nidi e, a livello di provincia, ricostruire un quadro complessivo della valutazione del servizio da parte dell'utenza, finalità risultata parzialmente praticabile per il rischio di decontestualizzazione (e quindi di interpretazioni improprie) dei dati nel momento del loro uso.

***L'indagine preliminare sul campo:
l'intervista a campione a genitori e personale di servizio volta a:***

come tecnica di rilevazione delle informazioni di tipo:

-*qualitativo*, quindi non misurativa, ma descrittiva e narrativa, tesa a ricavare le percezioni, le attese e le prospettive che gli intervistati ravvisano in relazione al “cosa è utile affinché un servizio per l'infanzia possa essere giudicato di Qualità”;

-*semi -strutturato*, per cui gli intervistati avevano una “traccia” e alcune domande che li guidavano ad indicare i “fattori di eccellenza, punti forti” e i “fattori di criticità, punti deboli” e per ognuna delle 3 dimensioni di qualità:

- *Dimensione A - Strutture ed arredi*: cosa rende eccellente questo settore? Cosa, invece, ravvisate di poco soddisfacente? Indicate tre fattori di qualità e tre fattori di criticità o punti deboli);

- *Dimensione B – Organizzazione*: cosa rende eccellente questo settore? Cosa, invece, ravvisate di poco soddisfacente? Indicate tre fattori di qualità e tre fattori di criticità o punti deboli);

- *Dimensione C- Azioni educative*: cosa rende eccellente questo settore? Cosa, invece, ravvisate di poco soddisfacente? Indicate tre fattori di qualità e tre fattori di criticità o punti deboli).

SECONDA FASE: Dall'intervista a campione, alla costruzione del sistema di indicatori di qualità del nido, al questionario.

I risultati dell'intervista a campione sono stati integrati alle normative presenti nella Carta dei Servizi dei Nidi hanno segnato il passaggio alla fase successiva della ricerca, ovvero alla stesura degli indicatori e dei descrittori che indicano e descrivono la Qualità di un Servizio per l'infanzia suddivisi in tre dimensioni riferite alle componenti irrinunciabili del modello.

Costruzione del **questionario A.Q.N.** (Apprezzamento della Qualità del Nido) nell'ottica della metodologia della *Customer Satisfatcion* costituito da:

-una **parte quantitativa**: apprezzamento espresso secondo una scala pentenaria di livello in riferimento alle affermazioni collegate ai descrittori

-una **parte qualitativa** con uno spazio apposito accanto ad ogni affermazione per permettere al soggetto compilatore di annotare commenti, idee, opinioni,ecc.

-Strutturato in **42 item** presentati in forma di affermazioni che descrivono l'insieme dei fattori salienti del nido e del suo funzionamento riferito alle tre dimensioni del modello.

-Due **aspetti sostanziali di apprezzamento**:

- la soddisfazione rispetto agli elementi presi in esame
- la soddisfazione generale rispetto al servizio nel suo complesso

-**Destinatari**: i genitori ed il personale di servizio (educatrici, operatrici socio-assistenziali, cuochi,assistenti, volontari del servizio civile) per ottenere un riscontro incrociato delle valutazioni espresse. Per questo il questionario è stato presentato nella medesima forma sia ai genitori che al personale di servizio.

TERZA FASE: indagine sul campo, restituzione dei dati e rilancio progettuale.

-A genitori ed al personale di servizio degli asili nido comunali di Macerata, somministrazione contemporanea del questionario anonimo sulla qualità percepita per poter operare un confronto sugli aspetti ritenuti maggiormente importanti o critici da parte di entrambi.

-Restituzione dei dati a tutti gli interessati nel corso di incontri specifici come momento fondamentale di discussione sulla qualità del servizio sottoposto ad osservazione diretta ed analisi.

Il questionario, anonimo, è stato distribuito dalle educatrici ed è stato autocompilato da ciascun membro dei due gruppi di interesse.

Il rientro è stato sorprendentemente alto con una media del 73% per i genitori ed il 93% del personale di servizio.

La struttura degli output

La metodologia adottata ha previsto elaborazioni con gradi diversi di approfondimento e di complessità, in grado di generare livelli diversi di *output*:

Livello 1: analisi per singolo indicatore

E', questa, un'elaborazione molto dettagliata concernente la distribuzione delle risposte ai singoli *items* riferiti a ciascun indicatore, per tipologia di dimensione (struttura e arredi, organizzazione, azione educativa) e per singolo gruppo di rispondenti (genitori o operatori).

La struttura degli output

Livello 2: confronto tra genitori e personale di servizio

Ad un livello più aggregato è stato previsto un confronto fra le medie di punteggio tra genitori ed operatori per tutti i fattori di ogni tipologia di dimensione.

Questo output è utile per rappresentare due tipi di lettura:

1. una ***lettura orizzontale*** che considera, per ogni gruppo di interesse, l'oscillazione delle valutazioni sui diversi indicatori per definire *fattori di eccellenza*, ovvero gli indicatori valutati tra il 4.50 ed il 5 e *fattori di adeguatezza e di criticità*, gli indicatori posizionati sulla media o più in basso della media o (tra il 3 e l'1);
1. una ***lettura verticale*** che considera gli scarti di giudizio tra il gruppo dei genitori e quello del personale di servizio che definiscono le *aree di concordanza* e le *aree di discordanza*.

La struttura degli output

Livello 3: confronto del livello generale di soddisfazione tra genitori e del personale di servizio su territorio più ampio.

Un confronto tra il livello generale di soddisfazione di tutti i genitori e del personale in servizio nei nidi che hanno aderito alla ricerca.

L'utilità di questo output sta nella possibilità di avere una visione globale del Sistema nidi a più livelli:

- *comunale diretto*: riferito ai nidi gestiti direttamente dal Comune;
- *comunale indiretto*: riferito ai nidi privati presenti sul territorio comunale;
- *provinciale*: riferito a nidi pubblici e privati della Provincia di Macerata;
- *interprovinciale*: riferito ai nidi della provincia di Ancona ed Ascoli Piceno.

Elementi da porre a miglioramento

Restituzione dei dati agli operatori del servizio, effettuata nel mese di Luglio : punto di capolinea e svolta.

Dagli **output di 1° e 2° livello**, che hanno posto in evidenza l'apprezzamento dei genitori e del personale di servizio, sono stati rilevati i seguenti **elementi di qualità da porre a oggetto di miglioramento**.

DIMENSIONE A- STRUTTURA E AMBIENTI:

- **collegamento con mezzi pubblici e parcheggi**
- **accessibilità alle strutture e adeguatezza degli spazi**
- **organizzazione e cura del giardino.**

DIMENSIONE B- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- **il sistema di graduatoria**
- **prolungamento orario quotidiano**
- **l'adeguatezza numerica del personale di servizio**
- **più tempo per colloqui mirati con le singole educatrici**

Elementi da porre a miglioramento.

Dagli **output di 1° e 2° livello**

DIMENSIONE C

- **voci-guida per la stesura del Progetto Educativo**
- **Progetto Genitori**
- **pagine web**

Elementi da porre a miglioramento.

Gli **output di 3° livello**, che hanno posto a confronto il livello generale di soddisfazione tra genitori e personale di servizio sulle tre province indagate (Ancona-Macerata-Ascoli Piceno)

- **esigenza, già percepita in corso d'opera, di una maggiore e più vicina conoscenza delle realtà educative nidali distribuite sul territorio marchigiano**

- **l'amministrazione comunale, confidando nella collaborazione della Facoltà di Scienze della formazione dell'Università degli Studi di Macerata, intende farsi essa stessa promotrice di uno o più incontri delle reti a partire dal tema della qualità, anche allo scopo di implementare il dialogo tra pubblico e privato e lavorare per un sistema integrato dei servizi per l'infanzia.**

Benefici di un sistema di valutazione

Livello di valutazione	Aree/obiettivo
SINGOLO PLESSO	- Valutazione/autovalutazione (analisi scostamenti, priorità, punti forti/deboli) - Piani di miglioramento del servizio - Coinvolgimento delle famiglie - Autovalutazione relazioni e funzionamento interni - Crescita del personale - "Marketing interno" - Sistema costante di monitoraggio
COMUNE La dizione "Comune" si riferisce a diversi interlocutori quali: il coordinamento pedagogico, l'Assessorato ed i suoi uffici, gli uffici e servizi interni alla struttura, del personale, la giunta, la commissione consiliare,ecc.	- Individuazione e lancio di obiettivi comunali di miglioramento - Supporto al sistema decisionale comunale (ad esempio su rette, aperture, allocazioni, risorse,ecc.) - Indirizzo e controllo su strutture private - Sistemi di riconoscimento ed incentivo del personale - Piani di formazione - Marketing interno ed esterno - Sistema costante di monitoraggio
PROVINCIA	- Sistema costante di monitoraggio del quadro territoriale - Supporto alle decisioni - Indirizzi del servizio (qualitativi/quantitativi; strutturali, gestionali, organizzativi, prestazionali, di soddisfazione degli utenti, di comunicazione e immagine, ecc.) - Regolazione pubblico/privato - Progetti speciali

Per quanto attiene all'esperienza specifica con i Nidi Comunali di Macerata, essa si è configurata come ricca esperienza di **opportunità formative**, quali:

1. l'acquisizione di una maggiore consapevolezza del proprio fare quotidiano e dell'intreccio degli elementi che concorrono a determinare la qualità del servizio;
2. la maggiore puntualizzazione della fisionomia del nido;
3. la riflessione sulla complessità dell'impresa valutativa, mettendo in luce rischi di ambiguità interpretativa e la necessità di esplicitare tutti i passaggi in cui la valutazione si articola, a partire dal concetto di qualità e senza trascurare la relatività degli strumenti che si utilizzano.
4. La valenza fortemente metacognitiva di questa esperienza ha condotto le educatrici ed il coordinatore pedagogico ad un lavoro di rilancio educativo, ricostruendo il Progetto Educativo del Nido alla luce dei dati emersi, nella ricerca di rendere maggiormente espliciti tutti gli elementi che lo compongono e la loro interazione.