

# Indagine Qualità

## 2019



La qualità percepita  
dalle famiglie  
nei Nidi d'Infanzia e Spazi Gioco  
del Comune di Firenze



# La qualità percepita dalle famiglie nei Nidi d'Infanzia e Spazi Gioco

Anno educativo 2018-19

Comune di Firenze

Assessorato all'Educazione, Università e Ricerca, formazione professionale, diritti e pari opportunità  
*Assessora Sara Funaro*

Direzione Istruzione  
Servizio Servizi  
all'Infanzia  
*Dirigente*  
Rosanna Onilde Pilotti  
*Responsabile Posizione Organizzativa Coordinamento Pedagogico 0-6*  
Alba Cortecci  
*Responsabile Posizione Organizzativa Attività Amministrative*  
Lucia Paglione

Direzione Servizi Territoriali Integrati  
*Dirigente*  
Chiara Marunti  
Servizio Statistica e Toponomastica  
*Posizione Organizzativa Statistica*  
Gianni Dugheri

A cura di  
**Francesca Crescioli**

## Indice

<b>1.Obiettivi e metodologia .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Predisposizione del questionario .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Risultati dell'indagine .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Canali di accesso al servizio.....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Organizzazione del servizio.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Struttura e ambienti.....</b>	<b>12</b>
<b>2.5 Alimentazione .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Aspetti educativi e didattici .....</b>	<b>15</b>
<b>2.7 Professionalità del personale.....</b>	<b>17</b>
<b>2.8 Partecipazione delle famiglie .....</b>	<b>18</b>
<b>2.9 I costi .....</b>	<b>20</b>
<b>3. Sintesi dei risultati.....</b>	<b>20</b>
<b>Appendice .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabelle .....</b>	<b>23</b>

## 1. Obiettivi e metodologia

L'indagine, effettuata per conto del Servizio servizi all'infanzia del Comune di Firenze, si pone come obiettivo quello di:

- verificare il livello di soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio offerto dai Nidi d'infanzia e Spazi Gioco comunali e convenzionati
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di potenziare la qualità del servizio.

Il Nido d'infanzia è una struttura educativa destinata ai bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi, mentre gli Spazi gioco si rivolgono a utenti da 18 a 36 mesi; entrambe le tipologie di servizio precedono l'ingresso alla Scuola dell'infanzia.

Le finalità di queste strutture sono sostanzialmente tre:

- educative, perché sostengono le famiglie nella crescita dei loro figli attraverso la realizzazione di un Progetto educativo che viene aggiornato annualmente dal gruppo di lavoro di ogni servizio, tenendo conto delle caratteristiche dei bambini, delle bambine e delle famiglie;
- sociali, perché offrono ai bambini un luogo educativo di socializzazione e di relazione con gli altri bambini e alle famiglie la possibilità di conciliare tempi di vita e tempi di lavoro;
- culturali, in quanto offrono un modello formativo che, nel rispetto di ciascun bambino e di ciascuna famiglia, non opera discriminazione nell'erogazione del servizio.

Le dimensioni generali che sono state considerate per la misurazione della qualità, nel *sistema qualità percepita dal cliente esterno* di un servizio alla prima infanzia, sono:

1. gli *aspetti tangibili*, ovvero gli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente, all'organizzazione degli spazi e dei loro arredi, alla competenza delle diverse figure professionali e agli strumenti di comunicazione;
2. l'*affidabilità*, intesa come garanzia di attendibilità del Servizio, come capacità di rispettare le specifiche di funzionamento nel tempo;
3. la *capacità di risposta*, ovvero la capacità del Servizio di andare incontro ai bisogni delle bambine, dei bambini e delle loro famiglie;
4. la *capacità di rassicurazione*, intesa come capacità delle diverse figure professionali di entrare in relazione positiva con l'utenza e stabilire rapporti di fiducia;
5. l'*empatia*, ovvero la capacità di entrare in relazione emotiva con gli utenti.

Lo strumento utilizzato per raccogliere le informazioni è stato il questionario. A ciascun intervistato è stato chiesto di assegnare un valore compreso da 1 a 10 per ciascuna dimensione individuata, dove 1 indica la soddisfazione minima e 10 la massima relativamente a quell'aspetto. Infine, vista la presenza di famiglie non italiane, il questionario è stato tradotto in inglese, francese e spagnolo.

### **1.1 Predisposizione del questionario**

Il questionario proposto agli utenti è lo stesso utilizzato lo scorso anno. Si tratta di un questionario suddiviso in otto sezioni che riguardano, rispettivamente:

- informazioni essenziali sulla famiglia
- i canali di accesso al servizio
- l'organizzazione del servizio
- la struttura e gli ambienti
- l'alimentazione
- gli aspetti educativi e didattici
- la professionalità del personale
- la partecipazione

Ogni sezione si concentra su aspetti specifici toccando varie tematiche. Importante è capire in che modo sono legate, se lo sono, le diverse sezioni per costruire dei differenti profili tenendo conto di come gli intervistati interagiscono con il servizio.

Il questionario è stato somministrato via web: questa metodologia ha il limite di raggiungere solo le famiglie di cui si ha a disposizione un indirizzo e-mail valido, ma ha il vantaggio di ridurre gli errori evitando il data entry ed effettuando controlli automatici di congruità sulle risposte.

### **1.2. Quantificazione complessiva dei rispondenti**

La rilevazione è stata effettuata dal 13 maggio al 9 giugno 2019 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

Sono state inviate 2.407 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 1.346 questionari (popolazione indagata) di cui 1.308 relativi ai Nidi d'infanzia e 38 agli Spazi gioco, con una percentuale di risposta pari al 55,9%.

Attraverso l'indagine le uniche informazioni acquisite sulle famiglie sono il numero complessivo di figli e il numero di figli che frequentano/hanno frequentato il servizio.

## 2. Risultati dell'indagine

L'offerta del servizio è differenziata in strutture comunali e strutture non gestite direttamente. Le strutture comunali a loro volta si diversificano fra quelle gestite da personale comunale e quelle a gestione indiretta. Le strutture non gestite direttamente invece sono dotate tutte di personale esterno all'Ente. Le strutture coinvolte nell'indagine sono state complessivamente 68, così strutturate:

n. 47 strutture comunali di cui:

n. 30 Nidi d'infanzia a gestione diretta

n. 14 Nidi d'infanzia a gestione indiretta

n. 3 Spazi gioco a gestione indiretta

n. 21 strutture private con acquisto di posti da parte dell'amministrazione (gestione indiretta) di cui

n. 18 Nidi d'infanzia

n. 3 Spazi gioco

I due grafici seguenti mostrano come è cambiata l'offerta nei vari anni di indagine: rispetto all'anno scorso è invariata sia per le strutture comunali sia per quelle non gestite direttamente.

Grafico 1 – Strutture comunali per tipologia. Anni 2010, 2016-2019

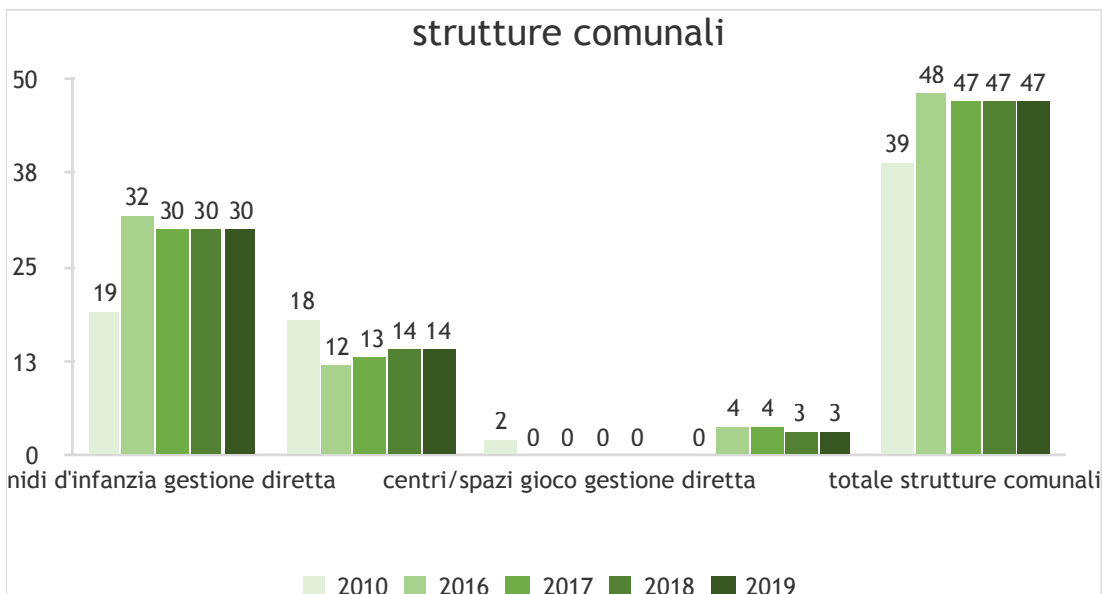
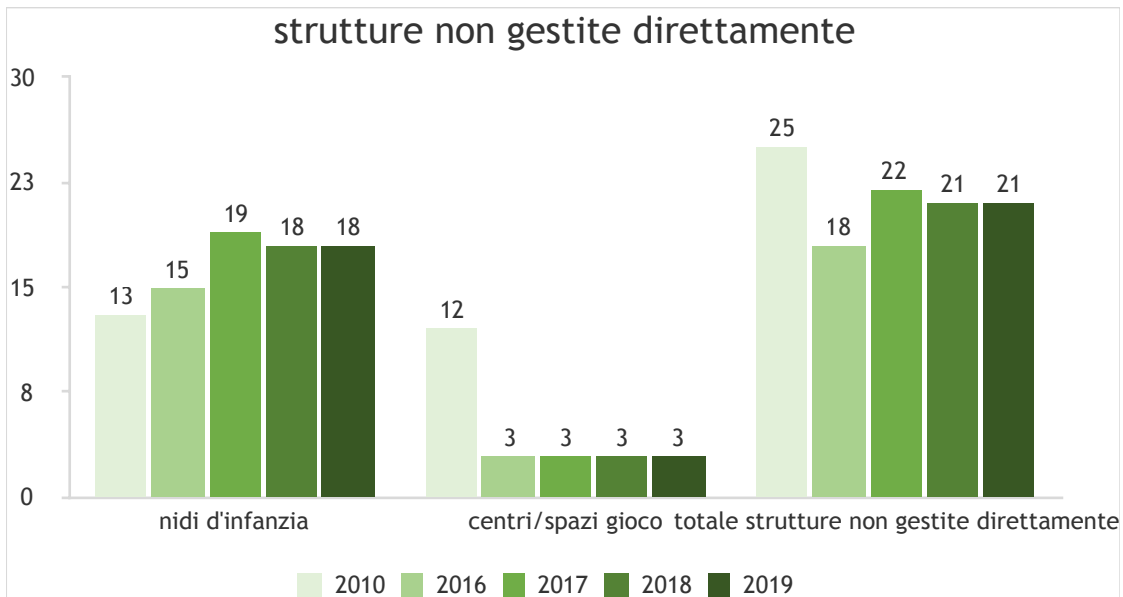


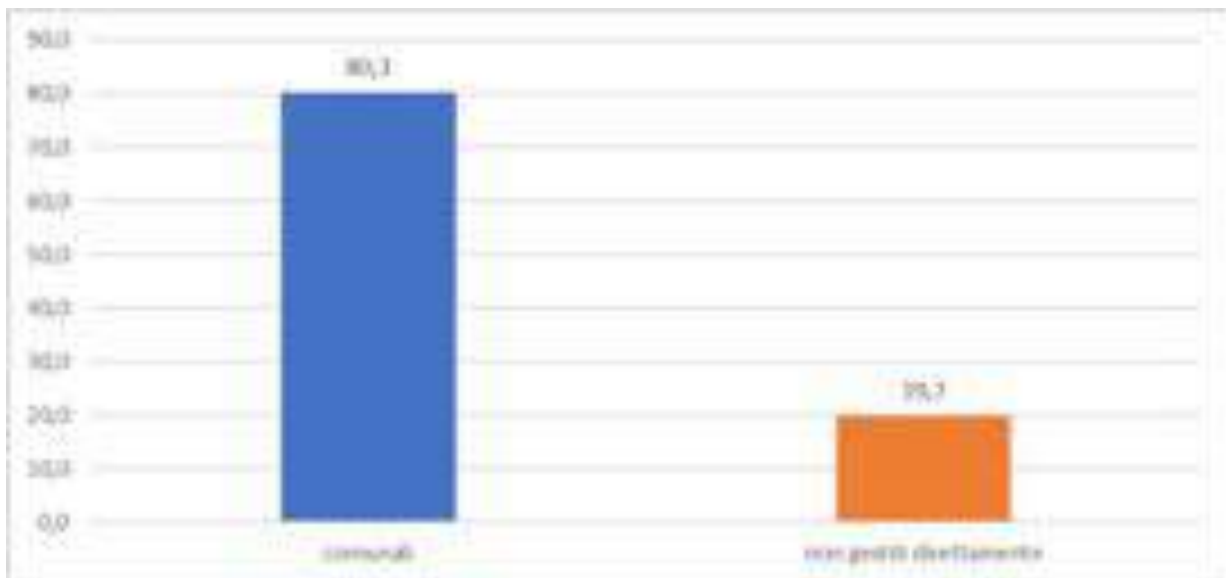
Grafico 2 – Strutture a gestione non diretta per tipologia. Anni 2010, 2016-2019



## 2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

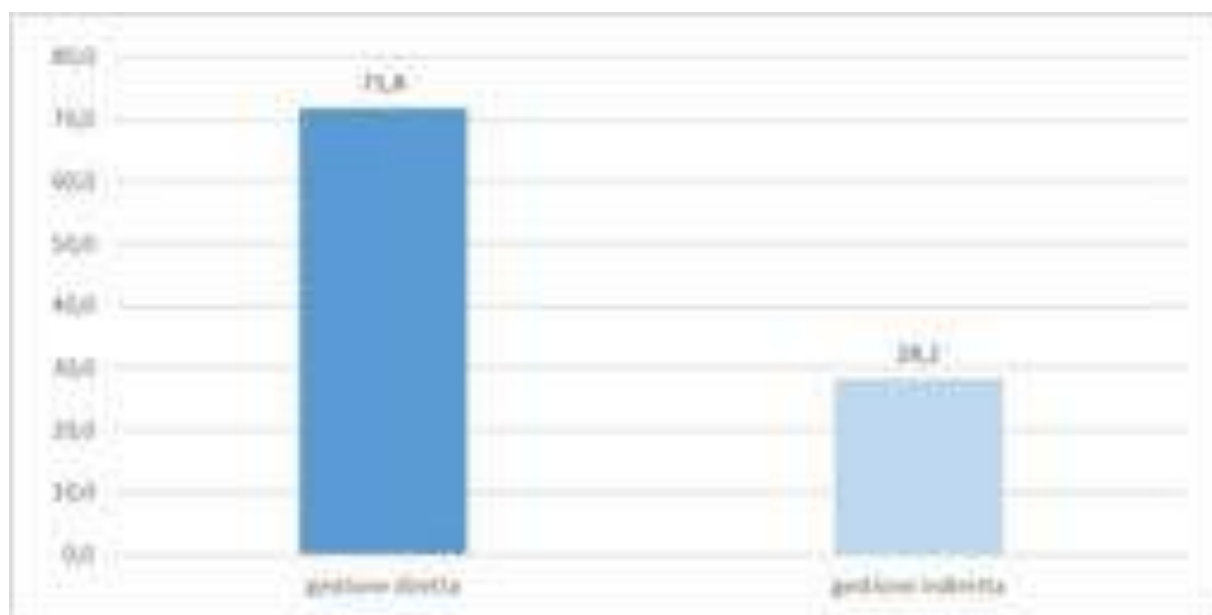
I 1.308 questionari raccolti presso i Nidi d'infanzia provengono per l'80,3% da utenti di strutture comunali e per il 19,7% da utenti di strutture convenzionate. Gli utenti delle strutture comunali si ripartiscono poi nel 71,8% di utenti di strutture a gestione diretta del Comune e nel 28,2% di utenti di strutture a gestione indiretta (cfr. grafici 3a e 3b).

*Grafico 3a - Rispondenti dei nidi d'infanzia per tipo di struttura*



*Grafico 3b - Rispondenti dei nidi d'infanzia comunali per tipo di gestione*





Per quanto riguarda gli Spazi gioco i questionari restituiti sono complessivamente 38, quasi equamente ripartiti fra utenti di strutture convenzionate e utenti di strutture comunali a gestione indiretta.

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 1.346. Gran parte di queste ha uno o due figli (90,7%; era 91,1% nel 2018, 89,7% nel 2017 e 89,1% nel 2016 - cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	657	48,8	48,8
2	564	41,9	90,7
3	93	6,9	97,6
più di 3	32	2,4	100,0
Totale	1.346	100,0	

Si nota che con l'aumentare del numero di figli, diminuisce la percentuale di famiglie in cui tutti i figli frequentano o hanno frequentato il Nido o lo Spazio gioco (cfr tab. 2).

Tabella 2 – Rispondenti per numero di figli e per numero di figli che frequentano/hanno frequentato il servizio (% di riga)

n figli	n figli che frequentano/hanno frequentato il servizio				Totale
	1	2	3	più di 3	
1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	42,2	57,8	0,0	0,0	100,0
3	35,5	19,4	45,2	0,0	100,0

più di 3	43,8	12,5	18,8	25,0	100,0
Totale	70,0	25,8	3,6	0,5	100,0

Il 39,1% dei bambini è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 ai 11 mesi, cui si aggiunge il 34,6% di quelli inseriti dai 12 ai 17 mesi, mentre per gli Spazi gioco, come prevede il regolamento, l'età parte dai 18 mesi fino a più di 24. Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare il servizio da non più di un anno, soprattutto per gli Spazi gioco (58,4% per i nidi e 76,4% per gli Spazi gioco) (cfr. tabelle 3a, 3b, 3c e 3d).

*Tabelle 3a e 3b – Mesi del bambino all'inserimento e tempo trascorso dall'inserimento – Nidi d'infanzia*

mesi al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento		
	n	%		n	%
meno di 6	39	3,0	meno di 6	52	4,0
tra 6 e 11 mesi	512	39,1	tra 6 e 11 mesi	712	54,4
tra 12 e 17 mesi	452	34,6	tra 12 e 17 mesi	54	4,1
tra 18 e 23 mesi	201	15,4	tra 18 e 23 mesi	403	30,8
24 e più	104	8,0	24 e più	87	6,7
Totale	1.308	100,0	Totale	1.308	100,0

*Tabelle 3c e 3d – Mesi del bambino all'inserimento e tempo trascorso dall'inserimento – Spazi gioco*

mesi al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento		
	n	%		n	%
meno di 6			meno di 6	5	13,2
tra 6 e 11 mesi			tra 6 e 11 mesi	24	63,2
tra 12 e 17 mesi			tra 12 e 17 mesi	1	2,6
tra 18 e 23 mesi	20	52,6	tra 18 e 23 mesi	8	21,1
24 e più	18	47,4	24 e più	-	-
Totale	38	100,0	Totale	38	100,0

## 2.2 Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli ai Nidi d'infanzia e agli Spazi gioco le famiglie hanno preso informazioni prevalentemente consultando il sito web e direttamente presso le strutture o, limitatamente ai nidi d'infanzia, presso gli uffici dei servizi all'infanzia. Il passaparola e l'esperienza diretta rappresentano anch'essi un canale da cui avere informazioni, tant'è che una buona percentuale di utenti li ha utilizzati, sia per il Nido (11,2%), sia per gli Spazi gioco (18,4%), e sono rappresentati in tabella nella

modalità "altro" (cfr. tabella 5). Rispetto alla precedente indagine diminuisce l'utilizzo del web per gli spazi gioco (dal 70,6% del 2018 al 65,8% attuale) mentre rimane stabile per i nidi d'infanzia (76,1%). Non si rilevano variazioni per il reperimento delle informazioni direttamente presso le strutture per i nidi (37,0%) mentre questa modalità registra un forte calo per gli spazi gioco (dal 44,1% al 23,7%). In maniera simile passa da 14,6% a 17,4% il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia per i nidi mentre scende da 14,7% a 5,3% per gli spazi gioco; in compenso aumenta di circa 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente la modalità "altro" (cfr. tabella 5).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

canali informazione prima dell'iscrizione	Nidi d'infanzia	Spazi gioco
uffici dei servizi all'infanzia	17,4	5,3
Nidi d'infanzia/spazi gioco	37,0	23,7
sito web: Portale servizi all'infanzia 'Educazione 0-3'	76,1	65,8
contact center	2,4	5,3
URP	2,6	2,6
altro	11,2	18,4

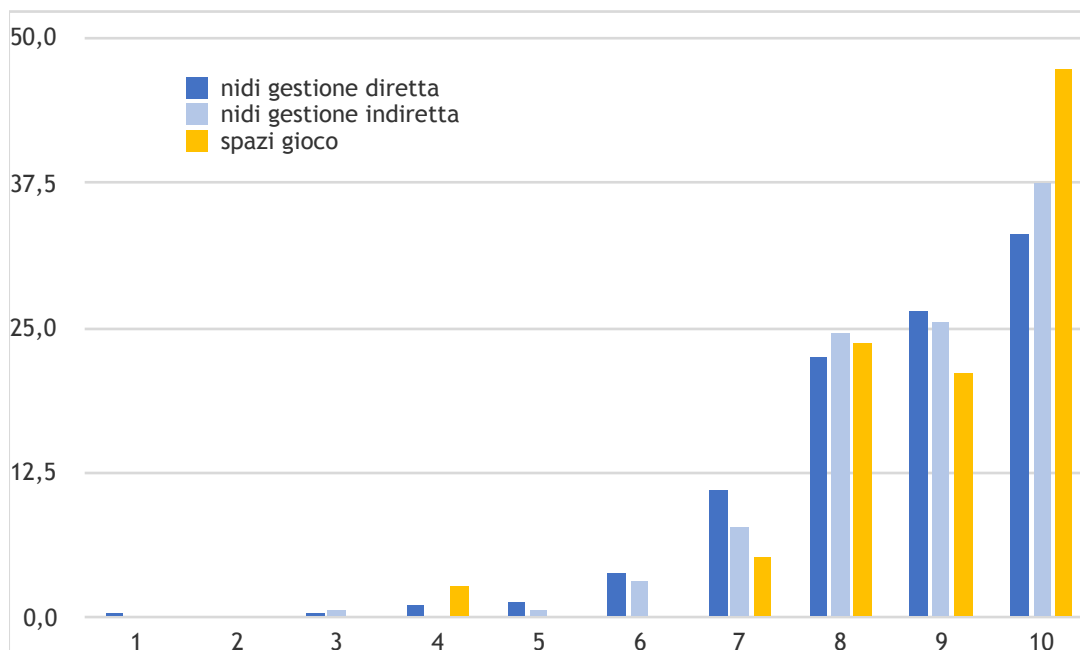
## 2.3 Organizzazione del servizio

Con le varie tipologie di offerta di servizi educativi alla prima infanzia l'Amministrazione comunale cerca di rispondere ai bisogni delle famiglie residenti nel territorio cittadino assicurando flessibilità organizzativa e garantendo diversificazione delle tariffe in base alla tipologia di servizio, alla modalità di gestione e all'orario di frequenza scelto.

In questa sezione si chiede all'utenza di esprimere il proprio livello di soddisfazione relativamente a diversi aspetti dell'organizzazione quali gli orari del servizio, il supporto amministrativo e le informazioni disponibili online.

Nel complesso le famiglie si ritengono molto soddisfatte dell'organizzazione del servizio e ne è prova concreta la valutazione attribuita a questo aspetto per tutte le tipologie di struttura. Il punteggio medio è pari a 8,6 punti, su una scala di valutazione di dieci, per i nidi a gestione diretta, a 8,8 punti per i nidi a gestione indiretta e a 9,0 punti per gli spazi gioco. In particolare, è possibile osservare che per tutte le tipologie di struttura oltre l'80,0% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8 (cfr grafico 7, cfr. anche tabelle 1-5 in appendice).

Grafico 7 – Soddisfazione complessiva dell'organizzazione del servizio per tipo di struttura



L'86,6% degli utenti dei nidi (84,1% gestione diretta e 90,1% gestione indiretta) e l'86,8% degli utenti degli Spazi gioco reputano l'orario di apertura dei servizi in linea con le proprie esigenze; risultano molto apprezzate le fasce orarie differenziate di uscita con valori medi fra l'8,8 e il 9,4 per tutte le tipologie di struttura. Molto buono sia il supporto amministrativo fornito dagli Uffici sia l'informazione disponibile sul Portale online della Rete civica 'Educazione 0-3'. Nel primo caso si registra una valutazione media di 8,2 e 8,3 punti rispettivamente per i nidi a gestione diretta e indiretta e 8,3 punti per gli Spazi gioco (migliorato rispetto all'anno precedente); nel secondo caso la valutazione media è 7,9 (7,9 per i nidi a gestione diretta e indiretta, 8,1 Spazi gioco), sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente.

## 2.4 Struttura e ambienti

Tra le caratteristiche che contribuiscono alla qualità del nido/spazio gioco quale contesto educativo per la prima infanzia vi è la gestione e l'organizzazione dello spazio che deve essere pensato e progettato in funzione dei bambini e degli adulti che lo vivono quotidianamente.

In questa sezione sono stati analizzati aspetti quali l'ubicazione e l'accessibilità della struttura, la sicurezza degli ambienti interni ed esterni, l'igiene e la gradevolezza e l'adeguatezza degli arredi.

Il giudizio complessivo espresso dagli utenti per tutte le tipologie di struttura si attesta su valori molto alti registrando una media di 8,6 punti su una scala di dieci per i Nidi a gestione diretta, di 8,7 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 8,8 punti per gli Spazi gioco. I risultati sono di pressochè invariati rispetto al 2018.

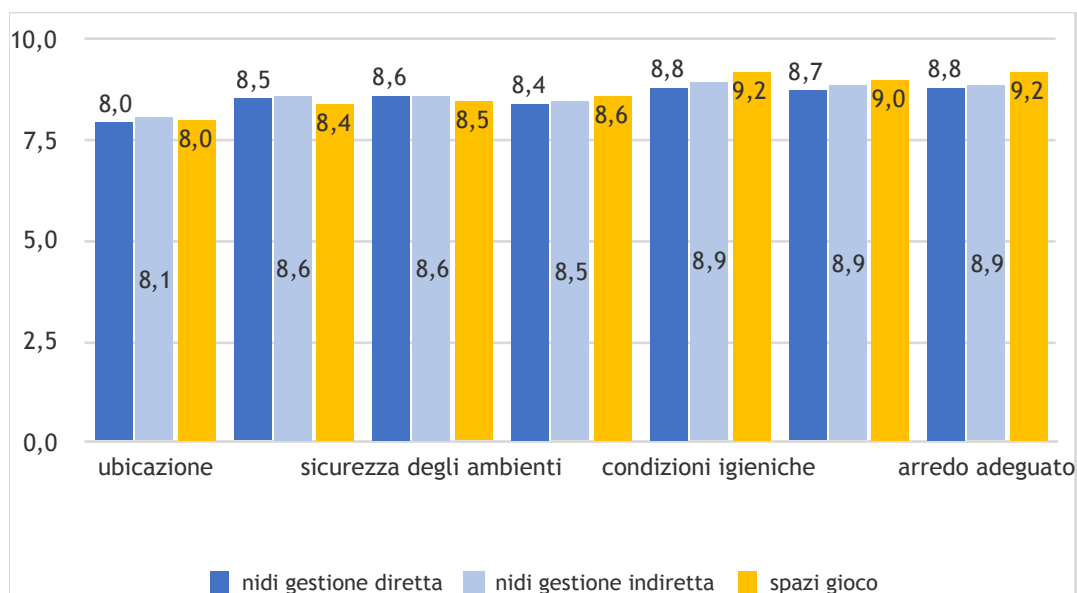
In questo panorama, così ricco di giudizi positivi, l'attenzione ricade anche sulle piccole variazioni. Esaminando i singoli aspetti si osserva che i Nidi a gestione indiretta riportano valutazioni superiori o uguali a quelli a gestione diretta; gli Spazi gioco, per alcuni aspetti riportano valutazioni superiori ai nidi, indipendentemente dal tipo di gestione e per altri aspetti inferiori.

Ottimi risultati si hanno per le condizioni igieniche, aspetto che, riguardando un'utenza particolare come quella dei bambini, riveste particolare importanza così come la sicurezza degli ambienti.

Altri aspetti valutati molto positivamente sono la gradevolezza degli ambienti e l'adeguatezza dell'arredo alle esigenze dei piccoli.

L'aspetto che riceve i giudizi meno favorevoli è l'ubicazione della struttura intesa come collegamento con i mezzi pubblici, possibilità di parcheggio ecc. Si parla comunque di valori medi intorno all'8 (cfr grafico 8, cfr. anche tabelle 6-13 in appendice).

*Grafico 8 – Soddisfazione struttura e ambienti per tipo di struttura – valori medi*



## 2.5 Alimentazione

L'alimentazione rappresenta un aspetto fondamentale per lo sviluppo del bambino e il momento del pasto assume grande importanza sia dal punto di vista nutrizionale sia dal punto di vista educativo (imparare le regole e sperimentare la convivialità dello stare a tavola).

Nei Nidi d'infanzia i momenti dedicati all'alimentazione sono lo spuntino della mattina, il pranzo e la merenda nel pomeriggio; gli Spazi gioco non prevedono il pranzo ma, a seconda che l'orario sia antimeridiano o pomeridiano, offrono lo spuntino della mattina o la merenda.

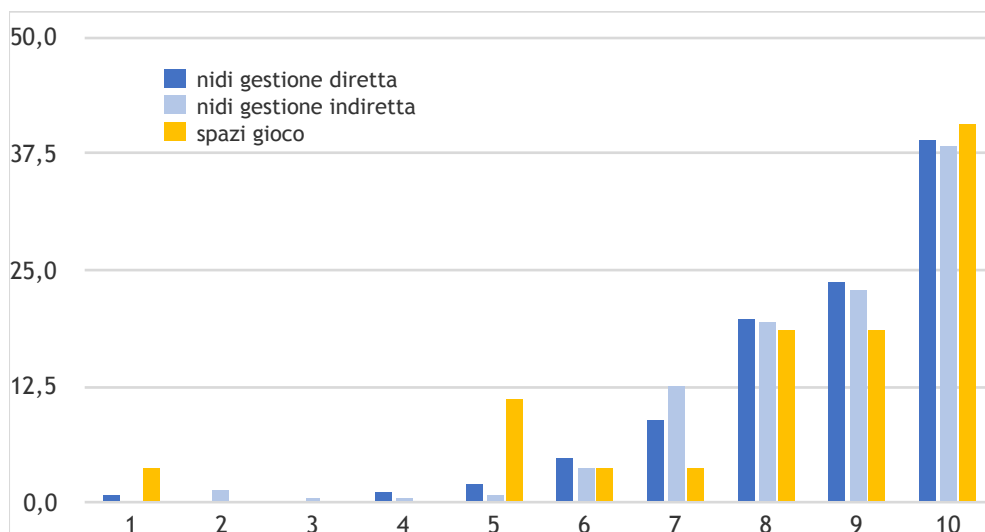
In questa sezione è stata analizzata la soddisfazione sull'alimentazione dei bambini, valutata non solo sul piano della qualità e varietà dei cibi ma anche sul piano organizzativo/educativo dei momenti conviviali dedicati al pranzo, allo spuntino della mattina e alla merenda del pomeriggio.

Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato, soprattutto nei Nidi; si osserva una valutazione media di 8,7 punti per quelli a gestione diretta e 8,6 per quelli a gestione indiretta, invariate rispetto al 2018. Gli Spazi gioco, con 8,3 di media, si riportano sui valori del 2017 (8,0), dopo l'8,9 registrato nel 2018.

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: si attesta sull'8,5-8,7 la media per la qualità e la varietà dei cibi e sull'8,7-8,9 la media per l'organizzazione dei momenti dello spuntino, del pranzo e della merenda.

Come nella scorsa indagine, il tasso di non risposta è più elevato per gli Spazi gioco presumibilmente per il fatto che il modello organizzativo che non prevede il pranzo, ma solo lo spuntino della mattina (se il servizio è antimeridiano) o la merenda del pomeriggio (se il servizio è pomeridiano), porta le famiglie a dare meno importanza al momento legato all'alimentazione (cfr. grafico 9, cfr. anche tabelle 14-16 in appendice).

Grafico 9 – Soddisfazione complessiva aspetti relativi all'alimentazione per struttura



## 2.6 Aspetti educativi e didattici

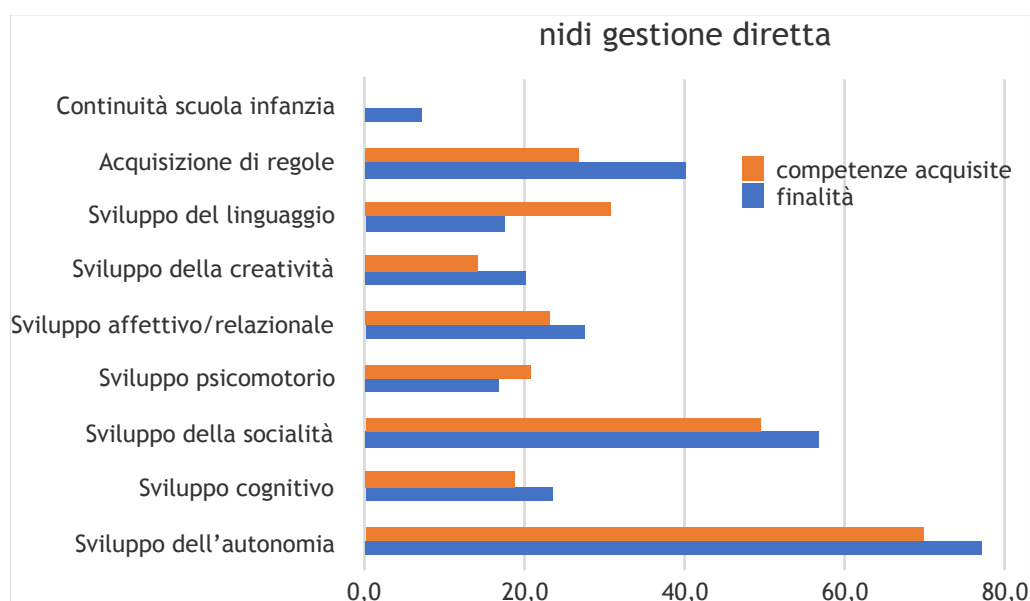
I servizi alla prima infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli.

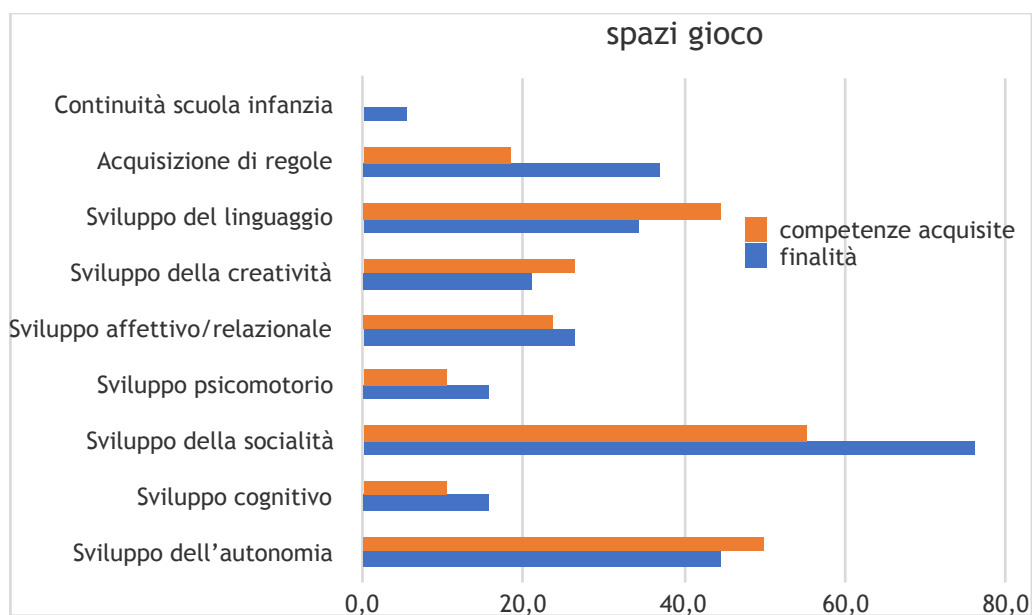
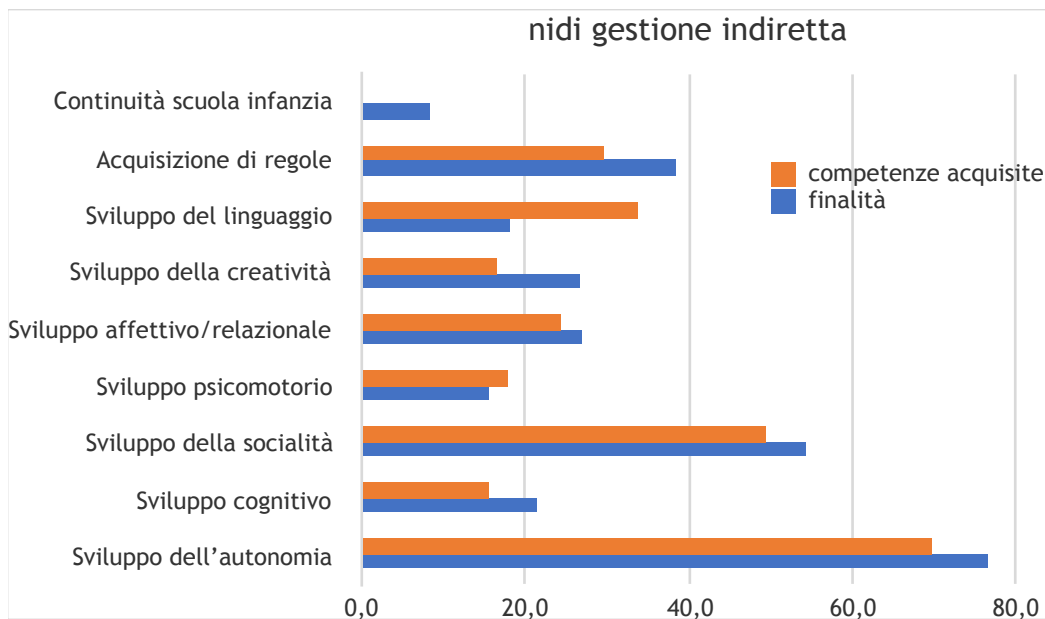
È stato chiesto alle famiglie di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai risultati emerge che, in primo luogo, il Nido d'infanzia dovrebbe aiutare i bambini a diventare *autonomi*, poi a *sviluppare socialità* e infine ad *acquisire regole*. Comprensibilmente con la natura del servizio e l'età lievemente superiore dei bambini, negli Spazi gioco la *socialità* guadagna importanza, a scapito dello *sviluppo dell'autonomia*, che passa in seconda posizione, davanti all'*acquisizione di regole*.

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative delle famiglie è stato chiesto di indicare in quali ambiti il bambino ha acquisito maggiori competenze fra quelle proposte dal servizio stesso. I risultati, molto positivi, confermano le aspettative; nei Nidi d'infanzia lo *sviluppo dell'autonomia* precede lo *sviluppo della socialità* mentre l'*acquisizione di regole*, aspetto più complesso dell'educazione e che richiede anche tempi differenti, passa in quarta posizione, dietro allo *sviluppo del linguaggio*. Negli spazi gioco lo *sviluppo dell'autonomia* segue lo *sviluppo della socialità* passando avanti allo *sviluppo del linguaggio*. L'*acquisizione di regole* si pone dietro a *sviluppo affettivo/relazionale* e *sviluppo della creatività* (cfr. grafico 10, cfr. anche tabelle 17-19 in appendice).

Grafico 10 – Finalità e competenze acquisite per struttura







Un'altra tematica oggetto di valutazione è la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a: gli utenti hanno riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato varia da 8,9 punti per i Nidi a gestione diretta a 9,1 punti per gli Spazi gioco su una scala di valutazione di 10 (cfr. tabella 20 in appendice).

## 2.7 Professionalità del personale

Tutte le figure professionali che operano nei servizi, sia che si tratti di Nido d'infanzia sia di Spazio gioco, collaborano all'elaborazione del progetto educativo in cui vengono definiti obiettivi, strategie e proposte relativi a tutti gli aspetti della vita quotidiana (educativi, gestionali e organizzativi). Ciò avviene sotto la diretta supervisione del coordinamento pedagogico e viene condiviso con le famiglie.

In questa sezione sono stati esaminati gli aspetti relativi alle capacità professionali degli operatori che lavorano nelle strutture quali ad esempio la capacità di *stabilire buone relazioni con i bambini, le bambine e le famiglie*, di far conoscere agli utenti le *caratteristiche del progetto educativo*, di favorire un *buon ambientamento* dei/delle bambini/e e delle famiglie nelle strutture ecc.

I livelli di valutazione sono, anche in questo caso, molto elevati, con lievi differenze fra Nidi d'infanzia a gestione diretta, indiretta e Spazi gioco. Non si osservano differenze di rilievo rispetto allo scorso anno per i Nidi d'infanzia mentre gli Spazi gioco riportano tutti i valori in aumento (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 21-26 in appendice).

Tabella 6 – Soddisfazione professionalità del personale per struttura – valori medi

	Valore medio Nidi d'infanzia gestione diretta	Valore medio Nidi d'infanzia gestione indiretta	Valore medio Spazi gioco
soddisfazione complessiva professionalità personale	8,9	9,1	9,1
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini	9,1	9,2	9,3
capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie	8,7	9,0	9,0
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e famiglie	8,9	9,1	9,2
capacità personale di far conoscere il progetto educativo	8,6	8,9	9,0
competenze professionali del personale non educativo (esecutori, cuoco...)	8,9	9,1	9,3

## 2.8 Partecipazione delle famiglie

Svariati sono i momenti che, nel corso dell'anno, si caratterizzano come occasioni di partecipazione delle famiglie al progetto educativo; dai colloqui individuali fra educatori e famiglie, agli incontri di sezione, di Nido e ai Consigli di Nido, a momenti meno formali quali feste e laboratori organizzati dalle strutture.

In questa sezione si analizza la soddisfazione sulla partecipazione delle famiglie rispetto alla possibilità di avere incontri con altre famiglie, alla disponibilità degli educatori di ascoltare le loro richieste ecc.

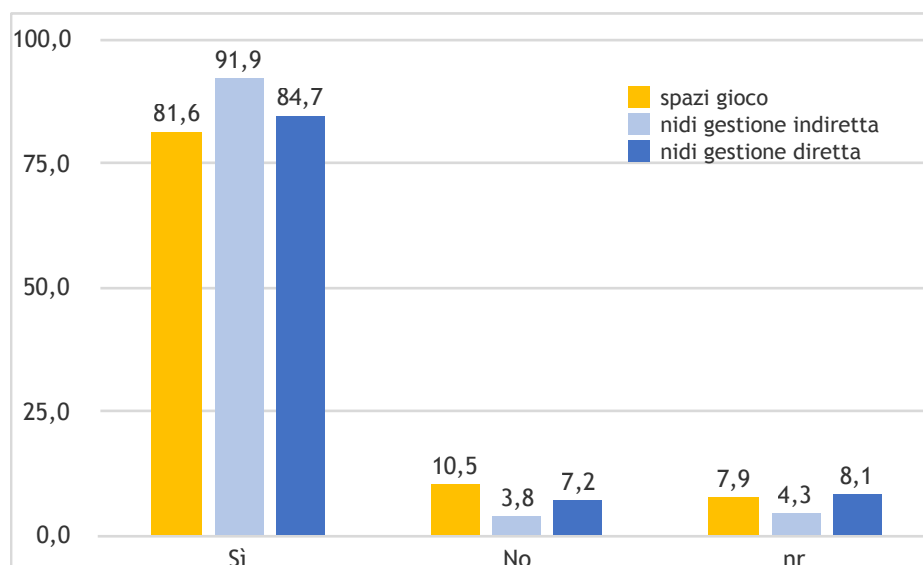
Le valutazioni mostrano che la qualità del servizio è molto elevata. Il valore medio della soddisfazione complessiva è pari all'8,3 per i Nidi a gestione diretta e all'8,6 per Nidi a gestione indiretta e all'8,9 per gli Spazi gioco. Nei singoli aspetti gli Spazi gioco riportano valutazioni lievemente migliori dei Nidi a gestione indiretta, che a loro volta vengono valutati leggermente meglio dei Nidi a gestione diretta (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 27-31 in appendice).

Tabella 7 – Soddisfazione partecipazione delle famiglie per struttura – valori medi

	Valore medio Nidi d'infanzia gestione diretta	Valore medio Nidi d'infanzia gestione indiretta	Valore medio Spazi gioco
soddisfazione complessiva partecipazione famiglie	8,3	8,6	8,9
coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo e realizzate nella struttura	8,3	8,7	9,0
possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie anche attraverso i Consigli di Nido	8,0	8,3	8,5
disponibilità del personale educativo ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	8,6	8,8	9,0
azioni realizzate dal Servizio Servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie	8,0	8,4	8,6

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità l'89,2% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e l'86,9% dei Nidi a gestione diretta; è pari al 79,4% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 11 e tab. 32 in appendice). I valori sono in crescita rispetto al 2017, a eccezione dei Nidi a gestione indiretta (era 92,9%) che comunque mantiene la percentuale più elevata.

Grafico 11 – Possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali per struttura



Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dal personale educativo le famiglie si ritengono molto soddisfatte. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,3 punti, quelli a gestione indiretta di 8,6 e gli Spazi gioco di 8,7 (cfr. tabella 33 in appendice).

## **2.9 I costi**

Nella sezione finale del questionario è stata richiesta agli utenti una valutazione dell'adeguatezza delle tariffe rispetto alla qualità del servizio offerto e un giudizio complessivo sul servizio, da esprimere nella ormai consueta scala da 1 a 10.

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,7, i Nidi a gestione indiretta 8,9 e 9,0 gli Spazi gioco, confermando la precedente indagine (cfr. tabelle 34-35 in appendice).

Anche l'adeguatezza delle tariffe conferma i dati abbondantemente sopra la sufficienza del 2018. Si attesta su una media di 7,6 punti per i Nidi a gestione diretta, 7,5 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 7,5 per gli Spazi gioco.

## **3. Sintesi dei risultati**

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (76,1% Nidi d'infanzia e 65,8% Spazi gioco) e le strutture stesse (37,0% Nidi d'infanzia e 23,7% Spazi gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,7 al 9 per tutte le strutture; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio in quanto gli orari di apertura vengono incontro alle esigenze delle famiglie; buono anche il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per l'ubicazione, comunque intorno all'8;
- soddisfazione molto elevata per l'alimentazione, sia per la qualità dei cibi sia per l'esperienza educativa nel suo complesso;
- buona corrispondenza fra le aspettative dei genitori e le competenze acquisite dai/dalle bambini/e nel contesto educativo; ai primi posti troviamo lo sviluppo

dell'autonomia, della socialità e l'acquisizione di regole; quest'ultima, nelle competenze acquisite, viene superata dallo sviluppo del linguaggio nei Nidi mentre negli Spazi gioco cede posizione anche a sviluppo affettivo/relazionale e sviluppo della creatività;

- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- molto buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie;
- il costo del servizio è ritenuto congruo in rapporto ai livelli di qualità offerti, anche se i voti medi sono inferiori rispetto alle altre aree di valutazione.

# Appendice

Tabelle

Questionario

## Tabelle

*Tabella 1 – Soddisfazione complessiva dell'organizzazione del servizio (valori assoluti, percentuali, medi)*

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,4	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	4	0,5	3	0,5	0	0,0
4	8	1,1	0	0,0	1	2,6
5	10	1,3	4	0,7	0	0,0
6	29	3,8	18	3,2	0	0,0
7	82	10,9	43	7,8	2	5,3
8	167	22,1	136	24,5	9	23,7
9	196	26,0	141	25,5	8	21,1
10	246	32,6	207	37,4	18	47,4
non risponde	9	1,2	1	0,2	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,6		8,8		9,0

*Tabella 2 – Adeguatezza orari dei servizi (valori assoluti, percentuali)*

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Sì	634	84,1	499	90,1	33	86,8
No	86	11,4	37	6,7	5	13,2
non risponde	34	4,5	18	3,2	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0

Tabella 3 – Adeguatezza fasce orarie differenziate di uscita alle proprie esigenze (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,5	2	0,4	0	0,0
2	1	0,1	0	0,0	0	0,0
3	4	0,5	3	0,5	0	0,0
4	4	0,5	0	0,0	0	0,0
5	19	2,5	10	1,8	0	0,0
6	16	2,1	12	2,2	0	0,0
7	53	7,0	25	4,5	2	5,3
8	140	18,6	95	17,1	6	15,8
9	156	20,7	113	20,4	4	10,5
10	331	43,9	285	51,4	22	57,9
non risponde	26	3,4	9	1,6	4	10,5
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,8		9,1		9,4

Tabella 4 – Soddisfazione del supporto amministrativo (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	3	0,5	2	5,3
2	4	0,5	2	0,4	0	0,0
3	6	0,8	1	0,2	0	0,0
4	15	2,0	6	1,1	1	2,6
5	28	3,7	30	5,4	2	5,3
6	48	6,4	35	6,3	1	2,6
7	98	13,0	75	13,5	2	5,3
8	170	22,5	116	20,9	7	18,4
9	129	17,1	103	18,6	6	15,8
10	224	29,7	171	30,9	16	42,1
non risponde	27	3,6	12	2,2	1	2,6
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,2		8,3		8,3



Tabella 5 – Soddisfazione delle informazioni disponibili sui Servizi online e sul Portale Educazione 0-3 (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	6	0,8	3	0,5	0	0,0
2	0	0,0	2	0,4	0	0,0
3	5	0,7	4	0,7	0	0,0
4	11	1,5	9	1,6	0	0,0
5	31	4,1	23	4,2	0	0,0
6	56	7,4	55	9,9	5	13,2
7	147	19,5	92	16,6	8	21,1
8	208	27,6	146	26,4	10	26,3
9	133	17,6	98	17,7	6	15,8
10	142	18,8	115	20,8	8	21,1
non risponde	15	2,0	7	1,3	1	2,6
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		7,9		7,9		8,1

Tabella 6 – Soddisfazione complessiva struttura e ambiente (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	0	0,0	0	0,0
4	5	0,7	2	0,4	0	0,0
5	11	1,5	12	2,2	0	0,0
6	29	3,8	22	4,0	1	2,6
7	72	9,5	49	8,8	6	15,8
8	161	21,4	113	20,4	8	21,1
9	189	25,1	140	25,3	9	23,7
10	218	28,9	177	31,9	14	36,8
non risponde	60	8,0	39	7,0	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,6		8,7		8,8

Tabella 7 – Soddisfazione dell'ubicazione della struttura (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	11	1,5	5	0,9	1	2,6
2	6	0,8	3	0,5	0	0,0
3	14	1,9	8	1,4	1	2,6
4	15	2,0	3	0,5	0	0,0
5	29	3,8	30	5,4	2	5,3
6	77	10,2	41	7,4	2	5,3
7	82	10,9	73	13,2	6	15,8
8	157	20,8	126	22,7	7	18,4
9	123	16,3	102	18,4	7	18,4
10	211	28,0	139	25,1	10	26,3
non risponde	29	3,8	24	4,3	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,0		8,1		8,0

Tabella 8 – Soddisfazione dell'accessibilità della struttura (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	10	1,3	3	0,5	0	0,0
2	5	0,7	2	0,4	0	0,0
3	6	0,8	2	0,4	1	2,6
4	7	0,9	5	0,9	1	2,6
5	18	2,4	14	2,5	1	2,6
6	40	5,3	34	6,1	2	5,3
7	72	9,5	46	8,3	6	15,8
8	141	18,7	98	17,7	5	13,2
9	149	19,8	139	25,1	7	18,4
10	300	39,8	203	36,6	15	39,5
non risponde	6	0,8	8	1,4	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,5		8,6		8,4

Tabella 9 – Soddisfazione della sicurezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	7	0,9	4	0,7	0	0,0
2	1	0,1	2	0,4	1	2,6
3	4	0,5	3	0,5	0	0,0
4	3	0,4	0	0,0	0	0,0
5	14	1,9	6	1,1	2	5,3
6	32	4,2	30	5,4	1	2,6
7	79	10,5	50	9,0	2	5,3
8	161	21,4	123	22,2	11	28,9
9	189	25,1	136	24,5	7	18,4
10	255	33,8	195	35,2	14	36,8
non risponde	9	1,2	5	0,9	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,6		8,6		8,5

Tabella 10 – Soddisfazione della sicurezza del giardino (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	8	1,1	1	0,2	0	0,0
2	3	0,4	0	0,0	0	0,0
3	4	0,5	2	0,4	0	0,0
4	3	0,4	1	0,2	0	0,0
5	19	2,5	10	1,8	0	0,0
6	35	4,6	15	2,7	1	2,6
7	89	11,8	40	7,2	1	2,6
8	185	24,5	96	17,3	5	13,2
9	167	22,1	152	27,4	14	36,8
10	230	30,5	235	42,4	17	44,7
non risponde	11	1,5	2	0,4	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,4		8,5		8,6

Tabella 11 – Soddisfazione delle condizioni igieniche (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	3	0,4	1	0,2	0	0,0
2	3	0,4	0	0,0	0	0,0
3	3	0,4	2	0,4	0	0,0
4	6	0,8	1	0,2	0	0,0
5	7	0,9	10	1,8	0	0,0
6	26	3,4	15	2,7	1	2,6
7	63	8,4	40	7,2	1	2,6
8	145	19,2	96	17,3	5	13,2
9	194	25,7	152	27,4	14	36,8
10	297	39,4	235	42,4	17	44,7
non risponde	7	0,9	2	0,4	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,8		8,9		9,2

Tabella 12 – Gradevolezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenza	Percentual e
1	3	0,4	1	0,2	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	2	0,4	0	0,0
5	13	1,7	7	1,3	1	2,6
6	26	3,4	9	1,6	0	0,0
7	63	8,4	45	8,1	3	7,9
8	172	22,8	128	23,1	7	18,4
9	194	25,7	146	26,4	10	26,3
10	276	36,6	213	38,4	17	44,7
non risponde	5	0,7	3	0,5	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,7		8,9		9,0

Tabella 13 – Adeguatezza arredo (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	1	0,2	0	0,0
2	1	0,1	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	2	0,4	0	0,0
4	1	0,1	1	0,2	0	0,0
5	8	1,1	3	0,5	1	2,6
6	28	3,7	9	1,6	0	0,0
7	67	8,9	47	8,5	2	5,3
8	161	21,4	121	21,8	4	10,5
9	194	25,7	144	26,0	11	28,9
10	286	37,9	223	40,3	20	52,6
non risponde	4	0,5	2	0,4	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,8		8,9		9,2

Tabella 14 – Soddisfazione complessiva alimentazione (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	1	0,2	1	2,6
2	1	0,1	7	1,3	0	0,0
3	1	0,1	3	0,5	0	0,0
4	7	0,9	2	0,4	0	0,0
5	13	1,7	4	0,7	3	7,9
6	34	4,5	19	3,4	1	2,6
7	63	8,4	66	11,9	1	2,6
8	141	18,7	101	18,2	5	13,2
9	170	22,5	119	21,5	5	13,2
10	278	36,9	201	36,3	11	28,9
non risponde	41	5,4	31	5,6	11	28,9
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,7		8,6		8,3

Tabella 15 – Soddisfazione qualità e varietà dei cibi (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	2	0,4	0	0,0
2	2	0,3	3	0,5	1	2,6
3	3	0,4	7	1,3	0	0,0
4	7	0,9	6	1,1	0	0,0
5	16	2,1	8	1,4	0	0,0
6	40	5,3	22	4,0	2	5,3
7	73	9,7	69	12,5	1	2,6
8	147	19,5	115	20,8	4	10,5
9	185	24,5	112	20,2	4	10,5
10	257	34,1	202	36,5	12	31,6
non risponde	19	2,5	8	1,4	14	36,8
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,6		8,5		8,7

Tabella 16 – Soddisfazione organizzazione momento del pranzo/spuntino/merenda (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	1	0,2	1	2,6
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	4	0,7	0	0,0
4	1	0,1	0	0,0	0	0,0
5	8	1,1	4	0,7	1	2,6
6	21	2,8	17	3,1	0	0,0
7	49	6,5	42	7,6	3	7,9
8	149	19,8	112	20,2	8	21,1
9	181	24,0	124	22,4	8	21,1
10	309	41,0	246	44,4	14	36,8
non risponde	32	4,2	4	0,7	3	7,9
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,9		8,9		8,7

Tabella 17 – Soddisfazione complessiva aspetti educativi e didattici (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenza	Percentuale
1	3	0,4	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	3	0,4	2	0,4	0	0,0
4	3	0,4	0	0,0	0	0,0
5	7	0,9	4	0,7	0	0,0
6	30	4,0	13	2,3	0	0,0
7	59	7,8	34	6,1	3	7,9
8	114	15,1	117	21,1	8	21,1
9	178	23,6	136	24,5	9	23,7
10	339	45,0	242	43,7	17	44,7
non risponde	16	2,1	5	0,9	1	2,6
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,9		9,0		9,1

Tabella 18 – Finalità educative del servizio (valori assoluti, percentuali)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
sviluppo autonomia	582	77,2	424	76,5	17	44,7
sviluppo cognitivo	178	23,6	118	21,3	6	15,8
sviluppo socialità	430	57,0	300	54,2	29	76,3
sviluppo psicomotorio	128	17,0	85	15,3	6	15,8
sviluppo affettivo- relazionale	207	27,5	149	26,9	10	26,3
sviluppo creatività	153	20,3	147	26,5	8	21,1
sviluppo linguaggio	131	17,4	100	18,1	13	34,2
acquisizione di regole	302	40,1	212	38,3	14	36,8
continuità scuola infanzia	55	7,3	45	8,1	2	5,3

Tabella 19 – Ambiti in cui il bambino ha acquisito maggiori competenze (valori assoluti, percentuali)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	528	70,0	385	69,5	19	50,0
sviluppo cognitivo	143	19,0	86	15,5	4	10,5
sviluppo socialità	373	49,5	273	49,3	21	55,3
sviluppo psicomotorio	156	20,7	98	17,7	4	10,5
sviluppo affettivo-relazionale	174	23,1	134	24,2	9	23,7
sviluppo creatività	107	14,2	91	16,4	10	26,3
sviluppo linguaggio	232	30,8	186	33,6	17	44,7
acquisizione di regole	203	26,9	164	29,6	7	18,4

Tabella 20 – Soddisfazione sicurezza di affidamento del bambino (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	6	0,8	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	6	0,8	3	0,5	0	0,0
4	2	0,3	0	0,0	0	0,0
5	4	0,5	7	1,3	0	0,0
6	20	2,7	13	2,3	3	7,9
7	57	7,6	31	5,6	1	2,6
8	123	16,3	98	17,7	6	15,8
9	195	25,9	146	26,4	9	23,7
10	336	44,6	255	46,0	19	50,0
non risponde	3	0,4	0	0,0	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,9		9,0		9,1



Tabella 21 – Soddisfazione complessiva professionalità del personale (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,4	0	0,0	0	0,0
2	3	0,4	1	0,2	0	0,0
3	1	0,1	1	0,2	0	0,0
4	5	0,7	1	0,2	0	0,0
5	11	1,5	4	0,7	0	0,0
6	20	2,7	11	2,0	0	0,0
7	56	7,4	29	5,2	1	2,6
8	107	14,2	84	15,2	11	28,9
9	184	24,4	142	25,6	9	23,7
10	315	41,8	244	44,0	17	44,7
non risponde	49	6,5	37	6,7	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,9		9,1		9,1

Tabella 22 – Soddisfazione capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	1	0,2	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	3	0,4	0	0,0	0	0,0
4	1	0,1	0	0,0	0	0,0
5	7	0,9	1	0,2	0	0,0
6	13	1,7	7	1,3	0	0,0
7	51	6,8	23	4,2	1	2,6
8	106	14,1	93	16,8	6	15,8
9	192	25,5	150	27,1	11	28,9
10	373	49,5	274	49,5	19	50,0
non risponde	6	0,8	4	0,7	1	2,6
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		9,1		9,2		9,3

Tabella 23 – Soddisfazione capacità educatori di stabilire buone relazioni con i genitori (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	3	0,4	1	0,2	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	7	0,9	0	0,0	0	0,0
4	5	0,7	2	0,4	0	0,0
5	15	2,0	5	0,9	1	2,6
6	25	3,3	16	2,9	0	0,0
7	84	11,1	33	6,0	4	10,5
8	102	13,5	108	19,5	5	13,2
9	190	25,2	138	24,9	10	26,3
10	315	41,8	250	45,1	18	47,4
non risponde	6	0,8	1	0,2	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,7		9,0		9,0

Tabella 24 – Soddisfazione capacità di favorire l'ambientamento di bambini/e e genitori (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	3	0,4	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	0	0,0
4	6	0,8	1	0,2	0	0,0
5	8	1,1	4	0,7	0	0,0
6	16	2,1	17	3,1	1	2,6
7	63	8,4	29	5,2	2	5,3
8	107	14,2	88	15,9	6	15,8
9	192	25,5	145	26,2	7	18,4
10	347	46,0	266	48,0	22	57,9
non risponde	8	1,1	3	0,5	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,9		9,1		9,2

Tabella 25 – Soddisfazione capacità di far conoscere il progetto educativo (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	5	0,7	1	0,2	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	4	0,5	0	0,0	0	0,0
4	9	1,2	0	0,0	0	0,0
5	18	2,4	10	1,8	0	0,0
6	34	4,5	19	3,4	1	2,6
7	72	9,5	45	8,1	3	7,9
8	119	15,8	111	20,0	8	21,1
9	198	26,3	131	23,6	9	23,7
10	284	37,7	233	42,1	17	44,7
non risponde	9	1,2	4	0,7	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,6		8,9		9,0

Tabella 26 – Soddisfazione competenze professionali del personale non educativo (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	2	0,3	0	0,0	0	0,0
2	1	0,1	0	0,0	0	0,0
3	1	0,1	0	0,0	0	0,0
4	1	0,1	1	0,2	0	0,0
5	12	1,6	4	0,7	0	0,0
6	16	2,1	15	2,7	1	2,6
7	59	7,8	35	6,3	0	0,0
8	135	17,9	88	15,9	4	10,5
9	196	26,0	145	26,2	14	36,8
10	310	41,1	257	46,4	16	42,1
non risponde	21	2,8	9	1,6	3	7,9
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,9		9,1		9,3

Tabella 27 – Soddisfazione complessiva partecipazione famiglie (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	3	0,4	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	3	0,4	2	0,4	0	0,0
4	6	0,8	1	0,2	0	0,0
5	25	3,3	8	1,4	0	0,0
6	46	6,1	25	4,5	2	5,3
7	94	12,5	57	10,3	1	2,6
8	159	21,1	114	20,6	8	21,1
9	161	21,4	118	21,3	10	26,3
10	182	24,1	181	32,7	13	34,2
non risponde	73	9,7	47	8,5	4	10,5
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,3		8,6		8,9

Tabella 28 – Soddisfazione coinvolgimento genitori nelle occasioni previste dal progetto educativo (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	2	0,3	1	0,2	0	0,0
2	5	0,7	3	0,5	0	0,0
3	5	0,7	1	0,2	0	0,0
4	8	1,1	2	0,4	0	0,0
5	31	4,1	9	1,6	0	0,0
6	40	5,3	23	4,2	1	2,6
7	101	13,4	57	10,3	1	2,6
8	155	20,6	123	22,2	11	28,9
9	173	22,9	132	23,8	9	23,7
10	217	28,8	199	35,9	15	39,5
non risponde	17	2,3	4	0,7	1	2,6
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,3		8,7		9,0

Tabella 29 – Soddisfazione possibilità di confronto con altri genitori (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	8	1,1	2	0,4	0	0,0
2	5	0,7	4	0,7	1	2,6
3	7	0,9	2	0,4	0	0,0
4	15	2,0	3	0,5	0	0,0
5	30	4,0	21	3,8	2	5,3
6	65	8,6	44	7,9	0	0,0
7	106	14,1	68	12,3	4	10,5
8	157	20,8	128	23,1	12	31,6
9	135	17,9	115	20,8	4	10,5
10	179	23,7	151	27,3	15	39,5
non risponde	47	6,2	16	2,9	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,0		8,3		8,5

Tabella 30 – Soddisfazione disponibilità educatori ascoltare richieste/dubbi sul ruolo genitoriale (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	3	0,4	0	0,0	0	0,0
2	5	0,7	2	0,4	0	0,0
3	4	0,5	3	0,5	0	0,0
4	7	0,9	1	0,2	0	0,0
5	11	1,5	13	2,3	0	0,0
6	43	5,7	22	4,0	2	5,3
7	72	9,5	47	8,5	3	7,9
8	120	15,9	100	18,1	6	15,8
9	165	21,9	116	20,9	9	23,7
10	296	39,3	240	43,3	17	44,7
non risponde	28	3,7	10	1,8	1	2,6
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,6		8,8		9,0

Tabella 31 – Soddisfazione azioni realizzate per favorire la partecipazione dei genitori (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	5	0,7	2	0,4	0	0,0
2	6	0,8	3	0,5	0	0,0
3	9	1,2	2	0,4	0	0,0
4	8	1,1	3	0,5	0	0,0
5	39	5,2	13	2,3	0	0,0
6	64	8,5	37	6,7	1	2,6
7	111	14,7	71	12,8	5	13,2
8	154	20,4	112	20,2	13	34,2
9	129	17,1	114	20,6	8	21,1
10	186	24,7	181	32,7	11	28,9
non risponde	43	5,7	16	2,9	0	0,0
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,0		8,4		8,6

Tabella 32 – Possibilità di concordare orari e modalità di colloqui individuali (valori assoluti, percentuali)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenza	Percentual e	Frequenza	Percentuale
Sì	639	84,7	509	91,9	31	81,6
No	54	7,2	21	3,8	4	10,5
non risponde	61	8,1	24	4,3	3	7,9
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0

Tabella 33 – Soddisfazione informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	9	1,2	3	0,5	0	0,0
2	5	0,7	2	0,4	0	0,0
3	6	0,8	2	0,4	0	0,0
4	9	1,2	3	0,5	0	0,0
5	22	2,9	10	1,8	0	0,0
6	61	8,1	33	6,0	2	5,3
7	95	12,6	69	12,5	5	13,2
8	138	18,3	98	17,7	9	23,7
9	152	20,2	101	18,2	6	15,8
10	249	33,0	232	41,9	15	39,5
non risponde	8	1,1	1	0,2	1	2,6
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,3		8,6		8,7

Tabella 34 – Soddisfazione adeguatezza tariffe alla qualità del servizio offerto (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e	Frequenz a	Percentual e
1	8	1,1	8	1,4	3	7,9
2	6	0,8	8	1,4	0	0,0
3	8	1,1	7	1,3	0	0,0
4	26	3,4	15	2,7	0	0,0
5	60	8,0	40	7,2	2	5,3
6	82	10,9	77	13,9	6	15,8
7	129	17,1	87	15,7	5	13,2
8	176	23,3	114	20,6	7	18,4
9	93	12,3	81	14,6	4	10,5
10	153	20,3	111	20,0	10	26,3
non risponde	13	1,7	6	1,1	1	2,6
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		7,6		7,5		7,5

Tabella 35 – Soddisfazione complessiva del servizio (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	0	0,0	0	0,0
2	1	0,1	1	0,2	0	0,0
3	3	0,4	0	0,0	0	0,0
4	4	0,5	0	0,0	0	0,0
5	9	1,2	5	0,9	0	0,0
6	21	2,8	18	3,2	1	2,6
7	74	9,8	41	7,4	2	5,3
8	148	19,6	121	21,8	7	18,4
9	221	29,3	160	28,9	13	34,2
10	264	35,0	207	37,4	14	36,8
non risponde	7	0,9	1	0,2	1	2,6
Totale	754	100,0	554	100,0	38	100,0
Media		8,7		8,9		9,0

**Questionario di SODDISFAZIONE  
per le famiglie utenti sulla QUALITA' DEL SERVIZIO  
offerto dal Comune di Firenze**

**INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:**

**1. Numero complessivo di figli/e:**

1       2       3       Più di 3

**2. Quanti figli hanno frequentato e/o frequentano i servizi educativi:**

1       2       3       Più di 3

**3. Quanti mesi ha attualmente il/la bambino/a? Mesi n. \_\_\_\_\_**

**4. Quanti mesi aveva al suo ingresso nel servizio educativo? Mesi n. \_\_\_\_\_**

**5. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO**

**5.1 Quali canali ha utilizzato per informarsi sulle caratteristiche del servizio prima dell'iscrizione?**

- w Sito web
- w Call center
- w Uffici dei Servizi all'infanzia
- w Nidi d'infanzia/Spazi gioco



- w Uffici relazioni con il pubblico (URP)
- w Altro

## 6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 6.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del servizio?

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

### 6.2 E' soddisfatto/a degli orari di apertura e chiusura del servizio (sono in linea con le sue esigenze)?

- w sì
- w no

### 6.3 E' soddisfatto/a della possibilità di fruire di orari di uscita in fasce orarie differenziate?

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

### 6.4 Quanto è soddisfatto del supporto ricevuto da parte degli Uffici dei Servizi all'infanzia per quanto riguarda gli aspetti amministrativi (tariffe, ISEE, comunicazioni)?

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

### 6.5 Quanto è soddisfatto delle informazioni disponibili nei Servizi online e in rete civica sul Portale Educazione 0-3 anni?

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

## 7. STRUTTURA E AMBIENTI

### 7.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente del servizio?

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla  
soddisfatto

Molto  
soddisfatto

1 – Dell'ubicazione (collegamenti con mezzi di trasporto pubblici, parcheggi)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

2 – Dell'accessibilità della struttura (facilità di accesso con passeggini, assenza di barriere architettoniche...)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

3 – Della sicurezza degli ambienti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

4 – Della sicurezza del giardino del Nido/Spazio gioco

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5 – Delle condizioni igieniche dell'ambiente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 7.2 Ritieni che gli ambienti siano gradevoli?

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Molto soddisfatto

### 7.3 Ritieni che l'arredo degli ambienti sia adeguato alle esigenze dei bambini?

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Molto soddisfatto

## 8. ALIMENTAZIONE

### 8.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto dell'alimentazione?

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla  
soddisfatto

Molto  
soddisfatto

1 – Della qualità e varietà dei cibi

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2 – Dell'organizzazione del momento dello spuntino di frutta,  
del pranzo, della merenda

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 9. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

### 9.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti educativi e didattici?

Per nulla soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Molto soddisfatto

### 9.2 Quali sono, a suo parere, tra le finalità educative dei servizi, le più significative (indicare le 3 voci più importanti)

- w Sviluppo dell'autonomia
- w Sviluppo cognitivo
- w Sviluppo della socialità
- w Sviluppo psicomotorio
- w Sviluppo affettivo/relazionale
- w Sviluppo della creatività
- w Sviluppo del linguaggio

- w Acquisizione di regole
- w Continuità con la Scuola dell'infanzia

**9.3 In quali ambiti ritiene che il suo bambino/a abbia acquisito maggiori competenze? (indicare le 3 voci più importanti)**

- w Sviluppo dell'autonomia
- w Sviluppo cognitivo
- w Sviluppo della socialità
- w Sviluppo psicomotorio
- w Sviluppo affettivo/relazionale
- w Sviluppo della creatività
- w Sviluppo del linguaggio
- w Acquisizione di regole

**4. Quanto si ritiene soddisfatto della capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a?**

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

**10. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE**

**10.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto della professionalità del personale**

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla  
soddisfatto

Molto soddisfatto

1 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1 0
2 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i genitori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1 0
3 – Della capacità del personale educativo di favorire un buon ambientamento dei bambini/e e dei genitori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1 0
4 – Della capacità del personale educativo di far conoscere ai genitori il progetto educativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1 0
5 – Delle competenze professionali del personale non educativo (esecutori, cuoco...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1 0

**11. PARTECIPAZIONE**

**11.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti relativi alla partecipazione delle famiglie?**

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla soddisfatto

Molto soddisfatto

1 – Del coinvolgimento dei genitori nelle diverse occasioni previste dal progetto educativo e realizzate all'interno della struttura (feste, laboratori, uscite, attività di gioco ecc...)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con gli altri genitori anche attraverso il Consiglio di Nido

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3 – Della disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi e perplessità relative al ruolo genitoriale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4 – Delle azioni realizzate dal Servizio servizi all'infanzia per favorire la partecipazione dei genitori (eventi rivolti alle famiglie, incontri a tema, pubblicazioni, ecc...)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**11.2 Nel corso dell'anno educativo, ha avuto la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali?**

w sì

w no

**11.3 Le informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino/a fornite dal personale educativo sono soddisfacenti?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto

**12. I COSTI**

**12.1 Ritiene che le tariffe siano adeguate in relazione alla qualità del servizio offerto?**

Per nulla 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto

**13. Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del servizio che suo figlio/a frequenta?**

Per nulla soddisfatto 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Molto soddisfatto

**Osservazioni e suggerimenti**



***Grazie per la collaborazione***

***Elaborato nel mese di settembre 2019***