

Indagine Qualità 2022



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



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Dirigente
Chiara Marunti

Posizione Organizzativa Statistica
Gianni Dugheri

Direzione Istruzione
Direttore
Lucia Bartoli

Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico
Dirigente e Responsabile P.O. Coordinamento Pedagogico e professionale (per assorbimento)
Alba Cortecci

Responsabile P.O. Amministrativa Nidi
Simone Focardi

A cura di
Francesca Crescioli

Indice

1. Obiettivi e metodologia	4
1.1 Predisposizione del questionario	5
2. Risultati dell'indagine	6
2.2 Canali di accesso al servizio	11
2.3 Organizzazione del servizio	12
2.4 Struttura e ambienti	13
2.5 Alimentazione	14
2.6 Aspetti educativi e didattici	15
2.7 Professionalità del personale	18
2.8 Partecipazione delle famiglie	18
2.9 I costi	20
3. Sintesi dei risultati	21
Appendice	22
Tabelle	23
Questionario	35

Obiettivi e metodologia

L'indagine, effettuata per conto del Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico 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 l'anno scorso con l'inserimento di una domanda (solo per le strutture a gestione diretta) sul nuovo sistema delle referenze, introdotto per facilitare la comunicazione fra servizio e famiglie. Si tratta di un questionario suddiviso in otto sezioni che riguardano, rispettivamente:

- informazioni 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 10 maggio al 15 giugno 2022 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

Sono state inviate 2.273 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 1.006 questionari (popolazione indagata) di cui 992 relativi ai Nidi d'infanzia e 14 agli Spazi gioco, con una percentuale di risposta pari al 44,3%.

Attraverso l'indagine sono state raccolte informazioni sulle famiglie tra cui, oltre al numero complessivo di figli e il numero di figli che frequentano/hanno frequentato il servizio, le caratteristiche anagrafiche dei genitori.

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 66, così strutturate:

n. 48 strutture comunali di cui:

n. 30 Nidi d'infanzia a gestione diretta

n. 15 Nidi d'infanzia a gestione indiretta

n. 3 Spazi gioco a gestione indiretta

n. 18 strutture private con acquisto di posti da parte dell'amministrazione (gestione indiretta) di cui

n. 16 Nidi d'infanzia

n. 2 Spazi gioco

I due grafici seguenti mostrano come è cambiata l'offerta nei vari anni di indagine: rispetto al 2021 il totale delle strutture è aumentato, due strutture comunali in più e una in meno non gestita direttamente.

Grafico 1 – Strutture comunali per tipologia. Anni 2016-2019, 2021-22

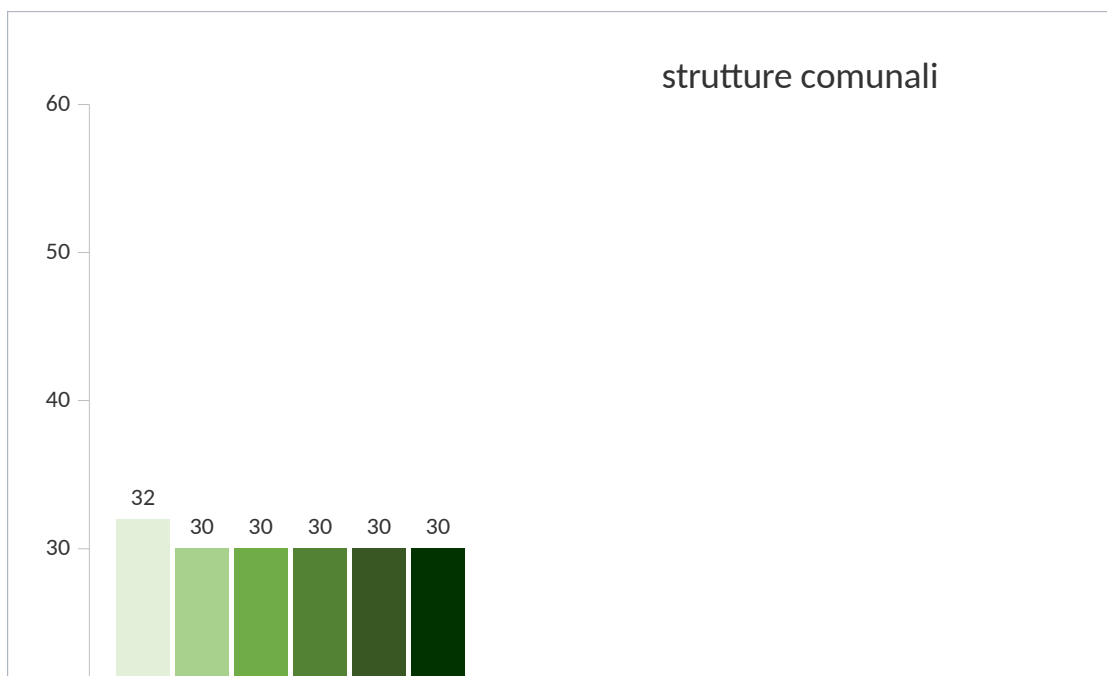
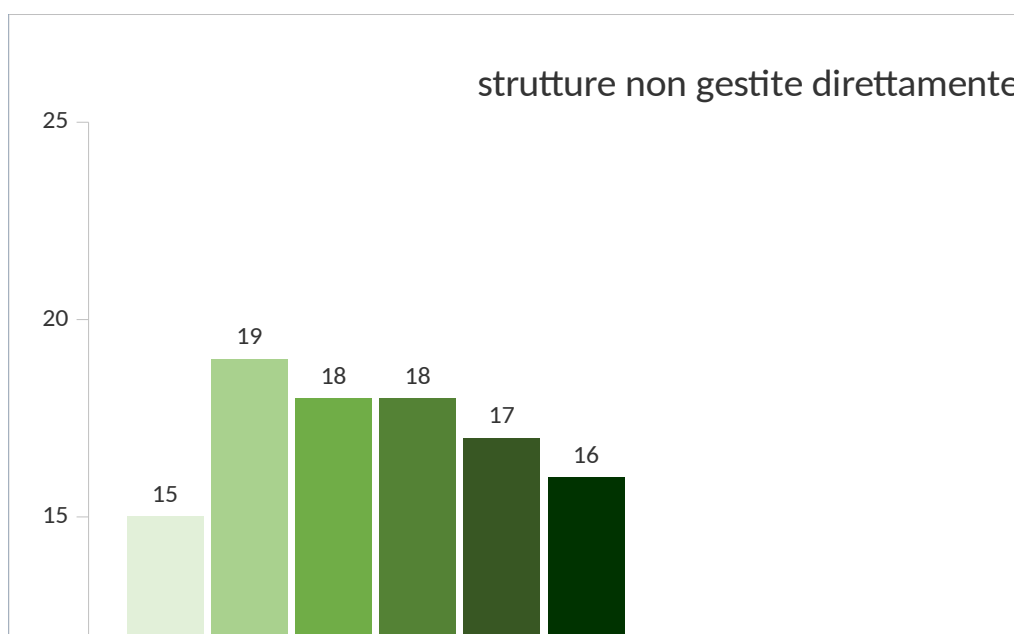


Grafico 2 – Strutture a gestione non diretta per tipologia. Anni 2016-2019, 2021-22



2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

I 992 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

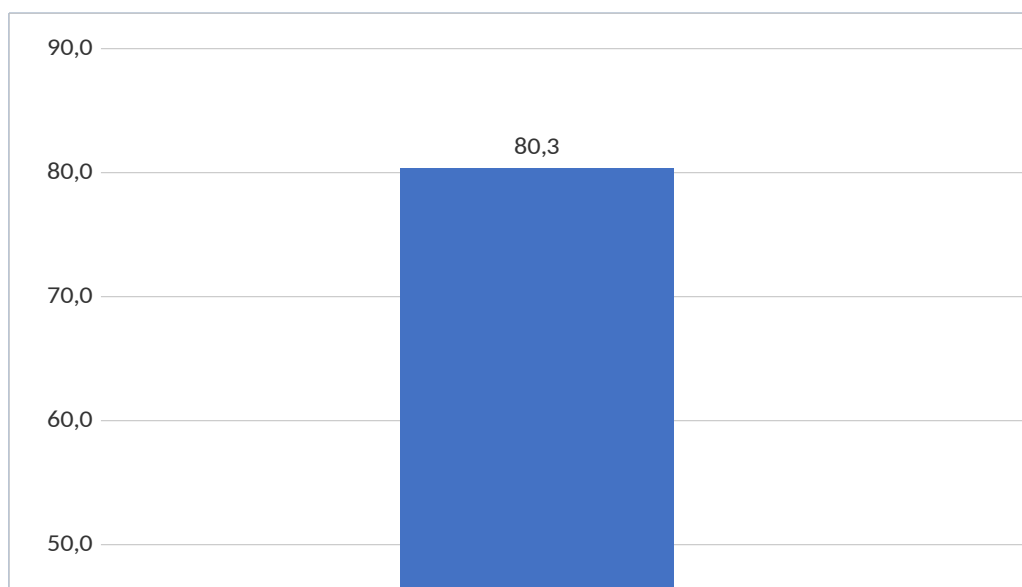
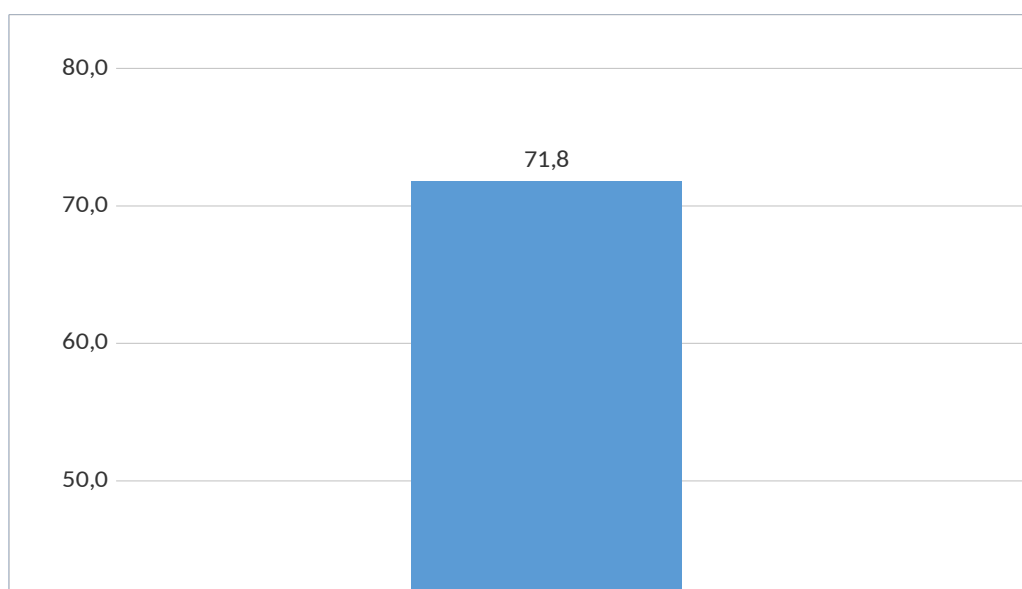


Grafico 3b - Rispondenti dei nidi d'infanzia comunali per tipo di gestione



Per quanto riguarda gli Spazi gioco i questionari restituiti sono complessivamente 14, 3 di utenti di strutture convenzionate e 11 di utenti di strutture comunali a gestione indiretta.

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 1.006. Gran parte di queste ha uno o due figli (92,7%; era 91,5% nel 2021 - cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	525	52,2	52,2
2	408	40,6	92,7
3	55	5,5	98,2
più di 3	18	1,8	100,0
Totale	1.006	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	34,6	65,4	0,0	0,0	100,0
3	27,3	21,8	50,9	0,0	100,0
più di 3	27,8	22,2	22,2	27,8	100,0
Totale	68,2	28,1	3,2	0,5	100,0

Il 39,3% dei bambini è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 agli 11 mesi, cui si aggiunge il 35,5% 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 (59,1% per i nidi e 92,8% per gli Spazi gioco) (cfr. tabelle 3a, 3b, 3c e 3d).

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

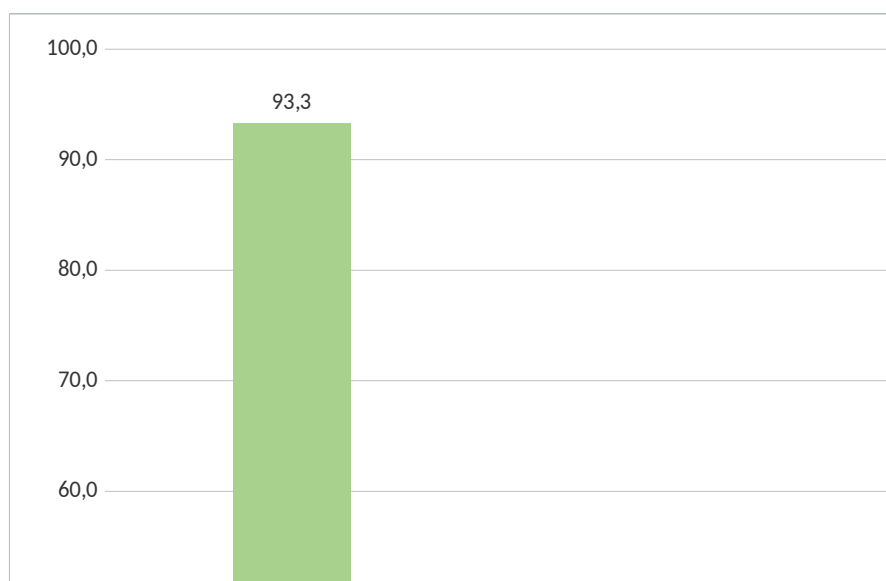
mesi al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento		
	n	%		n	%
meno di 6	19	1,9	meno di 6	67	6,8
tra 6 e 11 mesi	390	39,3	tra 6 e 11 mesi	519	52,3
tra 12 e 17 mesi	352	35,5	tra 12 e 17 mesi	89	9,0
tra 18 e 23 mesi	145	14,6	tra 18 e 23 mesi	245	24,7
24 e più	86	8,7	24 e più	72	7,3
Totale	992	100,0	Totale	992	100,0

Tablelle 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	3	21,4
tra 6 e 11 mesi			tra 6 e 11 mesi	10	71,4
tra 12 e 17 mesi			tra 12 e 17 mesi	1	7,1
tra 18 e 23 mesi	8	57,1	tra 18 e 23 mesi	0	0,0
24 e più	6	42,9	24 e più	0	0,0
Totale	14	100,0	Totale	14	100,0

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (93,3%); il 4,2% dei bambini vive solo con la madre, mentre lo 0,7% vive solo con il padre.

Grafico 4 – Composizione del nucleo familiare



L'età media dei genitori dei bambini utenti del servizio è di 37,9 anni per le madri e di 40,2 per i padri.

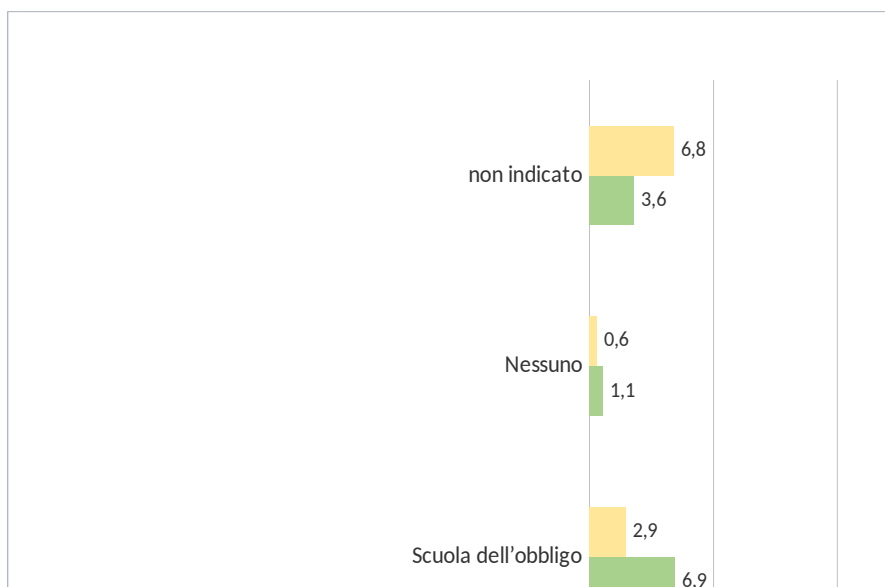
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 15 e i 35 ha un solo figlio, in particolare l'80,0% delle donne intervistate fra i 15 e i 25 anni e il 63,2% di quelle fra 26 e 35 anni. Il numero dei figli aumenta con l'aumentare dell'età (cfr. tabella 4).

Tabella 4 – Età della madre per numero di figli (% di riga)

età madre	numero figli				Totale
	1	2	3	più di 3	
15-25	80,0	20,0	0,0	0,0	100,0
26-35	63,2	30,3	4,2	2,3	100,0
36-45	47,5	44,9	5,9	1,8	100,0
46-55	50,9	45,3	3,8	0,0	100,0
Totale	52,3	40,7	5,3	1,8	100,0

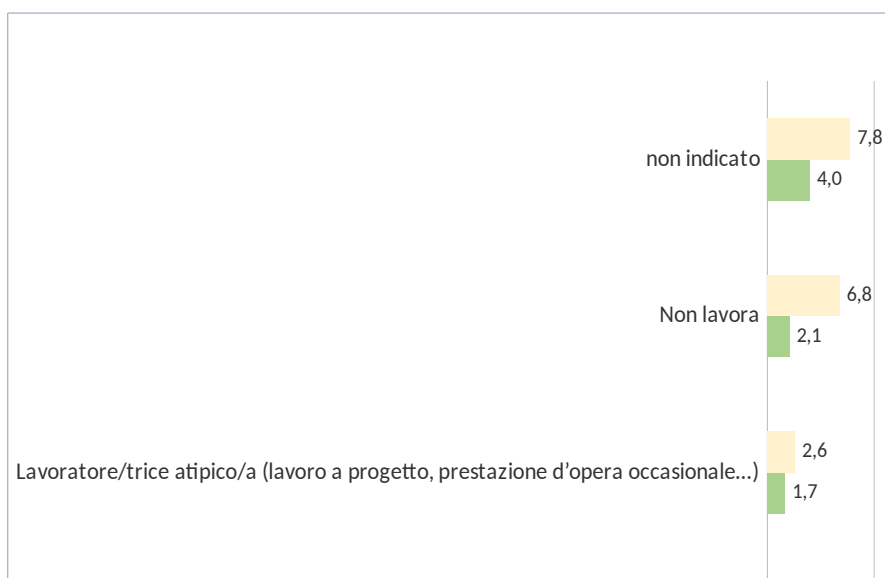
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 52,0% dei padri e il 69,2% delle madri è laureato, il 20,6% delle madri e il 36,5% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 6,9% dei padri e il 2,9% delle madri (cfr. grafico 5).

Grafico 5 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 94,0% dei padri e l'85,5% delle madri è occupato, i primi più presenti nelle categorie dei lavoratori dipendenti a tempo pieno e lavoratori autonomi, le seconde in quella dei lavoratori dipendenti part-time. La quota dei genitori che non lavorano è costituita prevalentemente dalle madri (6,8% contro il 2,1% dei padri).

Grafico 6 – Condizione occupazionale dei genitori



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 o direttamente presso le strutture. 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 (13,6%), sia per gli Spazi gioco (21,4%), e sono rappresentati in tabella

nella modalità "altro" (cfr. tabella 5). Aumenta l'utilizzo del web sia per i nidi d'infanzia (dal 75,9% del 2021 al 79,1% attuale) sia per gli spazi gioco (dal 75,0% del 2021 al 92,9% attuale). Il reperimento delle informazioni direttamente presso le strutture diminuisce per i nidi (da 28,4% a 22,2%) e in maniera più evidente per gli spazi gioco (dal 50,0% al 21,4%). Stabile il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia per i nidi (9,5%) mentre passa da 25,0% a 0,0% per gli spazi gioco; risulta in leggera crescita 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	9,5	0,0
Nidi d'infanzia/spazi gioco	22,2	21,4
sito web: Portale servizi all'infanzia 'Educazione 0-3'	79,1	92,9
contact center	2,6	0,0
URP	0,9	0,0
Sportello Villa Pallini	0,3	0,0
altro	13,6	21,4

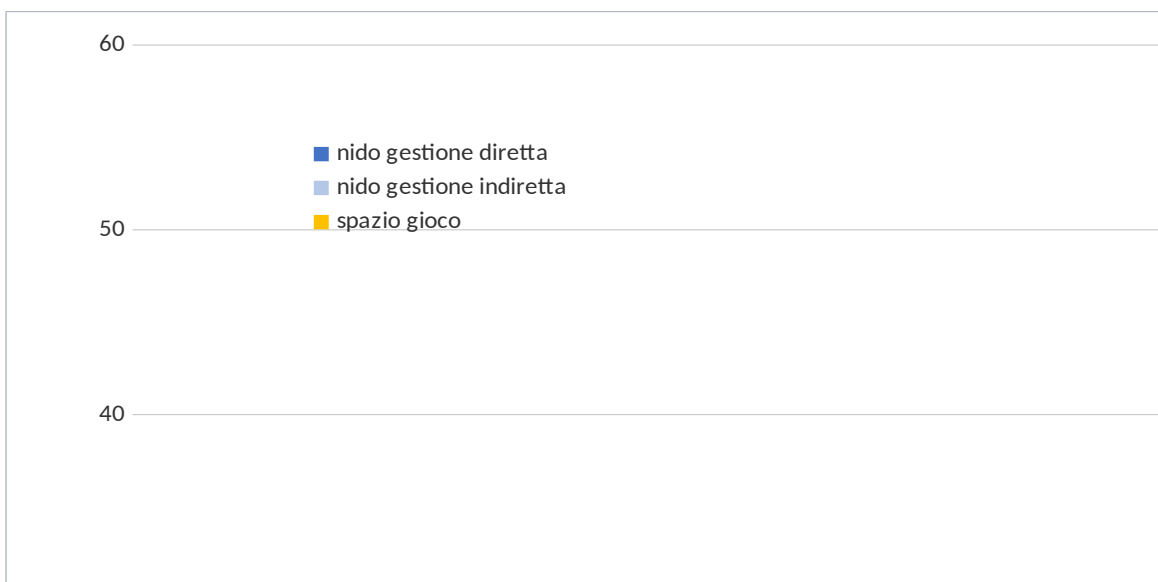
2.3 Organizzazione del servizio

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 8,2 punti, su una scala di valutazione di dieci, per i nidi a gestione diretta, a 8,7 punti per i nidi a gestione indiretta e a 8,6 punti per gli spazi gioco. In particolare, è possibile osservare che per i nidi a gestione indiretta ben oltre l'80,0% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8; tale percentuale scende a 78,6% per gli spazi gioco e a 72,5% per le strutture a gestione diretta (cfr grafico 7, cfr. anche tabelle 1-6 in appendice).

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



Anche quest'anno è stato chiesto di valutare l'organizzazione del servizio anche relativamente agli aspetti legati alla prevenzione del contagio da Covid-19: tutte le tipologie di struttura risultano ben organizzate in questo senso con giudizi medi che vanno da 7,5 per i nidi a gestione diretta a 8,2 per quelli a gestione indiretta (8,5 gli spazi gioco).

L'83,1% degli utenti dei nidi (79,4% gestione diretta e 88,1% gestione indiretta) e il 71,4% 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'8,1 e l'8,9 per tutte le tipologie di struttura. Buono sia il supporto amministrativo fornito dagli Uffici sia l'informazione disponibile sul Portale online della Rete civica 'Educazione 0-6'. Nel primo caso si registra una valutazione media di 7,8 e 8,0 punti rispettivamente per i nidi a gestione diretta e indiretta e 7,9 punti per gli Spazi gioco (migliorato rispetto all'anno precedente); nel secondo caso la valutazione media è 7,5 per i nidi a gestione diretta, 7,7 per quelli a gestione indiretta e 8,1 per gli Spazi gioco (migliorato 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 8,5 punti su una scala di dieci per i Nidi a gestione diretta, di 8,9 punti per i Nidi a gestione indiretta e 9,0 punti per gli Spazi gioco. I risultati sono sostanzialmente stabili rispetto al 2021.

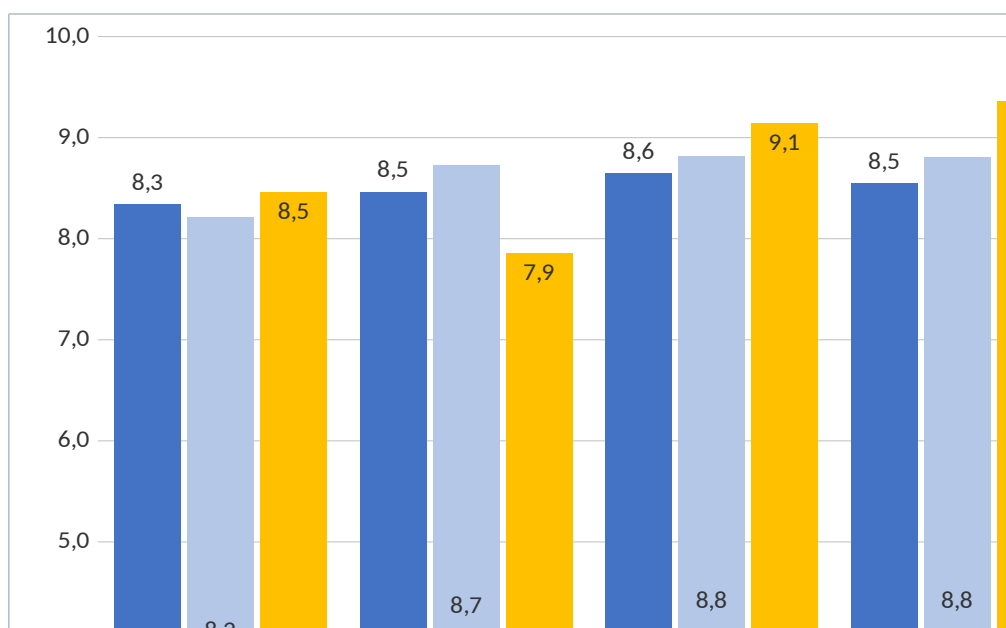
In questo panorama, così ricco di giudizi positivi, l'attenzione ricade anche sulle piccole variazioni. Esaminando i singoli aspetti si osserva che i Nidi a gestione indiretta riportano valutazioni superiori o uguali a quelli a gestione diretta; gli Spazi gioco, tranne per l'accessibilità, riportano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

Ottimi risultati si hanno per le condizioni igieniche, aspetto che, riguardando un'utenza particolare come quella dei bambini e soprattutto in condizioni così delicate come sotto pandemia, riveste particolare importanza.

Altri aspetti valutati molto positivamente sono la sicurezza degli ambienti e dei giardini, la loro gradevolezza 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 superiori all'8 (cfr grafico 8, cfr. anche tabelle 7-14 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 dell'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 8,5 punti per quelli a gestione diretta e 8,6 per quelli a gestione indiretta, in lieve ribasso rispetto al 2021. Gli Spazi gioco, con 8,8 di media, sono stabili.

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: si attesta sull'8,2-8,6 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 (cfr. grafico 9, cfr. anche tabelle 15-17 in appendice).

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



2.6 Aspetti educativi e didattici

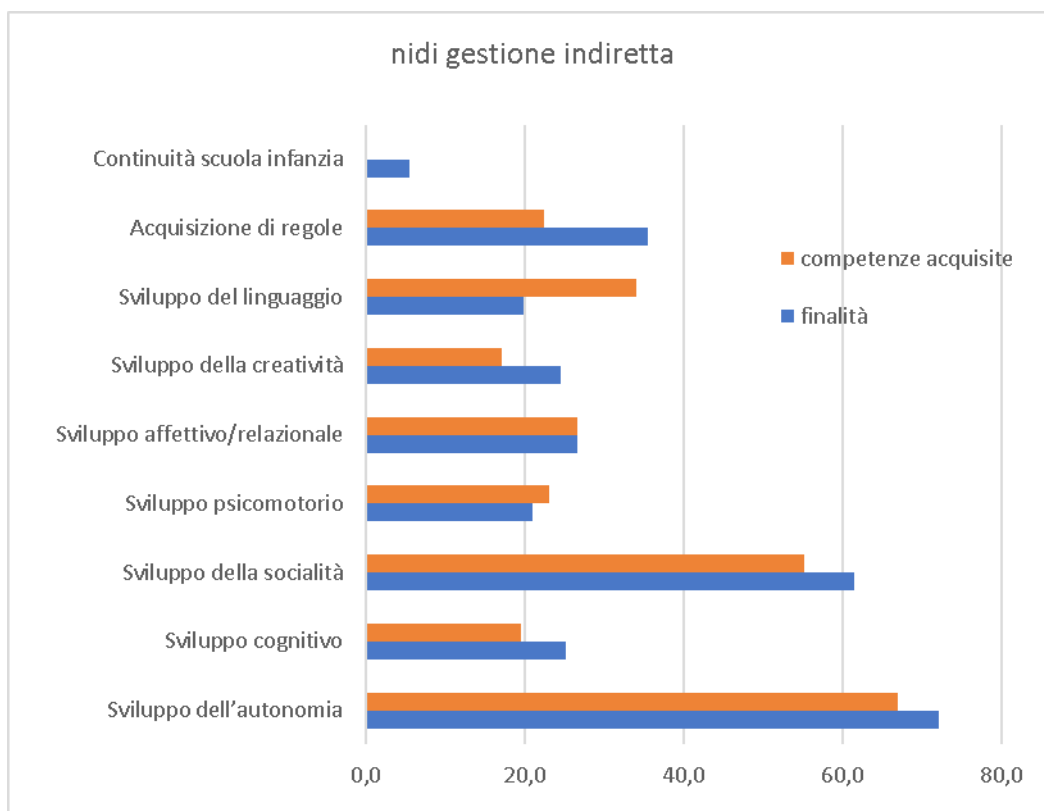
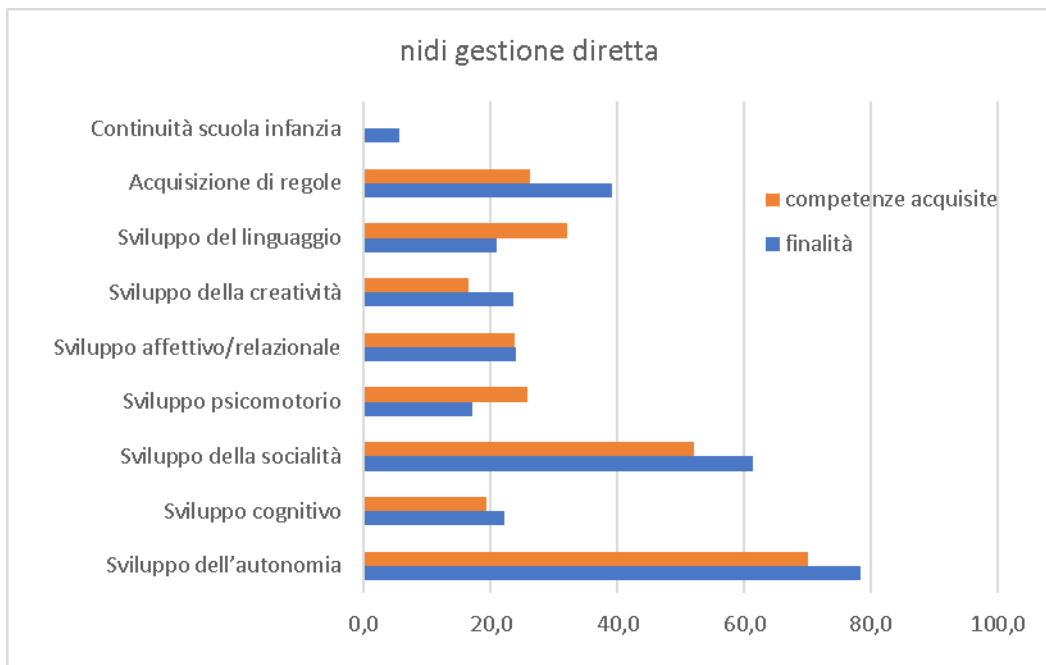
I servizi alla prima infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

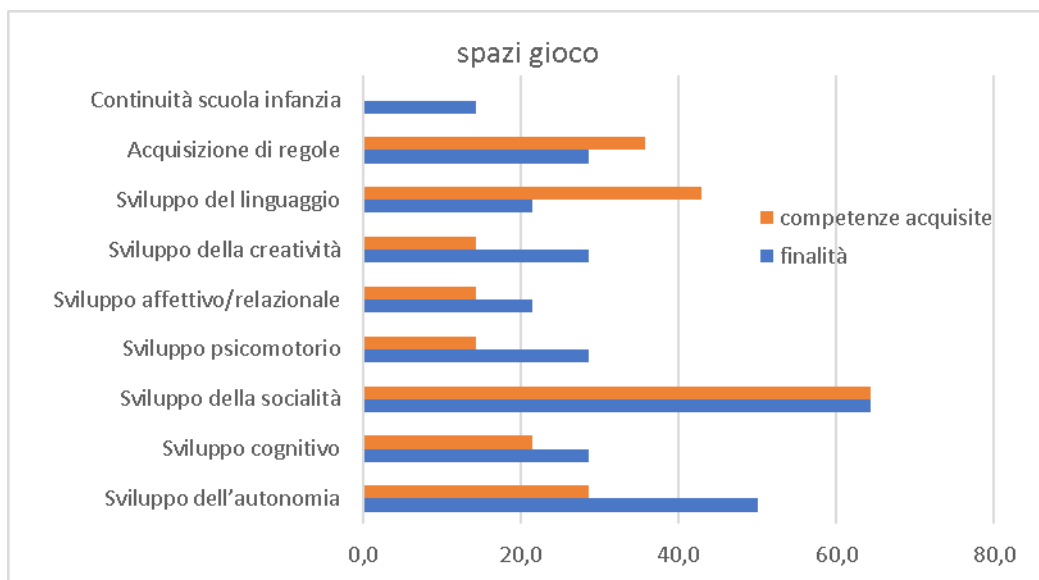
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli.

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* che è parimerito con lo *sviluppo cognitivo*, *sviluppo psicomotorio* e *sviluppo della creatività*.

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* (nei Nidi a gestione indiretta dietro anche a *sviluppo affettivo-relazionale* e *sviluppo psicomotorio*). Negli spazi gioco lo *sviluppo dell'autonomia* segue lo *sviluppo della socialità* dietro anche a *sviluppo del linguaggio* e *acquisizione di regole* (cfr. grafico 10, cfr. anche tabelle 18-20 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 8,8 punti per i Nidi a gestione diretta a 9,3 punti per gli Spazi gioco su una scala di valutazione di 10 (cfr. tabella 21 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 alla scorsa rilevazione (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 22-26 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	8,8	9,1	9,2
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini	9,0	9,2	9,1
capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie	8,5	8,9	9,0
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e famiglie	8,7	9,1	9,4
capacità personale di far conoscere il progetto educativo	8,4	8,7	8,9

2.8 Partecipazione delle famiglie

In condizioni normali sono svariati 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. Con la pandemia questi momenti si sono drasticamente ridotti e quelli essenziali sono stati effettuati con modalità a distanza.

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

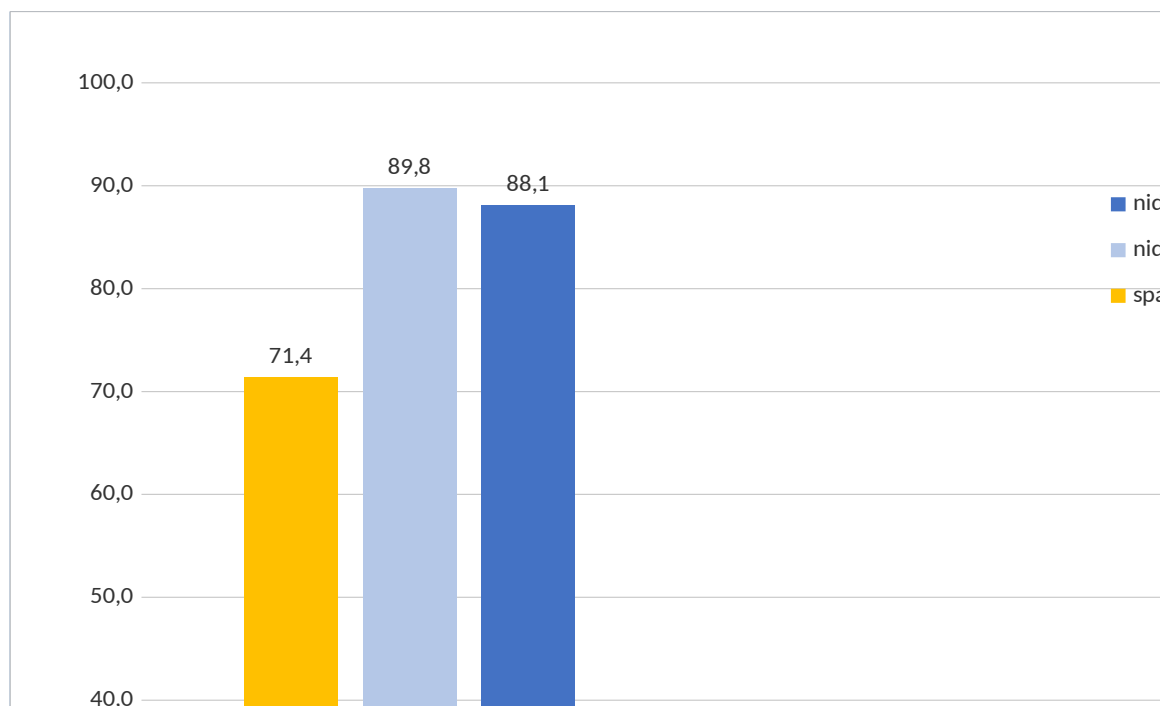
Le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie sono quelle su cui inevitabilmente gli effetti della pandemia si sono fatti sentire di più. Rispetto al calo generalizzato dei giudizi della scorsa rilevazione, quest'anno si registra una ripresa: il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 8,8 per i Nidi a gestione diretta (+1,2 punti rispetto al 2021), a 9,1 per Nidi a gestione indiretta (+0,7 punti) e a 9,2 per gli Spazi gioco (+0,4 punti). Nei singoli aspetti i Nidi a gestione indiretta e gli Spazi gioco riportano valutazioni simili e leggermente migliori 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	7,2	7,8	8,1
coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo anche in modalità a distanza	7,3	7,9	8,2
possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie con modalità a distanza	7,0	7,5	7,8
disponibilità del personale educativo ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	8,4	8,6	8,6
azioni promosse dal Servizio Servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le limitazioni della pandemia	7,2	7,9	7,9

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità l'89,8% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e l'88,1% dei Nidi a gestione diretta; è pari al 71,4% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 11 e tab. 32 in appendice). I valori sono in leggero calo rispetto al 2021 per i Nidi mentre gli spazi gioco registrano una diminuzione più marcata (era 100% nel 2021).

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 7,9 punti, quelli a gestione indiretta di 8,5 e gli Spazi gioco di 8,9 (cfr. tabella 33 in appendice).

2.9 I costi

Nella sezione finale del questionario è stata richiesta agli utenti una valutazione della soddisfazione delle tariffe in relazione 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 8,4, i Nidi a gestione indiretta 8,9 e 8,8 gli Spazi gioco, in lieve calo rispetto alla precedente indagine (cfr. tabelle 34-35 in appendice).

La soddisfazione delle tariffe conferma i dati abbondantemente sopra la sufficienza del 2021 per i Nidi d'infanzia; gli Spazi gioco, che l'anno scorso avevano riportato un calo, tornano su valori sopra il 7. Si attesta su una media di 7,3 punti per i Nidi a gestione diretta, 7,7 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 7,4 per gli Spazi gioco.

3. Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (79,1% Nidi d'infanzia e 92,9% Spazi gioco) e le strutture stesse (22,2% Nidi d'infanzia e 21,4% Spazi gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,4 all'8,9 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;
- risulta apprezzato il sistema delle referenze introdotto nelle strutture a gestione diretta;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per l'accessibilità per gli spazi gioco;

- 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 e negli Spazi gioco si trova anche davanti allo sviluppo dell'autonomia;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- molto buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, in risalita rispetto alla scorsa indagine su cui aveva inevitabilmente inciso la pandemia;
- la soddisfazione del costo del servizio in rapporto ai livelli di qualità offerti è buona, 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	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	2	0,5	0	0,0
3	4	0,7	0	0,0	1	7,1
4	8	1,4	0	0,0	0	0,0
5	15	2,6	9	2,1	0	0,0
6	43	7,5	16	3,8	0	0,0
7	84	14,7	34	8,1	2	14,3
8	151	26,4	101	24,0	2	14,3
9	118	20,6	104	24,8	2	14,3
10	145	25,3	154	36,7	7	50,0
non risponde	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,2		8,7		8,6

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	454	79,4	370	88,1	10	71,4
No	84	14,7	27	6,4	2	14,3
non risponde	34	5,9	23	5,5	2	14,3
Totale	572	100,0	420	100,0	14	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	1	0,2	2	0,5	1	7,1
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	3	0,5	3	0,7	0	0,0
4	7	1,2	3	0,7	0	0,0
5	18	3,1	8	1,9	1	7,1
6	32	5,6	20	4,8	0	0,0
7	54	9,4	21	5,0	2	14,3
8	112	19,6	81	19,3	1	7,1
9	116	20,3	66	15,7	3	21,4
10	225	39,3	214	51,0	5	35,7
non risponde	4	0,7	2	0,5	1	7,1
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,6		8,9		8,1

Tabella 4 – Soddisfazione aspetti legati alla prevenzione del contagio da covid-19 (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	11	1,9	5	1,2	0	0,0
2	8	1,4	2	0,5	0	0,0
3	18	3,1	3	0,7	1	7,1
4	14	2,4	8	1,9	0	0,0
5	43	7,5	25	6,0	0	0,0
6	58	10,1	32	7,6	1	7,1
7	97	17,0	39	9,3	1	7,1
8	120	21,0	95	22,6	2	14,3
9	79	13,8	82	19,5	2	14,3
10	123	21,5	128	30,5	6	42,9
non risponde	1	0,2	1	0,2	1	7,1
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		7,5		8,2		8,5

Tabella 5 – Soddisfazione del supporto amministrativo (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	10	1,7	3	0,7	0	0,0
2	5	0,9	5	1,2	0	0,0
3	8	1,4	4	1,0	1	7,1
4	7	1,2	12	2,9	2	14,3
5	22	3,8	21	5,0	1	7,1
6	63	11,0	30	7,1	0	0,0
7	81	14,2	50	11,9	0	0,0
8	155	27,1	113	26,9	1	7,1
9	92	16,1	68	16,2	3	21,4
10	124	21,7	107	25,5	6	42,9
non risponde	5	0,9	7	1,7	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		7,8		8,0		7,9

Tabella 6 – Soddisfazione delle informazioni disponibili sui Servizi online e sul Portale Educazione 0-6 (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,5	2	0,5	0	0,0
2	2	0,3	2	0,5	0	0,0
3	10	1,7	3	0,7	0	0,0
4	6	1,0	5	1,2	1	7,1
5	34	5,9	28	6,7	1	7,1
6	86	15,0	60	14,3	1	7,1
7	122	21,3	73	17,4	1	7,1
8	147	25,7	105	25,0	4	28,6
9	83	14,5	60	14,3	0	0,0
10	73	12,8	81	19,3	6	42,9
non risponde	6	1,0	1	0,2	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		7,5		7,7		8,1

Tabella 7 – Soddisfazione complessiva struttura e ambiente (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	4	0,7	0	0,0	0	0,0
4	8	1,4	3	0,7	0	0,0
5	6	1,0	5	1,2	0	0,0
6	27	4,7	10	2,4	0	0,0
7	65	11,4	41	9,8	0	0,0
8	154	26,9	79	18,8	6	42,9
9	122	21,3	109	26,0	2	14,3
10	180	31,5	171	40,7	6	42,9
non risponde	5	0,9	1	0,2	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,5		8,9		9,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	6	1,4	0	0,0
2	0	0,0	4	1,0	0	0,0
3	3	0,5	3	0,7	0	0,0
4	12	2,1	7	1,7	0	0,0
5	24	4,2	21	5,0	1	7,1
6	46	8,0	27	6,4	1	7,1
7	56	9,8	41	9,8	1	7,1
8	127	22,2	93	22,1	2	14,3
9	107	18,7	75	17,9	4	28,6
10	191	33,4	140	33,3	4	28,6
non risponde	4	0,7	3	0,7	1	7,1
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,3		8,2		8,5

Tabella 9 – Soddisfazione dell'accessibilità della struttura (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	4	1,0	0	0,0
2	3	0,5	0	0,0	1	7,1
3	6	1,0	3	0,7	0	0,0
4	10	1,7	4	1,0	0	0,0
5	20	3,5	13	3,1	0	0,0
6	27	4,7	18	4,3	2	14,3
7	52	9,1	30	7,1	2	14,3
8	131	22,9	78	18,6	3	21,4
9	108	18,9	72	17,1	2	14,3
10	211	36,9	198	47,1	4	28,6
non risponde	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,5		8,7		7,9

Tabella 10 – 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	1	0,2	2	0,5	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	1	0,2	0	0,0
4	0	0,0	2	0,5	0	0,0
5	13	2,3	3	0,7	0	0,0
6	24	4,2	14	3,3	0	0,0
7	57	10,0	34	8,1	2	14,3
8	142	24,8	93	22,1	2	14,3
9	142	24,8	99	23,6	2	14,3
10	190	33,2	170	40,5	8	57,1
non risponde	2	0,3	2	0,5	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,6		8,8		9,1

Tabella 11 – 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	1	0,2	2	0,5	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	0	0,0
4	8	1,4	2	0,5	0	0,0
5	10	1,7	5	1,2	0	0,0
6	22	3,8	22	5,2	0	0,0
7	66	11,5	24	5,7	0	0,0
8	132	23,1	80	19,0	3	21,4
9	142	24,8	118	28,1	3	21,4
10	185	32,3	165	39,3	8	57,1
non risponde	2	0,3	1	0,2	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,5		8,8		9,4

Tabella 12 – Soddisfazione delle condizioni igieniche (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	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	1	0,2	3	0,7	0	0,0
5	7	1,2	3	0,7	0	0,0
6	17	3,0	8	1,9	0	0,0
7	56	9,8	25	6,0	0	0,0
8	116	20,3	73	17,4	3	21,4
9	161	28,1	103	24,5	3	21,4
10	204	35,7	203	48,3	8	57,1
non risponde	7	1,2	2	0,5	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,8		9,1		9,4

Tabella 13 – Gradevolezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,5	2	0,5	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	0	0,0
4	0	0,0	2	0,5	0	0,0
5	5	0,9	0	0,0	0	0,0
6	20	3,5	10	2,4	0	0,0
7	61	10,7	35	8,3	2	14,3
8	140	24,5	82	19,5	3	21,4
9	136	23,8	107	25,5	1	7,1
10	199	34,8	181	43,1	8	57,1
non risponde	5	0,9	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,7		8,9		9,1

Tabella 14 – Adeguatezza arredo (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	1	0,2	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	1	0,2	0	0,0
4	4	0,7	2	0,5	0	0,0
5	9	1,6	1	0,2	0	0,0
6	30	5,2	10	2,4	0	0,0
7	53	9,3	31	7,4	2	14,3
8	126	22,0	78	18,6	2	14,3
9	143	25,0	107	25,5	2	14,3
10	197	34,4	189	45,0	8	57,1
non risponde	8	1,4	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,7		9,0		9,1

Tabella 15 – Soddisfazione complessiva alimentazione (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	1	0,2	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	3	0,5	1	0,2	0	0,0
4	3	0,5	0	0,0	0	0,0
5	8	1,4	9	2,1	1	7,1
6	33	5,8	19	4,5	0	0,0
7	76	13,3	57	13,6	2	14,3
8	135	23,6	83	19,8	1	7,1
9	115	20,1	90	21,4	2	14,3
10	192	33,6	157	37,4	7	50,0
non risponde	5	0,9	2	0,5	1	7,1
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,5		8,6		8,8

Tabella 16 – 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	0	0,0	2	0,5	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	8	1,4	0	0,0	0	0,0
4	4	0,7	5	1,2	0	0,0
5	16	2,8	6	1,4	1	7,1
6	36	6,3	26	6,2	1	7,1
7	66	11,5	51	12,1	2	14,3
8	138	24,1	80	19,0	2	14,3
9	116	20,3	91	21,7	1	7,1
10	182	31,8	157	37,4	4	28,6
non risponde	4	0,7	2	0,5	3	21,4
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,4		8,6		8,2

Tabella 17 – 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	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	3	0,5	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	2	0,5	0	0,0
4	5	0,9	2	0,5	0	0,0
5	8	1,4	6	1,4	0	0,0
6	24	4,2	19	4,5	1	7,1
7	56	9,8	33	7,9	2	14,3
8	129	22,6	82	19,5	2	14,3
9	122	21,3	86	20,5	0	0,0
10	217	37,9	186	44,3	8	57,1
non risponde	6	1,0	4	1,0	1	7,1
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,7		8,8		8,9

Tabella 18 – Soddisfazione complessiva aspetti educativi e didattici (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	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	1	0,2	2	0,5	0	0,0
3	1	0,2	2	0,5	0	0,0
4	2	0,3	3	0,7	0	0,0
5	6	1,0	5	1,2	0	0,0
6	21	3,7	11	2,6	0	0,0
7	60	10,5	26	6,2	2	14,3
8	114	19,9	83	19,8	3	21,4
9	127	22,2	83	19,8	2	14,3
10	234	40,9	198	47,1	7	50,0
non risponde	5	0,9	7	1,7	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,8		8,9		9,0

Tabella 19 – Finalità educative del servizio (valori assoluti, percentuali)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	448	78,3	303	72,1	7	50,0
sviluppo cognitivo	127	22,2	106	25,2	4	28,6
sviluppo socialità	351	61,4	258	61,4	9	64,3
sviluppo psicomotorio	98	17,1	88	21,0	4	28,6
sviluppo affettivo-relazionale	137	24,0	112	26,7	3	21,4
sviluppo creatività	135	23,6	103	24,5	4	28,6
sviluppo linguaggio	120	21,0	83	19,8	3	21,4
acquisizione di regole	224	39,2	149	35,5	4	28,6
continuità scuola infanzia	32	5,6	23	5,5	2	14,3

Tabella 20 – 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	401	70,1	281	66,9	4	28,6
sviluppo cognitivo	111	19,4	82	19,5	3	21,4
sviluppo socialità	298	52,1	232	55,2	9	64,3
sviluppo psicomotorio	148	25,9	97	23,1	2	14,3
sviluppo affettivo-relazionale	136	23,8	112	26,7	2	14,3
sviluppo creatività	94	16,4	72	17,1	2	14,3
sviluppo linguaggio	184	32,2	143	34,0	6	42,9
acquisizione di regole	150	26,2	94	22,4	5	35,7

Tabella 21 – 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	2	0,3	1	0,2	0	0,0
2	4	0,7	0	0,0	0	0,0
3	3	0,5	2	0,5	0	0,0
4	1	0,2	3	0,7	0	0,0
5	12	2,1	2	0,5	0	0,0
6	17	3,0	10	2,4	0	0,0
7	54	9,4	29	6,9	0	0,0
8	109	19,1	77	18,3	4	28,6
9	120	21,0	87	20,7	2	14,3
10	248	43,4	209	49,8	8	57,1
non risponde	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,8		9,0		9,3

Tabella 22 – Soddisfazione complessiva professionalità del personale (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	4	0,7	2	0,5	0	0,0
5	8	1,4	4	1,0	0	0,0
6	16	2,8	9	2,1	0	0,0
7	58	10,1	27	6,4	1	7,1
8	117	20,5	68	16,2	3	21,4
9	116	20,3	92	21,9	2	14,3
10	249	43,5	218	51,9	8	57,1
non risponde	3	0,5	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,8		9,1		9,2

Tabella 23 – 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	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	1	0,2	0	0,0	0	0,0
5	5	0,9	0	0,0	0	0,0
6	11	1,9	11	2,6	0	0,0
7	38	6,6	19	4,5	0	0,0
8	109	19,1	63	15,0	5	35,7
9	143	25,0	97	23,1	3	21,4
10	262	45,8	230	54,8	6	42,9
non risponde	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		9,0		9,2		9,1

Tabella 24 – Soddisfazione capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie (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	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	5	0,9	4	1,0	0	0,0
4	3	0,5	2	0,5	0	0,0
5	16	2,8	4	1,0	0	0,0
6	32	5,6	14	3,3	1	7,1
7	74	12,9	25	6,0	0	0,0
8	110	19,2	75	17,9	3	21,4
9	106	18,5	99	23,6	4	28,6
10	219	38,3	196	46,7	6	42,9
non risponde	3	0,5	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,5		8,9		9,0

Tabella 25 – Soddisfazione capacità di favorire l'ambientamento di bambini/e e famiglie (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	0,5	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	3	0,5	1	0,2	0	0,0
5	12	2,1	3	0,7	0	0,0
6	24	4,2	18	4,3	0	0,0
7	56	9,8	21	5,0	0	0,0
8	104	18,2	66	15,7	3	21,4
9	119	20,8	95	22,6	3	21,4
10	246	43,0	216	51,4	8	57,1
non risponde	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,7		9,1		9,4

Tabella 26 – Soddisfazione capacità di far conoscere il progetto educativo (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	2	0,3	2	0,5	0	0,0
3	3	0,5	0	0,0	0	0,0
4	10	1,7	2	0,5	0	0,0
5	16	2,8	12	2,9	0	0,0
6	41	7,2	22	5,2	1	7,1
7	69	12,1	33	7,9	1	7,1
8	111	19,4	80	19,0	3	21,4
9	108	18,9	84	20,0	3	21,4
10	209	36,5	184	43,8	6	42,9
non risponde	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,4		8,7		8,9

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	12	2,1	4	1,0	0	0,0
2	9	1,6	4	1,0	0	0,0
3	16	2,8	3	0,7	0	0,0
4	30	5,2	11	2,6	1	7,1
5	35	6,1	29	6,9	0	0,0
6	75	13,1	47	11,2	1	7,1
7	90	15,7	59	14,0	2	14,3
8	130	22,7	83	19,8	5	35,7
9	76	13,3	67	16,0	0	0,0
10	86	15,0	102	24,3	5	35,7
non risponde	13	2,3	11	2,6	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		7,2		7,8		8,1

Tabella 28 – Soddisfazione coinvolgimento famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo, anche con modalità a distanza (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	7	1,2	4	1,0	0	0,0
2	19	3,3	2	0,5	0	0,0
3	8	1,4	6	1,4	0	0,0
4	23	4,0	11	2,6	0	0,0
5	40	7,0	20	4,8	2	14,3
6	80	14,0	42	10,0	0	0,0
7	93	16,3	67	16,0	1	7,1
8	121	21,2	76	18,1	5	35,7
9	79	13,8	79	18,8	0	0,0
10	97	17,0	110	26,2	5	35,7
non risponde	5	0,9	3	0,7	1	7,1
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		7,3		7,9		8,2

Tabella 29 – Soddisfazione possibilità di confronto con altre famiglie con modalità a distanza (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	13	2,3	5	1,2	0	0,0
2	20	3,5	3	0,7	0	0,0
3	13	2,3	4	1,0	1	7,1
4	29	5,1	18	4,3	0	0,0
5	60	10,5	43	10,2	1	7,1
6	78	13,6	53	12,6	1	7,1
7	97	17,0	64	15,2	0	0,0
8	106	18,5	71	16,9	5	35,7
9	62	10,8	59	14,0	0	0,0
10	89	15,6	96	22,9	4	28,6
non risponde	5	0,9	4	1,0	2	14,3
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		7,0		7,5		7,8

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>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	2	0,5	0	0,0
2	6	1,0	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	5	1,2	0	0,0
4	9	1,6	1	0,2	0	0,0
5	13	2,3	12	2,9	0	0,0
6	42	7,3	23	5,5	1	7,1
7	68	11,9	49	11,7	1	7,1
8	114	19,9	81	19,3	6	42,9
9	109	19,1	73	17,4	0	0,0
10	202	35,3	170	40,5	6	42,9
non risponde	5	0,9	3	0,7	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,4		8,6		8,6

Tabella 31 – Soddisfazione azioni promosse per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le limitazioni per la pandemia (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	1,7	7	1,7	0	0,0
2	18	3,1	5	1,2	1	7,1
3	7	1,2	2	0,5	0	0,0
4	30	5,2	8	1,9	0	0,0
5	48	8,4	27	6,4	1	7,1
6	81	14,2	41	9,8	1	7,1
7	90	15,7	70	16,7	1	7,1
8	104	18,2	68	16,2	4	28,6
9	68	11,9	63	15,0	1	7,1
10	108	18,9	126	30,0	5	35,7
non risponde	8	1,4	3	0,7	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		7,2		7,9		7,9

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Sì	504	88,1	377	89,8	10	71,4
No	45	7,9	28	6,7	2	14,3
non risponde	23	4,0	15	3,6	2	14,3
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	10	1,7	1	0,2	0	0,0
2	4	0,7	1	0,2	0	0,0
3	9	1,6	3	0,7	0	0,0
4	10	1,7	2	0,5	0	0,0
5	24	4,2	14	3,3	0	0,0
6	65	11,4	33	7,9	2	14,3
7	86	15,0	42	10,0	0	0,0
8	123	21,5	80	19,0	3	21,4
9	83	14,5	87	20,7	2	14,3
10	157	27,4	156	37,1	7	50,0
non risponde	1	0,2	1	0,2	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		7,9		8,5		8,9

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	7	1,2	4	1,0	1	7,1
2	3	0,5	5	1,2	0	0,0
3	12	2,1	4	1,0	1	7,1
4	18	3,1	9	2,1	1	7,1
5	51	8,9	28	6,7	0	0,0
6	84	14,7	48	11,4	1	7,1
7	114	19,9	82	19,5	2	14,3
8	122	21,3	88	21,0	2	14,3
9	58	10,1	52	12,4	1	7,1
10	101	17,7	100	23,8	5	35,7
non risponde	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		7,3		7,7		7,4

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	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	4	0,7	2	0,5	0	0,0
4	4	0,7	1	0,2	0	0,0
5	13	2,3	3	0,7	1	7,1
6	29	5,1	15	3,6	0	0,0
7	80	14,0	40	9,5	1	7,1
8	149	26,0	90	21,4	3	21,4
9	138	24,1	106	25,2	2	14,3
10	149	26,0	157	37,4	7	50,0
non risponde	6	1,0	6	1,4	0	0,0
Totale	572	100,0	420	100,0	14	100,0
Media		8,4		8,9		8,8

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

1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

1.1 Anno di nascita dei/delle genitori/ genitrici del/della bambino/a:

Genitore/ Genitrice	Genitore/ Genitrice
------------------------	------------------------

1.2 Titolo di studio:

- Nessuno
Scuola dell'obbligo
Medie superiori o qualifica professionale
Università o assimilabili

Genitore/ Genitrice	Genitore/ Genitrice

1.3 Situazione lavorativa attuale:

- Lavoratore/trice dipendente part-time
Lavoratore/trice dipendente a tempo pieno
Lavoratore/trice autonomo/a
Lavoratore/trice atipico/a (lavoro a progetto, prestazione d'opera occasionale...)
Non lavora

Genitore/ Genitrice	Genitore/ Genitrice

1.4 Numero complessivo di figli/e:

- 1 2 3 Più di 3

1.5 Quanti figli hanno frequentato e/o frequentano i servizi educativi 0-3 anni e/o la scuola dell'infanzia:

- 1 2 3 Più di 3

1.6 Quanti mesi ha attualmente il/la bambino/a? Mesi n. _____

1.7 Quanti mesi aveva al suo ingresso nel servizio educativo? Mesi n. _____

2. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

- Sito web
- Call center
- Uffici dei Servizi all'infanzia
- Nidi d'infanzia/Spazi gioco
- Uffici relazioni con il pubblico (URP)
- sportello di Villa Pallini
- Altro

3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 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

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

- sì
- no

3.3 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

3.4 Quanto si ritiene soddisfatto/a delle modalità di organizzazione del servizio in relazione agli aspetti legati alla prevenzione del contagio da covid 19?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

3.5 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

3.6 Quanto è soddisfatto delle informazioni disponibili nei Servizi online e in rete civica sul Portale Educazione 0-6 anni?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

3.7 (SOLO per strutture a gestione diretta) Quanto è soddisfatto del sistema delle referenze introdotto in ogni servizio con l'obiettivo di facilitare la comunicazione fra Servizio e famiglie?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

4. STRUTTURA E AMBIENTI

4.1 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

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

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

3 – Della sicurezza degli ambienti

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

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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

4.3 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

5. ALIMENTAZIONE

5.1 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:

Molto
soddisfatto

Per nulla 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

6.1 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

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

- Sviluppo dell'autonomia
- Sviluppo cognitivo
- Sviluppo della socialità
- Sviluppo psicomotorio
- Sviluppo affettivo/relazionale
- Sviluppo della creatività
- Sviluppo del linguaggio
- Acquisizione di regole
- Continuità con la Scuola dell'infanzia

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

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

6.4 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

7. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

7.1 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

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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i genitori

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

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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4 – Della capacità del personale educativo di far conoscere ai genitori il progetto educativo

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

8. PARTECIPAZIONE

8.1 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 delle famiglie nelle diverse occasioni previste dal progetto educativo organizzate anche con modalità a distanza

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

2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie anche con modalità a distanza

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 promosse dal Servizio servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le limitazioni legate alla pandemia

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

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

- sì
 no

8.3 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

9. I COSTI

9.1 Si ritiene soddisfatto/a delle tariffe in relazione alla qualità del servizio offerto?

Per nulla

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

 Molto

10. 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