

Indagine Qualità

2023



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

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

Dirigente
Chiara Marunti
E.Q. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Direzione Istruzione
Direttore
Lucia Bartoli

Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico
Dirigente
Alba Cortecci
E.Q. Coordinamento Pedagogico e Professionale
Lucia Raviglione
E.Q. 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.....	17
2.8 Partecipazione delle famiglie.....	18
2.9 I costi.....	20
3. Sintesi dei risultati.....	20
Appendice.....	22
Tabelle.....	23
Questionario.....	34

1. 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, tolte le domande sugli aspetti relativi al contenimento della pandemia e quella (solo per le strutture a gestione diretta) sul 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 5 maggio all'8 giugno 2023 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

Sono state inviate 2.353 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 1.184 questionari (popolazione indagata) di cui 1.172 relativi ai Nidi d'infanzia e 12 agli Spazi gioco, con una percentuale di risposta pari al 50,3%.

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.

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 67, 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. 19 strutture private con acquisto di posti da parte dell'amministrazione (gestione indiretta) di cui

n. 19 Nidi d'infanzia

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, 2021-23

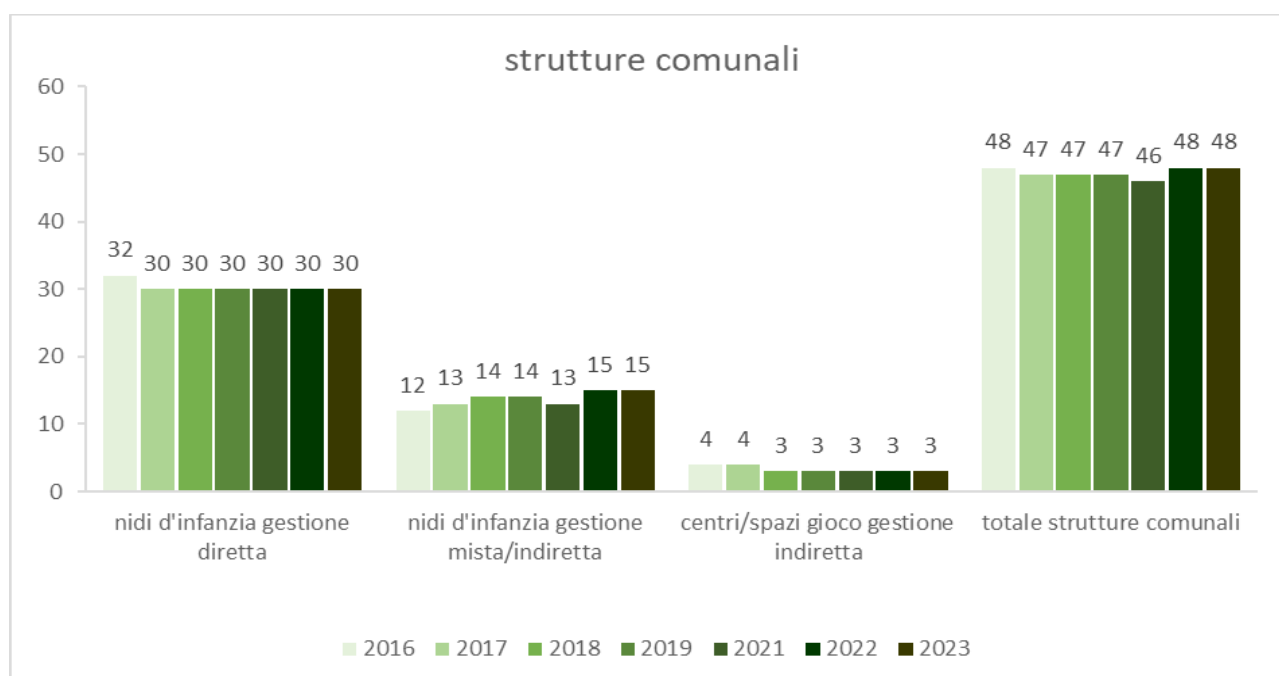
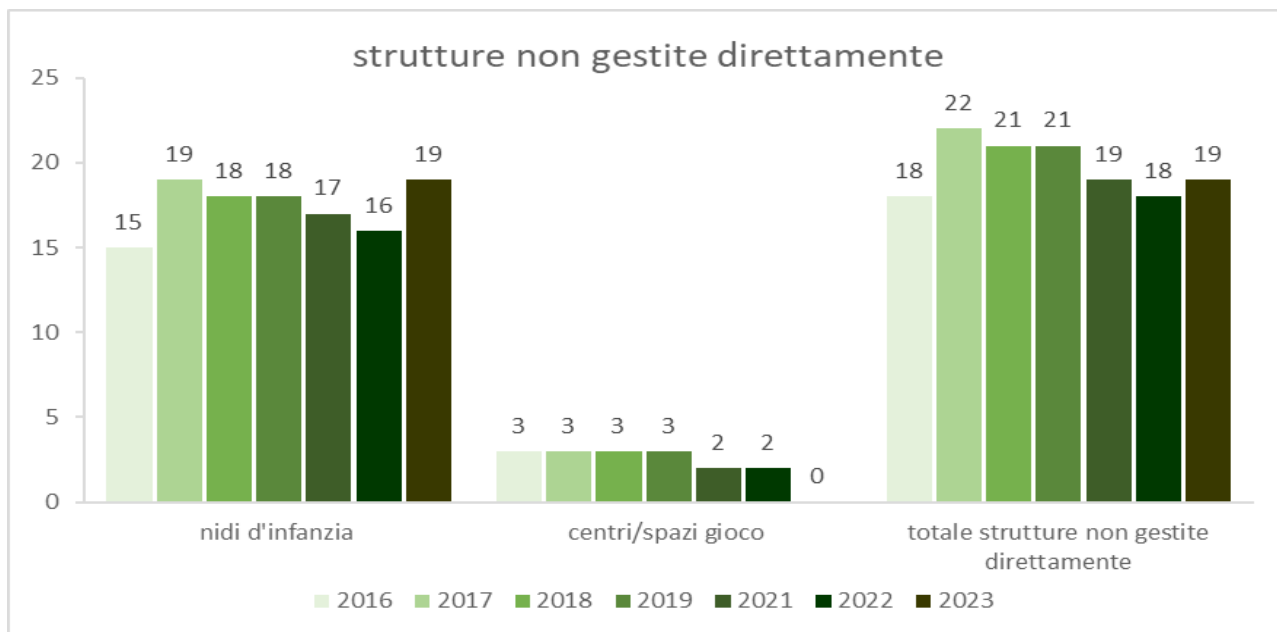


Grafico 2 – Strutture a gestione non diretta per tipologia. Anni 2016-2019, 2021-23



2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

I 1.172 questionari raccolti presso i Nidi d'infanzia provengono per il 79,8% da utenti di strutture comunali e per il 20,2% da utenti di strutture convenzionate. Gli utenti delle strutture comunali si ripartiscono poi nel 73,7% di utenti di strutture a gestione diretta del Comune e nel 26,3% di utenti di strutture a gestione indiretta (cfr. grafici 3a e 3b).

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

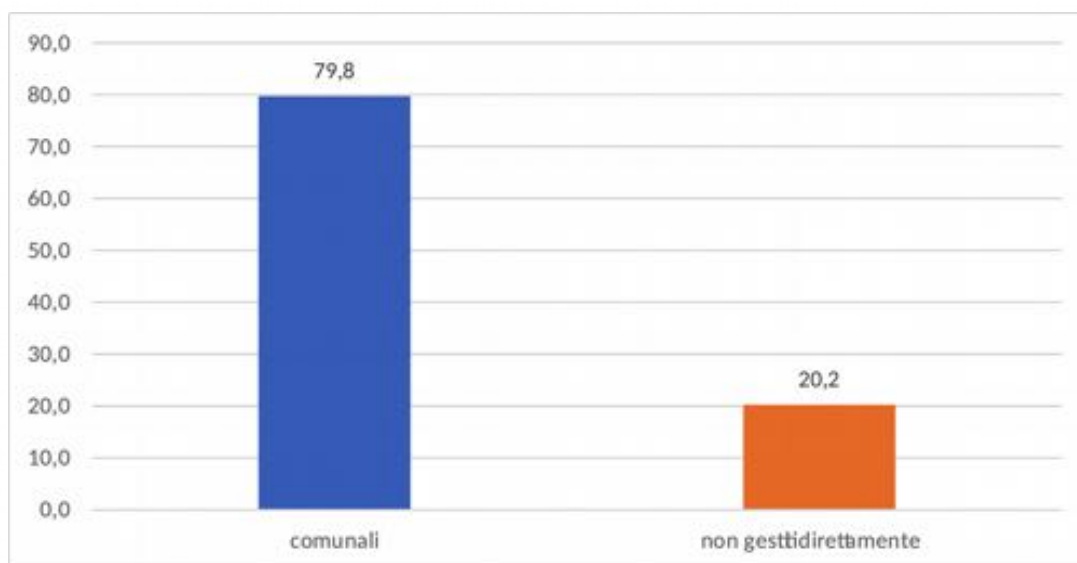
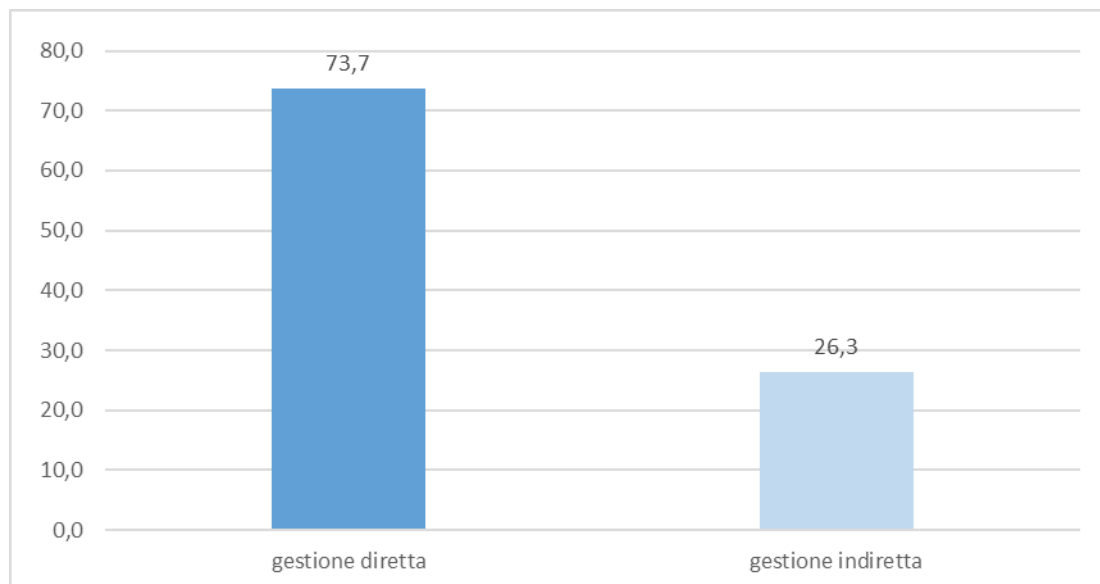


Grafico 3b - Rispondenti dei nidi d'infanzia comunali per tipo di gestione



Per quanto riguarda gli Spazi gioco i questionari restituiti sono complessivamente 12, tutti di strutture comunali a gestione indiretta.

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 1.184. Gran parte di queste ha uno o due figli (91,5%; era 92,7% nel 2022 - cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	641	54,1	54,1
2	442	37,3	91,5
3	71	6,0	97,5
più di 3	30	2,6	100,0
Totale	1.184	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	26,7	73,3	0,0	0,0	100,0
3	33,8	19,7	46,5	0,0	100,0
più di 3	16,7	36,7	46,7	0,0	100,0
Totale	66,3	29,5	4,0	0,0	100,0

Il 43,5% dei bambini è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 agli 11 mesi, cui si aggiunge il 31,2% 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 (56,4% per i nidi e 83,3% 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

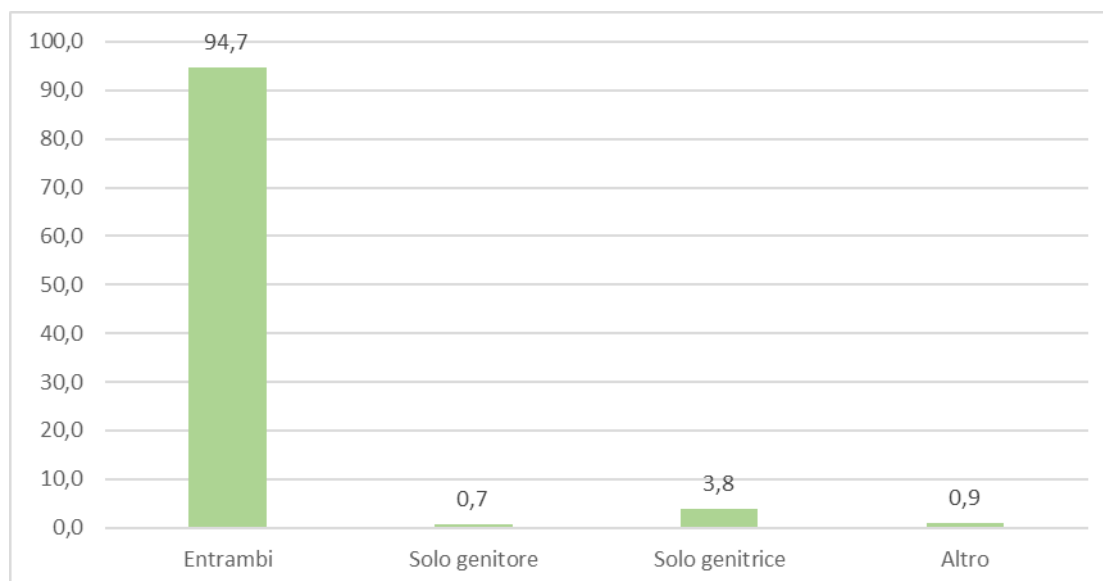
mesi al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento		
	n	%		n	%
meno di 6	32	2,7	meno di 6	97	8,3
tra 6 e 11 mesi	510	43,5	tra 6 e 11 mesi	564	48,1
tra 12 e 17 mesi	366	31,2	tra 12 e 17 mesi	84	7,2
tra 18 e 23 mesi	166	14,2	tra 18 e 23 mesi	347	29,6
24 e più	98	8,4	24 e più	80	6,8
Totale	1.172	100,0	Totale	1.172	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	3	25,0
tra 6 e 11 mesi			tra 6 e 11 mesi	7	58,3
tra 12 e 17 mesi			tra 12 e 17 mesi	1	8,3
tra 18 e 23 mesi	6	50,0	tra 18 e 23 mesi	1	8,3
24 e più	6	50,0	24 e più	0	0,0
Totale	12	100,0	Totale	12	100,0

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (94,7%); il 3,8% 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 38,1 anni per le madri e di 39,7 per i padri.

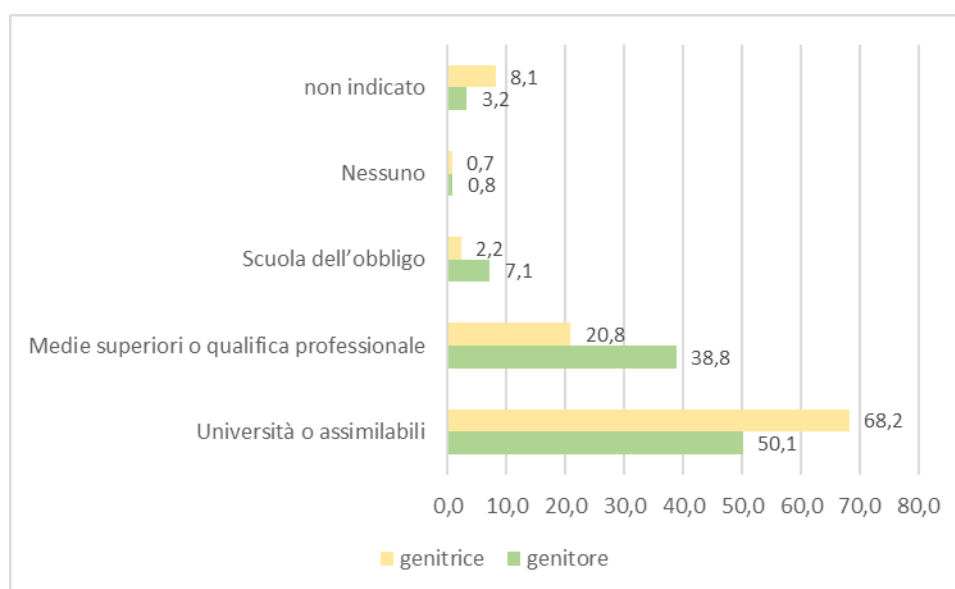
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 20 e i 39 ha un solo figlio, in particolare il 74,4% delle donne intervistate fra i 20 e i 29 anni e il 57,1% di quelle fra 30 e 39 anni. Il numero dei figli aumenta con 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	
20-29	74,4	20,5	5,1	0,0	100,0
30-39	57,1	36,0	4,9	2,0	100,0
40-49	48,7	41,0	7,7	2,6	100,0
50 e oltre	53,8	38,5	7,7	0,0	100,0
Totale	54,7	37,3	6,0	2,1	100,0

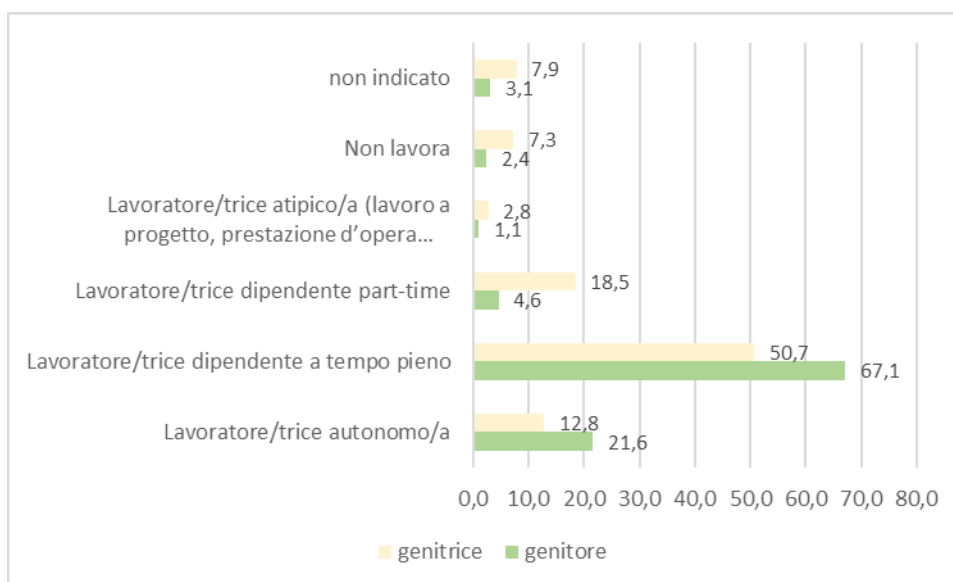
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 50,1% dei padri e il 68,2% delle madri è laureato, il 20,8% delle madri e il 38,8% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 7,1% dei padri e il 2,2% delle madri (cfr. grafico 5).

Grafico 5 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 94,4% dei padri e l'84,8% 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 (7,3% contro il 2,4% 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, però solo per per il Nido (10,7%), e sono rappresentati in tabella nella modalità "altro" (cfr. tabella 5). Aumenta l'utilizzo del web per i nidi d'infanzia (dal 79,1% del 2022 al 79,9% attuale) mentre diminuisce per gli spazi gioco (dal 92,9% del 2022 al 75,0% attuale). Il reperimento delle informazioni direttamente presso le strutture aumenta per i nidi (da 22,2% a 27,0%) e in maniera più evidente per gli spazi gioco spazi gioco (dal 21,4% a 41,7%). In leggero calo il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia per i nidi (8,4% vs 9,5% del 2022) mentre rimane nullo per gli spazi gioco; risulta in calo rispetto all'anno precedente la modalità "altro", che si annulla per gli spazi gioco (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	8,4	0,0
Nidi d'infanzia/spazi gioco	27,0	41,7
sito web: Portale servizi all'infanzia 'Educazione 0-3'	79,9	75,0
contact center	2,3	8,3
URP	1,2	0,0
Sportello Villa Pallini	0,8	0,0
altro	10,7	0,0

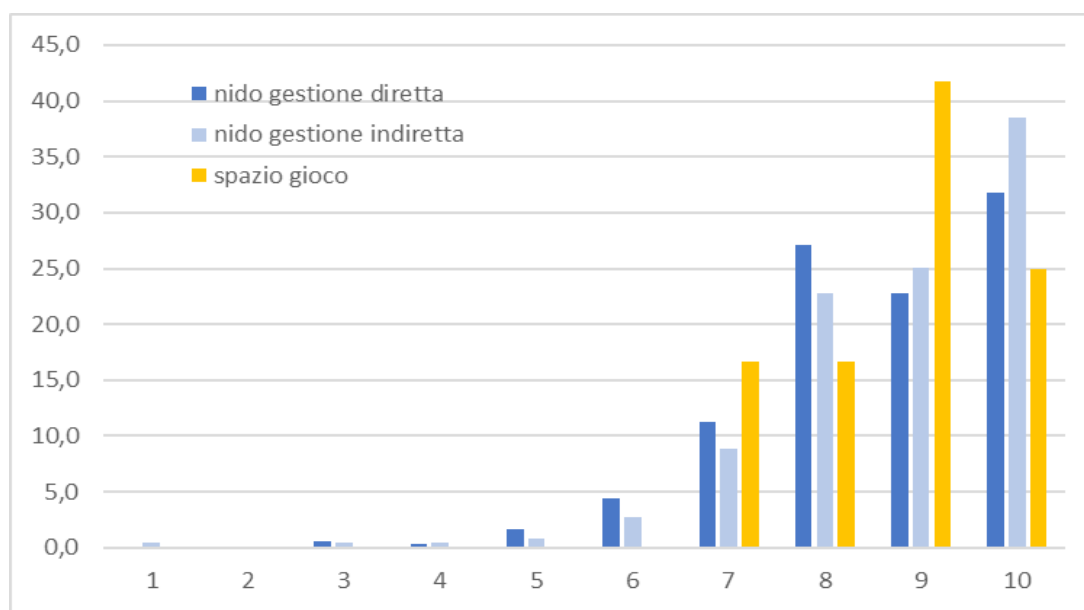
2.3 Organizzazione del servizio

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 sia per i nidi a gestione indiretta sia per gli spazi gioco. In particolare, è possibile osservare che per i nidi a gestione indiretta oltre l'85,0% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8; tale percentuale scende a 83,4% per gli spazi gioco e a 81,7% per le strutture a gestione diretta (cfr grafico 7, cfr. anche tabelle 1-5 in appendice).

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



L'81,5% degli utenti dei nidi (il 79,7% a gestione diretta e l'84,1% a gestione indiretta) e l'81,8% 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 il 7,3 e il 9,0 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 8,0 punti per i nidi, sia a gestione diretta sia indiretta, e 7,4 punti per gli Spazi gioco (stabile per i nidi e in leggero calo per gli spazi gioco rispetto all'anno precedente); nel secondo caso la valutazione media è 7,7 punti per tutte le tipologie di struttura (invariato per i nidi e in leggero calo per gli spazi gioco 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 e di 8,8 punti sia per i Nidi a gestione indiretta sia per gli Spazi gioco. I risultati sono sostanzialmente stabili rispetto al 2022.

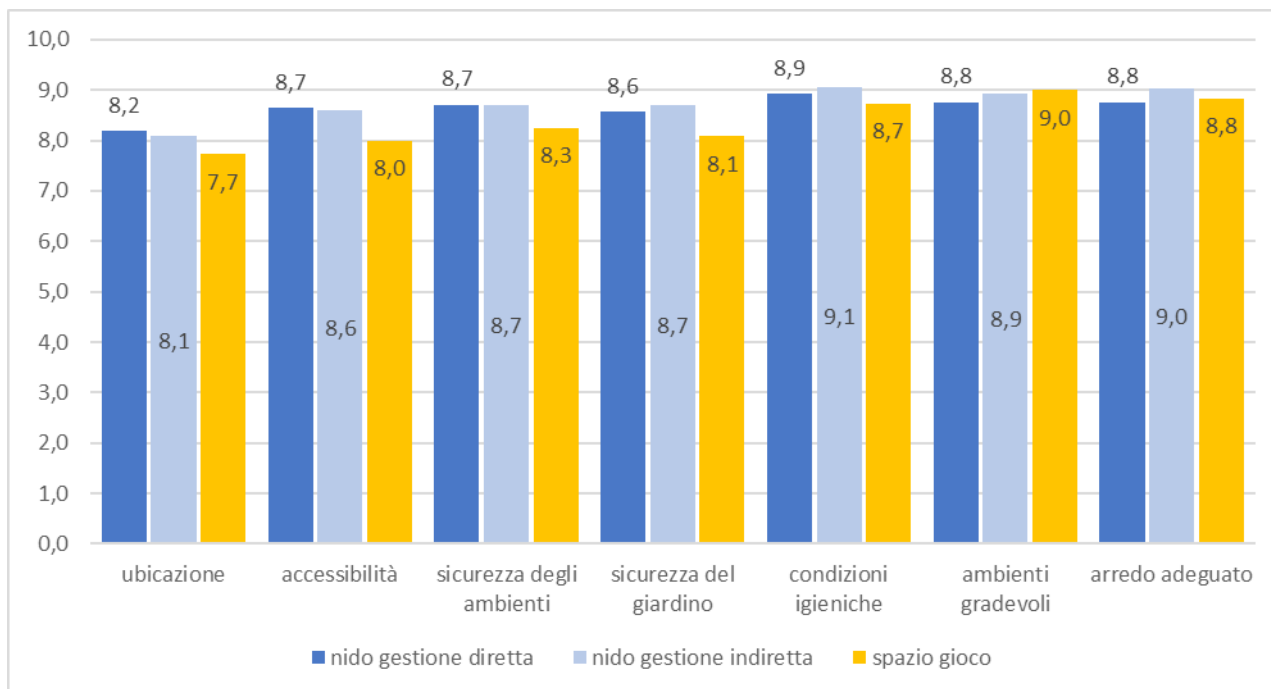
In questo panorama, così ricco di giudizi positivi, l'attenzione ricade anche sulle piccole variazioni. Esaminando i singoli aspetti si osserva che i Nidi a gestione indiretta riportano valutazioni molto simili a quelli a gestione diretta; gli Spazi gioco, tranne per gradevolezza degli ambienti e arredi adeguati, riportano valutazioni inferiori 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 compresi fra 7,7 e 8,2 (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.

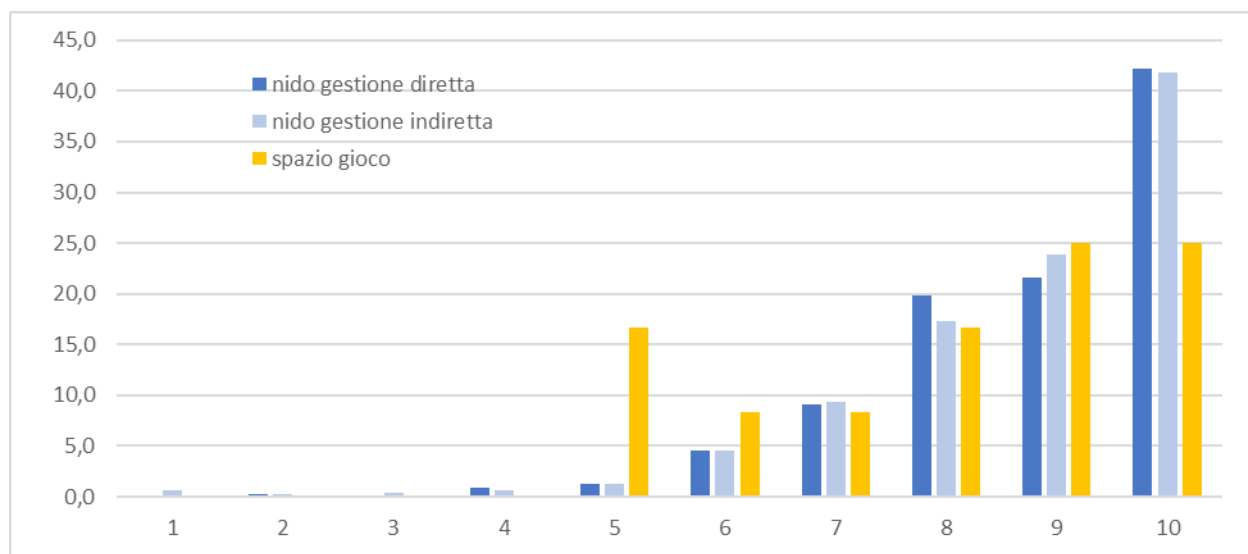
In questa sezione è stata analizzata la soddisfazione dell'alimentazione dei bambini, valutata non solo sul piano della qualità e varietà dei cibi ma anche sul piano organizzativo/educativo dei momenti conviviali dedicati al pranzo, allo spuntino della mattina e alla merenda del pomeriggio.

Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato, soprattutto nei Nidi; si osserva una valutazione media di 8,8 punti per entrambe le tipologie di gestione, in lieve rialzo rispetto al 2022. Gli Spazi gioco, con 8,0 di media, sono in calo.

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: si attesta sul 7,7-8,7 la media per la qualità e la varietà dei cibi e sull'8,2-9,0 la media per

l'organizzazione dei momenti dello spuntino, del pranzo e della merenda (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.

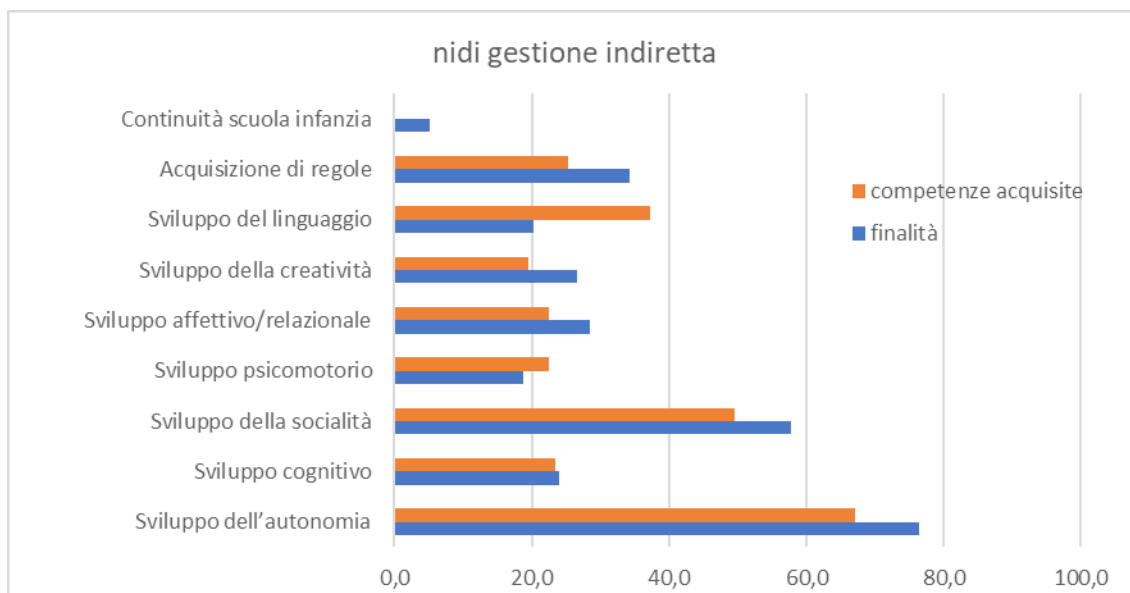
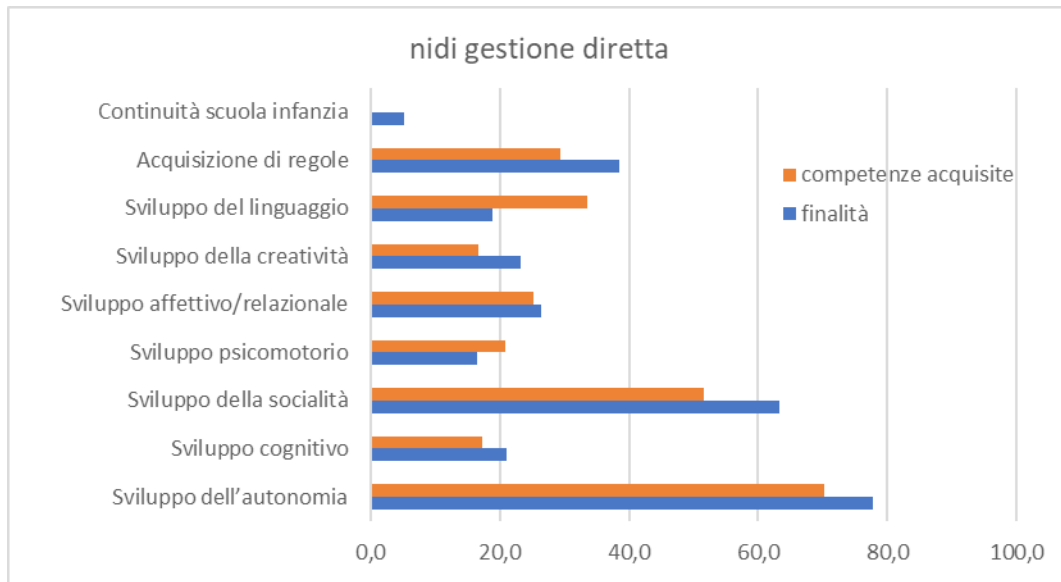
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli.

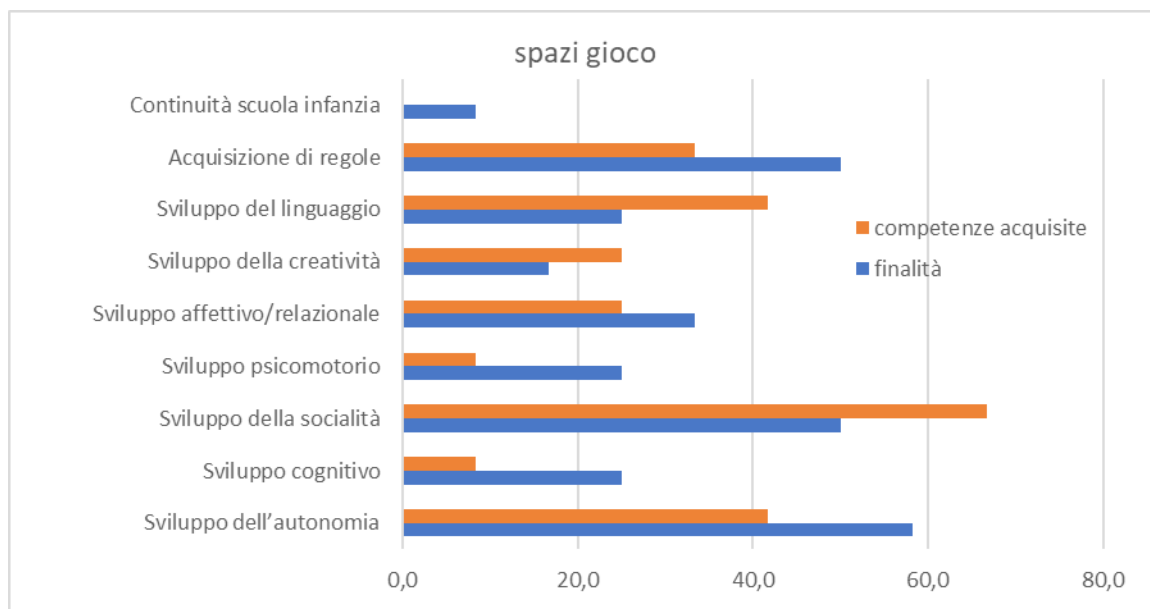
È stato chiesto alle famiglie di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai risultati emerge che, in primo luogo, il Nido d'infanzia dovrebbe 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 in primis troviamo di nuovo lo *sviluppo dell'autonomia*; la *socialità* e l'*acquisizione di regole* sono a parimerito in seconda posizione.

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*, a parimerito con *sviluppo del linguaggio*, segue lo *sviluppo della socialità* davanti all'*acquisizione di regole* (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 8,8 punti per gli Spazi gioco a 9,1 punti per i Nidi a gestione indiretta 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. Tutti i valori registrano un lieve aumento rispetto alla scorsa rilevazione per i Nidi, mentre gli spazi gioco

registrano qualche leggero ribasso (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 21-25 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	9,0	9,2	9,1
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini	9,2	9,3	9,2
capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie	8,8	9,0	9,1
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e famiglie	9,0	9,2	8,9
capacità personale di far conoscere il progetto educativo	8,7	8,9	9,1

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. Con la pandemia questi momenti si erano drasticamente ridotti ma gradualmente si è tornati alla normalità, riducendo al minimo/eliminando la modalità a distanza.

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.

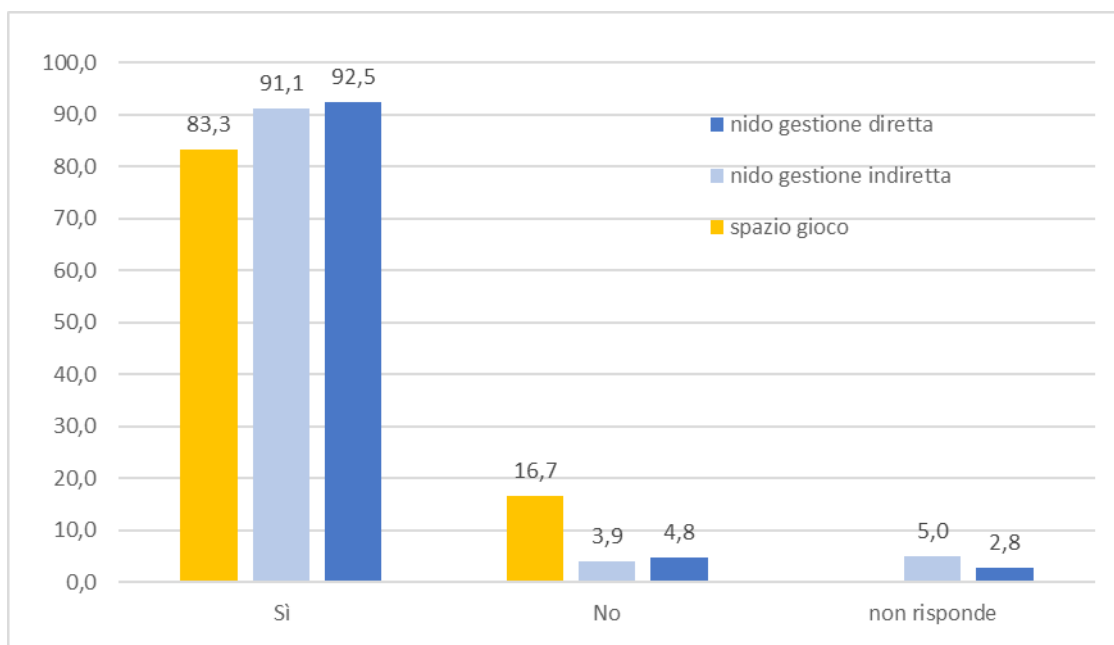
Le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie sono quelle su cui inevitabilmente gli effetti della pandemia si sono fatti sentire di più. Già nella scorsa rilevazione si era registrata una ripresa nelle valutazioni e anche quest'anno tutti i giudizi sono in crescita: il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 8,4 per i Nidi a gestione diretta (+1,2 punti rispetto al 2022), a 8,6 per i Nidi a gestione indiretta (+0,8 punti) e a 8,8 per gli Spazi gioco (+0,7 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 26-30 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	8,4	8,6	8,8
coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo anche in modalità a distanza	8,3	8,5	8,6
possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie con modalità a distanza	7,9	8,2	8,6
disponibilità del personale educativo ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	8,6	8,8	8,5
azioni promosse dal Servizio Servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le limitazioni della pandemia	8,4	8,6	8,8

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità il 95,9% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e il 95,1% dei Nidi a gestione diretta; è pari all'83,3% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 11 e tab. 31 in appendice). I valori sono in aumento rispetto al 2022 per tutte le tipologie di struttura, in particolare per gli Spazi gioco che passano dal 71,4% all'83,3%.

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 8,1 punti, quelli a gestione indiretta di 8,7 e gli Spazi gioco di 8,8 (cfr. tabella 32 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 8,7, i Nidi a gestione indiretta 9,0, entrambi in lieve aumento rispetto alla precedente indagine, mentre rimane invariata a 8,8 punti la valutazione per gli Spazi gioco (cfr. tabelle 33-34 in appendice).

La soddisfazione delle tariffe conferma i dati abbondantemente sopra la sufficienza del 2022 per i Nidi d'infanzia; gli Spazi gioco confermano valori sopra il 7. Si attesta su una media di 7,6 punti per i Nidi a gestione diretta, 7,8 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 7,2 per gli Spazi gioco.

3. Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (79,9% Nidi d'infanzia e 75,0% Spazi gioco) e le strutture stesse (27,0% Nidi d'infanzia e 41,7% Spazi gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,8 al 9,0 per le diverse tipologie di struttura; 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, soprattutto 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;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- molto buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, ancora in risalita rispetto alle scorse indagini;
- 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	0,1	2	0,4	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	4	0,6	2	0,4	0	0,0
4	2	0,3	2	0,4	0	0,0
5	11	1,6	4	0,8	0	0,0
6	30	4,4	13	2,7	0	0,0
7	78	11,3	43	8,9	2	16,7
8	187	27,1	110	22,8	2	16,7
9	157	22,8	121	25,1	5	41,7
10	219	31,8	186	38,5	3	25
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,8		8,8

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	549	79,7	406	84,1	9	75,0
No	119	17,3	52	10,8	2	16,7
non risponde	21	3,0	25	5,2	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	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	0,6	1	0,2	0	0,0
2	1	0,1	0	0,0	2	16,7
3	4	0,6	2	0,4	0	0,0
4	1	0,1	6	1,2	0	0,0
5	12	1,7	5	1,0	0	0,0
6	38	5,5	17	3,5	0	0,0
7	52	7,5	28	5,8	3	25,0
8	147	21,3	82	17,0	2	16,7
9	133	19,3	78	16,1	3	25,0
10	297	43,1	262	54,2	2	16,7
non risponde	0	0,0	2	0,4	3	25,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,0		7,3

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	3	0,4	5	1,0	0	0,0		
2	4	0,6	3	0,6	0	0,0		
3	10	1,5	6	1,2	1	8,3		
4	14	2,0	8	1,7	0	0,0		
5	31	4,5	16	3,3	1	8,3		
6	71	10,3	53	11,0	2	16,7		
7	96	13,9	61	12,6	1	8,3		
8	164	23,8	127	26,3	3	25,0		
9	120	17,4	72	14,9	2	16,7		
10	173	25,1	131	27,1	2	16,7		
non risponde	3	0,4	1	0,2	0	0,0		
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0		
Media		8,0		8,0		7,4		

Tabella 5 – Soddisfazione delle informazioni disponibili sui Servizi online e sul Portale Educazione 0-6 (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	1	0,2	0	0,0		
2	4	0,6	4	0,8	0	0,0		
3	3	0,4	8	1,7	0	0,0		
4	9	1,3	7	1,4	0	0,0		
5	36	5,2	25	5,2	0	0,0		
6	74	10,7	61	12,6	2	16,7		
7	154	22,4	86	17,8	3	25,0		
8	194	28,2	130	26,9	5	41,7		
9	86	12,5	70	14,5	1	8,3		
10	123	17,9	87	18,0	1	8,3		
non risponde	3	0,4	4	0,8	0	0,0		
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0		
Media		7,7		7,7		7,7		

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	0	0,0	2	0,4	0	0,0		
2	2	,3	0	0,0	0	0,0		
3	1	,1	1	0,2	0	0,0		
4	7	1,0	0	0,0	0	0,0		
5	10	1,5	4	,8	0	0,0		
6	32	4,6	16	3,3	1	8,3		
7	71	10,3	52	10,8	2	16,7		
8	164	23,8	93	19,3	0	0,0		
9	145	21,0	115	23,8	4	33,3		
10	252	36,6	192	39,8	5	41,7		
non risponde	5	0,7	8	1,7	0	0,0		
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0		
Media		8,6		8,8		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	5	0,7	8	1,7	0	0,0		
2	1	0,1	7	1,4	0	0,0		
3	10	1,5	5	1,0	0	0,0		
4	9	1,3	11	2,3	0	0,0		
5	26	3,8	22	4,6	3	25,0		
6	56	8,1	31	6,4	0	0,0		
7	88	12,8	65	13,5	2	16,7		
8	164	23,8	86	17,8	1	8,3		
9	113	16,4	79	16,4	2	16,7		
10	212	30,8	164	34,0	3	25,0		
non risponde	5	0,7	5	1,0	1	8,3		
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0		
Media		8,2		8,1		7,7		

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	3	0,4	2	0,4	0	0,0		
2	4	0,6	3	0,6	0	0,0		
3	6	0,9	4	0,8	0	0,0		
4	3	0,4	9	1,9	0	0,0		
5	18	2,6	12	2,5	2	16,7		
6	31	4,5	33	6,8	1	8,3		
7	62	9,0	32	6,6	2	16,7		
8	135	19,6	95	19,7	0	0,0		
9	139	20,2	79	16,4	2	16,7		
10	286	41,5	213	44,1	4	33,3		
non risponde	2	0,3	1	0,2	1	8,3		
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0		
Media		8,7		8,6		8,0		

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	1	0,1	1	0,2	0	0,0		
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0		
3	2	0,3	4	0,8	0	0,0		
4	3	0,4	3	0,6	0	0,0		
5	11	1,6	6	1,2	0	0,0		
6	29	4,2	25	5,2	3	25,0		
7	74	10,7	48	9,9	1	8,3		
8	145	21,0	98	20,3	1	8,3		
9	149	21,6	104	21,5	4	33,3		
10	271	39,3	193	40,0	3	25,0		
non risponde	2	0,3	1	0,2	0	0,0		
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0		
Media		8,7		8,7		8,3		

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	1	0,1	1	0,2	0	0,0
2	2	0,3	2	0,4	0	0,0
3	3	0,4	1	0,2	0	0,0
4	7	1,0	2	0,4	0	0,0
5	12	1,7	6	1,2	1	8,3
6	40	5,8	31	6,4	1	8,3
7	76	11,0	45	9,3	4	33,3
8	146	21,2	93	19,3	0	0,0
9	144	20,9	110	22,8	2	16,7
10	255	37,0	189	39,1	4	33,3
non risponde	3	0,4	3	0,6	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,7		8,1

Tabella 11 – 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	0	0,0	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	3	0,4	1	0,2	0	0,0
5	3	0,4	2	0,4	0	0,0
6	24	3,5	13	2,7	1	8,3
7	51	7,4	32	6,6	1	8,3
8	146	21,2	89	18,4	1	8,3
9	151	21,9	112	23,2	5	41,7
10	309	44,8	233	48,2	3	25,0
non risponde	0	0,0	1	0,2	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,1		8,7

Tabella 12 – Gradevolezza 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	4	0,6	3	0,6	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	5	0,7	1	0,2	0	0,0
5	6	0,9	4	0,8	0	0,0
6	25	3,6	12	2,5	2	16,7
7	74	10,7	33	6,8	0	0,0
8	148	21,5	96	19,9	1	8,3
9	141	20,5	114	23,6	2	16,7
10	285	41,4	219	45,3	7	58,3
non risponde	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,8		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	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	3	0,4	0	0,0	0	0,0
4	1	0,1	2	0,4	0	0,0
5	8	1,2	0	0,0	0	0,0
6	27	3,9	12	2,5	2	16,7
7	70	10,2	39	8,1	1	8,3
8	146	21,2	86	17,8	0	0,0
9	153	22,2	112	23,2	3	25,0
10	276	40,1	230	47,6	6	50,0
non risponde	3	0,4	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,0		8,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	3	0,6	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	1	0,1	2	0,4	0	0,0
4	6	0,9	3	0,6	0	0,0
5	9	1,3	6	1,2	2	16,7
6	31	4,5	22	4,6	1	8,3
7	62	9,0	45	9,3	1	8,3
8	135	19,6	83	17,2	2	16,7
9	147	21,3	115	23,8	3	25,0
10	288	41,8	201	41,6	3	25,0
non risponde	7	1,0	2	0,4	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,8		8,8		8,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	4	0,8	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	0	0,0
4	4	0,6	2	0,4	0	0,0
5	9	1,3	11	2,3	2	16,7
6	44	6,4	22	4,6	2	16,7
7	69	10,0	53	11,0	1	8,3
8	134	19,4	85	17,6	2	16,7
9	147	21,3	113	23,4	3	25,0
10	273	39,6	191	39,5	2	16,7
non risponde	3	0,4	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,7		7,7

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	0	0,0	1	0,2	0	0,0
2	3	0,4	1	0,2	0	0,0
3	0	0,0	2	0,4	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	7	1,0	2	0,4	1	8,3
6	25	3,6	12	2,5	2	16,7
7	65	9,4	44	9,1	0	0,0
8	122	17,7	81	16,8	2	16,7
9	155	22,5	114	23,6	4	33,3
10	310	45,0	225	46,6	3	25,0
non risponde	2	0,3	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,0		8,2

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>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	2	0,4	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	2	0,4	0	0,0
4	6	,9	0	0,0	0	0,0
5	13	1,9	5	1,0	0	0,0
6	23	3,3	12	2,5	0	0,0
7	46	6,7	30	6,2	3	25,0
8	121	17,6	71	14,7	1	8,3
9	146	21,2	105	21,7	4	33,3
10	332	48,2	256	53,0	4	33,3
non risponde	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,1		8,8

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	536	77,8	369	76,4	7	58,3
sviluppo cognitivo	145	21,0	116	24,0	3	25,0
sviluppo socialità	436	63,3	279	57,8	6	50,0
sviluppo psicomotorio	114	16,5	91	18,8	3	25,0
sviluppo affettivo-relazionale	182	26,4	137	28,4	4	33,3
sviluppo creatività	159	23,1	128	26,5	2	16,7
sviluppo linguaggio	130	18,9	98	20,3	3	25,0
acquisizione di regole	265	38,5	165	34,2	6	50,0
continuità scuola infanzia	36	5,2	25	5,2	1	8,3

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	484	70,2	324	67,1	5	41,7
sviluppo cognitivo	119	17,3	113	23,4	1	8,3
sviluppo socialità	355	51,5	239	49,5	8	66,7
sviluppo psicomotorio	143	20,8	108	22,4	1	8,3
sviluppo affettivo-relazionale	173	25,1	108	22,4	3	25,0
sviluppo creatività	115	16,7	94	19,5	3	25,0
sviluppo linguaggio	231	33,5	180	37,3	5	41,7
acquisizione di regole	202	29,3	122	25,3	4	33,3

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	3	0,4	3	0,6	0	0,0
2	1	0,1	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	2	0,4	0	0,0
4	4	0,6	0	0,0	0	0,0
5	9	1,3	3	0,6	0	0,0
6	16	2,3	8	1,7	0	0,0
7	56	8,1	30	6,2	3	25,0
8	117	17,0	82	17,0	1	8,3
9	147	21,3	104	21,5	4	33,3
10	334	48,5	250	51,8	4	33,3
non risponde	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,1		8,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	2	0,4	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	1	0,1	3	0,6	0	0,0
4	5	0,7	0	0,0	0	0,0
5	7	1,0	3	0,6	0	0,0
6	14	2,0	8	1,7	1	8,3
7	42	6,1	25	5,2	0	0,0
8	114	16,5	70	14,5	2	16,7
9	149	21,6	102	21,1	3	25,0
10	348	50,5	268	55,5	6	50,0
non risponde	5	0,7	2	0,4	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		9,0		9,2		9,1

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	2	0,4	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	0,1	1	0,2	0	0,0
4	2	0,3	1	0,2	0	0,0
5	7	1,0	2	0,4	0	0,0
6	14	2,0	6	1,2	1	8,3
7	34	4,9	17	3,5	0	0,0
8	106	15,4	69	14,3	1	8,3
9	148	21,5	97	20,1	4	33,3
10	375	54,4	288	59,6	6	50,0
non risponde	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		9,2		9,3		9,2

Tabella 23 – 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	2	0,4	0	0,0
2	5	0,7	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	0	0,0
4	11	1,6	3	0,6	0	0,0
5	6	0,9	3	0,6	1	8,3
6	20	2,9	12	2,5	0	0,0
7	61	8,9	36	7,5	0	0,0
8	119	17,3	70	14,5	1	8,3
9	144	20,9	96	19,9	4	33,3
10	318	46,2	258	53,4	6	50,0
non risponde	1	0,1	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,0		9,1

Tabella 24 – 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	1	0,1	2	0,4	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	3	0,6	0	0,0
4	7	1,0	1	0,2	0	0,0
5	9	1,3	2	0,4	1	8,3
6	21	3,0	8	1,7	0	0,0
7	41	6,0	18	3,7	0	0,0
8	120	17,4	85	17,6	2	16,7
9	138	20,0	88	18,2	4	33,3
10	347	50,4	274	56,7	5	41,7
non risponde	3	0,4	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		9,0		9,2		8,9

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>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	7	1,0	1	0,2	0	0,0
2	2	0,3	3	0,6	0	0,0
3	4	0,6	3	0,6	0	0,0
4	5	0,7	1	0,2	0	0,0
5	14	2,0	9	1,9	0	0,0
6	24	3,5	23	4,8	0	0,0
7	59	8,6	29	6,0	1	8,3
8	128	18,6	68	14,1	2	16,7
9	142	20,6	102	21,1	3	25,0
10	304	44,1	243	50,3	5	41,7
non risponde	0	0,0	1	0,2	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,9		9,1

Tabella 26 – Soddisfazione complessiva partecipazione famiglie (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	0	0,0
2	4	0,6	6	1,2	0	0,0
3	4	0,6	1	0,2	0	0,0
4	10	1,5	6	1,2	0	0,0
5	13	1,9	9	1,9	0	0,0
6	46	6,7	23	4,8	0	0,0
7	92	13,4	46	9,5	2	16,7
8	145	21,0	89	18,4	2	16,7
9	136	19,7	98	20,3	4	33,3
10	229	33,2	199	41,2	4	33,3
non risponde	5	0,7	5	1,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,4		8,6		8,8

Tabella 27 – 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	8	1,2	4	0,8	0	0,0
2	4	0,6	6	1,2	0	0,0
3	4	0,6	3	0,6	0	0,0
4	7	1,0	8	1,7	0	0,0
5	22	3,2	11	2,3	0	0,0
6	43	6,2	20	4,1	1	8,3
7	102	14,8	54	11,2	1	8,3
8	136	19,7	97	20,1	3	25,0
9	140	20,3	80	16,6	4	33,3
10	217	31,5	194	40,2	3	25,0
non risponde	6	0,9	6	1,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,3		8,5		8,6

Tabella 28 – Soddisfazione possibilità di confronto con altre famiglie con modalità a distanza (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	14	2,0	7	1,4	0	0,0
2	7	1,0	5	1,0	0	0,0
3	8	1,2	5	1,0	0	0,0
4	9	1,3	6	1,2	0	0,0
5	34	4,9	18	3,7	0	0,0
6	79	11,5	47	9,7	1	8,3
7	95	13,8	55	11,4	1	8,3
8	134	19,4	79	16,4	2	16,7
9	108	15,7	87	18,0	4	33,3
10	195	28,3	164	34,0	3	25,0
non risponde	6	0,9	10	2,1	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		7,9		8,2		8,6

Tabella 29 – 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	4	0,6	2	0,4	0	0,0
2	3	0,4	2	0,4	0	0,0
3	6	0,9	2	0,4	0	0,0
4	4	0,6	5	1,0	0	0,0
5	15	2,2	7	1,4	0	0,0
6	38	5,5	21	4,3	1	8,3
7	65	9,4	43	8,9	2	16,7
8	127	18,4	70	14,5	2	16,7
9	126	18,3	92	19,0	3	25,0
10	297	43,1	237	49,1	3	25,0
non risponde	4	0,6	2	0,4	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,8		8,5

Tabella 30 – Soddisfazione azioni promosse per favorire la partecipazione delle 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	7	1,0	3	0,6	0	0,0
2	5	0,7	3	0,6	0	0,0
3	8	1,2	3	0,6	0	0,0
4	6	0,9	5	1,0	0	0,0
5	23	3,3	10	2,1	0	0,0
6	54	7,8	28	5,8	1	8,3
7	98	14,2	45	9,3	1	8,3
8	129	18,7	88	18,2	3	25,0
9	131	19,0	95	19,7	3	25,0
10	227	32,9	201	41,6	3	25,0
non risponde	1	0,1	2	0,4	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,2		8,6		8,5

Tabella 31 – 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>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Sì	637	92,5	440	91,1	10	83,3
No	33	4,8	19	3,9	2	16,7
non risponde	19	2,8	24	5,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0

Tabella 32 – Soddisfazione informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino/a (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	1,5	2	0,4	0	0,0
2	6	,9	3	0,6	0	0,0
3	6	,9	2	0,4	0	0,0
4	8	1,2	2	0,4	0	0,0
5	33	4,8	13	2,7	1	8,3
6	69	10,0	25	5,2	0	0,0
7	86	12,5	57	11,8	1	8,3
8	123	17,9	84	17,4	2	16,7
9	135	19,6	82	17,0	2	16,7
10	213	30,9	213	44,1	6	50,0
non risponde	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,1		8,6		8,8

Tabella 33 – Soddisfazione tariffe in relazione alla qualità del servizio offerto (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	1,2	7	1,4	0	0,0
2	8	1,2	2	0,4	0	0,0
3	19	2,8	14	2,9	2	16,7
4	26	3,8	8	1,7	0	0,0
5	41	6,0	26	5,4	0	0,0
6	84	12,2	61	12,6	1	8,3
7	97	14,1	71	14,7	3	25,0
8	163	23,7	90	18,6	2	16,7
9	87	12,6	79	16,4	3	25,0
10	154	22,4	124	25,7	1	8,3
non risponde	2	0,3	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		7,6		7,8		7,2

Tabella 34 – Soddisfazione complessiva 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	0	0,0	2	0,4	0	0,0
2	1	0,1	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	2	0,4	0	0,0
4	7	1,0	1	0,2	0	0,0
5	13	1,9	2	0,4	0	0,0
6	22	3,2	10	2,1	1	8,3
7	50	7,3	29	6,0	2	16,7
8	163	23,7	101	20,9	1	8,3
9	178	25,8	115	23,8	2	16,7
10	249	36,1	219	45,3	6	50,0
non risponde	4	0,6	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,0		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 è soddisfatto del supporto ricevuto da parte degli Uffici del Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico per quanto riguarda gli aspetti amministrativi (tariffe, ISEE, comunicazioni)?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

3.5 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

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 Ritiene 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:

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

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 ritiene 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 Nidi e Coordinamento Pedagogico per favorire la partecipazione delle famiglie

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