

Indagine Qualità

2021



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



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

Anno educativo 2020-2021

Settembre 2021

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
Riccardo Nocentini
Responsabile Posizione Organizzativa Coordinamento Pedagogico e Professionale
Alba Cortecci
Responsabile Posizione Organizzativa Attività Amministrative
Lucia Paglione

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 due anni fa con piccoli aggiustamenti relativi agli adeguamenti adottati per il contenimento della pandemia. 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 12 maggio al 9 giugno 2021 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

Sono state inviate 2.199 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 909 questionari (popolazione indagata) di cui 897 relativi ai Nidi d'infanzia e 12 agli Spazi gioco, con una percentuale di risposta pari al 41,3%.

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 65, così strutturate:

n. 46 strutture comunali di cui:

n. 30 Nidi d'infanzia a gestione diretta

n. 13 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. 17 Nidi d'infanzia

n. 2 Spazi gioco

I due grafici seguenti mostrano come è cambiata l'offerta nei vari anni di indagine:

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

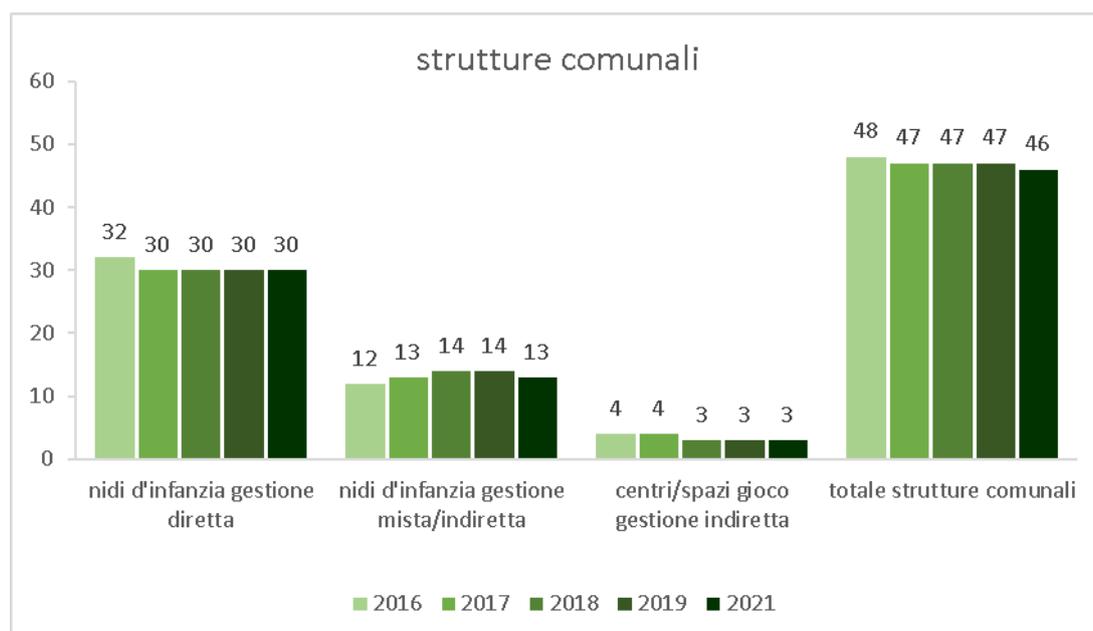
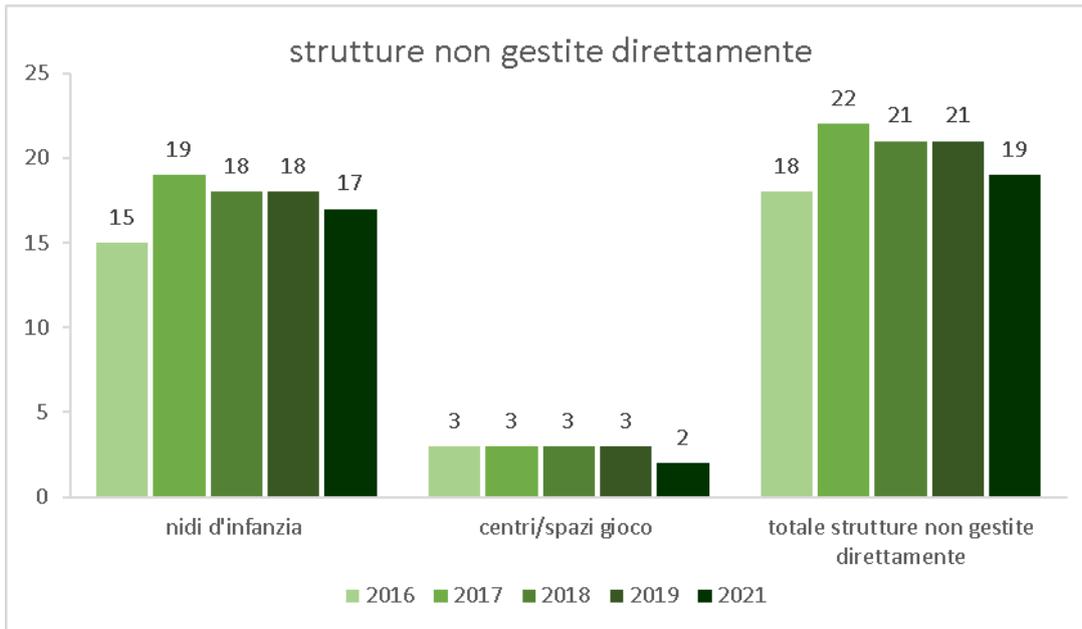


Grafico 2 – Strutture a gestione non diretta per tipologia. Anni 2016-2019, 2021



2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

Gli 897 questionari raccolti presso i Nidi d'infanzia provengono per l'81,4% da utenti di strutture comunali e per il 18,6% da utenti di strutture convenzionate. Gli utenti delle strutture comunali si ripartiscono poi nel 68,2% di utenti di strutture a gestione diretta del Comune e nel 31,8% di utenti di strutture a gestione indiretta (cfr. grafici 3a e 3b).

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

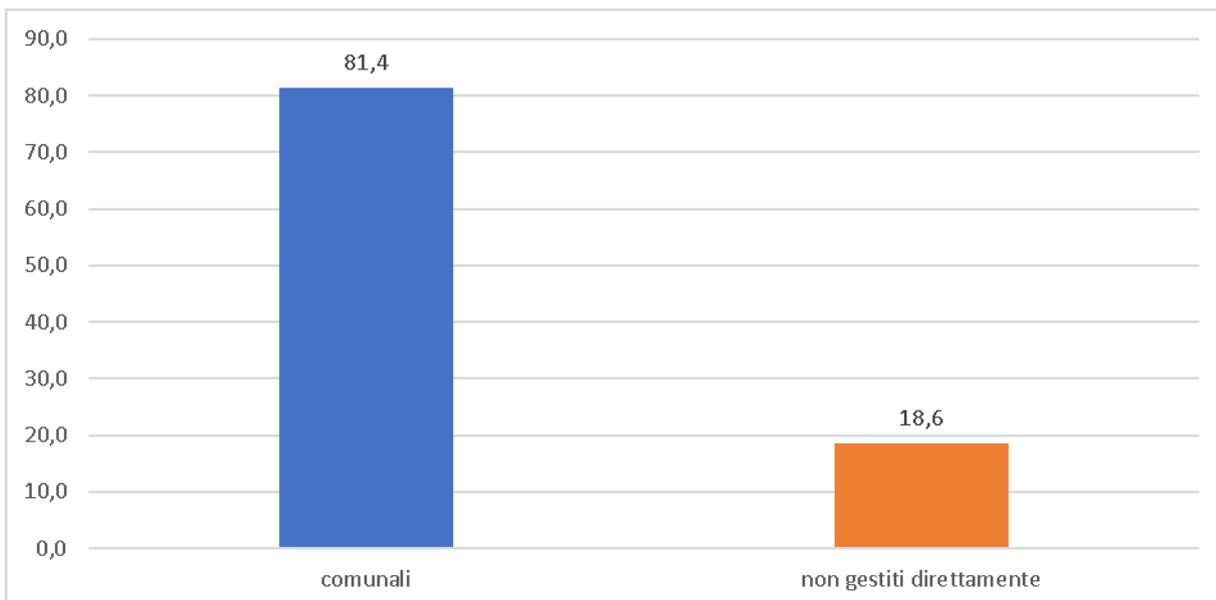
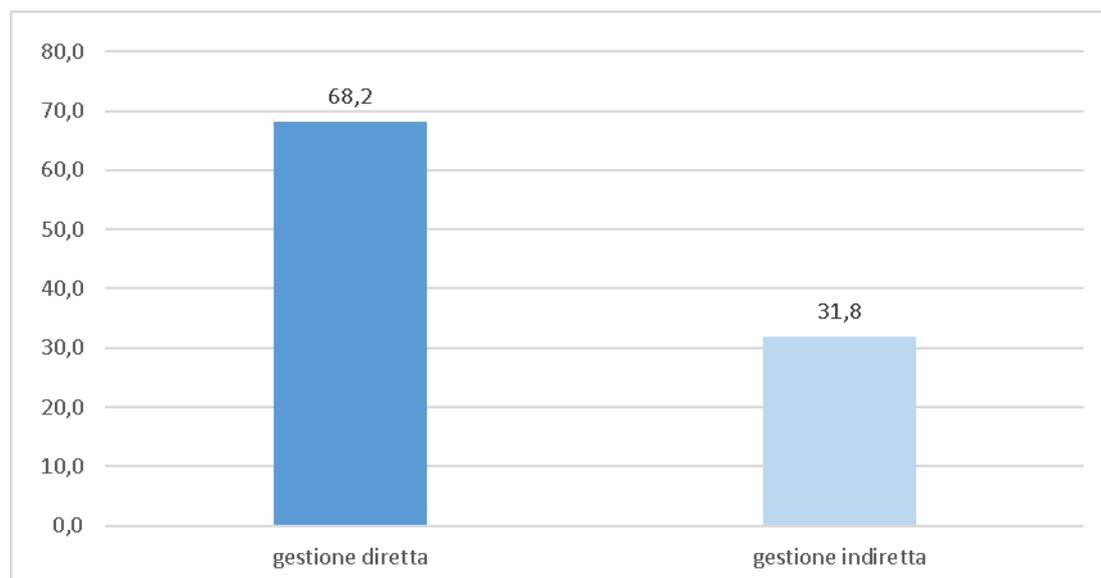


Grafico 3b - Rispondenti dei nidi d'infanzia comunali per tipo di gestione



Per quanto riguarda gli Spazi gioco i questionari restituiti sono complessivamente 12, 4 di utenti di strutture convenzionate e 8 di utenti di strutture comunali a gestione indiretta.

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 909. Gran parte di queste ha uno o due figli (91,5%; era 90,7% nel 2019 - cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	419	46,1	48,8
2	413	45,4	91,5
3	61	6,7	98,2
più di 3	16	1,8	100,0
Totale	909	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	32,2	67,8	0,0	0,0	100,0
3	34,4	21,3	44,3	0,0	100,0
più di 3	25,0	43,8	6,3	25,0	100,0
Totale	63,5	33,0	3,1	0,4	100,0

Il 38,1% dei bambini è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 agli 11 mesi, cui si aggiunge il 38,0% 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 (54,4% per i nidi e 58,3% 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

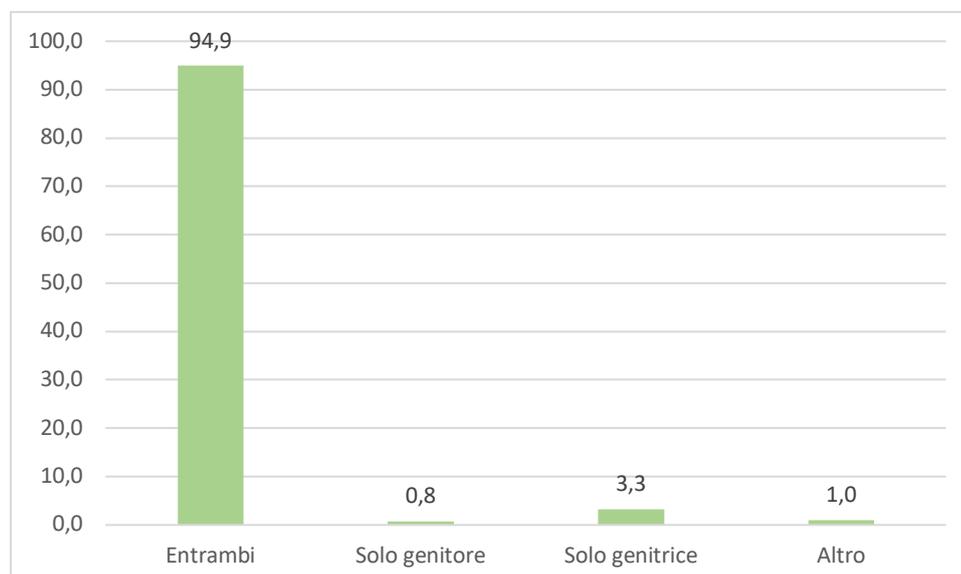
mesi al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento		
	n	%		n	%
meno di 6	21	2,3	meno di 6	117	13,0
tra 6 e 11 mesi	342	38,1	tra 6 e 11 mesi	371	41,4
tra 12 e 17 mesi	341	38,0	tra 12 e 17 mesi	33	3,7
tra 18 e 23 mesi	131	14,6	tra 18 e 23 mesi	296	33,0
24 e più	62	6,9	24 e più	80	8,9
Totale	897	100,0	Totale	897	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	1	8,3
tra 6 e 11 mesi			tra 6 e 11 mesi	6	50,0
tra 12 e 17 mesi			tra 12 e 17 mesi	1	8,3
tra 18 e 23 mesi	8	66,7	tra 18 e 23 mesi	4	33,3
24 e più	4	33,3	24 e più		
Totale	12	100,0	Totale	12	100,0

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (94,9%); il 3,3% dei bambini vive solo con la madre, mentre lo 0,8% vive solo con il padre.

Grafico 4 – Composizione del nucleo familiare



L'età media dei genitori dei bambini utenti del servizio è di 37,8 anni per le madri e di 39,8 per i padri.

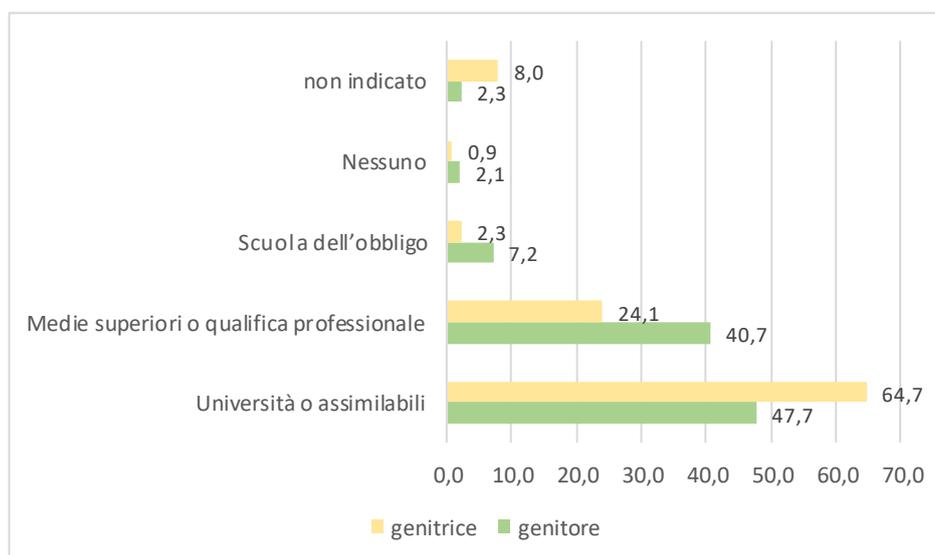
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 15 e i 35 ha un solo figlio, in particolare il 75,0% delle donne intervistate fra i 15 e i 25 anni e il 53,1% di quelle fra 26 e 35 anni. Il numero dei figli aumenta con 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	75,0	25,0	0,0	0,0	100,0
26-35	53,1	39,5	5,8	1,6	100,0
36-45	44,3	47,2	7,0	1,5	100,0
46-55	48,6	37,8	10,8	2,7	100,0
Totale	47,2	44,4	6,8	1,6	100,0

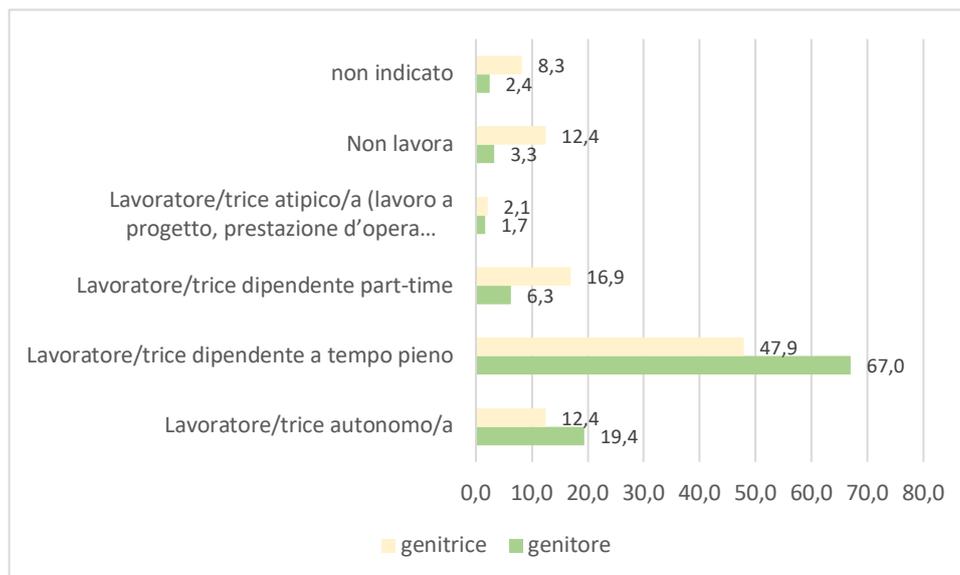
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 47,7% dei padri e il 64,7% delle madri è laureato, il 24,1% delle madri e il 40,7% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 7,2% dei padri e il 2,3% delle madri (cfr. grafico 5).

Grafico 5 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 94,3% dei padri e il 79,3% 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 (12,4% contro il 3,3% 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 (11,1%), sia per gli Spazi gioco (16,7%), e sono rappresentati in tabella nella modalità "altro" (cfr. tabella 5). Rispetto alla precedente indagine torna ad aumentare l'utilizzo del web per gli spazi gioco (dal 65,8% del 2019 al 75,0% attuale) mentre rimane stabile per i nidi d'infanzia (75,9%). Il reperimento delle informazioni direttamente presso le strutture diminuisce per i nidi (da 37,0% a 28,4%) mentre risulta in crescita per gli spazi gioco spazi gioco (dal 23,7% al 50,0%). In maniera simile scende da 17,4% a 10,0% il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia per i nidi mentre passa da 5,3% a 25,0% per gli spazi gioco; rimane sostanzialmente invariata 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	10,0	25,0
Nidi d'infanzia/spazi gioco	28,4	50,0
sito web: Portale servizi all'infanzia 'Educazione 0-3'	75,9	75,0
contact center	2,1	0,0
URP	1,1	0,0
Sportello Villa Pallini	1,7	0,0
altro	11,1	16,7

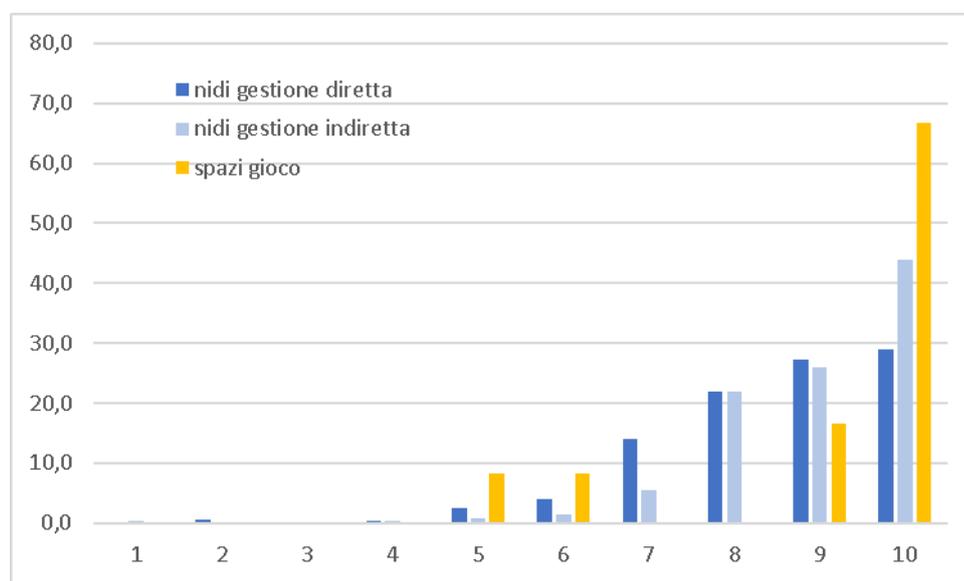
2.3 Organizzazione del servizio

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 8,5 punti, su una scala di valutazione di dieci, per i nidi a gestione diretta, a 9,0 punti per i nidi a gestione indiretta e a 9,1 punti per gli spazi gioco. In particolare, è possibile osservare che per i nidi a gestione indiretta e gli spazi gioco ben oltre l'80,0% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8; tale percentuale scende a 78,0% 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



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 8,0 per i nidi a gestione diretta a 8,9 per quelli a gestione indiretta (8,5 gli spazi gioco).

L'82,9% degli utenti dei nidi (79,1% gestione diretta e 87,7% gestione indiretta) e l'83,3% 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 7,9 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 7,9 e 8,3 punti rispettivamente per i nidi a gestione diretta e indiretta e 6,7 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, 7,9 per quelli a gestione indiretta e 6,5 per gli Spazi gioco).

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 8,7 punti su una scala di dieci per i Nidi a gestione diretta, di 9,0 punti sia per i Nidi a gestione indiretta sia per gli Spazi gioco. I risultati sono in lieve aumento rispetto al 2019.

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

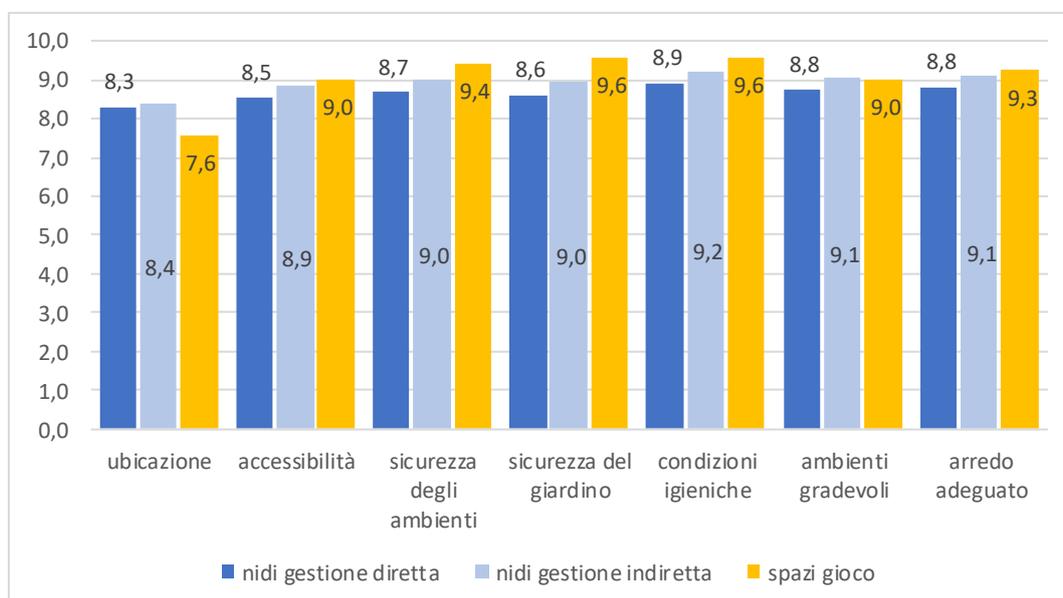
Ottimi risultati si hanno per le condizioni igieniche, aspetto che, riguardando un'utenza particolare come quella dei bambini e soprattutto in condizioni così delicate come sotto pandemia, riveste particolare importanza.

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 eccetto per gli spazi gioco che riportano 7,6 (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).

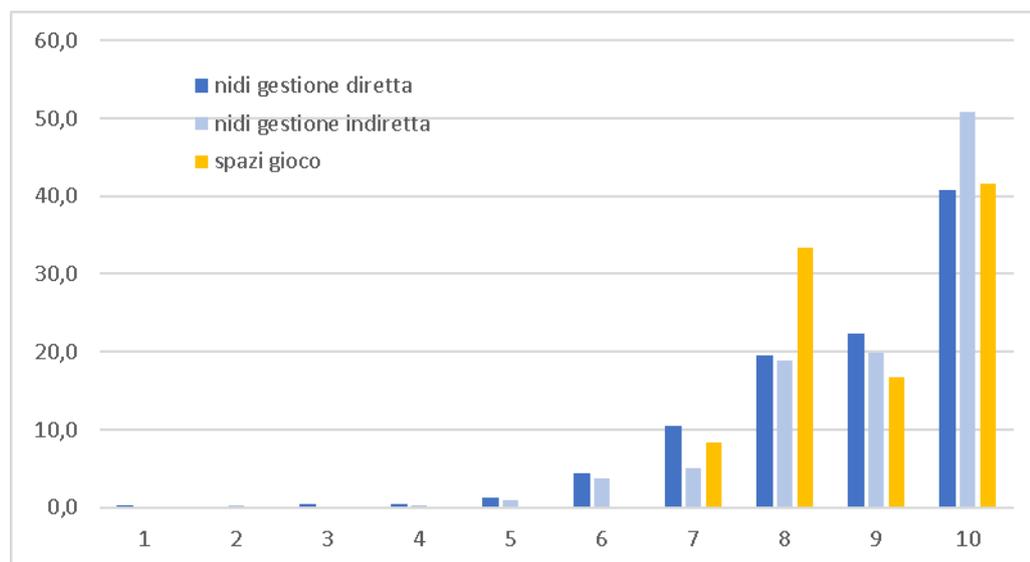
Nei Nidi d'infanzia i momenti dedicati all'alimentazione sono lo spuntino della mattina, il pranzo e la merenda nel pomeriggio; gli Spazi gioco non prevedono il pranzo ma, a seconda che l'orario sia antimeridiano o pomeridiano, offrono lo spuntino della mattina o la merenda.

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 8,8 punti per quelli a gestione diretta e 9,0 per quelli a gestione indiretta, in lieve rialzo rispetto al 2019. Gli Spazi gioco, con 8,9 di media, si riportano sui valori del 2018, dopo l'8,0 registrato nel 2019.

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: si attesta sull'8,6-8,8 la media per la qualità e la varietà dei cibi e sull'8,8-9,1 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

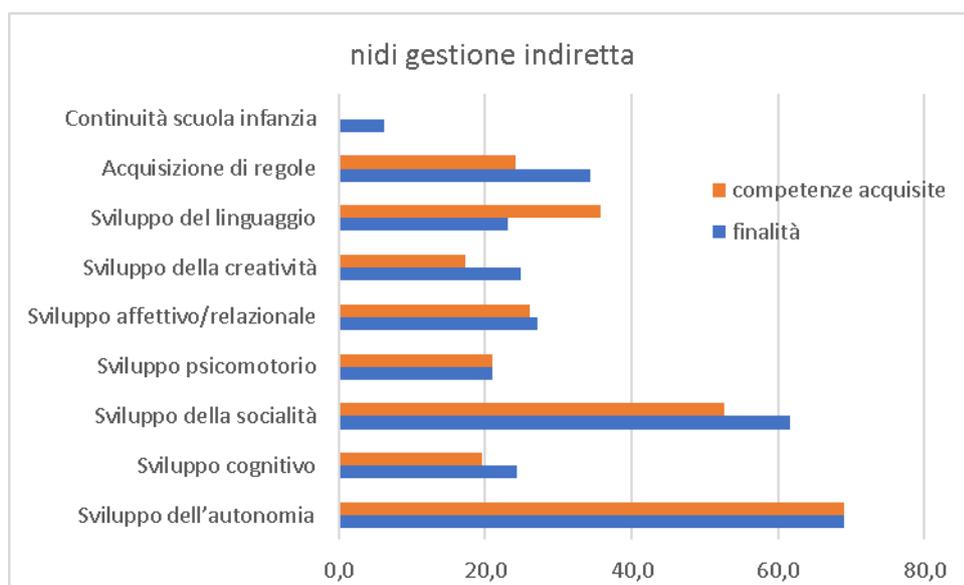
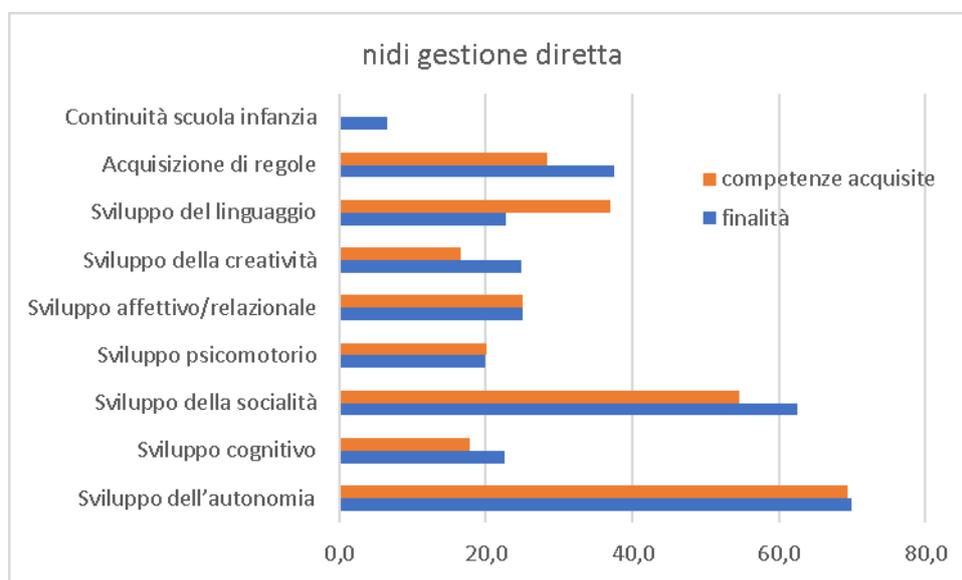
I servizi alla prima infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

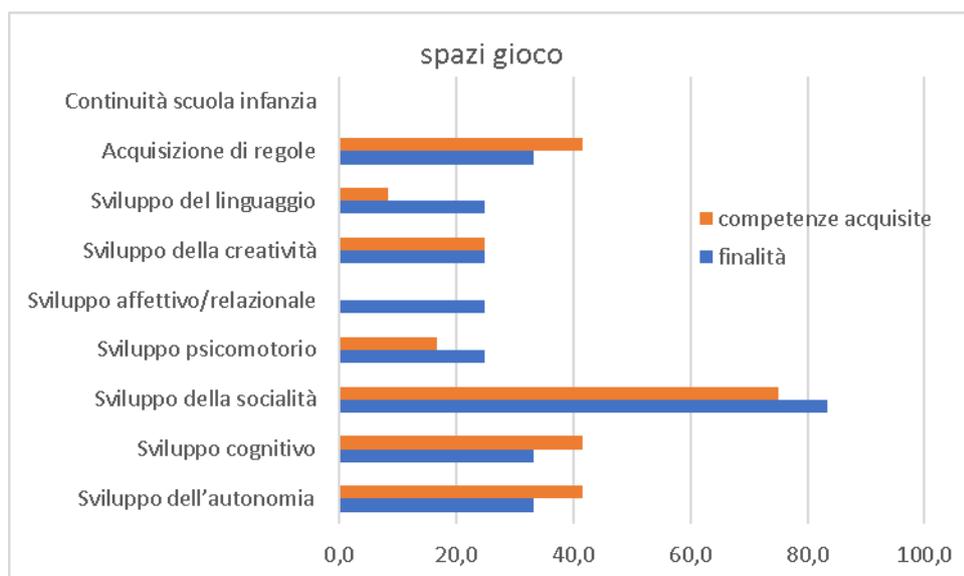
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli.

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*.

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative delle famiglie è stato chiesto di indicare in quali ambiti il bambino ha acquisito maggiori competenze fra quelle proposte dal servizio stesso. I risultati, molto positivi, confermano le aspettative; nei Nidi d'infanzia lo *sviluppo dell'autonomia* precede lo *sviluppo della socialità* mentre *l'acquisizione di regole*, aspetto più complesso dell'educazione e che richiede anche tempi differenti, passa in quarta posizione, dietro allo *sviluppo del linguaggio*. Negli spazi gioco lo *sviluppo dell'autonomia* segue lo *sviluppo della socialità* alla pari con *sviluppo cognitivo* 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 8,9 punti per i Nidi a gestione diretta a 9,2 punti per i Nidi a gestione indiretta 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, solo per i Nidi a gestione indiretta tutti i valori in aumento (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	8,9	9,3	9,4
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini	9,1	9,4	9,5
capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie	8,7	9,2	8,8
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e famiglie	8,9	9,3	8,8
capacità personale di far conoscere il progetto educativo	8,5	9,0	9,4

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.

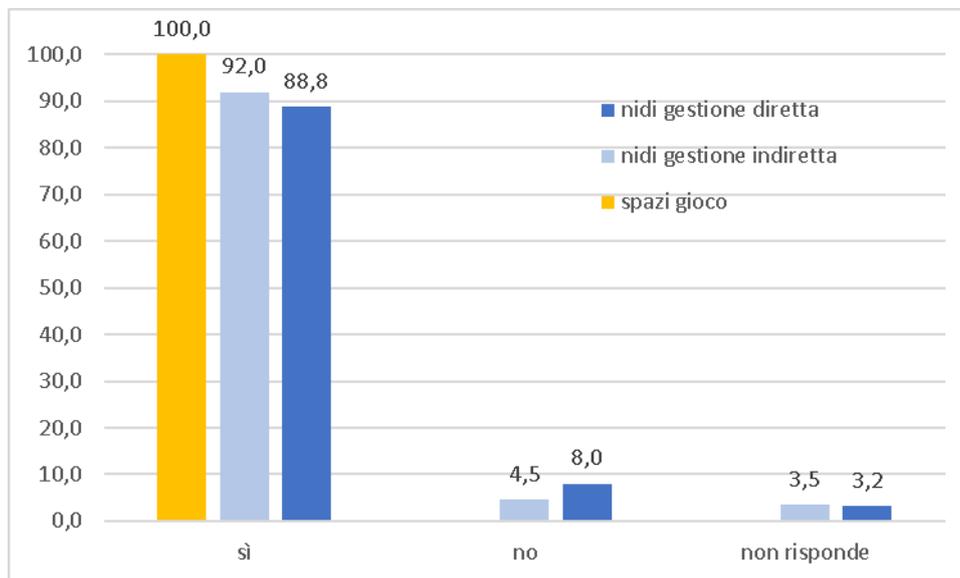
Le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie sono quelle su cui inevitabilmente gli effetti della pandemia si sono fatti sentire di più: nonostante il calo generalizzato dei giudizi, in particolare per i Nidi a gestione diretta, il livello di qualità rimane molto buono. Il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 7,6 per i Nidi a gestione diretta, a 8,4 per Nidi a gestione indiretta e a 8,8 per gli Spazi gioco. 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	7,6	8,4	8,8
coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo anche in modalità a distanza	7,5	8,3	8,9
possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie con modalità a distanza	7,2	8,0	8,1
disponibilità del personale educativo ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	8,4	9,0	8,9
azioni realizzate dal Servizio Servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie (in particolare nei mesi successivi al lockdown – es. Pollicino Verde)	7,2	7,9	8,0

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità il 92,0% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e l'88,8% dei Nidi a gestione diretta; è pari al 100,0% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 11 e tab. 32 in appendice). I valori sono in crescita rispetto al 2019, probabilmente anche a causa dell'impossibilità di avere altre forme di scambio verbale.

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 8,8 e gli Spazi gioco di 9,1 (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 8,6, i Nidi a gestione indiretta 9,1 e 9,0 gli Spazi gioco, confermando la precedente indagine (cfr. tabelle 34-35 in appendice).

La soddisfazione delle tariffe conferma i dati abbondantemente sopra la sufficienza del 2019 per i Nidi d'infanzia mentre risulta in calo, pur rimanendo sopra il 6, per gli Spazi gioco. Si attesta su una media di 7,4 punti per i Nidi a gestione diretta, 7,9 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 6,6 per gli Spazi gioco.

3. Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (75,9% Nidi d'infanzia e 75,0% Spazi gioco) e le strutture stesse (28,4% Nidi d'infanzia e 50,0% Spazi gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,6 al 9,1 per tutte le strutture; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio in quanto gli orari di apertura vengono incontro alle esigenze delle famiglie; buono anche il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per l'ubicazione, 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 nei Nidi mentre negli Spazi gioco si trova alla pari anche con sviluppo cognitivo;

- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- molto buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, in calo rispetto alla scorsa indagine inevitabilmente a causa della pandemia e soprattutto nei nidi a gestione diretta;
- 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	1	0,3	0	0,0
2	3	0,6	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	13	2,6	3	0,8	1	8,3
6	20	4,0	6	1,5	1	8,3
7	70	14,1	22	5,5	0	0,0
8	109	21,9	87	21,8	0	0,0
9	135	27,1	103	25,8	2	16,7
10	144	28,9	175	43,9	8	66,7
non risponde	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,5		9,0		9,1

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	394	79,1	350	87,7	10	83,3
No	67	13,5	31	7,8	2	16,7
non risponde	37	7,4	18	4,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	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	2	0,4	3	0,8	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	1	8,3
4	3	0,6	2	0,5	0	0,0
5	10	2,0	4	1,0	1	8,3
6	26	5,2	9	2,3	2	16,7
7	37	7,4	20	5,0	0	0,0
8	95	19,1	73	18,3	2	16,7
9	111	22,3	78	19,5	1	8,3
10	213	42,8	205	51,4	5	41,7
non risponde	0	0,0	4	1,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,0		7,9

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	5	1,0	2	0,5	1	8,3
2	6	1,2	1	0,3	0	0,0
3	9	1,8	0	0,0	0	0,0
4	10	2,0	0	0,0	0	0,0
5	33	6,6	4	1,0	0	0,0
6	35	7,0	14	3,5	1	8,3
7	62	12,4	28	7,0	0	0,0
8	102	20,5	75	18,8	2	16,7
9	90	18,1	94	23,6	1	8,3
10	146	29,3	179	44,9	7	58,3
non risponde	0	0,0	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,0		8,9		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	8	1,6	4	1,0	1	8,3
2	4	0,8	0	0,0	1	8,3
3	9	1,8	1	0,3	0	0,0
4	9	1,8	8	2,0	0	0,0
5	19	3,8	13	3,3	0	0,0
6	56	11,2	30	7,5	3	25,0
7	70	14,1	47	11,8	2	16,7
8	88	17,7	90	22,6	2	16,7
9	93	18,7	82	20,6	1	8,3
10	137	27,5	122	30,6	2	16,7
non risponde	5	1,0	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,9		8,3		6,7

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	4	0,8	0	0,0	1	8,3
2	1	0,2	2	0,5	0	0,0
3	5	1,0	4	1,0	1	8,3
4	8	1,6	7	1,8	0	0,0
5	43	8,6	13	3,3	1	8,3
6	66	13,3	50	12,5	2	16,7
7	118	23,7	67	16,8	2	16,7
8	104	20,9	109	27,3	3	25,0
9	64	12,9	62	15,5	1	8,3
10	80	16,1	81	20,3	1	8,3
non risponde	5	1,0	4	1,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,5		7,9		6,5

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	1	0,3	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	1	0,2	0	0,0	1	8,3
5	12	2,4	2	0,5	0	0,0
6	18	3,6	8	2,0	0	0,0
7	53	10,6	27	6,8	0	0,0
8	123	24,7	79	19,8	2	16,7
9	107	21,5	107	26,8	2	16,7
10	176	35,3	171	42,9	7	58,3
non risponde	7	1,4	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,0		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	4	0,8	3	0,8	1	8,3
2	5	1,0	2	0,5	0	0,0
3	3	0,6	2	0,5	0	0,0
4	5	1,0	5	1,3	1	8,3
5	23	4,6	12	3,0	1	8,3
6	35	7,0	29	7,3	1	8,3
7	56	11,2	44	11,0	0	0,0
8	100	20,1	80	20,1	1	8,3
9	95	19,1	76	19,0	3	25,0
10	170	34,1	140	35,1	4	33,3
non risponde	2	0,4	6	1,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,3		8,4		7,6

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	5	1,0	1	0,3	0	0,0
2	3	0,6	0	0,0	0	0,0
3	2	0,4	2	0,5	0	0,0
4	13	2,6	4	1,0	0	0,0
5	15	3,0	6	1,5	0	0,0
6	25	5,0	17	4,3	1	8,3
7	41	8,2	33	8,3	1	8,3
8	88	17,7	60	15,0	2	16,7
9	89	17,9	86	21,6	1	8,3
10	216	43,4	190	47,6	7	58,3
non risponde	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,5		8,9		9,0

Tabella 10 – Soddisfazione della sicurezza degli ambienti (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	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	2	0,5	0	0,0
4	4	0,8	1	0,3	0	0,0
5	8	1,6	5	1,3	0	0,0
6	22	4,4	7	1,8	0	0,0
7	47	9,4	24	6,0	0	0,0
8	117	23,5	76	19,0	2	16,7
9	113	22,7	102	25,6	3	25,0
10	184	36,9	181	45,4	7	58,3
non risponde	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,0		9,4

Tabella 11 – Soddisfazione della sicurezza del giardino (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	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	5	1,0	1	0,3	0	0,0
5	13	2,6	4	1,0	0	0,0
6	26	5,2	15	3,8	0	0,0
7	52	10,4	26	6,5	0	0,0
8	106	21,3	76	19,0	1	8,3
9	105	21,1	89	22,3	3	25,0
10	185	37,1	183	45,9	8	66,7
non risponde	4	0,8	4	1,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,6		9,0		9,6

Tabella 12 – Soddisfazione delle condizioni igieniche (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	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	1	0,3	0	0,0
5	7	1,4	0	0,0	0	0,0
6	17	3,4	7	1,8	0	0,0
7	35	7,0	12	3,0	1	8,3
8	97	19,5	65	16,3	0	0,0
9	116	23,3	102	25,6	2	16,7
10	219	44,0	209	52,4	9	75,0
non risponde	5	1,0	3	0,8	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,2		9,6

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,4	2	0,5	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	9	1,8	1	0,3	1	8,3
6	22	4,4	5	1,3	1	8,3
7	47	9,4	15	3,8	0	0,0
8	101	20,3	84	21,1	0	0,0
9	115	23,1	100	25,1	3	25,0
10	199	40,0	190	47,6	7	58,3
non risponde	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,1		9,0

Tabella 14 – Adeguatezza arredo (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	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	0	0,0	1	0,3	0	0,0
5	7	1,4	2	0,5	0	0,0
6	23	4,6	6	1,5	1	8,3
7	48	9,6	25	6,3	0	0,0
8	100	20,1	67	16,8	1	8,3
9	110	22,1	97	24,3	3	25,0
10	208	41,8	200	50,1	7	58,3
non risponde	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,1		9,3

Tabella 15 – Soddisfazione complessiva alimentazione (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	0,3	0	0,0
3	2	0,4	0	0,0	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	6	1,2	4	1,0	0	0,0
6	22	4,4	15	3,8	0	0,0
7	52	10,4	20	5,0	1	8,3
8	97	19,5	74	18,5	4	33,3
9	111	22,3	78	19,5	2	16,7
10	202	40,6	200	50,1	5	41,7
non risponde	3	0,6	6	1,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,0		8,9

Tabella 16 – 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	0,4	1	0,3	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	3	0,6	2	0,5	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	5	1,0	6	1,5	0	0,0
6	33	6,6	16	4,0	1	8,3
7	59	11,8	30	7,5	2	16,7
8	94	18,9	64	16,0	1	8,3
9	108	21,7	82	20,6	2	16,7
10	192	38,6	193	48,4	6	50,0
non risponde	0	0,0	3	0,8	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,9		8,8

Tabella 17 – Soddisfazione organizzazione momento del pranzo/spuntino/merenda (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	2	0,4	1	0,3	0	0,0
4	1	0,2	1	0,3	0	0,0
5	3	0,6	4	1,0	0	0,0
6	25	5,0	11	2,8	0	0,0
7	50	10,0	16	4,0	1	8,3
8	92	18,5	68	17,0	3	25,0
9	120	24,1	88	22,1	2	16,7
10	198	39,8	208	52,1	6	50,0
non risponde	7	1,4	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,1		9,1

Tabella 18 – Soddisfazione complessiva aspetti educativi e didattici (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,6	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	3	0,8	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	12	2,4	0	0,0	0	0,0
6	15	3,0	3	0,8	1	8,3
7	42	8,4	19	4,8	0	0,0
8	82	16,5	59	14,8	2	16,7
9	110	22,1	93	23,3	0	0,0
10	231	46,4	216	54,1	9	75,0
non risponde	1	0,2	5	1,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,2		9,3

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	348	69,9	275	68,9	4	33,3
sviluppo cognitivo	112	22,5	97	24,3	4	33,3
sviluppo socialità	311	62,4	246	61,7	10	83,3
sviluppo psicomotorio	99	19,9	84	21,1	3	25,0
sviluppo affettivo-relazionale	125	25,1	108	27,1	3	25,0
sviluppo creatività	124	24,9	99	24,8	3	25,0
sviluppo linguaggio	113	22,7	92	23,1	3	25,0
acquisizione di regole	187	37,6	137	34,3	4	33,3
continuità scuola infanzia	33	6,6	25	6,3	0	0,0

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	345	69,3	275	68,9	5	41,7
sviluppo cognitivo	89	17,9	78	19,5	5	41,7
sviluppo socialità	272	54,6	210	52,6	9	75,0
sviluppo psicomotorio	100	20,1	84	21,1	2	16,7
sviluppo affettivo-relazionale	125	25,1	104	26,1	0	0,0
sviluppo creatività	83	16,7	69	17,3	3	25,0
sviluppo linguaggio	184	36,9	143	35,8	1	8,3
acquisizione di regole	141	28,3	96	24,1	5	41,7

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	3	0,6	1	0,3	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	3	0,6	0	0,0	0	0,0
4	3	0,6	1	0,3	0	0,0
5	7	1,4	1	0,3	0	0,0
6	16	3,2	4	1,0	1	8,3
7	34	6,8	17	4,3	1	8,3
8	89	17,9	61	15,3	1	8,3
9	124	24,9	94	23,6	2	16,7
10	219	44,0	219	54,9	7	58,3
non risponde	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,2		9,1

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	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	2	0,4	1	0,3	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	5	1,0	0	0,0	0	0,0
6	21	4,2	2	0,5	1	8,3
7	30	6,0	16	4,0	0	0,0
8	86	17,3	52	13,0	1	8,3
9	123	24,7	100	25,1	1	8,3
10	225	45,2	225	56,4	9	75,0
non risponde	2	0,4	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,3		9,4

Tabella 23 – 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	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	1	0,2	2	0,5	0	0,0
5	6	1,2	2	0,5	0	0,0
6	15	3,0	2	0,5	1	8,3
7	29	5,8	9	2,3	0	0,0
8	70	14,1	42	10,5	0	0,0
9	133	26,7	88	22,1	2	16,7
10	244	49,0	253	63,4	9	75,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		9,1		9,4		9,5

Tabella 24 – Soddisfazione capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,4	0	0,0	1	8,3
2	3	0,6	0	0,0	0	0,0
3	3	0,6	0	0,0	0	0,0
4	5	1,0	3	0,8	0	0,0
5	14	2,8	1	0,3	0	0,0
6	28	5,6	7	1,8	0	0,0
7	38	7,6	20	5,0	1	8,3
8	85	17,1	55	13,8	0	0,0
9	107	21,5	88	22,1	2	16,7
10	213	42,8	225	56,4	8	66,7
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,2		8,8

Tabella 25 – Soddisfazione capacità di favorire l'ambientamento di bambini/e e famiglie (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,8	0	0,0	1	8,3
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	1	0,2	2	0,5	0	0,0
5	12	2,4	3	0,8	0	0,0
6	18	3,6	3	0,8	0	0,0
7	30	6,0	15	3,8	1	8,3
8	84	16,9	52	13,0	0	0,0
9	117	23,5	93	23,3	2	16,7
10	230	46,2	230	57,6	8	66,7
non risponde	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,3		8,8

Tabella 26 – 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	4	0,8	0	0,0	0	0,0
2	4	0,8	1	0,3	0	0,0
3	5	1,0	0	0,0	0	0,0
4	4	0,8	4	1,0	0	0,0
5	11	2,2	5	1,3	0	0,0
6	27	5,4	12	3,0	1	8,3
7	62	12,4	29	7,3	0	0,0
8	80	16,1	60	15,0	0	0,0
9	119	23,9	83	20,8	3	25,0
10	182	36,5	203	50,9	8	66,7
non risponde	0	0,0	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,5		9,0		9,4

Tabella 27 – Soddisfazione complessiva partecipazione 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	6	1,2	2	0,5	0	0,0
2	5	1,0	2	0,5	0	0,0
3	11	2,2	1	0,3	0	0,0
4	13	2,6	6	1,5	0	0,0
5	36	7,2	10	2,5	1	8,3
6	54	10,8	25	6,3	0	0,0
7	73	14,7	55	13,8	1	8,3
8	122	24,5	86	21,6	3	25,0
9	67	13,5	82	20,6	0	0,0
10	99	19,9	124	31,1	7	58,3
non risponde	12	2,4	6	1,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,6		8,4		8,8

Tabella 28 – Soddisfazione coinvolgimento famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo, anche 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	8	1,6	2	0,5	0	0,0
2	6	1,2	1	0,3	0	0,0
3	11	2,2	2	0,5	0	0,0
4	17	3,4	9	2,3	0	0,0
5	32	6,4	11	2,8	1	8,3
6	55	11,0	23	5,8	0	0,0
7	81	16,3	53	13,3	1	8,3
8	112	22,5	88	22,1	2	16,7
9	68	13,7	80	20,1	1	8,3
10	104	20,9	126	31,6	7	58,3
non risponde	4	0,8	4	1,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,5		8,3		8,9

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	11	2,2	7	1,8	1	8,3
2	13	2,6	2	0,5	0	0,0
3	18	3,6	1	0,3	0	0,0
4	18	3,6	8	2,0	0	0,0
5	39	7,8	17	4,3	1	8,3
6	69	13,9	45	11,3	1	8,3
7	76	15,3	52	13,0	0	0,0
8	82	16,5	88	22,1	1	8,3
9	67	13,5	66	16,5	3	25,0
10	94	18,9	111	27,8	5	41,7
non risponde	11	2,2	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,2		8,0		8,1

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	5	1,0	0	0,0	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	7	1,4	2	0,5	0	0,0
4	9	1,8	2	0,5	0	0,0
5	12	2,4	5	1,3	1	8,3
6	33	6,6	14	3,5	1	8,3
7	48	9,6	30	7,5	0	0,0
8	104	20,9	71	17,8	1	8,3
9	80	16,1	72	18,0	2	16,7
10	193	38,8	202	50,6	7	58,3
non risponde	6	1,2	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,4		9,0		8,9

Tabella 31 – Soddisfazione azioni realizzate per favorire la partecipazione delle famiglie nei mesi successivi al lockdown (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	15	3,0	6	1,5	0	0,0
2	11	2,2	2	0,5	0	0,0
3	10	2,0	4	1,0	0	0,0
4	15	3,0	6	1,5	0	0,0
5	50	10,0	23	5,8	2	16,7
6	65	13,1	45	11,3	3	25,0
7	67	13,5	46	11,5	0	0,0
8	78	15,7	73	18,3	0	0,0
9	58	11,6	64	16,0	2	16,7
10	90	18,1	100	25,1	5	41,7
non risponde	39	7,8	30	7,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,2		7,9		8,0

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	442	88,8	367	92,0	12	100,0
No	40	8,0	18	4,5	0	0,0
non risponde	16	3,2	14	3,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	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	2,0	1	0,3	0	0,0
2	3	0,6	1	0,3	0	0,0
3	11	2,2	0	0,0	0	0,0
4	6	1,2	3	0,8	0	0,0
5	23	4,6	5	1,3	0	0,0
6	61	12,2	14	3,5	1	8,3
7	61	12,2	49	12,3	1	8,3
8	100	20,1	75	18,8	1	8,3
9	79	15,9	78	19,5	2	16,7
10	144	28,9	173	43,4	7	58,3
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,9		8,8		9,1

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	15	3,0	6	1,5	1	8,3
2	6	1,2	2	0,5	0	0,0
3	12	2,4	2	0,5	0	0,0
4	12	2,4	5	1,3	1	8,3
5	38	7,6	17	4,3	1	8,3
6	65	13,1	43	10,8	2	16,7
7	80	16,1	75	18,8	1	8,3
8	99	19,9	89	22,3	2	16,7
9	66	13,3	75	18,8	2	16,7
10	102	20,5	84	21,1	1	8,3
non risponde	3	0,6	1	0,3	1	8,3
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,4		7,9		6,6

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	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	2	0,4	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	2	0,5	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	9	1,8	4	1,0	0	0,0
6	27	5,4	4	1,0	1	8,3
7	54	10,8	21	5,3	1	8,3
8	112	22,5	67	16,8	1	8,3
9	115	23,1	100	25,1	3	25,0
10	173	34,7	199	49,9	6	50,0
non risponde	2	0,4	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,6		9,1		9,0

**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

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 realizzate dal Servizio servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie in particolare nei mesi immediatamente successivi al lockdown (es Pollicino Verde nei parchi cittadini...)

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