

Indagine Qualità 2021



Indagine sulla qualità
percepita
nelle Scuole dell'Infanzia
del Comune di Firenze



La qualità percepita dalle famiglie nelle Scuole dell'Infanzia

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 Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative
Dirigente
Simona Boboli
Responsabile Posizione Organizzativa Coordinamento Pedagogico e Professionale
Alba Cortecci
Responsabile Posizione Organizzativa Amministrativa Scuola dell'infanzia
Mariella Bergamini

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	9
2.3 Organizzazione del servizio	9
2.4 Struttura e ambienti	10
2.5 Aspetti educativi e didattici	11
2.6 Professionalità del personale	13
2.7 Partecipazione delle famiglie.....	13
2.8 Soddisfazione complessiva	15
3. Sintesi dei risultati	15
Appendice	16
Tabelle.....	17
Questionario	27

1. Obiettivi e metodologia

L'indagine, effettuata per conto del Servizio Infanzia, Attività educative, Ludiche e Formative del Comune di Firenze, si pone come obiettivo quello di:

- verificare il livello di soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio offerto dalle Scuole dell'infanzia
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di potenziare la qualità del servizio.

La scuola dell'infanzia è *'il primo gradino del percorso di istruzione, ha durata triennale, non è obbligatoria ed è aperta a tutte le bambine e i bambini di età compresa fra i tre e i cinque anni.*

La scuola dell'infanzia concorre all'educazione e allo sviluppo affettivo, psicomotorio, cognitivo, morale, religioso e sociale dei bambini promuovendone le potenzialità di relazione, autonomia, creatività, apprendimento e mira ad assicurare un'effettiva uguaglianza delle opportunità educative. Nel rispetto del ruolo educativo dei genitori, contribuisce alla formazione integrale dei bambini e, nella sua autonomia e unitarietà didattica e pedagogica, realizza la continuità educativa con il nido e con la scuola primaria' (MIUR).

Le dimensioni generali che sono state considerate per la misurazione della qualità, nel *sistema qualità percepita dal cliente esterno* di un servizio all'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

Per la prima volta viene somministrato un questionario strutturato in maniera totalmente rinnovata rispetto alle rilevazioni precedenti. Si tratta di un questionario suddiviso in sette sezioni che riguardano, rispettivamente:

- informazioni sulla famiglia
- i canali di accesso al servizio
- l'organizzazione del servizio
- la struttura e gli ambienti
- 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 delle Scuole dell'infanzia.

Sono state inviate 2.023 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 645 questionari (popolazione indagata), con una percentuale di risposta pari al 31,9%.

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 costituita da 28 strutture comunali di cui due sono sedi diverse di una stessa scuola.

2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 645. La maggior parte di queste ha due figli (55,8%); con quelle che ne hanno uno solo costituiscono l'88,5% del totale delle famiglie rispondenti (cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	211	32,7	32,7
2	360	55,8	88,5
3	52	8,1	96,6
più di 3	22	3,4	100,0
Totale	645	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 i servizi educativi 0-6 (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	40,0	60,0	0,0	0,0	100,0
3	26,9	26,9	46,2	0,0	100,0
più di 3	36,4	13,6	13,6	36,4	100,0
Totale	58,4	36,1	4,2	1,2	100,0

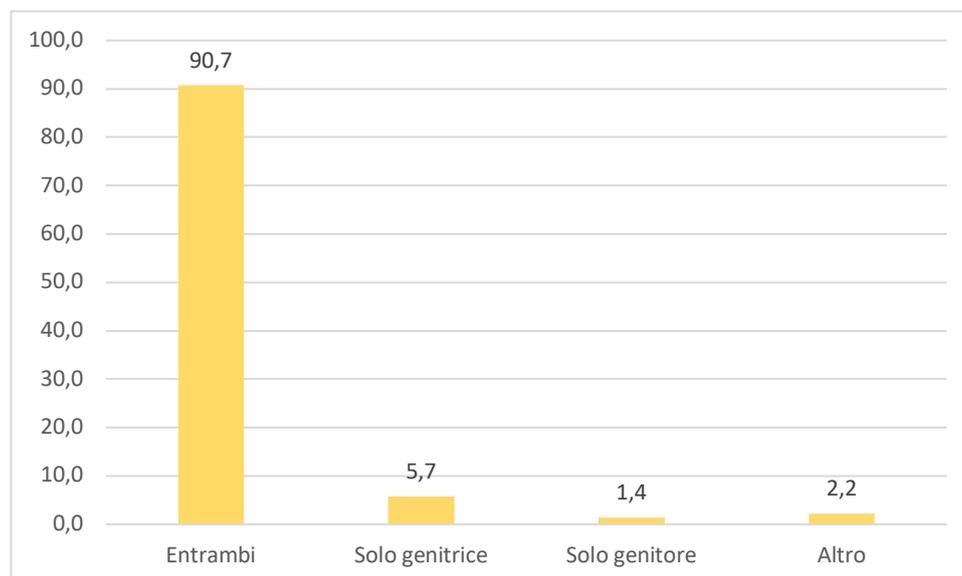
L'80,2% dei bambini è stato inserito alla scuola dell'infanzia ai 3 anni di età, il 16,3% aveva ancora 2 anni. Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare il servizio da un anno (39,4%) o due anni (33,6% - cfr. tabelle 3a e 3b).

Tabelle 3a e 3b – Età del bambino in anni all'inserimento e tempo trascorso dall'inserimento

età al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento (anni)		
	n	%		n	%
2 anni	105	16,3	0	85	13,2
3 anni	517	80,2	1	254	39,4
4 anni	21	3,3	2	217	33,6
5 anni	2	0,3	3	85	13,2
			4	4	0,6
Totale	645	100,0	Totale	645	100,0

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (90,7%); il 5,7% dei bambini vive solo con la madre, mentre l'1,4% vive solo con il padre (cfr. grafico 1).

Grafico 1 – Composizione del nucleo familiare



L'età media dei genitori dei bambini utenti del servizio è di 40,2 anni per le madri e di 42,5 per i padri.

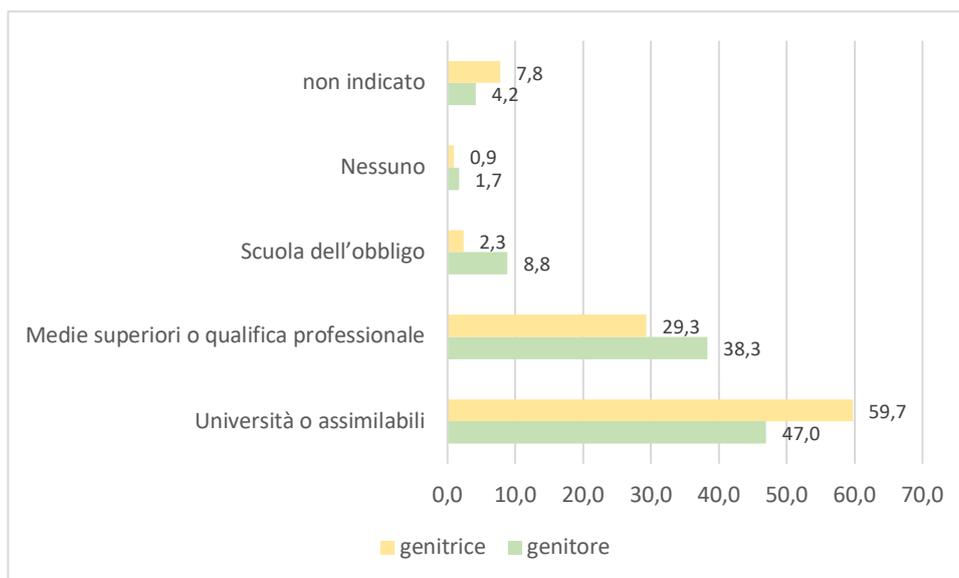
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne, indipendentemente dall'età, ha due figli, in particolare il 57,3% delle donne intervistate fra i 26 e i 35 anni e il 59,0% di quelle fra 36 e 45 anni. Il numero dei figli aumenta con l'aumentare dell'età (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	
26-35	32,3	57,3	10,4	0,0	100,0
36-45	31,4	59,0	7,2	2,5	100,0
46-55	35,9	47,4	11,5	5,1	100,0
56-65	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Totale	32,0	56,9	8,2	2,9	100,0

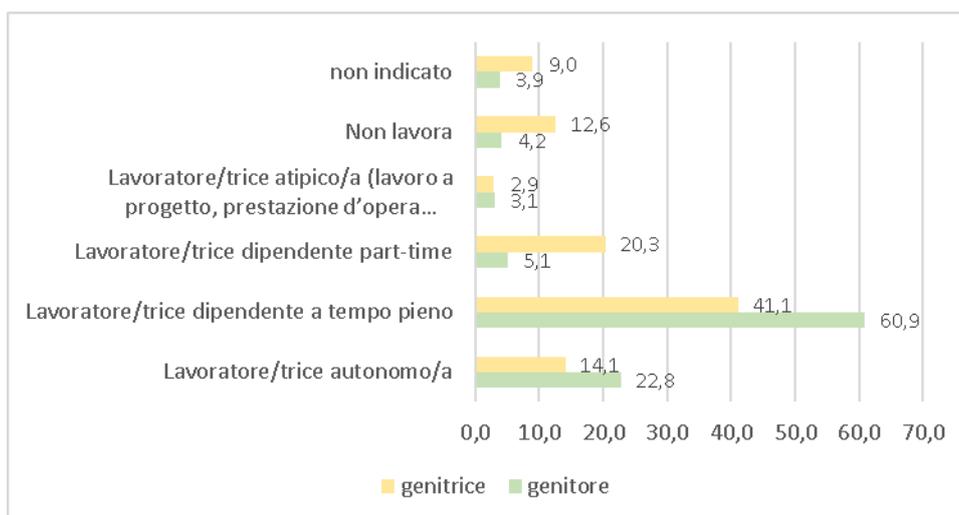
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 47,0% dei padri e il 59,7% delle madri è laureato, il 29,3% delle madri e il 38,3% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere l'8,8% dei padri e il 2,3% delle madri (cfr. grafico 2).

Grafico 2 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 91,9% dei padri e il 78,4% 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 (12,6% contro il 4,2% dei padri).

Grafico 3 – Condizione occupazionale dei genitori



2.2 Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli alla Scuola dell'Infanzia le famiglie hanno preso informazioni prevalentemente consultando il sito web (65,4%) o direttamente presso le strutture (47,8%). Il passaparola e l'esperienza diretta rappresentano anch'essi un canale da cui avere informazioni, tant'è che il 10,2% degli utenti li ha utilizzati e sono rappresentati in tabella nella modalità "altro". Infine il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia rappresenta l'11,5% (cfr. tabella 5).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

canali informazione prima dell'iscrizione	%
Uffici dei servizi all'infanzia	11,5
Scuole dell'infanzia	47,8
sito web: Portale servizi all'infanzia 'Educazione 0-6'	65,4
contact center	1,7
URP	1,6
altro	10,2

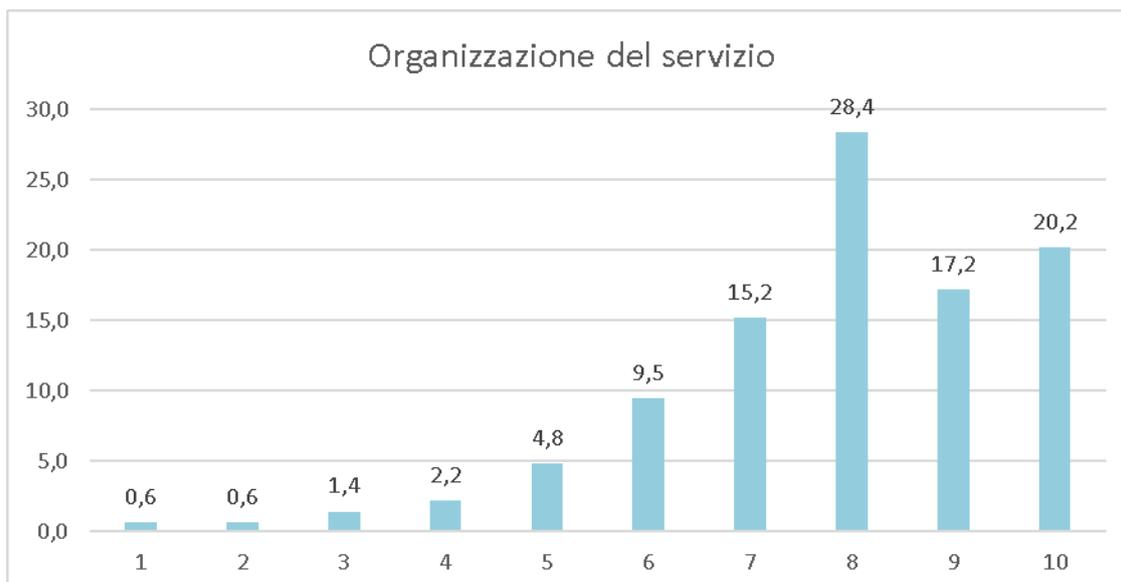
2.3 Organizzazione del servizio

Le sezioni delle scuole dell'infanzia comunali sono eterogenee, sono cioè formate da gruppi, più o meno pari, di bambine e bambini di 3, 4 e 5 anni. In alcuni momenti della giornata sono comunque progettate attività per gruppi di bambini e bambine di pari età.

In questa sezione si chiede all'utenza di esprimere il proprio livello di soddisfazione relativamente all'organizzazione, il supporto amministrativo e le informazioni disponibili online.

Nel complesso le famiglie si ritengono molto soddisfatte dell'organizzazione del servizio attribuendo un punteggio medio pari a 7,9 punti, su una scala di valutazione di dieci. In particolare, è possibile osservare che oltre il 65,0% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8 (cfr grafico 7).

Grafico 7 – Soddisfazione complessiva dell'organizzazione del servizio



È stato chiesto di valutare l'organizzazione del servizio relativamente agli aspetti legati alla prevenzione del contagio da Covid-19: le scuole risultano ben organizzate in questo senso riportando un giudizio medio di 7,9.

Buono sia il supporto amministrativo fornito dagli Uffici sia l'informazione disponibile sul Portale online della Rete civica 'Educazione 0-6' con valutazioni medie pari a 7,5 e 7,3 punti rispettivamente (cfr. anche tabelle 1-4 in appendice).

2.4 Struttura e ambienti

Tra le caratteristiche che contribuiscono alla qualità della scuola quale contesto educativo per l'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.

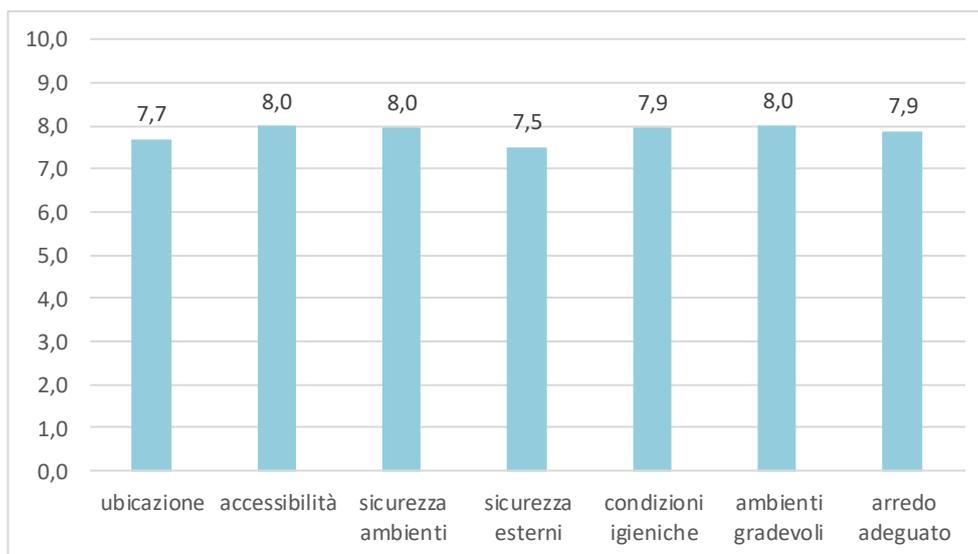
Il giudizio complessivo espresso dagli utenti si attesta su un valore medio di 7,8 punti su una scala di dieci.

Nel dettaglio si osservano buoni risultati 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 l'accessibilità, la sicurezza degli ambienti, la loro gradevolezza e l'adeguatezza dell'arredo alle esigenze dei piccoli.

I due aspetti che ricevono i giudizi meno favorevoli sono l'ubicazione della struttura intesa come collegamento con i mezzi pubblici, possibilità di parcheggio ecc. e la sicurezza del giardino della scuola. Si parla comunque di valori medi vicino all'8, pari rispettivamente a 7,7 e 7,5 (cfr grafico 8, cfr. anche tabelle 5-12 in appendice).

Grafico 8 – Soddisfazione struttura e ambienti – valori medi



2.5 Aspetti educativi e didattici

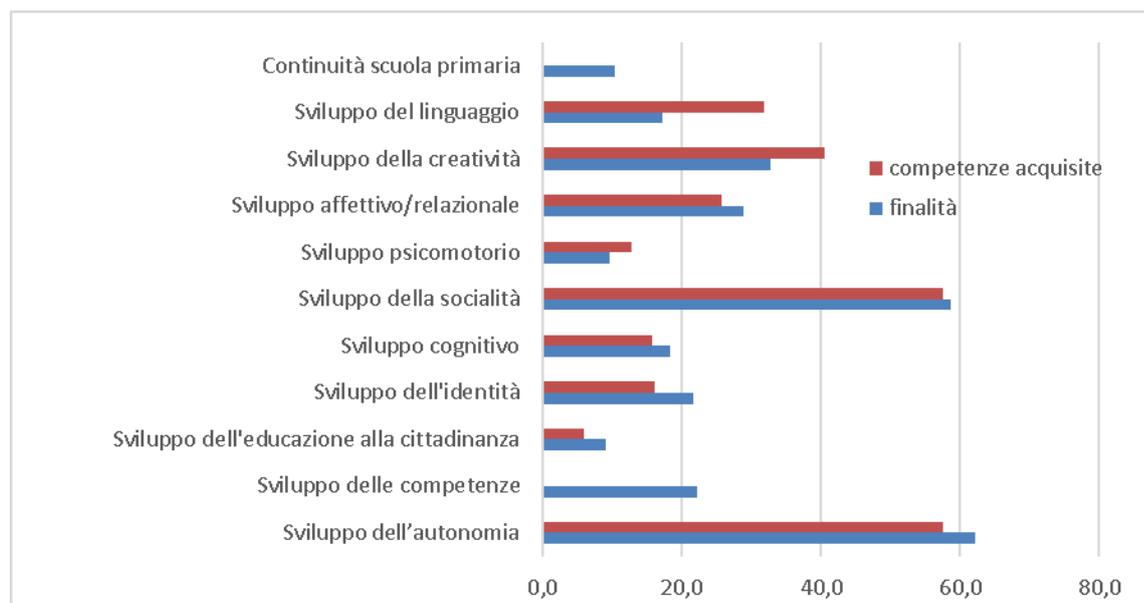
I servizi all'infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

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, la Scuola dell'infanzia dovrebbe aiutare i bambini a diventare *autonomi*, poi a *sviluppare socialità* e infine a *sviluppare la creatività*.

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative delle famiglie è stato chiesto di indicare in quali ambiti il bambino ha acquisito maggiori competenze fra quelle proposte dal servizio stesso. I risultati, molto positivi, confermano le aspettative; lo *sviluppo dell'autonomia* è alla pari con lo *sviluppo della socialità* davanti allo *sviluppo della creatività* (cfr. grafico 9, cfr. anche tabelle 15-16 in appendice).

Grafico 9 – Finalità e competenze acquisite



Nella giornata educativa si colloca, dopo ore di impegno o di gioco, il momento del pranzo. Il pranzo a scuola deve essere un'occasione di benessere e di relazione positiva.

Il mangiare a scuola si connota fortemente di aspetti relazionali:

- il bambino è parte di un gruppo, di una comunità educativa che mette in campo regole, aspettative ed intenti.
- La mensa scolastica rappresenta uno dei principali momenti in cui i bambini ricevono particolari attenzioni riguardo alle loro necessità alimentari, all'acquisizione di corrette abitudini alimentari e occasione di crescita relazionale e di promozione di corretti comportamenti a tavola.
- La mensa è un momento educativo che permette l'apprendimento e l'esercizio di abilità sociali quali l'autocontrollo del gesto e della voce, il rispetto per gli altri, l'assunzione di atteggiamenti e di comportamenti educati, oltre un valido sostegno ad una corretta educazione alimentare.

È stato chiesto alle famiglie se ritenessero adeguata l'organizzazione del pranzo a piccoli gruppi. La valutazione media attribuita è di 7,8. (cfr. tabella 14 in appendice)
 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 è di 8,3 (cfr. tabella 17 in appendice).

2.6 Professionalità del personale

Tutte le figure professionali che operano nei servizi 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 piano triennale dell'offerta formativa (PTOF)*, di favorire un *buon ambiente* dei/delle bambini/e e delle famiglie nelle strutture ecc.

I livelli di valutazione sono molto elevati con una soddisfazione complessiva dell'8,4 (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 18-22 in appendice).

Tabella 6 – Soddisfazione professionalità del personale– valori medi

	Valore medio
soddisfazione complessiva professionalità personale	8,4
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i /le bambini/e	8,5
capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie	8,2
capacità educatori di accogliere bambini/e e famiglie all'ingresso alla scuola dell'infanzia	8,4
capacità personale di condividere con le famiglie il PTOF	7,9

2.7 Partecipazione delle famiglie

La partecipazione delle famiglie è un contributo fondamentale nella vita della scuola, in particolare per la collaborazione alle iniziative didattiche, per lo scambio di idee sui diversi stili educativi e per il confronto sui progetti inerenti gli aspetti organizzativi-culturali. La continuità fra scuola e famiglia si colloca in una prospettiva di "operosità

educativa” e viene costruita attraverso un dialogo aperto e da un’intensa collaborazione fra le due istituzioni. La pandemia ha limitato molto gli scambi 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 sono più evidenti: nonostante tutto il livello di qualità risulta buono. Il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 7,2 (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 23-27 in appendice).

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

	Valore medio Spazi gioco
soddisfazione complessiva partecipazione famiglie	7,2
coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal PTOF (piano triennale dell’offerta formativa) anche in modalità a distanza	7,1
possibilità di avere momenti d’incontro e di confronto con altre famiglie con modalità a distanza	6,7
disponibilità del personale educativo ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	7,9
azioni realizzate dal Servizio Servizi all’infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie (in particolare nei mesi successivi al lockdown – es. Pollicino Verde)	6,7

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità l’87,3% degli utenti (cfr. tab. 28 in appendice), valore piuttosto elevato, probabilmente anche a causa dell’impossibilità di avere altre forme di scambio verbale.

Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dal personale educativo le famiglie si ritengono soddisfatte. Le scuole dell’infanzia riportano una valutazione media di 7,3 punti (cfr. tabella 29 in appendice).

2.8 Soddisfazione complessiva

Nella sezione finale del questionario è stata richiesta agli utenti una valutazione della soddisfazione complessiva 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. Le scuole dell'infanzia riportano una valutazione media di 8,1 punti (cfr. tabella 30 in appendice).

3. Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (65,4%) e le strutture stesse (47,8%).

La soddisfazione complessiva del servizio riporta un valore medio di 8,1; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio; 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 gli spazi esterni e l'ubicazione;
- 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 della creatività;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, nonostante le inevitabili limitazioni a causa della pandemia;

Appendice

Tabelle

Questionario

Tabelle

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

	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6
2	4	0,6
3	9	1,4
4	14	2,2
5	31	4,8
6	61	9,5
7	98	15,2
8	183	28,4
9	111	17,2
10	130	20,2
Totale	645	100,0
Media		7,9

Tabella 2 – Soddisfazione aspetti legati alla prevenzione del contagio da covid-19 (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	8	1,2
2	5	0,8
3	5	0,8
4	8	1,2
5	33	5,1
6	60	9,3
7	96	14,9
8	163	25,3
9	108	16,7
10	158	24,5
Non risponde	1	0,2
Totale	645	100,0
Media		7,9

Tabella 3 – Soddisfazione del supporto amministrativo (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	13	2,0
2	5	0,8
3	12	1,9
4	19	2,9
5	38	5,9
6	66	10,2
7	119	18,4
8	154	23,9
9	97	15,0
10	116	18,0
Non risponde	6	0,9
Totale	645	100,0
Media		7,5

Tabella 4 – Soddisfazione delle informazioni disponibili sui Servizi online e sul Portale Educazione 0-6 (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	9	1,4
2	6	0,9
3	13	2,0
4	10	1,6
5	36	5,6
6	103	16,0
7	139	21,6
8	176	27,3
9	67	10,4
10	74	11,5
Non risponde	12	1,9
Totale	645	100,0
Media		7,3

Tabella 5 – Soddisfazione complessiva struttura e ambiente (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	7	1,1
2	13	2,0
3	15	2,3
4	31	4,8
5	56	8,7
6	108	16,7
7	171	26,5
8	112	17,4
9	128	19,8
10	7	1,1
Non risponde	4	0,6
Totale	645	100,0
Media		7,8

Tabella 6 – Soddisfazione dell'ubicazione della struttura (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	12	1,9
2	6	0,9
3	11	1,7
4	18	2,8
5	32	5,0
6	68	10,5
7	108	16,7
8	129	20,0
9	107	16,6
10	144	22,3
Non risponde	10	1,6
Totale	645	100,0
Media		7,7

Tabella 7 – Soddisfazione dell'accessibilità della struttura (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	3	0,5
2	5	0,8
3	11	1,7
4	12	1,9
5	24	3,7
6	63	9,8
7	96	14,9
8	152	23,6
9	113	17,5
10	161	25,0
Non risponde	5	0,8
Totale	645	100,0
Media		8,0

Tabella 8 – Soddisfazione della sicurezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	5	0,8
2	2	0,3
3	8	1,2
4	9	1,4
5	20	3,1
6	57	8,8
7	116	18,0
8	172	26,7
9	111	17,2
10	138	21,4
Non risponde	7	1,1
Totale	645	100,0
Media		8,0

Tabella 9 – Soddisfazione della sicurezza del giardino (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	14	2,2
2	7	1,1
3	14	2,2
4	15	2,3
5	51	7,9
6	75	11,6
7	87	13,5
8	159	24,7
9	102	15,8
10	118	18,3
Non risponde	3	0,5
Totale	645	100,0
Media		7,5

Tabella 10 – Soddisfazione delle condizioni igieniche (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	6	0,9
2	2	0,3
3	5	0,8
4	9	1,4
5	28	4,3
6	53	8,2
7	108	16,7
8	169	26,2
9	133	20,6
10	123	19,1
Non risponde	9	1,4
Totale	645	100,0
Media		7,9

Tabella 11 – Gradevolezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6
2	2	0,3
3	6	0,9
4	9	1,4
5	21	3,3
6	53	8,2
7	123	19,1
8	163	25,3
9	133	20,6
10	127	19,7
Non risponde	4	0,6
Totale	645	100,0
Media		8,0

Tabella 12 – Adeguatezza arredo (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	5	0,8
2	1	0,2
3	3	0,5
4	9	1,4
5	25	3,9
6	62	9,6
7	131	20,3
8	166	25,7
9	128	19,8
10	107	16,6
Non risponde	8	1,2
Totale	645	100,0
Media		7,9

Tabella 13 – Soddisfazione complessiva aspetti educativi e didattici (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	6	0,9
2	6	0,9
3	10	1,6
4	8	1,2
5	18	2,8
6	44	6,8
7	85	13,2
8	150	23,3
9	135	20,9
10	183	28,4
Totale	645	100,0
Media		8,2

Tabella 14 – Soddisfazione organizzazione del pranzo a piccoli gruppi (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	11	1,7
2	4	0,6
3	4	0,6
4	12	1,9
5	29	4,5
6	55	8,5
7	119	18,4
8	162	25,1
9	111	17,2
10	134	20,8
Non risponde	4	0,6
Totale	645	100,0
Media		7,8

Tabella 15 – Finalità educative del servizio (valori assoluti, percentuali)

	Frequenza	Percentuale
Sviluppo dell'autonomia	401	62,2
Sviluppo delle competenze	143	22,2
Sviluppo dell'educazione alla cittadinanza	59	9,1
Sviluppo dell'identità	140	21,7
Sviluppo cognitivo	118	18,3
Sviluppo della socialità	378	58,6
Sviluppo psicomotorio	62	9,6
Sviluppo affettivo/relazionale	186	28,8
Sviluppo della creatività	211	32,7
Sviluppo del linguaggio	111	17,2
Continuità scuola primaria	67	10,4

Tabella 16 – Ambiti in cui il bambino ha acquisito maggiori competenze (valori assoluti, percentuali)

	Frequenza	Percentuale
Sviluppo dell'autonomia	371	57,5
Sviluppo dell'educazione alla cittadinanza	38	5,9
Sviluppo dell'identità	104	16,1
Sviluppo cognitivo	102	15,8
Sviluppo della socialità	371	57,5
Sviluppo psicomotorio	83	12,9
Sviluppo affettivo/relazionale	166	25,7
Sviluppo della creatività	261	40,5
Sviluppo del linguaggio	205	31,8

Tabella 17 – Soddisfazione sicurezza di affidamento del bambino (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	6	0,9
2	4	0,6
3	7	1,1
4	9	1,4
5	15	2,3
6	37	5,7
7	81	12,6
8	156	24,2
9	126	19,5
10	204	31,6
Totale	645	100,0
Media		8,3

Tabella 18 – Soddisfazione complessiva professionalità del personale (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6
2	2	0,3
3	5	0,8
4	10	1,6
5	19	2,9
6	31	4,8
7	76	11,8
8	145	22,5
9	141	21,9
10	204	31,6
Non risponde	8	1,2
Totale	645	100,0
Media		8,4

Tabella 19 – Soddisfazione capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	5	0,8
2	1	0,2
3	5	0,8
4	6	0,9
5	17	2,6
6	25	3,9
7	72	11,2
8	126	19,5
9	166	25,7
10	218	33,8
Non risponde	4	0,6
Totale	645	100,0
Media		8,5

Tabella 20 – Soddisfazione capacità personale educativo di stabilire buone relazioni con le famiglie (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6
2	3	0,5
3	8	1,2
4	12	1,9
5	23	3,6
6	39	6,0
7	100	15,5
8	111	17,2
9	145	22,5
10	197	30,5
Non risponde	3	0,5
Totale	645	100,0
Media		8,2

Tabella 21 – Soddisfazione capacità di accogliere bambini/e e famiglie all'ingresso della scuola dell'infanzia (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6
2	1	0,2
3	6	0,9
4	5	0,8
5	14	2,2
6	37	5,7
7	85	13,2
8	136	21,1
9	147	22,8
10	210	32,6
Totale	645	100,0
Media		8,4

Tabella 22 – Soddisfazione capacità di condividere il PTOF con le famiglie (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	7	1,1
2	2	0,3
3	12	1,9
4	13	2,0
5	29	4,5
6	60	9,3
7	82	12,7
8	171	26,5
9	122	18,9
10	146	22,6
Non risponde	1	0,2
Totale	645	100,0
Media		7,9

Tabella 23 – Soddisfazione complessiva partecipazione famiglie (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	13	2,0
2	4	0,6
3	14	2,2
4	22	3,4
5	51	7,9
6	86	13,3
7	121	18,8
8	155	24,0
9	80	12,4
10	80	12,4
Non risponde	19	2,9
Totale	645	100,0
Media		7,2

Tabella 24 – Soddisfazione coinvolgimento famiglie nelle occasioni previste dal PTOF, anche con modalità a distanza (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	10	1,6
2	5	0,8
3	16	2,5
4	30	4,7
5	54	8,4
6	102	15,8
7	123	19,1
8	141	21,9
9	80	12,4
10	77	11,9
Non risponde	7	1,1
Totale	645	100,0
Media		7,1

Tabella 25 – Soddisfazione possibilità di confronto con altre famiglie, anche con modalità a distanza (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	24	3,7
2	13	2,0
3	22	3,4
4	41	6,4
5	79	12,2
6	97	15,0
7	105	16,3
8	119	18,4
9	66	10,2
10	71	11,0
Non risponde	8	1,2
Totale	645	100,0
Media		6,7

Tabella 26 – Soddisfazione disponibilità educatori ad ascoltare richieste/dubbi sul ruolo genitoriale (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	7	1,1
2	6	0,9
3	8	1,2
4	13	2,0
5	34	5,3
6	59	9,1
7	89	13,8
8	152	23,6
9	119	18,4
10	152	23,6
Non risponde	6	0,9
Totale	645	100,0
Media		7,9

Tabella 27 – Soddisfazione azioni promosse per favorire la partecipazione delle famiglie in particolare nei mesi successivi al lockdown (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	23	3,6
2	9	1,4
3	22	3,4
4	29	4,5
5	74	11,5
6	108	16,7
7	105	16,3
8	112	17,4
9	67	10,4
10	65	10,1
Non risponde	31	4,8
Totale	645	100,0
Media		6,7

Tabella 28 – Possibilità di concordare orari e modalità di colloqui individuali (valori assoluti, percentuali)

	Frequenza	Percentuale
Sì	563	87,3
No	34	5,3
Non risponde	48	7,4
Totale	645	100,0

Tabella 29 – Soddisfazione informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	13	2,0
2	13	2,0
3	15	2,3
4	20	3,1
5	54	8,4
6	96	14,9
7	100	15,5
8	110	17,1
9	96	14,9
10	127	19,7
Non risponde	1	0,2
Totale	645	100,0
Media		7,3

Tabella 30 – Soddisfazione complessiva del servizio (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	3	0,5
2	3	0,5
3	10	1,6
4	11	1,7
5	19	2,9
6	40	6,2
7	95	14,7
8	169	26,2
9	144	22,3
10	151	23,4
Totale	645	100,0
Media		8,1

**Questionario di SODDISFAZIONE
per le famiglie utenti delle Scuole dell'Infanzia
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 e/o scuola dell'infanzia:

- 1 2 3 Più di 3

1.6 Quanti anni ha attualmente il/la bambino/a? _____

1.7 Quanti anni aveva al suo ingresso nella scuola dell'infanzia? _____

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
- Scuole dell'infanzia (es. telefonate alla scuola, open day...)
- Uffici relazioni con il pubblico (URP)
- 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 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

3.3 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

3.4 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 della scuola

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. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

5.1 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

5.2 Ritiene che l'organizzazione del pranzo a piccoli gruppi sia adeguata alle esigenze dei/delle bambini/e contribuendo allo sviluppo dell'autonomia e al benessere?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

5.3 Quali sono, a suo parere, tra le finalità educative della scuola dell'infanzia, le più significative (indicare le 3 voci più importanti)

- Sviluppo dell'autonomia
- Sviluppo delle competenze
- Sviluppo dell'educazione alla cittadinanza
- Sviluppo dell'identità
- Sviluppo cognitivo
- Sviluppo della socialità
- Sviluppo psicomotorio
- Sviluppo affettivo/relazionale
- Sviluppo della creatività
- Sviluppo del linguaggio
- Continuità con la Scuola primaria

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

- Sviluppo dell'autonomia
- Sviluppo dell'educazione alla cittadinanza
- Sviluppo dell'identità
- Sviluppo cognitivo
- Sviluppo della socialità
- Sviluppo psicomotorio
- Sviluppo affettivo/relazionale
- Sviluppo della creatività
- Sviluppo del linguaggio

5.5 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

6. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

6.1 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 le famiglie

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

