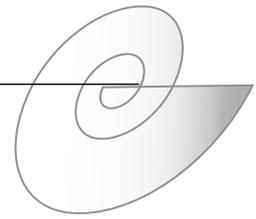


COMUNE
DI FIRENZE

Direzione Risorse Tecnologiche
Servizio statistica e toponomastica

Bollettino mensile di Statistica

Giugno 2011



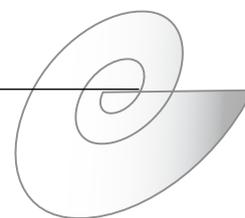
Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica

Dirigente
Riccardo Innocenti

Responsabile Posizione Organizzativa Statistica
Gianni Dugheri

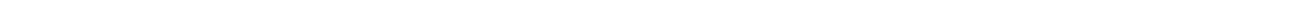
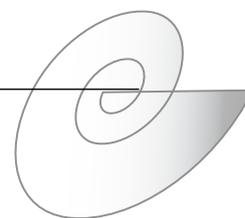
Progetto grafico
Maria Angela Sena

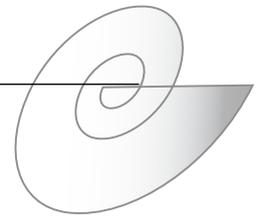
Composizione
Francesca Crescioli
Vieri Del Panta



SOMMARIO

Presentazione	5
Popolazione	7
Economia	10
Ambiente e territorio	16
Qualità dei servizi. I Nidi d'infanzia e i Centri gioco.....	18
 La statistica per la città. Studi e ricerche	
Indagine sulla qualità percepita dalle famiglie nei Nidi d'infanzia e nei Centri gioco.....	21

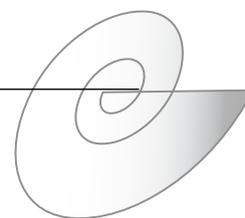


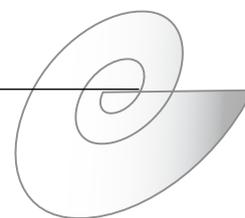


La necessità di produrre un focus sui principali dati statistici disponibili ogni mese ha indotto l'ufficio comunale di statistica di Firenze a impegnarsi nella pubblicazione di un bollettino mensile. A differenza di altre e più celebrate pubblicazioni con questo nome, sia nazionali, sia settoriali, sia di altre amministrazioni comunali, questo bollettino non ha una struttura fissa, con tabelle che si ripetono ogni volta con dati aggiornati. Pur mantenendo una struttura per capitoli, presenta di volta in volta brevi sintesi su aspetti di interesse desumibili dalle banche dati e dagli archivi statistici a disposizione. Questo mese il focus demografico è sulla dinamica della popolazione giovanile a Firenze.

Pubblichiamo anche i report completi di studi e ricerche che precedentemente erano editi nella collana "La statistica per la città". Questo mese sono presentati i risultati dell'indagine sulla qualità percepita dalle famiglie nei Nidi d'infanzia e nei Centri gioco condotta a maggio 2010.

Il bollettino ha una limitata tiratura cartacea, ma è disponibile in formato elettronico in rete civica e nel portale dell'ufficio associato di statistica dell'area fiorentina, all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.





Popolazione

- **I residenti a Firenze al 31 maggio 2011 sono 373.632 di cui 51.847 stranieri**
- **Dall'inizio dell'anno i residenti sono aumentati di 2.350 unità**
- **I residenti con età compresa tra 15 e 34 anni sono 71.121, in diminuzione di quasi 8.000 unità rispetto al 2002.**
- **La diminuzione di residenti appartenenti alle classi di età giovani è stata particolarmente forte fra i 25 e i 29 anni dove, rispetto al 2002, si registra un numero di residenti maschi inferiore del 25%**
- **Invece, i residenti tra 15 e 19 anni sono aumentati dal 2002 di +11,9% i maschi e +10,9% le femmine**

I residenti a Firenze al 31 maggio 2011 sono 373.632 di cui 51.847 stranieri. Dall'inizio dell'anno i residenti sono aumentati di 2.350 unità.

Prendendo spunto da alcune notizie delle settimane scorse, l'attenzione di questo mese si è concentrata sull'analisi della dinamica della popolazione giovanile a Firenze. I residenti con età compresa tra i 15 e i 34 anni sono al 31 maggio 2011 71.121, in diminuzione rispetto al 2002 quando erano 79.098. La diminuzione è stata brusca fino al 2009, quando si è registrato il minimo di 70.167 residenti con una diminuzione percentuale di -13,3% come si può ricavare dalla tabella 2. Nel 2010 il numero di residenti tra i 15 e i 34 anni è leggermente cresciuto e questa tendenza si conferma anche per l'anno in corso.

Tabella 1 - Comune di Firenze. Popolazione età 15/34 anni nel comune di Firenze anni 2002 - maggio 2011

anno	15-19		20-24		25-29		30-34		totale
	m	f	m	f	m	f	m	f	
2002	6.285	6.012	8.221	7.762	12.027	11.593	13.820	13.378	79.098
2003	6.124	5.891	7.731	7.105	11.101	10.747	13.560	13.192	75.451
2004	6.375	6.038	7.688	7.110	11.293	10.655	14.281	13.828	77.268
2005	6.463	6.133	7.354	7.136	10.772	10.226	14.057	14.116	76.257
2006	6.560	6.285	7.418	7.069	10.370	9.937	13.612	13.791	75.042
2007	6.698	6.466	7.390	6.989	9.760	9.403	13.225	13.247	73.178
2008	6.814	6.562	7.189	6.980	9.360	9.008	12.513	12.812	71.238
2009	6.850	6.557	7.304	6.999	9.043	8.968	12.122	12.351	70.194
2010	6.981	6.668	7.477	7.233	8.904	9.064	11.821	12.019	70.167
2011	7.030	6.665	7.829	7.598	9.238	9.431	11.518	11.812	71.121

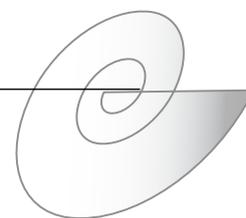


Tabella 2 - Comune di Firenze. Popolazione età 15/34 anni nel comune di Firenze anni 2002 - maggio 2011. Numeri indice base 2002=100

anno	15-19		20-24		25-29		30-34		totale
	m	f	m	f	m	f	m	f	
2002	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2003	97,4	98,0	94,0	91,5	92,3	92,7	98,1	98,6	95,4
2004	101,4	100,4	93,5	91,6	93,9	91,9	103,3	103,4	97,7
2005	102,8	102,0	89,5	91,9	89,6	88,2	101,7	105,5	96,4
2006	104,4	104,5	90,2	91,1	86,2	85,7	98,5	103,1	94,9
2007	106,6	107,6	89,9	90,0	81,2	81,1	95,7	99,0	92,5
2008	108,4	109,1	87,4	89,9	77,8	77,7	90,5	95,8	90,1
2009	109,0	109,1	88,8	90,2	75,2	77,4	87,7	92,3	88,7
2010	111,1	110,9	91,0	93,2	74,0	78,2	85,5	89,8	88,7
2011	111,9	110,9	95,2	97,9	76,8	81,4	83,3	88,3	89,9

La diminuzione rispetto al 2002 non è stata uniforme nelle singole età e ha riguardato maggiormente le età comprese tra i 25 e i 29 anni e le età tra i 30 e i 34 anni; in particolare i maschi tra i 25 e i 29 anni sono diminuiti rispetto al 2002 di oltre il 23%. I residenti nelle classi di età tra i 15 e i 19 anni sono invece aumentati sensibilmente: + 11,9% i maschi e +10,9% le femmine.

Tabella 3 - Popolazione età 15/34 anni in Italia, Regione Toscana e Provincia di Firenze anni 2002 e 2010

Italia

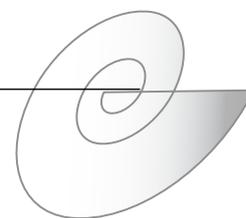
anno	15-19		20-24		25-29	
	m	f	m	f	m	f
2002	1.511.327	1.438.547	1.724.885	1.670.656	2.132.737	2.097.131
2010	1.527.934	1.439.427	1.591.662	1.526.730	1.766.298	1.738.236

Toscana

anno	15-19		20-24		25-29	
	m	f	m	f	m	f
2002	74.803	70.945	91.384	87.660	124.172	121.372
2010	79.299	74.105	83.971	81.099	97.662	96.167

Provincia di Firenze

anno	15-19		20-24		25-29	
	m	f	m	f	m	f
2002	18.578	18.023	22.819	21.841	32.278	31.731
2010	20.657	19.454	21.552	20.926	24.582	24.634



segue tabella 3

Italia				
anno	30-34		totale	
	m	f		
2002	2.288.824	2.255.879	15.119.986	
2010	2.118.717	2.084.846	13.793.850	

Toscana				
anno	30-34		totale	
	m	f		
2002	137.246	133.147	840.729	
2010	126.111	125.237	763.651	

Provincia di Firenze				
anno	30-34		totale	
	m	f		
2002	36.944	36.017	218.231	
2010	32.123	32.334	196.262	

Le tendenze registrate per Comune di Firenze non sono troppo diverse da quelle della Provincia di Firenze, della Regione Toscana e dell'Italia, dove la popolazione di età compresa tra i 15 e i 34 anni è diminuita di circa il 9%; tuttavia si deve segnalare che la crescita per la classe di età compresa tra i 15 e i 19 anni è in Toscana, e soprattutto in Italia, meno veloce rispetto a quanto registrato nel territorio comunale di Firenze.

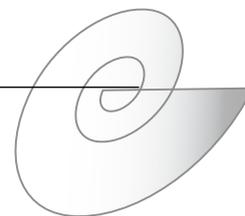
Tabella 4 - Numero indice popolazione età 15/34 anni in Italia, Regione Toscana e Provincia di Firenze. Base anno 2002=100

Italia										
anno	15-19		20-24		25-29		30-34		totale	
	m	f	m	f	m	f	m	f		
2002	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2010	101,1	100,1	92,3	91,4	82,8	82,9	92,6	92,4	91,2	

Toscana										
anno	15-19		20-24		25-29		30-34		totale	
	m	f	m	f	m	f	m	f		
2002	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2010	106,0	104,5	91,9	92,5	78,7	79,2	91,9	94,1	90,8	

Provincia di Firenze										
anno	15-19		20-24		25-29		30-34		totale	
	m	f	m	f	m	f	m	f		
2002	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2010	111,2	107,9	94,4	95,8	76,2	77,6	87,0	89,8	89,9	

Tutti i dati di questa sezione sono elaborazioni dell'Ufficio comunale di statistica su dati Istat.



Economia

- **La variazione mensile dell'indice dei prezzi al consumo è +0,4% mentre ad aprile era +0,8%**
- **La variazione annuale dell'indice dei prezzi al consumo è +2,9% mentre ad aprile era 2,5%**
- **I capitoli che hanno contribuito maggiormente a questo incremento sono i Prodotti alimentari, bevande alcoliche (+1,0%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+2,3%) e Abbigliamento e calzature (+0,5%) solo in parte compensati dalle diminuzioni di Ricreazioni, spettacoli e cultura (-0,7%) e Trasporti (-0,3%)**
- **La media delle quotazioni rilevate del pranzo in pizzeria composto da pizza margherita, bibita e coperto è 9,33 euro**
- **Nel 2010 ci sono state oltre sei milioni di presenze negli alberghi fiorentini e oltre un milione e mezzo di presenze nelle altre strutture alberghiere**
- **Nei mesi di luglio, settembre e ottobre 2010 le presenze negli alberghi fiorentini sono state oltre 600.000 ogni mese**
- **Dal 2003 al 2010 gli indici dei prezzi delle camere mostrano una tendenza decrescente, mentre per le presenze si ha una tendenza crescente**

Prezzi al consumo

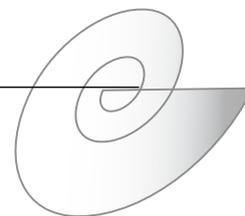
A Maggio la variazione mensile è +0,4% mentre ad aprile era +0,8%. La variazione annuale è +2,9% mentre ad aprile era +2,5%.

A contribuire a questo dato sono stati gli aumenti dei Prodotti alimentari, bevande analcoliche (+1,0%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+2,3%) e Abbigliamento e calzature (+0,5%) solo in parte compensati dalle diminuzioni di Ricreazione, spettacoli e cultura (-0,7%) e Trasporti (-0,3%).

La variazione registrata nella divisione Prodotti alimentari, bevande analcoliche è causata dagli aumenti di frutta (+10,8%), latte, formaggi, uova (+0,9%). In diminuzione pane e cereali (-0,3%). La variazione annuale passa da +2,1% a +3,4%. Nei Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento rispetto al mese precedente le mense (+3,6%) e i servizi di alloggio (+10,4%). Hanno contribuito agli aumenti dell'abbigliamento e calzature l'aumento dei prezzi degli indumenti (+0,6%) e quello delle scarpe ed altre calzature (+0,4%). Alla diminuzione nella divisione Ricreazione, spettacoli e cultura hanno contribuito le diminuzioni degli apparecchi di ricezione, registrazione e riproduzione (-6,7%) e quelle dei supporti di registrazione (-4,4%).

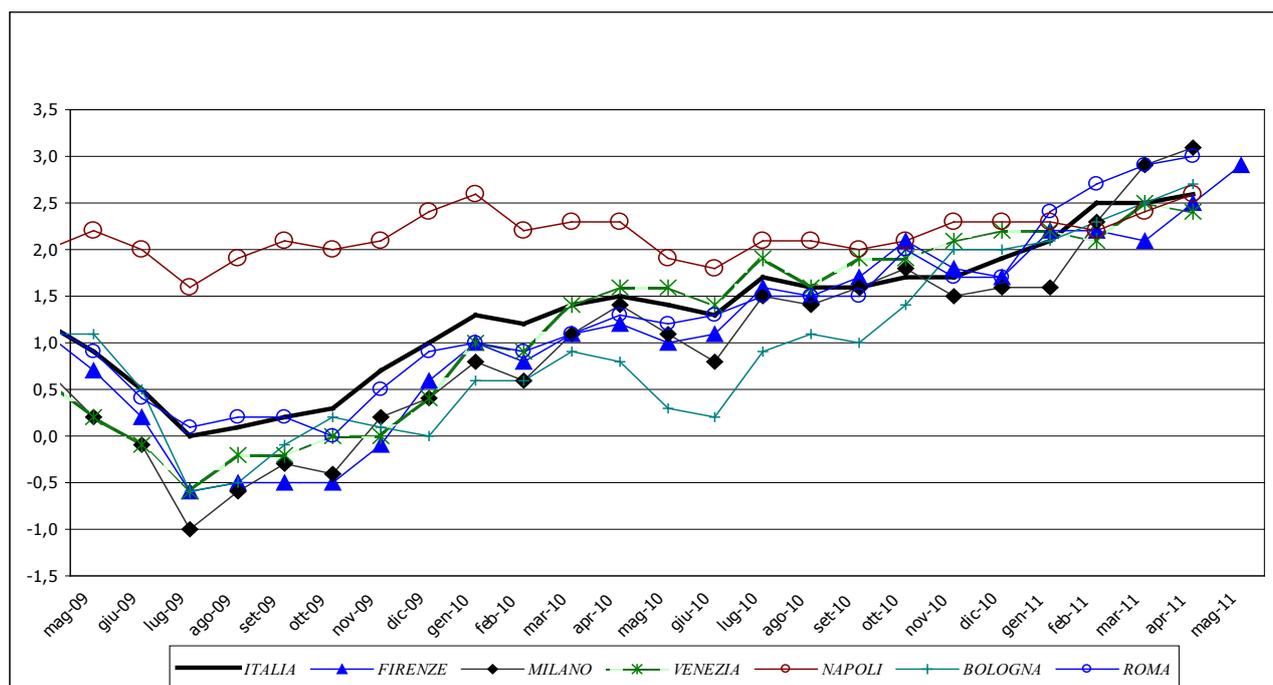
I prezzi dei Trasporti hanno risentito soprattutto delle variazioni del trasporto aereo passeggeri (-10,4%) mentre sono in aumento i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto (+0,4%) e il trasporto marittimo (+62,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente).

I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare a maggio 2011 una variazione di +2,9%. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +3,0%.



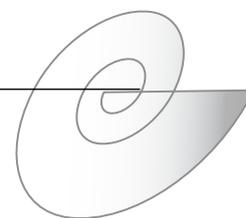
Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i prodotti alimentari non lavorati (per esempio ortaggi, frutta, pesci e carne) registrano un aumento pari a +4,9% rispetto a maggio 2010 mentre gli alimentari lavorati (tra cui pane, bevande, scatolame e formaggi) hanno una variazione pari a 2,2%. I beni energetici non regolamentati, come i carburanti, registrano una variazione annua rispetto a maggio 2010 di +13,1%. La variazione annuale di prezzo dei beni durevoli (tra cui elettrodomestici e automobili) è +0,4%, inferiore a quella dei beni non durevoli (tra cui medicinali, saponi e detersivi) che è +1,3%; la variazione annuale dei beni semidurevoli (fra cui abbigliamento e libri) è +1,1%. Tra i servizi è più elevata la variazione annuale, pari a +4,1%, dei servizi regolamentati (fra cui i concorsi pronostici, il pedaggio autostradale e i trasporti ferroviari) rispetto a quella dei servizi non regolamentati (fra cui il pasto al ristorante, gli alberghi e gli affitti delle abitazioni), che è +2,3%.

Grafico 1 - Variazioni annuali indice dei prezzi al consumo



Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat

Il confronto con i dati nazionali evidenzia come Firenze abbia a maggio un'inflazione superiore di tre decimi di punto percentuale rispetto alla media nazionale (+2,6%). Non esistono differenze significative con le altre maggiori città italiane.



Alcuni confronti sul livello dei prezzi al consumo

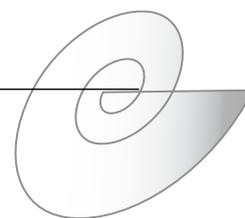
L'Istat fornisce all'Osservatorio Nazionale Prezzi presso il Ministero dello Sviluppo Economico la media delle quotazioni rilevate di alcuni prodotti di largo consumo per le città che effettuano l'elaborazione autonoma dell'indice.

Tabella 5 - Prezzi medi di alcuni prodotti rilevati in alcune città italiane (5,9% del paniere di Firenze). Aprile 2011

Prodotti	Acqua minerale	Caffè espresso al bar	Latte fresco	Pane	Parmigiano Reggiano	Pasta di semola di grano duro	Pasto in pizzeria	Pollo fresco	Taglio capelli donna	Zucchero
Ancona	2,32	0,90	1,53	2,92	17,38	1,58	9,34	5,71	15,39	0,90
Arezzo	1,80	0,90	1,52	2,03	18,81	1,45	8,34	5,66	18,95	1,08
Bari	2,19	0,72	1,36	2,45	16,88	1,10	7,85	4,62	16,08	0,98
Bologna	2,57	1,00	1,37	3,50	18,53	1,43	8,64	4,38	20,55	1,00
Cagliari	3,00	0,8	1,42	2,61	18,45	1,65	7,59	4,65	16,63	1,04
Firenze	2,13	0,96	1,45	2,05	17,54	1,65	9,33	3,87	20,7	0,98
Genova	2,44	0,89	1,67	2,97	18,27	1,59	8,28	4,20	17,08	1,04
Grosseto	2,35	0,88	1,38	2,19	18,61	1,46	8,73	5,54	17,52	1,07
Milano	2,23	0,90	1,49	3,40	18,79	1,86	10,05	4,43	17,5	0,95
Napoli	1,94	0,82	1,52	1,97	17,56	1,36	6,49	4,57	10,09	1,17
Palermo	2,47	0,82	1,52	2,72	18,70	1,22	7,28	4,11	10,35	1,10
Perugia	1,35	0,82	1,27	1,70	17,59	1,30	8,19	4,52	19,22	0,95
Pisa	2,39	0,94	1,43	2,20	17,20	1,51	8,36	5,16	15,52	1,09
Pistoia	2,95	0,86	1,49	1,8	18,92	1,86	7,98	4,44	20,13	0,95
Roma	2,75	0,80	1,58	2,38	17,72	1,70	8,99	4,66	17,24	1,08
Torino	2,47	1,00	1,53	2,56	18,81	1,73	8,82	5,14	16,73	0,95
Trento	2,17	0,98	1,28	2,79	20,27	1,25	8,36	3,91	19,12	0,93
Trieste	2,61	0,98	1,25	2,95	19,10	1,46	7,74	4,37	20,04	1,00
Venezia	2,54	0,94	1,36	3,99	19,80	1,73	9,63	4,86	17,64	1,03
Verona	2,03	0,93	1,38	3,27	17,71	1,52	8,85	3,85	16,48	1,03

Fonte: Dati forniti da Istat per l'Osservatorio prezzi del Ministero dello Sviluppo Economico

I prezzi rilevati dall'Istituto Nazionale di Statistica sono raccolti ai fini dell'indagine sui prezzi al consumo; tale indagine ha come obiettivo principale quello di fornire degli indicatori sulle variazioni dei prezzi intervenute nei prodotti appartenenti a un paniere scelto in maniera rappresentativa della spesa per consumi delle famiglie. In altre parole, la rilevazione dei prezzi viene effettuata con criteri metodologici tali da quantificare le variazioni, mentre i dati raccolti non consentono di effettuare confronti spaziali sui livelli dei prezzi. La tabella quindi non può consentire di stabilire quali città siano più care e quali meno.

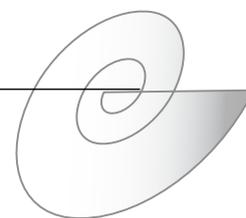


Di seguito si riportano per alcuni prodotti le medie delle quotazioni rilevate nel mese di Maggio 2011 nel Comune di Firenze:

Tabella 6 - Rilevazione dei prezzi al consumo. Media delle quotazioni rilevate a Firenze nel mese di maggio 2011 per alcuni prodotti

Prodotto	Prezzo	Note
Pane	2,05	al kg
Carne fresca di vitello 1° taglio	17,97	al kg
Prosciutto crudo	25,46	al kg
Olio extravergine di oliva	5,33	al litro
Latte fresco	1,48	al litro
Patate	0,90	al kg
Pomodoro ciliegino rosso	3,40	al kg
Mele golden	1,49	al kg
Insalata	1,59	al kg
Pasta di semola di grano duro	1,65	al kg
Parmigiano reggiano	17,83	al kg
Detersivo per lavatrice	3,56	al litro
Benzina fai da te	1,531	al litro
Gasolio fai da te	1,416	al litro
Camera d'albergo 4-5 stelle	281,46	
Camera d'albergo 3 stelle	110,67	
Camera d'albergo 1-2 stelle	85,51	
Pasto al ristorante	28,13	
Pasto al fast food	7,86	
Pasto in pizzeria (margherita + coperto + bibita)	9,34	
Caffè espresso al bar	0,96	

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica



Flussi turistici

I dati relativi agli arrivi e alle presenze nel Comune di Firenze dal 2003 al 2010 mostrano che il 2010 è stato un anno positivo per il turismo fiorentino caratterizzato da presenze che hanno superato sei milioni per il settore alberghiero e un milione e mezzo per il settore extralberghiero, dopo che nel 2008 e nel 2009 i dati delle presenze turistiche erano stati deludenti, soprattutto per il settore alberghiero, mentre l'extralberghiero aveva mostrato una sostanziale tenuta sia degli arrivi sia delle presenze. Da segnalare l'aumento degli arrivi del settore extralberghiero cresciuto rispetto al 2003 di oltre il 50%.

Tabella 7 – Comune di Firenze. Presenze e arrivi alberghieri ed extralberghieri, anni 2003 - 2010

anno	presenze			arrivi		
	alberghiero	extralberghiero	totale	alberghiero	extralberghiero	totale
2003	4.704.286	1.365.314	6.069.600	2.054.962	317.604	2.372.566
2004	5.351.323	1.092.905	6.444.228	2.119.083	318.485	2.437.568
2005	5.481.977	1.237.421	6.719.398	2.296.410	354.428	2.650.838
2006	5.696.806	1.397.991	7.094.797	2.405.032	381.791	2.786.823
2007	5.736.169	1.412.769	7.148.938	2.464.394	409.336	2.873.730
2008	5.393.405	1.415.194	6.808.599	2.286.859	411.989	2.698.848
2009	5.239.670	1.365.566	6.605.236	2.196.271	396.971	2.593.242
2010	6.002.256	1.525.764	7.528.020	2.594.259	480.104	3.074.363

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati della Provincia di Firenze

Con riferimento al settore alberghiero, i dati relativi alle presenze e agli arrivi del 2010 suddivisi per stella, mostrano come le scelte dei turisti sono fortemente orientate su strutture con 4 stelle che da sole rappresentano più della metà degli arrivi e poco meno della metà delle presenze complessive; di rilievo sono anche le presenze e gli arrivi delle tre stelle, mentre le strutture classificate con le altre stelle hanno valori meno significativi.

Tabella 8 – Comune di Firenze. Presenze e arrivi alberghieri per stella anno 2010.

	Arrivi	Presenze
1 stella	71.884	171.981
2 stelle	224.619	547.574
3 stelle	877.882	2.058.290
4 stelle	1.301.015	2.900.932
5 stelle	118.849	323.479
Totale	2.594.249	6.002.256

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati della Provincia di Firenze

I dati mensili (grafico 2) evidenziano una certa regolarità nella stagionalità dei flussi turistici in arrivo a Firenze. Si segnala anche in questo caso il buon andamento registrato nel 2010 dove si sono superate le 600.000 presenze alberghiere nei mesi di luglio, settembre e ottobre. Questo dato non era mai stato raggiunto dal 2003.

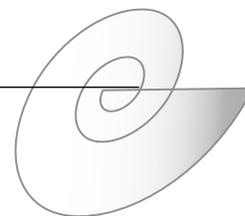
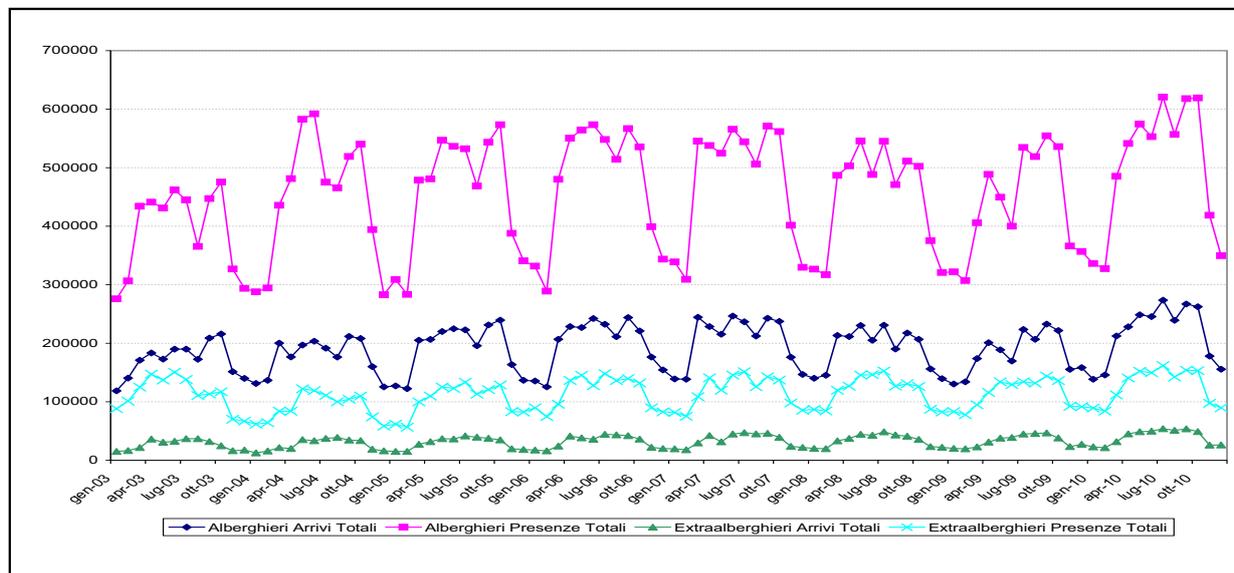


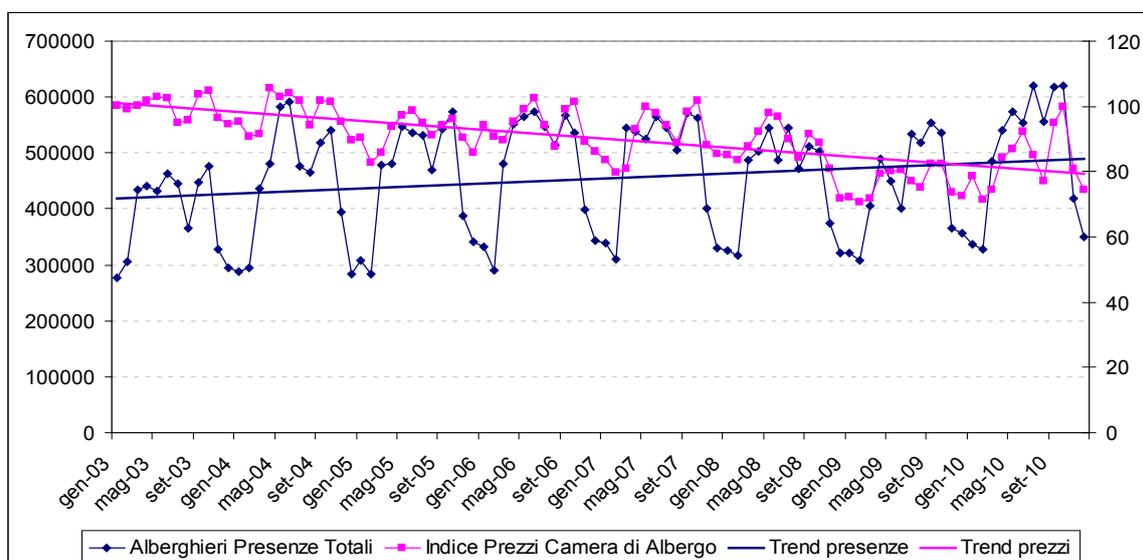
Grafico 2 – Comune di Firenze. Presenze e arrivi alberghieri ed extralberghieri, anni 2003 – 2010. Dati mensili



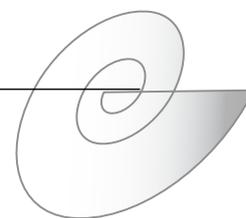
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati della Provincia di Firenze

È possibile mettere in relazione i dati delle presenze alberghiere con quelle dei numeri indici dei prezzi della camera di albergo; questi dati sono raccolti ed elaborati nell'ambito della rilevazione dei prezzi la consumo. Dai dati (grafico 3) emerge che le fluttuazioni dei prezzi sono caratterizzate da una variabilità inferiore a quella delle presenze alberghiere. Anche nei mesi caratterizzati da una brusca discesa della domanda i prezzi ribassano in misura inferiore. In generale, si osserva che, nel periodo considerato, i prezzi mostrano una tendenza decrescente, mentre per le presenze si ha una tendenza crescente.

Grafico 3 – Comune di Firenze. Presenze alberghiere e numeri indici del prezzo della camera di albergo, anni 2003 – 2010. Dati mensili



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati della Provincia di Firenze



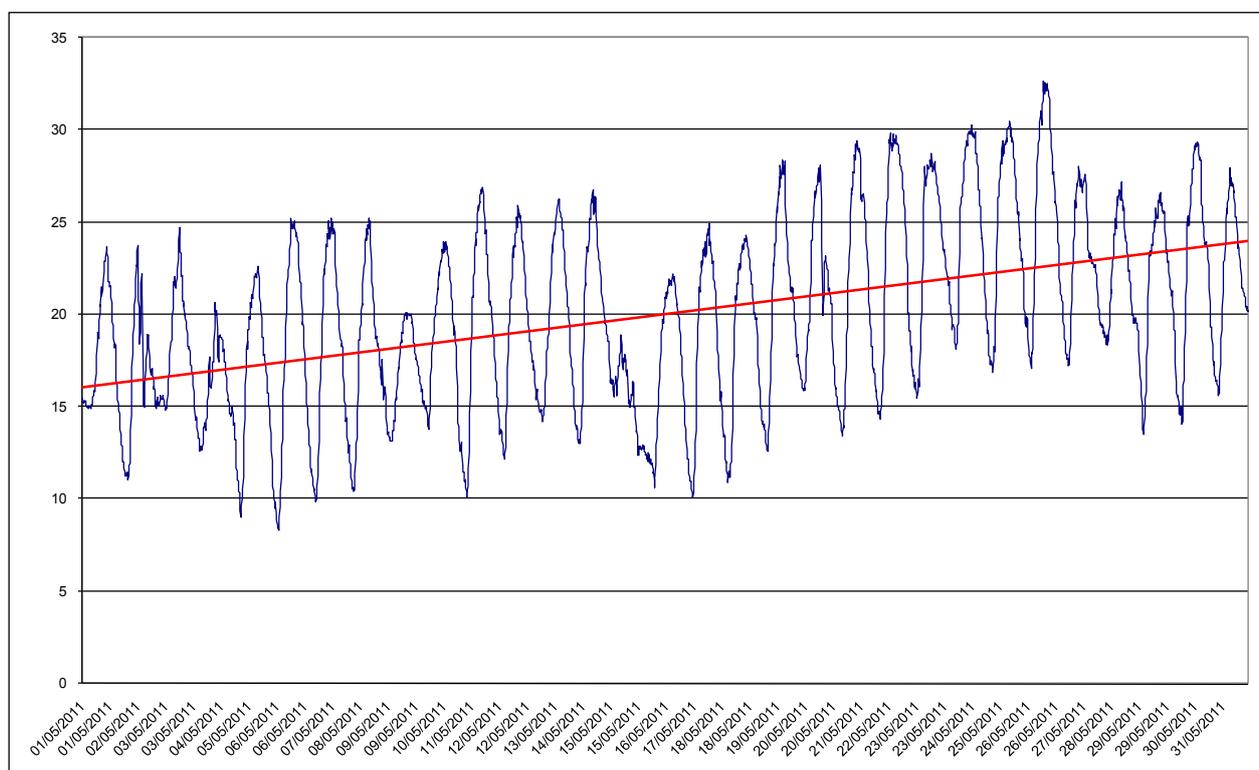
Ambiente e Territorio

Climatologia

Nel mese di maggio l'Osservatorio Ximeniano ha registrato una temperatura massima di 32,7 gradi centigradi il 26 maggio alle ore 13.00 e una temperatura minima di 8,3 gradi centigradi il giorno 6 maggio alle ore 5.30. La temperatura media è stata di 20,0 gradi centigradi.

Il grafico 2 riporta l'andamento giornaliero della temperatura: si osservano forti escursioni termiche fra giorno e notte.

Grafico 2 – Temperatura registrata dall'Osservatorio Ximeniano nel mese di maggio 2011



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati dell'osservatorio Ximeniano

A maggio le precipitazioni sono state complessivamente di 22,8 mm di pioggia. Il massimo, pari a 14,4 mm, si è registrato il giorno 2 maggio. Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera e oraria delle precipitazioni.

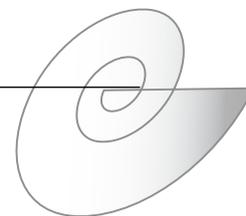
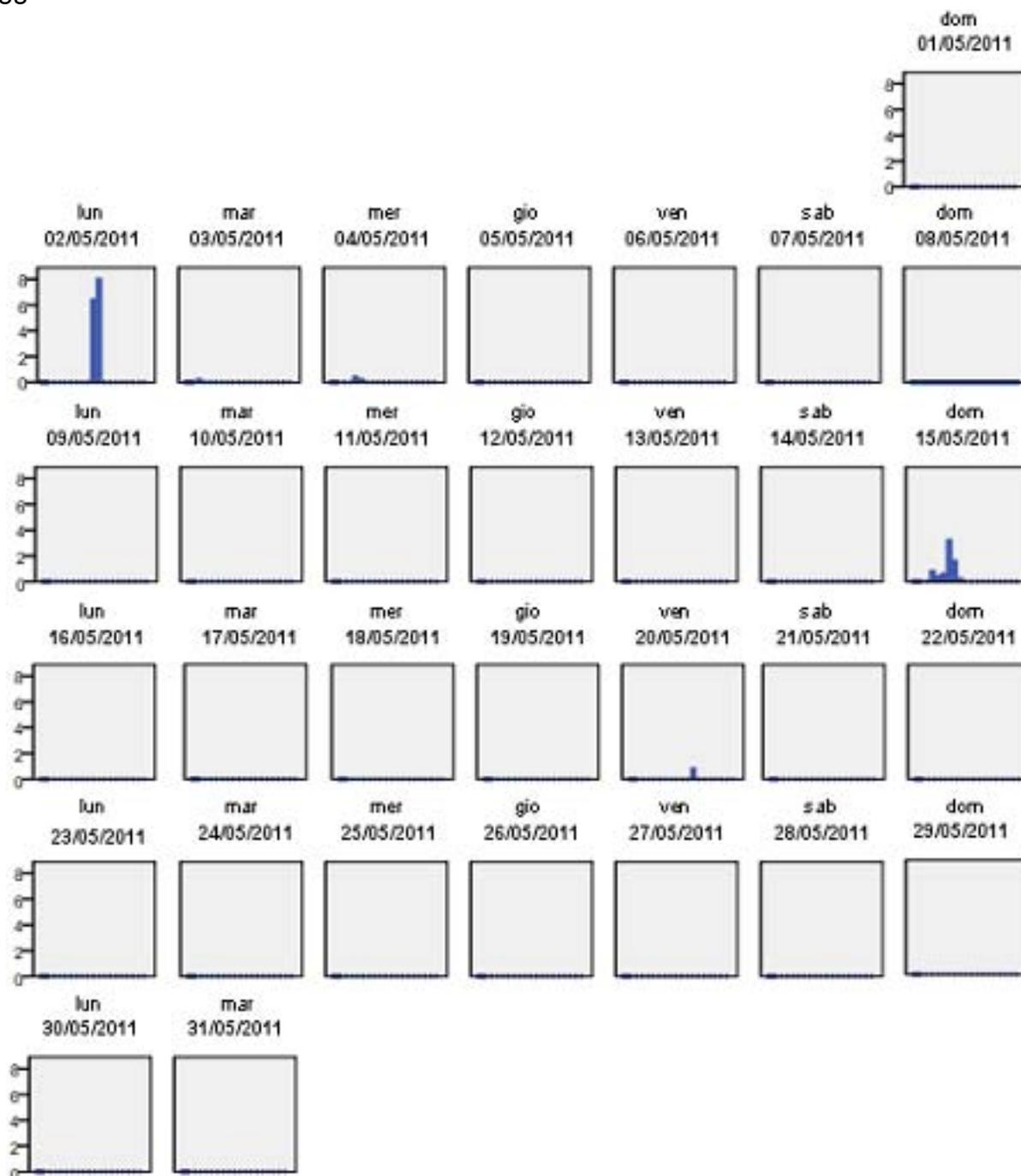
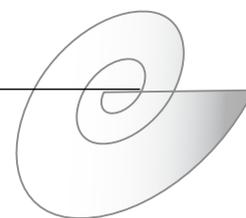


Grafico 3 – Distribuzione giornaliera e oraria delle precipitazioni (in mm) per il mese di maggio 2011



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati dell'osservatorio Ximeniano



Qualità dei servizi

I Nidi d'infanzia e i Centri gioco

Di seguito si riportano i principali risultati dell'indagine, conclusasi a giugno 2010, che è stata condotta su 1.621 famiglie che usufruiscono dei Servizi alla prima infanzia.

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono gli uffici del servizio Asili nido (50,6% Nidi d'infanzia e 51,3% Centri gioco) e il sito web (42,1% Nidi d'infanzia e 41,1% Centri gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta sulla media del 9, su una scala di valutazione da 1 a 10 (cfr. tab. 8), per entrambe le tipologie di struttura, in particolare:

- **Organizzazione del servizio:** il 90,0% degli utenti dei Nidi d'infanzia e l'81,2% degli utenti dei Centri gioco reputano l'orario di apertura in linea con le proprie esigenze. Buono ma migliorabile il supporto amministrativo che registra una valutazione media di 7,3 punti per entrambi i servizi considerati. Risultano apprezzate le fasce orarie differenziate di uscita, con una prevalenza dei Nidi d'infanzia (86,7%) sui Centri gioco (77,2%).
- **Strutture e organizzazione degli ambienti:** oltre il 90,0% degli intervistati ritengono gli ambienti non solo gradevoli, ma anche adeguati alle esigenze dei bambini.
- **Alimentazione:** il 75% circa degli intervistati ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8 per il servizio di alimentazione fornito dai Nidi d'infanzia.
- **Corrispondenza** fra le aspettative dei genitori e le competenze acquisite dal bambino 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.
- **Professionalità del personale:** altissimi i livelli di soddisfazione, la valutazione più bassa si registra sul fronte amministrativo ed è comunque superiore a 8.
- **Partecipazione delle famiglie:** il 78,8% degli utenti dei Nidi d'infanzia e il 75,1% dei Centri gioco si dichiara soddisfatto degli orari in cui si svolgono gli incontri di nido e di sezione.
- **Il costo** del servizio è ritenuto congruo in rapporto ai livelli di qualità offerti.

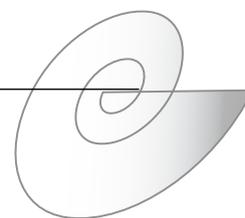
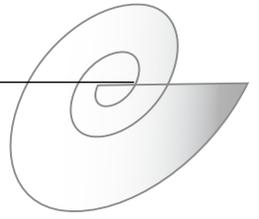
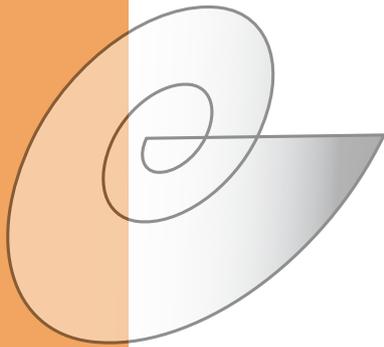


Tabella 8 - Valutazioni medie per tipo di struttura sui vari aspetti del servizio.

	Valutazione media		
	Nidi d'infanzia	Centri gioco	Totale
Soddisfazione complessiva del servizio	8,9	9,1	8,9
Adeguatezza delle tariffe alla qualità del servizio	8,5	8,8	8,6
Organizzazione del servizio	8,6	8,6	8,6
Struttura e ambiente	8,5	8,8	8,6
Alimentazione	8,7	8,3	8,7
Professionalità del personale	9,1	9,4	9,2
Aspetti educativi e didattici	9,1	9,2	9,1
Partecipazione delle famiglie	8,3	8,6	8,3



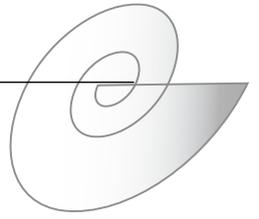


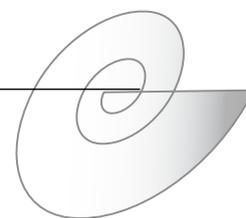
La statistica per la città

Studi e ricerche

**Indagine sulla qualità percepita dalle famiglie
nei Nidi d'infanzia e nei Centri gioco**

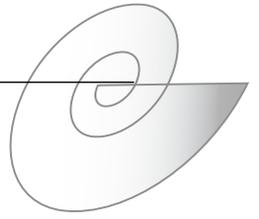
Ciro Annicchiarico, Francesca Crescioli, Anna Tomaselli

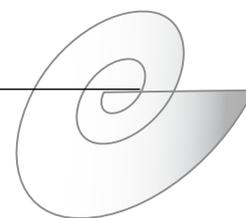




INDICE

Presentazione.....	25
Premessa	27
Introduzione.....	29
1. Obiettivi e metodologia	32
1.1 Predisposizione del questionario.....	34
1.2 Quantificazione complessiva dei rispondenti.....	34
2. Risultati dell'indagine	35
2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti.....	35
2.2 Canali di accesso al servizio	39
2.3 Organizzazione del servizio.....	40
2.4 Struttura e ambienti.....	41
2.5 Alimentazione.....	43
2.6 Aspetti educativi e didattici	45
2.7 Professionalità del personale.....	46
2.8 Partecipazione delle famiglie	48
2.9 Le tariffe	49
Appendice.....	51
Tabelle.....	53
Questionario	71





Presentazione

Rosa Maria Di Giorgi - Assessore all'Educazione

Negli ultimi dieci anni, la nostra città ha avuto un incremento del sistema dei servizi alla prima infanzia tale da raggiungere e oltrepassare il traguardo fissato dal Consiglio europeo straordinario di Lisbona, che indicava l'obiettivo del 33% di risposta alla popolazione, nella fascia di età compresa fra 0 e 3 anni, entro il 2010.

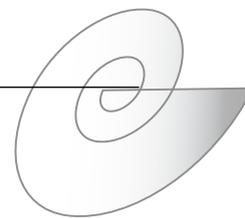
Il complesso sistema dei servizi alla prima infanzia del nostro Comune è caratterizzato sempre più da servizi diversificati per tipologie e per gestione e attualmente offre una percentuale di risposta pari a circa il 50%, rispetto alla popolazione infantile cittadina, ma superiore all'80% della domanda espressa.

L'obiettivo dell'Assessorato all'Educazione del Comune di Firenze, come ente regolatore del sistema dei servizi erogati, è quello di garantirne la qualità, qualsiasi sia la tipologia e la gestione, diretta o affidata a soggetti della cooperazione sociale, e di verificarne l'efficacia attraverso le indagini di qualità erogata e percepita, in conformità con la normativa regionale che regola i parametri di qualità dei servizi, a partire dalla tutela dei diritti dei bambini e delle bambine.

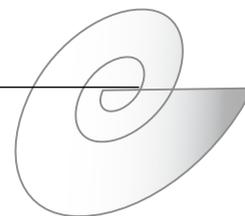
Come naturale prosecuzione di un percorso che questa Amministrazione ha intrapreso a partire dal 1999, relativamente alla qualità percepita, vengono qui pubblicati i dati relativi all'ultima rilevazione, conclusasi a giugno 2010, su tutta la rete dei Servizi educativi alla prima infanzia, comunali e accreditati, per un totale di 64 Servizi tra Centri gioco educativi e Nidi d'infanzia.

Questa indagine, svolta dal Servizio Asili nido della Direzione Istruzione e dal Servizio Statistica e toponomastica della Direzione Risorse tecnologiche, ha permesso di dare voce alle numerose famiglie che usufruiscono dei Servizi alla prima infanzia, attraverso l'elaborazione di 1.621 questionari.

Le famiglie sono state coinvolte, oltre che nella compilazione, anche nella realizzazione del questionario. L'elaborazione del questionario da somministrare all'utenza ha visto infatti partecipi tre rappresentanti del Coordinamento pedagogico, la Dirigente del servizio Asili nido, il responsabile Posizione Organizzativa Qualità e Gradimento Servizi e tre rappresentanti dei genitori, membri del Comitato di gestione di tre Asili nido cittadini.



Tale rilevazione, oltre che dotare l'Amministrazione di dati di reale importanza per una migliore gestione, permette di intensificare il rapporto tra famiglie e amministrazione. I risultati pubblicati in questo fascicolo evidenziano che gli attuali utenti dei servizi alla prima infanzia sono nel complesso molto soddisfatti del servizio erogato nel territorio cittadino, per tutti gli ambiti dell'indagine (l'organizzazione del servizio, la struttura e gli ambienti, l'alimentazione, gli aspetti educativi e didattici, la partecipazione, i costi). Ciò non può che essere un elemento di grande soddisfazione per il Comune di Firenze, che ha scelto di investire nel servizio asili nido, a differenza di molte altre città italiane. Siamo convinti, infatti, che il percorso educativo di un bambino inizi fin dai primi mesi di vita e che il lavoro congiunto di educatori e famiglie possa determinare una crescita equilibrata e ricca di opportunità. Per questo motivo, l'impegno dell'Amministrazione è continuo e qualificato, grazie alla professionalità di coloro che lavorano all'interno del nostro servizio e che ci consentono di far sì che gli asili nido fiorentini siano tra i migliori in ambito nazionale.



Premessa

La qualità è un concetto che si trasforma nel tempo col variare del contesto socio-culturale. In particolare, nel caso dei Servizi educativi alla prima infanzia, la qualità non è qualcosa di fisso e permanente, ma viene ridefinita di volta in volta, discussa, verificata, modificata, con l'apporto di tutti i soggetti coinvolti (istituzioni, operatori, genitori e bambini), ognuno dei quali è portatore di un diverso concetto di qualità. È infatti sicuramente importante trovare un giusto equilibrio tra i vari punti di vista, non dimenticando mai di dare voce ai bisogni dei bambini¹.

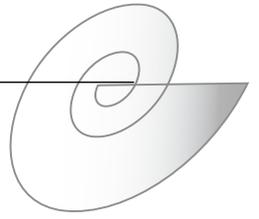
La qualità dei Servizi all'infanzia è *dinamica* e *plurale* in quanto fortemente influenzata da fattori politici, economici e di mutamento sociale; negli ultimi anni – in linea con l'attuale normativa nazionale e regionale in materia di servizi educativi – la prospettiva adottata è quella di non sintonizzarsi esclusivamente sul cliente, la *customer satisfaction*, ma di tenere conto del contesto e di tutti i soggetti coinvolti. Nel costruire un sistema di qualità diventa necessario operare nella complessità del *welfare mix*, che vede l'ingresso del privato nella gestione di un sistema di offerta sempre più allargato, confrontandosi con i cambiamenti socio-culturali e tenendo conto dei tagli a livello finanziario.

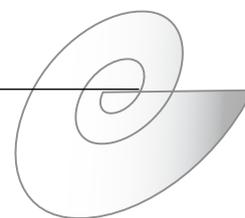
La qualità dei servizi all'infanzia è anche *multidimensionale*. Si parla infatti di:

- *qualità erogata* (misurata), la qualità del servizio fornito dal Comune che consiste in una autovalutazione da parte dell'Ente locale circa il funzionamento del proprio sistema;
- *qualità percepita* (*customer satisfaction*), il livello di soddisfazione dell'utenza (cliente esterno: famiglie e bambini) e del personale (cliente interno: le diverse figure professionali, che erogano il servizio all'utenza) in relazione alla percezione, riguardo ai vari aspetti del servizio.
- *qualità attestata*, ovvero garantita dall'Ente locale, per quanto riguarda il sistema dei privati, grazie alle norme di autorizzazione e accreditamento che permettono all'Amministrazione di regolamentare la qualità dell'intero sistema.

Per una completa ed efficace valutazione qualitativa del Sistema dei Servizi alla prima infanzia comunali occorre tenere conto dei risultati delle diverse indagini di qualità rispetto a tutti i soggetti coinvolti. Il Servizio Asili nido e Servizi complementari alla prima infanzia del Comune di Firenze ha effettuato, dal 1999 ad oggi, diverse rilevazioni della qualità erogata e della qualità percepita sia dal cliente interno sia dal cliente esterno. L'elaborazione dei dati delle diverse indagini hanno permesso di individuare i punti di forza e di debolezza del sistema dei Servizi e di effettuare nel tempo quelle modifiche pedagogiche, organizzative e gestionali necessarie per migliorarne la qualità complessiva.

¹ Comune di Firenze Servizi educativi alla prima infanzia, *Linee guida per i Servizi educativi alla prima infanzia*, edizioni Junior, Azzano S. Paolo Bergamo, 2008.





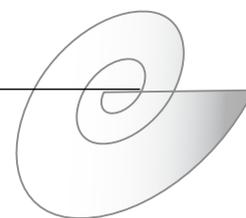
Introduzione

Gli studi esistenti in letteratura si soffermano principalmente sui principi e sulle procedure di controllo della qualità riferita ai beni tangibili, ma sono carenti se ci riferiamo all'ambito dei servizi. Beni e servizi, infatti, differiscono nei processi di produzione, nel consumo e quindi anche nei criteri per la loro valutazione. La peculiarità principale dei servizi e in particolare dei servizi alla persona – come i Servizi alla prima Infanzia – va ricercata nel fatto che sono essenzialmente dei beni intangibili, espressi soprattutto in prestazioni ed esperienze che appartengono a una realtà immateriale, contrariamente ai prodotti che sono degli *oggetti* con caratteristiche fisiche ben identificabili. In tale ambito spesso è difficile poter stabilire quali siano gli elementi qualitativi da osservare, quali misure adottare e soprattutto quali verifiche effettuare, prima di erogarli al pubblico, per ottenere un ottimo livello di qualità.

Inoltre, i servizi alla persona sono eterogenei, nel senso che spesso le loro prestazioni variano da servizio a servizio e da utente a utente. Questo fatto è legato alla forte incidenza del fattore umano che rende tali prestazioni influenzabili dalle condizioni e dal contesto nei quali i servizi vengono erogati, ma soprattutto dalle situazioni di front-office, dalla capacità di stabilire buone relazioni con i bambini e con i genitori. Infatti la qualità di un servizio si manifesta nell'interazione tra chi lo offre e l'utente che ne usufruisce.

I servizi all'infanzia sono, quindi, limitatamente standardizzabili a causa della loro intangibilità e della molteplicità dei fattori che intervengono nella loro erogazione. In questo contesto, dove esistono divergenze e difficoltà nel definire e nel chiarire il concetto di qualità applicato ai servizi erogati, i criteri che contano, nella valutazione della qualità percepita del servizio, da parte del cliente/utente esterno, sono quelli definiti dagli stessi utenti/clienti; gli utenti/clienti possono giudicare la qualità, in quanto le percezioni sulla qualità del servizio, dipendono dal livello più o meno alto delle prestazioni dell'operatore rispetto alle loro aspettative. Tale principio sintetizza e considera tutte le caratteristiche dei servizi, e propone un metodo di valutazione (misurazione) applicabile a tutti i servizi in grado di standardizzare le percezioni soggettive.

L'indagine sulla *qualità percepita dal cliente esterno* favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione del Servizio e nel contempo aiuta a definire nuove modalità di erogazione del Servizio stesso e a prevedere interventi di miglioramento, qualora insorgessero elementi di criticità.



Dal 1999 a oggi, il Servizio Asili nido del Comune di Firenze ha effettuato quattro rilevazioni della qualità percepita dalle famiglie utenti; la volontà dell'ente è quella di aumentare sempre di più la frequenza di questa tipologia di indagine, in modo da andare a regime con una rilevazione annuale, compatibilmente con le risorse disponibili.

Per un servizio alla persona, conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti. Rilevare la *customer satisfaction* serve a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini.

Si tratta, quindi, di verificare, rispetto allo specifico servizio offerto:

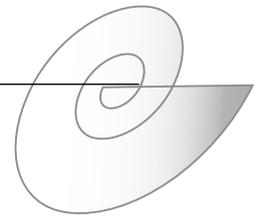
- lo scostamento tra le attese del cittadino e i livelli di servizio definiti, in considerazione del fatto che a volte l'insoddisfazione del cittadino stesso può dipendere dal disallineamento tra le proprie attese e i livelli di prestazione previsti dall'Amministrazione;
- lo scostamento tra i livelli di servizio definiti (e promessi) e le prestazioni effettivamente fornite, ascrivibile a disservizi nei processi di produzione e di erogazione;
- lo scostamento tra le prestazioni effettivamente erogate e la percezione del cittadino, il cui grado di soddisfazione dipende anche da aspetti soggettivi e relativi alla propria personale esperienza di fruizione del servizio.

Punto di partenza per la misurazione della qualità percepita dal cliente interno è la raccolta di informazioni su scelte e aspettative degli utenti del Servizio oggetto di indagine.

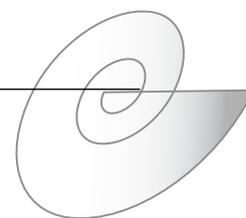
Nella realtà quotidiana esistono vari fattori che possono condizionare le attese di un cittadino/utente riguardo a un determinato servizio pubblico.

Sono stati individuati i fattori principali che possono influire sulle aspettative dell'utenza prescindendo totalmente dal tipo di servizio preso in esame, in particolare:

- il passa-parola, l'opinione espressa da amici o parenti, che hanno già avuto un'esperienza di contatto con l'ente;



-
- le esigenze personali, perché l'utente desidera e si attende di avere tutelate le sue necessità specifiche. Per esempio, nel caso del Nido d'infanzia alcuni genitori possono essere interessati alle modalità organizzative, come la flessibilità degli orari;
 - l'esperienza passata, perché nella fruizione dello stesso servizio crea un *pregiudizio*, positivo o negativo, nell'aspettativa dell'utente;
 - le comunicazioni esterne, intendendo tutti i tipi di messaggi diretti o indiretti che l'ente erogatore invia ai genitori. Per esempio le informazioni fornite dal personale di contatto o quelle contenute negli opuscoli informativi.



1. Obiettivi e metodologia

L'indagine, voluta dal Servizio Asili nido del Comune di Firenze, si pone come obiettivo quello di:

- verificare il livello di soddisfazione dei genitori rispetto al servizio offerto dai Nidi d'infanzia e Centri gioco comunali e convenzionati;
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato;
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di migliorare la qualità del servizio.

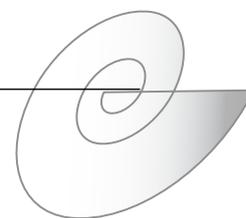
Il Nido d'infanzia è una struttura educativa destinata ai bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi, mentre i Centri gioco si rivolgono a utenti da 16 a 36 mesi; entrambe le tipologie di servizi precedono l'ingresso alla Scuola dell'infanzia.

Le finalità di queste strutture sono sostanzialmente tre:

- le educative, perché sostengono i genitori 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 discriminazioni nell'erogazione del servizio.

Le dimensioni generali che abbiamo considerato 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, alla 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;



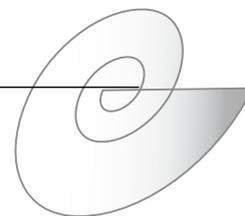
4. *la capacità di rassicurazione*, intesa come capacità delle diverse figure professionali di entrare in relazione positiva con l'utenza e stabilire rapporti di fiducia;
5. *l'empatia*, ovvero la capacità di entrare in relazione emotiva con gli utenti.

Lo strumento utilizzato per l'indagine è stato il questionario, strumento di misura scelto per raccogliere le informazioni sulle variabili qualitative e quantitative che costituiscono l'oggetto di indagine.

È stato sperimentato un sistema di rilevazione in cui non è stata utilizzata la qualità attesa, ma si è confrontato il livello di qualità percepita dall'utente con la dimensione della qualità ritenuta da lui più importante per quel servizio. Questo processo si basa sul presupposto secondo il quale più un criterio di qualità è ritenuto fondamentale, tanto più si desidera e ci si attende che venga preso in considerazione e monitorato dall'Ente erogatore del servizio, affinché questo possa migliorarne il livello di qualità. Al fine di capire le priorità dell'utenza è stata inserita nel questionario una sezione specifica adatta alla valutazione diretta dell'importanza di ciascuna dimensione che compone la qualità di un servizio. A ciascun intervistato è stato richiesto di assegnare un valore compreso tra 1 e 10 per ciascuna dimensione individuata, in modo proporzionale al rilievo che ciascuna di esse ha per l'intervistato. Quanto più la caratteristica è reputata rilevante, tanto più alto deve essere il valore assegnatole. In questo contesto è stato ritenuto opportuno impiegare una scala di valutazione di *tipo scolastico*, con una sequenza da 1 a 10, per favorirne la comprensione, poiché richiama esplicitamente i voti scolastici.

Inoltre, vista la presenza anche di genitori non italiani, è stato indispensabile tradurre il questionario in lingua straniera, in due delle lingue maggiormente rappresentative: inglese e cinese.

L'analisi sulle percezioni è stata effettuata per ogni singola proposizione, così da garantire un risultato equilibrato e generale sulle principali proprietà che caratterizzano la qualità del servizio. Pertanto, oltre a valutare la qualità del servizio dell'Ente sulle dimensioni oggetto di analisi, si è determinato anche un valore complessivo e sintetico delle prestazioni tale da offrire la possibilità di individuare le dimensioni chiave e gli aspetti sui quali poter concentrare gli sforzi di miglioramento.



1.1 Predisposizione del questionario

Il questionario proposto alle famiglie è, eccetto alcune modifiche, sostanzialmente analogo a quello utilizzato nella precedente indagine del 2004 ed è suddiviso in otto sezioni che riguardano rispettivamente:

- informazioni di carattere generale 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
- i costi

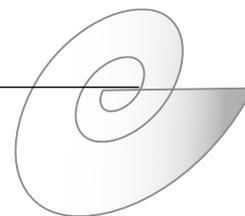
Ogni sezione si concentra su aspetti specifici toccando, al proprio interno, varie tematiche. Importante è capire se e in che modo siano legate le diverse sezioni, così da individuare i profili degli intervistati e le loro differenti modalità di interazione con il servizio.

1.2. Quantificazione complessiva dei rispondenti

La rilevazione è stata effettuata tra la fine di maggio e l'inizio di giugno 2010 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e dei Centri gioco.

Sono stati distribuiti 2.271 questionari (popolazione potenziale) e ne sono stati elaborati 1.621 (popolazione indagata) di cui 1.424 relativi ai Nidi d'infanzia e 197 ai Centri gioco.

La percentuale di risposta (71,4%), comunque alta e valida, ci restituisce informazioni complete. Attraverso l'indagine sono state acquisite informazioni anche sul profilo delle famiglie intervistate utili per mettere in evidenza le peculiarità delle stesse: età, titolo di studio e condizione occupazionale dei genitori, composizione del nucleo familiare convivente con il bambino/a, numero complessivo dei figli e quanti di questi frequentano/hanno frequentato il servizio.



2. Risultati dell'indagine

In questa prima sezione analizziamo le risposte degli utenti. L'offerta del Servizio è differenziata in strutture comunali e strutture convenzionate. Le prime si diversificano fra quelle totalmente gestite da personale comunale e quelle a gestione mista in cui, dopo un certo orario, entra in servizio il personale delle cooperative. Le strutture convenzionate invece sono invece gestite da personale esterno all'Ente.

Le strutture coinvolte nell'indagine sono state complessivamente 64, organizzate in:

n. 39 strutture comunali di cui:

- n. 19 Nidi d'infanzia a gestione diretta
- n. 18 Nidi d'infanzia a gestione mista
- n. 2 Centri gioco a gestione diretta

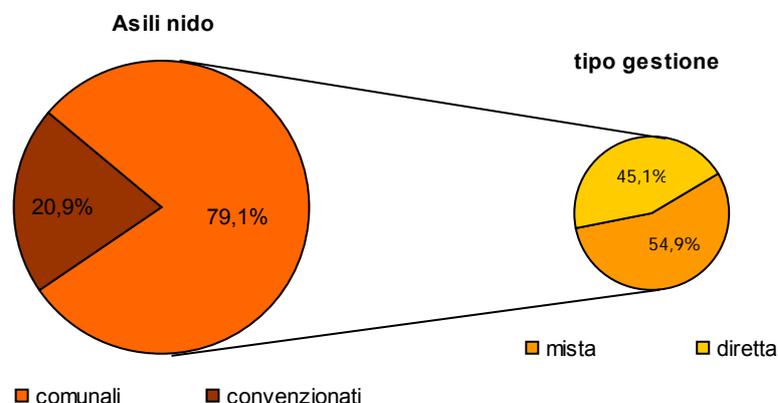
e n. 25 strutture convenzionate di cui:

- n. 13 Nidi d'infanzia
- n. 12 Centri gioco

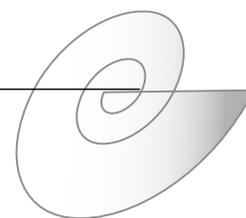
2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

I 1.424 questionari raccolti presso i Nidi d'infanzia provengono per il 79,1% da utenti di strutture comunali e per il 20,9% da utenti di strutture convenzionate. Gli utenti delle strutture comunali si ripartiscono poi nel 45,1% di utenti di strutture gestite interamente dal Comune e nel 54,9% di utenti di strutture a gestione mista² (cfr. grafico 1).

Grafico 1 – Rispondenti per tipo di struttura (Nidi d'infanzia)



² Per Nidi d'infanzia a gestione mista si intende quei Servizi gestiti dalle 7.30 alle 15.30 dal personale dipendente comunale e dalle ore 15.00 fino alla chiusura del servizio da personale dipendente dalle cooperative sociali; è prevista ½ ora di compresenza per il passaggio di consegne.



Per quanto riguarda i Centri gioco i questionari restituiti sono complessivamente 197, per l'84,3% provenienti da strutture convenzionate e per il restante 15,7% da strutture comunali.

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 1.621. Gran parte di queste ha un solo figlio o due (88,2%) (cfr tabella1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	651	40,2	40,2
2	779	48,1	88,2
3	156	9,6	97,8
più di 3	28	1,7	99,6
non risponde	7	0,4	100,0
Totale	1.621	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 d'infanzia o il Centro gioco; tale percentuale torna a crescere nelle famiglie numerose (più di 3 figli).

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	non indicato	
1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	24,9	72,4	0,0	0,0	2,7	100,0
3	13,5	24,4	59,0	0,0	3,2	100,0
più di 3	3,6	7,1	25,0	64,3	0,0	100,0
non indicato	14,3	0,0	0,0	0,0	85,7	100,0
Totale	51,2	37,3	6,1	1,1	4,3	100,0

Il 35,2% dei bambini è stato inserito al Nido in un'età che va dai 6 ai 12 mesi, cui si aggiunge il 31,6% di quelli inseriti dai 12 ai 18 mesi, mentre per i Centri gioco l'età va dai 18 mesi fino a più di 24 (80,2%). Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare da circa un anno (49,9% per i nidi e 63,5% per i Centri gioco) (cfr. tabelle 3a, 3b, 3c e 3d).

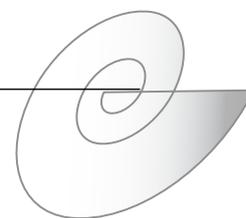


Tabelle 3a e 3b – Mesi del bambino all’inserimento e tempo trascorso dall’inserimento – Nidi d’infanzia

mesi al momento dell’inserimento	n	%
meno di 6	32	2,2
tra 6 e 12 mesi	501	35,2
tra 12 e 18 mesi	450	31,6
tra 18 e 24 mesi	225	15,8
24 e più	171	12
non indicato	45	3,2
Totale	1424	100,0

tempo trascorso dall’inserimento	n	%
meno di 6	62	4,4
tra 6 e 12 mesi	710	49,9
tra 12 e 18 mesi	55	3,9
tra 18 e 24 mesi	424	29,8
24 e più	120	8,4
non indicato	53	3,7
Totale	1424	100,0

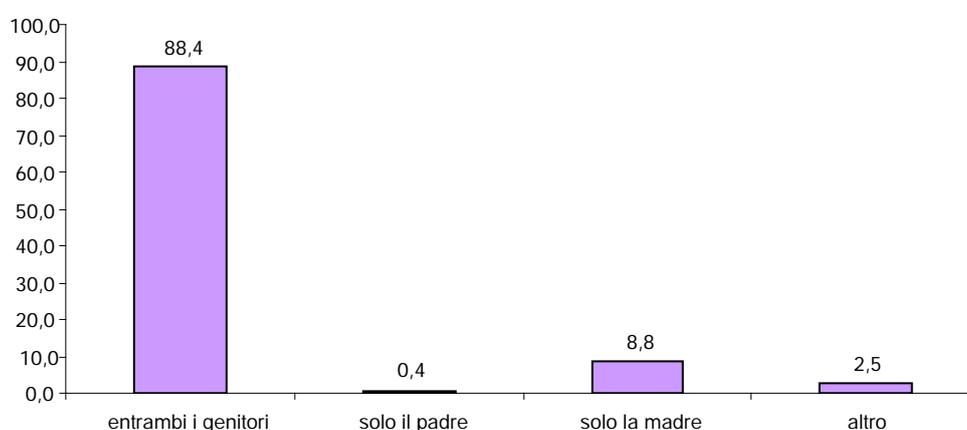
Tabelle 3c e 3d – Mesi del bambino all’inserimento e tempo trascorso dall’inserimento – Centri gioco

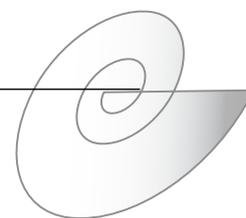
mesi al momento dell’inserimento	n	%
meno di 6	3	1,5
tra 6 e 12 mesi	8	4,1
tra 12 e 18 mesi	17	8,6
tra 18 e 24 mesi	95	48,2
24 e più	63	32,0
non indicato	11	5,6
Totale	197	100,0

tempo trascorso dall’inserimento	n	%
meno di 6	17	8,6
tra 6 e 12 mesi	125	63,5
tra 12 e 18 mesi	6	3,0
tra 18 e 24 mesi	31	15,7
24 e più	7	3,6
non indicato	11	5,6
Totale	197	100,0

Nella maggior parte delle famiglie che hanno compilato il questionario i figli vivono con entrambi i genitori (88,4%); l’8,8% dei bambini vive solo con la madre, mentre scende a 0,4% la percentuale di quelli che vivono solo con il padre.

Grafico 2 – Composizione del nucleo familiare





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

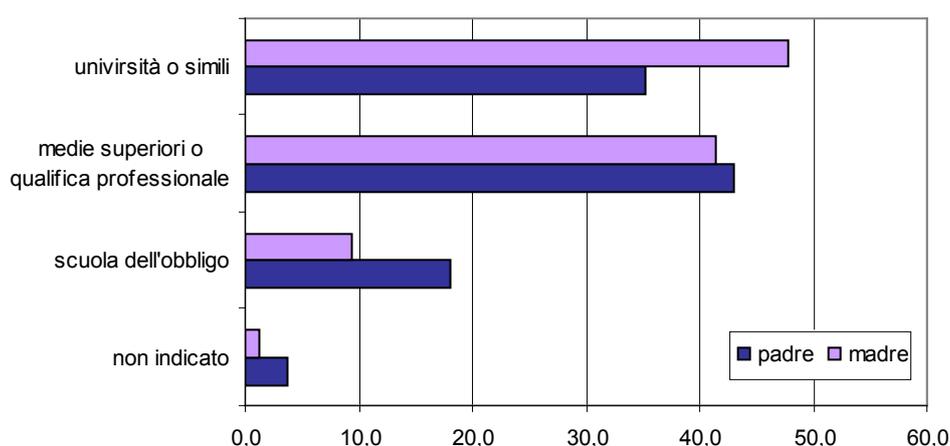
Incrociando l'età della madre con il numero di figli, osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 15 e i 25 anni e i 26 e i 35 ha un solo figlio (rispettivamente 67,9% e 54,0%). Il numero dei figli aumenta con l'aumentare dell'età. (cfr. tabella 4).

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

età madre	numero figli				Totale
	1	2	3	più di 3	
15-25	67,9	32,1	0,0	0,0	100,0
26-35	54,0	40,7	4,3	1,0	100,0
36-45	33,3	53,0	11,7	2,0	100,0
46-55	27,5	40,0	25,0	7,5	100,0
Totale	40,4	48,4	9,5	1,8	100,0

Relativamente al titolo di studio si nota che il livello di scolarizzazione è piuttosto elevato: oltre il 40,0% dei genitori è diplomato, il 35,3% dei padri e il 47,9% delle madri hanno la laurea, con la scuola dell'obbligo risulta il 18,1% dei padri e il 9,4% delle madri (cfr. grafico 3).

Grafico 3 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 93,0% dei padri e l'87,6% delle madri sono occupati, i primi più presenti nelle categorie dei lavoratori dipendenti a tempo pieno e lavoratori autonomi, le seconde in quelle dei lavoratori dipendenti part-time e atipici. Bassa la quota dei genitori che non lavorano e fra questi prevalgono le madri.

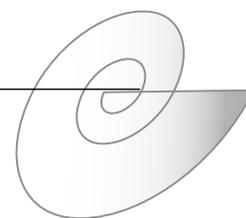
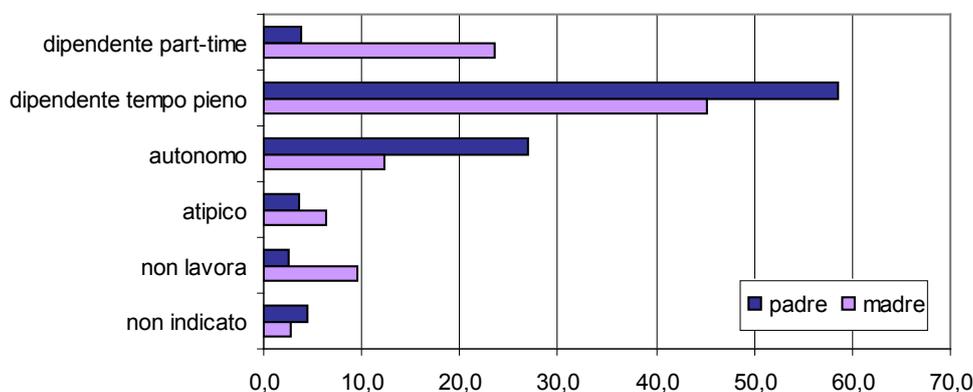


Grafico 4 – Condizione occupazionale dei genitori



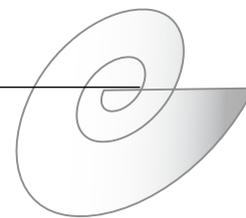
2.2 Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli ai Nidi d'infanzia e ai Centri gioco i genitori hanno preso informazioni o direttamente presso gli Uffici del Servizio o consultando il sito web. Il passaparola e/o l'esperienza diretta rappresentano anch'essi canali da cui avere informazioni, tant'è che una buona percentuale li ha utilizzati, sia per il Nido d'infanzia (23,0%), sia per i Centri gioco (17,8%), rappresentati in tabella nella modalità *altro* (cfr. tabella 5).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

canali informazione prima dell'iscrizione	Asili nido	Centri gioco
uffici del servizio asili nido	50,6	51,3
sito web	42,1	41,1
contact center	0,6	2,0
URP	2,1	0,5
altro	23,0	17,8

La possibilità di poter effettuare l'iscrizione on-line ha registrato una diversa valutazione da parte dei genitori utenti dei Nidi d'infanzia rispetto a quelli dei Centri gioco. È ritenuta un'opportunità molto valida per circa il 60,0% dei primi e per il 50,3% dei secondi (valutazioni dall'8 al 10 in una scala di 10).



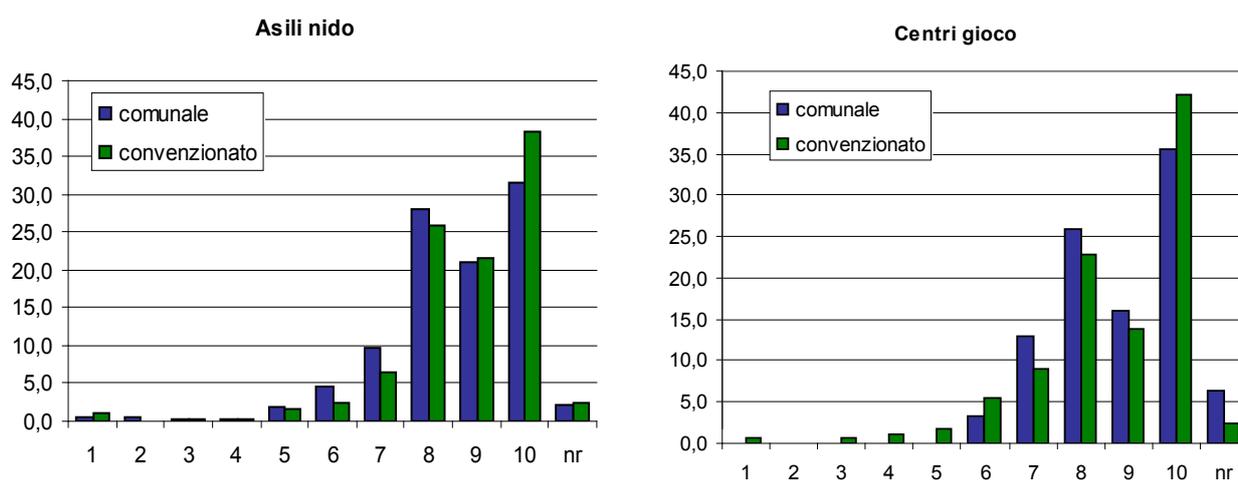
2.3 Organizzazione del servizio

La giornata al Nido d'infanzia è organizzata secondo un ritmo che si ripete quotidianamente, scandito dai momenti che, oltre a soddisfare i bisogni primari dei bambini, consentono loro di instaurare relazioni significative tra adulto/bambino e tra bambino/bambino.

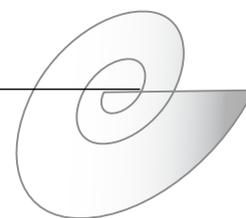
È proprio dalla ripetitività che nascono la memorizzazione delle esperienze, il ricordo e il senso di sicurezza. La giornata inizia con l'accoglienza del/della bambino/bambina e del genitore, dove genitori ed educatrici si scambiano notizie e informazioni. Lo spuntino del mattino, il pranzo e la merenda del pomeriggio sono momenti di socializzazione molto importanti, in cui adulti e bambini, divisi in piccoli gruppi, ritrovano il proprio posto a tavola in un contesto che facilita le relazioni e la conversazione. Il momento del riposo, nel pomeriggio, è uno dei più delicati, durante il quale si crea grande intimità tra adulti e bambini e tra i bambini stessi, la fiducia stabilita con l'adulto permette ai bambini di abbandonarsi al sonno.

Nel complesso i genitori si ritengono molto soddisfatti dell'organizzazione del servizio; ne è prova concreta la valutazione media attribuita a questo aspetto pari a 8,6 punti, su una scala di valutazione di dieci (cfr grafico 5, cfr. anche tabelle 1-5 in appendice).

Grafico 5 – Soddisfazione complessiva dell'organizzazione del servizio per tipo di struttura



In particolare, è possibile osservare che per entrambe le tipologie di gestione, comunali e convenzionate, il 75% circa dei genitori intervistati ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8. E inoltre si può rilevare che i valori anomali indicati, sono riconducibili solamente a valutazioni meno positive; le variabilità delle quattro valutazioni considerate non evidenziano scostamenti rilevanti.



Il 90,0% degli utenti dei Nidi d'infanzia e l'81,2% degli utenti dei Centri gioco reputano l'orario di apertura degli uffici in linea con le proprie esigenze; buono ma migliorabile il supporto amministrativo che registra una valutazione media di 7,3 punti per entrambi i servizi considerati. Risultano apprezzate le fasce orarie differenziate di uscita, con una prevalenza dei Nidi d'infanzia (86,7%) sui Centri gioco (77,2%). Se fosse possibile, ben il 53,2% degli utenti dei Nidi d'infanzia usufruirebbe di un prolungamento del servizio nei mesi estivi (luglio e agosto), anche se con modalità organizzative diverse; esigenza relativamente meno sentita dagli utenti dei Centri gioco (44,7%).

2.4 Struttura e ambienti

Nella riflessione sulla qualità dei Servizi all'infanzia assume un ruolo di particolare rilievo anche la struttura e la progettazione degli ambienti in relazione a specifici modelli educativi. Infatti, un'attenta organizzazione dello spazio può garantire un alto livello nello sviluppo delle competenze individuali e sociali di ogni bambino/a.

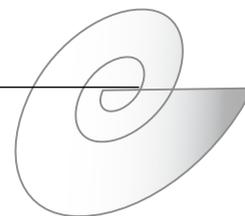
Una delle caratteristiche degli spazi dei Nidi d'infanzia e dei Centri gioco è la loro connotazione rispetto a una determinata funzione (lo spazio per la manipolazione, il gioco simbolico, il movimento...), che consente ai bambini di prevederne l'uso.

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 manutenzione.

Il giudizio complessivo espresso dagli utenti per entrambe le tipologie di struttura si attesta su valori molto alti registrando una media di 8,5 punti su una scala di 10 per i Nidi d'infanzia e di 8,8 punti per i Centri gioco.

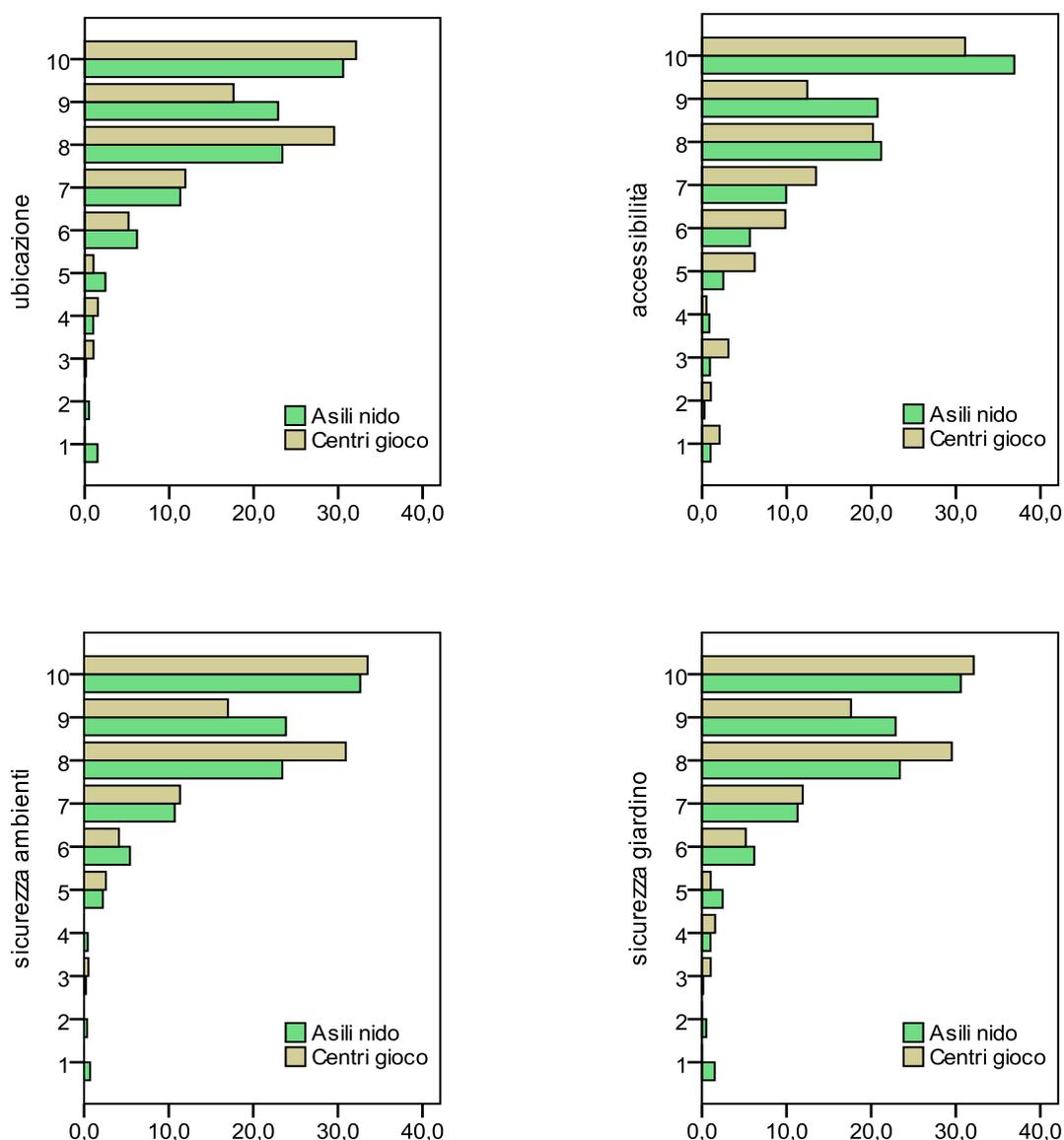
Le valutazioni positive relative ai Nidi d'infanzia non subiscono variazioni particolari anche quando si esaminano i singoli aspetti, per la maggior parte dei quali i consensi hanno registrato punte massime. Si hanno buoni risultati per l'accessibilità alla struttura intesa come assenza di barriere architettoniche, facilità di accesso con passeggini, ecc., ma anche per quanto attiene la sicurezza degli ambienti che, riguardando un'utenza particolare come quella dei bambini, riveste, insieme alle condizioni igieniche, particolare importanza.

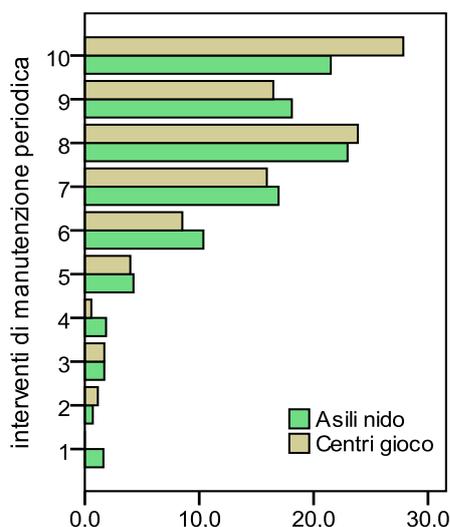
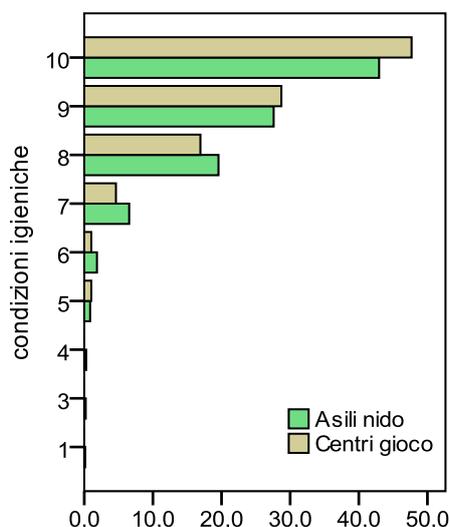
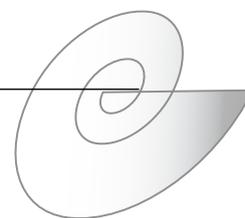
In questo panorama, così ricco di valutazioni positive, assumono particolare rilevanza quelle meno favorevoli relative a due aspetti: l'ubicazione della struttura intesa come collegamento con i mezzi pubblici, possibilità di parcheggio ecc., e gli interventi di



manutenzione effettuati periodicamente. Sostanzialmente simile l'andamento delle valutazioni per i Centri gioco, fatta eccezione per la manutenzione che registra livelli di soddisfazione leggermente superiori rispetto ai Nidi d'infanzia. L'ubicazione dei Centri gioco, così come per i Nidi d'infanzia, e l'accessibilità sono quelle che evidenziano valutazioni più basse (cfr grafico 6, cfr. anche tabelle 6-15 in appendice).

Grafico 6 – Soddisfazione struttura e ambienti per tipo di struttura – valori percentuali





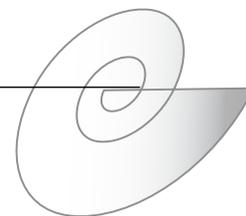
La gradevolezza degli ambienti, l'arredamento e l'organizzazione degli spazi messi a disposizione dei bambini per le attività, non smentiscono i giudizi positivi dei genitori: oltre il 90,0% degli intervistati li ritengono non solo gradevoli, ma anche adeguati alle esigenze dei bambini.

2.5 Alimentazione

L'alimentazione rappresenta un aspetto fondamentale per lo sviluppo del bambino. Al Nido d'infanzia la dieta assume grande importanza soprattutto nella fase dello svezzamento, fase in cui si introducono gradualmente nuovi alimenti e si vanno così a modificare le abitudini alimentari dei bambini.

L'alto valore educativo del pranzo al Nido d'infanzia si esplica sia sul piano relazionale (imparare le regole e sperimentare la convivialità dello stare a tavola) sia nutrizionale. Dal punto di vista nutrizionale consente di soddisfare in modo equilibrato il fabbisogno dei bambini e delle bambine, attraverso un'offerta diversificata di alimenti, data dai menu stagionali, permettendo così di educare al gusto e di apprendere corrette abitudini alimentari.

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



Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato; infatti la valutazione media è di 8,7 punti per i Nidi d'infanzia e di 8,3 punti per i Centri gioco.

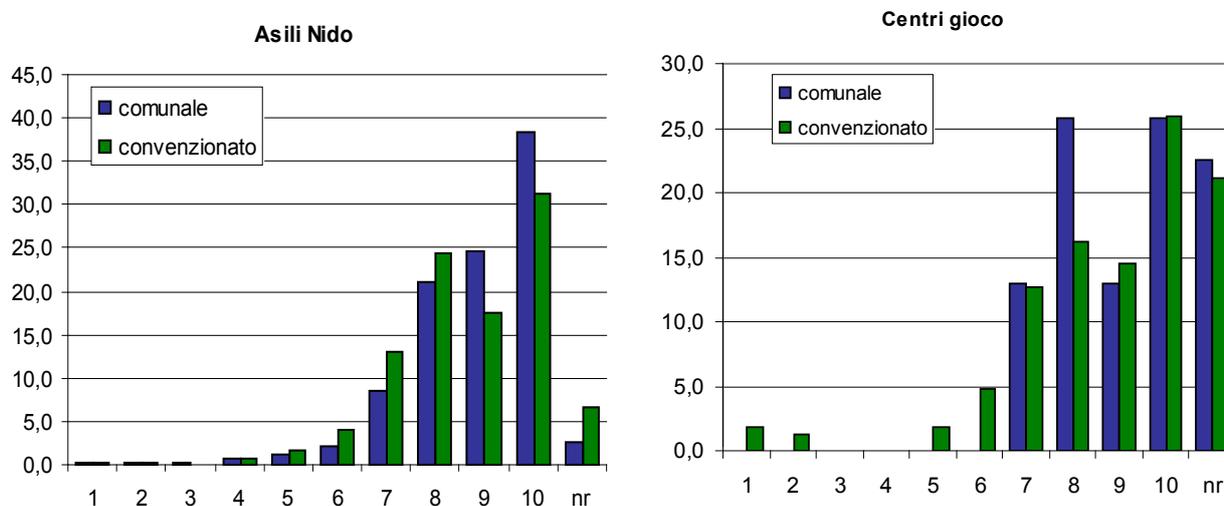
Nel dettaglio, si evidenzia che la valutazione espressa sull'alimentazione da parte delle famiglie che usufruiscono dei Nidi d'infanzia, si attesta su valori abbastanza alti e con un tasso di non risposta relativamente basso. Per quanto riguarda i Centri gioco il livello di valutazione è lievemente più basso e aumenta in modo abbastanza considerevole la percentuale delle non risposte.

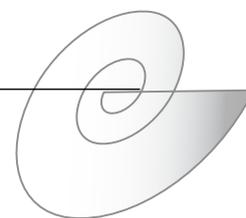
Si presuppone che le famiglie utenti siano portate a dare meno importanza al momento legato all'alimentazione in quanto il modello organizzativo dei Centri gioco educativi non prevede il pranzo, ma solo lo spuntino del mattino (se il servizio è antimeridiano) o la merenda del pomeriggio (se il servizio è pomeridiano).

Inoltre è possibile osservare che il 75% circa degli intervistati ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8 per il servizio di alimentazione fornito dai Nidi d'infanzia e si evidenziano solamente punti isolati per i giudizi meno positivi; le due distribuzioni non presentano differenze rilevanti in termini di variabilità.

Per quanto riguarda i Centri gioco, si è rilevata una differenza di valutazione fra le strutture a gestione comunale e quelle convenzionate: le prime sono state valutate positivamente da tutti gli intervistati, mentre le strutture convenzionate registrano una maggiore presenza di valutazioni meno positive, intorno al 6% (cfr. grafico 7, cfr. anche tabelle 16-19 in appendice).

Grafico 7 – Soddisfazione complessiva alimentazione per struttura





2.6 Aspetti educativi e didattici

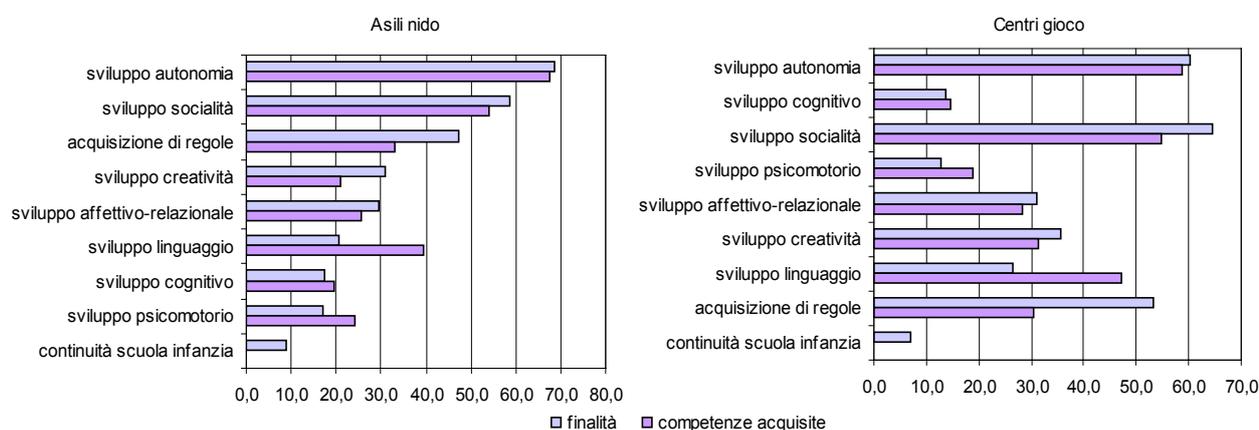
I Servizi alla prima infanzia rappresentano *spazi sicuri*, ma soprattutto *contesti educativi* per le bambine e per i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

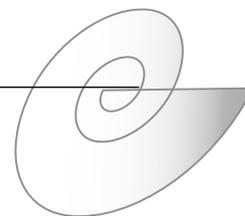
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli.

È stato chiesto ai genitori di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le 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, nei Centri gioco è la *socialità* a guadagnare il primo posto, seguita dallo *sviluppo dell'autonomia* e dall'*acquisizione di regole*.

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative dei genitori 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; infatti, in entrambe le tipologie di struttura, rimangono inalterate alle prime due posizioni *lo sviluppo di autonomia e socialità*, mentre *l'acquisizione di regole*, aspetto più complesso dell'educazione e che richiede anche tempi differenti, viene superata dallo *sviluppo del linguaggio* (cfr. grafico 8, cfr. anche tabelle 20-22 in appendice).

Grafico 8 – 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. I genitori hanno riportato la piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato per entrambe le tipologie di struttura è di 9 punti su una scala di valutazione di 10 (cfr. tabella 23 in appendice).

2.7 Professionalità del personale

L'Amministrazione comunale cura lo sviluppo della qualità educativa dei Servizi all'infanzia non solo con la formazione permanente del personale, ma anche promuovendo modalità di valutazione della qualità della rete dei servizi.

L'importanza dei Servizi all'infanzia, infatti, risiede nella valenza pedagogica delle attività che in essi si svolgono quotidianamente. Per questo motivo la preparazione del personale è fondamentale ed è importante che questo segua un percorso di formazione permanente che lo tenga costantemente aggiornato su nuove tematiche e metodologie di lavoro.

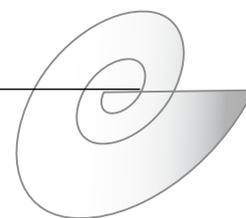
La presenza del Coordinamento pedagogico costituisce una risorsa determinante per la qualificazione in senso educativo di tutte le tipologie di Servizi alla prima infanzia.

Il coordinamento pedagogico ha un ruolo di promozione, sostegno, monitoraggio, verifica e valutazione del progetto educativo dei servizi, in quanto favorisce lo scambio e il confronto all'interno della rete, il territorio e le famiglie utenti, sostiene la qualità della proposta educativa per le bambine, i bambini e le loro famiglie, promuove l'instaurarsi di un buon clima all'interno dei gruppi di lavoro e lo scambio di esperienze tra il personale³

Il coordinamento pedagogico ha la funzione di fornire il supporto pedagogico necessario al gruppo di lavoro allo scopo di garantire e migliorare la qualità di ciascun servizio. Rappresenta una *figura di sistema* capace di monitorare, supervisionare e controllare la qualità delle proposte educative rivolte ai bambini, alle bambine e alle loro famiglie; di interpretare i bisogni e di progettare interventi innovativi.

In questa sezione saranno esaminati gli aspetti relativi alle capacità professionali degli operatori che lavorano nelle strutture, quali per esempio la capacità di *stabilire buone relazioni con i bambini, le bambine e le famiglie*, di far conoscere ai genitori le

³ Comune di Firenze Servizi educativi alla prima infanzia, *Linee guida per i Servizi educativi alla prima infanzia*, edizioni Junior, Azzano S. Paolo Bergamo, 2008



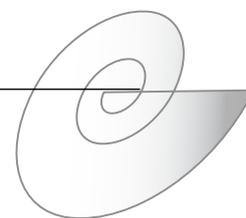
caratteristiche del progetto educativo, di favorire un *buon ambientamento* dei/delle bambini/e e dei genitori nelle strutture.

Anche se ci troviamo sempre di fronte a livelli di valutazione molto alti, si osserva che complessivamente le valutazioni espresse dagli utenti dei Nidi d'infanzia sono leggermente inferiori rispetto a quelle dei Centri gioco. In particolare per entrambe le tipologie di struttura la valutazione più bassa si registra sul fronte amministrativo. Le valutazioni espresse dai genitori sul prolungamento orario si riferiscono esclusivamente ai Nidi d'infanzia comunali a tempo flessibile, in quanto le altre tipologie di servizi non prevedono questa modalità organizzativa (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 24-31 in appendice).

Tabella 6 – Soddisfazione professionalità del personale per struttura – medie e deviazioni standard⁴

			Valore medio Asili nido	Deviazione standard Asili nido	Valore medio Centri gioco	Deviazione standard Centri gioco
soddisfazione personale	complessiva	professionalità	9,12	1,18	9,39	0,91
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini			9,20	1,06	9,41	0,91
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i genitori			8,92	1,34	9,27	1,07
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e genitori			9,02	1,25	9,36	0,92
capacità personale di far conoscere il progetto educativo			8,73	1,41	9,07	1,23
competenze professionali del personale non educativo (esecutori, cuoco...)			8,99	1,17	8,99	1,26
capacità del personale amministrativo presente nella struttura di fornire chiarimenti/risolvere problemi			8,25	1,71	8,40	1,63
competenza/professionalità personale che effettua il prolungamento orario nei nidi comunali a orario flessibile			8,84	1,39	-	-

⁴ La deviazione standard è un indice di dispersione che fornisce una misura di variabilità di una popolazione intorno al suo valore medio. Ha la stessa unità di misura dei valori osservati. Dà un'idea di quanto ampio sia l'intervallo dei valori assunti dalla variabile: se la deviazione standard è piccola, le misure sono tutte ben raggruppate intorno al valor medio; se invece è grande, significa che le misure sono molto disperse.



2.8 Partecipazione delle famiglie

L'avvio di un'attività che favorisca la partecipazione dei genitori alla vita del Nido d'infanzia necessita di essere sostenuta da più elementi. Fondamentale è la convinzione, condivisa dal gruppo di lavoro, che l'attivazione di percorsi in cui i genitori hanno un ruolo attivo possa essere d'aiuto per accorciare la distanza tra il Nido d'infanzia e la famiglia, favorire l'instaurarsi di un clima di fiducia, sostenere i genitori in quel vissuto di distacco che è percepito quando un figlio frequenta un servizio alla prima infanzia.

La scelta delle forme di collaborazione servizio-famiglia deve tener conto del contesto, ovvero di quei bambini e di quei genitori che frequentano il servizio in quell'anno educativo.

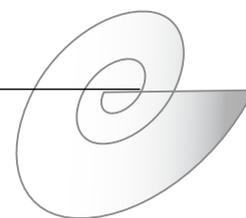
In questa sezione del questionario è messa in risalto la soddisfazione sulla *partecipazione delle famiglie* rispetto alla *possibilità di avere incontri con altri genitori*, alla *disponibilità degli educatori ad ascoltare le loro richieste*.

Anche in questo caso la qualità del servizio risulta molto alta per entrambe le tipologie di struttura con una lieve flessione dei Nidi d'infanzia sui Centri gioco per tutti gli aspetti considerati (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 32-40 in appendice).

Tabella 7 – Soddisfazione partecipazione delle famiglie per struttura – medie e deviazioni standard

	Valore medio Asili nido	Deviazione standard Asili nido	Valore medio Centri gioco	Deviazione standard Centri gioco
soddisfazione complessiva partecipazione famiglie	8,31	1,48	8,57	1,50
coinvolgimento dei genitori nelle occasioni previste dal progetto educativo e realizzate nella struttura	8,36	1,54	8,69	1,37
possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con gli altri genitori	7,87	1,82	8,12	1,76
disponibilità degli educatori ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	8,69	1,53	9,02	1,22
azioni realizzate dal Servizio Asili nido per favorire la partecipazione dei genitori	7,89	1,86	8,12	1,68
informazioni sul funzionamento del servizio fornite dal sito web	7,40	1,84	7,41	1,75

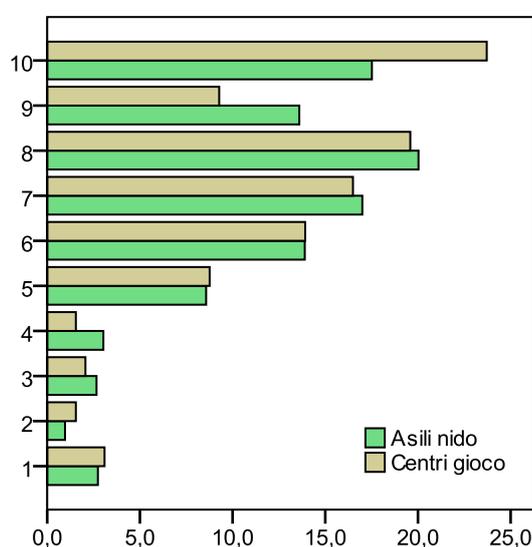
Gran parte dei genitori (il 78,8% degli utenti dei Nidi d'infanzia e il 75,1% dei Centri gioco) si dichiarano soddisfatti degli orari in cui si svolgono gli *incontri di nido e di*



sezione. Le strutture offrono anche la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali: risulta aver usufruito di tale opportunità l'82,6% degli utenti dei Nidi d'infanzia e il 71,1% dei Centri gioco.

Sostanzialmente simile, per le due tipologie di struttura, la valutazione relativa alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dalle educatrici: a tale proposito si registra una valutazione media di 7,3 punti per i Nidi d'infanzia e di 7,4 per i Centri gioco su una scala di valutazione di 10 punti (cfr. grafico 9).

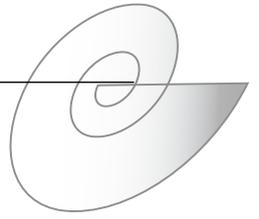
Grafico 9 – Soddisfazione comunicazioni quotidiane degli educatori per struttura

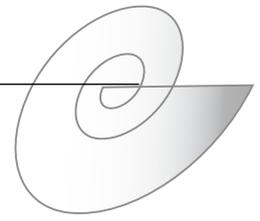


2.9 Le tariffe

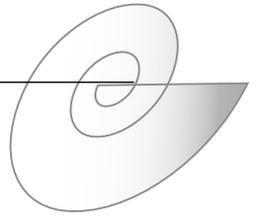
Nella sezione finale del questionario è stata richiesta ai genitori una valutazione dell'adeguatezza delle tariffe rispetto alla qualità del servizio offerto e un giudizio complessivo sul servizio, da esprimere nella ormai consueta scala da 1 a 10.

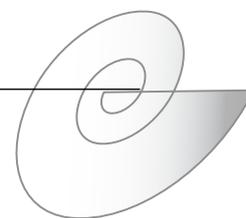
A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese, non solo per i punteggi molto alti, ma anche per la congruità della spesa ritenuta in linea con la qualità dei servizi offerti da entrambe le tipologie di struttura. Nel dettaglio osserviamo che a fronte di una valutazione complessiva media di 9 punti per entrambe le tipologie di struttura, l'adeguatezza delle tariffe si attesta su una media di 8,5 punti per i Nidi d'infanzia e di 8,8 per i Centri gioco (cfr. tabelle 41-42 in appendice).





Appendice





Tabelle

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

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	8	0,6	1	1	0,5
2	5	0,4	2	0	0,0
3	4	0,3	3	1	0,5
4	4	0,3	4	2	1,0
5	26	1,8	5	3	1,5
6	59	4,1	6	10	5,1
7	127	8,9	7	19	9,6
8	392	27,5	8	46	23,4
9	300	21,1	9	28	14,2
10	469	32,9	10	81	41,1
non risponde	30	2,1	non risponde	6	3,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,6	Media		8,6
Deviazione std.		1,5	Deviazione std.		1,6

Tabella 2 – Adeguatezza orari degli uffici (valori assoluti, percentuali)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
sì	1282	90,0	sì	160	81,2
no	126	8,8	no	33	16,8
non risponde	16	1,1	non risponde	4	2,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0

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

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
sì	1235	86,7	sì	152	77,2
no	151	10,6	no	27	13,7
non risponde	38	2,7	non risponde	18	9,1
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0

Tabella 4 – Uso eventuale del servizio nei mesi di luglio e agosto (valori assoluti, percentuali)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
sì	757	53,2	sì	88	44,7
no	620	43,5	no	101	51,3
non risponde	47	3,3	non risponde	8	4,1
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0

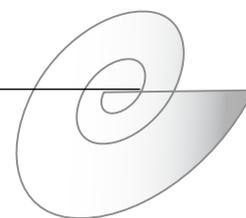


Tabella 5 – Soddisfazione del supporto amministrativo (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	26	1,8	1	3	1,5
2	15	1,1	2	3	1,5
3	36	2,5	3	9	4,6
4	43	3,0	4	4	2,0
5	87	6,1	5	13	6,6
6	199	14,0	6	31	15,7
7	290	20,4	7	36	18,3
8	309	21,7	8	39	19,8
9	142	10,0	9	16	8,1
10	218	15,3	10	37	18,8
non risponde	59	4,1	non risponde	6	3,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		7,3	Media		7,2
Deviazione std.		2,0	Deviazione std.		2,1

Tabella 6 – Soddisfazione complessiva struttura e ambiente (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	4	0,3	1	0	0,0
2	2	0,1	2	0	0,0
3	7	0,5	3	0	0,0
4	7	0,5	4	0	0,0
5	24	1,7	5	0	0,0
6	61	4,3	6	8	4,1
7	147	10,3	7	24	12,2
8	376	26,4	8	47	23,9
9	302	21,2	9	39	19,8
10	460	32,3	10	73	37,1
non risponde	34	2,4	non risponde	6	3,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,5	Media		8,8
Deviazione std.		1,4	Deviazione std.		1,2

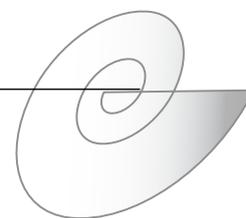


Tabella 7 – Soddisfazione dell'ubicazione della struttura (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	36	2,5	1	2	1,0
2	18	1,3	2	3	1,5
3	30	2,1	3	7	3,6
4	33	2,3	4	3	1,5
5	81	5,7	5	10	5,1
6	138	9,7	6	27	13,7
7	174	12,2	7	29	14,7
8	305	21,4	8	45	22,8
9	218	15,3	9	17	8,6
10	343	24,1	10	49	24,9
non risponde	48	3,4	non risponde	5	2,5
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		7,7	Media		7,6
Deviazione std.		2,2	Deviazione std.		2,1

Tabella 8 – Soddisfazione dell'accessibilità della struttura (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	14	1,0	1	4	2,0
2	4	,3	2	2	1,0
3	13	,9	3	6	3,0
4	12	,8	4	1	0,5
5	35	2,5	5	12	6,1
6	79	5,5	6	19	9,6
7	139	9,8	7	26	13,2
8	296	20,8	8	39	19,8
9	290	20,4	9	24	12,2
10	516	36,2	10	60	30,5
non risponde	26	1,8	non risponde	4	2,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,5	Media		7,8
Deviazione std.		1,7	Deviazione std.		2,2

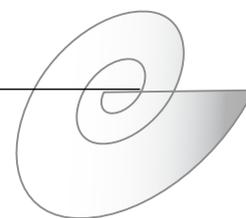


Tabella 9 – Soddisfazione della sicurezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	10	0,7	1	0	0,0
2	5	0,4	2	0	0,0
3	3	0,2	3	1	0,5
4	6	0,4	4	0	0,0
5	31	2,2	5	5	2,5
6	76	5,3	6	8	4,1
7	150	10,5	7	22	11,2
8	328	23,0	8	60	30,5
9	334	23,5	9	33	16,8
10	457	32,1	10	65	33,0
non risponde	24	1,7	non risponde	3	1,5
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,5	Media		8,5
Deviazione std.		1,6	Deviazione std.		1,4

Tabella 10 – Soddisfazione della sicurezza del giardino (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	21	1,5	1	0	0,0
2	7	0,5	2	0	0,0
3	2	0,1	3	2	1,0
4	14	1,0	4	3	1,5
5	34	2,4	5	2	1,0
6	86	6,0	6	10	5,1
7	157	11,0	7	23	11,7
8	325	22,8	8	57	28,9
9	318	22,3	9	34	17,3
10	425	29,8	10	62	31,5
non risponde	35	2,5	non risponde	4	2,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,3	Media		8,5
Deviazione std.		1,7	Deviazione std.		1,5

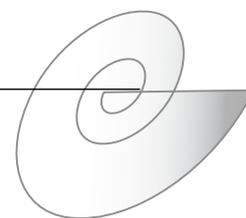


Tabella 11 – Soddisfazione della condizioni igieniche (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	2	0,1	1	0	0,0
2	0	0,0	2	0	0,0
3	3	0,2	3	0	0,0
4	4	0,3	4	0	0,0
5	12	,8	5	2	1,0
6	26	1,8	6	2	1,0
7	92	6,5	7	9	4,6
8	275	19,3	8	33	16,8
9	388	27,2	9	56	28,4
10	604	42,4	10	93	47,2
non risponde	18	1,3	non risponde	2	1,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		9,0	Media		9,1
Deviazione std.		1,2	Deviazione std.		1,0

Tabella 12 – Soddisfazione degli interventi di manutenzione (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	21	1,5	1	0	0,0
2	9	0,6	2	2	1,0
3	22	1,5	3	3	1,5
4	24	1,7	4	1	0,5
5	55	3,9	5	7	3,6
6	134	9,4	6	15	7,6
7	219	15,4	7	28	14,2
8	297	20,9	8	42	21,3
9	234	16,4	9	29	14,7
10	278	19,5	10	49	24,9
non risponde	131	9,2	non risponde	21	10,7
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		7,8	Media		8,1
Deviazione std.		1,9	Deviazione std.		1,8

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

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
sì	1389	97,5	sì	192	97,5
no	24	1,7	no	0	0,0
non risponde	11	,8	non risponde	5	2,5
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0

Tabella 14 – Idoneità dell'organizzazione degli spazi per le diverse attività (valori assoluti, percentuali)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
sì	1332	93,5	sì	187	94,9
no	72	5,1	no	8	4,1
non risponde	20	1,4	non risponde	2	1,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0

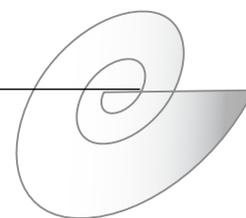


Tabella 15 – Adeguatezza arredo (valori assoluti, percentuali)

	Frequenza	Percentuale
sì	1372	96,3
no	35	2,5
non risponde	17	1,2
Totale	1424	100,0

	Frequenza	Percentuale
sì	192	97,5
no	2	1,0
non risponde	3	1,5
Totale	197	100,0

Tabella 16 – Soddisfazione complessiva alimentazione (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

	Frequenza	Percentuale
1	3	0,2
2	4	0,3
3	3	0,2
4	11	0,8
5	18	1,3
6	37	2,6
7	134	9,4
8	310	21,8
9	329	23,1
10	525	36,9
non risponde	50	3,5
Totale	1424	100,0
Media		8,7
Deviazione std.		1,4

	Frequenza	Percentuale
1	3	1,5
2	2	1,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	3	1,5
6	8	4,1
7	25	12,7
8	35	17,8
9	28	14,2
10	51	25,9
non risponde	42	21,3
Totale	197	100,0
Media		8,3
Deviazione std.		1,8

Tabella 17 – Soddisfazione qualità e varietà dei cibi (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

	Frequenza	Percentuale
1	3	0,2
2	2	0,1
3	5	0,4
4	10	0,7
5	20	1,4
6	58	4,1
7	162	11,4
8	308	21,6
9	303	21,3
10	487	34,2
non risponde	66	4,6
Totale	1424	100,0
Media		8,6
Deviazione std.		1,4

	Frequenza	Percentuale
1	2	1,0
2	2	1,0
3	0	0,0
4	1	0,5
5	2	1,0
6	19	9,6
7	24	12,2
8	30	15,2
9	16	8,1
10	48	24,4
non risponde	53	26,9
Totale	197	100,0
Media		8,1
Deviazione std.		1,9

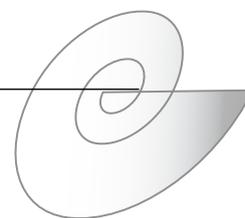


Tabella 18 – Soddisfazione organizzazione momento del pranzo/spuntino/merenda (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	2	0,1	1	1	0,5
2	2	0,1	2	0	0,0
3	1	0,1	3	0	0,0
4	3	0,2	4	2	1,0
5	11	,8	5	4	2,0
6	40	2,8	6	5	2,5
7	113	7,9	7	20	10,2
8	293	20,6	8	34	17,3
9	336	23,6	9	32	16,2
10	581	40,8	10	63	32,0
non risponde	42	2,9	non risponde	36	18,3
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,9	Media		8,6
Deviazione std.		1,3	Deviazione std.		1,5

Tabella 19 – Soddisfazione possibilità diete individuali (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	2	0,1	1	1	0,5
2	2	0,1	2	0	0,0
3	1	0,1	3	1	0,5
4	2	0,1	4	0	0,0
5	14	1,0	5	1	0,5
6	56	3,9	6	15	7,6
7	108	7,6	7	11	5,6
8	252	17,7	8	22	11,2
9	281	19,7	9	21	10,7
10	541	38,0	10	44	22,3
non risponde	165	11,6	non risponde	81	41,1
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,8	Media		8,5
Deviazione std.		1,3	Deviazione std.		1,7

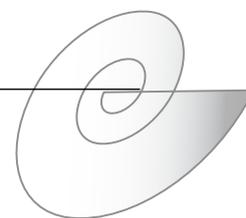


Tabella 20 – Soddisfazione complessiva aspetti educativi e didattici (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	1	0	0,0
2	0	0,0	2	0	0,0
3	4	0,3	3	0	0,0
4	3	0,2	4	1	0,5
5	14	1,0	5	0	0,0
6	19	1,3	6	1	0,5
7	85	6,0	7	12	6,1
8	242	17,0	8	34	17,3
9	348	24,4	9	37	18,8
10	660	46,3	10	104	52,8
non risponde	49	3,4	non risponde	8	4,1
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		9,1	Media		9,2
Deviazione std.		1,2	Deviazione std.		1,1

Tabella 21 – Finalità educative del servizio (valori assoluti, percentuali)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	975	68,5	sviluppo socialità	127	64,5
sviluppo socialità	836	58,7	sviluppo autonomia	119	60,4
acquisizione di regole	675	47,4	acquisizione di regole	105	53,3
sviluppo creatività	439	30,8	sviluppo creatività	70	35,5
sviluppo affettivo-relazionale	421	29,6	sviluppo affettivo-relazionale	61	31,0
sviluppo linguaggio	295	20,7	sviluppo linguaggio	52	26,4
sviluppo cognitivo	250	17,6	sviluppo cognitivo	27	13,7
sviluppo psicomotorio	241	16,9	sviluppo psicomotorio	25	12,7
continuità scuola infanzia	126	8,8	continuità scuola infanzia	14	7,1

Tabella 22 – Ambiti in cui il bambino ha acquisito maggiori competenze (valori assoluti, percentuali)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	962	67,6	sviluppo autonomia	116	58,9
sviluppo socialità	772	54,2	sviluppo socialità	108	54,8
sviluppo linguaggio	560	39,3	sviluppo linguaggio	93	47,2
acquisizione di regole	473	33,2	sviluppo creatività	62	31,5
sviluppo affettivo-relazionale	365	25,6	acquisizione di regole	60	30,5
sviluppo psicomotorio	344	24,2	sviluppo affettivo-relazionale	56	28,4
sviluppo creatività	298	20,9	sviluppo psicomotorio	37	18,8
sviluppo cognitivo	277	19,5	sviluppo cognitivo	29	14,7

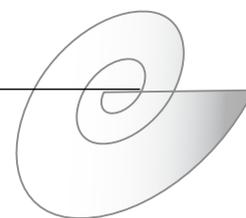


Tabella 23 – Soddisfazione sicurezza di affidamento del bambino (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

Asili nido

	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1
2	1	0,1
3	2	0,1
4	6	0,4
5	11	,8
6	36	2,5
7	94	6,6
8	230	16,2
9	346	24,3
10	670	47,1
non risponde	27	1,9
Totale	1424	100,0
Media		9,0
Deviazione std.		1,2

Centri gioco

	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	0,5
5	0	0,0
6	1	0,5
7	10	5,1
8	31	15,7
9	40	20,3
10	112	56,9
non risponde	2	1,0
Totale	197	100,0
Media		9,3
Deviazione std.		1,0

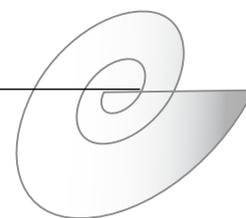
Tabella 24 – Soddisfazione complessiva professionalità del personale (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

Asili nido

	Frequenza	Percentuale
1	2	0,1
2	0	0,0
3	2	0,1
4	4	0,3
5	10	0,7
6	26	1,8
7	78	5,5
8	218	15,3
9	330	23,2
10	709	49,8
non risponde	45	3,2
Totale	1424	100,0
Media		9,1
Deviazione std.		1,2

Centri gioco

	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	0,5
7	8	4,1
8	26	13,2
9	36	18,3
10	120	60,9
non risponde	6	3,0
Totale	197	100,0
Media		9,4
Deviazione std.		0,9



**Tabella 25 – Soddisfazione capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini
(valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)**

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	1	0	0,0
2	1	0,1	2	0	0,0
3	0	0,0	3	0	0,0
4	1	0,1	4	0	0,0
5	6	0,4	5	0	0,0
6	21	1,5	6	2	1,0
7	75	5,3	7	6	3,0
8	217	15,2	8	27	13,7
9	337	23,7	9	35	17,8
10	742	52,1	10	125	63,5
non risponde	24	1,7	non risponde	2	1,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		9,2	Media		9,4
Deviazione std.		1,1	Deviazione std.		0,9

**Tabella 26 – Soddisfazione capacità educatori di stabilire buone relazioni con i genitori
(valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)**

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	1	0	0,0
2	5	0,4	2	0	0,0
3	3	0,2	3	0	0,0
4	5	0,4	4	1	0,5
5	19	1,3	5	0	0,0
6	36	2,5	6	4	2,0
7	119	8,4	7	8	4,1
8	245	17,2	8	30	15,2
9	324	22,8	9	37	18,8
10	639	44,9	10	115	58,4
non risponde	28	2,0	non risponde	2	1,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,9	Media		9,3
Deviazione std.		1,3	Deviazione std.		1,1

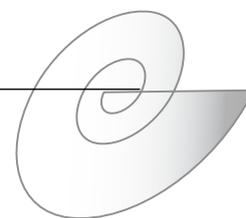


Tabella 27 – Soddisfazione capacità di favorire l’ambientamento di bambini e genitori (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	1	0	0,0
2	3	0,2	2	0	0,0
3	1	0,1	3	0	0,0
4	3	0,2	4	0	0,0
5	18	1,3	5	0	0,0
6	32	2,2	6	2	1,0
7	101	7,1	7	7	3,6
8	237	16,6	8	26	13,2
9	315	22,1	9	44	22,3
10	680	47,8	10	116	58,9
non risponde	34	2,4	non risponde	2	1,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		9,0	Media		9,4
Deviazione std.		1,2	Deviazione std.		0,9

Tabella 28 – Soddisfazione capacità di far conoscere il progetto educativo (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	3	0,2	1	0	0,0
2	2	0,1	2	0	0,0
3	4	0,3	3	0	0,0
4	6	0,4	4	1	0,5
5	18	1,3	5	1	0,5
6	51	3,6	6	6	3,0
7	174	12,2	7	17	8,6
8	264	18,5	8	29	14,7
9	301	21,1	9	37	18,8
10	560	39,3	10	104	52,8
non risponde	41	2,9	non risponde	2	1,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,7	Media		9,1
Deviazione std.		1,4	Deviazione std.		1,2

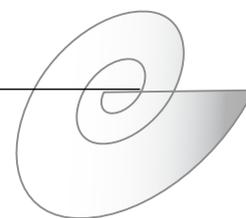


Tabella 29 – Soddisfazione competenze professionali del personale non educativo (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	1	0	0,0
2	2	0,1	2	0	0,0
3	1	0,1	3	1	0,5
4	1	0,1	4	0	0,0
5	12	0,8	5	1	0,5
6	29	2,0	6	4	2,0
7	93	6,5	7	14	7,1
8	281	19,7	8	35	17,8
9	340	23,9	9	28	14,2
10	608	42,7	10	83	42,1
non risponde	57	4,0	non risponde	31	15,7
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		9,0	Media		9,0
Deviazione std.		1,2	Deviazione std.		1,3

Tabella 30 – Soddisfazione personale amministrativo (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	14	1,0	1	1	0,5
2	3	0,2	2	0	0,0
3	8	0,6	3	2	1,0
4	10	0,7	4	1	0,5
5	34	2,4	5	2	1,0
6	119	8,4	6	13	6,6
7	189	13,3	7	23	11,7
8	299	21,0	8	37	18,8
9	264	18,5	9	29	14,7
10	395	27,7	10	56	28,4
non risponde	89	6,3	non risponde	33	16,8
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,2	Media		8,4
Deviazione std.		1,7	Deviazione std.		1,6

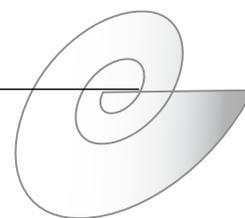


Tabella 31 – Soddisfazione personale che effettua il prolungamento orario – solo per nidi comunali a orario flessibile (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

Asili nido

	Frequenza	Percentuale
1	3	0,5
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	0,3
5	5	0,8
6	26	4,2
7	40	6,5
8	106	17,2
9	128	20,7
10	233	37,7
non risponde	75	12,1
Totale parziale	618	100,0
non usufruisce del servizio	806	
Totale	1424	
Media		8,8
Deviazione std.		1,4

Tabella 32 – Soddisfazione complessiva partecipazione famiglie (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

Asili nido

	Frequenza	Percentuale
1	4	0,3
2	2	0,1
3	4	0,3
4	12	0,8
5	25	1,8
6	93	6,5
7	196	13,8
8	357	25,1
9	282	19,8
10	345	24,2
non risponde	104	7,3
Totale	1424	100,0
Media		8,3
Deviazione std.		1,5

Centri gioco

	Frequenza	Percentuale
1	1	0,5
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	4	2,0
6	10	5,1
7	29	14,7
8	34	17,3
9	34	17,3
10	69	35,0
non risponde	16	8,1
Totale	197	100,0
Media		8,6
Deviazione std.		1,5

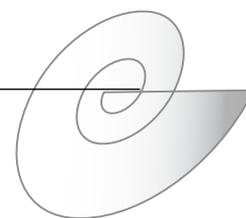


Tabella 33 – Soddisfazione coinvolgimento genitori nelle occasioni previste dal progetto educativo (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	3	0,2	1	0	0,0
2	4	0,3	2	0	0,0
3	7	0,5	3	0	0,0
4	5	0,4	4	0	0,0
5	39	2,7	5	2	1,0
6	111	7,8	6	14	7,1
7	178	12,5	7	22	11,2
8	333	23,4	8	40	20,3
9	284	19,9	9	31	15,7
10	414	29,1	10	77	39,1
non risponde	46	3,2	non risponde	11	5,6
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,4	Media		8,7
Deviazione std.		1,5	Deviazione std.		1,4

Tabella 34 – Soddisfazione possibilità di confronto con altri genitori (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	10	0,7	1	2	1,0
2	8	0,6	2	0	0,0
3	12	0,8	3	1	0,5
4	23	1,6	4	3	1,5
5	75	5,3	5	8	4,1
6	164	11,5	6	19	9,6
7	232	16,3	7	23	11,7
8	285	20,0	8	46	23,4
9	224	15,7	9	34	17,3
10	326	22,9	10	52	26,4
non risponde	65	4,6	non risponde	9	4,6
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		7,9	Media		8,1
Deviazione std.		1,8	Deviazione std.		1,8

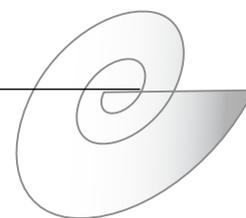


Tabella 35 – Soddisfazione disponibilità educatori ascoltare richieste/dubbi sul ruolo genitoriale (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	6	0,4	1	0	0,0
2	3	0,2	2	0	0,0
3	6	0,4	3	0	0,0
4	6	0,4	4	1	0,5
5	23	1,6	5	0	0,0
6	73	5,1	6	7	3,6
7	145	10,2	7	13	6,6
8	248	17,4	8	41	20,8
9	295	20,7	9	29	14,7
10	562	39,5	10	97	49,2
non risponde	57	4,0	non risponde	9	4,6
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,7	Media		9,0
Deviazione std.		1,5	Deviazione std.		1,2

Tabella 36 – Soddisfazione azioni realizzate per favorire la partecipazione dei genitori (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	12	0,8	1	1	0,5
2	7	0,5	2	0	0,0
3	14	1,0	3	1	0,5
4	25	1,8	4	2	1,0
5	76	5,3	5	6	3,0
6	150	10,5	6	22	11,2
7	202	14,2	7	23	11,7
8	291	20,4	8	46	23,4
9	229	16,1	9	26	13,2
10	323	22,7	10	50	25,4
non risponde	95	6,7	non risponde	20	10,2
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		7,9	Media		8,1
Deviazione std.		1,9	Deviazione std.		1,7

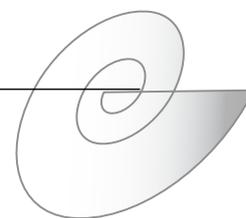


Tabella 37 – Soddisfazione delle informazioni sui servizi educativi fornite dal sito web (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	17	1,2	1	2	1,0
2	8	0,6	2	0	0,0
3	14	1,0	3	2	1,0
4	27	1,9	4	4	2,0
5	85	6,0	5	10	5,1
6	194	13,6	6	33	16,8
7	231	16,2	7	31	15,7
8	301	21,1	8	44	22,3
9	168	11,8	9	22	11,2
10	165	11,6	10	22	11,2
non risponde	214	15,0	non risponde	27	13,7
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		7,4	Media		7,4
Deviazione std.		1,8	Deviazione std.		1,7

Tabella 38 – Adeguatezza orari incontri di nido e di sezione alle proprie esigenze (valori assoluti, percentuali)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
sì	1122	78,8	sì	148	75,1
no	273	19,2	no	37	18,8
non risponde	29	2,0	non risponde	12	6,1
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0

Tabella 39 – Possibilità di concordare orari e modalità di colloqui individuali (valori assoluti, percentuali)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
sì	1176	82,6	sì	140	71,1
no	204	14,3	no	43	21,8
non risponde	44	3,1	non risponde	14	7,1
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0

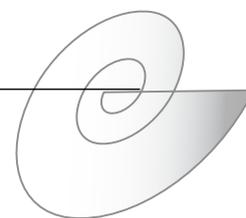


Tabella 40 – Soddisfazione informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	37	2,6	1	6	3,0
2	13	0,9	2	3	1,5
3	36	2,5	3	4	2,0
4	41	2,9	4	3	1,5
5	116	8,1	5	17	8,6
6	188	13,2	6	27	13,7
7	230	16,2	7	32	16,2
8	271	19,0	8	38	19,3
9	184	12,9	9	18	9,1
10	237	16,6	10	46	23,4
non risponde	71	5,0	non risponde	3	1,5
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		7,3	Media		7,4
Deviazione std.		2,2	Deviazione std.		2,2

Tabella 41 – Soddisfazione adeguatezza tariffe alla qualità del servizio offerto (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

<i>Asili nido</i>			<i>Centri gioco</i>		
	Frequenza	Percentuale		Frequenza	Percentuale
1	5	0,4	1	0	0,0
2	8	0,6	2	1	0,5
3	10	0,7	3	0	0,0
4	10	0,7	4	1	0,5
5	26	1,8	5	5	2,5
6	91	6,4	6	7	3,6
7	151	10,6	7	20	10,2
8	297	20,9	8	38	19,3
9	286	20,1	9	35	17,8
10	521	36,6	10	88	44,7
non risponde	19	1,3	non risponde	2	1,0
Totale	1424	100,0	Totale	197	100,0
Media		8,5	Media		8,8
Deviazione std.		1,6	Deviazione std.		1,5

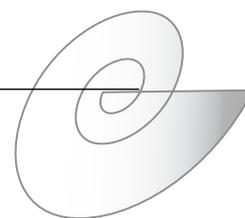


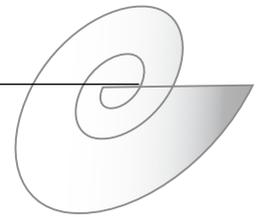
Tabella 42 – Soddisfazione complessiva del servizio (valori assoluti, percentuali, media e deviazione standard)

Asili nido

	Frequenza	Percentuale
1	2	0,1
2	2	0,1
3	5	0,4
4	3	0,2
5	11	,8
6	46	3,2
7	101	7,1
8	293	20,6
9	389	27,3
10	559	39,3
non risponde	13	,9
Totale	1424	100,0
Media		8,9
Deviazione std.		1,3

Centri gioco

	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	5	2,5
7	14	7,1
8	34	17,3
9	46	23,4
10	97	49,2
non risponde	1	0,5
Totale	197	100,0
Media		9,1
Deviazione std.		1,1



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

Nido/Centro gioco : _____

NOTE PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO:

Nel questionario è presente una lista di domande sui vari aspetti che compongono il servizio. Ad alcune domande basta rispondere SI o NO, per altre, invece, Le viene chiesto il proprio livello di soddisfazione.

Per i livelli di soddisfazione è stata utilizzata una scala di valutazione 1-10:

1 significa per nulla soddisfatto e 10 molto soddisfatto.

A valori intermedi della scala corrispondono valori intermedi di soddisfazione.

Per un ritorno di informazione il più possibile aderente alla realtà, qualora si trovasse in difficoltà nell'esprimere il proprio livello di soddisfazione su alcuni aspetti contenuti nelle domande che compongono il questionario, prima di fornire una valutazione approssimativa è preferibile lasciare in bianco la risposta.

Il questionario si conclude con uno spazio dedicato ai suggerimenti che riterrete opportuno segnalare.

Le ricordiamo che i dati raccolti saranno trattati nel pieno rispetto della privacy in accordo con il D.lgs. 196/2003 e del segreto statistico di cui al D.lgs. 322/1989. In particolare i dati saranno resi anonimi e non verranno diffusi se non in forma aggregata e comunque non verranno utilizzati per l'adozione di provvedimenti che riguardano i rispondenti.

Grazie per la collaborazione

INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

1. Anno di nascita dei genitori del bambino/a:

Padre	Madre
19 ____	19 ____

2. Titolo di studio:

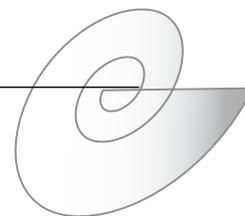
Nessuno

Scuola dell'obbligo

Medie superiori o qualifica professionale

Università o assimilabili

Padre	Madre



3. Situazione lavorativa attuale:

Lavoratore dipendente part-time

Lavoratore dipendente a tempo pieno

Lavoratore autonomo

Lavoratore atipico (lavoro a progetto, prestazione d'opera occasionale...)

Non lavora

Padre	Madre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Composizione del nucleo familiare convivente con il/la bambino/a:

Entrambi i genitori

Solo padre

Solo madre

Altro

5. Numero complessivo di figli:

1

2

3

Più di 3

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

1

2

3

Più di 3

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

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

9. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

- Uffici del servizio Asili nido
- Sito web
- Call center
- Uffici relazioni con il pubblico (URP)
- Altro

9.2 Da 1 a 10 (1=per nulla, 10=molto) quanto ritiene vantaggiosa la possibilità dell'iscrizione on-line?

Per nulla

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

 Molto

10. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

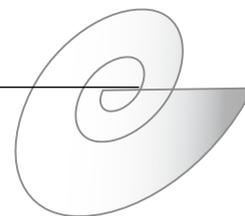
Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

10.2 Ritiene che gli orari di apertura e chiusura del servizio siano in linea con le sue esigenze?

- sì
- no



10.3 Le fasce orarie differenziate di uscita vengono incontro alle sue esigenze?

- sì
 no

10.4 Usufruirebbe del servizio nei mesi di luglio e agosto anche se gestito con modalità organizzative diverse (con altri educatori, in altre strutture, ecc.)?

- sì
 no

10.5 Quanto è soddisfatto del supporto ricevuto da parte degli Uffici del Servizio Asili nido per quanto riguarda gli aspetti amministrativi (tariffe, ISEE, comunicazioni)?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

11. STRUTTURA E AMBIENTI

11.1 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/Centro 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
6 - Degli interventi di manutenzione periodicamente effettuati	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

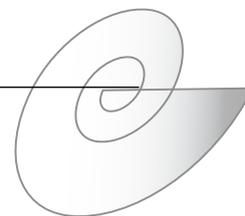
- sì
 no

11.3 Ritiene che l'organizzazione degli spazi offra ai bambini la possibilità di fare attività diverse?

- sì
 no

11.4 Ritiene che l'arredo degli ambienti sia adeguato alle esigenze dei bambini?

- sì
 no



12. ALIMENTAZIONE

12.1 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 di cui molti biologici

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

3 – Della possibilità di usufruire di particolari diete (diete individuali nel caso di particolari condizioni di salute, intolleranze e allergie, differenze culturali ecc)

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

13. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

13.1 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

13.2 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

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

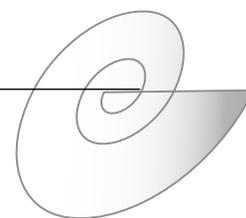
- Sviluppo dell'autonomia
- Sviluppo cognitivo
- Sviluppo della socialità
- Sviluppo psicomotorio
- Sviluppo affettivo/relazionale
- Sviluppo della creatività
- Sviluppo del linguaggio
- Acquisizione di regole

1.4 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



14. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

14.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto della professionalità del personale

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:	Per nulla soddisfatto	Molto soddisfatto										
1 – Della capacità degli educatori di stabilire buone relazioni con i bambini	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
2 – Della capacità degli educatori di stabilire buone relazioni con i genitori	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
3 – Della capacità del personale di favorire un buon ambientamento dei bambini e dei genitori	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
4 – Della capacità del personale di far conoscere ai genitori il progetto educativo	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
5 – Delle competenze professionali del personale non educativo (esecutori, cuoco...)	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
6 – Della capacità del personale amministrativo presente nella struttura di fornire chiarimenti/risolvere problemi	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
7 – Della competenza/professionalità del personale che effettua il prolungamento orario nei nidi comunali a orario flessibile	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

15. PARTECIPAZIONE

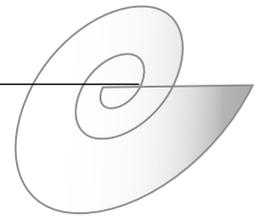
15.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti relativi alla partecipazione delle famiglie?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:	Per nulla soddisfatto	Molto soddisfatto										
1 – Del coinvolgimento dei genitori nelle diverse occasioni previste dal progetto educativo e realizzate all'interno della struttura (feste, laboratori, uscite, attività di gioco ecc...)	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con gli altri genitori	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
3 – Della disponibilità degli educatori ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
4 – Delle azioni realizzate dal Servizio Asili nido per favorire la partecipazione dei genitori (eventi rivolti alle famiglie, incontri a tema, pubblicazioni, ecc...)	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
5 – Delle informazioni sul funzionamento dei servizi educativi fornite dal sito web	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			



15.2 Gli orari nei quali si svolgono gli incontri di nido e di sezione con i genitori sono in linea con le sue esigenze?

- sì
- no

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

- sì
- no

15.4 Le informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino/a fornite dagli educatori sono soddisfacenti?

Per nulla

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

 Molto

16. I COSTI

16.1 Ritene che le tariffe siano adeguate in relazione alla qualità del servizio offerto?

Per nulla

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

 Molto

17. 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

