

# di statistica

# Bollettino mensile



---

n.148  
giugno  
2023



Sistema Statistico Nazionale  
Comune di Firenze  
*Ufficio Comunale di Statistica*



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica  
Dirigente  
*Chiara Marunti*



Responsabile E.Q. Statistica e Toponomastica  
*Gianni Dugheri*

Hanno collaborato  
*Francesca Crescioli*  
*Massimiliano Sifone*  
*Luca Pini*

Composizione grafica  
*Luca Pini*

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| <i>Presentazione</i> .....         | 5  |
| <i>Demografia</i> .....            | 7  |
| <i>Economia</i> .....              | 9  |
| <i>Ambiente e Territorio</i> ..... | 13 |
| <i>Dati territoriali</i> .....     | 18 |

La statistica per la città

|  |    |
|--|----|
| <i>La qualità percepita dalle famiglie nei Nidi d'Infanzia e Spazi Gioco (2021-2022)</i> ..... | 21 |
| <i>La qualità percepita dalle famiglie nelle Scuole d'Infanzia (2021-2022)</i> .....           | 59 |



*Il Bollettino di Statistica viene pubblicato con una tiratura della versione cartacea ridotta a qualche decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.*

*Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse. Questo mese vengono pubblicati i report sulla qualità percepita dalle famiglie nei Nidi d'Infanzia, Spazi Gioco e nelle Scuole d'Infanzia (anno scolastico 2021-2022).*

*Il focus demografico di questo mese riguarda le tipologie familiari presenti a Firenze al 31 dicembre 2022.*

*Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica.*

*Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.*

*La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.*



## Popolazione

I residenti a Firenze al 31 maggio 2023 sono 366.667 di cui 57.762 stranieri che rappresentano il 15,8% del totale dei residenti. Dall'inizio dell'anno i residenti sono diminuiti di 833 unità.

Analizzando le tipologie familiari presenti a Firenze al 31 dicembre 2022, si evidenzia come le famiglie unipersonali siano la tipologia più diffusa in tutti e cinque i quartieri con percentuali sempre oltre il 40% sul totale delle famiglie. Nel quartiere 1 si rileva la più elevata presenza di famiglie unipersonali, con una percentuale del 60,9% su tutte le famiglie presenti. Il quartiere 4 risulta quello con la percentuale relativamente più bassa di famiglie unipersonali (43,4%), evidenziando una struttura familiare che privilegia le coppie con figli, con il 18,3%, confermando una maggiore vocazione "famigliare" di questo quartiere rispetto agli altri. I quartieri 4 e 3 sono quelli con la maggiore presenza di famiglie monogenitoriali con 16,9% e 16,7%.

Tabella 1. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2021 per tipologia e quartiere di residenza. Valori assoluti

| tipologia        | quartiere     |               |               |               |               | totale         |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
|                  | 1             | 2             | 3             | 4             | 5             |                |
| unipersonali     | 22.520        | 22.614        | 9.168         | 14.023        | 26.705        | 95.030         |
| coppie sole      | 3.309         | 6.176         | 2.842         | 4.990         | 7.037         | 24.354         |
| coppie con figli | 4.228         | 7.899         | 3.649         | 6.235         | 9.044         | 31.055         |
| monogenitoriali  | 4.887         | 7.230         | 3.324         | 5.471         | 8.139         | 29.051         |
| unioni civili    | 95            | 66            | 20            | 52            | 59            | 292            |
| altro            | 1.936         | 2.086         | 925           | 1.546         | 3.014         | 9.507          |
| <b>totale</b>    | <b>36.975</b> | <b>46.071</b> | <b>19.928</b> | <b>32.317</b> | <b>53.998</b> | <b>189.289</b> |

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2022

Tabella 2. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2021 per tipologia e quartiere di residenza. Percentuali di colonna

| tipologia        | quartiere    |              |              |              |              | totale       |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                  | 1            | 2            | 3            | 4            | 5            |              |
| unipersonali     | 60,9         | 49,1         | 46,0         | 43,4         | 49,5         | 50,2         |
| coppie sole      | 8,9          | 13,4         | 14,3         | 15,4         | 13,0         | 12,9         |
| coppie con figli | 11,4         | 17,1         | 18,3         | 19,3         | 16,7         | 16,4         |
| monogenitoriali  | 13,2         | 15,7         | 16,7         | 16,9         | 15,1         | 15,3         |
| unioni civili    | 0,3          | 0,1          | 0,1          | 0,2          | 0,1          | 0,2          |
| altro            | 5,2          | 4,5          | 4,6          | 4,8          | 5,6          | 5,0          |
| <b>totale</b>    | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2022

Analoghe considerazioni possono essere fatte per quanto riguarda la distribuzione delle "famiglie straniere" a Firenze, cioè le famiglie il cui intestatario di scheda di famiglia è straniero (tabelle 3 e 4); anche in questo caso le famiglie unipersonali sono maggiormente presenti nel quartiere 1 (70,5%); anche fra le famiglie straniere, il quartiere 4 continua ad evidenziare la sua vocazione "famigliare" con la maggior presenza di coppie con figli (13,5%), di poco superiore all'12,6% del quartiere 3.

Tabella 3. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2022 con intestatario di scheda di famiglia straniero per tipologia e quartiere di residenza. Valori assoluti

| tipologia        | quartiere    |              |              |              |              | totale        |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|                  | 1            | 2            | 3            | 4            | 5            |               |
| unipersonali     | 5.931        | 3.797        | 1.392        | 2.253        | 5.044        | 18.417        |
| coppie sole      | 219          | 144          | 57           | 101          | 221          | 742           |
| coppie con figli | 544          | 631          | 287          | 513          | 1.080        | 3.055         |
| monogenitoriali  | 910          | 806          | 310          | 581          | 1.423        | 4.030         |
| unioni civili    | 6            | 3            | 1            | 4            | -            | 14            |
| altro            | 805          | 526          | 233          | 356          | 1.126        | 3.046         |
| <b>totale</b>    | <b>8.415</b> | <b>5.907</b> | <b>2.280</b> | <b>3.808</b> | <b>8.894</b> | <b>29.304</b> |

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2022

Rispetto al totale delle famiglie, quelle straniere sono composte in gran numero da una sola persona, oltre il 60% del totale, con percentuali ancora più elevate sia nel quartiere 1 sia nel quartiere 2. Altri dati da evidenziare sono:

- una maggiore presenza di famiglie straniere definite di altro tipo, che percentualmente hanno una presenza doppia rispetto al totale, 10,4% contro il 5,0%;
- che tra gli stranieri è praticamente irrilevante la presenza di coppie sole che rappresentano il 2,5% del totale, mentre sono il 12,9% tra le famiglie italiane

Tabella 4. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2022 con intestatario di scheda di famiglia straniero per tipologia e quartiere di residenza. Percentuali di colonna

| tipologia        | quartiere    |              |              |              |              | totale       |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                  | 1            | 2            | 3            | 4            | 5            |              |
| unipersonali     | 70,5         | 64,3         | 61,1         | 59,2         | 56,7         | 62,8         |
| coppie sole      | 2,6          | 2,4          | 2,5          | 2,7          | 2,5          | 2,5          |
| coppie con figli | 6,5          | 10,7         | 12,6         | 13,5         | 12,1         | 10,4         |
| monogenitoriali  | 10,8         | 13,6         | 13,6         | 15,3         | 16,0         | 13,8         |
| unioni civili    | 0,1          | 0,1          | 0,0          | 0,1          | 0,0          | 0,0          |
| altro            | 9,6          | 8,9          | 10,2         | 9,3          | 12,7         | 10,4         |
| <b>totale</b>    | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2022



## Prezzi al consumo

*A maggio prezzi in aumento di +0,8% rispetto ad aprile. Crescono gli alimentari e i servizi ricettivi.*

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di maggio 2023 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di maggio 2023, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

### PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

| DIVISIONI                                     | Pesi in %     | Variazione congiunturale mensile | Variazione tendenziale annuale |
|---|---------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Prodotti alimentari e bevande analcoliche     | 15,38         | 1,2                              | 9,6                            |
| Bevande alcoliche e tabacchi                  | 2,93          | 0,4                              | 3,3                            |
| Abbigliamento e calzature                     | 6,21          | 0,2                              | 1,5                            |
| Abitazione, acqua, elettricità e combustibili | 10,35         | 0,5                              | 16,9                           |
| Mobili, articoli e servizi per la casa        | 6,67          | 0,7                              | 7,4                            |
| Servizi sanitari e spese per la salute        | 8,28          | 0,8                              | 1,5                            |
| Trasporti                                     | 15,89         | -0,8                             | 3,5                            |
| Comunicazioni                                 | 2,36          | -1,0                             | 0,5                            |
| Ricreazione, spettacoli e cultura             | 7,74          | 0,2                              | 4,6                            |
| Istruzione                                    | 0,94          | 0,0                              | 3,0                            |
| Servizi ricettivi e di ristorazione           | 13,89         | 3,9                              | 14,8                           |
| Altri beni e servizi                          | 9,35          | 0,4                              | 6,1                            |
| <b>INDICE GENERALE</b>                        | <b>100,00</b> | <b>+0,8</b>                      | <b>+8,4</b>                    |

La variazione mensile è +0,8%, la stessa di aprile. La variazione annuale è +8,4% mentre ad aprile era +8,8%.

#### *Il carrello della spesa:*

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a maggio 2023 sono variati di +5,8% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +13,3% rispetto a maggio 2022. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +4,9% su base annua.

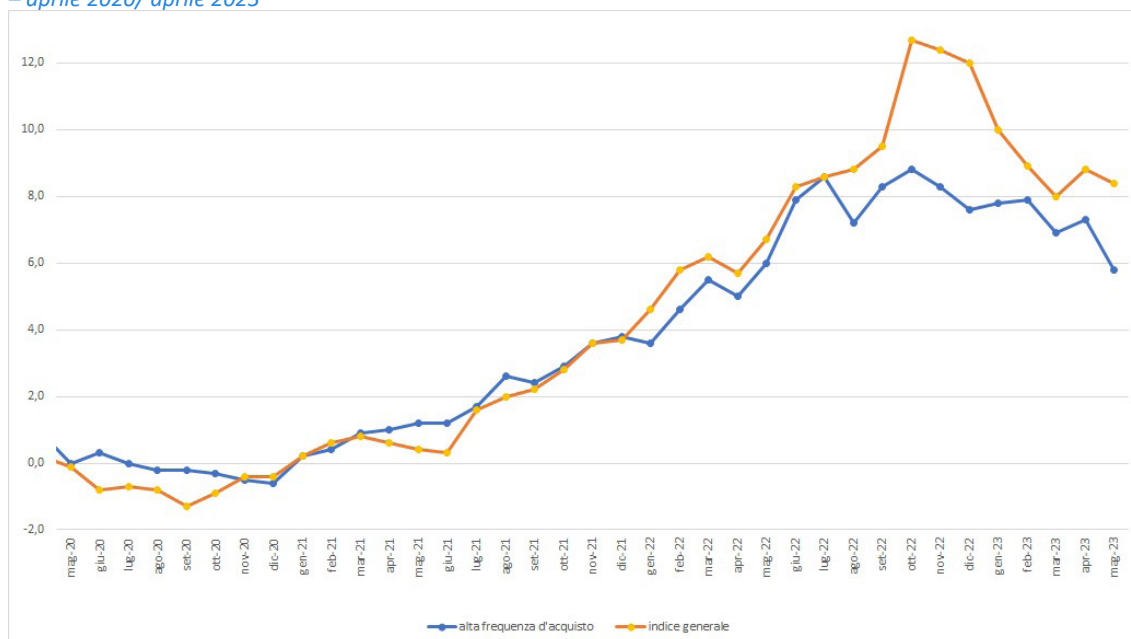
**INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO**  
Maggio 2023 e aprile 2023, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100)

| Tipologia di prodotto              | Maggio-23/Maggio-22 | Aprile-23/Aprile-22 |
|------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Alta frequenza                     | 5,8                 | 7,3                 |
| Media frequenza                    | 13,3                | 12,6                |
| Bassa frequenza                    | 4,9                 | 4,6                 |
| <b>Indice tendenziale generale</b> | <b>+8,4</b>         | <b>+8,8</b>         |

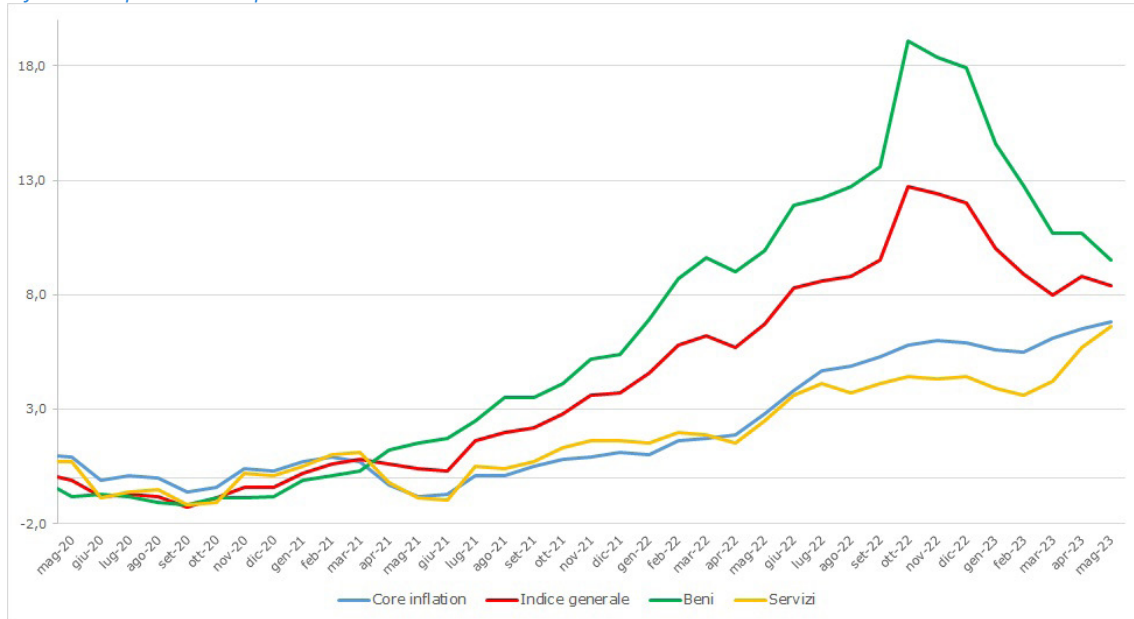
I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di +9,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +6,6%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +9,3%. I beni energetici sono in aumento di +14,0% rispetto a maggio 2022. I tabacchi fanno registrare una variazione di +2,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +6,8% su base annuale.

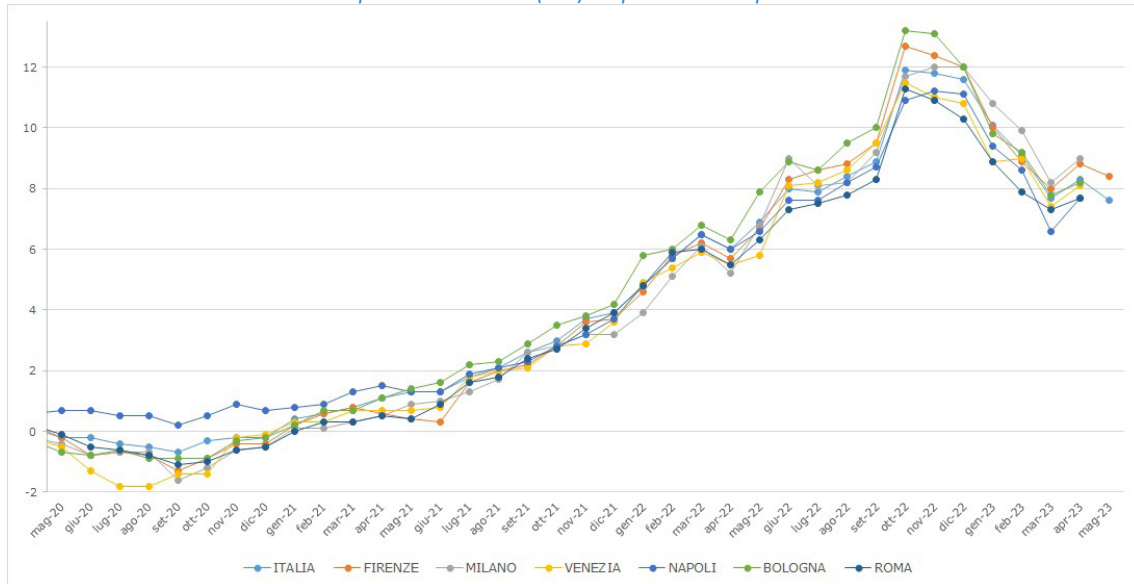
**Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto – aprile 2020/ aprile 2023**



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – Aprile 2020 - Aprile 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – Aprile 2020 – Aprile 2023





## Ambiente e Territorio

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese.

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 29,3°C, si è registrata il giorno 26 e quella minima, pari a 10,3°C, il giorno 15.

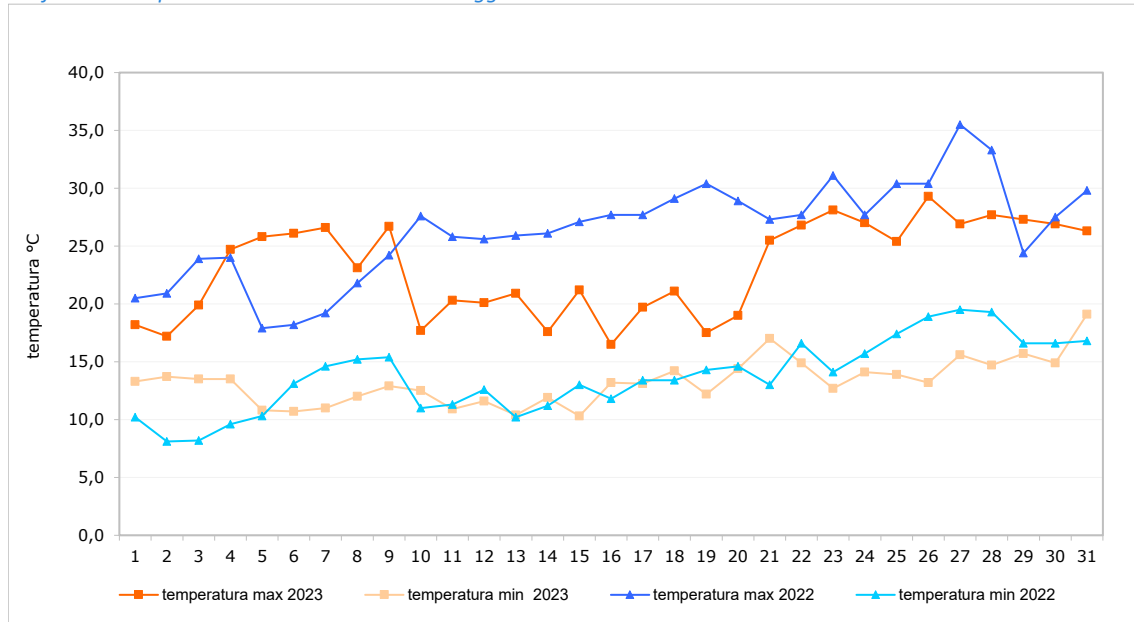
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Maggio 2023 e 2022

| Giorno | Maggio 2023      |                  | Maggio 2022      |                  |
|--------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|        | Temperatura max. | Temperatura min. | Temperatura max. | Temperatura min. |
| 1      | 18,2             | 13,3             | 20,5             | 10,2             |
| 2      | 17,2             | 13,7             | 20,9             | 8,1              |
| 3      | 19,9             | 13,5             | 23,9             | 8,2              |
| 4      | 24,7             | 13,5             | 24,0             | 9,6              |
| 5      | 25,8             | 10,8             | 17,9             | 10,3             |
| 6      | 26,1             | 10,7             | 18,2             | 13,1             |
| 7      | 26,6             | 11,0             | 19,2             | 14,6             |
| 8      | 23,1             | 12,0             | 21,8             | 15,2             |
| 9      | 26,7             | 12,9             | 24,2             | 15,4             |
| 10     | 17,7             | 12,5             | 27,6             | 11,0             |
| 11     | 20,3             | 10,9             | 25,8             | 11,3             |
| 12     | 20,1             | 11,6             | 25,6             | 12,6             |
| 13     | 20,9             | 10,4             | 25,9             | 10,2             |
| 14     | 17,6             | 11,9             | 26,1             | 11,2             |
| 15     | 21,2             | 10,3             | 27,1             | 13,0             |
| 16     | 16,5             | 13,2             | 27,7             | 11,8             |
| 17     | 19,7             | 13,1             | 27,7             | 13,4             |
| 18     | 21,1             | 14,2             | 29,1             | 13,4             |
| 19     | 17,5             | 12,2             | 30,4             | 14,3             |
| 20     | 19,0             | 14,4             | 28,9             | 14,6             |
| 21     | 25,5             | 17,0             | 27,3             | 13,0             |
| 22     | 26,8             | 14,9             | 27,7             | 16,6             |
| 23     | 28,1             | 12,7             | 31,1             | 14,1             |
| 24     | 27,0             | 14,1             | 27,7             | 15,7             |
| 25     | 25,4             | 13,9             | 30,4             | 17,4             |
| 26     | 29,3             | 13,2             | 30,4             | 18,9             |
| 27     | 26,9             | 15,6             | 35,5             | 19,5             |
| 28     | 27,7             | 14,7             | 33,3             | 19,3             |
| 29     | 27,3             | 15,7             | 24,4             | 16,6             |
| 30     | 26,9             | 14,9             | 27,5             | 16,6             |
| 31     | 26,3             | 19,1             | 29,8             | 16,8             |

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di maggio 2023 a confronto con maggio 2022.

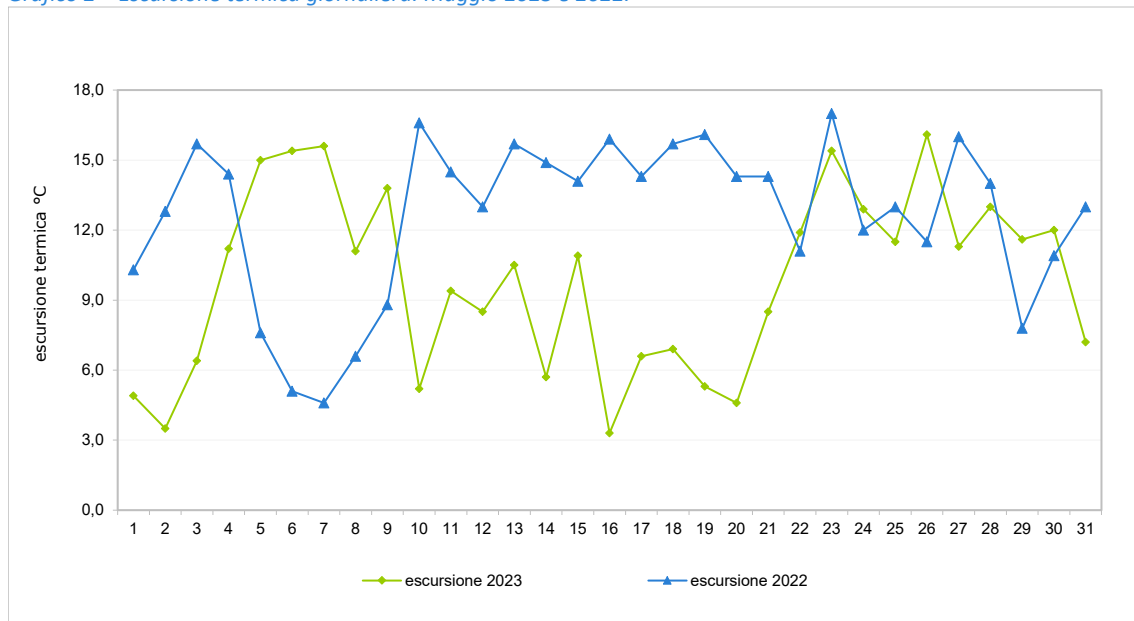
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Maggio 2023 e 2022



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il giorno 26 con 16,1°C; nel 2022 è stata di 17,0°C registrata il giorno 23.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Maggio 2023 e 2022.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale



La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di maggio 2023 e 2022 e i relativi giorni piovosi.

Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Maggio 2023 e 2022.

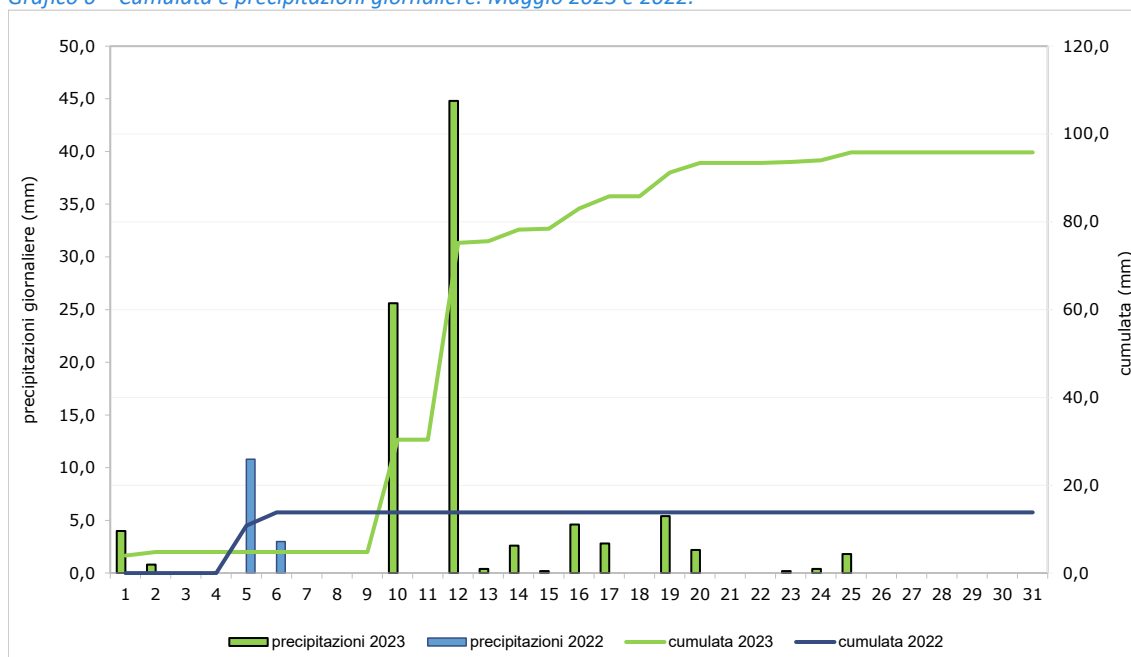
| Giorno         | mm pioggia |      |
|----------------|------------|------|
|                | 2023       | 2022 |
| 1              | 4,0        | 0,0  |
| 2              | 0,8        | 0,0  |
| 3              | 0,0        | 0,0  |
| 4              | 0,0        | 0,0  |
| 5              | 0,0        | 10,8 |
| 6              | 0,0        | 3,0  |
| 7              | 0,0        | 0,0  |
| 8              | 0,0        | 0,0  |
| 9              | 0,0        | 0,0  |
| 10             | 25,6       | 0,0  |
| 11             | 0,0        | 0,0  |
| 12             | 44,8       | 0,0  |
| 13             | 0,4        | 0,0  |
| 14             | 2,6        | 0,0  |
| 15             | 0,2        | 0,0  |
| 16             | 4,6        | 0,0  |
| 17             | 2,8        | 0,0  |
| 18             | 0,0        | 0,0  |
| 19             | 5,4        | 0,0  |
| 20             | 2,2        | 0,0  |
| 21             | 0,0        | 0,0  |
| 22             | 0,0        | 0,0  |
| 23             | 0,2        | 0,0  |
| 24             | 0,4        | 0,0  |
| 25             | 1,8        | 0,0  |
| 26             | 0,0        | 0,0  |
| 27             | 0,0        | 0,0  |
| 28             | 0,0        | 0,0  |
| 29             | 0,0        | 0,0  |
| 30             | 0,0        | 0,0  |
| 31             | 0,0        | 0,0  |
| totali         | 95,8       | 13,8 |
| giorni piovosi | 9          | 2    |

Fonte: Servizio Idrologico Regionale



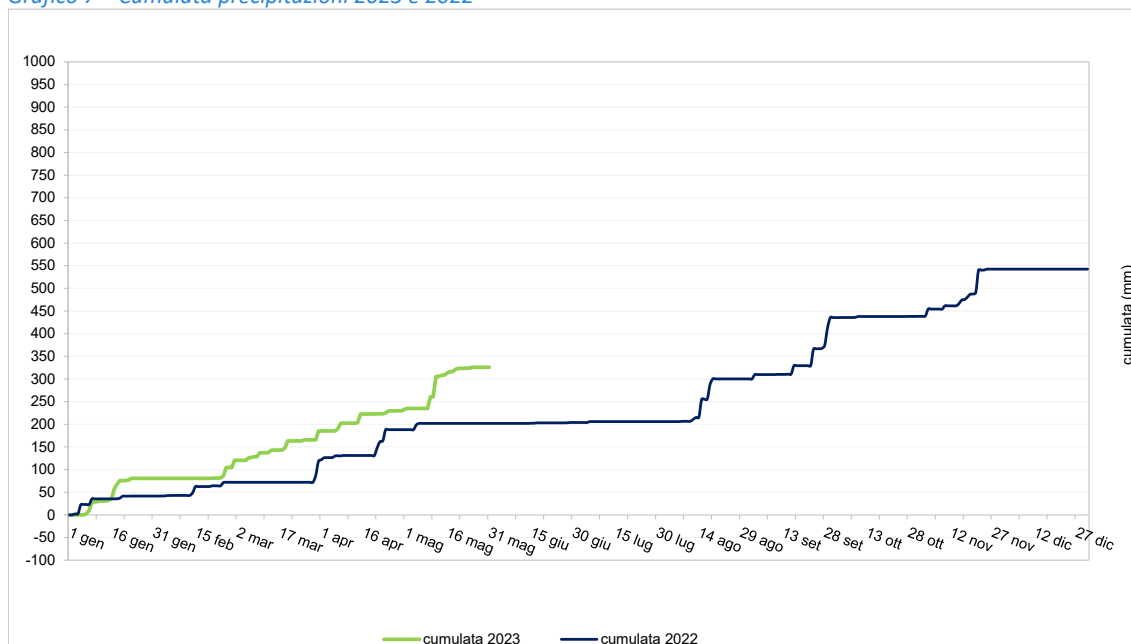
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di maggio e la cumulata annuale delle precipitazioni (2023 e al 2022).

Grafico 6 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Maggio 2023 e 2022.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Grafico 7 – Cumulata precipitazioni 2023 e 2022



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

## Dati territoriali

| <b>Territorio</b>   |                      |             |
|---|----------------------|-------------|
| Quota massima   |                      | 341 metri   |
| Quota minima  |                      | 20 metri    |
| Quota media   |                      | 83 metri    |
| Superficie  |                      | 102 kmq     |
| Lunghezza strade  |                      | 1013 Km     |
| la più lunga  | Via Bolognese        | 7.671 metri |
| la più corta  | Volta dei Mazzucconi | 13 metri    |
| <small>(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)</small> |                      |             |
| Sezioni di censimento 2011  |                      | 2.185       |
| Aree di censimento 2011   |                      | 21          |

| <b>Verde</b>                    | ha     | %     |
|---------------------------------|--------|-------|
| Q1 – Centro Storico             | 183,28 | 21,04 |
| Q2 – Campo di Marte             | 169,17 | 19,42 |
| Q3 – Gavinana Galluzzo          | 110,52 | 12,69 |
| Q4 – Isolotto Legnaia           | 216,60 | 24,87 |
| Q5 – Rifredi                    | 191,47 | 21,98 |
| Totali aree verdi               | 871,04 | 100   |
| Aree verdi scolastiche          | 65,78  |       |
| Verde attrezzato                | 429,95 |       |
| Area giochi                     | 7,65   |       |
| Area cani                       | 12,65  |       |
| Aree sportive in aree pubbliche | 154,70 |       |

| <b>Strade e numeri civici</b>   |            |            |
|---|------------|------------|
| Toponimi  |            | 2.405      |
| di cui:   |            |            |
| Via   |            | 1.822      |
| Piazza  |            | 208        |
| Viale   |            | 95         |
| Numeri civici   |            | 108.683    |
| di cui:   |            |            |
| Neri  |            | 85.573     |
| Rossi   |            | 23.110     |
| <small>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</small> |            |            |
| La strada con più numeri:   | Via Pisana | 1.578      |
| di cui:   |            | 1.246 neri |
|   |            | 332 rossi  |

### Fiumi

(da opendata Autorità di Bacino)

|  |          |                   |         |          |
|--|----------|-------------------|---------|----------|
| Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino |          |                   |         | 61,46 km |
| di cui:  |          |                   |         |          |
| Fiume Arno   | 14,65 km | Torrente Terzolle | 5,96 km |          |
| Torrente Mugnone   | 9,43 km  | Fiume Greve       | 5,87 km |          |
| Canale Macinante   | 7,90 km  | Torrente Ema      | 4,87 km |          |

### Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati

(da Anagrafe Comunale Immobili) 47.807

di cui:

|              |        |
|--------------|--------|
| Residenziale | 30.162 |
| Commerciale  | 1.198  |
| Servizi      | 1.118  |

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)



*La statistica per la città*

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

*Anno educativo 2021/2022*

A cura di  
*Francesca Crescioli*



|  |    |
|--|----|
| <i>Obiettivi e metodologia</i> .....                     | 25 |
| <i>Predisposizione del questionario</i> .....            | 26 |
| <i>Quantificazione complessiva dei rispondenti</i> ..... | 26 |
| <i>Risultati dell'indagine</i> .....                     | 27 |
| <i>Canali di accesso al servizio</i> .....               | 32 |
| <i>Organizzazione del servizio</i> .....                 | 33 |
| <i>Struttura e ambienti</i> .....                        | 34 |
| <i>Alimentazione</i> .....                               | 35 |
| <i>Aspetti educativi e didattici</i> .....               | 36 |
| <i>Professionalità del personale</i> .....               | 38 |
| <i>Partecipazione delle famiglie</i> .....               | 39 |
| <i>I costi</i> .....                                     | 40 |
| <i>Sintesi dei risultati</i> .....                       | 41 |
| <i>Appendice</i> .....                                   | 42 |
| <i>Tabelle</i> .....                                     | 42 |
| <i>Questionario</i> .....                                | 54 |





## Obiettivi e metodologia

L'indagine, effettuata per conto del Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico del Comune di Firenze, si pone come obiettivo quello di:

- verificare il livello di soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio offerto dai Nidi d'infanzia e Spazi Gioco comunali e convenzionati
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di potenziare la qualità del servizio.

Il Nido d'infanzia è una struttura educativa destinata ai bambini di età compresa tra i 3 e i 36 mesi, mentre gli Spazi gioco si rivolgono a utenti da 18 a 36 mesi; entrambe le tipologie di servizio precedono l'ingresso alla Scuola dell'infanzia.

Le finalità di queste strutture sono sostanzialmente tre:

- educative, perché sostengono le famiglie nella crescita dei loro figli attraverso la realizzazione di un Progetto educativo che viene aggiornato annualmente dal gruppo di lavoro di ogni servizio, tenendo conto delle caratteristiche dei bambini, delle bambine e delle famiglie;
- sociali, perché offrono ai bambini un luogo educativo di socializzazione e di relazione con gli altri bambini e alle famiglie la possibilità di conciliare tempi di vita e tempi di lavoro;
- culturali, in quanto offrono un modello formativo che, nel rispetto di ciascun bambino e di ciascuna famiglia, non opera discriminazione nell'erogazione del servizio.

Le dimensioni generali che sono state considerate per la misurazione della qualità, nel *sistema qualità percepita dal cliente esterno* di un servizio alla prima infanzia, sono:

1. gli *aspetti tangibili*, ovvero gli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente, all'organizzazione degli spazi e dei loro arredi, alla competenza delle diverse figure professionali e agli strumenti di comunicazione;
2. l'*affidabilità*, intesa come garanzia di attendibilità del Servizio, come capacità di rispettare le specifiche di funzionamento nel tempo;
3. la *capacità di risposta*, ovvero la capacità del Servizio di andare incontro ai bisogni delle bambine, dei bambini e delle loro famiglie;
4. la *capacità di assicurazione*, intesa come capacità delle diverse figure professionali di entrare in relazione positiva con l'utenza e stabilire rapporti di fiducia;
5. l'*empatia*, ovvero la capacità di entrare in relazione emotiva con gli utenti.

Lo strumento utilizzato per raccogliere le informazioni è stato il questionario. A ciascun intervistato è stato chiesto di assegnare un valore compreso da 1 a 10 per ciascuna dimensione individuata, dove 1 indica la soddisfazione minima e 10 la massima relativamente a quell'aspetto. Infine, vista la presenza di famiglie non italiane, il questionario è stato tradotto in inglese, francese e spagnolo.

## ***Predisposizione del questionario***

Il questionario proposto agli utenti è lo stesso utilizzato l'anno scorso con l'inserimento di una domanda (solo per le strutture a gestione diretta) sul nuovo sistema delle referenze, introdotto per facilitare la comunicazione fra servizio e famiglie. Si tratta di un questionario suddiviso in otto sezioni che riguardano, rispettivamente:

- informazioni sulla famiglia
- i canali di accesso al servizio
- l'organizzazione del servizio
- la struttura e gli ambienti
- l'alimentazione
- gli aspetti educativi e didattici
- la professionalità del personale
- la partecipazione

Ogni sezione si concentra su aspetti specifici toccando varie tematiche. Importante è capire in che modo sono legate, se lo sono, le diverse sezioni per costruire dei differenti profili tenendo conto di come gli intervistati interagiscono con il servizio.

Il questionario è stato somministrato via web: questa metodologia ha il limite di raggiungere solo le famiglie di cui si ha a disposizione un indirizzo e-mail valido, ma ha il vantaggio di ridurre gli errori evitando il data entry ed effettuando controlli automatici di congruità sulle risposte.

## ***Quantificazione complessiva dei rispondenti***

La rilevazione è stata effettuata dal 10 maggio al 15 giugno 2022 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

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

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

## Risultati dell'indagine

L'offerta del servizio è differenziata in strutture comunali e strutture non gestite direttamente. Le strutture comunali a loro volta si diversificano fra quelle gestite da personale comunale e quelle a gestione indiretta. Le strutture non gestite direttamente invece sono dotate tutte di personale esterno all'Ente.

Le strutture coinvolte nell'indagine sono state complessivamente 66, così strutturate:

n. 48 strutture comunali di cui:

- n. 30 Nidi d'infanzia a gestione diretta
- n. 15 Nidi d'infanzia a gestione indiretta
- n. 3 Spazi gioco a gestione indiretta

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

- n. 16 Nidi d'infanzia
- n. 2 Spazi gioco

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

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

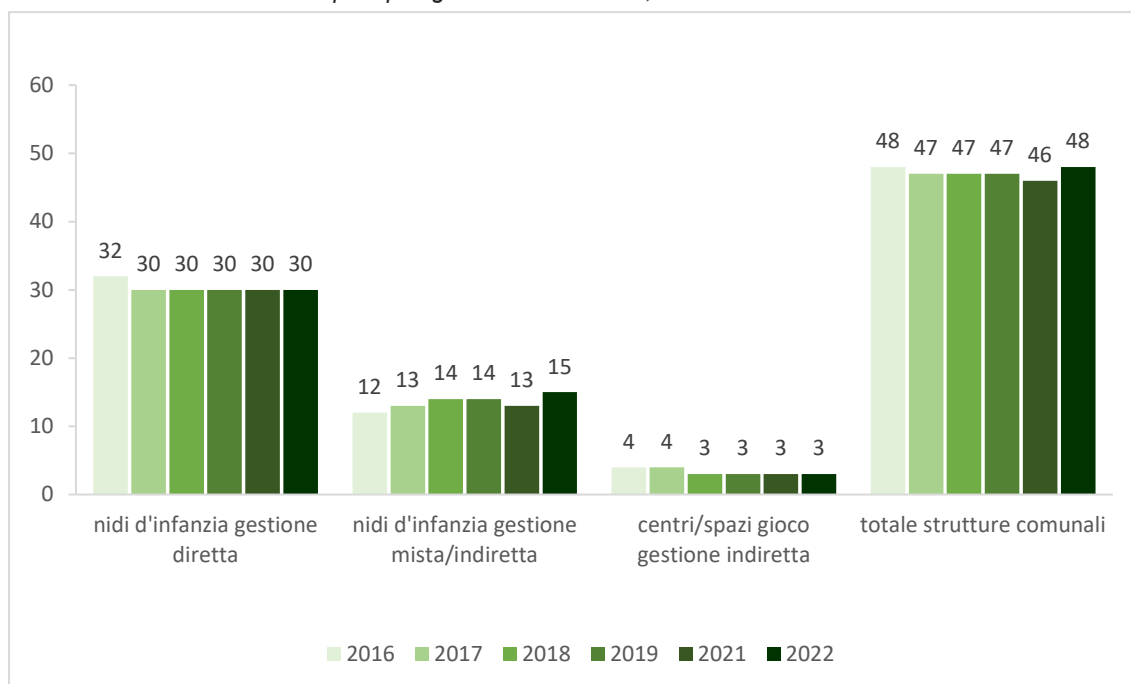
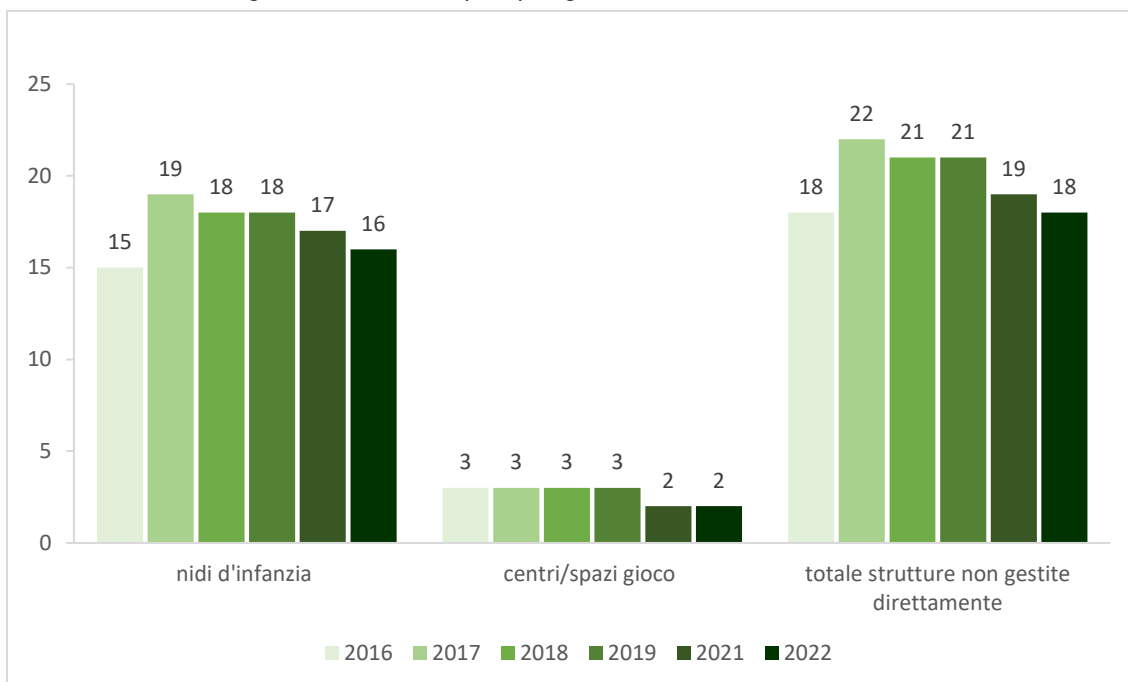


Grafico 2 – Strutture a gestione non diretta per tipologia. Anni 2016-2019, 2021-22



## Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

I 992 questionari raccolti presso i Nidi d'infanzia provengono per l'80,3% da utenti di strutture comunali e per il 19,7% da utenti di strutture convenzionate. Gli utenti delle strutture comunali si ripartiscono poi nel 71,8% di utenti di strutture a gestione diretta del Comune e nel 28,2% di utenti di strutture a gestione indiretta (cfr. grafici 3a e 3b).

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

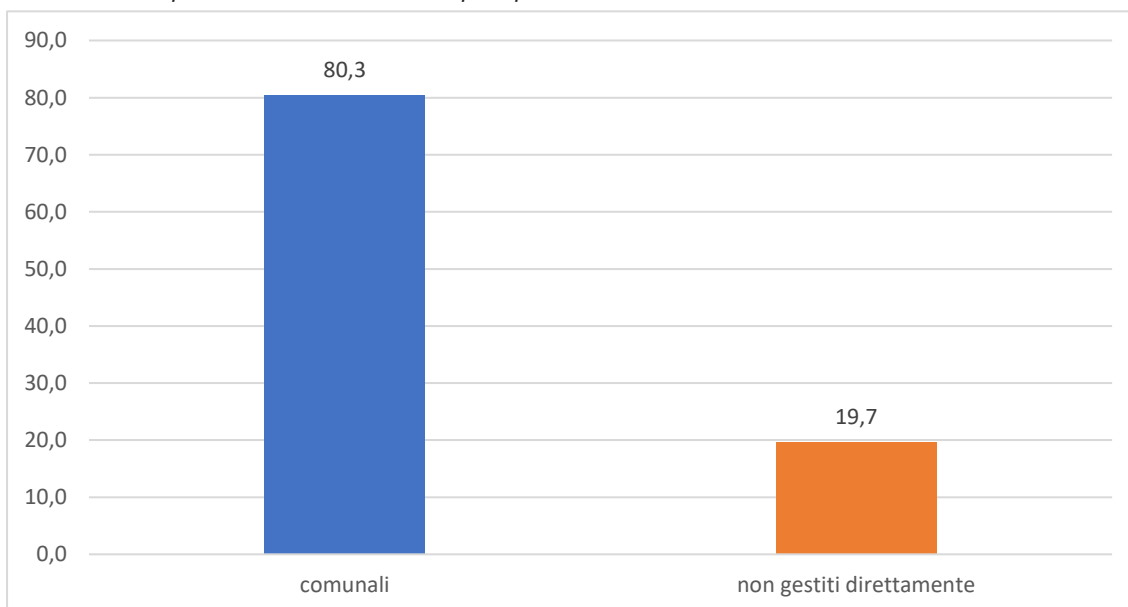
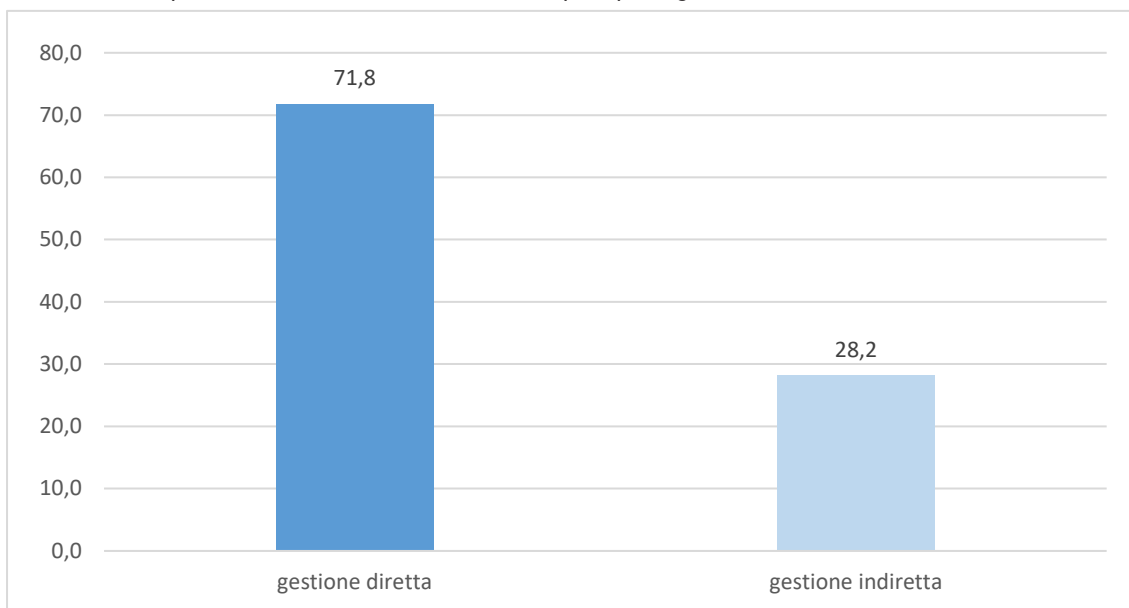


Grafico 3b - Rispondenti dei nidi d'infanzia comunali per tipo di gestione



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

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

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

|          | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|----------|-----------|-------------|----------------------|
| 1        | 525       | 52,2        | 52,2                 |
| 2        | 408       | 40,6        | 92,7                 |
| 3        | 55        | 5,5         | 98,2                 |
| più di 3 | 18        | 1,8         | 100,0                |
| Totale   | 1.006     | 100,0       |                      |

Si nota che con l'aumentare del numero di figli, diminuisce la percentuale di famiglie in cui tutti i figli frequentano o hanno frequentato il Nido o lo Spazio gioco (cfr tab. 2).

Tabella 2 – Rispondenti per numero di figli e per numero di figli che frequentano/hanno frequentato il servizio (% di riga)

| figli    | n figli che frequentano/hanno frequentato il servizio |      |      |          | Totale |
|----------|---|------|------|----------|--------|
|          | 1   | 2    | 3    | più di 3 |        |
| 1        | 100,0   | 0,0  | 0,0  | 0,0      | 100,0  |
| 2        | 34,6  | 65,4 | 0,0  | 0,0      | 100,0  |
| 3        | 27,3  | 21,8 | 50,9 | 0,0      | 100,0  |
| più di 3 | 27,8  | 22,2 | 22,2 | 27,8     | 100,0  |
| Totale   | 68,2  | 28,1 | 3,2  | 0,5      | 100,0  |

Il 39,3% dei bambini è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 agli 11 mesi, cui si aggiunge il 35,5% di quelli inseriti dai 12 ai 17 mesi, mentre per gli Spazi gioco, come prevede il regolamento, l'età parte dai 18 mesi fino a più di 24. Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare il servizio da non più di un anno (59,1% per i nidi e 92,8% per gli Spazi gioco) (cfr. tabelle 3a, 3b, 3c e 3d).

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

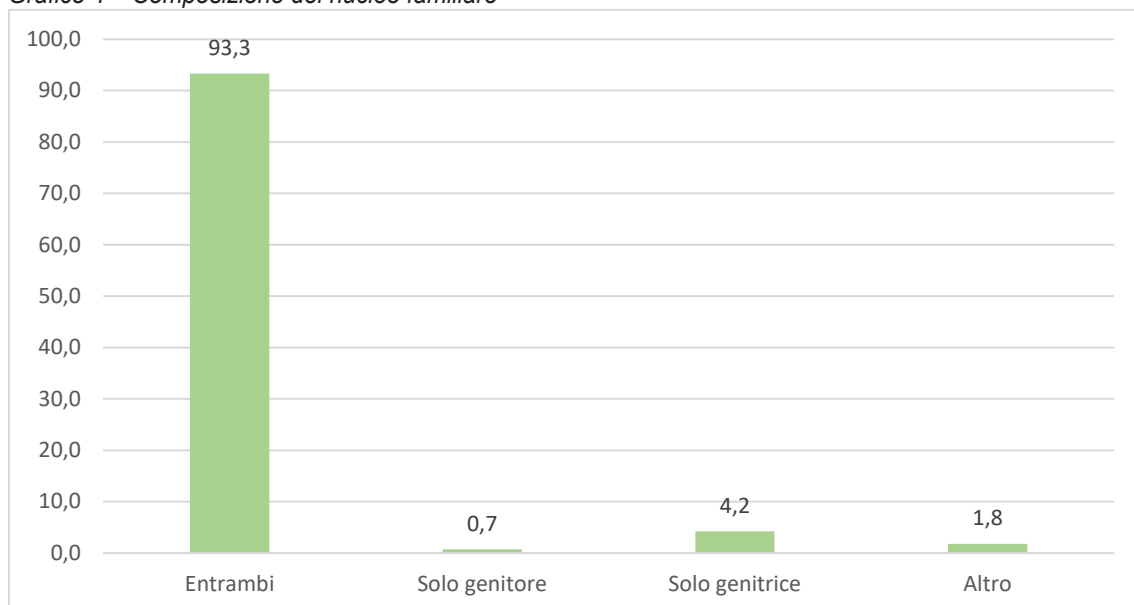
| mesi al momento dell'inserimento | n   | %     | tempo trascorso dall'inserimento | n   | %     |
|----------------------------------|-----|-------|----------------------------------|-----|-------|
| meno di 6                        | 19  | 1,9   | meno di 6                        | 67  | 6,8   |
|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

*Tabelle 3c e 3d – Mesi del bambino all'inserimento e tempo trascorso dall'inserimento – Spazi gioco*

| mesi al momento dell'inserimento | n  | %     | tempo trascorso dall'inserimento | n  | %     |
|----------------------------------|----|-------|----------------------------------|----|-------|
| meno di 6                        |    |       | meno di 6                        | 3  | 21,4  |
| tra 6 e 11 mesi                  |    |       | tra 6 e 11 mesi                  | 10 | 71,4  |
| tra 12 e 17 mesi                 |    |       | tra 12 e 17 mesi                 | 1  | 7,1   |
| tra 18 e 23 mesi                 | 8  | 57,1  | tra 18 e 23 mesi                 | 0  | 0,0   |
| 24 e più                         | 6  | 42,9  | 24 e più                         | 0  | 0,0   |
| Totale                           | 14 | 100,0 | Totale                           | 14 | 100,0 |

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

*Grafico 4 – Composizione del nucleo familiare*



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

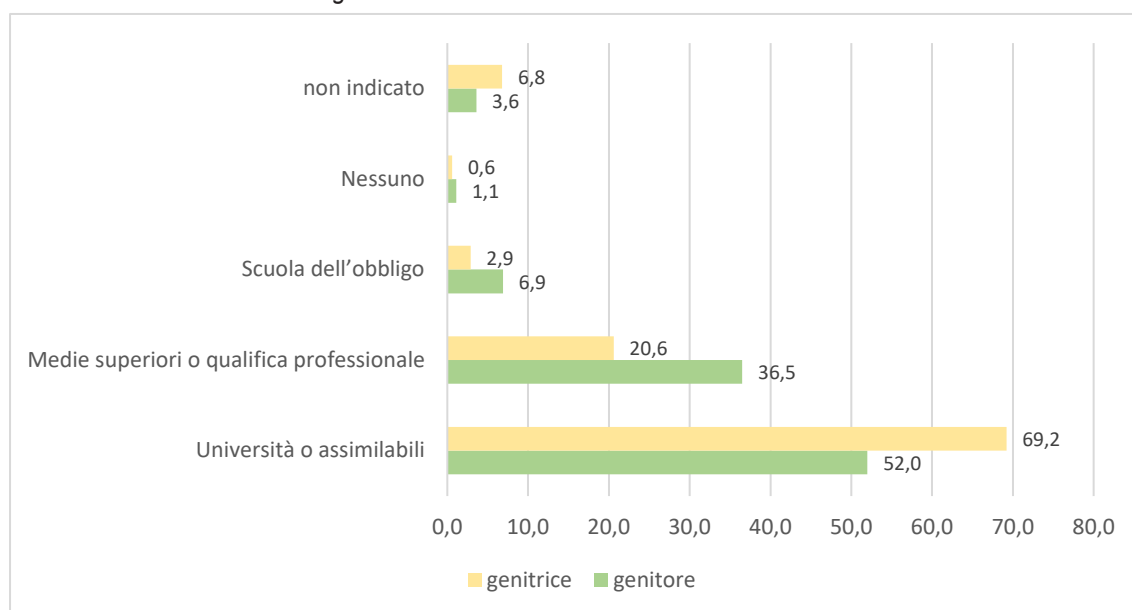
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 15 e i 35 ha un solo figlio, in particolare l'80,0% delle donne intervistate fra i 15 e i 25 anni e il 63,2% di quelle fra 26 e 35 anni. Il numero dei figli aumenta con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

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

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

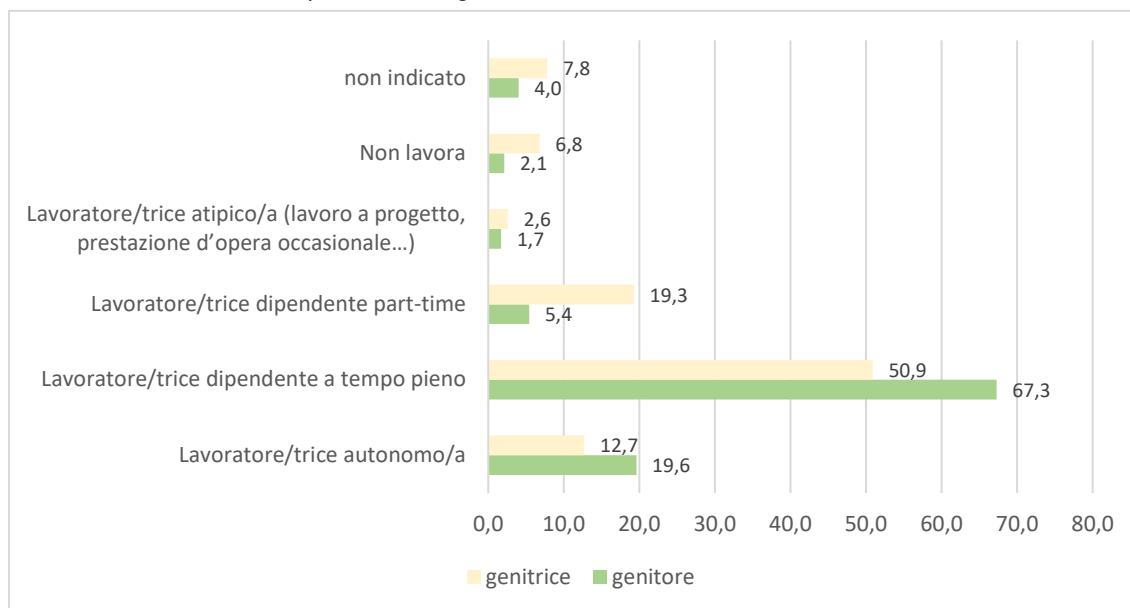
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 52,0% dei padri e il 69,2% delle madri è laureato, il 20,6% delle madri e il 36,5% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 6,9% dei padri e il 2,9% delle madri (cfr. grafico 5).

Grafico 5 – Titolo di studio dei genitori



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

Grafico 6 – Condizione occupazionale dei genitori



## Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli ai Nidi d'infanzia e agli Spazi gioco le famiglie hanno preso informazioni prevalentemente consultando il sito web o direttamente presso le strutture. Il passaparola e l'esperienza diretta rappresentano anch'essi un canale da cui avere informazioni, tant'è che una buona percentuale di utenti li ha utilizzati, sia per il Nido (13,6%), sia per gli Spazi gioco (21,4%), e sono rappresentati in tabella nella modalità "altro" (cfr. tabella 5). Aumenta l'utilizzo del web sia per i nidi d'infanzia (dal 75,9% del 2021 al 79,1% attuale) sia per gli spazi gioco (dal 75,0% del 2021 al 92,9% attuale). Il reperimento delle informazioni direttamente presso le strutture diminuisce per i nidi (da 28,4% a 22,2%) e in maniera più evidente per gli spazi gioco (dal 50,0% al 21,4%). Stabile il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia per i nidi (9,5%) mentre passa da 25,0% a 0,0% per gli spazi gioco; risulta in leggera crescita rispetto all'anno precedente la modalità "altro" (cfr. tabella 5).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

| canali informazione prima dell'iscrizione               | Nidi d'infanzia | Spazi gioco |
|---|-----------------|-------------|
| uffici dei servizi all'infanzia                         | 9,5             | 0,0         |
| Nidi d'infanzia/spazi gioco                             | 22,2            | 21,4        |
| sito web: Portale servizi all'infanzia 'Educazione 0-3' | 79,1            | 92,9        |
| contact center  | 2,6             | 0,0         |
| URP   | 0,9             | 0,0         |
| Sportello Villa Pallini                                 | 0,3             | 0,0         |
| altro   | 13,6            | 21,4        |



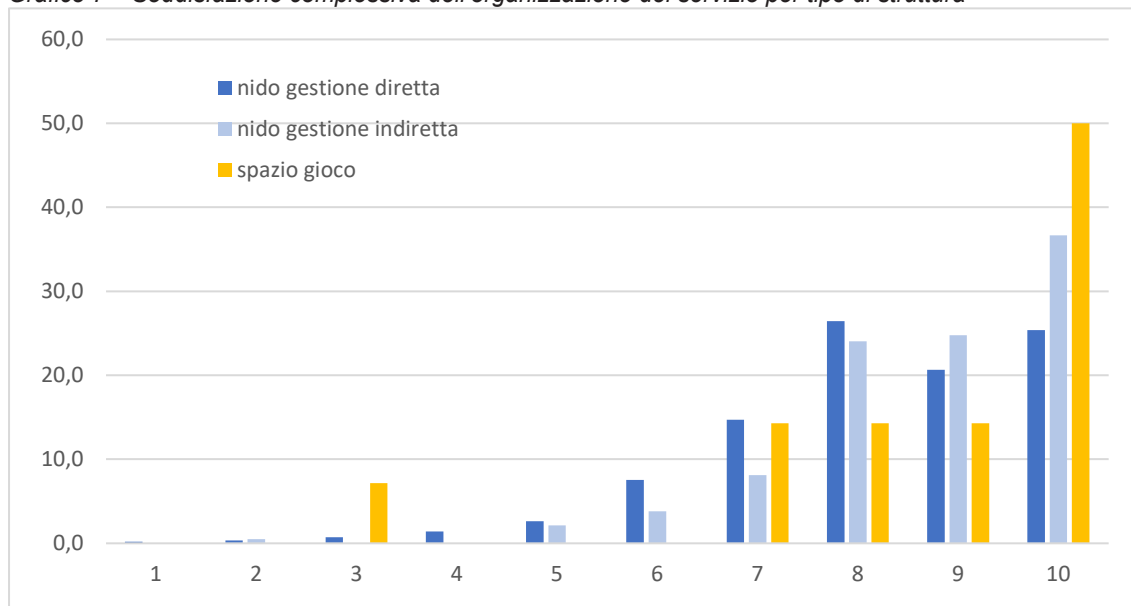
## Organizzazione del servizio

Con le varie tipologie di offerta di servizi educativi alla prima infanzia l'Amministrazione comunale cerca di rispondere ai bisogni delle famiglie residenti nel territorio cittadino assicurando flessibilità organizzativa e garantendo diversificazione delle tariffe in base alla tipologia di servizio, alla modalità di gestione e all'orario di frequenza scelto.

In questa sezione si chiede all'utenza di esprimere il proprio livello di soddisfazione relativamente a diversi aspetti dell'organizzazione quali gli orari del servizio, il supporto amministrativo e le informazioni disponibili online.

Nel complesso le famiglie si ritengono molto soddisfatte dell'organizzazione del servizio e ne è prova concreta la valutazione attribuita a questo aspetto per tutte le tipologie di struttura. Il punteggio medio è pari a 8,2 punti, su una scala di valutazione di dieci, per i nidi a gestione diretta, a 8,7 punti per i nidi a gestione indiretta e a 8,6 punti per gli spazi gioco. In particolare, è possibile osservare che per i nidi a gestione indiretta ben oltre l'80,0% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8; tale percentuale scende a 78,6% per gli spazi gioco e a 72,5% per le strutture a gestione diretta (cfr grafico 7, cfr. anche tabelle 1-6 in appendice).

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



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

L'83,1% degli utenti dei nidi (79,4% gestione diretta e 88,1% gestione indiretta) e il 71,4% degli utenti degli Spazi gioco reputano l'orario di apertura dei servizi in linea con le proprie esigenze; risultano molto apprezzate le fasce orarie differenziate di uscita con valori medi fra l'8,1 e l'8,9 per tutte le tipologie di struttura. Buono sia il supporto amministrativo fornito dagli Uffici sia

l'informazione disponibile sul Portale online della Rete civica 'Educazione 0-6'. Nel primo caso si registra una valutazione media di 7,8 e 8,0 punti rispettivamente per i nidi a gestione diretta e indiretta e 7,9 punti per gli Spazi gioco (migliorato rispetto all'anno precedente); nel secondo caso la valutazione media è 7,5 per i nidi a gestione diretta, 7,7 per quelli a gestione indiretta e 8,1 per gli Spazi gioco (migliorato rispetto all'anno precedente).

## Struttura e ambienti

Tra le caratteristiche che contribuiscono alla qualità del nido/spazio gioco quale contesto educativo per la prima infanzia vi è la gestione e l'organizzazione dello spazio che deve essere pensato e progettato in funzione dei bambini e degli adulti che lo vivono quotidianamente.

In questa sezione sono stati analizzati aspetti quali l'ubicazione e l'accessibilità della struttura, la sicurezza degli ambienti interni ed esterni, l'igiene e la gradevolezza e l'adeguatezza degli arredi. Il giudizio complessivo espresso dagli utenti per tutte le tipologie di struttura si attesta su valori molto alti registrando una media di 8,5 punti su una scala di dieci per i Nidi a gestione diretta, di 8,9 punti per i Nidi a gestione indiretta e 9,0 punti per gli Spazi gioco. I risultati sono sostanzialmente stabili rispetto al 2021.

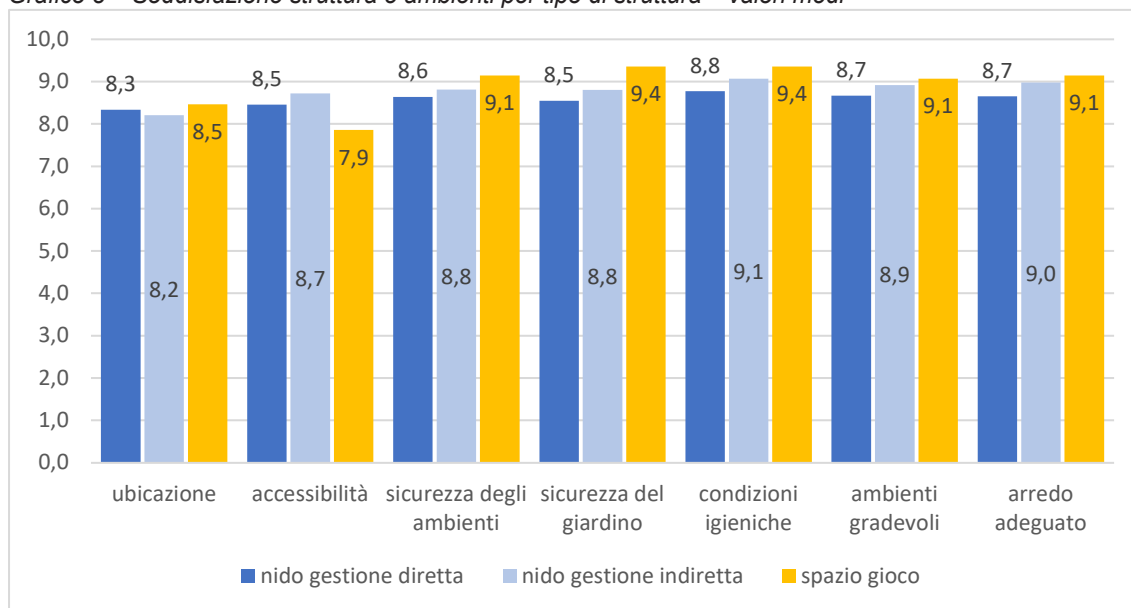
In questo panorama, così ricco di giudizi positivi, l'attenzione ricade anche sulle piccole variazioni. Esaminando i singoli aspetti si osserva che i Nidi a gestione indiretta riportano valutazioni superiori o uguali a quelli a gestione diretta; gli Spazi gioco, tranne per l'accessibilità, riportano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

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

Altri aspetti valutati molto positivamente sono la sicurezza degli ambienti e dei giardini, la loro gradevolezza e l'adeguatezza dell'arredo alle esigenze dei piccoli.

L'aspetto che riceve i giudizi meno favorevoli è l'ubicazione della struttura intesa come collegamento con i mezzi pubblici, possibilità di parcheggio ecc. Si parla comunque di valori medi superiori all'8 (cfr grafico 8, cfr. anche tabelle 7-14 in appendice).

Grafico 8 – Soddisfazione struttura e ambienti per tipo di struttura – valori medi



## Alimentazione

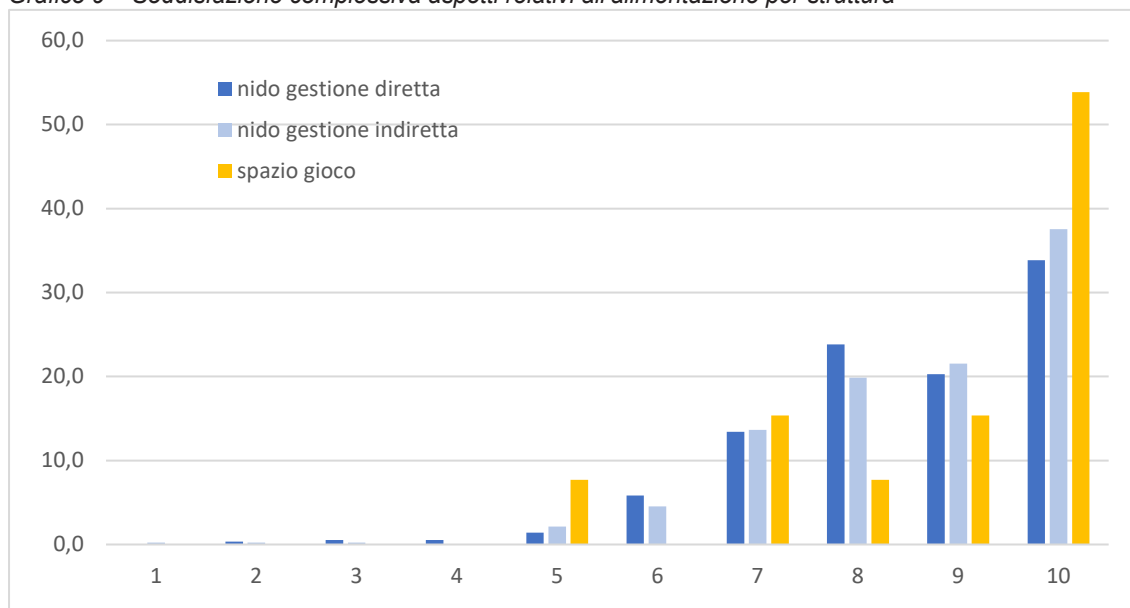
L'alimentazione rappresenta un aspetto fondamentale per lo sviluppo del bambino e il momento del pasto assume grande importanza sia dal punto di vista nutrizionale sia dal punto di vista educativo (imparare le regole e sperimentare la convivialità dello stare a tavola).

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

In questa sezione è stata analizzata la soddisfazione dell'alimentazione dei bambini, valutata non solo sul piano della qualità e varietà dei cibi ma anche sul piano organizzativo/educativo dei momenti conviviali dedicati al pranzo, allo spuntino della mattina e alla merenda del pomeriggio. Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato, soprattutto nei Nidi; si osserva una valutazione media di 8,5 punti per quelli a gestione diretta e 8,6 per quelli a gestione indiretta, in lieve ribasso rispetto al 2021. Gli Spazi gioco, con 8,8 di media, sono stabili.

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: si attesta sull'8,2-8,6 la media per la qualità e la varietà dei cibi e sull'8,7-8,9 la media per l'organizzazione dei momenti dello spuntino, del pranzo e della merenda (cfr. grafico 9, cfr. anche tabelle 15-17 in appendice).

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



## Aspetti educativi e didattici

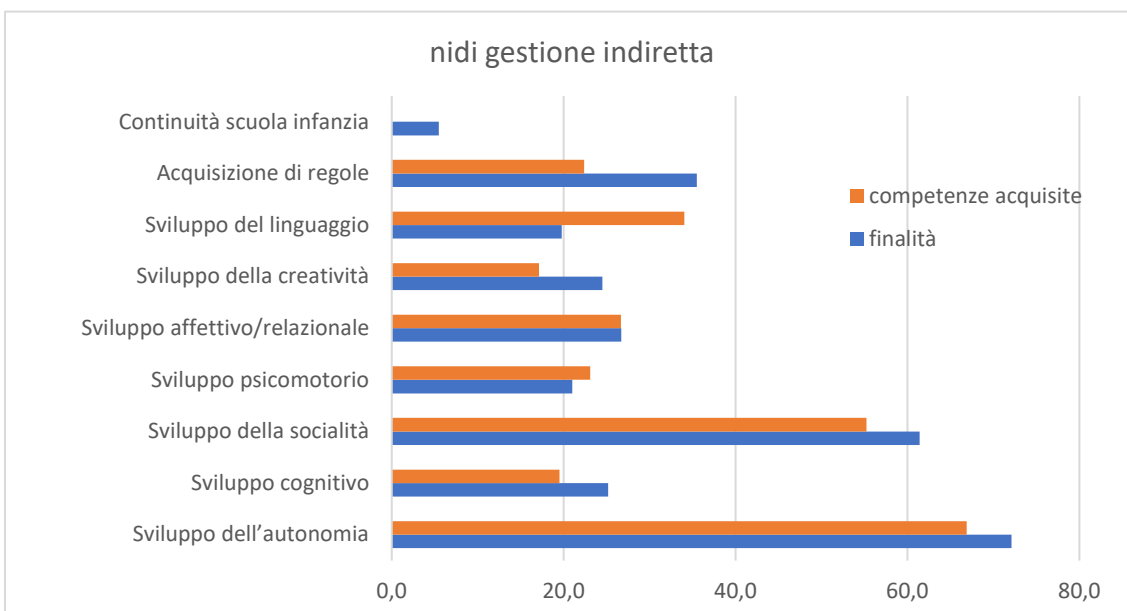
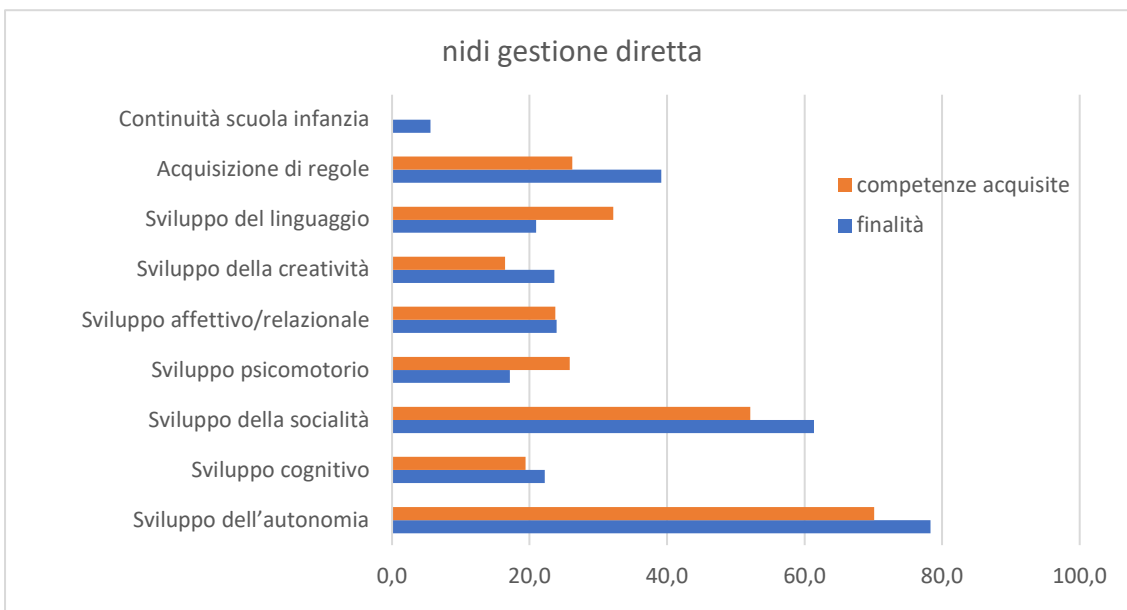
I servizi alla prima infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

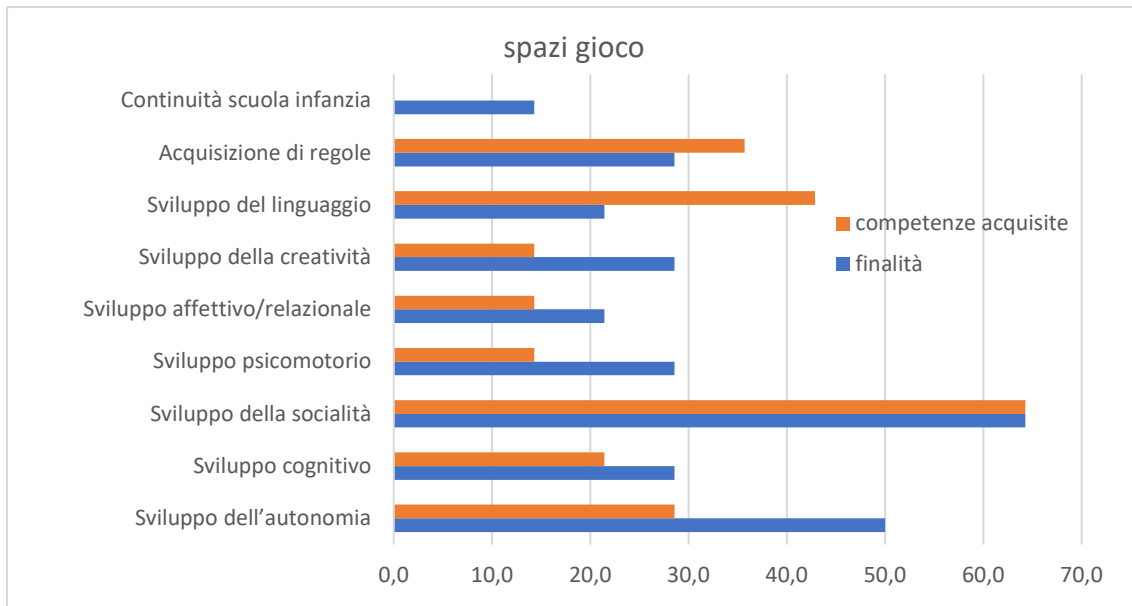
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli.

È stato chiesto alle famiglie di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai risultati emerge che, in primo luogo, il Nido d'infanzia dovrebbe aiutare i bambini a diventare autonomi, poi a sviluppare socialità e infine ad acquisire regole. Comprensibilmente con la natura del servizio e l'età lievemente superiore dei bambini, negli Spazi gioco la socialità guadagna importanza, a scapito dello sviluppo dell'autonomia, che passa in seconda posizione, davanti all'acquisizione di regole che è parimerito con lo sviluppo cognitivo, sviluppo psicomotorio e sviluppo della creatività.

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative delle famiglie è stato chiesto di indicare in quali ambiti il bambino ha acquisito maggiori competenze fra quelle proposte dal servizio stesso. I risultati, molto positivi, confermano le aspettative; nei Nidi d'infanzia lo sviluppo dell'autonomia precede lo sviluppo della socialità mentre l'acquisizione di regole, aspetto più complesso dell'educazione e che richiede anche tempi differenti, passa in quarta posizione, dietro allo sviluppo del linguaggio (nei Nidi a gestione indiretta dietro anche a sviluppo affettivo-relazionale e sviluppo psicomotorio). Negli spazi gioco lo sviluppo dell'autonomia segue lo sviluppo della socialità dietro anche a sviluppo del linguaggio e acquisizione di regole (cfr. grafico 10, cfr. anche tabelle 18-20 in appendice).

Grafico 10 – Finalità e competenze acquisite per struttura





Un'altra tematica oggetto di valutazione è la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a: gli utenti hanno riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato varia da 8,8 punti per i Nidi a gestione diretta a 9,3 punti per gli Spazi gioco su una scala di valutazione di 10 (cfr. tabella 21 in appendice).

## Professionalità del personale

Tutte le figure professionali che operano nei servizi, sia che si tratti di Nido d'infanzia sia di Spazio gioco, collaborano all'elaborazione del progetto educativo in cui vengono definiti obiettivi, strategie e proposte relativi a tutti gli aspetti della vita quotidiana (educativi, gestionali e organizzativi). Ciò avviene sotto la diretta supervisione del coordinamento pedagogico e viene condiviso con le famiglie.

In questa sezione sono stati esaminati gli aspetti relativi alle capacità professionali degli operatori che lavorano nelle strutture quali ad esempio la capacità di stabilire buone relazioni con i bambini, le bambine e le famiglie, di far conoscere agli utenti le caratteristiche del progetto educativo, di favorire un buon ambientamento dei/delle bambini/e e delle famiglie nelle strutture ecc.

I livelli di valutazione sono, anche in questo caso, molto elevati, con lievi differenze fra Nidi d'infanzia a gestione diretta, indiretta e Spazi gioco. Non si osservano differenze di rilievo rispetto alla scorsa rilevazione (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 22-26 in appendice).

Tabella 6 – Soddisfazione professionalità del personale per struttura – valori medi

|  | Valore medio<br>Nidi d'infanzia<br>gestione diretta | Valore medio<br>Nidi d'infanzia<br>gestione indiretta | Valore medio<br>Spazi gioco |
|--|---|---|-----------------------------|
| soddisfazione complessiva professionalità personale                  | 8,8   | 9,1   | 9,2                         |
| capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini        | 9,0   | 9,2   | 9,1                         |
| capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie      | 8,5   | 8,9   | 9,0                         |
| capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e famiglie | 8,7   | 9,1   | 9,4                         |
| capacità personale di far conoscere il progetto educativo            | 8,4   | 8,7   | 8,9                         |

## Partecipazione delle famiglie

In condizioni normali sono svariati i momenti che, nel corso dell'anno, si caratterizzano come occasioni di partecipazione delle famiglie al progetto educativo; dai colloqui individuali fra educatori e famiglie, agli incontri di sezione, di Nido e ai Consigli di Nido, a momenti meno formali quali feste e laboratori organizzati dalle strutture. Con la pandemia questi momenti si sono drasticamente ridotti e quelli essenziali sono stati effettuati con modalità a distanza.

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

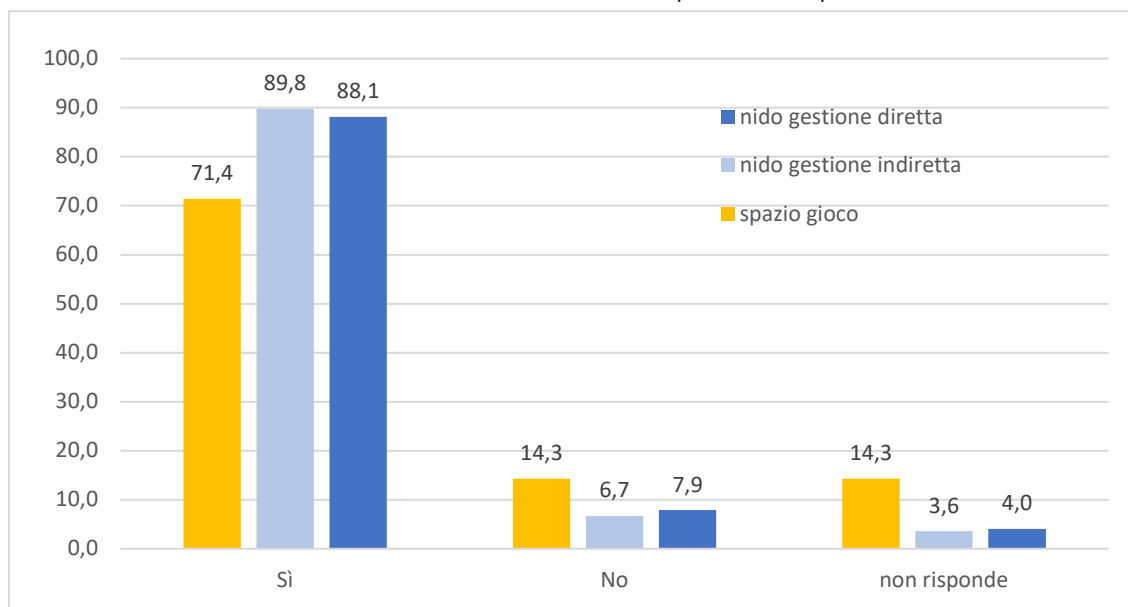
Le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie sono quelle su cui inevitabilmente gli effetti della pandemia si sono fatti sentire di più. Rispetto al calo generalizzato dei giudizi della scorsa rilevazione, quest'anno si registra una ripresa: il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 8,8 per i Nidi a gestione diretta (+1,2 punti rispetto al 2021), a 9,1 per Nidi a gestione indiretta (+0,7 punti) e a 9,2 per gli Spazi gioco (+0,4 punti). Nei singoli aspetti i Nidi a gestione indiretta e gli Spazi gioco riportano valutazioni simili e leggermente migliori dei Nidi a gestione diretta (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 27-31 in appendice).

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

|  | Valore medio<br>Nidi d'infanzia<br>gestione diretta | Valore medio<br>Nidi d'infanzia<br>gestione indiretta | Valore medio<br>Spazi gioco |
|--|---|---|-----------------------------|
| soddisfazione complessiva partecipazione famiglie  | 7,2   | 7,8   | 8,1                         |
| coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo anche in modalità a distanza                               | 7,3   | 7,9   | 8,2                         |
| possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie con modalità a distanza  | 7,0   | 7,5   | 7,8                         |
| disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale                 | 8,4   | 8,6   | 8,6                         |
| azioni promosse dal Servizio Servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le limitazioni della pandemia | 7,2   | 7,9   | 7,9                         |

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

Grafico 11 – Possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali per struttura



Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dal personale educativo le famiglie si ritengono molto soddisfatte. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 7,9 punti, quelli a gestione indiretta di 8,5 e gli Spazi gioco di 8,9 (cfr. tabella 33 in appendice).

## I costi

Nella sezione finale del questionario è stata richiesta agli utenti una valutazione della soddisfazione delle tariffe in relazione alla qualità del servizio offerto e un giudizio complessivo sul servizio, da esprimere nella ormai consueta scala da 1 a 10.

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,4, i Nidi a gestione indiretta 8,9 e 8,8 gli Spazi gioco, in lieve calo rispetto alla precedente indagine (cfr. tabelle 34-35 in appendice).

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



## Sintesi dei risultati

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

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,4 all'8,9 per tutte le strutture; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio in quanto gli orari di apertura vengono incontro alle esigenze delle famiglie; buono anche il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per l'accessibilità per gli spazi gioco;
- soddisfazione molto elevata per l'alimentazione, sia per la qualità dei cibi sia per l'esperienza educativa nel suo complesso;
- buona corrispondenza fra le aspettative dei genitori e le competenze acquisite dai/dalle bambini/e nel contesto educativo; ai primi posti troviamo lo sviluppo dell'autonomia, della socialità e l'acquisizione di regole; quest'ultima, nelle competenze acquisite, viene superata dallo sviluppo del linguaggio e negli Spazi gioco si trova anche davanti allo sviluppo dell'autonomia;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- molto buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, in risalita rispetto alla scorsa indagine su cui aveva inevitabilmente inciso la pandemia;
- la soddisfazione del costo del servizio in rapporto ai livelli di qualità offerti è buona, anche se i voti medi sono inferiori rispetto alle altre aree di valutazione.

## Appendice Tabelle

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

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 2            | 2                     | 0,3         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 3            | 4                     | 0,7         | 0                       | 0,0         | 1           | 7,1         |
| 4            | 8                     | 1,4         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 5            | 15                    | 2,6         | 9                       | 2,1         | 0           | 0,0         |
| 6            | 43                    | 7,5         | 16                      | 3,8         | 0           | 0,0         |
| 7            | 84                    | 14,7        | 34                      | 8,1         | 2           | 14,3        |
| 8            | 151                   | 26,4        | 101                     | 24,0        | 2           | 14,3        |
| 9            | 118                   | 20,6        | 104                     | 24,8        | 2           | 14,3        |
| 10           | 145                   | 25,3        | 154                     | 36,7        | 7           | 50,0        |
| non risponde | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,2         |                         | 8,7         |             | 8,6         |

Tabella 2 – Adeguatezza orari dei servizi (valori assoluti, percentuali)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| Sì           | 454                   | 79,4        | 370                     | 88,1        | 10          | 71,4        |
| No           | 84                    | 14,7        | 27                      | 6,4         | 2           | 14,3        |
| non risponde | 34                    | 5,9         | 23                      | 5,5         | 2           | 14,3        |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |

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

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 1                     | 0,2         | 2                       | 0,5         | 1           | 7,1         |
| 2            | 0                     | 0,0         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 3                     | 0,5         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| 4            | 7                     | 1,2         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| 5            | 18                    | 3,1         | 8                       | 1,9         | 1           | 7,1         |
| 6            | 32                    | 5,6         | 20                      | 4,8         | 0           | 0,0         |
| 7            | 54                    | 9,4         | 21                      | 5,0         | 2           | 14,3        |
| 8            | 112                   | 19,6        | 81                      | 19,3        | 1           | 7,1         |
| 9            | 116                   | 20,3        | 66                      | 15,7        | 3           | 21,4        |
| 10           | 225                   | 39,3        | 214                     | 51,0        | 5           | 35,7        |
| non risponde | 4                     | 0,7         | 2                       | 0,5         | 1           | 7,1         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,6         |                         | 8,9         |             | 8,1         |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabella 10 – Soddisfazione della sicurezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 1                     | 0,2         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 2            | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 0                     | 0,0         | 1                       | 0,2         | 0           | 0,0         |
| 4            | 0                     | 0,0         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 5            | 13                    | 2,3         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| 6            | 24                    | 4,2         | 14                      | 3,3         | 0           | 0,0         |
| 7            | 57                    | 10,0        | 34                      | 8,1         | 2           | 14,3        |
| 8            | 142                   | 24,8        | 93                      | 22,1        | 2           | 14,3        |
| 9            | 142                   | 24,8        | 99                      | 23,6        | 2           | 14,3        |
| 10           | 190                   | 33,2        | 170                     | 40,5        | 8           | 57,1        |
| non risponde | 2                     | 0,3         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,6         |                         | 8,8         |             | 9,1         |

Tabella 11 – Soddisfazione della sicurezza del giardino (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 1                     | 0,2         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 2            | 2                     | 0,3         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 2                     | 0,3         | 1                       | 0,2         | 0           | 0,0         |
| 4            | 8                     | 1,4         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 5            | 10                    | 1,7         | 5                       | 1,2         | 0           | 0,0         |
| 6            | 22                    | 3,8         | 22                      | 5,2         | 0           | 0,0         |
| 7            | 66                    | 11,5        | 24                      | 5,7         | 0           | 0,0         |
| 8            | 132                   | 23,1        | 80                      | 19,0        | 3           | 21,4        |
| 9            | 142                   | 24,8        | 118                     | 28,1        | 3           | 21,4        |
| 10           | 185                   | 32,3        | 165                     | 39,3        | 8           | 57,1        |
| non risponde | 2                     | 0,3         | 1                       | 0,2         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,5         |                         | 8,8         |             | 9,4         |

Tabella 12 – Soddisfazione delle condizioni igieniche (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 2            | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 4            | 1                     | 0,2         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| 5            | 7                     | 1,2         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| 6            | 17                    | 3,0         | 8                       | 1,9         | 0           | 0,0         |
| 7            | 56                    | 9,8         | 25                      | 6,0         | 0           | 0,0         |
| 8            | 116                   | 20,3        | 73                      | 17,4        | 3           | 21,4        |
| 9            | 161                   | 28,1        | 103                     | 24,5        | 3           | 21,4        |
| 10           | 204                   | 35,7        | 203                     | 48,3        | 8           | 57,1        |
| non risponde | 7                     | 1,2         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,8         |                         | 9,1         |             | 9,4         |

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

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

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

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

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

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

Tabella 16 – Soddisfazione qualità e varietà dei cibi (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 0                     | 0,0         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 2            | 2                     | 0,3         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 8                     | 1,4         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 4            | 4                     | 0,7         | 5                       | 1,2         | 0           | 0,0         |
| 5            | 16                    | 2,8         | 6                       | 1,4         | 1           | 7,1         |
| 6            | 36                    | 6,3         | 26                      | 6,2         | 1           | 7,1         |
| 7            | 66                    | 11,5        | 51                      | 12,1        | 2           | 14,3        |
| 8            | 138                   | 24,1        | 80                      | 19,0        | 2           | 14,3        |
| 9            | 116                   | 20,3        | 91                      | 21,7        | 1           | 7,1         |
| 10           | 182                   | 31,8        | 157                     | 37,4        | 4           | 28,6        |
| non risponde | 4                     | 0,7         | 2                       | 0,5         | 3           | 21,4        |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,4         |                         | 8,6         |             | 8,2         |

Tabella 17 – Soddisfazione organizzazione momento del pranzo/spuntino/merenda (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 0                     | 0,0         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 2            | 3                     | 0,5         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 2                     | 0,3         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 4            | 5                     | 0,9         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 5            | 8                     | 1,4         | 6                       | 1,4         | 0           | 0,0         |
| 6            | 24                    | 4,2         | 19                      | 4,5         | 1           | 7,1         |
| 7            | 56                    | 9,8         | 33                      | 7,9         | 2           | 14,3        |
| 8            | 129                   | 22,6        | 82                      | 19,5        | 2           | 14,3        |
| 9            | 122                   | 21,3        | 86                      | 20,5        | 0           | 0,0         |
| 10           | 217                   | 37,9        | 186                     | 44,3        | 8           | 57,1        |
| non risponde | 6                     | 1,0         | 4                       | 1,0         | 1           | 7,1         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,7         |                         | 8,8         |             | 8,9         |

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

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 2            | 1                     | 0,2         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 3            | 1                     | 0,2         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 4            | 2                     | 0,3         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| 5            | 6                     | 1,0         | 5                       | 1,2         | 0           | 0,0         |
| 6            | 21                    | 3,7         | 11                      | 2,6         | 0           | 0,0         |
| 7            | 60                    | 10,5        | 26                      | 6,2         | 2           | 14,3        |
| 8            | 114                   | 19,9        | 83                      | 19,8        | 3           | 21,4        |
| 9            | 127                   | 22,2        | 83                      | 19,8        | 2           | 14,3        |
| 10           | 234                   | 40,9        | 198                     | 47,1        | 7           | 50,0        |
| non risponde | 5                     | 0,9         | 7                       | 1,7         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,8         |                         | 8,9         |             | 9,0         |

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

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

Tabella 20 – Ambiti in cui il bambino ha acquisito maggiori competenze (valori assoluti, percentuali)

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

Tabella 21 – Soddisfazione sicurezza di affidamento del bambino (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 2                     | 0,3         | 1                       | 0,2         | 0           | 0,0         |
| 2            | 4                     | 0,7         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 3                     | 0,5         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 4            | 1                     | 0,2         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| 5            | 12                    | 2,1         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 6            | 17                    | 3,0         | 10                      | 2,4         | 0           | 0,0         |
| 7            | 54                    | 9,4         | 29                      | 6,9         | 0           | 0,0         |
| 8            | 109                   | 19,1        | 77                      | 18,3        | 4           | 28,6        |
| 9            | 120                   | 21,0        | 87                      | 20,7        | 2           | 14,3        |
| 10           | 248                   | 43,4        | 209                     | 49,8        | 8           | 57,1        |
| non risponde | 2                     | 0,3         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,8         |                         | 9,0         |             | 9,3         |



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

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

Tabella 23 – Soddisfazione capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 0                     | 0,0         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 2            | 0                     | 0,0         | 1                       | 0,3         | 0           | 0,0         |
| 3            | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 4            | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 5            | 5                     | 0,9         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 6            | 11                    | 1,9         | 11                      | 2,6         | 0           | 0,0         |
| 7            | 38                    | 6,6         | 19                      | 4,5         | 0           | 0,0         |
| 8            | 109                   | 19,1        | 63                      | 15,0        | 5           | 35,7        |
| 9            | 143                   | 25,0        | 97                      | 23,1        | 3           | 21,4        |
| 10           | 262                   | 45,8        | 230                     | 54,8        | 6           | 42,9        |
| non risponde | 2                     | 0,3         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 9,0         |                         | 9,2         |             | 9,1         |

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

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 2                     | 0,3         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 2            | 2                     | 0,3         | 1                       | 0,2         | 0           | 0,0         |
| 3            | 5                     | 0,9         | 4                       | 1,0         | 0           | 0,0         |
| 4            | 3                     | 0,5         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 5            | 16                    | 2,8         | 4                       | 1,0         | 0           | 0,0         |
| 6            | 32                    | 5,6         | 14                      | 3,3         | 1           | 7,1         |
| 7            | 74                    | 12,9        | 25                      | 6,0         | 0           | 0,0         |
| 8            | 110                   | 19,2        | 75                      | 17,9        | 3           | 21,4        |
| 9            | 106                   | 18,5        | 99                      | 23,6        | 4           | 28,6        |
| 10           | 219                   | 38,3        | 196                     | 46,7        | 6           | 42,9        |
| non risponde | 3                     | 0,5         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,5         |                         | 8,9         |             | 9,0         |

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

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 3                     | 0,5         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 2            | 2                     | 0,3         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 4            | 3                     | 0,5         | 1                       | 0,2         | 0           | 0,0         |
| 5            | 12                    | 2,1         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| 6            | 24                    | 4,2         | 18                      | 4,3         | 0           | 0,0         |
| 7            | 56                    | 9,8         | 21                      | 5,0         | 0           | 0,0         |
| 8            | 104                   | 18,2        | 66                      | 15,7        | 3           | 21,4        |
| 9            | 119                   | 20,8        | 95                      | 22,6        | 3           | 21,4        |
| 10           | 246                   | 43,0        | 216                     | 51,4        | 8           | 57,1        |
| non risponde | 2                     | 0,3         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,7         |                         | 9,1         |             | 9,4         |

Tabella 26 – Soddisfazione capacità di far conoscere il progetto educativo (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 2                     | 0,3         | 1                       | 0,2         | 0           | 0,0         |
| 2            | 2                     | 0,3         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 3            | 3                     | 0,5         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 4            | 10                    | 1,7         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 5            | 16                    | 2,8         | 12                      | 2,9         | 0           | 0,0         |
| 6            | 41                    | 7,2         | 22                      | 5,2         | 1           | 7,1         |
| 7            | 69                    | 12,1        | 33                      | 7,9         | 1           | 7,1         |
| 8            | 111                   | 19,4        | 80                      | 19,0        | 3           | 21,4        |
| 9            | 108                   | 18,9        | 84                      | 20,0        | 3           | 21,4        |
| 10           | 209                   | 36,5        | 184                     | 43,8        | 6           | 42,9        |
| non risponde | 1                     | 0,2         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,4         |                         | 8,7         |             | 8,9         |

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

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

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

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

Tabella 29 – Soddisfazione possibilità di confronto con altre famiglie con modalità a distanza (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 13                    | 2,3         | 5                       | 1,2         | 0           | 0,0         |
| 2            | 20                    | 3,5         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| 3            | 13                    | 2,3         | 4                       | 1,0         | 1           | 7,1         |
| 4            | 29                    | 5,1         | 18                      | 4,3         | 0           | 0,0         |
| 5            | 60                    | 10,5        | 43                      | 10,2        | 1           | 7,1         |
| 6            | 78                    | 13,6        | 53                      | 12,6        | 1           | 7,1         |
| 7            | 97                    | 17,0        | 64                      | 15,2        | 0           | 0,0         |
| 8            | 106                   | 18,5        | 71                      | 16,9        | 5           | 35,7        |
| 9            | 62                    | 10,8        | 59                      | 14,0        | 0           | 0,0         |
| 10           | 89                    | 15,6        | 96                      | 22,9        | 4           | 28,6        |
| non risponde | 5                     | 0,9         | 4                       | 1,0         | 2           | 14,3        |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 7,0         |                         | 7,5         |             | 7,8         |

Tabella 30 – Soddisfazione disponibilità educatori ascoltare richieste/dubbi sul ruolo genitoriale (valori assoluti, percentuali, medi)

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

Tabella 31 – Soddisfazione azioni promosse per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le limitazioni per la pandemia (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 10                    | 1,7         | 7                       | 1,7         | 0           | 0,0         |
| 2            | 18                    | 3,1         | 5                       | 1,2         | 1           | 7,1         |
| 3            | 7                     | 1,2         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 4            | 30                    | 5,2         | 8                       | 1,9         | 0           | 0,0         |
| 5            | 48                    | 8,4         | 27                      | 6,4         | 1           | 7,1         |
| 6            | 81                    | 14,2        | 41                      | 9,8         | 1           | 7,1         |
| 7            | 90                    | 15,7        | 70                      | 16,7        | 1           | 7,1         |
| 8            | 104                   | 18,2        | 68                      | 16,2        | 4           | 28,6        |
| 9            | 68                    | 11,9        | 63                      | 15,0        | 1           | 7,1         |
| 10           | 108                   | 18,9        | 126                     | 30,0        | 5           | 35,7        |
| non risponde | 8                     | 1,4         | 3                       | 0,7         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 7,2         |                         | 7,9         |             | 7,9         |

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

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

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

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

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

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

Tabella 35 – Soddisfazione complessiva del servizio (valori assoluti, percentuali, medi)

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 0                     | 0,0         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 2            | 0                     | 0,0         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 4                     | 0,7         | 2                       | 0,5         | 0           | 0,0         |
| 4            | 4                     | 0,7         | 1                       | 0,2         | 0           | 0,0         |
| 5            | 13                    | 2,3         | 3                       | 0,7         | 1           | 7,1         |
| 6            | 29                    | 5,1         | 15                      | 3,6         | 0           | 0,0         |
| 7            | 80                    | 14,0        | 40                      | 9,5         | 1           | 7,1         |
| 8            | 149                   | 26,0        | 90                      | 21,4        | 3           | 21,4        |
| 9            | 138                   | 24,1        | 106                     | 25,2        | 2           | 14,3        |
| 10           | 149                   | 26,0        | 157                     | 37,4        | 7           | 50,0        |
| non risponde | 6                     | 1,0         | 6                       | 1,4         | 0           | 0,0         |
| Totale       | 572                   | 100,0       | 420                     | 100,0       | 14          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,4         |                         | 8,9         |             | 8,8         |

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

INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

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

*1.2 Titolo di studio:*

Nessuno

Scuola dell'obbligo

Medie superiori o qualifica professionale

Università o assimilabili

*1.3 Situazione lavorativa attuale:*

Lavoratore/trice dipendente part-time

Lavoratore/trice dipendente a tempo pieno

Lavoratore/trice autonomo/a

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

Non lavora

*1.4 Numero complessivo di figli/e:*

 1 2 3 Più di 3

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

 1 2 3 Più di 3

*1.6 Quanti mesi ha attualmente il/la bambino/a?*

Mesi n.

*1.7 Quanti mesi aveva al suo ingresso nel servizio educativo?*

Mesi n.

## 2. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

## 3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

- sì
- no

3.3 E' soddisfatto/a della possibilità di fruire di orari di uscita in fasce orarie differenziate?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

3.5 Quanto è soddisfatto del supporto ricevuto da parte degli Uffici dei Servizi all'infanzia per quanto riguarda gli aspetti amministrativi (tariffe, ISEE, comunicazioni)?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

## 4. STRUTTURA E AMBIENTI

### 4.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente del servizio?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Molto soddisfatto

1 – Dell'ubicazione (collegamenti con mezzi di trasporto pubblici, parcheggi)

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

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

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

3 – Della sicurezza degli ambienti

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

4 – Della sicurezza del giardino del Nido/Spazio gioco

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

5 – Delle condizioni igieniche dell'ambiente

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

### 4.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

## 5. ALIMENTAZIONE

### 5.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto dell'alimentazione?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Molto soddisfatto

1 – Della qualità e varietà dei cibi

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

2 – Dell'organizzazione del momento dello spuntino di frutta, del pranzo, della merenda

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



## 6. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

6.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti educativi e didattici?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

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

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

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

6.4 Quanto si ritiene soddisfatto della capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

## 7. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Molto soddisfatto

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 2 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i genitori | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 – Della capacità del personale educativo di favorire un buon ambientamento dei bambini/e e dei genitori | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 – Della capacità del personale educativo di far conoscere ai genitori il progetto educativo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

## 8. PARTECIPAZIONE

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Molto soddisfatto

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 – Del coinvolgimento delle famiglie nelle diverse occasioni previste dal progetto educativo organizzate anche con modalità a distanza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie anche con modalità a distanza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 – Della disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi e perplessità relative al ruolo genitoriale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 – Delle azioni promosse dal Servizio servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le limitazioni legate alla pandemia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

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

- sì  
 no

8.3 Le informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino/a fornite dal personale educativo sono soddisfacenti?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

## 9. I COSTI

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

## *La statistica per la città*

Sommario

# La qualità percepita dalle famiglie nelle scuole dell'Infanzia

*Anno educativo 2021/2022*

A cura di  
*Francesca Crescioli*



|   |    |
|---|----|
| <i>Obiettivi e metodologia</i> .....          | 63 |
| <i>Predisposizione del questionario</i> ..... | 64 |
| <i>Risultati dell'indagine</i> .....          | 64 |
| <i>Canali di accesso al servizio</i> .....    | 68 |
| <i>Organizzazione del servizio</i> .....      | 68 |
| <i>Struttura e ambienti</i> .....             | 69 |
| <i>Aspetti educativi e didattici</i> .....    | 70 |
| <i>Professionalità del personale</i> .....    | 72 |
| <i>Partecipazione delle famiglie</i> .....    | 72 |
| <i>Soddisfazione complessiva</i> .....        | 73 |
| <i>Sintesi dei risultati</i> .....            | 74 |
| <i>Appendice</i> .....                        | 75 |
| <i>Tabelle</i> .....                          | 75 |
| <i>Questionario</i> .....                     | 85 |



## Obiettivi e metodologia

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

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

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

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

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

1. gli *aspetti tangibili*, ovvero gli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente, all'organizzazione degli spazi e dei loro arredi, alla competenza delle diverse figure professionali e agli strumenti di comunicazione;
2. l'*affidabilità*, intesa come garanzia di attendibilità del Servizio, come capacità di rispettare le specifiche di funzionamento nel tempo;
3. la *capacità di risposta*, ovvero la capacità del Servizio di andare incontro ai bisogni delle bambine, dei bambini e delle loro famiglie;
4. la *capacità di rassicurazione*, intesa come capacità delle diverse figure professionali di entrare in relazione positiva con l'utenza e stabilire rapporti di fiducia;
5. l'*empatia*, ovvero la capacità di entrare in relazione emotiva con gli utenti.

Lo strumento utilizzato per raccogliere le informazioni è stato il questionario. A ciascun intervistato è stato chiesto di assegnare un valore compreso da 1 a 10 per ciascuna dimensione individuata, dove 1 indica la soddisfazione minima e 10 la massima relativamente a quell'aspetto. Infine, vista la presenza di famiglie non italiane, il questionario è stato tradotto in inglese, francese e spagnolo.

## **Predisposizione del questionario**

Il questionario utilizzato è lo stesso dello scorso anno con l'inserimento di una domanda sulla valutazione del sistema delle referenze introdotto per facilitare la comunicazione fra servizio e famiglie. Si tratta di un questionario suddiviso in sette sezioni che riguardano, rispettivamente:

- informazioni sulla famiglia
- i canali di accesso al servizio
- l'organizzazione del servizio
- la struttura e gli ambienti
- gli aspetti educativi e didattici
- la professionalità del personale
- la partecipazione

Ogni sezione si concentra su aspetti specifici toccando varie tematiche. Importante è capire in che modo sono legate, se lo sono, le diverse sezioni per costruire dei differenti profili tenendo conto di come gli intervistati interagiscono con il servizio.

Il questionario è stato somministrato via web: questa metodologia ha il limite di raggiungere solo le famiglie di cui si ha a disposizione un indirizzo e-mail valido, ma ha il vantaggio di ridurre gli errori evitando il data entry ed effettuando controlli automatici di congruità sulle risposte.

## **Quantificazione complessiva dei rispondenti**

La rilevazione è stata effettuata dal 10 maggio al 15 giugno 2022 e ha riguardato gli utenti delle Scuole dell'infanzia.

Sono state inviate 2.014 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 541 questionari (popolazione indagata), con una percentuale di risposta pari al 26,9%. Attraverso l'indagine sono state raccolte informazioni sulle famiglie tra cui, oltre al numero complessivo di figli e il numero di figli che frequentano/hanno frequentato il servizio, le caratteristiche anagrafiche dei genitori.

## **Risultati dell'indagine**

L'offerta del servizio è costituita da 27 strutture comunali.

## **Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti**

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 541. La maggior parte di queste ha due figli (55,8%); con quelle che ne hanno uno solo costituiscono il 91,1% del totale delle famiglie rispondenti (cfr. tabella 1).



Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

|          | Frequenza | Percentuale | Percentuale cumulata |
|----------|-----------|-------------|----------------------|
| 1        | 191       | 35,3        | 35,3                 |
| 2        | 302       | 55,8        | 91,1                 |
| 3        | 36        | 6,7         | 97,8                 |
| più di 3 | 12        | 2,2         | 100,0                |
| Totale   | 541       | 100,0       |                      |

Si nota che con l'aumentare del numero di figli, diminuisce la percentuale di famiglie in cui tutti i figli frequentano o hanno frequentato i servizi educativi 0-6 (cfr tab. 2).

Tabella 2 – Rispondenti per numero di figli e per numero di figli che frequentano/hanno frequentato il servizio (% di riga)

| n figli  | n figli che frequentano/hanno frequentato il servizio |      |      |          | Totale |
|----------|---|------|------|----------|--------|
|          | 1   | 2    | 3    | più di 3 |        |
| 1        | 100,0   | 0,0  | 0,0  | 0,0      | 100,0  |
| 2        | 36,1  | 63,9 | 0,0  | 0,0      | 100,0  |
| 3        | 27,8  | 22,2 | 50,0 | 0,0      | 100,0  |
| più di 3 | 33,3  | 41,6 | 0,0  | 25,0     | 100,0  |
| Totale   | 58,0  | 38,1 | 3,3  | 0,6      | 100,0  |

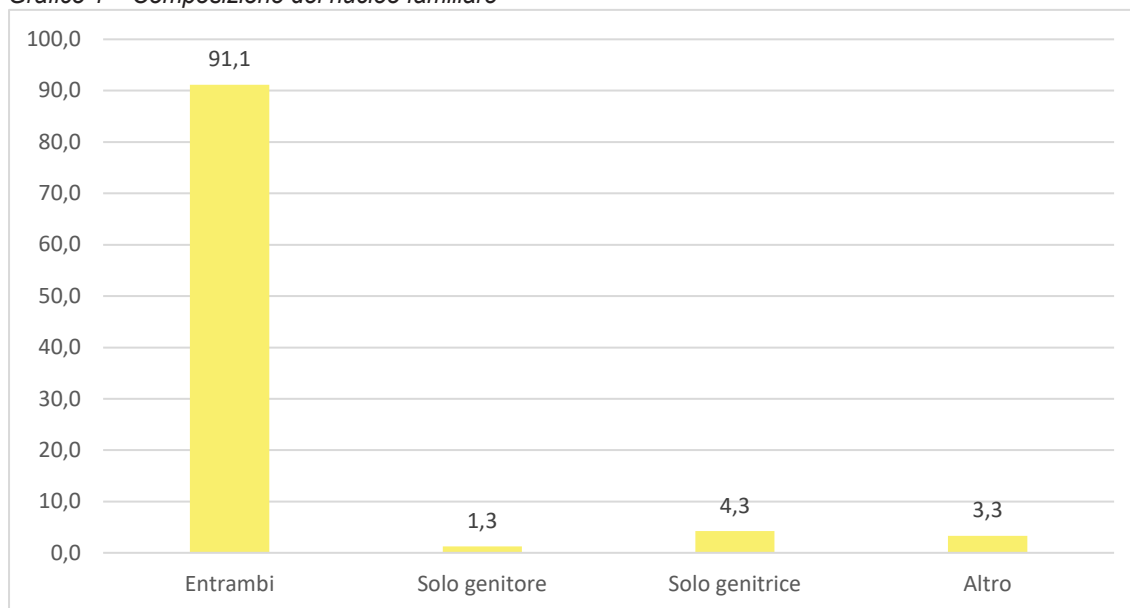
Il 79,9% dei bambini è stato inserito alla scuola dell'infanzia ai 3 anni di età, il 16,1% aveva ancora 2 anni. Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare il servizio da un anno (38,4%) o due anni (32,5% - cfr. tabelle 3a e 3b).

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

| età al momento dell'inserimento | n   |       | tempo trascorso dall'inserimento (anni) | n   |       |
|---------------------------------|-----|-------|---|-----|-------|
|                                 | n   | %     |   | n   | %     |
| 2 anni                          | 87  | 16,1  | 0                                       | 80  | 14,8  |
| 3 anni                          | 432 | 79,9  | 1                                       | 208 | 38,4  |
| 4 anni                          | 19  | 3,5   | 2                                       | 176 | 32,5  |
| 5 anni                          | 2   | 0,4   | 3                                       | 71  | 13,1  |
| 6 anni                          | 1   | 0,2   | 4                                       | 6   | 1,1   |
| Totale                          | 541 | 100,0 | Totale                                  | 541 | 100,0 |

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (91,1%); il 4,3% dei bambini vive solo con la madre, mentre l'1,3% vive solo con il padre (cfr. grafico 1).

Grafico 1 – Composizione del nucleo familiare



L'età media dei genitori dei bambini utenti del servizio è di 40,2 anni per le madri e di 42,3 per i padri.

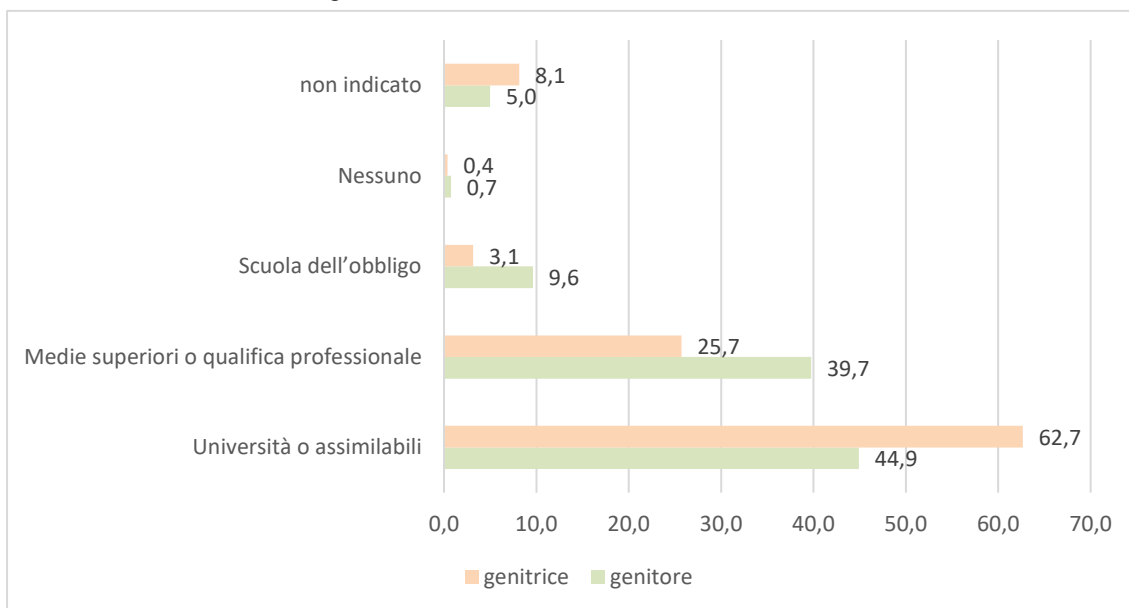
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne, indipendentemente dall'età, ha due figli, in particolare il 58,4% delle donne intervistate fra i 36 e i 45 anni e il 54,1% di quelle fra 46 e 56 anni (cfr. tabella 4).

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

| età madre | numero figli |      |     |          | Totale |
|-----------|--------------|------|-----|----------|--------|
|           | 1            | 2    | 3   | più di 3 |        |
| 24-35     | 33,0         | 53,4 | 8,0 | 5,7      | 100,0  |
| 36-45     | 34,6         | 58,4 | 6,1 | 0,9      | 100,0  |
| 46-56     | 39,2         | 54,1 | 4,1 | 2,7      | 100,0  |
| Totale    | 52,0         | 56,9 | 6,1 | 2,0      | 100,0  |

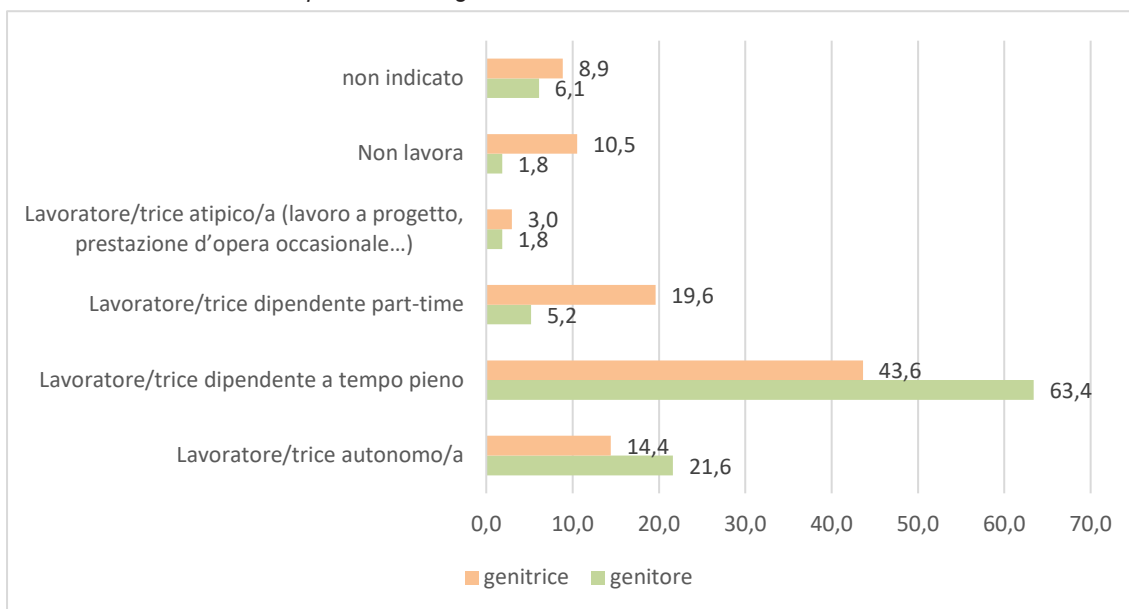
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 44,9% dei padri e il 62,7% delle madri è laureato, il 25,7% delle madri e il 39,7% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 9,6% dei padri e il 3,1% delle madri (cfr. grafico 2).

Grafico 2 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 92,1% dei padri e l'80,6% delle madri è occupato, i primi più presenti nelle categorie dei lavoratori dipendenti a tempo pieno e lavoratori autonomi, le seconde in quella dei lavoratori dipendenti part-time. La quota dei genitori che non lavorano è costituita prevalentemente dalle madri (10,5% contro l'1,8% dei padri).

Grafico 3 – Condizione occupazionale dei genitori



## Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli alla Scuola dell'Infanzia le famiglie hanno preso informazioni prevalentemente consultando il sito web (67,8%) o direttamente presso le strutture (38,4%). Il passaparola e l'esperienza diretta rappresentano anch'essi un canale da cui avere informazioni, tant'è che il 13,3% degli utenti li ha utilizzati e sono rappresentati in tabella nella modalità "altro". Infine il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia rappresenta l'8,5% (cfr. tabella 5).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

| canali informazione prima dell'iscrizione  | Scuole infanzia |
|--|-----------------|
| sito web: Portale dei Servizi all'infanzia | 67,8            |
| call center 055055                         | 1,7             |
| Uffici comunali servizi all'infanzia       | 8,5             |
| Scuole dell'infanzia                       | 38,4            |
| Uffici Relazioni con il Pubblico           | 1,8             |
| Altro                                      | 13,3            |

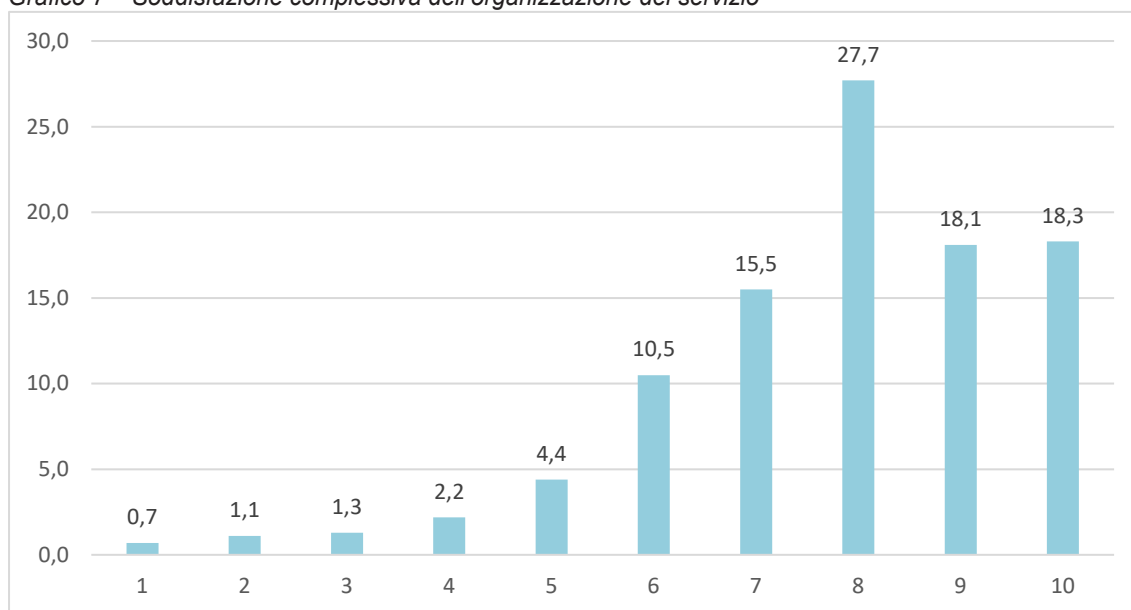
## Organizzazione del servizio

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

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

Nel complesso le famiglie si ritengono molto soddisfatte dell'organizzazione del servizio attribuendo un punteggio medio pari a 7,8 punti, su una scala di valutazione di dieci, stabile rispetto al 2021. In particolare, è possibile osservare che il 64,1% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8 (cfr grafico 7).

Grafico 7 – Soddisfazione complessiva dell'organizzazione del servizio



È stato chiesto di valutare l'organizzazione del servizio relativamente agli aspetti legati alla prevenzione del contagio da Covid-19: le scuole risultano ben organizzate in questo senso riportando un giudizio medio di 7,6 (era 7,9 nel 2021).

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

## Struttura e ambienti

Tra le caratteristiche che contribuiscono alla qualità della scuola quale contesto educativo per l'infanzia vi è la gestione e l'organizzazione dello spazio che deve essere pensato e progettato in funzione dei bambini e degli adulti che lo vivono quotidianamente.

In questa sezione sono stati analizzati aspetti quali l'ubicazione e l'accessibilità della struttura, la sicurezza degli ambienti interni ed esterni, l'igiene e la gradevolezza e l'adeguatezza degli arredi.

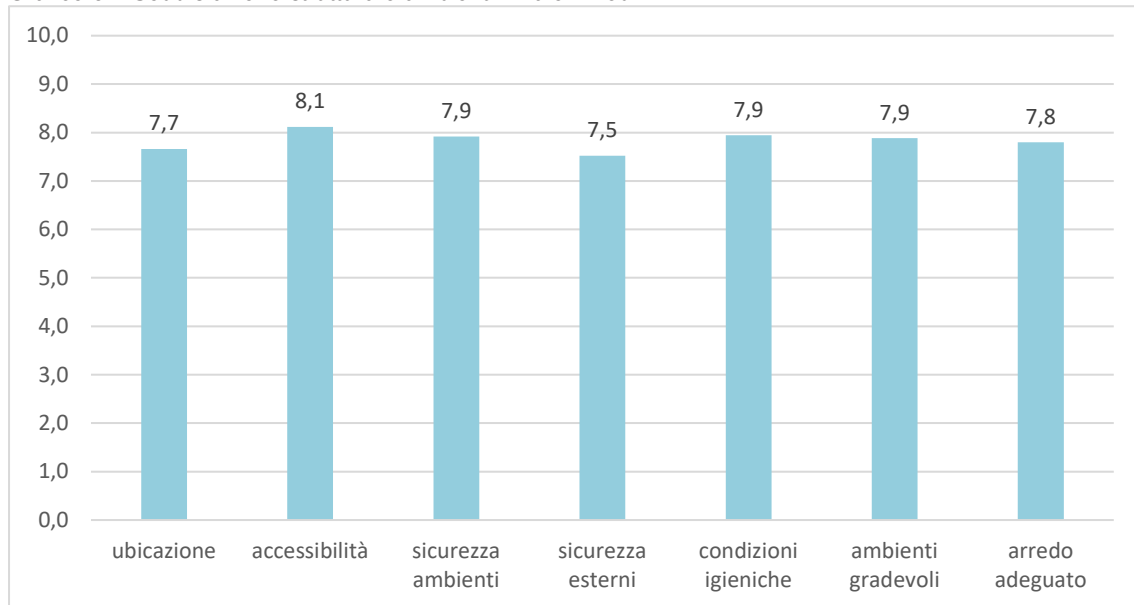
Il giudizio complessivo espresso dagli utenti si attesta su un valore medio di 7,8 punti su una scala di dieci.

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

Altri aspetti valutati molto positivamente sono l'accessibilità, la sicurezza degli ambienti, la loro gradevolezza e l'adeguatezza dell'arredo alle esigenze dei piccoli.

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

Grafico 8 – Soddisfazione struttura e ambienti – valori medi



## Aspetti educativi e didattici

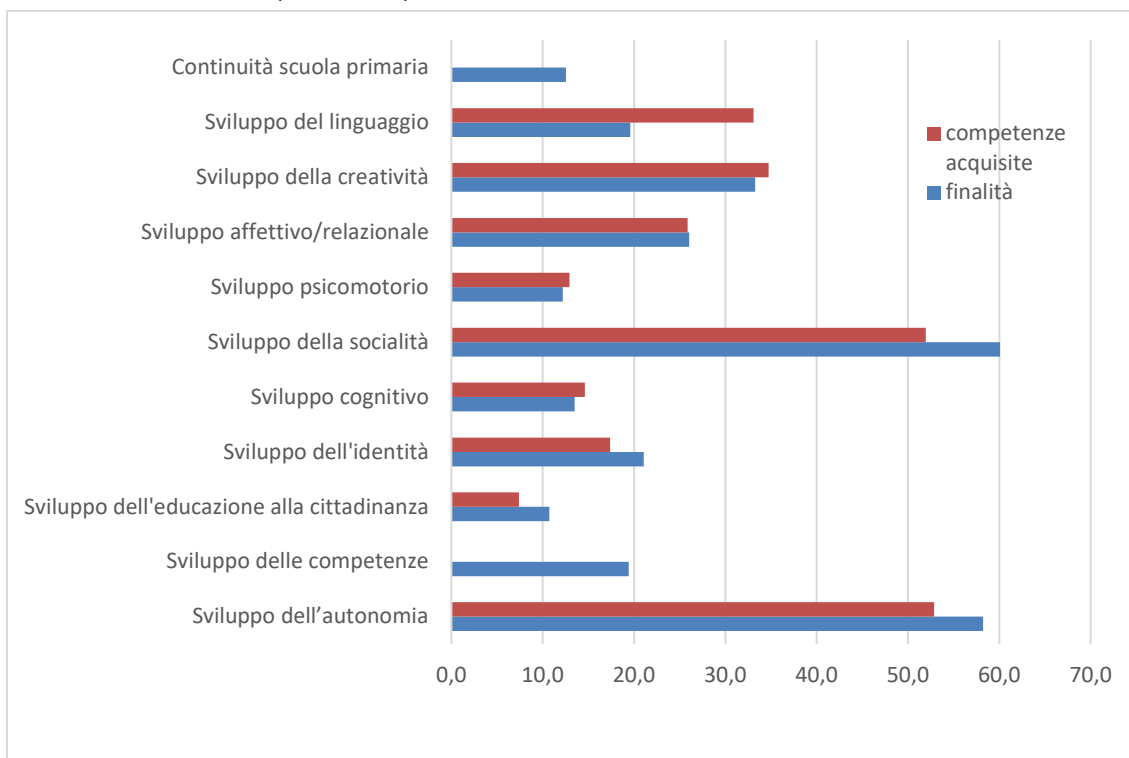
I servizi all'infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

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

È stato chiesto alle famiglie di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai risultati emerge che, in primo luogo, la Scuola dell'infanzia dovrebbe aiutare i bambini a sviluppare socialità, poi a diventare autonomi e infine a sviluppare la creatività.

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

Grafico 9 – Finalità e competenze acquisite



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

Il mangiare a scuola si connota fortemente di aspetti relazionali:

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

È stato chiesto alle famiglie se ritenessero adeguata l'organizzazione del pranzo a piccoli gruppi. La valutazione media attribuita è di 8,0. (cfr. tabella 14 in appendice)

Un'altra tematica oggetto di valutazione è la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a: gli utenti hanno riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato è di 8,1 (cfr. tabella 17 in appendice).

## Professionalità del personale

Tutte le figure professionali che operano nei servizi collaborano all'elaborazione del progetto educativo in cui vengono definiti obiettivi, strategie e proposte relativi a tutti gli aspetti della vita quotidiana (educativi, gestionali e organizzativi). Ciò avviene sotto la diretta supervisione del coordinamento pedagogico e viene condiviso con le famiglie.

In questa sezione sono stati esaminati gli aspetti relativi alle capacità professionali degli operatori che lavorano nelle strutture quali ad esempio la capacità di stabilire buone relazioni con i bambini, le bambine e le famiglie, di far conoscere agli utenti le caratteristiche del piano triennale dell'offerta formativa (PTOF), di favorire un buon ambientamento dei/delle bambini/e e delle famiglie nelle strutture ecc.

I livelli di valutazione sono molto elevati con una soddisfazione complessiva dell'8,3 (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 18-22 in appendice).

Tabella 6 – Soddisfazione professionalità del personale– valori medi

|  | Valore medio |
|--|--------------|
| soddisfazione complessiva professionalità personale  | 8,3          |
| capacità educatori di stabilire buone relazioni con i /le bambini/e                          | 8,4          |
| capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie                              | 8,1          |
| capacità educatori di accogliere bambini/e e famiglie all'ingresso alla scuola dell'infanzia | 8,2          |
| capacità personale di condividere con le famiglie il PTOF                                    | 7,7          |

## Partecipazione delle famiglie

La partecipazione delle famiglie è un contributo fondamentale nella vita della scuola, in particolare per la collaborazione alle iniziative didattiche, per lo scambio di idee sui diversi stili educativi e per il confronto sui progetti inerenti gli aspetti organizzativi-culturali. La continuità fra scuola e famiglia si colloca in una prospettiva di "operosità educativa" e viene costruita attraverso un dialogo aperto e da un'intensa collaborazione fra le due istituzioni. La pandemia ha limitato molto gli scambi e quelli essenziali sono stati effettuati con modalità a distanza.

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

Le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie sono quelle su cui inevitabilmente gli effetti della pandemia sono più evidenti: nonostante tutto il livello di qualità risulta buono. Il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 6,8, in calo rispetto a 7,2 dello scorso anno (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 23-27 in appendice).



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

|   | Valore medio |
|---|--------------|
| soddisfazione complessiva partecipazione famiglie   | 6,8          |
| coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal PTOF (piano triennale dell'offerta formativa) anche in modalità a distanza | 6,9          |
| possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie con modalità a distanza                                     | 6,4          |
| disponibilità del personale educativo ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale             | 7,6          |
| azioni promosse dalla scuola per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le limitazioni della pandemia                   | 6,6          |

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità l'87,4% degli utenti (cfr. tab. 28 in appendice), valore piuttosto elevato, probabilmente anche a causa della limitata possibilità di avere altre forme di scambio verbale.

Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dal personale educativo le famiglie si ritengono soddisfatte. Le scuole dell'infanzia riportano una valutazione media di 7,2 punti (cfr. tabella 29 in appendice).

### Soddisfazione complessiva

Nella sezione finale del questionario è stata richiesta agli utenti una valutazione della soddisfazione complessiva sul servizio, da esprimere nella ormai consueta scala da 1 a 10.

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese. Le scuole dell'infanzia riportano una valutazione media di 7,9 punti (cfr. tabella 30 in appendice).

## Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (67,8%) e le strutture stesse (38,4%).

La soddisfazione complessiva del servizio riporta un valore medio di 7,9; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio; buono anche il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per gli spazi esterni e l'ubicazione;
- buona corrispondenza fra le aspettative dei genitori e le competenze acquisite dai/dalle bambini/e nel contesto educativo; ai primi posti troviamo lo sviluppo dell'autonomia, della socialità e della creatività;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, in lieve calo rispetto allo scorso anno.

## Appendice

### Tabelle

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

|        | Frequenza | Percentuale |
|--------|-----------|-------------|
| 1      | 4         | ,7          |
| 2      | 6         | 1,1         |
| 3      | 7         | 1,3         |
| 4      | 12        | 2,2         |
| 5      | 24        | 4,4         |
| 6      | 57        | 10,5        |
| 7      | 84        | 15,5        |
| 8      | 150       | 27,7        |
| 9      | 98        | 18,1        |
| 10     | 99        | 18,3        |
| Totale | 541       | 100,0       |
| Media  |           | 7,8         |

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

|        | Frequenza | Percentuale |
|--------|-----------|-------------|
| 1      | 15        | 2,8         |
| 2      | 2         | ,4          |
| 3      | 15        | 2,8         |
| 4      | 16        | 3,0         |
| 5      | 31        | 5,7         |
| 6      | 50        | 9,2         |
| 7      | 85        | 15,7        |
| 8      | 134       | 24,8        |
| 9      | 91        | 16,8        |
| 10     | 102       | 18,9        |
| Totale | 541       | 100,0       |
| Media  |           | 7,6         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 8         | 1,5         |
| 2            | 6         | 1,1         |
| 3            | 13        | 2,4         |
| 4            | 9         | 1,7         |
| 5            | 36        | 6,7         |
| 6            | 65        | 12,0        |
| 7            | 99        | 18,3        |
| 8            | 128       | 23,7        |
| 9            | 84        | 15,5        |
| 10           | 89        | 16,5        |
| Non risponde | 4         | 0,7         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,5         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 6         | 1,1         |
| 2            | 2         | ,4          |
| 3            | 10        | 1,8         |
| 4            | 13        | 2,4         |
| 5            | 40        | 7,4         |
| 6            | 90        | 16,6        |
| 7            | 119       | 22,0        |
| 8            | 138       | 25,5        |
| 9            | 60        | 11,1        |
| 10           | 60        | 11,1        |
| Non risponde | 3         | 0,6         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,3         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 10        | 1,8         |
| 2            | 5         | ,9          |
| 3            | 7         | 1,3         |
| 4            | 9         | 1,7         |
| 5            | 23        | 4,3         |
| 6            | 55        | 10,2        |
| 7            | 90        | 16,6        |
| 8            | 123       | 22,7        |
| 9            | 106       | 19,6        |
| 10           | 105       | 19,4        |
| Non risponde | 8         | 1,5         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,8         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 14        | 2,6         |
| 2            | 7         | 1,3         |
| 3            | 10        | 1,8         |
| 4            | 13        | 2,4         |
| 5            | 24        | 4,4         |
| 6            | 59        | 10,9        |
| 7            | 86        | 15,9        |
| 8            | 115       | 21,3        |
| 9            | 85        | 15,7        |
| 10           | 125       | 23,1        |
| Non risponde | 3         | 0,6         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,7         |

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

|        | Frequenza | Percentuale |
|--------|-----------|-------------|
| 1      | 7         | 1,3         |
| 2      | 3         | ,6          |
| 3      | 6         | 1,1         |
| 4      | 10        | 1,8         |
| 5      | 26        | 4,8         |
| 6      | 32        | 5,9         |
| 7      | 76        | 14,0        |
| 8      | 119       | 22,0        |
| 9      | 106       | 19,6        |
| 10     | 156       | 28,8        |
| Totale | 541       | 100,0       |
| Media  |           | 8,1         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 9         | 1,7         |
| 2            | 5         | ,9          |
| 3            | 5         | ,9          |
| 4            | 7         | 1,3         |
| 5            | 14        | 2,6         |
| 6            | 53        | 9,8         |
| 7            | 83        | 15,3        |
| 8            | 138       | 25,5        |
| 9            | 104       | 19,2        |
| 10           | 114       | 21,1        |
| Non risponde | 9         | 1,7         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,9         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 17        | 3,1         |
| 2            | 7         | 1,3         |
| 3            | 10        | 1,8         |
| 4            | 13        | 2,4         |
| 5            | 31        | 5,7         |
| 6            | 58        | 10,7        |
| 7            | 83        | 15,3        |
| 8            | 122       | 22,6        |
| 9            | 93        | 17,2        |
| 10           | 103       | 19,0        |
| Non risponde | 4         | 0,7         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,5         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 11        | 2,0         |
| 2            | 1         | ,2          |
| 3            | 3         | ,6          |
| 4            | 10        | 1,8         |
| 5            | 12        | 2,2         |
| 6            | 50        | 9,2         |
| 7            | 87        | 16,1        |
| 8            | 138       | 25,5        |
| 9            | 99        | 18,3        |
| 10           | 116       | 21,4        |
| Non risponde | 14        | 2,6         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,9         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 9         | 1,7         |
| 2            | 1         | ,2          |
| 3            | 4         | ,7          |
| 4            | 8         | 1,5         |
| 5            | 23        | 4,3         |
| 6            | 51        | 9,4         |
| 7            | 93        | 17,2        |
| 8            | 125       | 23,1        |
| 9            | 109       | 20,1        |
| 10           | 107       | 19,8        |
| Non risponde | 11        | 2,0         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,9         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 7         | 1,3         |
| 2            | 0         | 0,0         |
| 3            | 6         | 1,1         |
| 4            | 9         | 1,7         |
| 5            | 23        | 4,3         |
| 6            | 61        | 11,3        |
| 7            | 94        | 17,4        |
| 8            | 132       | 24,4        |
| 9            | 101       | 18,7        |
| 10           | 97        | 17,9        |
| Non risponde | 11        | 2,0         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,8         |

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

|        | Frequenza | Percentuale |
|--------|-----------|-------------|
| 1      | 13        | 2,4         |
| 2      | 5         | ,9          |
| 3      | 7         | 1,3         |
| 4      | 11        | 2,0         |
| 5      | 30        | 5,5         |
| 6      | 27        | 5,0         |
| 7      | 67        | 12,4        |
| 8      | 121       | 22,4        |
| 9      | 108       | 20,0        |
| 10     | 152       | 28,1        |
| Totale | 541       | 100,0       |
| Media  |           | 8,0         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 5         | ,9          |
| 2            | 2         | ,4          |
| 3            | 4         | ,7          |
| 4            | 8         | 1,5         |
| 5            | 26        | 4,8         |
| 6            | 45        | 8,3         |
| 7            | 88        | 16,3        |
| 8            | 136       | 25,1        |
| 9            | 101       | 18,7        |
| 10           | 118       | 21,8        |
| Non risponde | 8         | 1,5         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 8,0         |

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

|  | Frequenza | Percentuale |
|--|-----------|-------------|
| Sviluppo dell'autonomia                    | 315       | 58,2        |
| Sviluppo delle competenze                  | 105       | 19,4        |
| Sviluppo dell'educazione alla cittadinanza | 58        | 10,7        |
| Sviluppo dell'identità                     | 114       | 21,1        |
| Sviluppo cognitivo                         | 73        | 13,5        |
| Sviluppo della socialità                   | 325       | 60,1        |
| Sviluppo psicomotorio                      | 66        | 12,2        |
| Sviluppo affettivo/relazionale             | 141       | 26,1        |
| Sviluppo della creatività                  | 180       | 33,3        |
| Sviluppo del linguaggio                    | 106       | 19,6        |
| Continuità scuola primaria                 | 68        | 12,6        |

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

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

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 6         | 1,1         |
| 2            | 6         | 1,1         |
| 3            | 7         | 1,3         |
| 4            | 10        | 1,8         |
| 5            | 20        | 3,7         |
| 6            | 40        | 7,4         |
| 7            | 75        | 13,9        |
| 8            | 109       | 20,1        |
| 9            | 110       | 20,3        |
| 10           | 157       | 29,0        |
| Non risponde | 1         | 0,2         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 8,1         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 6         | 1,1         |
| 2            | 2         | ,4          |
| 3            | 7         | 1,3         |
| 4            | 10        | 1,8         |
| 5            | 10        | 1,8         |
| 6            | 36        | 6,7         |
| 7            | 72        | 13,3        |
| 8            | 119       | 22,0        |
| 9            | 101       | 18,7        |
| 10           | 175       | 32,3        |
| Non risponde | 3         | 0,6         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 8,3         |



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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 7         | 1,3         |
| 2            | 3         | ,6          |
| 3            | 5         | ,9          |
| 4            | 6         | 1,1         |
| 5            | 17        | 3,1         |
| 6            | 27        | 5,0         |
| 7            | 61        | 11,3        |
| 8            | 112       | 20,7        |
| 9            | 113       | 20,9        |
| 10           | 186       | 34,4        |
| Non risponde | 4         | 0,7         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 8,4         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 7         | 1,3         |
| 2            | 6         | 1,1         |
| 3            | 6         | 1,1         |
| 4            | 13        | 2,4         |
| 5            | 24        | 4,4         |
| 6            | 35        | 6,5         |
| 7            | 75        | 13,9        |
| 8            | 123       | 22,7        |
| 9            | 86        | 15,9        |
| 10           | 165       | 30,5        |
| Non risponde | 1         | 0,2         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 8,1         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 12        | 2,2         |
| 2            | 3         | ,6          |
| 3            | 5         | ,9          |
| 4            | 5         | ,9          |
| 5            | 18        | 3,3         |
| 6            | 33        | 6,1         |
| 7            | 63        | 11,6        |
| 8            | 127       | 23,5        |
| 9            | 105       | 19,4        |
| 10           | 169       | 31,2        |
| Non risponde | 1         | 0,2         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 8,2         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 12        | 2,2         |
| 2            | 4         | ,7          |
| 3            | 11        | 2,0         |
| 4            | 9         | 1,7         |
| 5            | 31        | 5,7         |
| 6            | 56        | 10,4        |
| 7            | 96        | 17,7        |
| 8            | 105       | 19,4        |
| 9            | 89        | 16,5        |
| 10           | 125       | 23,1        |
| Non risponde | 3         | 0,6         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,7         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 25        | 4,6         |
| 2            | 11        | 2,0         |
| 3            | 20        | 3,7         |
| 4            | 23        | 4,3         |
| 5            | 47        | 8,7         |
| 6            | 67        | 12,4        |
| 7            | 91        | 16,8        |
| 8            | 111       | 20,5        |
| 9            | 62        | 11,5        |
| 10           | 67        | 12,4        |
| Non risponde | 17        | 3,1         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 6,8         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 24        | 4,4         |
| 2            | 8         | 1,5         |
| 3            | 11        | 2,0         |
| 4            | 31        | 5,7         |
| 5            | 48        | 8,9         |
| 6            | 78        | 14,4        |
| 7            | 96        | 17,7        |
| 8            | 104       | 19,2        |
| 9            | 61        | 11,3        |
| 10           | 73        | 13,5        |
| Non risponde | 7         | 1,3         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 6,9         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 39        | 7,2         |
| 2            | 16        | 3,0         |
| 3            | 24        | 4,4         |
| 4            | 36        | 6,7         |
| 5            | 54        | 10,0        |
| 6            | 95        | 17,6        |
| 7            | 72        | 13,3        |
| 8            | 84        | 15,5        |
| 9            | 52        | 9,6         |
| 10           | 62        | 11,5        |
| Non risponde | 7         | 1,3         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 6,4         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 14        | 2,6         |
| 2            | 10        | 1,8         |
| 3            | 13        | 2,4         |
| 4            | 15        | 2,8         |
| 5            | 28        | 5,2         |
| 6            | 50        | 9,2         |
| 7            | 79        | 14,6        |
| 8            | 106       | 19,6        |
| 9            | 81        | 15,0        |
| 10           | 137       | 25,3        |
| Non risponde | 8         | 1,5         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,6         |

*Tabella 27 – Soddisfazione azioni promosse per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le limitazioni per la pandemia*

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 33        | 6,1         |
| 2            | 22        | 4,1         |
| 3            | 24        | 4,4         |
| 4            | 30        | 5,5         |
| 5            | 52        | 9,6         |
| 6            | 62        | 11,5        |
| 7            | 74        | 13,7        |
| 8            | 93        | 17,2        |
| 9            | 65        | 12,0        |
| 10           | 82        | 15,2        |
| Non risponde | 4         | 0,7         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 6,6         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| Si           | 473       | 87,4        |
| No           | 46        | 8,5         |
| Non risponde | 22        | 4,1         |
| Totale       | 541       | 100,0       |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 21        | 3,9         |
| 2            | 5         | ,9          |
| 3            | 16        | 3,0         |
| 4            | 18        | 3,3         |
| 5            | 43        | 7,9         |
| 6            | 76        | 14,0        |
| 7            | 91        | 16,8        |
| 8            | 101       | 18,7        |
| 9            | 65        | 12,0        |
| 10           | 104       | 19,2        |
| Non risponde | 1         | 0,2         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,2         |

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

|              | Frequenza | Percentuale |
|--------------|-----------|-------------|
| 1            | 8         | 1,5         |
| 2            | 5         | ,9          |
| 3            | 10        | 1,8         |
| 4            | 10        | 1,8         |
| 5            | 24        | 4,4         |
| 6            | 42        | 7,8         |
| 7            | 73        | 13,5        |
| 8            | 139       | 25,7        |
| 9            | 102       | 18,9        |
| 10           | 125       | 23,1        |
| Non risponde | 3         | 0,6         |
| Totale       | 541       | 100,0       |
| Media        |           | 7,9         |

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

### INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

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

*1.2 Titolo di studio:*

Nessuno

Scuola dell'obbligo

Medie superiori o qualifica professionale

Università o assimilabili

*1.3 Situazione lavorativa attuale:*

Lavoratore/trice dipendente part-time

Lavoratore/trice dipendente a tempo pieno

Lavoratore/trice autonomo/a

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

Non lavora

*1.4 Numero complessivo di figli/e:*

1

2

3

Più di 3

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

1

2

3

Più di 3

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

*1.7 Quanti anni aveva al suo ingresso nel servizio educativo?*

## 2. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

## 3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

3.3 Quanto è soddisfatto del supporto ricevuto da parte degli Uffici dei Servizi all'infanzia per quanto riguarda gli aspetti amministrativi (tariffe, ISEE, comunicazioni)?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

3.5 Quanto è soddisfatto del sistema delle referenze introdotto in ogni servizio con l'obiettivo di facilitare la comunicazione fra Scuola e famiglie?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

## 4. STRUTTURA E AMBIENTI

### 4.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente del servizio?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Molto soddisfatto

1 – Dell'ubicazione (collegamenti con mezzi di trasporto pubblici, parcheggi)

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

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

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

3 – Della sicurezza degli ambienti

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

4 – Della sicurezza del giardino della scuola

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

5 – Delle condizioni igieniche dell'ambiente

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

### 4.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

## 5. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

### 5.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti educativi e didattici?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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

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

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

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

5.5 Quanto si ritiene soddisfatto della capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

## 6. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Molto soddisfatto

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 2 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con le famiglie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 – Della capacità del personale educativo di accogliere bambini/e e famiglie al loro ingresso alla scuola dell'infanzia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 – Della capacità del personale educativo di condividere con le famiglie il PTOF (piano triennale dell'offerta formativa) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

## 7. PARTECIPAZIONE

7.1 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:

Molto soddisfatto

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 – Del coinvolgimento delle famiglie nelle diverse occasioni previste dal PTOF (piano triennale dell'offerta formativa)organizzate anche con modalità a distanza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie anche con modalità a distanza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|



|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 – Della disponibilità del personale educativo ad ascoltare/<br>accogliere richieste, dubbi e perplessità relative al ruolo<br>genitoriale                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4 – Delle azioni promosse dal Servizio servizi all'infanzia<br>per favorire la partecipazione delle famiglie nonostante le<br>limitazioni legate alla pandemia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

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

- sì  
 no

7.3 Le informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino/a fornite dal personale educativo sono soddisfacenti?

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

## 9. I COSTI

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

|                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                   |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| Per nulla soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

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**





1. The first step in the process of identifying a problem is to recognize that a problem exists. This often involves gathering information and observing the situation.

2. Once a problem is identified, the next step is to define the problem clearly. This involves determining the scope of the problem and the specific goals that need to be achieved.

3. After defining the problem, the next step is to generate potential solutions. This often involves brainstorming and considering different perspectives.

4. Once potential solutions are generated, the next step is to evaluate them. This involves comparing the solutions against the goals and constraints of the problem.

5. After evaluating the solutions, the next step is to select the best solution. This often involves weighing the pros and cons of each option.

6. Once a solution is selected, the next step is to implement it. This involves putting the solution into action and monitoring progress.

7. Finally, the last step in the process is to evaluate the results. This involves assessing whether the solution has effectively solved the problem and whether the goals have been achieved.

8. The process of identifying a problem and finding a solution is often iterative. It may be necessary to go back to earlier steps if the current solution does not work.

9. Identifying a problem and finding a solution is a key skill in many areas of life, including business, education, and personal development.

10. By following these steps, you can effectively identify a problem and find a solution that meets your needs and goals.