

Indagine Qualità

2016



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





ASSESSORATO ALL'EDUCAZIONE
DIREZIONE ISTRUZIONE
SERVIZI ALL'INFANZIA



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

Assessorato all'Educazione, Università e Ricerca
Assessora Cristina Giachi

Direzione Istruzione
Servizio Servizi all'infanzia
Dirigente
Rosanna Onilde Pilotti
Responsabile Posizione organizzativa Coordinamento Pedagogico asili nido
Alba Cortecci
Responsabile Posizione organizzativa Attività amministrativa asili nido
Claudia Fissi
Responsabile Posizione organizzativa Servizi Educativi privati
Rosario Serio

Direzione Generale
Servizio Statistica e toponomastica
Dirigente
Riccardo Innocenti
Responsabile Posizione Organizzativa Statistica
Gianni Dugheri

Direzione Sistemi Informativi
Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche
Dirigente Benedetto Femia
Responsabile Posizione Organizzativa Back office
Fabio Lo Giudice

Direzione Sistemi Informativi
Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche
Dirigente Gianluca Vannuccini
Responsabile Posizione Organizzativa Servizi Digitali per la Città
Leonardo Ricci

A cura di
Francesca Crescioli

Indice

Presentazione	p.4
1. Obiettivi e metodologia	p.6
1.1 Predisposizione del questionario	p.7
1.2 Quantificazione complessiva dei rispondenti	p.8
2. Risultati dell'indagine	p.8
2.1 Quantificazione e caratteristiche rispondenti	p.9
2.2 Canali di accesso al servizio	p.13
2.3 Organizzazione del servizio	p.14
2.4 Struttura e ambienti	p.15
2.5 Alimentazione	p.16
2.6 Aspetti educativi e didattici	p.17
2.7 Professionalità del personale	p.20
2.8 Partecipazione delle famiglie	p.20
2.9 Costi	p.22
3. Sintesi dei risultati	p.23
<i>Appendice</i>	
Tabelle	p.24
Questionario	p.35

Presentazione

La rete fiorentina dei servizi educativi comprende numerose strutture che si differenziano anche per gli aspetti organizzativi: gestioni differenti, identità diverse interagiscono, integrando saperi e competenze che danno al sistema una ricchezza derivante dalla possibilità di scambio e confronto e dalla condivisione di finalità e obiettivi.

Ad oggi è possibile affermare che il sistema integrato pubblico-privato permette di rispondere con efficacia e qualità a bisogni in continuo mutamento.

L'esperienza di questi anni ci ha insegnato che per costruire una rete territoriale ci vogliono intenzionalità e capacità propulsiva, creatività, attenzione, cura, pazienza, apertura al nuovo e, soprattutto, un progetto dalla struttura forte e flessibile in grado di cambiare senza perdere forma

Il sistema integrato fiorentino parte da lontano, l'Amministrazione infatti, in seguito alla L.1044/71, istituisce nel '74 il 1° Asilo Nido Comunale; nel '75 a Firenze si inizia con una gestione integrata degli asili OMNI che ben presto passeranno definitivamente al Comune (per la cronaca è datata '78 *la prima convenzione* con l'Istituto degli Innocenti); negli anni, nuovi servizi crescono grazie alle felici esperienze realizzate e ad una precisa volontà politica dell'Amministrazione Comunale che si concretizza, ancora oggi, nonostante i numerosi tagli ai bilanci delle pubbliche amministrazioni, nel destinare risorse all'educazione dei bambini e delle bambine della nostra città per garantire accesso e pari opportunità educative a tutti/e anche grazie alla collaborazione con il privato a livello gestionale nell'ambito della zona fiorentina.

Pensando alla zona, come riferimento per il sistema dei servizi alla prima infanzia, viene in mente un luogo, uno spazio dove progettare gli interventi educativi e mettere in campo strategie specifiche pensate per le caratteristiche del territorio e dei cittadini, uno spazio protetto anche se aperto dove le regole si possono cambiare perché non sono rigidamente delimitate e dove si usa il monitoraggio costante per valutare gli effetti e riprogettare.

La qualità del servizio è stata infatti misurata nelle sue principali dimensioni (erogata e percepita) negli anni con strumenti diversi, ci sono stati percorsi strutturati e supportati dalla formazione, strumenti di rilevazione co-costruiti con le famiglie; un esempio è rappresentato dal questionario del 2010 per la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie che abbiamo utilizzato, pur aggiornandolo, anche per la presente indagine.

Il monitoraggio ci ha permesso di orientare le scelte pedagogiche e gestionali e di capire quali siano effettivamente i bisogni e le richieste dei bambini, delle bambine e delle loro famiglie.

Questa indagine mette in evidenza come, a fronte dei notevoli cambiamenti intervenuti, a livello organizzativo, nel sistema, la valutazione per quanto riguarda la maggior parte degli aspetti sia più che buona e sostanzialmente invariata rispetto al 2010; questo testimonia una qualità di sistema ottenuta grazie ad una sinergia virtuosa tra tutti i soggetti interessati, ne è un chiaro esempio la carta dei servizi, co-costruita con il personale e le famiglie in tempi recenti.

Questa nuova indagine, unitamente a una domanda che non ha subito flessioni sostanziali (il che testimonia ancora di più la qualità dell'offerta) oltre ai numeri, ci fornisce numerosi spunti di riflessione riguardo, ad esempio alle scelte su come configurare il nostro sistema che oggi, per quanto differenziato, ruota intorno al Nido quale *servizio cardine*, il servizio effettivamente più richiesto dalle famiglie e sul quale l'amministrazione comunale ha investito di più in questi anni aprendo nuove strutture.

I risultati pubblicati evidenziano che gli attuali utenti dei servizi alla prima infanzia sono nel complesso molto soddisfatti del Servizio erogato per tutti gli ambiti dell'indagine; ciò non può che essere un elemento di grande soddisfazione per Amministratori e Responsabili, convinti, grazie a quanto realizzato, che il percorso educativo di un/una bambino/a inizi fin dai primi mesi di vita e che il lavoro congiunto di personale e famiglie possa determinare una crescita equilibrata e ricca di opportunità. Il nostro impegno, anche grazie alle famiglie che hanno voluto esprimersi sui nostri servizi, è quello di migliorare ancora la qualità dell'offerta affrontando nuove sfide a partire dai Centri educativi integrati Zerosei.

Cristina Giachi
Assessora all'Educazione

1. Obiettivi e metodologia

L'indagine, effettuata per conto del Servizio servizi all'infanzia 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 a gestione diretta e indiretta che costituiscono l'offerta pubblica
- 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 a bambini e bambine 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 a bambini/e un luogo educativo di socializzazione e di relazione con altri/e bambini/e e alle famiglie la possibilità di conciliare tempi di vita e tempi di lavoro;
- culturali, in quanto offrono a ciascun bambino/a e a ciascuna famiglia, pari opportunità di accesso ad un'offerta formativa qualificata che tiene conto dell'unicità di ogni bambino e bambina ma anche delle differenze in un'ottica inclusiva nella più ampia prospettiva della continuità educativa 0-6.

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

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

5. *l'empatia*, ovvero la capacità di entrare in relazione emotiva con gli utenti.

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

1.1 Predisposizione del questionario

Il questionario proposto alle famiglie è sostanzialmente simile allo strumento utilizzato nella precedente indagine del 2010; sono state apportate soltanto le modifiche necessarie a contestualizzarlo in relazione ai cambiamenti organizzativi intervenuti negli ultimi anni.

Si tratta di un questionario suddiviso in otto sezioni che riguardano, rispettivamente:

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

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.

La più importante novità rispetto a sei anni fa è che è cambiato il metodo di somministrazione del questionario: dal cartaceo si è passati all'online con il vantaggio di ridurre gli errori evitando il data entry ed effettuando controlli automatici di congruità sulle risposte. Alle famiglie che non disponevano di un indirizzo e-mail e ne facevano richiesta è stata messa a disposizione la versione cartacea; una minima parte dei questionari è stata compilata in questa forma e l'inserimento dei dati è stato effettuato manualmente (49 questionari).

1.2. Quantificazione complessiva dei rispondenti

La rilevazione è stata effettuata dall'inizio di marzo fino a metà aprile 2016 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

Sono state inviate 2.361 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 1.164 questionari (popolazione indagata) di cui 1.125 relativi ai Nidi d'infanzia e 39 agli Spazi gioco, con una percentuale di risposta pari al 49,3%.

Attraverso l'indagine sono state acquisite informazioni anche sul profilo delle famiglie intervistate utili per mettere in evidenza le peculiarità delle stesse: età, titolo di studio e condizione occupazionale dei/delle componenti delle famiglie, composizione del nucleo familiare convivente con il bambino/a, numero di figli/figlie e numero complessivo di figli/e che frequentano/hanno frequentato il servizio.

2. Risultati dell'indagine

L'offerta del servizio è differenziata in strutture comunali e strutture non gestite direttamente. Le strutture comunali a loro volta si diversificano fra quelle gestite da personale comunale e quelle non gestite direttamente (strutture comunali gestite da soggetti non comunali e strutture private con acquisto di posti da parte dell'amministrazione comunale).

Rispetto all'indagine del 2010 il sistema educativo integrato ha una diversa configurazione che non prevede, come allora, nidi d'infanzia a gestione mista dove lavoravano dipendenti comunali fino alle 15.30, ai/alle quali subentrava, fino al termine del servizio, il personale delle cooperative.

Nel 2016 le strutture coinvolte nell'indagine sono state complessivamente 66:

32 Nidi d'infanzia a gestione diretta

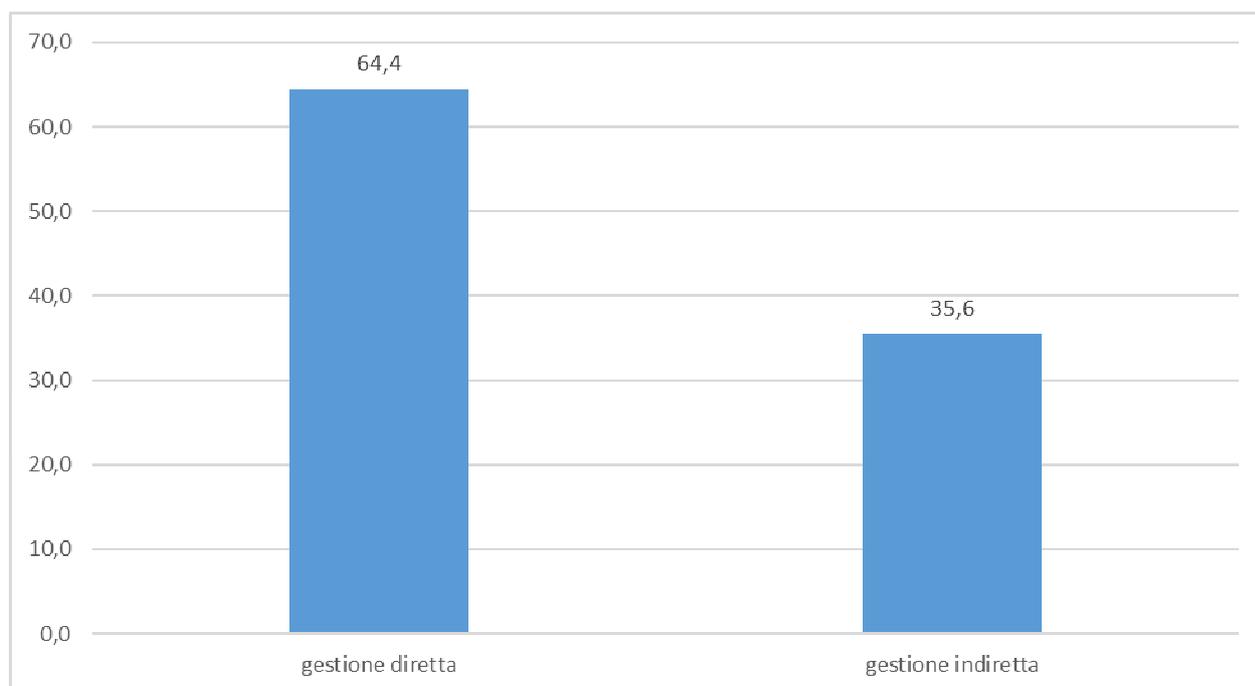
34 Nidi d'infanzia e spazi gioco a gestione indiretta

- n. 12 Nidi d'infanzia comunali non gestiti direttamente (appalto)
- n. 4 Spazi gioco comunali non gestiti direttamente (appalto)
- n. 15 Nidi d'infanzia privati con acquisto posti da parte dell'AC
- n. 3 Spazi gioco privati con acquisto da parte dell'AC

2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

I 1.125 questionari raccolti presso i Nidi d'infanzia provengono per il 64,4% da utenti di strutture comunali a gestione diretta e per il 35,6% da utenti di strutture comunali a gestione indiretta (cfr. grafico 1).

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



Per quanto riguarda gli Spazi gioco i questionari restituiti sono complessivamente 39,

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono quindi complessivamente 1.164. Gran parte di queste ha uno o due figli (89,1%; era l'88,2% nel 2010) (cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli/figlie

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	546	46,9	46,9
2	491	42,2	89,1
3	108	9,3	98,4
più di 3	19	1,7	100,0
Totale	1.164	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/figlie e per numero di figli/figlie che frequentano/hanno frequentato il servizio (% di riga)

n figli	n figli/figlie 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	31,0	69,0	0,0	0,0	100,0
3	22,2	25,9	51,9	0,0	100,0
più di 3	42,1	21,1	10,5	26,3	100,0
Totale	62,7	31,9	5,0	0,4	100,0

Il 36,1% dei bambini e delle bambine è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 ai 12 mesi, cui si aggiunge il 33,6% di quelli/e inseriti/e dai 12 ai 18 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, soprattutto per gli Spazi gioco (56,9% per i nidi e 82,0% per gli Spazi gioco) (cfr. tabelle 3a, 3b, 3c e 3d).

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

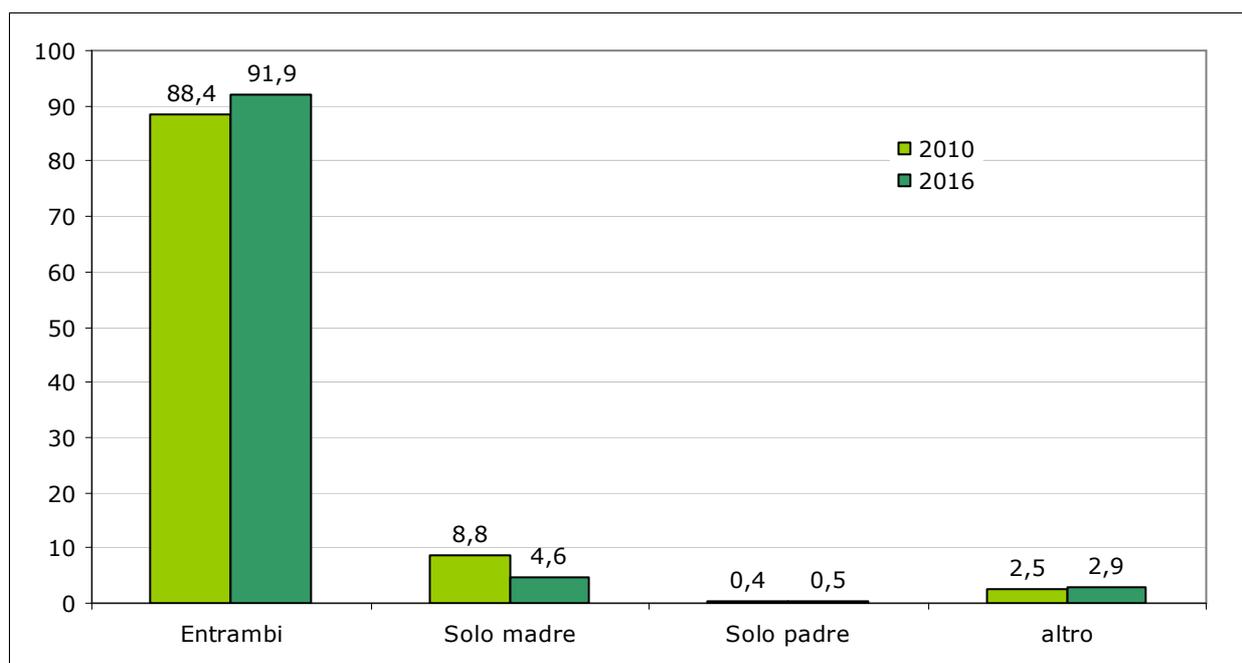
mesi al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento		
	n	%		n	%
meno di 6	28	2,5	meno di 6	302	26,8
tra 6 e 12 mesi	406	36,1	tra 6 e 12 mesi	339	30,1
tra 12 e 18 mesi	378	33,6	tra 12 e 18 mesi	194	17,2
tra 18 e 24 mesi	209	18,6	tra 18 e 24 mesi	202	18,0
24 e più	104	9,2	24 e più	88	7,8
Totale	1.125	100,0	Totale	1.125	100,0

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

mesi al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento		
	n	%		n	%
meno di 6			meno di 6	13	33,3
tra 6 e 12 mesi			tra 6 e 12 mesi	19	48,7
tra 12 e 18 mesi			tra 12 e 18 mesi	0	0,0
tra 18 e 24 mesi	18	46,2	tra 18 e 24 mesi	7	17,9
24 e più	21	53,8	24 e più		
Totale	39	100,0	Totale	39	100,0

Nella maggior parte delle famiglie osservate i/le figli/e vivono con entrambi i/le genitori/trici (91,9%); il 4,6% dei bambini e delle bambine vive solo con la madre, mentre lo 0,5% vive solo con il padre. La situazione non cambia molto rispetto al 2010: diminuisce la percentuale di bambini e bambine che vivono solo con la madre e aumenta quella dei bambini e bambine che vivono con entrambi i/le genitori/trici.

Grafico 2 – Composizione del nucleo familiare



L'età media dei/delle genitori/trici dei bambini e bambine utenti del servizio è di 37,5 anni per le madri e di 40 per i padri, sostanzialmente invariata rispetto all'indagine del 2010.

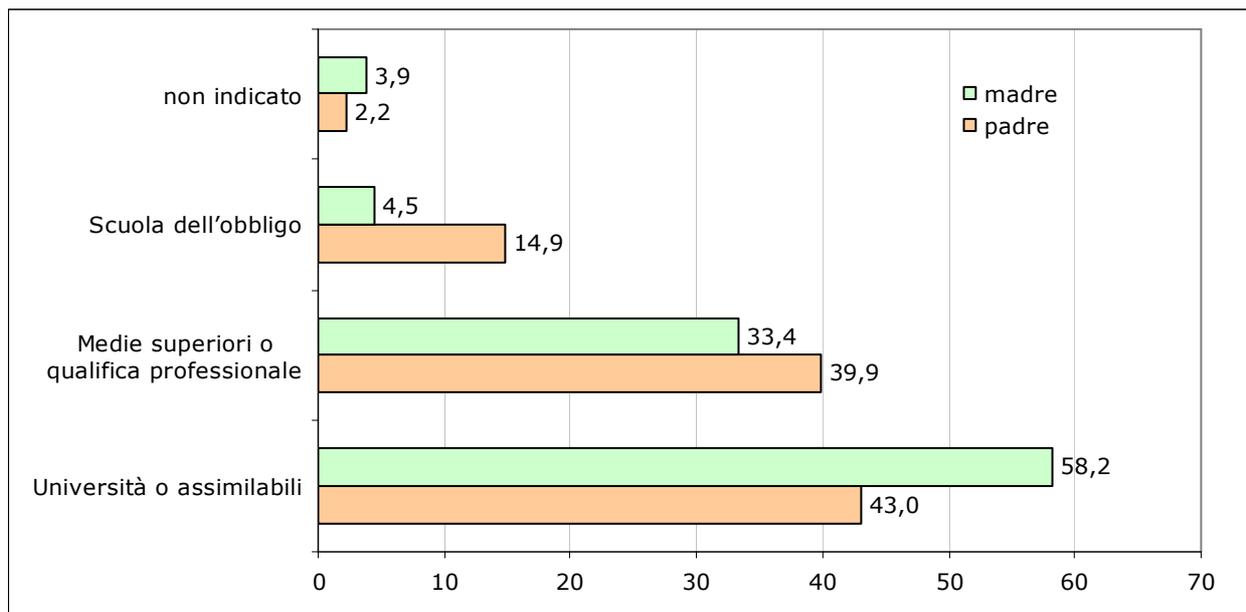
Incrociando l'età della madre con il numero di figli/figlie osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 15 e i 35 ha un/una solo/a figlio/a, in particolare l'86,7% delle donne intervistate fra i 15 e i 25 anni e il 58,2% di quelle fra 26 e 35 anni. Il numero dei/delle figli/e aumenta con l'aumentare dell'età (cfr. tabella 4). Rispetto al 2010 si osserva un incremento della percentuale di coloro che hanno un/una solo/a figlio/a (46,9% contro il 40,4% del 2010).

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

età madre	numero figli/e				Totale
	1	2	3	più di 3	
15-25	86,7	6,7	0,0	6,7	100,0
26-35	58,2	35,5	5,5	0,8	100,0
36-45	41,2	45,8	11,1	1,9	100,0
46-55	36,6	48,8	12,2	2,4	100,0
Totale	46,9	42,2	9,3	0,2	100,0

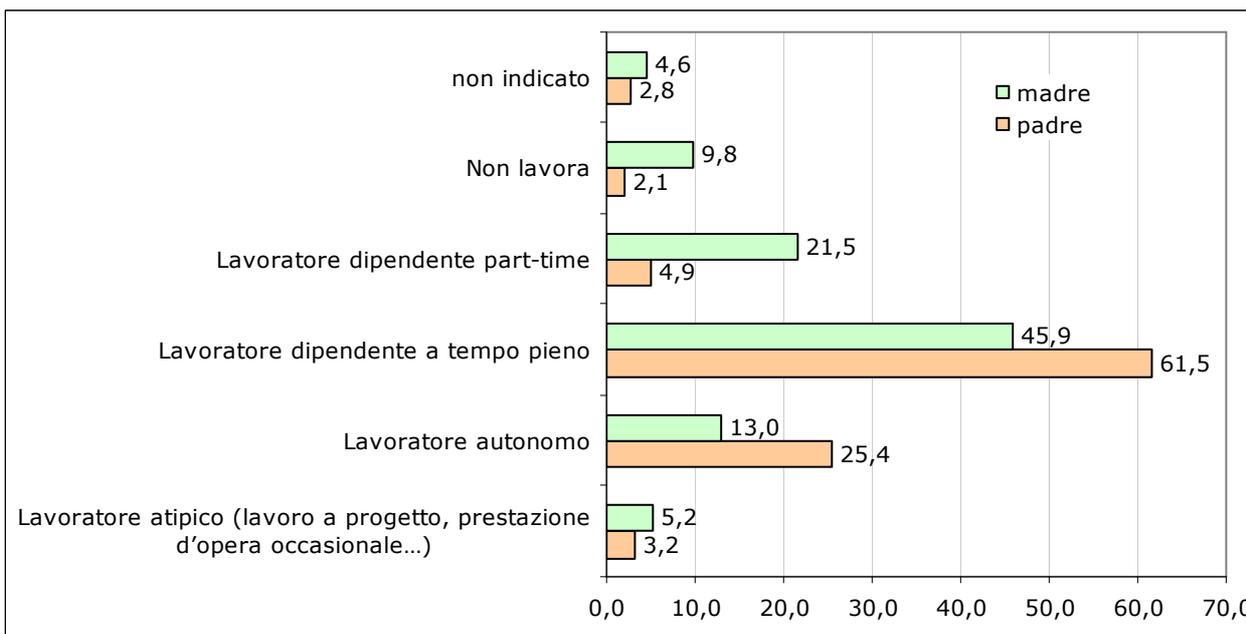
Il livello di scolarizzazione dei genitori/genitrici è elevato (più elevato rispetto a 6 anni fa): il 43,0% dei padri e quasi il 60,0% delle madri è laureato, il 33,4% delle madri e il 39,9% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 14,9% dei padri e il 4,5% delle madri (cfr. grafico 5).

Grafico 3 – Titolo di studio dei genitori/genitrici



Sul piano occupazionale osserviamo che il 95,1% dei padri e l'85,6% 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 e atipici. Bassa la quota dei genitori/genitrici che non lavorano, soprattutto per i padri (2,1%).

Grafico 4 – Condizione occupazionale delle famiglie



2.2 Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i figli o le figlie ai Nidi d'infanzia e agli Spazi gioco le famiglie hanno preso informazioni consultando il sito web, direttamente presso le strutture o presso gli Uffici del Servizio. Il passaparola e l'esperienza diretta rappresentano anch'essi un canale da cui avere informazioni, tant'è che una buona percentuale di famiglie li ha utilizzati, sia per il Nido (10,8%), sia per gli Spazi gioco (15,4%), e sono rappresentati in tabella nella modalità "altro" (cfr. tabella5). Rispetto alla scorsa indagine si osserva un forte aumento dell'utilizzo del web (nel 2010 le percentuali erano poco superiori al 40,0%).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

canali informazione prima dell'iscrizione	Nidi d'infanzia	Spazi gioco
uffici dei servizi all'infanzia	17,3	12,8
Nidi d'infanzia/spazi gioco	30,0	33,3
sito web	73,0	64,1
contact center	3,0	0,0
URP	4,0	2,6
altro	10,8	15,4

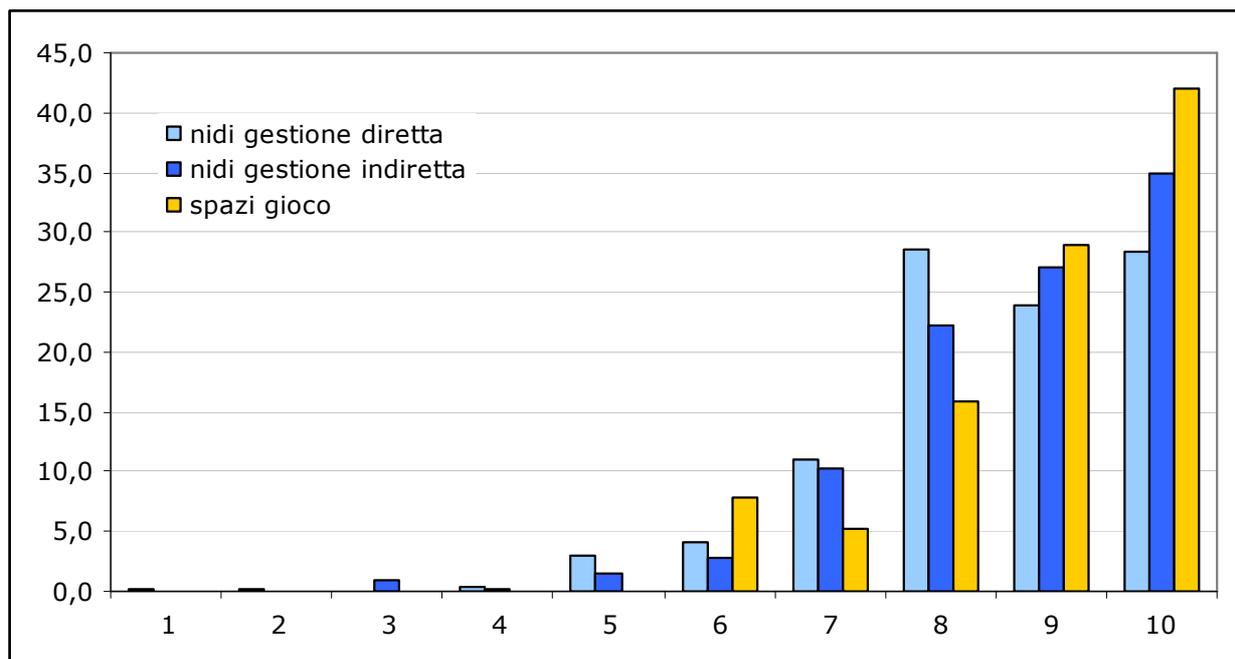
2.3 Organizzazione del servizio

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

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

Nel complesso le famiglie si ritengono molto soddisfatte dell'organizzazione del servizio e ne è prova concreta la valutazione attribuita a questo aspetto per tutte le tipologie di struttura. Il punteggio medio è pari a 8,5 punti, su una scala di valutazione di dieci, per i nidi a gestione diretta, a 8,7 punti per i nidi a gestione indiretta e a 8,9 punti per gli spazi gioco. In particolare è possibile osservare che per tutte le tipologie di struttura oltre l'80% delle famiglie ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8 (cfr grafico 5, cfr. anche tabelle 1-5 in appendice).

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



L'86,0% degli utenti dei nidi (84,8% gestione diretta e 88,3% gestione indiretta) e il 76,9% degli utenti degli Spazi gioco reputano l'orario di apertura dei servizi in linea con le proprie esigenze, in leggero calo rispetto al 2010; risultano molto apprezzate le fasce orarie differenziate di uscita con valori medi intorno al 9 per tutte le tipologie di struttura. Buono ma ancora migliorabile sia il supporto amministrativo fornito dagli Uffici sia l'informazione disponibile sul Portale online della Rete civica 'Educazione 0-3'. Nel primo caso si registra una valutazione media di 7,6 e 7,7 punti rispettivamente per i nidi a gestione diretta e indiretta e 7,3 punti per gli Spazi gioco (nel 2010 era 7,3 per tutti i servizi); nel secondo caso la valutazione media è 7,7 (7,6 nidi a gestione diretta, 7,8 nidi a gestione indiretta, 7,7 Spazi gioco).

2.4 Struttura e ambienti

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

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

Il giudizio complessivo espresso dagli utenti per tutte le tipologie di struttura si attesta su valori molto alti registrando una media di 8,6 punti su una scala di dieci per i Nidi a gestione diretta, di 8,7 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 8,9 punti per gli Spazi gioco. I risultati sono, se pur di poco, superiori al 2010.

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 leggermente superiori di quelli a gestione diretta; a loro volta, gli Spazi gioco vengono valutati più positivamente dei Nidi a gestione indiretta, eccezion fatta per l'aspetto dell'accessibilità.

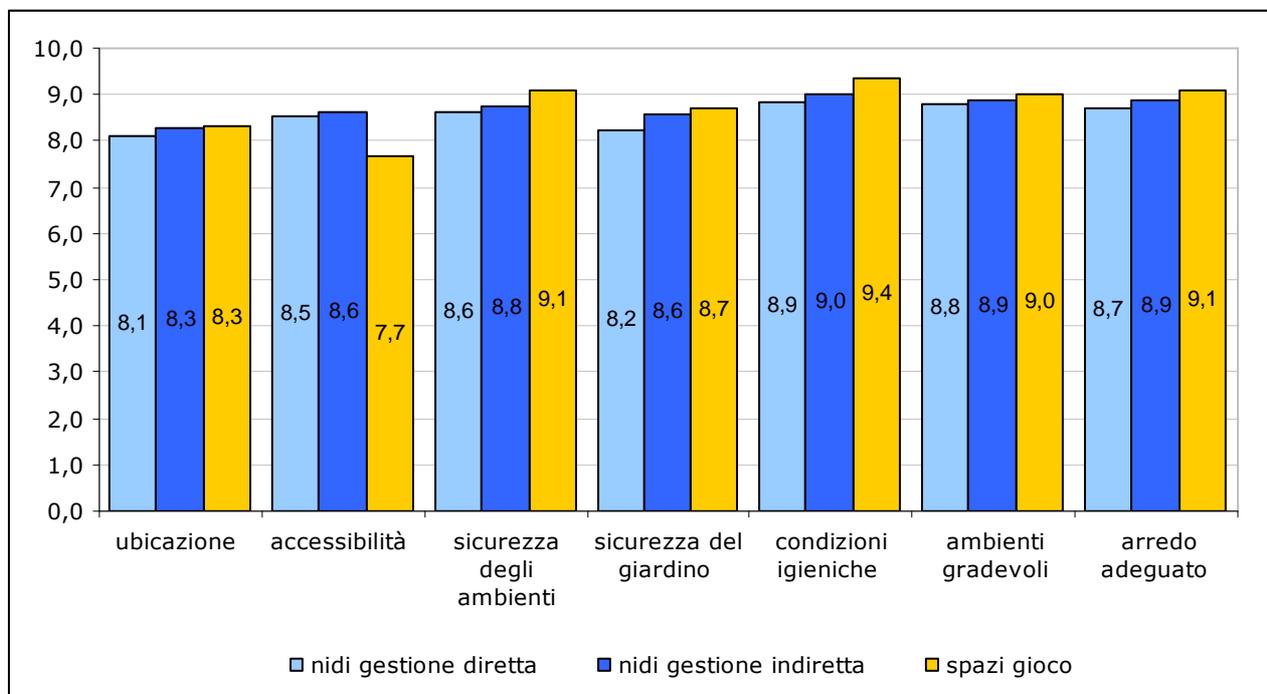
Ottimi risultati si hanno per le condizioni igieniche, aspetto che riveste particolare importanza così come la sicurezza degli ambienti.

Altri aspetti valutati molto positivamente sono la gradevolezza degli ambienti e l'adeguatezza dell'arredo alle esigenze dei bambini e delle bambine.

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 6, cfr. anche tabelle 6-13 in appendice).

Tutte le valutazioni sono pari o leggermente superiori a quelle del 2010.

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



2.5 Alimentazione

L'alimentazione rappresenta un aspetto fondamentale per lo sviluppo del bambino e della bambina e il momento del pranzo e/o dello spuntino assume grande importanza sia dal punto di vista nutrizionale che educativo.

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.

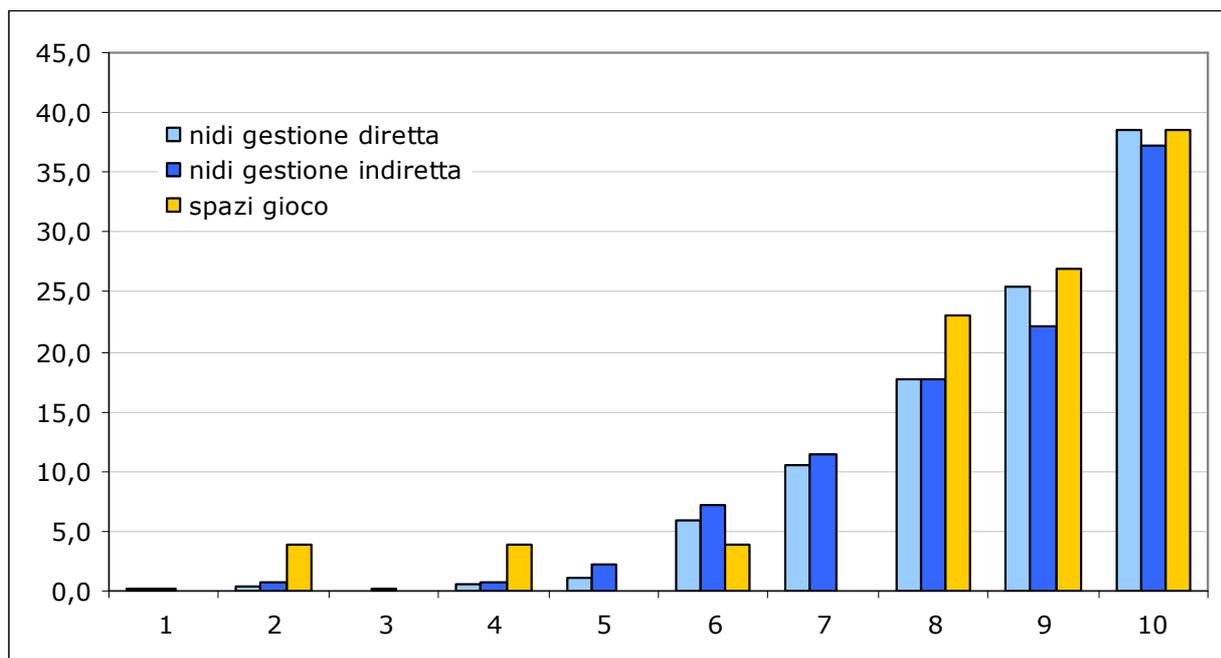
In questa sezione è stata analizzata la soddisfazione sull'alimentazione, valutata non solo sul piano della qualità e varietà dei cibi ma anche sul piano organizzativo/educativo dei momenti conviviali dedicati al pranzo, allo spuntino della mattina e alla merenda del pomeriggio.

Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato infatti la valutazione media è di 8,7 punti per gli Spazi gioco e per i Nidi a gestione indiretta e di 8,8 punti per i Nidi a gestione diretta. Rispetto al 2010 si osserva un miglioramento della valutazione soprattutto per gli Spazi gioco (era 8,3).

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: varia da 8,5 a 8,7 la media per la qualità e la varietà dei cibi e si attesta intorno ai 9,0 punti la media per l'organizzazione dei momenti dello spuntino, del pranzo e della merenda.

Come nella scorsa indagine, il tasso di non risposta è più elevato per gli Spazi gioco presumibilmente per il fatto che il modello organizzativo che non prevede il pranzo, ma solo lo spuntino della mattina (se il servizio è antimeridiano) o la merenda del pomeriggio (se il servizio è pomeridiano), porta le famiglie a dare meno importanza al momento legato all'alimentazione (cfr. grafico 7, cfr. anche tabelle 14-16 in appendice).

Grafico 7 – Soddisfazione complessiva aspetti relativi all'alimentazione per struttura



2.6 Aspetti educativi e didattici

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

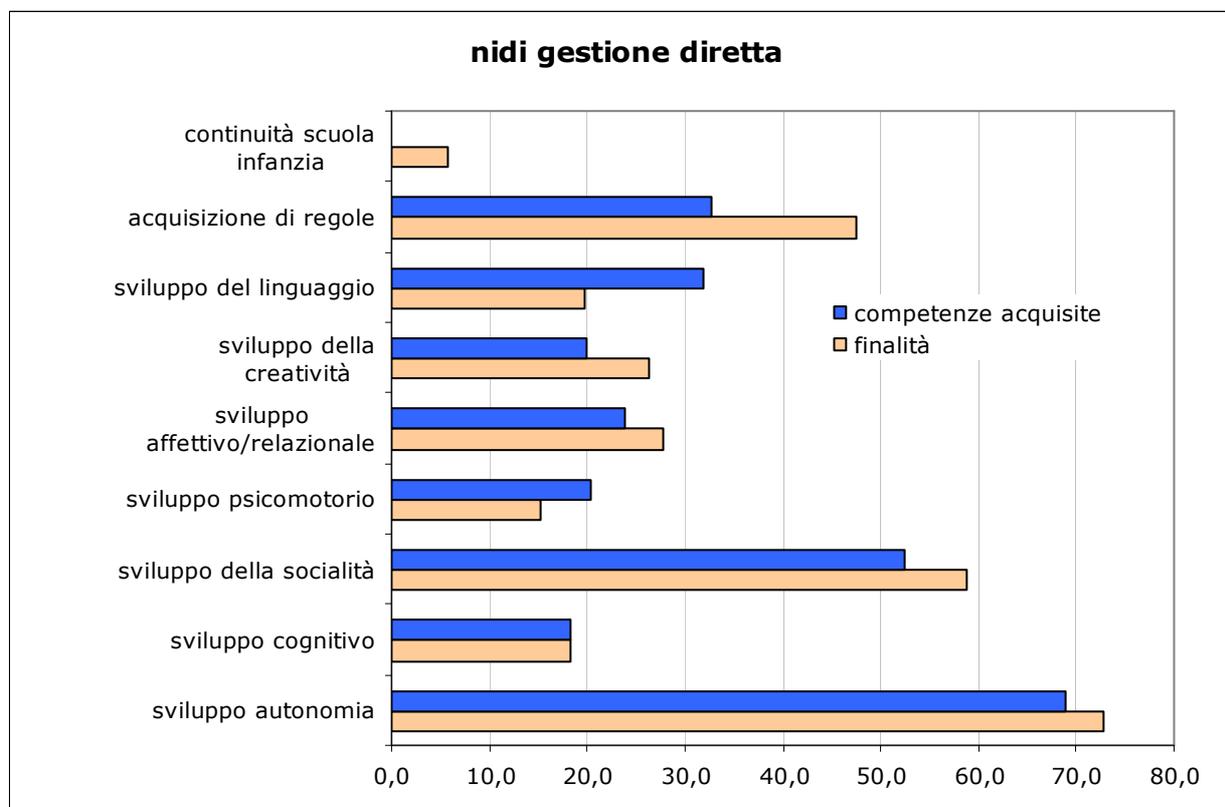
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli e delle proprie figlie.

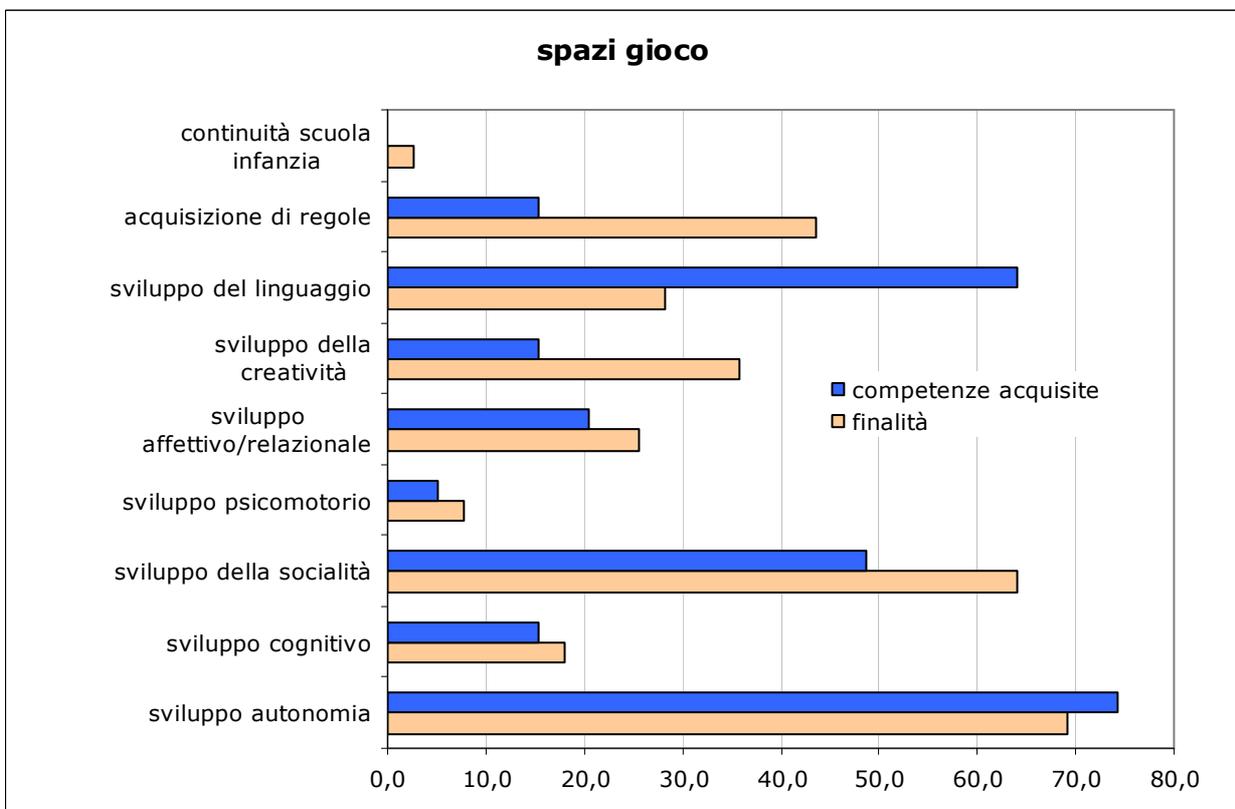
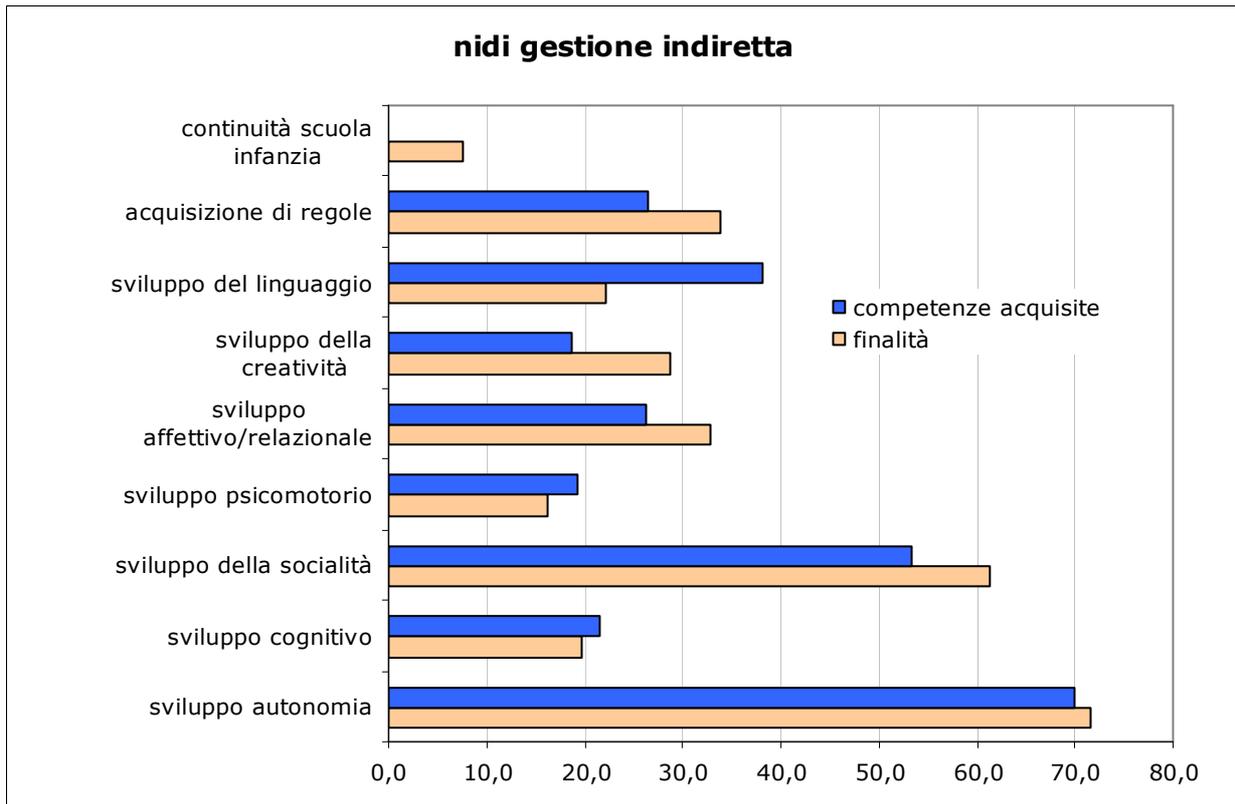
È stato chiesto alle famiglie di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai risultati emerge che, in primo luogo, il Nido d'infanzia dovrebbe aiutare i bambini e le bambine 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 e delle bambine, negli Spazi gioco la *socialità* guadagna importanza, riducendo lo scarto dallo *sviluppo dell'autonomia*, che comunque mantiene il primo posto, e dall'*acquisizione di regole*.

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 o la bambina ha acquisito

maggiori competenze fra quelle proposte dal servizio stesso. I risultati, molto positivi, confermano le aspettative; infatti lo *sviluppo dell'autonomia* rimane al primo posto in tutte le strutture. Nei Nidi d'infanzia troviamo al secondo posto lo *sviluppo della socialità* mentre negli Spazi gioco passa in terza posizione superata di gran lunga dallo *sviluppo del linguaggio*. L'*acquisizione di regole*, aspetto più complesso dell'educazione e che richiede anche tempi differenti, perde terreno a favore dello *sviluppo del linguaggio* soprattutto nei nidi a gestione indiretta (cfr. grafico 8, cfr. anche tabelle 17-19 in appendice).

Grafico 8– Finalità e competenze acquisite per struttura





Un'altra tematica oggetto di valutazione è la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a: le famiglie hanno

riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato è di 8,9 punti su una scala di valutazione di 10 (cfr. tabella 20 in appendice).

2.7 Professionalità del personale

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

In questa sezione saranno 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 alle famiglie le *caratteristiche del progetto educativo*, di favorire un *buon ambientamento* dei bambini e delle bambine e delle famiglie nelle strutture.

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. (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 21-26 in appendice).

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

	Valore medio Nidi d'infanzia gestione diretta	Valore medio Nidi d'infanzia gestione indiretta	Valore medio Spazi gioco
soddisfazione complessiva professionalità personale	8,9	9,0	9,1
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini	9,0	9,2	9,1
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i famiglie	8,7	8,9	9,0
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e bambinee famiglie	8,9	9,1	8,9
capacità personale di far conoscere il progetto educativo	8,7	8,9	8,6
competenze professionali del personale non educativo (esecutori, cuoco...)	8,9	9,0	9,0

2.8 Partecipazione delle famiglie

Svariati sono i momenti che, nel corso dell'anno, si caratterizzano come occasioni di partecipazione delle famiglie al progetto educativo; dai colloqui individuali fra

educatrici, 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.

In questa sezione si analizza la soddisfazione sulla partecipazione delle famiglie rispetto alla possibilità di avere incontri con altre famiglie, alla disponibilità delle educatrici e degli educatori di ascoltare le loro richieste.

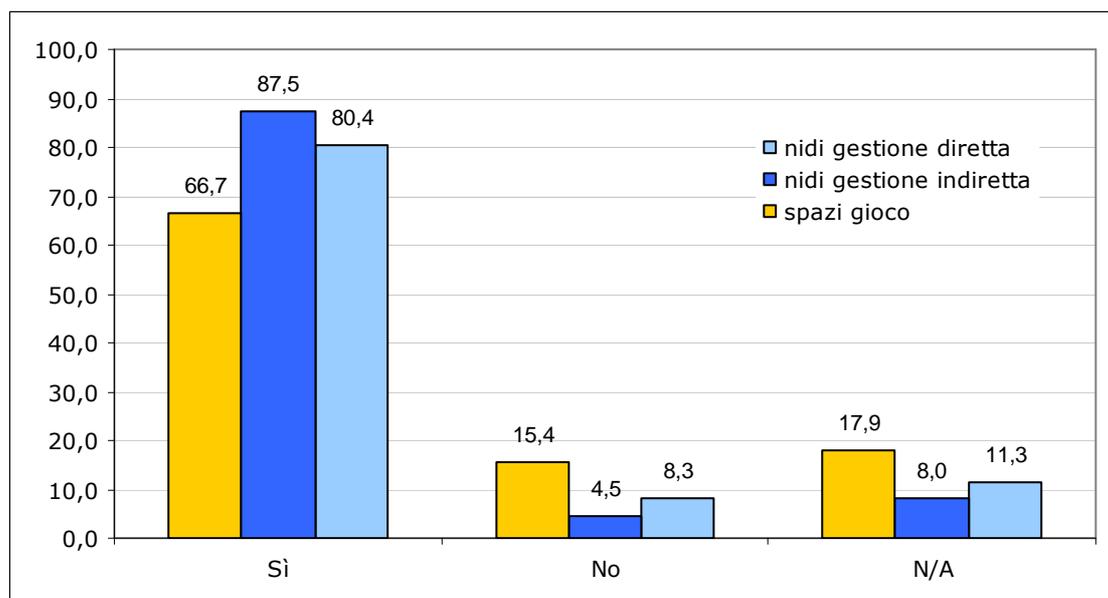
Le valutazioni mostrano che la qualità del servizio è molto elevata. I valori medi si attestano fra l'8 e il 9 con differenze minime fra le varie tipologie di struttura. Gli Spazi gioco riportano valutazioni lievemente migliori dei Nidi a gestione diretta e i Nidi a gestione indiretta risultano leggermente migliori degli Spazi gioco (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 27-31 in appendice).

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

	Valore medio Nidi d'infanzia gestione diretta	Valore medio Nidi d'infanzia gestione indiretta	Valore medio Spazi gioco
soddisfazione complessiva partecipazione famiglie	8,4	8,6	8,4
coinvolgimento dellefamiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo e realizzate nella struttura	8,3	8,7	8,5
possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con gli altri famiglie anche attraverso i Consigli di Nido	7,9	8,1	8,2
disponibilità del personale educativo ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	8,6	8,9	8,7
azioni realizzate dal Servizio Servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie	7,8	8,2	8,2

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità l'87,5% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e l'80,4% dei Nidi a gestione diretta; scende al 66,7% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 11 e tab. 32 in appendice).

Grafico 9 – Possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali per struttura



Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini e sulle bambine fornite dal personale educativo le famiglie si ritengono molto soddisfatte. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,2 punti, quelli a gestione indiretta di 8,7 e gli Spazi gioco di 8,5. Rispetto al 2010 si evidenzia un miglioramento di circa un punto (cfr. tabella 33 in appendice).

2.9 I costi

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

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,7, i Nidi a gestione indiretta 8,8 e 9 gli Spazi gioco, sostanzialmente confermando la precedente indagine.

Riguardo all'adeguatezza delle tariffe, invece, si rileva una maggior insoddisfazione nonostante le valutazioni siano abbondantemente sopra la sufficienza.

Si attesta su una media di 7,3 punti per i Nidi d'infanzia e di 7,4 per gli Spazi gioco (cfr. tabelle 34-35 in appendice).

D'altra parte, si ricorda che, seppure si tratti di servizi a domanda individuale, i costi sono in larghissima parte a carico del Comune. La quota a carico delle famiglie in effetti copre circa il 25% del costo del servizio.

3. Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (73,0% Nidi d'infanzia e 64,1% Spazi gioco) e le strutture stesse (30,0% Nidi d'infanzia e 33,3% Spazi gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta sulla media del 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 mentre risulta buono ma migliorabile il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per l'ubicazione, comunque superiori all'8, e per l'accessibilità limitatamente agli 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 delle famiglie 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 soprattutto negli Spazi gioco;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie;
- il costo del servizio è ritenuto congruo in rapporto ai livelli di qualità offerti, 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)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	4	1,0	0	0,0
4	3	0,4	1	,3	0	0,0
5	22	3,0	6	1,5	0	0,0
6	30	4,1	11	2,8	3	7,7
7	79	10,9	41	10,3	2	5,1
8	206	28,4	89	22,3	6	15,4
9	172	23,7	108	27,0	11	28,2
10	204	28,1	140	35,0	16	41,0
non risponde	6	0,8	0	0,0	1	2,6
Totale	719	100,0	400	100,0	38	100,0
Media		8,5		8,7		8,9

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Sì	615	84,8	353	88,3	30	76,9
No	58	8,0	20	5,0	5	12,8
non risponde	52	7,2	27	6,8	4	10,3
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	3	0,8	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	0,1	1	0,3	0	0,0
4	3	0,4	1	0,3	1	2,6
5	11	1,5	5	1,3	0	0,0
6	22	3,0	16	4,0	0	0,0
7	66	9,1	21	5,3	0	0,0
8	133	18,3	62	15,5	6	15,4
9	125	17,2	67	16,8	5	12,8
10	330	45,5	206	51,5	14	35,9
non risponde	33	4,6	18	4,5	13	33,3
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,9		9,0		9,1

Tabella 4 – Soddisfazione del supporto amministrativo (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	6	0,8	7	1,8	2	5,1
2	6	0,8	3	0,8	0	0,0
3	19	2,6	10	2,5	0	0,0
4	14	1,9	4	1,0	1	2,6
5	49	6,8	27	6,8	2	5,1
6	70	9,7	34	8,5	4	10,3
7	114	15,7	64	16,0	7	17,9
8	184	25,4	92	23,0	11	28,2
9	104	14,3	54	13,5	6	15,4
10	133	18,3	85	21,3	4	10,3
non risponde	26	3,6	20	5,0	2	5,1
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		7,6		7,7		7,3

Tabella 5 – Soddisfazione delle informazioni disponibili sui Servizi online e sul Portale Educazione 0-3 (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,4	4	1,0	0	0,0
2	3	0,4	2	0,5	0	0,0
3	6	0,8	2	0,5	0	0,0
4	12	1,7	7	1,8	0	0,0
5	43	5,9	21	5,3	2	5,1
6	90	12,4	36	9,0	8	20,5
7	139	19,2	82	20,5	7	17,9
8	193	26,6	106	26,5	6	15,4
9	112	15,4	67	16,8	10	25,6
10	101	13,9	70	17,5	4	10,3
non risponde	23	3,2	3	0,8	2	5,1
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		7,6		7,8		7,7

Tabella 6 – 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	0,1	0	0,0	0	0,0
2	1	0,1	1	0,3	0	0,0
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	4	0,6	3	0,8	1	2,6
5	14	1,9	5	1,3	0	0,0
6	20	2,8	14	3,5	1	2,6
7	63	8,7	23	5,8	2	5,1
8	171	23,6	93	23,3	4	10,3
9	175	24,1	91	22,8	13	33,3
10	182	25,1	121	30,3	13	33,3
non risponde	94	13,0	48	12,0	5	12,8
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,6		8,7		8,9

Tabella 7 – Soddisfazione dell'ubicazione della struttura (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	1	0,3	0	0,0
2	2	0,3	2	0,5	0	0,0
3	11	1,5	3	0,8	0	0,0
4	12	1,7	4	1,0	0	0,0
5	26	3,6	17	4,3	2	5,1
6	47	6,5	32	8,0	3	7,7
7	102	14,1	46	11,5	6	15,4
8	151	20,8	82	20,5	7	17,9
9	117	16,1	65	16,3	10	25,6
10	195	26,9	122	30,5	10	25,6
non risponde	57	7,9	26	6,5	1	2,6
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,1		8,3		8,3

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	6	0,8	3	0,8	1	2,6
2	2	0,3	1	0,3	0	0,0
3	3	0,4	2	0,5	1	2,6
4	10	1,4	2	0,5	2	5,1
5	22	3,0	13	3,3	2	5,1
6	32	4,4	24	6,0	6	15,4
7	77	10,6	31	7,8	4	10,3
8	148	20,4	71	17,8	6	15,4
9	143	19,7	84	21,0	5	12,8
10	274	37,8	163	40,8	12	30,8
non risponde	8	1,1	6	1,5	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,5		8,6		7,7

Tabella 9 – Soddisfazione della sicurezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6	1	0,3	0	0,0
2	1	0,1	1	0,3	0	0,0
3	1	0,1	1	0,3	0	0,0
4	4	0,6	0	0,0	0	0,0
5	7	1,0	9	2,3	1	2,6
6	33	4,6	14	3,5	1	2,6
7	65	9,0	41	10,3	0	0,0
8	182	25,1	74	18,5	9	23,1
9	179	24,7	88	22,0	9	23,1
10	233	32,1	159	39,8	19	48,7
non risponde	16	2,2	12	3,0	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,9		8,8		9,1

Tabella 10 – Soddisfazione della sicurezza del giardino (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	11	1,5	1	0,3	0	0,0
2	3	0,4	2	0,5	0	0,0
3	6	0,8	0	0,0	0	0,0
4	8	1,1	1	0,3	0	0,0
5	22	3,0	10	2,5	1	2,6
6	43	5,9	19	4,8	3	7,7
7	84	11,6	43	10,8	3	7,7
8	165	22,8	88	22,0	6	15,4
9	167	23,0	87	21,8	8	20,5
10	197	27,2	133	33,3	15	38,5
non risponde	19	2,6	16	4,0	3	7,7
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,2		8,6		8,7

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,4	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	2	0,5	0	0,0
4	1	0,1	0	0,0	0	0,0
5	6	0,8	1	0,3	0	0,0
6	25	3,4	14	3,5	0	0,0
7	59	8,1	28	7,0	2	5,1
8	128	17,7	63	15,8	4	10,3
9	205	28,3	97	24,3	10	25,6
10	282	38,9	184	46,0	22	56,4
non risponde	14	1,9	11	2,8	1	2,6
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,9		9,0		9,4

Tabella 12 – Gradevolezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	1	0,3	0	0,0
2	1	0,1	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	1	0,1	1	0,3	0	0,0
5	11	1,5	1	0,3	1	2,6
6	24	3,3	10	2,5	1	2,6
7	67	9,2	32	8,0	2	5,1
8	162	22,3	92	23,0	7	17,9
9	187	25,8	92	23,0	8	20,5
10	267	36,8	165	41,3	19	48,7
non risponde	5	0,7	5	1,3	1	2,6
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,8		8,9		9,0

Tabella 13 – Adeguatezza arredo (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	1	0,1	1	0,3	0	0,0
4	1	0,1	1	0,3	0	0,0
5	12	1,7	4	1,0	0	0,0
6	29	4,0	8	2,0	0	0,0
7	84	11,6	37	9,3	4	10,3
8	153	21,1	87	21,8	7	17,9
9	165	22,8	91	22,8	8	20,5
10	274	37,8	166	41,5	19	48,7
non risponde	5	0,7	4	1,0	1	2,6
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,7		8,9		9,1

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	1	0,3	0	0,0
2	0	0,0	2	0,5	0	0,0
3	1	0,1	0	0,0	1	2,6
4	1	0,1	2	0,5	0	0,0
5	7	1,0	5	1,3	1	2,6
6	35	4,8	18	4,5	0	0,0
7	55	7,6	39	9,8	1	2,6
8	126	17,4	74	18,5	6	15,4
9	177	24,4	81	20,3	11	28,2
10	275	37,9	151	37,8	10	25,6
non risponde	47	6,5	27	6,8	9	23,1
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,8		8,7		8,7

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	1	0,3	0	0,0
2	2	0,3	3	0,8	1	2,6
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	4	0,6	3	0,8	1	2,6
5	7	1,0	8	2,0	0	0,0
6	40	5,5	27	6,8	1	2,6
7	72	9,9	43	10,8	0	0,0
8	122	16,8	66	16,5	6	15,4
9	174	24,0	83	20,8	7	17,9
10	264	36,4	139	34,8	10	25,6
non risponde	39	5,4	26	6,5	13	33,3
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,7		8,5		8,6

Tabella 16 – 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	1	0,1	1	0,3	1	2,6
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	1	0,3	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	0	0,0	1	0,3	0	0,0
6	27	3,7	14	3,5	0	0,0
7	56	7,7	26	6,5	3	7,7
8	123	17,0	74	18,5	5	12,8
9	192	26,5	92	23,0	10	25,6
10	298	41,1	180	45,0	15	38,5
non risponde	26	3,6	11	2,8	5	12,8
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,9		9,0		8,9

Tabella 17 – 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	0,1	1	0,3	0	0,0
2	1	0,1	0	0,0	1	2,6
3	1	0,1	1	0,3	1	2,6
4	5	0,7	0	0,0	0	0,0
5	3	0,4	4	1,0	0	0,0
6	26	3,6	4	1,0	0	0,0
7	54	7,4	25	6,3	1	2,6
8	133	18,3	73	18,3	6	15,4
9	191	26,3	80	20,0	10	25,6
10	287	39,6	189	47,3	19	48,7
non risponde	23	3,2	23	5,8	1	2,6
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,9		9,0		9,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	528	72,8	286	71,5	27	69,2
sviluppo cognitivo	133	18,3	79	19,8	7	17,9
sviluppo socialità	427	58,9	245	61,3	25	64,1
sviluppo psicomotorio	110	15,2	65	16,3	3	7,7
sviluppo affettivo-relazionale	202	27,9	131	32,8	10	25,6
sviluppo creatività	191	26,3	115	28,8	14	35,9
sviluppo linguaggio	143	19,7	89	22,3	11	28,2
acquisizione di regole	345	47,6	135	33,8	17	43,6
continuità scuola infanzia	42	5,8	30	7,5	1	2,6

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	500	69,0	280	70,0	29	74,4
sviluppo cognitivo	133	18,3	86	21,5	6	15,4
sviluppo socialità	380	52,4	213	53,3	19	48,7
sviluppo psicomotorio	148	20,4	77	19,3	2	5,1
sviluppo affettivo-relazionale	173	23,9	105	26,3	8	20,5
sviluppo creatività	144	19,9	75	18,8	6	15,4
sviluppo linguaggio	231	31,9	153	38,3	25	64,1
acquisizione di regole	237	32,7	106	26,5	6	15,4

Tabella 20 – Soddisfazione sicurezza di affidamento del bambino (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	1	0,3	1	2,6
3	2	0,3	1	0,3	0	0,0
4	3	0,4	1	0,3	1	2,6
5	17	2,3	2	0,5	0	0,0
6	15	2,1	14	3,5	0	0,0
7	60	8,3	29	7,3	2	5,1
8	134	18,5	67	16,8	3	7,7
9	173	23,9	89	22,3	9	23,1
10	315	43,4	195	48,8	23	59,0
non risponde	3	0,4	1	0,3	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,9		9,0		9,1

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	0	0,0	0	0,0
2	1	0,1	0	0,0	1	2,6
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	2	0,3	1	0,3	0	0,0
5	10	1,4	3	0,8	1	2,6
6	18	2,5	5	1,3	1	2,6
7	48	6,6	27	6,8	0	0,0
8	126	17,4	67	16,8	4	10,3
9	166	22,9	80	20,0	7	17,9
10	285	39,3	177	44,3	20	51,3
non risponde	68	9,4	39	9,8	5	12,8
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,9		9,0		9,1

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	1	0,3	0	0,0
3	1	0,1	0	0,0	1	2,6
4	2	0,3	1	0,3	1	2,6
5	5	0,7	2	0,5	0	0,0
6	22	3,0	9	2,3	0	0,0
7	45	6,2	20	5,0	1	2,6
8	111	15,3	57	14,3	5	12,8
9	187	25,8	88	22,0	9	23,1
10	335	46,2	217	54,3	22	56,4
non risponde	14	1,9	5	1,3	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		9,0		9,2		9,1

Tabella 23 – Soddisfazione capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	0	0,0	0	0,0
2	3	0,4	1	0,3	1	2,6
3	2	0,3	2	0,5	0	0,0
4	5	0,7	1	0,3	1	2,6
5	11	1,5	4	1,0	0	0,0
6	36	5,0	13	3,3	0	0,0
7	66	9,1	37	9,3	3	7,7
8	123	17,0	64	16,0	4	10,3
9	178	24,6	83	20,8	9	23,1
10	288	39,7	190	47,5	21	53,8
non risponde	8	1,1	5	1,3	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,7		8,9		9,0

Tabella 24 – Soddisfazione capacità di favorire l'ambientamento di bambini/e e famiglie (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	0	0,0	1	2,6
2	1	0,1	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	1	0,3	0	0,0
4	4	0,6	1	0,3	0	0,0
5	6	0,8	4	1,0	1	2,6
6	21	2,9	10	2,5	0	0,0
7	56	7,7	33	8,3	3	7,7
8	117	16,1	61	15,3	4	10,3
9	191	26,3	80	20,0	11	28,2
10	315	43,4	206	51,5	19	48,7
non risponde	10	1,4	4	1,0	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,9		9,1		8,9

Tabella 25 – Soddisfazione capacità di far conoscere il progetto educativo (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6	0	0,0	1	2,6
2	2	0,3	0	0,0	1	2,6
3	8	1,1	0	0,0	0	0,0
4	7	1,0	3	0,8	1	2,6
5	17	2,3	8	2,0	0	0,0
6	27	3,7	7	1,8	1	2,6
7	63	8,7	39	9,8	3	7,7
8	120	16,6	71	17,8	4	10,3
9	186	25,7	85	21,3	9	23,1
10	280	38,6	182	45,5	19	48,7
non risponde	11	1,5	5	1,3	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,7		8,9		8,6

Tabella 26 – Soddisfazione competenze professionali del personale non educativo (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	1	0,1	0	0,0	1	2,6
3	1	0,1	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	3	0,8	1	2,6
5	6	0,8	3	0,8	0	0,0
6	30	4,1	6	1,5	0	0,0
7	53	7,3	30	7,5	3	7,7
8	118	16,3	69	17,3	3	7,7
9	198	27,3	87	21,8	9	23,1
10	299	41,2	184	46,0	20	51,3
non risponde	19	2,6	18	4,5	2	5,1
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,9		9,0		9,0

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	0	0,0	1	2,6
2	1	0,1	0	0,0	1	2,6
3	3	0,4	0	0,0	0	0,0
4	2	0,3	2	0,5	1	2,6
5	8	1,1	6	1,5	1	2,6
6	40	5,5	13	3,3	1	2,6
7	96	13,2	43	10,8	3	7,7
8	141	19,4	74	18,5	3	7,7
9	146	20,1	81	20,3	8	20,5
10	159	21,9	115	28,8	16	41,0
non risponde	128	17,7	66	16,5	4	10,3
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,4		8,6		8,4

Tabella 28 – Soddisfazione coinvolgimento famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	0	0,0	1	2,6
2	1	0,1	0	0,0	0	0,0
3	4	0,6	2	0,5	0	0,0
4	7	1,0	3	0,8	1	2,6
5	11	1,5	5	1,3	2	5,1
6	61	8,4	13	3,3	2	5,1
7	100	13,8	42	10,5	2	5,1
8	159	21,9	79	19,8	2	5,1
9	166	22,9	98	24,5	14	35,9
10	187	25,8	142	35,5	15	38,5
non risponde	27	3,7	16	4,0	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,3		8,7		8,5

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	2	0,5	1	2,6
2	3	0,4	1	0,3	1	2,6
3	7	1,0	4	1,0	0	0,0
4	16	2,2	6	1,5	0	0,0
5	33	4,6	22	5,5	3	7,7
6	77	10,6	31	7,8	2	5,1
7	104	14,3	50	12,5	2	5,1
8	141	19,4	74	18,5	4	10,3
9	135	18,6	80	20,0	12	30,8
10	157	21,7	102	25,5	11	28,2
non risponde	47	6,5	28	7,0	3	7,7
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		7,9		8,1		8,2

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	6	0,8	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	1	2,6
3	1	0,1	2	0,5	1	2,6
4	10	1,4	3	0,8	0	0,0
5	17	2,3	7	1,8	2	5,1
6	38	5,2	16	4,0	2	5,1
7	70	9,7	33	8,3	0	0,0
8	131	18,1	65	16,3	3	7,7
9	157	21,7	73	18,3	12	30,8
10	265	36,6	181	45,3	18	46,2
non risponde	30	4,1	20	5,0	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,6		8,9		8,7

Tabella 31 – Soddisfazione azioni realizzate per favorire la partecipazione delle famiglie (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	8	1,1	3	0,8	2	5,1
2	6	0,8	3	0,8	0	0,0
3	8	1,1	2	0,5	0	0,0
4	17	2,3	7	1,8	0	0,0
5	31	4,3	15	3,8	3	7,7
6	77	10,6	26	6,5	3	7,7
7	96	13,2	48	12,0	1	2,6
8	134	18,5	71	17,8	2	5,1
9	140	19,3	79	19,8	13	33,3
10	146	20,1	114	28,5	12	30,8
non risponde	62	8,6	32	8,0	3	7,7
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		7,8		8,2		8,2

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	583	80,4	350	87,5	26	66,7
No	60	8,3	18	4,5	6	15,4
non risponde	82	11,3	32	8,0	7	17,9
Totale	725	100,0	400	100,0	39	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	7	1,0	0	0,0	1	2,6
2	4	0,6	0	0,0	0	0,0
3	5	0,7	3	0,8	1	2,6
4	10	1,4	4	1,0	1	2,6
5	28	3,9	7	1,8	2	5,1
6	56	7,7	14	3,5	0	0,0
7	100	13,8	45	11,3	2	5,1
8	140	19,3	84	21,0	6	15,4
9	148	20,4	70	17,5	10	25,6
10	223	30,8	168	42,0	16	41,0
non risponde	4	0,6	5	1,3	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,2		8,7		8,5

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	16	2,2	8	2,0	1	2,6
2	9	1,2	4	1,0	0	0,0
3	15	2,1	12	3,0	1	2,6
4	23	3,2	11	2,8	0	0,0
5	63	8,7	47	11,8	5	12,8
6	103	14,2	56	14,0	4	10,3
7	124	17,1	58	14,5	6	15,4
8	144	19,9	69	17,3	10	25,6
9	87	12,0	45	11,3	8	20,5
10	119	16,4	80	20,0	4	10,3
non risponde	22	3,0	10	2,5	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		7,3		7,3		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	1	0,1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	3	0,4	3	0,8	0	0,0
4	5	0,7	1	0,3	1	2,6
5	15	2,1	1	0,3	1	2,6
6	21	2,9	12	3,0	0	0,0
7	52	7,2	41	10,3	3	7,7
8	181	25,0	84	21,0	5	12,8
9	206	28,4	104	26,0	11	28,2
10	231	31,9	150	37,5	18	46,2
non risponde	10	1,4	3	0,8	0	0,0
Totale	725	100,0	400	100,0	39	100,0
Media		8,7		8,8		9,0

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

INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

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

Padre	Madre
19 ____	19 ____

2. Titolo di studio:

- Nessuno
Scuola dell'obbligo
Medie superiori o qualifica professionale
Università o assimilabili

Padre	Madre
□	□
□	□
□	□
□	□

3. Situazione lavorativa attuale:

- Lavoratore dipendente part-time
Lavoratore dipendente a tempo pieno
Lavoratore autonomo
Lavoratore atipico (lavoro a progetto, prestazione d'opera occasionale...)
Non lavora

Padre	Madre
□	□
□	□
□	□
□	□
□	□

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

- Entrambi i famiglie Solo padre Solo madre Altro

5. Numero complessivo di figli/e:

- 1 2 3 Più di 3

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

- 1 2 3 Più di 3

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

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

9. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

10. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

- sì
 no

10.3 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

10.4 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

10.5 Quanto è soddisfatto delle informazioni disponibili nei Servizi online e in rete civica sul Portale Educazione 0-3 anni?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

11. STRUTTURA E AMBIENTI

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla soddisfatto Molto soddisfatto

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

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

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

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

3 – Della sicurezza degli ambienti

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

4 – Della sicurezza del giardino del Nido/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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

11.3 Ritieni 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

12. ALIMENTAZIONE

12.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto dell'alimentazione?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla soddisfatto Molto
soddisfatto

1 – Della qualità e varietà dei cibi

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

13. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

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

13.3 In quali ambiti ritieni 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

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

14. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla

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 famiglie	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 famiglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4 – Della capacità del personale educativo di far conoscere ai famiglie il progetto educativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5 – Delle competenze professionali del personale non educativo (esecutori, cuoco...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

15. PARTECIPAZIONE

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla soddisfatto

Molto soddisfatto

1 – Del coinvolgimento dei famiglie nelle diverse occasioni previste dal progetto educativo e realizzate all'interno della struttura (feste, laboratori, uscite, attività di gioco ecc...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con gli altri famiglie anche attraverso il Consiglio di Nido	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 famiglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
4 – Delle azioni realizzate dal Servizio servizi all'infanzia per favorire la partecipazione dei famiglie (eventi rivolti alle famiglie, incontri a tema, pubblicazioni, ecc...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

- sì
 no

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

Per nulla

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

 Molto

16. I COSTI

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

Per nulla

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

 Molto

17. Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del servizio che suo figlio/a frequenta?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

Osservazioni e suggerimenti

Grazie per la collaborazione