

Indagine Qualità

2024



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



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

Anno educativo 2023-2024

Luglio 2024

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Dirigente
Chiara Marunti
E.Q. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Direzione Istruzione
Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico

Dirigente
Alba Cortecci
Responsabile E.Q. Coordinamento Pedagogico e Professionale
Lucia Raviglione
Responsabile E.Q. Amministrativa Nidi
Simone Focardi

Indice

1. Obiettivi e metodologia	4
1.1 Predisposizione del questionario	5
2. Risultati dell'indagine	6
2.2 Canali di accesso al servizio	11
2.3 Organizzazione del servizio	12
2.4 Struttura e ambienti	13
2.5 Alimentazione	14
2.6 Aspetti educativi e didattici	15
2.7 Professionalità del personale	17
2.8 Partecipazione delle famiglie	18
2.9 I costi	20
3. Sintesi dei risultati	20
Appendice	21
Tabelle	22
Questionario	33

1. Obiettivi e metodologia

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

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

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

Le finalità di queste strutture sono sostanzialmente tre:

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

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

1. gli *aspetti tangibili*, ovvero gli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente, all'organizzazione degli spazi e dei loro arredi, alla competenza delle diverse figure professionali e agli strumenti di comunicazione;

2. *l'affidabilità*, intesa come garanzia di attendibilità del Servizio, come capacità di rispettare le specifiche di funzionamento nel tempo;
3. la *capacità di risposta*, ovvero la capacità del Servizio di andare incontro ai bisogni delle bambine, dei bambini e delle loro famiglie;
4. la *capacità di rassicurazione*, intesa come capacità delle diverse figure professionali di entrare in relazione positiva con l'utenza e stabilire rapporti di fiducia;
5. *l'empatia*, ovvero la capacità di entrare in relazione emotiva con gli utenti.

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

1.1 Predisposizione del questionario

Il questionario proposto agli utenti è lo stesso utilizzato l'anno scorso, tolte le domande sugli aspetti relativi al contenimento della pandemia e quella (solo per le strutture a gestione diretta) sul 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.

1.2. Quantificazione complessiva dei rispondenti

La rilevazione è stata effettuata dal 22 aprile al 22 maggio 2024 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

Sono state inviate 2.353 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 1.197 questionari (popolazione indagata) di cui 1.185 relativi ai Nidi d'infanzia e 12 agli Spazi gioco, con una percentuale di risposta pari al 50,9%.

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

2. Risultati dell'indagine

L'offerta del servizio è 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 67, così strutturate:

n. 46 strutture comunali di cui:

n. 28 Nidi d'infanzia a gestione diretta

n. 15 Nidi d'infanzia a gestione indiretta

n. 3 Spazi gioco a gestione indiretta

n. 19 strutture private con acquisto di posti da parte dell'amministrazione (gestione indiretta) di cui

n. 19 Nidi d'infanzia

I due grafici seguenti mostrano come è cambiata l'offerta nei vari anni di indagine: rispetto al 2023 il totale delle strutture è diminuito, due strutture comunali in meno e invariate quelle non gestite direttamente.

Grafico 1 – Strutture comunali per tipologia. Anni 2019, 2021-24

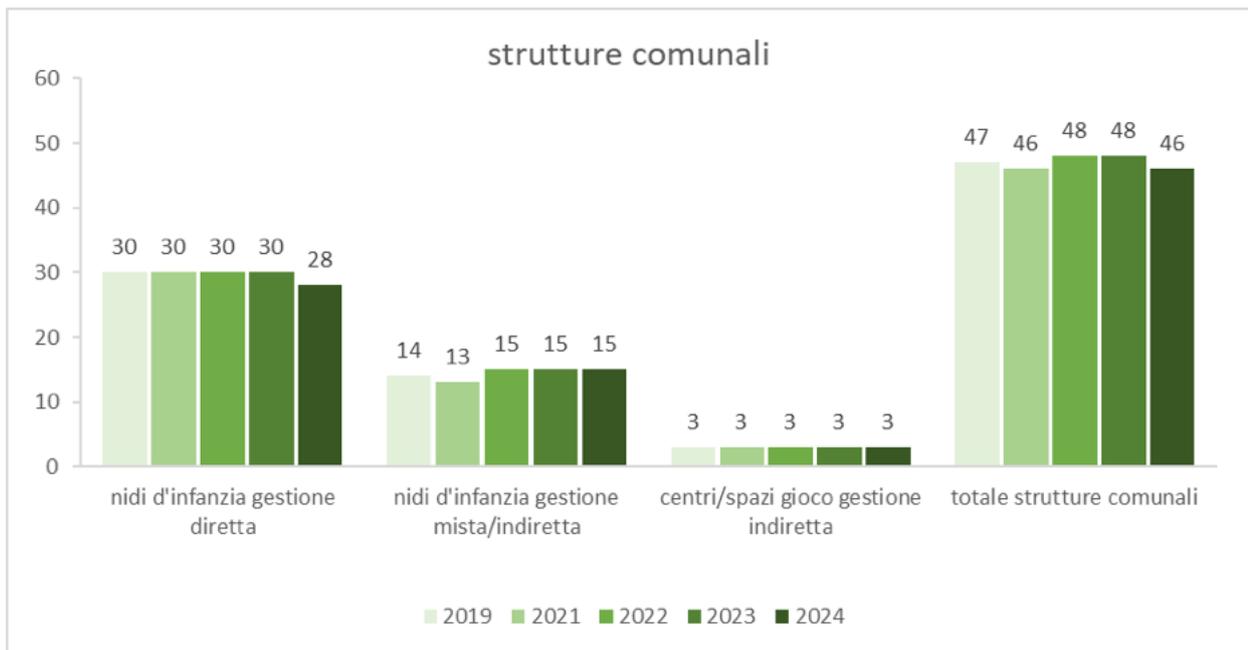
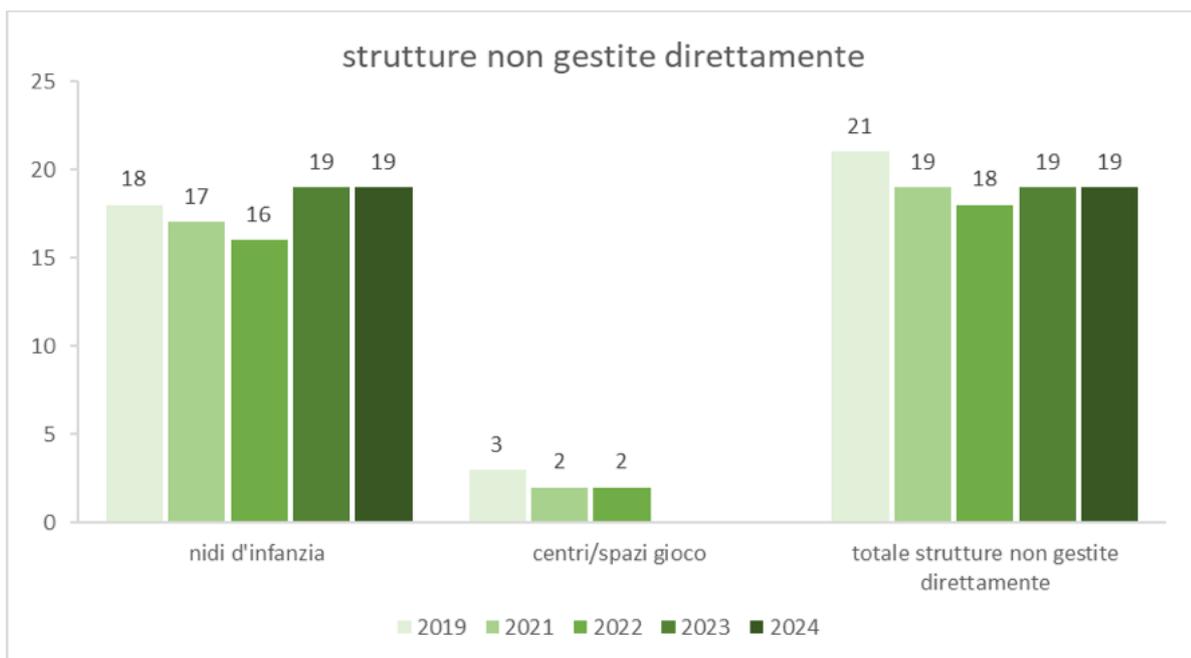


Grafico 2 – Strutture a gestione non diretta per tipologia. Anni 2019, 2021-24



2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

I 1.185 questionari raccolti presso i Nidi d’infanzia provengono per il 78,3% da utenti di strutture comunali e per il 21,7% da utenti di strutture convenzionate. Gli utenti delle strutture comunali si ripartiscono poi nel 67,9% di utenti di strutture a gestione diretta del Comune e nel 32,1% di utenti di strutture a gestione indiretta (cfr. grafici 3a e 3b).

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

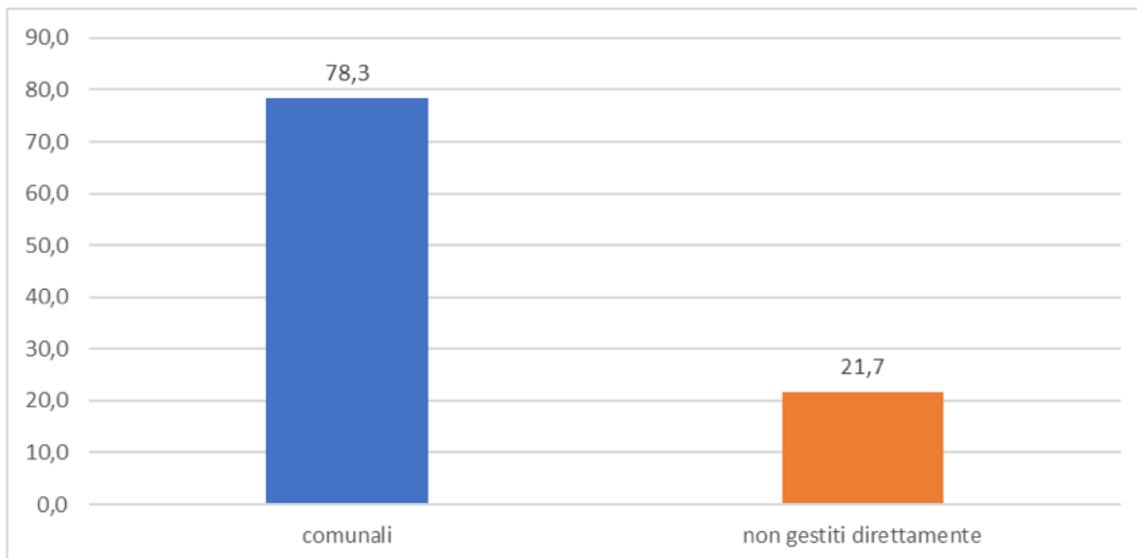
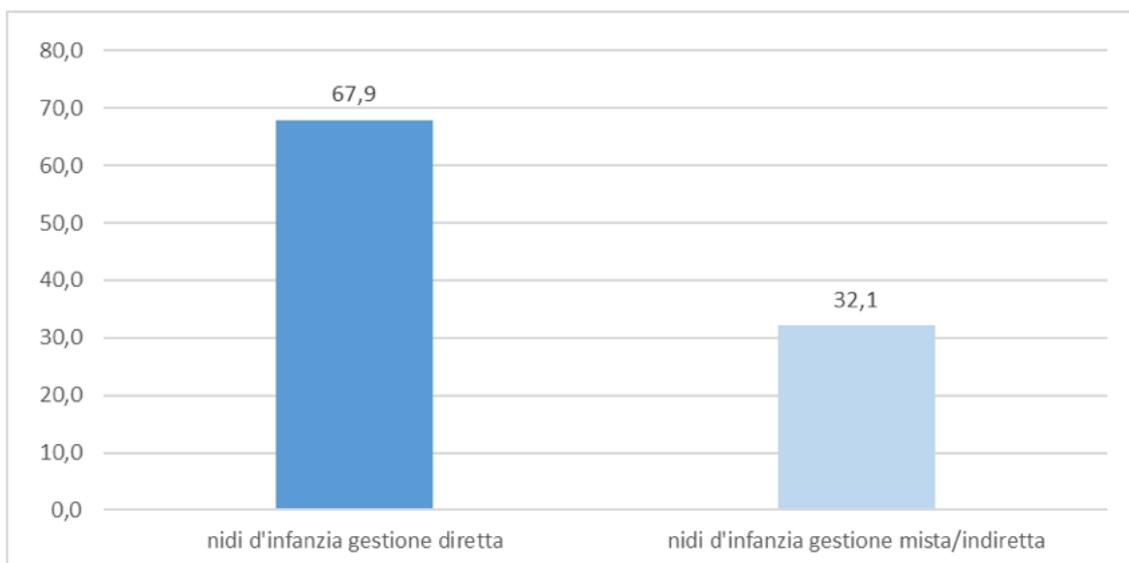


Grafico 3b - Rispondenti dei nidi d'infanzia comunali per tipo di gestione



Per quanto riguarda gli Spazi gioco i questionari restituiti sono complessivamente 12, tutti di strutture comunali a gestione indiretta.

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 1.197. Gran parte di queste ha uno o due figli (92,9%; era 91,5% nel 2023 - cfr. tabella 1).

Tabella 1 - Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	637	53,2	53,2
2	475	39,7	92,9
3	64	5,3	98,2
più di 3	21	1,8	100,0
Totale	1.197	100,0	

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

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

n figli	n figli che frequentano/hanno frequentato il servizio				Totale
	1	2	3	più di 3	
1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	26,7	73,3	0,0	0,0	100,0
3	39,1	23,4	37,5	0,0	100,0
più di 3	42,9	28,6	0,0	28,6	100,0
Totale	66,7	30,8	2,0	0,5	100,0

Il 46,1% dei bambini è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 agli 11 mesi, cui si aggiunge il 31,7% 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 (55,4% per i nidi e 83,3% per gli Spazi gioco) (cfr. tabelle 3a, 3b, 3c e 3d).

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

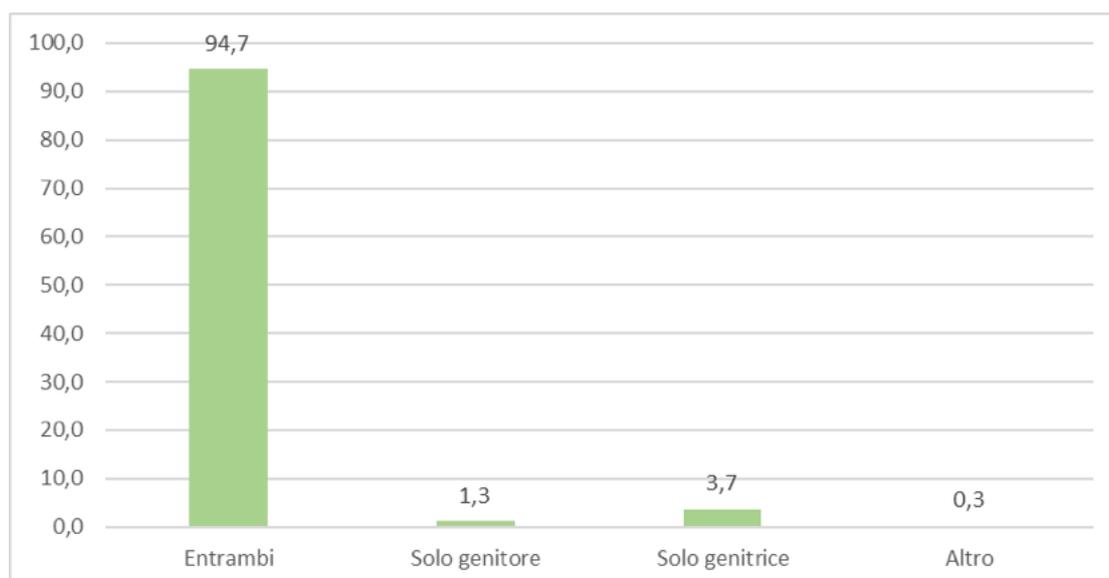
mesi al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento		
	n	%		n	%
meno di 6	45	3,8	meno di 6	120	10,4
tra 6 e 11 mesi	546	46,1	tra 6 e 11 mesi	534	45,0
tra 12 e 17 mesi	376	31,7	tra 12 e 17 mesi	70	5,9
tra 18 e 23 mesi	147	12,4	tra 18 e 23 mesi	358	30,0
24 e più	71	6,0	24 e più	103	8,6
Totale	1.185	100,0	Totale	1.185	100,0

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

mesi al momento dell'inserimento			tempo trascorso dall'inserimento		
	n	%		n	%
meno di 6			meno di 6	5	41,7
tra 6 e 11 mesi			tra 6 e 11 mesi	5	41,7
tra 12 e 17 mesi			tra 12 e 17 mesi	1	8,3
tra 18 e 23 mesi	11	91,7	tra 18 e 23 mesi	1	8,3
24 e più	1	8,3	24 e più	0	0,0
Totale	12	100,0	Totale	12	100,0

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (94,7%); il 3,7% dei bambini vive solo con la madre, mentre l'1,3% vive solo con il padre.

Grafico 4 – Composizione del nucleo familiare



L'età media dei genitori dei bambini utenti del servizio è di 38,0 anni per le madri e di 40,0 per i padri.

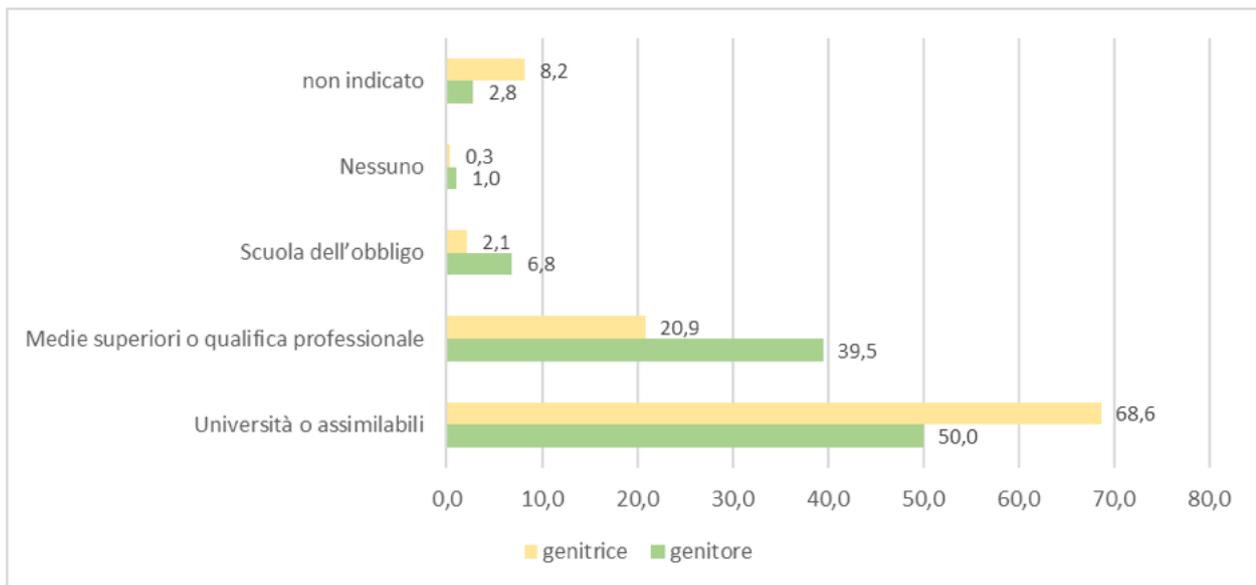
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 20 e i 39 ha un solo figlio, in particolare il 68,2% delle donne intervistate fra i 20 e i 29 anni e il 57,8% di quelle fra 30 e 39 anni. Il numero dei figli aumenta con 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	
20-29	68,2	22,7	2,3	6,8	100,0
30-39	57,8	35,8	4,9	1,6	100,0
40-49	44,2	47,7	5,9	2,1	100,0
50 e oltre	41,7	41,7	16,7	0,0	100,0
Totale	53,2	39,7	5,3	1,8	100,0

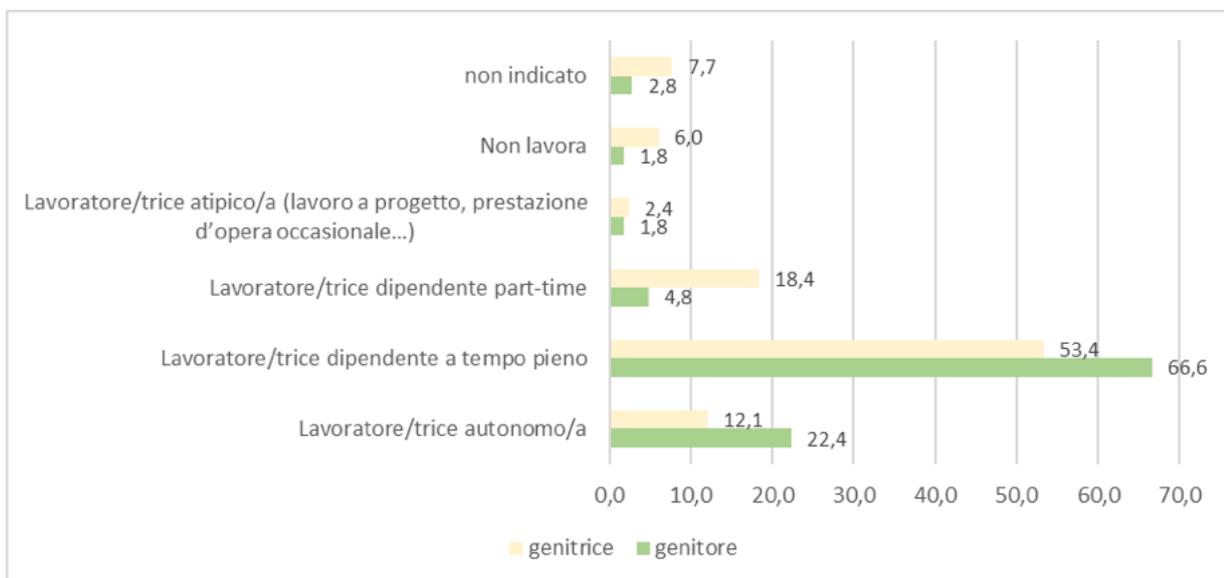
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 50,0% dei padri e il 68,6% delle madri è laureato, il 20,9% delle madri e il 39,5% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 6,8% dei padri e il 2,1% delle madri (cfr. grafico 5).

Grafico 5 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 95,6% dei padri e l'86,3% delle madri è occupato, i primi più presenti nelle categorie dei lavoratori dipendenti a tempo pieno e lavoratori autonomi, le seconde in quella dei lavoratori dipendenti part-time. La quota dei genitori che non lavorano è costituita prevalentemente dalle madri (6,0% contro l'1,8% dei padri).

Grafico 6 – Condizione occupazionale dei genitori



2.2 Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli ai Nidi d'infanzia e agli Spazi gioco le famiglie hanno preso informazioni prevalentemente consultando il sito web o direttamente presso le

strutture. Il passaparola e l'esperienza diretta rappresentano anch'essi un canale da cui avere informazioni, tant'è che una buona percentuale di utenti li ha utilizzati (9,9% Nidi e 8,3% spazi gioco) e sono rappresentati in tabella nella modalità "altro" (cfr. tabella 5). Aumenta l'utilizzo del web per gli spazi gioco (dal 75,0% del 2023 al 91,7% attuale) mentre diminuisce per i nidi d'infanzia (dal 79,9% del 2023 al 78,5% attuale). Il reperimento delle informazioni direttamente presso le strutture aumenta per i nidi (da 27,0% a 32,1%) e in maniera più evidente per gli spazi gioco spazi gioco (dal 41,7% a 50,0%). In leggero calo il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia per i nidi (7,2% vs 8,4% del 2023) mentre da 0 sale al 16,7% per gli spazi gioco (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	7,2	16,7
Nidi d'infanzia/spazi gioco	32,1	50,0
sito web: Portale servizi all'infanzia 'Educazione 0-3'	78,5	91,7
contact center	2,3	8,3
URP	1,6	0,0
Sportello Villa Pallini	0,3	0,0
altro	9,9	8,3

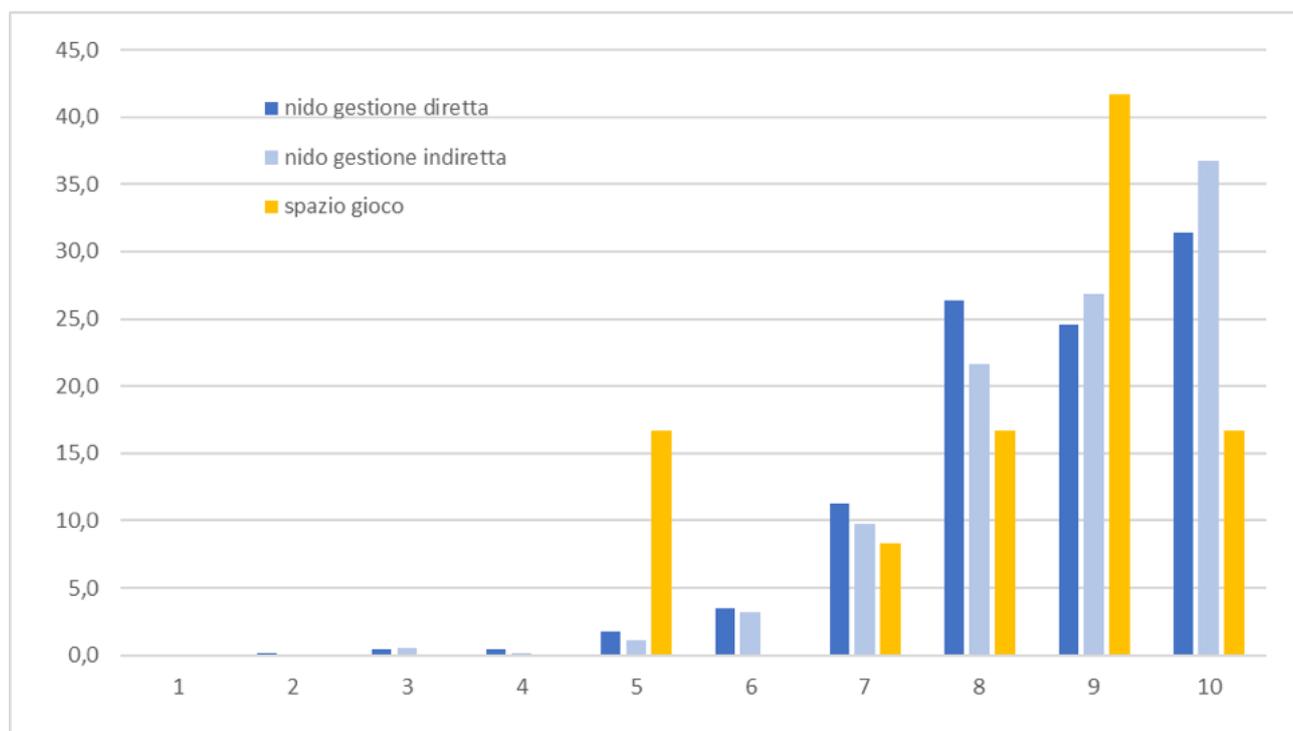
2.3 Organizzazione del servizio

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

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

Nel complesso le famiglie si ritengono molto soddisfatte dell'organizzazione del servizio e ne è prova concreta la valutazione attribuita a questo aspetto per tutte le tipologie di struttura. Il punteggio medio è pari a 8,6 punti, su una scala di valutazione di dieci, per i nidi a gestione diretta, a 8,8 punti per i nidi a gestione indiretta e a 8,2 punti per gli spazi gioco. In particolare, è possibile osservare che per i nidi a gestione indiretta oltre l'85,2% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8; tale percentuale scende a 75,0% per gli spazi gioco e a 82,4% per le strutture a gestione diretta (cfr grafico 7, cfr. anche tabelle 1-5 in appendice).

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



L'82,4% degli utenti dei nidi (l'81,3% a gestione diretta e l'83,6% a gestione indiretta) e il 75,0% 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'8,3 e il 9,0 per tutte le tipologie di struttura. Buono sia il supporto amministrativo fornito dagli Uffici sia l'informazione disponibile sul Portale online della Rete civica 'Educazione 0-6'. Nel primo caso si registra una valutazione media di 7,9 punti per i nidi, sia a gestione diretta sia indiretta, e 7,8 punti per gli Spazi gioco (stabile per i nidi e in leggero aumento per gli spazi gioco rispetto all'anno precedente); nel secondo caso la valutazione media è 7,7 punti con piccole variazioni per le varie tipologie di struttura (invariato per i nidi: 7,7 e 7,6 rispettivamente per gestione diretta e indiretta, e in leggero calo per gli spazi gioco - 7,3 - rispetto all'anno precedente).

2.4 Struttura e ambienti

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

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

Il giudizio complessivo espresso dagli utenti per tutte le tipologie di struttura si attesta su valori molto alti registrando una media di 8,6 punti su una scala di dieci per i Nidi a gestione diretta e di 8,8 punti per i Nidi a gestione indiretta e 8,4 per gli Spazi gioco. Rispetto al 2023 si osserva solo un lieve calo per gli Spazi gioco.

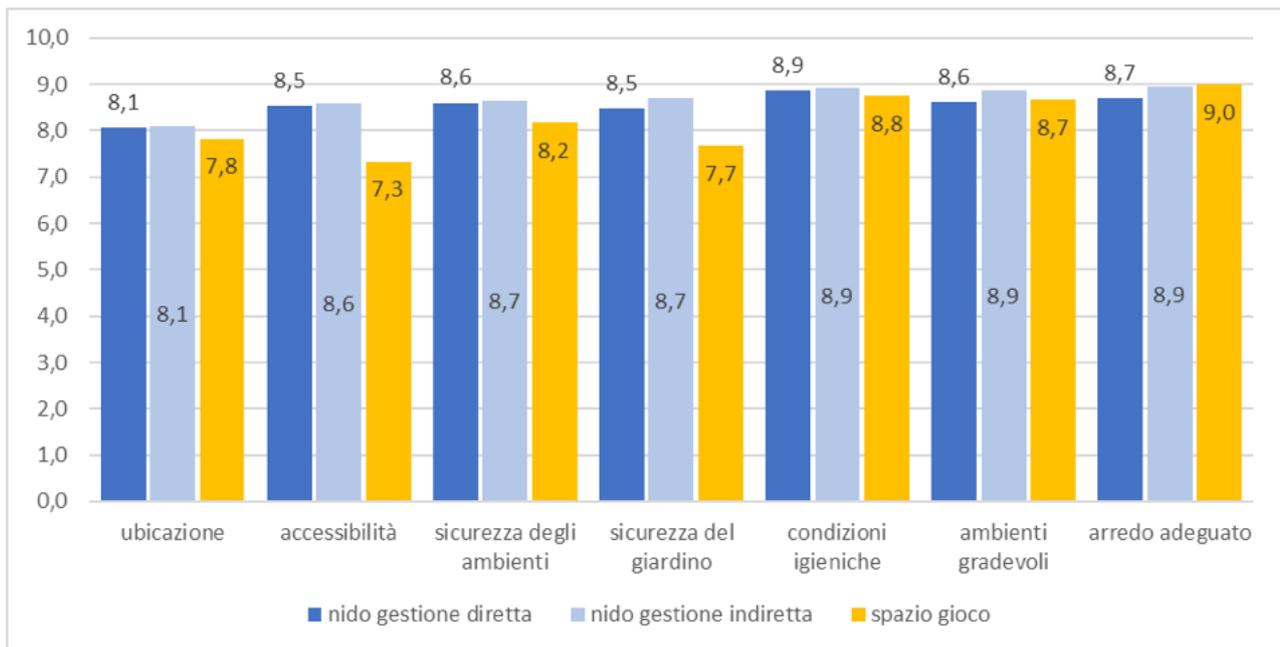
In questo panorama, così ricco di giudizi positivi, l'attenzione ricade anche sulle piccole variazioni. Esaminando i singoli aspetti si osserva che i Nidi a gestione indiretta riportano valutazioni molto simili a quelli a gestione diretta; gli Spazi gioco, tranne per arredi adeguati, riportano valutazioni inferiori ai nidi, indipendentemente dal tipo di gestione. Fa eccezione anche la gradevolezza degli ambienti ma solo rispetto ai nidi a gestione diretta.

Ottimi risultati si hanno per le condizioni igieniche, aspetto che, riguardando un'utenza particolare come quella dei bambini riveste particolare importanza.

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

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 compresi fra 7,8 e 8,1 e l'accessibilità limitatamente agli Spazi gioco con 7,3 (cfr grafico 8, cfr. anche tabelle 6-13 in appendice).

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



2.5 Alimentazione

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

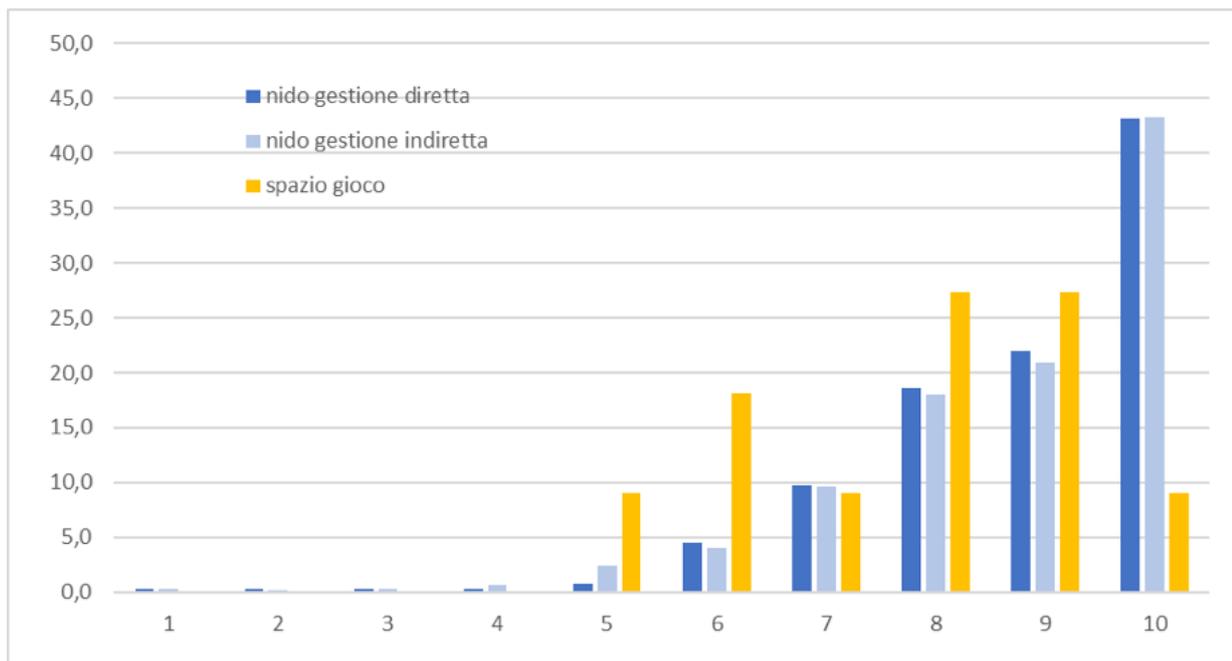
Nei Nidi d'infanzia i momenti dedicati all'alimentazione sono lo spuntino della mattina, il pranzo e la merenda nel pomeriggio; gli Spazi gioco non prevedono il pranzo ma, a seconda che l'orario sia antimeridiano o pomeridiano, offrono lo spuntino della mattina o la merenda.

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

Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato, soprattutto nei Nidi; si osserva una valutazione media di 8,8 e 8,7 punti per i nidi a gestione diretta e indiretta, stabile rispetto al 2023. Gli Spazi gioco, con 7,7 di media, sono in calo.

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: si attesta sul 7,8-8,7 la media per la qualità e la varietà dei cibi e sull'8,3-8,9 la media per l'organizzazione dei momenti dello spuntino, del pranzo e della merenda (cfr. grafico 9, cfr. anche tabelle 14-16 in appendice).

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



2.6 Aspetti educativi e didattici

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

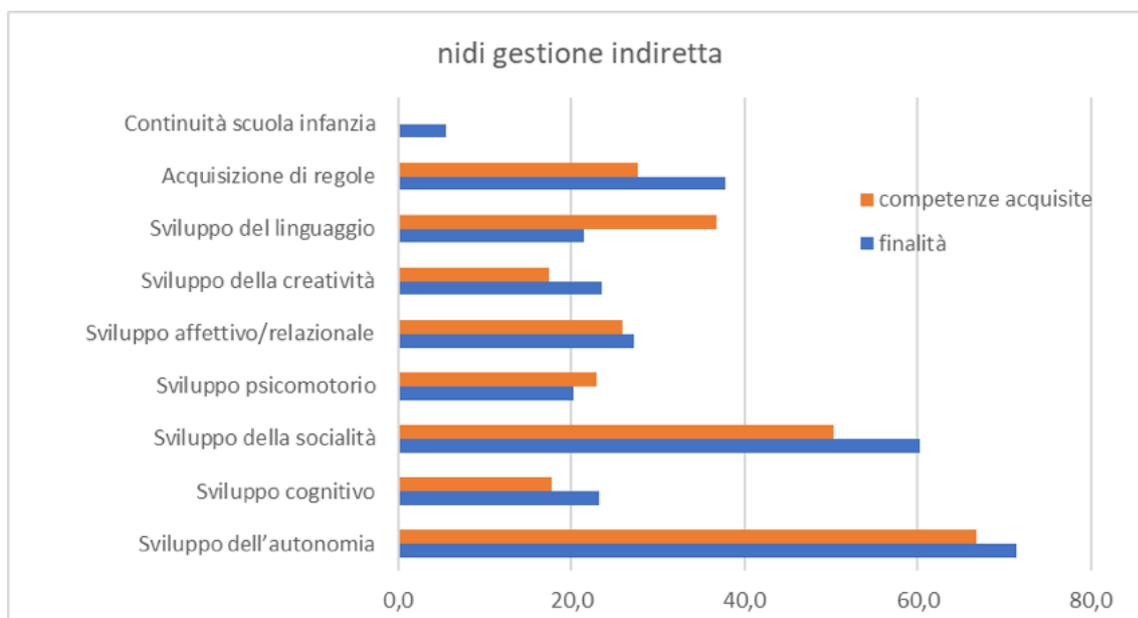
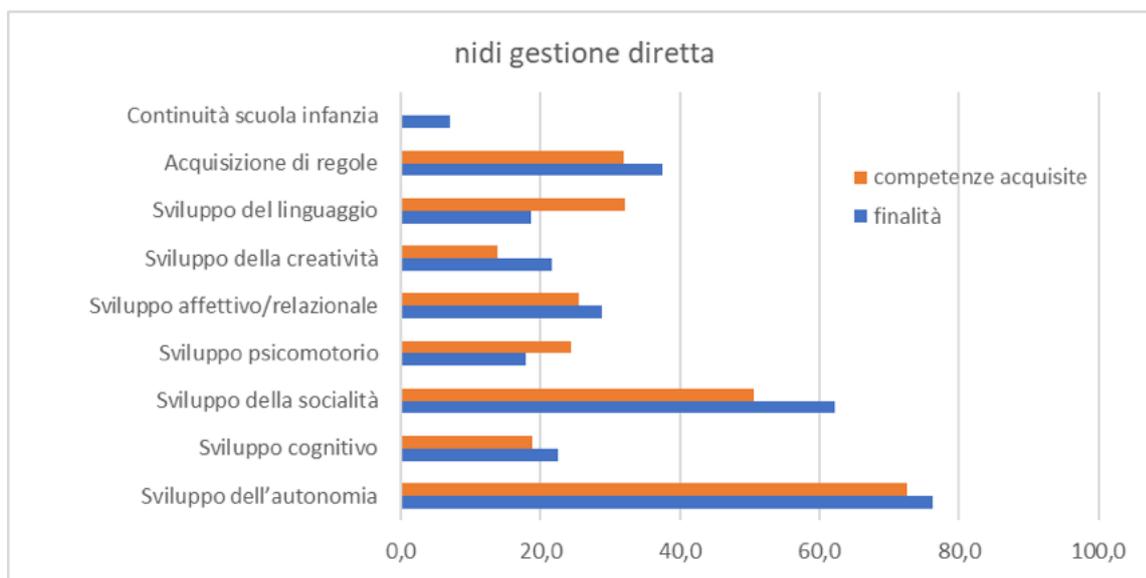
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli.

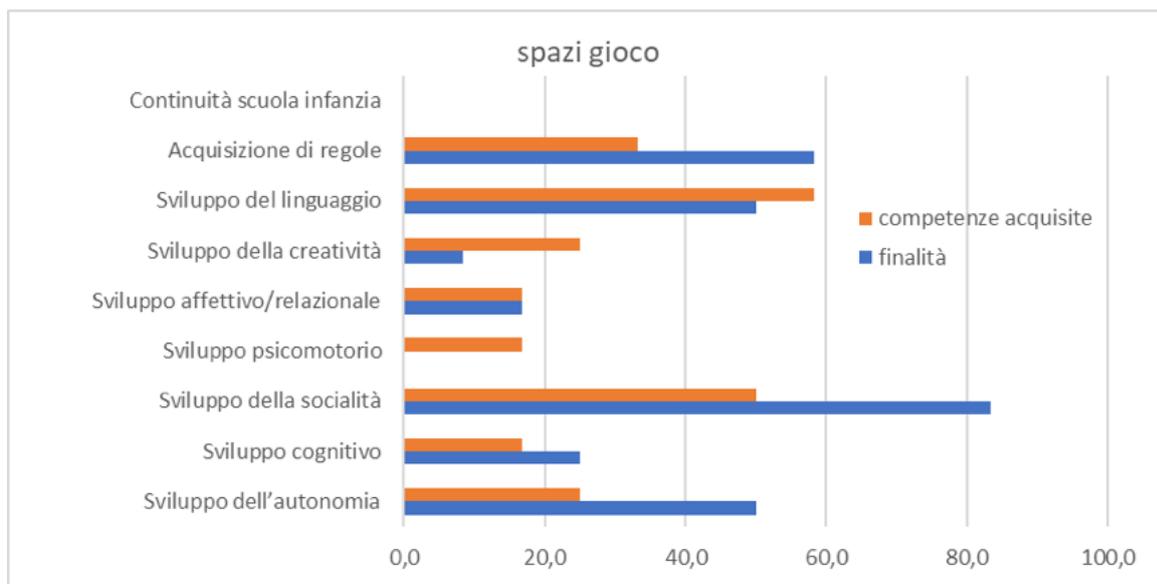
È stato chiesto alle famiglie di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai risultati emerge che, in primo luogo, il Nido d'infanzia dovrebbe aiutare i bambini a diventare *autonomi*, poi a *sviluppare socialità* e infine ad *acquisire regole*. Comprensibilmente con la natura del servizio e l'età lievemente superiore dei bambini, negli Spazi gioco in primis troviamo di nuovo lo *sviluppo della socialità* seguito dall'*acquisizione di regole* e poi, a parimerito, da *sviluppo dell'autonomia* e *sviluppo del linguaggio*.

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative delle famiglie è stato chiesto di indicare in quali ambiti il bambino ha acquisito maggiori competenze fra quelle proposte dal servizio stesso. I risultati, molto positivi, confermano le aspettative; nei Nidi d'infanzia lo *sviluppo dell'autonomia* precede lo *sviluppo della socialità* mentre l'*acquisizione di regole*, aspetto più complesso dell'educazione e che

richiede anche tempi differenti, passa in quarta posizione, dietro allo *sviluppo del linguaggio*. Negli spazi gioco lo *sviluppo della socialità* segue lo *sviluppo del linguaggio*, davanti all'*acquisizione di regole* mentre lo *sviluppo dell'autonomia* passa in quarta posizione a parimerito con lo *sviluppo della creatività* (cfr. grafico 10, cfr. anche tabelle 17-19 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 e per gli Spazi gioco a 9,1 punti per i Nidi a gestione indiretta 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 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 ambiente* 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. Tutti i valori non registrano variazioni di rilievo rispetto alla scorsa rilevazione per i Nidi, mentre gli spazi gioco si osserva un leggero ribasso (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 21-25 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	9,0	9,1	8,9
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini e le bambine	9,1	9,3	9,1
capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie	8,8	9,0	8,7
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini/e e famiglie	8,9	9,2	8,9
capacità personale di far conoscere il progetto educativo	8,7	8,9	8,8

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 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 degli educatori di ascoltare le loro richieste ecc.

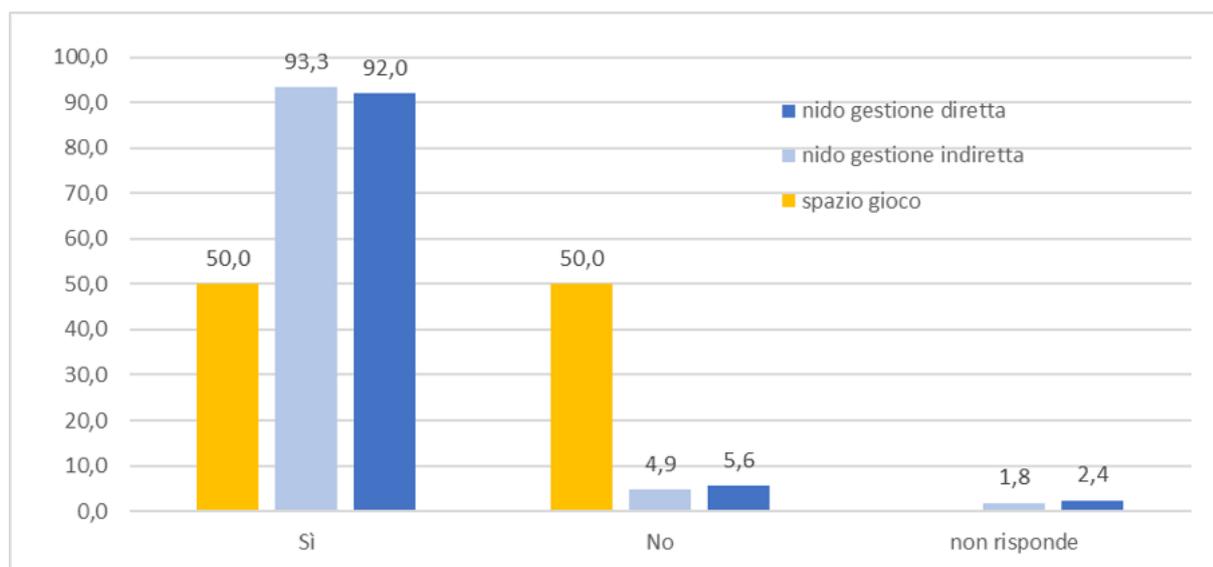
Rispetto alla scorsa rilevazione per i Nidi si osservano lievi variazioni mentre gli Spazi gioco mostrano un calo maggiore: il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 8,3 per i Nidi a gestione diretta (-0,1 punti rispetto al 2023), a 8,7 per i Nidi a gestione indiretta (+0,1 punti) e a 8,2 per gli Spazi gioco (-0,6 punti). Anche nei singoli aspetti permangono queste piccole differenze fra le varie tipologie di struttura (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 26-30 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	8,3	8,7	8,2
coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo	8,4	8,7	8,2
possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie	8,2	8,4	8,0
disponibilità del personale educativo ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	8,6	8,8	8,6
azioni promosse dal Servizio Servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie	8,3	8,6	8,4

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità il 93,3% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e il 92,0% dei Nidi a gestione diretta; è pari al 50,0% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 11 e tab. 31 in appendice). I valori sono simili a quelli del 2023 a eccezione degli Spazi gioco che passano dall'83,3% al 50,0%.

Grafico 11 – Soddisfazione 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 8,0 punti, quelli a gestione indiretta di 8,7 e gli Spazi gioco di 8,9 (cfr. tabella 32 in appendice).

2.9 I costi

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

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio risulta molto positiva. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,7, invariata rispetto alla precedente indagine, i Nidi a gestione indiretta 8,9, in lievissimo calo, mentre, contrariamente ai vari aspetti specifici, cresce da 8,8 a 9,2 punti la valutazione per gli Spazi gioco (cfr. tabelle 33-34 in appendice).

La soddisfazione delle tariffe risulta in crescita rispetto al 2023 per tutte le tipologie di struttura. Si attesta su una media di 7,8 punti per i Nidi a gestione diretta, 8,1 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 8,3 per gli Spazi gioco.

3. Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (78,5% Nidi d'infanzia e 91,7% Spazi gioco) e le strutture stesse (32,1% Nidi d'infanzia e 50,0% Spazi gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,7 al 9,2 per le diverse tipologie di struttura; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio in quanto gli orari di apertura vengono incontro alle esigenze delle famiglie, soprattutto per i Nidi; 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, ma solo 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;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale e per la partecipazione delle famiglie;
- la soddisfazione del costo del servizio in rapporto ai livelli di qualità offerti è molto buona.

Appendice

Tabelle

Questionario

Tabelle

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	3	0,5	3	0,5	0	0,0
4	3	0,5	1	0,2	0	0,0
5	11	1,7	6	1,1	2	16,7
6	22	3,5	18	3,2	0	0,0
7	71	11,3	54	9,7	1	8,3
8	166	26,3	120	21,6	2	16,7
9	155	24,6	149	26,8	5	41,7
10	198	31,4	204	36,8	2	16,7
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,8		8,2

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	512	81,3	464	83,6	9	75,0
No	106	16,8	77	13,9	3	25,0
non risponde	12	1,9	541	97,5	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	7	1,3	0	0,0
2	1	0,2	1	0,2	0	0,0
3	4	0,6	2	0,4	0	0,0
4	4	0,6	3	0,5	0	0,0
5	12	1,9	8	1,4	1	8,3
6	31	4,9	14	2,5	0	0,0
7	51	8,1	36	6,5	3	25,0
8	132	21,0	81	14,6	2	16,7
9	109	17,3	106	19,1	3	25,0
10	281	44,6	296	53,3	3	25,0
non risponde	4	0,6	1	0,2	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,0		8,3

Tabella 4 – Soddisfazione del supporto amministrativo (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	3	0,5	5	0,9	0	0,0
2	2	0,3	6	1,1	0	0,0
3	10	1,6	11	2,0	0	0,0
4	3	0,5	6	1,1	0	0,0
5	37	5,9	38	6,8	1	8,3
6	73	11,6	53	9,5	2	16,7
7	105	16,7	70	12,6	3	25,0
8	149	23,7	108	19,5	2	16,7
9	101	16,0	98	17,7	1	8,3
10	145	23,0	153	27,6	3	25,0
non risponde	2	0,3	7	1,3	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		7,9		7,9		7,8

Tabella 5 – Soddisfazione delle informazioni disponibili sui Servizi online e sul Portale Educazione 0-6 (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	3	0,5	0	0,0
2	1	0,2	7	1,3	0	0,0
3	6	1,0	7	1,3	0	0,0
4	4	0,6	11	2,0	0	0,0
5	36	5,7	36	6,5	3	25,0
6	76	12,1	62	11,2	1	8,3
7	141	22,4	109	19,6	2	16,7
8	169	26,8	140	25,2	3	25,0
9	94	14,9	85	15,3	2	16,7

10	95	15,1	92	16,6	1	8,3
non risponde	7	1,1	3	0,5	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		7,7		7,6		7,3

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	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	2	0,4	0	0,0
4	5	0,8	3	0,5	0	0,0
5	18	2,9	7	1,3	1	8,3
6	28	4,4	13	2,3	0	0,0
7	63	10,0	50	9,0	1	8,3
8	154	24,4	132	23,8	5	41,7
9	147	23,3	137	24,7	1	8,3
10	208	33,0	208	37,5	4	33,3
non risponde	5	0,8	2	0,4	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,8		8,4

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	4	0,6	5	0,9	0	0,0
2	3	0,5	6	1,1	0	0,0
3	7	1,1	5	0,9	0	0,0
4	15	2,4	11	2,0	0	0,0
5	38	6,0	27	4,9	2	16,7
6	57	9,0	37	6,7	3	25,0
7	79	12,5	72	13,0	1	8,3
8	121	19,2	128	23,1	0	0,0
9	115	18,3	97	17,5	1	8,3
10	186	29,5	164	29,5	5	41,7
non risponde	5	0,8	3	0,5	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,1		8,1		7,8

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	7	1,1	5	0,9	0	0,0
2	5	0,8	4	0,7	0	0,0
3	1	0,2	3	0,5	0	0,0
4	6	1,0	7	1,3	1	8,3
5	18	2,9	10	1,8	1	8,3
6	36	5,7	31	5,6	0	0,0
7	54	8,6	48	8,6	5	41,7
8	123	19,5	112	20,2	3	25,0

9	129	20,5	107	19,3	0	0,0
10	246	39,0	227	40,9	2	16,7
non risponde	5	0,8	1	0,2	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,5		8,6		7,3

Tabella 9 – Soddisfazione della sicurezza 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	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	3	0,5	2	0,4	0	0,0
4	2	0,3	9	1,6	0	0,0
5	9	1,4	11	2,0	1	8,3
6	33	5,2	25	4,5	1	8,3
7	59	9,4	48	8,6	2	16,7
8	140	22,2	118	21,3	2	16,7
9	159	25,2	133	24,0	3	25,0
10	221	35,1	207	37,3	3	25,0
non risponde	1	0,2	1	0,2	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,7		8,2

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	2	0,3	0	0,0	0	0,0
2	4	0,6	2	0,4	0	0,0
3	3	0,5	1	0,2	0	0,0
4	3	0,5	5	0,9	0	0,0
5	13	2,1	12	2,2	2	16,7
6	43	6,8	22	4,0	1	8,3
7	70	11,1	42	7,6	2	16,7
8	141	22,4	131	23,6	3	25,0
9	138	21,9	127	22,9	2	16,7
10	213	33,8	209	37,7	2	16,7
non risponde	0	0,0	4	0,7	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,5		8,7		7,7

Tabella 11 – Soddisfazione delle condizioni igieniche (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	0,2	2	0,4	0	0,0
3	3	0,5	1	0,2	0	0,0
4	5	0,8	3	0,5	0	0,0
5	11	1,7	10	1,8	0	0,0
6	19	3,0	12	2,2	1	8,3
7	44	7,0	42	7,6	0	0,0

8	118	18,7	102	18,4	4	33,3
9	152	24,1	130	23,4	3	25,0
10	275	43,7	252	45,4	4	33,3
non risponde	2	0,3	1	0,2	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,9		8,9		8,8

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	7	1,1	1	0,2	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	1	,2	1	0,2	0	0,0
4	4	,6	3	0,5	0	0,0
5	9	1,4	2	0,4	0	0,0
6	21	3,3	18	3,2	0	0,0
7	74	11,7	43	7,7	1	8,3
8	133	21,1	110	19,8	5	41,7
9	156	24,8	145	26,1	3	25,0
10	224	35,6	230	41,4	3	25,0
non risponde	1	,2	1	0,2	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,9		8,7

Tabella 13 – Adeguatezza arredo (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	0,2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	4	0,6	2	0,4	0	0,0
5	9	1,4	6	1,1	0	0,0
6	30	4,8	19	3,4	0	0,0
7	72	11,4	39	7,0	1	8,3
8	125	19,8	102	18,4	2	16,7
9	161	25,6	143	25,8	4	33,3
10	225	35,7	240	43,2	4	33,3
non risponde	3	0,5	4	0,7	1	8,3
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,9		9,0

Tabella 14 – Soddisfazione complessiva alimentazione (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	2	0,4	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	2	0,4	0	0,0
4	2	0,3	4	0,7	0	0,0
5	5	0,8	13	2,3	1	8,3
6	28	4,4	22	4,0	2	16,7
7	61	9,7	53	9,5	1	8,3

8	117	18,6	99	17,8	3	25,0
9	138	21,9	115	20,7	3	25,0
10	271	43,0	237	42,7	1	8,3
non risponde	2	0,3	7	1,3	1	8,3
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,8		8,7		7,7

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

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	2	0,4	0	0,0
2	3	0,5	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	4	0,7	0	0,0
4	2	0,3	6	1,1	0	0,0
5	8	1,3	15	2,7	1	8,3
6	42	6,7	27	4,9	1	8,3
7	69	11,0	61	11,0	2	16,7
8	106	16,8	100	18,0	4	33,3
9	146	23,2	109	19,6	1	8,3
10	249	39,5	229	41,3	2	16,7
non risponde	2	0,3	2	0,4	1	8,3
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,6		7,8

Tabella 16 – Soddisfazione organizzazione momento del pranzo/spuntino/merenda (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	1	0,2	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	1	0,2	3	0,5	0	0,0
5	10	1,6	4	0,7	1	8,3
6	23	3,7	16	2,9	1	8,3
7	51	8,1	52	9,4	0	0,0
8	109	17,3	95	17,1	5	41,7
9	154	24,4	119	21,4	2	16,7
10	278	44,1	261	47,0	3	25,0
non risponde	2	0,3	3	0,5	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,9		8,9		8,3

Tabella 17 – Soddisfazione complessiva aspetti educativi e didattici (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	3	0,5	0	0,0	0	0,0
4	2	0,3	2	0,4	0	0,0
5	5	0,8	8	1,4	0	0,0
6	28	4,4	15	2,7	0	0,0
7	55	8,7	47	8,5	2	16,7
8	113	17,9	71	12,8	3	25,0
9	143	22,7	135	24,3	4	33,3

10	280	44,4	277	49,9	3	25,0
non risponde	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,0		8,7

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	481	76,3	396	71,4	6	50,0
sviluppo cognitivo	141	22,4	129	23,2	3	25,0
sviluppo socialità	392	62,2	334	60,2	10	83,3
sviluppo psicomotorio	113	17,9	112	20,2	0	0,0
sviluppo affettivo-relazionale	182	28,9	151	27,2	2	16,7
sviluppo creatività	136	21,6	131	23,6	1	8,3
sviluppo linguaggio	117	18,6	119	21,4	6	50,0
acquisizione di regole	236	37,5	210	37,8	7	58,3
continuità scuola infanzia	44	7,0	31	5,6	0	0,0

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	457	72,5	371	66,8	3	25,0
sviluppo cognitivo	118	18,7	99	17,8	2	16,7
sviluppo socialità	319	50,6	279	50,3	6	50,0
sviluppo psicomotorio	153	24,3	127	22,9	2	16,7
sviluppo affettivo-relazionale	161	25,6	144	25,9	2	16,7
sviluppo creatività	87	13,8	97	17,5	3	25,0
sviluppo linguaggio	203	32,2	204	36,8	7	58,3
acquisizione di regole	201	31,9	154	27,7	4	33,3

Tabella 20 – 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	0	0,0	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	0,6	2	0,4	0	0,0
5	6	1,0	4	0,7	0	0,0
6	31	4,9	12	2,2	1	8,3
7	58	9,2	47	8,5	0	0,0
8	120	19,0	83	15,0	3	25,0
9	129	20,5	131	23,6	5	41,7
10	278	44,1	274	49,4	3	25,0
non risponde	0	0,0	1	0,2	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,1		8,8

Tabella 21 – Soddisfazione complessiva professionalità del personale (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	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	0	0,0	0	0,0
4	4	0,6	2	0,4	0	0,0
5	7	1,1	4	0,7	1	8,3
6	17	2,7	4	0,7	0	0,0
7	51	8,1	44	7,9	0	0,0

8	100	15,9	73	13,2	1	8,3
9	137	21,7	148	26,7	5	41,7
10	307	48,7	274	49,4	4	33,3
non risponde	3	0,5	5	0,9	1	8,3
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		9,0		9,1		8,9

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	0,2	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	3	0,5	2	0,4	0	0,0
6	17	2,7	6	1,1	0	0,0
7	34	5,4	30	5,4	1	8,3
8	117	18,6	76	13,7	1	8,3
9	134	21,3	127	22,9	6	50,0
10	322	51,1	310	55,9	4	33,3
non risponde	1	0,2	3	0,5	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		9,1		9,3		9,1

Tabella 23 – Soddisfazione capacità del personale 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	2	0,3	1	0,2	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	3	0,5	3	,5	0	0,0
5	14	2,2	3	,5	1	8,3
6	31	4,9	17	3,1	0	0,0
7	60	9,5	43	7,7	1	8,3
8	122	19,4	85	15,3	1	8,3
9	120	19,0	126	22,7	6	50,0
10	277	44,0	275	49,5	3	25,0
non risponde	0	0,0	2	,4	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,0		8,7

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	3	0,5	1	0,2	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	2	,3	0	0,0	0	0,0

5	10	1,6	5	,9	1	8,3
6	16	2,5	10	1,8	0	0,0
7	56	8,9	38	6,8	0	0,0
8	119	18,9	69	12,4	1	8,3
9	124	19,7	136	24,5	6	50,0
10	299	47,5	291	52,4	4	33,3
non risponde	0	0,0	5	0,9	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,2		8,9

Tabella 25 – 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	,3	0	0,0	0	0,0
2	2	,3	1	0,2	0	0,0
3	1	,2	0	0,0	0	0,0
4	7	1,1	2	0,4	0	0,0
5	10	1,6	7	1,3	0	0,0
6	39	6,2	26	4,7	1	8,3
7	57	9,0	49	8,8	0	0,0
8	132	21,0	93	16,8	2	16,7
9	119	18,9	119	21,4	6	50,0
10	261	41,4	254	45,8	3	25,0
non risponde	0	0,0	4	0,7	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,9		8,8

Tabella 26 – Soddisfazione complessiva partecipazione 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	1	0,2	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	0	0,0
4	5	0,8	5	0,9	0	0,0
5	16	2,5	12	2,2	1	8,3
6	45	7,1	32	5,8	2	16,7
7	87	13,8	47	8,5	0	0,0
8	155	24,6	107	19,3	2	16,7
9	135	21,4	124	22,3	3	25,0
10	177	28,1	218	39,3	3	25,0
non risponde	5	0,8	8	1,4	1	8,3
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,3		8,7		8,2

Tabella 27 – Soddisfazione coinvolgimento famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo (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	1	0,2	1	0,2	0	0,0
3	3	0,5	2	0,4	0	0,0
4	4	0,6	5	0,9	0	0,0

5	14	2,2	9	1,6	2	16,7
6	42	6,7	31	5,6	1	8,3
7	79	12,5	50	9,0	0	0,0
8	154	24,4	118	21,3	2	16,7
9	135	21,4	112	20,2	4	33,3
10	194	30,8	223	40,2	3	25,0
non risponde	2	0,3	4	,7	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,4		8,7		8,2

Tabella 28 – Soddisfazione possibilità di confronto con altre 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	0	0,0
2	3	0,5	5	0,9	0	0,0
3	2	0,3	2	0,4	0	0,0
4	6	1,0	4	0,7	0	0,0
5	22	3,5	15	2,7	2	16,7
6	47	7,5	45	8,1	1	8,3
7	104	16,5	67	12,1	1	8,3
8	144	22,9	114	20,5	1	8,3
9	118	18,7	105	18,9	3	25,0
10	180	28,6	192	34,6	3	25,0
non risponde	2	0,3	6	1,1	1	8,3
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,2		8,4		8,0

Tabella 29 – Soddisfazione disponibilità educatori ascoltare richieste/dubbi sul ruolo genitoriale (valori assoluti, percentuali, medi)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	1	0,2	0	0,0
2	1	0,2	1	0,2	0	0,0
3	3	0,5	2	0,4	0	0,0
4	2	0,3	0	0,0	1	8,3
5	17	2,7	9	1,6	0	0,0
6	45	7,1	31	5,6	0	0,0
7	55	8,7	42	7,6	0	0,0
8	122	19,4	101	18,2	4	33,3
9	126	20,0	108	19,5	3	25,0
10	253	40,2	255	45,9	4	33,3
non risponde	4	0,6	5	0,9	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,8		8,6

Tabella 30 – Soddisfazione azioni promosse per favorire la partecipazione delle 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	1	0,2	0	0,0
2	1	0,2	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	4	0,7	0	0,0

4	6	1,0	10	1,8	0	0,0
5	21	3,3	8	1,4	1	8,3
6	56	8,9	28	5,0	1	8,3
7	90	14,3	58	10,5	0	0,0
8	136	21,6	102	18,4	4	33,3
9	127	20,2	123	22,2	2	16,7
10	186	29,5	216	38,9	4	33,3
non risponde	3	0,5	4	0,7	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,3		8,6		8,4

Tabella 31 – Possibilità di concordare orari e modalità di colloqui individuali (valori assoluti, percentuali)

	<i>Nidi gestione diretta</i>		<i>Nidi gestione indiretta</i>		<i>Spazi gioco</i>	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Sì	580	92,0	518	93,3	6	50,0
No	35	5,6	27	4,9	6	50,0
non risponde	15	2,4	10	1,8	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0

Tabella 32 – Soddisfazione informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino/a (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	9	1,4	3	0,5	0	0,0
2	6	1,0	2	0,4	0	0,0
3	10	1,6	1	0,2	0	0,0
4	8	1,3	3	0,5	0	0,0
5	30	4,8	16	2,9	0	0,0
6	58	9,2	20	3,6	1	8,3
7	94	14,9	54	9,7	0	0,0
8	110	17,5	108	19,5	1	8,3
9	111	17,6	117	21,1	7	58,3
10	194	30,8	230	41,4	3	25,0
non risponde	0	0,0	1	0,2	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,0		8,7		8,9

Tabella 33 – Soddisfazione tariffe in relazione alla qualità del servizio offerto (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	10	1,6	5	0,9	0	0,0
2	7	1,1	4	0,7	0	0,0
3	8	1,3	10	1,8	0	0,0
4	15	2,4	10	1,8	0	0,0
5	37	5,9	24	4,3	2	16,7

6	70	11,1	48	8,6	0	0,0
7	96	15,2	69	12,4	1	8,3
8	127	20,2	125	22,5	2	16,7
9	92	14,6	82	14,8	4	33,3
10	167	26,5	174	31,4	3	25,0
non risponde	1	0,2	4	0,7	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		7,8		8,1		8,3

Tabella 34 – 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	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	0	0,0
4	3	0,5	2	0,4	0	0,0
5	8	1,3	5	0,9	0	0,0
6	23	3,7	15	2,7	0	0,0
7	69	11,0	40	7,2	1	8,3
8	139	22,1	105	18,9	1	8,3
9	157	24,9	146	26,3	5	41,7
10	224	35,6	238	42,9	5	41,7
non risponde	3	0,5	3	0,5	0	0,0
Totale	630	100,0	555	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,9		9,2

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

1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

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

Genitore/ Genitrice	Genitore/ Genitrice
------------------------	------------------------

1.2 Titolo di studio:

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

Genitore/ Genitrice	Genitore/ Genitrice

1.3 Situazione lavorativa attuale:

Lavoratore/trice dipendente part-time
Lavoratore/trice dipendente a tempo pieno

Genitore/ Genitrice	Genitore/ Genitrice

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 è soddisfatto del supporto ricevuto da parte degli Uffici del Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico per quanto riguarda gli aspetti amministrativi (tariffe, ISEE, comunicazioni)?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

4. STRUTTURA E AMBIENTI

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla soddisfatto Molto soddisfatto

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

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

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

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

3 – Della sicurezza degli ambienti

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

4 – Della sicurezza del giardino del Nido/Spazio gioco

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

5 – Delle condizioni igieniche dell'ambiente

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

4.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

5. ALIMENTAZIONE

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla soddisfatto Molto soddisfatto

1 – Della qualità e varietà dei cibi

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

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

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

6. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

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

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

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

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

7. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla

Molto soddisfatto

1 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e

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

2 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i genitori

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

3 – Della capacità del personale educativo di favorire un buon ambientamento dei bambini/e e dei genitori

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

4 – Della capacità del personale educativo di far conoscere ai genitori il progetto educativo

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

8. PARTECIPAZIONE

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

Per nulla soddisfatto

Molto soddisfatto

