

di statistica

Bollettino mensile



n.132
febbraio
2022



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
Dirigente
Chiara Marunti



Responsabile P.O. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Composizione grafica
Luca Pini

<i>Presentazione</i>	5
<i>Demografia</i>	7
<i>Economia</i>	11
<i>Ambiente e Territorio</i>	15
<i>Dati territoriali</i>	20
<i>La qualità percepita dalle famiglie nei Nidi d'infanzia e Spazi Gioco - A.E. 20/21</i>	23
<i>La qualità percepita dalle famiglie nelle Scuole dell'Infanzia - A.E. 20/21</i>	63



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

Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.

Il focus demografico di questo mese si concentra su quanto l'emergenza sanitaria causata dal Covid - 19 in corso abbia impatto sul numero dei decessi registrato nel 2021 rispetto agli anni precedenti per il capoluogo fiorentino.

Questo mese vengono pubblicati lo studio sulla qualità percepita dalle famiglie nei Nidi d'Infanzia, negli Spazi Gioco e nelle Scuole d'Infanzia riferito all'anno educativo 2020/2021.

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

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

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



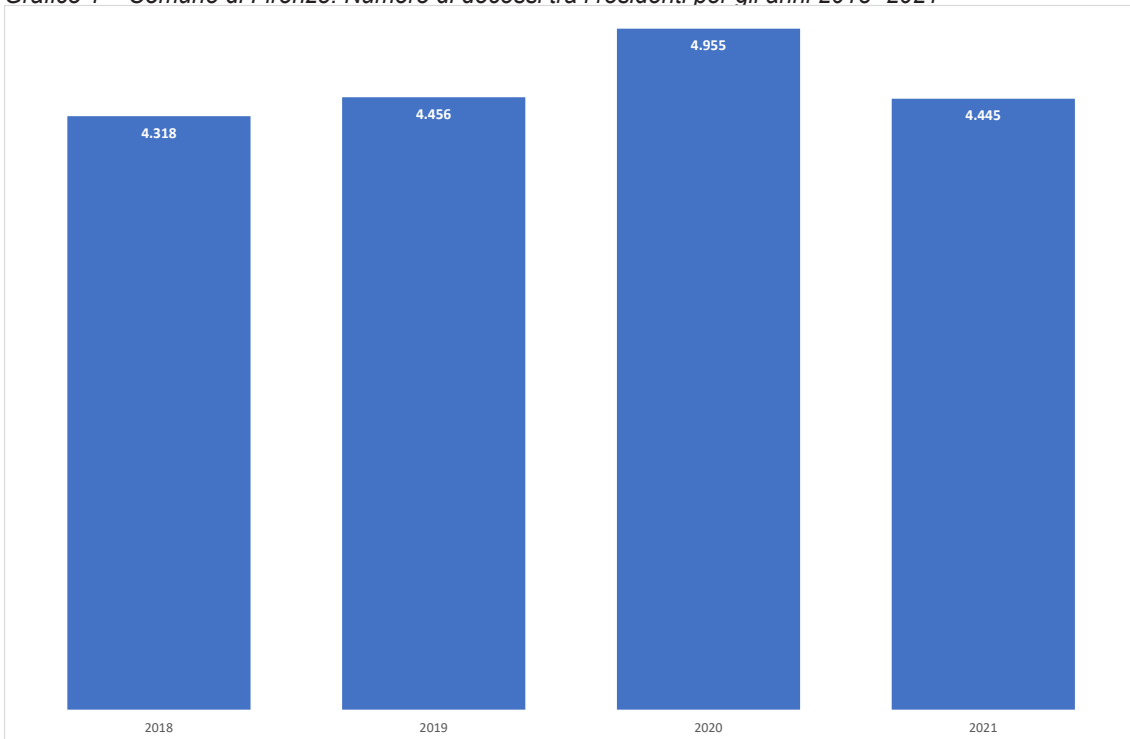
Popolazione

I residenti a Firenze al 31 dicembre 2021 sono 365.946 di cui 56.494 stranieri (il 15,4%).

Il focus demografico di questo mese si concentra su quanto l'emergenza sanitaria causata dal Covid - 19 in corso abbia impatto sul numero dei decessi registrato nel 2021 rispetto agli anni precedenti per il capoluogo fiorentino.

La presente analisi non tiene conto delle cause dei decessi, ma solo dei numeri complessivi e suddivisi per classi di età. In questa sede si vuole confrontare i dati dei decessi degli anni 2020 e 2021 per valutare le eventuali anomalie con gli anni precedenti.

Grafico 1 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti per gli anni 2018- 2021



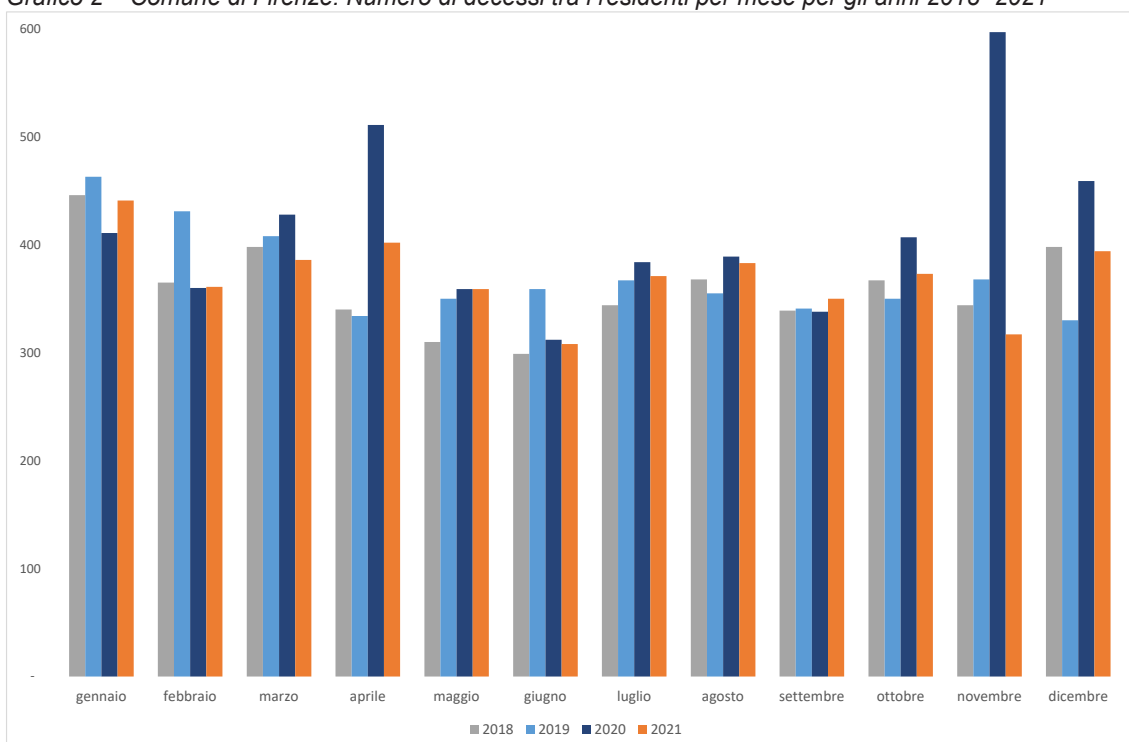
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Nel complesso, il numero di decessi registrati nel 2021 è stato 4.445, risultato inferiore al 2020 e in linea con i dati nel 2019 e 2018. Osservando i dati per mese (grafico 2), si vede come il numero di morti fu particolarmente elevato ad aprile e a novembre 2020 negli stessi mesi nel 2021 il numero è tornato vicino a quello degli anni precedenti.

Di seguito saranno forniti dei dati per classi di età per valutare se le tendenze sopra descritte si differenziano al variare dell'età. Nel grafico 3 sono riportati il numero di decessi registrati nella classe di età 46-60 anni.

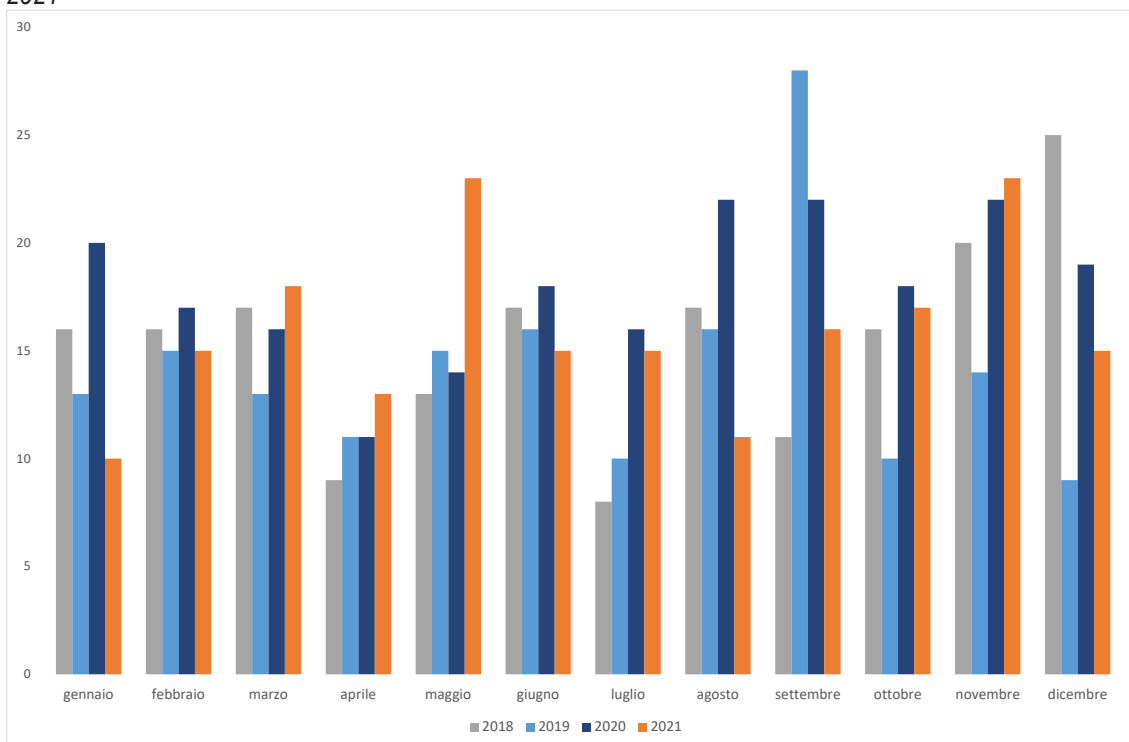
In questa classe di età l'impatto complessivo della mortalità è relativamente basso anche se si segnala come i dati del 2021 di maggio e novembre registrano il numero più alto dei decessi rispetto agli anni precedenti, 2020 compreso.

Grafico 2 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti per mese per gli anni 2018- 2021



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Grafico 3 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età 46-60 per mese per gli anni 2018-2021



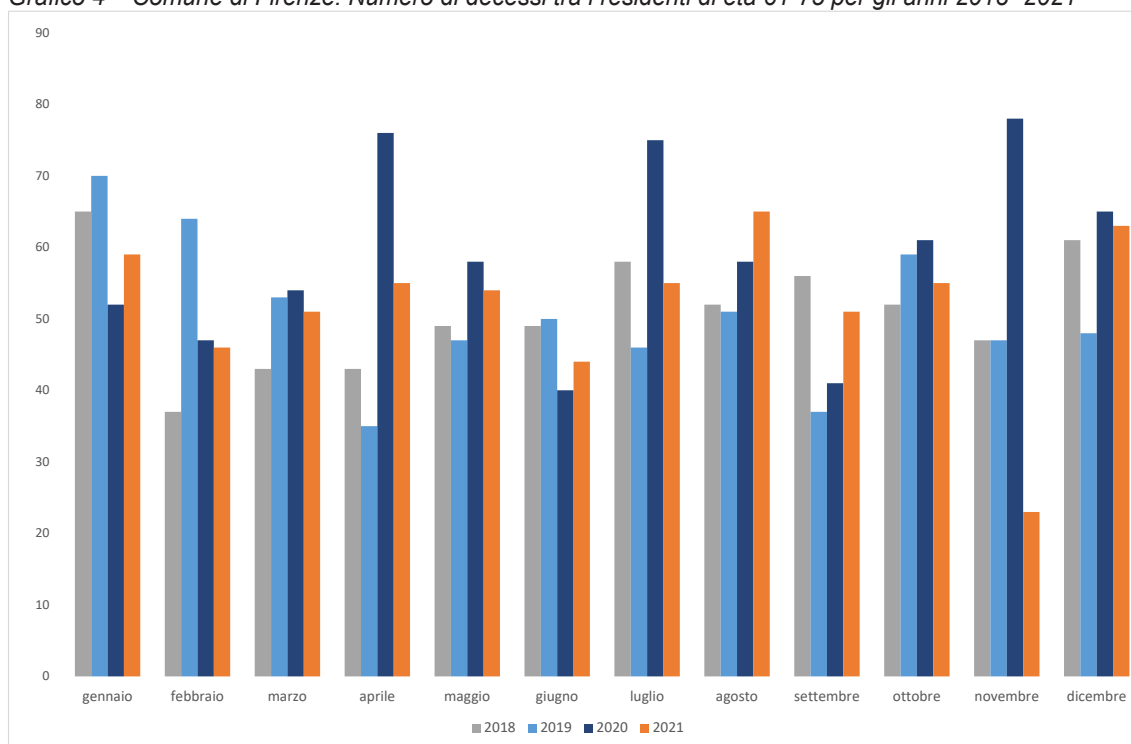
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Nella classe di età 61 – 75 anni (grafico 4) i decessi registrati nel 2021 e nel 2020 molto superiori a quelli registrati negli anni precedenti mentre negli altri mesi le differenze sono più attenuate.

Anche nella classe di età 76 – 90 (grafico 5), dove si concentrato il maggiore numero dei decessi (oltre il 48% del totale), si osserva come sia il mese di aprile quello nel quale si registrano le maggiori variazioni negli ultimi due anni rispetto ai precedenti. In questa classe di età è particolarmente elevato anche il dato di gennaio 2021 mese nel quale la diffusione del virus Covid – 19 era particolarmente elevata.

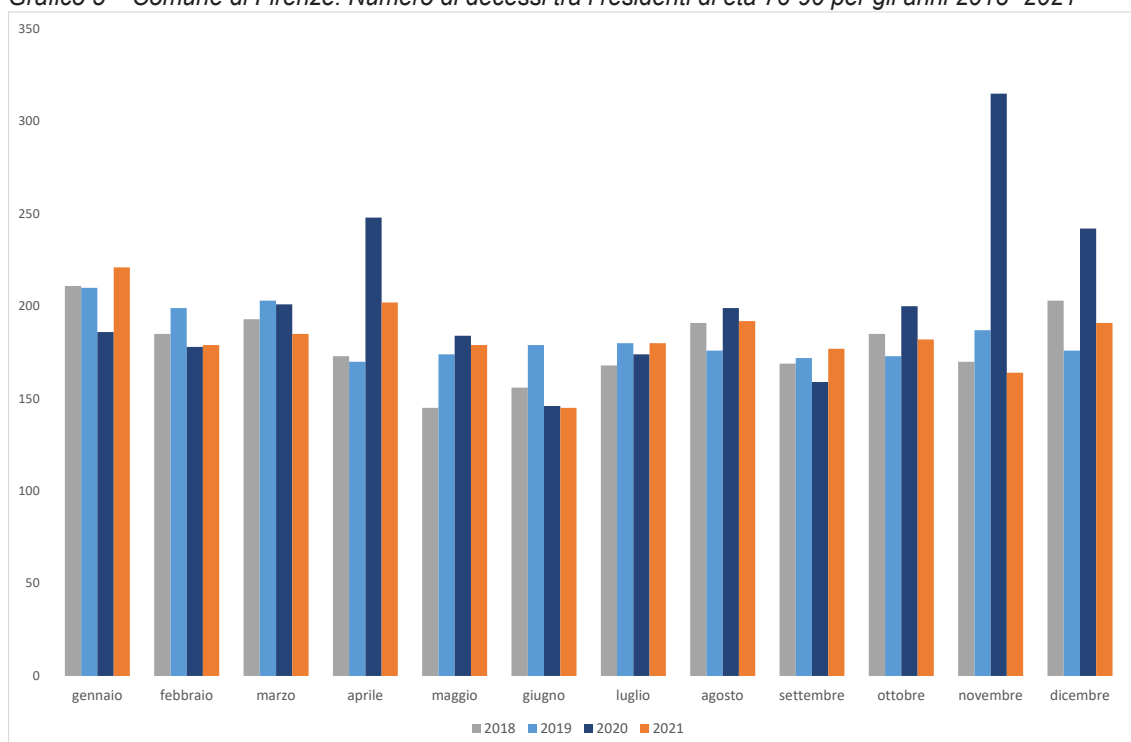
Per la classe di età oltre 90 anni (grafico 5), si osservano le tendenze già viste per le classi di età precedenti, con il picco registrato nei mesi di marzo e aprile 2020 mentre nel 2021 il numero di morti non ha un andamento particolarmente evidente.

Grafico 4 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età 61-75 per gli anni 2018- 2021



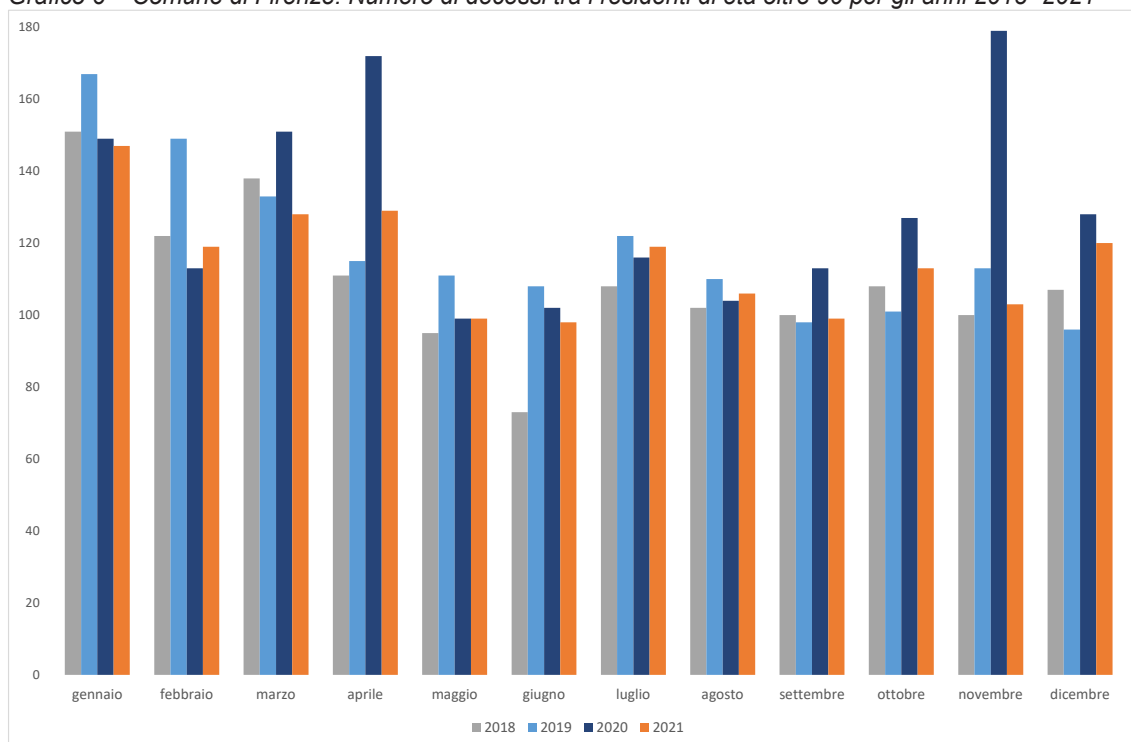
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Grafico 5 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età 76-90 per gli anni 2018- 2021



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Grafico 6 – Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti di età oltre 90 per gli anni 2018- 2021



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica di Firenze su dati anagrafici

Prezzi al consumo

A dicembre inflazione a +3,7% a Firenze. In un mese prezzi aumentati di +0,2%. Gli aumenti annuali più alti si registrano tra i prodotti energetici.

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di dicembre 2021 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

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

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di dicembre 2021, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

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

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

La variazione mensile +0,3% è mentre a novembre era +0,6%. La variazione annuale è +3,7% mentre a novembre era +3,6%.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a dicembre 2021 sono variati di +3,8% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +5,2% rispetto a dicembre 2020. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +1,0% su base annua.

INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO

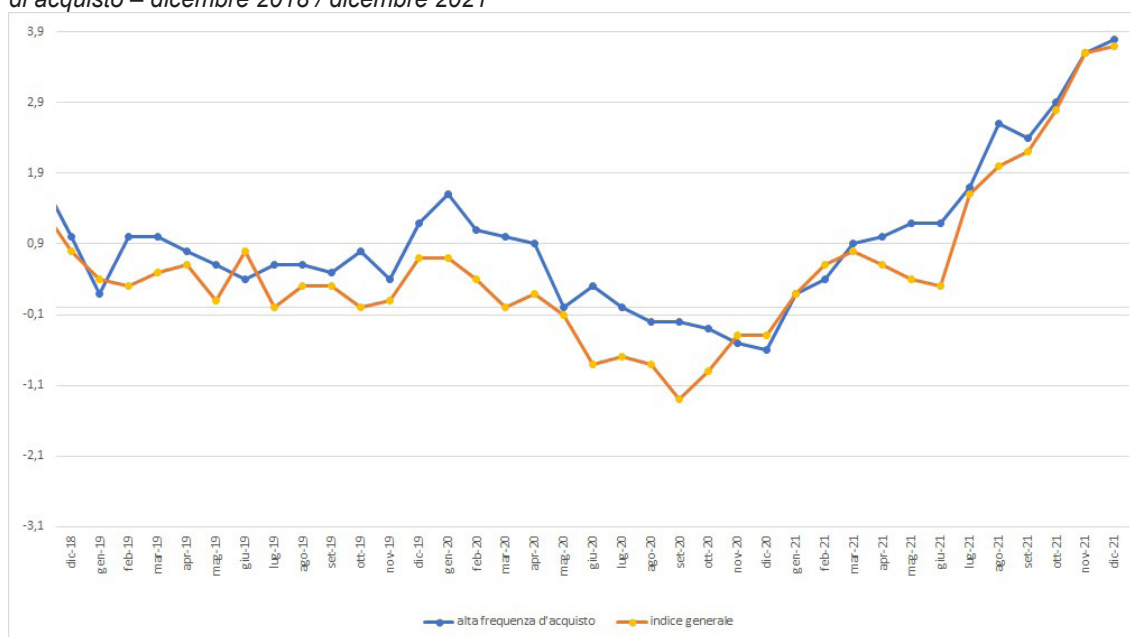
Dicembre 2021 e Novembre 2021, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Novembre-21/Novembre-20	Dicembre-21/ Dicembre-20
Alta frequenza	+3,6	+3,8
Media frequenza	+5,3	+5,2
Bassa frequenza	+0,8	+1,0
Indice tendenziale generale	+3,6	+3,7

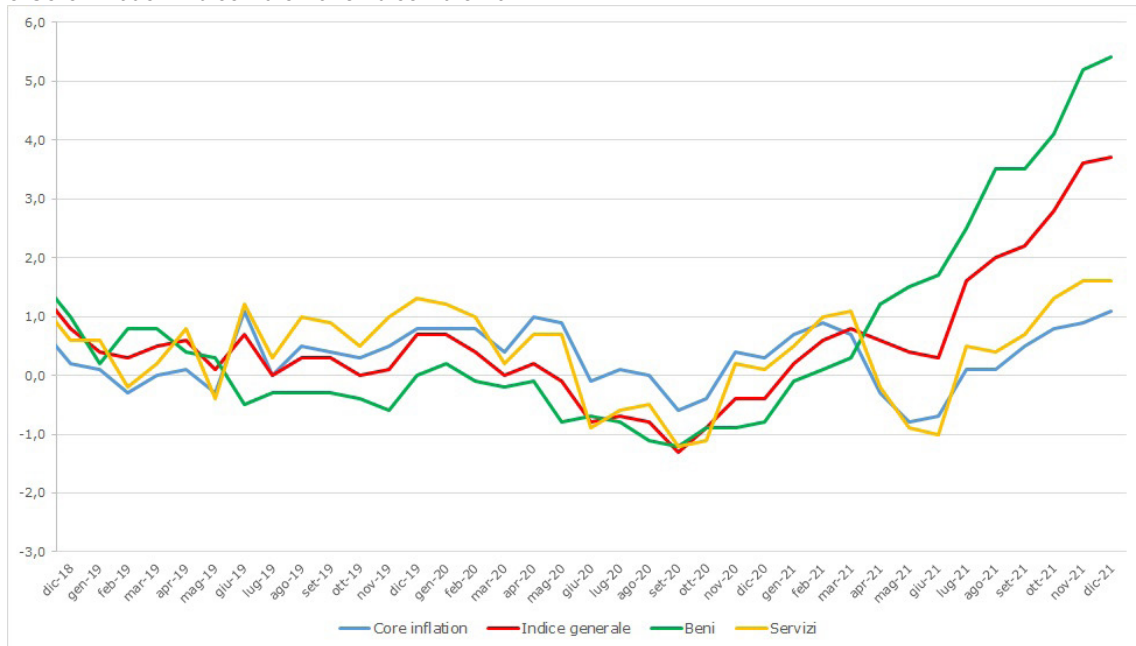
I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di +5,4% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +1,6%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +2,5%. I beni energetici sono in aumento di +29,5% rispetto a dicembre 2020. I tabacchi fanno registrare una variazione +0,7% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +1,1% su base annuale.

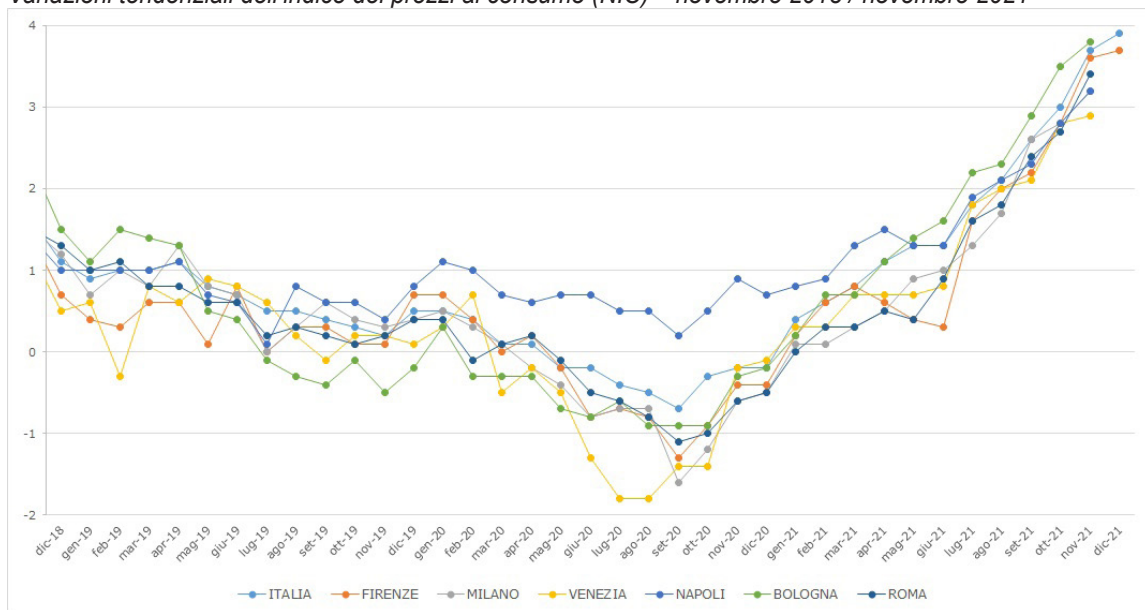
Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto – dicembre 2018 / dicembre 2021



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – dicembre 2018 / dicembre 2021



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – novembre 2018 / novembre 2021





Climatologia

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

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 15,3°C, si è registrata il giorno 28 mentre quella minima, pari a -2,1°C, il giorno 22.

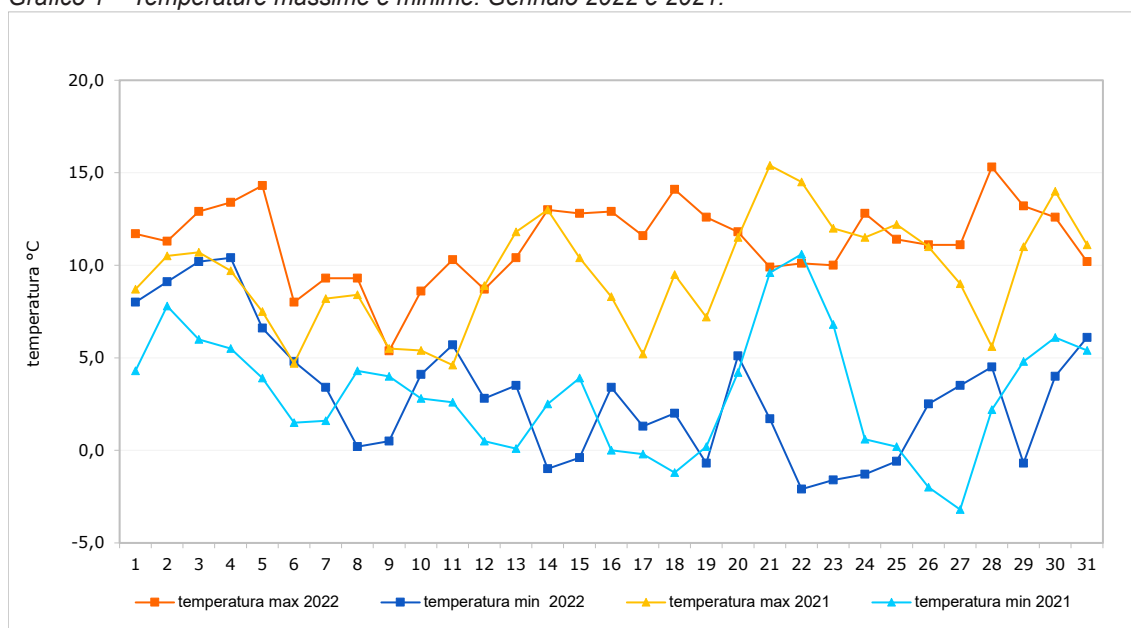
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Gennaio 2022 e 2021

Giorno	Gennaio 2022		Gennaio 2021	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	11,7	8,0	8,7	4,3
2	11,3	9,1	10,5	7,8
3	12,9	10,2	10,7	6,0
4	13,4	10,4	9,7	5,5
5	14,3	6,6	7,5	3,9
6	8,0	4,8	4,7	1,5
7	9,3	3,4	8,2	1,6
8	9,3	0,2	8,4	4,3
9	5,4	0,5	5,5	4,0
10	8,6	4,1	5,4	2,8
11	10,3	5,7	4,6	2,6
12	8,7	2,8	8,9	0,5
13	10,4	3,5	11,8	0,1
14	13,0	-1,0	13,0	2,5
15	12,8	-0,4	10,4	3,9
16	12,9	3,4	8,3	0,0
17	11,6	1,3	5,2	-0,2
18	14,1	2,0	9,5	-1,2
19	12,6	-0,7	7,2	0,2
20	11,8	5,1	11,5	4,2
21	9,9	1,7	15,4	9,6
22	10,1	-2,1	14,5	10,6
23	10,0	-1,6	12,0	6,8
24	12,8	-1,3	11,5	0,6
25	11,4	-0,6	12,2	0,2
26	11,1	2,5	11,0	-2,0
27	11,1	3,5	9,0	-3,2
28	15,3	4,5	5,6	2,2
29	13,2	-0,7	11,0	4,8
30	12,6	4,0	14,0	6,1
31	10,2	6,1	11,1	5,4

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di gennaio 2022 a confronto con gennaio 2021.

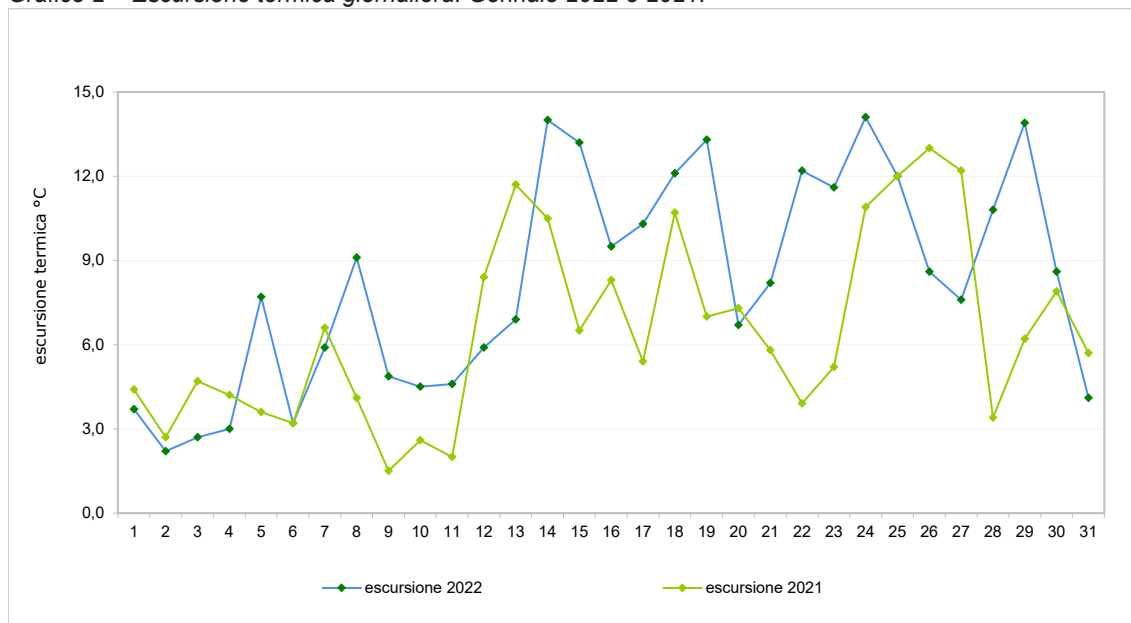
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Gennaio 2022 e 2021.



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 24 con 14,1°C; nel 2020 è stata di 13°C registrata il giorno 26.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Gennaio 2022 e 2021.

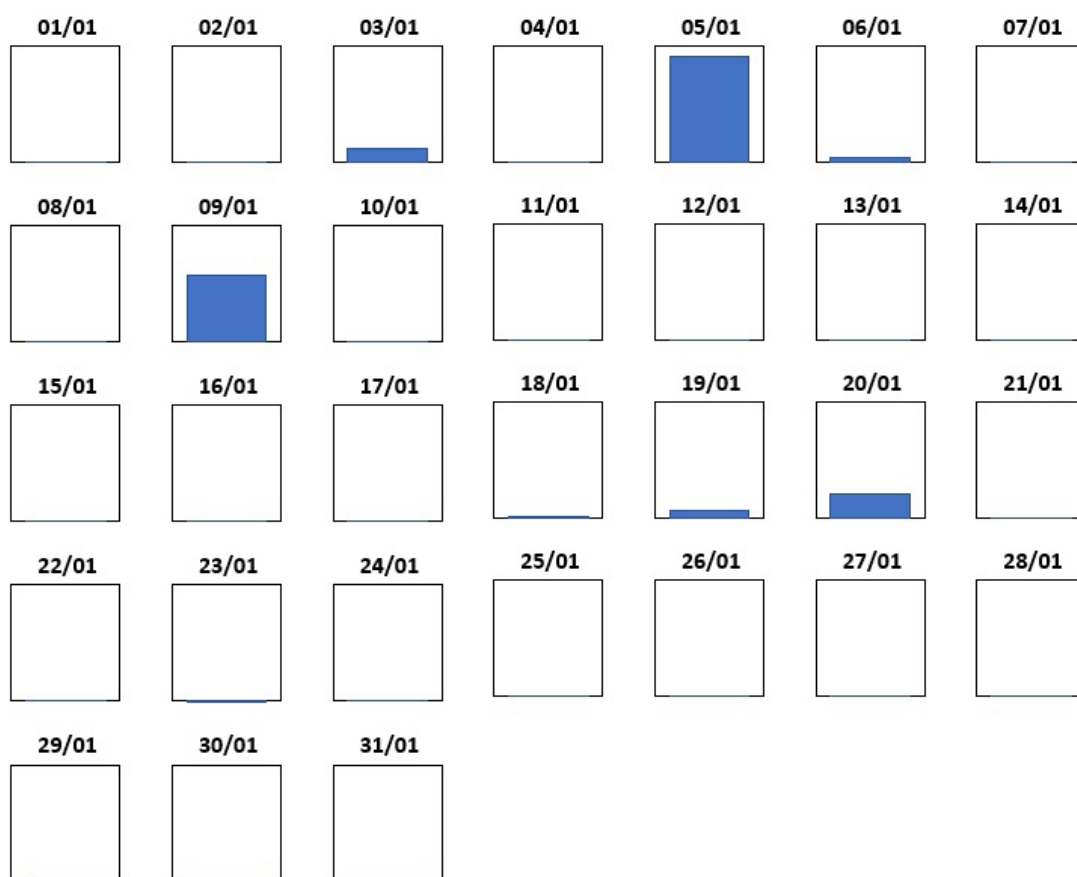


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di gennaio sono caduti complessivamente 41,6 mm di pioggia in 5 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2021, nel mese di gennaio, erano caduti complessivamente 130,4 mm di pioggia in 13 giorni piovosi.

Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

Grafico 3 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Gennaio 2022.



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

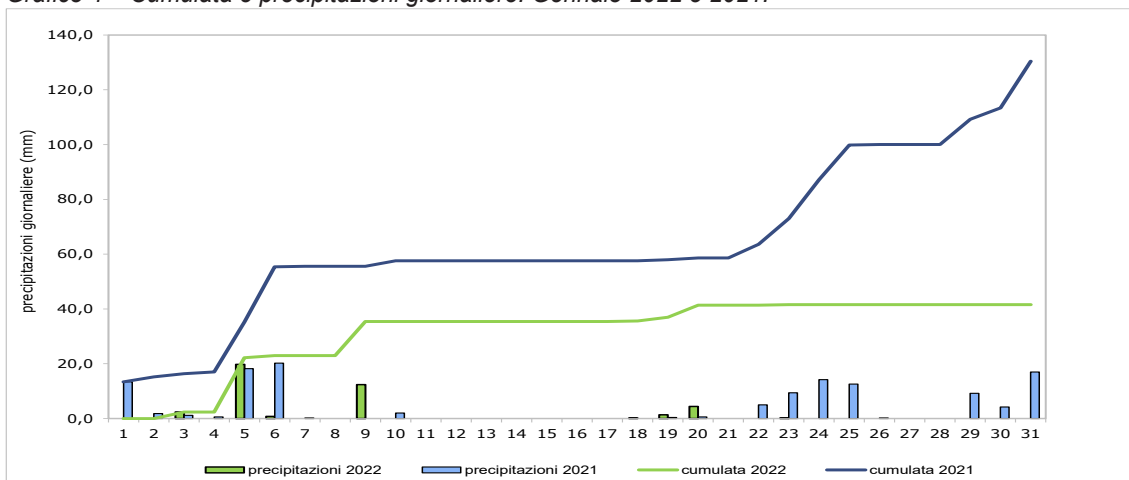
La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di gennaio 2022 e 2021 e i relativi giorni piovosi.

Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Gennaio 2022 e 2021.

Giorno	mm pioggia	
	2022	2021
1	0,0	13,4
2	0,0	1,8
3	2,4	1,2
4	0,0	0,6
5	19,8	18,2
6	0,8	20,2
7	0,0	0,2
8	0,0	0,0
9	12,4	0,0
10	0,0	2,0
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,0	0,0
14	0,0	0,0
15	0,0	0,0
16	0,0	0,0
17	0,0	0,0
18	0,2	0,0
19	1,4	0,4
20	4,4	0,6
21	0,0	0,0
22	0,0	5,0
23	0,2	9,4
24	0,0	14,2
25	0,0	12,6
26	0,0	0,2
27	0,0	0,0
28	0,0	0,0
29	0,0	9,2
30	0,0	4,2
31	0,0	17,0
totali	41,6	130,4
giorni piovosi	5	13

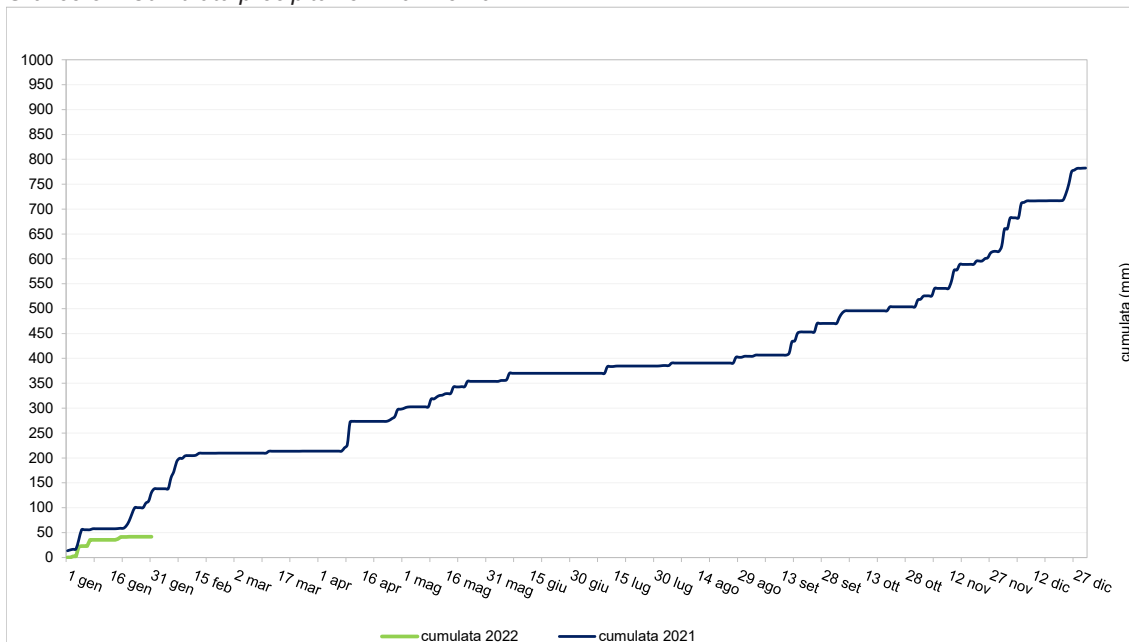
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di gennaio e la cumulata annuale delle precipitazioni (2022 e al 2021).

Grafico 4 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Gennaio 2022 e 2021.



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

Grafico 5 – Cumulata precipitazioni 2022 e 2021



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

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		979 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.134 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<small>(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)</small>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	129,56	21,57
Q2 – Campo di Marte	72,88	12,13
Q3 – Gavinana Galluzzo	81,68	13,59
Q4 – Isolotto Legnaia	166,62	27,73
Q5 – Rifredi	150,06	24,98
Totali aree verdi	600,80	100,00
Giardino	191,96	
Parco	165,62	
Area giochi	7,71	
Area cani	12,27	
Aree sportive in aree pubbliche	157,24	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.387
di cui:		
Via		1.815
Piazza		201
Viale		95
Numeri civici		108.533
di cui:		
Neri		85.354
Rossi		23.179
<small>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</small>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.566
di cui:		1.244 neri
		322 rossi

Fiumi			
(da opendata Autorità di Bacino)			
Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino			61,46 km
di cui:			
Fiume Arno	14,65 km	Torrente Terzolle	5,96 km
Torrente Mugnone	9,43 km	Fiume Greve	5,87 km
Canale Macinante	7,90 km	Torrente Ema	4,87 km

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	47.809
di cui:	
Residenziale	29.920
Commerciale	1230
Servizi	1092

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)



La statistica per la città

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

Anno educativo 2020/2021

A cura di
Francesca Crescioli

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze

Ufficio Comunale di Statistica
Servizio Statistica e toponomastica

Dirigente
Chiara Marunti

Posizione Organizzativa Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Direzione Istruzione
Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico

Dirigente
Riccardo Nocentini

Responsabile Posizione Organizzativa Coordinamento Pedagogico e Professionale
Alba Cortecci

<i>Obiettivi e metodologia</i>	27
<i>Predisposizione del questionario</i>	28
<i>Quantificazione complessiva dei rispondenti</i>	28
<i>Risultati dell'indagine</i>	29
<i>Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti</i>	30
<i>Canali di accesso al servizio</i>	34
<i>Organizzazione del servizio</i>	35
<i>Struttura e ambienti</i>	37
<i>Alimentazione</i>	38
<i>Aspetti educativi e didattici</i>	39
<i>Professionalità del personale</i>	41
<i>Partecipazione delle famiglie</i>	41
<i>I costi</i>	43
<i>Sintesi dei risultati</i>	44
<i>Tabelle</i>	45
<i>Questionario</i>	57



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:

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;

l'affidabilità, intesa come garanzia di attendibilità del Servizio, come capacità di rispettare le specifiche di funzionamento nel tempo;

la capacità di risposta, ovvero la capacità del Servizio di andare incontro ai bisogni delle bambine, dei bambini e delle loro famiglie;

la capacità di rassicurazione, intesa come capacità delle diverse figure professionali di entrare in relazione positiva con l'utenza e stabilire rapporti di fiducia;

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

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

Predisposizione del questionario

Il questionario proposto agli utenti è lo stesso utilizzato due anni fa con piccoli aggiustamenti relativi agli adeguamenti adottati per il contenimento della pandemia. Si tratta di un questionario suddiviso in otto sezioni che riguardano, rispettivamente:

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

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

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

Quantificazione complessiva dei rispondenti

La rilevazione è stata effettuata dal 12 maggio al 9 giugno 2021 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

Sono state inviate 2.199 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 909 questionari (popolazione indagata) di cui 897 relativi ai Nidi d'infanzia e 12 agli Spazi gioco, con una percentuale di risposta pari al 41,3%.

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

Risultati dell'indagine

L'offerta del servizio è differenziata in strutture comunali e strutture non gestite direttamente. Le strutture comunali a loro volta si diversificano fra quelle gestite da personale comunale e quelle a gestione indiretta. Le strutture non gestite direttamente invece sono dotate tutte di personale esterno all'Ente. Le strutture coinvolte nell'indagine sono state complessivamente 65, così strutturate:

- n. 46 strutture comunali di cui:
 - n. 30 Nidi d'infanzia a gestione diretta
 - n. 13 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. 17 Nidi d'infanzia
 - n. 2 Spazi gioco

I due grafici seguenti mostrano come è cambiata l'offerta nei vari anni di indagine: rispetto al 2019 il totale delle strutture è diminuito, una struttura comunale in meno e due in meno non gestite direttamente.

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

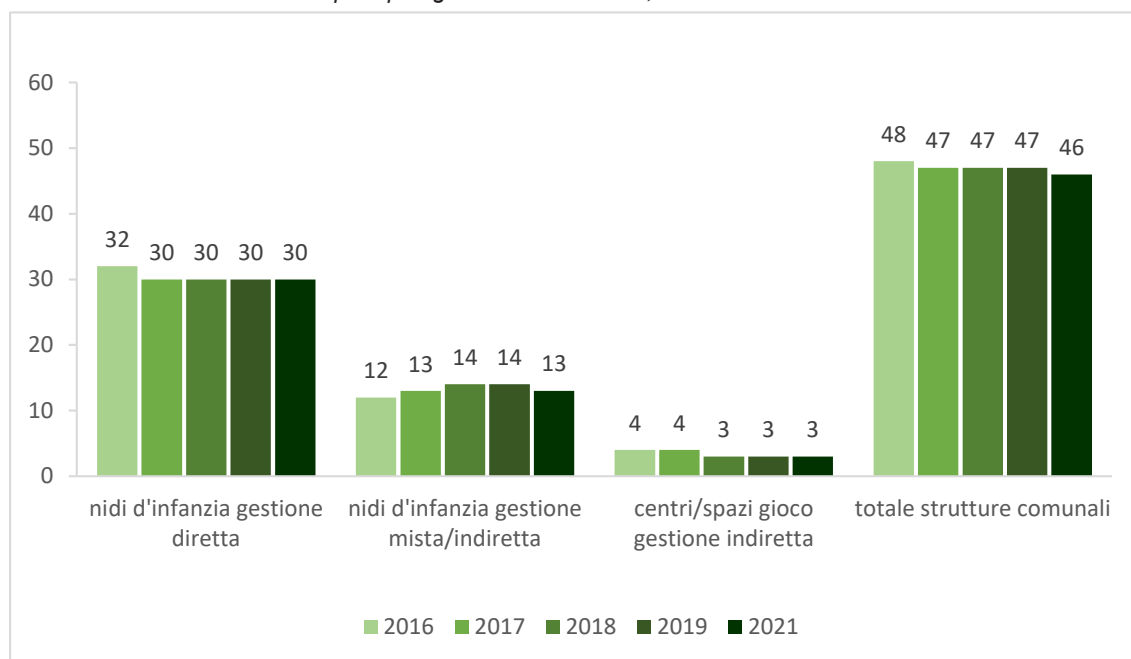
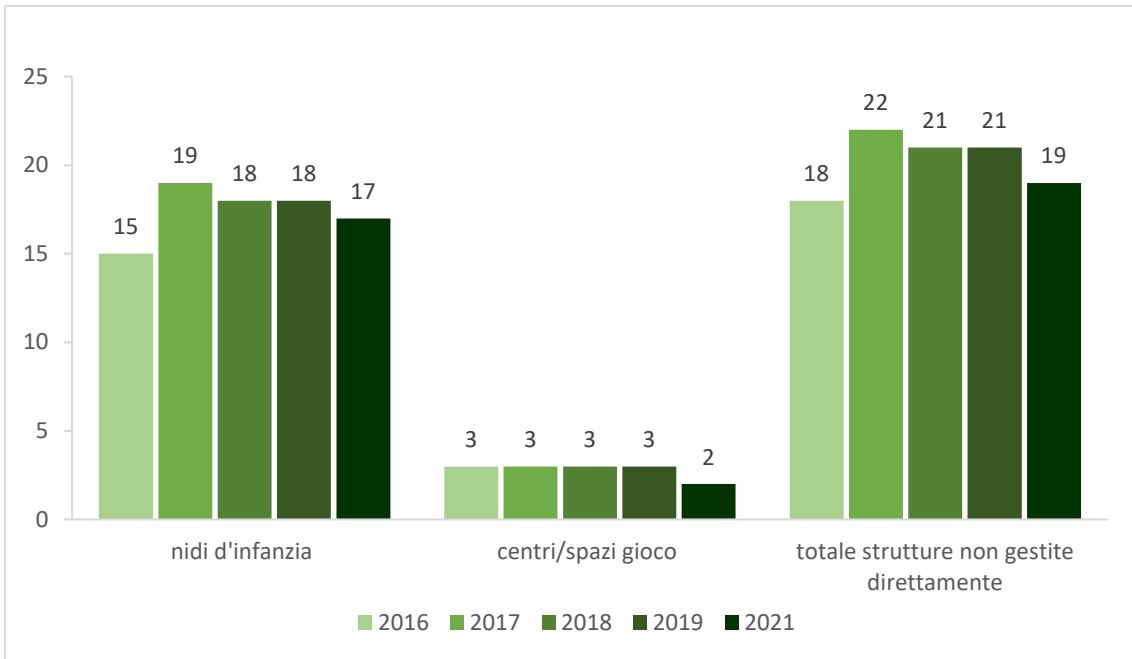


Grafico 2 – Strutture a gestione non diretta per tipologia. Anni 2016-2019, 2021



Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

Gli 897 questionari raccolti presso i Nidi d'infanzia provengono per l'81,4% da utenti di strutture comunali e per il 18,6% da utenti di strutture convenzionate. Gli utenti delle strutture comunali si ripartiscono poi nel 68,2% di utenti di strutture a gestione diretta del Comune e nel 31,8% di utenti di strutture a gestione indiretta (cfr. grafici 3a e 3b).

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

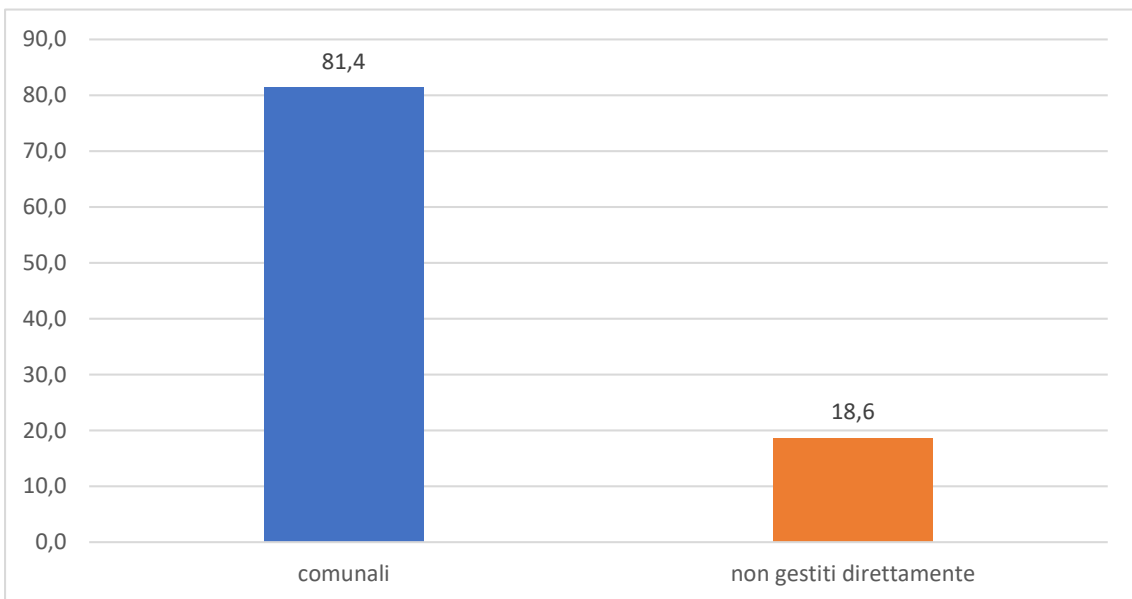
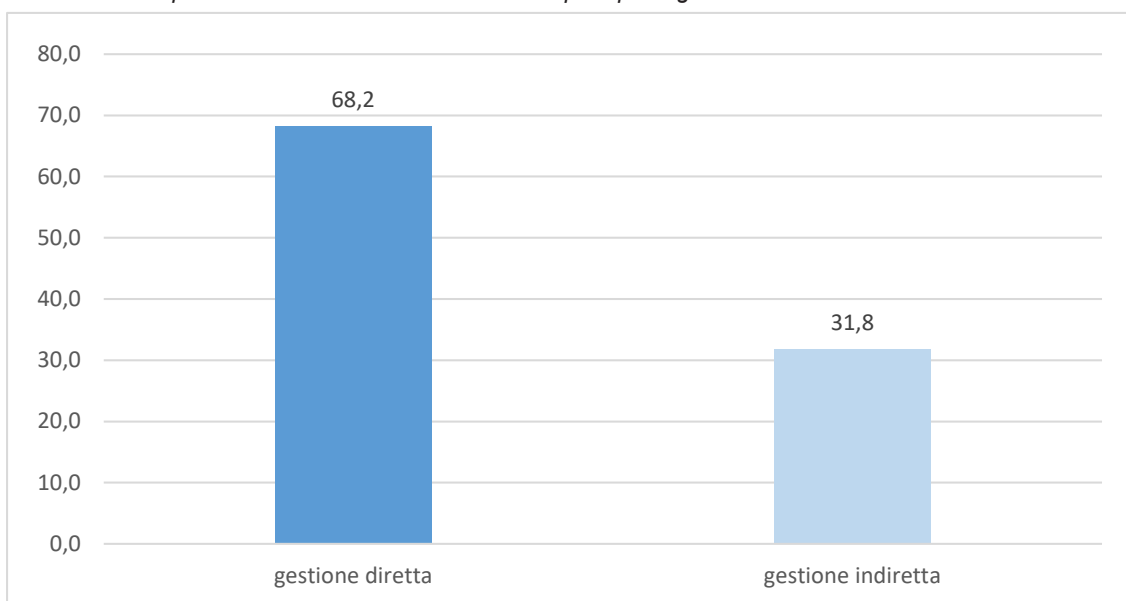


Grafico 3b - Rispondenti dei nidi d'infanzia comunali per tipo di gestione



Per quanto riguarda gli Spazi gioco i questionari restituiti sono complessivamente 12, 4 di utenti di strutture convenzionate e 8 di utenti di strutture comunali a gestione indiretta.

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 909. Gran parte di queste ha uno o due figli (91,5%; era 90,7% nel 2019 - cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	419	46,1	48,8
2	413	45,4	91,5
3	61	6,7	98,2
più di 3	16	1,8	100,0
Totale	909	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	32,2	67,8	0,0	0,0	100,0
3	34,4	21,3	44,3	0,0	100,0
più di 3	25,0	43,8	6,3	25,0	100,0
Totale	63,5	33,0	3,1	0,4	100,0

Il 38,1% dei bambini è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 agli 11 mesi, cui si aggiunge il 38,0% 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 (54,4% per i nidi e 58,3% 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

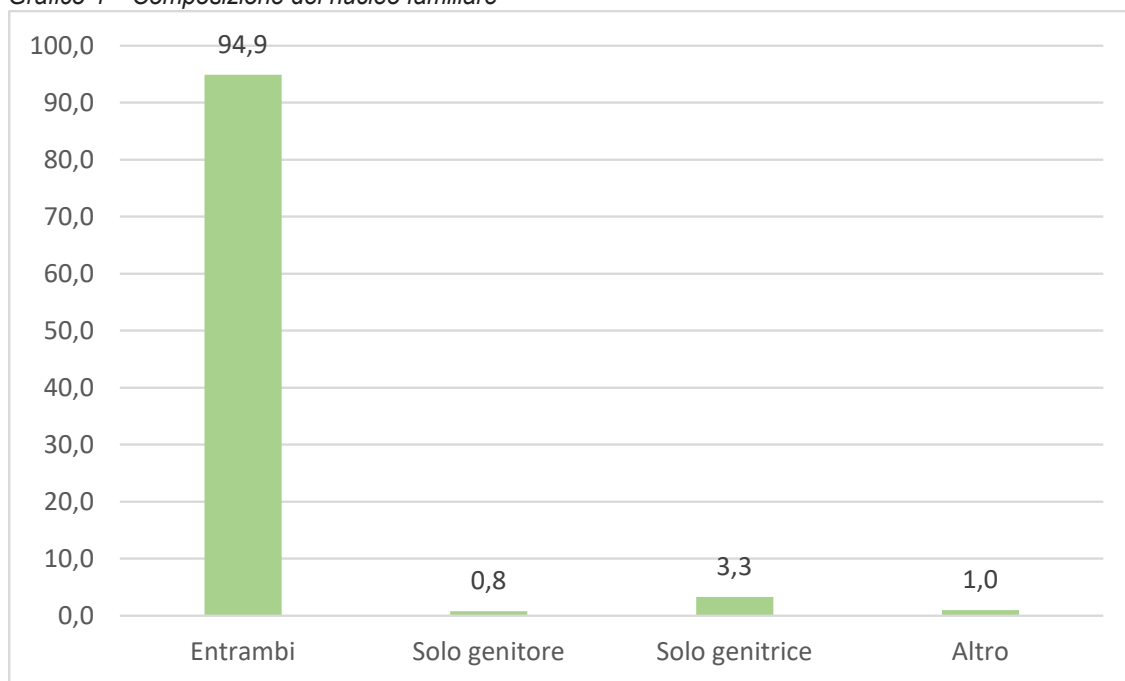
mesi al momento dell'inserimento	n	%	tempo trascorso dall'inserimento	n	%
meno di 6	21	2,3	meno di 6	117	13,0
tra 6 e 11 mesi	342	38,1	tra 6 e 11 mesi	371	41,4
tra 12 e 17 mesi	341	38,0	tra 12 e 17 mesi	33	3,7
tra 18 e 23 mesi	131	14,6	tra 18 e 23 mesi	296	33,0
24 e più	62	6,9	24 e più	80	8,9
Totale	897	100,0	Totale	897	100,0

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

mesi al momento dell'inserimento	n	%	tempo trascorso dall'inserimento	n	%
meno di 6			meno di 6	1	8,3
tra 6 e 11 mesi			tra 6 e 11 mesi	6	50,0
tra 12 e 17 mesi			tra 12 e 17 mesi	1	8,3
tra 18 e 23 mesi	8	66,7	tra 18 e 23 mesi	4	33,3
24 e più	4	33,3	24 e più		
Totale	12	100,0	Totale	12	100,0

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (94,9%); il 3,3% dei bambini vive solo con la madre, mentre lo 0,8% vive solo con il padre.

Grafico 4 – Composizione del nucleo familiare



L'età media dei genitori dei bambini utenti del servizio è di 37,8 anni per le madri e di 39,8 per i padri.

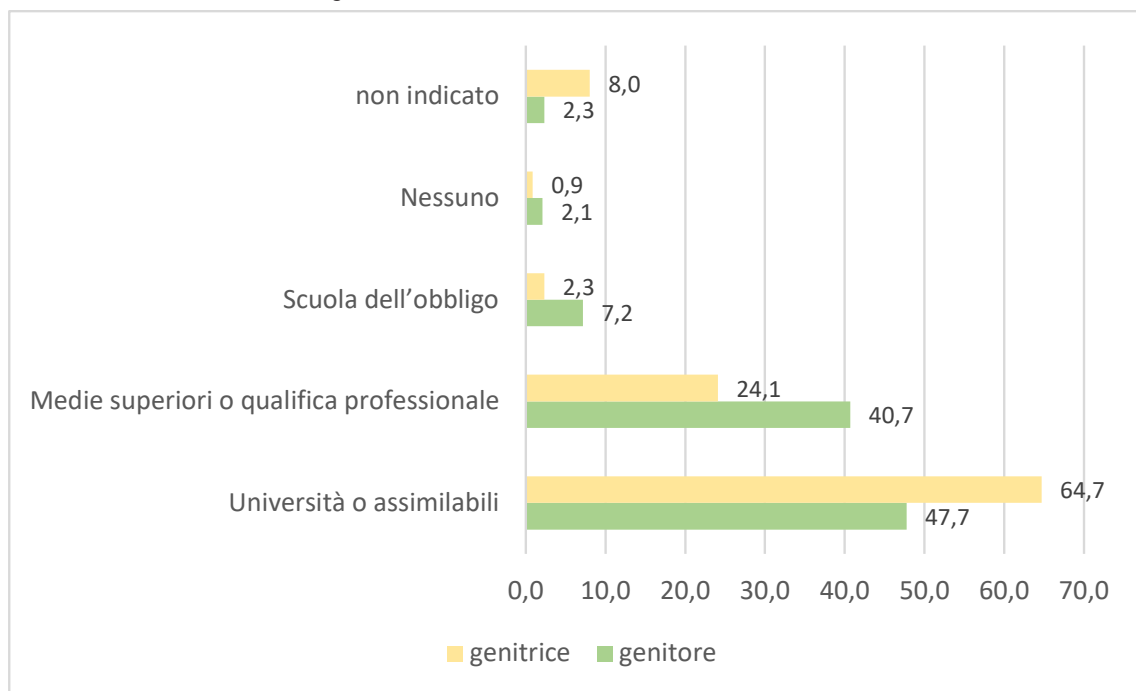
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 15 e i 35 ha un solo figlio, in particolare il 75,0% delle donne intervistate fra i 15 e i 25 anni e il 53,1% di quelle fra 26 e 35 anni. Il numero dei figli aumenta con l'aumentare dell'età (cfr. tabella 4).

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

età madre	numero figli				Totale
	1	2	3	più di 3	
15-25	75,0	25,0	0,0	0,0	100,0
26-35	53,1	39,5	5,8	1,6	100,0
36-45	44,3	47,2	7,0	1,5	100,0
46-55	48,6	37,8	10,8	2,7	100,0
Totale	47,2	44,4	6,8	1,6	100,0

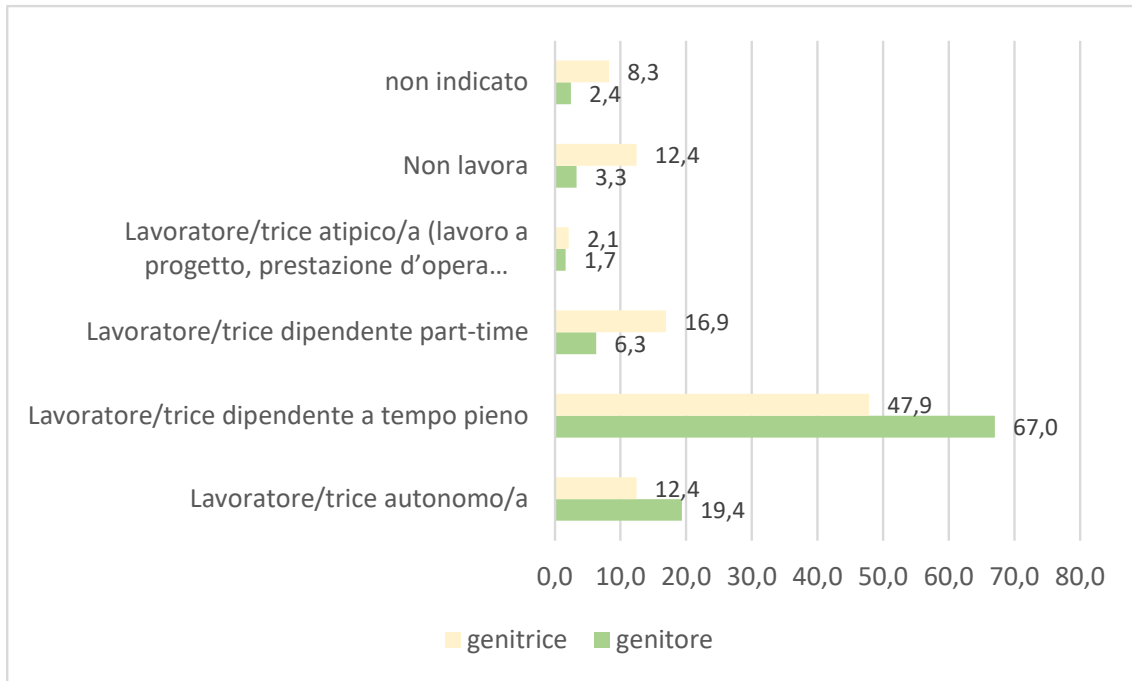
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 47,7% dei padri e il 64,7% delle madri è laureato, il 24,1% delle madri e il 40,7% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 7,2% dei padri e il 2,3% delle madri (cfr. grafico 5).

Grafico 5 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 94,3% dei padri e il 79,3% 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 (12,4% contro il 3,3% dei padri).

Grafico 6 – Condizione occupazionale dei genitori



Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli ai Nidi d’infanzia e agli Spazi gioco le famiglie hanno preso informazioni prevalentemente consultando il sito web o direttamente presso le strutture. Il passaparola e l’esperienza diretta rappresentano anch’essi un canale da cui avere informazioni, tant’è che una buona percentuale di utenti li ha utilizzati, sia per il Nido (11,1%), sia per gli Spazi gioco (16,7%), e sono rappresentati in tabella nella modalità “altro” (cfr. tabella 5). Rispetto alla precedente indagine torna ad aumentare l’utilizzo del web per gli spazi gioco (dal 65,8% del 2019 al 75,0% attuale) mentre rimane stabile per i nidi d’infanzia (75,9%). Il reperimento delle informazioni direttamente presso le strutture diminuisce per i nidi (da 37,0% a 28,4%) mentre risulta in crescita per gli spazi gioco spazi gioco (dal 23,7% al 50,0%). In maniera simile scende da 17,4% a 10,0% il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all’infanzia per i nidi mentre passa da 5,3% a 25,0% per gli spazi gioco; rimane sostanzialmente invariata rispetto all’anno precedente la modalità “altro” (cfr. tabella 5).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

canali informazione prima dell’iscrizione	Nidi d’infanzia	Spazi gioco
uffici dei servizi all’infanzia	10,0	25,0
Nidi d’infanzia/spazi gioco	28,4	50,0
sito web: Portale servizi all’infanzia ‘Educazione 0-3’	75,9	75,0
contact center	2,1	0,0
URP	1,1	0,0
Sportello Villa Pallini	1,7	0,0
altro	11,1	16,7

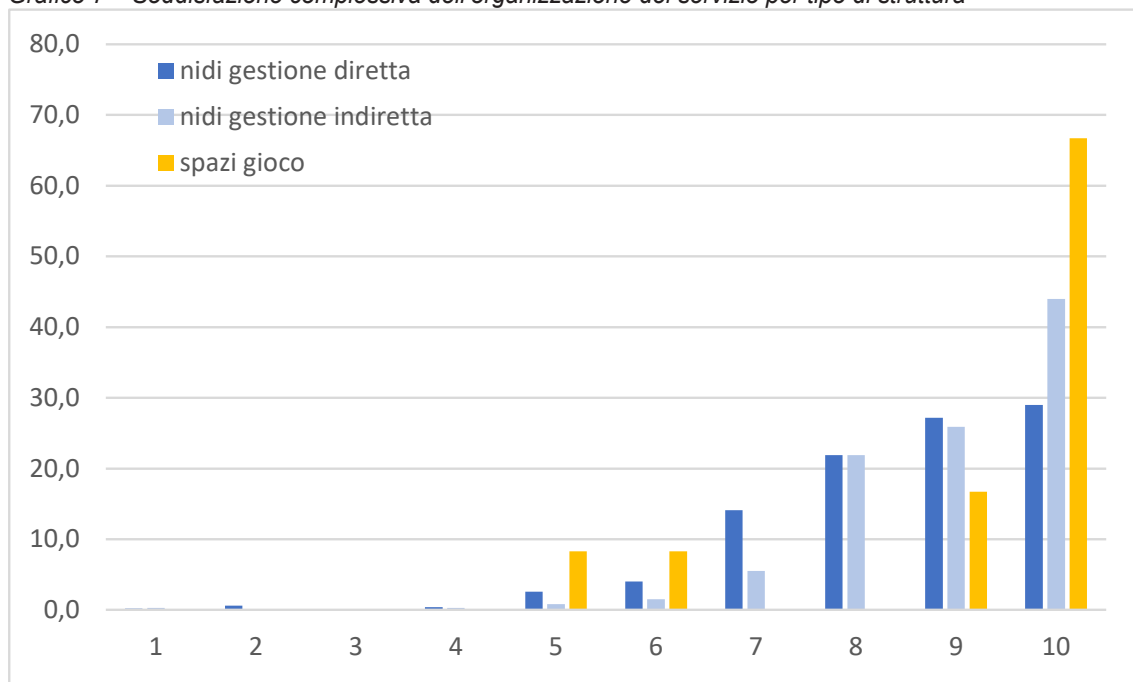
Organizzazione del servizio

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 8,5 punti, su una scala di valutazione di dieci, per i nidi a gestione diretta, a 9,0 punti per i nidi a gestione indiretta e a 9,1 punti per gli spazi gioco. In particolare, è possibile osservare che per i nidi a gestione indiretta e gli spazi gioco ben oltre l'80,0% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8; tale percentuale scende a 78,0% per le strutture a gestione diretta (cfr grafico 7, cfr. anche tabelle 1-6 in appendice).

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



Quest'anno è stato chiesto di valutare l'organizzazione del servizio anche relativamente agli aspetti legati alla prevenzione del contagio da Covid-19: tutte le tipologie di struttura risultano ben organizzate in questo senso con giudizi medi che vanno da 8,0 per i nidi a gestione diretta a 8,9 per quelli a gestione indiretta (8,5 gli spazi gioco).

L'82,9% degli utenti dei nidi (79,1% gestione diretta e 87,7% gestione indiretta) e l'83,3% 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 il 7,9 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 e 8,3 punti rispettivamente per i nidi a gestione diretta e indiretta e 6,7 punti per gli Spazi gioco (migliorato rispetto all'anno precedente); nel secondo caso la valutazione media è 7,5 per i nidi a gestione diretta, 7,9 per quelli a gestione indiretta e 6,5 per gli Spazi gioco), in calo rispetto a due anni fa soprattutto per gli spazi gioco.

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.

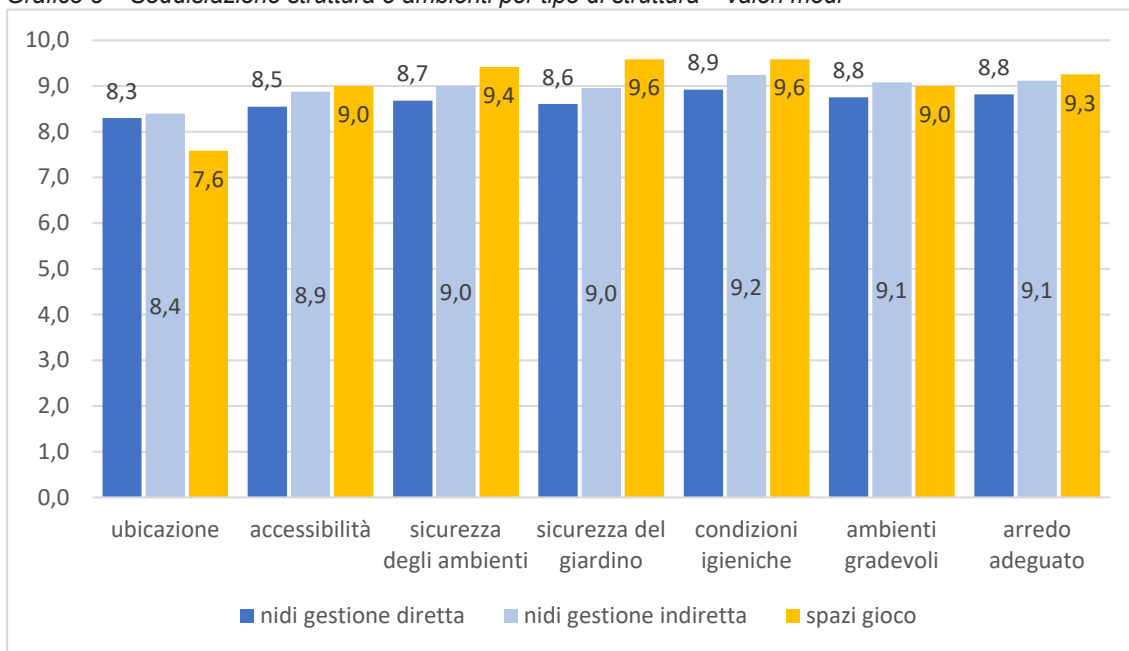
In questa sezione sono stati analizzati aspetti quali l'ubicazione e l'accessibilità della struttura, la sicurezza degli ambienti interni ed esterni, l'igiene e la gradevolezza e l'adeguatezza degli arredi. Il giudizio complessivo espresso dagli utenti per tutte le tipologie di struttura si attesta su valori molto alti registrando una media di 8,7 punti su una scala di dieci per i Nidi a gestione diretta, di 9,0 punti sia per i Nidi a gestione indiretta sia per gli Spazi gioco. I risultati sono in lieve aumento rispetto al 2019.

In questo panorama, così ricco di giudizi positivi, l'attenzione ricade anche sulle piccole variazioni. Esaminando i singoli aspetti si osserva che i Nidi a gestione indiretta riportano valutazioni superiori o uguali a quelli a gestione diretta; gli Spazi gioco, per quasi tutti gli aspetti riportano valutazioni superiori ai nidi, indipendentemente dal tipo di gestione e per pochi aspetti inferiori o alla pari. Ottimi risultati si hanno per le condizioni igieniche, aspetto che, riguardando un'utenza particolare come quella dei bambini e soprattutto in condizioni così delicate come sotto pandemia, riveste particolare importanza.

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

L'aspetto che riceve i giudizi meno favorevoli è l'ubicazione della struttura intesa come collegamento con i mezzi pubblici, possibilità di parcheggio ecc. Si parla comunque di valori medi superiori all'8 eccetto per gli spazi gioco che riportano 7,6 (cfr grafico 8, cfr. anche tabelle 7-14 in appendice).

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



Alimentazione

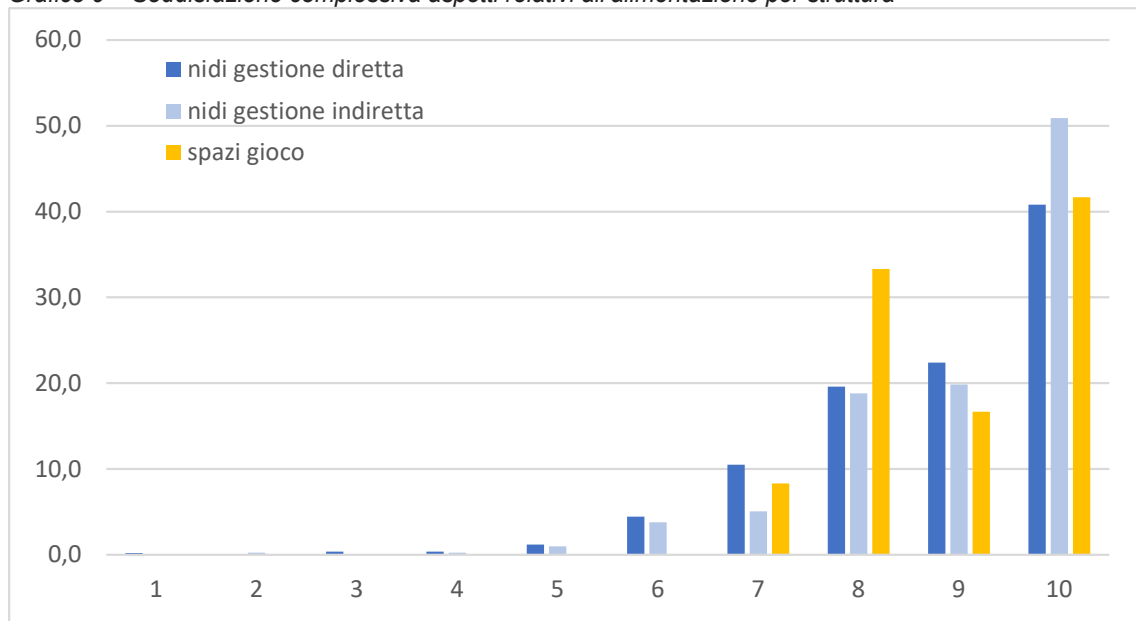
L'alimentazione rappresenta un aspetto fondamentale per lo sviluppo del bambino e il momento del pasto assume grande importanza sia dal punto di vista nutrizionale sia dal punto di vista educativo (imparare le regole e sperimentare la convivialità dello stare a tavola).

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

In questa sezione è stata analizzata la soddisfazione dell'alimentazione dei bambini, valutata non solo sul piano della qualità e varietà dei cibi ma anche sul piano organizzativo/educativo dei momenti conviviali dedicati al pranzo, allo spuntino della mattina e alla merenda del pomeriggio. Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato, soprattutto nei Nidi; si osserva una valutazione media di 8,8 punti per quelli a gestione diretta e 9,0 per quelli a gestione indiretta, in lieve rialzo rispetto al 2019. Gli Spazi gioco, con 8,9 di media, si riportano sui valori del 2018, dopo l'8,0 registrato nel 2019.

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: si attesta sull'8,6-8,8 la media per la qualità e la varietà dei cibi e sull'8,8-9,1 la media per l'organizzazione dei momenti dello spuntino, del pranzo e della merenda (cfr. grafico 9, cfr. anche tabelle 15-17 in appendice).

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



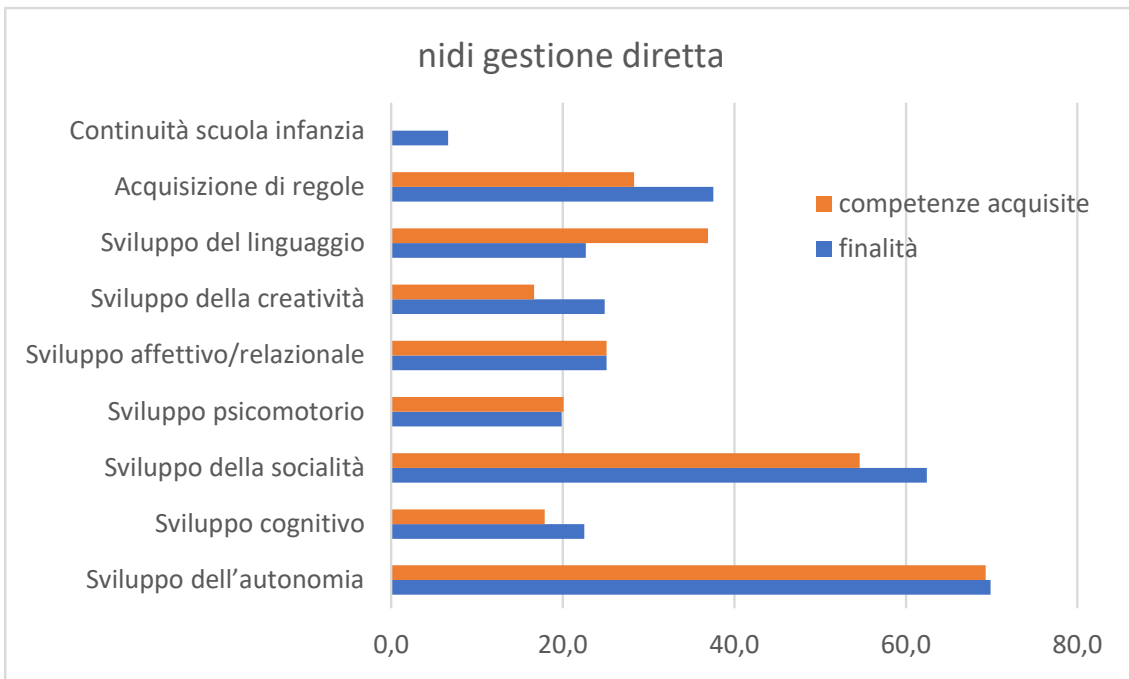
Aspetti educativi e didattici

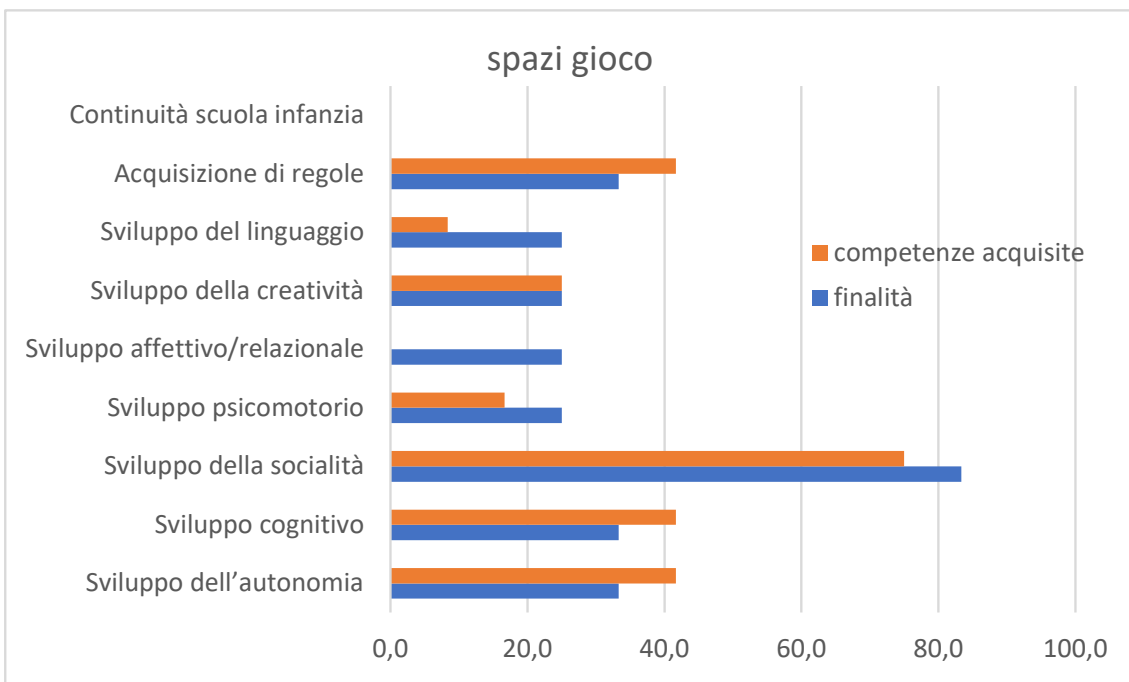
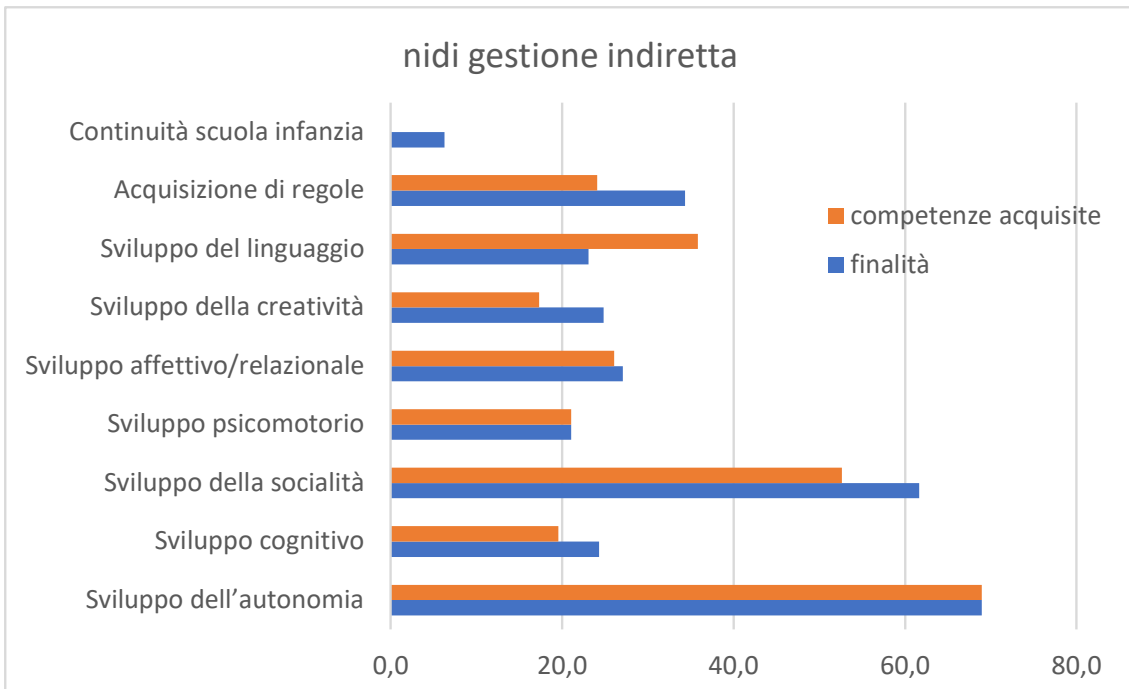
I servizi alla prima infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

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

È stato chiesto alle famiglie di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai risultati emerge che, in primo luogo, il Nido d'infanzia dovrebbe aiutare i bambini a diventare autonomi, poi a sviluppare socialità e infine ad acquisire regole. Comprensibilmente con la natura del servizio e l'età lievemente superiore dei bambini, negli Spazi gioco la socialità guadagna importanza, a scapito dello sviluppo dell'autonomia, che passa in seconda posizione, davanti all'acquisizione di regole che è parimerito con lo sviluppo cognitivo. 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 dell'autonomia segue lo sviluppo della socialità alla pari con sviluppo cognitivo e acquisizione di regole (cfr. grafico 10, cfr. anche tabelle 18-20 in appendice).

Grafico 10 – Finalità e competenze acquisite per struttura





Un'altra tematica oggetto di valutazione è la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a: gli utenti hanno riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato varia da 8,9 punti per i Nidi a gestione diretta a 9,2 punti per i Nidi a gestione indiretta su una scala di valutazione di 10 (cfr. tabella 21 in appendice).

Professionalità del personale

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

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

I livelli di valutazione sono, anche in questo caso, molto elevati, con lievi differenze fra Nidi d'infanzia a gestione diretta, indiretta e Spazi gioco. Non si osservano differenze di rilievo rispetto alla scorsa rilevazione, solo per i Nidi a gestione indiretta tutti i valori in aumento (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 22-26 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	9,3	9,4
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini	9,1	9,4	9,5
capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie	8,7	9,2	8,8
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e famiglie	8,9	9,3	8,8
capacità personale di far conoscere il progetto educativo	8,5	9,0	9,4

Partecipazione delle famiglie

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

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

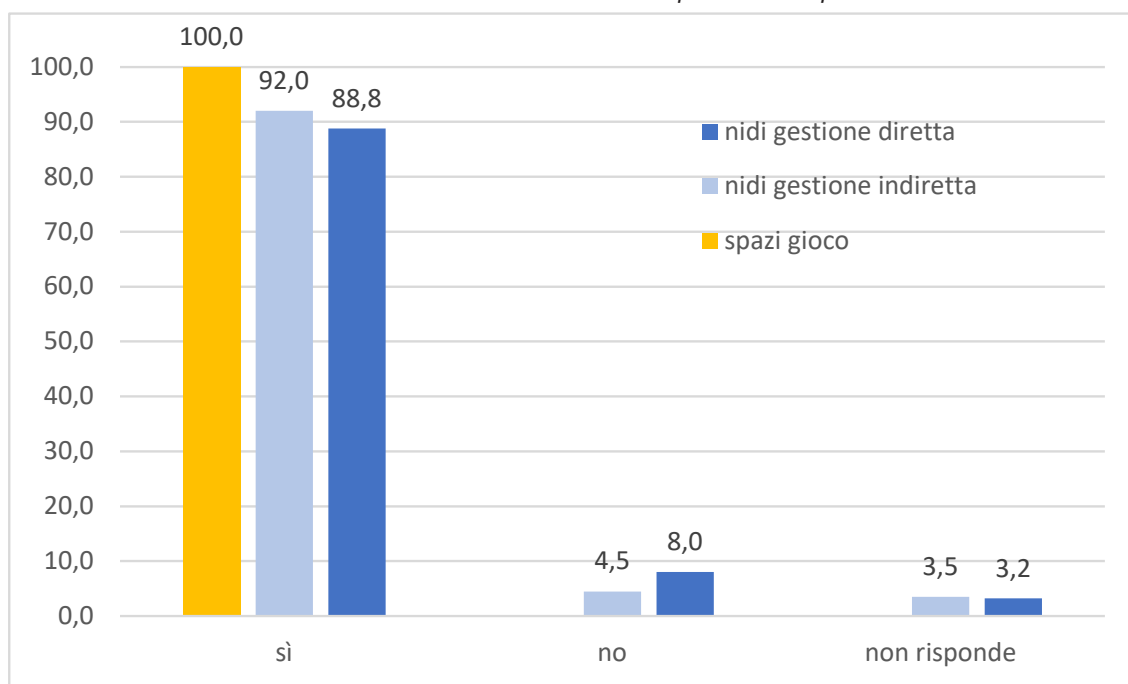
Le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie sono quelle su cui inevitabilmente gli effetti della pandemia si sono fatti sentire di più: nonostante il calo generalizzato dei giudizi, in particolare per i Nidi a gestione diretta, il livello di qualità rimane molto buono. Il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 7,6 per i Nidi a gestione diretta, a 8,4 per Nidi a gestione indiretta e a 8,8 per gli Spazi gioco. Nei singoli aspetti i Nidi a gestione indiretta e gli Spazi gioco riportano valutazioni simili e leggermente migliori dei Nidi a gestione diretta (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 27-31 in appendice).

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

	Valore medio Nidi d'infanzia gestione diretta	Valore medio Nidi d'infanzia gestione indiretta	Valore medio Spazi gioco
soddisfazione complessiva partecipazione famiglie	7,6	8,4	8,8
coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo anche in modalità a distanza	7,5	8,3	8,9
possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie con modalità a distanza	7,2	8,0	8,1
disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	8,4	9,0	8,9
azioni realizzate dal Servizio Servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie (in particolare nei mesi successivi al lockdown – es. Pollicino Verde)	7,2	7,9	8,0

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità il 92,0% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e l'88,8% dei Nidi a gestione diretta; è pari al 100,0% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 11 e tab. 32 in appendice). I valori sono in crescita rispetto al 2019, probabilmente anche a causa dell'impossibilità di avere altre forme di scambio verbale.

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



Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dal personale educativo le famiglie si ritengono molto soddisfatte. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 7,9 punti, quelli a gestione indiretta di 8,8 e gli Spazi gioco di 9,1 (cfr. tabella 33 in appendice).

I costi

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

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,6, i Nidi a gestione indiretta 9,1 e 9,0 gli Spazi gioco, confermando la precedente indagine (cfr. tabelle 34-35 in appendice).

La soddisfazione delle tariffe conferma i dati abbondantemente sopra la sufficienza del 2019 per i Nidi d'infanzia mentre risulta in calo, pur rimanendo sopra il 6, per gli Spazi gioco. Si attesta su una media di 7,4 punti per i Nidi a gestione diretta, 7,9 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 6,6 per gli Spazi gioco.

Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (75,9% Nidi d'infanzia e 75,0% Spazi gioco) e le strutture stesse (28,4% Nidi d'infanzia e 50,0% Spazi gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,6 al 9,1 per tutte le strutture; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio in quanto gli orari di apertura vengono incontro alle esigenze delle famiglie; buono anche il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per l'ubicazione, soprattutto 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 nei Nidi mentre negli Spazi gioco si trova alla pari anche con sviluppo cognitivo;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- molto buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, in calo rispetto alla scorsa indagine inevitabilmente a causa della pandemia e soprattutto nei nidi a gestione diretta;
- la soddisfazione del costo del servizio in rapporto ai livelli di qualità offerti è buona, anche se i voti medi sono inferiori rispetto alle altre aree di valutazione.

Appendice

Tabelle

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	1	0,3	0	0,0
2	3	0,6	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	13	2,6	3	0,8	1	8,3
6	20	4,0	6	1,5	1	8,3
7	70	14,1	22	5,5	0	0,0
8	109	21,9	87	21,8	0	0,0
9	135	27,1	103	25,8	2	16,7
10	144	28,9	175	43,9	8	66,7
non risponde	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,5		9,0		9,1

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Sì	394	79,1	350	87,7	10	83,3
No	67	13,5	31	7,8	2	16,7
non risponde	37	7,4	18	4,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,4	3	0,8	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	1	8,3
4	3	0,6	2	0,5	0	0,0
5	10	2,0	4	1,0	1	8,3
6	26	5,2	9	2,3	2	16,7
7	37	7,4	20	5,0	0	0,0
8	95	19,1	73	18,3	2	16,7
9	111	22,3	78	19,5	1	8,3
10	213	42,8	205	51,4	5	41,7
non risponde	0	0,0	4	1,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,0		7,9

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	1,0	2	0,5	1	8,3
2	6	1,2	1	0,3	0	0,0
3	9	1,8	0	0,0	0	0,0
4	10	2,0	0	0,0	0	0,0
5	33	6,6	4	1,0	0	0,0
6	35	7,0	14	3,5	1	8,3
7	62	12,4	28	7,0	0	0,0
8	102	20,5	75	18,8	2	16,7
9	90	18,1	94	23,6	1	8,3
10	146	29,3	179	44,9	7	58,3
non risponde	0	0,0	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,0		8,9		8,5

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	8	1,6	4	1,0	1	8,3
2	4	0,8	0	0,0	1	8,3
3	9	1,8	1	0,3	0	0,0
4	9	1,8	8	2,0	0	0,0
5	19	3,8	13	3,3	0	0,0
6	56	11,2	30	7,5	3	25,0
7	70	14,1	47	11,8	2	16,7
8	88	17,7	90	22,6	2	16,7
9	93	18,7	82	20,6	1	8,3
10	137	27,5	122	30,6	2	16,7
non risponde	5	1,0	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,9		8,3		6,7

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,8	0	0,0	1	8,3
2	1	0,2	2	0,5	0	0,0
3	5	1,0	4	1,0	1	8,3
4	8	1,6	7	1,8	0	0,0
5	43	8,6	13	3,3	1	8,3
6	66	13,3	50	12,5	2	16,7
7	118	23,7	67	16,8	2	16,7
8	104	20,9	109	27,3	3	25,0
9	64	12,9	62	15,5	1	8,3
10	80	16,1	81	20,3	1	8,3
non risponde	5	1,0	4	1,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,5		7,9		6,5

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	1	0,3	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	1	0,2	0	0,0	1	8,3
5	12	2,4	2	0,5	0	0,0
6	18	3,6	8	2,0	0	0,0
7	53	10,6	27	6,8	0	0,0
8	123	24,7	79	19,8	2	16,7
9	107	21,5	107	26,8	2	16,7
10	176	35,3	171	42,9	7	58,3
non risponde	7	1,4	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,0		9,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,8	3	0,8	1	8,3
2	5	1,0	2	0,5	0	0,0
3	3	0,6	2	0,5	0	0,0
4	5	1,0	5	1,3	1	8,3
5	23	4,6	12	3,0	1	8,3
6	35	7,0	29	7,3	1	8,3
7	56	11,2	44	11,0	0	0,0
8	100	20,1	80	20,1	1	8,3
9	95	19,1	76	19,0	3	25,0
10	170	34,1	140	35,1	4	33,3
non risponde	2	0,4	6	1,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,3		8,4		7,6

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	1,0	1	0,3	0	0,0
2	3	0,6	0	0,0	0	0,0
3	2	0,4	2	0,5	0	0,0
4	13	2,6	4	1,0	0	0,0
5	15	3,0	6	1,5	0	0,0
6	25	5,0	17	4,3	1	8,3
7	41	8,2	33	8,3	1	8,3
8	88	17,7	60	15,0	2	16,7
9	89	17,9	86	21,6	1	8,3
10	216	43,4	190	47,6	7	58,3
non risponde	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,5		8,9		9,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	2	0,5	0	0,0
4	4	0,8	1	0,3	0	0,0
5	8	1,6	5	1,3	0	0,0
6	22	4,4	7	1,8	0	0,0
7	47	9,4	24	6,0	0	0,0
8	117	23,5	76	19,0	2	16,7
9	113	22,7	102	25,6	3	25,0
10	184	36,9	181	45,4	7	58,3
non risponde	1	0,2	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,0		9,4

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0
4	5	1,0	1	0,3	0	0,0
5	13	2,6	4	1,0	0	0,0
6	26	5,2	15	3,8	0	0,0
7	52	10,4	26	6,5	0	0,0
8	106	21,3	76	19,0	1	8,3
9	105	21,1	89	22,3	3	25,0
10	185	37,1	183	45,9	8	66,7
non risponde	4	0,8	4	1,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,6		9,0		9,6

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	1	0,3	0	0,0
5	7	1,4	0	0,0	0	0,0
6	17	3,4	7	1,8	0	0,0
7	35	7,0	12	3,0	1	8,3
8	97	19,5	65	16,3	0	0,0
9	116	23,3	102	25,6	2	16,7
10	219	44,0	209	52,4	9	75,0
non risponde	5	1,0	3	0,8	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,2		9,6

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

Nidi gestione diretta			Nidi gestione indiretta			Spazi gioco		
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale		
1	2	0,4	2	0,5	0	0,0		
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0		
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0		
5	9	1,8	1	0,3	1	8,3		
6	22	4,4	5	1,3	1	8,3		
7	47	9,4	15	3,8	0	0,0		
8	101	20,3	84	21,1	0	0,0		
9	115	23,1	100	25,1	3	25,0		
10	199	40,0	190	47,6	7	58,3		
non risponde	1	0,2	0	0,0	0	0,0		
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0		
Media		8,8		9,1		9,0		

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

Nidi gestione diretta			Nidi gestione indiretta			Spazi gioco		
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale		
1	1	0,2	0	0,0	0	0,0		
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
3	0	0,0	1	0,3	0	0,0		
4	0	0,0	1	0,3	0	0,0		
5	7	1,4	2	0,5	0	0,0		
6	23	4,6	6	1,5	1	8,3		
7	48	9,6	25	6,3	0	0,0		
8	100	20,1	67	16,8	1	8,3		
9	110	22,1	97	24,3	3	25,0		
10	208	41,8	200	50,1	7	58,3		
non risponde	1	0,2	0	0,0	0	0,0		
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0		
Media		8,8		9,1		9,3		

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

Nidi gestione diretta			Nidi gestione indiretta			Spazi gioco		
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale		
1	1	0,2	0	0,0	0	0,0		
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0		
3	2	0,4	0	0,0	0	0,0		
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0		
5	6	1,2	4	1,0	0	0,0		
6	22	4,4	15	3,8	0	0,0		
7	52	10,4	20	5,0	1	8,3		
8	97	19,5	74	18,5	4	33,3		
9	111	22,3	78	19,5	2	16,7		
10	202	40,6	200	50,1	5	41,7		
non risponde	3	0,6	6	1,5	0	0,0		
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0		
Media		8,8		9,0		8,9		

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,4	1	0,3	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	3	0,6	2	0,5	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	5	1,0	6	1,5	0	0,0
6	33	6,6	16	4,0	1	8,3
7	59	11,8	30	7,5	2	16,7
8	94	18,9	64	16,0	1	8,3
9	108	21,7	82	20,6	2	16,7
10	192	38,6	193	48,4	6	50,0
non risponde	0	0,0	3	0,8	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,9		8,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	2	0,4	1	0,3	0	0,0
4	1	0,2	1	0,3	0	0,0
5	3	0,6	4	1,0	0	0,0
6	25	5,0	11	2,8	0	0,0
7	50	10,0	16	4,0	1	8,3
8	92	18,5	68	17,0	3	25,0
9	120	24,1	88	22,1	2	16,7
10	198	39,8	208	52,1	6	50,0
non risponde	7	1,4	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,1		9,1

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,6	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	3	0,8	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	12	2,4	0	0,0	0	0,0
6	15	3,0	3	0,8	1	8,3
7	42	8,4	19	4,8	0	0,0
8	82	16,5	59	14,8	2	16,7
9	110	22,1	93	23,3	0	0,0
10	231	46,4	216	54,1	9	75,0
non risponde	1	0,2	5	1,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,2		9,3

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	348	69,9	275	68,9	4	33,3
sviluppo cognitivo	112	22,5	97	24,3	4	33,3
sviluppo socialità	311	62,4	246	61,7	10	83,3
sviluppo psicomotorio	99	19,9	84	21,1	3	25,0
sviluppo affettivo-relazionale	125	25,1	108	27,1	3	25,0
sviluppo creatività	124	24,9	99	24,8	3	25,0
sviluppo linguaggio	113	22,7	92	23,1	3	25,0
acquisizione di regole	187	37,6	137	34,3	4	33,3
continuità scuola infanzia	33	6,6	25	6,3	0	0,0

Tabella 20 – 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	345	69,3	275	68,9	5	41,7
sviluppo cognitivo	89	17,9	78	19,5	5	41,7
sviluppo socialità	272	54,6	210	52,6	9	75,0
sviluppo psicomotorio	100	20,1	84	21,1	2	16,7
sviluppo affettivo-relazionale	125	25,1	104	26,1	0	0,0
sviluppo creatività	83	16,7	69	17,3	3	25,0
sviluppo linguaggio	184	36,9	143	35,8	1	8,3
acquisizione di regole	141	28,3	96	24,1	5	41,7

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,6	1	0,3	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	3	0,6	0	0,0	0	0,0
4	3	0,6	1	0,3	0	0,0
5	7	1,4	1	0,3	0	0,0
6	16	3,2	4	1,0	1	8,3
7	34	6,8	17	4,3	1	8,3
8	89	17,9	61	15,3	1	8,3
9	124	24,9	94	23,6	2	16,7
10	219	44,0	219	54,9	7	58,3
non risponde	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,2		9,1

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2	0	0,0	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	2	0,4	1	0,3	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	5	1,0	0	0,0	0	0,0
6	21	4,2	2	0,5	1	8,3
7	30	6,0	16	4,0	0	0,0
8	86	17,3	52	13,0	1	8,3
9	123	24,7	100	25,1	1	8,3
10	225	45,2	225	56,4	9	75,0
non risponde	2	0,4	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,3		9,4

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,3	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	1	0,2	2	0,5	0	0,0
5	6	1,2	2	0,5	0	0,0
6	15	3,0	2	0,5	1	8,3
7	29	5,8	9	2,3	0	0,0
8	70	14,1	42	10,5	0	0,0
9	133	26,7	88	22,1	2	16,7
10	244	49,0	253	63,4	9	75,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		9,1		9,4		9,5

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,4	0	0,0	1	8,3
2	3	0,6	0	0,0	0	0,0
3	3	0,6	0	0,0	0	0,0
4	5	1,0	3	0,8	0	0,0
5	14	2,8	1	0,3	0	0,0
6	28	5,6	7	1,8	0	0,0
7	38	7,6	20	5,0	1	8,3
8	85	17,1	55	13,8	0	0,0
9	107	21,5	88	22,1	2	16,7
10	213	42,8	225	56,4	8	66,7
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,2		8,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,8	0	0,0	1	8,3
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	0	0,0	0	0,0
4	1	0,2	2	0,5	0	0,0
5	12	2,4	3	0,8	0	0,0
6	18	3,6	3	0,8	0	0,0
7	30	6,0	15	3,8	1	8,3
8	84	16,9	52	13,0	0	0,0
9	117	23,5	93	23,3	2	16,7
10	230	46,2	230	57,6	8	66,7
non risponde	0	0,0	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,3		8,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,8	0	0,0	0	0,0
2	4	0,8	1	0,3	0	0,0
3	5	1,0	0	0,0	0	0,0
4	4	0,8	4	1,0	0	0,0
5	11	2,2	5	1,3	0	0,0
6	27	5,4	12	3,0	1	8,3
7	62	12,4	29	7,3	0	0,0
8	80	16,1	60	15,0	0	0,0
9	119	23,9	83	20,8	3	25,0
10	182	36,5	203	50,9	8	66,7
non risponde	0	0,0	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,5		9,0		9,4

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	6	1,2	2	0,5	0	0,0
2	5	1,0	2	0,5	0	0,0
3	11	2,2	1	0,3	0	0,0
4	13	2,6	6	1,5	0	0,0
5	36	7,2	10	2,5	1	8,3
6	54	10,8	25	6,3	0	0,0
7	73	14,7	55	13,8	1	8,3
8	122	24,5	86	21,6	3	25,0
9	67	13,5	82	20,6	0	0,0
10	99	19,9	124	31,1	7	58,3
non risponde	12	2,4	6	1,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,6		8,4		8,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	8	1,6	2	0,5	0	0,0
2	6	1,2	1	0,3	0	0,0
3	11	2,2	2	0,5	0	0,0
4	17	3,4	9	2,3	0	0,0
5	32	6,4	11	2,8	1	8,3
6	55	11,0	23	5,8	0	0,0
7	81	16,3	53	13,3	1	8,3
8	112	22,5	88	22,1	2	16,7
9	68	13,7	80	20,1	1	8,3
10	104	20,9	126	31,6	7	58,3
non risponde	4	0,8	4	1,0	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,5		8,3		8,9

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	11	2,2	7	1,8	1	8,3
2	13	2,6	2	0,5	0	0,0
3	18	3,6	1	0,3	0	0,0
4	18	3,6	8	2,0	0	0,0
5	39	7,8	17	4,3	1	8,3
6	69	13,9	45	11,3	1	8,3
7	76	15,3	52	13,0	0	0,0
8	82	16,5	88	22,1	1	8,3
9	67	13,5	66	16,5	3	25,0
10	94	18,9	111	27,8	5	41,7
non risponde	11	2,2	2	0,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,2		8,0		8,1

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	1,0	0	0,0	0	0,0
2	1	0,2	0	0,0	0	0,0
3	7	1,4	2	0,5	0	0,0
4	9	1,8	2	0,5	0	0,0
5	12	2,4	5	1,3	1	8,3
6	33	6,6	14	3,5	1	8,3
7	48	9,6	30	7,5	0	0,0
8	104	20,9	71	17,8	1	8,3
9	80	16,1	72	18,0	2	16,7
10	193	38,8	202	50,6	7	58,3
non risponde	6	1,2	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,4		9,0		8,9

Tabella 31 – Soddisfazione azioni realizzate per favorire la partecipazione delle famiglie nei mesi successivi al lockdown (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	15	3,0	6	1,5	0	0,0
2	11	2,2	2	0,5	0	0,0
3	10	2,0	4	1,0	0	0,0
4	15	3,0	6	1,5	0	0,0
5	50	10,0	23	5,8	2	16,7
6	65	13,1	45	11,3	3	25,0
7	67	13,5	46	11,5	0	0,0
8	78	15,7	73	18,3	0	0,0
9	58	11,6	64	16,0	2	16,7
10	90	18,1	100	25,1	5	41,7
non risponde	39	7,8	30	7,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,2		7,9		8,0

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
Si	442	88,8	367	92,0	12	100,0
No	40	8,0	18	4,5	0	0,0
non risponde	16	3,2	14	3,5	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	10	2,0	1	0,3	0	0,0
2	3	0,6	1	0,3	0	0,0
3	11	2,2	0	0,0	0	0,0
4	6	1,2	3	0,8	0	0,0
5	23	4,6	5	1,3	0	0,0
6	61	12,2	14	3,5	1	8,3
7	61	12,2	49	12,3	1	8,3
8	100	20,1	75	18,8	1	8,3
9	79	15,9	78	19,5	2	16,7
10	144	28,9	173	43,4	7	58,3
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,9		8,8		9,1

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	15	3,0	6	1,5	1	8,3
2	6	1,2	2	0,5	0	0,0
3	12	2,4	2	0,5	0	0,0
4	12	2,4	5	1,3	1	8,3
5	38	7,6	17	4,3	1	8,3
6	65	13,1	43	10,8	2	16,7
7	80	16,1	75	18,8	1	8,3
8	99	19,9	89	22,3	2	16,7
9	66	13,3	75	18,8	2	16,7
10	102	20,5	84	21,1	1	8,3
non risponde	3	0,6	1	0,3	1	8,3
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		7,4		7,9		6,6

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	0,2	0	0,0	0	0,0
2	2	0,4	0	0,0	0	0,0
3	1	0,2	2	0,5	0	0,0
4	2	0,4	1	0,3	0	0,0
5	9	1,8	4	1,0	0	0,0
6	27	5,4	4	1,0	1	8,3
7	54	10,8	21	5,3	1	8,3
8	112	22,5	67	16,8	1	8,3
9	115	23,1	100	25,1	3	25,0
10	173	34,7	199	49,9	6	50,0
non risponde	2	0,4	1	0,3	0	0,0
Totale	498	100,0	399	100,0	12	100,0
Media		8,6		9,1		9,0

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

INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

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

1.2 Titolo di studio:

Nessuno

Scuola dell'obbligo

Medie superiori o qualifica professionale

Università o assimilabili

1.3 Situazione lavorativa attuale:

Lavoratore/trice dipendente part-time

Lavoratore/trice dipendente a tempo pieno

Lavoratore/trice autonomo/a

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

Non lavora

1.4 Numero complessivo di figli/e:

1

2

3

Più di 3

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

1

2

3

Più di 3

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

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

2. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

- sì
- no

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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:

- 1 – Dell'ubicazione (collegamenti con mezzi di trasporto pubblici, parcheggi)
- 2 – Dell'accessibilità della struttura (facilità di accesso con passeggini, assenza di barriere architettoniche...)
- 3 – Della sicurezza degli ambienti
- 4 – Della sicurezza del giardino del Nido/Spazio gioco
- 5 – Delle condizioni igieniche dell'ambiente

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:

- 1 – Della qualità e varietà dei cibi
- 2 – Dell'organizzazione del momento dello spuntino di frutta, del pranzo, della merenda

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

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:

- 1 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e
- 2 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i genitori
- 3 – Della capacità del personale educativo di favorire un buon ambientamento dei bambini/e e dei genitori
- 4 – Della capacità del personale educativo di far conoscere ai genitori il progetto educativo

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:

- 1 – Del coinvolgimento delle famiglie nelle diverse occasioni previste dal progetto educativo organizzate anche con modalità a distanza
- 2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie anche con modalità a distanza
- 3 – Della disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi e perplessità relative al ruolo genitoriale
- 4 – Delle azioni realizzate dal Servizio servizi all'infanzia per favorire la partecipazione delle famiglie in particolare nei mesi immediatamente successivi al lockdown (es Pollicino Verde nei parchi cittadini...)

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

- sì
 no

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

Per nulla

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

 Molto

9. I COSTI

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

Per nulla

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

 Molto

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

Per nulla

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

 Molto

Osservazioni e suggerimenti

Grazie per la collaborazione

Responsabile Posizione Organizzativa Attività Amministrative
Lucia Paglione



La statistica per la città

La qualità percepita dalle famiglie nelle Scuole dell'Infanzia

Anno educativo 2020/2021

A cura di

Francesca Crescioli

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

Dirigente

Chiara Marunti

Posizione Organizzativa Statistica

Gianni Dugheri

Direzione Istruzione

Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative

Dirigente

Simona Boboli

Responsabile Posizione Organizzativa Coordinamento Pedagogico e Professionale

Alba Cortecchi

Responsabile Posizione Organizzativa Amministrativa Scuola dell'infanzia

Mariella Bergamini

<i>Obiettivi e metodologia</i>	67
<i>Predisposizione del questionario</i>	68
<i>Quantificazione complessiva dei rispondenti</i>	68
<i>Risultati dell'indagine</i>	69
<i>Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti</i>	69
<i>Canali di accesso al servizio</i>	72
<i>Organizzazione del servizio</i>	72
<i>Struttura e ambienti</i>	73
<i>Aspetti educativi e didattici</i>	74
<i>Professionalità del personale</i>	76
<i>Partecipazione delle famiglie</i>	76
<i>Soddisfazione complessiva</i>	77
<i>Sintesi dei risultati</i>	78
<i>Tabelle</i>	79
<i>Questionario</i>	89



Obiettivi e metodologia

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

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

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

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

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

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

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

Predisposizione del questionario

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

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

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

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

Quantificazione complessiva dei rispondenti

La rilevazione è stata effettuata dal 12 maggio al 9 giugno 2021 e ha riguardato gli utenti delle Scuole dell'infanzia.

Sono state inviate 2.023 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 645 questionari (popolazione indagata), con una percentuale di risposta pari al 31,9%. Attraverso l'indagine sono state raccolte informazioni sulle famiglie tra cui, oltre al numero complessivo di figli e il numero di figli che frequentano/hanno frequentato il servizio, le caratteristiche anagrafiche dei genitori.

Risultati dell'indagine

L'offerta del servizio è costituita da 28 strutture comunali di cui due sono sedi diverse di una stessa scuola.

Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

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

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	211	32,7	32,7
2	360	55,8	88,5
3	52	8,1	96,6
più di 3	22	3,4	100,0
Totale	645	100,0	

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

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

n. figli	n figli che frequentano/hanno frequentato il servizio				Totale
	1	2	3	più di 3	
1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	40,0	60,0	0,0	0,0	100,0
3	26,9	26,9	46,2	0,0	100,0
più di 3	36,4	13,6	13,6	36,4	100,0
Totale	58,4	36,1	4,2	1,2	100,0

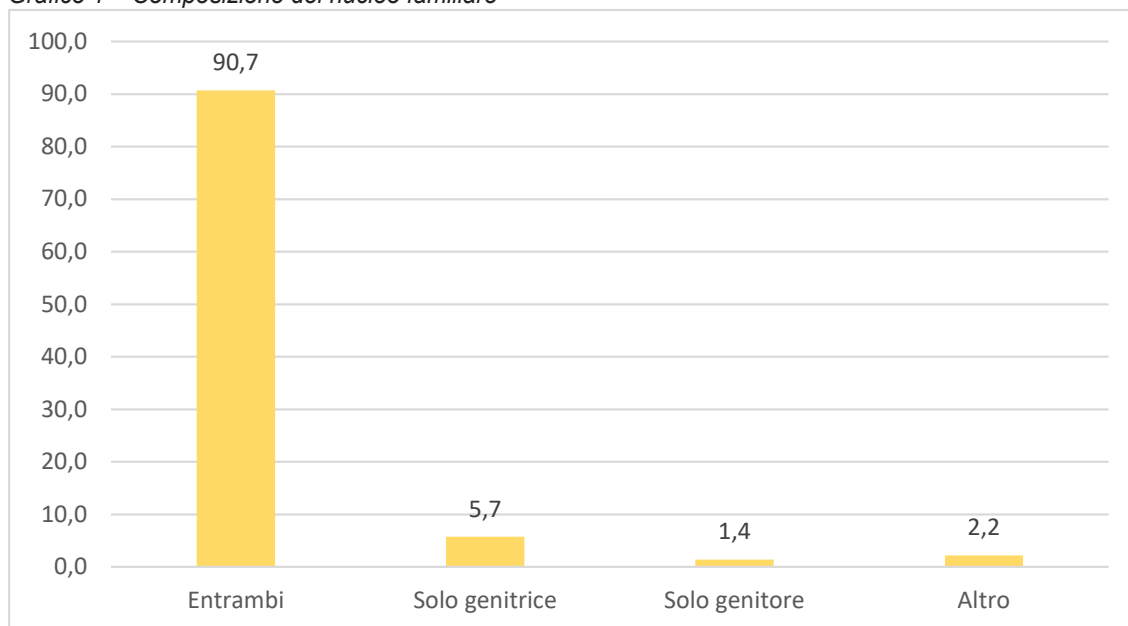
L'80,2% dei bambini è stato inserito alla scuola dell'infanzia ai 3 anni di età, il 16,3% aveva ancora 2 anni. Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare il servizio da un anno (39,4%) o due anni (33,6% - cfr. tabelle 3a e 3b).

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

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

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

Grafico 1 – Composizione del nucleo familiare



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

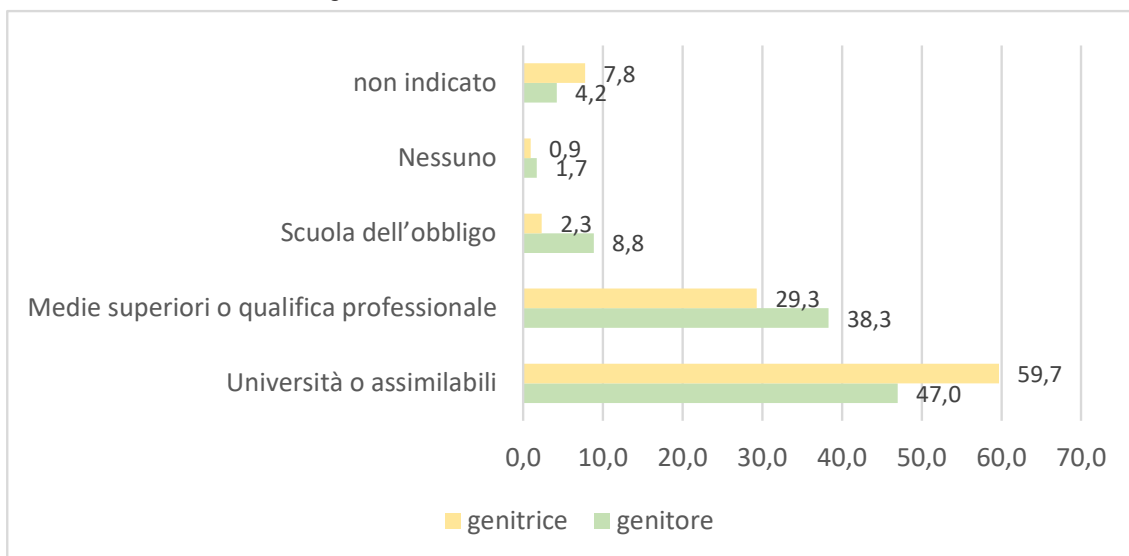
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne, indipendentemente dall'età, ha due figli, in particolare il 57,3% delle donne intervistate fra i 26 e i 35 anni e il 59,0% di quelle fra 36 e 45 anni. Il numero dei figli aumenta con l'aumentare dell'età (cfr. tabella 4).

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

età madre	numero figli				Totale
	1	2	3	più di 3	
26-35	32,3	57,3	10,4	0,0	100,0
36-45	31,4	59,0	7,2	2,5	100,0
46-55	35,9	47,4	11,5	5,1	100,0
56-65	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Totale	32,0	56,9	8,2	2,9	100,0

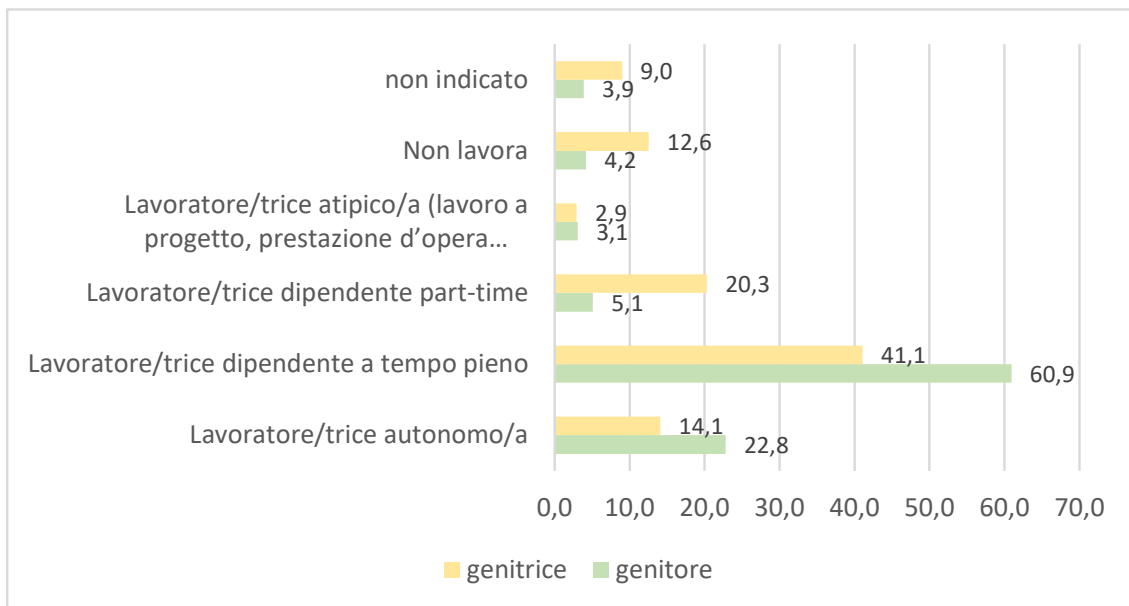
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 47,0% dei padri e il 59,7% delle madri è laureato, il 29,3% delle madri e il 38,3% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere l'8,8% dei padri e il 2,3% delle madri (cfr. grafico 2).

Grafico 2 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 91,9% dei padri e il 78,4% delle madri è occupato, i primi più presenti nelle categorie dei lavoratori dipendenti a tempo pieno e lavoratori autonomi, le seconde in quella dei lavoratori dipendenti part-time. La quota dei genitori che non lavorano è costituita prevalentemente dalle madri (12,6% contro il 4,2% dei padri).

Grafico 3 – Condizione occupazionale dei genitori



Canali di accesso al servizio

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

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

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

Organizzazione del servizio

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

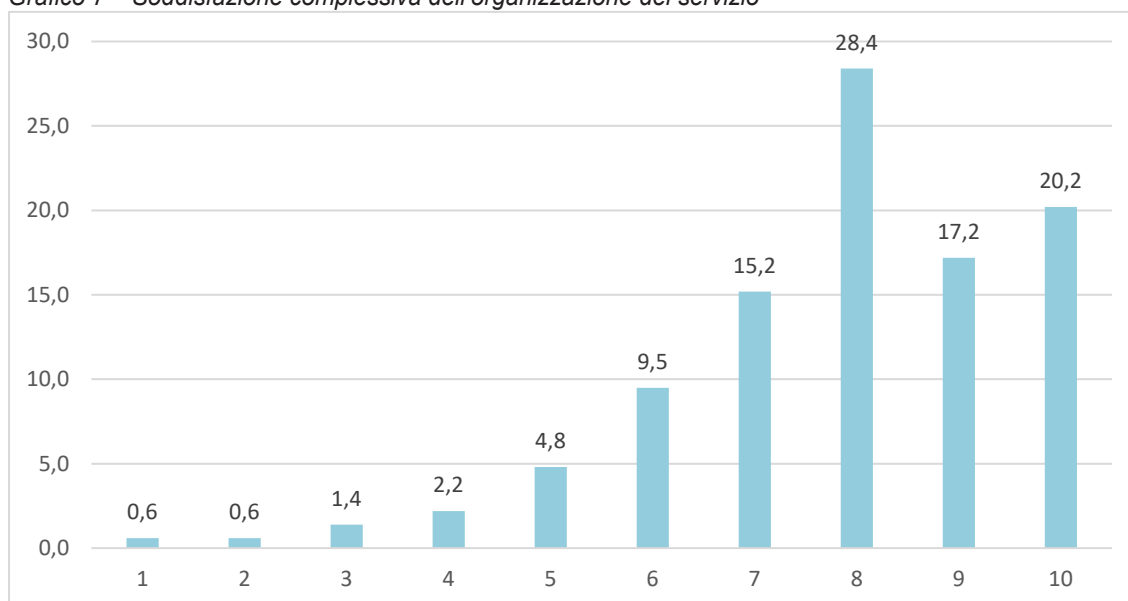
In questa sezione si chiede all'utenza di esprimere il proprio livello di soddisfazione relativamente all'organizzazione, il supporto amministrativo e le informazioni disponibili online.

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

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

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

Grafico 7 – Soddisfazione complessiva dell'organizzazione del servizio



Struttura e ambienti

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

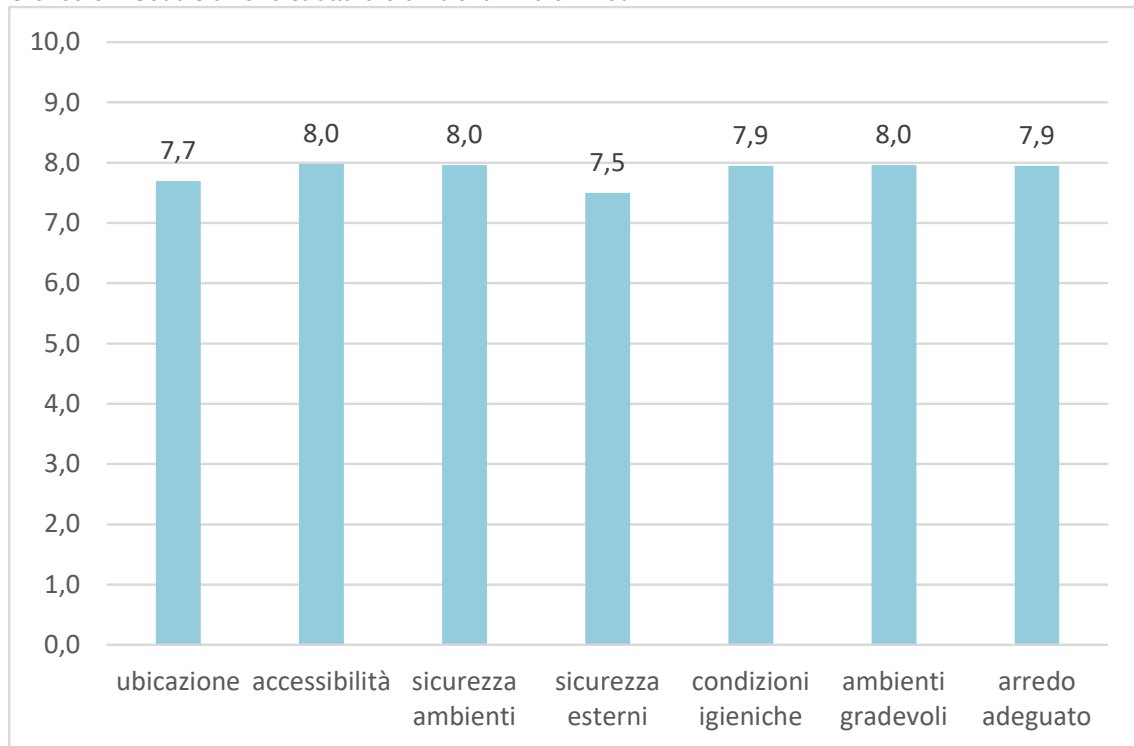
In questa sezione sono stati analizzati aspetti quali l'ubicazione e l'accessibilità della struttura, la sicurezza degli ambienti interni ed esterni, l'igiene e la gradevolezza e l'adeguatezza degli arredi. Il giudizio complessivo espresso dagli utenti si attesta su un valore medio di 7,8 punti su una scala di dieci.

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

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

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

Grafico 8 – Soddisfazione struttura e ambienti – valori medi



Aspetti educativi e didattici

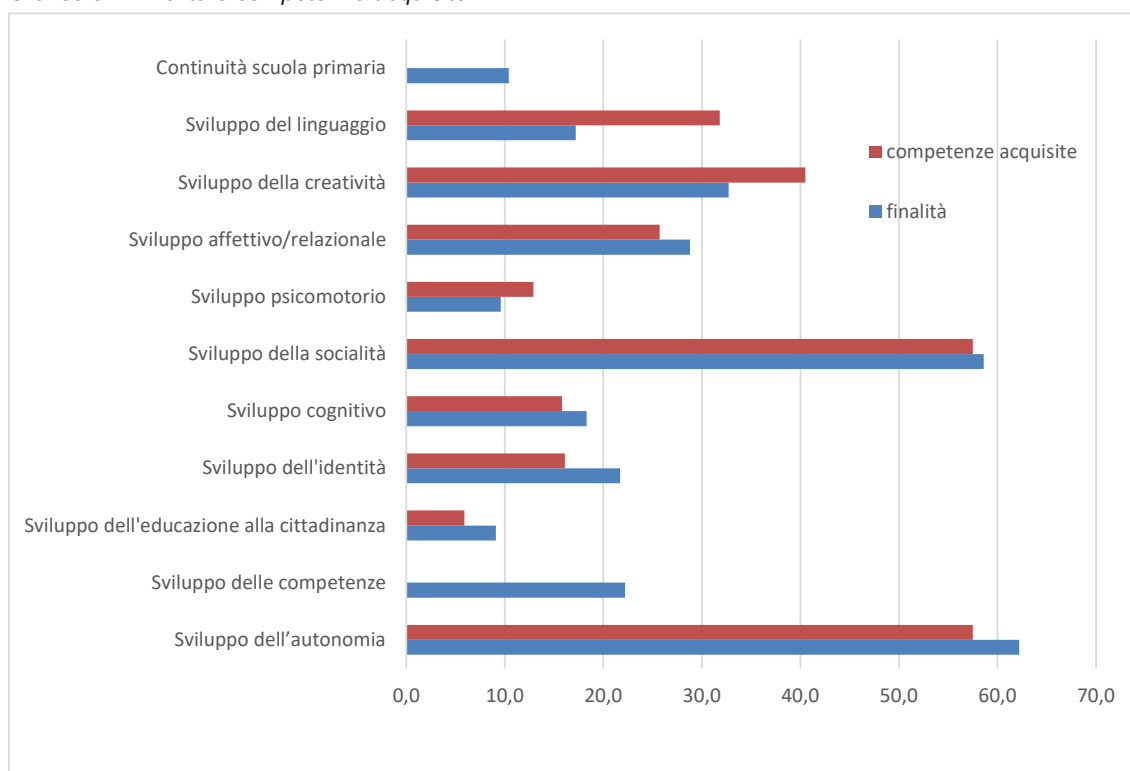
I servizi all'infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

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

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

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

Grafico 9 – Finalità e competenze acquisite



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

Il mangiare a scuola si connota fortemente di aspetti relazionali:

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

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

Un'altra tematica oggetto di valutazione è la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a: gli utenti hanno riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato è di 8,3 (cfr. tabella 17 in appendice).

Professionalità del personale

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

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

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

Tabella 6 – Soddisfazione professionalità del personale– valori medi

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

Partecipazione delle famiglie

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

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

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

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

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

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità l'87,3% degli utenti (cfr. tab. 28 in appendice), valore piuttosto elevato, probabilmente anche a causa dell'impossibilità di avere altre forme di scambio verbale. Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dal personale educativo le famiglie si ritengono soddisfatte. Le scuole dell'infanzia riportano una valutazione media di 7,3 punti (cfr. tabella 29 in appendice).

Soddisfazione complessiva

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

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese. Le scuole dell'infanzia riportano una valutazione media di 8,1 punti (cfr. tabella 30 in appendice).

Sintesi dei risultati

- I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (65,4%) e le strutture stesse (47,8%).
- La soddisfazione complessiva del servizio riporta un valore medio di 8,1; in particolare:
- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio; buono anche il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per gli spazi esterni e l'ubicazione;
- buona corrispondenza fra le aspettative dei genitori e le competenze acquisite dai/dalle bambini/e nel contesto educativo; ai primi posti troviamo lo sviluppo dell'autonomia, della socialità e della creatività;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, nonostante le inevitabili limitazioni a causa della pandemia;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Questionario di SODDISFAZIONE per le famiglie utenti delle Scuole dell'Infanzia sulla QUALITA' DEL SERVIZIO offerto dal Comune di Firenze

1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA

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

1.2 Titolo di studio:

Nessuno

Scuola dell'obbligo

Medie superiori o qualifica professionale

Università o assimilabili

1.3 Situazione lavorativa attuale:

Lavoratore/trice dipendente part-time

Lavoratore/trice dipendente a tempo pieno

Lavoratore/trice autonomo/a

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

Non lavora

Numero complessivo di figli/e:

1 2 3 Più di 3

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

1 2 3 Più di 3

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

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

2. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

- Sito web
- Call center
- Uffici dei Servizi all'infanzia
- Scuole dell'infanzia (es. telefonate alla scuola, open day...)
- Uffici relazioni con il pubblico (URP)
- Altro

3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

4. STRUTTURA E AMBIENTI

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

	Per nulla soddisfatto					Molto soddisfatto				
1 – Dell'ubicazione (collegamenti con mezzi di trasporto pubblici, parcheggi)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2 – Dell'accessibilità della struttura (facilità di accesso con passeggini, assenza di barriere architettoniche...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3 – Della sicurezza degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4 – Della sicurezza del giardino della scuola	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5 – Delle condizioni igieniche dell'ambiente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

5. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

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

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

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

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

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

6. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

	Per nulla soddisfatto					Molto soddisfatto				
1 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con le famiglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3 – Della capacità del personale educativo di accogliere bambini/e e famiglie al loro ingresso alla scuola dell'infanzia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4 – Della capacità del personale educativo di condividere con le famiglie il PTOF (piano triennale dell'offerta formativa)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. PARTECIPAZIONE

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

Per nulla soddisfatto

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

	Per nulla soddisfatto					Molto soddisfatto				
1 – Del coinvolgimento delle famiglie nelle diverse occasioni previste dal PTOF (piano triennale dell'offerta formativa) organizzate anche con modalità a distanza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con le altre famiglie con modalità a distanza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3 – Della disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi e perplessità relative al ruolo genitoriale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4 – Delle azioni promosse dal Servizio per favorire la partecipazione delle famiglie in particolare di quelle realizzate nei mesi immediatamente successivi al lockdown (es. Pollicino verde nei parchi cittadini)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

- sì
- no

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

Per nulla

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

 Molto

8. Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto della scuola che suo/a figlio/a frequenta?

Per nulla

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

 Molto

Osservazioni e suggerimenti

Grazie per la collaborazione







1. The first step in the process of identifying a problem is to recognize that a problem exists. This is often done by comparing current performance to a desired state or goal.

2. Once a problem is identified, the next step is to define the problem more precisely. This involves determining the scope of the problem and the specific areas that are affected.

3. The third step is to analyze the causes of the problem. This is done by identifying the factors that contribute to the problem and determining how they are related to each other.

4. The fourth step is to develop a plan of action. This involves identifying the specific steps that need to be taken to solve the problem and determining the resources that will be needed.

5. The fifth step is to implement the plan. This involves putting the plan into action and monitoring progress to ensure that the problem is being solved.

6. The final step is to evaluate the results. This involves comparing the current performance to the desired state and determining whether the problem has been solved.

7. If the problem has not been solved, the process may need to be repeated. This involves identifying the reasons why the problem was not solved and developing a new plan of action.

8. The process of identifying a problem is an ongoing one. As new information becomes available, the problem may need to be re-evaluated and the plan of action may need to be adjusted.

9. The process of identifying a problem is a critical one. It is the foundation of all problem-solving and is essential for the success of any organization.

10. The process of identifying a problem is a complex one. It requires a deep understanding of the organization and its environment, as well as the ability to think critically and creatively.

11. The process of identifying a problem is a team effort. It requires the input and expertise of all those who are involved in the organization's operations.

12. The process of identifying a problem is a continuous one. It is not a one-time event, but rather an ongoing process that evolves as the organization's needs and environment change.

13. The process of identifying a problem is a key to success. It is the first step in the process of solving a problem and is essential for the long-term success of any organization.

14. The process of identifying a problem is a challenge. It requires the ability to see things from a different perspective and to identify the underlying causes of a problem.

15. The process of identifying a problem is a skill that can be learned. It is a skill that is essential for anyone who wants to be successful in their career or in their organization.

16. The process of identifying a problem is a process that can be improved. It is a process that can be made more efficient and more effective by using the right tools and techniques.

17. The process of identifying a problem is a process that can be taught. It is a process that can be learned by studying the experiences of others and by practicing the skills involved.

18. The process of identifying a problem is a process that can be applied. It is a process that can be used to solve a wide range of problems in a variety of settings.

19. The process of identifying a problem is a process that can be adapted. It is a process that can be modified to fit the specific needs and circumstances of any organization.

20. The process of identifying a problem is a process that can be mastered. It is a process that can be learned and practiced until it becomes a second nature.

21. The process of identifying a problem is a process that can be shared. It is a process that can be taught to others and that can be used to help them solve their own problems.

22. The process of identifying a problem is a process that can be improved. It is a process that can be made more efficient and more effective by using the right tools and techniques.

23. The process of identifying a problem is a process that can be mastered. It is a process that can be learned and practiced until it becomes a second nature.