

Direzione Generale  
Servizio statistica e toponomastica

## Bollettino mensile di statistica

Ottobre 2016  
n. 68





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



*Servizio Statistica e toponomastica*

Dirigente

**Riccardo Innocenti**

Responsabile Posizione Organizzativa Statistica

**Gianni Dugheri**



Composizione

**Francesca Crescioli**

**Luca Pini**

Collaborazione

**Stefano Magni**



*Pubblicazione realizzata ai sensi della Legge 16 novembre 1939, n. 1823*

## Sommario

### Sommario

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Presentazione .....        | 5  |
| Popolazione .....          | 7  |
| Tabelle demografiche ..... | 12 |
| Economia .....             | 17 |
| Ambiente e territorio..... | 25 |
| Dati territoriali .....    | 30 |

### *La statistica per la città*

|  |    |
|--|----|
| La qualità percepita dalle famiglie nei Nidi d'Infanzia e Spazi<br>Gioco del Comune di Firenze ..... | 35 |
|--|----|

---



## Presentazione

*Sono ormai più di cinque anni che il Bollettino ha ripreso le pubblicazioni. La tiratura della versione cartacea è ridotta a qualche decina di copie, con una diffusione pressochè esclusiva via web.*

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

*Questo mese viene pubblicato lo studio sulla qualità percepita dalle famiglie nei nidi d'Infanzia e Spazi Gioco del Comune di Firenze.*

*Il focus demografico di questo mese riguarda i residenti coniugati di Firenze proponendo alcune elaborazioni per spiegare l'andamento dei matrimoni negli ultimi anni..*

*Vengono inoltre riproposte ogni mese alcune serie di tabelle demografiche e di dati territoriali.*

*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

### In sintesi

- *I residenti a Firenze al 30 settembre 2016 sono 377.845 di cui 59.674 stranieri (il 15,8%).*
- *Dall'inizio del 2016 il numero dei residenti è diminuito di 329 unità.*
- *Nel triennio 2012 – 2015 si è registrato un forte calo di matrimoni: nel 2015 i residenti che si sono sposati sono 2.330 mentre nel 2008 erano 3.035.*
- *La propensione al matrimonio è diminuita anche tra gli stranieri: nel 2008 si erano sposati in 655 mentre nel 2015 sono stati 340.*
- *Nel 2015 l'età media al matrimonio è di 39,7 anni per i maschi e 36,7 anni per le femmine.*
- *Nel 1990 l'età media al matrimonio era 30,5 tra gli uomini e 27,8 tra le donne*
- *Cresce anche se di poco la differenza di età tra i coniugi, passata da 2,6 anni nel 1990 a 3,0 nel 2015. Il valore massimo tra il 1990 e il 2015 è stato 3,5 anni raggiunto 2005 e nel 2012.*

I residenti a Firenze al 30 settembre 2016 sono 377.845 di cui 59.749 stranieri. Dall'inizio dell'anno sono diminuiti di 329 unità.

L'approfondimento demografico di questo mese riguarda i residenti coniugati di Firenze proponendo alcune elaborazioni per spiegare l'andamento dei matrimoni a Firenze negli ultimi anni. La tabella 1 e il grafico 1 mostrano i residenti coniugati per anno di celebrazione del matrimonio e per genere, nel periodo 1990-2015.

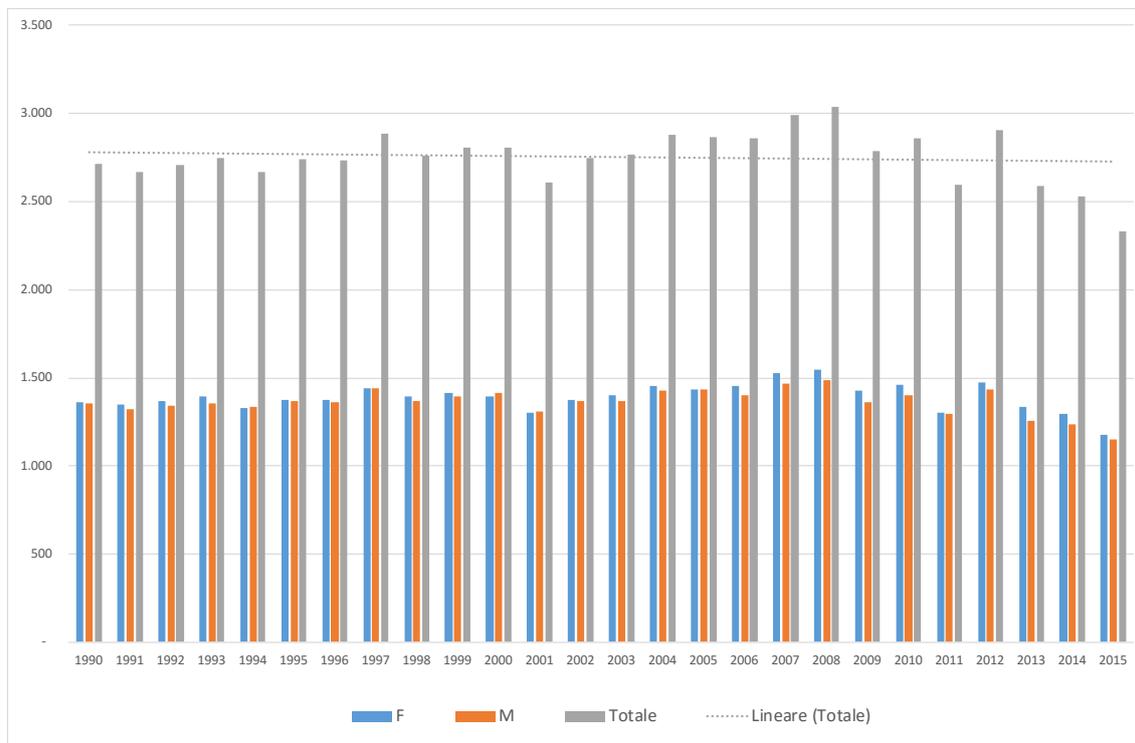
*Tabella 1 – residenti del Comune di Firenze coniugati per sesso e anno di matrimonio*

| anno matrimonio | F     | M     | Totale |
|-----------------|-------|-------|--------|
| 1990            | 1.360 | 1.354 | 2.714  |
| 1991            | 1.347 | 1.322 | 2.669  |
| 1992            | 1.365 | 1.345 | 2.710  |
| 1993            | 1.392 | 1.356 | 2.748  |
| 1994            | 1.331 | 1.335 | 2.666  |
| 1995            | 1.373 | 1.365 | 2.738  |
| 1996            | 1.373 | 1.360 | 2.733  |
| 1997            | 1.443 | 1.444 | 2.887  |
| 1998            | 1.392 | 1.365 | 2.757  |
| 1999            | 1.413 | 1.392 | 2.805  |
| 2000            | 1.393 | 1.413 | 2.806  |
| 2001            | 1.302 | 1.306 | 2.608  |
| 2002            | 1.376 | 1.368 | 2.744  |
| 2003            | 1.401 | 1.367 | 2.768  |
| 2004            | 1.452 | 1.427 | 2.879  |
| 2005            | 1.432 | 1.436 | 2.868  |
| 2006            | 1.456 | 1.403 | 2.859  |
| 2007            | 1.524 | 1.468 | 2.992  |
| 2008            | 1.547 | 1.488 | 3.035  |
| 2009            | 1.425 | 1.364 | 2.789  |
| 2010            | 1.459 | 1.402 | 2.861  |
| 2011            | 1.299 | 1.294 | 2.593  |
| 2012            | 1.471 | 1.433 | 2.904  |
| 2013            | 1.332 | 1.258 | 2.590  |
| 2014            | 1.293 | 1.234 | 2.527  |
| 2015            | 1.178 | 1.152 | 2.330  |

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2015

Il numero dei coniugati ha un andamento altalenante negli anni considerati, raggiungendo il massimo nel 2008 con 3.035. Negli ultimi anni tre anni si è registrato un calo piuttosto marcato e infatti il dato minimo, con 2.330, si ha proprio nel 2015.

Grafico 1 – residenti del Comune di Firenze coniugati per sesso e anno di matrimonio



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2015

Limitando l'analisi ai soli residenti stranieri (tabella 2 e grafico 2), si osserva come ci sia stata una crescita relativamente continua fino al 2008, in linea con la crescita dei residenti stranieri. Dopo il 2008, anno in cui si raggiunge il valore massimo con 655, si registra un calo abbastanza marcato, a eccezione dell'anno 2012, tanto da raggiungere nel 2015 il valore di 340, praticamente lo stesso del 1995 quando gli stranieri erano circa un quinto rispetto a oggi.

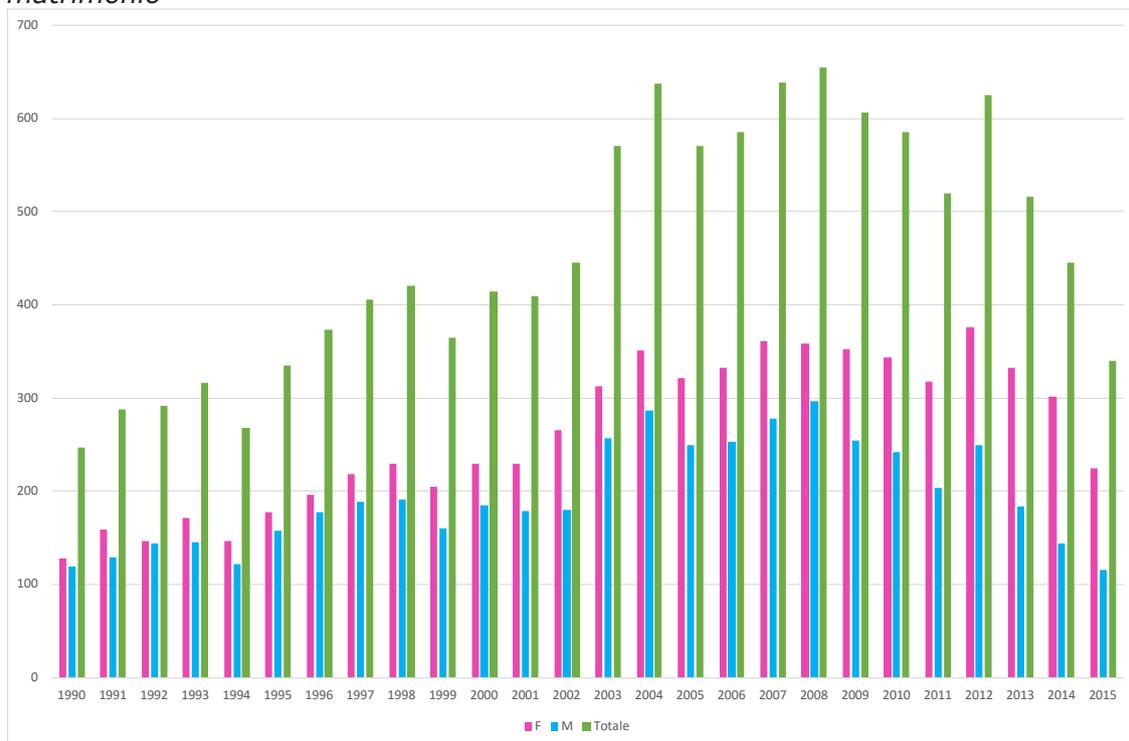
Circa l'età media al matrimonio (tabella 3), si vede che la crescita è costante negli anni sia per i maschi sia per le femmine. Dal 1990 al 2015 l'età media dei maschi al matrimonio è passata da 30,5 a 39,7 con un aumento di 9,2 anni; per le femmine l'età al matrimonio è aumentata da 27,8 del 1990 a 36,7 del 2015 con un aumento di 8,9 anni. La differenza di età tra maschi e femmine al matrimonio risulta pertanto in leggero aumento.

*Tabella 2 – residenti stranieri del Comune di Firenze coniugati per sesso e anno di matrimonio*

| anno matrimonio | F   | M   | Totale |
|-----------------|-----|-----|--------|
| 1990            | 128 | 119 | 247    |
| 1991            | 159 | 129 | 288    |
| 1992            | 147 | 144 | 291    |
| 1993            | 171 | 145 | 316    |
| 1994            | 146 | 122 | 268    |
| 1995            | 178 | 157 | 335    |
| 1996            | 196 | 178 | 374    |
| 1997            | 218 | 188 | 406    |
| 1998            | 229 | 191 | 420    |
| 1999            | 205 | 160 | 365    |
| 2000            | 229 | 185 | 414    |
| 2001            | 230 | 179 | 409    |
| 2002            | 265 | 180 | 445    |
| 2003            | 313 | 257 | 570    |
| 2004            | 351 | 287 | 638    |
| 2005            | 321 | 249 | 570    |
| 2006            | 333 | 253 | 586    |
| 2007            | 361 | 278 | 639    |
| 2008            | 359 | 296 | 655    |
| 2009            | 352 | 254 | 606    |
| 2010            | 344 | 242 | 586    |
| 2011            | 317 | 203 | 520    |
| 2012            | 376 | 249 | 625    |
| 2013            | 332 | 184 | 516    |
| 2014            | 301 | 144 | 445    |
| 2015            | 224 | 116 | 340    |

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2015

Grafico 2 – residenti stranieri del Comune di Firenze coniugati per sesso e anno di matrimonio



*Tabella 3 – Comune di Firenze: età media al matrimonio per sesso, anno di celebrazione del matrimonio e differenza di età media*

| anno matrimonio | F    | M    | differenza età<br>maschi - femmine |
|-----------------|------|------|------------------------------------|
| 1990            | 27,8 | 30,5 | 2,6                                |
| 1991            | 28,3 | 30,6 | 2,3                                |
| 1992            | 28,3 | 31,0 | 2,7                                |
| 1993            | 28,7 | 31,3 | 2,6                                |
| 1994            | 28,8 | 31,5 | 2,8                                |
| 1995            | 29,0 | 31,7 | 2,8                                |
| 1996            | 29,3 | 32,0 | 2,7                                |
| 1997            | 29,6 | 32,5 | 2,9                                |
| 1998            | 29,9 | 32,8 | 2,9                                |
| 1999            | 30,3 | 33,4 | 3,0                                |
| 2000            | 30,6 | 33,5 | 2,9                                |
| 2001            | 31,1 | 34,0 | 2,9                                |
| 2002            | 31,1 | 34,1 | 3,0                                |
| 2003            | 31,8 | 34,6 | 2,8                                |
| 2004            | 31,6 | 34,8 | 3,1                                |
| 2005            | 32,4 | 35,9 | 3,5                                |
| 2006            | 32,5 | 35,5 | 3,0                                |
| 2007            | 33,2 | 36,2 | 3,0                                |
| 2008            | 33,5 | 36,7 | 3,2                                |
| 2009            | 33,5 | 36,8 | 3,4                                |
| 2010            | 34,1 | 36,8 | 2,8                                |
| 2011            | 34,5 | 37,6 | 3,1                                |
| 2012            | 34,8 | 38,3 | 3,5                                |
| 2013            | 35,0 | 37,9 | 2,9                                |
| 2014            | 35,9 | 38,9 | 3,0                                |
| 2015            | 36,7 | 39,7 | 3,0                                |

*Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2015*

## Tablelle demografiche al 30 settembre 2016

### Residenti per quartiere e genere e stranieri per quartiere

| Quartiere     | M              | F              | Totale         | Stranieri     |
|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| 1             | 31.887         | 35.284         | 67.174         | 14.699        |
| 2             | 41.621         | 49.501         | 91.122         | 11.604        |
| 3             | 19.111         | 22.362         | 41.473         | 4.542         |
| 4             | 32.473         | 36.391         | 68.864         | 8.697         |
| 5             | 51.603         | 57.609         | 109.212        | 20.207        |
| <b>Totale</b> | <b>176.695</b> | <b>201.150</b> | <b>377.845</b> | <b>59.749</b> |

### Residenti per quartiere e classi di età

| Classe di età | Quartiere     |               |               |               |                | Totale         |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
|               | 1             | 2             | 3             | 4             | 5              |                |
| 0-14          | 7.560         | 10.907        | 5.112         | 8.695         | 13.355         | 45.629         |
| 15-64         | 44.827        | 55.371        | 27.732        | 41.445        | 68.222         | 234.597        |
| 65 e oltre    | 14.757        | 24.826        | 11.623        | 18.711        | 27.612         | 97.529         |
| <b>Totale</b> | <b>67.144</b> | <b>91.104</b> | <b>41.467</b> | <b>68.951</b> | <b>109.189</b> | <b>377.755</b> |

### Famiglie residenti per numero di componenti e quartiere

| Componenti    | Quartiere     |               |               |               |               | Totale         |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
|               | 1             | 2             | 3             | 4             | 5             |                |
| 1             | 21.992        | 21.236        | 8.470         | 13.272        | 25.025        | 89.995         |
| 2             | 7.636         | 11.454        | 5.251         | 8.897         | 13.554        | 46.792         |
| 3             | 4.328         | 6.940         | 5.251         | 5.452         | 8.118         | 28.018         |
| 4             | 2.621         | 4.505         | 2.182         | 3.556         | 5.190         | 18.054         |
| 5             | 693           | 1.035         | 504           | 868           | 1.299         | 4.399          |
| 6             | 187           | 191           | 133           | 234           | 417           | 1.162          |
| 7 e oltre     | 95            | 126           | 70            | 144           | 246           | 681            |
| <b>Totale</b> | <b>37.552</b> | <b>45.487</b> | <b>19.790</b> | <b>32.423</b> | <b>53.849</b> | <b>189.101</b> |

### Residenti in convivenza per quartiere

| Quartiere     | Residenti in convivenza |
|---------------|-------------------------|
| 1             | 1.015                   |
| 2             | 846                     |
| 3             | 387                     |
| 4             | 342                     |
| 5             | 1.015                   |
| <b>Totale</b> | <b>3.605</b>            |

*Saldo naturale e migratorio dal 1 gennaio al 30 settembre 2016*

| Movimenti anagrafici |        |                  |       |
|----------------------|--------|------------------|-------|
| Saldo Naturale       | -1.167 | Saldo Migratorio | 1.425 |
| Nati                 | 2.187  | Iscritti         | 9.286 |
| Morti                | 3.354  | Cancellati       | 7.861 |

*Residenti stranieri per area geografica di cittadinanza e genere e principali cittadinanze presenti*

|                                    | Maschi        | Femmine       | Totale        |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Popolazione straniera europea      | 4.589         | 8.581         | 13.170        |
| Popolazione straniera extraeuropea | 22.608        | 23.971        | 46.579        |
| <b>Totale</b>                      | <b>27.197</b> | <b>32.552</b> | <b>59.749</b> |
| <i>di cui</i>                      |               |               |               |
| Romena                             | 3.252         | 5.388         | 8.640         |
| Peruviana                          | 2.662         | 3.619         | 3.281         |
| Cinese                             | 2.978         | 2.984         | 5.962         |
| Albanese                           | 2.913         | 2.573         | 5.486         |

*Residenti per area di nascita*

| Area di nascita  | residenti |
|--|-----------|
| Nati nel Comune di Firenze                                     | 171.376   |
| Nati nella Provincia di Firenze (escluso il Comune di Firenze) | 44.840    |
| - <i>di cui</i> a Bagno a Ripoli                               | 19.009    |
| - <i>di cui</i> a Fiesole                                      | 5.563     |
| Nati in altre province della Toscana                           | 27.062    |
| Nati in altre regioni italiane                                 | 67.165    |
| Nati all'estero  | 67.402    |

Grafico 3 - Saldi naturale e migratorio e popolazione residente settembre 2012-settembre 2016

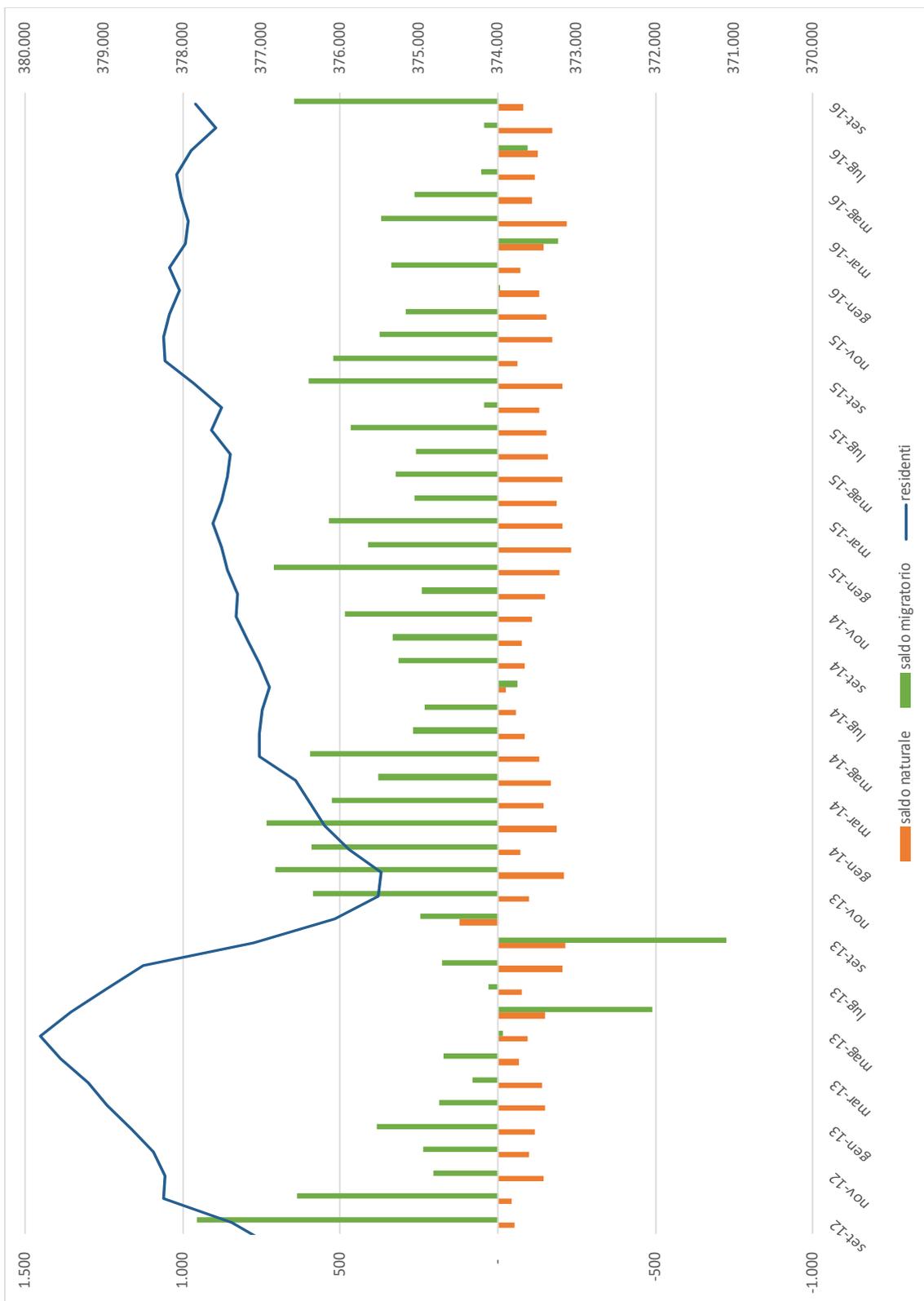


Tabella 4 - Popolazione residente per quartiere.

|         | Quartiere |         |        |        |         | Totale  |
|---------|-----------|---------|--------|--------|---------|---------|
|         | 1         | 2       | 3      | 4      | 5       |         |
| 1981    | 85.936    | 112.729 | 48.193 | 72.968 | 119.917 | 439.743 |
| 1991    | 72.363    | 98.672  | 43.556 | 69.687 | 110.540 | 394.818 |
| 2001    | 69.610    | 90.864  | 42.332 | 67.434 | 105.368 | 375.608 |
| 2002    | 69.634    | 90.078  | 42.081 | 67.212 | 104.953 | 373.958 |
| 2003    | 69.741    | 89.523  | 41.780 | 66.794 | 104.638 | 372.476 |
| 2004    | 67.876    | 88.695  | 41.190 | 66.290 | 103.485 | 367.536 |
| 2005    | 67.327    | 88.370  | 40.967 | 66.576 | 103.661 | 366.901 |
| 2006    | 66.664    | 88.386  | 40.774 | 66.617 | 103.525 | 365.966 |
| 2007    | 66.210    | 88.165  | 40.439 | 66.472 | 103.424 | 364.710 |
| 2008    | 66.531    | 88.015  | 40.536 | 66.659 | 103.918 | 365.659 |
| 2009    | 66.981    | 88.697  | 40.890 | 67.278 | 105.807 | 369.653 |
| 2010    | 67.416    | 89.147  | 40.902 | 67.759 | 106.058 | 371.282 |
| 2011    | 67.766    | 89.387  | 40.881 | 68.047 | 107.365 | 373.446 |
| 2012    | 68.906    | 90.702  | 41.434 | 68.695 | 108.639 | 378.376 |
| 2013    | 67.243    | 90.160  | 41.371 | 68.564 | 108.141 | 375.479 |
| 2014    | 67.573    | 90.614  | 41.491 | 68.749 | 108.873 | 377.300 |
| 2015    | 67.468    | 90.905  | 41.635 | 68.991 | 109.175 | 378.174 |
| sett-16 | 67.174    | 91.122  | 41.473 | 68.864 | 109.212 | 377.845 |

Grafico 4 - Popolazione residente per classe di età, quartiere.

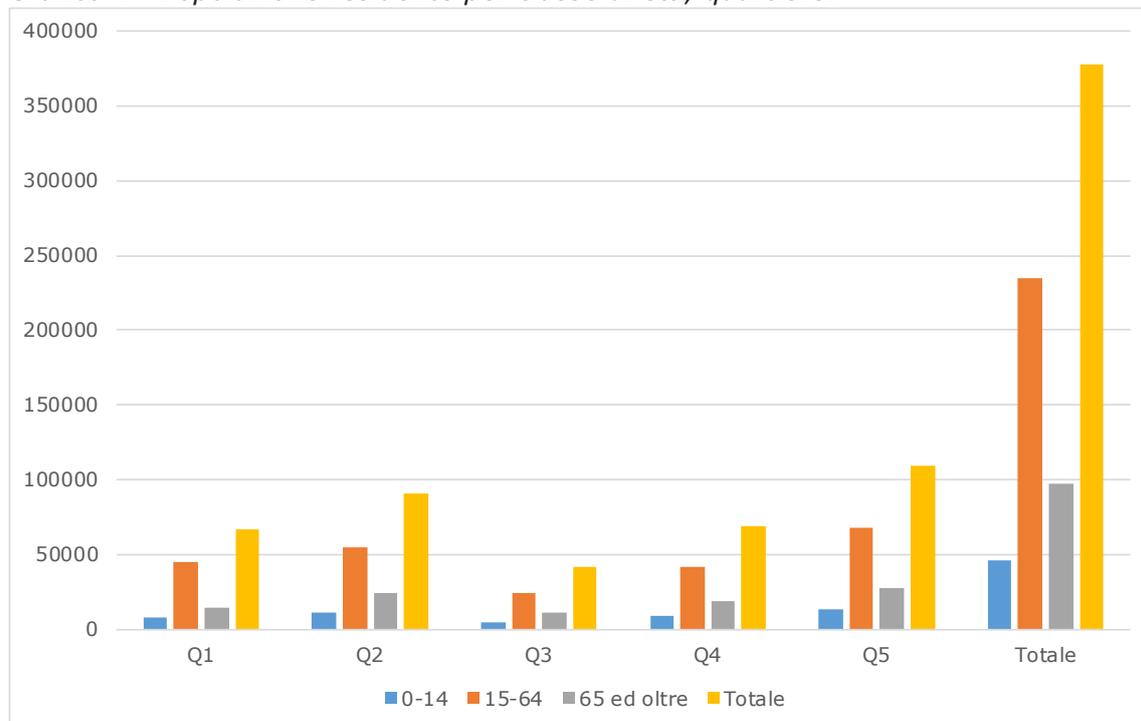
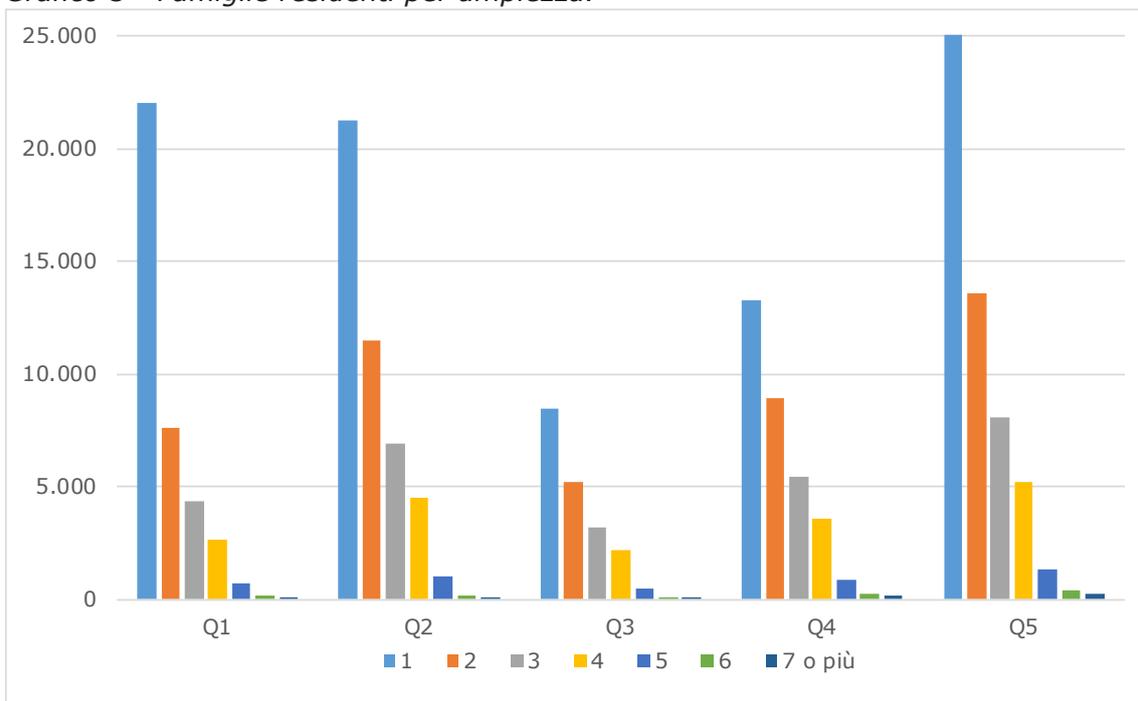


Grafico 5 - Famiglie residenti per ampiezza.





## Economia

In sintesi

- *A settembre la variazione mensile dell'indice dei prezzi al consumo è +0,1% mentre ad agosto era nulla. La variazione annuale è nulla mentre ad agosto era +0,1%.*
- *Il carrello della spesa è aumentato di +0,2% rispetto ad agosto.*
- *Le principali variazioni sono state quelle in aumento registrate per le divisioni Abitazione, acqua, elettricità e combustibili, Trasporti, Servizi ricettivi e di ristorazione e Bevande alcoliche e tabacchi.*
- *Ad agosto il prezzo medio rilevato del latte fresco è stato 1,48€, a Aosta 1,63€, a Trento 1,08€.*
- *Ad agosto il prezzo medio dei biscotti è stato di 3,25€ al kg, a Milano 4,54€, a Bari 2,93€.*

### Prezzi al Consumo

A settembre, la variazione mensile è +0,1 mentre ad agosto era nulla. La variazione annuale è nulla mentre ad agosto era +0,1%.

A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni registrate per le divisioni Abitazione, acqua, elettricità e combustibili (+0,5%), Trasporti (-1,0%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+2,3%) e Bevande alcoliche e tabacchi (+0,9%).

Nella divisione Abitazione, acqua, elettricità e combustibili la lieve diminuzione su base mensile è causata dalle diminuzioni dei prezzi delle carni (-1,7% su rispetto al mese precedente), del latte, formaggi e uova (0,4% rispetto a agosto 2016) e dello zucchero, confetture, miele, cioccolato e dolci (+3,2% su base mensile). In aumento la frutta (+3,0% rispetto al mese precedente) e i vegetali (+1,7% su base mensile).

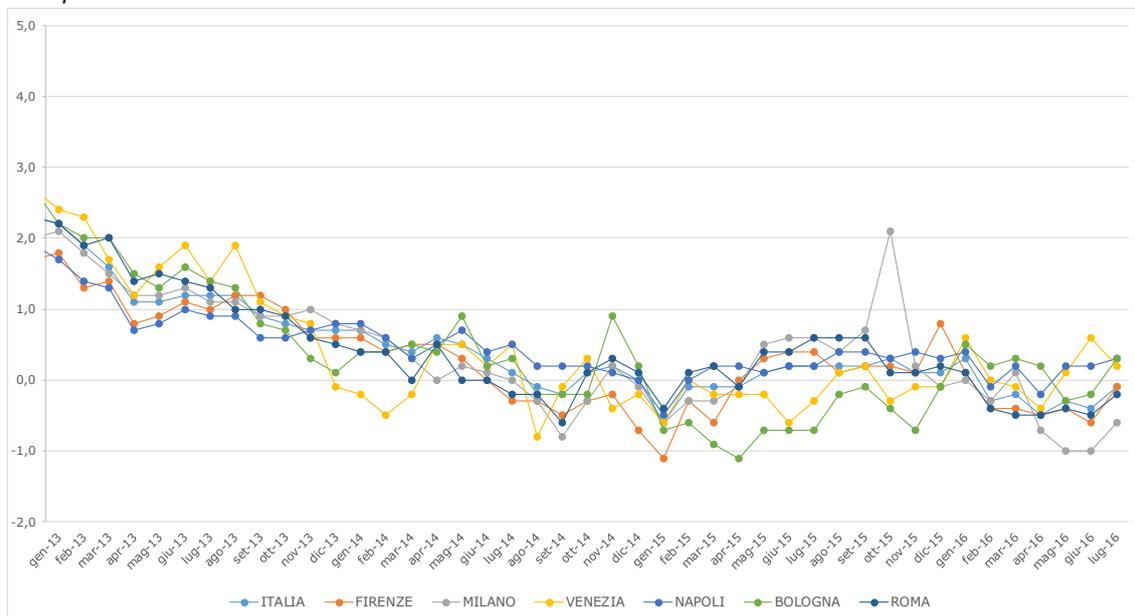
Nei Trasporti, la diminuzione mensile della divisione è data dalle diminuzioni registrate per il Trasporto aereo passeggeri (-23,6%) e per il Trasporto marittimo e per vie d'acqua interne (-19,7%). In aumento invece di +1,7% i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati.

Nella divisione Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i Servizi di alloggio (+7,4% rispetto al mese precedente e +0,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente).

Nella divisione Bevande alcoliche e tabacchi sono in aumento le birre (+6,2% su base mensile, +1,1% su base annuale) e i vini (+1,7% rispetto al mese precedente).

Il leggero aumento su base mensile della divisione Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+0,1%) è causato dall'aumento dei vegetali (+1,9%), delle carni (+0,4%) e dei Pesci e prodotti ittici (+1,2%) in parte compensati dalle diminuzioni della frutta (-2,1%) e del Pane e cereali 0,4%. La variazione tendenziale passa da +0,4% di luglio a +1,0% per il mese corrente.

**Grafico 6 - Variazioni annuali indici prezzi al consumo per le principali città italiane e complessivo**



Fonte: elaborazione su dati Istat

## I prodotti per frequenza di acquisto<sup>1</sup>

### **Il carrello della spesa:**

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori sono aumentati di +0,2% rispetto al mese precedente. Rispetto allo stesso mese dell'anno precedente la variazione è nulla.

<sup>1</sup> I prodotti facenti parte del paniere Istat per il calcolo dell'indice NIC possono essere suddivisi, rispetto alla loro frequenza d'acquisto, in tre macro categorie:

Prodotti ad alta frequenza di acquisto: includono, oltre ai generi alimentari, le bevande alcoliche e analcoliche, i tabacchi, le spese per l'affitto, i beni non durevoli per la casa, i servizi per la pulizia e manutenzione della casa, i carburanti, i trasporti urbani, i giornali e i periodici, i servizi di ristorazione, le spese di assistenza.

Prodotti a media frequenza di acquisto: comprendono, tra gli altri, le spese di abbigliamento, le tariffe elettriche e quelle relative all'acqua potabile e lo smaltimento dei rifiuti, i medicinali, i servizi medici e quelli dentistici, i trasporti stradali, ferroviari marittimi e aerei, i servizi postali e telefonici, i servizi ricreativi e culturali, i pacchetti vacanze, i libri, gli alberghi e gli altri servizi di alloggio.

Prodotti a bassa frequenza di acquisto: comprendono gli elettrodomestici, i servizi ospedalieri, l'acquisto dei mezzi di trasporto, i servizi di trasloco, gli apparecchi audiovisivi, fotografici e informatici, gli articoli sportivi.

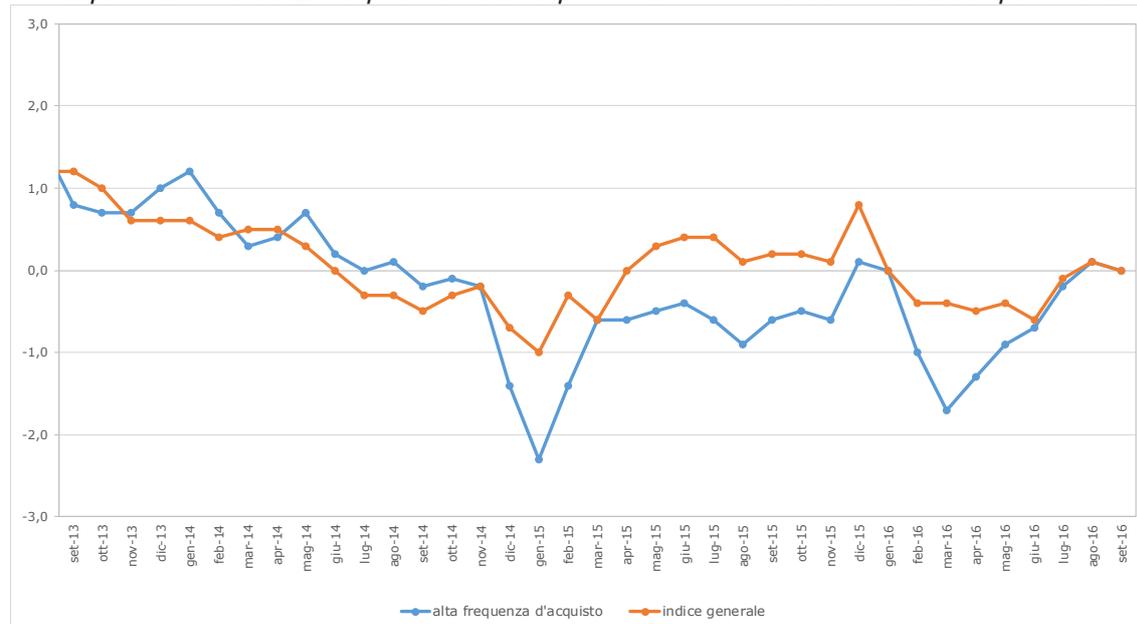
I prodotti a media frequenza di acquisto registrano una variazione di -0,1% rispetto ad agosto 2016 e -0,1% rispetto a settembre 2015. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono invariati rispetto ad agosto 2016 ma sono in aumento di +0,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

### Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti a diversa frequenza di acquisto

Settembre 2016, variazioni percentuali (base 2010=100)

| Tipologia di prodotto | Settembre-16/Agosto-16 | Settembre-16/Settembre-15 |
|-----------------------|------------------------|---------------------------|
| Alta frequenza        | +0,2                   | 0,0                       |
| Media frequenza       | -0,1                   | -0,1                      |
| Bassa frequenza       | 0,0                    | +0,5                      |
| Indice generale       | +0,1                   | 0,0                       |

Grafico 7 - Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti ad alta frequenza di acquisto e complessivo - variazioni percentuali rispetto allo stesso mese dell'anno precedente



Fonte: elaborazione su dati Istat

I beni, che pesano nel paniere per circa il 52%, hanno fatto registrare una variazione di -0,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale di +0,8%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a -0,6%. I beni energetici sono in diminuzione di -3,3% rispetto a settembre 2015. I tabacchi fanno registrare una variazione +3,0% 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 annuale pari a +0,4%.

Il confronto con i dati nazionali evidenzia come Firenze abbia a Settembre 2016 un'inflazione in linea con la media nazionale che è +0,1% su base annuale. Non esistono differenze significative con le altre maggiori città italiane.

### Alcuni confronti sul livello dei prezzi al consumo

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

Tabella 5 - Prezzi medi di alcuni prodotti rilevati in alcune città italiane (5,9% del paniere di Firenze); Agosto 2016

| Città    | Acqua minerale | Biscotti | Caffè espresso al bar | Carta igienica | Dentifricio | Latte fresco | Olio e.v.o. | Pane | Parmigiano Reggiano | Riso |
|----------|----------------|----------|-----------------------|----------------|-------------|--------------|-------------|------|---------------------|------|
| Ancona   | 2,85           | 3,40     | 1,00                  | 2,20           | 3,10        | 1,42         | 5,19        | 3,54 |                     |      |
| Aosta    | 2,98           | 3,73     | 1,02                  | 1,96           | 2,44        | 1,63         | 6,05        | 3,35 | 17,26               | 3,60 |
| Arezzo   | 1,78           | 3,36     | 1,00                  | 2,02           | 2,91        | 1,44         | 6,15        | 2,23 | 18,07               | 2,08 |
| Bari     | 1,78           | 2,93     | 0,75                  | 1,57           |             | 1,37         | 5,03        | 2,93 | 16,34               | 2,57 |
| Bologna  | 2,70           | 3,80     | 1,08                  | 1,76           | 2,56        | 1,19         | 6,18        | 4,21 | 19,21               | 2,93 |
| Cagliari | 3,15           | 3,46     | 0,91                  | 1,38           | 1,59        | 1,45         | 5,64        | 2,92 | 19,13               | 2,56 |
| Firenze  | 2,11           | 3,25     | 1,01                  | 2,16           | 3,10        | 1,48         | 6,23        | 2,01 | 18,6                | 2,01 |
| Genova   | 2,49           | 4,20     | 1,00                  | 1,96           | 2,66        | 1,54         | 6,61        | 3,36 | 18,51               | 2,73 |
| Grosseto | 2,32           | 3,45     | 0,94                  | 1,61           | 2,83        | 1,53         | 5,54        | 2,37 | 18,47               | 2,38 |
| Milano   | 2,24           | 4,54     | 1,00                  | 2,6            | 2,26        | 1,40         | 6,55        | 3,40 | 20,02               | 2,90 |
| Napoli   | 1,75           | 3,05     | 0,86                  | 1,35           | 1,68        | 1,54         | 5,32        | 1,90 | 17,31               | 2,15 |
| Palermo  | 2,41           | 3,41     | 0,92                  | 1,74           | 2,44        | 1,41         | 6,05        | 2,76 | 18,55               | 2,34 |
| Parma    | 2,85           | 3,41     | 1,00                  | 1,78           | 3,64        | 1,38         | 5,66        | 3,10 | 17,59               | 2,64 |
| Perugia  | 1,67           | 3,35     | 0,96                  | 1,11           | 2,46        | 1,37         | 5,02        | 1,92 | 17,71               | 1,95 |
| Pistoia  | 2,63           | 3,77     | 0,98                  | 1,92           | 2,40        | 1,57         | 6,66        | 2,07 | 18,75               | 2,32 |
| Roma     | 2,58           | 4,38     | 0,86                  | 2,42           | 2,99        | 1,54         | 5,84        | 2,47 | 18,18               | 2,96 |
| Torino   | 2,31           | 3,31     | 1,04                  | 1,37           | 2,07        | 1,54         | 5,46        | 2,67 | 18,48               | 2,94 |
| Trento   | 1,54           | 2,96     | 1,04                  | 1,96           | 1,40        | 1,08         | 4,93        | 2,84 | 18,18               | 1,85 |
| Udine    | 2,00           | 3,54     | 1,03                  | 1,84           | 2,04        | 1,53         | 5,46        | 3,56 | 19,13               | 2,51 |
| Venezia  | 1,65           | 3,26     | 1,02                  | 1,52           | 2,55        | 1,23         | 5,43        | 4,72 | 18,13               | 2,82 |

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

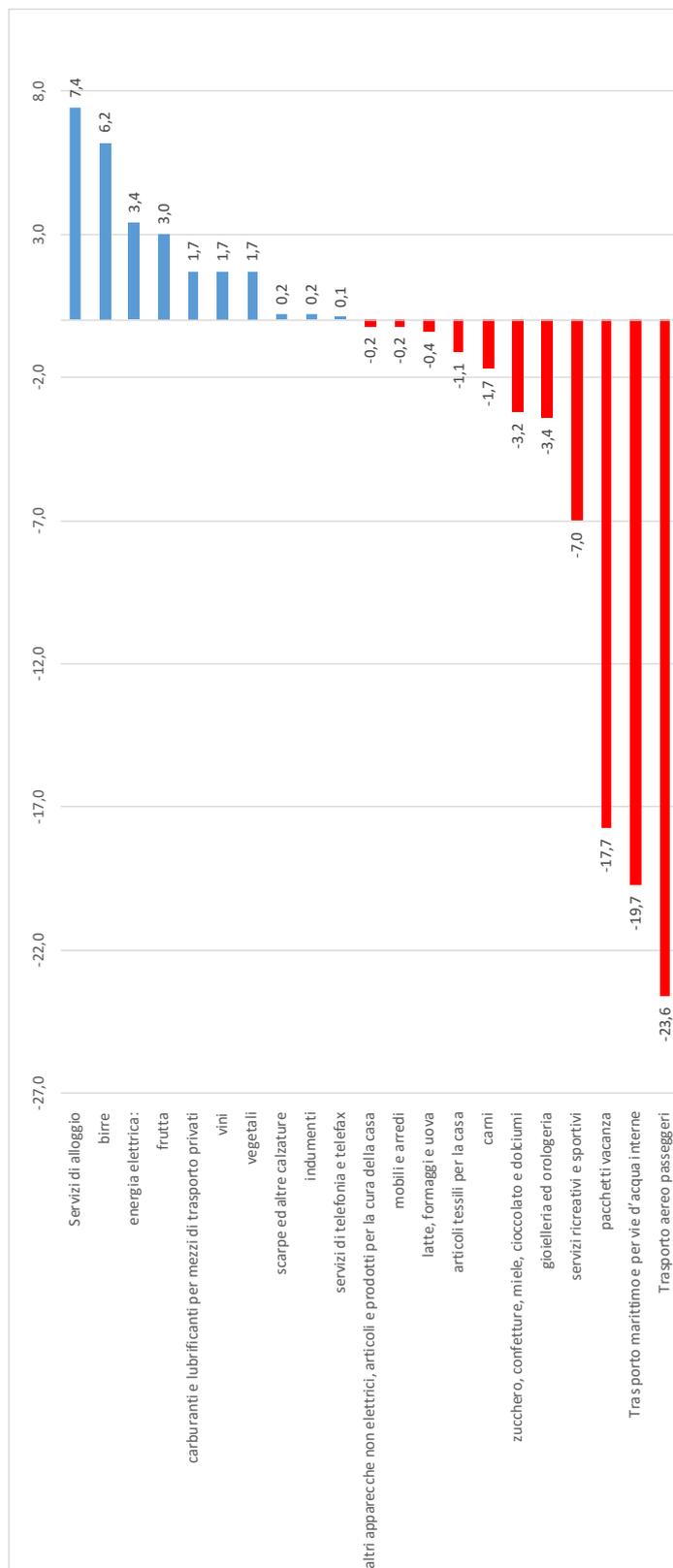
I prezzi rilevati dall'Istituto Nazionale di Statistica sono raccolti ai fini dell'indagine sui prezzi al consumo; tale indagine ha come obiettivo principale quello di fornire degli indicatori sulle variazioni dei prezzi intervenute nei prodotti appartenenti a un paniere scelto in maniera rappresentativa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

Si riportano per alcuni prodotti le medie delle quotazioni rilevate riferite a Agosto 2016, e le variazioni annuali e mensili delle medie delle quotazioni:

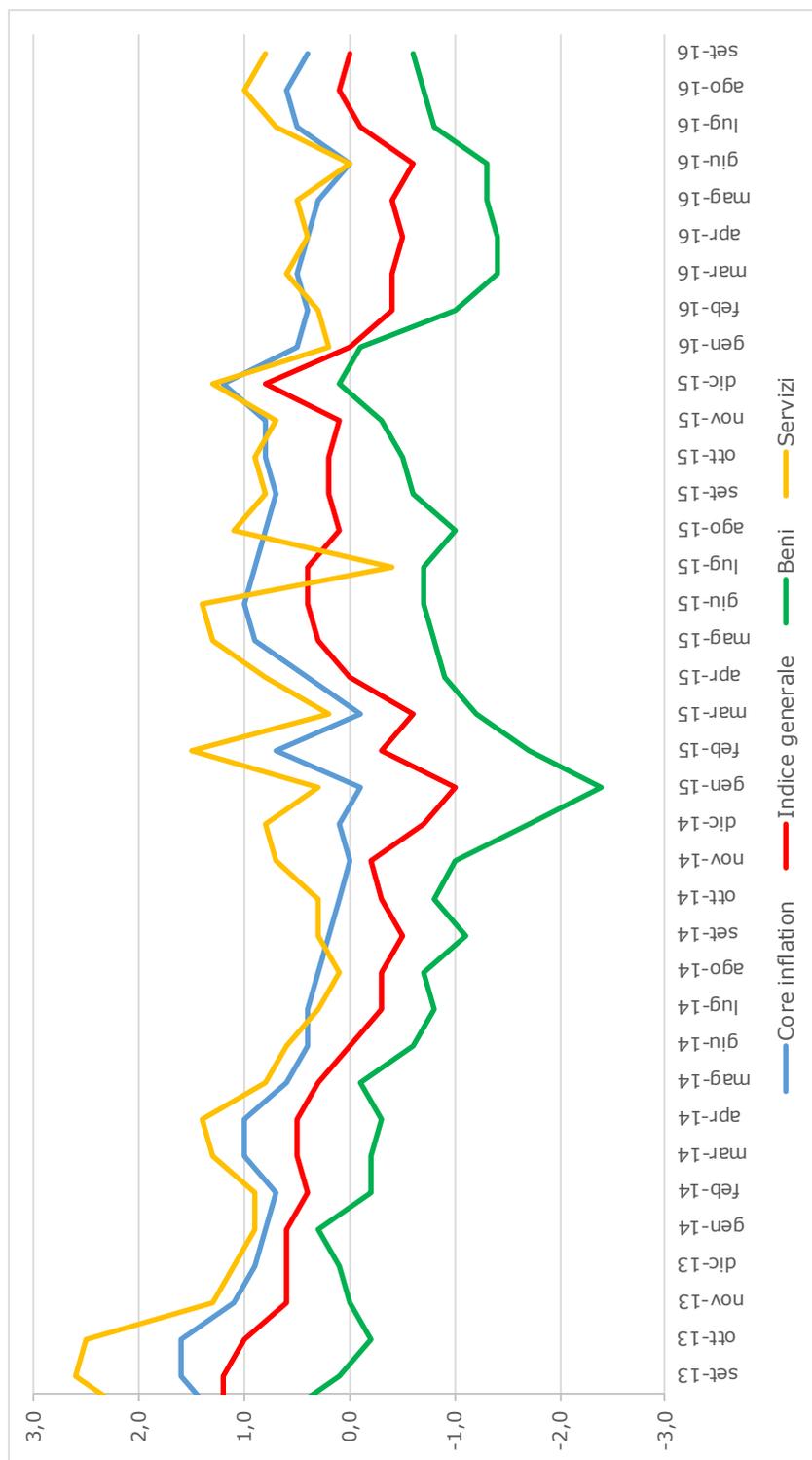
| Prodotto  | Note  | Prezzo Corrente | Var. % a.p. | Var. % m.p. |
|---|-------|-----------------|-------------|-------------|
| Pane fresco                                       | al kg | 2,01            | 0,0         | -4,5        |
| Carne fresca di vitello 1° taglio                 | al kg | 18,66           | -2,8        | -2,9        |
| Petto di pollo                                    | al kg | 9,45            | -0,4        | -1,7        |
| Prosciutto crudo                                  | al kg | 29,15           | 5,5         | 1,2         |
| Olio extravergine di oliva                        | litro | 6,23            | 0,5         | -2,1        |
| Latte fresco intero                               | litro | 1,48            | -8,1        | -4,7        |
| Pomodori da insalata lisci tondi                  | al kg | 1,62            | 0,6         | -9,3        |
| Mele golden delicious                             | al kg | 1,37            | -13,9       | -13,1       |
| Insalata lattuga cappuccia                        | al kg | 1,4             | -26,4       | -17,1       |
| Pasta di semola di grano duro                     | al kg | 1,46            | -14,4       | -12,3       |
| Parmigiano reggiano                               | al kg | 18,6            | -3,2        | -3,6        |
| Detersivo per lavatrice                           | litro | 2,28            | -22,4       | 0,0         |
| Riparazione auto – equilibratura gomme            |       | 43,12           | 3,5         | 3,5         |
| Rossetto per labbra                               |       | 12,4            | -9,0        | -4,1        |
| Dopobarba   |       | 6,32            | -29,9       | -23,6       |
| Rosa  |       | 4,18            | 5,5         | -2,4        |
| Benzina verde al fai da te                        | litro | 1,408           | -11,2       | -1,5        |
| Gasolio per auto al fai da te                     | litro | 1,268           | -9,1        | -1,3        |
| Camera d'albergo 4-5 stelle                       |       | 254,03          | 4,0         | -2,1        |
| Camera d'albergo 3 stelle                         |       | 85,67           | -3,3        | -16,9       |
| Camera d'albergo 1-2 stelle                       |       | 84,62           | 1,0         | -1,6        |
| Pasto al ristorante                               |       | 30,79           | 3,6         | 0,0         |
| Pasto al fast food                                |       | 7,5             | 11,6        | -0,4        |
| Pasto in pizzeria (margherita + coperto + bibita) |       | 9,87            | 1,1         | 0,2         |
| Caffetteria al bar (Caffè espresso)               |       | 1,01            | 1,0         | 0,0         |

Fonte: Dati della Rilevazione dei Prezzi al consumo

Variazioni Congiunturali – Settembre 2016



Core inflation, indice generale, beni, servizi – Variazioni Tendenziali - Settembre 2016





## Ambiente e territorio

### Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile in Via San Gallo, quota 50 m s.l.m. In tabella 6 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 36,2°C, si è registrata il giorno 2 settembre e la temperatura minima, pari a 12,3 °C, il giorno 27.

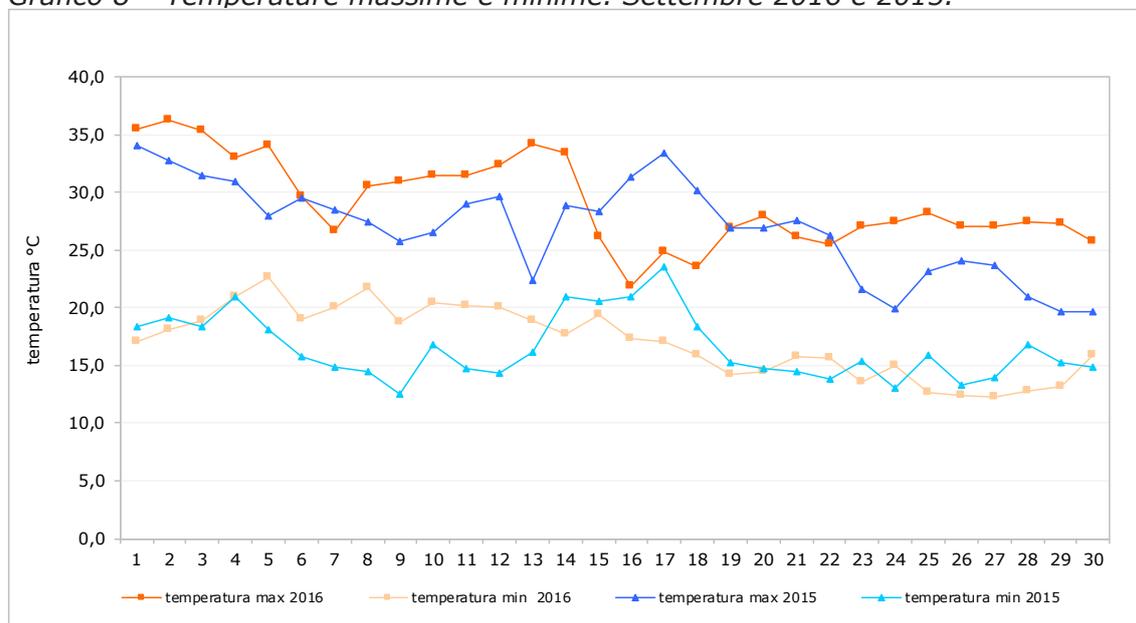
Tabella 6 – Temperature giornaliere minime e massime. Settembre 2016 e 2015

| Giorno | Settembre 2016   |                  | Settembre 2015   |                  |
|--------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|        | Temperatura max. | Temperatura min. | Temperatura max. | Temperatura min. |
| 1      | 35,5             | 17,0             | 34,1             | 18,3             |
| 2      | 36,2             | 18,1             | 32,8             | 19,1             |
| 3      | 35,3             | 18,9             | 31,5             | 18,3             |
| 4      | 33,0             | 20,9             | 30,9             | 20,9             |
| 5      | 34,0             | 22,7             | 27,9             | 18,1             |
| 6      | 29,6             | 19,0             | 29,5             | 15,8             |
| 7      | 26,7             | 20,0             | 28,5             | 14,9             |
| 8      | 30,6             | 21,7             | 27,4             | 14,5             |
| 9      | 30,9             | 18,7             | 25,7             | 12,5             |
| 10     | 31,4             | 20,4             | 26,5             | 16,8             |
| 11     | 31,5             | 20,2             | 29,0             | 14,7             |
| 12     | 32,3             | 20,0             | 29,6             | 14,4             |
| 13     | 34,2             | 18,9             | 22,4             | 16,2             |
| 14     | 33,4             | 17,7             | 28,8             | 20,9             |
| 15     | 26,1             | 19,4             | 28,3             | 20,5             |
| 16     | 21,9             | 17,3             | 31,3             | 20,9             |
| 17     | 24,9             | 17,1             | 33,4             | 23,6             |
| 18     | 23,6             | 15,9             | 30,1             | 18,3             |
| 19     | 26,9             | 14,2             | 26,9             | 15,3             |
| 20     | 27,9             | 14,5             | 26,9             | 14,7             |
| 21     | 26,1             | 15,8             | 27,6             | 14,5             |
| 22     | 25,5             | 15,7             | 26,3             | 13,8             |
| 23     | 27,1             | 13,5             | 21,6             | 15,4             |
| 24     | 27,4             | 15,0             | 19,9             | 13,1             |
| 25     | 28,2             | 12,6             | 23,2             | 15,9             |
| 26     | 27,1             | 12,4             | 24,1             | 13,3             |
| 27     | 27,0             | 12,3             | 23,7             | 13,9             |
| 28     | 27,4             | 12,8             | 20,9             | 16,8             |
| 29     | 27,3             | 13,2             | 19,7             | 15,2             |
| 30     | 25,8             | 15,9             | 19,6             | 14,9             |

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 8 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di settembre 2016 a confronto con settembre 2015.

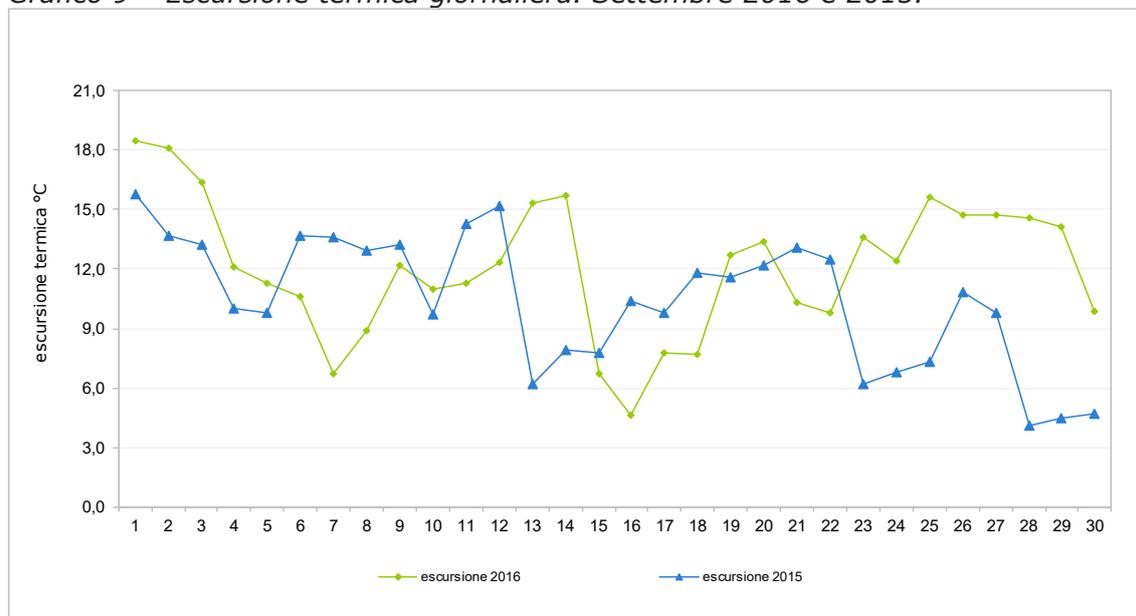
Grafico 8 – Temperature massime e minime. Settembre 2016 e 2015.



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

La massima escursione termica si è registrata il 1 settembre con 18,5 °C; nel 2015 è stata di 15,8 °C registrati il giorno 1.

Grafico 9 – Escursione termica giornaliera. Settembre 2016 e 2015.



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

La temperatura media mensile di settembre 2016 è stata di 29,2°C mentre nel 2015 fu di 26,9°C.

Nel mese di settembre sono caduti complessivamente 53,0 mm di pioggia, in 4 giorni piovosi (giorni con precipitazione maggiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 17 settembre con 31,2 mm.

Nel 2015 erano caduti 21,8 mm di pioggia in 2 giorni piovosi.

La tabella 6 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di settembre 2016 e 2015 e i relativi giorni piovosi.

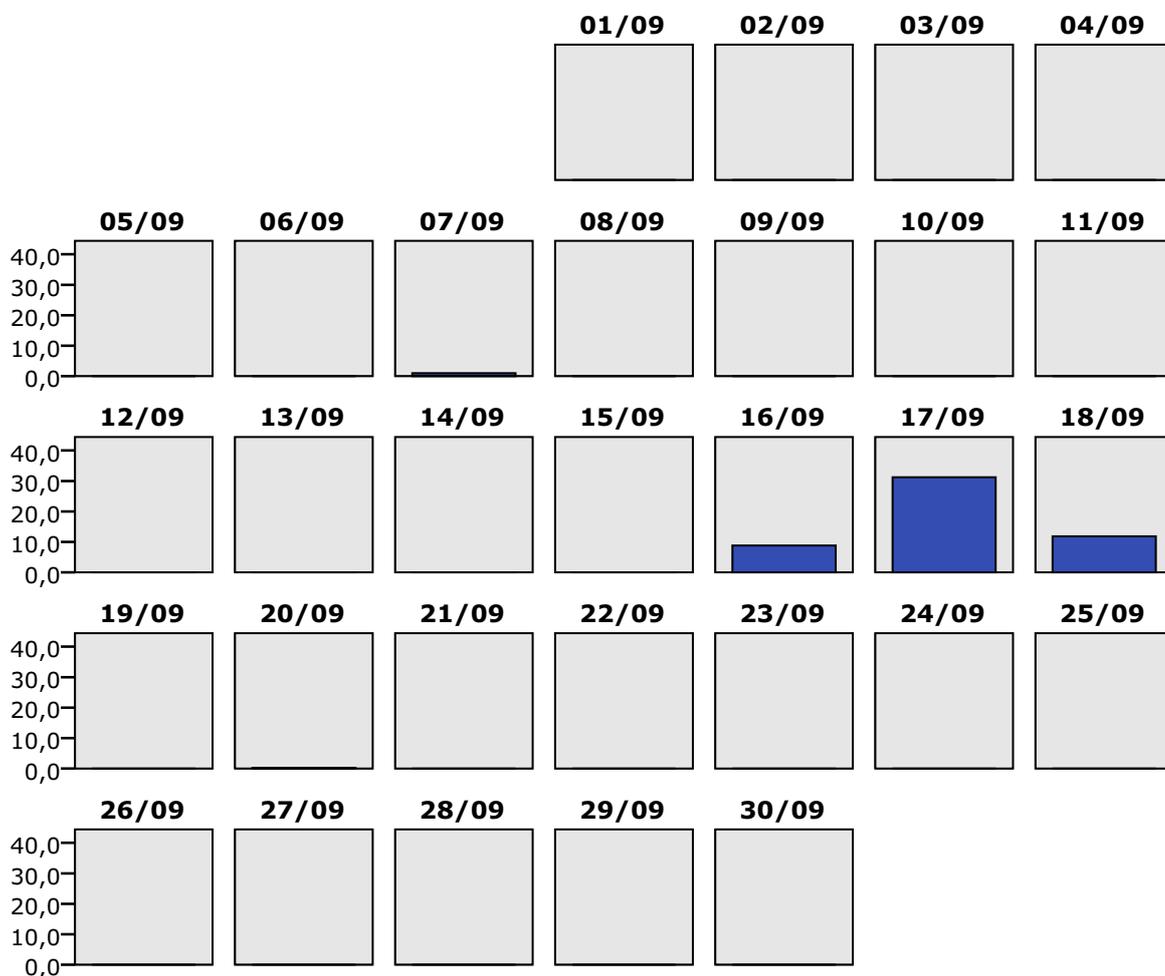
Tabella 6 – Precipitazioni e giorni piovosi. Settembre 2016 e 2015.

| Giorno         | 2016        | 2015        |
|----------------|-------------|-------------|
| 1              | 0,0         | 0,0         |
| 2              | 0,0         | 0,0         |
| 3              | 0,0         | 0,0         |
| 4              | 0,0         | 0,0         |
| 5              | 0,0         | 0,2         |
| 6              | 0,0         | 0,0         |
| 7              | 1,0         | 0,0         |
| 8              | 0,0         | 0,0         |
| 9              | 0,0         | 0,0         |
| 10             | 0,0         | 0,0         |
| 11             | 0,0         | 0,0         |
| 12             | 0,0         | 0,0         |
| 13             | 0,0         | 0,0         |
| 14             | 0,0         | 0,0         |
| 15             | 0,0         | 9,0         |
| 16             | 8,8         | 0,0         |
| 17             | 31,2        | 0,0         |
| 18             | 11,8        | 0,0         |
| 19             | 0,0         | 0,0         |
| 20             | 0,2         | 0,0         |
| 21             | 0,0         | 0,0         |
| 22             | 0,0         | 0,0         |
| 23             | 0,0         | 0,0         |
| 24             | 0,0         | 0,2         |
| 25             | 0,0         | 12,4        |
| 26             | 0,0         | 0,0         |
| 27             | 0,0         | 0,0         |
| 28             | 0,0         | 0,0         |
| 29             | 0,0         | 0,0         |
| 30             | 0,0         | 0,0         |
| <b>Totale</b>  | <b>53,0</b> | <b>21,8</b> |
| Giorni piovosi | 4           | 2           |

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 10 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

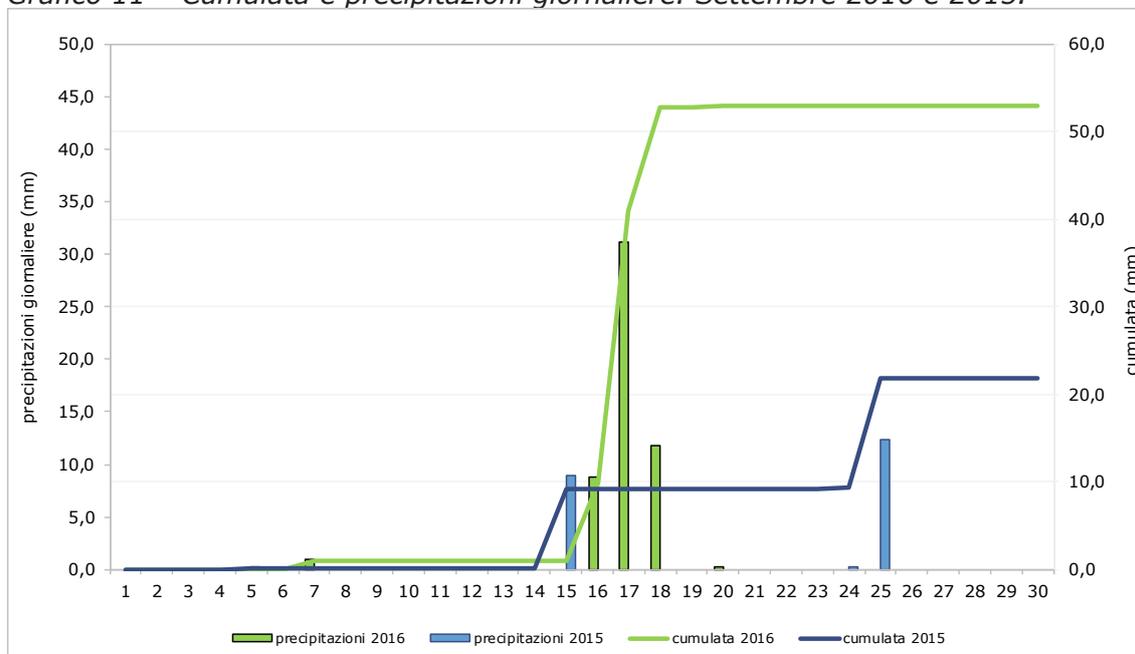
Grafico 10 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Settembre 2016.



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

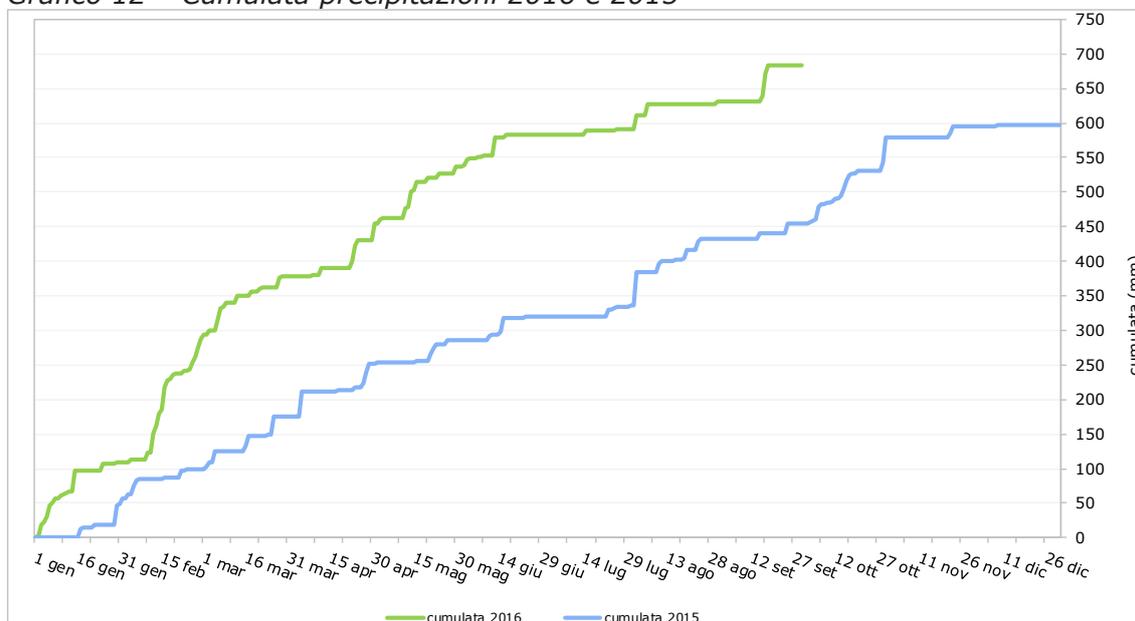
I grafici 11 e 12 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di settembre (2016 e 2015) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2016 e al 2015.

Grafico 11 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Settembre 2016 e 2015.



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

Grafico 12 – Cumulata precipitazioni 2016 e 2015



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 |                      | 974 km      |
| la più lunga     | Via Bolognese        | 6.536 metri |
| la più corta     | Volta dei Mazzucconi | 13 metri    |

*(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)*

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| Sezioni di censimento 2011 | 2.185 |
| Aree di censimento 2011    | 21    |

| <b>Verde</b>                    | ha     | %      |
|---------------------------------|--------|--------|
| Q1 – Centro Storico             | 128,38 | 22,14  |
| Q2 – Campo di Marte             | 72,88  | 12,57  |
| Q3 – Gavinana Galluzzo          | 82,18  | 14,17  |
| Q4 – Isolotto Legnaia           | 155,06 | 26,75  |
| Q5 – Rifredi                    | 141,23 | 24,37  |
| Totali aree verdi               | 579,73 | 100,00 |
| Giardino                        | 178,46 |        |
| Parco                           | 180,32 |        |
| Area giochi                     | 7,58   |        |
| Area cani                       | 12,27  |        |
| Aree sportive in aree pubbliche | 164,79 |        |

**Strade e numeri civici**

|  |            |
|--|------------|
| Toponimi   | 2.355      |
| <i>di cui:</i>   |            |
| Via  | 1.799      |
| Piazza   | 195        |
| Viale  | 93         |
| Numeri civici  | 107.831    |
| <i>di cui:</i>   |            |
| Neri   | 84.555     |
| Rossi  | 23.276     |
| <i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i> |            |
| La strada con più numeri:  | Via Pisana |
| <i>di cui:</i>   |            |
|  | 1.576      |
|  | 1.241 neri |
|  | 335 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)* 47.812

*di cui:*

|              |        |
|--------------|--------|
| Residenziale | 29.715 |
|--------------|--------|

|             |       |
|-------------|-------|
| Commerciale | 1.229 |
|-------------|-------|

|         |       |
|---------|-------|
| Servizi | 1.043 |
|---------|-------|

*(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)*



***La statistica per la città***  
*Studi e ricerche*

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

*A cura di Francesca Crescioli*

---

Assessorato all'Educazione, Università e Ricerca

**Assessora Cristina Giachi**

Direzione Istruzione

Servizio Servizi all'infanzia

Dirigente

**Rosanna Onilde Pilotti**

Responsabile Posizione organizzativa Coordinamento Pedagogico asili nido

**Alba Cortecci**

Responsabile Posizione organizzativa Attività amministrativa asili nido

**Claudia Fissi**

Responsabile Posizione organizzativa Servizi Educativi privati

**Rosario Serio**

Direzione Generale

Servizio Statistica e toponomastica

Dirigente

**Riccardo Innocenti**

Responsabile Posizione Organizzativa Statistica

**Gianni Dugheri**

Direzione Sistemi Informativi

Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche

**Dirigente Benedetto Femia**

Responsabile Posizione Organizzativa Back office

**Fabio Lo Giudice**

Direzione Sistemi Informativi

Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche

**Dirigente Gianluca Vannuccini**

Responsabile Posizione Organizzativa Servizi Digitali per la Città

**Leonardo Ricci**

**Sommario**

|   |    |
|---|----|
| Presentazione .....   | 39 |
| 1. Obiettivi e metodologia.....                             | 41 |
| 1.1 Predisposizione del questionario .....                  | 42 |
| 1.2 Quantificazione complessiva dei rispondenti.....        | 43 |
| 2. Risultati dell'indagine .....                            | 43 |
| 2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti ..... | 44 |
| 2.2 Canali di accesso al servizio.....                      | 48 |
| 2.3 Organizzazione del servizio.....                        | 49 |
| 2.4 Struttura e ambienti .....                              | 50 |
| 2.5 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti ..... | 51 |
| 2.6 Aspetti educativi e didattici.....                      | 52 |
| 2.7 Professionalità del personale.....                      | 55 |
| 2.8 Partecipazione delle famiglie .....                     | 56 |
| 2.9 I costi.....  | 57 |
| 3. Sintesi dei risultati .....                              | 58 |
| Appendice - Tabelle.....                                    | 59 |
| Questionario .....  | 74 |

---



## Presentazione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cristina Giachi  
Vicesindaca e Assessora all'Educazione

## 1. Obiettivi e metodologia

L'indagine, effettuata per conto del Servizio servizi all'infanzia del Comune di Firenze, come obiettivi quelli di:

- verificare il livello di soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio offerto dai Nidi d'infanzia e Spazi Gioco a gestione diretta e indiretta che costituiscono l'offerta pubblica
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di potenziare la qualità del servizio.

Il Nido d'infanzia è una struttura educativa destinata a bambine e 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 delle bambine, dei bambini e delle famiglie;
- sociali, perché offrono a bambine/i un luogo educativo di socializzazione e di relazione con altri/e bambini/e e alle famiglie la possibilità di conciliare tempi di vita e tempi di lavoro;
- culturali, in quanto offrono a ciascun bambina/o e a ciascuna famiglia, pari opportunità di accesso a un'offerta formativa qualificata che tiene conto dell'unicità di ogni bambino e bambina ma anche delle differenze in un'ottica inclusiva nella più ampia prospettiva della continuità educativa 0-6.

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

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

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

Lo strumento utilizzato per raccogliere le informazioni è stato il questionario. Il questionario era rivolto ai genitori/genitrici delle bambine e dei bambini, utenti dei Nidi d'infanzia e Spazi gioco per l'anno scolastico 2015/2016. 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. Vista la presenza di famiglie non italiane, il questionario è stato tradotto in inglese, francese e spagnolo.

### **1.1 Predisposizione del questionario**

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

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

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

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

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

## **1.2. Quantificazione complessiva dei rispondenti**

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

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

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

## **1.3 Sintesi dei risultati**

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

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta sulla media del 9 per tutte le strutture; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio in quanto gli orari di apertura vengono incontro alle esigenze delle famiglie mentre risulta buono ma migliorabile il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per l'ubicazione, comunque superiori all'8, e per l'accessibilità limitatamente agli Spazi gioco;
- soddisfazione molto elevata per l'alimentazione, sia per la qualità dei cibi sia per l'esperienza educativa nel suo complesso;
- buona corrispondenza fra le aspettative delle famiglie e le competenze acquisite dai/dalle bambini/e nel contesto educativo; ai primi posti troviamo lo sviluppo dell'autonomia, della socialità e l'acquisizione di regole; quest'ultima, nelle competenze acquisite, viene superata dallo sviluppo del linguaggio soprattutto negli Spazi gioco;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie;
- il costo del servizio è ritenuto congruo in rapporto ai livelli di qualità offerti, anche se i voti medi sono inferiori rispetto alle altre aree di valutazione.

## 2. Risultati dell'indagine

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

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

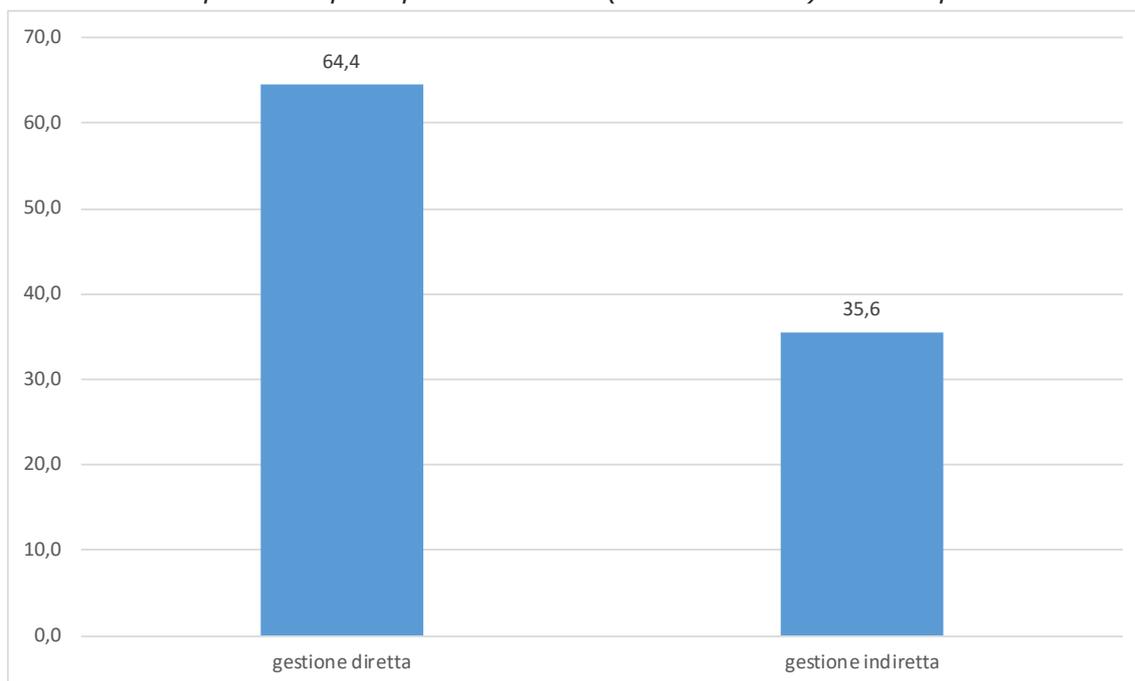
Nel 2016 le strutture coinvolte nell'indagine sono state complessivamente 66:

- 32 Nidi d'infanzia a gestione diretta
- 34 Nidi d'infanzia e spazi gioco a gestione indiretta
  - n. 12 Nidi d'infanzia comunali non gestiti direttamente (appalto)
  - n. 4 Spazi gioco comunali non gestiti direttamente (appalto)
  - n. 15 Nidi d'infanzia privati con acquisto posti da parte dell'AC
  - n. 3 Spazi gioco privati con acquisto da parte dell'AC

### 2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

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

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



Per quanto riguarda gli Spazi gioco i questionari restituiti sono complessivamente 39. Le famiglie che hanno partecipato all’indagine sono quindi complessivamente 1.164. Gran parte di queste ha uno o due figli (89,1%; era l’88,2% nel 2010) (cfr. tabella 1).

*Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli/figlie*

|               | Frequenza    | Percentuale  | Percentuale cumulata |
|---------------|--------------|--------------|----------------------|
| 1             | 546          | 46,9         | 46,9                 |
| 2             | 491          | 42,2         | 89,1                 |
| 3             | 108          | 9,3          | 98,4                 |
| più di 3      | 19           | 1,7          | 100,0                |
| <b>Totale</b> | <b>1.164</b> | <b>100,0</b> |                      |

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

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

| n figli  | n figli/figlie che frequentano/hanno frequentato il servizio |      |      |          | Totale |
|----------|--|------|------|----------|--------|
|          | 1  | 2    | 3    | più di 3 |        |
| 1        | 100,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0      | 100,0  |
| 2        | 31,0   | 69,0 | 0,0  | 0,0      | 100,0  |
| 3        | 22,2   | 25,9 | 51,9 | 0,0      | 100,0  |
| più di 3 | 42,1   | 21,1 | 10,5 | 26,3     | 100,0  |
| Totale   | 62,7   | 31,9 | 5,0  | 0,4      | 100,0  |

Il 36,1% dei bambini e delle bambine è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 ai 12 mesi, cui si aggiunge il 33,6% di quelli/e inseriti/e dai 12 ai 18 mesi, mentre per gli Spazi gioco, come prevede il regolamento, l'età parte dai 18 mesi fino a più di 24. Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare il servizio da non più di un anno, soprattutto per gli Spazi gioco (56,9% per i nidi e 82,0% per gli Spazi gioco) (cfr. tabelle 3a, 3b, 3c e 3d).

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

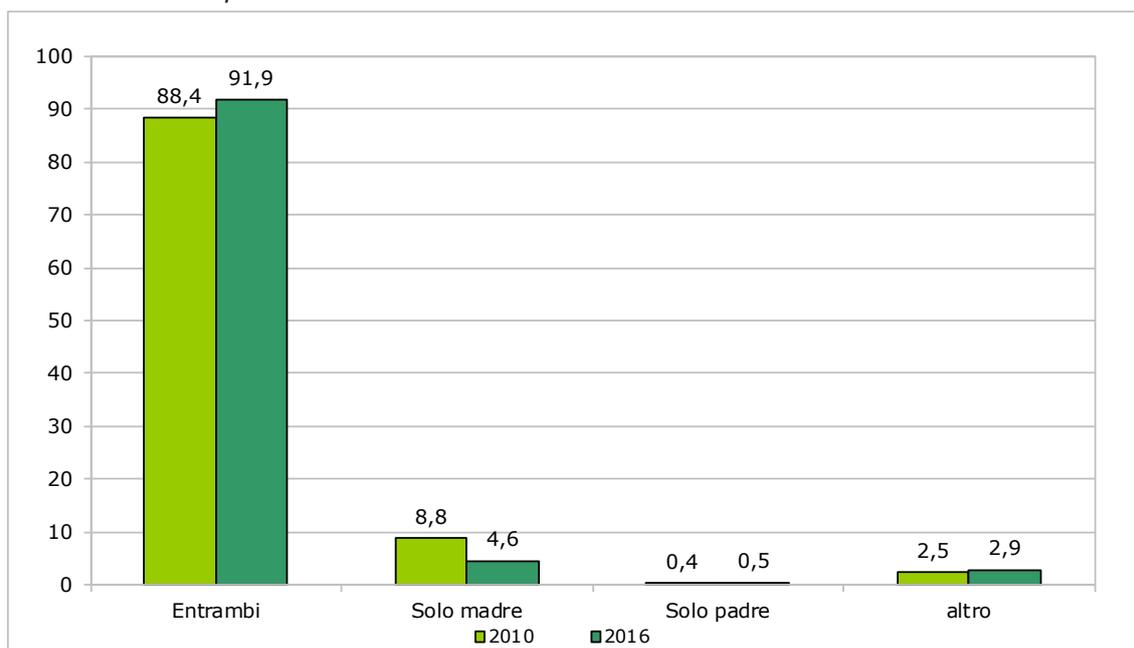
| mesi al momento dell'inserimento | n     | %     | tempo trascorso dall'inserimento | n     | %     |
|----------------------------------|-------|-------|----------------------------------|-------|-------|
| meno di 6                        | 28    | 2,5   | meno di 6                        | 302 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

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

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

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

Grafico 2 – Composizione del nucleo familiare



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

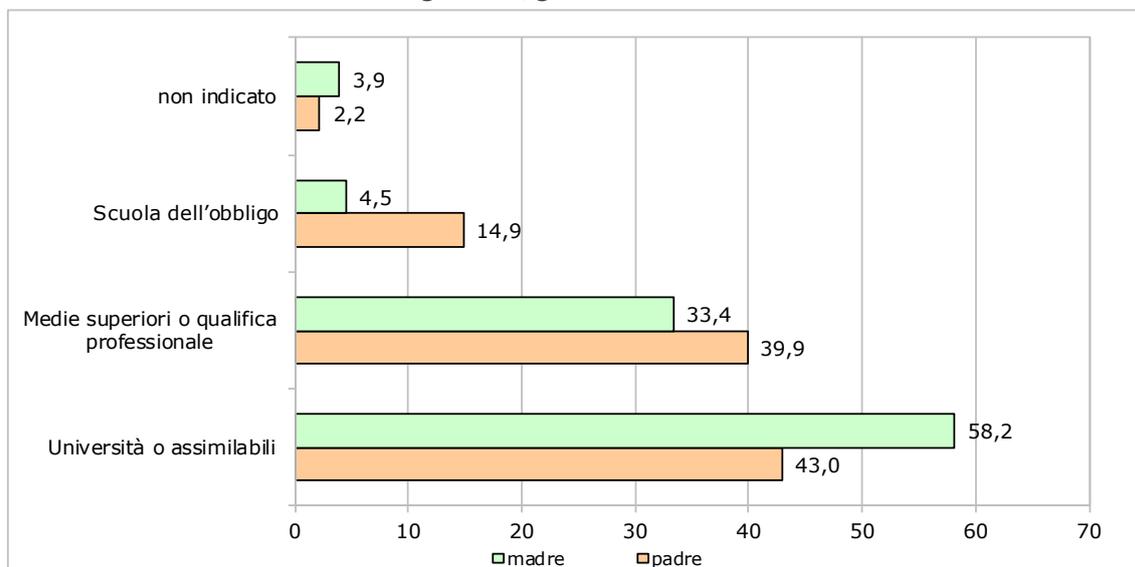
Incrociando l'età della madre con il numero di figli/figlie osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 15 e i 35 ha un/una solo/a figlio/a, in particolare l'86,7% delle donne intervistate fra i 15 e i 25 anni e il 58,2% di quelle fra 26 e 35 anni. Il numero dei/delle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

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

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

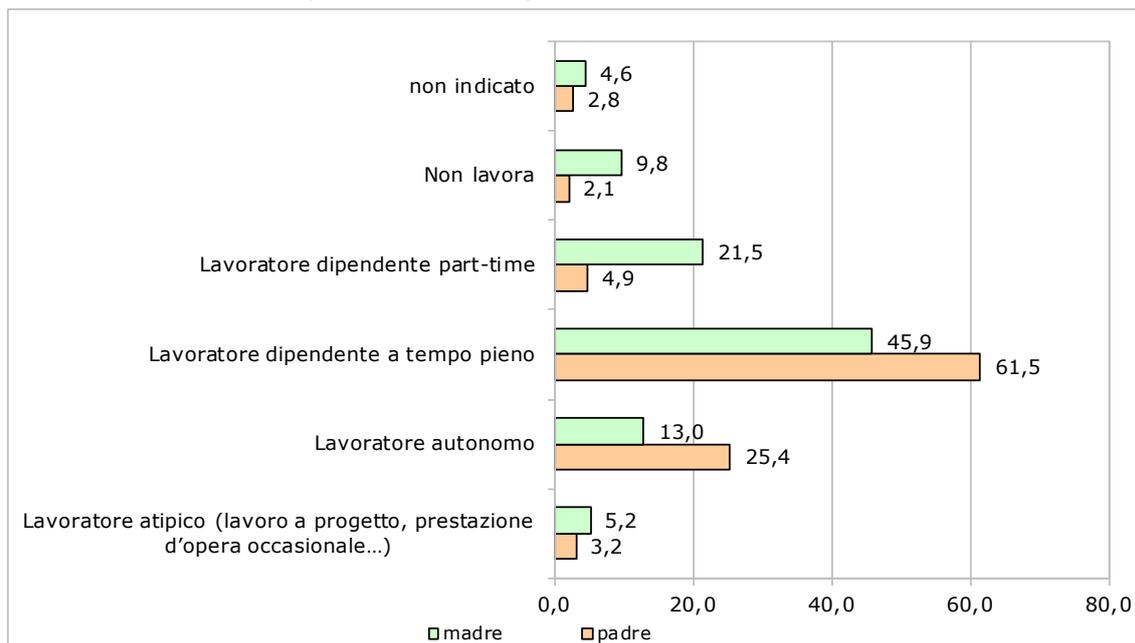
Il livello di scolarizzazione genitoriale è elevato (più elevato rispetto a 6 anni fa): il 43,0% dei padri e quasi il 60,0% delle madri è laureato, il 33,4% delle madri e il 39,9% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 14,9% dei padri e il 4,5% delle madri (cfr. grafico 3).

Grafico 3 – Titolo di studio dei genitori/genitrici



Sul piano occupazionale osserviamo che il 95,1% dei padri e l'85,6% delle madri è occupato, i primi più presenti nelle categorie dei lavoratori dipendenti a tempo pieno e lavoratori autonomi, le seconde in quella dei lavoratori dipendenti part-time e atipici. Basso la quota dei genitori/genitrici che non lavorano, soprattutto per i padri (2,1%).

Grafico 4 – Condizione occupazionale delle famiglie



## 2.2 Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i figli o le figlie ai Nidi d’infanzia e agli Spazi gioco le famiglie hanno preso informazioni consultando il sito web, direttamente presso le strutture o presso gli Uffici del Servizio. Il passaparola e l’esperienza diretta rappresentano anch’essi un canale da cui avere informazioni, tant’è che una buona percentuale di famiglie li ha utilizzati, sia per il Nido (10,8%), sia per gli Spazi gioco (15,4%), e sono rappresentati in tabella nella modalità “altro” (cfr. tabella 5). Rispetto alla scorsa indagine si osserva un forte aumento dell’utilizzo del web (nel 2010 le percentuali erano poco superiori al 40,0%).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

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

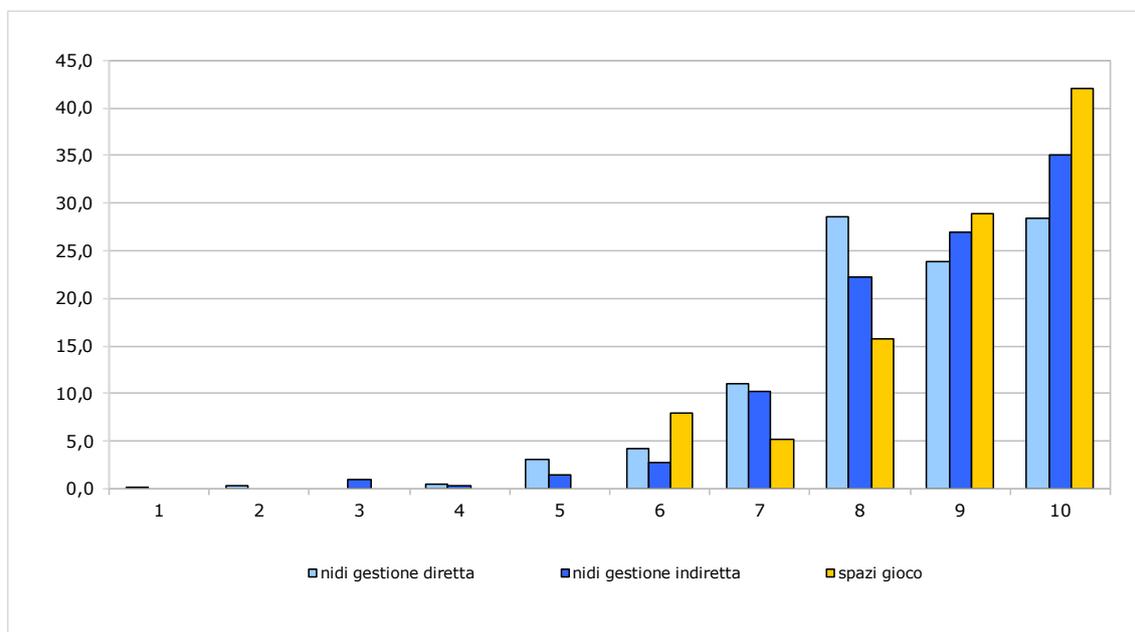
### 2.3 Organizzazione del servizio

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

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

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

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



L'86,0% degli utenti dei nidi (84,8% gestione diretta e 88,3% gestione indiretta) e il 76,9% degli utenti degli Spazi gioco reputano l'orario di apertura dei servizi in linea con le proprie esigenze, in leggero calo rispetto al 2010;

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

#### **2.4 Struttura e ambienti**

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

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

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

In questo panorama, ricco di giudizi positivi, l'attenzione ricade anche sulle piccole variazioni. Esaminando i singoli aspetti si osserva che i Nidi a gestione indiretta riportano valutazioni leggermente superiori di quelli a gestione diretta; a loro volta, gli Spazi gioco vengono valutati più positivamente dei Nidi a gestione indiretta, eccezion fatta per l'aspetto dell'accessibilità.

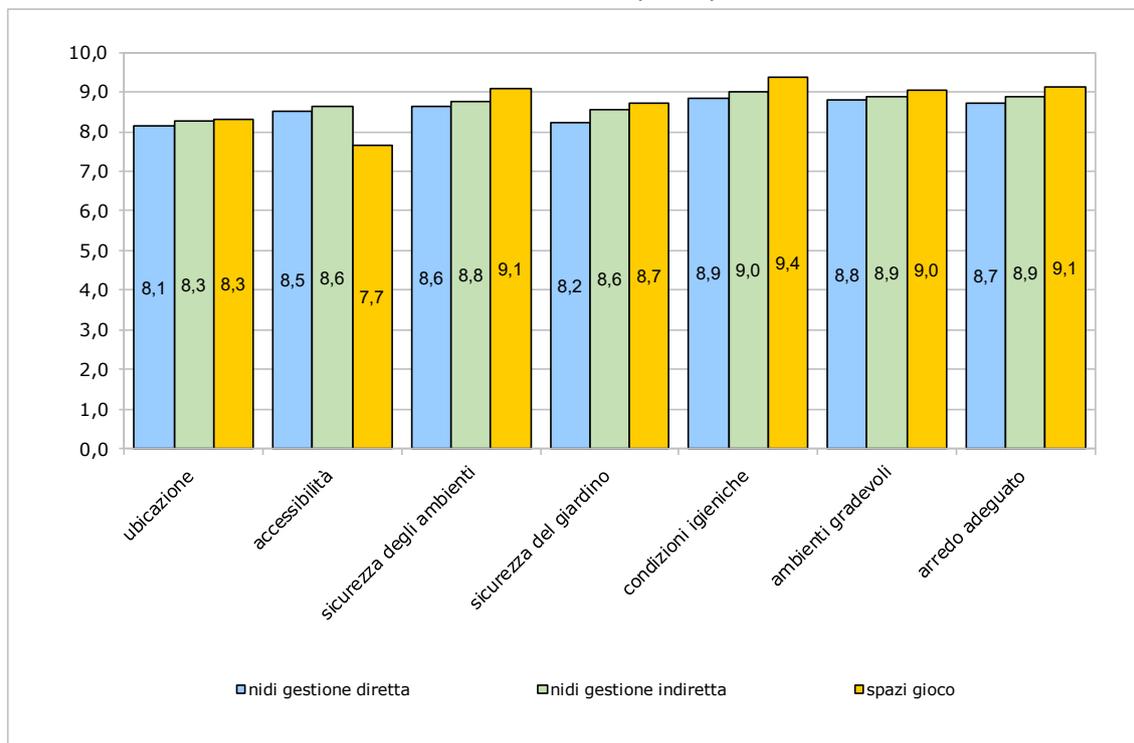
Ottimi risultati si hanno per le condizioni igieniche, aspetto che riveste particolare importanza così come la sicurezza degli ambienti.

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

L'aspetto che riceve i giudizi meno favorevoli è l'ubicazione della struttura intesa come collegamento con i mezzi pubblici, possibilità di parcheggio ecc. Si parla comunque di valori medi superiori all'8 (cfr grafico 6, cfr. anche tabelle 6-13 in appendice).

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

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



## 2.5 Alimentazione

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

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

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

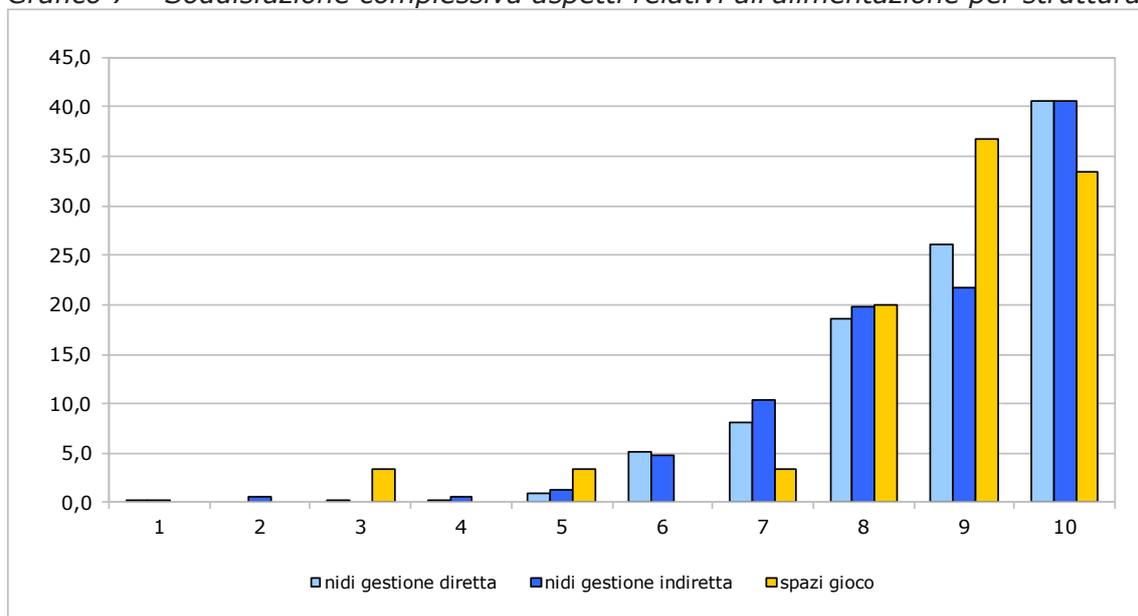
Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato. La valutazione media è di 8,7 punti per gli Spazi gioco e per i Nidi a gestione indiretta e di 8,8 punti per i Nidi a gestione diretta. Rispetto al 2010 si osserva un miglioramento della valutazione soprattutto per gli Spazi gioco (era 8,3).

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: varia da 8,5 a 8,7 la media per la qualità e la varietà dei cibi e si attesta intorno ai 9,0

punti la media per l'organizzazione dei momenti dello spuntino, del pranzo e della merenda.

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

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



## 2.6 Aspetti educativi e didattici

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

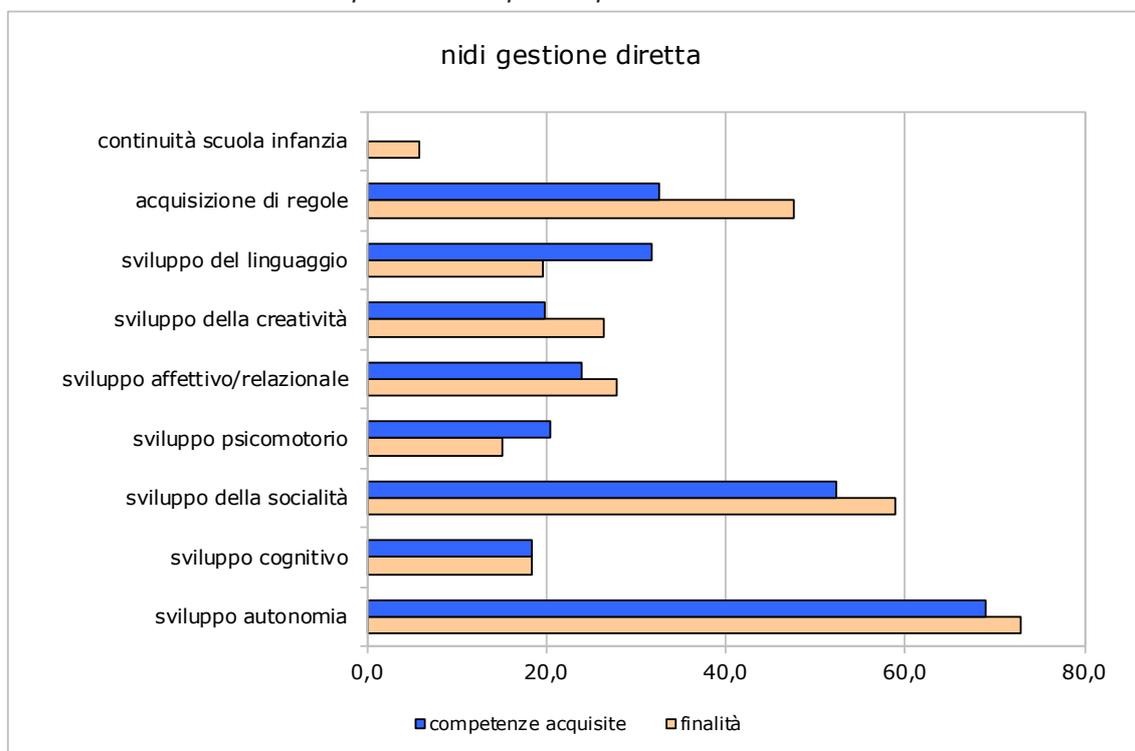
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli e delle proprie figlie.

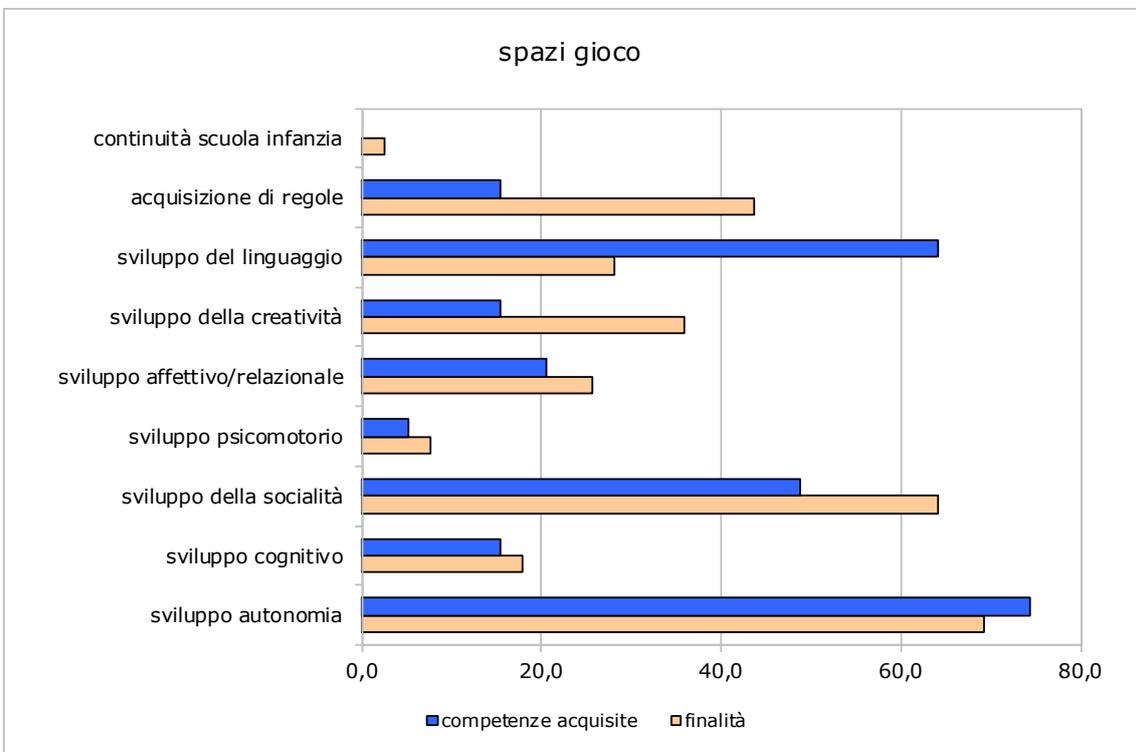
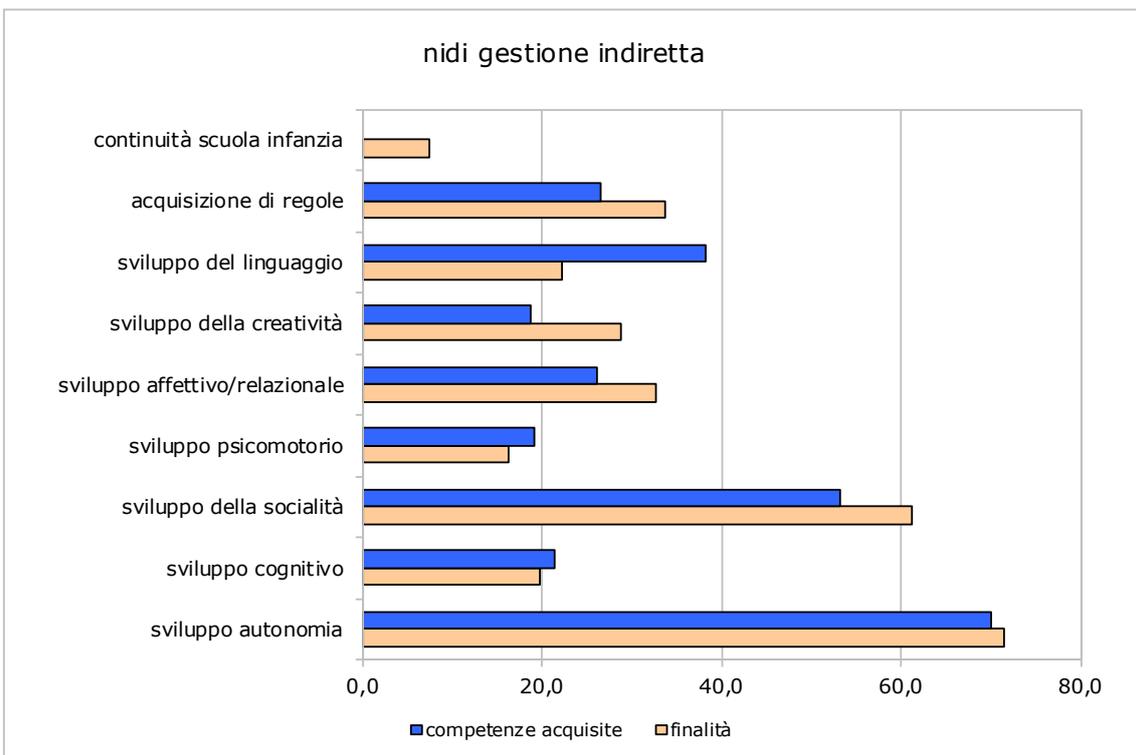
È stato chiesto alle famiglie di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai

risultati emerge che, in primo luogo, il Nido d'infanzia dovrebbe aiutare i bambini e le bambine a diventare *autonomi*, poi a *sviluppare socialità* e infine ad *acquisire regole*. Comprensibilmente con la natura del servizio e l'età lievemente superiore dei bambini e delle bambine, negli Spazi gioco la *socialità* guadagna importanza, riducendo lo scarto dallo *sviluppo dell'autonomia*, che comunque mantiene il primo posto, e dall'*acquisizione di regole*.

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative delle famiglie è stato chiesto di indicare in quali ambiti il bambino o la bambina hanno acquisito maggiori competenze fra quelle proposte dal servizio stesso. I risultati, molto positivi, confermano le aspettative; infatti lo *sviluppo dell'autonomia* rimane al primo posto in tutte le strutture. Nei Nidi d'infanzia troviamo al secondo posto lo *sviluppo della socialità* mentre negli Spazi gioco passa in terza posizione superata di gran lunga dallo *sviluppo del linguaggio*. L'*acquisizione di regole*, aspetto più complesso dell'educazione e che richiede anche tempi differenti, perde terreno a favore dello *sviluppo del linguaggio* soprattutto nei nidi a gestione indiretta (cfr. grafico 8, cfr. anche tabelle 17-19 in appendice).

Grafico 8 – Finalità e competenze acquisite per struttura





Un'altra tematica oggetto di valutazione è la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a: le famiglie hanno riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato è di 8,9 punti su una scala di valutazione di 10 (cfr. tabella 20 in appendice).

## 2.7 Professionalità del personale

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

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

I livelli di valutazione sono, anche in questo caso, molto elevati, con lievi differenze fra Nidi d'infanzia a gestione diretta, indiretta e Spazi gioco. (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 21-26 in appendice).

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

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

## 2.8 Partecipazione delle famiglie

Svariati sono i momenti che, nel corso dell'anno, si caratterizzano come occasioni di partecipazione delle famiglie al progetto educativo; dai colloqui individuali fra educatrici, educatori e famiglie, agli incontri di sezione, di Nido e ai Consigli di Nido, a momenti meno formali quali feste e laboratori organizzati dalle strutture.

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

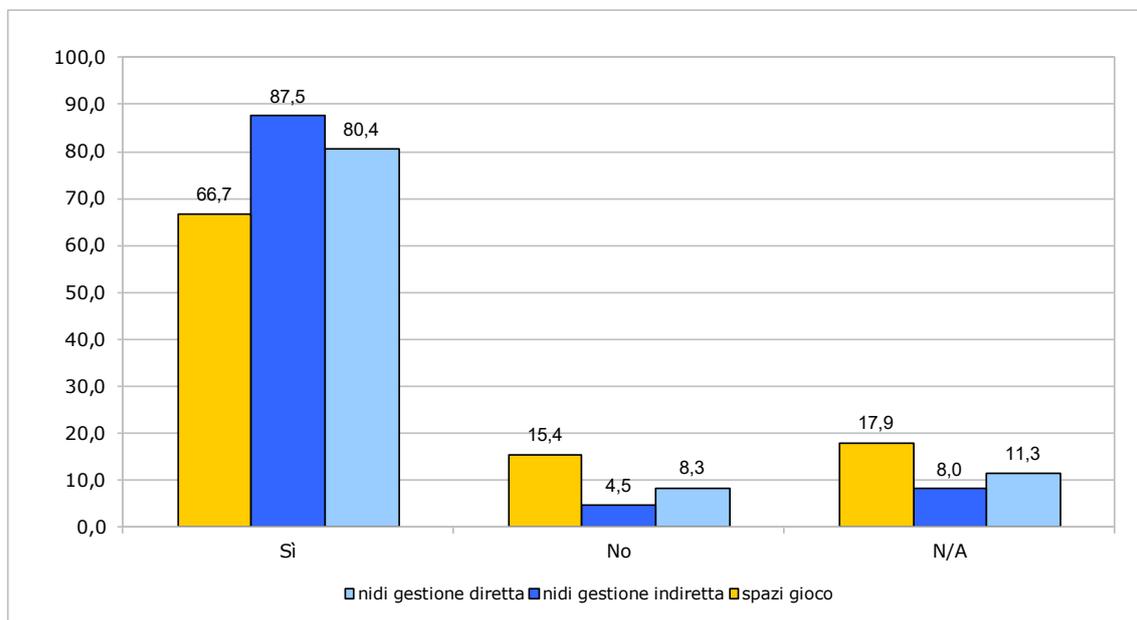
Le valutazioni mostrano che la qualità del servizio è molto elevata. I valori medi si attestano fra l'8 e il 9 con differenze minime fra le varie tipologie di struttura. Gli Spazi gioco riportano valutazioni lievemente migliori dei Nidi a gestione diretta e i Nidi a gestione indiretta risultano leggermente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

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

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

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità l'87,5% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e l'80,4% dei Nidi a gestione diretta; scende al 66,7% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 9 e tab. 32 in appendice).

*Grafico 19 – Possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali per struttura*



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

## 2.9 I costi

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

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

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

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

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

## Appendice

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                     | 0,1         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 2            | 2                     | 0,3         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 0                     | 0,0         | 4                       | 1,0         | 0           | 0,0         |
| 4            | 3                     | 0,4         | 1                       | ,3          | 0           | 0,0         |
| 5            | 22                    | 3,0         | 6                       | 1,5         | 0           | 0,0         |
| 6            | 30                    | 4,1         | 11                      | 2,8         | 3           | 7,7         |
| 7            | 79                    | 10,9        | 41                      | 10,3        | 2           | 5,1         |
| 8            | 206                   | 28,4        | 89                      | 22,3        | 6           | 15,4        |
| 9            | 172                   | 23,7        | 108                     | 27,0        | 11          | 28,2        |
| 10           | 204                   | 28,1        | 140                     | 35,0        | 16          | 41,0        |
| non risponde | 6                     | 0,8         | 0                       | 0,0         | 1           | 2,6         |
| Totale       | 719                   | 100,0       | 400                     | 100,0       | 38          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,5         |                         | 8,7         |             | 8,9         |

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

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

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

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

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

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

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

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

*Tabella 6 – Soddisfazione complessiva struttura e ambiente (valori assoluti, percentuali, medi)*

|              | <i>Nidi gestione diretta</i> |             | <i>Nidi gestione indiretta</i> |             | <i>Spazi gioco</i> |             |
|--------------|------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|--------------------|-------------|
|              | Frequenza                    | Percentuale | Frequenza                      | Percentuale | Frequenza          | Percentuale |
| 1            | 1                            | 0,1         | 0                              | 0,0         | 0                  | 0,0         |
| 2            | 1                            | 0,1         | 1                              | 0,3         | 0                  | 0,0         |
| 3            | 0                            | 0,0         | 1                              | 0,3         | 0                  | 0,0         |
| 4            | 4                            | 0,6         | 3                              | 0,8         | 1                  | 2,6         |
| 5            | 14                           | 1,9         | 5                              | 1,3         | 0                  | 0,0         |
| 6            | 20                           | 2,8         | 14                             | 3,5         | 1                  | 2,6         |
| 7            | 63                           | 8,7         | 23                             | 5,8         | 2                  | 5,1         |
| 8            | 171                          | 23,6        | 93                             | 23,3        | 4                  | 10,3        |
| 9            | 175                          | 24,1        | 91                             | 22,8        | 13                 | 33,3        |
| 10           | 182                          | 25,1        | 121                            | 30,3        | 13                 | 33,3        |
| non risponde | 94                           | 13,0        | 48                             | 12,0        | 5                  | 12,8        |
| Totale       | 725                          | 100,0       | 400                            | 100,0       | 39                 | 100,0       |

|       |     |     |     |
|-------|-----|-----|-----|
| Media | 8,6 | 8,7 | 8,9 |
|-------|-----|-----|-----|

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

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

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

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

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

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

Media 8,9 8,8 9,1

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

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

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

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

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

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

|       |     |     |     |
|-------|-----|-----|-----|
| Media | 8,8 | 8,9 | 9,0 |
|-------|-----|-----|-----|

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

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

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

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

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

|    | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|----|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|    | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1  | 1                     | 0,1         | 1                       | 0,3         | 0           | 0,0         |
| 2  | 2                     | 0,3         | 3                       | 0,8         | 1           | 2,6         |
| 3  | 0                     | 0,0         | 1                       | 0,3         | 0           | 0,0         |
| 4  | 4                     | 0,6         | 3                       | 0,8         | 1           | 2,6         |
| 5  | 7                     | 1,0         | 8                       | 2,0         | 0           | 0,0         |
| 6  | 40                    | 5,5         | 27                      | 6,8         | 1           | 2,6         |
| 7  | 72                    | 9,9         | 43                      | 10,8        | 0           | 0,0         |
| 8  | 122                   | 16,8        | 66                      | 16,5        | 6           | 15,4        |
| 9  | 174                   | 24,0        | 83                      | 20,8        | 7           | 17,9        |
| 10 | 264                   | 36,4        | 139                     | 34,8        | 10          | 25,6        |

|              |     |       |     |       |    |       |
|--------------|-----|-------|-----|-------|----|-------|
| non risponde | 39  | 5,4   | 26  | 6,5   | 13 | 33,3  |
| Totale       | 725 | 100,0 | 400 | 100,0 | 39 | 100,0 |
| Media        |     | 8,7   |     | 8,5   |    | 8,6   |

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

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 1                     | 0,1         | 1                       | 0,3         | 1           | 2,6         |
| 2            | 0                     | 0,0         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 3            | 2                     | 0,3         | 1                       | 0,3         | 0           | 0,0         |
| 4            | 0                     | 0,0         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 5            | 0                     | 0,0         | 1                       | 0,3         | 0           | 0,0         |
| 6            | 27                    | 3,7         | 14                      | 3,5         | 0           | 0,0         |
| 7            | 56                    | 7,7         | 26                      | 6,5         | 3           | 7,7         |
| 8            | 123                   | 17,0        | 74                      | 18,5        | 5           | 12,8        |
| 9            | 192                   | 26,5        | 92                      | 23,0        | 10          | 25,6        |
| 10           | 298                   | 41,1        | 180                     | 45,0        | 15          | 38,5        |
| non risponde | 26                    | 3,6         | 11                      | 2,8         | 5           | 12,8        |
| Totale       | 725                   | 100,0       | 400                     | 100,0       | 39          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,9         |                         | 9,0         |             | 8,9         |

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

|              | Nidi gestione diretta |             | Nidi gestione indiretta |             | Spazi gioco |             |
|--------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
|              | Frequenza             | Percentuale | Frequenza               | Percentuale | Frequenza   | Percentuale |
| 1            | 1                     | 0,1         | 1                       | 0,3         | 0           | 0,0         |
| 2            | 1                     | 0,1         | 0                       | 0,0         | 1           | 2,6         |
| 3            | 1                     | 0,1         | 1                       | 0,3         | 1           | 2,6         |
| 4            | 5                     | 0,7         | 0                       | 0,0         | 0           | 0,0         |
| 5            | 3                     | 0,4         | 4                       | 1,0         | 0           | 0,0         |
| 6            | 26                    | 3,6         | 4                       | 1,0         | 0           | 0,0         |
| 7            | 54                    | 7,4         | 25                      | 6,3         | 1           | 2,6         |
| 8            | 133                   | 18,3        | 73                      | 18,3        | 6           | 15,4        |
| 9            | 191                   | 26,3        | 80                      | 20,0        | 10          | 25,6        |
| 10           | 287                   | 39,6        | 189                     | 47,3        | 19          | 48,7        |
| non risponde | 23                    | 3,2         | 23                      | 5,8         | 1           | 2,6         |
| Totale       | 725                   | 100,0       | 400                     | 100,0       | 39          | 100,0       |
| Media        |                       | 8,9         |                         | 9,0         |             | 9,0         |

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

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

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

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

|                        |     |      |     |      |   |      |
|------------------------|-----|------|-----|------|---|------|
| acquisizione di regole | 237 | 32,7 | 106 | 26,5 | 6 | 15,4 |
|------------------------|-----|------|-----|------|---|------|

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|              | <i>Nidi gestione diretta</i> |             | <i>Nidi gestione indiretta</i> |             | <i>Spazi gioco</i> |             |
|--------------|------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|--------------------|-------------|
|              | Frequenza                    | Percentuale | Frequenza                      | Percentuale | Frequenza          | Percentuale |
| Sì           | 583                          | 80,4        | 350                            | 87,5        | 26                 | 66,7        |
| No           | 60                           | 8,3         | 18                             | 4,5         | 6                  | 15,4        |
| non risponde | 82                           | 11,3        | 32                             | 8,0         | 7                  | 17,9        |
| Totale       | 725                          | 100,0       | 400                            | 100,0       | 39                 | 100,0       |

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

|              | <i>Nidi gestione diretta</i> |             | <i>Nidi gestione indiretta</i> |             | <i>Spazi gioco</i> |             |
|--------------|------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|--------------------|-------------|
|              | Frequenza                    | Percentuale | Frequenza                      | Percentuale | Frequenza          | Percentuale |
| 1            | 7                            | 1,0         | 0                              | 0,0         | 1                  | 2,6         |
| 2            | 4                            | 0,6         | 0                              | 0,0         | 0                  | 0,0         |
| 3            | 5                            | 0,7         | 3                              | 0,8         | 1                  | 2,6         |
| 4            | 10                           | 1,4         | 4                              | 1,0         | 1                  | 2,6         |
| 5            | 28                           | 3,9         | 7                              | 1,8         | 2                  | 5,1         |
| 6            | 56                           | 7,7         | 14                             | 3,5         | 0                  | 0,0         |
| 7            | 100                          | 13,8        | 45                             | 11,3        | 2                  | 5,1         |
| 8            | 140                          | 19,3        | 84                             | 21,0        | 6                  | 15,4        |
| 9            | 148                          | 20,4        | 70                             | 17,5        | 10                 | 25,6        |
| 10           | 223                          | 30,8        | 168                            | 42,0        | 16                 | 41,0        |
| non risponde | 4                            | 0,6         | 5                              | 1,3         | 0                  | 0,0         |
| Totale       | 725                          | 100,0       | 400                            | 100,0       | 39                 | 100,0       |
| Media        |                              | 8,2         |                                | 8,7         |                    | 8,5         |

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

|              | <i>Nidi gestione diretta</i> |             | <i>Nidi gestione indiretta</i> |             | <i>Spazi gioco</i> |             |
|--------------|------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|--------------------|-------------|
|              | Frequenza                    | Percentuale | Frequenza                      | Percentuale | Frequenza          | Percentuale |
| 1            | 16                           | 2,2         | 8                              | 2,0         | 1                  | 2,6         |
| 2            | 9                            | 1,2         | 4                              | 1,0         | 0                  | 0,0         |
| 3            | 15                           | 2,1         | 12                             | 3,0         | 1                  | 2,6         |
| 4            | 23                           | 3,2         | 11                             | 2,8         | 0                  | 0,0         |
| 5            | 63                           | 8,7         | 47                             | 11,8        | 5                  | 12,8        |
| 6            | 103                          | 14,2        | 56                             | 14,0        | 4                  | 10,3        |
| 7            | 124                          | 17,1        | 58                             | 14,5        | 6                  | 15,4        |
| 8            | 144                          | 19,9        | 69                             | 17,3        | 10                 | 25,6        |
| 9            | 87                           | 12,0        | 45                             | 11,3        | 8                  | 20,5        |
| 10           | 119                          | 16,4        | 80                             | 20,0        | 4                  | 10,3        |
| non risponde | 22                           | 3,0         | 10                             | 2,5         | 0                  | 0,0         |
| Totale       | 725                          | 100,0       | 400                            | 100,0       | 39                 | 100,0       |
| Media        |                              | 7,3         |                                | 7,3         |                    | 7,4         |

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

|              | <i>Nidi gestione diretta</i> |             | <i>Nidi gestione indiretta</i> |             | <i>Spazi gioco</i> |             |
|--------------|------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|--------------------|-------------|
|              | Frequenza                    | Percentuale | Frequenza                      | Percentuale | Frequenza          | Percentuale |
| 1            | 1                            | 0,1         | 0                              | 0,0         | 0                  | 0,0         |
| 2            | 0                            | 0,0         | 1                              | 0,3         | 0                  | 0,0         |
| 3            | 3                            | 0,4         | 3                              | 0,8         | 0                  | 0,0         |
| 4            | 5                            | 0,7         | 1                              | 0,3         | 1                  | 2,6         |
| 5            | 15                           | 2,1         | 1                              | 0,3         | 1                  | 2,6         |
| 6            | 21                           | 2,9         | 12                             | 3,0         | 0                  | 0,0         |
| 7            | 52                           | 7,2         | 41                             | 10,3        | 3                  | 7,7         |
| 8            | 181                          | 25,0        | 84                             | 21,0        | 5                  | 12,8        |
| 9            | 206                          | 28,4        | 104                            | 26,0        | 11                 | 28,2        |
| 10           | 231                          | 31,9        | 150                            | 37,5        | 18                 | 46,2        |
| non risponde | 10                           | 1,4         | 3                              | 0,8         | 0                  | 0,0         |
| Totale       | 725                          | 100,0       | 400                            | 100,0       | 39                 | 100,0       |
| Media        |                              | 8,7         |                                | 8,8         |                    | 9,0         |

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

---

**INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:**

---

**1. Anno di nascita dei familiari del bambino/a:**

**2. Titolo di studio:**      **Padre**   **Madre**

Nessuno

Scuola dell'obbligo

Medie superiori o qualifica professionale

Università o assimilabili

**3. Situazione lavorativa attuale:**      **Padre**   **Madre**

Lavoratore dipendente part-time

Lavoratore dipendente a tempo pieno

Lavoratore autonomo

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

Non lavora

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

Entrambi i famiglie      Solo padre      Solo madre      Altro

**5. Numero complessivo di figli/e:**

1      2      3      Più di 3

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

1      2      3      Più di 3

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

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

**9. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

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

**10. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO****10.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del servizio?**

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

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

- sì  
 no

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

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

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

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

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

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

**11. STRUTTURA E AMBIENTI****11.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente del servizio?**

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

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

- 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

**11.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?**

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

**11.3 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

## 12. ALIMENTAZIONE

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

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

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

1 – Della qualità e varietà dei cibi

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

## 13. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

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

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

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

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

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

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

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

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

**14. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE****14.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto della professionalità del personale**

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

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

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

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

- sì  
 no

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

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

**16. I COSTI****16.1 Ritiene che le tariffe siano adeguate in relazione alla qualità del servizio offerto?**

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

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

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

***Osservazioni e suggerimenti***



