

# di statistica

# Bollettino mensile



---

n.160  
giugno  
2024



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



**Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica**  
**Dirigente**  
*Chiara Marunti*



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

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

**Composizione grafica**  
*Luca Pini*

<i>Presentazione</i> .....	5
<i>Popolazione</i> .....	7
<i>Statistiche demografiche al 31 maggio 2024</i> .....	10
<i>Economia</i> .....	12
<i>Clima maggio 2024</i> .....	15
<i>Dati territoriali</i> .....	21
 <i>La statistica per la città</i>	
<i>La qualità percepita dalle famiglie nei nidi d'infanzia e spazi gioco - A.E. 22/23</i> .....	23
<i>La qualità percepita dalle famiglie nelle scuole d'infanzia - A.E. 22/23</i> .....	59



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

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

*Questo mese vengono pubblicati i report sulla qualità percepita dalle famiglie nei nidi d'infanzia e spazi gioco e nelle scuole d'infanzia (anno educativo 2022/2023).*

*Il focus demografico di questo mese si concentra su un aspetto fortemente legato all'invecchiamento della popolazione e all'aumento della speranza di vita: l'incremento dei residenti centenari.*

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

*Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/pagina/statistica/pubblicazioni>.*

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



## Popolazione

I residenti a Firenze al 31 maggio 2024 sono 367.464, di cui 59.244 stranieri (16,1%). Dall'inizio dell'anno sono diminuiti di 312 unità.

Il focus demografico di questo mese si concentra su un aspetto fortemente legato all'invecchiamento della popolazione e all'aumento della speranza di vita: l'incremento dei residenti centenari. I dati di Firenze riportati nella tabella 1 e nel grafico 1 mostrano come dal 2001 al 2023 il numero dei centenari sia fortemente cresciuto passando da 72 del 2001 a 296 alla fine del 2023, il valore massimo da quando viene registrato il fenomeno. Dal 2001 al 2023 l'aumento percentuale della popolazione centenaria è stato di oltre il 310%.

*Tabella 1 - Comune di Firenze. Residenti con età uguale o superiore ai 100 anni per genere dal 2001 al 2023*

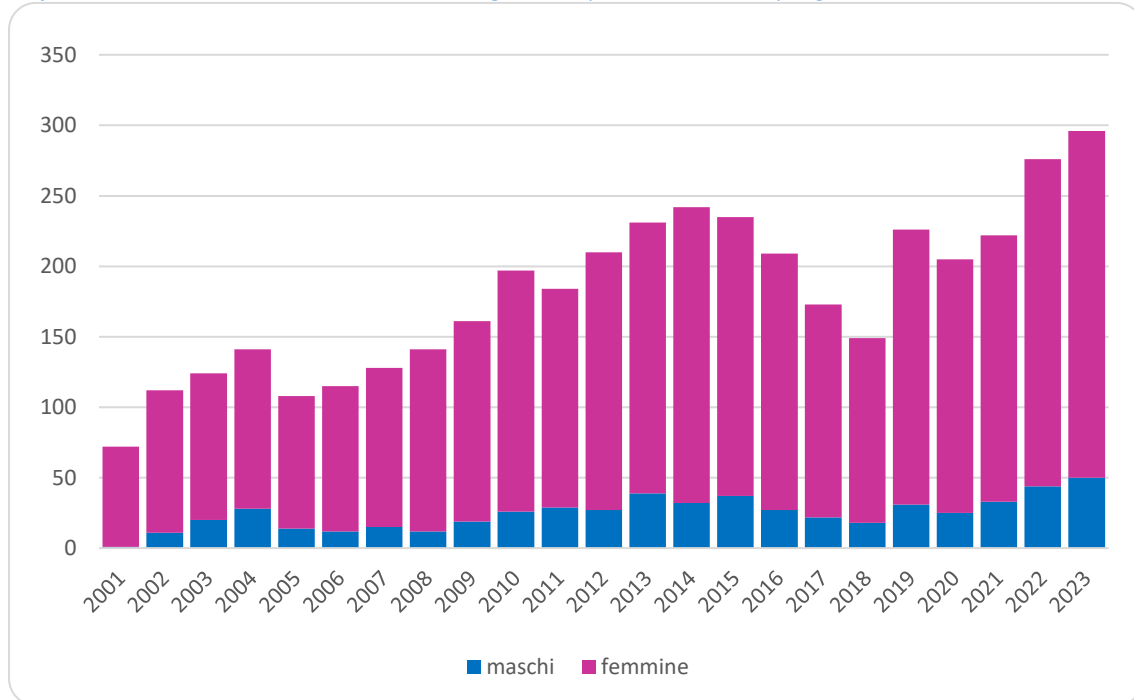
anno	maschi	femmine	totale
2001	1	71	72
2002	11	101	112
2003	20	104	124
2004	28	113	141
2005	14	94	108
2006	12	103	115
2007	15	113	128
2008	12	129	141
2009	19	142	161
2010	26	171	197
2011	29	155	184
2012	27	183	210
2013	39	192	231
2014	32	210	242
2015	37	198	235
2016	27	182	210
2017	22	151	173
2018	18	131	149
2019	31	195	226
2020	25	180	205
2021	33	189	222
2022	44	232	276
2023	50	246	296

Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascuno degli anni indicati

Non deve trarre in inganno il calo registrato tra il 2015 e il 2018. Il motivo del calo dei centenari è invece un altro: dal 2015, infatti, sono entrate a fare parte dei centenari le coorti di popolazione meno numerose delle precedenti perché costituite dai nati in corrispondenza del primo conflitto mondiale. Per dare un'idea, nel 1915 nacquero in tutta Italia quasi un milione e duecento mila bambini, nel 1918 questo numero si era dimezzato.

Il calo si è protratto fino al subentro dei nati negli anni del primo dopoguerra, come mostrano i dati del 2019. Il calo registrato nel 2020 è invece con ogni probabilità effetto del covid-19 che, come è noto, è stato particolarmente letale nelle classi di età più anziane della popolazione; nel corso del 2021 il numero dei centenari è tornato nuovamente a salire e alla fine del 2023 abbiamo raggiunto il livello record.

Grafico 1 – Comune di Firenze. Residenti con età uguale o superiore ai 100 anni per genere dal 2001 al 2023



Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascuno degli anni indicati

Come è noto, le donne sono la maggioranza dei centenari, ma è da segnalare il forte incremento del numero degli uomini; nel 2001 era solo 1, alla fine del 2023 erano 50. Crescono comunque moltissimo anche le donne centenarie che nel periodo considerato sono aumentate di +246,5%. Firenze risulta essere una città caratterizzata da una presenza piuttosto forte di residenti con età maggiore o uguale a 100 anni. Limitando il confronto ai comuni capoluogo di regione (tabella 2), si può osservare come Firenze abbia il più alto numero di centenari per 10.000 residenti con 7,6 seguita da Trieste con 7,4; seguono Bologna con 6,8 e Ancona, Genova e Venezia tutte con 6,3. Il dato di Firenze è molto più alto rispetto sia alla media italiana (3,8) sia alla media toscana (4,7).



Tabella 2 – Numero di residenti con età maggiore o uguale a cento anni per Italia Toscana e comuni capoluogo di Regione e per genere al 1° gennaio 2024.

	Maschi centenari	Femmine centenarie	Totale centenari	popolazione	n° centenari per 10.000 residenti
Italia	3.844	18.708	22.552	58.989.749	3,8
Toscana	289	1.433	1.722	3.664.798	4,7
Trieste	26	143	169	228.952	7,4
Firenze	52	225	277	363.837	7,6
Bologna	42	222	264	390.518	6,8
Cagliari	12	73	85	147.378	5,8
Campobasso	8	17	25	47.449	5,3
L'Aquila	9	23	32	69.902	4,6
Ancona	13	50	63	99.239	6,3
Genova	63	292	355	561.947	6,3
Bolzano	8	58	66	106.564	6,2
Venezia	17	141	158	250.369	6,3
Milano	98	603	701	1.371.850	5,1
Trento	12	49	61	118.886	5,1
Roma	271	1.069	1.340	2.754.719	4,9
Aosta	1	19	20	33.176	6,0
Torino	49	306	355	846.926	4,2
Perugia	9	60	69	162.527	4,2
Bari	25	94	119	316.212	3,8
Napoli	64	252	316	911.697	3,5
Catanzaro	8	27	35	84.115	4,2
Potenza	3	24	27	64.119	4,2
Palermo	25	132	157	628.894	2,5

Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat <http://demo.istat.it/>

Tra le città considerate, risulta piuttosto evidente come quelle del nord e del centro siano caratterizzate da un numero di centenari più elevato rispetto a quelle del sud e delle isole, tra cui Cagliari registra il valore più alto pari a 5,8. Tra le città del nord spicca il valore relativamente basso di Torino con 4,2 centenari per 10.000 residenti comunque superiore alla media nazionale. Va segnalato come Istat mostri particolare attenzione ai dati sui residenti con età maggiore o uguale a 100 anni e sottoponga a particolari controlli incrociati i dati demografici forniti dai comuni prima di validarli.

## Statistiche demografiche al 31 maggio 2024

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso				
Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	di cui Stranieri
1	30.433	33.205	63.638	14.381
2	41.446	48.469	89.915	11.600
3	18.616	21.735	40.351	4.834
4	31.570	35.127	66.697	8.470
5	50.836	56.027	106.863	19.959
<b>Totale</b>	<b>172.901</b>	<b>194.563</b>	<b>367.464</b>	<b>59.244</b>

Numero di famiglie per quartiere e numero di componenti						
Componenti	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
1	22.379	22.865	9.340	14.185	26.882	95.651
2	7.277	11.204	5.020	8.623	12.906	45.030
3	3.891	6.697	3.067	5.005	7.527	26.187
4	2.407	4.341	2.010	3.400	5.040	17.198
5	598	907	474	787	1.232	3.998
6	157	206	112	224	413	1.112
7 e oltre	72	93	53	128	232	578
<b>Totale</b>	<b>36.781</b>	<b>46.313</b>	<b>20.076</b>	<b>32.352</b>	<b>54.232</b>	<b>189.754</b>

Numero di conviventi per quartiere					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
898	681	273	363	952	3.167

Popolazione straniera residente			
	Maschi	Femmine	Totale
CEE	4.185	7.717	11.902
EXTRA CEE	22.556	24.790	47.346

### Principali cittadinanze

• Albania	2.466	2.187	4.653
• Peru'	2.812	3.647	6.459
• Repubblica Popolare Cinese	2.990	3.322	6.312
• Romania	2.706	4.484	7.190

Residenti	Totale
Nati dal Comune di Firenze	164.751
Nati nella Provincia Firenze (escluso Firenze)	39.863
<i>di cui a Bagno a Ripoli</i>	19.505
<i>di cui a Fiesole</i>	4.680
Nati in altre province della Toscana	24.015
Nati in altre regioni italiane	67.380
Nati estero	71.420

#### Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO NATURALE

Saldo naturale	-911
Morti	1.847
Nati	936

#### Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO MIGRATORIO

Saldo migratorio	1.320
Cancellati	5.123
Iscritti	6.443

#### Indice di vecchiaia per quartiere

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
257,8	275,8	287,5	261,3	243,0	261,6

#### Indice di dipendenza per quartiere

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
53,1	64,1	63,4	63,8	58,0	60,2

## Prezzi al consumo

*Inflazione stabile a maggio a Firenze: in un anno prezzi saliti di +1,4. Ad aprile era +1,5.*

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di maggio 2024 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

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

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di maggio 2024, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

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

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

La variazione mensile è +0,7% mentre ad aprile era +0,8%. La variazione annuale è +1,4% mentre ad aprile era +1,5%.

#### *Il carrello della spesa:*

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a maggio 2024 sono variati di +3,1% rispetto a un anno fa.

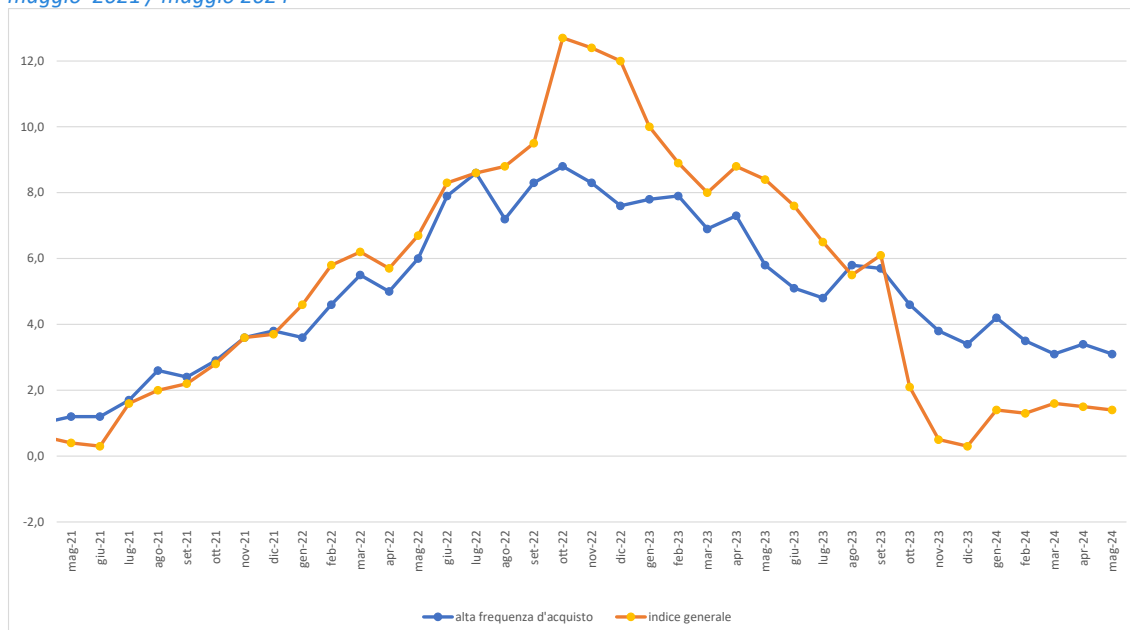
I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +0,2% rispetto a maggio 2023. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione nulla su base annua.

**INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO**  
 (maggio 2024 e aprile 2024, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100))

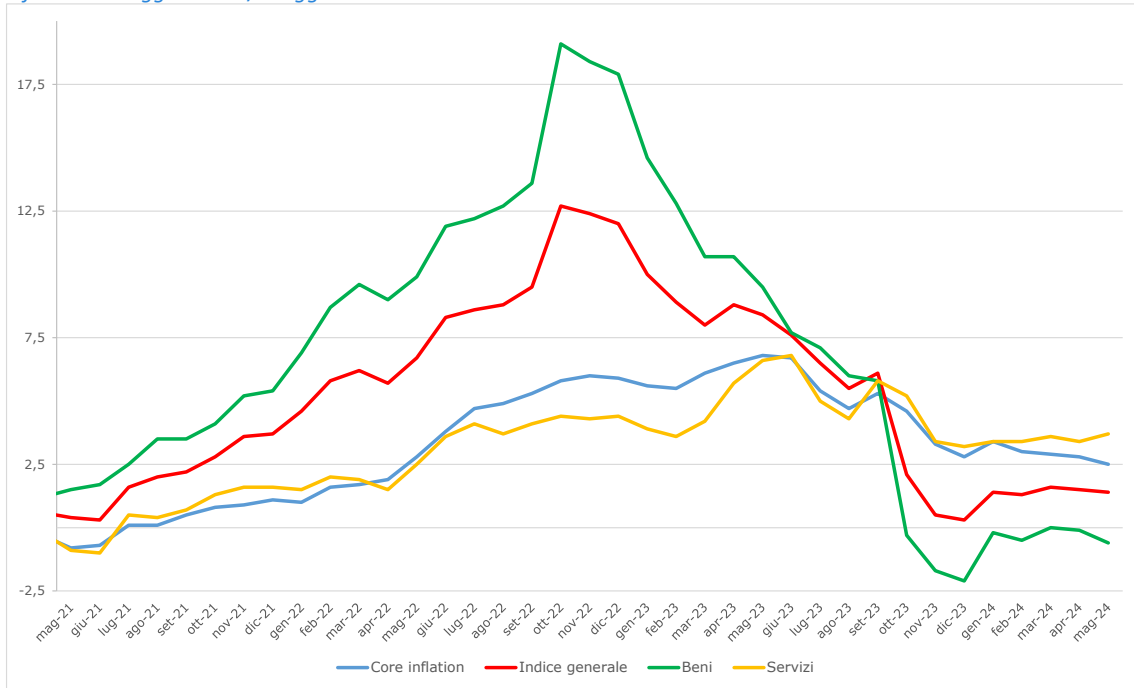
Tipologia di prodotto	Maggio-24/Maggio-23	Aprile-24/Aprile-23
Alta frequenza	3,1	3,4
Media frequenza	0,2	-0,1
Bassa frequenza	0,0	0,5
Indice tendenziale generale	+1,4	+1,5

I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di -0,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +3,7%.

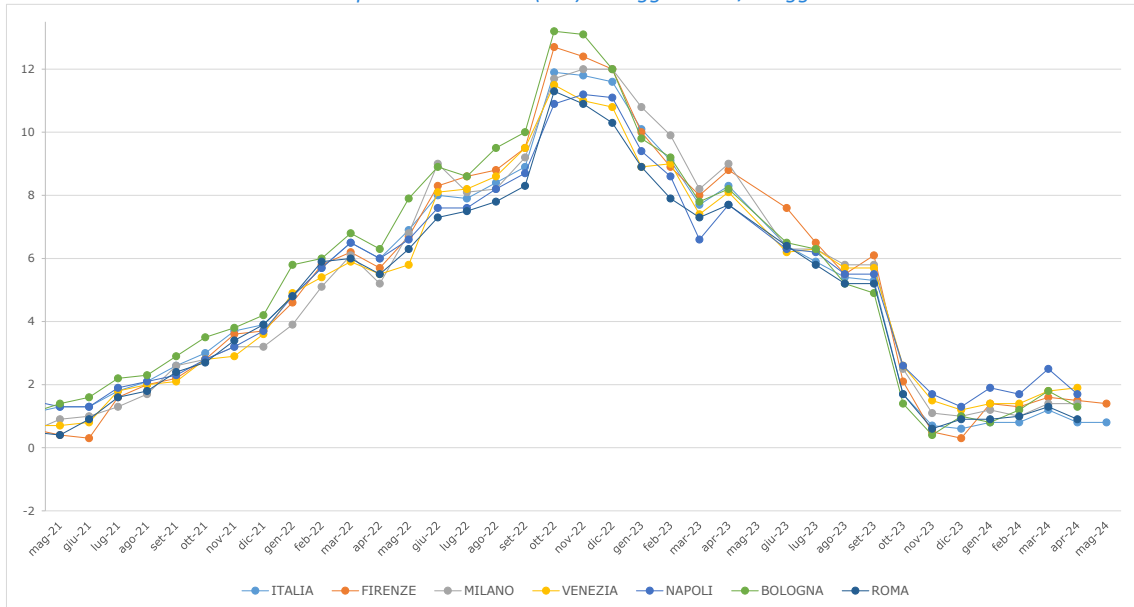
Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +2,9%. I beni energetici sono in diminuzione di -10,4% rispetto a maggio 2023. I tabacchi fanno registrare una variazione di +3,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +2,5% su base annuale.

**Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto maggio 2021 / maggio 2024**


Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – maggio 2021 / maggio 2024



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – maggio 2021 / maggio 2024



## Climatologia

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

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 28,7°C, si è registrata il giorno 27 e quella minima, pari a 8,4°C, il giorno 2.

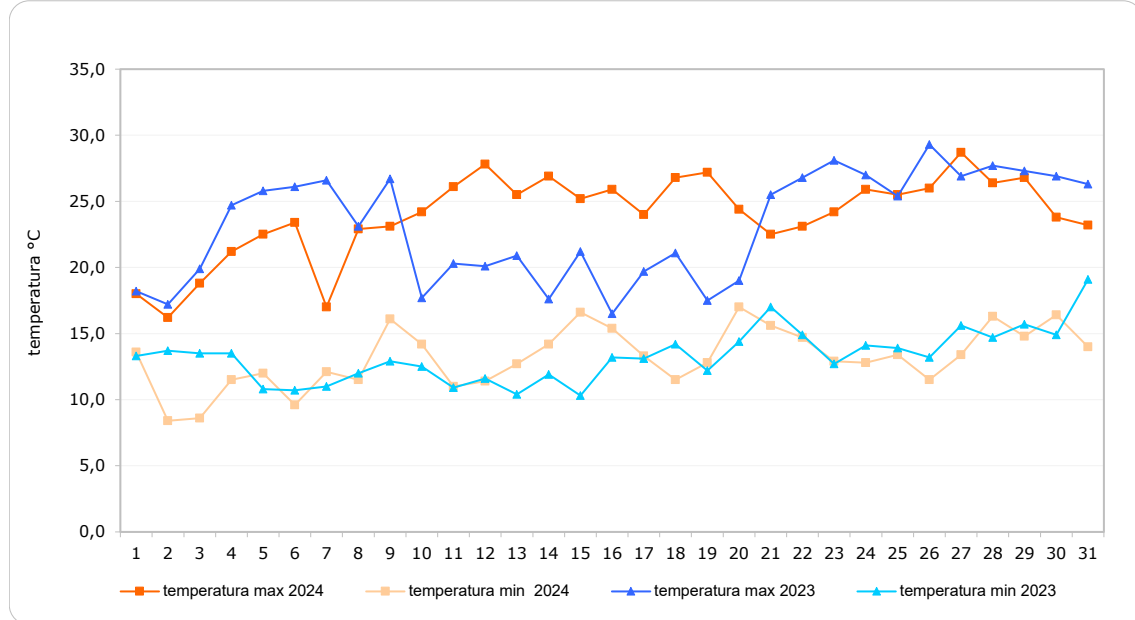
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Maggio 2024 e 2023

Giorno	Maggio 2024		Maggio 2023	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	18,0	13,6	18,2	13,3
2	16,2	8,4	17,2	13,7
3	18,8	8,6	19,9	13,5
4	21,2	11,5	24,7	13,5
5	22,5	12,0	25,8	10,8
6	23,4	9,6	26,1	10,7
7	17,0	12,1	26,6	11,0
8	22,9	11,5	23,1	12,0
9	23,1	16,1	26,7	12,9
10	24,2	14,2	17,7	12,5
11	26,1	11,0	20,3	10,9
12	27,8	11,4	20,1	11,6
13	25,5	12,7	20,9	10,4
14	26,9	14,2	17,6	11,9
15	25,2	16,6	21,2	10,3
16	25,9	15,4	16,5	13,2
17	24,0	13,3	19,7	13,1
18	26,8	11,5	21,1	14,2
19	27,2	12,8	17,5	12,2
20	24,4	17,0	19,0	14,4
21	22,5	15,6	25,5	17,0
22	23,1	14,7	26,8	14,9
23	24,2	12,9	28,1	12,7
24	25,9	12,8	27,0	14,1
25	25,5	13,4	25,4	13,9
26	26,0	11,5	29,3	13,2
27	28,7	13,4	26,9	15,6
28	26,4	16,3	27,7	14,7
29	26,8	14,8	27,3	15,7
30	23,8	16,4	26,9	14,9
31	23,2	14,0	26,3	19,1

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di maggio 2024 a confronto con maggio 2023.

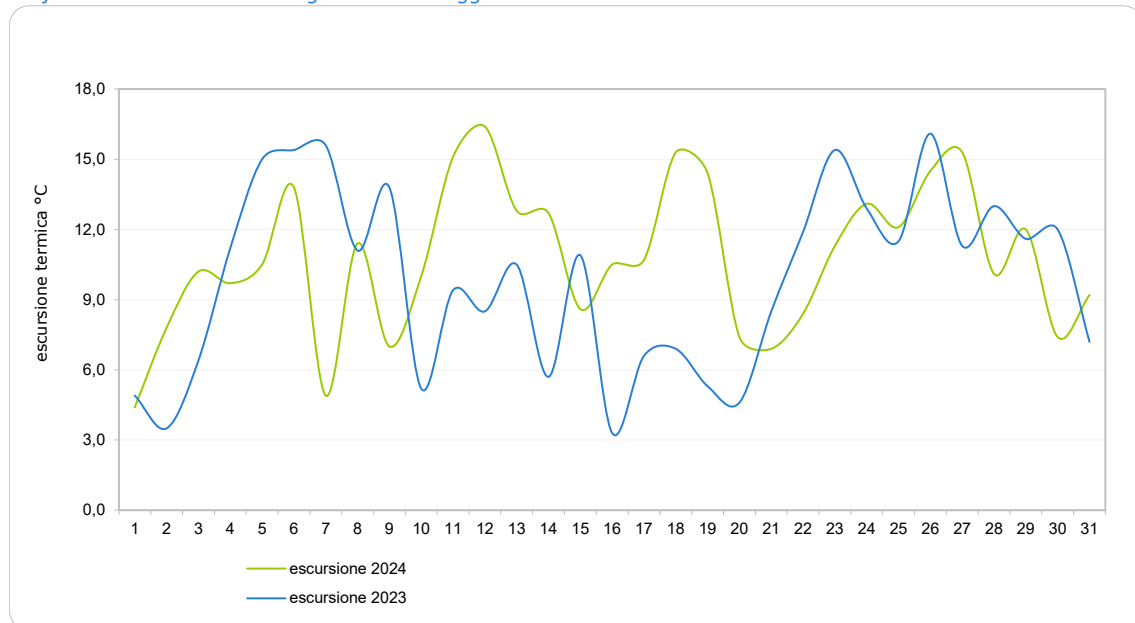
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Maggio 2024 e 2023



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 12 con 16,4°C; nel 2023 è stata di 16,1°C registrata il giorno 26.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Maggio 2024 e 2023.

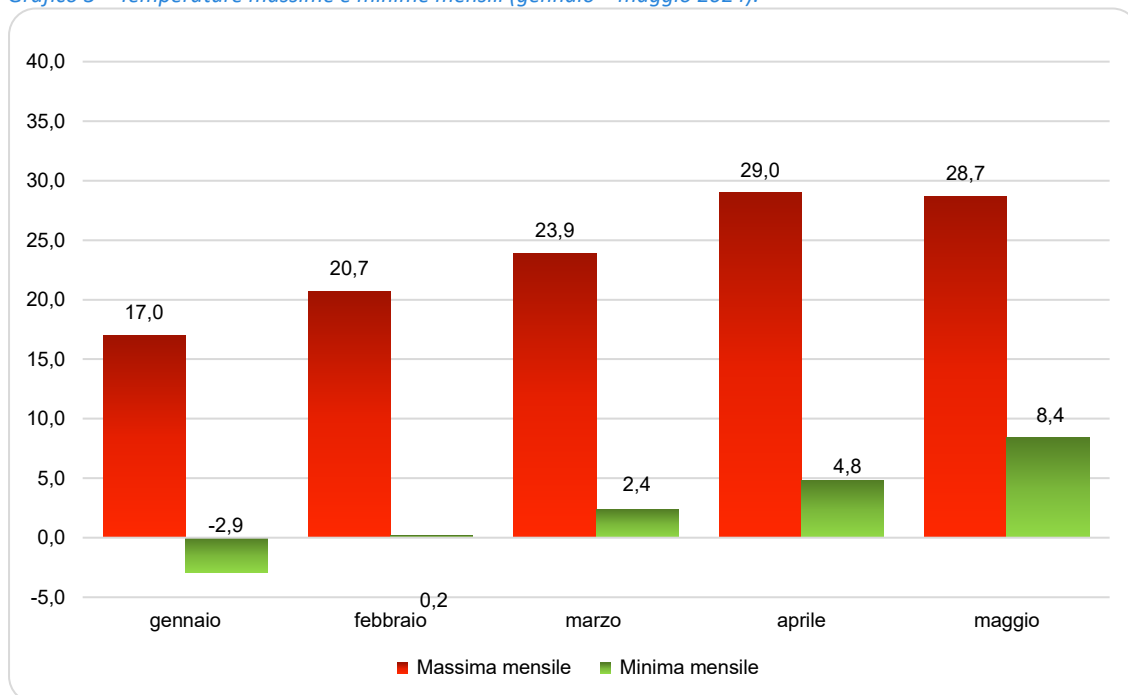


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale



Nel grafico 3 vengono riportate le temperature mensili massime e minime da gennaio 2024.

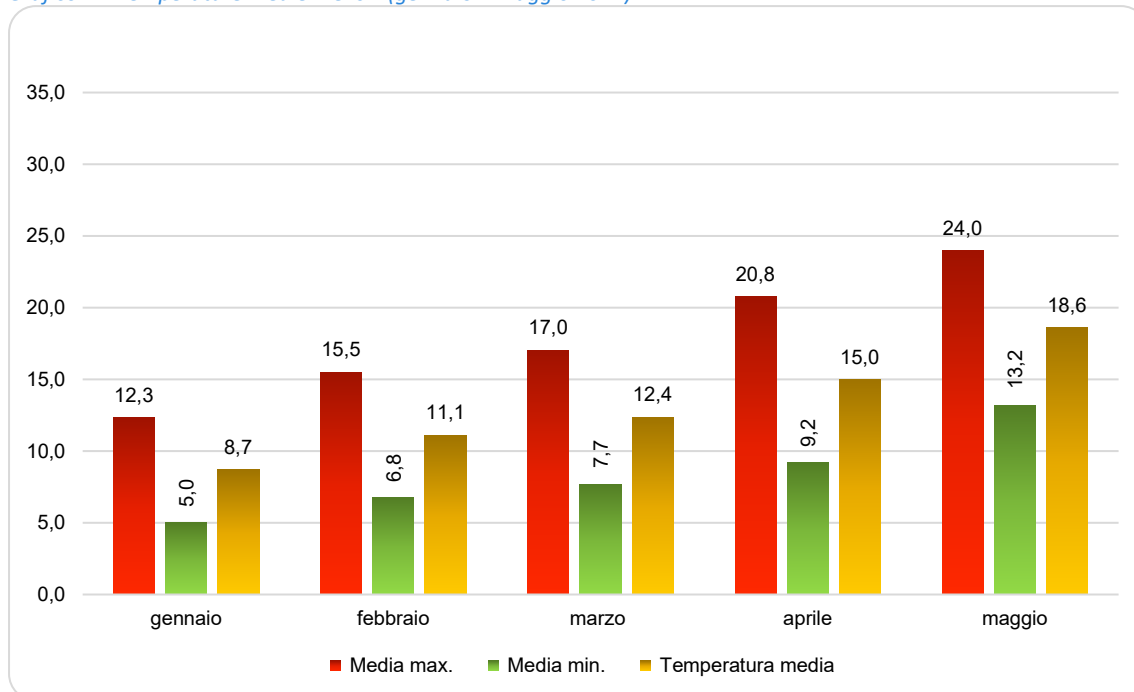
Grafico 3 – Temperature massime e minime mensili (gennaio – maggio 2024).



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

Nel grafico 4 vengono riportate le temperature medie da gennaio 2024.

Grafico 4 – Temperature medie mensili (gennaio – maggio 2024).



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

Nel mese di maggio sono caduti complessivamente 108,6 mm di pioggia in 9 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2023, nel mese di maggio, erano caduti complessivamente 95,8 mm di pioggia in 9 giorni piovosi.

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di maggio 2024 e 2023 e i relativi giorni piovosi.

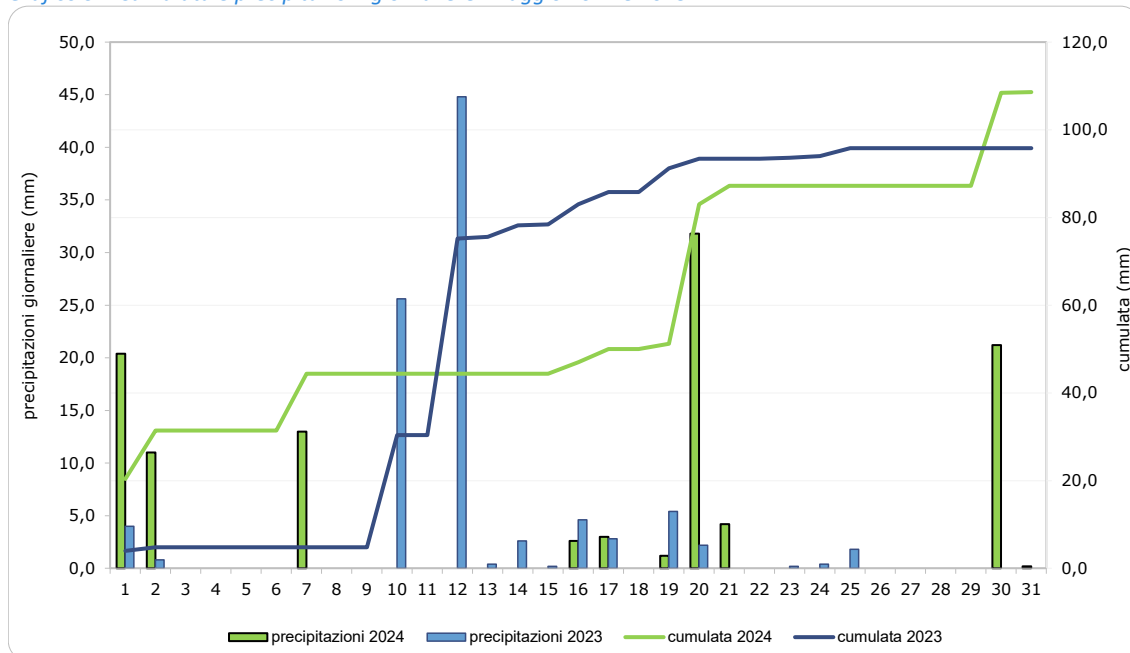
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Maggio 2024 e 2023.

Giorno	mm pioggia	
	2024	2023
1	20,4	4,0
2	11,0	0,8
3	0,0	0,0
4	0,0	0,0
5	0,0	0,0
6	0,0	0,0
7	13,0	0,0
8	0,0	0,0
9	0,0	0,0
10	0,0	25,6
11	0,0	0,0
12	0,0	44,8
13	0,0	0,4
14	0,0	2,6
15	0,0	0,2
16	2,6	4,6
17	3,0	2,8
18	0,0	0,0
19	1,2	5,4
20	31,8	2,2
21	4,2	0,0
22	0,0	0,0
23	0,0	0,2
24	0,0	0,4
25	0,0	1,8
26	0,0	0,0
27	0,0	0,0
28	0,0	0,0
29	0,0	0,0
30	21,2	0,0
31	0,2	0,0
<b>totali</b>	<b>108,6</b>	<b>95,8</b>
<b>giorni piovosi</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

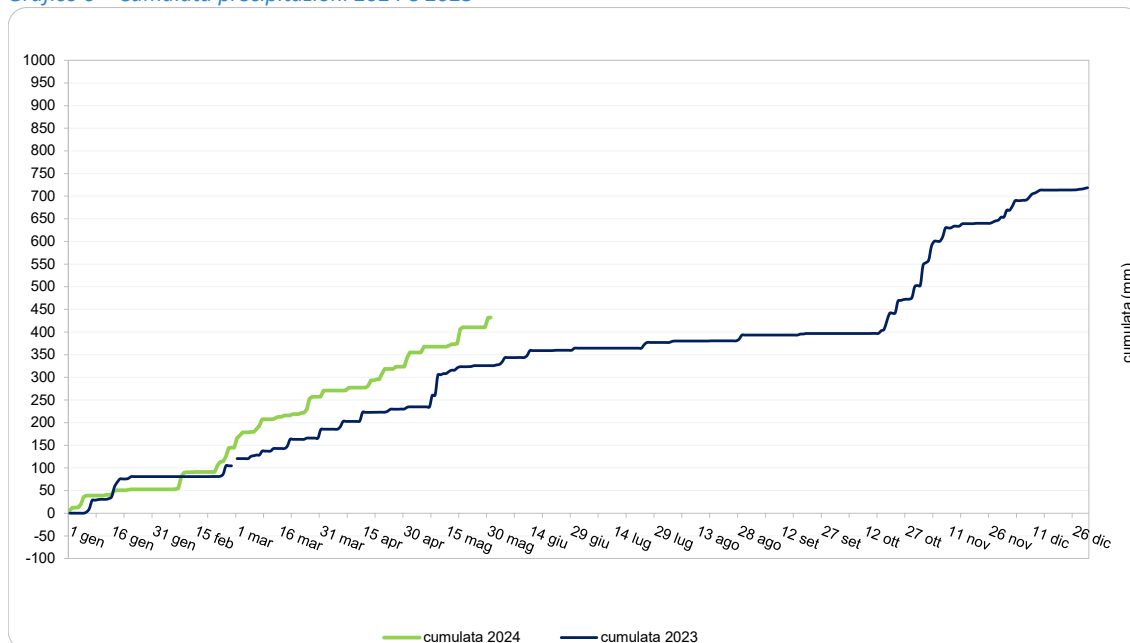
I grafici 5 e 6 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di maggio e la cumulata annuale delle precipitazioni (2024 e al 2023).

Grafico 5 – Cumulate e precipitazioni giornaliere. Maggio 2024 e 2023.



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

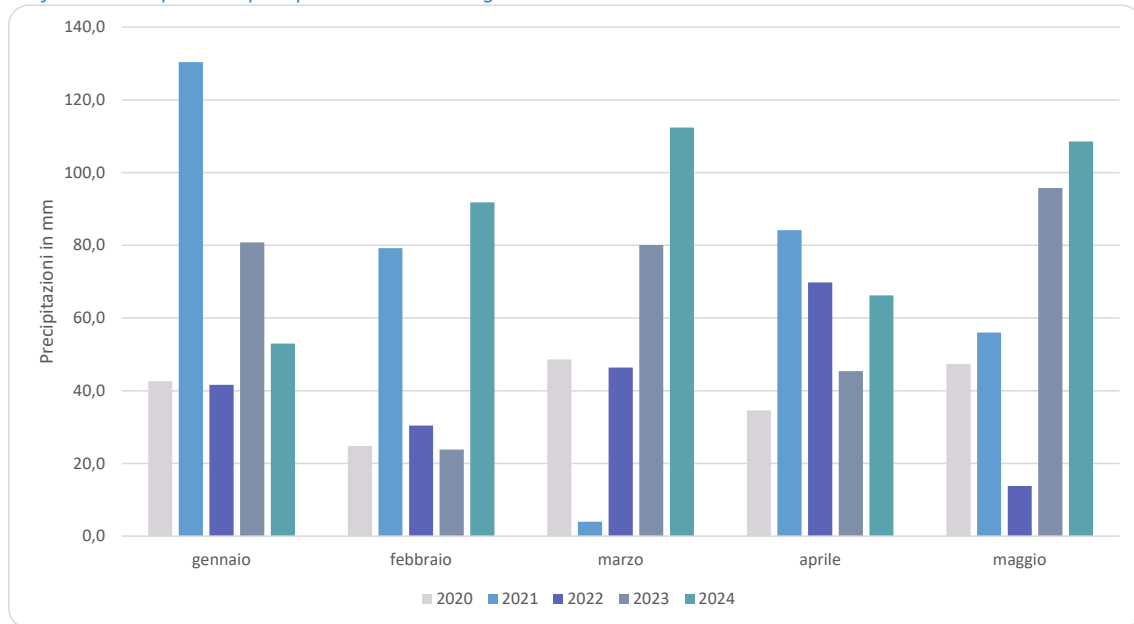
Grafico 6 – Cumulate precipitazioni 2024 e 2023



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

Nel grafico 7 vengono comparate le precipitazioni mensili relative agli ultimi 5 anni.

Grafico 7 – Comparativo precipitazioni mensili negli ultimi 5 anni



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		1015 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<i>(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)</i>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,04	20,81
Q2 – Campo di Marte	171,45	19,49
Q3 – Gavinana Galluzzo	111,15	12,63
Q4 – Isolotto Legnaia	219,31	24,93
Q5 – Rifredi	194,80	22,14
Totali aree verdi	879,74	100
Aree verdi scolastiche	66,66	
Verde attrezzato	438,75	
Area giochi	7,73	
Area cani	13,46	
Aree sportive in aree pubbliche	145,88	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2421
di cui:		
Via		1832
Piazza		212
Viale		95
Numeri civici		108.801
di cui:		
Neri		85.718
Rossi		23.083
<i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.577
di cui:		1.246 neri
		331 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)*

47.787

di cui:

Residenziale 30.202

Commerciale 1.197

Servizi 1.118

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

*La statistica per la città*

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

Anno educativo 2022-2023

A cura di  
*Francesca Crescioli*

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

Dirigente

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

Direzione Istruzione  
**Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico**

Dirigente

**Alba Cortecchi**  
E.Q. Coordinamento Pedagogico e Professionale  
**Lucia Raviglione**  
E.Q. Amministrativa Nidi  
**Simone Focardi**



<i>Obiettivi e metodologia</i> .....	27
<i>Predisposizione del questionario</i> .....	28
<i>Risultati dell'indagine</i> .....	29
<i>Canali di accesso al servizio</i> .....	34
<i>Organizzazione del servizio</i> .....	35
<i>Struttura e ambienti</i> .....	36
<i>Alimentazione</i> .....	37
<i>Aspetti educativi e didattici</i> .....	38
<i>Professionalità del personale</i> .....	40
<i>Partecipazione delle famiglie</i> .....	41
<i>I costi</i> .....	42
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	43
<i>Tabelle delle risposte</i> .....	44
<i>Questionario</i> .....	55



## Obiettivi e metodologia

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

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

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

Le finalità di queste strutture sono sostanzialmente tre:

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

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

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

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

## ***Predisposizione del questionario***

Il questionario proposto agli utenti è lo stesso utilizzato l'anno scorso, tolte le domande sugli aspetti relativi al contenimento della pandemia e quella (solo per le strutture a gestione diretta) sul sistema delle referenze, introdotto per facilitare la comunicazione fra servizio e famiglie. Si tratta di un questionario suddiviso in otto sezioni che riguardano, rispettivamente:

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

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

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

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

La rilevazione è stata effettuata dal 5 maggio all'8 giugno 2023 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

Sono state inviate 2.353 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 1.184 questionari (popolazione indagata) di cui 1.172 relativi ai Nidi d'infanzia e 12 agli Spazi gioco, con una percentuale di risposta pari al 50,3%.

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

## Risultati dell'indagine

L'offerta del servizio è differenziata in strutture comunali e strutture non gestite direttamente. Le strutture comunali a loro volta si diversificano fra quelle gestite da personale comunale e quelle a gestione indiretta. Le strutture non gestite direttamente invece sono dotate tutte di personale esterno all'Ente. Le strutture coinvolte nell'indagine sono state complessivamente 67, così strutturate:

- n. 48 strutture comunali di cui:
- n. 30 Nidi d'infanzia a gestione diretta
- n. 15 Nidi d'infanzia a gestione indiretta
- n. 3 Spazi gioco a gestione indiretta
- n. 19 strutture private con acquisto di posti da parte dell'amministrazione (gestione indiretta) di cui
- n. 19 Nidi d'infanzia

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

Grafico 1 – Strutture comunali per tipologia. Anni 2016-2019, 2021-23

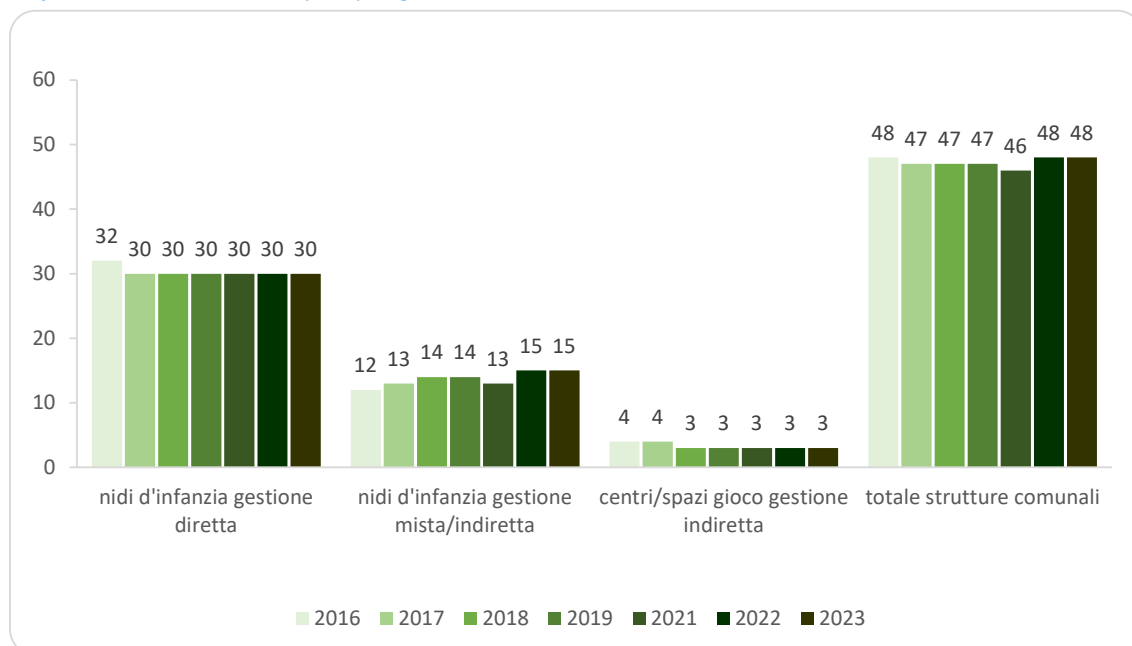
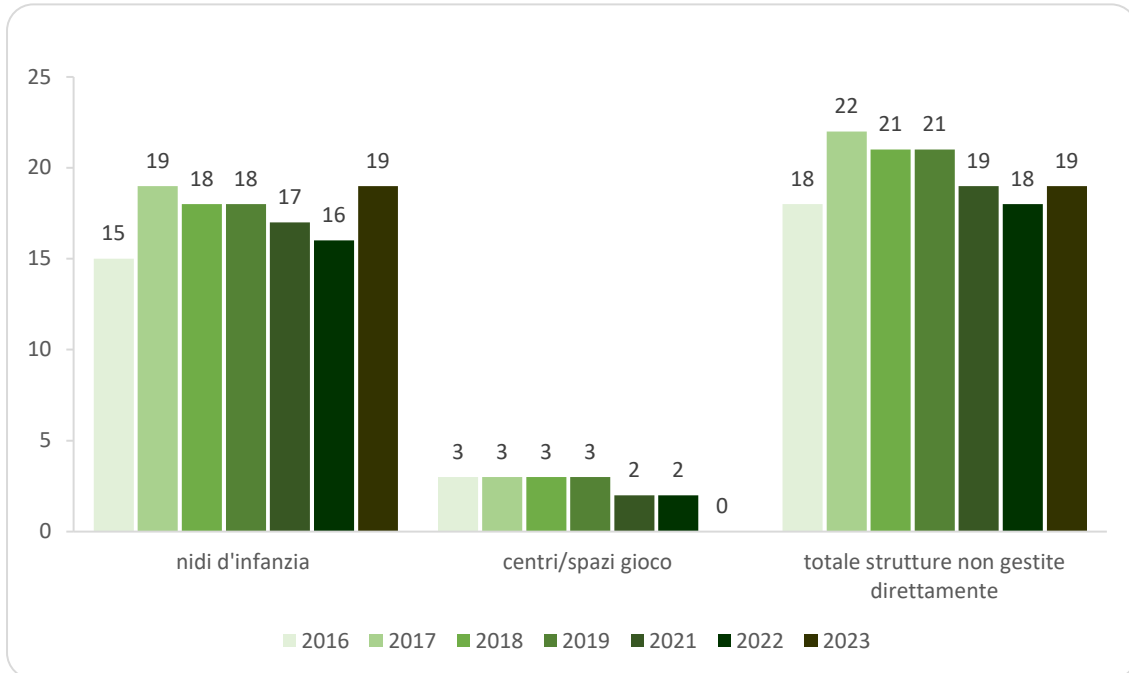


Grafico 2 – Strutture a gestione non diretta per tipologia. Anni 2016-2019, 2021-23



## Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

I 1.172 questionari raccolti presso i Nidi d'infanzia provengono per il 79,8% da utenti di strutture comunali e per il 20,2% da utenti di strutture convenzionate. Gli utenti delle strutture comunali si ripartiscono poi nel 73,7% di utenti di strutture a gestione diretta del Comune e nel 26,3% di utenti di strutture a gestione indiretta (cfr. grafici 3a e 3b).

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

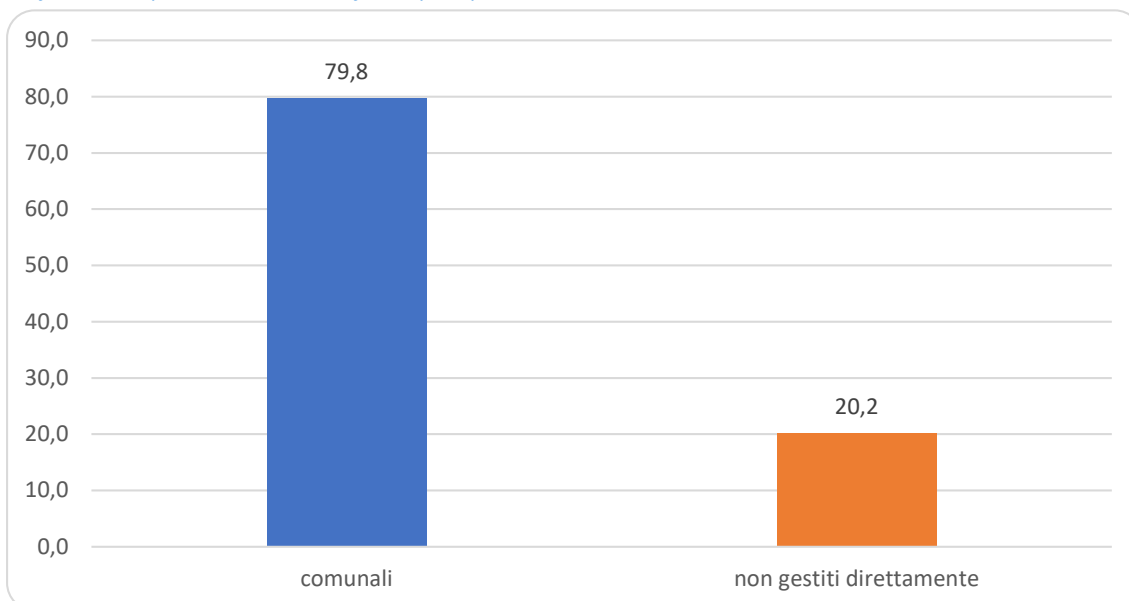
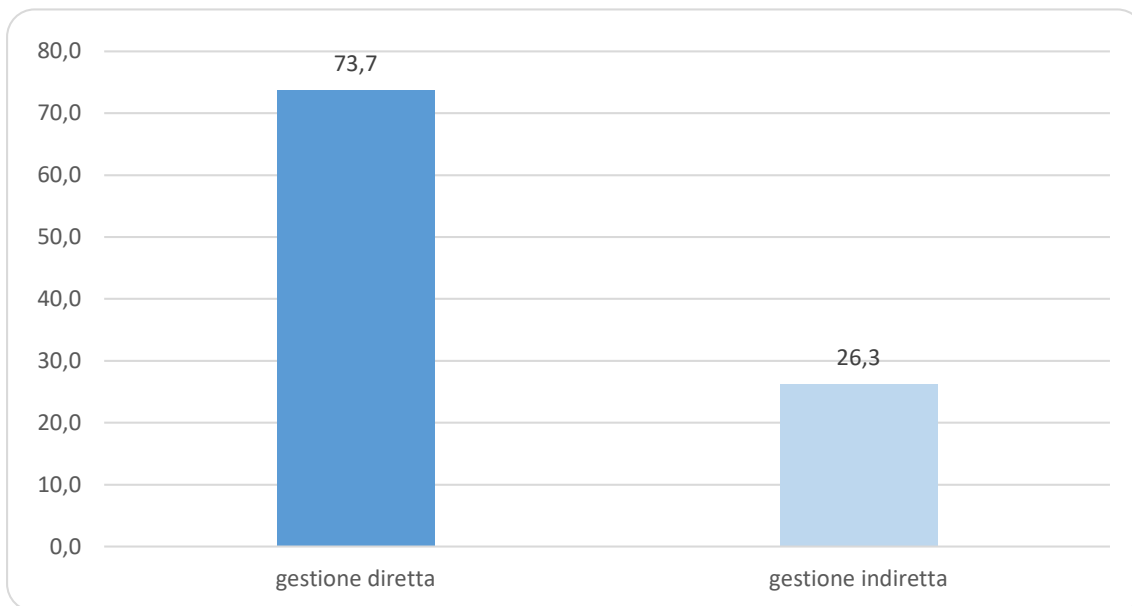


Grafico 3b - Rispondenti dei nidi d'infanzia comunali per tipo di gestione



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

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 1.184. Gran parte di queste ha uno o due figli (91,5%; era 92,7% nel 2022 - cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	641	54,1	54,1
2	442	37,3	91,5
3	71	6,0	97,5
più di 3	30	2,6	100,0
<b>Totale</b>	<b>1.184</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 e per numero di figli che frequentano/hanno frequentato il servizio (% di riga)

n figli	n figli che frequentano/hanno frequentato il servizio				Totale
	1	2	3	più di 3	
1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	26,7	73,3	0,0	0,0	100,0
3	33,8	19,7	46,5	0,0	100,0
più di 3	16,7	36,7	46,7	0,0	100,0
<b>Totale</b>	<b>66,3</b>	<b>29,5</b>	<b>4,0</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>

Il 43,5% dei bambini è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 agli 11 mesi, cui si aggiunge il 31,2% di quelli inseriti dai 12 ai 17 mesi, mentre per gli Spazi gioco, come prevede il regolamento, l'età parte dai 18 mesi fino a più di 24. Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare il servizio da non più di un anno (56,4% per i nidi e 83,3% per gli Spazi gioco) (cfr. tabelle 3a, 3b, 3c e 3d).

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

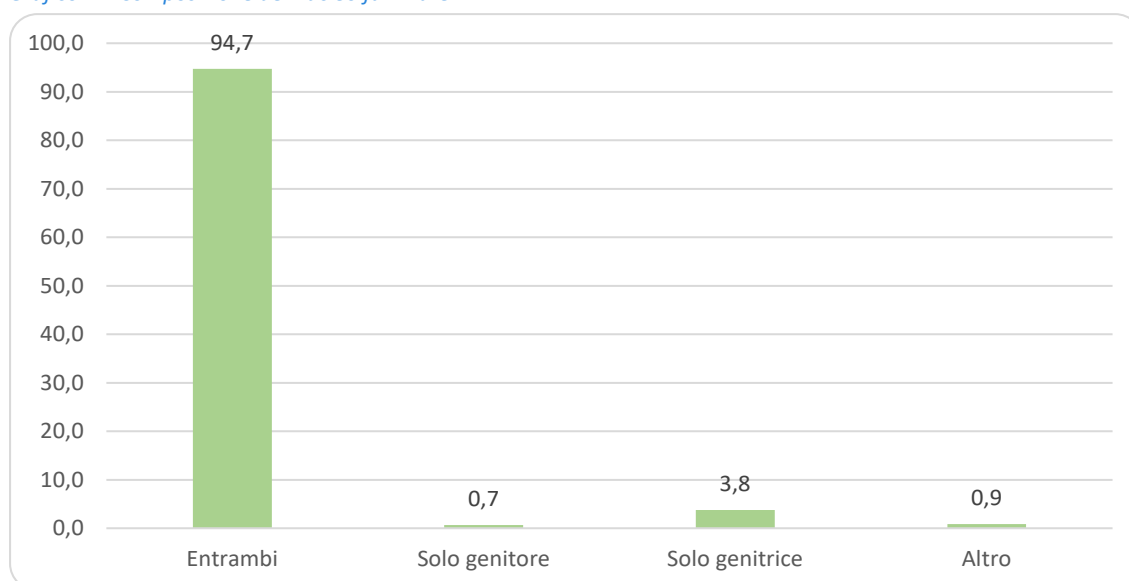
mesi al momento dell'inserimento	n	%	tempo trascorso dall'inserimento	n	%
meno di 6	32	2,7	meno di 6	97	8,3
tra 6 e 11 mesi	510	43,5	tra 6 e 11 mesi	564	48,1
tra 12 e 17 mesi	366	31,2	tra 12 e 17 mesi	84	7,2
tra 18 e 23 mesi	166	14,2	tra 18 e 23 mesi	347	29,6
24 e più	98	8,4	24 e più	80	6,8
<b>Totale</b>	<b>1.172</b>	<b>100,0</b>	<b>Totale</b>	<b>1.172</b>	<b>100,0</b>

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

mesi al momento dell'inserimento	n	%	tempo trascorso dall'inserimento	n	%
meno di 6			meno di 6	3	25,0
tra 6 e 11 mesi			tra 6 e 11 mesi	7	58,3
tra 12 e 17 mesi			tra 12 e 17 mesi	1	8,3
tra 18 e 23 mesi	6	50,0	tra 18 e 23 mesi	1	8,3
24 e più	6	50,0	24 e più	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (94,7%); il 3,8% dei bambini vive solo con la madre, mentre lo 0,7% vive solo con il padre.

*Grafico 4 – Composizione del nucleo familiare*





L'età media dei genitori dei bambini utenti del servizio è di 38,1 anni per le madri e di 39,7 per i padri.

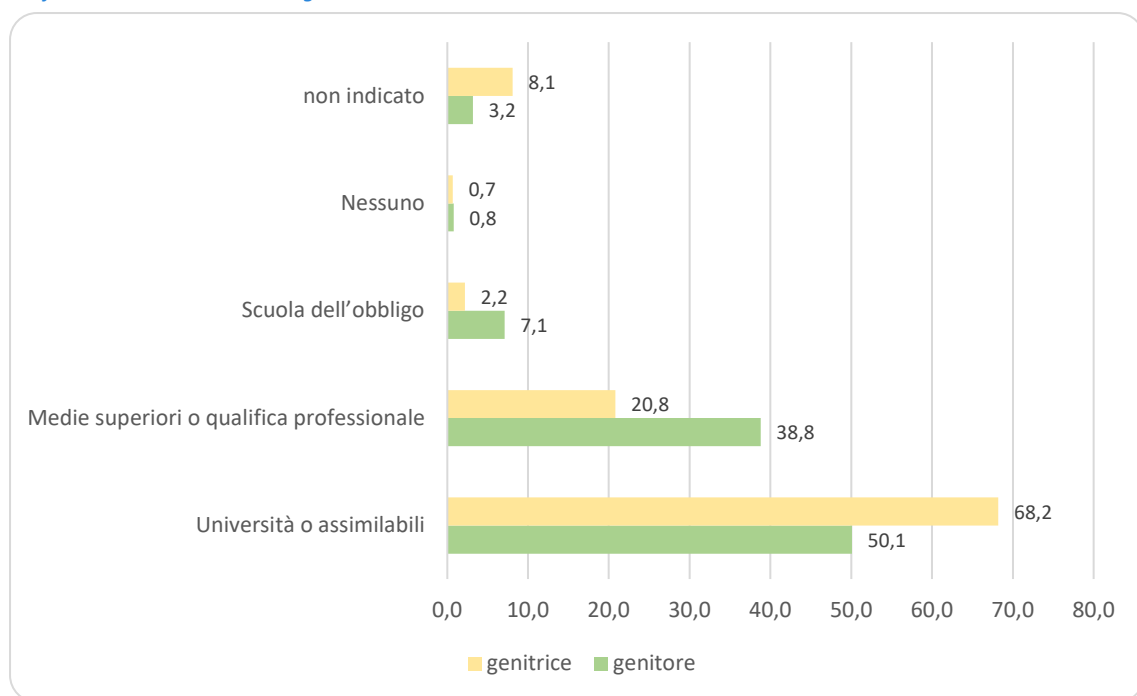
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 20 e i 39 ha un solo figlio, in particolare il 74,4% delle donne intervistate fra i 20 e i 29 anni e il 57,1% di quelle fra 30 e 39 anni. Il numero dei figli aumenta con l'aumentare dell'età (cfr. tabella 4).

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

età madre	numero figli				Totale
	1	2	3	più di 3	
20-29	74,4	20,5	5,1	0,0	100,0
30-39	57,1	36,0	4,9	2,0	100,0
40-49	48,7	41,0	7,7	2,6	100,0
50 e oltre	53,8	38,5	7,7	0,0	100,0
Totale	54,7	37,3	6,0	2,1	100,0

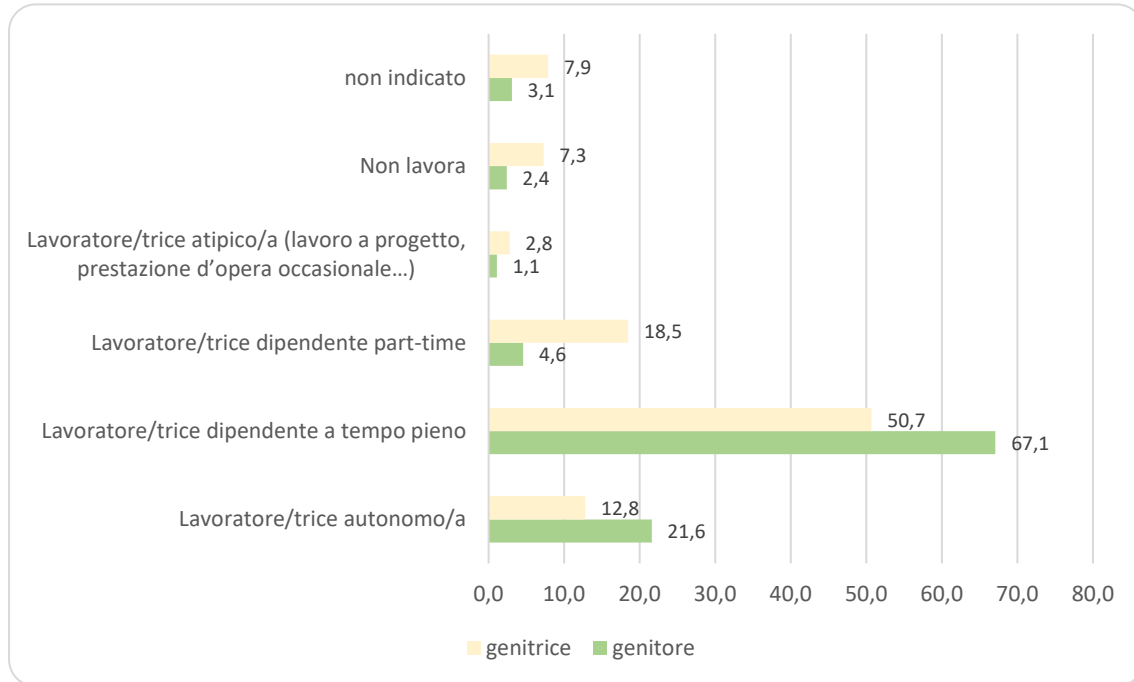
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 50,1% dei padri e il 68,2% delle madri è laureato, il 20,8% delle madri e il 38,8% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere il 7,1% dei padri e il 2,2% delle madri (cfr. grafico 5).

Grafico 5 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 94,4% dei padri e l'84,8% delle madri è occupato, i primi più presenti nelle categorie dei lavoratori dipendenti a tempo pieno e lavoratori autonomi, le seconde in quella dei lavoratori dipendenti part-time. La quota dei genitori che non lavorano è costituita prevalentemente dalle madri (7,3% contro il 2,4% dei padri).

Grafico 6 – Condizione occupazionale dei genitori



## Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli ai Nidi d'infanzia e agli Spazi gioco le famiglie hanno preso informazioni prevalentemente consultando il sito web o direttamente presso le strutture. Il passaparola e l'esperienza diretta rappresentano anch'essi un canale da cui avere informazioni, tant'è che una buona percentuale di utenti li ha utilizzati, però solo per per il Nido (10,7%), e sono rappresentati in tabella nella modalità "altro" (cfr. tabella 5). Aumenta l'utilizzo del web per i nidi d'infanzia (dal 79,1% del 2022 al 79,9% attuale) mentre diminuisce per gli spazi gioco (dal 92,9% del 2022 al 75,0% attuale). Il reperimento delle informazioni direttamente presso le strutture aumenta per i nidi (da 22,2% a 27,0%) e in maniera più evidente per gli spazi gioco spazi gioco (dal 21,4% a 41,7%). In leggero calo il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia per i nidi (8,4% vs 9,5% del 2022) mentre rimane nullo per gli spazi gioco; risulta in calo rispetto all'anno precedente la modalità "altro", che si annulla per gli spazi gioco (cfr. tabella 5).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

canali informazione prima dell'iscrizione	Nidi d'infanzia	Spazi gioco
uffici dei servizi all'infanzia	8,4	0,0
Nidi d'infanzia/spazi gioco	27,0	41,7
sito web: Portale servizi all'infanzia 'Educazione 0-3'	79,9	75,0
contact center	2,3	8,3
URP	1,2	0,0
Sportello Villa Pallini	0,8	0,0
altro	10,7	0,0

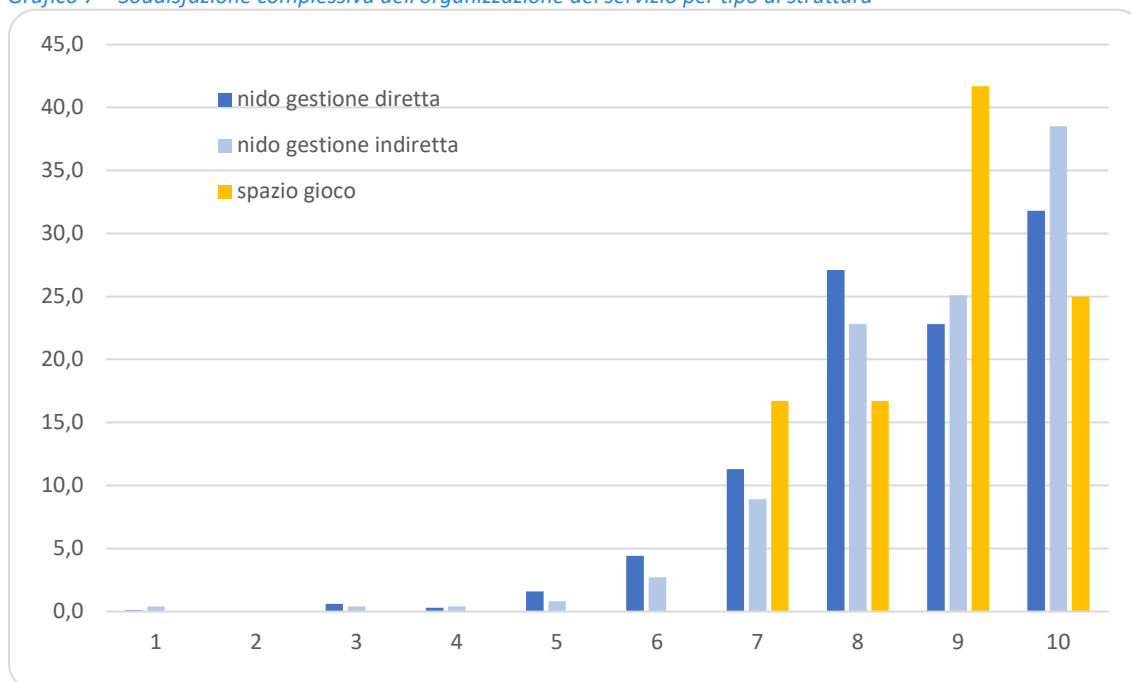
## Organizzazione del servizio

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

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

Nel complesso le famiglie si ritengono molto soddisfatte dell'organizzazione del servizio e ne è prova concreta la valutazione attribuita a questo aspetto per tutte le tipologie di struttura. Il punteggio medio è pari a 8,6 punti, su una scala di valutazione di dieci, per i nidi a gestione diretta, a 8,8 punti sia per i nidi a gestione indiretta sia per gli spazi gioco. In particolare, è possibile osservare che per i nidi a gestione indiretta oltre l'85,0% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8; tale percentuale scende a 83,4% per gli spazi gioco e a 81,7% per le strutture a gestione diretta (cfr grafico 7, cfr. anche tabelle 1-5 in appendice).

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



L'81,5% degli utenti dei nidi (il 79,7% a gestione diretta e l'84,1% a gestione indiretta) e l'81,8% degli utenti degli Spazi gioco reputano l'orario di apertura dei servizi in linea con le proprie esigenze; risultano molto apprezzate le fasce orarie differenziate di uscita con valori medi fra il 7,3 e il 9,0 per tutte le tipologie di struttura. Buono sia il supporto amministrativo fornito dagli Uffici sia l'informazione disponibile sul Portale online della Rete civica 'Educazione 0-6'.

Nel primo caso si registra una valutazione media di 8,0 punti per i nidi, sia a gestione diretta sia indiretta, e 7,4 punti per gli Spazi gioco (stabile per i nidi e in leggero calo per gli spazi gioco rispetto all'anno precedente); nel secondo caso la valutazione media è 7,7 punti per tutte le tipologie di struttura (invariato per i nidi e in leggero calo per gli spazi gioco rispetto all'anno precedente).

## Struttura e ambienti

Tra le caratteristiche che contribuiscono alla qualità del nido/spazio gioco quale contesto educativo per la prima infanzia vi è la gestione e l'organizzazione dello spazio che deve essere pensato e progettato in funzione dei bambini e degli adulti che lo vivono quotidianamente. In questa sezione sono stati analizzati aspetti quali l'ubicazione e l'accessibilità della struttura, la sicurezza degli ambienti interni ed esterni, l'igiene e la gradevolezza e l'adeguatezza degli arredi. Il giudizio complessivo espresso dagli utenti per tutte le tipologie di struttura si attesta su valori molto alti registrando una media di 8,6 punti su una scala di dieci per i Nidi a gestione diretta e di 8,8 punti sia per i Nidi a gestione indiretta sia per gli Spazi gioco. I risultati sono sostanzialmente stabili rispetto al 2022.

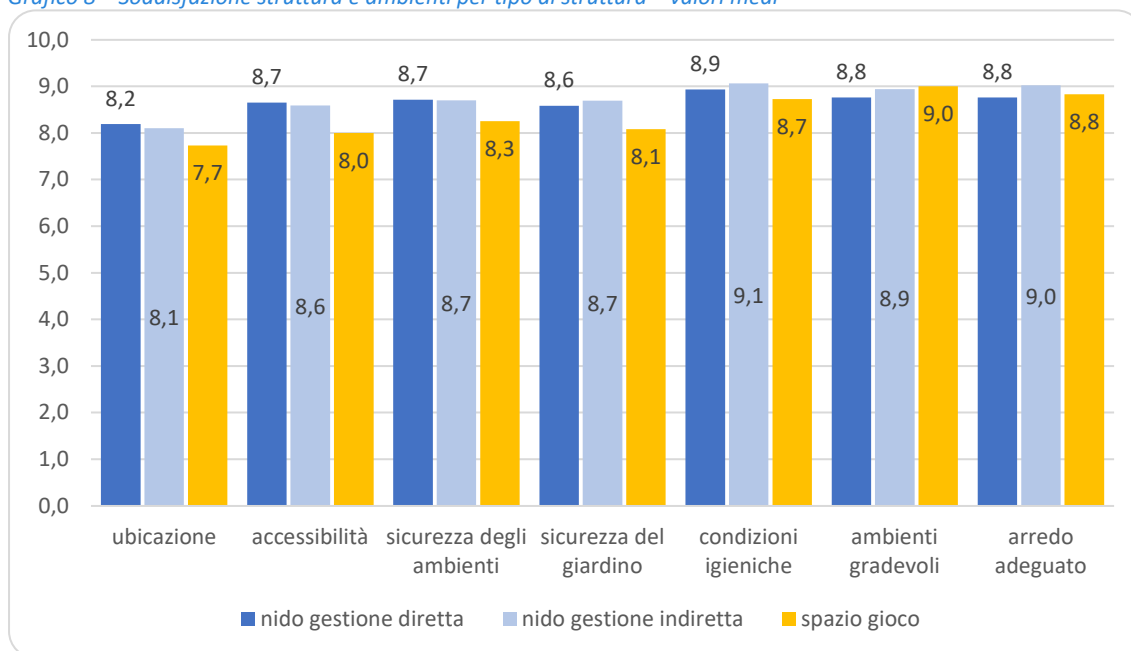
In questo panorama, così ricco di giudizi positivi, l'attenzione ricade anche sulle piccole variazioni. Esaminando i singoli aspetti si osserva che i Nidi a gestione indiretta riportano valutazioni molto simili a quelli a gestione diretta; gli Spazi gioco, tranne per gradevolezza degli ambienti e arredi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

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

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

L'aspetto che riceve i giudizi meno favorevoli è l'ubicazione della struttura intesa come collegamento con i mezzi pubblici, possibilità di parcheggio ecc. Si parla comunque di valori medi compresi fra 7,7 e 8,2 (cfr grafico 8, cfr. anche tabelle 6-13 in appendice).

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



## Alimentazione

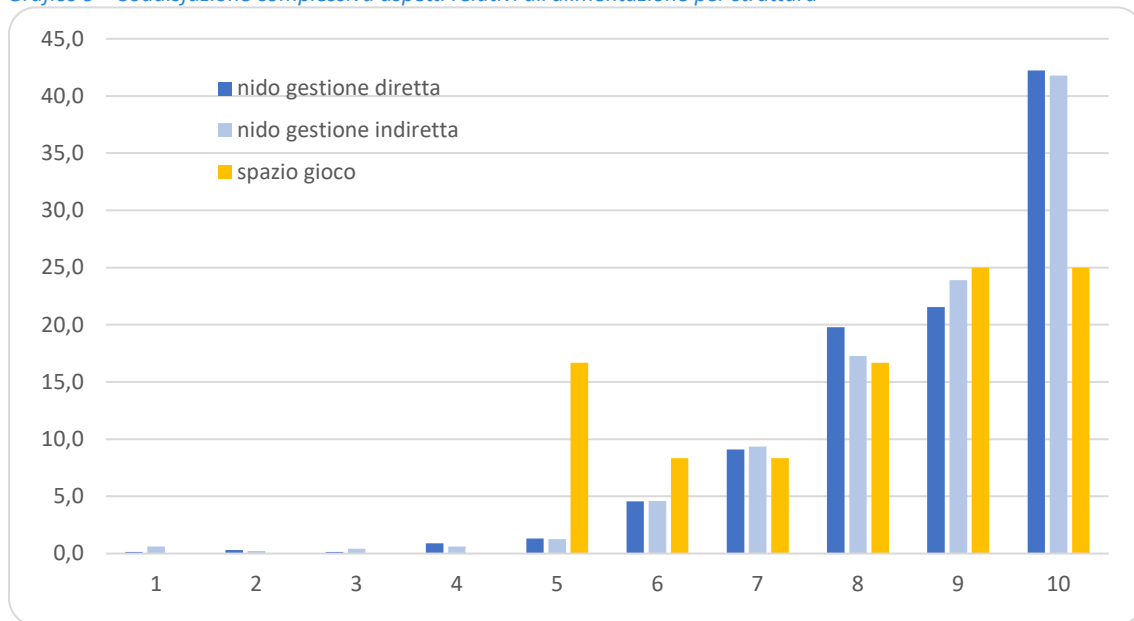
L'alimentazione rappresenta un aspetto fondamentale per lo sviluppo del bambino e il momento del pasto assume grande importanza sia dal punto di vista nutrizionale sia dal punto di vista educativo (imparare le regole e sperimentare la convivialità dello stare a tavola).

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

In questa sezione è stata analizzata la soddisfazione dell'alimentazione dei bambini, valutata non solo sul piano della qualità e varietà dei cibi ma anche sul piano organizzativo/educativo dei momenti conviviali dedicati al pranzo, allo spuntino della mattina e alla merenda del pomeriggio. Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato, soprattutto nei Nidi; si osserva una valutazione media di 8,8 punti per entrambe le tipologie di gestione, in lieve rialzo rispetto al 2022. Gli Spazi gioco, con 8,0 di media, sono in calo.

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: si attesta sul 7,7-8,7 la media per la qualità e la varietà dei cibi e sull'8,2-9,0 la media per l'organizzazione dei momenti dello spuntino, del pranzo e della merenda (cfr. grafico 9, cfr. anche tabelle 14-16 in appendice).

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



## Aspetti educativi e didattici

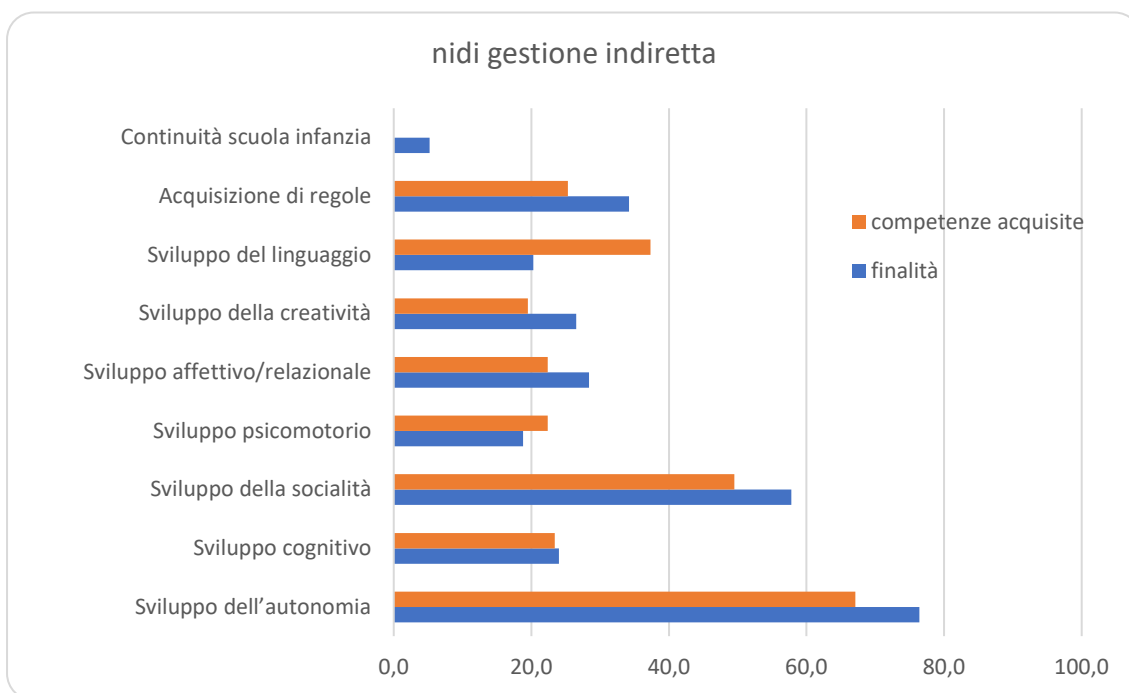
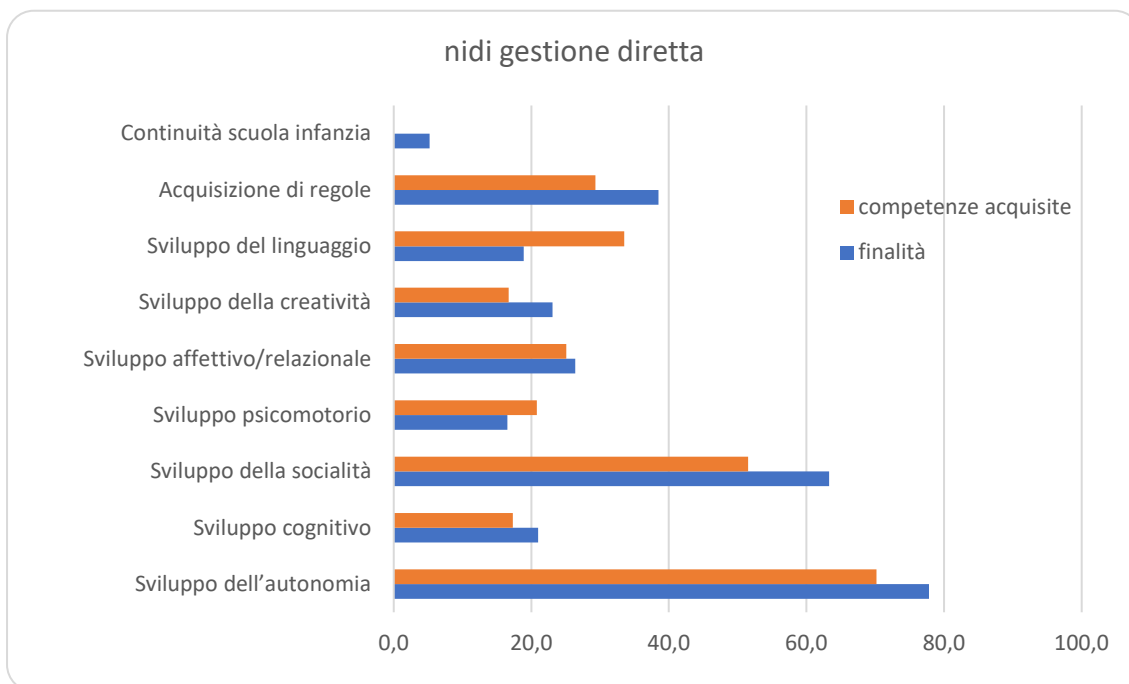
I servizi alla prima infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

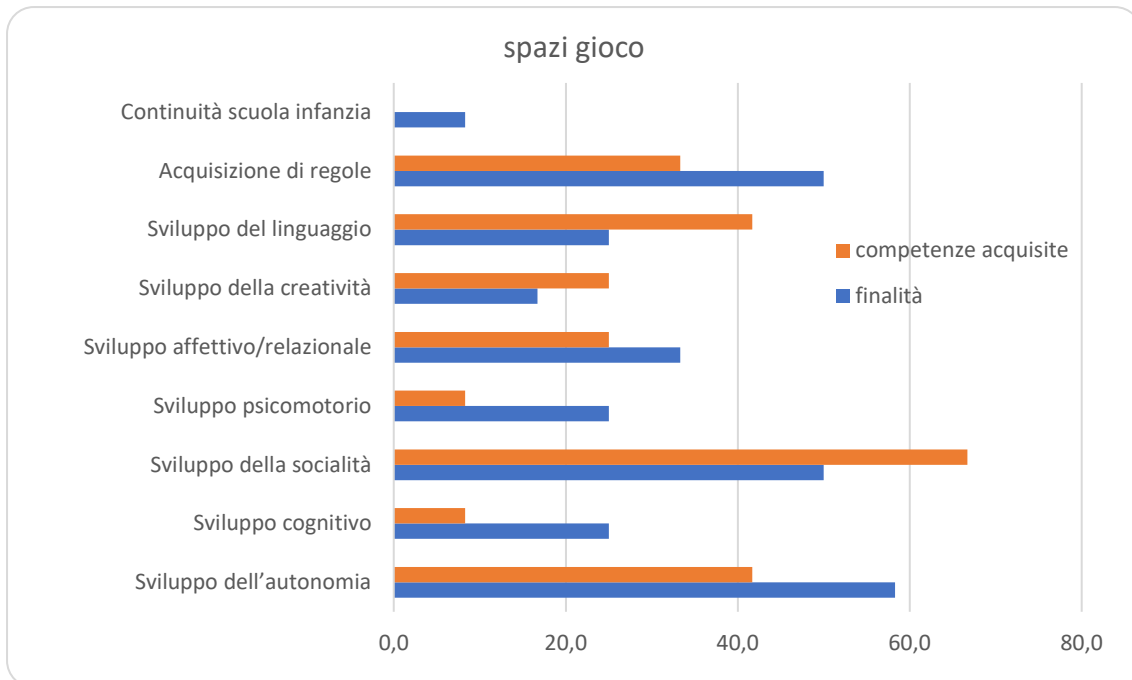
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli.

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

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative delle famiglie è stato chiesto di indicare in quali ambiti il bambino ha acquisito maggiori competenze fra quelle proposte dal servizio stesso. I risultati, molto positivi, confermano le aspettative; nei Nidi d'infanzia lo sviluppo dell'autonomia precede lo sviluppo della socialità mentre l'acquisizione di regole, aspetto più complesso dell'educazione e che richiede anche tempi differenti, passa in quarta posizione, dietro allo sviluppo del linguaggio. Negli spazi gioco lo sviluppo dell'autonomia, a parimerito con sviluppo del linguaggio, segue lo sviluppo della socialità davanti all'acquisizione di regole (cfr. grafico 10, cfr. anche tabelle 17-19 in appendice).

Grafico 10 – Finalità e competenze acquisite per struttura





Un'altra tematica oggetto di valutazione è la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a: gli utenti hanno riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato varia da 8,8 punti per gli Spazi gioco a 9,1 punti per i Nidi a gestione indiretta su una scala di valutazione di 10 (cfr. tabella 20 in appendice).

### Professionalità del personale

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

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

I livelli di valutazione sono, anche in questo caso, molto elevati, con lievi differenze fra Nidi d'infanzia a gestione diretta, indiretta e Spazi gioco. Tutti i valori registrano un lieve aumento rispetto alla scorsa rilevazione per i Nidi, mentre gli spazi gioco registrano qualche leggero ribasso (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 21-25 in appendice).



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

	Valore medio Nidi d'infanzia gestione diretta	Valore medio Nidi d'infanzia gestione indiretta	Valore medio Spazi gioco
soddisfazione complessiva professionalità personale	9,0	9,2	9,1
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini	9,2	9,3	9,2
capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie	8,8	9,0	9,1
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e famiglie	9,0	9,2	8,9
capacità personale di far conoscere il progetto educativo	8,7	8,9	9,1

## Partecipazione delle famiglie

Svariati sono i momenti che, nel corso dell'anno, si caratterizzano come occasioni di partecipazione delle famiglie al progetto educativo; dai colloqui individuali fra educatori e famiglie, agli incontri di sezione, di Nido e ai Consigli di Nido, a momenti meno formali quali feste e laboratori organizzati dalle strutture. Con la pandemia questi momenti si erano drasticamente ridotti ma gradualmente si è tornati alla normalità, riducendo al minimo/eliminando la modalità a distanza.

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

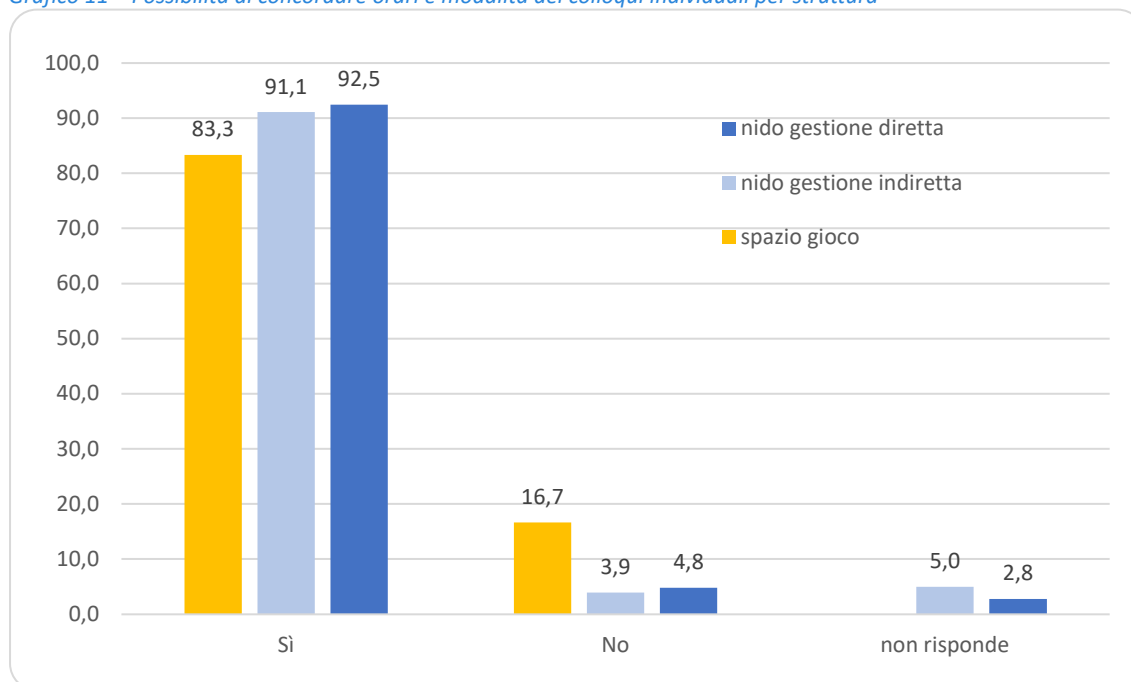
Le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie sono quelle su cui inevitabilmente gli effetti della pandemia si sono fatti sentire di più. Già nella scorsa rilevazione si era registrata una ripresa nelle valutazioni e anche quest'anno tutti i giudizi sono in crescita: il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 8,4 per i Nidi a gestione diretta (+1,2 punti rispetto al 2022), a 8,6 per i Nidi a gestione indiretta (+0,8 punti) e a 8,8 per gli Spazi gioco (+0,7 punti). Nei singoli aspetti i Nidi a gestione indiretta e gli Spazi gioco riportano valutazioni simili e leggermente migliori dei Nidi a gestione diretta (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 26-30 in appendice).

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

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

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità il 95,9% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e il 95,1% dei Nidi a gestione diretta; è pari all'83,3% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 11 e tab. 31 in appendice). I valori sono in aumento rispetto al 2022 per tutte le tipologie di struttura, in particolare per gli Spazi gioco che passano dal 71,4% all'83,3%.

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



Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dal personale educativo le famiglie si ritengono molto soddisfatte. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,1 punti, quelli a gestione indiretta di 8,7 e gli Spazi gioco di 8,8 (cfr. tabella 32 in appendice).

## I costi

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

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,7, i Nidi a gestione indiretta 9,0, entrambi in lieve aumento rispetto alla precedente indagine, mentre rimane invariata a 8,8 punti la valutazione per gli Spazi gioco (cfr. tabelle 33-34 in appendice).

La soddisfazione delle tariffe conferma i dati abbondantemente sopra la sufficienza del 2022 per i Nidi d'infanzia; gli Spazi gioco confermano valori sopra il 7. Si attesta su una media di 7,6 punti per i Nidi a gestione diretta, 7,8 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 7,2 per gli Spazi gioco.

## Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (79,9% Nidi d'infanzia e 75,0% Spazi gioco) e le strutture stesse (27,0% Nidi d'infanzia e 41,7% Spazi gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,8 al 9,0 per le diverse tipologie di struttura; in particolare:

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

## Tabelle

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	2	0,4	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	4	0,6	2	0,4	0	0,0
4	2	0,3	2	0,4	0	0,0
5	11	1,6	4	0,8	0	0,0
6	30	4,4	13	2,7	0	0,0
7	78	11,3	43	8,9	2	16,7
8	187	27,1	110	22,8	2	16,7
9	157	22,8	121	25,1	5	41,7
10	219	31,8	186	38,5	3	25
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,8		8,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Sì	549	79,7	406	84,1	9	75,0
No	119	17,3	52	10,8	2	16,7
non risponde	21	3,0	25	5,2	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6	1	0,2	0	0,0
2	1	0,1	0	0,0	2	16,7
3	4	0,6	2	0,4	0	0,0
4	1	0,1	6	1,2	0	0,0
5	12	1,7	5	1,0	0	0,0
6	38	5,5	17	3,5	0	0,0
7	52	7,5	28	5,8	3	25,0
8	147	21,3	82	17,0	2	16,7
9	133	19,3	78	16,1	3	25,0
10	297	43,1	262	54,2	2	16,7
non risponde	0	0,0	2	0,4	3	25,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,0		7,3

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,4	5	1,0	0	0,0
2	4	0,6	3	0,6	0	0,0
3	10	1,5	6	1,2	1	8,3
4	14	2,0	8	1,7	0	0,0
5	31	4,5	16	3,3	1	8,3
6	71	10,3	53	11,0	2	16,7
7	96	13,9	61	12,6	1	8,3
8	164	23,8	127	26,3	3	25,0
9	120	17,4	72	14,9	2	16,7
10	173	25,1	131	27,1	2	16,7
non risponde	3	0,4	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,0		8,0		7,4

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,4	1	0,2	0	0,0
2	4	0,6	4	0,8	0	0,0
3	3	0,4	8	1,7	0	0,0
4	9	1,3	7	1,4	0	0,0
5	36	5,2	25	5,2	0	0,0
6	74	10,7	61	12,6	2	16,7
7	154	22,4	86	17,8	3	25,0
8	194	28,2	130	26,9	5	41,7
9	86	12,5	70	14,5	1	8,3
10	123	17,9	87	18,0	1	8,3
non risponde	3	0,4	4	0,8	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		7,7		7,7		7,7

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	2	0,4	0	0,0
2	2	,3	0	0,0	0	0,0
3	1	,1	1	0,2	0	0,0
4	7	1,0	0	0,0	0	0,0
5	10	1,5	4	,8	0	0,0
6	32	4,6	16	3,3	1	8,3
7	71	10,3	52	10,8	2	16,7
8	164	23,8	93	19,3	0	0,0
9	145	21,0	115	23,8	4	33,3
10	252	36,6	192	39,8	5	41,7
non risponde	5	0,7	8	1,7	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,8		8,8

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	8	1,7	0	0,0
2	1	0,1	7	1,4	0	0,0
3	10	1,5	5	1,0	0	0,0
4	9	1,3	11	2,3	0	0,0
5	26	3,8	22	4,6	3	25,0
6	56	8,1	31	6,4	0	0,0
7	88	12,8	65	13,5	2	16,7
8	164	23,8	86	17,8	1	8,3
9	113	16,4	79	16,4	2	16,7
10	212	30,8	164	34,0	3	25,0
non risponde	5	0,7	5	1,0	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,2		8,1		7,7

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	3	0,4	2	0,4	0	0,0
2	4	0,6	3	0,6	0	0,0
3	6	0,9	4	0,8	0	0,0
4	3	0,4	9	1,9	0	0,0
5	18	2,6	12	2,5	2	16,7
6	31	4,5	33	6,8	1	8,3
7	62	9,0	32	6,6	2	16,7
8	135	19,6	95	19,7	0	0,0
9	139	20,2	79	16,4	2	16,7
10	286	41,5	213	44,1	4	33,3
non risponde	2	0,3	1	0,2	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,6		8,0

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	1	0,1	1	0,2	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	4	0,8	0	0,0
4	3	0,4	3	0,6	0	0,0
5	11	1,6	6	1,2	0	0,0
6	29	4,2	25	5,2	3	25,0
7	74	10,7	48	9,9	1	8,3
8	145	21,0	98	20,3	1	8,3
9	149	21,6	104	21,5	4	33,3
10	271	39,3	193	40,0	3	25,0
non risponde	2	0,3	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,7		8,3

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	1	0,1	1	0,2	0	0,0
2	2	0,3	2	0,4	0	0,0
3	3	0,4	1	0,2	0	0,0
4	7	1,0	2	0,4	0	0,0
5	12	1,7	6	1,2	1	8,3
6	40	5,8	31	6,4	1	8,3
7	76	11,0	45	9,3	4	33,3
8	146	21,2	93	19,3	0	0,0
9	144	20,9	110	22,8	2	16,7
10	255	37,0	189	39,1	4	33,3
non risponde	3	0,4	3	0,6	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,7		8,1

Tabella 11 – Soddisfazione delle condizioni igieniche (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	1	0,1	0	0,0	0	0,0
3	1	0,1	0	0,0	0	0,0
4	3	0,4	1	0,2	0	0,0
5	3	0,4	2	0,4	0	0,0
6	24	3,5	13	2,7	1	8,3
7	51	7,4	32	6,6	1	8,3
8	146	21,2	89	18,4	1	8,3
9	151	21,9	112	23,2	5	41,7
10	309	44,8	233	48,2	3	25,0
non risponde	0	0,0	1	0,2	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,1		8,7

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6	3	0,6	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	5	0,7	1	0,2	0	0,0
5	6	0,9	4	0,8	0	0,0
6	25	3,6	12	2,5	2	16,7
7	74	10,7	33	6,8	0	0,0
8	148	21,5	96	19,9	1	8,3
9	141	20,5	114	23,6	2	16,7
10	285	41,4	219	45,3	7	58,3
non risponde	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	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	2	0,3	1	0,2	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	3	0,4	0	0,0	0	0,0
4	1	0,1	2	0,4	0	0,0
5	8	1,2	0	0,0	0	0,0
6	27	3,9	12	2,5	2	16,7
7	70	10,2	39	8,1	1	8,3
8	146	21,2	86	17,8	0	0,0
9	153	22,2	112	23,2	3	25,0
10	276	40,1	230	47,6	6	50,0
non risponde	3	0,4	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,0		8,8

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	3	0,6	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	1	0,1	2	0,4	0	0,0
4	6	0,9	3	0,6	0	0,0
5	9	1,3	6	1,2	2	16,7
6	31	4,5	22	4,6	1	8,3
7	62	9,0	45	9,3	1	8,3
8	135	19,6	83	17,2	2	16,7
9	147	21,3	115	23,8	3	25,0
10	288	41,8	201	41,6	3	25,0
non risponde	7	1,0	2	0,4	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,8		8,8		8,0

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	2	0,3	4	0,8	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	0	0,0
4	4	0,6	2	0,4	0	0,0
5	9	1,3	11	2,3	2	16,7
6	44	6,4	22	4,6	2	16,7
7	69	10,0	53	11,0	1	8,3
8	134	19,4	85	17,6	2	16,7
9	147	21,3	113	23,4	3	25,0
10	273	39,6	191	39,5	2	16,7
non risponde	3	0,4	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,7		7,7



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	0	0,0	1	0,2	0	0,0
2	3	0,4	1	0,2	0	0,0
3	0	0,0	2	0,4	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	7	1,0	2	0,4	1	8,3
6	25	3,6	12	2,5	2	16,7
7	65	9,4	44	9,1	0	0,0
8	122	17,7	81	16,8	2	16,7
9	155	22,5	114	23,6	4	33,3
10	310	45,0	225	46,6	3	25,0
non risponde	2	0,3	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,0		8,2

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	2	0,3	2	0,4	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	2	0,4	0	0,0
4	6	,9	0	0,0	0	0,0
5	13	1,9	5	1,0	0	0,0
6	23	3,3	12	2,5	0	0,0
7	46	6,7	30	6,2	3	25,0
8	121	17,6	71	14,7	1	8,3
9	146	21,2	105	21,7	4	33,3
10	332	48,2	256	53,0	4	33,3
non risponde	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,1		8,8

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	536	77,8	369	76,4	7	58,3
sviluppo cognitivo	145	21,0	116	24,0	3	25,0
sviluppo socialità	436	63,3	279	57,8	6	50,0
sviluppo psicomotorio	114	16,5	91	18,8	3	25,0
sviluppo affettivo-relazionale	182	26,4	137	28,4	4	33,3
sviluppo creatività	159	23,1	128	26,5	2	16,7
sviluppo linguaggio	130	18,9	98	20,3	3	25,0
acquisizione di regole	265	38,5	165	34,2	6	50,0
continuità scuola infanzia	36	5,2	25	5,2	1	8,3

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	484	70,2	324	67,1	5	41,7
sviluppo cognitivo	119	17,3	113	23,4	1	8,3
sviluppo socialità	355	51,5	239	49,5	8	66,7
sviluppo psicomotorio	143	20,8	108	22,4	1	8,3
sviluppo affettivo-relazionale	173	25,1	108	22,4	3	25,0
sviluppo creatività	115	16,7	94	19,5	3	25,0
sviluppo linguaggio	231	33,5	180	37,3	5	41,7
acquisizione di regole	202	29,3	122	25,3	4	33,3

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	3	0,4	3	0,6	0	0,0
2	1	0,1	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	2	0,4	0	0,0
4	4	0,6	0	0,0	0	0,0
5	9	1,3	3	0,6	0	0,0
6	16	2,3	8	1,7	0	0,0
7	56	8,1	30	6,2	3	25,0
8	117	17,0	82	17,0	1	8,3
9	147	21,3	104	21,5	4	33,3
10	334	48,5	250	51,8	4	33,3
non risponde	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,9		9,1		8,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	2	0,4	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	1	0,1	3	0,6	0	0,0
4	5	0,7	0	0,0	0	0,0
5	7	1,0	3	0,6	0	0,0
6	14	2,0	8	1,7	1	8,3
7	42	6,1	25	5,2	0	0,0
8	114	16,5	70	14,5	2	16,7
9	149	21,6	102	21,1	3	25,0
10	348	50,5	268	55,5	6	50,0
non risponde	5	0,7	2	0,4	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		9,0		9,2		9,1

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	2	0,4	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	0,1	1	0,2	0	0,0
4	2	0,3	1	0,2	0	0,0
5	7	1,0	2	0,4	0	0,0
6	14	2,0	6	1,2	1	8,3
7	34	4,9	17	3,5	0	0,0
8	106	15,4	69	14,3	1	8,3
9	148	21,5	97	20,1	4	33,3
10	375	54,4	288	59,6	6	50,0
non risponde	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		9,2		9,3		9,2

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	2	0,4	0	0,0
2	5	0,7	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	0	0,0
4	11	1,6	3	0,6	0	0,0
5	6	0,9	3	0,6	1	8,3
6	20	2,9	12	2,5	0	0,0
7	61	8,9	36	7,5	0	0,0
8	119	17,3	70	14,5	1	8,3
9	144	20,9	96	19,9	4	33,3
10	318	46,2	258	53,4	6	50,0
non risponde	1	0,1	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,8		9,0		9,1

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	2	0,4	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	3	0,6	0	0,0
4	7	1,0	1	0,2	0	0,0
5	9	1,3	2	0,4	1	8,3
6	21	3,0	8	1,7	0	0,0
7	41	6,0	18	3,7	0	0,0
8	120	17,4	85	17,6	2	16,7
9	138	20,0	88	18,2	4	33,3
10	347	50,4	274	56,7	5	41,7
non risponde	3	0,4	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		9,0		9,2		8,9

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	7	1,0	1	0,2	0	0,0
2	2	0,3	3	0,6	0	0,0
3	4	0,6	3	0,6	0	0,0
4	5	0,7	1	0,2	0	0,0
5	14	2,0	9	1,9	0	0,0
6	24	3,5	23	4,8	0	0,0
7	59	8,6	29	6,0	1	8,3
8	128	18,6	68	14,1	2	16,7
9	142	20,6	102	21,1	3	25,0
10	304	44,1	243	50,3	5	41,7
non risponde	0	0,0	1	0,2	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		8,9		9,1

Tabella 26 – Soddisfazione complessiva partecipazione famiglie (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	1	0,2	0	0,0
2	4	0,6	6	1,2	0	0,0
3	4	0,6	1	0,2	0	0,0
4	10	1,5	6	1,2	0	0,0
5	13	1,9	9	1,9	0	0,0
6	46	6,7	23	4,8	0	0,0
7	92	13,4	46	9,5	2	16,7
8	145	21,0	89	18,4	2	16,7
9	136	19,7	98	20,3	4	33,3
10	229	33,2	199	41,2	4	33,3
non risponde	5	0,7	5	1,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,4		8,6		8,8

Tabella 27 – Soddisfazione coinvolgimento famiglie nelle occasioni previste dal progetto educativo, anche con modalità a distanza (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	8	1,2	4	0,8	0	0,0
2	4	0,6	6	1,2	0	0,0
3	4	0,6	3	0,6	0	0,0
4	7	1,0	8	1,7	0	0,0
5	22	3,2	11	2,3	0	0,0
6	43	6,2	20	4,1	1	8,3
7	102	14,8	54	11,2	1	8,3
8	136	19,7	97	20,1	3	25,0
9	140	20,3	80	16,6	4	33,3
10	217	31,5	194	40,2	3	25,0
non risponde	6	0,9	6	1,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,3		8,5		8,6

Tabella 28 – Soddisfazione possibilità di confronto con altre famiglie con modalità a distanza (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	14	2,0	7	1,4	0	0,0
2	7	1,0	5	1,0	0	0,0
3	8	1,2	5	1,0	0	0,0
4	9	1,3	6	1,2	0	0,0
5	34	4,9	18	3,7	0	0,0
6	79	11,5	47	9,7	1	8,3
7	95	13,8	55	11,4	1	8,3
8	134	19,4	79	16,4	2	16,7
9	108	15,7	87	18,0	4	33,3
10	195	28,3	164	34,0	3	25,0
non risponde	6	0,9	10	2,1	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		7,9		8,2		8,6

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6	2	0,4	0	0,0
2	3	0,4	2	0,4	0	0,0
3	6	0,9	2	0,4	0	0,0
4	4	0,6	5	1,0	0	0,0
5	15	2,2	7	1,4	0	0,0
6	38	5,5	21	4,3	1	8,3
7	65	9,4	43	8,9	2	16,7
8	127	18,4	70	14,5	2	16,7
9	126	18,3	92	19,0	3	25,0
10	297	43,1	237	49,1	3	25,0
non risponde	4	0,6	2	0,4	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,6		8,8		8,5

Tabella 30 – Soddisfazione azioni promosse per favorire la partecipazione delle famiglie (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	7	1,0	3	0,6	0	0,0
2	5	0,7	3	0,6	0	0,0
3	8	1,2	3	0,6	0	0,0
4	6	0,9	5	1,0	0	0,0
5	23	3,3	10	2,1	0	0,0
6	54	7,8	28	5,8	1	8,3
7	98	14,2	45	9,3	1	8,3
8	129	18,7	88	18,2	3	25,0
9	131	19,0	95	19,7	3	25,0
10	227	32,9	201	41,6	3	25,0
non risponde	1	0,1	2	0,4	1	8,3
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,2		8,6		8,5

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Si	637	92,5	440	91,1	10	83,3
No	33	4,8	19	3,9	2	16,7
non risponde	19	2,8	24	5,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0

Tabella 32 – Soddisfazione informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino/a (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	10	1,5	2	0,4	0	0,0
2	6	,9	3	0,6	0	0,0
3	6	,9	2	0,4	0	0,0
4	8	1,2	2	0,4	0	0,0
5	33	4,8	13	2,7	1	8,3
6	69	10,0	25	5,2	0	0,0
7	86	12,5	57	11,8	1	8,3
8	123	17,9	84	17,4	2	16,7
9	135	19,6	82	17,0	2	16,7
10	213	30,9	213	44,1	6	50,0
non risponde	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,1		8,6		8,8

Tabella 33 – Soddisfazione tariffe in relazione alla qualità del servizio offerto (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	8	1,2	7	1,4	0	0,0
2	8	1,2	2	0,4	0	0,0
3	19	2,8	14	2,9	2	16,7
4	26	3,8	8	1,7	0	0,0
5	41	6,0	26	5,4	0	0,0
6	84	12,2	61	12,6	1	8,3
7	97	14,1	71	14,7	3	25,0
8	163	23,7	90	18,6	2	16,7
9	87	12,6	79	16,4	3	25,0
10	154	22,4	124	25,7	1	8,3
non risponde	2	0,3	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		7,6		7,8		7,2

Tabella 34 – Soddisfazione complessiva del servizio (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	2	0,4	0	0,0
2	1	0,1	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	2	0,4	0	0,0
4	7	1,0	1	0,2	0	0,0
5	13	1,9	2	0,4	0	0,0
6	22	3,2	10	2,1	1	8,3
7	50	7,3	29	6,0	2	16,7
8	163	23,7	101	20,9	1	8,3
9	178	25,8	115	23,8	2	16,7
10	249	36,1	219	45,3	6	50,0
non risponde	4	0,6	1	0,2	0	0,0
Totale	689	100,0	483	100,0	12	100,0
Media		8,7		9,0		8,8

## Questionario di soddisfazione

per le famiglie utenti sulla QUALITÀ DEL SERVIZIO  
offerto dal Comune di Firenze

### 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

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

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

1.2 Titolo di studio:

	Genitore/Genitrice	Genitore/Genitrice
Nessuno		
Scuola dell'obbligo		
Medie superiori o qualifica professionale		

Università o assimilabili

1.3 Situazione lavorativa attuale:

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

1.4 Numero complessivo di figli/e:

1       2       3       Più di 3

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

1       2       3       Più di 3

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

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

### 2. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

### 3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

- sì  
 no

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

### 4. STRUTTURA E AMBIENTI

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

3 – Della sicurezza degli ambienti

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

4 – Della sicurezza del giardino del Nido/Spazio gioco

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

5 – Delle condizioni igieniche dell'ambiente

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

4.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto



## 5. ALIMENTAZIONE

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

1 – Della qualità e varietà dei cibi

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

## 6. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

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

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

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

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

## 7. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

## 8. PARTECIPAZIONE

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

1 – Del coinvolgimento delle famiglie nelle diverse occasioni previste dal progetto educativo organizzate anche con modalità a distanza

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie anche con modalità a distanza

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

3 – Della disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi e perplessità relative al ruolo genitoriale

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

4 – Delle azioni promosse dal Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico per favorire la partecipazione delle famiglie

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

- sì  
 no

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

## 9. I COSTI

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

Osservazioni e suggerimenti: \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione

*La statistica per la città*

# La qualità percepita dalle famiglie nelle scuole dell'Infanzia

Anno educativo 2022-2023

A cura di  
*Francesca Crescioli*

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

Dirigente

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

Direzione Istruzione  
**Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative**

Dirigente

**Simona Boboli**  
E. Q. Amministrativa Scuola dell'Infanzia  
**Mariella Bergamini**

**Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico**

Dirigente

**Alba Cortecchi**  
E. Q. Coordinamento Pedagogico e Professionale  
**Lucia Raviglione**

<i>Obiettivi e metodologia</i> .....	63
<i>Predisposizione del questionario</i> .....	64
<i>Risultati dell'indagine</i> .....	65
<i>Canali di accesso al servizio</i> .....	67
<i>Organizzazione del servizio</i> .....	68
<i>Struttura e ambienti</i> .....	68
<i>Aspetti educativi e didattici</i> .....	69
<i>Professionalità del personale</i> .....	71
<i>Partecipazione delle famiglie</i> .....	71
<i>Soddisfazione complessiva</i> .....	72
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	73
<i>Tabelle delle risposte</i> .....	74
<i>Questionario</i> .....	84



## Obiettivi e metodologia

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

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

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

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

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

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

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

## ***Predisposizione del questionario***

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

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

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

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

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

La rilevazione è stata effettuata dal 5 maggio all'8 giugno 2023 e ha riguardato gli utenti delle Scuole dell'infanzia.

Sono state inviate 1.968 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 528 questionari (popolazione indagata), con una percentuale di risposta pari al 27,4%.

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



## Risultati dell'indagine

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

### Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 528. Poco più della metà di queste ha due figli (51,9%); con quelle che ne hanno uno solo costituiscono l'89,6% del totale delle famiglie rispondenti (cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	199	37,7	37,7
2	274	51,9	89,6
3	47	8,9	98,5
più di 3	8	1,5	100,0
Totale	528	100,0	

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

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

n figli	n figli che frequentano/hanno frequentato il servizio				Totale
	1	2	3	più di 3	
1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	39,4	60,6	0,0	0,0	100,0
3	31,9	23,4	44,7	0,0	100,0
più di 3	25,0	50,0	0,0	25,0	100,0
Totale	61,4	34,3	4,0	0,4	100,0

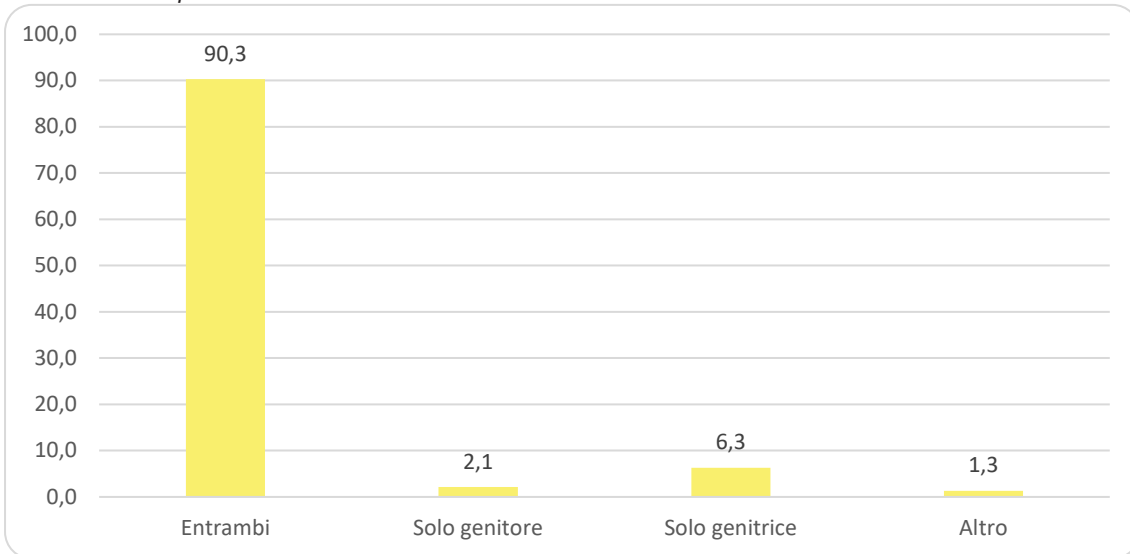
Il 79,2% dei bambini è stato inserito alla scuola dell'infanzia ai 3 anni di età, il 17,6% aveva ancora 2 anni. Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare il servizio da un anno (37,3%) o due anni (31,1% - cfr. tabelle 3a e 3b).

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

età al momento dell'inserimento	n		tempo trascorso dall'inserimento (anni)		n		%	
	n	%	n	%	n	%	n	%
2 anni	93	17,6	0		94	17,8		
3 anni	418	79,2	1		197	37,3		
4 anni	14	2,7	2		164	31,1		
5 anni	2	0,4	3		69	13,1		
6 anni	1	0,2	4		4	0,8		
Totale	528	100,0	Totale		528	100,0		

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (90,3%); il 6,3% dei bambini vive solo con la madre, mentre il 2,1% vive solo con il padre (cfr. grafico 1).

Grafico 1 – Composizione del nucleo familiare



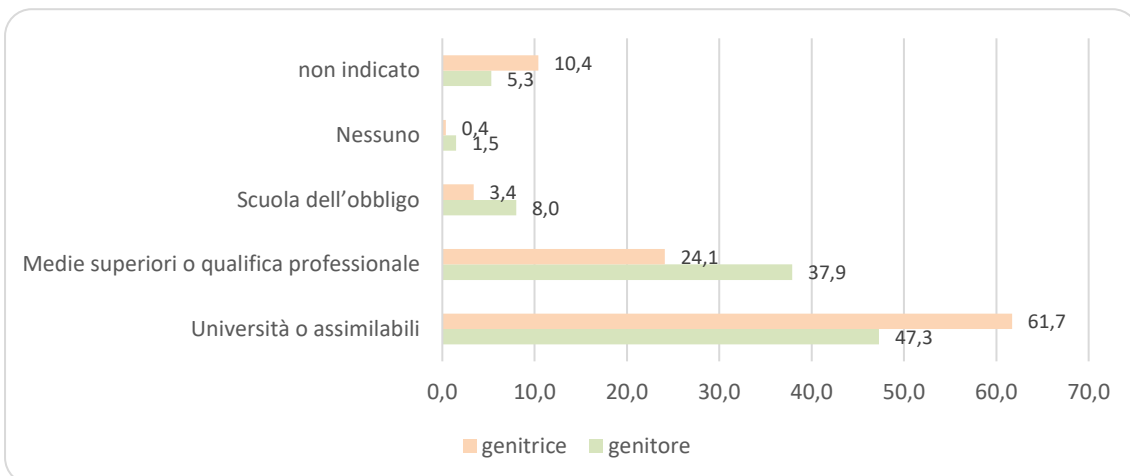
L'età media dei genitori dei bambini utenti del servizio è di 40,1 anni per le madri e di 42,7 per i padri. Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne, indipendentemente dall'età, ha due figli, in particolare il 55,7% delle donne intervistate fra i 36 e i 45 anni e il 50,7% di quelle fra 23 e 35 anni (cfr. tabella 4).

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

età madre	numero figli				Totale
	1	2	3	più di 3	
23-35	40,6	50,7	7,2	1,4	100,0
36-45	35,7	55,7	7,8	0,9	100,0
46-56	44,0	46,0	8,0	2,0	100,0
Totale	37,3	53,9	7,8	1,1	100,0

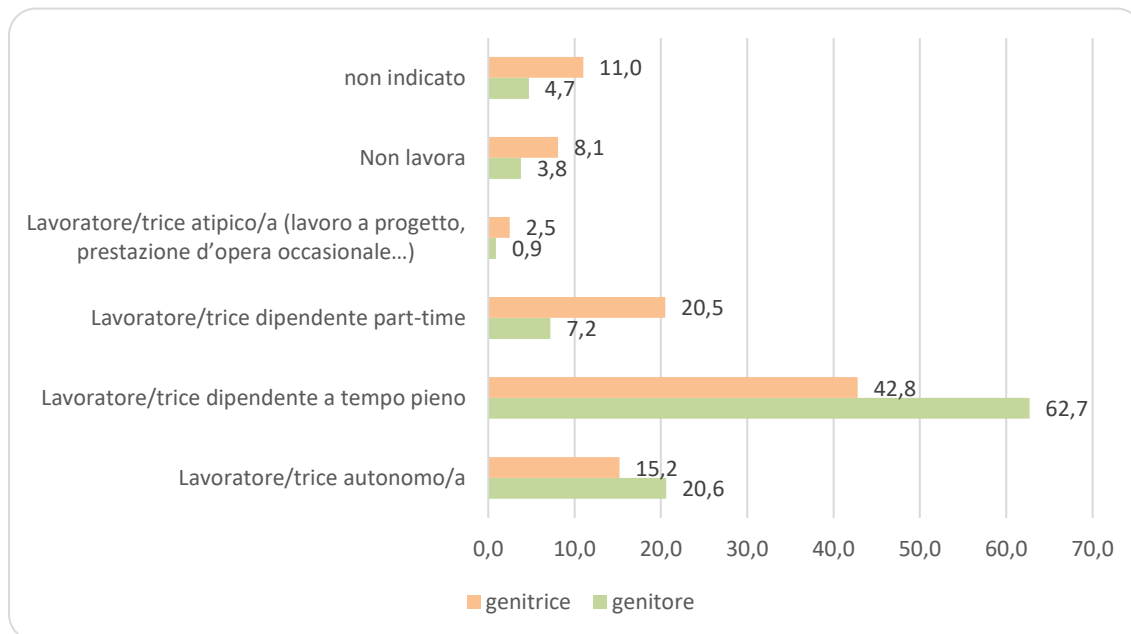
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato: il 47,3% dei padri e il 61,7% delle madri è laureato, il 24,1% delle madri e il 37,9% dei padri è diplomato, mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere l'8,0% dei padri e il 3,4% delle madri (cfr. grafico 2).

Grafico 2 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale osserviamo che il 91,4% dei padri e l'81,0% delle madri è occupato, i primi più presenti nelle categorie dei lavoratori dipendenti a tempo pieno e lavoratori autonomi, le seconde in quella dei lavoratori dipendenti part-time. La quota dei genitori che non lavorano è costituita prevalentemente dalle madri (8,1% contro il 3,8% dei padri).

Grafico 3 – Condizione occupazionale dei genitori



## Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli alla Scuola dell'Infanzia le famiglie hanno preso informazioni prevalentemente consultando il sito web (62,2%) o direttamente presso le strutture (41,7%). Il passaparola e l'esperienza diretta rappresentano anch'essi un canale da cui avere informazioni, tant'è che il 13,3% degli utenti li ha utilizzati e sono rappresentati in tabella nella modalità "altro". Infine il reperimento di informazioni presso gli uffici dei servizi all'infanzia rappresenta l'8,9% (cfr. tabella 5).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

canali informazione prima dell'iscrizione	Scuole infanzia
sito web: Portale dei Servizi all'infanzia	62,2
call center 055055	1,3
Uffici comunali servizi all'infanzia	8,9
Scuole dell'infanzia	41,7
Uffici Relazioni con il Pubblico	2,1
Altro	13,3

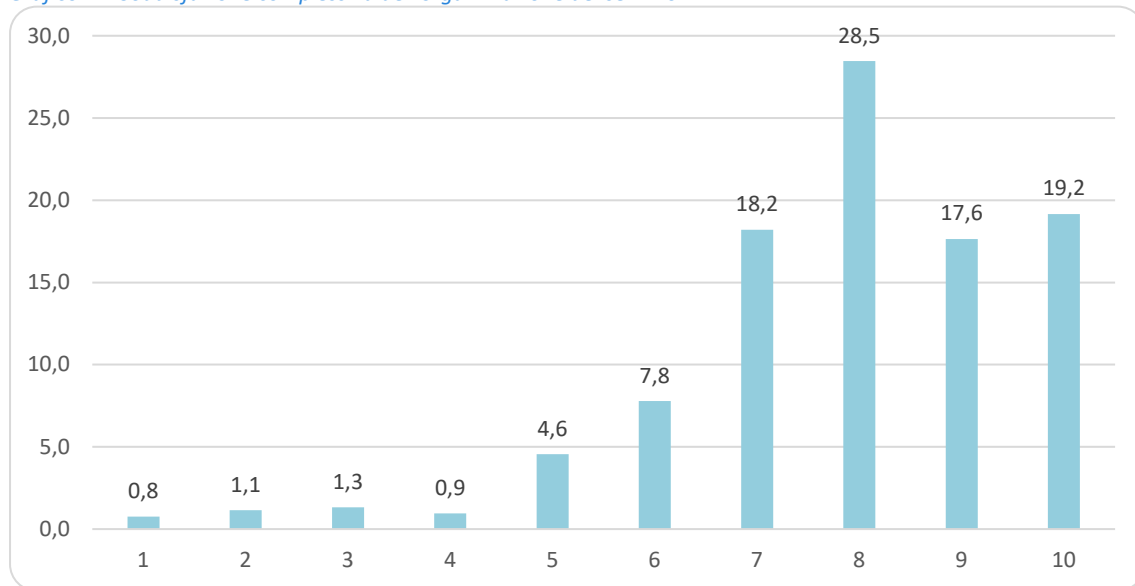
## Organizzazione del servizio

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

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

Nel complesso le famiglie si ritengono molto soddisfatte dell'organizzazione del servizio attribuendo un punteggio medio pari a 7,9 punti, su una scala di valutazione di dieci, stabile rispetto al 2022. In particolare, è possibile osservare che il 65,2% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio superiore o uguale a 8 (cfr grafico 4).

Grafico 4 – Soddisfazione complessiva dell'organizzazione del servizio



È stato chiesto di valutare sia il supporto amministrativo fornito dagli Uffici sia l'informazione disponibile sul Portale online della Rete civica 'Educazione 0-6': per entrambi gli aspetti risultano buone valutazioni con medie pari a 7,6 e 7,4 punti rispettivamente, sostanzialmente invariati rispetto allo scorso anno (cfr. anche tabelle 1-3 in appendice).

## Struttura e ambienti

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

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

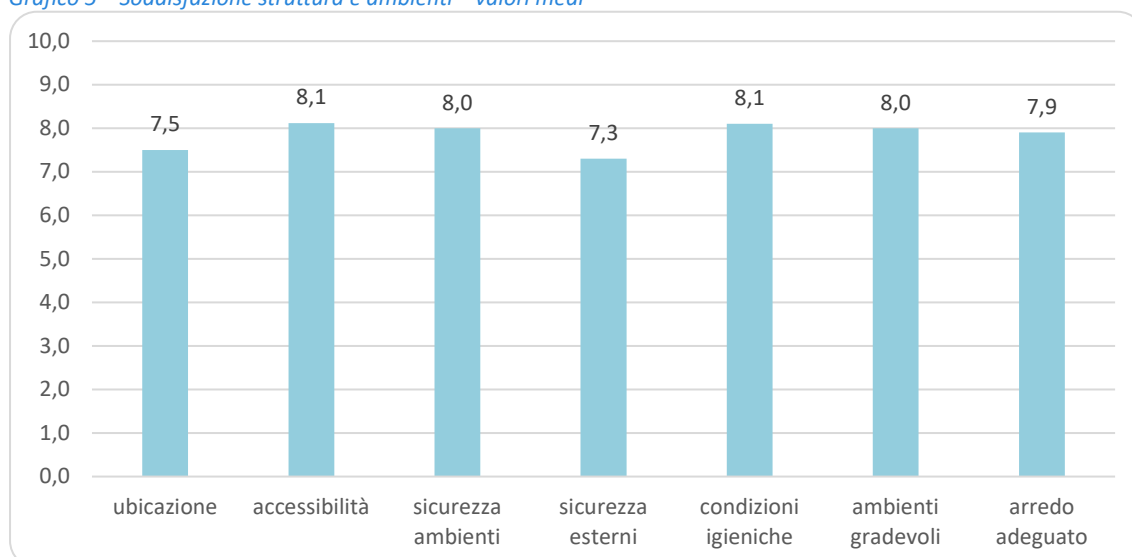
Il giudizio complessivo espresso dagli utenti si attesta su un valore medio di 7,9 punti su una scala di dieci.

Nel dettaglio si osservano buoni risultati per le condizioni igieniche, aspetto che, riguardando un'utenza particolare come quella dei bambini, riveste particolare importanza.

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

I due aspetti che ricevono i giudizi meno favorevoli sono l'ubicazione della struttura intesa come collegamento con i mezzi pubblici, possibilità di parcheggio ecc. e la sicurezza del giardino della scuola. Si parla comunque di valori sopra la sufficienza, pari rispettivamente a 7,5 e 7,3 (cfr grafico 5, cfr. anche tabelle 4-11 in appendice). I risultati sono pari o in rialzo rispetto a quelli della scorsa rilevazione, a eccezione dei due aspetti con valutazione minima che invece registrano un lieve calo.

Grafico 5 – Soddisfazione struttura e ambienti – valori medi



## Aspetti educativi e didattici

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

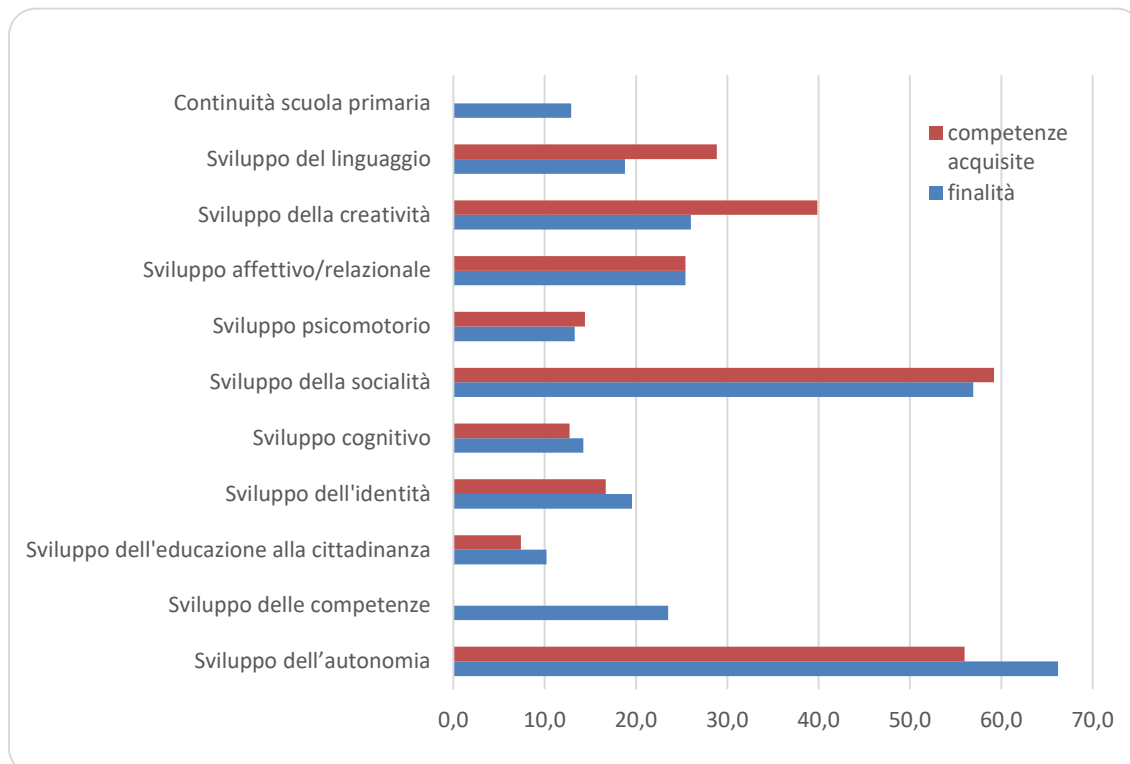
In questa sezione sono state analizzate le finalità educative del servizio, l'acquisizione di competenza da parte dei bambini e delle bambine e la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento dei propri figli.

È stato chiesto alle famiglie di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai risultati emerge che, in primo luogo, la Scuola dell'infanzia

dovrebbe aiutare i bambini a diventare autonomi, poi a sviluppare socialità e infine a sviluppare la creatività.

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative delle famiglie è stato chiesto di indicare in quali ambiti il bambino ha acquisito maggiori competenze fra quelle proposte dal servizio stesso. I risultati, molto positivi, confermano le aspettative; lo sviluppo della socialità passa avanti allo sviluppo dell'autonomia, entrambi davanti allo sviluppo della creatività (cfr. grafico 6, cfr. anche tabelle 14-15 in appendice).

Grafico 6 – Finalità e competenze acquisite



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

Il mangiare a scuola si connota fortemente di aspetti relazionali:

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

È stato chiesto alle famiglie se ritenessero adeguata l'organizzazione del pranzo a piccoli gruppi. La valutazione media attribuita è di 8,2. (cfr. tabella 13 in appendice)

Un'altra tematica oggetto di valutazione è la capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio bambino/a: gli utenti hanno riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato è di 8,4 (cfr. tabella 16 in appendice).

## Professionalità del personale

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

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

I livelli di valutazione sono molto elevati con una soddisfazione complessiva dell'8,6 (cfr. tabella 6, cfr anche tabelle 17-21 in appendice).

Tabella 6 – Soddisfazione professionalità del personale– valori medi

	Valore medio
soddisfazione complessiva professionalità personale	8,6
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i /le bambini/e	8,7
capacità educatori di stabilire buone relazioni con le famiglie	8,4
capacità educatori di accogliere bambini/e e famiglie all'ingresso alla scuola dell'infanzia	8,6
capacità personale di condividere con le famiglie il PTOF	8,2

## Partecipazione delle famiglie

La partecipazione delle famiglie è un contributo fondamentale nella vita della scuola, in particolare per la collaborazione alle iniziative didattiche, per lo scambio di idee sui diversi stili educativi e per il confronto sui progetti inerenti gli aspetti organizzativi-culturali. La continuità fra scuola e famiglia si colloca in una prospettiva di "operosità educativa" e viene costruita attraverso un dialogo aperto e da un'intensa collaborazione fra le due istituzioni. La pandemia aveva limitato molto gli scambi ma gradualmente si è tornati alla normalità, riducendo al minimo/eliminando la modalità a distanza.

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

Le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie sono quelle su cui inevitabilmente gli effetti della pandemia sono più evidenti: il valore medio della soddisfazione complessiva è pari a 7,8, finalmente in crescita rispetto ai due anni precedenti quando era 6,8 nel 2022 e 7,2 nel 2021 (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 22-26 in appendice).

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

	Valore medio
soddisfazione complessiva partecipazione famiglie	7,8
coinvolgimento delle famiglie nelle occasioni previste dal PTOF (piano triennale dell'offerta formativa) anche in modalità a distanza	7,6
possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie con modalità a distanza	7,2
disponibilità del personale educativo ad ascoltare/ accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale	8,1
azioni promosse dalla scuola per favorire la partecipazione delle famiglie	7,6

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità l'86,1% degli utenti (cfr. tab. 27 in appendice), in lieve calo rispetto alla scorsa indagine.

Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dal personale educativo le famiglie si ritengono soddisfatte. Le scuole dell'infanzia riportano una valutazione media di 7,8 punti (cfr. tabella 28 in appendice).

### **Soddisfazione complessiva**

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

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese. Le scuole dell'infanzia riportano una valutazione media di 8,3 punti (cfr. tabella 29 in appendice).



## Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (62,2%) e le strutture stesse (41,7%).

La soddisfazione complessiva del servizio riporta un valore medio di 8,3; in particolare:

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

## Appendice

### Tabelle

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

	Frequenza	Percentuale
1	4	0,8
2	6	1,1
3	7	1,3
4	5	0,9
5	24	4,5
6	41	7,8
7	96	18,2
8	151	28,6
9	93	17,6
10	101	19,1
Totale	528	100,0
Media		7,9

Tabella 2 – Soddisfazione del supporto amministrativo (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	3	0,6
2	3	0,6
3	7	1,3
4	18	3,4
5	33	6,3
6	66	12,5
7	96	18,2
8	137	25,9
9	75	14,2
10	83	15,7
Non risponde	7	1,3
Totale	528	100,0
Media		7,6

Tabella 3 – Soddisfazione delle informazioni disponibili sui Servizi online e sul Portale Educazione 0-6 (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	3	0,6
2	6	1,1
3	8	1,5
4	8	1,5
5	39	7,4
6	85	16,1
7	120	22,7
8	112	21,2
9	69	13,1
10	71	13,4
Non risponde	7	1,3
Totale	528	100,0
Media		7,4

Tabella 4 – Soddisfazione complessiva struttura e ambiente (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	6	1,1
2	3	0,6
3	5	0,9
4	6	1,1
5	21	4,0
6	46	8,7
7	92	17,4
8	139	26,3
9	100	18,9
10	107	20,3
Non risponde	3	0,6
Totale	528	100,0
Media		7,9

Tabella 5 – Soddisfazione dell'ubicazione della struttura (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	9	1,7
2	3	0,6
3	13	2,5
4	21	4,0
5	38	7,2
6	55	10,4
7	99	18,8
8	110	20,8
9	67	12,7
10	105	19,9
Non risponde	8	1,5
Totale	528	100,0
Media		7,5

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

	Frequenza	Percentuale
1	8	1,5
2	5	0,9
3	5	0,9
4	13	2,5
5	28	5,3
6	39	7,4
7	56	10,6
8	116	22,0
9	99	18,8
10	155	29,4
Non risponde	4	0,8
Totale	528	100,0
Media		8,1

Tabella 7 – Soddisfazione della sicurezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	3	0,6
2	3	0,6
3	3	0,6
4	7	1,3
5	22	4,2
6	49	9,3
7	87	16,5
8	139	26,3
9	104	19,7
10	108	20,5
Non risponde	3	0,6
Totale	528	100,0
Media		8,0

Tabella 8 – Soddisfazione della sicurezza del giardino (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	25	4,7
2	6	1,1
3	11	2,1
4	20	3,8
5	27	5,1
6	65	12,3
7	75	14,2
8	118	22,3
9	83	15,7
10	94	17,8
Non risponde	4	0,8
Totale	528	100,0
Media		7,3

Tabella 9 – Soddisfazione delle condizioni igieniche (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0
2	1	0,2
3	3	0,6
4	7	1,3
5	16	3,0
6	47	8,9
7	86	16,3
8	135	25,6
9	117	22,2
10	110	20,8
Non risponde	6	1,1
Totale	528	100,0
Media		8,1

Tabella 10 – Gradevolezza degli ambienti (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	6	1,1
2	3	0,6
3	1	0,2
4	6	1,1
5	17	3,2
6	43	8,1
7	88	16,7
8	152	28,8
9	96	18,2
10	115	21,8
Non risponde	1	0,2
Totale	528	100,0
Media		8,0

Tabella 11 – Adeguatezza arredo (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	4	0,8
2	2	0,4
3	4	0,8
4	8	1,5
5	19	3,6
6	51	9,7
7	84	15,9
8	156	29,5
9	93	17,6
10	102	19,3
Non risponde	5	0,9
Totale	528	100,0
Media		7,9

Tabella 12 – Soddisfazione complessiva aspetti educativi e didattici (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	2	0,4
2	6	1,1
3	8	1,5
4	6	1,1
5	12	2,3
6	28	5,3
7	64	12,1
8	122	23,1
9	120	22,7
10	157	29,7
Non risponde	3	0,6
Totale	528	100,0
Media		8,3

Tabella 13 – Soddisfazione organizzazione del pranzo a piccoli gruppi (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	3	0,6
2	2	0,4
3	1	0,2
4	6	1,1
5	11	2,1
6	39	7,4
7	85	16,1
8	145	27,5
9	115	21,8
10	115	21,8
Non risponde	6	1,1
Totale	528	100,0
Media		8,2

Tabella 14 – Finalità educative del servizio (valori assoluti, percentuali)

	Frequenza	Percentuale
Sviluppo dell'autonomia	350	66,3
Sviluppo delle competenze	124	23,5
Sviluppo dell'educazione alla cittadinanza	54	10,2
Sviluppo dell'identità	104	19,7
Sviluppo cognitivo	75	14,2
Sviluppo della socialità	301	57,0
Sviluppo psicomotorio	70	13,3
Sviluppo affettivo/relazionale	134	25,4
Sviluppo della creatività	137	25,9
Sviluppo del linguaggio	99	18,8
Continuità scuola primaria	68	12,9

Tabella 15 – Ambiti in cui il bambino ha acquisito maggiori competenze (valori assoluti, percentuali)

	Frequenza	Percentuale
Sviluppo dell'autonomia	296	56,1
Sviluppo dell'educazione alla cittadinanza	39	7,4
Sviluppo dell'identità	89	16,9
Sviluppo cognitivo	67	12,7
Sviluppo della socialità	313	59,3
Sviluppo psicomotorio	76	14,4
Sviluppo affettivo/relazionale	134	25,4
Sviluppo della creatività	210	39,8
Sviluppo del linguaggio	152	28,8

Tabella 16 – Soddisfazione sicurezza di affidamento del bambino (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	6	1,1
2	4	0,8
3	3	0,6
4	6	1,1
5	13	2,5
6	23	4,4
7	58	11,0
8	127	24,1
9	126	23,9
10	162	30,7
Totale	528	100,0
Media		8,4

Tabella 17 – Soddisfazione complessiva professionalità del personale (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2
2	5	0,9
3	4	0,8
4	3	0,6
5	12	2,3
6	24	4,5
7	40	7,6
8	122	23,1
9	134	25,4
10	179	33,9
Non risponde	4	0,8
Totale	528	100,0
Media		8,6

Tabella 18 – Soddisfazione capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2
2	6	1,1
3	3	0,6
4	2	0,4
5	11	2,1
6	20	3,8
7	35	6,6
8	111	21,0
9	137	25,9
10	196	37,1
Non risponde	6	1,1
Totale	528	100,0
Media		8,7

Tabella 19 – Soddisfazione capacità personale educativo di stabilire buone relazioni con le famiglie (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	7	1,3
2	3	0,6
3	6	1,1
4	2	0,4
5	11	2,1
6	36	6,8
7	47	8,9
8	114	21,6
9	119	22,5
10	179	33,9
Non risponde	4	0,8
Totale	528	100,0
Media		8,4

Tabella 20 – Soddisfazione capacità di accogliere bambini/e e famiglie all'ingresso della scuola dell'infanzia (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	2	0,4
2	4	0,8
3	2	0,4
4	4	0,8
5	12	2,3
6	32	6,1
7	45	8,5
8	105	19,9
9	122	23,1
10	197	37,3
Non risponde	3	0,6
Totale	528	100,0
Media		8,6

Tabella 21 – Soddisfazione capacità di condividere il PTOF con le famiglie (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	5	0,9
2	1	0,2
3	1	0,2
4	6	1,1
5	21	4,0
6	53	10,0
7	70	13,3
8	114	21,6
9	106	20,1
10	147	27,8
Non risponde	4	0,8
Totale	528	100,0
Media		8,2



Tabella 22 – Soddisfazione complessiva partecipazione famiglie (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	9	1,7
2	2	0,4
3	3	0,6
4	16	3,0
5	19	3,6
6	55	10,4
7	91	17,2
8	131	24,8
9	88	16,7
10	100	18,9
Non risponde	14	2,7
Totale	528	100,0
Media		7,8

Tabella 23 – Soddisfazione coinvolgimento famiglie nelle occasioni previste dal PTOF, anche con modalità a distanza (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	7	1,3
2	1	0,2
3	6	1,1
4	13	2,5
5	27	5,1
6	78	14,8
7	86	16,3
8	125	23,7
9	86	16,3
10	87	16,5
Non risponde	12	2,3
Totale	528	100,0
Media		7,6

Tabella 24 – Soddisfazione possibilità di confronto con altre famiglie, anche con modalità a distanza (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	13	2,5
2	5	0,9
3	11	2,1
4	16	3,0
5	47	8,9
6	80	15,2
7	85	16,1
8	107	20,3
9	76	14,4
10	74	14,0
Non risponde	14	2,7
Totale	528	100,0
Media		7,2

Tabella 25 – Soddisfazione disponibilità educatori ad ascoltare richieste/dubbi sul ruolo genitoriale (valori assoluti, percentuali, media)

	Frequenza	Percentuale
1	7	1,3
2	4	0,8
3	8	1,5
4	6	1,1
5	17	3,2
6	41	7,8
7	71	13,4
8	114	21,6
9	98	18,6
10	153	29,0
Non risponde	9	1,7
Totale	528	100,0
Media		8,1

Tabella 26 – Soddisfazione azioni promosse per favorire la partecipazione delle famiglie

	Frequenza	Percentuale
1	12	2,3
2	5	0,9
3	12	2,3
4	5	0,9
5	32	6,1
6	71	13,4
7	85	16,1
8	115	21,8
9	76	14,4
10	108	20,5
Non risponde	7	1,3
Totale	528	100,0
Media		7,6

Tabella 27 – Possibilità di concordare orari e modalità di colloqui individuali (valori assoluti, percentuali)

	Frequenza	Percentuale
Sì	455	86,2
No	42	8,0
Non risponde	31	5,9
Totale	528	100,0

*Tabella 28 – Soddisfazione informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino (valori assoluti, percentuali, media)*

	Frequenza	Percentuale
1	9	1,7
2	7	1,3
3	5	0,9
4	14	2,7
5	33	6,3
6	49	9,3
7	73	13,8
8	109	20,6
9	95	18,0
10	133	25,2
Non risponde	1	0,2
Totale	528	100,0
Media		7,8

*Tabella 29 – Soddisfazione complessiva del servizio (valori assoluti, percentuali, media)*

	Frequenza	Percentuale
1	1	0,2
2	3	0,6
3	6	1,1
4	8	1,5
5	11	2,1
6	36	6,8
7	59	11,2
8	133	25,2
9	126	23,9
10	143	27,1
Non risponde	2	0,4
Totale	528	100,0
Media		8,3

## Questionario di soddisfazione

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

### 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

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

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

1.2 Titolo di studio:

Genitore/Genitrice      Genitore/Genitrice

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

1.3 Situazione lavorativa attuale:

Genitore/Genitrice      Genitore/Genitrice

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

1.4 Numero complessivo di figli/e:

1       2       3       Più di 3

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

1       2       3       Più di 3

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

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

### 2. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

### 3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

### 4. STRUTTURA E AMBIENTI

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

3 – Della sicurezza degli ambienti

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

4 – Della sicurezza del giardino del Nido/Spazio gioco

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

5 – Delle condizioni igieniche dell'ambiente

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

4.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

### 5. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

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

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

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

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

## 6. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

2 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con le famiglie

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

3 – Della capacità del personale educativo di accogliere bambini/e e famiglie al loro ingresso alla scuola dell'infanzia

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

4 – Della capacità del personale educativo di condividere con le famiglie il PTOF (piano triennale dell'offerta formativa)

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

## 7. PARTECIPAZIONE

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

1 – Del coinvolgimento delle famiglie nelle diverse occasioni previste dal PTOF (piano triennale dell'offerta formativa) organizzate anche con modalità a distanza

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con altre famiglie anche con modalità a distanza

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

3 – Della disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi e perplessità relative al ruolo genitoriale

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

4 – Delle azioni promosse dalla Scuola per favorire la partecipazione delle famiglie

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

- sì  
 no

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

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

Per nulla soddisfatto 

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

 Molto soddisfatto

Osservazioni e suggerimenti: \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione











1. *Introduction*

2. *Methodology*

3. *Results*

4. *Discussion*

5. *Conclusion*

6. *References*

7. *Appendix*

8. *Notes*

9. *Author Biographies*

10. *Index*