

Direzione Servizi Territoriali Integrati
Servizio Statistica e Toponomastica



Bollettino mensile di statistica

n.84
febbraio
2018





Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio statistica e toponomastica
Dirigente
Chiara Marunti



Responsabile Alta Professionalità Statistica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Impaginazione e composizione
Luca Pini



<i>Presentazione</i>	5
<i>Popolazione</i>	7
<i>Economia</i>	9
<i>Ambiente e Territorio</i>	15
<i>Dati territoriali</i>	20
La statistica per la città	
<i>La qualità percepita dalle famiglie nei nidi d'infanzia e spazi gioco</i>	27

Il Bollettino di Statistica ha ripreso le pubblicazioni con una tiratura della versione cartacea ridotta a qualche decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web. Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.

Questo mese vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla qualità percepita dalle famiglie nei nidi d'infanzia e gli spazi gioco del Comune di Firenze.

Il focus demografico di questo mese è dedicato alla classificazione dei residenti per luogo di nascita.

Vengono inoltre riproposte ogni mese alcune serie di tabelle demografiche comprensive di alcuni dati demografici previsionali per il comune e per la città metropolitana e di dati territoriali.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica. Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.

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

Popolazione

Al 31 dicembre 2017 i residenti di Firenze erano 377.392 di cui 60.864 stranieri pari al 16,1% del totale. Degli attuali residenti a Firenze, sono 170.882 i nati nel comune di Firenze pari al 45,3% del totale. La quota dei fiorentini nati a Firenze si è ridotta passando dal 47,6% sul totale dei residenti del 2007 al 45,3% del 2017. Ancora più marcato è il calo dei residenti nati nella provincia di Firenze, diminuiti nei dieci anni considerati di 4.177 unità. Attualmente i nati nella provincia rappresentano l'11,8% del totale dei residenti.

Tabella 1. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita anni 2007 – 2017. Valori assoluti

Luogo di nascita dei nati	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Comune di Firenze	173.433	172.479	171.814	171.709	171.388	171.420	171.295	171.453	171.468	171.311	170.882
Provincia di Firenze	48.889	48.472	47.928	47.490	47.051	46.728	46.326	45.893	45.321	44.691	44.712
di cui Bagno a Ripoli	15.663	16.245	16.678	16.200	17.560	17.993	18.321	18.636	18.882	19.047	19.186
Fiesole	6.210	6.119	6.046	6.124	5.889	5.865	5.780	5.719	5.647	5.549	5.434
Altre province della Toscana	30.931	30.265	29.707	29.248	28.788	28.638	28.246	27.843	27.423	26.994	26.612
Altre regioni italiane	65.906	65.782	65.742	65.775	65.807	66.830	66.937	67.051	67.244	67.520	68.036
Eestero	45.551	48.661	53.710	57.061	60.412	64.760	62.675	65.060	66.718	67.109	67.150
Totale	364.710	365.659	368.901	371.283	373.446	378.376	375.479	377.300	378.174	377.625	377.392

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascuno degli anni indicati

Sono diminuiti sensibilmente (-4.319) anche i residenti nati nelle altre province della Toscana la cui quota rappresenta il 7,1% del totale dei residenti mentre dieci anni fa era l'8,5%. I residenti a Firenze nati nelle regioni italiane diverse dalla Toscana registrano un aumento leggero: dal 2007 al 2017 sono aumentati di 2.130 unità. Questi sono in numero di 68.036, il 18,0% del totale dei residenti, la seconda categoria più numerosa dopo i nati nel comune di Firenze.

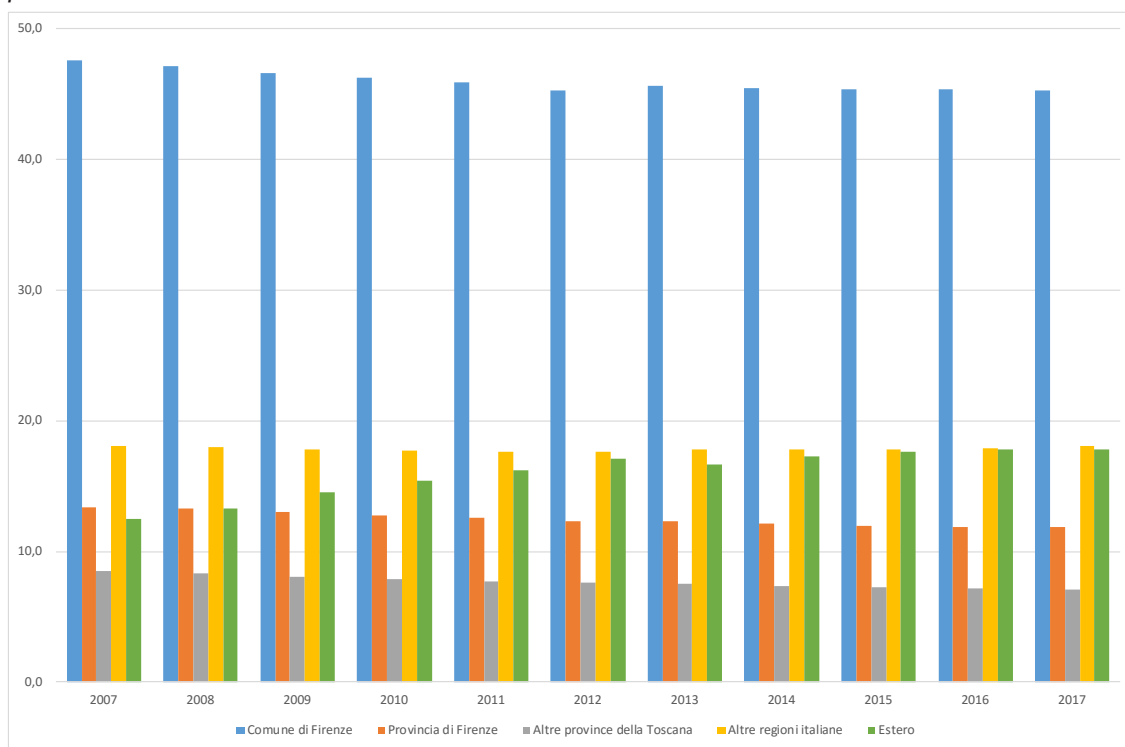
Tabella 2. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita anni 2007 – 2017. Valori percentuali

Luogo di nascita dei nati	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Comune di Firenze	47,6	47,2	46,6	46,2	45,9	45,3	45,6	45,4	45,3	45,4	45,3
Provincia di Firenze	13,4	13,3	13,0	12,8	12,6	12,3	12,3	12,2	12,0	11,8	11,8
Bagno a Ripoli	4,3	4,4	4,5	4,4	4,7	4,8	4,9	4,9	5,0	5,0	5,1
Fiesole	1,7	1,7	1,6	1,6	1,6	1,6	1,5	1,5	1,5	1,5	1,4
Altre province della Toscana	8,5	8,3	8,1	7,9	7,7	7,6	7,5	7,4	7,3	7,1	7,1
Altre regioni italiane	18,1	18,0	17,8	17,7	17,6	17,7	17,8	17,8	17,8	17,9	18,0
Eestero	12,5	13,3	14,6	15,4	16,2	17,1	16,7	17,2	17,6	17,8	17,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascuno degli anni indicati

L'unica categoria tra quelle considerate che registra un forte aumento è quella dei residenti nati all'estero: erano 45.551 alla fine del 2007 pari al 12,5% del totale, sono 67.150 alla fine del 2017 e rappresentano il 17,8% del totale dei residenti, anche se nel corso del 2017 sono cresciuti di solo 41 unità. La crescita di coloro che sono nati all'estero è stata comunque costante nel decennio 2007 – 2017 con la sola eccezione del 2013 per gli effetti della revisione dell'anagrafe basata sulle risultanze del censimento.

Grafico 1. Residenti nel Comune di Firenze per luogo di nascita dal 2007 e il 2017. Valori percentuali



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici dal 31 dicembre degli anni indicati

Nel valutare i dati dei nati nel comune di Firenze, è necessario tenere conto che una parte consistente dei nati di Bagno a Ripoli e di Fiesole sono sicuramente residenti a Firenze. Sommando ai nati a Firenze anche quelli nati nei due comuni citati, il calo di nati nel comune di Firenze appare più contenuto soprattutto grazie alla crescente quota dei nati a Bagno a Ripoli (tabelle 1 e 2) visto che in questo comune sono nati il 5,1% dei residenti a Firenze (nel 2007 erano il 4,3%). I nati nel comune di Fiesole sono l'1,4% del totale dei residenti e sono in calo in quanto il reparto di maternità dell'ospedale di Sant'Antonino è stato chiuso da oltre venti anni fa.

Economia

Prezzi al Consumo

A gennaio, la variazione mensile è +0,6% mentre a dicembre era +0,2%. La variazione annuale è +1,3% mentre a dicembre era +0,9%.

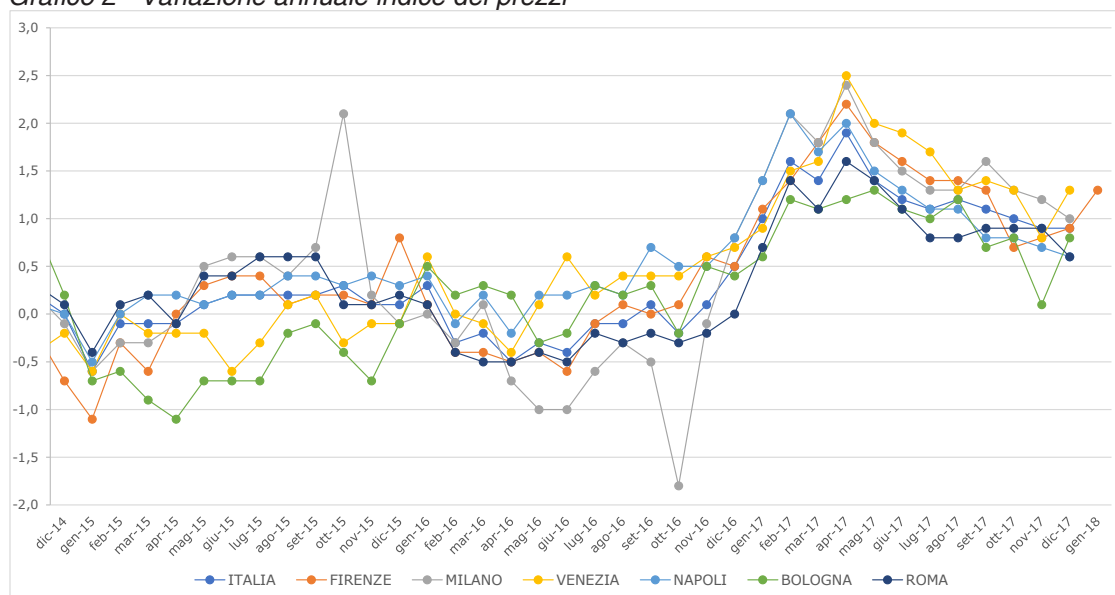
A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni registrate per le divisioni abitazione, acqua, energia elettrica, gas e altri combustibili (+2,3%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+0,3%), Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+1,8%) e Trasporti (-0,9%).

Nella divisione abitazione, acqua, energia elettrica, gas e altri combustibili si registra l'aumento dell'energia elettrica (+4,0% rispetto al mese precedente, +8,0% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e del gas (+4,9% rispetto al mese precedente, +9,5% su base annuale).

Nei prodotti alimentari e bevande analcoliche, l'aumento mensile è causato dalle variazioni dei vegetali (+5,3% rispetto al mese precedente, +0,5% su base annuale), dei pesci e prodotti ittici (+1,9% su base mensile), delle carni (+0,5% rispetto al mese precedente, +3,1% su base annuale), di pane e cereali (+2,7% su base mensile) e del latte, formaggi e uova (+0,8% rispetto al mese precedente).

Nella divisione trasporti sono in aumento i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (+1,1% rispetto al mese precedente, +3,0% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e le automobili (+0,3% su base mensile, +0,4% su base annuale). In diminuzione il trasporto aereo passeggeri (-26,8% rispetto al mese precedente, +5,4% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente).

Grafico 2 - Variazione annuale indice dei prezzi



Fonte: elaborazione su dati Istat

I prodotti per frequenza di acquisto¹

Il carrello della spesa:

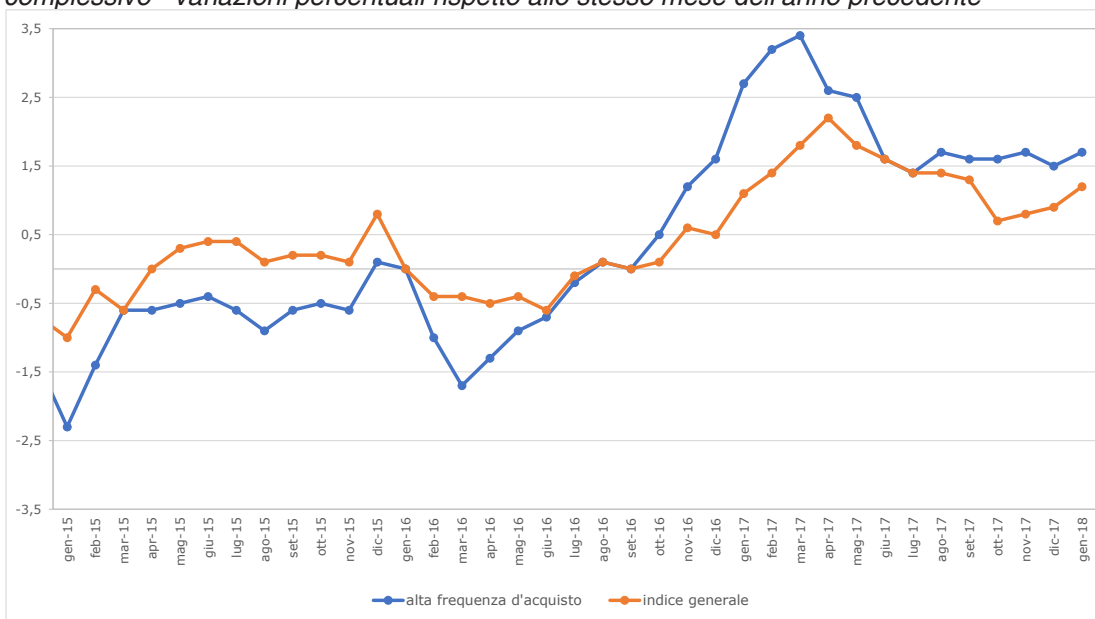
I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori sono variati di +1,1% rispetto al mese precedente e di +1,7% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono variati di +0,3% rispetto a dicembre 2017 mentre sono variati di +1,5% rispetto a gennaio 2017. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono in variati di +0,2% rispetto all'anno scorso e di +0,3% rispetto al mese precedente.

Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti a diversa frequenza di acquisto. Gennaio 2018, variazioni percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Gennaio-18/Gennaio-17	Gennaio-18/Dicembre-17
Alta frequenza	1,7	1,1
Media frequenza	1,5	0,3
Bassa frequenza	0,2	0,3
Indice generale	+1,3	+0,6

Grafico 3 - Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti ad alta frequenza di acquisto e complessivo - variazioni percentuali rispetto allo stesso mese dell'anno precedente



Fonte: elaborazione su dati Istat

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

- *Prodotti ad alta frequenza di acquisto: includono, oltre ai generi alimentari, le bevande alcoliche e analcoliche, i tabacchi, le spese per l'affitto, i beni non durevoli per la casa, i servizi per la pulizia e manutenzione della casa, i carburanti, i trasporti urbani, i giornali e i periodici, i servizi di ristorazione, le spese di assistenza.*
- *Prodotti a media frequenza di acquisto: comprendono, tra gli altri, le spese di abbigliamento, le tariffe elettriche e quelle relative all'acqua potabile e lo smaltimento dei rifiuti, i medicinali, i servizi medici e quelli dentistici, i trasporti stradali, ferroviari marittimi e aerei, i servizi postali e telefonici, i servizi ricreativi e culturali, i pacchetti vacanze, i libri, gli alberghi e gli altri servizi di alloggio.*
- *Prodotti a bassa frequenza di acquisto: comprendono gli elettrodomestici, i servizi ospedalieri, l'acquisto dei mezzi di trasporto, i servizi di trasloco, gli apparecchi audiovisivi, fotografici e informatici, gli articoli sportivi.*

I beni, che pesano nel paniere per circa il 52%, hanno fatto registrare una variazione di +1,9% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +0,7%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +2,8%. I beni energetici sono in aumento di +5,8% rispetto a gennaio 2017. I tabacchi fanno registrare una variazione +0,4% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione annuale pari a +0,8%. A gennaio 2018 l'inflazione media nazionale è +0,8% su base annuale.

Alcuni confronti sul livello dei prezzi al consumo

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

Tabella 3 - Prezzi medi di alcuni prodotti rilevati in alcune città italiane (5,9% del paniere di Firenze); Dicembre 2017

Città	Acqua minerale	Biscotti	Caffè espresso al bar	Carta igienica	Dentifricio	Latte intero fresco	Olio e.v.o.	Pane fresco	Parmigiano Reggiano	Riso
Ancona	2,96	3,36	1	2,15	3,08	1,4	5,49	3,72	19,73	2,92
Aosta	2,86	3,64	1,03	1,73	2,33	1,62	6	3,32	18,66	3,57
Arezzo	1,66	3,84	1,01	1,64	3,44	1,51	5,98	2,29	19,02	2,04
Bari	1,72	2,75	0,81	1,37	1,73	1,45	5,68	2,84	18,08	2,47
Bologna	2,66	3,94	1,08	2,02	2,54	1,27	5,88	4,36	21,17	2,69
Cagliari	3,17	3,52	0,93	1,95	1,55	1,47	5,93	2,91	19,07	2,35
Firenze	2,26	3,76	1,02	2,28	2,83	1,67	6,49	2,18	20,2	2,14
Genova	2,33	3,88	1	2,08	2,01	1,53	7,22	3,57	20,34	2,7
Grosseto	2,31	3,56	0,98	1,87	2,88	1,57	5,69	2,52	18,56	2,33
Milano	2,27	4,32	1	2,44	2,38	1,51	7,04	3,64	20,88	2,95
Napoli	1,81	3,18	0,88	1,27	1,71	1,59	5,64	1,91	18,23	2,14
Palermo	2,45	3,57	0,92	1,9	2,62	1,55	6,35	2,79	19,52	2,31
Parma	2,78	3,07	1	1,79	3,58	1,26	5,48	3,48	18,12	2,47
Perugia	1,68	3,5	0,99	1,1	2,45	1,38	5,21	1,96	18,16	1,87
Pistoia	2,63	3,96	1,02	2,08	2,38	1,59	6,81	2,21	19,87	2,29
Roma	2,64	4,56	0,88	2,45	2,97	1,61	6,09	2,52	18,71	3,01
Torino	2,3	3,49	1,04	1,49	2,2	1,61	5,76	2,9	19,3	2,96
Trento	1,84	3,21	1,1		1,26	1,19	5,36	2,89	20,42	1,88
Udine	2,11	3,48	1,04	1,7	1,99	1,53	5,88	3,38	19,81	2,31
Venezia	1,78	3,53	1,03	1,67	2,58	1,24	5,98	4,91	19,71	2,94

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

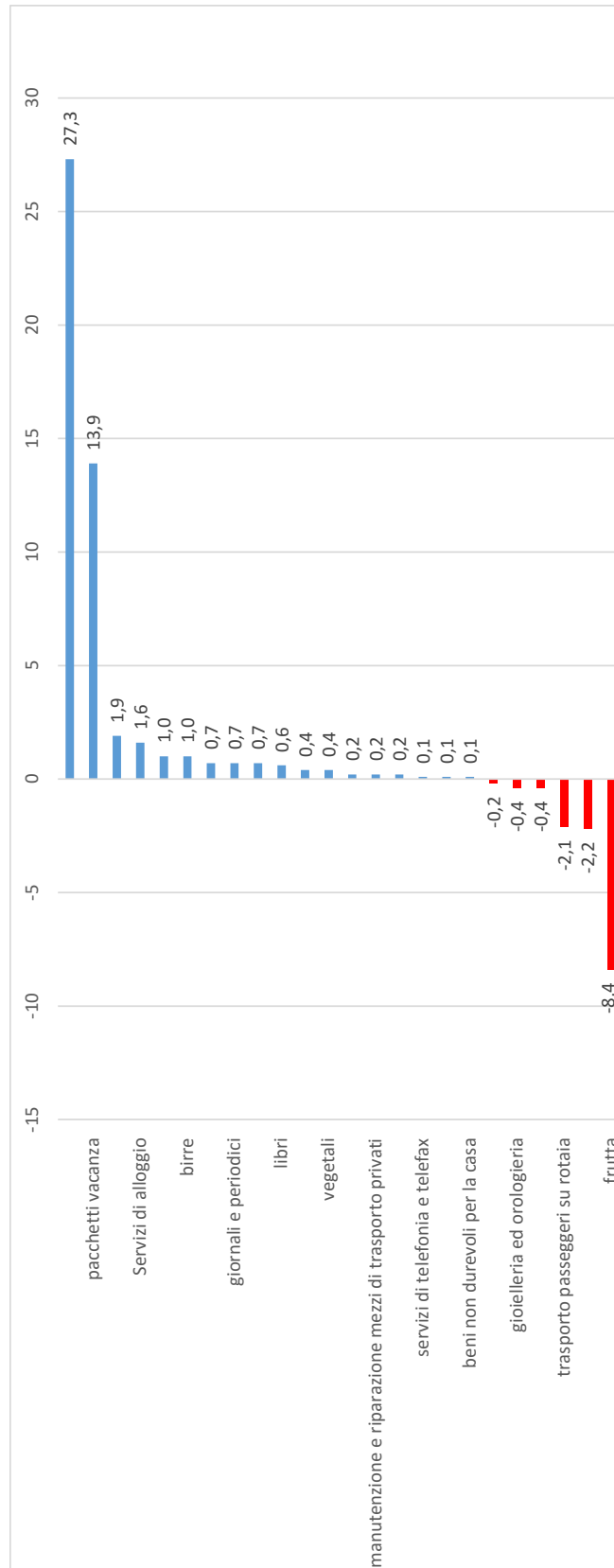
I prezzi rilevati dall'Istituto Nazionale di Statistica sono raccolti ai fini dell'indagine sui prezzi al consumo; tale indagine ha come obiettivo principale quello di fornire degli indicatori sulle variazioni dei prezzi intervenute nei prodotti appartenenti a un paniere scelto in maniera rappresentativa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

Si riportano per alcuni prodotti le medie delle quotazioni rilevate riferite a Dicembre 2017, e le variazioni annuali e mensili delle medie delle quotazioni:

Prodotto	Note	Prezzo Corrente	Var. Annuale %	Var. Mensile %
Pane fresco	al kg	2,15	1,9	0,5
Carne fresca di vitello 1° taglio	al kg	18,82	5,1	0,1
Petto di pollo	al kg	9,79	1,8	0,3
Prosciutto crudo	al kg	31,4	5,2	0,0
Olio extravergine di oliva	al litro	6,51	6,4	1,6
Latte fresco intero	al litro	1,66	3,7	0,0
Patate comuni tonde	al kg	1,05	-0,9	1,4
Pomodori da insalata lisci tondi	al kg	2,406	7,4	2,2
Mele golden delicious	al kg	1,633	11,8	4,1
Insalata lattuga cappuccia	al kg	1,865	-3,4	-7,8
Pasta di semola di grano duro	al kg	1,58	-2,5	-1,9
Parmigiano reggiano	al kg	20,2	3,2	0,0
Detersivo per lavatrice	al litro	2,37	4,4	-0,4
Riparazione auto – equilibratura gomme conv.		42,24	1,5	0,0
Rossetto per labbra		13,59	4,0	0,1
Dopobarba		7,4	-6,3	-3,0
Rosa		4,43	0,0	1,8
Pasto al ristorante		30,87	-0,1	-0,1
Pasto al fast food		7,42	-0,9	-0,9
Pasto in pizzeria (margherita + coperto + bibita)		9,94	0,1	-0,3
Caffetteria al bar (Caffè espresso)		1,02	1,0	0,0

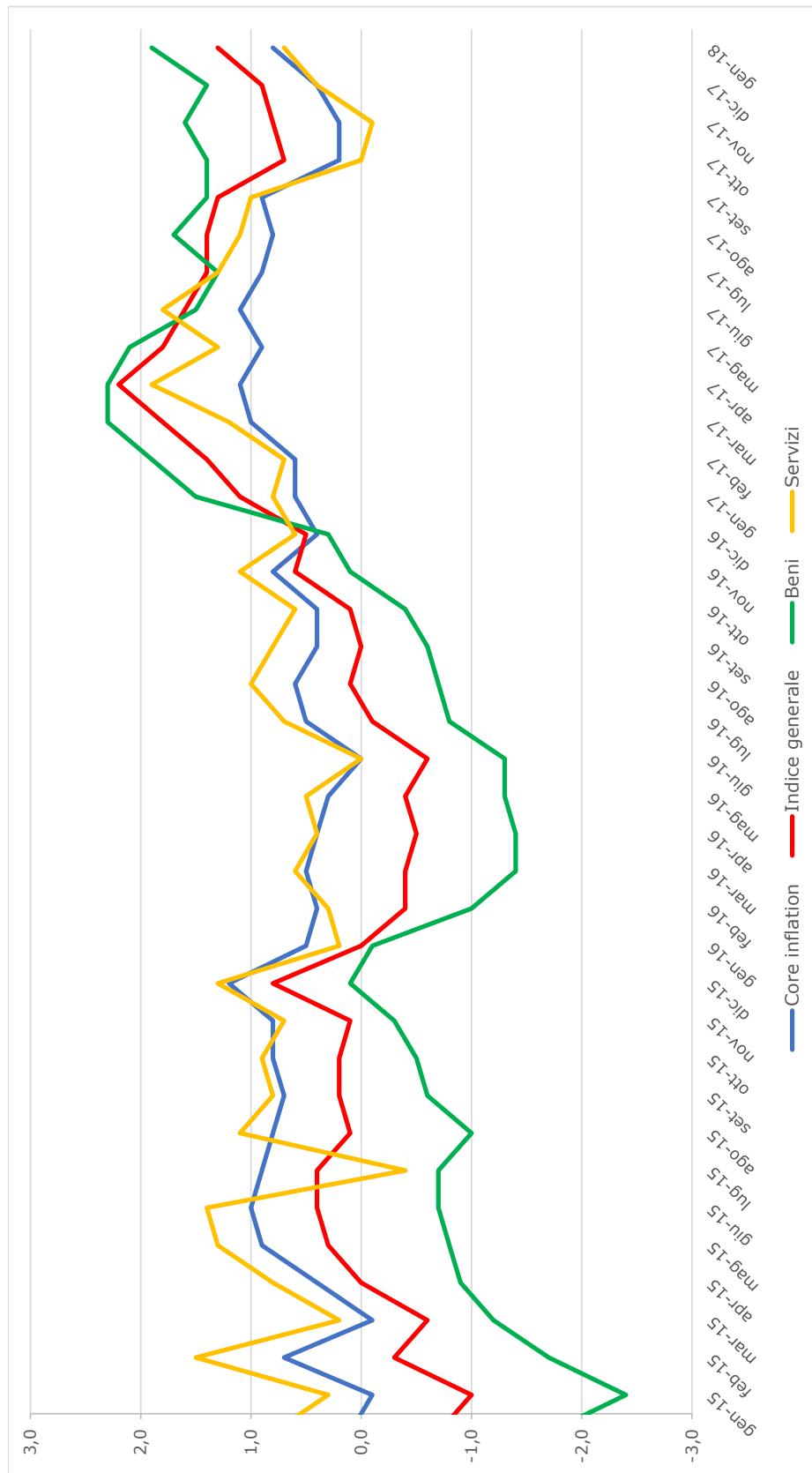
Fonte: Dati della Rilevazione dei Prezzi al consumo

Variazioni Congiunturali – Gennaio 2018



Core inflation, indice generale, beni, servizi – Variazioni Tendenziali – Gennaio 2018

ECONOMIA



Ambiente e Territorio

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile in Via San Gallo, quota 50 m s.l.m. In tabella 4 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 17,0°C, si è registrata il giorno 27 gennaio e quella minima, pari a 0,6°C, il giorno 18.

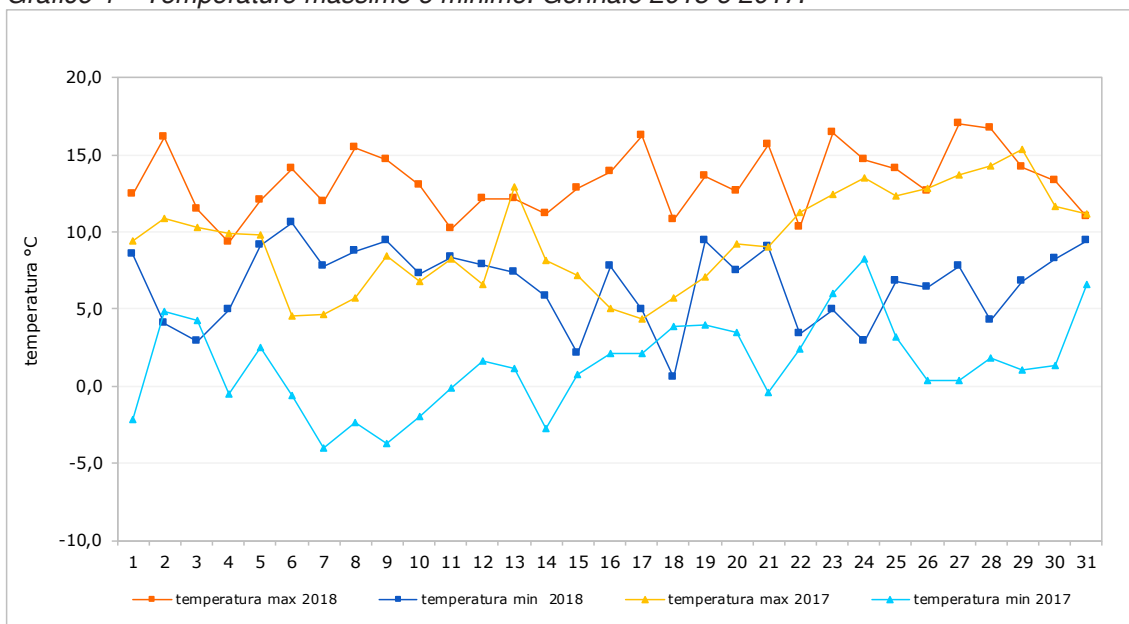
Tabella 4 – Temperature giornaliere minime e massime. Gennaio 2018 e 2017

Giorno	Gennaio 2018		Gennaio 2017	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	12,4	8,5	9,4	-2,2
2	16,1	4,1	10,9	4,8
3	11,5	2,9	10,3	4,3
4	9,3	4,9	9,9	-0,5
5	12,0	9,1	9,8	2,5
6	14,1	10,6	4,5	-0,6
7	11,9	7,8	4,6	-4,0
8	15,4	8,7	5,7	-2,4
9	14,7	9,4	8,4	-3,7
10	13,0	7,3	6,8	-2,0
11	10,2	8,3	8,2	-0,1
12	12,1	7,9	6,6	1,6
13	12,1	7,4	12,9	1,1
14	11,2	5,8	8,1	-2,7
15	12,8	2,1	7,2	0,8
16	13,9	7,8	5,0	2,1
17	16,2	4,9	4,4	2,1
18	10,8	0,6	5,7	3,9
19	13,6	9,4	7,1	4,0
20	12,6	7,5	9,2	3,5
21	15,6	9,0	9,0	-0,4
22	10,3	3,4	11,3	2,4
23	16,4	4,9	12,4	6,0
24	14,7	2,9	13,5	8,2
25	14,1	6,8	12,3	3,2
26	12,6	6,4	12,8	0,4
27	17,0	7,8	13,7	0,4
28	16,7	4,3	14,3	1,8
29	14,2	6,8	15,3	1,0
30	13,3	8,2	11,6	1,3
31	11,0	9,4	11,2	6,6

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 4 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di gennaio 2018 a confronto con gennaio 2017.

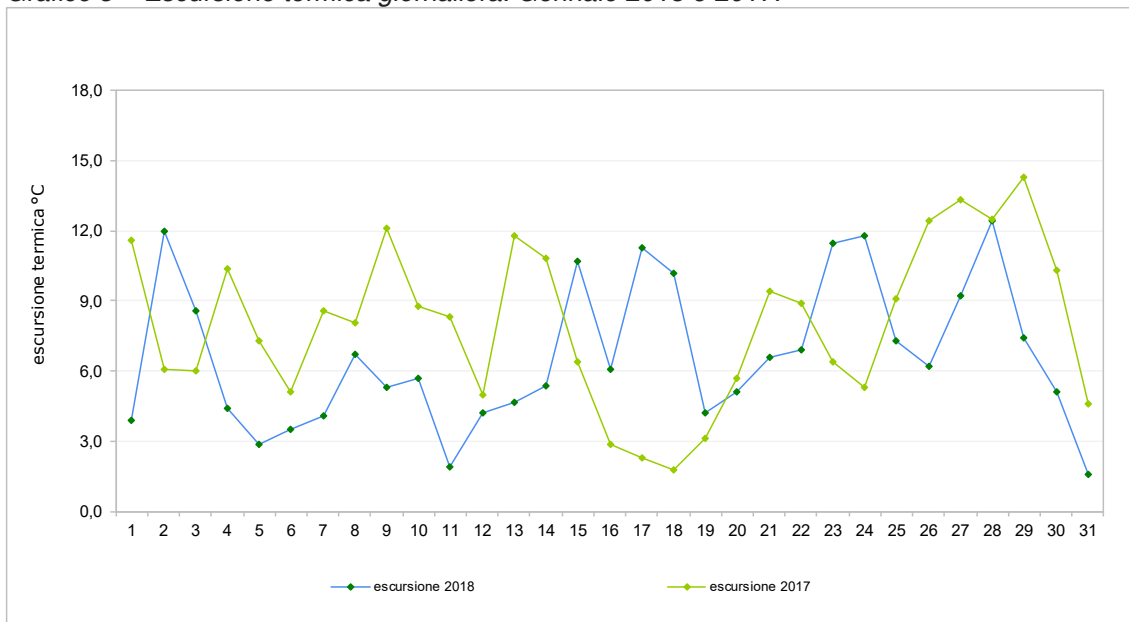
Grafico 4 – Temperature massime e minime. Gennaio 2018 e 2017.



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

La massima escursione termica si è registrata il 28 gennaio con 12,4°C; nel 2017 è stata di 14,3°C registrata il giorno 29.

Grafico 5 – Escursione termica giornaliera. Gennaio 2018 e 2017.

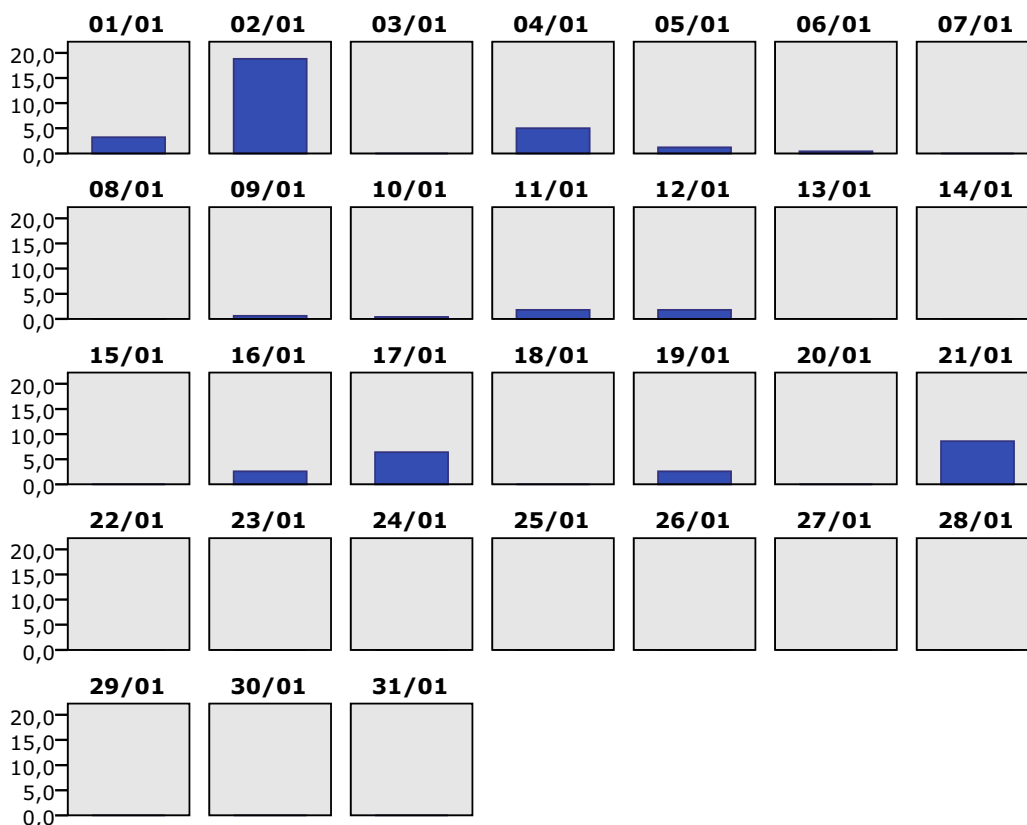


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di gennaio sono caduti complessivamente 53,4 mm di pioggia in 10 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 2 gennaio con 18,8 mm. Nel 2017 erano caduti 27,8 mm di pioggia in 4 giorni piovosi.

Nel grafico 6 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

Grafico 6 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Gennaio 2018.



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

La tabella 5 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di gennaio 2018 e 2017 e i relativi giorni piovosi.

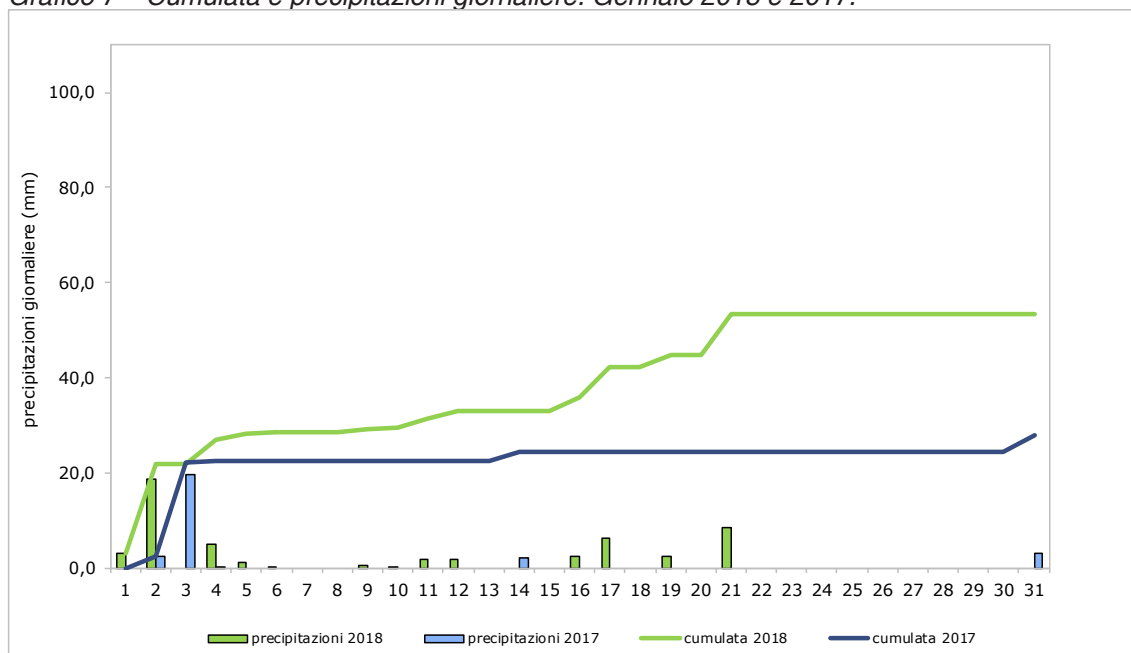
Tabella 5 – Precipitazioni e giorni piovosi. Gennaio 2018 e 2017.

Gennaio	mm pioggia		Cumulate	
	precipitazioni 2018	precipitazioni 2017	cumulata 2018	cumulata 2017
1	3,2	0,0	3,2	0,0
2	18,8	2,4	22,0	2,4
3	0,0	19,8	22,0	22,2
4	5,0	0,2	27,0	22,4
5	1,2	0,0	28,2	22,4
6	0,4	0,0	28,6	22,4
7	0,0	0,0	28,6	22,4
8	0,0	0,0	28,6	22,4
9	0,6	0,0	29,2	22,4
10	0,4	0,0	29,6	22,4
11	1,8	0,0	31,4	22,4
12	1,8	0,0	33,2	22,4
13	0,0	0,0	33,2	22,4
14	0,0	2,2	33,2	24,6
15	0,0	0,0	33,2	24,6
16	2,6	0,0	35,8	24,6
17	6,4	0,0	42,2	24,6
18	0,0	0,0	42,2	24,6
19	2,6	0,0	44,8	24,6
20	0,0	0,0	44,8	24,6
21	8,6	0,0	53,4	24,6
22	0,0	0,0	53,4	24,6
23	0,0	0,0	53,4	24,6
24	0,0	0,0	53,4	24,6
25	0,0	0,0	53,4	24,6
26	0,0	0,0	53,4	24,6
27	0,0	0,0	53,4	24,6
28	0,0	0,0	53,4	24,6
29	0,0	0,0	53,4	24,6
30	0,0	0,0	53,4	24,6
31	0,0	3,2	53,4	27,8
totali	53,4	27,8		
giorni piovosi	10	4		
Max pioggia	18,8	19,8		

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

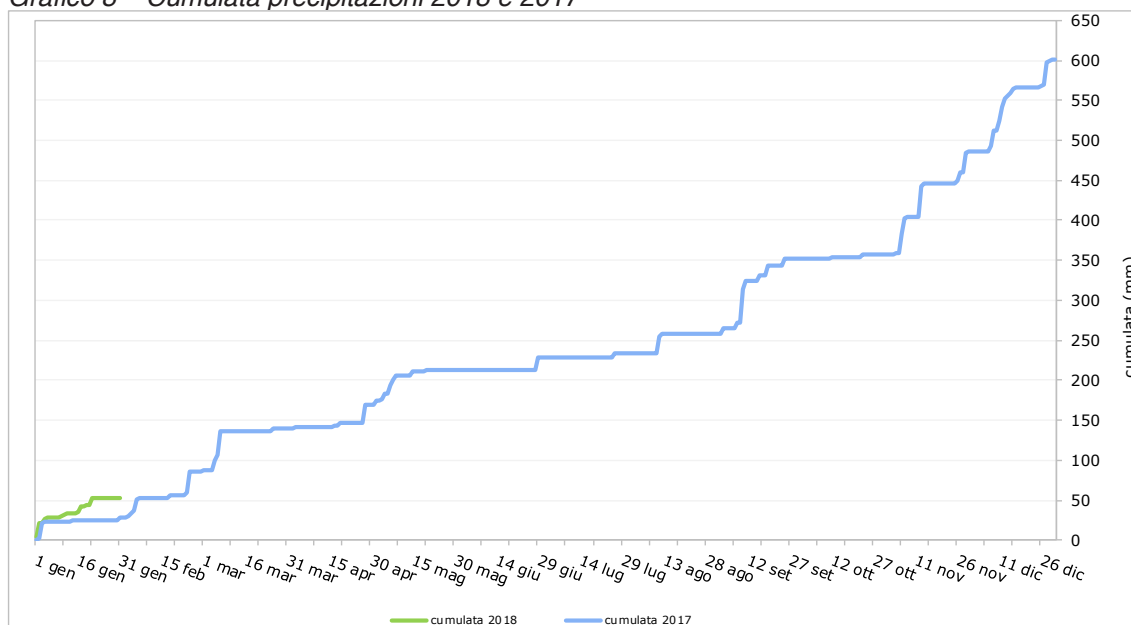
I grafici 7 e 8 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di gennaio (2018 e 2017) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2018 e al 2017.

Grafico 7 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Gennaio 2018 e 2017.



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

Grafico 8 – Cumulata precipitazioni 2018 e 2017



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

TERRITORIO

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		974 km
la più lunga	Via Bolognese	6.536 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<small>(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)</small>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

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

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.357
di cui:		
Via		1.809
Piazza		195
Viale		94
Numeri civici		107.935
di cui:		
Neri		84.735
Rossi		23.253
<small>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</small>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.576
di cui:		1.241 neri
		335 rossi

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

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	
di cui:	
Residenziale	29.715
Commerciale	1.229
Servizi	1.043

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

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

Anno 2017

*a cura di
Francesca Crescioli*



<i>Presentazione</i>	27
<i>1. Obiettivi e metodologia</i>	29
<i>1.1 Predisposizione del questionario</i>	30
<i>1.2 Quantificazione complessiva dei rispondenti</i>	30
<i>2. Risultati dell'indagine</i>	30
<i>2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti</i>	31
<i>2.2 Canali di accesso al servizio</i>	35
<i>2.3 Organizzazione del servizio</i>	36
<i>2.4 Struttura e ambienti</i>	37
<i>2.5 Alimentazione</i>	38
<i>2.6 Aspetti educativi e didattici</i>	39
<i>2.7 Professionalità del personale</i>	42
<i>2.8 Partecipazione delle famiglie</i>	42
<i>2.9 I costi</i>	44
<i>3. Sintesi dei risultati</i>	44
<i>Tabelle</i>	45
<i>Questionario</i>	57

Presentazione

La rete fiorentina dei servizi educativi comprende numerose strutture che si differenziano anche per gli aspetti organizzativi e gestionali: gestioni differenti, identità diverse interagiscono, integrando saperi e competenze che danno al sistema una ricchezza derivante dalla possibilità di scambio e confronto e dalla condivisione di finalità e obiettivi. Ad oggi è possibile affermare che il sistema integrato pubblico- privato permette di rispondere con efficacia e qualità a bisogni in continuo mutamento. L'esperienza di questi anni ci ha insegnato che per costruire una rete territoriale ci vogliono intenzionalità e capacità propulsiva, creatività, attenzione, cura, pazienza, apertura al nuovo e, soprattutto, un progetto dalla struttura forte e flessibile in grado di cambiare senza perdere forma

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

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

La qualità del servizio è stata infatti misurata nelle sue principali dimensioni (erogata e percepita) negli anni con strumenti diversi, ci sono stati percorsi strutturati e supportati dalla formazione, strumenti di rilevazione co-costruiti con le famiglie; un esempio è rappresentato dal questionario del 2010 per la rilevazione della qualità percepita dalle famiglie che abbiamo utilizzato, pur aggiornandolo, anche per la presente indagine. Il monitoraggio ci ha permesso di orientare le scelte pedagogiche e gestionali e di capire quali siano effettivamente i bisogni e le richieste dei bambini, delle bambine e delle loro famiglie.

Questa indagine mette in evidenza come, a fronte dei notevoli cambiamenti intervenuti, a livello organizzativo, nel sistema, la valutazione per quanto riguarda la maggior parte degli aspetti sia più che buona e sostanzialmente invariata rispetto al 2016; questo testimonia una qualità di sistema ottenuta grazie ad una sinergia virtuosa tra tutti i soggetti interessati, ne è un chiaro esempio la carta dei servizi, co- costruita con il personale e le famiglie in tempi recenti.

Questa ultima indagine, unitamente a una domanda che non ha subito flessioni sostanziali (il che testimonia ancora di più la qualità dell'offerta) oltre ai numeri, ci fornisce numerosi spunti di riflessione riguardo, ad esempio alle scelte su come configurare il nostro sistema che oggi, per quanto differenziato, ruota intorno al Nido quale *servizio cardine*, il servizio effettivamente più richiesto dalle famiglie e sul quale l'amministrazione comunale ha investito di più in questi anni aprendo nuove strutture. I risultati pubblicati evidenziano che gli/le attuali utenti dei servizi alla prima infanzia sono nel complesso molto soddisfatti/e del Servizio erogato per tutti gli ambiti dell'indagine; ciò non può che essere un elemento di grande soddisfazione per Amministratori/trici e Responsabili, convinti/e, grazie a quanto realizzato, che il percorso educativo di un/una bambino/a inizi fin dai primi mesi di vita e che il lavoro congiunto di personale e famiglie possa determinare una crescita equilibrata e ricca di opportunità. Il nostro impegno, anche grazie alle famiglie che hanno voluto esprimersi sui nostri servizi, è quello di migliorare ancora la qualità dell'offerta affrontando nuove sfide a partire dai Centri educativi integrati Zerosei.

Cristina Giachi

Vicesindaca e Assessora all'Educazione

1. Obiettivi e metodologia

L'indagine, effettuata per conto del Servizio servizi all'infanzia del Comune di Firenze, si pone i seguenti obiettivi

- verificare il livello di soddisfazione dei genitori rispetto al servizio offerto dai Nidi d'infanzia e Spazi Gioco a gestione diretta e indiretta (appalto e convenzione).
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato
- attivare percorsi di miglioramento 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, gli Spazi gioco si rivolgono a utenti da 18 a 36 mesi, tipologie di servizio che precedono l'ingresso alla Scuola dell'infanzia. Dal 2016/17 sono in funzione due centri Zerosei (Centro Zerosei *Il Trifoglio* - Piccolo Naviglio e Centro Zerosei *Girandola*).

In ogni caso la rilevazione in oggetto riguarda comunque la fascia 03 dei/delle frequentanti. Le finalità di queste strutture sono sostanzialmente tre:

- educative, perché sostengono i genitori 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 assicurazione*, 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 genitori non italiani, il questionario è stato tradotto in inglese, francese e spagnolo.

1.1 Predisposizione del questionario

Il questionario proposto alle famiglie è lo stesso utilizzato lo scorso anno. Si tratta di un questionario suddiviso in otto sezioni che riguardano, rispettivamente:

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

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

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. Una minima parte dei questionari è arrivata comunque in forma cartacea ed è stato fatto l'inserimento dei dati manuale (13 questionari).

1.2. Quantificazione complessiva dei rispondenti

La rilevazione è stata effettuata da metà aprile a metà maggio 2017 e ha riguardato gli utenti dei Nidi d'infanzia e degli Spazi gioco.

Sono state inviate 2.387 mail con il link al questionario (popolazione potenziale) e sono stati elaborati 1.208 questionari (popolazione indagata) di cui 1.159 relativi ai Nidi d'infanzia e 49 agli Spazi gioco, con una percentuale di risposta pari al 50,6%.

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

2. Risultati dell'indagine

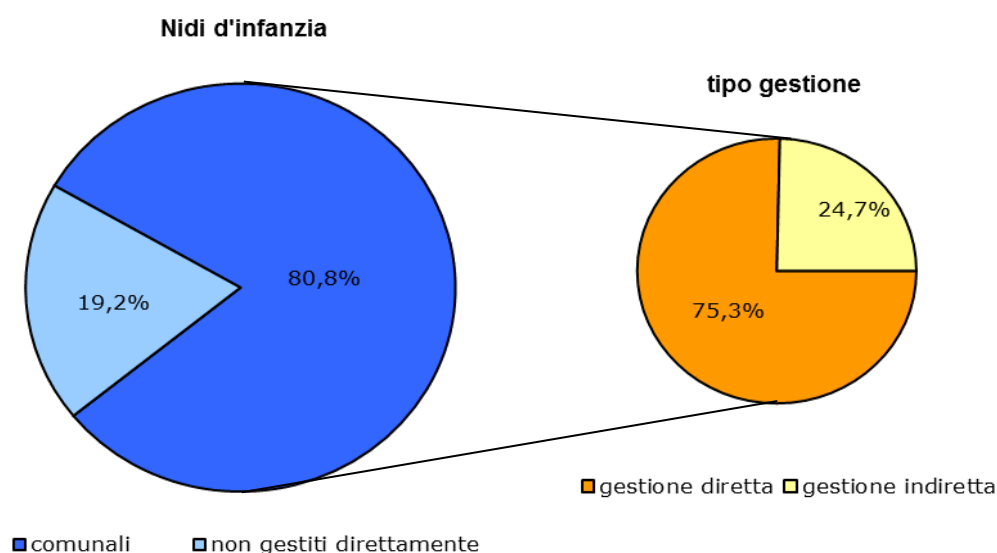
L'offerta del servizio è differenziata in strutture comunali e strutture non gestite direttamente. Le strutture comunali a loro volta si diversificano fra quelle gestite da personale comunale e quelle a gestione indiretta. Le strutture non gestite direttamente invece sono dotate tutte di personale esterno all'Ente. Le strutture coinvolte nell'indagine sono state complessivamente 68, così differenziate a livello gestionale:

- n° 30 Nidi d'infanzia a gestione diretta (tra i quali il Nido Piccolo Naviglio, parte del Centro Zerosei Il trifoglio)
- n° 38 Nidi d'infanzia e spazi gioco a gestione indiretta:
- n. 11 Nidi d'infanzia in appalto
- n. 4 Spazi gioco in appalto
- n. 19 Nidi d'infanzia privati con acquisto posti
- n. 1 Centro zerosei (Girandola presso Idl) privato con acquisto posti
- n. 3 Spazi gioco privati con acquisto posti

2.1 Quantificazione e caratteristiche dei rispondenti

I 1.159 questionari raccolti presso i Nidi d'infanzia provengono per l'80,8% da utenti di strutture comunali e per il 19,2% da utenti di strutture convenzionate. Gli utenti delle strutture comunali si ripartiscono poi nel 75,3% di utenti di strutture a gestione interamente del Comune e nel 24,7% di utenti di strutture a gestione indiretta (cfr. grafico 3)

Grafico 3 – Rispondenti per tipo di struttura (Nidi d'infanzia)



Per quanto riguarda gli Spazi gioco i questionari restituiti sono complessivamente 49, di cui 28 di utenti di strutture convenzionate e 21 di utenti di strutture comunali a gestione indiretta.

Le famiglie che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente 1.208. Gran parte di queste ha uno o due figli (89,7%; era l'89,1% nel 2016 e l'88,2% nel 2010) (cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per numero di figli

	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
1	550	45,5	45,5
2	534	44,2	89,7
3	104	8,6	98,3
più di 3	20	1,7	100,0
Totale	1.208	100,0	

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

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

	n figli 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	36,5	63,9	0,0	0,0	100,0
3	22,1	18,3	59,6	0,0	100,0
più di 3	20,0	35,0	15,0	30,0	100,0
Totale	63,9	30,2	5,4	0,5	100,0

Il 37,0% dei bambini è stato inserito al nido in un'età che va dai 6 ai 11 mesi, cui si aggiunge il 36,8% di quelli inseriti dai 12 ai 18 mesi, mentre per gli Spazi gioco, come prevede il regolamento, l'età parte dai 18 mesi fino a più di 24. Il tempo di permanenza nel servizio vede la maggior parte degli utenti frequentare il servizio da non più di un anno, soprattutto per gli Spazi gioco (57,1% per i nidi e 81,6% 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

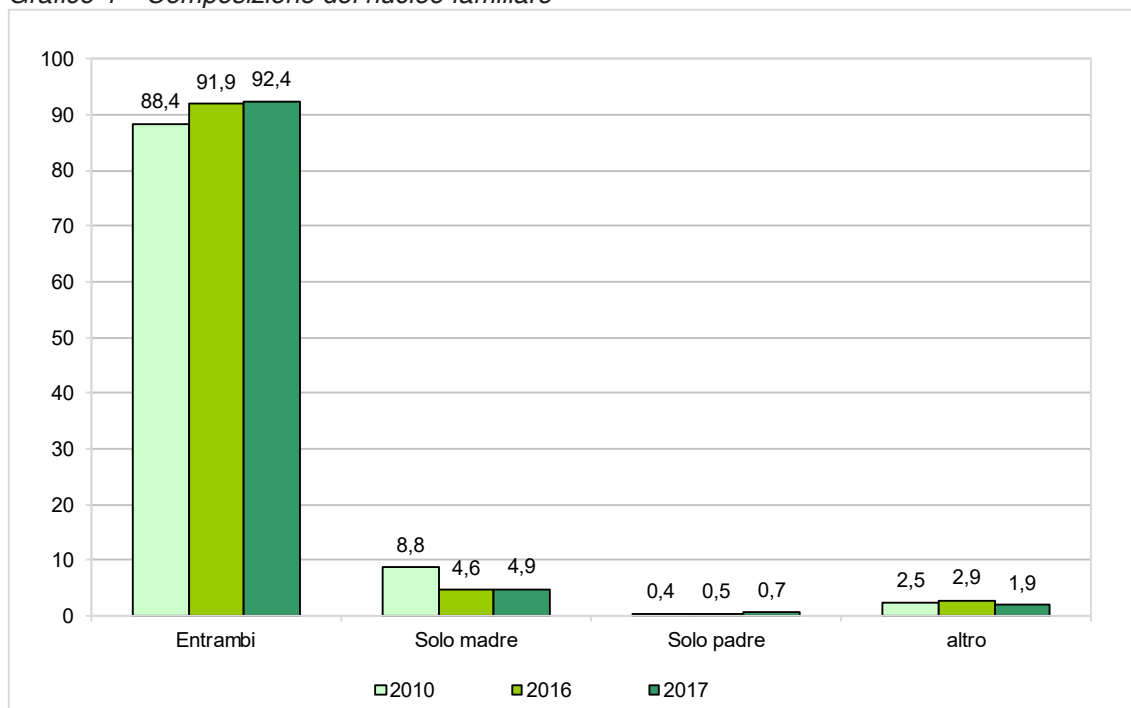
mesi al momento dell'inserimento	n	%	tempo trascorso dall'inserimento	n	%
meno di 6	23	2,0	meno di 6	96	8,3
tra 6 e 11 mesi	429	37,0	tra 6 e 12 mesi	566	48,8
tra 12 e 17 mesi	426	36,8	tra 12 e 18 mesi	65	5,6
tra 18 e 24 mesi	183	15,8	tra 18 e 24 mesi	344	29,7
24 e più	98	8,5	24 e più	88	7,6
Totale	1.159	100,0	Totale	1.159	100,0

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

mesi al momento dell'inserimento	n	%	tempo trascorso dall'inserimento	n	%
meno di 6			meno di 6	3	6,1
tra 6 e 12 mesi			tra 6 e 12 mesi	37	75,5
tra 12 e 18 mesi			tra 12 e 18 mesi	3	6,1
tra 18 e 24 mesi	23	46,9	tra 18 e 24 mesi	6	12,2
24 e più	26	53,1	24 e più	-	-
Totale	49	100,0	Totale	49	100,0

Nella maggior parte delle famiglie osservate i figli vivono con entrambi i genitori (92,4%; era 91,9% nel 2016); il 4,9% dei bambini vive solo con la madre, mentre lo 0,7% vive solo con il padre. La situazione non cambia molto rispetto all'anno precedente.

Grafico 4 – Composizione del nucleo familiare



L'età media dei genitori dei bambini utenti del servizio è di 37,7 anni per le madri e di 40,4 per i padri, sostanzialmente invariata rispetto alle indagini precedenti.

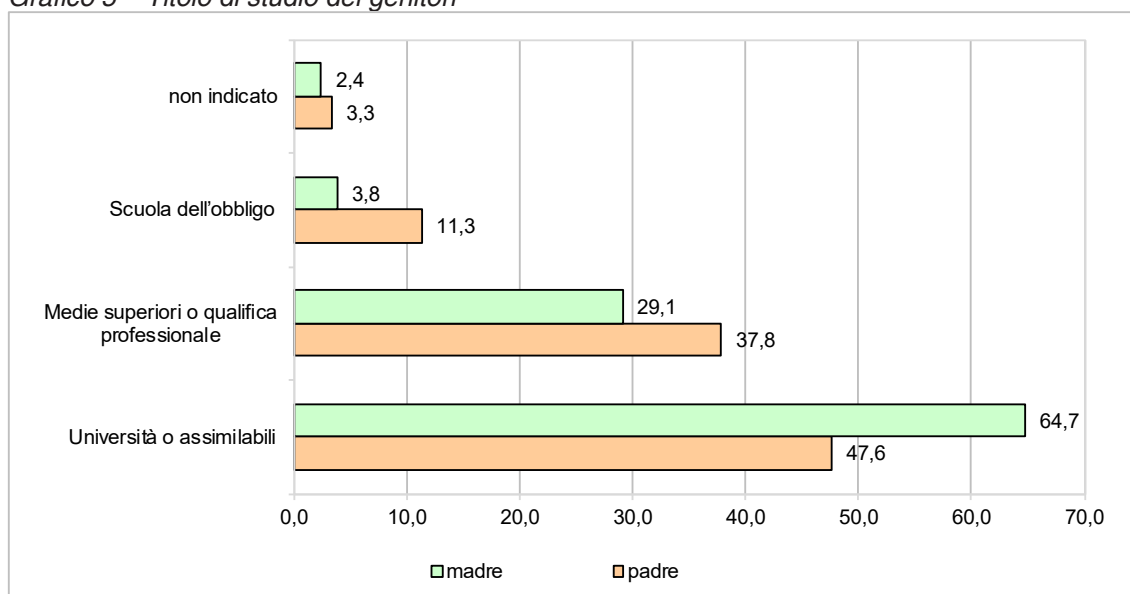
Incrociando l'età della madre con il numero di figli osserviamo che la maggior parte delle donne intervistate in età compresa fra i 15 e i 35 ha un solo figlio, in particolare l'84,6% delle donne intervistate fra i 15 e i 25 anni e il 59,9% di quelle fra 26 e 35 anni. Il numero dei figli aumenta con l'aumentare dell'età (cfr. tabella 4). Rispetto al 2016 si osserva una lieve diminuzione della percentuale di coloro che hanno un solo figlio (45,7% contro il 46,9% del 2016; era 40,4% nel 2010).

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

età madre	numero figli				Totale
	1	2	3	più di 3	
15-25	84,6	15,4			100,0
26-35	59,9	34,1	5,7	,3	100,0
36-45	38,9	48,7	10,2	2,2	100,0
46-55	41,5	49,1	5,7	3,8	100,0
Totale	45,7	44,1	8,6	1,7	100,0

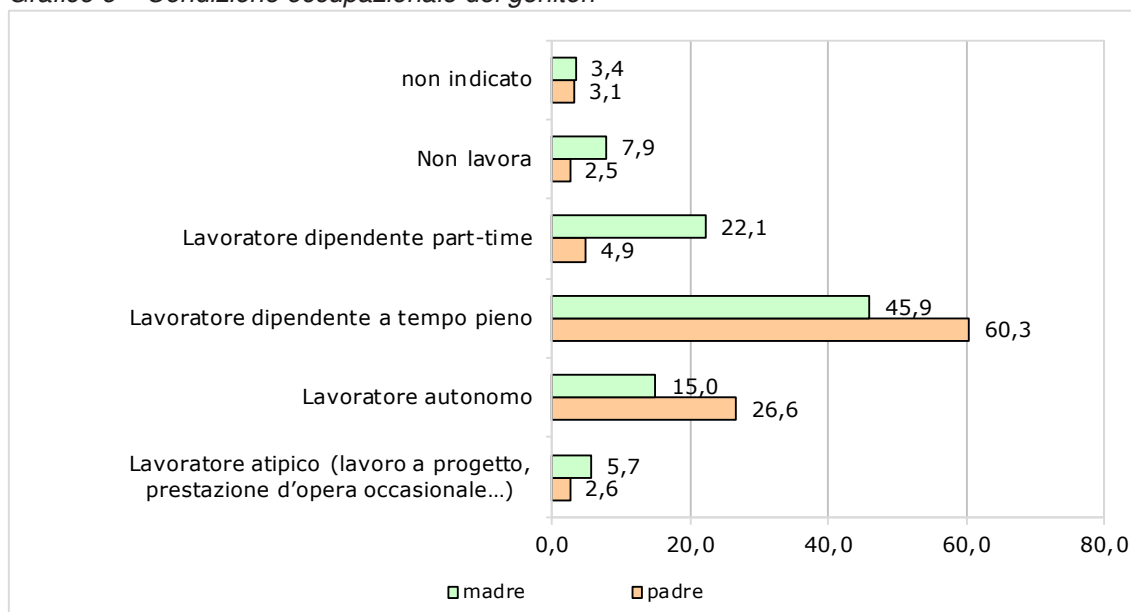
Il livello di scolarizzazione dei genitori è elevato (più elevato rispetto all'anno precedente): il 47,6% dei padri e il 64,7% delle madri è laureato (era 43,0% dei padri e 58,2% delle nel 2016), il 29,1% delle madri e il 37,8% dei padri è diplomato (era 33,4% delle madri e 39,9% dei padri nel 2016), mentre con la scuola dell'obbligo risultano essere l'11,3% dei padri e il 3,8% delle madri (contro il 14,9% e il 4,5% rispettivamente del 2016 - cfr. grafico 5).

Grafico 5 – Titolo di studio dei genitori



Sul piano occupazionale si osserva che il 94,4% dei padri e l'88,7% delle madri è occupato, i primi più presenti nelle categorie dei lavoratori dipendenti a tempo pieno e lavoratori autonomi, le seconde in quella dei lavoratori dipendenti part-time e atipici. Rispetto al 2016 aumentano i lavoratori autonomi (sia padri che madri), diminuiscono i padri che lavorano come dipendenti a tempo pieno e come atipici e aumentano le madri dipendenti part-time e con contratto atipico. Rimane bassa la quota dei genitori che non lavorano: i padri registrano il 2,5% (era 2,1% nel 2016) mentre le madri passano dal 9,8% del 2016 al 7,9%.

Grafico 6 – Condizione occupazionale dei genitori



2.2 Canali di accesso al servizio

Prima di iscrivere i propri figli ai Nidi d’infanzia e agli Spazi gioco i genitori hanno preso informazioni consultando il sito web, direttamente presso le strutture o presso gli Uffici del Servizio. Il passaparola e l’esperienza diretta rappresentano anch’essi un canale da cui avere informazioni, tant’è che una buona percentuale di genitori li ha utilizzati, sia per il Nido (9,7%), sia per gli Spazi gioco (11,2%), e sono rappresentati in tabella nella modalità “altro” (cfr. tabella 5). Rispetto alla precedente indagine si osserva ancora un aumento dell’utilizzo del web, soprattutto per gli spazi gioco (77,6% contro il 64,1 del 2016; nidi 76,1% contro il 73,0% del 2016). In aumento anche il reperimento delle informazioni presso le strutture stesse (38,1% nidi e 42,9% spazi gioco contro 30,0% e 33,3% del 2016).

Tabella 5 – Canali di accesso al servizio

Canali informazione prima dell’iscrizione	Nidi d’infanzia	Spazi gioco
uffici dei servizi all’infanzia	15,6	14,3
Nidi d’infanzia/spazi gioco	38,1	42,9
sito web	76,1	77,6
contact center	0,8	0,0
URP	3,7	2,0
altro	9,7	11,2

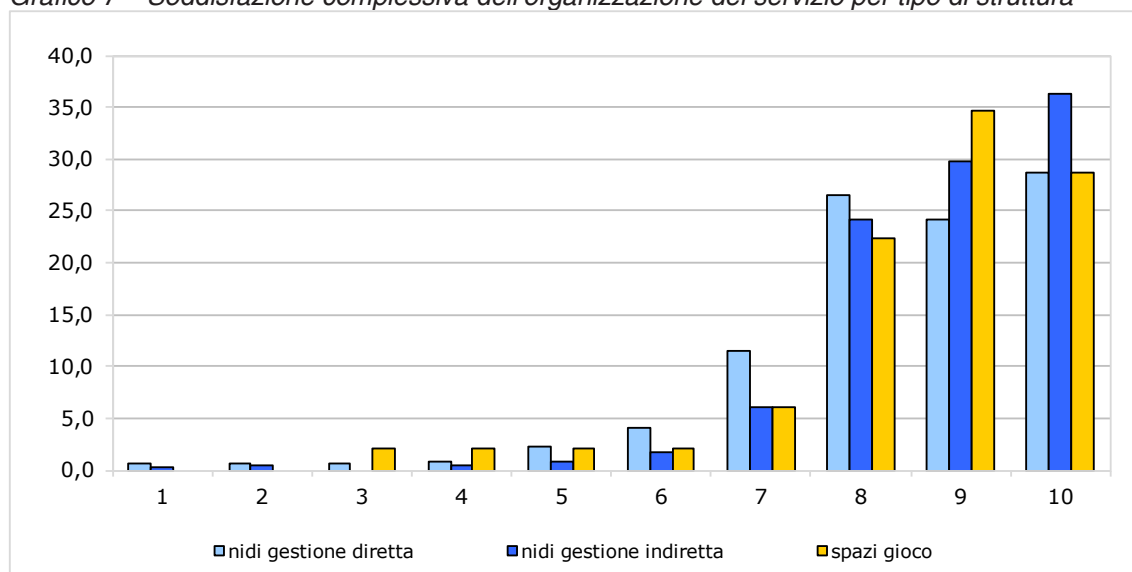
2.3 Organizzazione del servizio

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

In questa sezione si chiede ai genitori 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 i genitori si ritengono molto soddisfatti 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 8,4 punti, su una scala di valutazione di dieci, per i nidi a gestione diretta, a 8,8 punti per i nidi a gestione indiretta e a 8,6 punti per gli spazi gioco. In particolare, è possibile osservare che per tutte le tipologie di struttura oltre il 50% dei genitori intervistati ha espresso un giudizio superiore o uguale a 9 (cfr grafico 7, cfr. anche tabelle 1-5 in appendice).

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



L'85,4% degli utenti dei nidi (83,3% gestione diretta e 88,7% gestione indiretta) e l'83,7% degli utenti degli Spazi gioco reputano l'orario di apertura dei servizi in linea con le proprie esigenze; risultano molto apprezzate le fasce orarie differenziate di uscita con valori medi fra l'8,5 e il 9 per tutte le tipologie di struttura. Buono ma ancora migliorabile sia il supporto amministrativo fornito dagli Uffici sia l'informazione disponibile sul Portale online della Rete civica 'Educazione 0-3'. Nel primo caso si registra una valutazione media di 7,6 e 7,8 punti rispettivamente per i nidi a gestione diretta e indiretta e 7,3 punti per gli Spazi gioco (invariato rispetto al 2016; nel 2010 era 7,3 per tutti i servizi); nel secondo caso la valutazione media è 7,8 (7,7 nidi a gestione diretta, 7,8 nidi a gestione indiretta, 7,7 Spazi gioco), invariato rispetto all'anno precedente.

2.4 Struttura e ambienti

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

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

Il giudizio complessivo espresso dagli utenti per tutte le tipologie di struttura si attesta su valori molto alti registrando una media di 8,5 punti su una scala di dieci per i Nidi a gestione diretta, di 8,8 punti per i Nidi a gestione indiretta e di 8,4 punti per gli Spazi gioco. I risultati si scostano di poco da quelli del 2016.

In questo panorama, così ricco di giudizi positivi, l'attenzione ricade anche sulle piccole variazioni. Esaminando i singoli aspetti si osserva che i Nidi a gestione indiretta riportano valutazioni leggermente superiori di quelli a gestione diretta; gli Spazi gioco, al contrario dello scorso anno, riportano valutazioni inferiori a quelle dei Nidi a gestione indiretta e inferiori o uguali a quelle dei Nidi a gestione diretta.

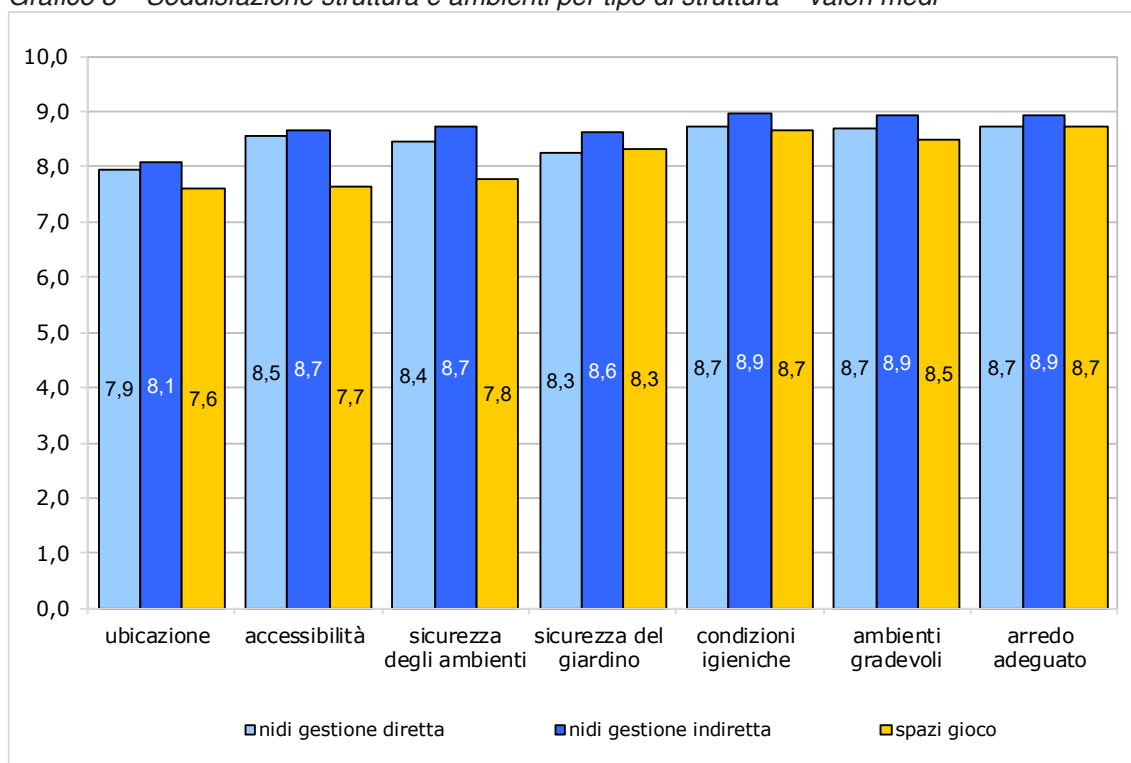
Ottimi risultati si hanno per le condizioni igieniche, aspetto che, riguardando un'utenza particolare come quella dei bambini, riveste particolare importanza così come la sicurezza degli ambienti.

Altri aspetti valutati molto positivamente sono la gradevolezza degli ambienti 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 intorno all'8 (cfr grafico 8, cfr. anche tabelle 6-13 in appendice).

Rispetto al 2016 risultano in calo soprattutto le valutazioni degli spazi gioco.

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



2.5 Alimentazione

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

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

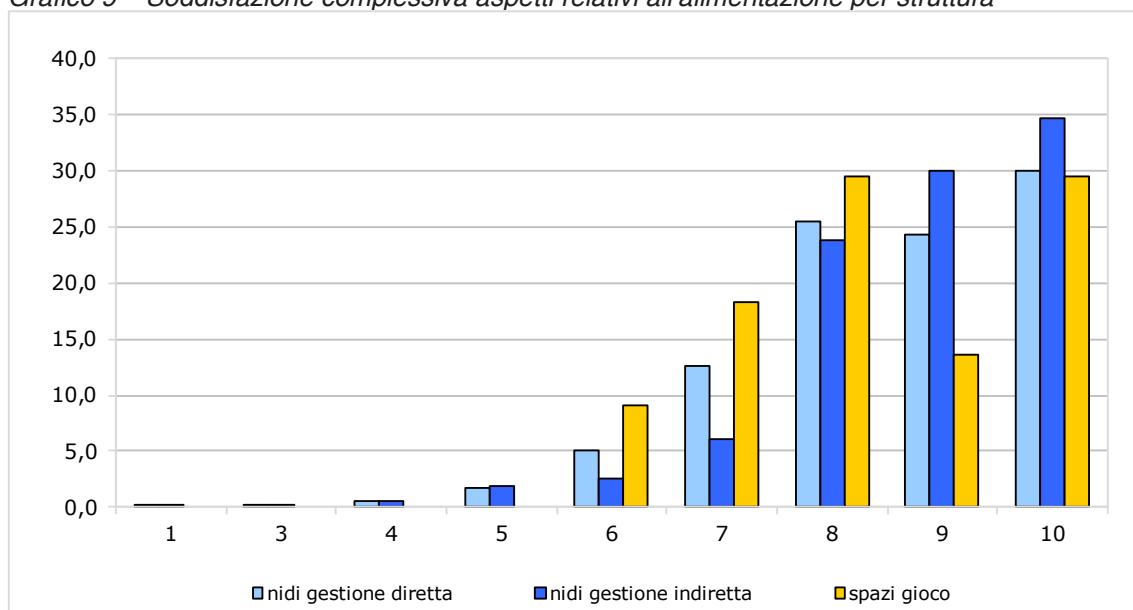
In questa sezione è stata analizzata la soddisfazione sull'alimentazione dei bambini, valutata non solo sul piano della qualità e varietà dei cibi ma anche sul piano organizzativo/educativo dei momenti conviviali dedicati al pranzo, allo spuntino della mattina e alla merenda del pomeriggio.

Il livello di soddisfazione complessivo è molto elevato, soprattutto nei Nidi; si osserva una valutazione media di 8,7 punti per quelli a gestione diretta e 8,6 per quelli a gestione indiretta, praticamente invariate rispetto al 2016. Gli Spazi gioco invece registrano un calo, passando da 8,7 del 2016 a 8,0.

Il dettaglio dei singoli aspetti conferma valutazioni molto elevate: varia da 8,1 a 8,7 la media per la qualità e la varietà dei cibi e da 8,3 a 8,9 la media per l'organizzazione dei momenti dello spuntino, del pranzo e della merenda.

Come nella scorsa indagine, il tasso di non risposta è più elevato per gli Spazi gioco presumibilmente per il fatto che il modello organizzativo che non prevede il pranzo, ma solo lo spuntino della mattina (se il servizio è antimeridiano) o la merenda del pomeriggio (se il servizio è pomeridiano), porta le famiglie a dare meno importanza al momento legato all'alimentazione (cfr. grafico 9, cfr. anche tabelle 14-16 in appendice).

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



2.6 Aspetti educativi e didattici

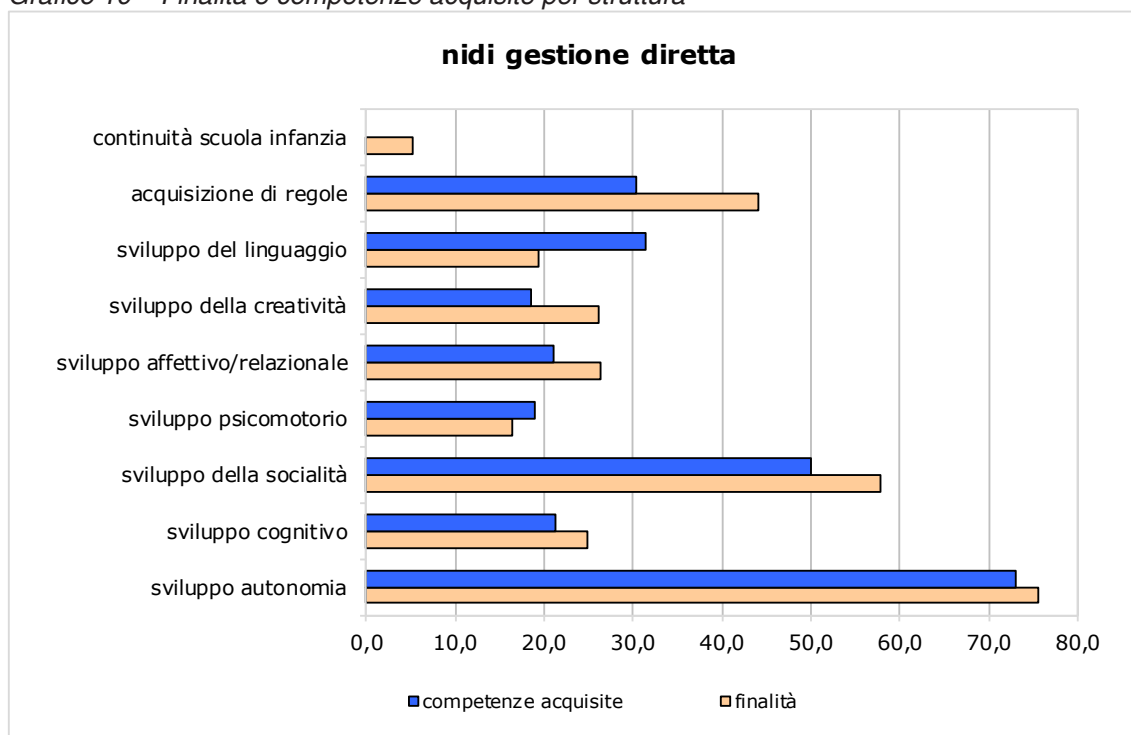
I servizi alla prima infanzia rappresentano spazi sicuri, ma soprattutto contesti educativi per le bambine e i bambini. Sono luoghi di vita quotidiana, di esperienze e relazioni ricche e significative: una risposta alle esigenze delle famiglie e un supporto nell'educazione dei figli.

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

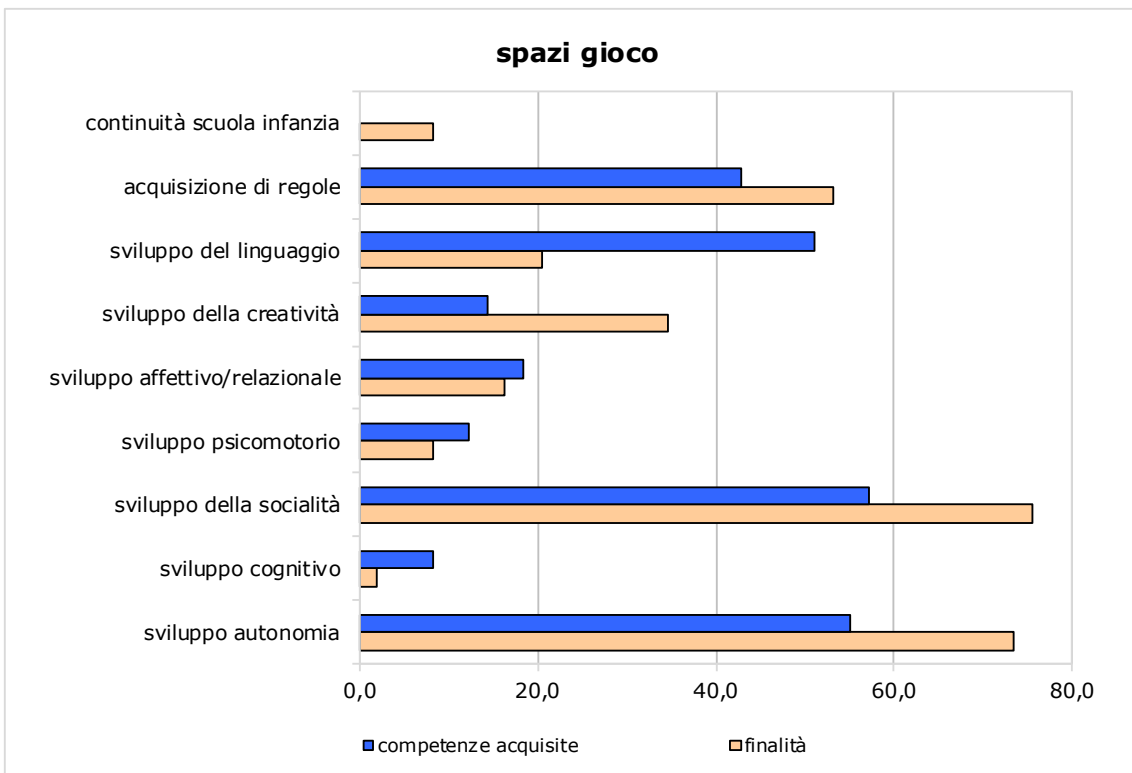
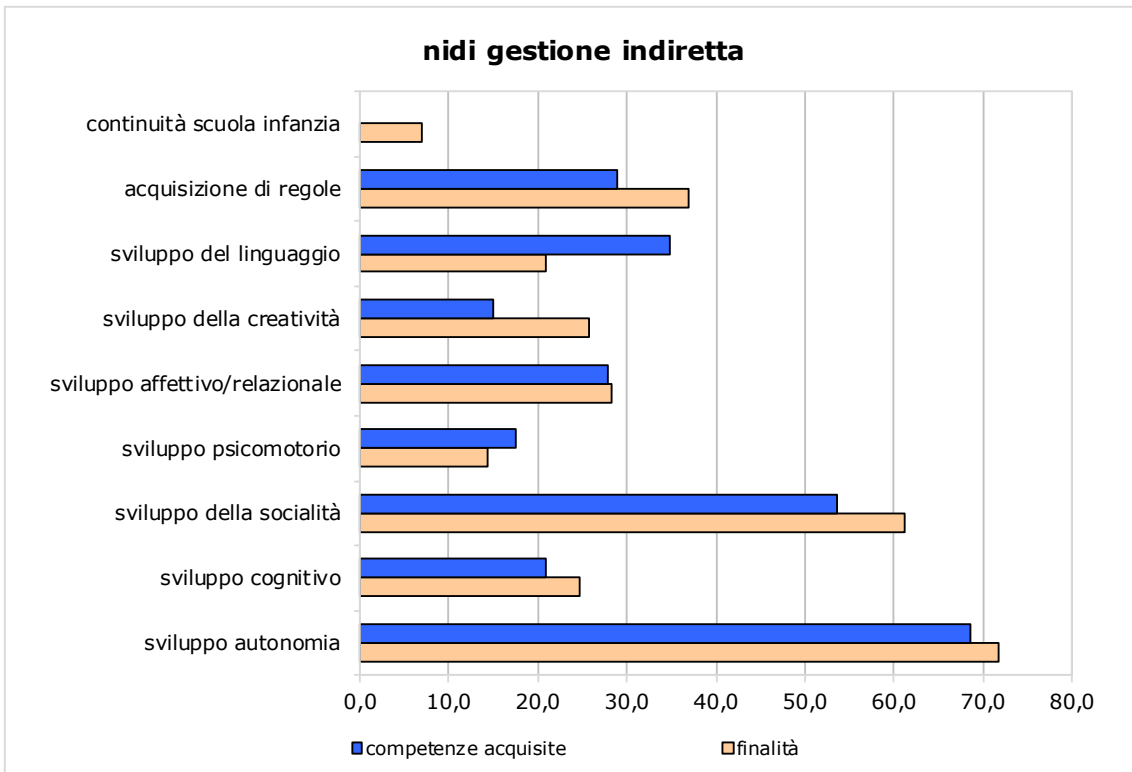
È stato chiesto ai genitori di indicare quali siano le finalità educative più significative che un servizio dovrebbe offrire. Fra quelle proposte, dovevano indicare le prime tre finalità più importanti secondo la propria opinione. Dai risultati emerge che, in primo luogo, il Nido d'infanzia dovrebbe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

A verifica di quanto il servizio sia in grado di rispondere alle aspettative dei genitori 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; infatti lo sviluppo dell'autonomia precede lo sviluppo della socialità nei Nidi d'infanzia e viceversa negli spazi gioco. Per tutte le strutture la terza voce fra le competenze acquisite è lo sviluppo del linguaggio. L'acquisizione di regole, aspetto più complesso dell'educazione e che richiede anche tempi differenti, passa in quarta posizione (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: i genitori hanno riportato piena soddisfazione. Il punteggio medio riportato è di 8,8 punti su una scala di valutazione di 10 (cfr. tabella 20 in appendice).



2.7 Professionalità del personale

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

In questa sezione sono 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 ai genitori le *caratteristiche del progetto educativo*, di favorire un *buon ambientamento* dei/delle bambini/e e dei genitori nelle strutture ecc.

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

	Valore medio Nidi d'infanzia gestione diretta	Valore medio Nidi d'infanzia gestione indiretta	Valore medio Spazi gioco
soddisfazione complessiva professionalità personale	8,7	9,1	8,9
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i bambini	9,0	9,2	8,9
capacità educatori di stabilire buone relazioni con i genitori	8,6	9,0	8,5
capacità personale di favorire l'ambientamento di bambini e genitori	8,8	9,1	8,8
capacità personale di far conoscere il progetto educativo	8,5	8,8	8,6
competenze professionali del personale non educativo (esecutori, cuoco...)	8,9	9,0	8,9

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

2.8 Partecipazione delle famiglie

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

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

Le valutazioni mostrano che la qualità del servizio è molto elevata. I valori medi variano fra il 7,7 e l'8,8 con differenze minime fra le varie tipologie di struttura. Gli Spazi gioco

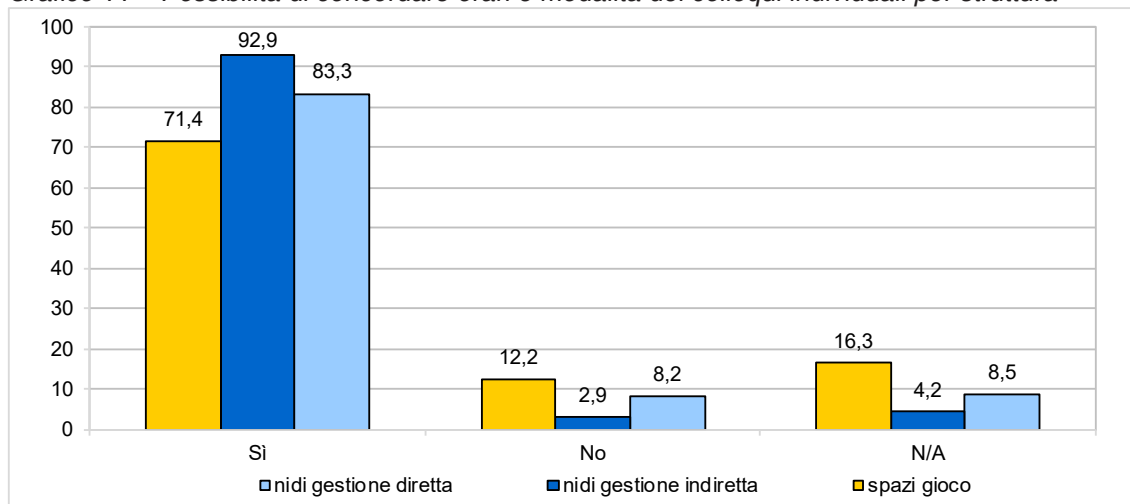
riportano valutazioni lievemente migliori dei Nidi a gestione diretta e i Nidi a gestione indiretta risultano leggermente migliori degli Spazi gioco (cfr. tabella 7, cfr. anche tabelle 27-31 in appendice).

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

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

Le strutture offrono la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali. Risulta aver usufruito di tale opportunità il 92,9% degli utenti dei Nidi a gestione indiretta e l'83,3% dei Nidi a gestione diretta; scende al 71,4% la percentuale degli utenti degli Spazi gioco (cfr. grafico 11 e tab. 32 in appendice). Tutte i valori sono in crescita rispetto al 2016.

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



Quanto alle informazioni/comunicazioni quotidiane sui bambini fornite dal personale educativo i genitori si ritengono molto soddisfatti. 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 8,2. Rispetto al 2016 non si evidenziano variazioni di rilievo (cfr. tabella 33 in appendice).

2.9 I costi

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

A conferma delle valutazioni espresse nelle varie sezioni che compongono il questionario, anche la valutazione complessiva sull'intero servizio non riserva sorprese. I Nidi a gestione diretta riportano una valutazione media di 8,6, i Nidi a gestione indiretta 8,9 e 8,7 gli Spazi gioco, sostanzialmente confermando la precedente indagine (cfr. tabelle 34-35 in appendice).

Riguardo all'adeguatezza delle tariffe, invece, il confronto col 2016 riporta una maggiore insoddisfazione nonostante le valutazioni siano abbondantemente sopra la sufficienza. Si attesta su una media di 7,1 punti per i Nidi d'infanzia e di 6,8 per gli Spazi gioco.

3. Sintesi dei risultati

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (76,1% Nidi d'infanzia e 77,6% Spazi gioco) e le strutture stesse (38,1% Nidi d'infanzia e 42,9% Spazi gioco).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori superiori all'8,5 per tutte le strutture; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio in quanto gli orari di apertura vengono incontro alle esigenze delle famiglie mentre risulta buono ma migliorabile il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per l'ubicazione, comunque intorno all'8, e per l'accessibilità e la sicurezza degli ambienti limitatamente agli Spazi gioco;
- soddisfazione molto elevata per l'alimentazione, sia per la qualità dei cibi sia per l'esperienza educativa nel suo complesso;
- buona corrispondenza fra le aspettative 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;
- buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie;
- il costo del servizio è ritenuto congruo in rapporto ai livelli di qualità offerti, anche se i voti medi sono inferiori rispetto alle altre aree di valutazione.

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	4	0,6	1	0,2	0	0,0
2	5	0,7	2	0,4	0	0,0
3	5	0,7	0	0,0	1	2,0
4	6	0,8	2	0,4	1	2,0
5	16	2,3	4	0,9	1	2,0
6	28	4,0	8	1,8	1	2,0
7	81	11,5	27	6,0	3	6,1
8	187	26,5	109	24,1	11	22,4
9	170	24,1	134	29,6	17	34,7
10	202	28,6	163	36,0	14	28,6
non risponde	2	0,3	3	0,7	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,4		8,8		8,6

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Sì	588	83,3	402	88,7	41	83,7
No	90	12,7	28	6,2	6	12,2
non risponde	28	4,0	23	5,1	2	4,1
Totale	706	100,0	453	100,0	49	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	9	1,3	0	0,0	1	2,0
2	3	0,4	0	0,0	0	0,0
3	4	0,6	2	0,4	0	0,0
4	5	0,7	2	0,4	0	0,0
5	15	2,1	5	1,1	2	4,1
6	23	3,3	15	3,3	2	4,1
7	64	9,1	19	4,2	2	4,1
8	135	19,1	83	18,3	10	20,4
9	139	19,7	94	20,8	9	18,4
10	289	40,9	225	49,7	15	30,6
non risponde	20	2,8	8	1,8	8	16,3
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,6		9,0		8,5

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	16	2,3	6	1,3	0	0,0
2	5	0,7	4	0,9	0	0,0
3	15	2,1	7	1,5	1	2,0
4	14	2,0	10	2,2	1	2,0
5	41	5,8	23	5,1	5	10,2
6	83	11,8	47	10,4	11	22,4
7	99	14,0	63	13,9	5	10,2
8	170	24,1	106	23,4	13	26,5
9	107	15,2	81	17,9	6	12,2
10	133	18,8	89	19,6	6	12,2
non risponde	23	3,3	17	3,8	1	2,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		7,6		7,8		7,3

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6	5	1,1	0	0,0
2	6	0,8	3	0,7	1	2,0
3	8	1,1	4	0,9	1	2,0
4	12	1,7	4	0,9	1	2,0
5	39	5,5	17	3,8	2	4,1
6	65	9,2	44	9,7	7	14,3
7	139	19,7	80	17,7	7	14,3
8	197	27,9	136	30,0	10	20,4
9	111	15,7	81	17,9	11	22,4
10	115	16,3	71	15,7	9	18,4
non risponde	10	1,4	8	1,8	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		7,7		7,8		7,7

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	1	0,2	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	0,1	1	0,2	0	0,0
4	4	0,6	2	0,4	0	0,0
5	11	1,6	8	1,8	0	0,0
6	32	4,5	11	2,4	4	8,2
7	80	11,3	25	5,5	8	16,3
8	161	22,8	99	21,9	13	26,5
9	154	21,8	125	27,6	6	12,2
10	189	26,8	144	31,8	13	26,5
non risponde	73	10,3	37	8,2	5	10,2
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,5		8,8		8,4

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	10	1,4	5	1,1	1	2,0
2	9	1,3	1	0,2	1	2,0
3	11	1,6	3	0,7	3	6,1
4	8	1,1	12	2,6	0	0,0
5	43	6,1	22	4,9	1	2,0
6	57	8,1	36	7,9	4	8,2
7	79	11,2	58	12,8	10	20,4
8	146	20,7	93	20,5	10	20,4
9	118	16,7	97	21,4	8	16,3
10	190	26,9	119	26,3	11	22,4
non risponde	35	5,0	7	1,5	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		7,9		8,1		7,6

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	5	0,7	3	0,7	1	2,0
2	7	1,0	1	0,2	1	2,0
3	6	0,8	0	0,0	3	6,1
4	5	0,7	4	0,9	3	6,1
5	15	2,1	14	3,1	3	6,1
6	36	5,1	15	3,3	3	6,1
7	63	8,9	42	9,3	2	4,1
8	143	20,3	89	19,6	9	18,4
9	154	21,8	109	24,1	8	16,3
10	266	37,7	175	38,6	16	32,7
non risponde	6	0,8	1	0,2	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,5		8,7		7,7

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	4	0,6	0	0,0	1	2,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	4	0,6	3	0,7	1	2,0
4	2	0,3	2	0,4	1	2,0
5	19	2,7	3	0,7	3	6,1
6	37	5,2	14	3,1	6	12,2
7	85	12,0	45	9,9	8	16,3
8	166	23,5	102	22,5	7	14,3
9	171	24,2	127	28,0	10	20,4
10	210	29,7	151	33,3	12	24,5
non risponde	6	0,8	6	1,3	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,4		8,7		7,8

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	6	0,8	2	0,4	0	0,0
2	5	0,7	0	0,0	0	0,0
3	2	0,3	0	0,0	0	0,0
4	9	1,3	3	0,7	1	2,0
5	17	2,4	11	2,4	2	4,1
6	47	6,7	16	3,5	4	8,2
7	99	14,0	51	11,3	6	12,2
8	161	22,8	92	20,3	10	20,4
9	164	23,2	113	24,9	10	20,4
10	187	26,5	153	33,8	15	30,6
non risponde	9	1,3	12	2,6	1	2,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,3		8,6		8,3

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	0	0,0	0	0,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	3	0,4	0	0,0	0	0,0
4	2	0,3	1	0,2	0	0,0
5	12	1,7	4	0,9	1	2,0
6	27	3,8	10	2,2	3	6,1
7	65	9,2	29	6,4	6	12,2
8	148	21,0	89	19,6	7	14,3
9	172	24,4	142	31,3	16	32,7
10	268	38,0	175	38,6	16	32,7
non risponde	6	0,8	3	0,7	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,7		8,9		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	1	0,1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	1	0,1	0	0,0	0	0,0
4	3	0,4	2	0,4	1	2,0
5	11	1,6	1	0,2	2	4,1
6	30	4,2	17	3,8	2	4,1
7	57	8,1	31	6,8	6	12,2
8	170	24,1	86	19,0	8	16,3
9	187	26,5	140	30,9	16	32,7
10	240	34,0	174	38,4	14	28,6
non risponde	6	0,8	2	0,4	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,7		8,9		8,5

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	3	0,4	0	0,0	0	0,0
4	4	0,6	1	0,2	0	0,0
5	9	1,3	2	0,4	1	2,0
6	29	4,1	16	3,5	1	2,0
7	56	7,9	30	6,6	6	12,2
8	166	23,5	87	19,2	11	22,4
9	192	27,2	134	29,6	13	26,5
10	245	34,7	183	40,4	17	34,7
non risponde	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,7		8,9		8,7

Tabella 14 – Soddisfazione complessiva alimentazione (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	1	2,0
3	3	0,4	2	0,4	0	0,0
4	3	0,4	4	0,9	0	0,0
5	7	1,0	11	2,4	1	2,0
6	29	4,1	21	4,6	3	6,1
7	60	8,5	51	11,3	4	8,2
8	138	19,5	89	19,6	8	16,3
9	152	21,5	105	23,2	3	6,1
10	272	38,5	151	33,3	8	16,3
non risponde	37	5,2	18	4,0	21	42,9
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,7		8,6		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	1	0,1	2	0,4	0	0,0
2	3	0,4	2	0,4	1	2,0
3	3	0,4	2	0,4	0	0,0
4	9	1,3	5	1,1	1	2,0
5	13	1,8	8	1,8	1	2,0
6	26	3,7	22	4,9	3	6,1
7	66	9,3	59	13,0	2	4,1
8	146	20,7	83	18,3	4	8,2
9	163	23,1	121	26,7	2	4,1
10	259	36,7	139	30,7	11	22,4
non risponde	17	2,4	10	2,2	24	49,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,7		8,5		8,1

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	2	0,3	1	0,2	0	0,0
2	0	0,0	1	0,2	1	2,0
3	2	0,3	0	0,0	0	0,0
4	2	0,3	1	0,2	0	0,0
5	3	0,4	7	1,5	2	4,1
6	19	2,7	12	2,6	3	6,1
7	64	9,1	36	7,9	3	6,1
8	136	19,3	73	16,1	11	22,4
9	171	24,2	132	29,1	9	18,4
10	288	40,8	180	39,7	13	26,5
non risponde	19	2,7	10	2,2	7	14,3
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,9		8,9		8,3

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	1	0,1	1	0,2	0	0,0
3	2	0,3	1	0,2	1	2,0
4	3	0,4	0	0,0	0	0,0
5	10	1,4	4	0,9	0	0,0
6	30	4,2	8	1,8	3	6,1
7	54	7,6	27	6,0	4	8,2
8	157	22,2	84	18,5	11	22,4
9	169	23,9	117	25,8	9	18,4
10	271	38,4	206	45,5	21	42,9
non risponde	7	1,0	3	0,7	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,8		9,0		8,7

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
sviluppo autonomia	533	75,5	325	71,7	36	73,5
sviluppo cognitivo	176	24,9	112	24,8	1	2,0
sviluppo socialità	408	57,8	277	61,1	37	75,5
sviluppo psicomotorio	115	16,3	65	14,3	4	8,2
sviluppo affettivo-relazionale	186	26,3	128	28,3	8	16,3
sviluppo creatività	184	26,1	117	25,8	17	34,7
sviluppo linguaggio	136	19,3	95	21,0	10	20,4
acquisizione di regole	311	44,1	167	36,9	26	53,1
continuità scuola infanzia	37	5,2	31	6,8	4	8,2

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	515	72,9	311	68,7	27	55,1
sviluppo cognitivo	150	21,2	95	21,0	4	8,2
sviluppo socialità	353	50,0	243	53,6	28	57,1
sviluppo psicomotorio	134	19,0	79	17,4	6	12,2
sviluppo affettivo-relazionale	149	21,1	126	27,8	9	18,4
sviluppo creatività	131	18,6	68	15,0	7	14,3
sviluppo linguaggio	222	31,4	158	34,9	25	51,0
acquisizione di regole	214	30,3	131	28,9	21	42,9

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	2	0,3	3	0,7	1	2,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	5	0,7	1	0,2	1	2,0
4	10	1,4	1	0,2	0	0,0
5	7	1,0	3	0,7	0	0,0
6	25	3,5	9	2,0	2	4,1
7	61	8,6	22	4,9	3	6,1
8	149	21,1	77	17,0	7	14,3
9	161	22,8	121	26,7	12	24,5
10	284	40,2	215	47,5	23	46,9
non risponde	0	0,0	1	0,2	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,7		9,0		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	1	0,2	0	0,0
2	2	0,3	1	0,2	0	0,0
3	6	0,8	0	0,0	0	0,0
4	4	0,6	2	0,4	1	2,0
5	10	1,4	4	0,9	1	2,0
6	22	3,1	4	0,9	1	2,0
7	55	7,8	19	4,2	3	6,1
8	128	18,1	70	15,5	8	16,3
9	156	22,1	131	28,9	11	22,4
10	265	37,5	190	41,9	21	42,9
non risponde	56	7,9	31	6,8	3	6,1
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,7		9,1		8,9

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	1	0,1	1	0,2	1	2,0
2	0	0,0	1	0,2	0	0,0
3	4	0,6	2	0,4	0	0,0
4	0	0,0	1	0,2	0	0,0
5	6	0,8	2	0,4	0	0,0
6	18	2,5	4	0,9	1	2,0
7	46	6,5	16	3,5	2	4,1
8	117	16,6	51	11,3	9	18,4
9	186	26,3	139	30,7	16	32,7
10	320	45,3	229	50,6	19	38,8
non risponde	8	1,1	7	1,5	1	2,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		9,0		9,2		8,9

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	4	0,9	1	2,0
2	2	0,3	0	0,0	0	0,0
3	6	0,8	1	0,2	0	0,0
4	10	1,4	1	0,2	0	0,0
5	14	2,0	3	0,7	1	2,0
6	39	5,5	8	1,8	3	6,1
7	54	7,6	27	6,0	4	8,2
8	143	20,3	78	17,2	12	24,5
9	170	24,1	127	28,0	10	20,4
10	261	37,0	200	44,2	18	36,7
non risponde	2	0,3	4	0,9	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,6		9,0		8,5

Tabella 24 – Soddisfazione capacità di favorire l'ambientamento di bambini/e e genitori (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	1	2,0
2	1	0,1	0	0,0	0	0,0
3	3	0,4	1	0,2	0	0,0
4	9	1,3	2	0,4	0	0,0
5	10	1,4	1	0,2	1	2,0
6	29	4,1	9	2,0	2	4,1
7	52	7,4	19	4,2	0	0,0
8	125	17,7	65	14,3	12	24,5
9	181	25,6	131	28,9	11	22,4
10	293	41,5	216	47,7	22	44,9
non risponde	2	0,3	7	1,5	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,8		9,1		8,8

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	3	0,7	1	2,0
2	4	0,6	1	0,2	0	0,0
3	5	0,7	0	0,0	0	0,0
4	6	0,8	3	0,7	0	0,0
5	18	2,5	4	0,9	1	2,0
6	37	5,2	18	4,0	6	12,2
7	70	9,9	39	8,6	1	2,0
8	139	19,7	78	17,2	7	14,3
9	164	23,2	110	24,3	12	24,5
10	254	36,0	191	42,2	21	42,9
non risponde	2	0,3	6	1,3	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,5		8,8		8,6

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	4	0,6	1	0,2	0	0,0
4	2	0,3	2	0,4	0	0,0
5	9	1,3	3	0,7	1	2,0
6	16	2,3	11	2,4	2	4,1
7	56	7,9	30	6,6	3	6,1
8	147	20,8	67	14,8	9	18,4
9	179	25,4	126	27,8	10	20,4
10	284	40,2	193	42,6	19	38,8
non risponde	8	1,1	20	4,4	5	10,2
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,9		9,0		8,9

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	5	0,7	2	0,4	0	0,0
2	4	0,6	0	0,0	0	0,0
3	6	0,8	1	0,2	1	2,0
4	3	0,4	3	0,7	1	2,0
5	25	3,5	8	1,8	2	4,1
6	43	6,1	21	4,6	2	4,1
7	92	13,0	43	9,5	2	4,1
8	160	22,7	97	21,4	8	16,3
9	130	18,4	99	21,9	7	14,3
10	153	21,7	135	29,8	19	38,8
non risponde	85	12,0	44	9,7	7	14,3
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,1		8,6		8,6

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	8	1,1	2	0,4	0	0,0
2	6	0,8	0	0,0	0	0,0
3	4	0,6	3	0,7	1	2,0
4	8	1,1	4	0,9	0	0,0
5	30	4,2	6	1,3	1	2,0
6	61	8,6	15	3,3	6	12,2
7	92	13,0	64	14,1	5	10,2
8	146	20,7	76	16,8	7	14,3
9	145	20,5	108	23,8	6	12,2
10	183	25,9	161	35,5	21	42,9
non risponde	23	3,3	14	3,1	2	4,1
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,1		8,6		8,5

Tabella 29 – Soddisfazione possibilità di confronto con altri genitori (valori assoluti, percentuali, medi)

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	14	2,0	4	0,9	0	0,0
2	8	1,1	1	0,2	0	0,0
3	7	1,0	3	0,7	2	4,1
4	11	1,6	6	1,3	0	0,0
5	53	7,5	15	3,3	1	2,0
6	74	10,5	24	5,3	8	16,3
7	105	14,9	64	14,1	3	6,1
8	153	21,7	84	18,5	10	20,4
9	122	17,3	103	22,7	3	6,1
10	136	19,3	123	27,2	18	36,7
non risponde	23	3,3	26	5,7	4	8,2
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		7,6		8,3		8,2

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	8	1,1	2	0,4	1	2,0
2	5	0,7	0	0,0	0	0,0
3	7	1,0	2	0,4	0	0,0
4	6	0,8	1	0,2	0	0,0
5	15	2,1	3	0,7	1	2,0
6	38	5,4	17	3,8	4	8,2
7	57	8,1	48	10,6	5	10,2
8	147	20,8	75	16,6	5	10,2
9	143	20,3	101	22,3	9	18,4
10	259	36,7	193	42,6	22	44,9
non risponde	21	3,0	11	2,4	2	4,1
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,5		8,8		8,6

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	9	1,3	2	,4	0	0,0
2	11	1,6	3	,7	1	2,0
3	10	1,4	3	,7	0	0,0
4	10	1,4	2	,4	2	4,1
5	52	7,4	12	2,6	3	6,1
6	70	9,9	40	8,8	3	6,1
7	96	13,6	62	13,7	9	18,4
8	147	20,8	82	18,1	11	22,4
9	123	17,4	95	21,0	5	10,2
10	131	18,6	134	29,6	11	22,4
non risponde	47	6,7	18	4,0	4	8,2
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		7,7		8,3		7,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Sì	588	83,3	421	92,9	35	71,4
No	58	8,2	13	2,9	6	12,2
non risponde	60	8,5	19	4,2	8	16,3
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	11	1,6	2	0,4	0	0,0
2	7	1,0	1	0,2	2	4,1
3	9	1,3	1	0,2	0	0,0
4	16	2,3	2	0,4	1	2,0
5	30	4,2	5	1,1	0	0,0
6	47	6,7	22	4,9	5	10,2
7	90	12,7	45	9,9	7	14,3
8	154	21,8	95	21,0	9	18,4
9	130	18,4	96	21,2	6	12,2
10	210	29,7	183	40,4	19	38,8
non risponde	2	0,3	1	0,2	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,1		8,7		8,2

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	23	3,3	11	2,4	2	4,1
2	14	2,0	5	1,1	1	2,0
3	31	4,4	11	2,4	1	2,0
4	26	3,7	17	3,8	2	4,1
5	58	8,2	35	7,7	8	16,3
6	114	16,1	56	12,4	9	18,4
7	115	16,3	78	17,2	1	2,0
8	133	18,8	80	17,7	12	24,5
9	81	11,5	66	14,6	6	12,2
10	99	14,0	85	18,8	6	12,2
non risponde	12	1,7	9	2,0	1	2,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		6,9		7,4		6,8

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

	Nidi gestione diretta		Nidi gestione indiretta		Spazi gioco	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
1	1	0,1	1	0,2	0	0,0
2	1	0,1	1	0,2	0	0,0
3	4	0,6	1	0,2	0	0,0
4	10	1,4	3	0,7	2	4,1
5	12	1,7	6	1,3	0	0,0
6	32	4,5	7	1,5	0	0,0
7	77	10,9	31	6,8	6	12,2
8	157	22,2	86	19,0	10	20,4
9	183	25,9	152	33,6	15	30,6
10	228	32,3	164	36,2	16	32,7
non risponde	1	0,1	1	0,2	0	0,0
Totale	706	100,0	453	100,0	49	100,0
Media		8,6		8,9		8,7

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

INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

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

2. Titolo di studio:

Nessuno

Scuola dell'obbligo

Medie superiori o qualifica professionale

Università o assimilabili

3. Situazione lavorativa attuale:

Lavoratore dipendente part-time

Lavoratore dipendente a tempo pieno

Lavoratore autonomo

Lavoratore atipico

Non lavora

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

Entrambi i genitori

Solo genitore

Solo genitrice

Altro

5. Numero complessivo di figli/e:

1

2

3

Più di 3

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

1

2

3

Più di 3

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

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

9. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

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

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

- sì
 no

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

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

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

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

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

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

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

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

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

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

11.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

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

11.3 Ritieni che l'arredo degli ambienti sia adeguato alle esigenze dei bambini?

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

12. ALIMENTAZIONE**12.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto dell'alimentazione?**

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

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

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

13. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI**13.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto degli aspetti educativi e didattici?**

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

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

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

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

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

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

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

14. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

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

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

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

- 1 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e
- 2 – Della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i genitori
- 3 – Della capacità del personale educativo di favorire un buon ambientamento dei bambini/e e dei genitori
- 4 – Della capacità del personale educativo di far conoscere ai genitori il progetto educativo
- 5 – Delle competenze professionali del personale non educativo (esecutori, cuoco...)

15. PARTECIPAZIONE

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

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

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto:

- 1 – Del coinvolgimento dei genitori nelle diverse occasioni previste dal progetto educativo e realizzate all'interno della struttura (feste, laboratori, uscite, attività di gioco ecc...)
- 2 – Della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con gli altri genitori anche attraverso il Consiglio di Nido
- 3 – Della disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi e perplessità relative al ruolo genitoriale
- 4 – Delle azioni realizzate dal Servizio servizi all'infanzia per favorire la partecipazione dei genitori (eventi rivolti alle famiglie, incontri a tema, pubblicazioni, ecc...)

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

- sì
 no

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

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

16. I COSTI

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

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

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

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

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

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

3. The third step is to analyze the causes of the problem. This is often done by using tools such as the fishbone diagram (Ishikawa diagram) to identify the root causes of the problem.

4. The fourth step is to develop a plan to address the problem. This involves identifying the actions that need to be taken to solve the problem and the resources that will be required.

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

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

7. The seventh step is to standardize the solution. This involves documenting the solution and ensuring that it is followed consistently in the future.

8. The eighth step is to review the process. This involves reflecting on the process of identifying and solving the problem and determining what can be learned from the experience.

9. The ninth step is to share the results. This involves communicating the results of the problem-solving process to others who may be affected by the problem.

10. The tenth step is to prevent the problem from recurring. This involves identifying the underlying causes of the problem and taking steps to prevent them from happening again.