



COMUNE DI TRENTO



Indagine sulla soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio integrativo “Centro genitori e bambini”



*presentazione risultati
rilevazione*

anno educativo 2021/2022

Obiettivo

Rilevare e monitorare il livello di soddisfazione degli utenti del servizio integrativo “Centro genitori e bambini” anche al fine di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Il questionario

Il questionario è composto da:

- 14 domande a risposta chiusa che indagano sui vari aspetti che caratterizzano il servizio
- una domanda per esprimere la soddisfazione complessiva
- vari spazi aperti in cui le famiglie possono indicare aspettative, esprimere eventuali suggerimenti di miglioramento e spunti di interesse per i prossimi momenti formativi rivolti alle famiglie.



Campione

A 58 nuclei familiari che hanno frequentato almeno un percorso tra quelli proposti dal servizio nell'anno educativo è stato chiesto di partecipare attraverso la compilazione del questionario online.

Le 27 famiglie che hanno risposto hanno dato origine a un campione auto selezionato. I risultati non sono quindi generalizzabili a tutti gli iscritti ma esclusivamente a coloro che hanno volontariamente preso parte all'indagine.

Restituzione questionari

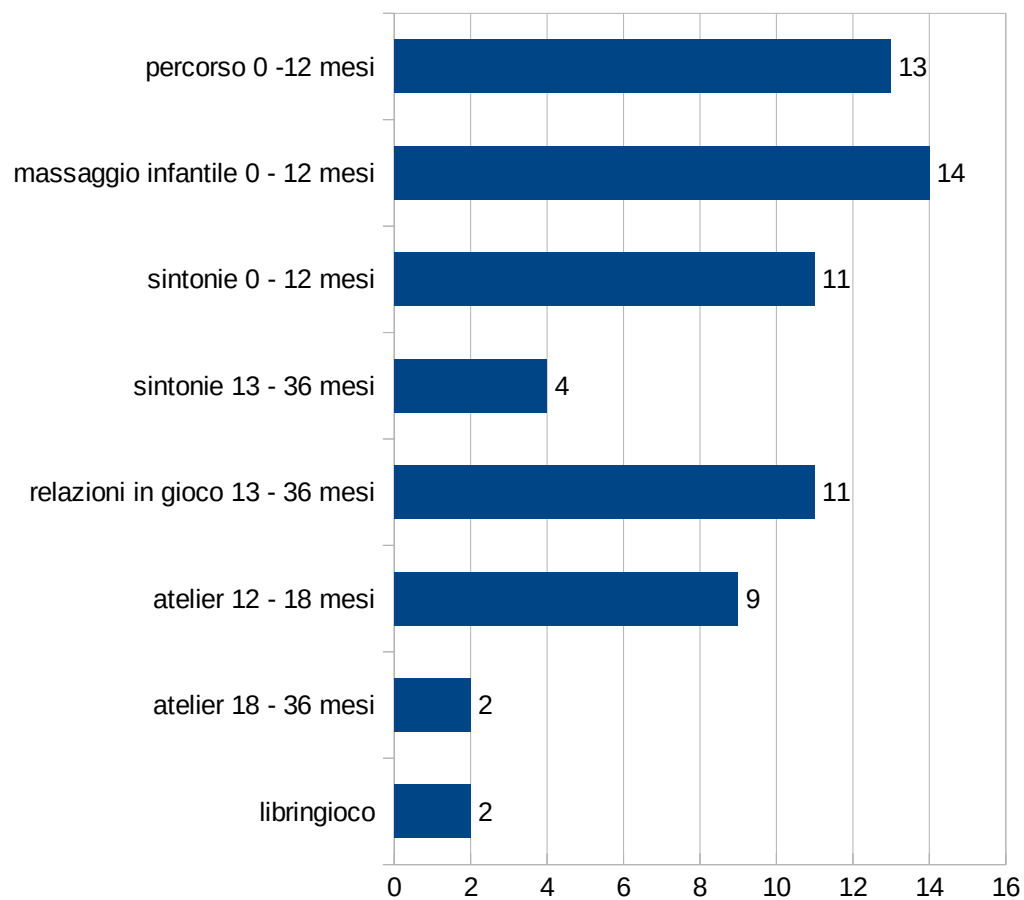
Delle 27 famiglie che hanno compilato il questionario la maggior parte (19) ha frequentato due o più percorsi.

	2021/2022	2018/2019
famiglie invitate alla compilazione	58	94
questionari compilati	27	54
% restituzione	46,6	57,4

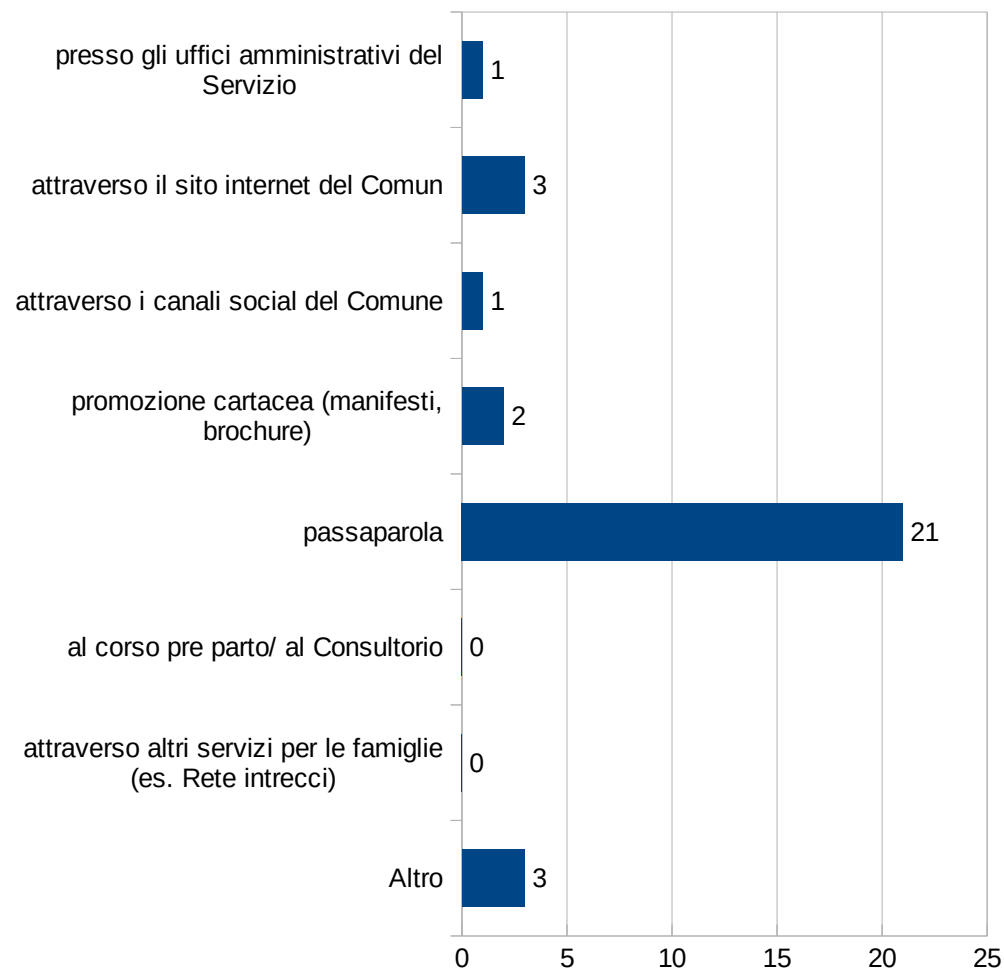


Caratteristiche del campione

Percorsi frequentati



Come è venuto a conoscenza del Centro genitori e bambini?



Risultati aspetti specifici

Perché ha scelto questo servizio e quali aspettative aveva quando si è iscritto?

	Numerosità
Socializzazione per il bambino	14
Conoscere altri genitori, condividere esperienze, confronto e dialogo	13
Benessere coppia genitore bambino, qualità tempo insieme	6
Attività per i bambini	7
Competenza e professionalità del personale	4
Organizzazione adeguata alle esigenze di bambini e genitori	4
Ripetere esperienza positiva fatta con altro figlio	4
Altro (alternativa al nido, ne avevo sentito parlare bene)	4
TOTALE	56

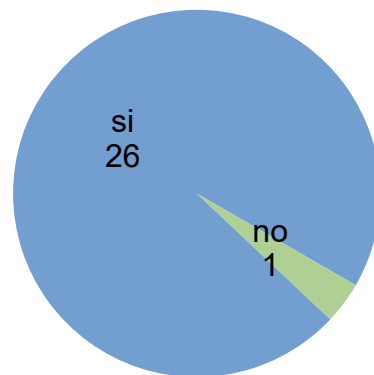


Risultati aspetti specifici

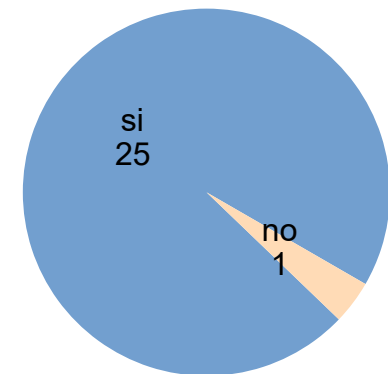
Rispetto a questa parte dell'indagine si è rilevato che:

- le **aspettative** risultano essere state soddisfatte per la totalità dei genitori partecipanti all'indagine
- quasi tutti risultano essere stati informati sulle **finalità del servizio e del percorso scelto** (26 su 27) e di questi solo uno ha motivato la mancata coerenza di quanto prospettato.

È stata informata sulle finalità del servizio e del percorso scelto?



Ritiene che la qualità del servizio offerto sia stata coerente con quanto prospettato?



Risultati generali

Valutazione complessiva

scala da 1 a 10

Soddisfazione media anno educativo 2021/2022 9,3

Soddisfazione complessiva

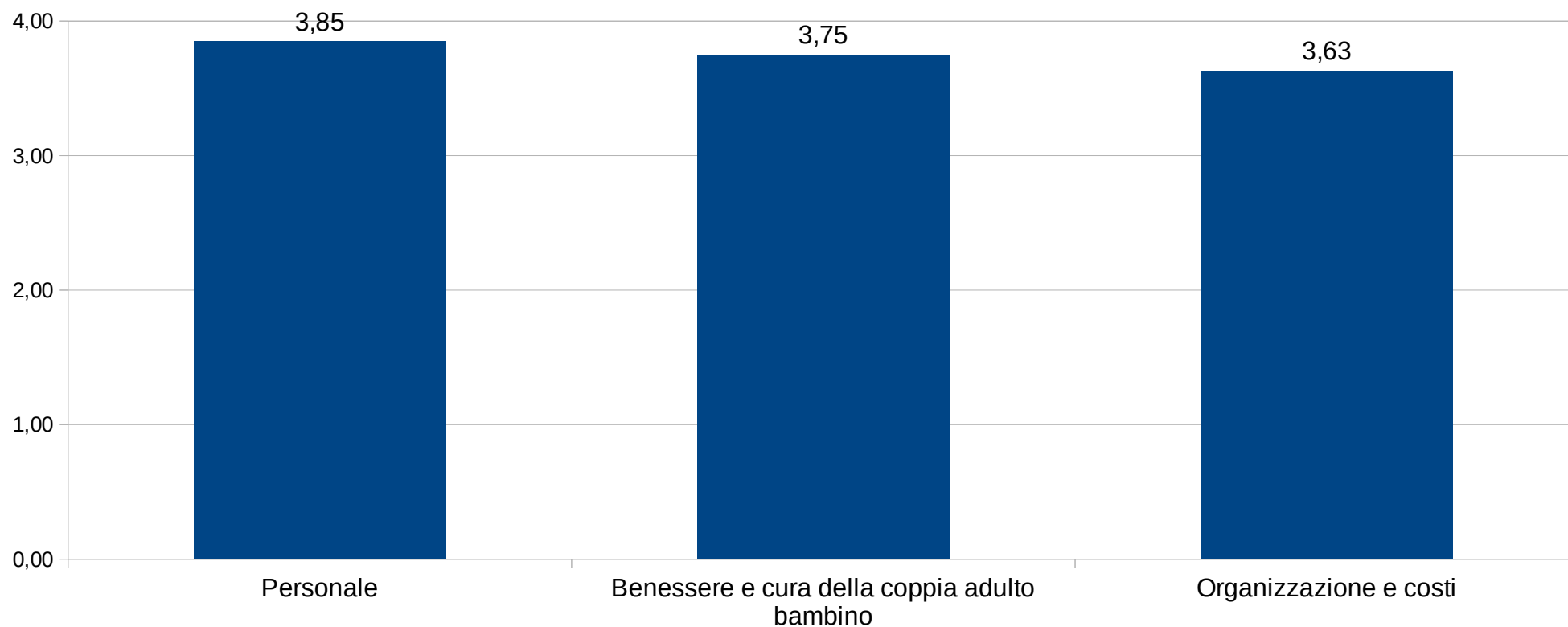
frequenza delle risposte positive sul totale delle risposte

Valore realizzato anno educativo 2021/2022 97 %



Risultati degli indicatori

Soddisfazione media aspetti raggruppati per macro area scala da 1 a 4



Risultati analitici

Soddisfazione media (scala da 1 a 4) e soddisfazione % (risposte positive sul totale)

		soddisfazione media	soddisfazione %
Personale	attenzione individualizzata offerta alla coppia adulto-bambino	3,85	100,00%
	capacità di ascolto sulle tematiche/problematiche educative poste dai genitori	3,85	100,00%
	capacità di risposta alle tematiche/problematiche educative poste dai genitori	3,85	100,00%
Benessere e cura della coppia adulto bambino	tempi per l'accoglienza	3,74	96,30%
	spazi dedicati al percorso	3,81	100,00%
	proposte per i bambini	3,78	96,30%
	esperienze di gioco e relazione del bambino con altri bambini	3,78	96,30%
	momento di confronto per adulti	3,67	92,59%
	momento della merenda	3,70	92,59%
Organizzazione e costi	orario di inizio	3,63	96,30%
	orario di fine	3,59	92,59%
	durata di ogni incontro (2 ore o 3 ore)	3,69	100,00%
	durata del ciclo o numero incontri	3,41	88,89%
	qualità del servizio ricevuto in rapporto al costo	3,81	100,00%
media		3,72	96,52%



Analisi delle domande aperte

Il campo aperto per indicare eventuali **suggerimenti** per migliorare la qualità del servizio è stato compilato da 8 genitori sui 27 partecipanti all'indagine.

L'aspetto citato maggiormente è quello di una migliore promozione del servizio per farlo conoscere sul territorio mentre altre voci riguardano aspetti amministrativi e di relazione con il bambino/famiglia.

Conclusioni e azioni di miglioramento

Una soddisfazione media pari a 9,3 e 97 per cento di soddisfazione complessiva del servizio sono l'ottimo risultato ottenuto anche quest'anno che conferma l'alta qualità del "Centro genitori e bambini" percepita dalle famiglie che hanno partecipato all'indagine.

Quanto emerso in termini di aspetti a cui porre maggiore attenzione e i temi ritenuti di interesse per possibili futuri momenti formativi promossi dal Centro e rivolti alle famiglie verranno utilizzati per impostare il prossimo anno educativo.

I suggerimenti sugli aspetti a cui porre maggiore attenzione, seppur limitati in termini numerici, saranno spunti preziosi per migliorare in futuro, ove possibile, il servizio offerto.

