

INDAGINE SULLA
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
NEI CONFRONTI DEL
SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA

Anno educativo 2020/2021

RISULTATI

INDICE

PREMESSA	3
NOTA METODOLOGICA	3
CAMPIONE	6
ANALISI DEI RISULTATI.....	8
ANALISI DEI SUGGERIMENTI.....	17

PREMESSA

Nel corso della primavera 2021 è stata riproposta l'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti dei nidi del Comune di Trento, coerentemente con quanto previsto dalla Carta della qualità del Servizio di nido d'infanzia.

La ripetizione annuale della rilevazione permette di monitorare nel tempo l'opinione degli utenti al fine di migliorare il servizio proposto.

Nelle presentazioni di dati statistici normalmente viene riportato il confronto dei risultati dell'indagine con quelli delle rilevazioni precedenti mentre in questo caso non è possibile una comparazione diretta con le indagini degli scorsi anni: solo alcune domande sono rimaste pressoché invariate mentre sono cambiate le opzioni di risposta ma tenendo presente questo aspetto vengono comunque comparati alcuni indicatori di massima per delineare, seppur senza pretese di significatività statistica, i cambiamenti nelle valutazioni espresse.

Considerata la natura non obbligatoria dell'indagine hanno risposto solo i genitori interessati a dare la propria opinione, dando origine a un campione auto-selezionato che non può essere considerato rappresentativo. I risultati, dunque, non sono generalizzabili a tutte le famiglie degli iscritti ai nidi d'infanzia del Comune di Trento ed è per questo che nella descrizione dei risultati si utilizza il termine "rispondenti" con cui non ci si riferisce all'intera utenza, ma esclusivamente a coloro che hanno preso parte all'indagine.

Il questionario è composto da 24 domande a risposta chiusa che indagano sui vari aspetti che caratterizzano il servizio: accesso alle informazioni e modalità di iscrizione¹, personale del nido, benessere e cura del bambino, ambientamento al nido¹, attenzioni educative, relazione nido-famiglia, organizzazione e costi. È inoltre presente una domanda per esprimere la soddisfazione complessiva e uno spazio aperto in cui le famiglie possono indicare suggerimenti e spunti di miglioramento.

Il periodo di riferimento dell'indagine è quello del corrente anno educativo 2020/2021.

NOTA METODOLOGICA

Come negli anni precedenti è stata estratta tutta la popolazione dei bambini frequentanti nel periodo di raccolta dei questionari e di quelli che pur avendo concluso negli scorsi mesi il percorso al nido hanno frequentato una parte del corrente anno educativo (si tratta in tutto di 1.004 famiglie). Alle famiglie di questi bambini è stata inviata una mail con l'invito a partecipare alla rilevazione e un codice per la compilazione on line. Nel caso di fratelli che frequentano lo stesso nido è stato chiesto ai genitori di compilare un solo questionario mentre in caso di iscrizione di fratelli in nidi diversi è stato inviato un questionario per ogni nido. Solo quattro famiglie non sono state raggiunte in quanto non hanno fornito un indirizzo email.

¹ domande proposte solo alle famiglie dei bambini che hanno iniziato il percorso al nido nel corrente anno educativo

La compilazione on line, già proposta nelle indagini degli ultimi anni, ha infatti lo scopo di agevolare la restituzione da parte degli utenti.

A quattro giorni dalla scadenza del termine di compilazione "spontanea" è stata inviata un email di promemoria per rinnovare l'invito alla partecipazione della rilevazione. In tutto sono stati recuperati 733 questionari.

Visto il superamento della percentuale di restituzione della precedente rilevazione (69%) e considerata la bassa variabilità della soddisfazione media complessiva², si è scelto di non effettuare un secondo sollecito.

La popolazione, considerando il nido in cui il bambino frequenta al momento delle rilevazione (953 bambini) o ha frequentato parte dell'anno educativo (51 bambini), risulta composta nel seguente modo:

- Aquilone – 48 bambini di cui 46 attualmente iscritti
- Clarina – 42 bambini di cui 38 attualmente iscritti
- Europa – 24 bambini di cui 24 attualmente iscritti
- Rodari – 30 bambini di cui 29 attualmente iscritti
- Gardolo – 23 bambini di cui 23 attualmente iscritti
- Il Magicocastello mattino – 30 bambini di cui 29 attualmente iscritti
- Il Magicocastello pomeriggio – 22 bambini di cui 20 attualmente iscritti
- Il Magicocastello tempo pieno – 40 bambini di cui 37 attualmente iscritti
- Il Piccolo girasole – 52 bambini di cui 49 attualmente iscritti
- Il Trenino – 50 bambini di cui 47 attualmente iscritti
- Interporto – 31 bambini di cui 30 attualmente iscritti
- La Mongolfiera – 56 bambini di cui 56 attualmente iscritti
- La Trottola – 40 bambini di cui 39 attualmente iscritti
- Madonna bianca mattino – 16 bambini di cui 15 attualmente iscritti
- Madonna bianca pomeriggio – 10 bambini di cui 7 attualmente iscritti
- Martignano – 40 bambini di cui 38 attualmente iscritti
- Meano – 25 bambini di cui 25 attualmente iscritti
- Oltrecastello – 24 bambini di cui 20 attualmente iscritti
- Orsetto Pandi – 41 bambini di cui 39 attualmente iscritti
- Padre V.Tonini – 24 bambini di cui 23 attualmente iscritti
- Ravina – 36 bambini di cui 33 attualmente iscritti
- Roncafort - via caneppele – 48 bambini di cui 47 attualmente iscritti
- Roncafort - via caproni – 25 bambini di cui 24 attualmente iscritti
- S.Giuseppe – 54 bambini di cui 53 attualmente iscritti
- Torrione – 51 bambini di cui 48 attualmente iscritti
- Viale dei Tigli – 31 bambini di cui 29 attualmente iscritti
- Villazzano 3 – 39 bambini di cui 34 attualmente iscritti
- Villazzano Gabbio – 52 bambini di cui 51 attualmente iscritti

Come nelle precedenti rilevazioni, anche nella presente analisi sono stati utilizzati alcuni indicatori utili a sintetizzare la soddisfazione espressa dagli intervistati in merito ai vari aspetti relativi al servizio.

Gli indicatori sintetici sono i seguenti:

Informazione e iscrizione	Informazioni pre-iscrizione
	Modalità presentazione della domanda
	Tempo di attesa per il posto al nido
Personale	Competenza e professionalità del personale educativo
	Accoglienza e capacità di ascolto del personale del nido
	Scambio di informazioni sul bambino tra il personale educativo
	Fiducia nei confronti del personale del nido
benessere e cura del bambino	Relazione tra educatrici e bambino
	Attenzione personalizzata offerta al singolo bambino
	Qualità e della varietà dei pasti al nido
	Attenzione alla tutela della salute del bambino
Attenzioni educative	Modalità di ambientamento rispetto ai tempi e ai bisogni del bambino
	Modalità di ambientamento rispetto ai tempi e ai bisogni dei genitori
	Modalità di accoglienza al mattino
	Modalità del ricongiungimento a fine giornata
	Sviluppo e crescita del bambino favoriti dall'esperienza al nido
	Varietà e qualità delle occasioni di gioco e delle esperienze proposte ai bambini
Relazione nido-famiglia	Modalità di comunicazione rispetto all'esperienza del bambino
	Modalità di comunicazione rispetto alla giornata al nido del bambino
	Livello di partecipazione e coinvolgimento delle famiglie da parte del nido
	Opportunità di ascolto/confronto con il/la pedagogo di riferimento
Organizzazione e costi	Orario di apertura attuale pari a 8,5 ore giornaliere
	Calendario annuale del nido rispetto alle esigenze della sua famiglia
	Qualità del servizio ricevuto in rapporto al costo

2 *Deviazione standard pari a 1,137. La deviazione standard è una misura di dispersione (variabilità) della distribuzione di una variabile. Questo valore risulta tanto maggiore, quanto più la variabile è dispersa (ovvero quanto più i vari casi sono differenti tra loro).*

CAMPIONE

Come precedentemente accennato, dei 1.000 questionari inviati ne sono stati restituiti 733. Si nota dalla seguente tabella che il tasso di risposta maggiore è stato quello delle famiglie con bambini ancora iscritti al momento della rilevazione: la percentuale campionaria (97,3%) è superiore a quella della popolazione di riferimento (94,9%) mentre la situazione risulta invertita per quanto riguarda i bambini che hanno concluso il percorso al nido prima di maggio.

Tab. 1 – Rispondenti anno educativo 2020/2021

	Valore assoluto	Valore %	% tra gli iscritti
Iscritti a maggio 2021	713	97,3	94,9
Non più iscritti a maggio 2021	20	2,7	5,1
Totale rispondenti	733	100	100

Per quel che riguarda l'anno di inizio della frequenza al nido le famiglie più rappresentate sono quelle con bambini che hanno iniziato il percorso negli scorsi anni educativi (54%) e il tasso di risposta è stato pressoché uguale: le due percentuali campionarie sono in linea con quelle della popolazione di riferimento con una leggera prevalenza delle famiglie dei bambini inseriti in questo anno educativo

Tab. 2 – Anno di inserimento al nido dei rispondenti anno educativo 2020/2021

	Valore assoluto	Valore %	% tra gli iscritti
Nel corrente anno educativo	337	46,0	45,2
Anni educativi precedenti	396	54,0	54,8
Totale rispondenti	733	100	100

Dei 733 rispondenti l'83,6%, ossia 613 famiglie, hanno bambini divezzi (età maggiore di 18 mesi) ma il tasso di risposta maggiore è stato quello delle famiglie con bambini lattanti (età fino a 18 mesi):

Tab. 3 – Età a maggio 2021 dei rispondenti anno educativo 2020/2021

	Valore assoluto	Valore %	% tra gli iscritti
3-18 mesi	120	16,4	14,1
19-36 mesi e oltre	613	83,6	85,9
Totale	733	100	100

Nella seguente tabella, infine, si elencano le percentuali di restituzione in base al nido frequentato:

Tab. 4 – Nido frequentato dal bambino

	Popolazione	Rispondenti	Risposta %
Aquilone	48	36	75,0
Clarina	42	37	88,1
Europa	24	12	50,0
Rodari	30	23	76,7
Gardolo	23	17	73,9
Il Magicocastello mattina	29	21	72,4
Il Magicocastello pomeriggio	22	14	63,6
Il Magicocastello tempo pieno	40	24	60,0
Il Piccolo girasole	52	40	76,9
Il Trenino	48	35	72,9
Interporto	31	22	71,0
La Mongolfiera	56	46	82,1
La Trottola	40	29	72,5
Madonna bianca mattino	16	13	81,3
Madonna bianca pomeriggio	10	3	30,0
Martignano	40	31	77,5
Meano	25	21	84,0
Oltrecastello	24	18	75,0
Orsetto Pandi	41	34	82,9
Padre V. Tonini	24	20	83,3
Ravina	36	27	75,0
Roncafort via Caneppele	48	34	70,8
Roncafort via Caproni	25	19	76,0
S. Giuseppe	54	34	63,0
Torrione	50	32	64,0
Viale dei Tigli	31	24	77,4
Villazzano 3	39	30	76,9
Villazzano Gabbiolo	52	37	71,2
Totale	1.000	733	73,3

ANALISI DEI RISULTATI

Le prime domande del questionario sono state poste unicamente alle famiglie con bambini che hanno iniziato la frequenza al nido nell'anno educativo di riferimento che quest'anno sono 452. I questionari compilati sono stati 337 con tasso di risposta pari a 74,6%. Nelle seguenti tabelle si riporta quanto emerso.

Tra i rispondenti, l'80% (270 famiglie) dichiara di essersi informato prima di presentare la domanda di iscrizione al nido.

Tab. 5 - Prima di iscrivere il/la bambino/a al nido ha cercato informazioni sui servizi offerti e sulla modalità di presentazione della domanda?

	Valore assoluto	Valore %
SI	270	80,1
NO	67	19,9
Totale rispondenti	337	100

I canali consultati maggiormente sono elencati in tabella 6 tenuto conto che era possibile fornire più di una risposta: i canali maggiormente utilizzati dai rispondenti sono gli uffici comunali (57%) e il sito internet del Comune (56.7%) mentre i canali social come Facebook e Twitter rimangono residuali. Nella voce "altro" sono stati indicati i nidi d'infanzia e precedenti esperienze con altri figli.

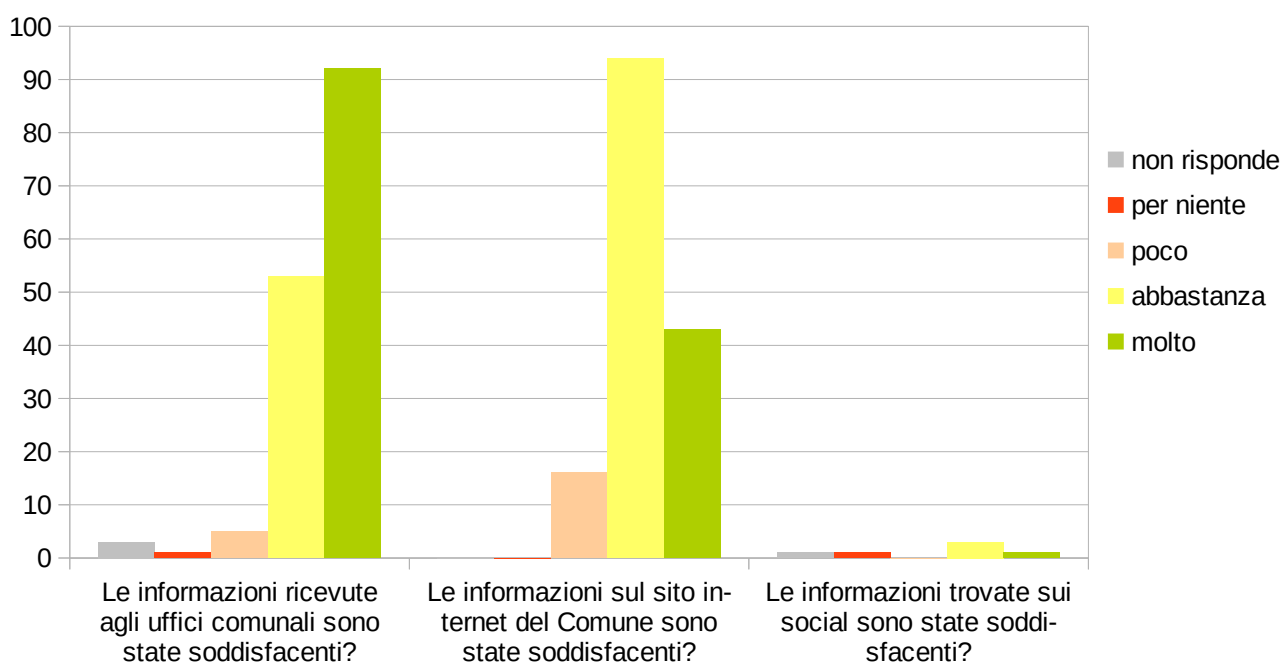
Tab. 6 - In che modo ha cercato informazioni?

	Valore assoluto	Valore %
mi sono rivolto agli uffici comunali	154	57,0
mi sono rivolto a conoscenti	90	33,3
ho consultato il sito internet	153	56,7
ho consultato canali social	6	2,2
altro	8	3,0

Totale rispondenti = 270

Il grafico successivo, riguardante il grado di soddisfazione dei canali prescelti per reperire le informazioni, mette in luce che le informazioni ricevute agli uffici comunali sono state più soddisfacenti rispetto a quelle trovate sul sito internet.

Grafico 1 – Soddisfazione dei canali di informazione



Alla domanda sul perché non si ritiene soddisfatto (questa domanda è stata posta unicamente agli utenti che hanno risposto “per niente soddisfatto” oppure “poco soddisfatto”) è emerso che nel caso degli uffici comunali uno dei problemi è stato quello di non riuscire sempre a mettersi in contatto con gli addetti mentre per il sito internet alcuni segnalano di aver trovato poche informazioni, soprattutto di dettaglio sui singoli nidi.

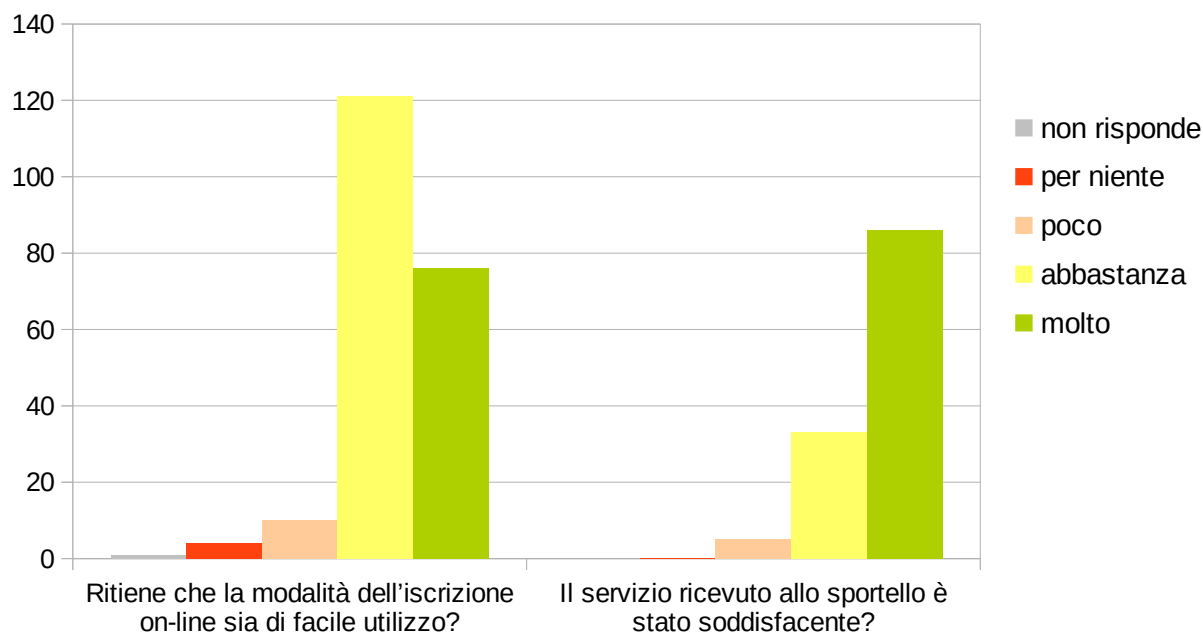
Tra i rispondenti, circa un terzo (124 famiglie) ha presentato la domanda di ammissione direttamente in ufficio mentre gli altri attraverso lo sportello on line tenuto conto che fino a marzo 2020 era possibile presentarla in entrambi i modi mentre successivamente l'accesso agli uffici è stato consentito solo in casi eccezionali.

Tab. 7 - In che modo ha presentato la domanda di ammissione al nido?

	Valore assoluto	Valore %
presso gli uffici comunali	124	36,9
on-line	212	63,1
Totale rispondenti	336	100

Nel grafico successivo si nota che anche nel caso della presentazione della domanda al nido è risultato leggermente più soddisfacente il servizio fornito presso gli uffici: sommando la percentuale delle risposte “abbastanza soddisfatto” e “molto soddisfatto” la scelta di presentare la domanda in ufficio ha raggiunto il 96% di soddisfazione mentre il canale on line il 93%.

Grafico 2 – Soddisfazione della modalità di presentazione della domanda di ammissione



Alla domanda sul perché non si ritiene soddisfatto della modalità on line è emerso che i principali problemi sono di natura tecnica – registrazione, malfunzionamento, ecc..- e in via residuale di chiarezza del modulo mentre per quanto riguarda gli uffici la completezza delle informazioni ricevute.

L'ultimo quesito posto alle sole famiglie di bambini che hanno iniziato la frequenza nel corrente anno educativo riguarda la soddisfazione del tempo di attesa per l'inizio della frequenza al nido rispetto alle proprie aspettative e le risposte sono riportate nella seguente tabella:

Tab. 8 - Rispetto alle aspettative quanto è soddisfatto del tempo di attesa per l'inizio della frequenza al nido?

	Valore assoluto	Valore %
molto	119	35,4
abbastanza	141	42,0
poco	63	18,8
per niente	13	3,9

Totale rispondenti = 336

Considerando le risposte “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto” come soddisfacenti, la percentuale raggiunta è del 77,4%, in calo rispetto alle precedenti rilevazioni. Una comparazione diretta non è possibile in quanto il questionario di quest'anno prevede una scala di risposte differente rispetto alle edizioni passate ma una spiegazione della minore soddisfazione di questo aspetto può essere attribuito al fatto che per il corrente anno educativo sono stati assegnati meno posti a causa delle capienze ridotte per soddisfare i protocolli sanitari nati in seguito allo stato di emergenza iniziato nel 2020.

Alle successive domande del questionario hanno potuto rispondere le famiglie di tutti gli iscritti nel corrente anno educativo e nella tabella 9 vengono riportati i risultati del grado di soddisfazione dei vari aspetti aggregati secondo gli indicatori utilizzati nelle precedenti rilevazioni con lo scopo di sintetizzarli in sei macro aree in cui è suddiviso il servizio offerto. Le possibili risposte a ogni domanda vanno da “per niente soddisfatto”, a cui è stato attribuito il valore 1, a “molto soddisfatto” che corrisponde al valore 4. Oltre alla media delle risposte ottenuta da ogni indicatore, calcolata come media ponderata delle medie dei singoli aspetti di quella macro area, si riporta il valore della deviazione standard che ne misura il grado di variabilità: tanto maggiore risulta questo valore quanto più la variabile è dispersa, ovvero quanto più le varie risposte sono differenti tra loro. Il primo indicatore “Informazione e ammissione” sintetizza le risposte trattate precedentemente.

Tab. 9 - Risultati indicatori degli aspetti oggetto di indagine per il servizio di nido d’infanzia - 2020/2021

	Soddisfazione media	Deviazione standard
Informazioni e ammissione	3,29	0,723
Personale	3,80	0,435
Benessere e cura del bambino	3,78	0,452
Attenzioni educative	3,75	0,504
Relazione nido-famiglia	3,55	0,635
Organizzazione e costi	3,50	0,683

Seppur un confronto con i risultati ottenuti nella precedente rilevazione (che prevedeva una diversa scala di risposte da un minimo di 1 a un massimo di 6) non sia possibile per i singoli aspetti in quanto alcune domande sono nuove e altre sono state riviste o eliminate, in termini di indicatori l’andamento delle medie ottenute quest’anno conferma l’ordine di soddisfazione media della precedente edizione risalente all’anno educativo 2018/2019 (il questionario per l’anno educativo 2019/2020 previsto in primavera 2020 non è stato somministrato a causa dell’eccezionalità del periodo) e vede al primo posto la voce “Personale”, seguita in ordine da “Benessere e cura del bambino”, “Attenzioni educative”, “Relazione nido-famiglia” e all’ultimo posto “Informazioni e ammissione”. Solo l’indicatore “Organizzazione e costi” ha avuto un peggioramento passando dalla seconda alla quinta posizione.

La tabella 10 riporta infine i risultati analitici per ogni aspetto oggetto di indagine: tutti ottengono un valore di soddisfazione media importante e quasi tutti un grado di soddisfazione, inteso come percentuale delle risposte “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto” ben oltre il valore dell’85% che corrisponde allo standard previsto dalla Carta della Qualità del servizio di nido.

Tab.10 – Risultati singoli aspetti oggetto di indagine per il servizio di nido d’infanzia - 2020/2021

	Numerosità	Soddisfazione media	Soddisfazione %
Informazioni e ammissione ³			
Informazioni pre iscrizione presso gli uffici	151	3,56	96,0
Informazioni pre iscrizione nel sito internet	153	3,18	89,5
Informazioni pre iscrizione sui social	5	2,80	80,0
Facilità di utilizzo della domanda di iscrizione online	211	3,27	93,4
Servizio presso gli uffici per la domanda di iscrizione	124	3,65	96,0
Tempo di attesa per l’inizio della frequenza al nido	336	3,09	77,4
Personale			
Competenza e professionalità del personale educativo	733	3,82	98,4
Accoglienza e capacità di ascolto del personale del nido	733	3,83	99,3
Scambio di informazioni sul bambino tra il personale educativo	733	3,73	98,0
Fiducia nei confronti del personale del nido	733	3,83	99,0
Benessere e cura del bambino			
Relazione tra educatrici e bambino	733	3,86	99,6
Attenzione personalizzata offerta al singolo bambino	730	3,71	98,4
Qualità e della varietà dei pasti al nido	732	3,79	98,8
Attenzione alla tutela della salute del bambino	732	3,75	98,4
Attenzioni educative			
Modalità di ambientamento rispetto a tempi e bisogni del bambino ³	337	3,58	94,1
Modalità di ambientamento rispetto a tempi e bisogni dei genitori ³	336	3,53	91,7
Modalità di accoglienza al mattino	730	3,79	99,0
Modalità del ricongiungimento a fine giornata	728	3,73	97,8
Sviluppo e crescita del bambino favoriti dall’esperienza al nido	729	3,86	99,0
Varietà e qualità delle occasioni di gioco ed esperienze proposte	731	3,79	97,1
Relazione nido-famiglia			
Modalità di comunicazione rispetto all’esperienza del bambino	731	3,65	96,7
Modalità di comunicazione rispetto alla giornata al nido del bambino	731	3,65	96,6
Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie da parte del nido	727	3,48	91,7
Opportunità di ascolto/confronto con il/la pedagogo/a di riferimento	716	3,43	90,5
Organizzazione e costi			
Orario di apertura attuale pari a 8,5 ore giornaliere ⁴	635	3,27	82,4
Calendario annuale del nido rispetto alle esigenze della famiglia	730	3,59	96,3
Qualità del servizio ricevuto in rapporto al costo	729	3,60	96,7
MEDIA		3,66	95,9

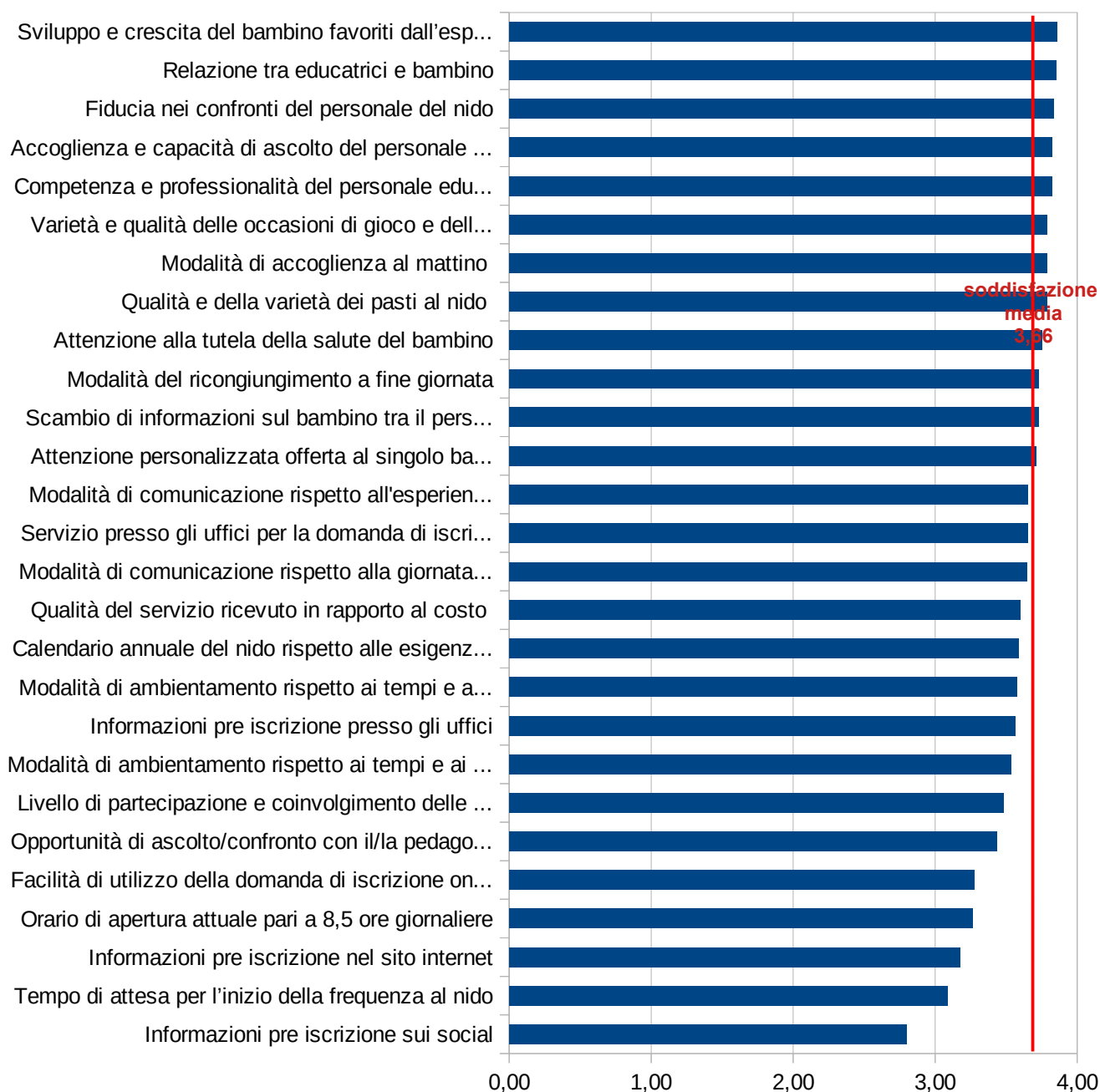
³ Domande poste solo alle famiglie con bambini che hanno iniziato la frequenza al nido quest’anno educativo

⁴ Domande poste solo alle famiglie con bambini iscritti al servizio di nido a tempo pieno

Gli aspetti che hanno ottenuto la soddisfazione più “bassa” si confermano, come nelle precedenti rilevazioni, il tempo di attesa per l’inizio della frequenza al nido e le informazioni nel sito internet mentre l’orario di apertura giornaliero, solitamente più soddisfacente, ha visto un calo del risultato presumibilmente a causa della riduzione dell’orario massimo di frequenza per gli iscritti a tempo pieno che, secondo i protocolli sanitari, è stato di otto ore e mezza anziché dieci.

Il seguente grafico elenca tutti gli aspetti in ordine decrescente di soddisfazione media ottenuta.

Grafico 3– Risultati singoli aspetti oggetto di indagine per il servizio di nido d’infanzia - 2020/2021



Per 18 aspetti, a chi ha espresso le valutazioni “per niente soddisfatto” e “poco soddisfatto”, è stato offerto un campo aperto per indicarne il motivo. Nel 78% dei casi sono state indicate una o più motivazioni, per un totale di 360 voci, che rappresentano a tutti gli effetti suggerimenti per migliorare la qualità del servizio. Quanto emerso è riassunto nelle seguenti tabelle, una per ogni indicatore, in cui le risposte date per ogni voce sono raggruppate per categorie omogenee:

Tab.11 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Personale”– Indagine 2021

Categoria area di miglioramento	Numerosità
comunicazione con genitori	14
attenzione ai bisogni individuali del bambino	8
preparazione	5
professionalità	4
trasparenza	4
accoglienza e coinvolgimento genitori	3
TOTALE	38

Tab.12 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Benessere e cura del bambino”– Indagine 2021

Categoria area di miglioramento	Numerosità
attenzione alla salute e igiene	11
comunicazione a genitori	4
gradimento pasti	4
scelta alimenti e menù	4
altro (continuità figure di riferimento, numerosità gruppi, ambientamento)	5
TOTALE	28

Tab.13 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Attenzioni educative”– Indagine 2021

Categoria area di miglioramento	Numerosità
comunicazione con i genitori	16
stimoli per i bambini	13
altro (aiuto al distacco, uscite all’aperto, accesso alla struttura, figure di riferimento)	8
TOTALE	37

Tab.14 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Relazione nido-famiglia”– Indagine 2021

Categoria area di miglioramento	Numerosità
possibilità incontri	60
conoscenza della figura del pedagoga	52
trasparenza	17
documentazione	8
TOTALE	137

Tab.15 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Organizzazione e costi”– Indagine 2021

Categoria area di miglioramento	Numerosità
estensione dell’orario a tempo pieno	66
flessibilità fasce orarie	33
riduzione periodi di chiusura	11
apertura settimana di giugno	10
TOTALE	120

Un approfondimento particolare è stato previsto nel questionario di quest’anno per il tema dell’**ambientamento**. Le due domande riguardanti questo aspetto sono state poste unicamente alle famiglie con bambini che hanno iniziato la frequenza al nido nell’anno educativo in corso. I risultati ottenuti riportano valori leggermente inferiori rispetto agli esiti della precedente indagine che vedeva una percentuale di soddisfazione pari al 98,4% contro il 94,1% di quest’anno per le “Modalità di ambientamento rispetto ai tempi e ai bisogni del bambino” e una pari al 96,17% contro il 91,7% di quest’anno per le “Modalità di ambientamento rispetto ai tempi e ai bisogni dei genitori”.

A queste famiglie è stato anche chiesto di esprimere liberamente in due domande aperte quali sono stati secondo la loro esperienza i punti di forza dell’ambientamento e quali, se ce ne sono state, le criticità.

Delle 337 famiglie con bambini inseriti quest’anno che hanno compilato il questionario 200, pari al 59%, hanno utilizzato il campo dedicato ai punti di forza dell’ambientamento indicando anche più aspetti. In totale sono stati citati 258 aspetti poi aggregati e suddivisi in 6 categorie come mostrato nella tabella 16.

Le famiglie invece che hanno indicato una o più criticità sono state 78 pari al 23% dei rispondenti e anche per questa domanda gli aspetti citati sono stati suddivisi per categorie e riportati nella tabella 17. In 53 casi, oltre a questi, i rispondenti hanno comunicato di non aver riscontrato alcuna criticità.

Tab.16 – Analisi delle domande aperte – Punti di forza dell’ambientamento – Indagine 2021

Categoria	Numerosità
organizzazione (presenza genitori e gradualità)	68
personale del nido	66
attenzione individualizzata al bambino e/o al genitore	53
accoglienza, condivisione e aspetto relazionale	39
durata	18
numerosità gruppi	14
TOTALE	258

Tab.17 – Analisi delle domande aperte – Criticità dell’ambientamento– Indagine 2021

Categoria	Numerosità
limiti imposti dall'emergenza sanitaria (durata breve e orari poco flessibili)	46
limiti imposti dall'emergenza sanitaria (poca possibilità di relazione e partecipazione)	12
limiti imposti dall'emergenza sanitaria (nelle proposte e nell'individualizzazione)	8
troppo lungo/rigidità orari	8
periodo dell'anno	4
organizzazione (proposte per il coinvolgimento del bambino e attenzione individualizzata)	4
TOTALE	82

Nell'ultima tabella è riportato il risultato della domanda finale del questionario in cui si chiede alle famiglie di esprimere una valutazione complessiva sulla qualità del servizio in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto). Anche in un anno eccezionale come quello attuale è evidente come si confermi a livelli molto elevati l'apprezzamento del servizio da parte dei rispondenti.

Tab. 18 - Valutazione complessiva attribuita al servizio di nido d'infanzia - Indagini 2021, 2019, 2018

	Indagine 2021	Indagine 2019	Indagine 2018
Soddisfazione media	9,0	8,9	8,9

Totale rispondenti 2021 = 729 Deviazione standard = 1,137

ANALISI DEI SUGGERIMENTI

Nell'ultima parte del questionario, viene chiesto di esprimere liberamente osservazioni e suggerimenti volti a migliorare il servizio offerto.

Delle 733 persone che hanno compilato il questionario 101, pari al 13,8%, hanno utilizzato questo spazio indicando, in qualche caso, anche più commenti riguardanti aree tematiche diverse.

Nella domanda era richiesto di indicare aspetti non trattati nel questionario ma in alcuni casi i suggerimenti riguardano voci già indagate ma che i rispondenti hanno citato in questo campo perché alla relativa domanda del questionario hanno risposto con una valutazione soddisfacente (“abbastanza soddisfatto” o “molto soddisfatto”) pertanto non hanno avuto la possibilità di utilizzare un campo aperto per indicare eventuali osservazioni.

In totale sono stati fatti 111 commenti, suddivisi in 15 categorie, come mostrato in tabella 19.

In svariate occasioni gli utenti non hanno segnalato possibili aree di intervento, ma hanno semplicemente comunicato di non avere suggerimenti o hanno colto l'occasione per complimentarsi della qualità del servizio erogato e soprattutto per la cortesia e la competenza del personale del nido.

Tab.19 - Analisi della domanda sui suggerimenti per migliorare la qualità del servizio- Indagine 2021

Categoria suggerimenti	Numerosità
flessibilità orari ingresso/uscita e periodi di chiusura	18
proposte educative	14
comunicazione e documentazione delle attività giornaliere/vita al nido	12
turn over del personale	9
criteri della graduatorie e posti disponibili	9
numerosità dei gruppi di bambini	7
struttura fisica del nido (spazi interni e parcheggi)	7
ascolto e partecipazione dei genitori alla programmazione	6
partecipazione delle famiglie alla vita del nido e incontri	6
comunicazioni da uffici amministrativi	5
regolamenti e procedure amministrative	5
attenzione alla salute dei bambini	5
menù	4
altro (igiene e sicurezza spazi, pannolini)	4
TOTALE	111

Le categorie a cui è stato ricondotto il numero maggiore di suggerimenti, oltre a quelli già raccolti nelle rispettive domande del questionario, sono quelle relative alla parte amministrativa (punteggi nelle graduatorie e disponibilità di posti nei nidi, modalità di comunicazione con le famiglie e procedure) e un'altra legata alle strutture fisiche dei nidi. In via residuale l'igiene e la sicurezza degli spazi e forniture.

In conclusione anche quest'anno viene confermato l'alto livello di gradimento del servizio offerto e tutte le osservazioni e i suggerimenti indicati dalle famiglie saranno oggetto di un'attenta analisi per singolo nido nell'ottica, ove possibile, di un continuo miglioramento.