

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

Anno educativo 2021/2022

RISULTATI

INDICE

PREMESSA	3
NOTA METODOLOGICA	3
CAMPIONE	6
ANALISI DEI RISULTATI	7
ANALISI DEI SUGGERIMENTI	16

PREMESSA

Nel corso della primavera 2022 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.

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 finale 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 2021/2022.

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 1.185 famiglie). Alle famiglie di questi bambini è stata inviata una mail con l'invito a partecipare alla rilevazione e un codice per la compilazione online. Nel caso di fratelli e gemelli 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.

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

La rilevazione è stata svolta nel periodo dal 8 aprile al 2 maggio 2022, comprensivo di invito iniziale e due promemoria successivi, al termine della quale sono stati recuperati 736 questionari, con una percentuale di restituzione pari al 62%.

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

La popolazione complessiva, corrispondente a 1.185 questionari inviati, risulta composta nel seguente modo:

- Aquilone – 57 bambini
- Clarina – 47 bambini
- Europa – 27 bambini
- Rodari – 42 bambini
- Gardolo – 32 bambini
- Il Magicocastello mattino – 35 bambini
- Il Magicocastello pomeriggio – 26 bambini
- Il Magicocastello tempo pieno – 51 bambini
- Il Piccolo girasole – 62 bambini
- Il Trenino – 57 bambini
- Interporto – 33 bambini
- La Mongolfiera – 67 bambini
- La Trottola – 48 bambini
- Madonna bianca mattino – 22 bambini
- Madonna bianca pomeriggio – 10 bambini
- Martignano – 46 bambini
- Meano – 27 bambini
- Oltrecastello – 22 bambini
- Orsetto Pandi – 44 bambini
- Padre V. Tonini – 25 bambini
- Ravina – 41 bambini
- Roncafort - via Caneppele – 57 bambini
- Roncafort - via Caproni – 32 bambini
- S. Giuseppe – 64 bambini
- Torrione – 60 bambini
- Viale dei Tigli – 44 bambini
- Villazzano 3 – 48 bambini
- Villazzano Gabbiolo – 59 bambini

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 pedagoga di riferimento
Organizzazione e costi	Orario di apertura giornaliero
	Calendario annuale del nido rispetto alle esigenze della sua famiglia
	Qualità del servizio ricevuto in rapporto al costo

CAMPIONE

Come precedentemente accennato, dei 1.185 questionari inviati ne sono stati restituiti 736 (62,1%). 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 in questo anno educativo (60%).

Tab. 1 – Anno di inserimento al nido dei rispondenti anno educativo 2021/2022

	Valore assoluto	Valore %
Nel corrente anno educativo	440	60
Anni educativi precedenti	296	40
Totale rispondenti	736	100

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

Tab. 2 – Nido frequentato dal bambino

	Popolazione	Rispondenti	Risposta %
Aquilone	57	33	58
Clarina	47	28	60
Europa	27	21	78
Rodari	42	28	67
Gardolo	32	21	66
Il Magicocastello mattina	35	20	57
Il Magicocastello pomeriggio	26	11	42
Il Magicocastello	51	26	51
Il Piccolo girasole	62	38	61
Il Trenino	57	37	65
Interporto	33	21	64
La Mongolfiera	67	49	73
La Trottola	48	26	54
Madonna bianca mattino	22	19	86
Madonna bianca pomeriggio	10	7	70
Martignano	46	38	83
Meano	27	18	67
Oltrecastello	22	14	64
Orsetto Pandi	44	22	50
Padre V. Tonini	25	21	84
Ravina	41	24	59
Roncafort tempo pieno	57	28	49
Roncafort tempo parziale	32	24	75
S. Giuseppe	64	34	53
Torrione	60	31	52
Viale dei Tigli	44	31	70
Villazzano 3	48	28	58
Villazzano Gabbiolo	59	38	64
TOTALE	1185	736	62

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 719. I questionari compilati sono stati 440 con un tasso di risposta pari al 61,1%. Nelle seguenti tabelle si riporta quanto emerso. Tra i rispondenti, il 79% (347 famiglie) dichiara di essersi informato prima di presentare la domanda di iscrizione al nido.

Tab. 3 - 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	347	79
NO	88	20
Non risponde	5	1
Totale rispondenti	440	100

I canali consultati maggiormente sono elencati in tabella 4, tenuto conto che era possibile fornire più di una risposta: i canali maggiormente utilizzati dai rispondenti sono il sito internet del Comune (67,15%) e i conoscenti (37,46%) mentre i canali social rimangono residuali. Nella voce "altro" sono stati indicati i nidi d'infanzia e precedenti esperienze con altri figli.

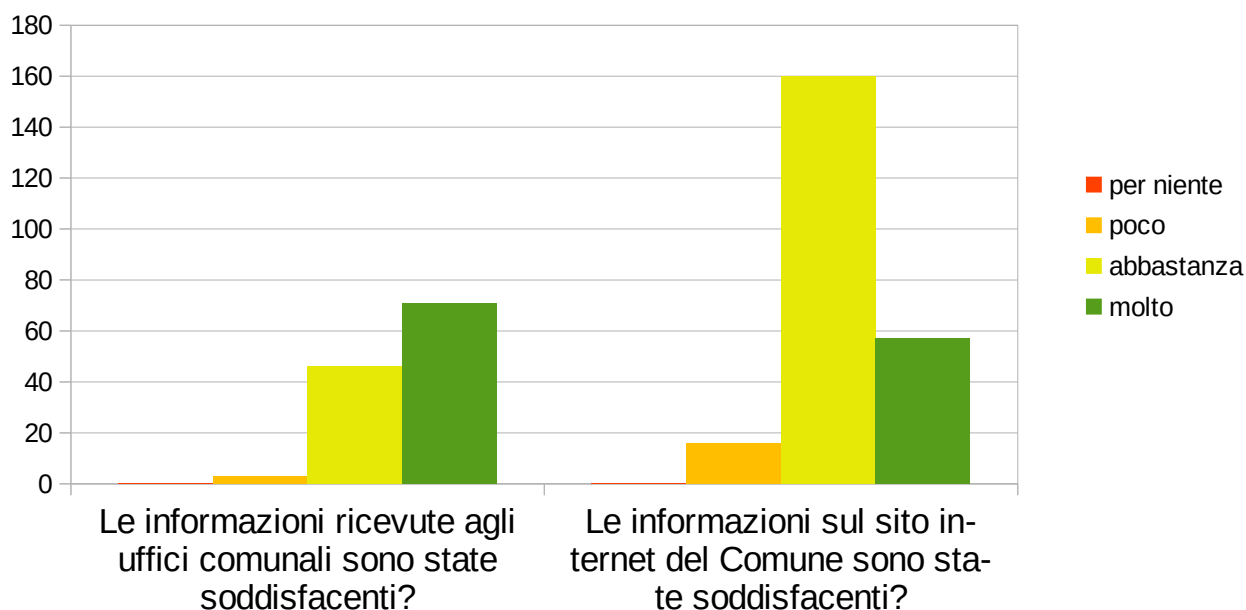
Tab. 4 - In che modo ha cercato informazioni?

	Valore assoluto	Valore %
mi sono rivolto agli uffici comunali	120	34,6
mi sono rivolto a conoscenti	130	37,5
ho consultato il sito internet	233	67,2
ho consultato canali social	23	6,6
altro	11	3,2

Totale rispondenti = 347

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 delle informazioni sul sito internet del Comune, alcuni segnalano di aver trovato poche informazioni di dettaglio sui singoli nidi.

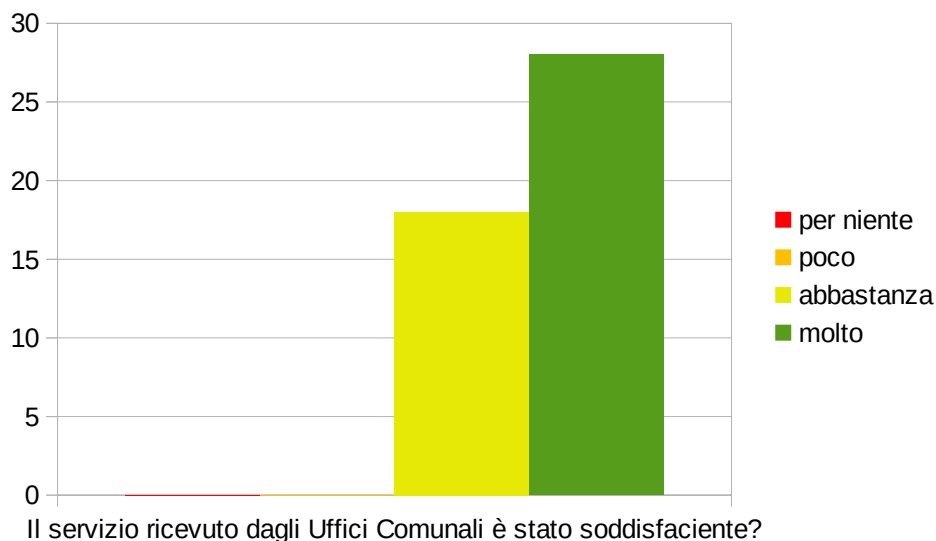
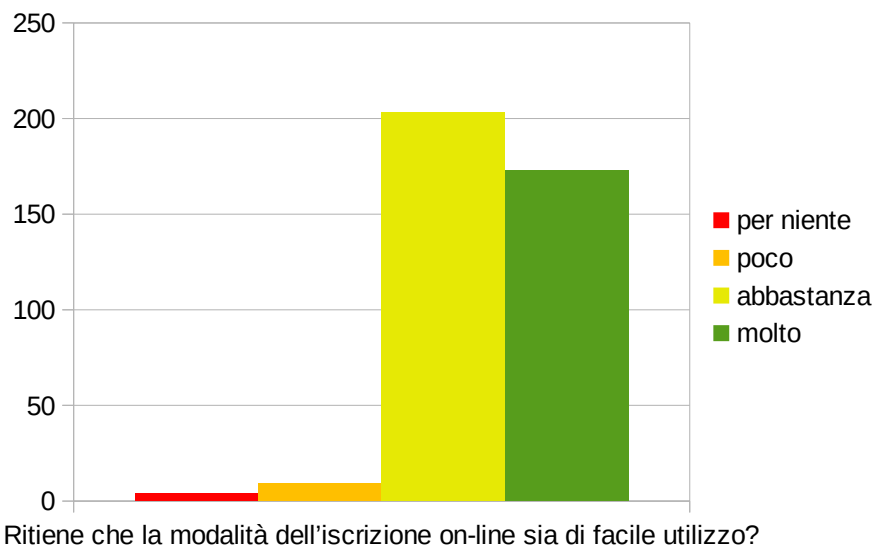
Come evidenziato nella Tabella 5, i rispondenti hanno presentato domanda di iscrizione al nido prevalentemente online mentre, rispetto all’anno precedente, la presentazione della domanda presso gli uffici comunali è residuale.

Tab. 5 - In che modo ha presentato la domanda di ammissione al nido?

	Valore assoluto	Valore %
On line	391	89
Con l’assistenza e presso gli uffici comunali	46	10
Non risponde	3	1
Totale rispondenti	440	100

Il grafico sottostante mostra il grado di soddisfazione in riferimento alla modalità di presentazione della domanda.

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



Alla domanda sul perché non si ritiene soddisfatto della modalità on line sono emersi alcuni problemi di natura tecnica – registrazione, malfunzionamento, ecc..- e in via residuale di chiarezza del modulo. 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 tabella sottostante.

Tab. 6 - Rispetto alle aspettative quanto è soddisfatto del tempo di attesa per l'inizio della frequenza al nido?

	Valore assoluto	Valore %
Molto	177	40,2
Abbastanza	178	40,5
Poco	66	15,0
Per niente	18	4,1
Non risponde	1	0,2

Totale rispondenti = 440

Considerando le risposte “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto” come soddisfacenti, la percentuale raggiunta è del 80,7%, in aumento rispetto all’anno precedente. Una spiegazione della maggiore soddisfazione di questo aspetto può essere attribuito al fatto che nel corrente anno educativo sono state ripristinate le capienze precedenti lo stato di emergenza iniziato nel 2020, potendo così soddisfare un numero di domande maggiore e riducendo così la graduatoria residua.

Alle successive domande del questionario hanno potuto rispondere le famiglie di tutti gli iscritti nel corrente anno educativo e nella tabella 7 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.

Tab. 7 - Risultati indicatori degli aspetti oggetto di indagine per il servizio di nido d’infanzia - 2021/2022

	Soddisfazione media	Deviazione standard ²
Personale	3,78	0,451
Attenzioni educative	3,76	0,473
Organizzazione e costi	3,74	0,492
Benessere e cura del bambino	3,71	0,518
Relazione nido-famiglia	3,55	0,631
Informazioni e ammissione	3,30	0,686

In termini di indicatori, l’andamento delle medie ottenute quest’anno modifica l’ordine di soddisfazione media della precedente edizione: al primo posto si conferma la voce “Personale”, seguita da “Attenzioni educative”, “Organizzazione e costi”, che ha visto un miglioramento passando dalla quinta posizione alla terza, “Benessere e cura del bambino”, che ha visto un lieve peggioramento passando da 3,78 dell’anno precedente a 3,71 di quest’anno, “Relazione nido-famiglia” e all’ultimo posto si riconferma la voce “Informazioni e ammissione”.

La tabella 8 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 del 85% che corrisponde allo standard previsto dalla Carta della Qualità del servizio di nido.

² 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).

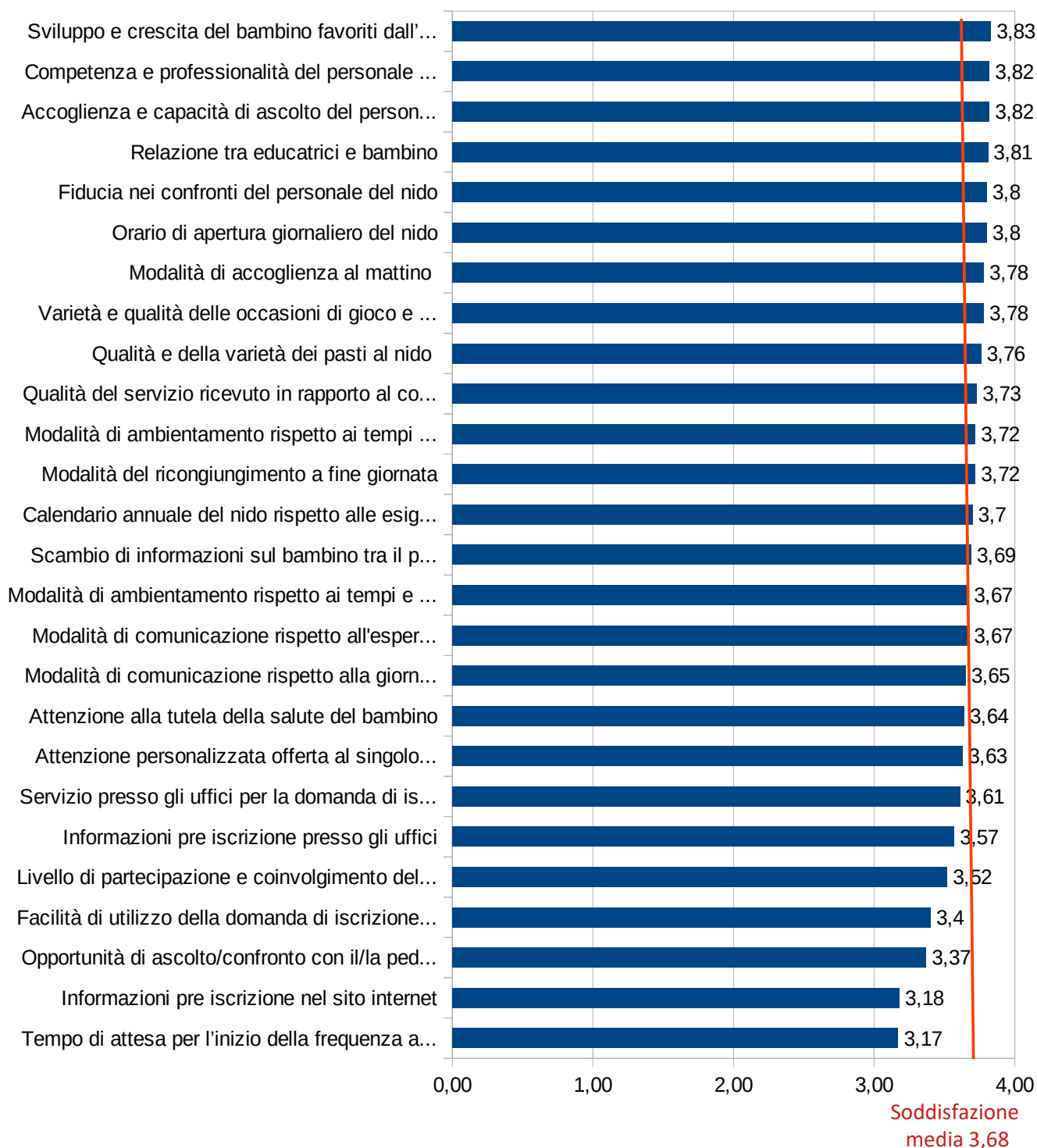
Tab.8 – Risultati singoli aspetti oggetto di indagine per il servizio di nido d’infanzia - 2021/2022

	Numerosità	Soddisfazione media	Soddisfazione %
Informazioni e ammissione ³			
Informazioni pre iscrizione presso gli uffici	120	3,57	97,5
Informazioni pre iscrizione nel sito internet	233	3,18	93,1
Facilità di utilizzo della domanda di iscrizione online	389	3,40	96,7
Servizio presso gli uffici per la domanda di iscrizione	46	3,61	100,0
Tempo di attesa per l’inizio della frequenza al nido	439	3,17	80,9
Personale			
Competenza e professionalità del personale educativo	736	3,82	98,9
Accoglienza e capacità di ascolto del personale del nido	735	3,82	99,3
Scambio di informazioni sul bambino tra il personale educativo	734	3,69	96,9
Fiducia nei confronti del personale del nido	735	3,80	98,9
Benessere e cura del bambino			
Relazione tra educatrici e bambino	736	3,81	99,3
Attenzione personalizzata offerta al singolo bambino	735	3,63	96,9
Qualità e della varietà dei pasti al nido	735	3,76	97,4
Attenzione alla tutela della salute del bambino	734	3,64	95,2
Attenzioni educative			
Modalità di ambientamento rispetto a tempi e bisogni del bambino ³	439	3,72	97,3
Modalità di ambientamento rispetto a tempi e bisogni dei genitori ³	439	3,67	97,0
Modalità di accoglienza al mattino	733	3,78	98,5
Modalità del ricongiungimento a fine giornata	734	3,72	98,1
Sviluppo e crescita del bambino favoriti dall’esperienza al nido	733	3,83	99,2
Varietà e qualità delle occasioni di gioco ed esperienze proposte	734	3,78	97,8
Relazione nido-famiglia			
Modalità di comunicazione rispetto all’esperienza del bambino	734	3,67	96,9
Modalità di comunicazione rispetto alla giornata al nido del bambino	732	3,65	96,5
Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie da parte del nido	734	3,52	94,7
Opportunità di ascolto/confronto con il/la pedagoga di riferimento	734	3,37	89,1
Organizzazione e costi			
Orario di apertura giornaliero	734	3,80	98,0
Calendario annuale del nido rispetto alle esigenze della famiglia	733	3,70	97,4
Qualità del servizio ricevuto in rapporto al costo	733	3,73	98,0
MEDIA		3,68	96,7

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

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, che l’anno precedente risultava tra gli aspetti con minore soddisfazione a causa delle limitazioni imposte dall’emergenza sanitaria, quest’anno ha raggiunto una soddisfazione oltre la media. Il seguente grafico elenca tutti gli aspetti in ordine decrescente.

Grafico 3 – Risultati singoli aspetti oggetto di indagine per il servizio di nido d’infanzia - 2021/2022



Per 19 aspetti, a chi ha espresso le valutazioni “per niente soddisfatto” e “poco soddisfatto”, è stato offerto un campo aperto per indicarne il motivo. Nel 66% dei casi sono state indicate una o più motivazioni, per un totale di 273 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. 9 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Personale”– Indagine 2022

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Comunicazione tra educatrice e genitore	11
Comunicazione tra educatrici	7
Turnover educatrici	6
Attenzione ai bisogni individuali del bambino	6
Professionalità e competenza del personale	5
TOTALE	35

Tab.10 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Benessere e cura del bambino”– Indagine 2022

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Varietà del menù	23
Attenzione alla salute e igiene	14
Numerosità del gruppo	10
Relazione tra educatrice e bambino/a	9
Comunicazione con i genitori	4
TOTALE	60

Tab.11 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Attenzioni educative”– Indagine 2022

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Modalità di accoglienza	11
Varietà e qualità delle esperienze educative proposte	10
Modalità di ricongiungimento	7
Maggiore utilizzo degli spazi esterni	8
TOTALE	36

Tab.12 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Relazione nido-famiglia”– Indagine 2022

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Conoscenza della figura della pedagoga	40
Documentazione e resoconto giornata	23
Maggiore coinvolgimento delle famiglie	19
Comunicazione rispetto alla giornata del bambino/a	18
Limiti imposti dall'emergenza sanitaria	9
TOTALE	109

Tab.13 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Organizzazione e costi”– Indagine 2022

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Aperture e chiusure nel corso dell'anno	13
Costi del servizio	8
Flessibilità oraria	7
Altro	5
TOTALE	33

Un approfondimento particolare è stato previsto 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 superiori rispetto agli esiti della precedente indagine che vedeva una percentuale di soddisfazione pari al 94,1% contro il 97,3% di quest'anno per le “Modalità di ambientamento rispetto ai tempi e ai bisogni del bambino” e una percentuale pari al 91,7% contro il 97,0% 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 440 famiglie con bambini inseriti quest'anno che hanno compilato il questionario, sono 191, pari al 43%, quelle che hanno utilizzato il campo dedicato ai punti di forza dell'ambientamento indicando anche più aspetti. In totale sono stati citati 192 aspetti poi aggregati e suddivisi in 5 categorie come mostrato nella tabella 14. Le famiglie invece che hanno indicato una o più criticità sono state 66, pari al 15% dei rispondenti, e anche per questa domanda gli aspetti citati sono stati suddivisi per categorie e riportati nella tabella 15.

Tab.14 – Analisi delle domande aperte – Punti di forza dell’ambientamento – Indagine 2022

Categoria	Numerosità
Organizzazione (gruppi piccoli e personalizzazione dell’esperienza)	60
Competenza e professionalità del personale del nido	60
Attenzione individualizzata al bambino e/o al genitore	29
Accoglienza, condivisione e aspetto relazionale	25
Durata dell’ambientamento	18
TOTALE	192

Tab.15 – Analisi delle domande aperte – Criticità dell’ambientamento– Indagine 2022

Categoria	Numerosità
Conciliazione orario con le esigenze del genitore	21
Organizzazione delle giornate di ambientamento	21
Limiti imposti dall’emergenza sanitaria (poca possibilità di relazione e partecipazione)	17
Attenzione individuale e aspetto relazionale	11
Altro	7
TOTALE	77

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 quest’anno si conferma a livelli molto elevati l’apprezzamento del servizio da parte dei rispondenti.

Tab. 16 - Valutazione complessiva attribuita al servizio di nido d’infanzia - Indagini 2022, 2021, 2019

	Indagine 2022	Indagine 2021	Indagine 2019
Soddisfazione media	9,0	9,0	8,9

Totale rispondenti 2022 = 735 Deviazione standard = 1,118

ANALISI DEI SUGGERIMENTI

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

Delle 736 persone che hanno compilato il questionario, 115 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 120 commenti, suddivisi in 11 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 2022

Categoria suggerimenti	Numerosità
Partecipazione delle famiglie alla vita del nido e incontri	20
Proposte educative	16
Comunicazione e documentazione delle attività giornaliere	16
Criteri della graduatorie, posti disponibili e tempi di attesa	13
Precauzioni per la salute dei bambini	12
Struttura fisica del nido e spazi esterni	10
Personale e continuità delle figure di riferimento	9
Flessibilità oraria e periodi di chiusura	8
Altro (costi, limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, pannolini)	7
Alimentazione e varietà del menù	5
Numerosità dei gruppi	4
TOTALE	120

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.