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

Anno educativo 2025/2026

RISULTATI

INDICE

PREMESSA.....**2**
NOTA METODOLOGICA.....**2**
CAMPIONE.....**5**
ANALISI DEI RISULTATI.....**6**
ANALISI DEI SUGGERIMENTI.....**15**

PREMESSA

Nel corso della primavera 2026 è stata riproposta l'indagine 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 biennale 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 iscrizione, personale del nido, benessere e cura del bambino, ambientamento al nido, 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 dell'anno educativo 2025/2026.

NOTA METODOLOGICA

La popolazione è costituita dai bambini frequentanti nel periodo di raccolta dei questionari (si tratta in tutto di 1076 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 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 al 29 maggio 2026, comprensivo di invito iniziale e un promemoria, al termine del quale sono risultati compilati 606 questionari, con una percentuale di restituzione pari al 56%.

La popolazione complessiva, corrispondente a 1076 questionari inviati, risulta suddivisa tra i diversi nidi nel seguente modo:

- Aquilone – 47 famiglie
- Clarina – 43 famiglie
- Europa – 27 famiglie
- Rodari – 36 famiglie
- Gardolo – 27 famiglie
- Il Magicocastello tempo pieno, mattino e pomeriggio – 103 famiglie
- Il Piccolo girasole – 55 famiglie
- Il Trenino – 60 famiglie
- Interporto – 39 famiglie
- La Mongolfiera – 57 famiglie
- La Trottola – 41 famiglie
- Madonna bianca – 25 famiglie
- Martignano – 41 famiglie
- Meano – 28 famiglie
- Oltrecastello – 20 famiglie
- Torrione 2 – 26 famiglie
- Padre V. Tonini – 23 famiglie
- Povo – 13 famiglie
- Ravina – 34 famiglie
- Roncafort - via Caneppele – 48 famiglie
- Roncafort - via Caproni – 26 famiglie
- S. Giuseppe – 58 famiglie
- Torrione – 60 famiglie
- Viale dei Tigli – 40 famiglie
- Villazzano 3 – 42 famiglie
- Villazzano Gabbiolo – 58 famiglie

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 di presentazione della domanda
	Tempo di attesa per il posto al nido
Personale	Competenza e professionalità del personale del nido
	Accoglienza e capacità di ascolto del personale educativo
	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
	Igiene e pulizia degli spazi
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
	Percorso di crescita di suo figlio e della qualità delle esperienze e proposte di gioco
	Qualità e varietà di spazi e materiali
Relazione nido-famiglia	Modalità di comunicazione quotidiana rispetto alla giornata e l'esperienza di suo figlio al nido
	Opportunità di incontro/ascolto/confronto con il/la pedagogista di riferimento
Organizzazione e costi	Orario di apertura giornaliero rispetto alle esigenze della sua famiglia
	Calendario annuale del nido rispetto alle esigenze della sua famiglia
	Qualità del servizio ricevuto in rapporto alla retta

CAMPIONE

Come precedentemente accennato, dei 1076 questionari inviati ne sono stati restituiti 606 (56%).

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

Tab. 1 – Nido frequentato dal bambino

	Popolazione	Rispondenti	Risposta %
Aquilone	47	25	53
Clarina	43	28	66
Europa	27	14	52
Rodari	36	17	47
Gardolo IV Novembre	27	14	52
Il Magicocastello	103	49	48
Il Piccolo girasole	55	42	77
Il Trenino	60	32	54
Interporto	39	23	59
La Mongolfiera	57	43	76
La Trottola	41	19	47
Madonna bianca mattino	25	14	56
Martignano	41	20	49
Meano	28	14	50
Oltrecastello	20	12	61
Padre V. Tonini	23	15	42
Povo	13	10	77
Ravina	34	18	52
Roncafort tempo pieno	48	24	50
Roncafort tempo parziale	26	18	69
S. Giuseppe	58	28	47
Torrione	60	29	49
Torrione 2	26	11	8
Viale dei Tigli	40	29	36
Villazzano 3	42	21	36
Villazzano Gabbiolo	58	39	93
TOTALE	**1076**	**606**	56

ANALISI DEI RISULTATI

Nella seguente tabella, si può notare che, tra i rispondenti alla prima domanda, il 78% (471 famiglie) dichiara di essersi informato prima di presentare la domanda di iscrizione al nido.

Tab.2 - 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	471	78
NO	130	21
NON RISPONDE	5	1
Totale rispondenti	**606**	**100**

I canali consultati sono elencati in tabella 3, tenuto conto che era possibile fornire più di una risposta: i canali maggiormente utilizzati dai rispondenti sono il sito internet del Comune (71%), il passaparola (44%) e gli uffici comunali (29%) mentre i canali social rimangono residuali.

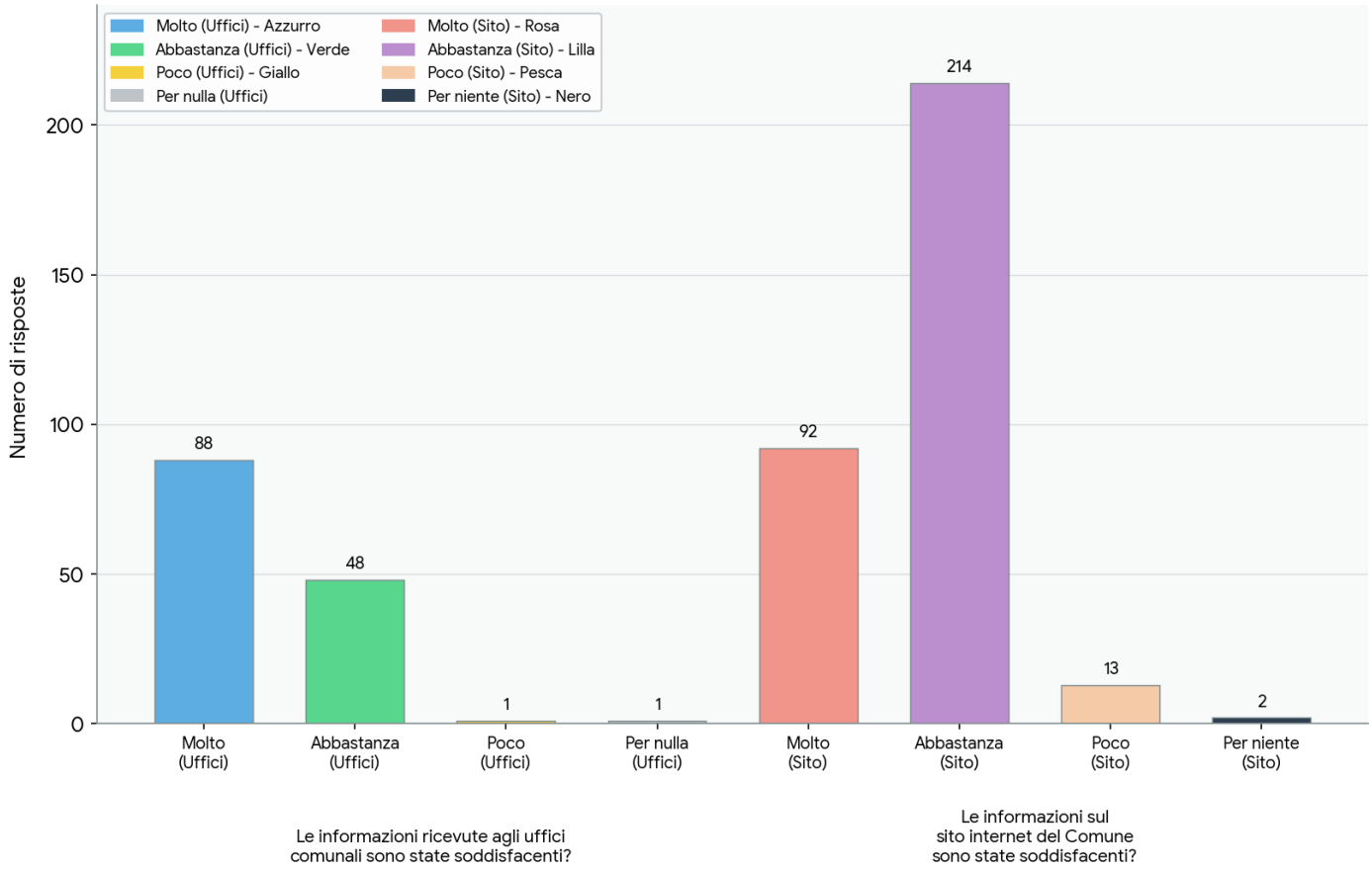
Tab. 3 - In che modo ha cercato informazioni?

	Valore assoluto	Valore %
mi sono rivolto agli uffici comunali	138	29
mi sono rivolto a conoscenti	206	44
ho consultato il sito internet	322	71
ho consultato canali social	9	2
altro	12	3

Totale rispondenti = 471

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 proporzionalmente più soddisfacenti rispetto a quelle trovate sul sito internet.

Grafico 1 – Soddisfazione dei canali di informazione



I dati evidenziano un indice di gradimento positivo per entrambi i canali analizzati, con una netta prevalenza di giudizi favorevoli. Sia i servizi erogati presso gli uffici sia le funzionalità del sito internet riscuotono ampi consensi, consolidando la percezione positiva dell'utenza. Il numero di feedback nettamente superiore sul sito web evidenzia come l'utenza di riferimento sia fortemente orientata all'uso degli strumenti digitali.

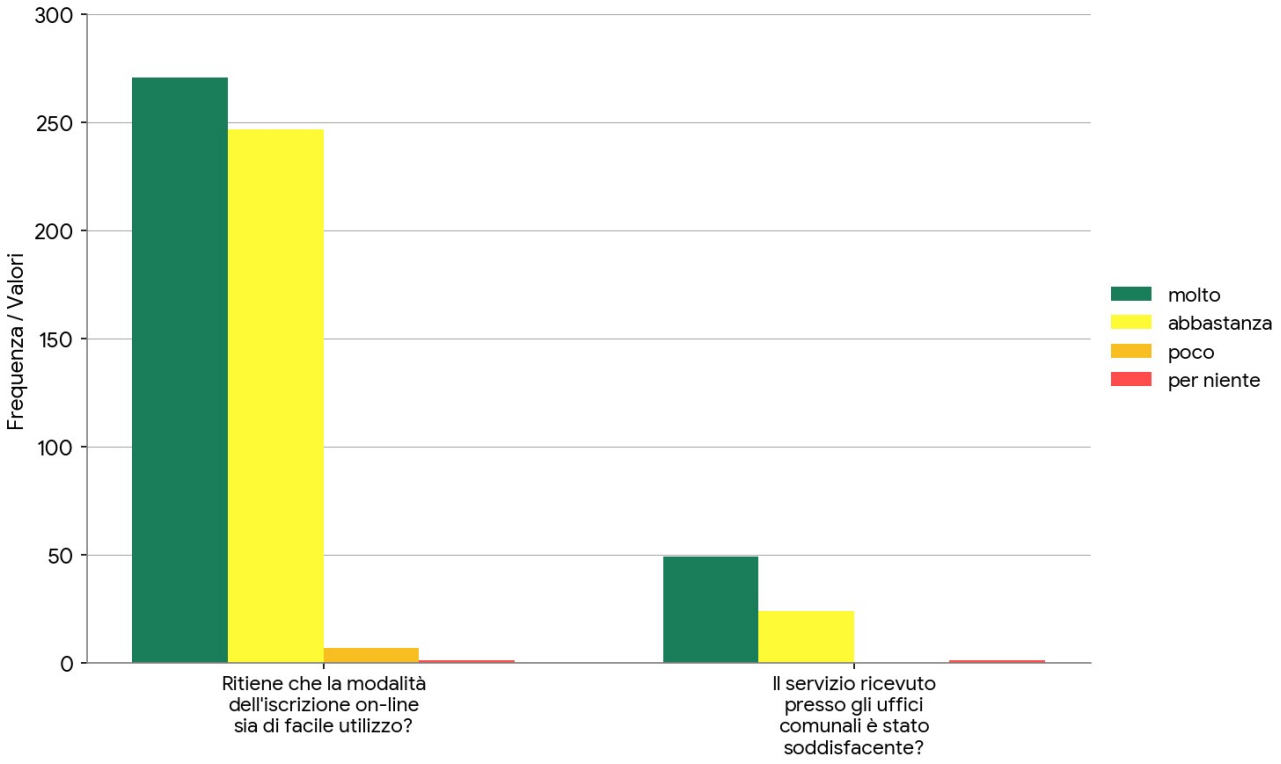
Come evidenziato nella Tabella 4, i rispondenti hanno presentato domanda di iscrizione al nido prevalentemente online mentre la presentazione della domanda con l'assistenza presso gli uffici comunali, seppur quest'anno in aumento, rimane residuale.

Tab. 4 - In che modo ha presentato la domanda di ammissione al nido?

	Valore assoluto	Valore %
On line	529	88
Con l'assistenza e presso gli uffici comunali	74	12
Totale rispondenti	**603**	**100**

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

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



Le motivazioni di chi si ritiene poco o non soddisfatto della modalità on line sono legate ad elementi di natura tecnica o di complessità nella procedura.

Un ulteriore quesito posto alle famiglie 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. 5 - Rispetto alle aspettative quanto è soddisfatto del tempo di attesa per l'inizio della frequenza al nido?

	Valore assoluto	Valore %
Molto	299	49
Abbastanza	209	35
Poco	75	12
Per niente	22	4

Totale rispondenti = 605

Considerando le risposte “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto” come soddisfacenti, la percentuale raggiunta è del 84%, in aumento rispetto all’indagine precedente quando era di quattro punti percentuali inferiore.

Nella tabella 6 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.

Tab. 6 - Risultati indicatori degli aspetti oggetto di indagine per il servizio di nido d’infanzia - 2025/2026

	Soddisfazione media	Deviazione standard[2]
Personale	3,82	0,426
Attenzioni educative	3,79	0,457
Benessere e cura del bambino	3,78	0,477
Relazione nido-famiglia	3,71	0,516
Organizzazione e costi	3,76	0,473
Informazioni e ammissione	3,39	0,669

n termini di indicatori, l’andamento della soddisfazione media ottenuta quest’anno modifica di poco l’ordine della precedente edizione: al primo posto si conferma la voce “Personale”, seguita da “Attenzioni educative” e “Benessere e cura del bambino” (tutte e tre in lieve miglioramento). Subito dopo si posizionano gli altri indicatori con soddisfazioni molto vicine, mentre “Informazioni e ammissione” chiude la graduatoria rimanendo all’ultima posizione.
Per quanto riguarda la deviazione standard[1], si nota come questa tenda ad aumentare in corrispondenza degli indicatori con una soddisfazione media più bassa, a indicare una maggiore disomogeneità e variabilità nelle risposte degli utenti.

La Tabella 7 riporta infine i risultati analitici per ciascun aspetto oggetto di indagine: tutti gli indicatori registrano un elevato livello di soddisfazione media e quasi la totalità dei parametri supera ampiamente il 92% di gradimento (considerando la somma delle risposte “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”), collocandosi ben al di sopra dello standard dell'85% previsto dalla Carta della Qualità dei servizi educativi. L'unica eccezione è rappresentata dal fattore "tempi d'attesa", che si attesta comunque su un valore positivo pari all'84%.

[1] *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.7 – Risultati singoli aspetti oggetto di indagine per il servizio di nido d'infanzia - 2025/2026

	Numerosità rispondenti	Soddisfazione media	Soddisfazione %
Informazioni e ammissione			
Informazioni pre iscrizione presso gli uffici	138	3.6	99
Informazioni pre iscrizione nel sito internet	332	3.2	92
Facilità di utilizzo della domanda di iscrizione online	529	3.5	98
Servizio presso gli uffici per la domanda di iscrizione	74	3.6	99
Tempo di attesa per l'inizio della frequenza al nido	606	3.3	84
Personale			
Competenza e professionalità del personale del nido	606	3.9	99
Accoglienza e capacità di ascolto del personale educativo	606	3.9	99
Scambio di informazioni sul bambino tra il personale educativo	606	3.8	98
Fiducia nei confronti del personale del nido	606	3.8	99
Benessere e cura del bambino			
Relazione tra educatrici e bambino	606	3.9	99
Attenzione personalizzata offerta al singolo bambino	606	3.7	97
Qualità e della varietà dei pasti al nido	606	3.8	98
Attenzione alla tutela della salute del bambino	606	3.8	98
Igiene e pulizia degli spazi	606	3.8	98
Attenzioni educative			
Modalità di ambientamento rispetto a tempi e bisogni del bambino	606	3.8	99
Modalità di ambientamento rispetto a tempi e bisogni dei genitori	606	3.7	96
Modalità di accoglienza al mattino	606	3.8	98
Modalità del ricongiungimento a fine giornata	606	3.8	98
Percorso di crescita del bambino e qualità delle occasioni di gioco ed esperienze proposte	606	3.9	98
Qualità e varietà degli spazi e dei materiali educativi	606	3.8	98
Relazione nido-famiglia			
Modalità di comunicazione quotidiana sulla giornata al nido del bambino	606	3.7	96
Opportunità di incontro/ascolto/confronto con il/la pedagogista	191	3.7	97
Organizzazione e costi			
Orario di apertura giornaliero	606	3.8	97
Calendario annuale del nido rispetto alle esigenze della famiglia	606	3.7	98
Qualità del servizio ricevuto in rapporto alla retta	606	3.7	98
MEDIA		**3.7**	**97**

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.

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

Grafico 3 – Risultati singoli aspetti oggetto di indagine per il servizio di nido d’infanzia – 2025/2026



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. Sono state indicate una o più motivazioni, per un totale di 121 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. 8 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Personale”– Indagine 2026

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Competenza e professionalità	3
Accoglienza e capacità di ascolto	3
Scambio di informazioni sul bambino tra il personale educativo	8
Fiducia nei confronti del personale del nido	4
TOTALE	**18**

Tab.9 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Benessere e cura del bambino”– Indagine 2026

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Attenzione alla salute e igiene	10
Varietà del menù	8
Relazione tra educatrice e bambino/a	2
Attenzione alla tutela della salute del bambino	9
Igiene e pulizia degli spazi	8
TOTALE	**37**

Tab.10 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Attenzioni educative”– Indagine 2026

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Modalità di ricongiungimento	8
Percorso di crescita di suo figlio e delle esperienze e proposte di gioco	6
Modalità di accoglienza	6
Qualità e varietà degli spazi	5
TOTALE	**25**

Tab.11 – Analisi delle domande aperte – Indicatore “Relazione nido-famiglia”– Indagine 2026

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Figura pedagogica	3
Comunicazione quotidiana rispetto alla giornata e all’esperienza del bambino/a	12
TOTALE	**15**

Rispetto a questo indicatore occorre precisare che il numero di motivazioni legate alla figura del pedagogista sono state espresse da chi ha risposto positivamente alla specifica domanda:

Tab.12 - Ha usufruito dell'opportunità di incontro/ascolto/confronto con il/la pedagogista di riferimento del nido?

	Valore assoluto	Valore %
SI	191	31
NO	405	67
NON RISPONDE	10	2
Totale rispondenti	**606**	**100**

Solo chi ha risposto in maniera affermativa ha potuto esprimere il proprio livello di soddisfazione come in Tab.7.

Tab.13 – Analisi delle domande aperte – Indicatore "Organizzazione e costi"– Indagine 2026

Categoria area di miglioramento	Numerosità
Aperture e chiusure nel corso dell'anno	5
Flessibilità oraria	16
Costi del servizio	5
TOTALE	**26**

Un approfondimento particolare riguarda il tema dell'**ambientamento**, le cui domande sono state poste a tutte le famiglie poiché l'indagine è ripresa quest'anno dopo essere stata sospesa l'anno scorso. I risultati mostrano un trend positivo: la soddisfazione per le "Modalità di ambientamento rispetto ai tempi e ai bisogni del bambino" sale al 99%, mentre quella per le "Modalità di ambientamento rispetto ai tempi e ai bisogni dei genitori" raggiunge il 96%.

Alle famiglie è stato anche chiesto di indicare liberamente i punti di forza e le eventuali criticità dell'ambientamento. Su un totale di rispondenti, 176 famiglie hanno evidenziato i punti di forza — citando vari aspetti raggruppati in 5 categorie (Tabella 15) —, mentre 56 famiglie hanno segnalato una o più criticità, i cui aspetti sono stati suddivisi per categorie e inseriti nella Tabella 15.

Tab.14 – Analisi delle domande aperte – Punti di forza dell'ambientamento – Indagine 2026

Categoria	Numerosità
Organizzazione (gruppi piccoli, gradualità e personalizzazione dell'esperienza)	56
Competenza e professionalità del personale del nido	23
Accoglienza, condivisione e aspetto relazionale	42
Attenzione individualizzata al bambino e/o al genitore	48
Altro	7
TOTALE	**176**

Tab.15 – Analisi delle domande aperte – Criticità dell'ambientamento– Indagine 2026

Categoria	Numerosità
Organizzazione delle giornate di ambientamento	18
Conciliazione tempi con le esigenze del genitore	9
Attenzione individuale e aspetto relazionale	14
Altro	15
TOTALE	**56**

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 2026, 2024, 2023, 2022

	Indagine 2026	Indagine 2024	Indagine 2023	Indagine 2022
Soddisfazione media	9,2	9,1	9,0	9,0

Totale rispondenti 2026 = 606

ANALISI DEI SUGGERIMENTI

Nell'ultima parte del questionario, viene chiesto di esprimere liberamente osservazioni e suggerimenti volti a migliorare il servizio offerto.
In totale sono stati fatti 150 commenti, suddivisi in 11 categorie, come mostrato in tabella 17.
In molti casi invece gli utenti hanno utilizzato questo campo aperto per comunicare di non avere suggerimenti o per complimentarsi della qualità del servizio erogato, in special modo della cortesia e la competenza del personale del nido.

Tab.17 - Analisi della domanda sui suggerimenti per migliorare la qualità del servizio- Indagine 2026

Categoria suggerimenti	Numerosità
Flessibilità oraria e periodi di chiusura	11
Comunicazione e documentazione delle attività giornaliere	6
Precauzioni per la salute dei bambini	14
Criteri della graduatorie, posti disponibili e tempi di attesa	57
Partecipazione delle famiglie alla vita del nido e incontri	7
Costi e modalità di calcolo della retta	4
Composizione dei gruppi	1
Attività proposte	14
Personale e continuità delle figure di riferimento	20
Struttura fisica del nido e spazi esterni	6
Alimentazione e varietà del menù	10
TOTALE	**150**

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.

Conclusa la parte relativa al questionario, alle famiglie è stata posta una domanda per sondare la consapevolezza dell'impegno del Comune nel garantire un servizio educativo universale, quale effettivo sostegno alla genitorialità, allo sviluppo dei bambini e alla conciliazione tra vita e lavoro.

Tab. 18 - Ritiene che il Comune di Trento sia impegnato per garantire un servizio educativo universale, quale effettivo sostegno alla genitorialità, allo sviluppo dei bambini e alla conciliazione di vita e lavoro

	Valore assoluto	Valore %
Molto	337	56
Abbastanza	237	39
Poco	26	4
Per niente	3	0,5
Non risponde	3	0,5

Totale rispondenti= 606