



COMUNE DI TRENTO



Indagine sulla soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio di nido d'infanzia



*presentazione risultati
rilevazione*

anno educativo 2020/2021

Obiettivo

Rilevare e monitorare il livello di soddisfazione degli utenti dei nidi d'infanzia del Comune di Trento anche al fine di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Campione

A 1.000 nuclei familiari di bambini iscritti al servizio di nido d'infanzia nell'anno educativo 2020/2021 è stato chiesto di partecipare attraverso la compilazione del questionario online. Le 733 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.

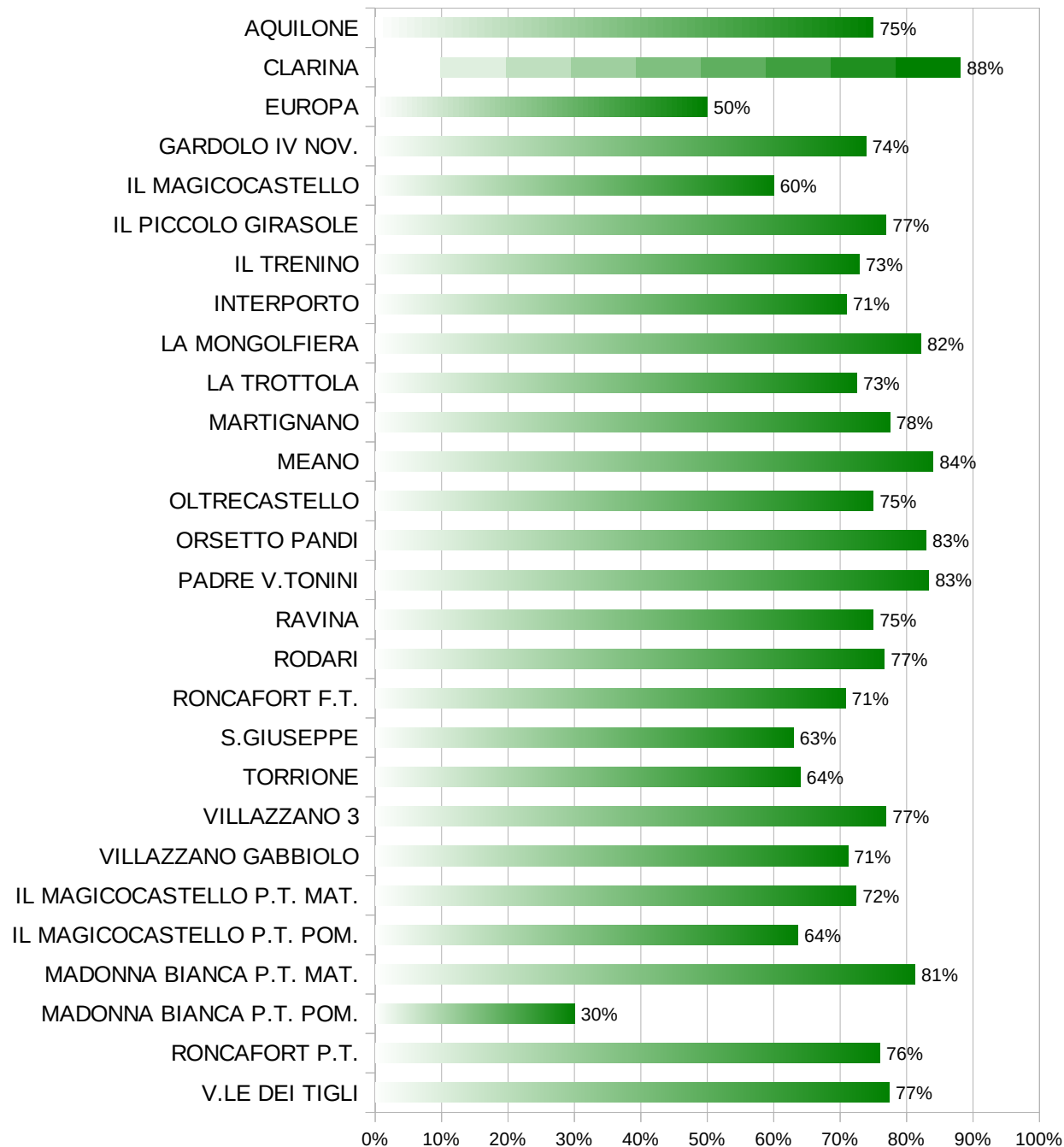
Il questionario

Il questionario è composto da 24 domande a risposta chiusa che indagano sui vari aspetti che caratterizzano il servizio, una domanda per esprimere la soddisfazione complessiva e uno spazio aperto in cui le famiglie possono indicare suggerimenti e spunti di miglioramento.



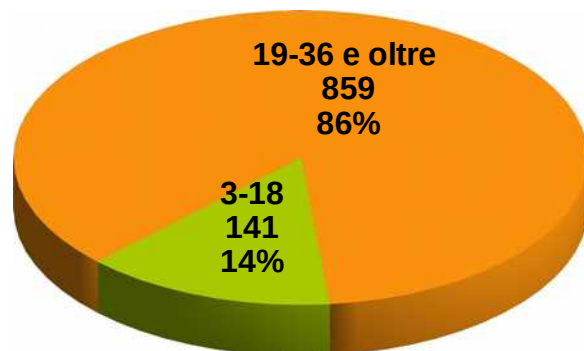
Restituzione questionari

	2020/2021	2018/2019
famiglie invitate alla compilazione	1.100	1.180
questionari compilati	733	816
% restituzione	73,3	69,2

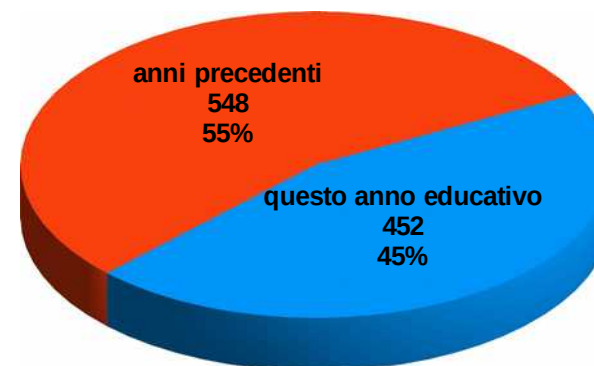


Caratteristiche della popolazione tutti gli iscritti anno 2020/2021

Età a maggio 2021 degli iscritti dell'anno educativo 2020/2021

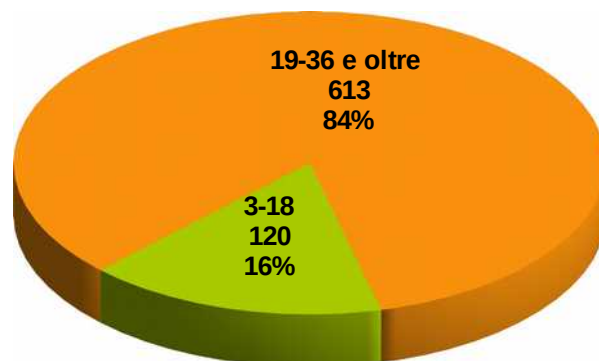


Anno di inserimento al nido degli iscritti dell'anno educativo 2020/2021

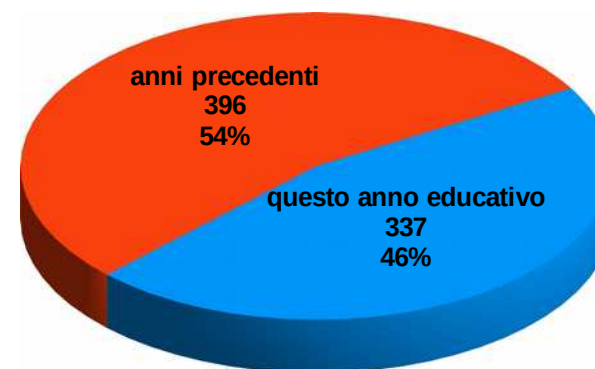


Caratteristiche del campione questionari restituiti a maggio 2021

Età a maggio 2021 degli iscritti dell'anno educativo 2020/2021



Anno di inserimento al nido degli iscritti dell'anno educativo 2020/2021



Risultati generali

- Valutazione complessiva

scala da 1 a 10

Soddisfazione media	anno educativo 2020/2021	9,0
	anno educativo 2018/2019	8,9
	anno educativo 2017/2018	8,9

- Soddisfazione complessiva

frequenza delle risposte positive sul totale delle risposte

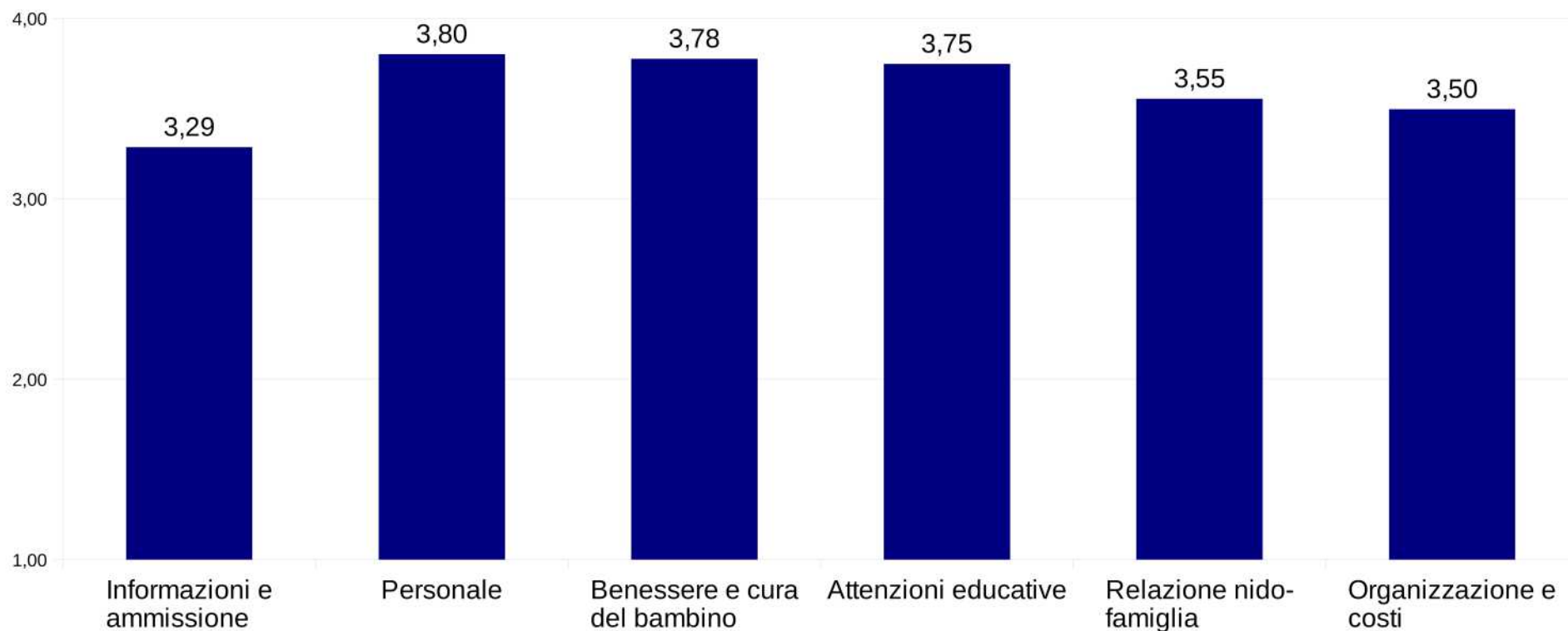
Valore indicatore standard Carta della Qualità **≥ 85%**

Valore realizzato	anno educativo 2020/2021	96 %
	anno educativo 2018/2019	97 %
	anno educativo 2017/2018	96 %



Risultati degli indicatori

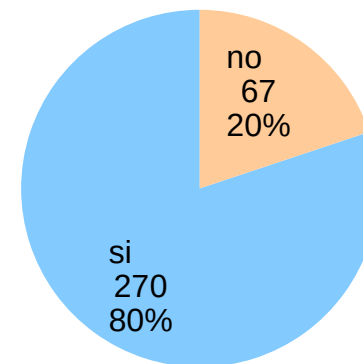
- Soddisfazione media aspetti raggruppati per macro area
scala da 1 a 4



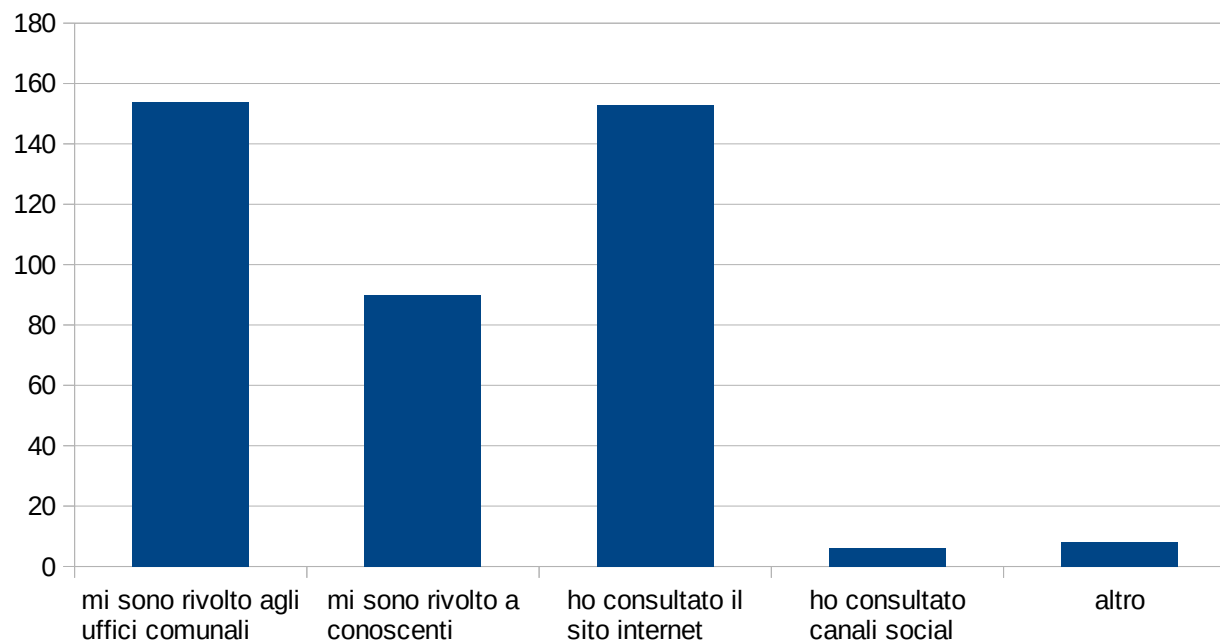
Risultati aspetti specifici

Domande rivolte alle sole famiglie con bambini che hanno iniziato la frequenza al nido nell'anno educativo di riferimento:

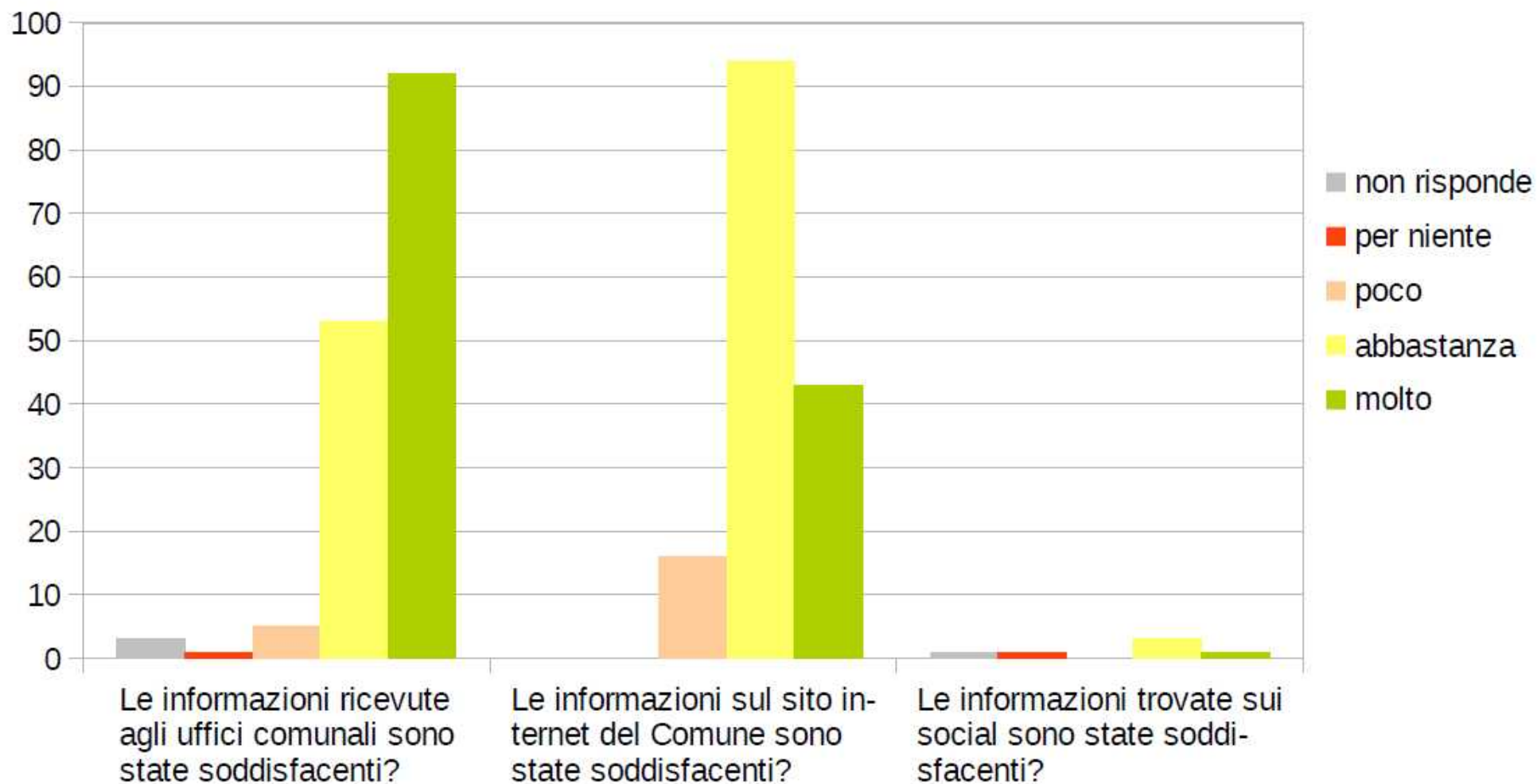
- Prima di iscrivere il/la bambino/a al nido ha cercato informazioni sui servizi offerti e sulla modalità di presentazione della domanda?



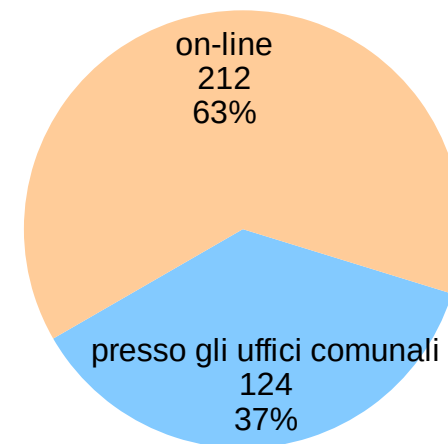
- In che modo ha cercato informazioni?



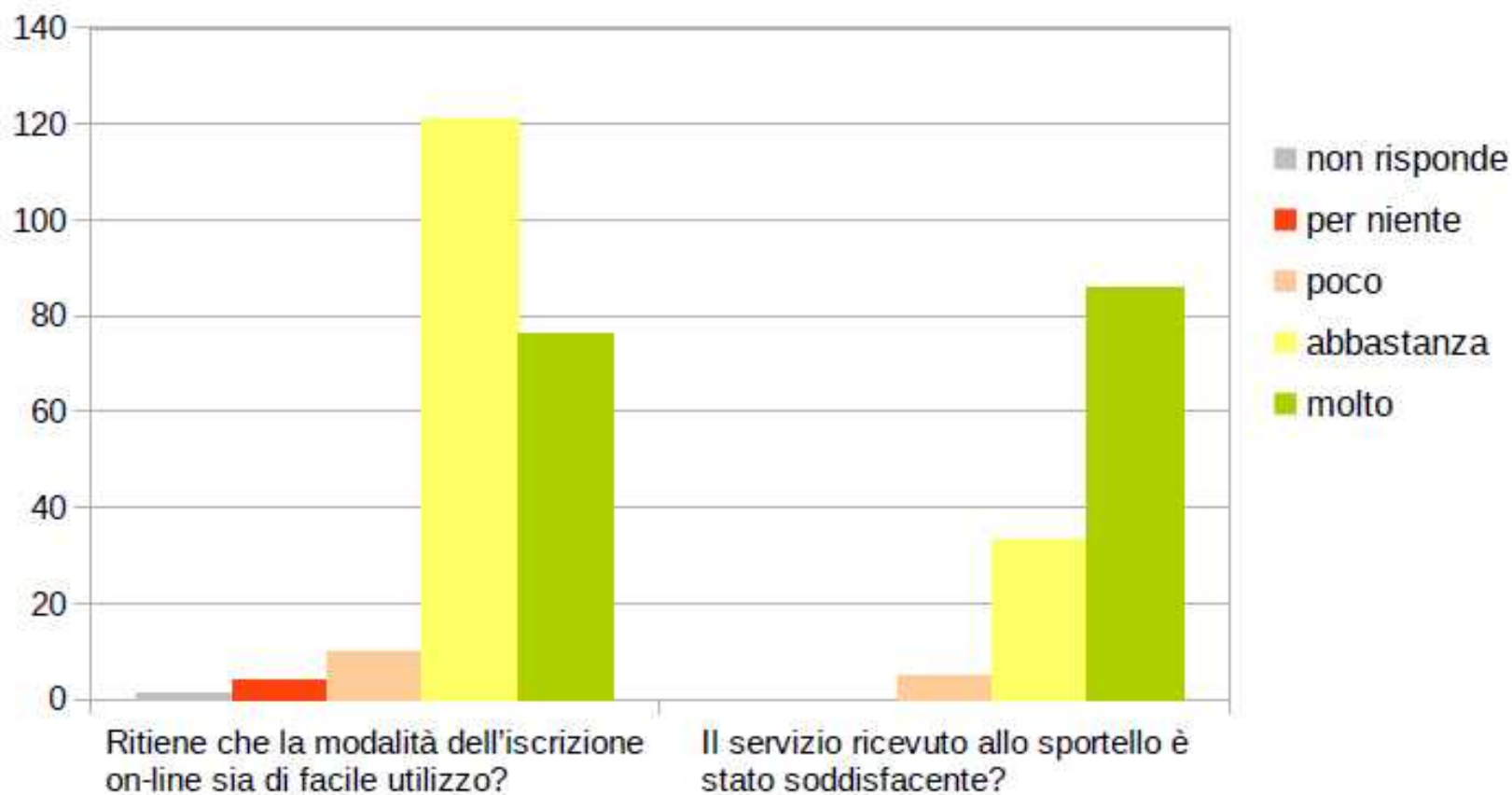
Soddisfazione dei canali di informazione



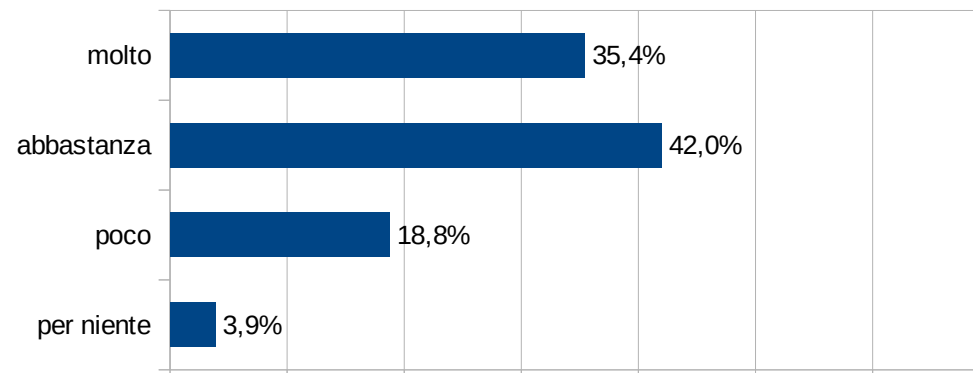
- In che modo ha presentato la domanda di ammissione al nido?



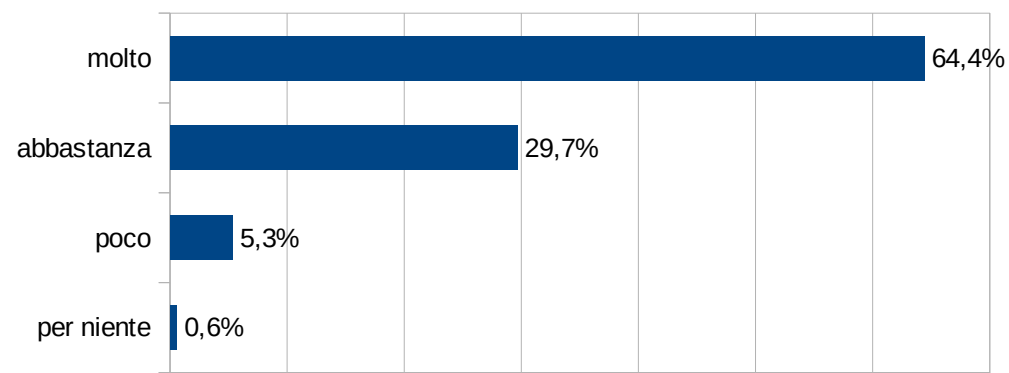
Soddisfazione della modalità di presentazione della domanda di ammissione



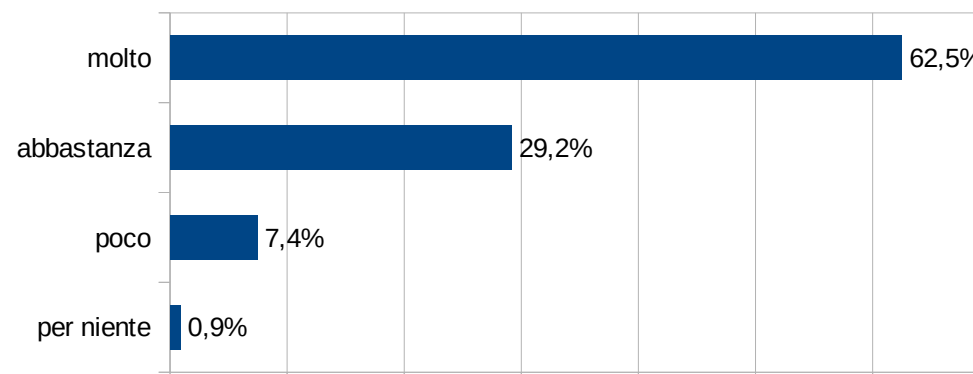
- Rispetto alle aspettative quanto è soddisfatto del tempo di attesa per l'inizio della frequenza al nido?



- Quanto è soddisfatto delle modalità di ambientamento rispetto ai tempi e ai bisogni del bambino



- Quanto è soddisfatto delle modalità di ambientamento rispetto ai tempi e ai bisogni dei genitori



- Punti di forza dell'ambientamento

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

- Criticità dell'ambientamento

	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



Risultati analitici

Singoli aspetti presenti nelle domande rivolte a tutte le famiglie (compresi i precedenti)

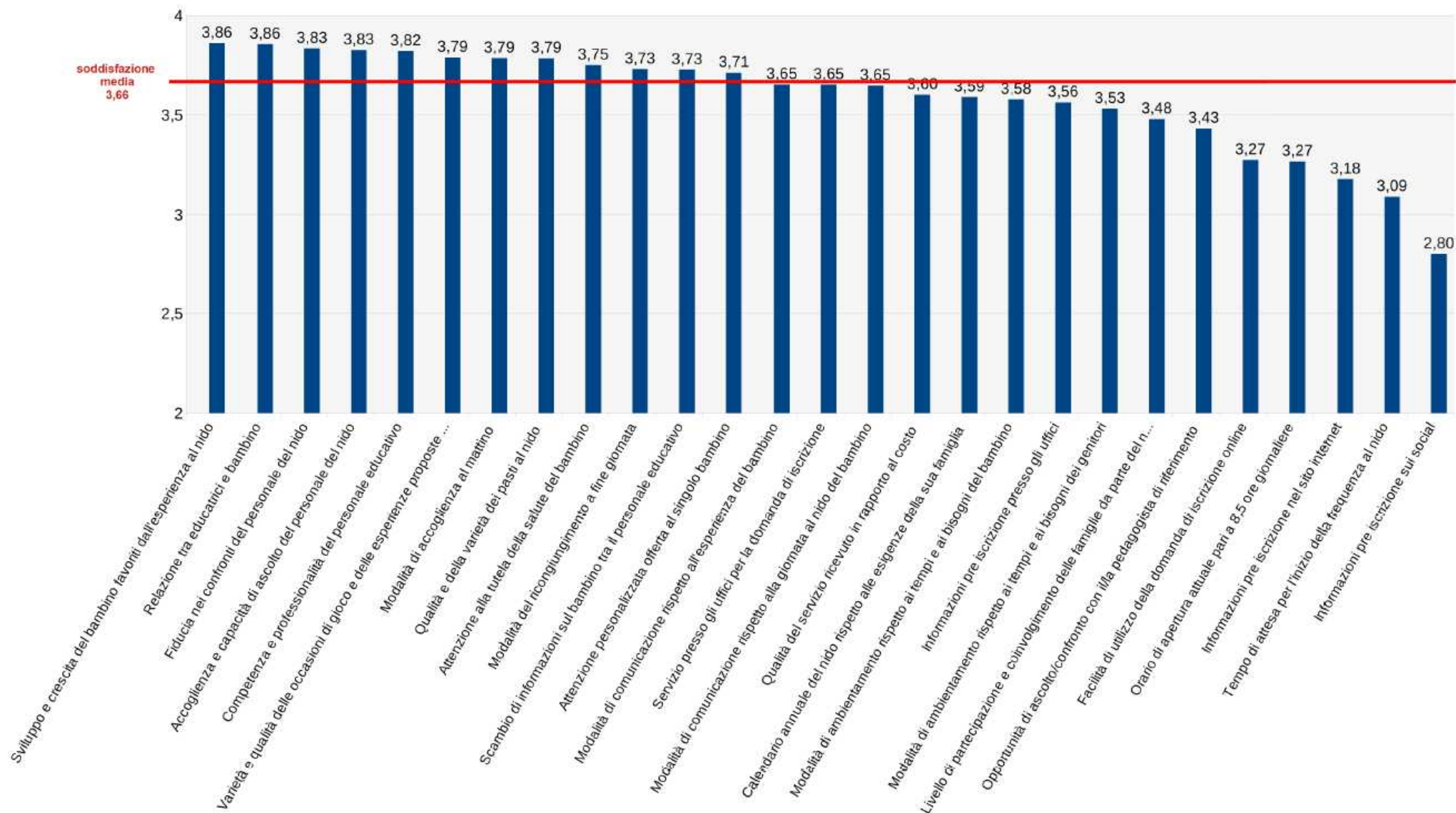
- Soddisfazione media (scala da 1 a 4) e soddisfazione % (risposte positive sul totale)

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



Risultati analitici

- Aspetti in ordine decrescente di soddisfazione media



Analisi delle domande aperte

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:

- aree di miglioramento - Personale

	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



- aree di miglioramento - Benessere e cura del bambino

	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

- aree di miglioramento - Attenzioni educative

	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



- aree di miglioramento - Relazione nido-famiglia

	Numerosità
possibilità incontri	60
conoscenza della figura del pedagogista	52
trasparenza	17
documentazione	8
TOTALE	137

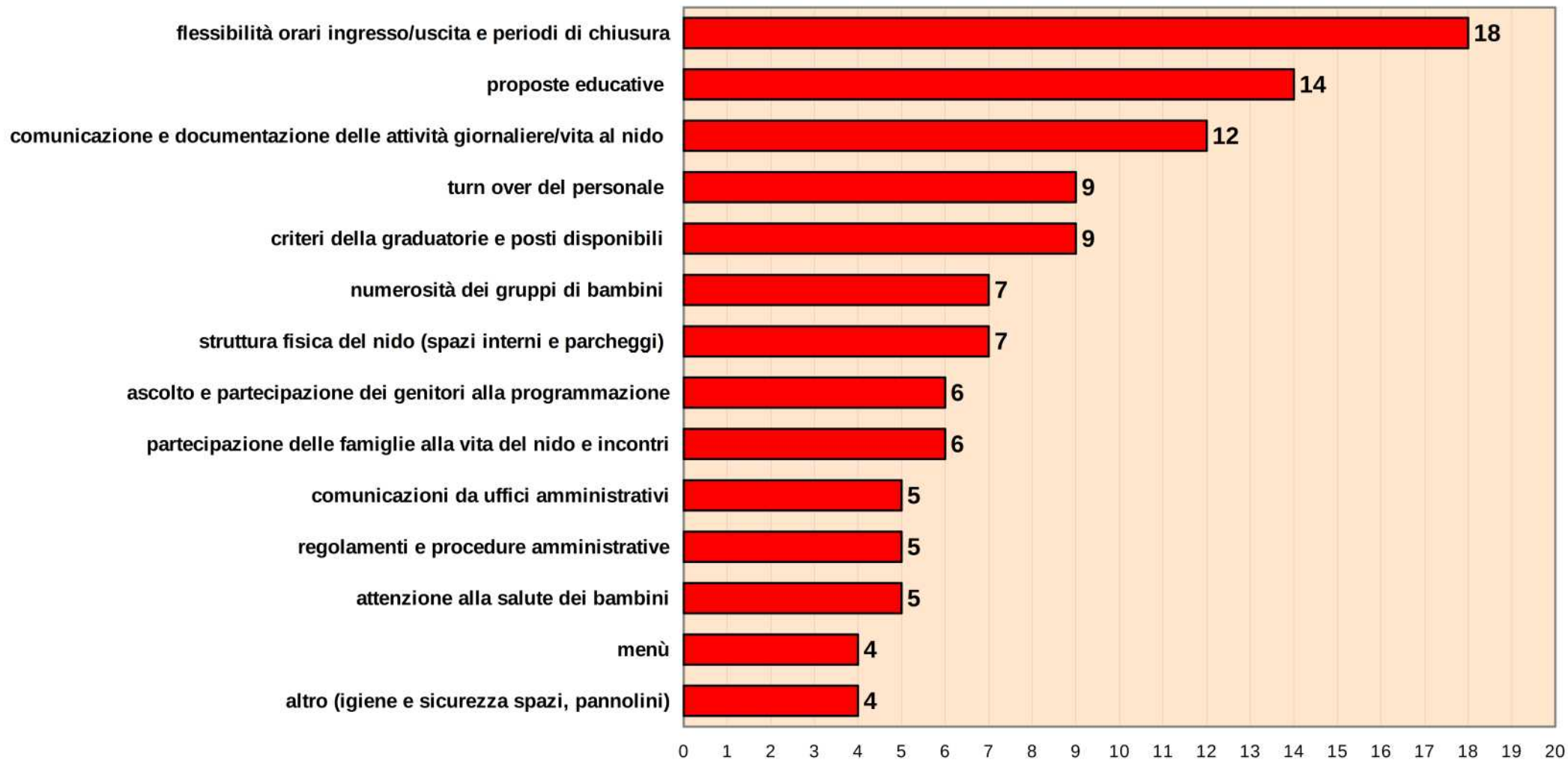
- aree di miglioramento - Organizzazione e costi

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



Analisi dei suggerimenti

- 101 questionari con suggerimenti per migliorare la qualità del servizio



Conclusioni e azioni di miglioramento

Una soddisfazione media pari a 9,0 e 96 per cento di soddisfazione complessiva del servizio sono l'ottimo risultato ottenuto anche quest'anno che conferma la credibilità, l'affidabilità e l'alta qualità del servizio percepita dalle famiglie che hanno partecipato all'indagine.

Una qualità del servizio ad alti livelli e costante nel tempo è la conferma di un sistema in grado di sostenere il bambino e la sua famiglia in un periodo particolarmente delicato della crescita anche, in particolare, grazie all'impegno e alla professionalità del personale dei nidi.

Oltre a questi risultati sul servizio nel suo complesso sono stati predisposti i risultati specifici dei singoli nidi che saranno oggetto di un'attenta analisi nell'ottica, ove possibile, di un continuo miglioramento in vista del prossimo anno educativo.

