



Comune di Rovereto
Servizio Istruzione, Cultura e Sport
Ufficio Istruzione - Referenti per utenti prima infanzia

NIDI D'INFANZIA COMUNALI
INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEL SERVIZIO DI NIDO ESTIVO

Anno 2023

Relazione finale

Indice

Relazione

- | | |
|--|-----------------------|
| <i>1. Le caratteristiche demografiche dell'utenza</i> | <i>pag. 3</i> |
| <i>2. Le opinioni degli utenti sulla qualità del servizio</i> | <i>pag. 7</i> |
| <i>3. Il questionario</i> | <i>pag. 10</i> |

LE CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE DELL'UTENZA

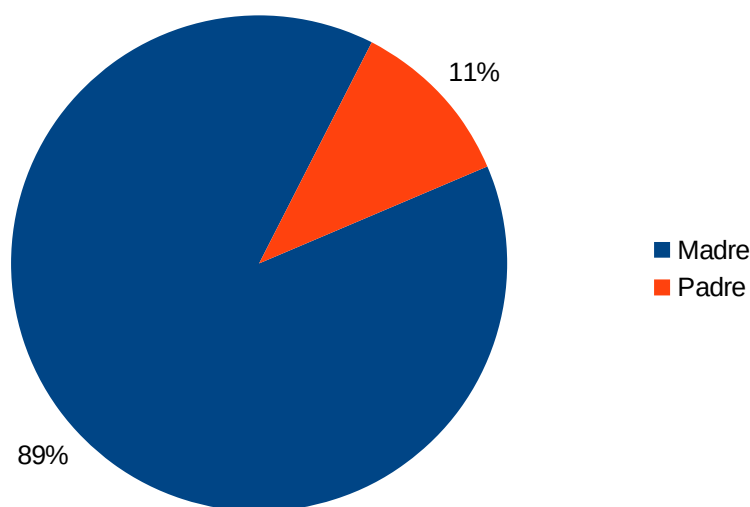
Il servizio di nido estivo è organizzato da parecchi anni dal Comune di Rovereto nel periodo di chiusura estiva dei nidi. Per l'anno 2023, per la prima volta, è stato deciso di procedere ad una valutazione del servizio erogato, per raccogliere il grado di soddisfazione e suggerimenti da parte delle famiglie.

L'indagine ha coinvolto n. 92 nuclei familiari dei bambini frequentanti il servizio di nido estivo che si è svolto per la durata di tre settimane dal 24 luglio al 11 agosto 2023.

La distribuzione del questionario è avvenuta in via telematica, attraverso l'invio di una comunicazione dalla piattaforma Simeal che i genitori conoscono ed utilizzano nel corso dell'anno educativo. Nel testo della comunicazione era presente un link che collegava all'indagine da compilare on-line in anonimato. Una prima parte riguardava le informazioni generali dei partecipanti (età, residenza, attività lavorativa, ecc.), seguita poi da una seconda relativa alla qualità del servizio.

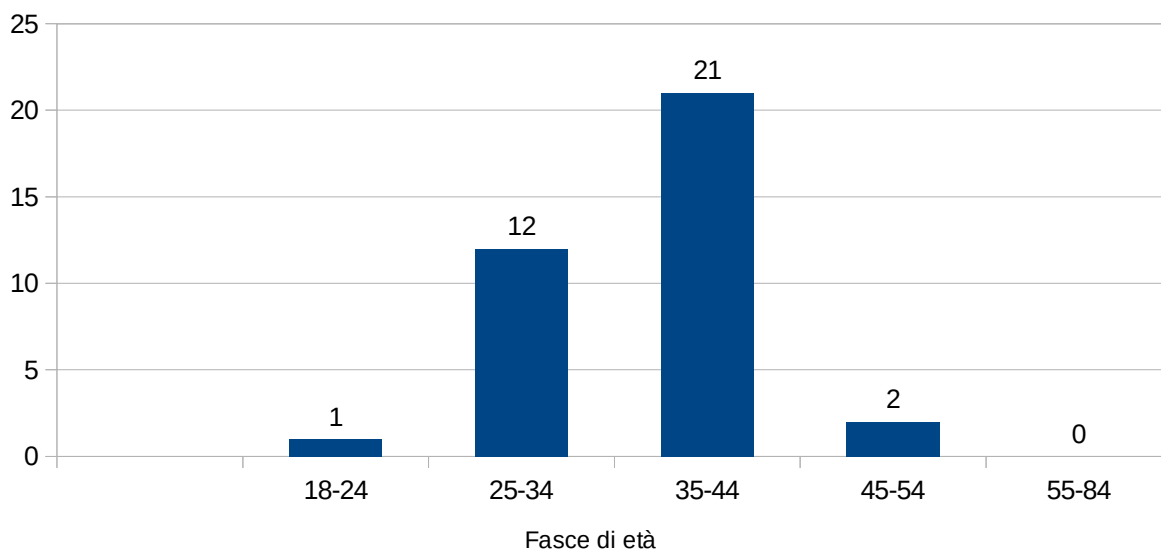
Alla rilevazione hanno partecipato 36 famiglie, pari al 39% del totale dei questionari inviati e nonostante il campione esaminato sia esiguo si ritiene utile prendere in considerazione i dati come punto di partenza.

La compilazione del questionario è stata richiesta al genitore che maggiormente interagisce con il nido; hanno compilato l'indagine l'89% delle madri e l'11% dei padri. E' evidente che le madri risultano i soggetti maggiormente sensibili e attenti a questo tipo di attività e il dato trova corrispondenza alle risposte ottenute alla domanda "*Chi accompagna abitualmente il bambino al nido estivo?*" che vede il 75% delle madri che ricoprono questo ruolo, seguito dal 22% dei padri e solamente il 3% da altri soggetti.



Per quanto riguarda l'età dei genitori che hanno compilato il questionario, la fascia più numerosa è stata quella compresa tra i 35 e i 44 anni.

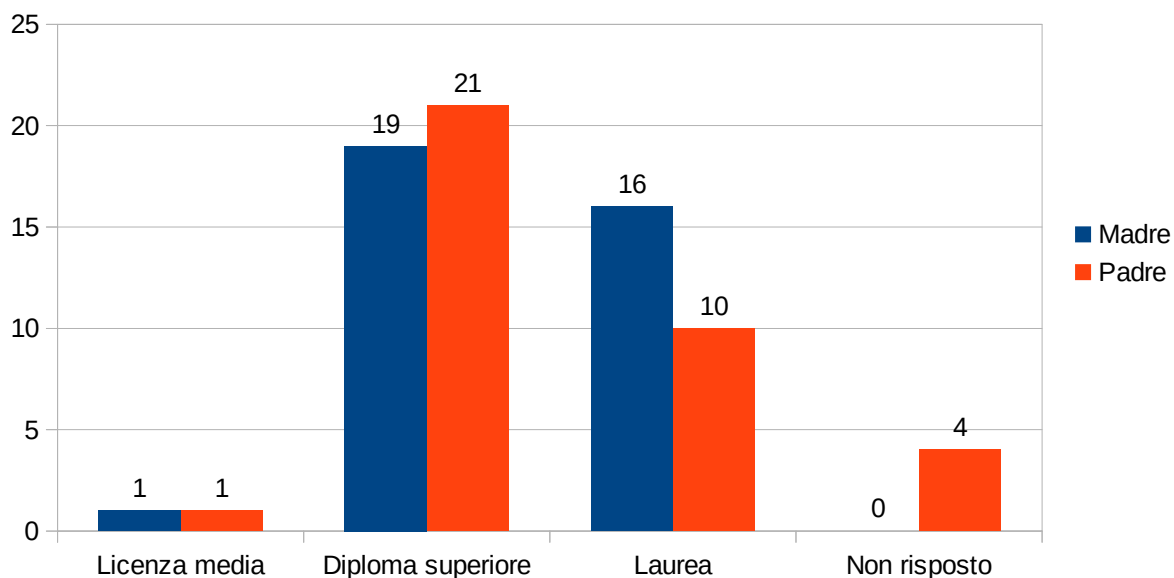
ETA' GENITORI

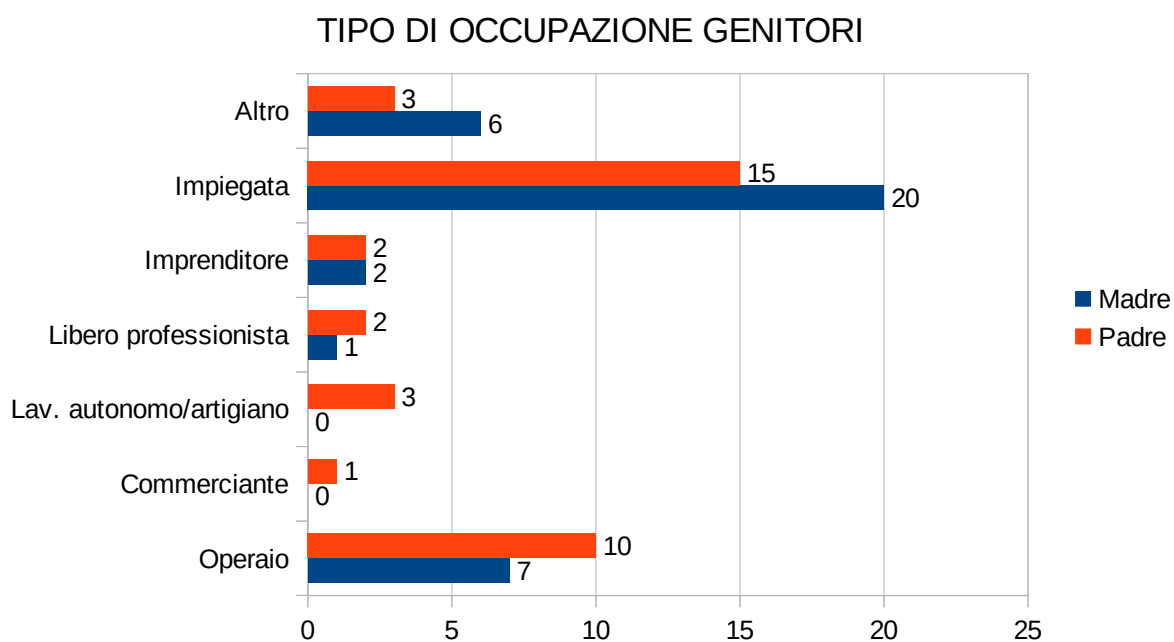


Relativamente alla nazionalità dei genitori, quella prevalente è stata la cittadinanza italiana con un valore dell'89%. E' evidente quindi che la richiesta di adesione a questo tipo di servizio proveniva prevalentemente dalle famiglie italiane.

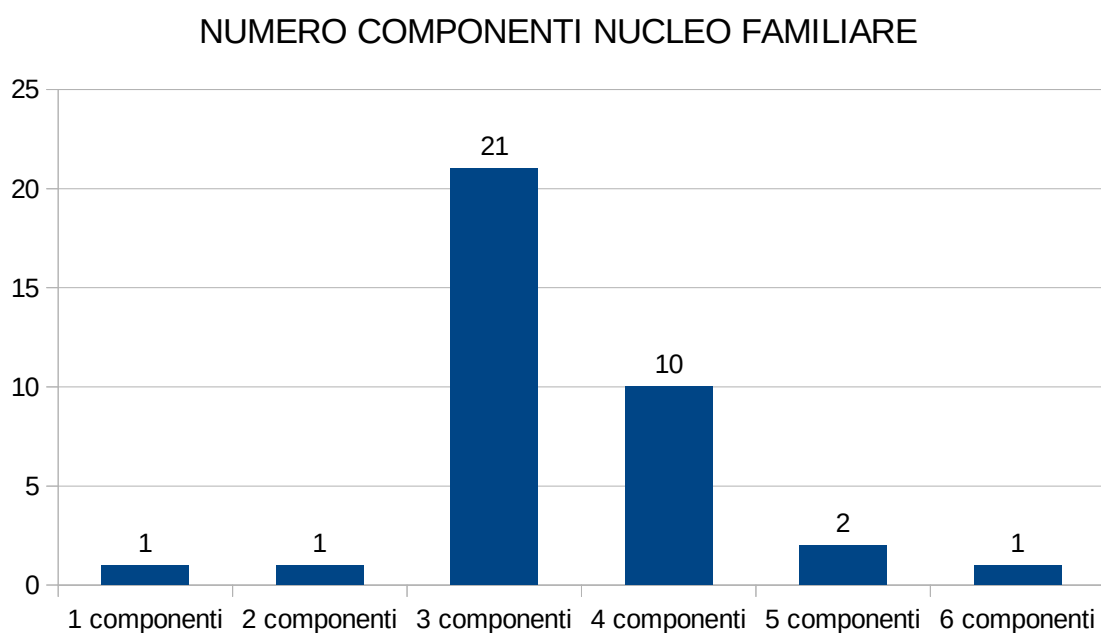
Essendo il servizio di nido estivo riservato solamente ai bambini i cui genitori siano entrambi lavoratori, ai fini dell'indagine si è ritenuto importante rilevare il titolo di studio e il tipo di occupazione svolta. E' emerso che sia per le madri che per i padri il titolo di studio maggiormente conseguito è il diploma di scuola superiore, mentre per quanto riguarda l'attività lavorativa risulta che la maggior parte dei genitori sia madri che padri svolge un lavoro impiegatizio.

TITOLO DI STUDIO GENITORI

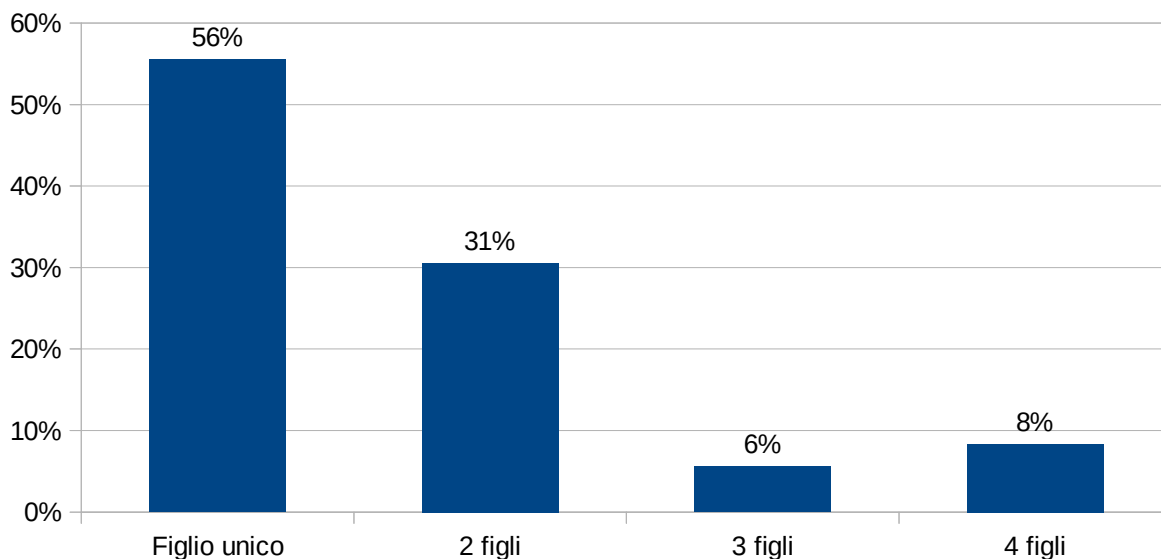




La maggior parte delle famiglie intervistate sono composte da 3 componenti pari al 58%, a seguire quelle da 4 con un valore pari al 28%, il 6% quelle da 5 mentre per il 3% quelle da 1, 2 e 6 componenti. Analogamente il 56% delle famiglie ha un solo figlio, seguite da quelle con due (31%), tre figli (6%) mentre un inusuale 8% con quattro figli corrispondente a ben tre famiglie.

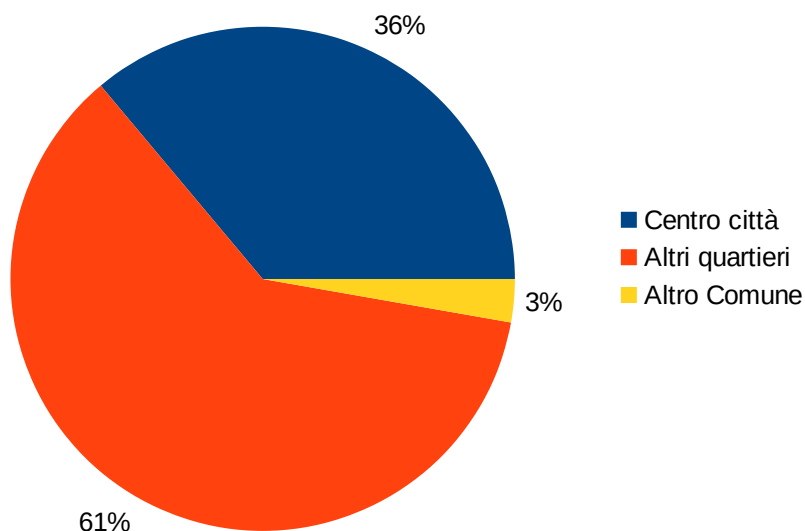


N° DI FIGLI



In merito alla fascia di età dei bambini frequentanti il servizio di nido estivo dal sondaggio è emerso che il 69% aveva più di 2 anni, seguita dalla fascia 19-24 mesi con valore del 19% e da quella 12-18 mesi pari all'11%. La maggior parte delle famiglie intervistate (61%) hanno dichiarato che il bambino risiede nei quartieri periferici della città (Lizzana, Marco, Noriglio, S. Giorgio, Borgo Sacco e S. Ilario), mentre il 36% in centro città; il restante 3% è relativo a bambini provenienti dai comuni convenzionati che possono frequentare i nidi comunali di Rovereto.

ZONA DI RESIDENZA



LE OPINIONI DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La seconda parte dell'indagine riguardava la percezione e le valutazioni delle famiglie sulla qualità dei diversi aspetti del nido. Le famiglie dovevano esprimere una valutazione sui vari aspetti del servizio suddivisi per macro aree (strutture, caratteristiche organizzative, educative, informazione e partecipazione, personale, giudizio complessivo sul nido).

La valutazione dell'utenza era articolata su una scala di cinque valori, dove al numero 1 corrispondeva una valutazione insufficiente, al 2 una sufficiente, al 3 una discreta, al 4 una buona e al 5 una ottima.

I dati riportati dall'indagine sono quindi sempre rapportati ad una scala con massimo 5 e riguardano nel complessivo entrambe le strutture individuate per lo svolgimento del servizio di nido estivo per l'anno 2023: nido La Coccinella e nido La Cicogna.

Il questionario si concludeva chiedendo alle famiglie di rispondere con delle proposte utili a migliorare il servizio di nido estivo sia da un punto di vista di offerta del servizio che da quello organizzativo.

Dai risultati del sondaggio n. 19 bambini delle famiglie intervistate hanno frequentato il nido La Coccinella e n. 17 il nido La Cicogna.

Analizzando nello specifico i dati, appare in maniera evidente la buona soddisfazione che le famiglie hanno espresso sul servizio, sia come giudizio complessivo sul nido estivo (4,17 – indice di qualità soggettivo), che come giudizio ricavato dalla media degli indici di qualità delle singole macro aree (4,14 – indice di qualità oggettivo), con valutazioni che mediamente risultano ottime, buone e discrete nel 94,95% dei casi e per il 5,05% sufficienti/insufficienti.

Le macroaree che raccolgono maggiore consenso fra le famiglie sono quelle relative alle caratteristiche educative e al personale con un indice di qualità rispettivamente di 4,37 e di 4,31.

In merito alle caratteristiche educative è stato apprezzato maggiormente il rispetto delle idee (4,50) e la varietà e la qualità del menù (4,42) di pari punteggio con l'attività educativa proposta ai bambini. Del personale invece è stata valutata positivamente la cortesia del personale (4,44) e la disponibilità delle educatrici verso i genitori in termini di capacità di risposta ai problemi posti dalle famiglie (4,39).

Sono un po' meno elevati, seppur comunque buoni, i giudizi relativi alle strutture (4,26) e alle caratteristiche organizzative (4,18).

Relativamente alle strutture le famiglie hanno valutato più che buoni gli aspetti relativi all'adeguatezza dotazioni giochi (4,36) e a pari punteggio l'adeguatezza e comfort degli spazi interni e l'igiene e pulizia (4,25).

Sono stati invece considerati meno positivi gli aspetti relativi all'informazione e partecipazione (3,92) e ai costi (3,78).

Analizzando l'indice di qualità relativo all'informazione e partecipazione (3,92), i giudizi relativi all'informazione su organizzazione e attività educative e presentazione del progetto educativo sono state apprezzate dalle famiglie rispettivamente con un punteggio del 4,14 e 4,03. Da migliorare invece l'aspetto relativo al coinvolgimento delle famiglie in termini di informazione preliminare all'accesso al servizio (3,94) e colloqui (3,56).

Rispetto ai costi valutati con un punteggio di 3,78, comunque più che discreto, si evidenzia che le tariffe utilizzate sono rimaste invariate rispetto alla retta ordinaria corrisposta mensilmente nel corso dell'anno educativo.

DATI COMPLESSIVI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Scala di valutazione:

1 = insufficiente, 2 = sufficiente, 3 = discreto, 4 = buono, 5 = ottimo

	VOTO MEDIO
STRUTTURE	
- adeguatezza e comfort degli spazi interni	4,25
- adeguatezza e comfort degli spazi esterni	4,19
- adeguatezza dotazioni giochi	4,36
- igiene e pulizia	4,25
INDICE DI QUALITA' - STRUTTURE	4,26
CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE	
- organizzazione al momento di ingresso al mattino	4,14
- organizzazione al momento di ricongiungimento	4,17
- scansione della giornata: orari pasti, giochi e riposo	4,22
INDICE DI QUALITA' - CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE	4,18
CARATTERISTICHE EDUCATIVE	
- attività educative proposte ai bambini	4,42
- attività di socializzazione con gli altri bambini	4,25
- benessere del bambino	4,25
- varietà e qualità del menù	4,42
- rispetto delle idee	4,50
INDICE DI QUALITA' - CARATTERISTICHE EDUCATIVE	4,37
INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE	
- informazioni preliminari all'accesso al servizio	3,94
- informazioni su organizzazione e attività educative	4,14
- presentazione progettazione educativo	4,03
- coinvolgimento delle famiglie (colloqui...)	3,56
INDICE DI QUALITA' - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE	3,92
PERSONALE	
- professionalità delle educatrici (competenza, affidabilità, riservatezza)	4,22
- affettività delle educatrici	4,25
- disponibilità delle educatrici verso i genitori (capacità di risposta ai problemi posti dalle famiglie)	4,39
- professionalità e disponibilità del personale ausiliario	4,25
- cortesia del personale	4,44
INDICE DI QUALITA' - PERSONALE	4,31
COSTI	
- retta del nido estivo in relazione alla qualità del servizio	3,78
INDICE DI QUALITA' - COSTI	3,78
INDICE DI QUALITA' OGGETTIVO	
Media degli indici di qualità delle singole macroaree (strutture, caratteristiche organizzative, caratteristiche educative, Informazione e partecipazione, personale e costi)	4,14
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL NIDO ESTIVO	4,17
COME SI E' TROVATO IL SUO BAMBINO AL NIDO?	4,08

ANALISI DELLE PROPOSTE/SUGGERIMENTI

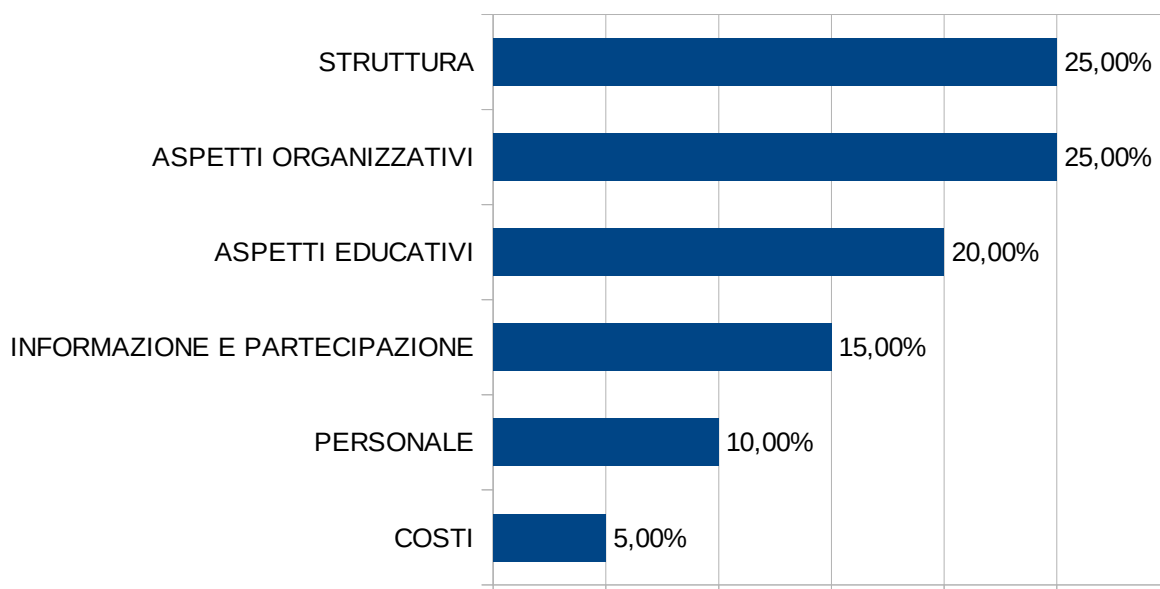
Esaminando le risposte delle famiglie in merito a proposte e suggerimenti di cui all'ultima domanda, sono state raccolte 23 segnalazioni di cui:

- n. 3 ringraziamenti per la qualità del servizio ottenuto
- n. 20 proposte/suggerimenti che evidenziano criticità e sensibilizzano il comune ad intervenire con azioni migliorative.

Le 20 segnalazioni sono state suddivise per argomento mantenendo le macroaree utilizzate per l'indagine svolta. Da un'analisi possiamo rilevare che:

- il 25% interessano le strutture solamente per quanto riguarda il problema delle zanzare presenti negli spazi esterni delle strutture mentre, a pari valore, sugli aspetti organizzativi del servizio, si chiede soprattutto di poter individuare delle azioni a livello di personale educativo impiegato per poter garantire una continuità tra la normale frequenza al nido e quella al nido estivo;
- il 20% si riferiscono agli aspetti educativi in termini di attività, benessere del bambino e varietà del menù offerto;
- il 15% riguardano la poca informazione/partecipazione delle famiglie in particolar modo relativamente alle informazioni preliminari sugli aspetti gestionali del servizio;
- il 10% interessano il personale;
- il 5% si attribuiscono ai costi del servizio.

ANALISI PROPOSTE/SUGGERIMENTI



IL QUESTIONARIO

NIDI D'INFANZIA COMUNALI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI NIDO ESTIVO Anno educativo 2022/2023

Le chiediamo pochi minuti per manifestare il suo parere sulla qualità del servizio di nido estivo offerto dal 21 luglio al 12 agosto esprimendo un giudizio, con un voto da **1 a 5** (**1 = insufficiente**, **2 = sufficiente**, **3 = discreto**, **4 = buono**, **5 = ottimo**), sulla soddisfazione percepita.

INFORMAZIONI GENERALI

Il questionario dovrà essere compilato dal genitore che maggiormente interagisce con il nido.

☐ MADRE ☐ PADRE

	madre	padre
nazionalità		
età		
titolo di studio		

• Residenza del bambino:

centro città

altri quartieri (Lizzana, Marco, Noriglio, S. Giorgio, Borgo Sacco e S. Ilario)

altro comune

i Qual è l'occupazione della madre?

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ disoccupato | ☐ commerciante |
| ☐ studente | ☐ lavoratore autonomo / artigiano |
| ☐ casalinga | ☐ libero professionista |
| ☐ pensionato | ☐ dirigente |
| ☐ operaio | ☐ imprenditore |
| ☐ impiegato | ☐ altro |

i Qual è l'occupazione del padre?

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ disoccupato | ☐ commerciante |
| ☐ studente | ☐ lavoratore autonomo / artigiano |
| ☐ casalingo | ☐ libero professionista |
| ☐ pensionato | ☐ dirigente |
| ☐ operaio | ☐ imprenditore |
| ☐ impiegato | ☐ altro |

i Età del bambino:

- | | |
|--|--|
| ☐ meno di 12 mesi | ☐ 19-24 mesi |
| ☐ 12 – 18 mesi | ☐ più di 2 anni |

i Composizione nucleo familiare:

- ☐ n. dei componenti _____
- ☐ n. dei figli (escluso il/i frequentante/i il nido) _____

RILEVAZIONE DELLA PERCEZIONE DELLA QUALITA'

- **Quale nido estivo ha frequentato sua/o figlia/o?**

☐ La Coccinella

☐ La Cicogna

- **Chi accompagna abitualmente il bambino al nido estivo?**

☐ madre

☐ nonno/a

☐ padre

☐ baby sitter

☐ chi fa le veci dei genitori

☐ altro

- **Qual è la sua opinione sui seguenti aspetti del nido estivo?**

(1 = insufficiente, 2 = sufficiente, 3 = discreto, 4 = buono, 5 = ottimo)

Strutture

- adeguatezza e comfort degli spazi interni
- adeguatezza e comfort degli spazi esterni
- adeguatezza dotazioni giochi
- igiene e pulizia

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

Caratteristiche organizzative

- organizzazione al momento di ingresso al mattino
- organizzazione momento di ricongiungimento
- scansione della giornata: orari pasti, giochi e riposo

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

Caratteristiche educative

- attività educative proposte ai bambini
- attività di socializzazione con gli altri bambini
- benessere del bambino
- varietà e qualità del menù
- rispetto delle diete

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

Informazione e partecipazione

- informazioni preliminari all'accesso al servizio
- informazioni su organizzazione e attività educative
- presentazione progettazione educativo
- coinvolgimento delle famiglie (colloqui...)

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

Personale

- professionalità delle educatrici (competenza,

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

affidabilità, riservatezza)	☐	☐	☐	☐	☐
- affettività delle educatrici	☐	☐	☐	☐	☐
- disponibilità delle educatrici verso i genitori (capacità di risposta ai problemi posti dalle famiglie)	☐	☐	☐	☐	☐
- professionalità e disponibilità del personale ausiliario	☐	☐	☐	☐	☐
- cortesia del personale	☐	☐	☐	☐	☐

Costi	1	2	3	4	5
--------------	----------	----------	----------	----------	----------

- retta del nido estivo in relazione alla qualità del servizio	☐	☐	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

• **Secondo Lei, complessivamente, come si è trovato il suo bambino al nido?**

	1	2	3	4	5
- valutazione complessiva	☐	☐	☐	☐	☐

• **Qual è il suo giudizio complessivo sul nido estivo?**

	1	2	3	4	5
- valutazione complessiva	☐	☐	☐	☐	☐

• **Secondo Lei, cosa si può migliorare nella proposta e organizzazione del servizio di nido estivo? (proposte in ordine di importanza)**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____