



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

NIDI D'INFANZIA COMUNALI
INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL
SERVIZIO NIDO

Anno Educativo 2022/2023

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. 8</i>
<i>3. Indagine su nuove tipologie di servizio educativo</i>	<i>pag. 12</i>
<i>4. Il questionario</i>	<i>pag. 15</i>

LE CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE DELL'UTENZA

A distanza di anni dall'ultima indagine effettuata, il Comune di Rovereto ha deciso di rilevare il grado di soddisfazione delle famiglie di bambini frequentanti i nidi d'infanzia comunali al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

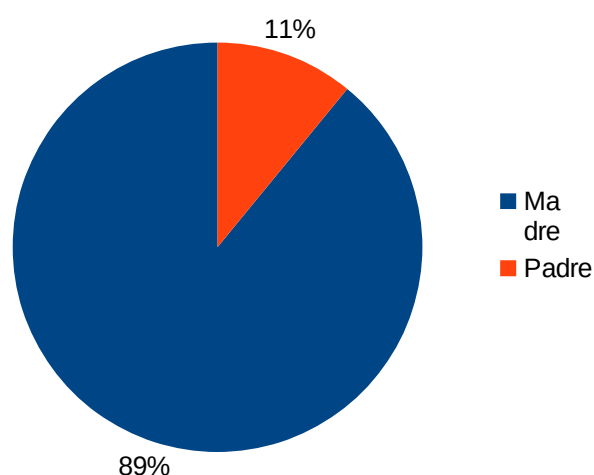
La rilevazione ha coinvolto n. 381 famiglie che hanno frequentato il servizio nido nell'anno educativo 2022/2023 presso tutte le otto strutture comunali: nido *Aquilone*, nido *Grillo*, nido *Coccinella*, nido *Cicogna*, nido *Primi Passi*, nido *Margherita Rosmini*, nido *Girasole di Marco* e nido *Noriglio*.

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. Il questionario era composto da 24 domande delle quali una prima parte riguardante informazioni generali dei partecipanti (età, residenza, attività lavorativa, ecc.), una seconda parte collegata alla qualità del servizio, seguita poi da una terza parte relativa a possibili innovazioni da introdurre nel servizio nido attualmente offerto dal Comune di Rovereto.

All'indagine hanno partecipato n. **128** famiglie, pari al 34% dei questionari inviati. Dato il numero esiguo di partecipazione i risultati non sono generalizzabili a tutti gli iscritti ma si ritengono in ogni caso utili ad una valutazione del servizio offerto.

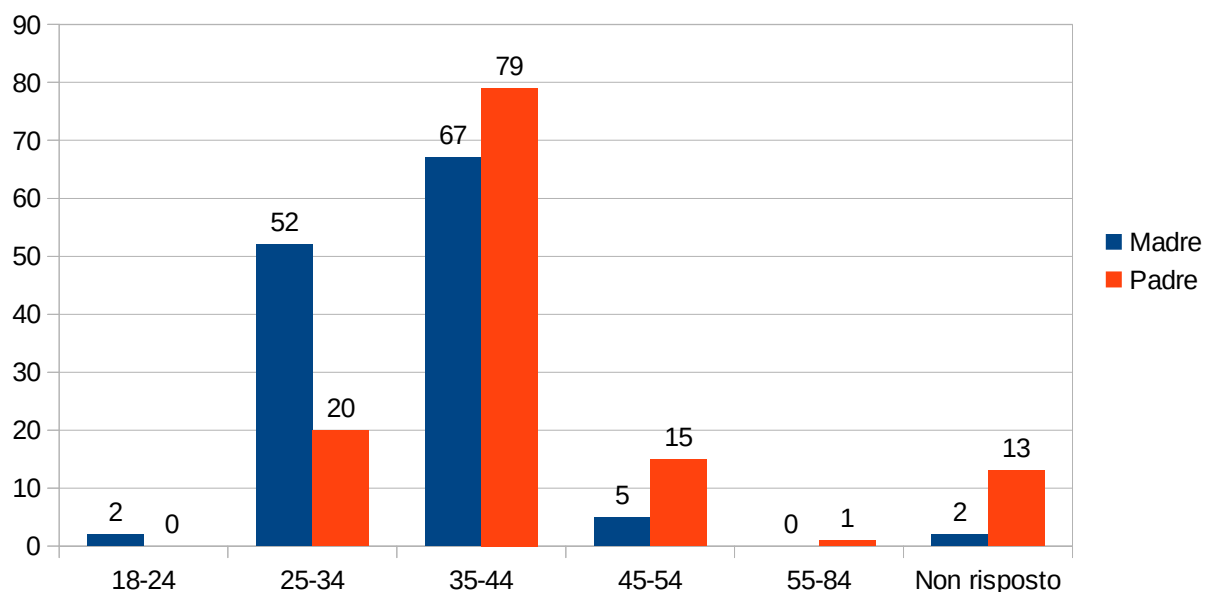
La compilazione del questionario è stata richiesta al genitore che maggiormente interagisce con il nido; hanno compilato l'indagine l'89% delle madri e l'11% dei padri. E' evidente che le madri risultano i soggetti maggiormente sensibili e attenti a questo tipo di attività e il dato trova corrispondenza alle risposte ottenute alla domanda "*Chi accompagna abitualmente il bambino al nido?*" che vede il 67% delle madri che ricoprono questo ruolo, seguito dal 31% dei padri e solamente il 2% da altri soggetti.

GENITORE COMPILATORE



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 (il 52,34% per le madri e il 61,72% per i padri), seguita da quella fra i 25 e i 34 anni (40,63% per le madri e 15,63% per i padri).

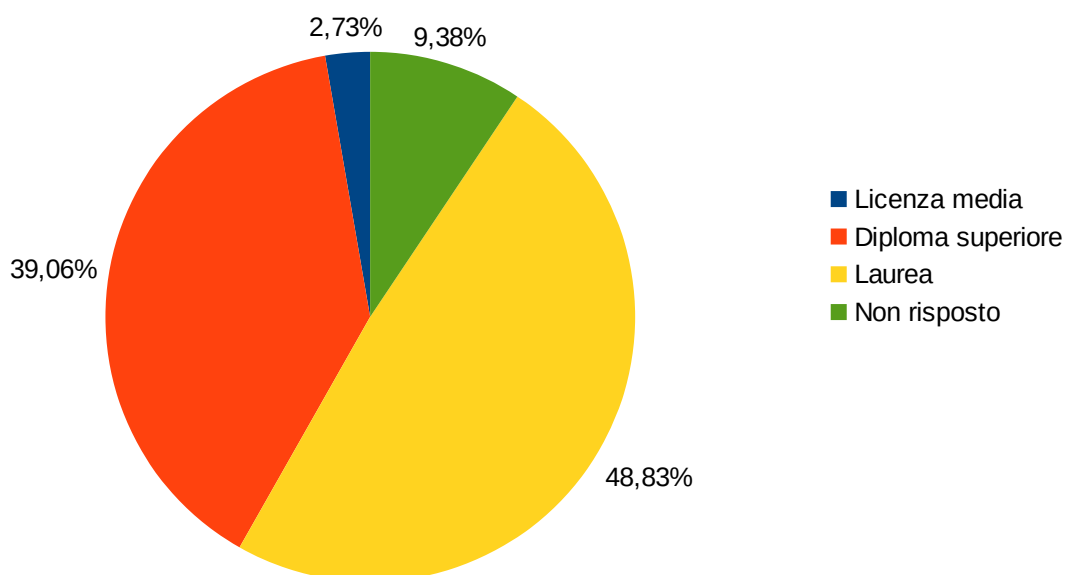
ETA' GENITORI



Relativamente alla nazionalità dei genitori, quella prevalente è stata la cittadinanza italiana con un valore pari all'84%. A pari valore sono rappresentate nazionalità straniere tra cui quella rumena, albanese, moldava. E' evidente quindi che la richiesta di adesione al servizio nido proviene prevalentemente dalle famiglie italiane.

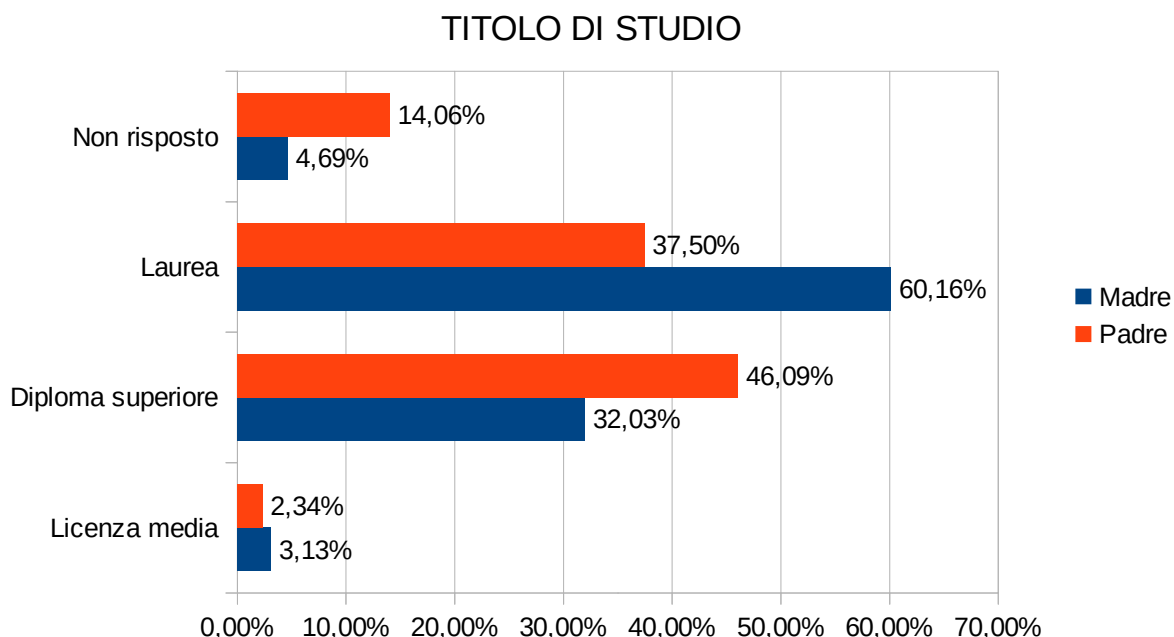
Per quanto riguarda il titolo di studio, la maggior parte dei genitori risulta essere laureata (48,83%), di poco inferiore i genitori diplomati (39,06%), con licenza media il 2,73% mentre il restante 9,38% ha preferito non rispondere.

TITOLO DI STUDIO

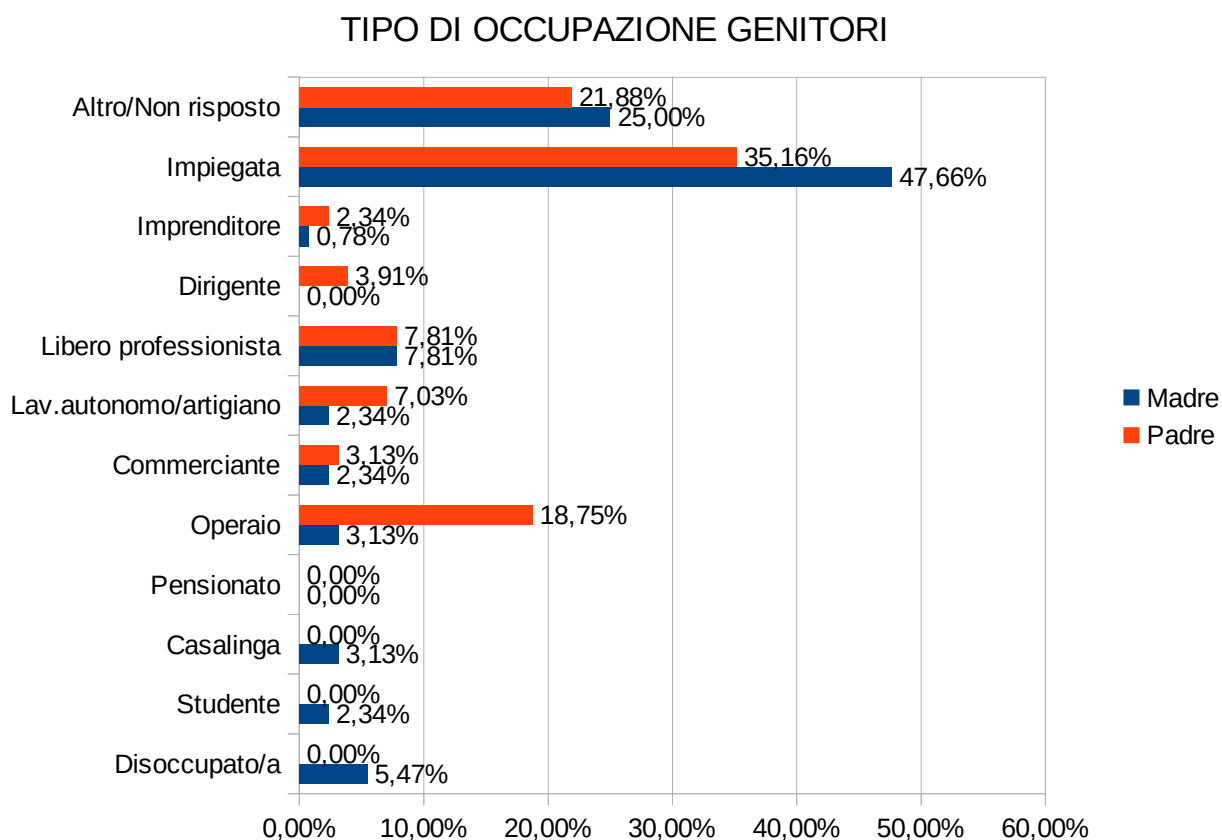


Analizzando le percentuali riferite al titolo di studio suddivise tra madre e padre, risulta che tra i genitori laureati il 60,16% sono madri e il 37,50% sono padri, tra i genitori diplomati il 46,09% sono padri ed il 32,03% madri, con licenza media il 3,13% sono madri e il 2,34% sono padri

mentre il 18,75% dei genitori non ha indicato alcun titolo di studio.



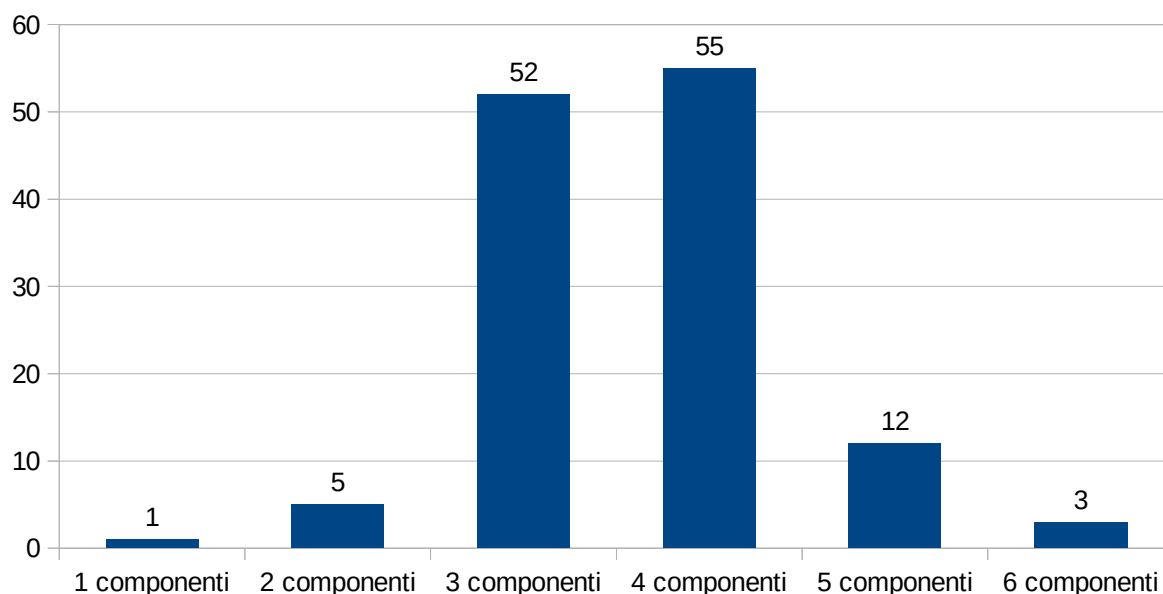
Nella maggior parte delle famiglie entrambi i genitori lavorano e dall'esame delle attività lavorative risulta che la maggior parte dei genitori (47,66% per le madri e 35,16% per i padri) svolge un lavoro impiegatizio. Sebbene un 46,88% non abbia risposto oppure indicato "Altro", rilevante la seconda attività lavorativa più svolta dai padri (operai) con un valore del 18,75% ed il 5,47% relativo alla disoccupazione fra le madri.



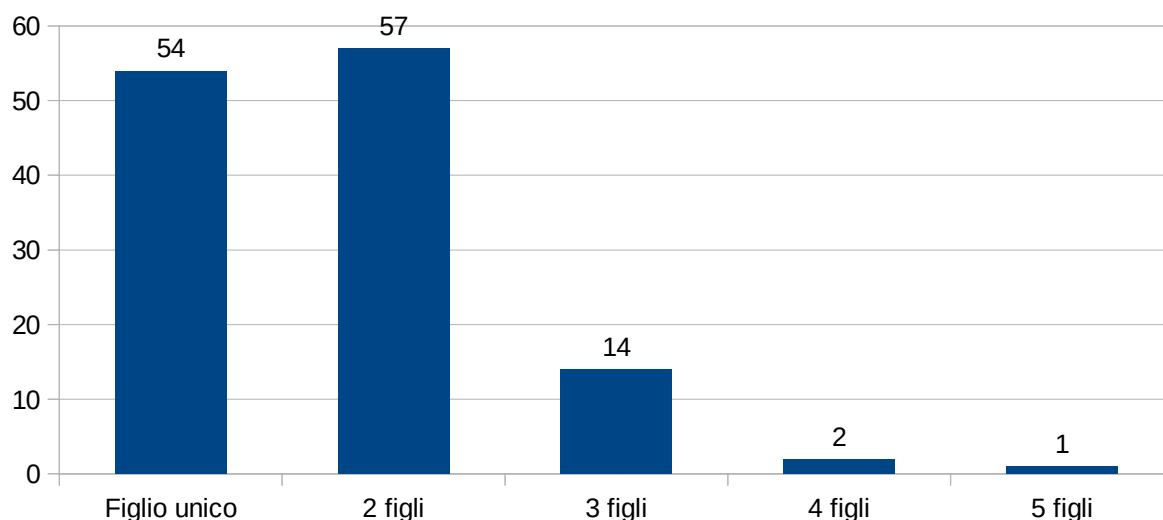
Per quanto riguarda la composizione familiare, la maggior parte delle famiglie intervistate sono composte da 4 o 3 componenti pari rispettivamente al 43% e 41%, a seguire quelle da 5 con un

valore pari al 9%, il 4% quelle da 2 mentre per il 2% quelle da 6 componenti. Analogamente il 44,53% delle famiglie due figli, seguite da quelle con uno (42,19%), tre figli (10,94%) mentre un inusuale 2,34% con quattro o cinque figli corrispondente ad un totale di tre famiglie.

N° COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE

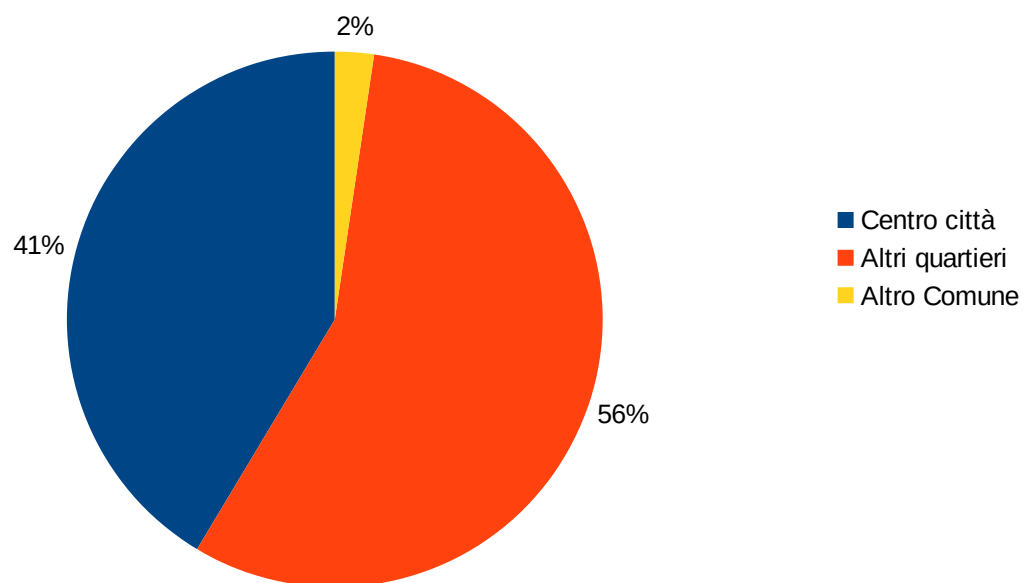


N° DI FIGLI



In merito alla fascia di età dei bambini frequentanti il servizio nido dal sondaggio è emerso che il 63% aveva più di 2 anni, seguita dalla fascia 19-24 mesi con valore del 23% e da quella 12-18 mesi pari al 14%; nessuno genitore di bambini sotto i 12 mesi ha partecipato all'indagine. La maggior parte delle famiglie intervistate (56%) hanno dichiarato che il bambino risiede nei quartieri periferici della città (Lizzana, Marco, Noriglio, S. Giorgio, Borgo Sacco e S. Ilario), il 41% in centro città mentre il restante 2% 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

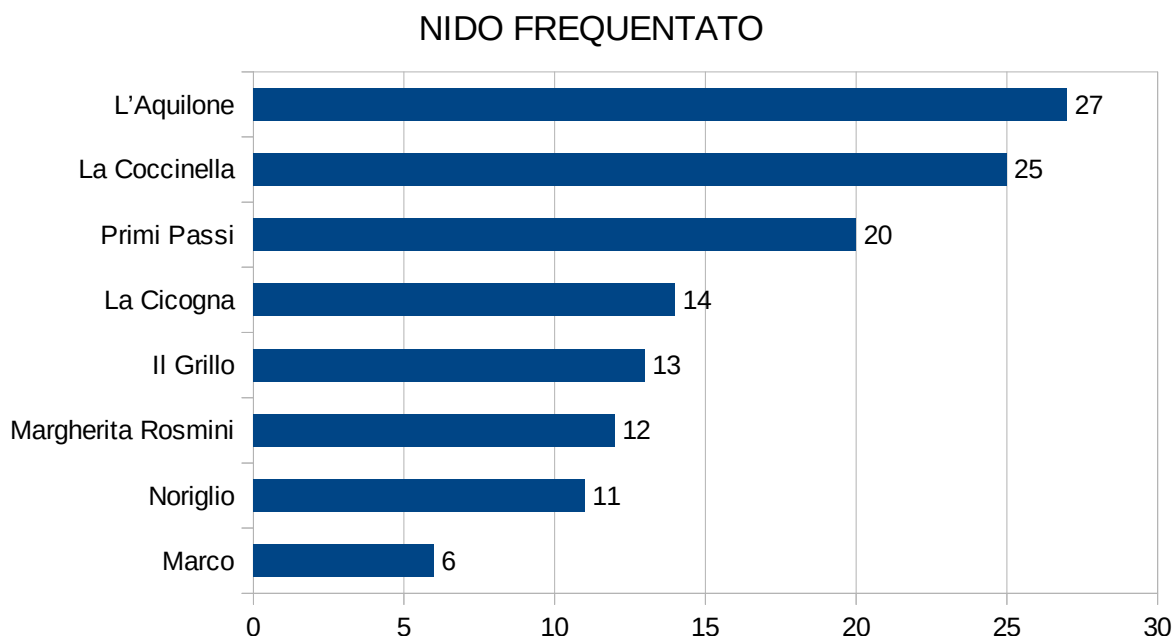
La seconda parte dell'indagine riguardava la percezione e le valutazioni delle famiglie sulla qualità dei diversi aspetti del nido. Le famiglie erano invitate ad esprimere una valutazione sui vari aspetti del servizio suddivisi per macro aree (accessibilità, strutture, caratteristiche organizzative, caratteristiche 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 tutti gli otto nidi comunali.

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

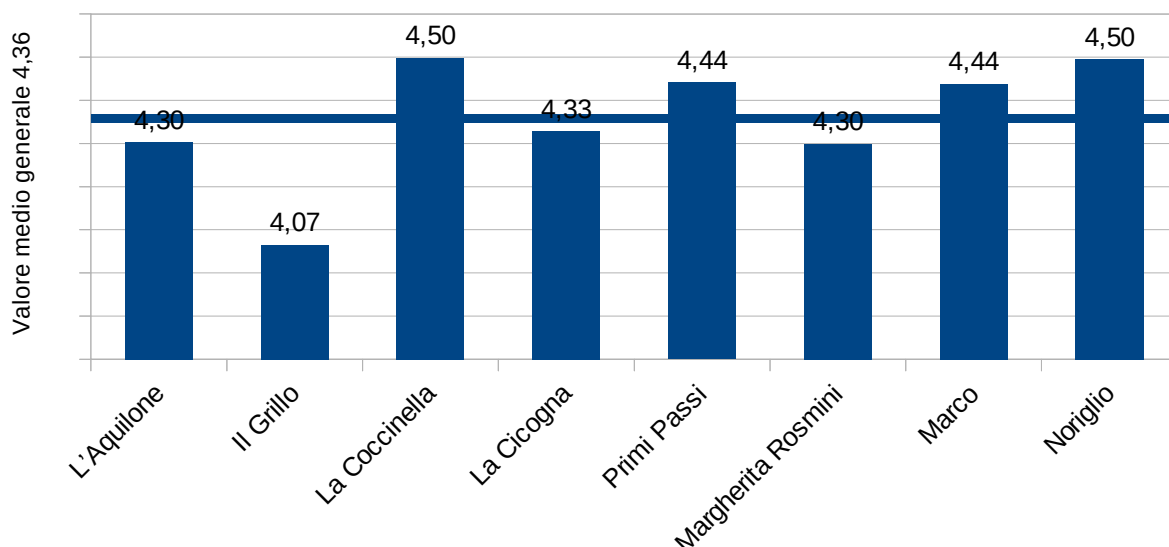
Dai risultati del sondaggio n. 27 bambini delle famiglie intervistate hanno frequentato il nido L'Aquilone, n. 25 La Coccinella, n. 20 Primi Passi, n. 14 La Cicogna, n. 13 Il Grillo, n. 12 M.Rosmini, n. 11 Noriglio e n. 6 Marco.



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 (4,50 – indice di qualità soggettivo), che come giudizio ricavato dalla media degli indici di qualità delle singole macro aree (4,36 – indice di qualità oggettivo), con valutazioni che risultano ottime, buone e discrete nel 96,82% dei casi e per il 3,18% sufficienti/insufficienti. Conferma ulteriormente questo quadro positivo la percezione dei genitori sul grado di soddisfazione del loro bambino al nido, i giudizi relativi alla domanda “Secondo Lei, complessivamente come si trova il suo bambino al nido?” si attestano al 93,75% dei casi su valutazioni buone e ottime, con nessuna valutazione insufficiente.

I valori relativi ai singoli nidi sono abbastanza simili al valore generale medio di 4,36 con oscillazioni non particolarmente rilevanti per gran parte delle strutture.

GIUDIZIO MEDIO MACROAREE SINGOLI NIDI



La macroarea che in generale raccoglie il più ampio consenso fra le famiglie è quella relativa al personale con un indice di qualità calcolato con la media ponderata dei giudizi dei singoli aspetti pari a **4,67**. In generale tutti gli aspetti legati al personale sono apprezzati ma spicca maggiormente la cortesia (4,78) e a pari punteggio (4,66) la professionalità e disponibilità sia delle educatrici che del personale ausiliario.

Per quanto riguarda i valori attribuiti al personale nei singoli nidi, i valori più alti vengono attribuiti al nido Noriglio (4,84), al nido Coccinella (4,83) e al nido Girasole di Marco (4,80).

Il secondo e terzo posto nel grado di soddisfazione generale sono occupati dalle caratteristiche educative ed organizzative del servizio che sono state considerate rispettivamente con un valore medio di **4,52** e di **4,50**. In ordine di grandezza sono stati apprezzati gli aspetti relativi all'attività di socializzazione con gli altri bambini (4,67), all'apprendimento del bambino (4,66), al benessere del bambino (4,61), al rispetto delle diete (4,60), alle fasce orarie di ingresso ed uscita dei bambini (4,57), alle attività educative proposte ai bambini (4,56) e alla scansione della giornata (orari pasti, giochi e riposo) (4,55).

Di poco meno elevato il giudizio generale relativo alle strutture (**4,48**) per il quale le famiglie hanno apprezzato maggiormente l'aspetto collegato all'igiene e pulizia (4,73). In merito è inoltre da evidenziare il valore medio attribuito dalle famiglie dei bambini frequentanti il nido di Noriglio pari a 4,86.

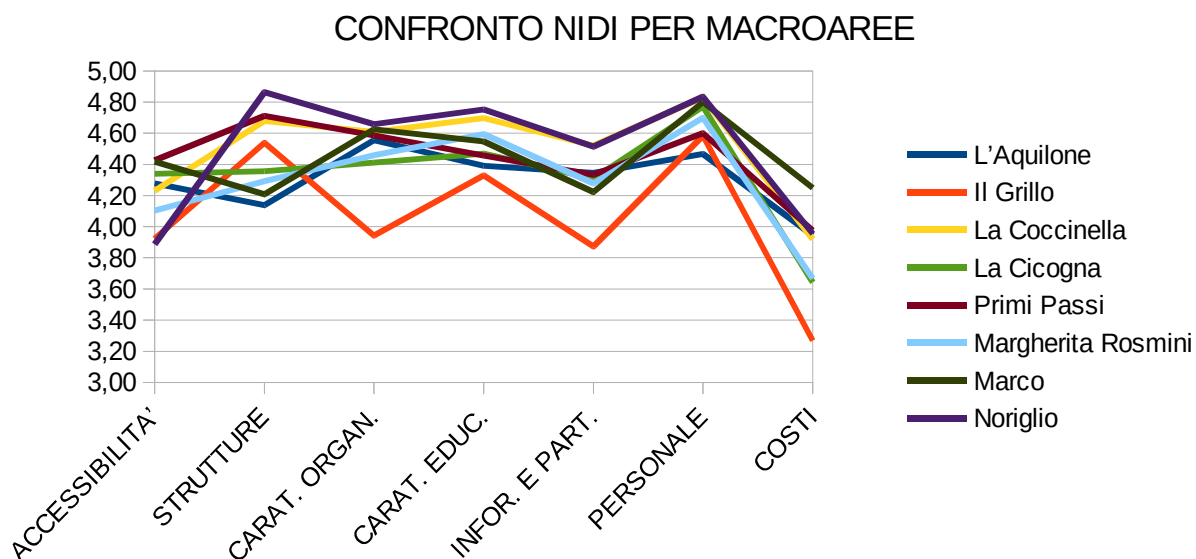
Gli aspetti legati all'informazione e partecipazione (**4,33**) e all'accessibilità (**4,22**) sono stati valutati in linea generale poco più che buoni con una valutazione per singolo nido generalmente omogenea. Per quanto riguarda l'informazione e partecipazione l'aspetto maggiormente apprezzato è legato ai colloqui individuali con le famiglie (4,47) mentre per quanto riguarda l'accessibilità il valore più elevato (4,63) è stato attribuito alla facilità a raggiungere la sede del nido. In merito a quest'ultimo aspetto, analizzando le valutazioni dei singoli nidi, il nido più facilmente raggiungibile dall'utenza risulta essere quello di Marco (5), a seguire in ordine di valutazione ci sono il nido Cicogna (4,79), Coccinella (4,72), Primi Passi (4,65), Aquilone (4,59), M.Rosmini (4,58), Grillo (4,38) e Noriglio(4,36).

Considerate tutte le valutazioni buone, una sola macroarea viene percepita dagli utenti in modo meno positivo rispetto alle altre, si tratta dei costi del servizio (**3,83**) valutati in modo più che discreto sia per quanto riguarda il rapporto costi/qualità del servizio (3,86), sia la quota legata

all'anticipo/posticipo (3,80). In merito a questo aspetto preme evidenziare che le tariffe utilizzate sono le stesse approvate con delibera giuntale n. 674 del 09/04/2013 pertanto rimaste invariate da dieci anni a questa parte nonostante l'aumento dei costi di servizio.

	ACCESSIBILITA'	STRUTTURE	CARAT. ORGAN.	CARAT. EDUC.	INFOR. E PART.	PERSONALE	COSTI	MEDIA PER NIDO
L'Aquilone	4,28	4,14	4,56	4,39	4,35	4,47	3,94	4,30
Il Grillo	3,92	4,54	3,94	4,33	3,87	4,58	3,27	4,07
La Coccinella	4,23	4,68	4,61	4,70	4,52	4,83	3,92	4,50
La Cicogna	4,34	4,36	4,41	4,47	4,31	4,77	3,64	4,33
Primi Passi	4,43	4,71	4,59	4,46	4,33	4,60	3,98	4,44
Margherita Rosmini	4,10	4,29	4,46	4,60	4,28	4,70	3,67	4,30
Marco	4,42	4,21	4,63	4,55	4,22	4,80	4,25	4,44
Noriglio	3,89	4,86	4,66	4,75	4,52	4,84	3,95	4,50
MEDIA PER MACROAREA	4,20	4,47	4,48	4,53	4,30	4,70	3,83	

MEDIA GENERALE	4,36
----------------	------



ANALISI DELLE PROPOSTE/SUGGERIMENTI

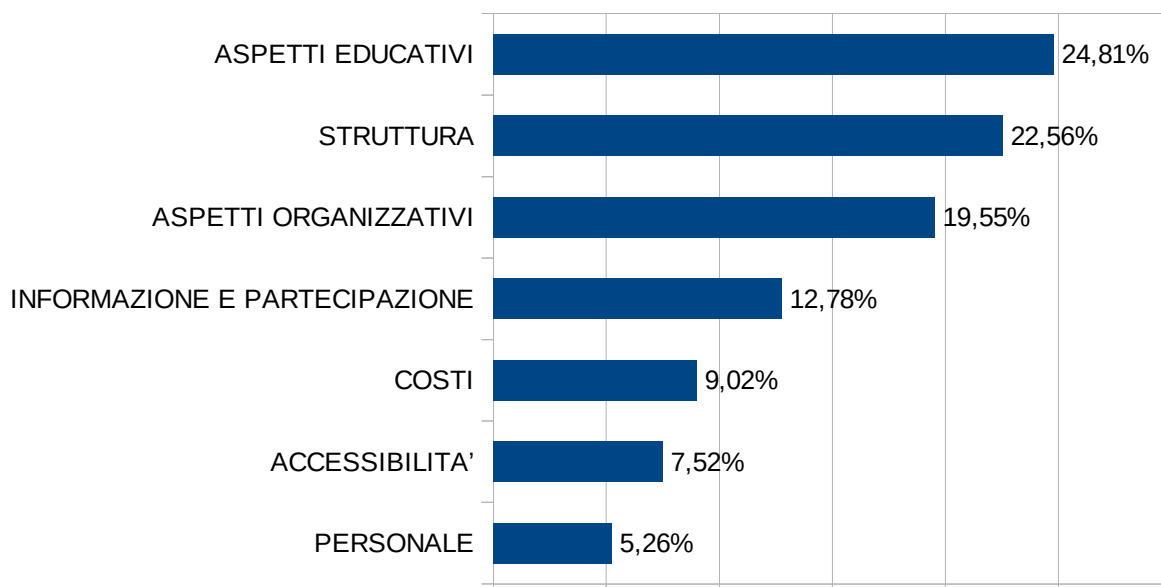
Esaminando le risposte delle famiglie in merito a proposte e suggerimenti di cui all'ultima domanda della seconda parte del questionario, sono stati raccolti alcuni ringraziamenti per la qualità del servizio ottenuto ma anche delle segnalazioni che evidenziano alcune criticità che sensibilizzano il comune ad intervenire con azioni migliorative.

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

- il 24,81% interessano gli aspetti educativi con riguardo soprattutto alla varietà del menù, al turn-over del personale che influisce sul benessere del bambino e la poca partecipazione/coinvolgimento dei genitori nelle attività svolte al nido;
- il 22,56% riguardano problematiche legate alle strutture in particolar modo gli spazi esterni e la loro manutenzione principalmente indirizzate al nido Aquilone considerata forse la sua storicità;
- il 19,55% si riferiscono agli aspetti organizzativi soprattutto in merito alle fasce orarie di ingresso/uscita dei bambini e all'assenza di servizio durante le giornate di sciopero;
- il 12,78% riguardano la poca informazione/partecipazione delle famiglie in particolar modo relativamente alle informazioni sugli aspetti gestionali del servizio e sulle attività educative proposte e svolte;

- il 9,02% si attribuiscono ai costi del servizio particolarmente onerosi;
- il 7,52% si attengono all'accessibilità principalmente con riguardo al tempo di attesa per l'ammissione al nido e alle procedure burocratiche per accedere al nido;
- il 5,26% interessano il personale.

ANALISI PROPOSTE/SUGGERIMENTI



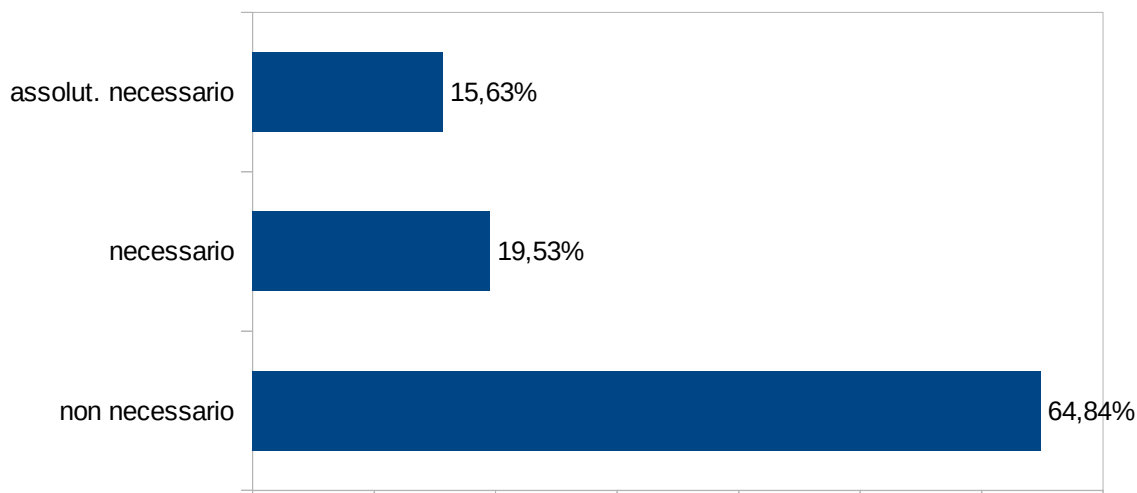
L'amministrazione intende valutare tutte le segnalazioni che si sono raccolte con l'intento di migliorare la qualità del servizio.

INDAGINE SU NUOVE TIPOLOGIE DI SERVIZIO EDUCATIVO

L'indagine si concludeva con la richiesta di indicare con una valutazione 1="non necessario", 2="necessario" e 3="assolutamente necessario" possibili innovazioni da introdurre nel servizio attualmente offerto dal Comune di Rovereto.

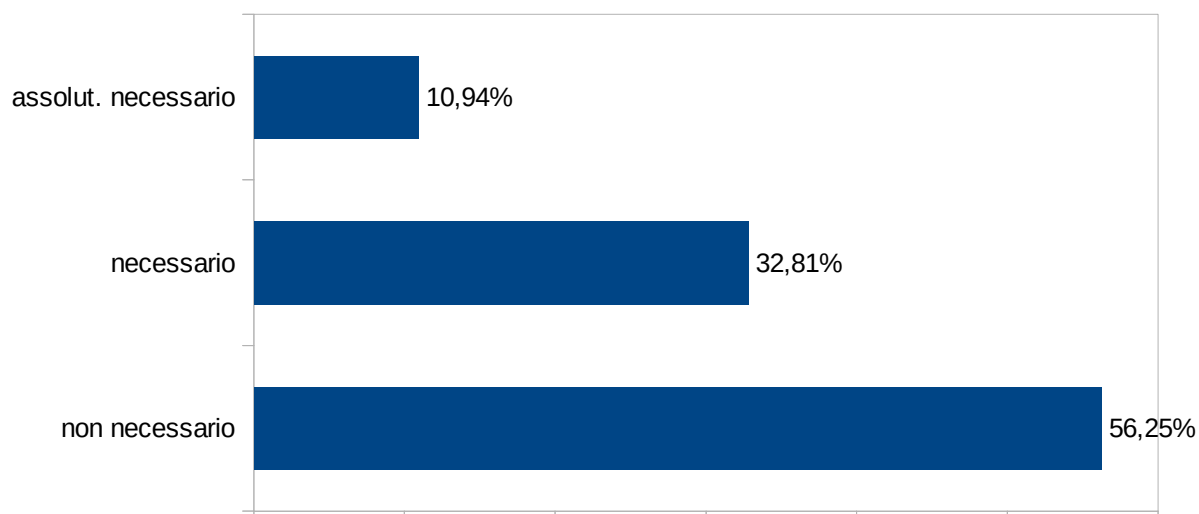
Secondo le necessità familiari e professionali l'eventuale apertura del servizio il giorno di sabato è stato valutato per il 64,84% non necessario.

APERTURA DEL SERVIZIO DI SABATO

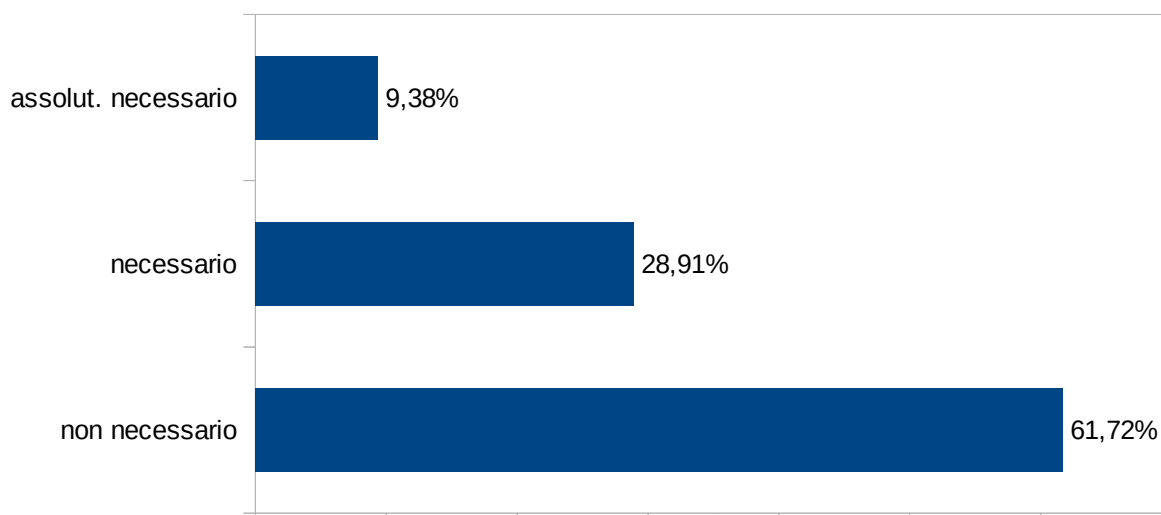


Per quanto riguarda la possibilità di usufruire del servizio nido in orario part-time nella fascia oraria dalle 7:30 alle 13:00 il 56,25% delle famiglie ha indicato "non necessario" mentre per la fascia oraria dalle 12:30 alle 17:30 è stato indicato non necessario da parte del 61,72% delle famiglie.

ORARIO PART-TIME 7:30-13:00

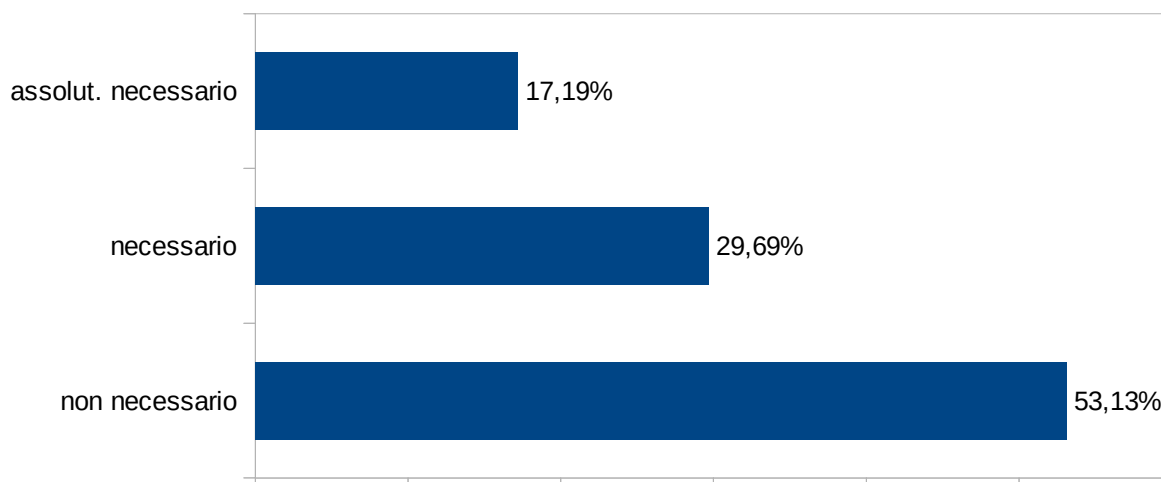


ORARIO PART-TIME 12:30-17:30

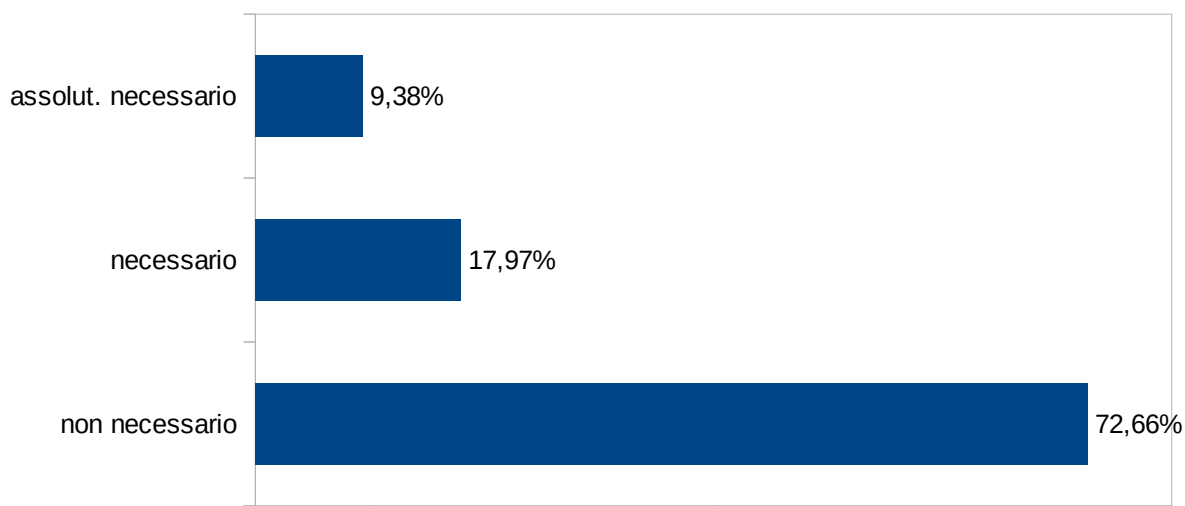


In relazione al possibile prolungamento orario pomeridiano dalle 17:30 alle 18:30 oppure dalle 17:30 alle 19:00 le famiglie lo ritengono “non necessario” per il 53,13% nel primo caso, per il 72,66% nel secondo caso.

PROLUNGAMENTO ORARIO 17:30-18:30



PROLUNGAMENTO ORARIO 17:30-19:00



Alla domanda posta “Accetterebbe un posto presso il Nido di Noriglio qualora soddisfacesse le voci da Lei indicate nella colonna “assolutamente necessario” del quesito precedente?” (intendendo le casistiche sopra indicate), il 75% delle famiglie ha risposto “NO”.

In caso di messa a disposizione di ambienti d’incontro per famiglie e bambini alla presenza di personale educativo l’81,25% delle famiglie lo ritiene necessario oppure assolutamente necessario. Anche in caso di ambienti di gioco per bambini alla presenza di personale educativo l’83,59% delle famiglie lo ritiene necessario oppure assolutamente necessario.

Tra le proposte utili per conciliare lavoro/famiglia o per la crescita del proprio bambino/a, i genitori per il 50% delle risposte hanno suggerito momenti di incontro/formazione e per il restante 50% hanno consigliato l’apertura di spazi educativi (11,76%) come ad esempio ludoteche, maggiore flessibilità oraria (14,71%) oppure proposte diverse sulla gestione del servizio di nido estivo (14,71%).

IL QUESTIONARIO

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

Le chiediamo pochi minuti per manifestare il suo parere sulla qualità del servizio offerto 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

🕒 Qual è l'occupazione della madre?

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

🕒 Qual è l'occupazione del padre?

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

🕒 **Età del bambino:**

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

🕒 **Composizione nucleo familiare:**

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

RILEVAZIONE DELLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ'

• **Quale nido d'infanzia frequenta sua/o figlia/o?**

- | | |
|--|---|
| ☐ L'Aquilone | ☐ Primi passi |
| ☐ Il Grillo | ☐ Margherita Rosmini |
| ☐ La Coccinella | ☐ Marco |
| ☐ La Cicogna | ☐ Noriglio |

• **Chi accompagna abitualmente il bambino al nido?**

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ☐ madre | ☐ nonno/a |
| ☐ padre | ☐ baby sitter |
| ☐ chi fa le veci dei genitori | ☐ altro |

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

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

Accessibilità	1	2	3	4	5
- procedura di richiesta ammissione al nido (facilità nel reperimento delle informazioni, modalità iscrizione, chiarezza modulistica)	☐	☐	☐	☐	☐
- competenza e disponibilità del personale addetto alle informazioni	☐	☐	☐	☐	☐
- tempo d'attesa per l'ammissione al nido	☐	☐	☐	☐	☐
- facilità a raggiungere la sede del nido	☐	☐	☐	☐	☐
Strutture	1	2	3	4	5
- adeguatezza e comfort degli spazi interni	☐	☐	☐	☐	☐
- adeguatezza e comfort degli spazi esterni	☐	☐	☐	☐	☐
- adeguatezza dotazioni giochi	☐	☐	☐	☐	☐
- igiene e pulizia	☐	☐	☐	☐	☐

Caratteristiche organizzative	1	2	3	4	5
- calendario settimanale e annuale del nido	☐	☐	☐	☐	☐
- fasce orario di ingresso ed uscita dei bambini	☐	☐	☐	☐	☐
- modalità di inserimento del bambino nel nido	☐	☐	☐	☐	☐
- scansione della giornata: orari pasti, giochi e riposo	☐	☐	☐	☐	☐
 Caratteristiche educative	 1	 2	 3	 4	 5
- attività educative per i bambini	☐	☐	☐	☐	☐
- attività di socializzazione con gli altri bambini	☐	☐	☐	☐	☐
- apprendimento del bambino	☐	☐	☐	☐	☐
- benessere del bambino	☐	☐	☐	☐	☐
- coinvolgimento dei genitori nelle attività del nido	☐	☐	☐	☐	☐
- varietà e qualità del menù	☐	☐	☐	☐	☐
- rispetto delle diete	☐	☐	☐	☐	☐
 Informazione e partecipazione	 1	 2	 3	 4	 5
- informazioni su aspetti gestionali del servizio	☐	☐	☐	☐	☐
- informazioni su attività educative proposte e svolte	☐	☐	☐	☐	☐
- colloqui individuali con le famiglie	☐	☐	☐	☐	☐
 Personale	 1	 2	 3	 4	 5
- professionalità delle educatrici (competenza, 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 in relazione alla qualità del servizio	☐	☐	☐	☐	☐
 • Secondo Lei, complessivamente, come si trova il suo bambino al nido?	 1	 2	 3	 4	 5
- valutazione complessiva	☐	☐	☐	☐	☐
 • Qual è il suo giudizio complessivo sul nido?	 1	 2	 3	 4	 5
- valutazione complessiva	☐	☐	☐	☐	☐

- Secondo Lei, cosa si può migliorare? (proposte in ordine di importanza)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

**INDAGINE SU NUOVE TIPOLOGIE
DI SERVIZIO EDUCATIVO
Anno educativo 2022/2023**

Le chiediamo pochi minuti per fornirci delle indicazioni su possibili innovazioni da introdurre nel servizio attualmente offerto dal Comune. Le chiediamo di far emergere le sue necessità con un voto da **1 a 3** (**1 = non necessario, 2 = necessario, 3 = assolutamente necessario**)

- Secondo le necessità familiari e professionali come valuta le seguenti proposte di innovazione?

	1	2	3
- apertura del servizio il SABATO	☐	☐	☐
1 2 3			
- orario PART TIME			
dalle 7.30 alle 13.00	☐	☐	☐
dalle 12.30 alle 17.30	☐	☐	☐
1 2 3			
- prolungamento orario POMERIDIANO			
dalle 17.30 alle 18.30	☐	☐	☐
dalle 17.30 alle 19.00	☐	☐	☐
altro orario: _____			

- Secondo le necessità familiari e professionali accetterebbe un posto presso il Nido comunale di Noriglio con una delle proposte da Lei indicate assolutamente necessario al quesito precedente?

☐

SI

☐

NO

☐ SOLO SE _____

- Secondo le necessità familiari e professionali come valuta le seguenti proposte di servizi per le famiglie alternativi al nido d'infanzia?

1 2 3

- ambienti d'incontro per famiglie e bambini
alla presenza di personale educativo

☐ ☐ ☐

1 2 3

- ambienti di gioco per bambini
alla presenza di personale educativo

☐ ☐ ☐

- Secondo Lei, quali altri servizi potrebbero essere utili per conciliare lavoro/famiglia o per la crescita del suo bambino/a? (proposte in ordine di importanza)

1. _____

2. _____

3. _____