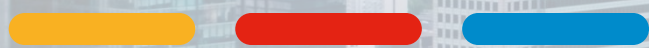


# Opinia o warszawskich żłobkach w 2020 r.



Raport z badania

kwiecień 2020



# SPIS TREŚCI

<b>01</b>	<b>INFORMACJE O BADANIU</b> Informacja o celu, technice, terminie realizacji badania oraz jego wykonawcy .....	<b>3</b>
<b>02</b>	<b>PODSUMOWANIE</b> Omówienie najważniejszych wyników badania .....	<b>5</b>
<b>03</b>	<b>WYNIKI BADANIA</b> Szczegółowe omówienie wyników badania .....	<b>10</b>
<b>04</b>	<b>INFORMACJE O PRÓBIE BADAWCZEJ</b> Informacja o respondentach .....	<b>34</b>

# INFORMACJE O BADANIU





## CEL

Głównym celem badania było poznanie opinii rodziców i opiekunów dzieci na temat jakości usług świadczonych w warszawskich placówkach opieki nad dziećmi do 3 lat.

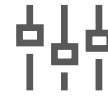
Zakres tematyczny: wymiar godzinowy opieki, motywy wyboru placówki, ocena poszczególnych aspektów funkcjonowania placówki, zadowolenie z opieki, ocena aplikacji mobilnej do kontaktu z rodzicami, uwagi dodatkowe.



## PRÓBA

Celowa – rodzice i opiekunowie dzieci do lat 3 korzystający z opieki w warszawskich żłobkach publicznych, placówkach niepublicznych dofinansowanych przez Miasto (w tym: żłobki niepubliczne oraz niepubliczni dzienni opiekunowie) oraz u publicznych dziennych opiekunów.

Liczba wypełnionych ankiet N=2 787



## TECHNIKA

Ankieta internetowa (CAWI) dystrybuowana pocztą elektroniczną



## TERMIN

Marzec 2020 r.



## WYKONAWCA

Wydział Badań i Analiz w Biurze Marketingu Miasta we współpracy z Zespołem Żłobków m.st. Warszawy

Ze względu na zaokrąglenia wartości po przecinku, w niektórych przypadkach dane na wykresach mogą się nie sumować do 100 proc.

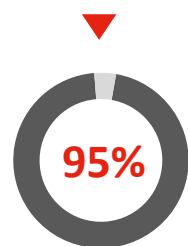
# PODSUMOWANIE

A wide-angle, low-perspective shot of a modern subway station. The walls are curved and feature a vibrant color palette: a large red section on the left and a blue section on the right, both with a metallic, reflective finish. The ceiling is also curved and features a series of recessed lights. The floor is covered in a yellow grid pattern. In the foreground, a group of people is riding an escalator. The overall atmosphere is clean, bright, and futuristic.

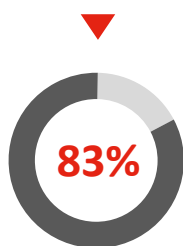


## Zadowolenie z jakości opieki

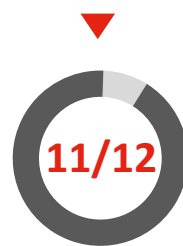
Wyniki wskazują, że niemal wszyscy badani rodzice i opiekunowie dzieci są zadowoleni z jakości usług świadczonych przez warszawskie żłobki i przez dziennych opiekunów. Pozytywne oceny (sumy odpowiedzi „bardzo zadowolony” i „raczej zadowolony”) dotyczą zarówno placówek prowadzonych przez m.st. Warszawę, jak i żłobków niepublicznych.



żłobki publiczne



placówki niepubliczne  
dofinansowane przez UM



publiczni dzienni  
opiekunowie\*

Grupa osób niezadowolonych z jakości opieki stanowiła niewielki odsetek biorących udział w badaniu. Swoją negatywną ocenę najczęściej argumentowali zastrzeżeniami do zachowania i sposobu opieki przez personel placówki. Mieli również uwagi do organizacji zajęć – małej liczby ćwiczeń aktywizujących i rozwijających, złego stanu budynków oraz niedostatecznego wyposażenia, nieodpowiedniej komunikacji z pracownikami żłobka, czy zbyt dużych grup dzieci/ niewystarczającej liczby opiekunek przypadających na jedno dziecko.

## Wymiar godzinowy opieki

ŻŁOBKI PUBLICZNE/ PLACÓWKI NIEPUBLICZNE, DOFINANSOWANE

Najczęściej wybieranym przez rodziców wymiarem czasowym opieki w żłobku jest zakres od 8 do 9 godzin dziennie. Dominuje on zwłaszcza wśród osób oczekujących na miejsce - odsetek osób oczekujących na przyjęcie do niepublicznych żłobków wyniósł 63%, a do placówek publicznych 59%. Drugą w kolejności wybieraną kategorią jest 6-7 godzin – decyduje się na nią od 24% do 41% badanych w poszczególnych grupach. Nieliczne osoby wybierają zakres do 5 h lub ponad 9 h dziennie.

PUBLICZNI DZIENNI OPIEKUNOWIE

Najczęściej wybieranym przez rodziców wymiarem czasowym opieki u publicznego dziennego opiekuna jest zakres od 7 do 8 godzin dziennie. 4 rodziców zdecydowało się na powierzenie opieki nad dzieckiem w wymiarze 5-6 godzin dziennie.

\*Ze względu na niewielką liczbę wypełnionych ankiet w grupie rodziców dzieci korzystających z usług publicznego dziennego opiekuna wyniki zaprezentowano w liczbach rzeczywistych.



## Motywy wyboru placówki

### ŻŁOBKI PUBLICZNE

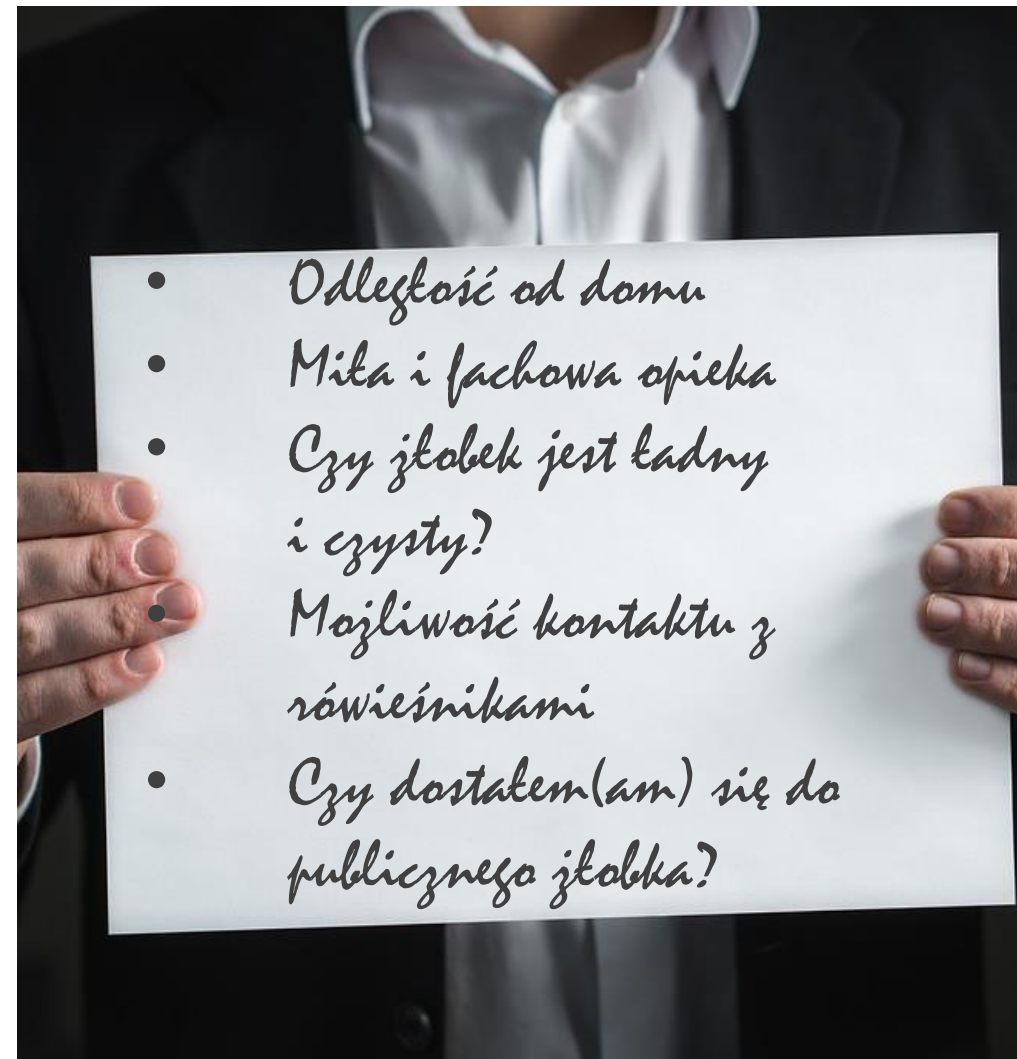
Biorący udział w badaniu rodzice na pytanie o powody wyboru wskazanej placówki, najczęściej wymieniali motywy związane z miłą i fachową opieką (64%), niewielką odległością od domu (60%), estetykę oraz czystość żłobka (58%), możliwość kontaktu z innymi dziećmi (54%) oraz obecnością placu zabaw (53%).

### PLACÓWKI NIEPUBLICZNE, DOFINANSOWANE

Rodzice decydujący się na opiekę w niepublicznych placówkach, którym Miasto zleciło opiekę nad dziećmi do lat 3, wybór placówki niewielką odległością od domu (59%), brakiem miejsc w żłobkach publicznych (54%), obecnością miłego i wykwalifikowanego personelu (54%). Ponadto, ich decyzje często są podyktowane tym, czy ich dziecko ma zapewniony kontakt z rówieśnikami (49%) oraz tym, jak wygląda żłobek i czy jest w nim porządek (47%).

### PUBLICZNI DZIENNI OPIEKUNOWIE

Rodzice korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna, wybierali go najczęściej z powodu małej liczebności grup. Ważnym aspektem była też kwestia usytuowania placówek opiekunów blisko domu. Innym istotnym czynnikiem było zaufanie rodziców do opiekuna oraz możliwość zapewnienia kontaktu dziecka z rówieśnikami.





## Ocena funkcjonowania placówek

Zdecydowana większość badanych aspektów funkcjonowania placówek została bardzo dobrze oceniona przez rodziców. Poniższy wykres przedstawia sumę odpowiedzi „bardzo dobrze” i „raczej dobrze” na pytanie o ocenę poszczególnych elementów funkcjonowania żłobków publicznych, placówek niepublicznych, dofinansowanych oraz publicznych dziennych opiekunów, do których uczęszczają dzieci.

	ŻP*	PND*	PDO*
sposób sprawowania opieki nad dzieckiem	95%	90%	12/12
warunki sanitarno-higieniczne	96%	88%	12/12
wyposażenie sal	94%	90%	12/12
komunikacja z opiekunem	94%	88%	11/12
zajęcia edukacyjno-wychowawcze	92%	86%	12/12
jakość żywienia	91%	81%	-
liczba dzieci w grupie	79%	89%	12/12
strona internetowa	55%	-	-

\*ŻP – żłobki publiczne

ŻND – placówki niepubliczne dofinansowane przez m.st. Warszawę

PDO – publiczni dzienni opiekunowie

## Ocena aplikacji do kontaktu z rodzicami

Rodzice posyłający swoje dzieci do żłobków publicznych oraz publicznych placówek dziennych opiekunów mają możliwość skorzystania ze specjalnie stworzonej aplikacji, umożliwiającej kontakt pomiędzy placówką a rodzicami.

Zdecydowana większość ankietowanych rodziców zna aplikację „Warszawskie żłobki” – 74% badanych zna i korzysta z ww. aplikacji, 18% zna, ale jej nie używa. Aplikacja „Warszawskie żłobki” została dobrze lub bardzo dobrze oceniona przez 85% respondentów. Z kolei co 10. rodzic negatywnie ocenił działanie aplikacji (10% - suma odpowiedzi „źle” oraz „bardzo źle”).

Niemal wszyscy pytani rodzice, których dzieci uczęszczają do placówek niepublicznych dofinansowanych, dobrze lub bardzo dobrze ocenili pomysł uruchomienia aplikacji, której celem byłoby ułatwienie kontaktu z rodzicami, informowanie o najważniejszych sprawach związanych z organizacją opieki w żłobku czy umożliwienie zgłaszania nieobecności dziecka. Odmiennego zdania byli nieliczni ankietowani (1%), natomiast 5% odpowiedziało „trudno powiedzieć”.





## Rekomendacja usług opiekuńczych

Warszawskie żłobki i placówki dziennego opiekuna są przez zdecydowaną większość rodziców biorących udział w badaniu rekomendowane jako odpowiednie miejsce do opieki nad dziećmi. Największy odsetek zwolenników tego typu opieki występował wśród osób korzystających z publicznych żłobków (93%) oraz publicznych dziennych opiekunów (92%). Placówki niepubliczne dofinansowane przez Miasto poleciłoby 80% rodziców.

## Dodatkowe uwagi

Niemal 33% respondentów podzieliło się swoją opinią na temat funkcjonowania jakości usług opiekuńczych w stolicy. 31% osób stwierdziło, że żłobek, do którego uczęszcza dziecko jest godne polecenia. Jeśli uwagi były zgłaszane, to najczęściej dotyczyły poprawy wyposażenia placówki (13%) oraz poprawy funkcjonowania aplikacji „Warszawskie żłobki” (12%). Rodzice sygnalizowali także problemy komunikacyjne, jakich doświadczają ze strony opiekunów oraz osób prowadzących żłobki (11%).



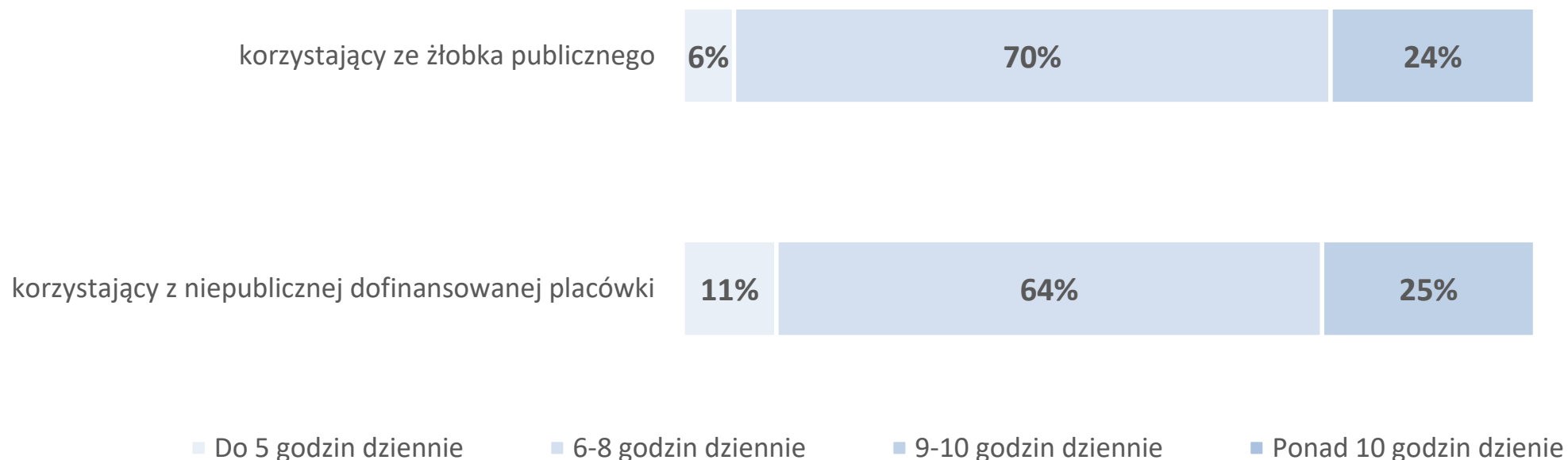
Fot. m.st. Warszawa

# WYNIKI BADANIA



## Wymiar godzin opieki w publicznym żłobku/ niepublicznej, dofinansowanej placówce

W jakim wymiarze godzin Pana(i) dziecko korzysta obecnie z opieki w publicznym żłobku/ niepublicznej, dofinansowanej placówce?



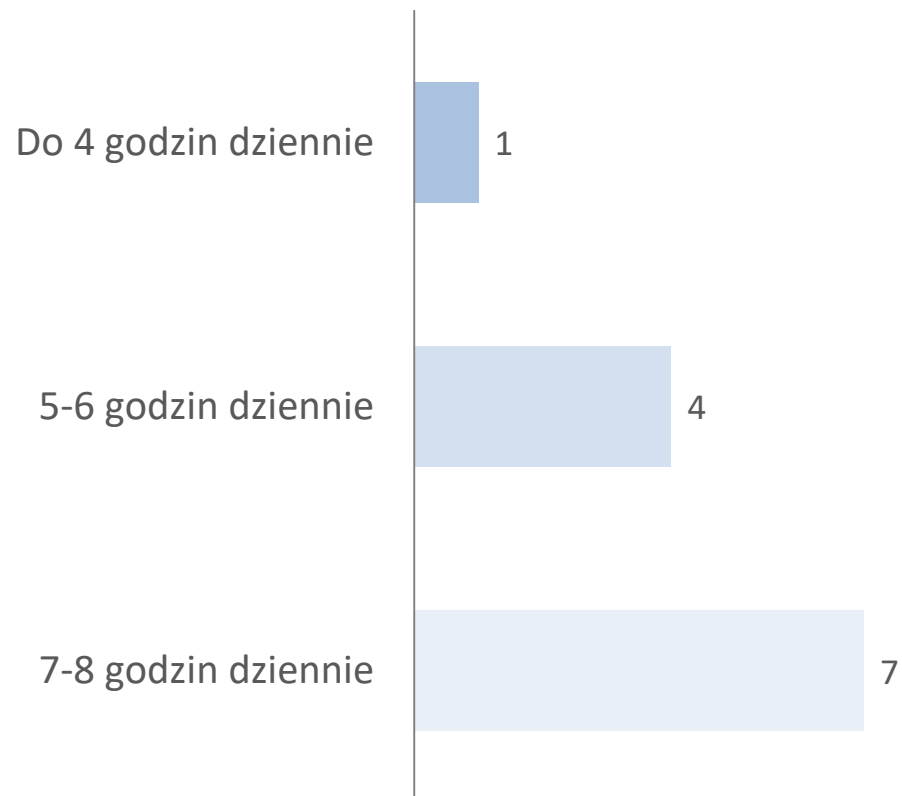
### KOMENTARZ

*Najczęściej wybieranym przez rodziców wymiarem czasowym opieki w żłobku jest zakres od 6 do 8 godzin dziennie. Dominuje on zwłaszcza wśród osób korzystających z publicznego żłobka. Drugą w kolejności kategorią jest 9-10 godzin – decyduje się na nią od 24% rodziców posyłających dzieci do publicznych żłobków oraz co 4 badany korzystających z opieki niepublicznych, dofinansowanych placówek. Żaden z rodziców nie korzystał z opieki powyżej 10-ciu godzin dziennie.*

n=2 055 (korzystający z publicznego żłobka)  
n=720 (korzystający z niepublicznej, dofinansowanej placówki)



W jakim wymiarze godzin Pana(i) dziecko korzysta obecnie z opieki u publicznego dziennego opiekuna?



Fot. pixabay.com

### KOMENTARZ

Najczęściej wybieranym przez rodziców wymiarem czasowym opieki u publicznego dziennego opiekuna jest zakres od 7 do 8 godzin dziennie. 4 rodziców zdecydowało się na powierzenie opieki nad dzieckiem w wymiarze 5-6 godzin dziennie.

Dane w liczbach rzeczywistych.  
n= 12 (korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna)

## Motywy wyboru publicznego żłobka oraz niepublicznej dofinansowanej placówki

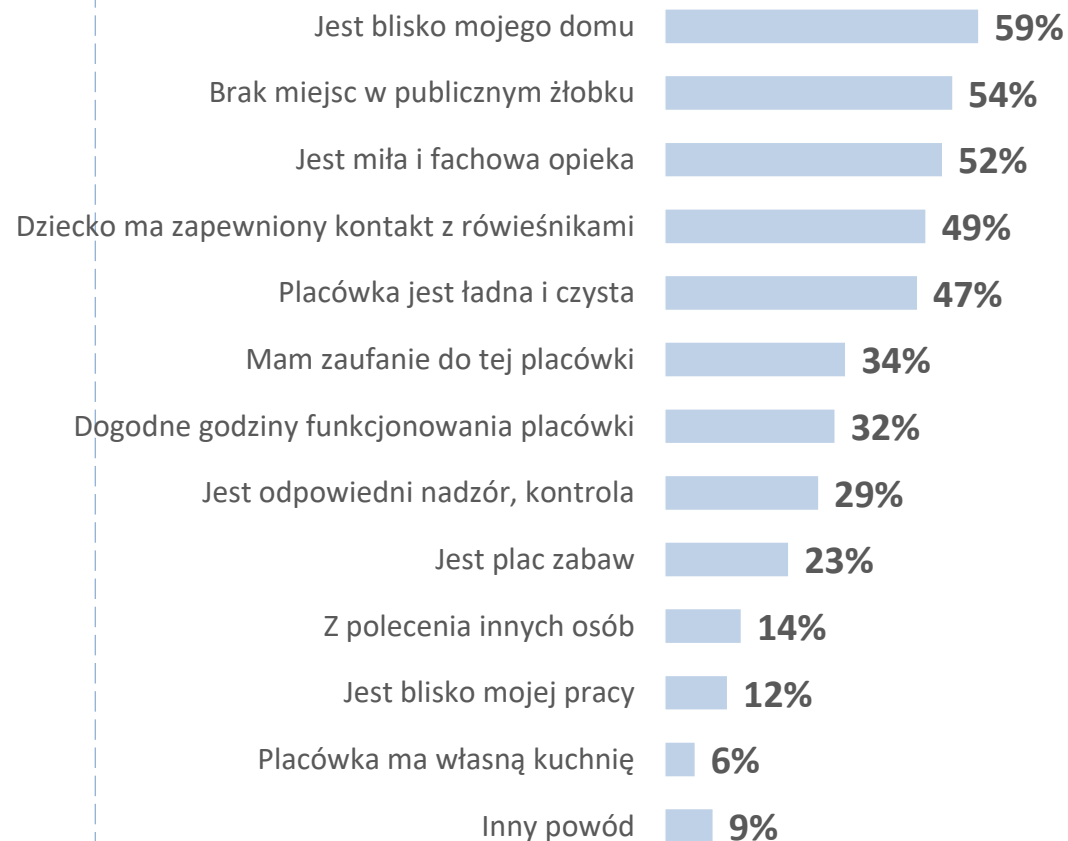
Dlaczego zdecydował(a) Pan(i) na opiekę nad dzieckiem w wybranym publicznym żłobku/ w niepublicznej dofinansowanej placówce?

### ŻŁOBKI PUBLICZNE



Dane nie sumują się do 100 proc., ponieważ respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.  
n=2 055 (korzystający z publicznego żłobka)

### PLACÓWKI NIEPUBLICZNE, DOFINANSOWANE



Dane nie sumują się do 100 proc., ponieważ respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.  
n=720 (korzystający z niepublicznej, dofinansowanej placówki)

## Motywy wyboru publicznego dziennego opiekuna



Dlaczego zdecydował(a) Pan(i) na opiekę nad dzieckiem u wybranego publicznego dziennego opiekuna?



### KOMENTARZ

Rodzice korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna, wybierali go najczęściej z powodu małej liczebności grup. Ważnym aspektem była też kwestia usytuowania placówek opiekunów blisko domu. Innym istotnym czynnikiem było zaufanie rodziców do opiekuna oraz możliwość zapewnienia kontaktu dziecka z rówieśnikami.

Dane w liczbach rzeczywistych.

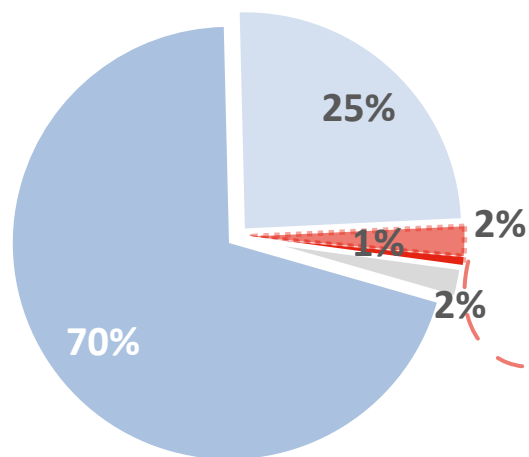
Dane nie sumują się do 12, ponieważ respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

n= 12 (korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna)

## Zadowolenie z jakości usług w publicznych żłobkach



W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z jakości usług świadczonych w publicznym żłobku?



■ Bardzo zadowolony   ■ Raczej zadowolony   ■ Raczej niezadowolony  
■ Bardzo niezadowolony   ■ Trudno powiedzieć

n=2 055 (korzystający z publicznego żłobka)

Dlaczego jest Pan(i) niezadowolony(a) z jakości usług świadczonych w tym żłobku?



Dane w liczbach rzeczywistych.

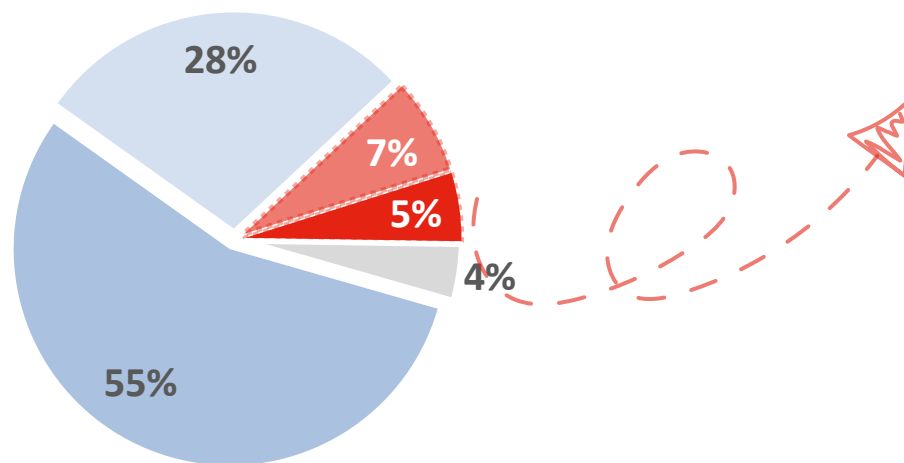
Respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

n=61 (osoby niezadowolone z jakości świadczonych usług w publicznych żłobkach)

## Zadowolenie z jakości usług w niepublicznych dofinansowanych placówkach



W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z jakości usług świadczonych w niepublicznym, dofinansowanym żłobku?



■ Bardzo zadowolony   ■ Raczej zadowolony   ■ Raczej niezadowolony  
■ Bardzo niezadowolony   ■ Trudno powiedzieć

Dlaczego jest Pan(i) niezadowolony(a) z jakości usług świadczonych w tej placówce?



Dane w liczbach rzeczywistych.  
n=720 (korzystający z niepublicznej, dofinansowanej placówki)

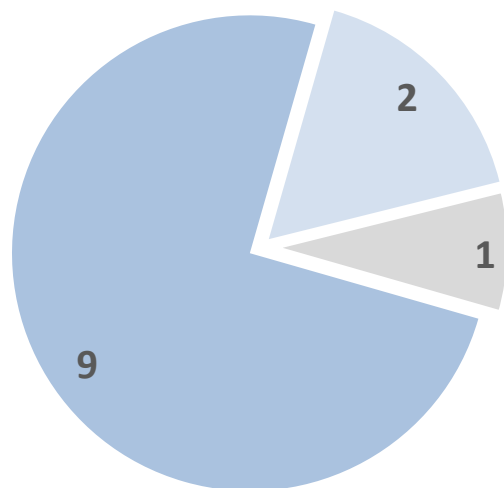
Dane w liczbach rzeczywistych.  
Respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.  
n=87 (osoby niezadowolone z jakości świadczonych usług w placówkach niepublicznych, dofinansowanych)



## Zadowolenie z jakości usług u publicznego dziennego opiekuna



W jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) lub niezadowolony(a) z jakości usług świadczonych przez publicznego dziennego opiekuna?



- Bardzo zadowolony
- Raczej zadowolony
- Raczej niezadowolony
- Bardzo niezadowolony
- Trudno powiedzieć

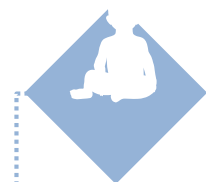
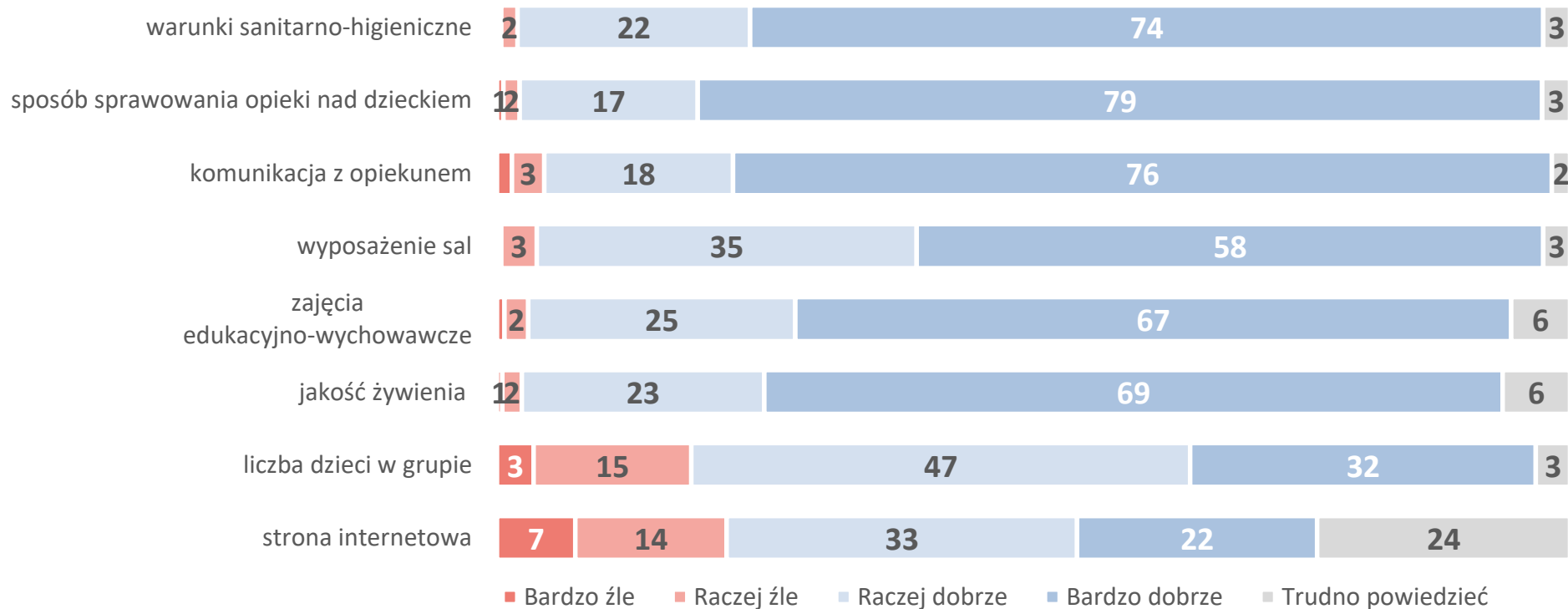
Dane w liczbach rzeczywistych.  
n=12 (korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna)



Fot. m.st. Warszawa

## Ocena funkcjonowania żłobka publicznego

Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty funkcjonowania wybranego przez Pana(ią) żłobka?



TOP 2 BOX

96%

95%

94%

94%

92%

91%

79%

55%

### KOMENTARZ

Większość badanych aspektów funkcjonowania żłobków publicznych została bardzo dobrze ocenionych przez respondentów - najlepiej warunki sanitarno-higieniczne placówek (96% pozytywnych wskazań) oraz sposób sprawowania opieki nad dzieckiem (95% pozytywnych wskazań). Najmniej przychylnych ocen uzyskała strona internetowa (55%) oraz liczba dzieci w grupie (79%).

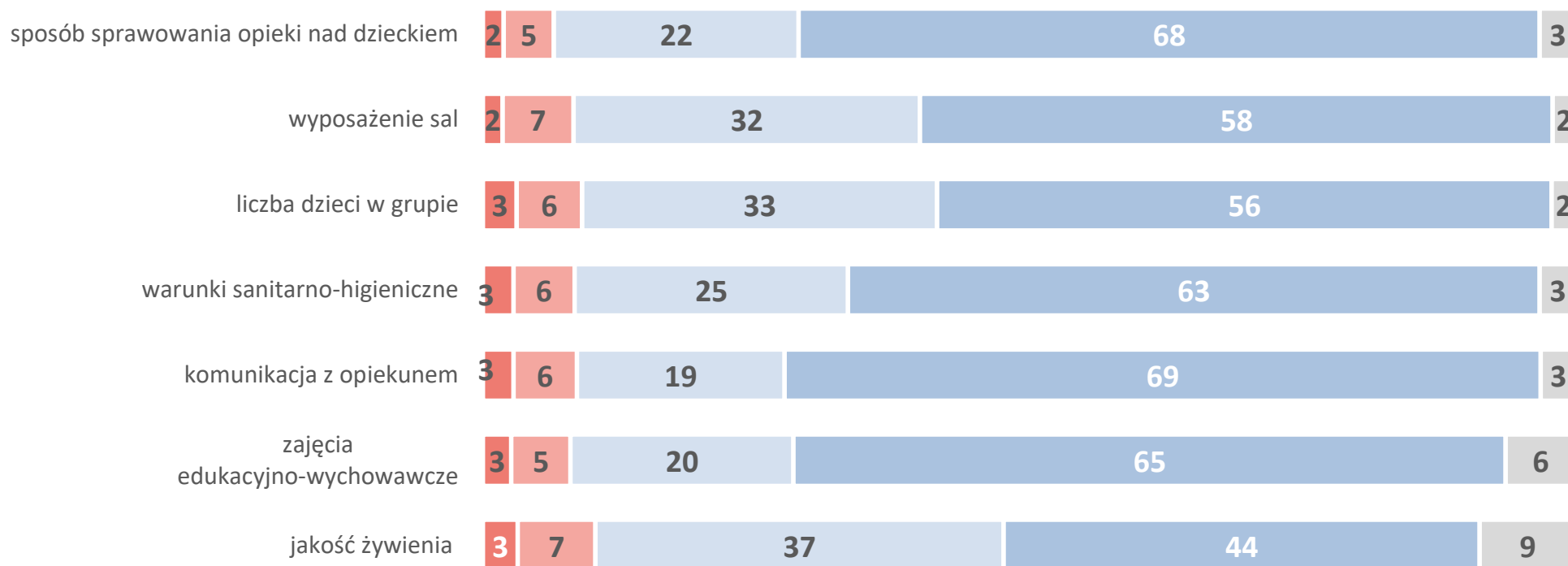
TOP 2 BOX oznacza sumę odpowiedzi „bardzo dobrze” oraz „raczej dobrze”.

Dane w %

n= 2 055 (korzystający z publicznego żłobka)

## Ocena funkcjonowania niepublicznej, dofinansowanej placówki

Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty funkcjonowania wybranej przez Pana(ią) niepublicznej, dofinansowanej placówki?



### KOMENTARZ

W ocenach poszczególnych aspektów niepublicznych, dofinansowanych placówek dominują dobre i bardzo dobre noty. Rodzice i opiekunowie najbardziej docenili sposób sprawowania opieki nad dzieckiem oraz wyposażenie sal (po 90% pozytywnych wskazań) a najwięcej zastrzeżeń mieli jakości żywienia (81% pozytywnych wskazań).

■ Bardzo źle ■ Raczej źle ■ Raczej dobrze ■ Bardzo dobrze ■ Trudno powiedzieć



### TOP 2 BOX

90%

90%

89%

88%

88%

86%

81%

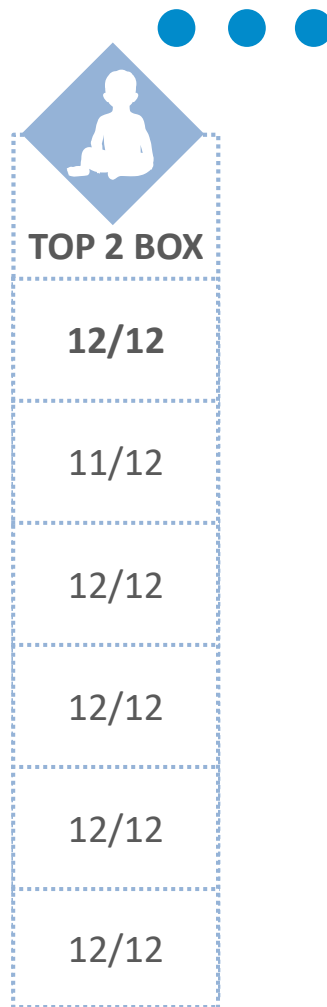
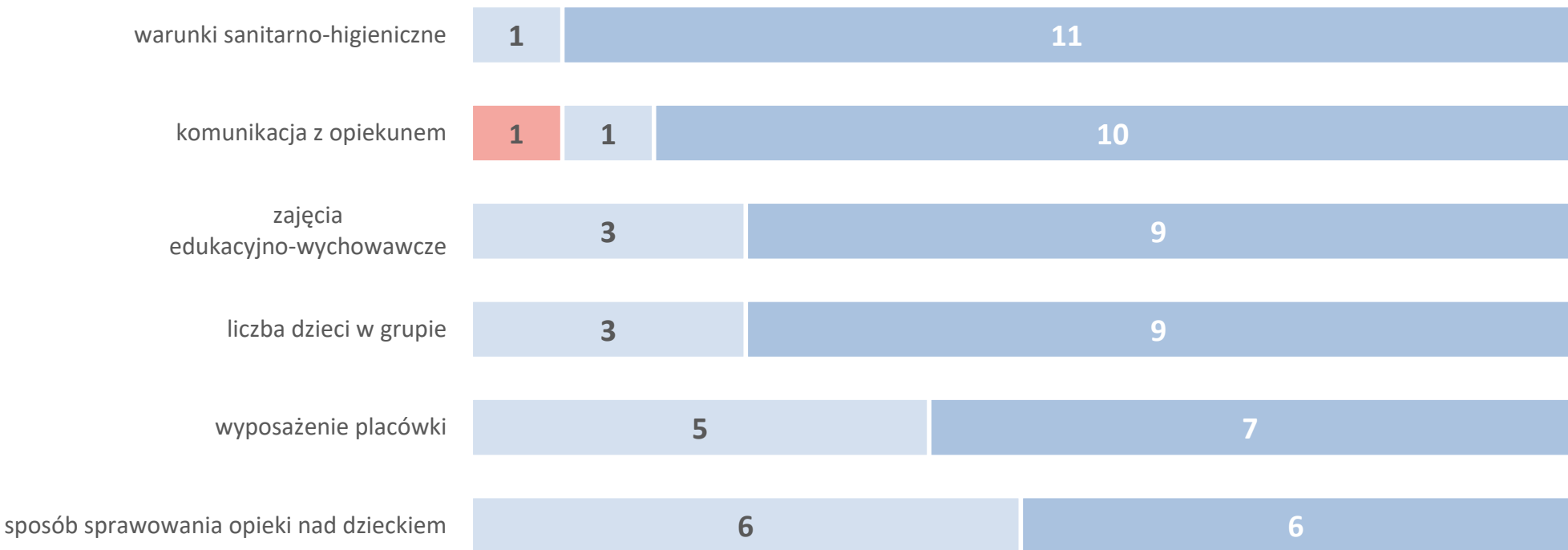
TOP 2 BOX oznacza sumę odpowiedzi „bardzo dobrze” oraz „raczej dobrze”.

Dane w %.

n=720 (korzystający z niepubl., niedof. placówki)

## Ocena funkcjonowania publicznego dziennego opiekuna

Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty funkcjonowania wybranego przez Pana(ią) żłobka?



### KOMENTARZ

Praktycznie wszystkie aspekty funkcjonowania publicznych dziennych opiekunów zostały przez ankietowanych rodziców wysoko ocenione. Rodzice najbardziej cenili warunki sanitarno-higieniczne oraz komunikację z opiekunem. Natomiast relatywnie najmniej pozytywnych ocen uzyskał sposób sprawowania opieki nad dzieckiem.

■ Bardzo źle ■ Raczej źle ■ Raczej dobrze ■ Bardzo dobrze ■ Trudno powiedzieć

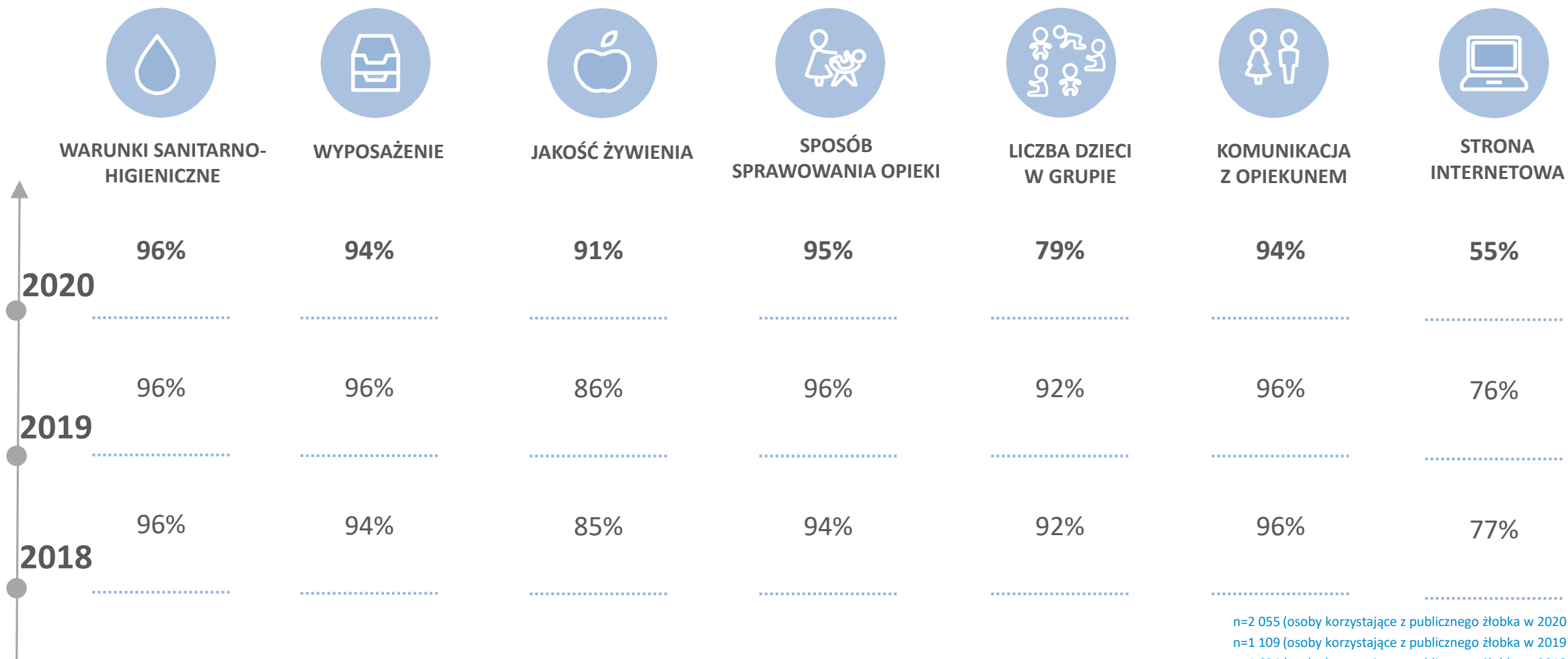
TOP 2 BOX oznacza sumę odpowiedzi „bardzo dobrze” oraz „raczej dobrze”.

Dane w liczbach rzeczywistych.

n=12 (korzystający z usług publ. dziennego opiekuna)

## Ocena funkcjonowania żłobków publicznych w latach 2018-2020 (odsetki pozytywnych wskazań)

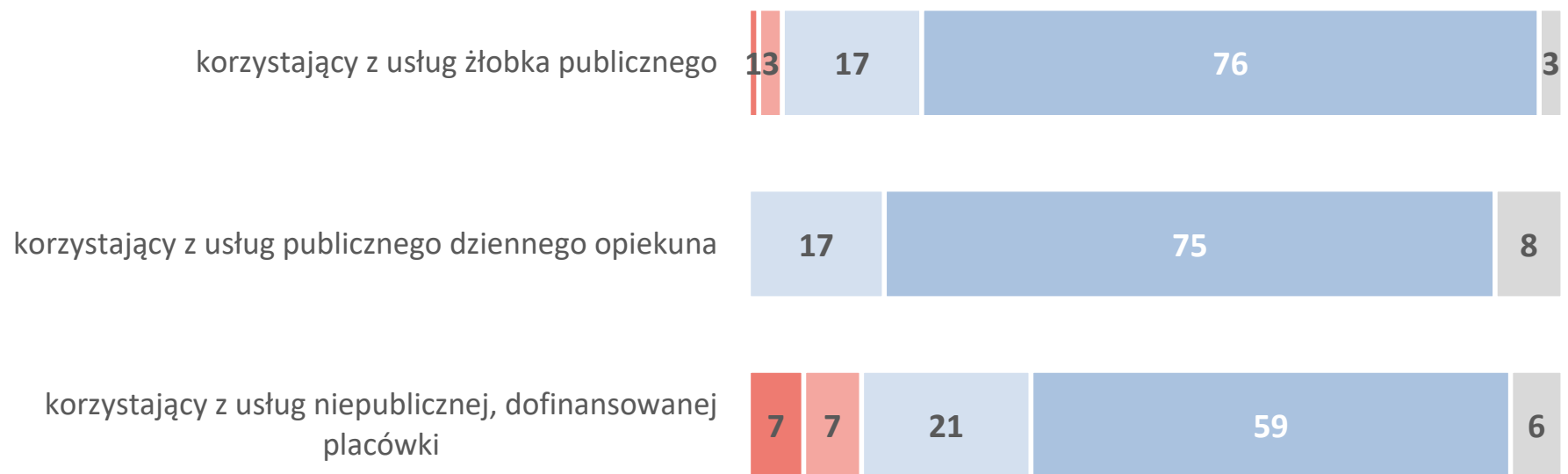
Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty funkcjonowania wybranego przez Pana(ią) żłobka publicznego?



n=2 055 (osoby korzystające z publicznego żłobka w 2020 r.)  
 n=1 109 (osoby korzystające z publicznego żłobka w 2019 r.)  
 n=1 624 (osoby korzystające z publicznego żłobka w 2018 r.)

## Rekomendacja usług opiekuńczych

Czy polecił(a)by Pan(i) żłobek/ placówkę niepubliczną, dofinansowaną/ publicznego dziennego opiekuna, z którego usług obecnie korzysta, innym osobom jako odpowiednie miejsce opieki nad dzieckiem?



■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak ■ Trudno powiedzieć

### KOMENTARZ

Warszawskie żłobki i placówki dziennego opiekuna są przez zdecydowaną większość rodziców biorących udział w badaniu rekomendowane jako odpowiednie miejsce do opieki nad dziećmi. Największy odsetek zwolenników tego typu opieki występował wśród osób korzystających z publicznych żłobków (93%) oraz publicznych dziennych opiekunów (92%).

TOP 2 BOX oznacza sumę odpowiedzi „raczej tak” oraz „zdecydowanie tak”.

Dane w %

n=2 055 (korzystający z publicznego żłobka)  
n=720 (korzystający z niepublicznej, dofinansowanej placówki)  
n= 12 (korzystający z publicznego dziennego opiekuna)

TOP 2 BOX

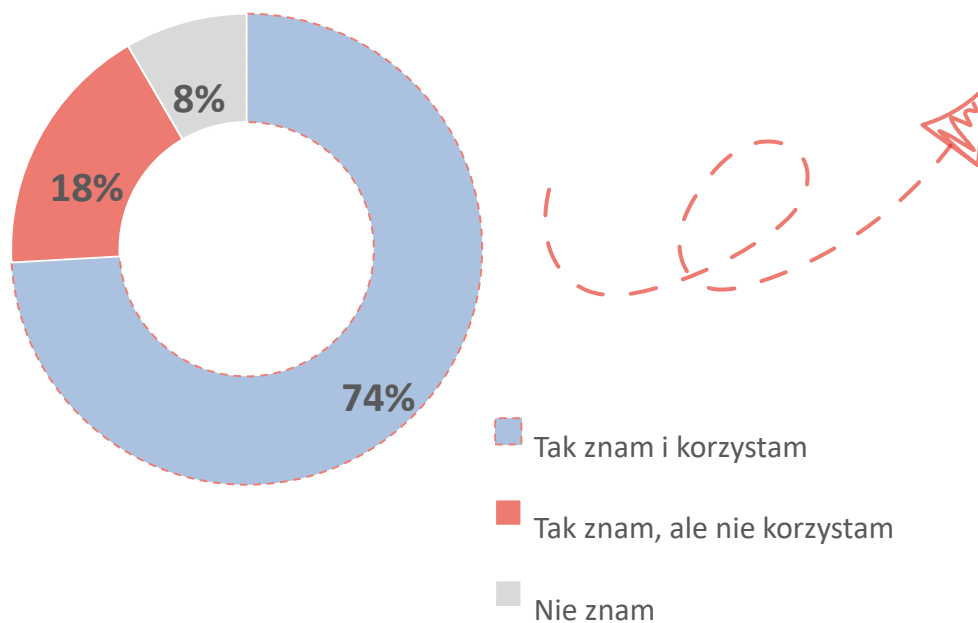
93%

92%

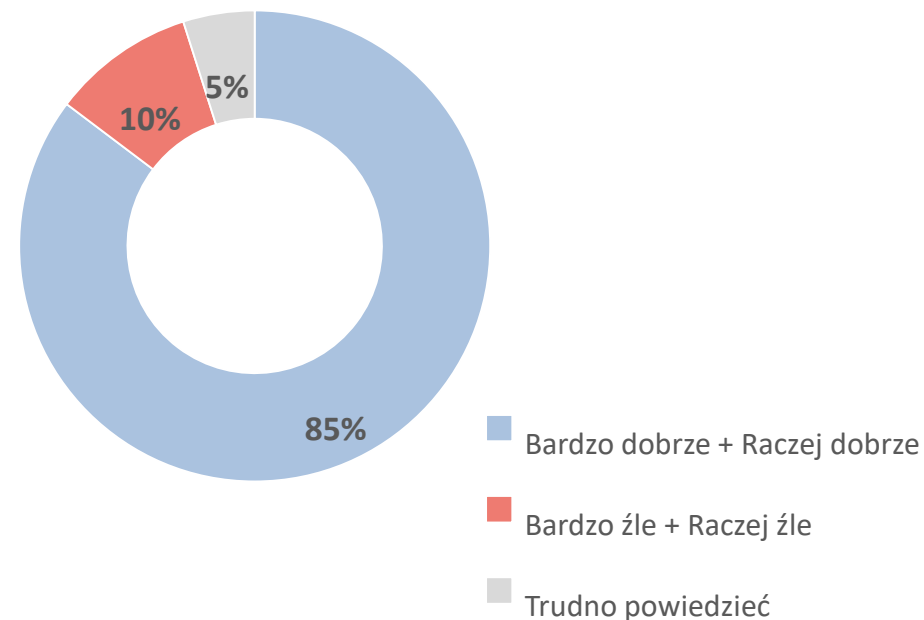
80%

## Ocena aplikacji „Warszawskie żłobki”

Czy zna Pan(i) aplikację "Warszawskie żłobki", która umożliwia kontakt rodziców z placówką, zgłaszanie nieobecności dziecka i informującą o sprawach związanych z organizacją opieki np. planie zajęć czy nadchodzących wydarzeniach?



Jak Pan(i) ocenia aplikację „Warszawskie żłobki”?

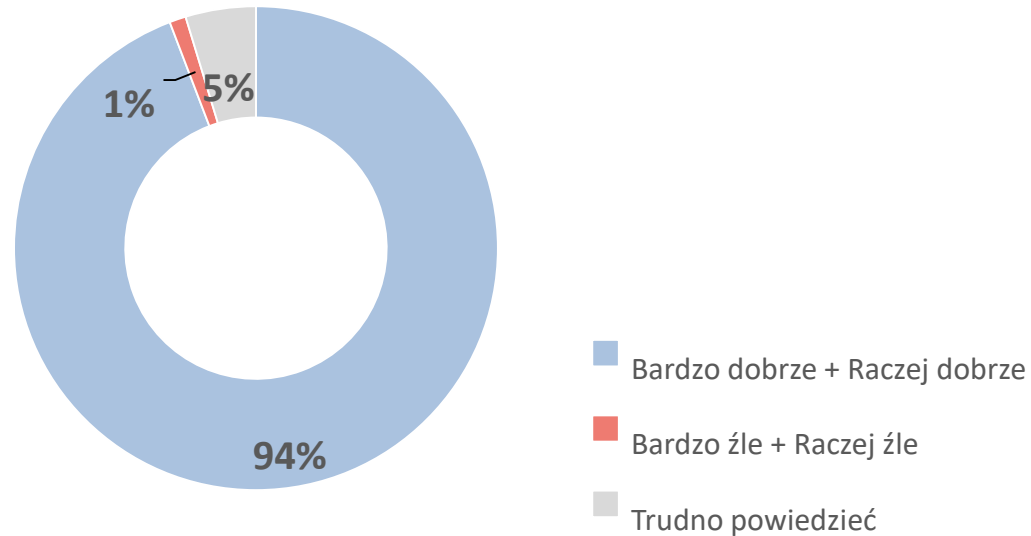


n=2 067 (korzystający z publicznych żłobków oraz usług publicznych dziennych opiekunów)

n=1 536 (osoby korzystające z aplikacji Warszawskie żłobki)

## Ocena zainteresowania aplikacją do kontaktu z rodzicami

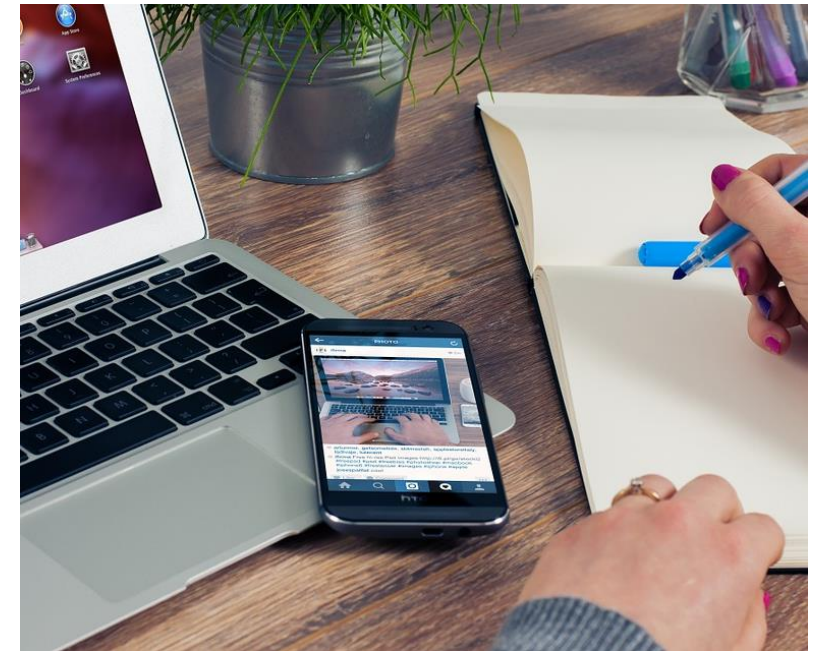
Jak Pan(i) ocenia pomysł uruchomienia aplikacji, która będzie umożliwiała kontakt rodziców z placówką, zgłaszanie nieobecności dziecka i na bieżąco informowała o sprawach związanych z organizacją opieki np. planie zajęć czy nadchodzących wydarzeniach?



### KOMENTARZ

Niemal wszyscy pytani rodzice **dobrze lub bardzo dobrze ocenili** pomysł uruchomienia aplikacji, której celem byłoby ułatwienie kontaktu z rodzicami, informowanie o najważniejszych sprawach związanych z organizacją opieki w żłobku czy umożliwienie zgłaszania nieobecności dziecka.

Odmiennego zdania byli nieliczni ankietowani (1%), natomiast 5% odpowiedziało „trudno powiedzieć”.



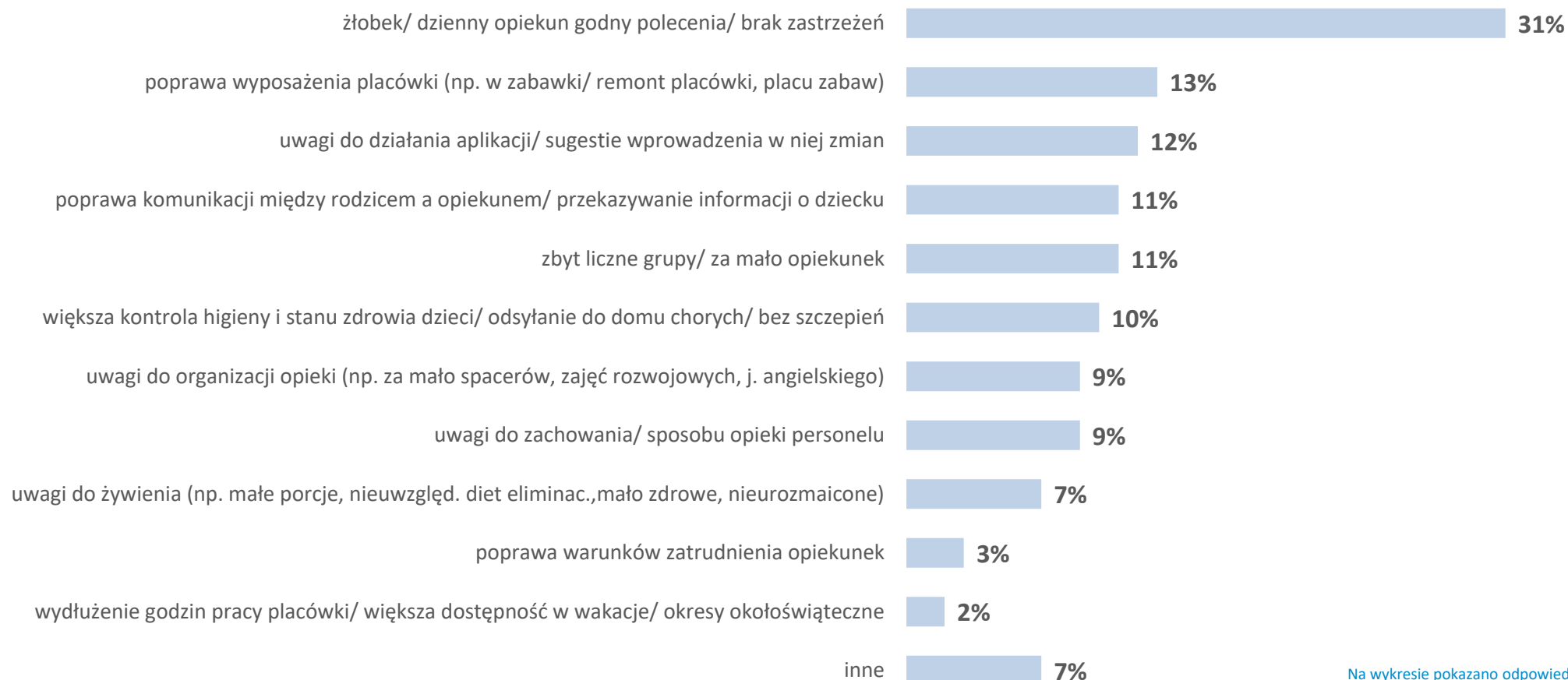
n=720 (korzystający z niepublicznych dofinansowanych placówek)



## Dodatkowe uwagi – ogół badanych



Jeśli ma Pan(i) jakieś dodatkowe sugestie, uwagi dotyczące usług opiekuńczych, standardów i jakości pracy warszawskich żłobków, dziennych opiekunów i dofinansowanych placówek niepublicznych, proszę zapisać je poniżej.



Na wykresie pokazano odpowiedzi, które uzyskały min. 2% wskazań.  
Dane nie sumują się do 100 proc., ponieważ respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.  
n=902 (osoby, które zgłosiły uwagi)

## Dodatkowe uwagi – korzystający z publicznych żłobków



Jeśli ma Pan(i) jakieś dodatkowe sugestie, uwagi dotyczące usług opiekuńczych, standardów i jakości pracy warszawskich żłobków, dziennych opiekunów i dofinansowanych placówek niepublicznych, proszę zapisać je poniżej.

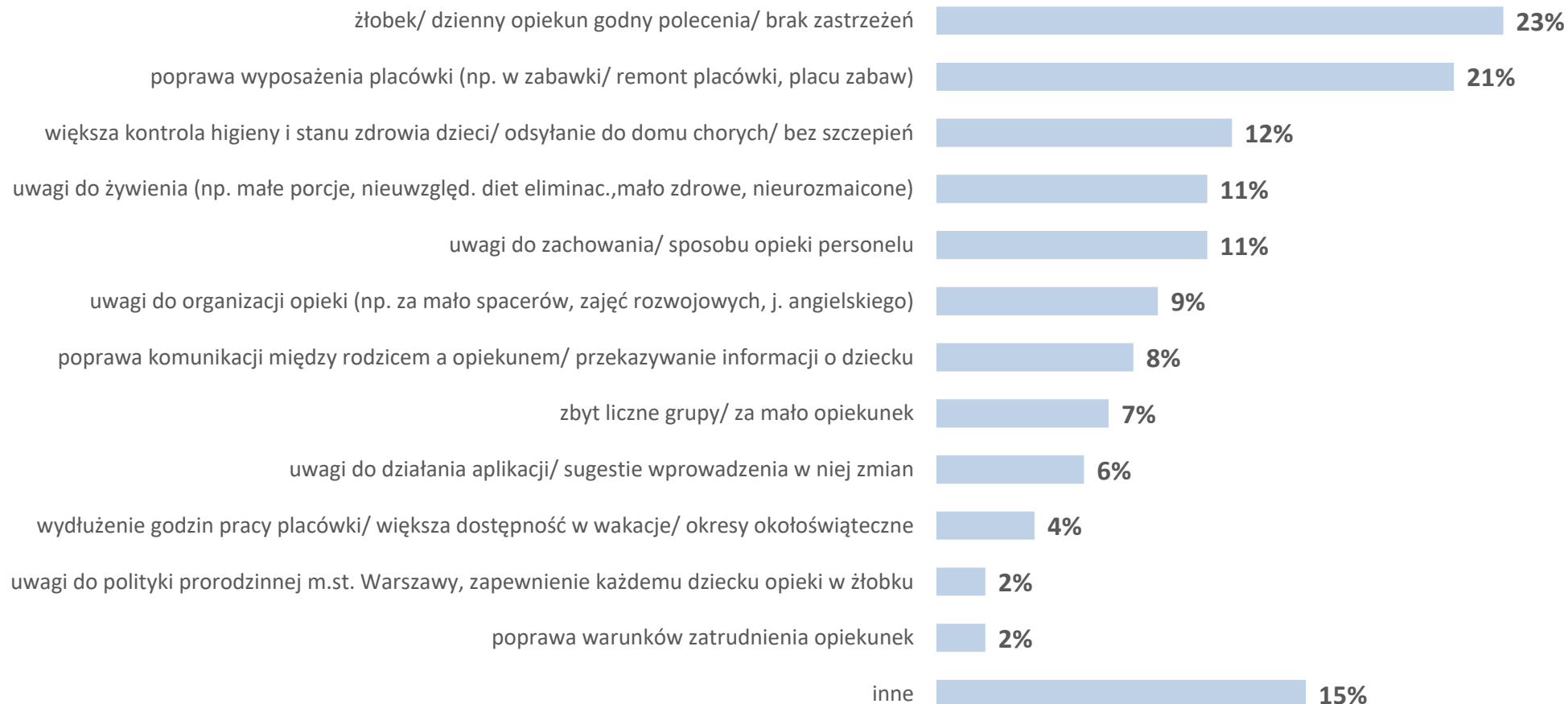


Dane nie sumują się do 100 proc., ponieważ respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.  
n=669 (osoby z publicznych żłobków, które zgłosiły uwagi)

## Dodatkowe uwagi – korzystający z niepublicznych, dofinansowanych placówek



Jeśli ma Pan(i) jakieś dodatkowe sugestie, uwagi dotyczące usług opiekuńczych, standardów i jakości pracy warszawskich żłobków, dziennych opiekunów i dofinansowanych placówek niepublicznych, proszę zapisać je poniżej.

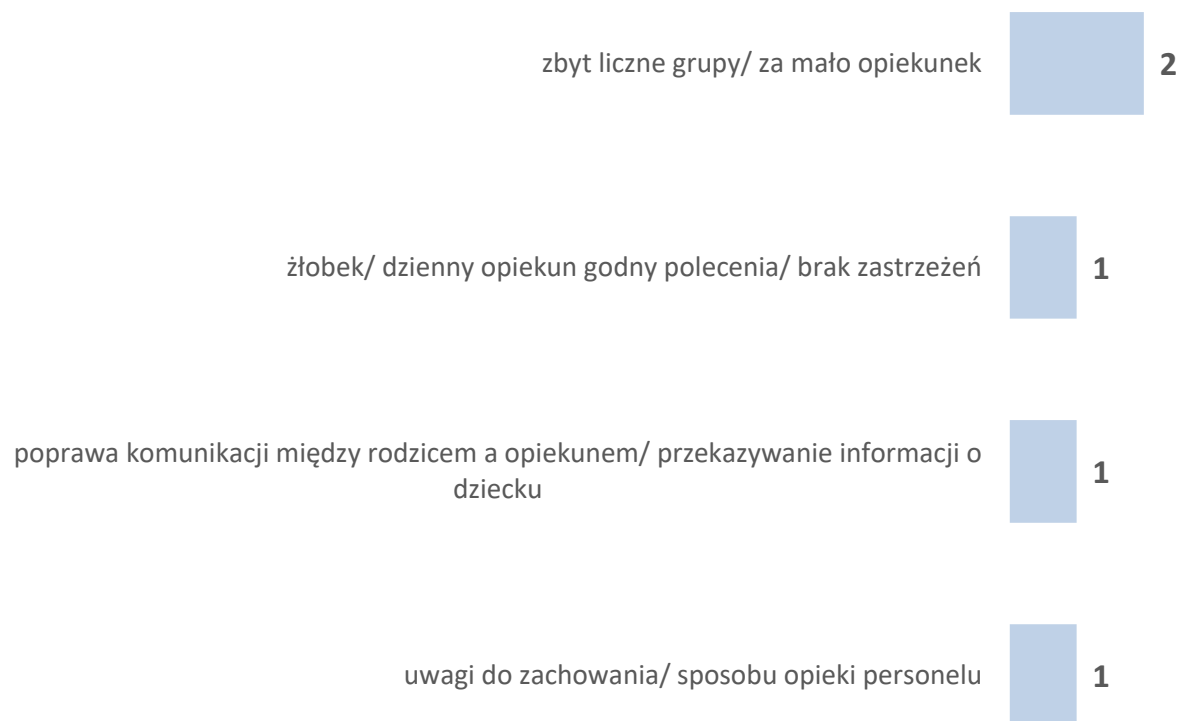


Na wykresie pokazano odpowiedzi, które uzyskały min. 2% wskazań.  
Dane nie sumują się do 100 proc., ponieważ respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.  
n=228 (osoby z niepublicznych dofinansowanych placówek, które zgłosiły uwagi)


## Dodatkowe uwagi – korzystający z usług publicznego dziennego opiekuna



Jeśli ma Pan(i) jakieś dodatkowe sugestie, uwagi dotyczące usług opiekuńczych, standardów i jakości pracy warszawskich żłobków, dziennych opiekunów i dofinansowanych placówek niepublicznych, proszę zapisać je poniżej.



Dane w liczbach rzeczywistych.  
Dane nie sumują się do 5, ponieważ respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.  
n=5 (osoby korzystające z usług publicznych dziennych opiekunów które zgłosiły uwagi)



# INFORMACJE O PRÓBIE BADAWCZEJ

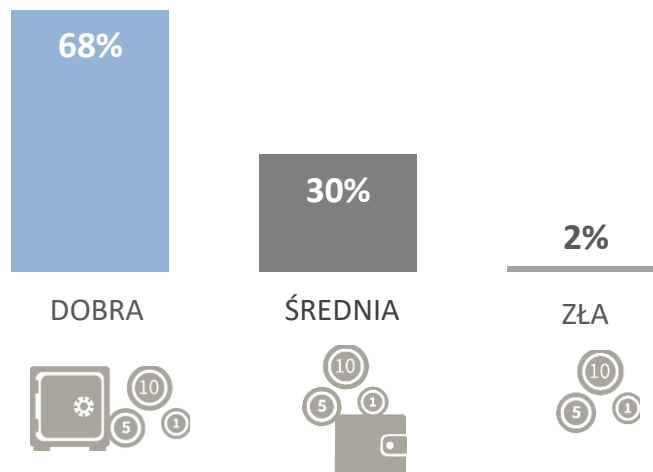
# Informacja o respondentach



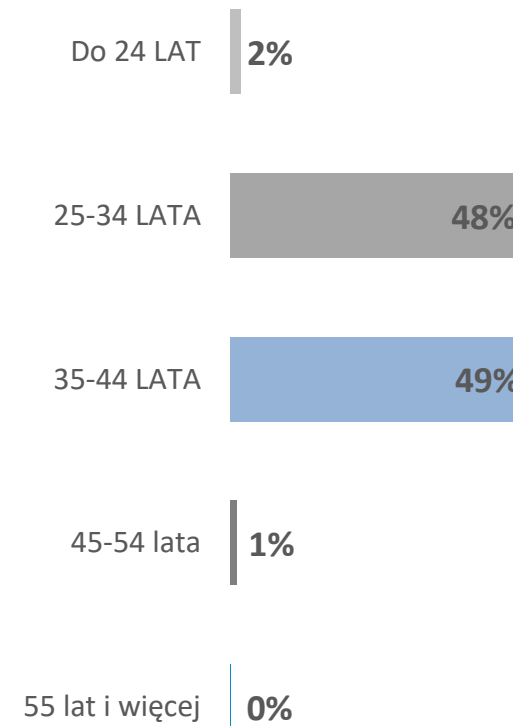
## PŁEĆ



## SYTUACJA FINANSOWA



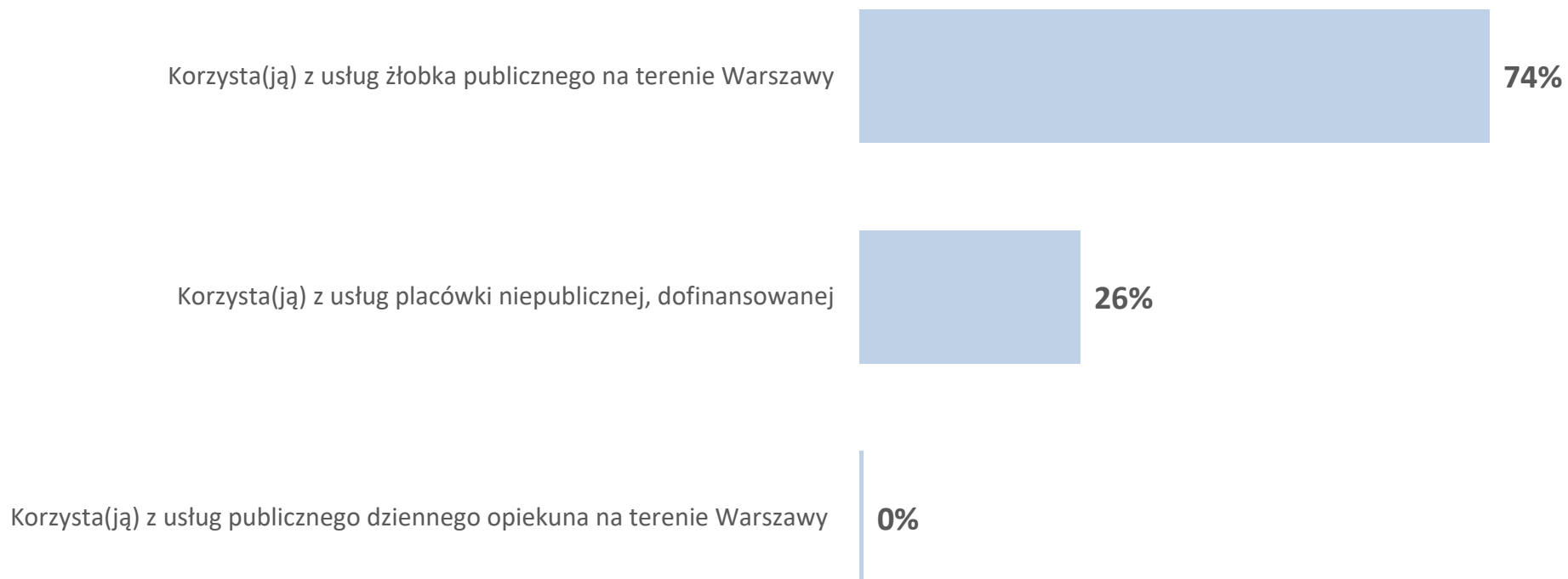
## WIEK



## Informacja o respondentach



PROSZĘ ZAZNACZYĆ, CZY OBECNIE PANA(I) DZIECKO/DZIECI:



N= 2 787



## Wydział Badań i Analiz

Biuro Marketingu Miasta

tel. 22 44 30 030



 [badanie@um.warszawa.pl](mailto:badanie@um.warszawa.pl)