

RELAZIONE SULLA QUALITÀ' PERCEPITA DEL SERVIZIO

SCUOLE D'INFANZIA

n. 17/ Settembre 2024

Indice

▫ Scopo	pag. 2
▫ Oggetto dell'indagine	pag. 2
▫ Metodo di somministrazione	pag. 2
▫ Importanza percepita	pag. 3
▫ Analisi di soddisfazione	pag. 3
▫ Focus sui collettivi e proposte di miglioramento	pag. 4
▫ Proposte di Miglioramento ai collettivi	pag. 6
▫ Alimentazione	pag. 10
▫ Analisi di soddisfazione sulle strutture	pag. 12
▫ Proposte di carattere strutturale	pag. 13
▫ Trend complessivo dal 2008 al 2023	pag. 15
▫ Scheda Complessiva	pag. 16

Allegato: modulo Indagine di soddisfazione scuola inf. a.s. 2023 /24

NOTA per insegnanti:

Riportare la **data di condivisione** dell'indagine con i genitori riportata nel **verbale di riunione**: _____

Scopo

Questo è il **17° monitoraggio** annuale svolto sul servizio Scuola dell'Infanzia. L'obiettivo è misurare la qualità percepita delle famiglie ed indirizzare il riesame della Direzione, il coordinamento pedagogico ed i singoli collettivi.

Oggetto_ dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i 12 plessi di scuola dell'infanzia gestiti direttamente dai Servizi Educativi del Comune di Rimini:

1. Al Zgheli	trezzano, 57 (gestione CEIS)
2. Arcobaleno	I. Da Vinci, 57 (gestione CEIS)
3. Borgo	G. Matteotti, 56 (gestione CEIS)
4. Coccinella	della Fiera, 88
5. Delfino	tommaseo, 5
6. Gabbiano	orsini, 26
7. Galeone	sacramora, 38
8. Ginestra	monte cieco, 2
9. Glicine	pagliarani, 4
10. Isola blu	petropoli, 33
11. Lucciola	di mezzo, 10
12. Margherite	losanna, 16
13. Quadrifoglio	mirandola - Spadarolo
14. Rondine	pagliarani, 2
15. Vela	lago di garda, 15
16. Volo	G. Ferraris, 25 (gestione CEIS)

Metodo di somministrazione:

Le famiglie che hanno risposto all'indagine sono state **737** su **1183** quindi circa il **62%** della popolazione interessata. Il campione è rappresentativo all'interno di un livello ed intervallo di confidenza rispettivamente del 95% e 3 sigma.

Il test, somministrato in auto compilazione, è stato completato per il:

- 75 % dalle madri;
- 8 % entrambi i genitori;
- 17 % solo i padri;

Nel questionario si è chiesto di esprimere un giudizio sull'importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- Immobile
- Personale
- Piano di Offerta Formativa
- Partecipazione delle famiglie
- Tempi di funzionamento & Organizzazione
- Aspetti complessivi



Importanza percepita

In questa sezione si riportano le aspettative delle famiglie verso il servizio. Questa analisi fornisce all'amministrazione una chiave di lettura sulle priorità delle famiglie per descrivere il loro servizio ideale.

Gli aspetti del servizio (*al di sopra del valore medio di importanza 8,9*) sono rappresentati nella Piramide delle Priorità:



Si osserva che gli aspetti considerati importanti dai genitori intervistati sono rimasti gli stessi dell'anno passato

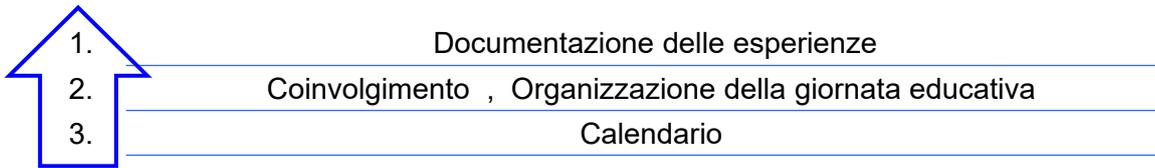
Analisi di Soddisfazione

La tabella seguente evidenzia i valori di soddisfazione sugli aspetti ritenuti più importanti che rispetto l'anno passato non hanno avuto particolari scostamenti.

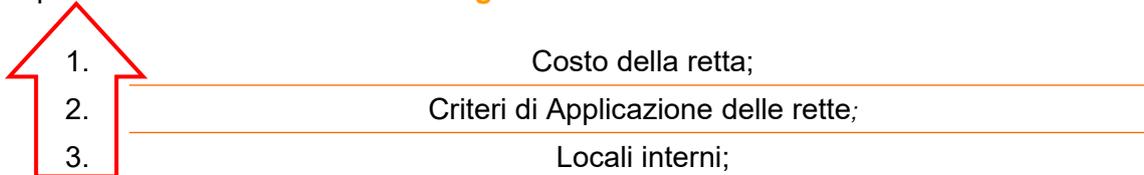
Ordine import.	Aspetti del Servizio	Importanza	Soddisfazione
		val. medio 8,9	val. medio 8,6
1°	Professionalità	9,8	
2°	Igiene e Pulizia	9,7	9,2
3°	Cura e Benessere	9,6	
4°	Apprendimento & Socializzazione.	9,2	8,9
	Locali interni		8,6
5°	Supporto al ruolo genitoriale	9,1	8,7
6°	Spazi esterni	8,9	8,4
7°	Organizzazione della giornata educativa	8,8	8,7
8°	Calendario annuale e ampiezza fasce orarie	8,7	8,6
9°	Costo della retta	8,5	7,1
10°	Coinvolgimento (colloqui, incontri sez.)	8,4	8,4
11°	Criteri di applicazione della retta	8,3	8,6
12°	Comunicazioni con l'ente	8,1	7,8
13°	Documentazione delle esperienze	8,0	8,4



Si identificano le **Leve di successo** che risultano da un sostanziale equilibrio tra importanza e soddisfazione come:



Gli aspetti disattesi o anche **Leve di miglioramento** sono:



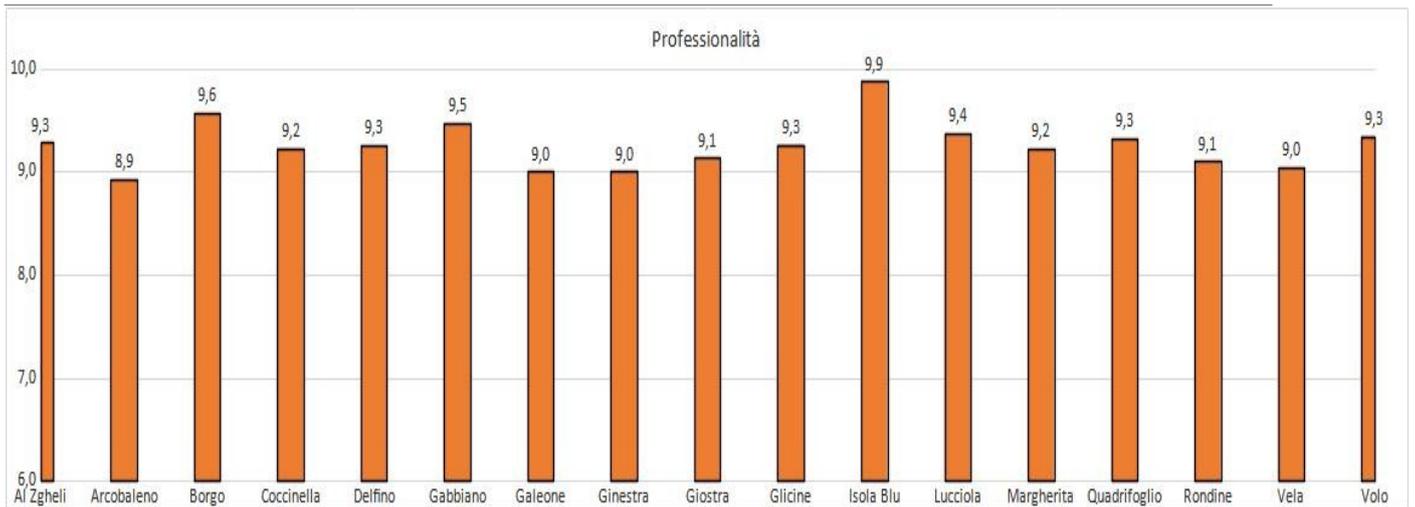
Focus sui collettivi e proposte di miglioramento

Si riportano nella tabella il numero questionari raccolti per plesso. La nota tra parentesi indicano i questionari dell'anno passato.

Plesso	Al Zgheli	Arcobaleno	Borgo	Coccinel	Delfino	Gabbiano	Galeone	Ginestra	Giostra
N. Quest.	47	58	25	60 (55)	56(70)	21(26)	47(52)	13(16)	48
N. Bambini	67	104	50	78	79	48	78	26	78
% raccolta	70%	56%	50%	77%	70%	43%	60%	50%	61%
Plesso	Glicine	Isola Blu*	Lucciola	Margher	Quadrif	Rondine	Vela	Volo	
N. Quest.	34 (18)	22 (22)	61 (69)	46 (57)	53 (55)	43 (40)	35 (44)	68	
N. Bambini	52	22	104	78	78	78	78	103	
% raccolta	65%	100%	58%	59%	67%	55%	45%	66%	

Di seguito sono rappresentati gli aspetti del servizio che i genitori ritengono più importanti.

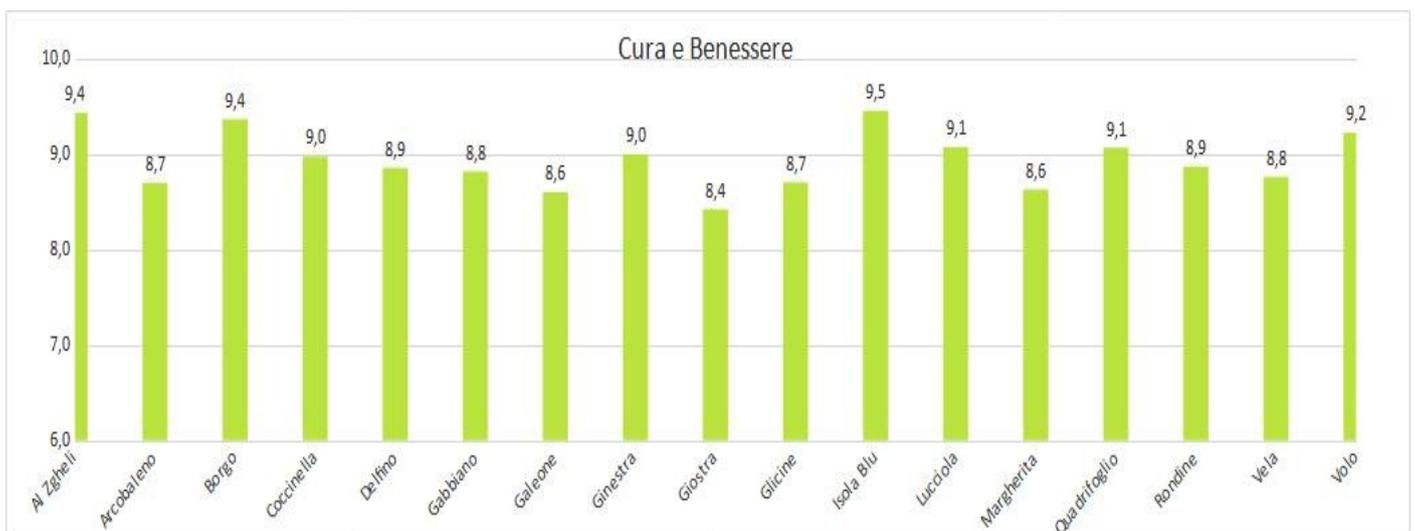
Oss.1. Il valore medio dell'indicatore sulla Professionalità del personale percepita è di 9,2 su 10.



Oss.2. Il valore medio dell'indicatore sulla Pulizia e Igiene è di 9,2 su 10.



Oss. 3: La percezione sulla Cura del benessere del bambino è di 9,2 su 10.



Oss.4 I genitori sono ugualmente propensi ad essere coinvolti in ugual misura negli Incontri tematici inerenti all'educazione del bambino che nei laboratori.

Proposte di miglioramento ai collettivi

Le proposte sono state catalogate in base ai destinatari della proposta e l'argomento dei suggerimenti.

n.	Tipologia	Plesso	Freq.
----	-----------	--------	-------

1. Al Zgheli (<i>gestione CEIS</i>)			Freq
1	Organizzazione	Continuità anche a luglio ed agosto	2
2		Uscita dalle 12,45	1
3	Servizio	Pulmino	6
4		Fare laboratori assieme ai genitori	2
5		Laboratori in orari serali	1
6		Uscite didattiche	1
7	Alimentazione	dare la possibilità di dare la pasta in bianco senza condimento.	1

2. Arcobaleno (<i>gestione CEIS</i>)			Freq
1	Organizzazione	Ampliare la disponibilità estiva	2
2		Ingresso anticipato di almeno 15 minuti	1
3		Usare bicchieri biodegradabili	1
4	Servizio	Più coinvolgimento dei genitori nella vita scolastica	1
5		Trovare una sistemazione per riporre gli stivalini di gomma che non sia al freddo	2
6		Inglese	1
7		Maggior attenzione sulle esigenze al singolo bambino	1
8		Maggior comunicazione e coinvolgimento sulle attività svolte	1
9		Non viene praticato l'esercizio della memoria con poesie e filastrocche	1
10		Laboratori genitori e figli	1
11		Uscite didattiche	1
12		Colloqui individuale in più a metà anno	1
13		Quando ci sono avvisaglie di problemi comunicarlo subito ai genitori e non aspettare a fine anno quando occorre compilare la scheda dello studente	1

14		Facendo seguire a tutte le educatrici del plesso la stessa linea guida di comportamento in modo che non ci siano disparità sulla gestione dei bambini come punizioni isolamenti e libertà in giardino	1
15	Alimentazione	Varietà nel menù	1

3.		Borgo (gestione CEIS)	
1	Organizzazione	Tempi di uscita dalle 16,30 alle 17	3
2		Servizio estivo	1
3	Servizio	Introduzione del sonno per età 3-4 anni	1
4		Documentare le attività che si svolgono non solo con foto	1
5		Attività fisica	1
6	Retta	Pagare i pasti in corrispondenza delle presenze	1

4.		Coccinella	
1	Organizzazione	Pulmino	21
2		Orario di chiusura posticipato	2
3		Apertura scuola in Agosto	1
4	Servizio	Gite /uscite didattiche /... in biblioteca	10
5		Gite con i genitori	1
6		Dare maggiori informazioni ai genitori in uscita	2
7		Diario giornaliero delle attività svolte	1
8		Inglese	3
9		Comunicare con più anticipo le iniziative che prevedono una richiesta fondi dai genitori	1
10		Maggiore coinvolgimento dei genitori	1
11		Attenzione al talento dei bambini	1
12		Più empatica verso chi ha un carattere particolare e cercare di trovare per ogni bambino la sua chiave di lettura per aiutarlo a crescere e gestire le emozioni	1
13		Sport con esperti	1

2.		DELFINO	Freq
1	Servizio	Inglese	9
2		Maggiori laboratori con i genitori	3
3		Più uscite	2
4		giochi per stimolare la Logica	1



5		Iniziative con persone esterne come marionette	1
6		Più regola chiare per i bambini	1
7		Più esperienze scientifiche	1
8		Fare festeggiare la festa della mamma e del papà facendo dei laboratori insieme con una semplice merenda	1
9	Pulizia	Zone limitrofe all'ingresso più pulite	3
10	Alimentazione	Aumentare i legumi e diminuire pasta in bianco	1
11		Porzioni più abbondanti del cibo	1
12	Rette	Pagare un fisso ed i pasti a parte	1

3.		GABBIANO	Freq
1	Servizio	Attività all'aperto	7
2		esperienze culturali	1
3		Inglese	1
4		Più colloqui durante l'anno scolastico	1
5		Piantare fiori con bambini	1

4.		GALEONE	Freq
1	Organizzazione	Aumentare la fascia di orario d'uscita	3
2		Pulmino	1
3	Servizio	Uscite didattiche	5
4		Inglese	5
5		Coinvolgere di più le famiglie	2
7		Qualche documentazione in più durante l'anno come foto e video	2
8		Promuovere attività fisica regolare	1
9		Corso di cucina con bambini	1
10		Iniziare la giornata non al buio e non al silenzio	1
11		Più attenzione verso i bambini meno tranquilli	1
12		Fare lavoretti per la festa della mamma	1
13		Più giochi di legno	1
14		Laboratori con individui esterni come pompieri, bibliotecari	1
15	Alimentazione	Ricambio di frutta di stagione a merenda	1

5.		GINESTRA	Freq
1	Servizio	Comunicare tempestivamente quando un bambino si fa i bisogni addosso	1



2		Orto didattico	1
3		Maggior coinvolgimento dei genitori	1
4		indicazioni sul cibo che hanno mangiato	1
5	Retta	Agevolazione nella retta per il genitore disoccupato	1

6. GIOSTRA (gestione CEIS)			Freq
1	Organizzazione	Orario di chiusura posticipato	1
2	Servizio	Lamentele a riguardo la ghiaia esterna che i bambini si lanciano	2
3		I bambini dovrebbero essere seguiti maggiormente quando sono in giardino	1
4		Organizzazione degli spazi esterni	2
5		Rendere i genitori più partecipi alle iniziative scolastiche	2
6		Preparazione alla scuola primaria all'ultimo anno	2
7		Coinvolgere di più i genitori nei laboratori	1
8		Registro elettronico	1
9		Zona orto	1
10	Rette	Sconti nella retta in base alle assenze	1
11	Alimentazione	Menù troppe volte pasta in bianco	1

7. GLICINE			Freq
1	Organizzazione	Pulmino	1
2	Servizio	Più coinvolgimento dei genitori nella vita scolastica	2
3		Uscite all'aria aperta	2
4		Lavoretti nei momenti importanti dell'anno	1
5		Fare vedere ogni due mesi l'evoluzione del bambino al genitore	1
6		Materassini gonfiabili per far dormire i più piccoli	1
7		Laboratori musicali con esperti	1
8		Fare un ambiente per la ginnastica	1
9		Permettere alle famiglie di portare a casa il cibo avanzato dal proprio figlio evitando sprechi alimentari	1
10	Rette	Pagamento mensile della retta scolastica	1
11		Abbassare le fasce di prezzo più alte	1
12		La refezione dovrebbe essere pagata a parte e a consumo	1

8. ISOLA BLU			Freq
1	Organizzazione	Pulmino	1
2		Entrata 7,30	1
3	Servizio	Uscite didattiche	1
4		Inglese	1
5		Matematica	1

9. LUCCIOLA			Freq
1	Organiz.	Servizio annuale	3
2		Pulmino	2
4	Servizio	Inglese	7
5		Coinvolgere di più le famiglie	3
6		Uscite didattiche	3
7		Attività nel giardino	1
8		Aggiungere un colloquio di fine anno anche per i piccoli	1
9	Alimentazione	Pranzo no pane	1
10		Mettere un alternativa all'insalata ce non viene mangiata da molti	1
11		Aumentare la varietà del cibo proposto	1

10. MARGHERITE			Freq.
1	Organizzazione	Organizzare una continuità educativa anche d'estate	4
2	Servizio	Uscite didattiche	4
3		Inglese	2
4		Possibilità di dormire per il primo anno	1
5		Laboratorio teatro e musica	1
6		Diario o libro rilegato dei lavori svolti durante l'anno	1
7		Cambiare i giochi adatti alla loro età	1
8		Maggiore frequenza di colloqui individuali	1
9		Comunicare avvisi di sciopero anche via mail in anticipo	1
10		Più comunicazione sulle attività svolte	1
11		Riunioni organizzate per le 18 no alle 16,15	1
12		Più momenti di condivisione con le famiglie	1

11. QUADRIFOGLIO			Freq
1	Organizzazione	Pulmino	10
2	Servizio	Inglese	12
3		Uscite all'aria aperta	12
4		Pranzi aperti ad un genitore	1
5		Giornata dei talenti dove un genitore porta una sua capacità e fa un laboratorio con i bambini	1
6		Coinvolgere di più i genitori nei laboratori	1
7		Servizio di dopo scuola	1

8		Classi separate	1
9		Festa di fine anno molto dispersiva: sarebbe stato bello se le Farfalle avessero condiviso il momento del diploma con le Coccinelle e le Api in modo tale che i piccoli salutassero i più grandi	1
10		Non dare caramelle / cioccolato per premio fuori pasto	1
11		Orto	1
12		Utilizzare batterie ricaricabili per i giochi in aula	1
13		Collaborazione tra insegnante e genitore su lavoro per obiettivi di crescita	1
14		Pagamento mensile della retta scolastica	1
15		Angolo del sonno	1

12. RONDINE			Freq.
1	Servizio	Maggiore coinvolgimento dei entrambi i genitori alla festa della scuola	5
2		Campeggio che era previsto per fine anno	1
3		Consigli pratici sulla gestione dei figli	1
4		Più varietà per lavori di memoria e recitazione per eventi	1
5		Migliore documentazione sulle attività	1
6		Maggiore attenzione sull'igiene personale, come il lavaggio dei denti	1
7		Più comunicazione con genitori. Incontri in aule più grandi	1
8		Proporre uno spazio per i bambini in concomitanza ad attività di formazione/ laboratoriale per i genitori	1
9		Più incontri durante l'anno con le insegnanti	1
10		Inglese	1
11		Uscite didattiche	1
12		Inserimento della giornata dedicata alla musica	1
13		Giornata del genitore	1
14		Quando si dice qualcosa ai genitori avere l'accortezza di non farlo davanti alle altre persone	1
15	Alimentazione	Maggiore varietà nel menù	3

13. VELA			Freq.
1	Organizzazione	Servizio annuale	4
2	Servizio	Documentare con foto le attività che si svolgono	2
3		Quando sono raffreddati fare più attenzione alla pulizia del naso.	1

4		Più dinamica comunicazione tra le insegnanti e le rappresentanti.	2
5		Uscite all'aria aperta	3
6		Preparazione per la scuola	1
7		Maggiore attività motoria	1
8		Comunicazione tempestiva su appuntamenti	1
9		Più attività tra Genitori e figli	1
10		Per chi rimane al pomeriggio proporre il sonnellino	1
11		Presenza di libri anche in sezione e non solo in biblioteca.	1
12		Pagamento della retta in funzione della presenza	1
14.		VOLO (gestione CEIS)	Freq.
1	Servizio	Uscite didattiche	4
2		Colloqui individuale in più a metà anno	2
3		Coinvolgere di più i genitori nei laboratori	1
4		Proporre il progetto CI.VI.VO. E migliorare gli spazi	1
5		Organizzare vendita di torte per avere un po' di budget per migliorie esterne	1
6		Maggiore documentazione	1
7		Inglese	1
8	Rette	Pagare i pasti in corrispondenza delle presenze	1

Alimentazione

Il servizio di mensa è gradito dal 97% del campione intervistato. Le osservazioni riguardano l'alimentazione sono indicate nelle proposte di miglioramento in merito di ciascun plesso.

Analisi di soddisfazione sulle Strutture

Allo scopo di avere un'indicazione più precisa della soddisfazione sugli aspetti riguardanti i singoli plessi e confrontandoli con quelli dell'anno passato indicandoli tra parentesi, si è ottenuto:

Scuole infanzia	Spazi esterni		Locali Interni	
	Import.	Soddisfaz.	Import.	Soddisfaz.
Val. medio	8,9	8,4	8,9	8,6
Al zgheli	8,6	8,3	8,6	8,6
Arcobaleno	8,6	8,4	9,1	8,2
Borgo	8,4	7,6	8,8	8,7
Coccinella	9,0	8,9	10,0	9,0
Delfino sc.	8,9	8,3	8,9	8,3
Gabbiano	8,0	7,7	8,0	7,8



Galeone	8,7	8,3	9,1	8,4
Ginestra	9,0	8,3	9,2	8,9
Glicine	8,6	7,6	9,1	8,2
Giostra	9,2	7,4	9,4	7,6
Isola Blu	9,0	8,8	9,4	9,5
Lucciola	9,2	8,9	9,4	8,8
Margherite	9,2	8,4	9,8	8,7
Quadrifoglio	8,9	8,4	8,5	8,7
Rondine	8,9	8,4	9,1	8,7
Vela	8,8	8,5	9,7	8,6
Volo	8,5	7,4	9,0	8,4

Gli **spazi esterni** sono giudicati:

Focus su (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Glicine	1. Coccinella
2. Volo	2. Isola Blu
3. Gabbiano	3. Lucciola

I **Locali Interni** sono giudicati:

Focus su (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Glicine	1. Isola Blu, Quadrifoglio
2. Vela	2. Al Zgheli
3. Coccinella	3. Borgo

Di seguito confrontiamo la Soddisfazione sugli Spazi esterni e Locali interni dei singoli plessi

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Al Zgheli	Ampliare ombra negli spazi esterni	14
	Nell'edificio mancano pezzi di intonaco all'esterno	1
	Tempistica sui tagli d'erba adeguati	2
2. Arcobaleno	Sistemare la pensilina all'ingresso. E' arrugginita e può cadere in testa a qualcuno	1
	Ingresso di una aula troppo stretto	1
	L'erba del giardino non esiste più	1
	giochi nei giardini	1
3. Borgo	Giochi da esterno	1



4. Coccinella	Maggiore manutenzione da parte del comune senza delegare ai genitori	1
5. Delfino	Giardino più curato	2
6. Gabbiano	Curare maggiormente gli spazi esterni potando le siepi ed gli alberi	1
7. Galeone	Maggiori giochi da esterno	1
8. Ginestra	Tenere il giardino più curato con l'erba tagliata	1
	Mettere altri giochi all'esterno	1
9. Giostra	Giochi nel giardino	4
	Togliere sassi dal giardino	2
10. Glicine	Giochi nel giardino	1
	Più cura del giardino	1
	Rastrelliere anti piccione sulle finestre	1
	Giardino con meno sabbia e più giocattoli	1
	Bidet per bambini nei bagni	1
11. Isola Blu	Arricchire il giardino	2
12. Lucciola	Imbiancare internamente	3
	Giochi nuovi in giardino	2
	Sistemare le infiltrazioni del tetto	1
	Giardino con erba ed ombra	1
13. Margherite	Aumentare i giochi nel giardino	1
14. Rondine	Qualità negli spazi esterni: arredi	3
	Imbiancare	1
15. Vela	Parcheggio	4
	Se possibile mettere più gioco all'esterno	3



16.Volo	Spazi esterni con buche e scivoloso	3
	Curare il giardino con piante diverse ed erba	3
	Giochi da esterno nuovi	3
	Muffa nelle pareti interne	2

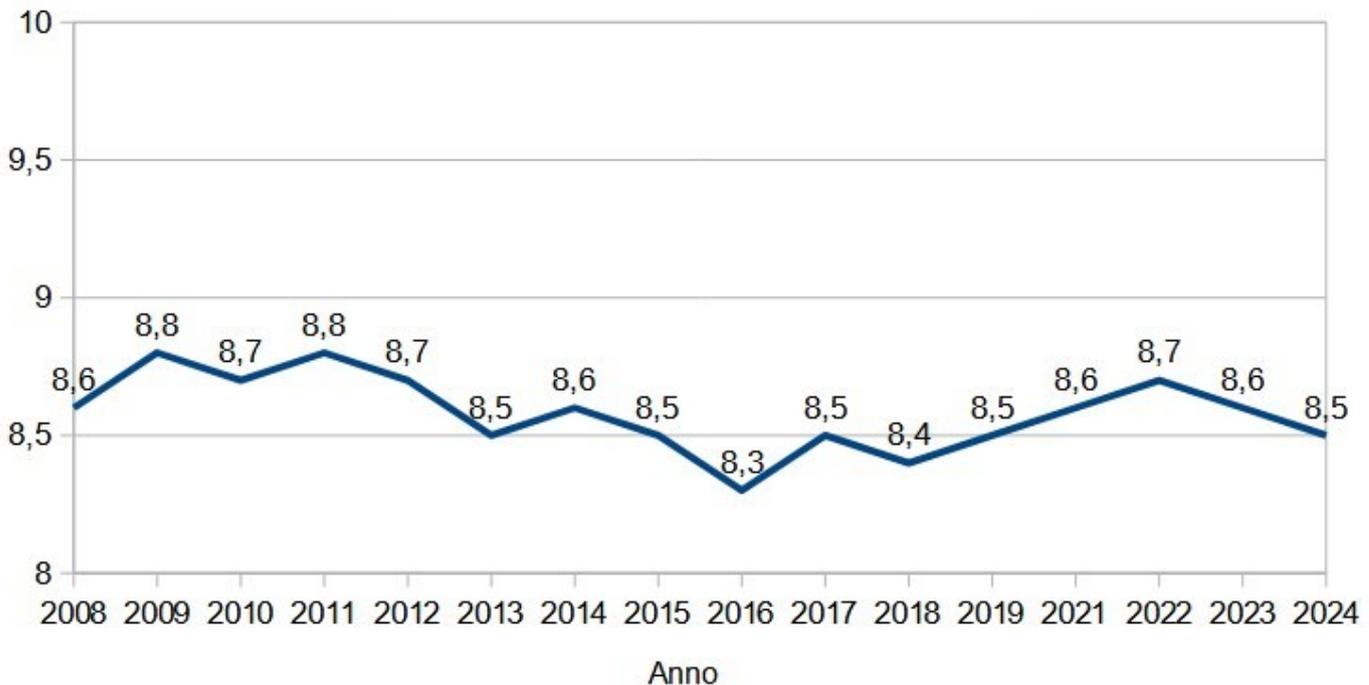
Trend complessivo dal 2008 al 2023

La Soddisfazione pesata con l'importanza si attesta **8,5**.

Gli elementi più impattanti che hanno portato al giudizio complessivo sono stati:

1. **Coinvolgimento,**
2. **Apprendimento socializzazione,**
3. **Organizzazione della giornata educativa.**

Trend dei Giudizi complessivi



Oss. Si osserva che in questa rilevazione si sono aumentati i plessi coinvolti inserendo anche quelli gestiti in outsourcing.

Scheda Riassuntiva

737 famiglie hanno risposto al questionario (62%): inclusi i plessi con esternalizzati.

Quali sono gli aspetti che i genitori ritengono più importanti?

1. Professionalità
2. Igiene e pulizia
3. Cura

Le **LEVE DI SUCCESSO** del servizio sono:

1. Documentazione delle esperienze
2. Coinvolgimento delle famiglie; Organizzazione della giornata educativa
3. Calendario;

Le **LEVE DI MIGLIORAMENTO** sono:

1. Costo della retta
2. Criteri delle rette
3. Locali interni

Il cibo è gradito
(97% di feedback positivi).

La media pesata dei giudizi è più che buono 8,5 su 10

