

Indagine di Soddisfazione sul servizio comunale **Nido d'Infanzia**

edizione n. 21/ Settembre 2024

Indice

Scopo	pag. 2
Oggetto dell'indagine	pag. 2
Metodo di somministrazione	pag. 2
Importanza percepita	pag. 3
Soddisfazione sul servizio	pag. 3
Giudizi sui collettivi	pag. 5
Proposte di miglioramento ai collettivi	pag. 8
Alimentazione	pag. 8
Giudizi e proposte di miglioramento sulle strutture	pag. 9
Trend della percezione del servizio dal 2008 al 2023	pag. 11
Scheda riassuntiva	pag. 12

Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2023 /24

Servizio con plessi certificati ISO 9001:2015 da Bureau Veritas



NOTA

Trascrivere la **data di condivisione** con i **genitori** riportata nel verbale della riunione: _____

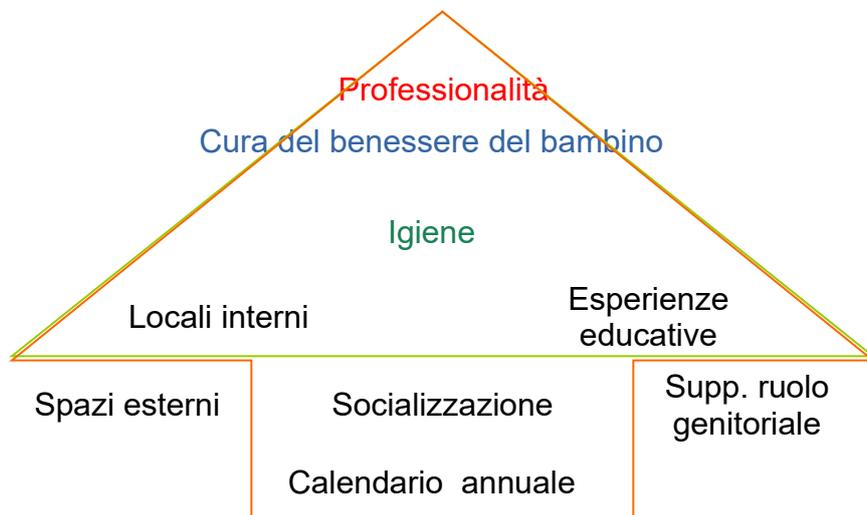
Scopo	<p>Questo è il 21° monitoraggio svolto sul servizio Nidi. L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesame della Direzione • Coordinamento pedagogico • Collettivi <p>per migliorare l'offerta.</p>
--------------	---

Oggetto dell'indagine	<p>L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:</p> <table style="border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">1. Cappellini</td> <td>via cappellini, 11</td> </tr> <tr> <td>2. Cucciolo</td> <td>spedalieri, 1</td> </tr> <tr> <td>3. Delfino</td> <td>pagano, 5</td> </tr> <tr> <td>4. Do Re Mi</td> <td>euterpe, 10 (gestione Formula servizi)</td> </tr> <tr> <td>5. Gabbiano</td> <td>orsini, 26</td> </tr> <tr> <td>6. Girotondo</td> <td>circonvallazione occ.le, 55</td> </tr> <tr> <td>7. Grillo parlante</td> <td>mirandola - Spadarolo</td> </tr> <tr> <td>8. Isola Blu</td> <td>petropoli, 33</td> </tr> <tr> <td>9. Pollicino</td> <td>losanna, 16</td> </tr> <tr> <td>10. Peter Pan</td> <td>morri, 10</td> </tr> <tr> <td>11. Scarabocchio</td> <td>Macanno, 10</td> </tr> </table>	1. Cappellini	via cappellini, 11	2. Cucciolo	spedalieri, 1	3. Delfino	pagano, 5	4. Do Re Mi	euterpe, 10 (gestione Formula servizi)	5. Gabbiano	orsini, 26	6. Girotondo	circonvallazione occ.le, 55	7. Grillo parlante	mirandola - Spadarolo	8. Isola Blu	petropoli, 33	9. Pollicino	losanna, 16	10. Peter Pan	morri, 10	11. Scarabocchio	Macanno, 10
1. Cappellini	via cappellini, 11																						
2. Cucciolo	spedalieri, 1																						
3. Delfino	pagano, 5																						
4. Do Re Mi	euterpe, 10 (gestione Formula servizi)																						
5. Gabbiano	orsini, 26																						
6. Girotondo	circonvallazione occ.le, 55																						
7. Grillo parlante	mirandola - Spadarolo																						
8. Isola Blu	petropoli, 33																						
9. Pollicino	losanna, 16																						
10. Peter Pan	morri, 10																						
11. Scarabocchio	Macanno, 10																						

Metodo di somministrazione:	<p>Le famiglie partecipanti all'indagine sono state 309 su 469 che rappresentano il 65% della popolazione: il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del 99% e 0,15 sigma.</p> <p>Il test, somministrato in auto compilazione, ha coinvolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> 75 % solo le madri; 14 % entrambi i genitori 10 % solo i padri; <p>Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Immobile ▪ Personale ▪ Progetto pedagogico ▪ Partecipazione delle famiglie ▪ Tempi di funzionamento & Organizzazione ▪ Aspetti complessivi
------------------------------------	---

Importanza percepita

In questa sezione si misurano le aspettative della famiglia sul servizio ovvero i fattori che i genitori ritengono determinanti per la qualità del servizio. Questa analisi adottata dal SGQ è in grado di fornire all'amministrazione a tutti i livelli indicazioni importanti sulla mission percepita e sulle scelte organizzative ed operative fatte seguendo la politica della Qualità. Rappresentiamo di seguito la Piramide delle aspettative dei genitori.



Seguono in ordine di importanza gli aspetti relativi all'esperienza educativa e locali interni (vedi sotto).

Soddisfazione sul servizio

Si confronta in prima analisi la soddisfazione percepita dalle famiglie sugli aspetti ritenuti più importanti.

Ordine Import.	Aspetti del Servizio Nidi	Importanza	Soddisfazione
		val.medio 8,8	val.medio 8,6
1°	Professionalità e Affidabilità	9,8	9,3
2°	Cura del benessere	9,7	9,1
3°	Igiene e Pulizia	9,5	9,1
4°	Locali interni	9,1	8,5
	Esperienze educative		9
5°	Socializzazione	9	9
	Supporto al ruolo genitoriale		8,9
	Spazi esterni		8
6°	Calendario annuale	8,8	8,2
7°	Inserimento	8,7	8,5
8°	Organizzazione della giornata educativa	8,6	8,9
	Costo della retta		8
9°	Criteri di applicazione delle rette	8,3	8

10°	Documentazione delle esperienze	8,2	8,6
11°	Coinvolgimento alla vita del nido	8	8,4
12°	Informazioni da parte dell'ente	7,8	7,9

In verde si evidenziano le principali **leve di successo** del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione (*sodd.>import.*):

1. Documentazione delle esperienze, Coinvolgimento alla vita del nido
2. Organizzazione della giornata educativa
3. Informazioni da parte dell'ente, Socializzazione del bambino



In arancione le leve di miglioramento che sono gli aspetti che hanno ottenuto un maggior scostamento tra importanza e soddisfazione:

1. Spazi esterni	Soddisfazione 8,1
2. Locali interni	Soddisfazione 8,5
3. Calendario annuale	Soddisfazione 8,3
4. Costo della retta	Soddisfazione 8



Oss1. Si osserva che il Costo della retta ha il medesimo grado di soddisfazione del Criterio dell'applicazione delle rette pari a 8 su 10

Giudizi 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	Cappellini	Cucciolo	Delfin cern.	Do Re Mi	Gabb. cern.	Girotondo	Grillo parla	Isola Blu	Peter Pan	Pollicin	Scaraboc.
N. Questionari ricevuti	49 (45)	26 (29)	18 (11)	57	13 (11)	49 (42)	31 (30)	15 (17)	45 (35)	19 (21)	14 (18)
N. bambini iscritti	75	29	20	84	18	77	37	20	73	36	21
% di copertura	65%	89%	90%	67%	72%	63%	84%	75%	61%	52%	66%

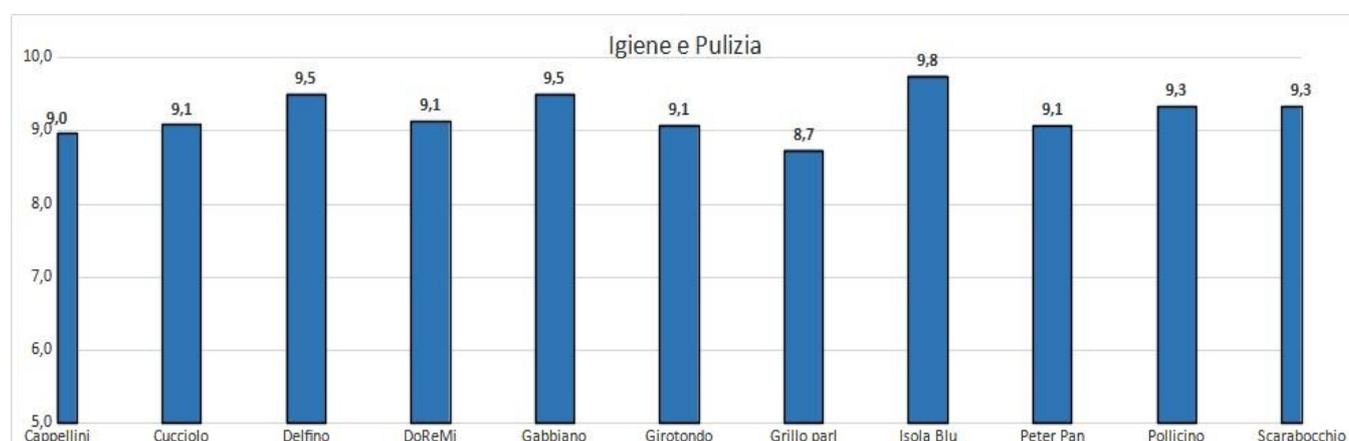
Di seguito sono rappresentati gli aspetti del servizio che i genitori ritengono più importanti. Le barre trasparenti riportano i giudizi dell'anno scolastico precedente.

Oss2. Il grafico successivo confronta la Professionalità ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,6 su 10.

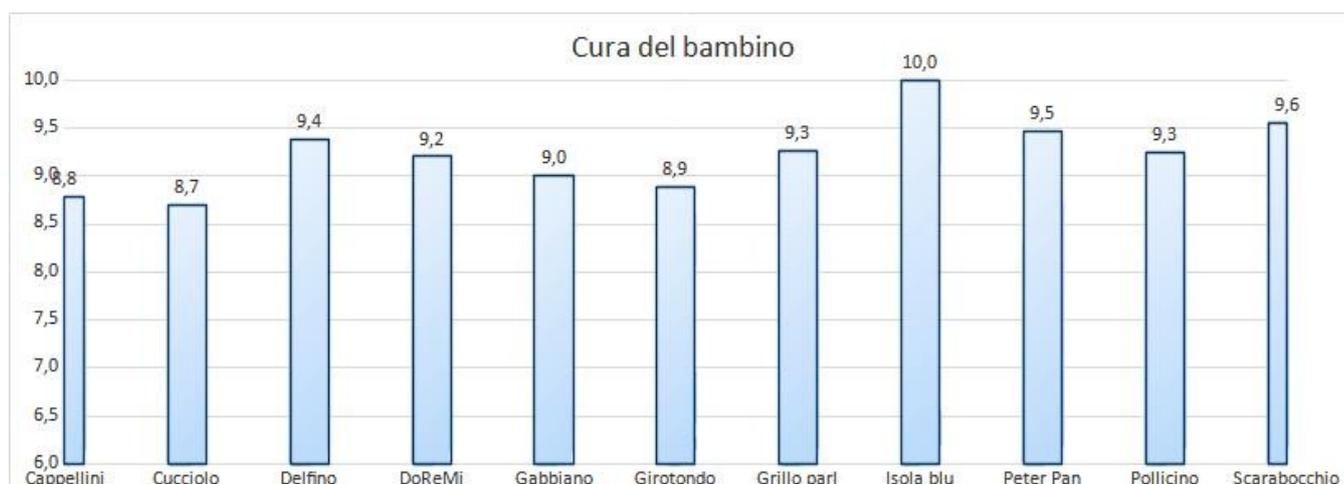


Oss3: La professionalità del personale e la Cura del benessere risultano essere due aspetti correlati.

Oss4: Per le pulizie il valore medio è 9,2 su 10.



Oss7. La Cura del benessere del bambino ha un valore medio è xx su 10.



Proposte di miglioramento per i collettivo

A fianco sono riportate le frequenze delle proposte pratiche di miglioramento ritenute analoghe.

1.	Tipologia	Capellini	Freq.
1	Organizzazione	L'organizzazione/proposta del centro estivo è stata inadeguata /centro estivo accessibile ad una fascia più ampia	8
2		Apertura a Luglio	1
3	Servizio	Poca comunicazione sulle attività svolte giornalmente	1
4		Uscite	1
5		Potenziare la psicomotricità al nido	1
6	Alimentazione	Varietà del menù scolastico	1

2.	Tipologia	Cucciolo	Freq.
1	Organizzazione	Prolungamento luglio e agosto per tutti	6
2		Migliore comunicazione in particolare in caso di sciopero	1
3	Servizio	uscite in parchi diversi	1
4		trattare argomenti con esperti sulla gestione dei NO.	1
5		Giornate al nido con i figli	1
6	Alimentazione	Varietà del menù scolastico	1
7		Cambiare proposta per il contorno perché la maggior parte delle volte non viene mangiato	1

3.	Tipologia	Delfino cern.	Freq.
1	Servizio	L'accoglienza del bambino da parte delle maestre	1
2		Attività pomeridiane facoltative come extra	1
3		Programmazione feste	1

	Tipologia	Do Re Mi	Freq.
1	Organizzazione	maggiore flessibilità nell'orario di uscita	3
2		Pannolini migliori. Danno irritazione quelli in uso	2
3		Apertura estiva per tutti	1
4	Servizio	uscite	2
5		Più documentazione ai genitori su quello che viene fatto da proprio figlio	1
6		tematiche di incontri relativo a momenti del quotidiano come l'alimentazione	1
7		Inserire un colloquio in più con i genitori	1
8		Progetti di arte e musica	1
9	Alimentazione	Digitalizzare il menù della mensa	1
10		Frutta e verdura effettivamente di stagione	1

	Tipologia	Gabbiano cern.	Freq.
1		Uscite didattiche in fattorie	2
2		Inserimento più corto	1
3		Attrezzi per equilibrio per un lavoro sullo sviluppo psicomotorio	1
4		Indossare calze antiscivolo all'interno	1
5		Gioco all'aperto	1
6		laboratori pomeridiani coinvolgendo i genitori	1
7		attività sportiva adeguata all'età del bambino	1
8		Momento di psicomotricità settimanale	1

7.	Tipologia	Girotondo	Freq.
1	Organizzazione	Tornare a lasciare ad utilizzare il giardino alle famiglie nell'orario post uscita	2
2		Anticipare l'orario alle 7,30	1
3		Ridurre i tempi dell'inserimento	1
4		Informazione di carattere generale sulle domande di ammissione e retta	1
5		Apertura a Luglio	1
6		Mischiare l'età anagrafica delle educatrici	1
7	Servizio	Tornare ad utilizzare la biblioteca	1
8		Avere più attenzione verso i bambini più timidi	1
9		Incontri tra bambini di sezione diverse	1
10		Fare colloqui e assemblee online	1
11		fare partecipare di più le famiglie anche per la festa del padre e madre	1
12		uscite con i genitori	1
13		Pulizia del naso del bambino	1
14	Alimentazione	Un menù più vario che tenga conto della stagionalità	1
15		merenda dopo il sonno	1

8.	Tipologia	Grillo parlante	Freq.
1	Organizzazione	Servizio di dopo scuola	1
2		Entrata alle 7,30	1
3		Servizi educativi estivi	1
4	Servizio	Utilizzo di materiali naturali come pigne foglie	1
5		Colloqui con i genitori più frequenti	1

10.	Tipologia	Isola Blu	Freq.
1	Organizzazione	Orario di uscita	4
2	Servizio	Diario di bordo giornaliero sulle attività svolte	1

11.	Tipologia	Peter Pan	Freq
1	Organizzazione	Apertura fino alle 17	1
2		Le brandine lasciano sui vestiti dei bambini un odore di "vecchio" /"stantio"	1
3		Posti più ampi per la nanna	1
4		Orario d'ingresso anticipato alle 7,30	1
5		Servizio	Utile il cartello sulle attività ma sarebbe bello avere qualche informazione in più sull'andamento giornaliero
6		Organizzazione sui cambi dei bambini perché diverse volte ci siamo ritrovati i figli con i vestiti che non erano i loro Pulizia spazi esterni	1
7		Attività pratiche esterne al plesso come visite a falegnameria, fattoria	1
8		Attività genitori bambini	1
9		Possibilità di avere foto e video del bambino durante l'anno	1
10	Alimentazione	Varietà del menù scolastico	1
11	Rette	Utilizzare altri criteri per verificare il reddito	1
12		Puntualità nella ricezione delle rette	1

12.	Tipologia	Pollicino	Freq
1	Organizzazione	Nido estivo anche in Agosto	3
2	Servizio	Proporre corsi di psicomotricità	1
3		In orario di ingresso a volte i genitori lasciano le porte ed i cancelli aperti creando una situazione di potenziale pericolo per i bambini	1

13.		Scarabocchio	Freq
1	Organizzazione	Orario di uscita 16,30	2
2		Uscite	2
3		Apertura annuale	1
4		Ampliare le attività di giardinaggio /orto	1

Alimentazione

Il Cibo è di **gradimento per il figlio nel 94% del campione intervistato**. Ulteriori commenti sul menù sono all'interno dei suggerimenti dei singoli collettivi.

Giudizi sulle strutture e proposte di miglioramento

Estrapolando i dati si ottiene una indicazione puntuale della soddisfazione percepita rispetto alle strutture dei singoli plessi. I valori scritti in **Blu** sono gli aspetti positivi mentre evidenziati in **Rosso** quelli migliorabili:

Oss8 Il Valore medio della Soddisfazione sugli spazi esterni è 8,1 su 10

Nido d'infanzia	Spazi Esterni			Locali Interni		
	Import. Val. medio 8,9 (8,8)	Soddisf. Val. medio 8,1 (8,3)		Import. Val. medio 9,3 (9)	Soddisf. Val. medio 8,6	
1. Cappellini	8,8	8,3(8,2)	↑	9,3	8,6 (8,4)	↑
2. Cucciolo	9,4	8,6 (8,4)	↑	9,2	8,2 (8,2)	=
3. Delfino cern.	9,0	8,6(7,7)	↑	9,5	9,4 (9,1)	↑
4. Do Re Mi	8,8	8,2		9,2	8,7	
5. Gabbi cern.	9,5	8,5(7,4)	↑	9,0	8	=
6. Girotondo	9,3	7,5(7,9)	↓	9,1	8,4	=
7. Grillo parlante	8,9	7,9(7,7)	↑	9,0	8,1(8,6)	↓
8. Isola Blu	9,0	8,6(9,1)	↓	9,0	9(9,2)	↓
9. Peter Pan	8,8	7,6(8,6)	↓↓	9,0	8,2(8,7)	↓
10. Pollicino	9,0	7,2(7,3)	=	9,7	8,3(8,5)	↓
11. Scarabocchio	9,0	8,2(8,4)	↓	8,8	8,2(8,7)	↓

Dove (↓) indica aspetto peggiorato e (↑) aspetto migliorato rispetto all'anno passato.

Gli **spazi esterni** sono giudicati:

Carenti (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Pollicino	1. Delfino cern
2. Girotondo	2. Isola Blu
3. Delfin o cern	3. Scarabocchio

Per i **Locali interni** la Matrice ad impatto dei locali interni

Carenti (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Gabbiano cern	1. Isola Blu
2. Cucciolo	2. Delfino cern
3. Pollicino	3. Scarabocchio

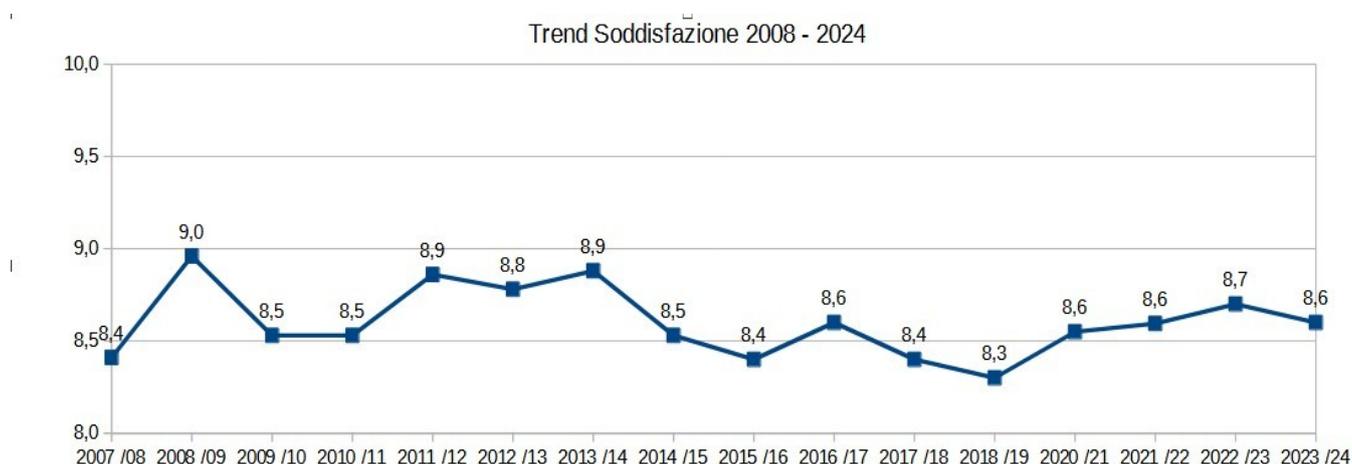
Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Cappellini	Erba troppo alta favorisce il proliferare delle zanzare	1
2. Cucciolo	Aumentare l'erba	2
	Mettere un gioco di arrampicata	1
	Mettere un pavimento gommato/ parquet nell'area comune del plesso	1
	Il giardino esterno quando piove è impraticabile	1
3. Delfino cern	Manutenzione e cura dell'area giochi esterna	1
4. Do Re Mi	Giochi per esterno più nuovi	2
	Ingresso più spazioso	1
	Maggiore cura degli spazi esterni	1
5. Gabb. cern	Viene richiesto ai genitori di comprare la terra per le piante	1
6. Girotondo	Giochi per esterno	2
	Spazi esterni grandi ma non adatti a bambini di due anni	1
	Parcheggio	1
7, Grillo parl	Rendere agibile il giardino d'inverno	6
	Giardino sul retro è inutilizzato perché è dissestato	1
	Nell'aula dei medi/ grandi si sente molta puzza in quanto il bagno non ha la finestra	1
	Aumentare le zone d'ombra	1
	Trattamento per zanzare più efficace	1
8. Isola Blu	Giardino	4
	Ammodernare la struttura partendo da ri-piastrellare i bagni	1
9. Peter Pan	Giochi in giardino con meno plastica (via Roma)	1
	Cura del giardino per quel che riguarda zanzare ed insetti (via Roma)	1
	spazio per passeggini (via Roma)	1
	Giochi in giardino con meno plastica (via Roma)	1
	Sicurezza sulle finestre (G.Nolli)	1
10. Scaraboc.	Rinfrescata alle pareti	3
	Ampliamento del giardino	2

Spazi interni un po' angusti	1
Sostituire le casine di plastica con quelle di legno	1

Trend complessivo dal 2008

L'andamento della soddisfazione pesata con l'importanza di Customer Satisfaction: da fine 2008 al 2024 ha una variabilità minima nell'intorno del valore medio 8,6 su 10.



Oss. L'indice di Correlazione indica una relazione tra la Soddisfazione complessiva con i singoli aspetti che caratterizzano il Servizio. Si osserva che gli aspetti che influenzano di più il giudizio finale sono **Cura del benessere**, la **Documentazione delle esperienze** e gli **spazi esterni**.

Oss. Il 37% degli intervistati è interessata ad un loro coinvolgimento per le attività di Laboratorio ed il 62% ad incontri tematici

Scheda riassuntiva

I genitori che hanno aderito all'indagine sono stati il 69% della popolazione interessata.

Per i genitori affidarsi al Nido d'infanzia vuol dire trovar:

1. Professionalità del personale educativo
2. Ambiente igienicamente sicuro,
3. Locali interni, Esperienza educativa , Cura del benessere del bambino

Leve di successo

1. La documentazione delle esperienze
2. Organizzazione della giornata educativa,
3. Supporto al ruolo genitoriale

Leve di Miglioramento

1. Spazi esterni
2. Locali interni
3. Calendario annuale

Il cibo è gradito dal 95% dei bambini .

Il Giudizio medio pesato dei genitori è **8,6** su 10