

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

edizione n. 19/ Settembre 2022

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 2022	pag. 11
Scheda riassuntiva	pag. 12

Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2021 /22

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 19° 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 border="0"> <tr> <td>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. Gabbiano</td> <td>orsini, 26</td> </tr> <tr> <td>5. Girotondo</td> <td>circonvallazione occ.le, 55</td> </tr> <tr> <td>6. Grillo parlante</td> <td>mirandola - Spadarolo</td> </tr> <tr> <td>7. Isola Blu</td> <td>petropoli, 33</td> </tr> <tr> <td>8. Pollicino</td> <td>losanna, 16</td> </tr> <tr> <td>9. Peter Pan</td> <td>morri, 10</td> </tr> <tr> <td>10. Scarabocchio</td> <td>macanno, 10</td> </tr> </table>	1. Cappellini	via cappellini, 11	2. Cucciolo	spedalieri, 1	3. Delfino	pagano, 5	4. Gabbiano	orsini, 26	5. Girotondo	circonvallazione occ.le, 55	6. Grillo parlante	mirandola - Spadarolo	7. Isola Blu	petropoli, 33	8. Pollicino	losanna, 16	9. Peter Pan	morri, 10	10. Scarabocchio	macanno, 10
1. Cappellini	via cappellini, 11																				
2. Cucciolo	spedalieri, 1																				
3. Delfino	pagano, 5																				
4. Gabbiano	orsini, 26																				
5. Girotondo	circonvallazione occ.le, 55																				
6. Grillo parlante	mirandola - Spadarolo																				
7. Isola Blu	petropoli, 33																				
8. Pollicino	losanna, 16																				
9. Peter Pan	morri, 10																				
10. Scarabocchio	macanno, 10																				

Metodo di somministrazione:	<p>Le famiglie partecipanti all'indagine sono state 285 su 406 (<i>262 l'anno passato</i>) che rappresentano il 70% 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"> 72 % 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 8,5
1°	Professionalità e Affidabilità	9,6	9,4
2°	Igiene e Pulizia	9,4	9,2
	Cura del benessere		8,9
3°	Esperienze educative	9,1	9
	Socializzazione		
4°	Locali interni	9	8,4
5°	Supporto al ruolo genitoriale	8,9	8,8
	Inserimento		
	Spazi esterni		8,1
6°	Calendario annuale	8,7	8,3
7°	Organizzazione della giornata educativa	8,6	9,1
8°	Documentazione delle esperienze	8,3	8,6
	Criteri di applicazione delle rette		7,7
9°	Coinvolgimento alla vita del nido	8,2	8,5
10°	Informazioni da parte dell'ente	8	7,8



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, Organizzazione della giornata educativa
2. Coinvolgimento alla vita del nido
3. Socializzazione;



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

1. Costo della retta	Soddisfazione 7,3
2. Spazi esterni	Soddisfazione 8,1
3. Locali interni	Soddisfazione 8,4
3. Criteri e modalità di applicazione della retta	Soddisfazione 7,7



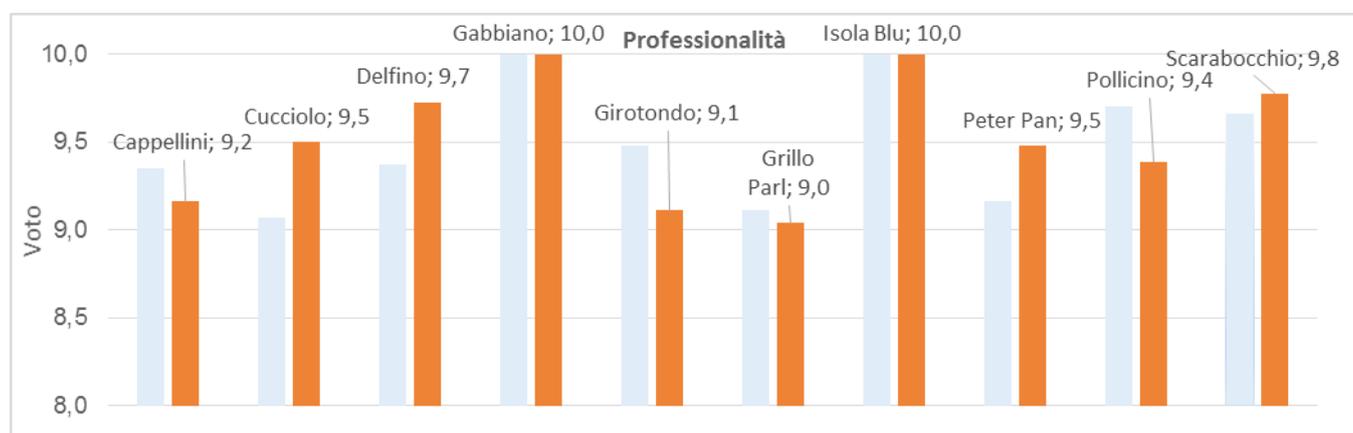
Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

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.	Gabb. cern.	Girotondo	Grillo parla	Isola Blu	Peter Pan	Pollicino	Scaraboc.
N. Questionari ricevuti	45 (42)	29 (27)	11 (19)	11 (11)	42 (39)	30 (27)	17 (20)	35 (36)	21 (21)	18 (17)
N. bambini iscritti	75	29	20	18	77	37	20	73	36	21
% di copertura	60%	100%	55%	61%	54%	81%	85%	48%	58%	85%

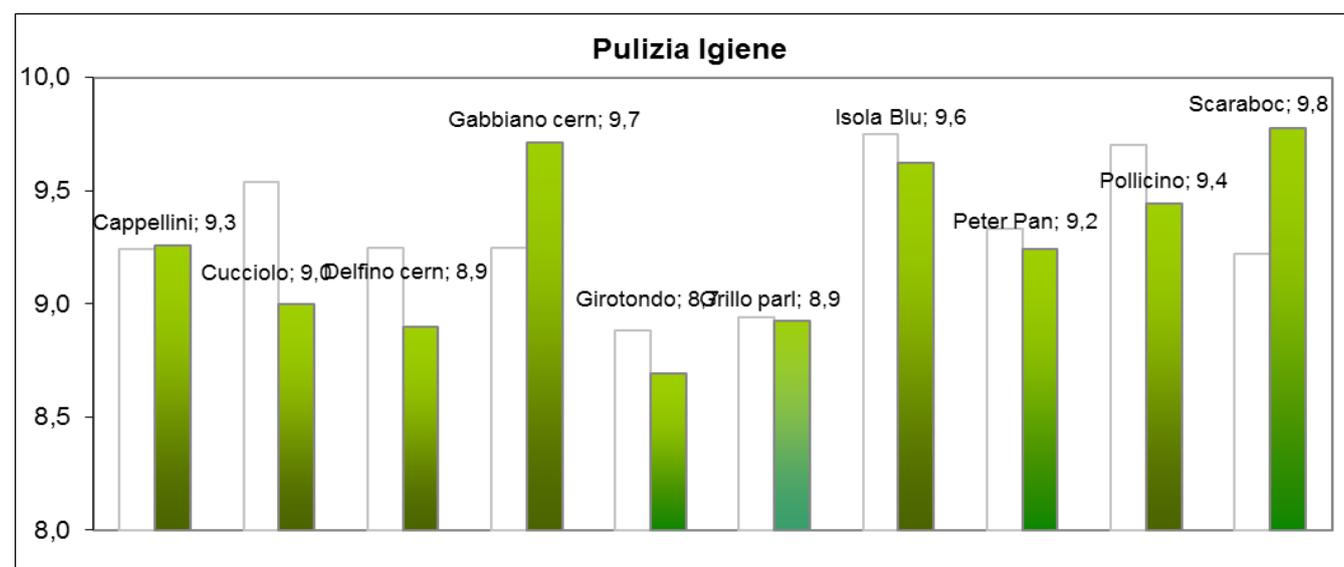
Di seguito sono rappresentati gli aspetti del servizio che i genitori ritengono più importanti. Le barre trasparenti riportano i giudizi dell'anno scolastico precedente.

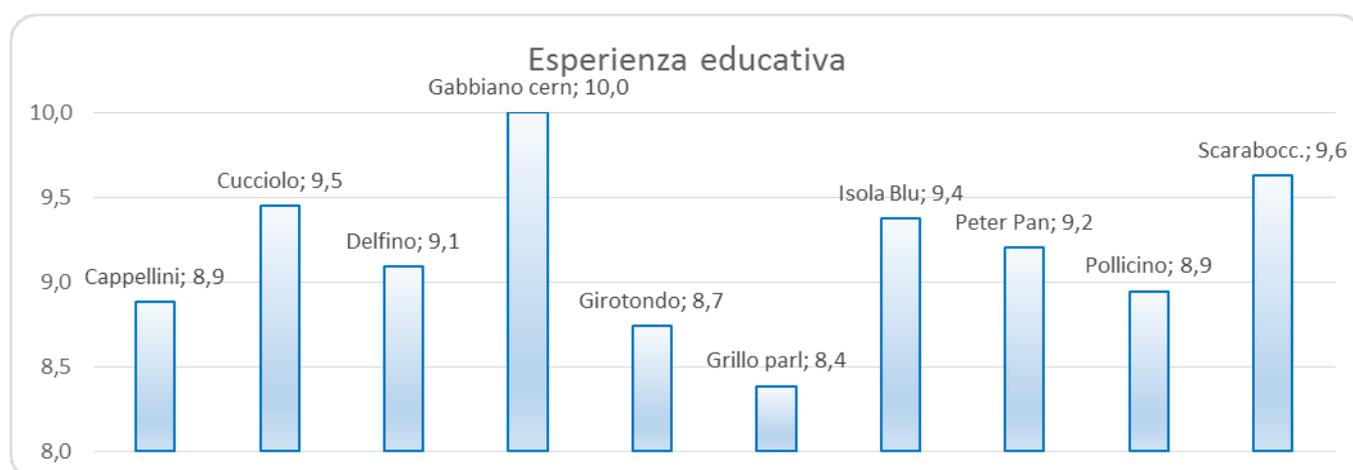
Oss4. Il grafico successivo confronta la Professionalità ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,6 su 10.



Oss5: La professionalità del personale e la Cura del benessere risultano essere due aspetti correlati.

Oss6. Per le pulizie il valore medio è 9,2 su 10.





Oss7. Per l'esperienza educativa la il valore medio è 9,2 su 10.

Proposte di miglioramento per i collettivo

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

1.	Tipologia	Capellini	Freq.
1	Organizzazione	Apertura a Luglio.	5
2		Ampiezza fasce orarie in uscita	3
3		Orario di apertura più ampio	2
4		Flessibilità in uscita	1
5	Servizio	Passeggiate fuori dal plesso	3
6		Inglese	2
7		Più incontri pomeridiani alunni e genitori	1
8		Letture dopo orario di chiusura	1
9		Condivisione della visione sulla cucina	1
10		Più colloqui individuali durante l'anno	1

2.	Tipologia	Cucciolo	Freq.
1	Servizio	Chiusura alle 17	3
2		Promuovere i collegamenti da remoto come scelta di partecipazione alle assemblee	1
3		Una giornata da genitore all'asilo	1

3.	Tipologia	Delfino cern.	Freq.
1	Servizio	Attività educativa fuori nido	3
2		Più colloqui genitoriale sull'andamento individuale	1
3		Una giornata da genitore all'asilo	1



7.	Girotondo		Freq.
1	Organizzazione	Uscita pomeridiana alle 17	3
2		Servizio fino a Luglio	2
3		Maggiore progressività nell'attribuzione delle rette	1
4		Apertura alle 7,30 e prima uscita alle 14.	1
5		Maggiore chiarezza nello spiegare le tempistiche dell'inserimento	1
6	Servizio	Opzioni vegane e vegetariane	1
7		Comunicare eventuali riunioni, feste anche tramite mail.	1
8		Incontri con artigiani per fare conoscere i vari mestieri	1
9		Più uscite fuori dal nido	1
10		Giornata con il proprio genitore all'interno del nido	1
11		Incontri con esperti delle Fasi evolutive per capire e stimolare il bambino con giochi adeguati all'età	1
12		Coinvolgere i genitori nei laboratori	1
13		Più attenzione nei riguardi dei bambini più vivaci	1
14		Uscire esterne	1
15		D'inverno avvertire i genitori per vestire i bambini in maniera adeguata.	1

8.	Grillo parl.		Freq.
1	Organizzazione	Uscita alle 18	2
2		Apertura nei mesi estiva fino a luglio	2
3	Servizio	Più uscite fuori dal nido	2
4		Psicomotricità	1
5		Giornata al nido	1
6		Newsletter delle attività svolte mensilmente	1
7		Coinvolgere i genitori nei laboratori	1
8		Fare un mini diario con le foto quotidiane dell'anno scorso	1
9		Più uscite al parco e al mare	1
10		Poter usare il giardino anche dopo l'orario di chiusura	1
11		Mettere a disposizione dei copri scarpe per le persone che accedono negli spazi del plesso	1
12		Rendere più frequenti i momento di socializzazione come quello della festa di fine anno	1

10.	Isola blu		Freq.
1	Organizzazione	Orario di apertura più ampio	1
2	Servizio	Attività sportiva	1

11.	Peter Pan		Freq.
1	Organizzazione	Possibilità di una uscita di un'ora più tardi	2
2		Apertura prima delle 7,45 per motivi di lavoro	1



3		Organizzazione ingressi separati per covid	1
4		Centro estivo	1
5	Servizio	Varietà del cibo	2
6		Migliore comunicazione con la cucina	1
7		Pasti sostitutivi in caso di allergie	1
8		Lavare i denti e insegnarlo a fare magari dopo il pasto	1
9		Igiene personale con angolo dedicato alla cura del corpo	1
10		Aumentare le visite didattiche es. mare	1
11		Almeno 2 incontri all'anno con i singoli genitori	1
12		Inglese	1
13		Psicomotricità relazionale settimanale con personale qualificato	1
14		Usufruire del giardino al di fuori dell'orario di apertura del plesso	1
15		Condivisione in itinere della documentazione delle esperienze mediate archivi digitali (es. cloud o drive)	1
16		Diario dei bambini	1

12.		Pollicino	Freq
1	Servizio	Aumentare uscite	1
2		Fare la giornata del genitore	1
3		Vorrei avere più informazioni sulle cose fatte ed i progressi	1

13.		Scarabocchio	Freq
1	Organizzazione	Apertura 40 ore settimanali	1
2		Modalità di pagamento rette	1
3		Più giochi in legno	1
4		Apertura a Luglio	1
5		Colloquio individuale a metà anno	1

Alimentazione

Il Cibo è di **gradimento per il figlio nel 96% 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 in aumento passando a 8,3 su 10

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

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

Gli **spazi esterni** sono giudicati:

Carenti <i>(leve di miglioramento)</i>	Positivamente <i>(leve di successo)</i>
1. Cucciolo	1. Scarabocchio
2. Girotondo	2. Grillo Parlante
3. Pollicino	3. Gabbiano cern.

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

Carenti <i>(leve di miglioramento)</i>	Positivamente <i>(leve di successo)</i>
1. Cucciolo	1. Grillo parlante
2. Scarabocchio	2. Gabbiano cern.
3. Cappellini	3. Isola Blu

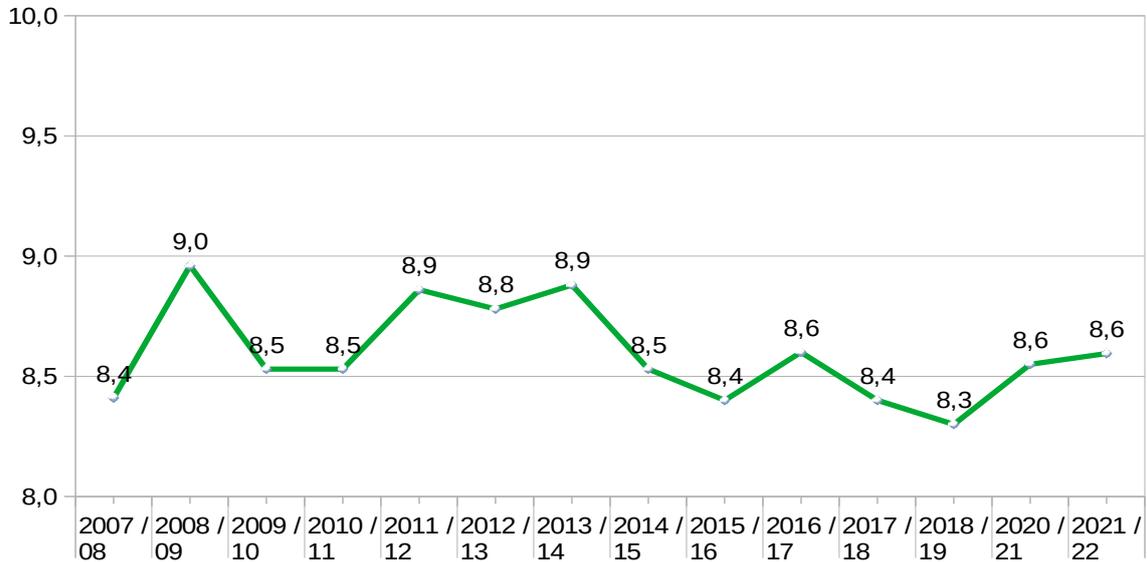
Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Cappellini	Tenda sulla terrazza per proteggere dal sole	11
	Pavimentazione all'ingresso vicino al cancello per non infangarsi quando piove	6
	Tinteggiatura delle sezioni	3
	Maggiore cura degli spazi esterni	2
	Giardino davanti la sezione dei grandi	2
	Tinteggiatura esterni	1
	Manutenzione cassetta estintore arrugginita collocata da altezza bambino	1
	Bidoni dei rifiuti non all'interno del giardino	1
	Sistemare il muro del giardino al confine	1
	Rendere più chiaro i punti di ingresso	1
	Terrazzo esterno fatiscente	1
	Videosorveglianza nel giardino	1
	Recinzioni dei giardini sezione grandi	1
2. Cucciolo	Bisognerebbe muovere la terra nel giardino e piantare l'erba	6
	Muri imbrattati da imbiancare	4
	Infiltrazioni acqua	1
	La sezione dei piccoli è troppo stretta	1
	Disinfestazione zanzare esterna	1
3. Gabb. cern	Giochi in giardino	1
4. Girotondo	Disinfestazione zanzare esterna	2
	Giochi in giardino	1
	Sistemazione degli scarichi dei bagni che alla mattina emettono cattivi odori che si diffonde nelle aule	1
	Imbiancatura dei muri	1
7. Isola Blu	Cura del verde esterno	1
8. Peter Pan	Migliorare il sistema di ventilazione nei mesi più caldi	1
9. Pollicino	Cura ed organizzazione del giardino	5
	Ombra nel giardino	1
10. Scaraboc.	Aumentare della zona di ombra	10
	Disinfestazione zanzare	1
	Fontanella esterna	1
	Porta vetro bagno per migliorare l'isolamento	1



Trend complessivo dal 2008

L'andamento della Soddisfazione pesata con l'importanza di Customer Satisfaction: da fine 2008 al 2022 ha una variabilità minima nell'intorno del valore medio 8,6 su 10 che coincide quest'anno con il valore medio pesato della soddisfazione.



Oss. L'indice di Correlazione indica una relazione tra la Soddisfazione complessiva e la **Professionalità, l'Esperienza educativa e Coinvolgimento alla vita del nido.**

Oss. Il 99% del campione intervistato ritiene che le procedure anti covid siano state adeguate al servizio

Oss. Il 64% degli intervistati è interessata come prima scelta ad un loro coinvolgimento per le attività di Laboratorio ed il 36% ad incontri tematici

Scheda riassuntiva

I genitori che hanno aderito all'indagine sono stati il 70% della popolazione interessata.

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

1. Professionalità del personale educativo
2. Ambiente igienicamente sicuro, Attenzione alla cura e al benessere del bambino
3. Esperienze educative , Socializzazione

Leve di successo

1. La documentazione delle esperienze
2. Coinvolgimento dei genitori alla vita del nido, Organizzazione della giornata educativa,
3. Inserimento, Socializzazione, Info da parte dell'ente

Leve di Miglioramento

1. Spazi esterni
2. Costo della retta
3. Calendario annuale e Criterio di applicazione delle rette

Il cibo è gradito dal 97% dei bambini .

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



 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE NIDI INFANZIA	Codice documento: M39.08.01
	File di archivio: M39_08_01 Customer nidi 2mag22.doc	Data di emissione: 20/05/21
		Indice di revisione: 0

Vi chiediamo pochi minuti per un giudizio sulla qualità del servizio offerto esprimendo un voto da 1 a 10 (dove 1 è il min e 10 il max) sull'Importanza attribuita e sulla Soddisfazione percepita.

Nome del NIDO d'infanzia frequentato:	
--	--

Aspetti del servizio	Importanza di qs. aspetto	Grado di Soddisfazione
Immobile	<i>Voto da 1 a 10</i>	<i>Voto da 1 a 10</i>
1. Spazi esterni (<i>organizzazione, cura e adeguatezza</i>)		
2. Locali interni (<i>organizzazione, cura e adeguatezza all'età dei bambini</i>)		
3. Igiene e pulizia		
Personale educatore		
4. Professionalità e affidabilità		
5. Supporto al ruolo genitoriale		
Progetto Pedagogico		
6. Inserimento del bambino al nido (<i>tempi, modalità</i>)		
7. Organizzazione della giornata educativa		
8. Esperienze educative e di apprendimento		
9. Socializzazione del bambino		
10. Cura del benessere del bambino		
11. Documentazione delle esperienze (<i>cartelloni, diario personale</i>)		
12. Coinvolgimento alla vita del nido (<i>Assemblee, Incontri di Sez., Colloqui online, feste</i>)		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
13. Calendario annuale di apertura e Ampiezza delle fasce orarie di entrata e uscita		
14. Criteri e modalità di applicazione delle rette		
15. Costo della retta		
16. Informazioni da parte dell'ente (<i>Iniziativa sulla scuola, comunicazione istituzionale, ecc.</i>)		
17. Come giudica il servizio nel suo complesso? →→ → → →→ → → → →		

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

18) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì No perché _____

 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE NIDI INFANZIA	Codice documento: M39.08.01
	File di archivio: M39_08_01 Customer nidi 2mag22.doc	Data di emissione: 20/05/21
		Indice di revisione: 0

19) Ritiene che le procedure anti covid siano state adeguate al servizio?

- Sì
 No

Eventuali osservazioni

20) In quale delle seguenti attività le piacerebbe essere coinvolto?

- Laboratorio
 Incontri con esperti
 Altro (*specificare*) _____

21) Cosa altro si può migliorare? (*proposte pratiche*)

- 1 _____
2 _____
3 _____

22) Chi ha compilato il questionario? madre padre

La ringraziamo per il suo contributo che ci aiuterà ad offrire un servizio sempre più vicino ai suoi desideri. I risultati saranno oggetto di dialogo nei collettivi oltre che consultabili all'ingresso del plesso e sul sito:

www.comune.rimini.it