

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

edizione n. 20/ Settembre 2023

## Indice

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

**Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2022 /23**

Servizio con plessi certificati ISO 9001:2015 da Bureau Veritas



## NOTA

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

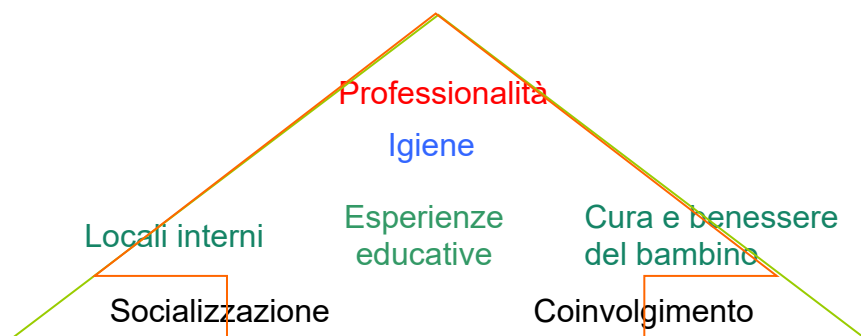
<b>Scopo</b>	<p>Questo è il <b>20° monitoraggio</b> svolto sul servizio Nidi. L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesame della Direzione</li> <li>• Coordinamento pedagogico</li> <li>• Collettivi</li> </ul> <p>per migliorare l'offerta.</p>
--------------	---

<b>Oggetto dell'indagine</b>	<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. 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																				

<b>Metodo di somministrazione:</b>	<p>Le famiglie partecipanti all'indagine sono state <b>279</b> su 406 (<i>285 l'anno passato</i>) che rappresentano il <b>69% della popolazione</b>: il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del <b>99%</b> e 0,15 sigma.</p> <p>Il test, somministrato in auto compilazione, ha coinvolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>75 % solo le madri;</li> <li>14 % entrambi i genitori</li> <li>10 % solo i padri;</li> </ul> <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"> <li>▪ Immobile</li> <li>▪ Personale</li> <li>▪ Progetto pedagogico</li> <li>▪ Partecipazione delle famiglie</li> <li>▪ Tempi di funzionamento &amp; Organizzazione</li> <li>▪ Aspetti complessivi</li> </ul>
------------------------------------	---

## 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 8,7
1°	Professionalità e Affidabilità	9,8	9,4
2°	Igiene e Pulizia	9,5	9,1
3°	Esperienze educative	9,2	9
	Locali interni		8,5
	Cura del benessere		9
4°	Socializzazione	9,1	9
	Coinvolgimento alla vita del nido		8,5
5°	Supporto al ruolo genitoriale	8,9	9
	Spazi esterni		8,1
6°	Calendario annuale	8,8	8,3
	Organizzazione della giornata educativa		9
	Inserimento		8,7
7°	Costo della retta	8,6	8,2
8°	Criteri di applicazione delle rette	8,5	
9°	Documentazione delle esperienze	8,1	8,5
	Informazioni da parte dell'ente		8,1
10°	Coinvolgimento alla vita del nido	8	8,5

**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
2. Organizzazione della giornata educativa
3. Supporto al ruolo genitoriale



**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



**Oss1.** Si osserva che il Costo della retta ha il medesimo grado di soddisfazione del Criterio dell'applicazione delle rette pari a 8,2 su 10

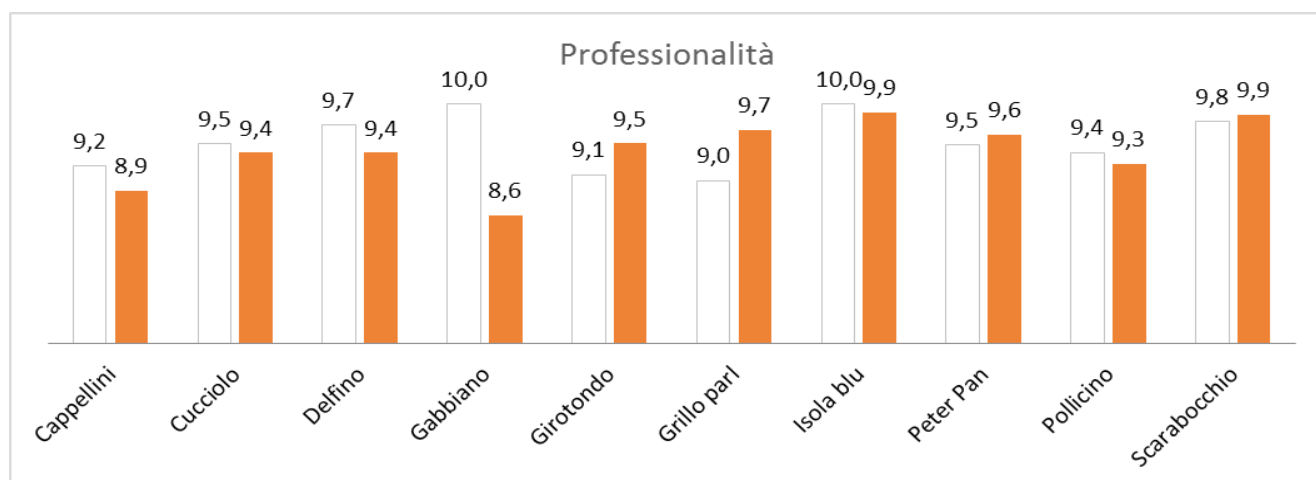
## Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

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

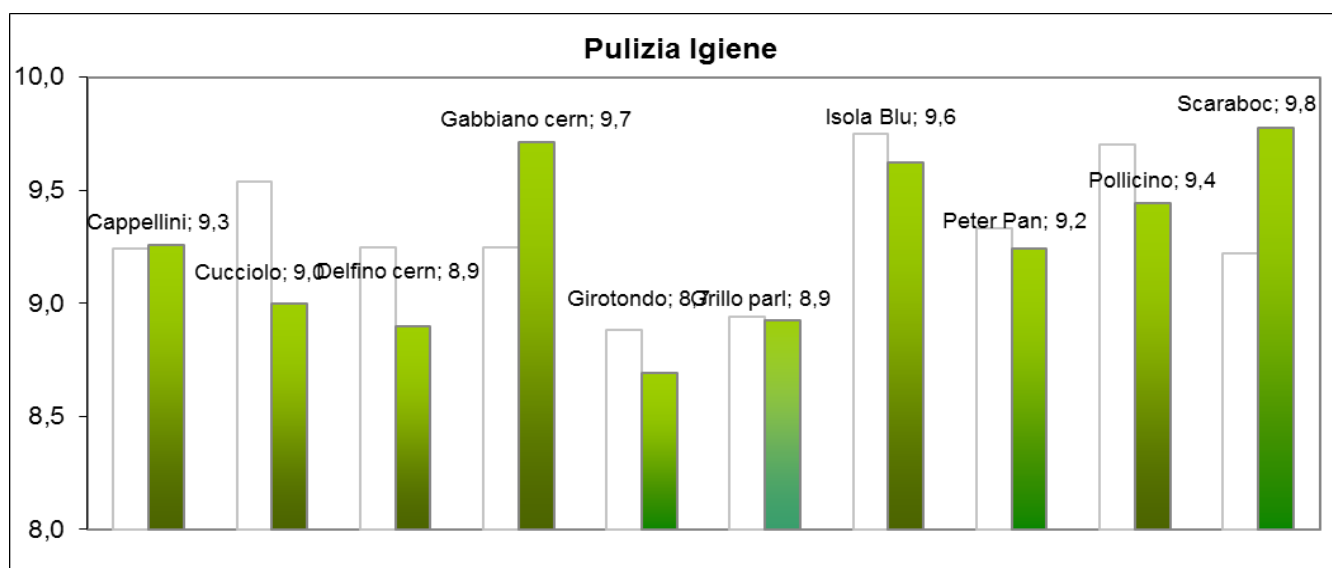
Di seguito sono rappresentati gli aspetti del servizio che i genitori ritengono più importanti. Le barre trasparenti riportano i giudizi dell'anno scolastico precedente.

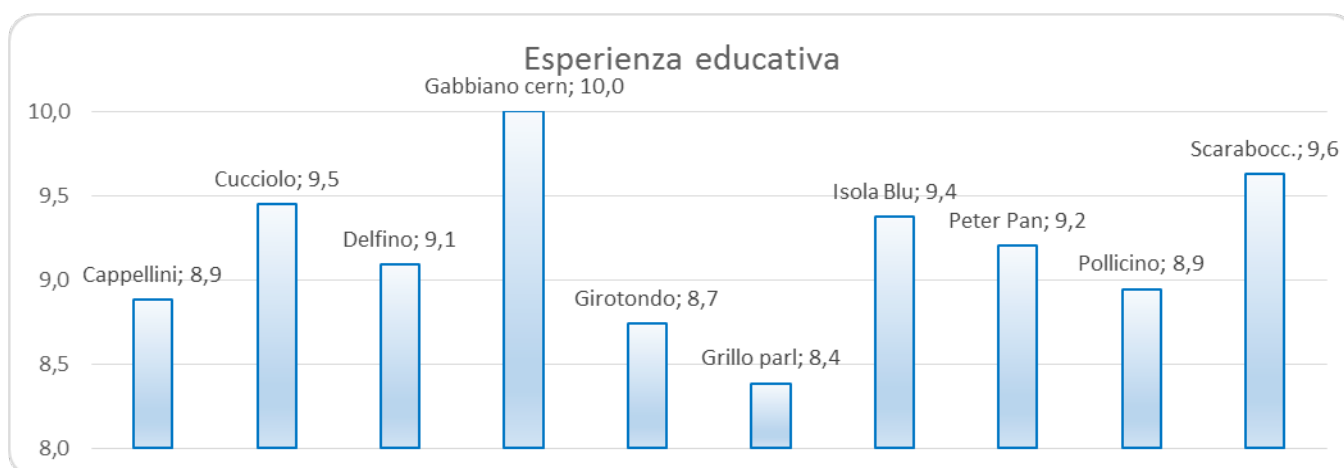
**Oss2.** Il grafico successivo confronta la Professionalità ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,6 su 10.



**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.** 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		Lecture 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 8,1 su 10

Nido d'infanzia	Spazi <b>Esterni</b>			Locali <b>Interni</b>		
	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	9,4	8,2(8)	↑	9,3	8,4 (8,1)	↑
2. Cucciolo	8,0	8,4(8,1)	↑	9,4	8,2 (8)	↑
3. Delfino cern.	9,0	7,7(8,2)	↓	9,2	9,1 (8,5)	↑
4. Gabbi cern.	9,0	7,4(8,4)	↓↓	9,5	8,0 (9)	↓↓
5. Girotondo	8,2	7,9 (7,7)	↑	8,7	8,4 (8,1)	↑
6. Grillo parlante	8,6	7,7(8,8)	↓	9,4	8,6	=
7. Isola Blu	9,5	9,1(8,9)	↑	9,3	9,2	=
8. Peter Pan	9,1	8,6(8,6)	=	9,1	8,7(8,5)	↑
9. Pollicino	9,4	7,3 (7,6)	↓	9,6	8,5(8,8)	↓
10. Scarabocchio	9,0	8,4 (8,5)	=	9,0	8,7(8,2)	↑

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

Gli **spazi esterni** sono giudicati:

<b>Carenti</b> (leve di miglioramento)	<b>Positivamente</b> (leve di successo)
1. Pollicino	1. Cucciolo
2. Cappellini	2. Girotondo
3. Delfino cern	3. Isola Blu

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

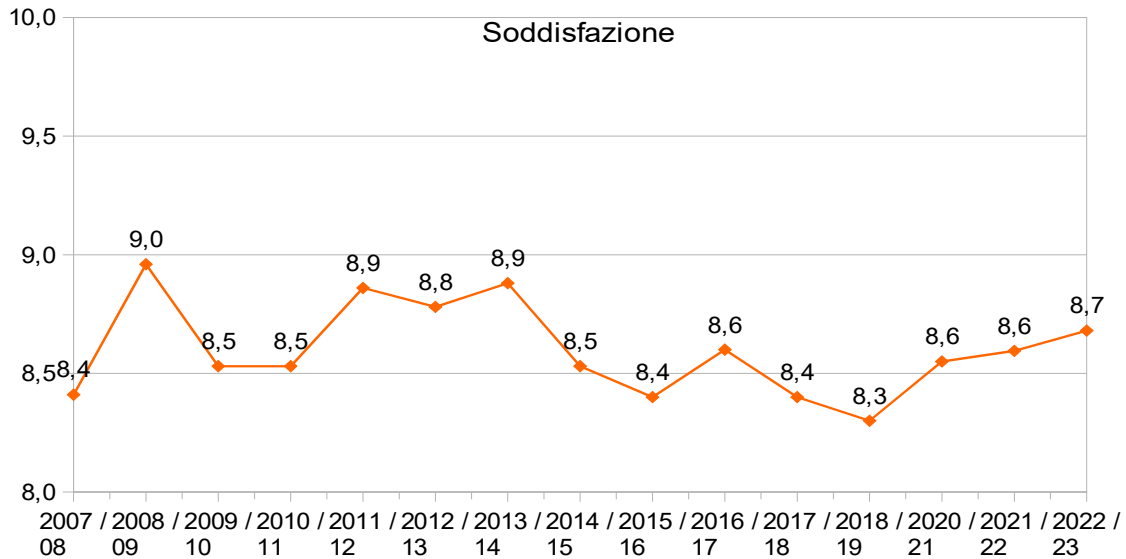
<b>Carenti</b> (leve di miglioramento)	<b>Positivamente</b> (leve di successo)
1. Gabbiano cern	1. Isola Blu
2. Cucciolo	2. Delfino cern
3. Pollicino	3. Scarabocchio

Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

<b>Plesso</b>	<b>Proposte di carattere strutturale</b>	<b>Freq.</b>
1. Cappellini	Sicurezza nell'area della terrazza	2
	Giardino /Tagliare erba in giardino	2
	Imbiancare i muri interni	1
	Organizzare la zona di ingresso vicino la spazzatura in modo diverso	1
	Tinteggiare il muro di confine del giardino grande	1
	Evitare che i genitori parcheggino davanti all'ingresso	1
	Disinfestazione zanzare	
2. Cucciolo	Giardino	4
	Trattamenti anti zanzare	1
3. Delfino cern	Giardino	2
	Perdita da condotti d'aria	2
4. Gabb. cern	Giardino	1
5. Girotondo	Parcheeggiare	1
6, Grillo parl	Giardino sul retro è inagibile d'inverno	9
	Pavimentazione di parquet nel corridoio è pericoloso	1
7. Isola Blu	Giardino	1
	Rinnovamento del bagno	1
8. Peter Pan	Maggiori tagli d'erba nel giardino	2
	Rinnovamento del bagno	1
9. Pollicino	Giardino	1
10. Scaraboc.	Gazebo ombreggiante in giardino	11
	Parte esterna da rivedere per accumulo di pozze e proliferazione di zanzare	1

## Trend complessivo dal 2008

L'andamento della soddisfazione pesata con l'importanza di Customer satisfaction: da fine 2008 al 2023 ha un variabilità minima nell'intorno del valore medio 8,6 su 10 in leggero miglioramento.



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 **l'Esperienza educativa**, la **Documentazione delle esperienze** e la **Cura del benessere**.

Oss. Il 54% (64% nel 2022) degli intervistati è interessata ad un loro coinvolgimento per le attività di Laboratorio ed il 46% 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 96% dei bambini .

Il **Giudizio medio pesato** dei genitori è **8,7** su 10