

RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SUL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

Scopo	L'obiettivo di questo questionario è rilevare la qualità percepita da parte dell'utenza sul funzionamento del servizio Nido d'Infanzia. In particolare si è voluto analizzare come la certificazione ISO 9001:00 abbia influenzato la qualità percepita della clientela. Per tale motivo il test è stato rivolto agli asili nido che hanno raggiunto il 17 Giugno 2004 la certificazione per la qualità da parte dell'ente TUV Italia.
--------------	--

Servizio	Servizio Nidi d'Infanzia nei plessi: ✓ Girotondo via Circonvallazione Occ.le, 55 ✓ Cucciolo (ex Alba adriatica) via Spedalieri,
-----------------	---

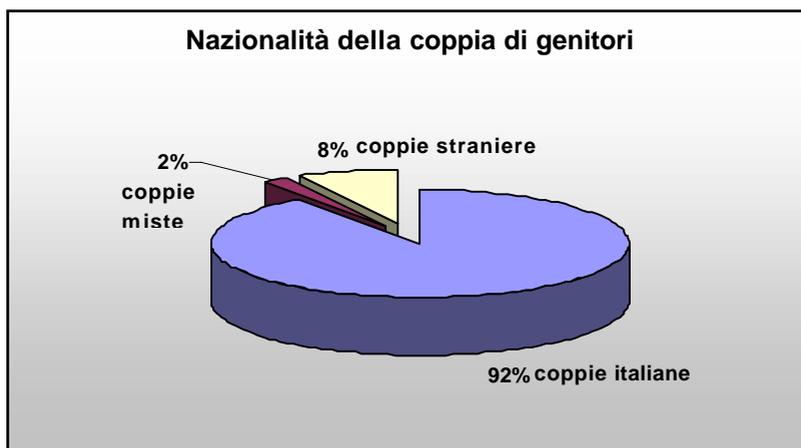
Metodo di Somministrazione:	<p>si è preparato il test partendo da quello somministrato nel 2003. Si è poi modificato evitando di chiedere tuttavia un parere sull'importanza: focalizzando l'attenzione sugli aspetti di efficacia del servizio. In particolare si è chiesto alla famiglia di esprimere un'opinione sul:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Organizzazione e logistica▪ Sulla struttura dei Nido▪ Competenza Cortesia e Riservatezza del personale▪ Attività del Nido▪ Il rapporto con le famiglie▪ Gli orari di Servizio▪ Giudizi e Suggestioni per il miglioramento del servizio <p>Infine vi è una sezione anagrafica della famiglia intervistata. Il test è stato somministrato in busta chiusa dalle educatrici alle famiglie che, una volta compilato, l'hanno inserito nei box appositi.</p>
------------------------------------	--



Risultati del questionario nella fase di sperimentazione:

Di seguito riportiamo una tabella che identifica la funzionalità del testo con il profilo dell'utente:

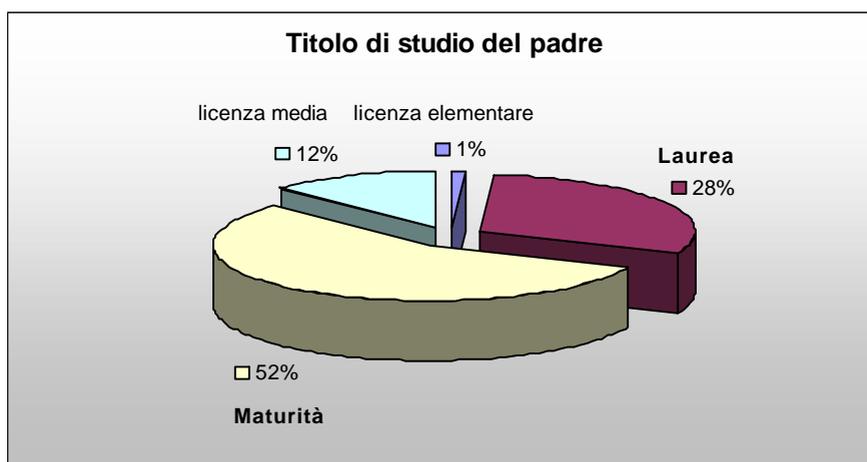
Il campione intervistato fa uso principalmente dei seguenti servizi:

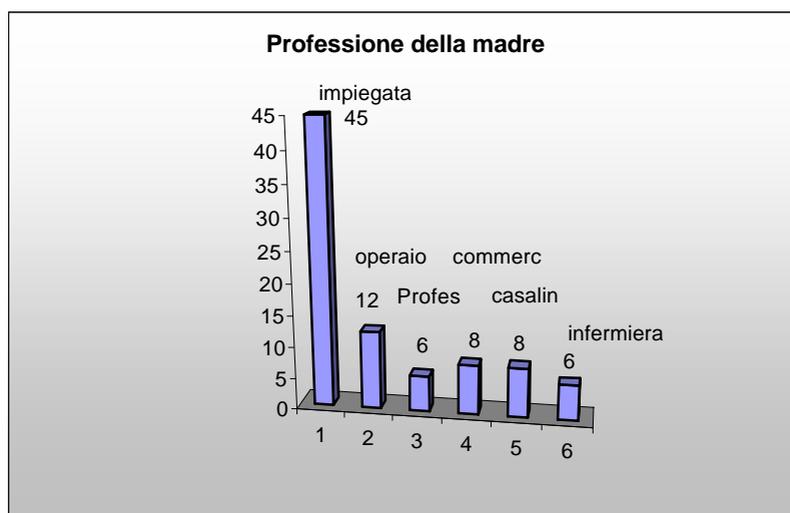
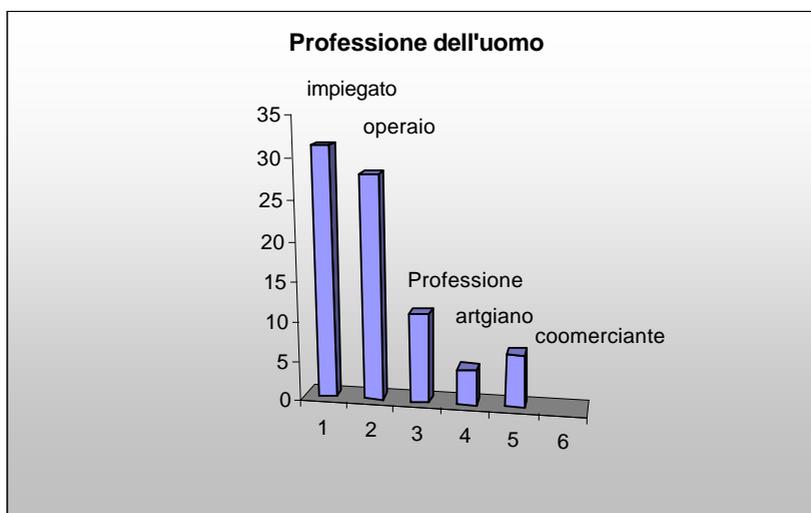
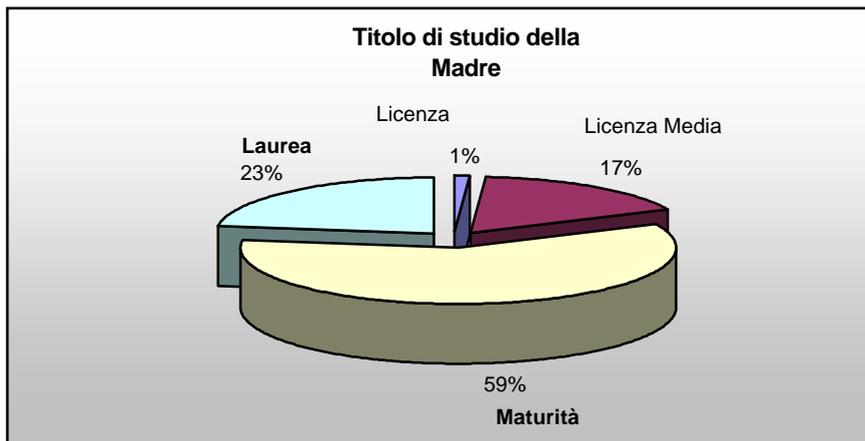


Hanno un'età media:

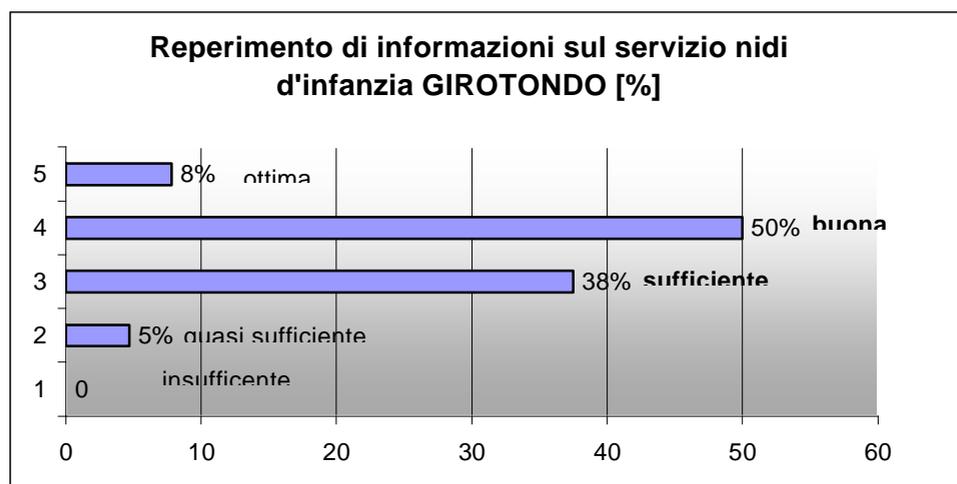
- 37 anni per gli uomini
- 31 anni per le donne

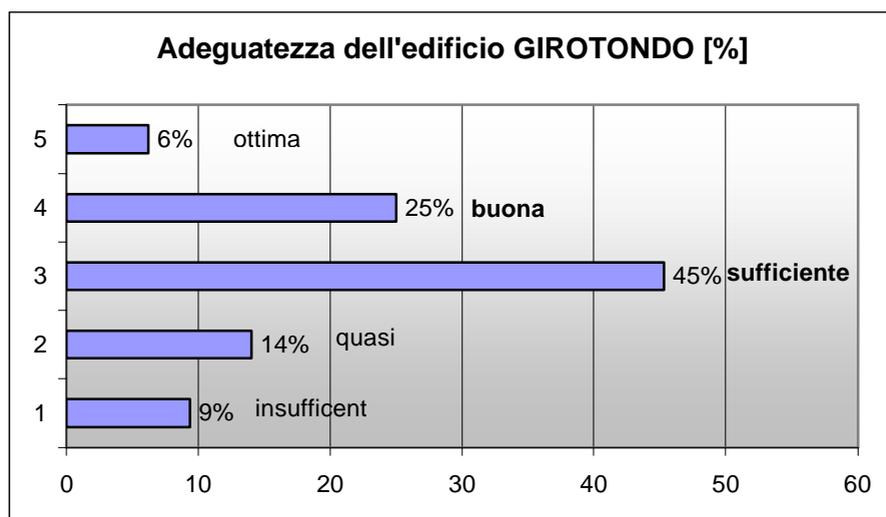
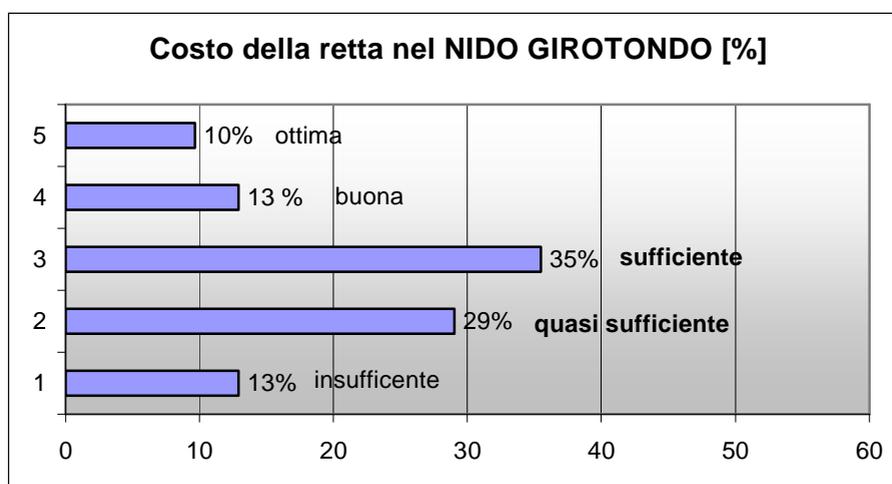
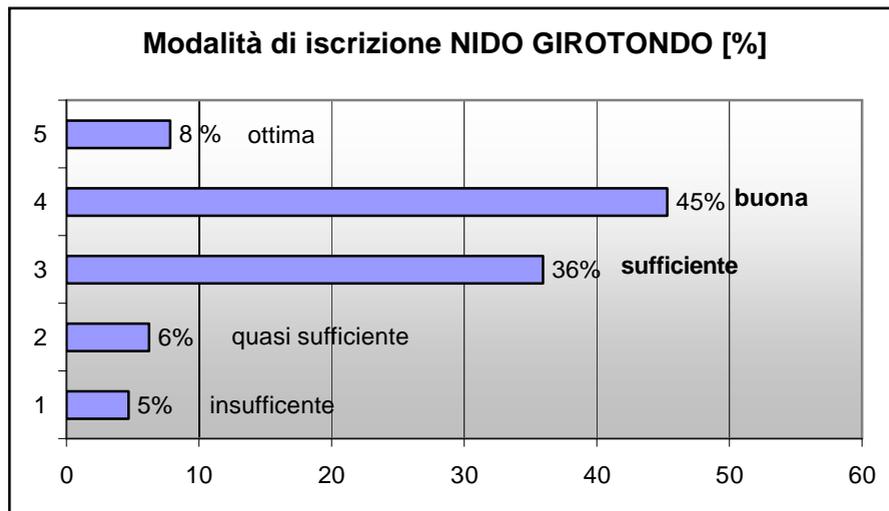
hanno un profilo scolastico rispettivamente così suddiviso:

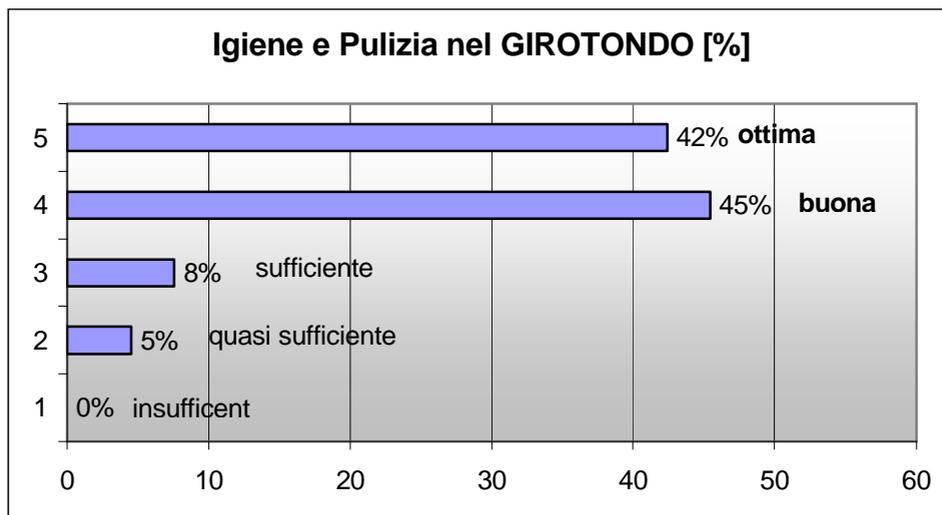
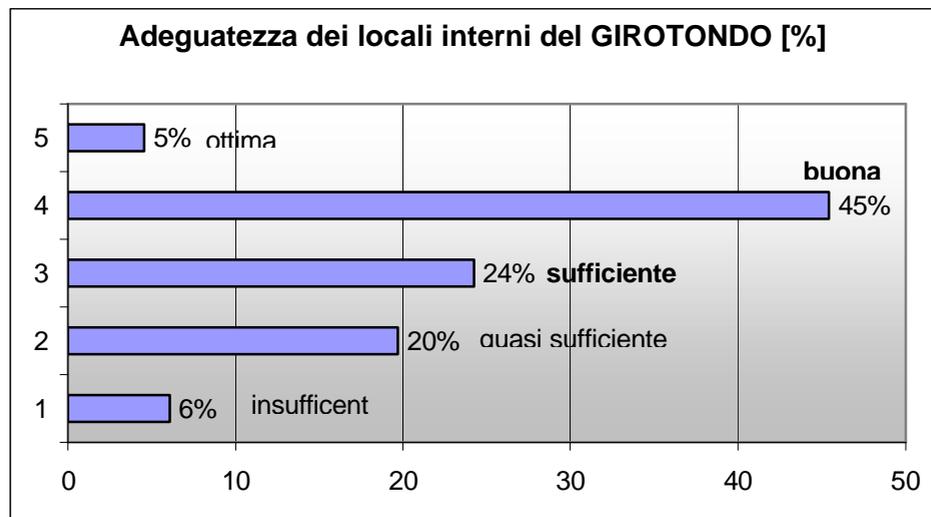
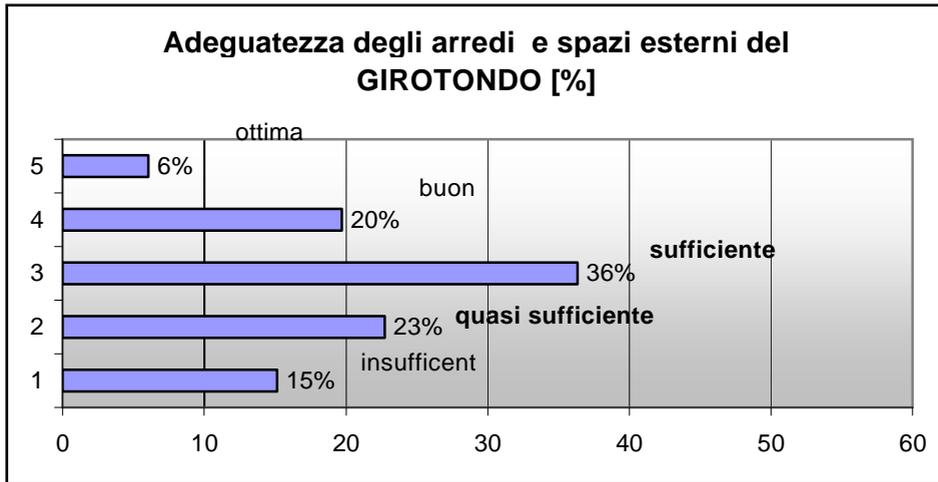


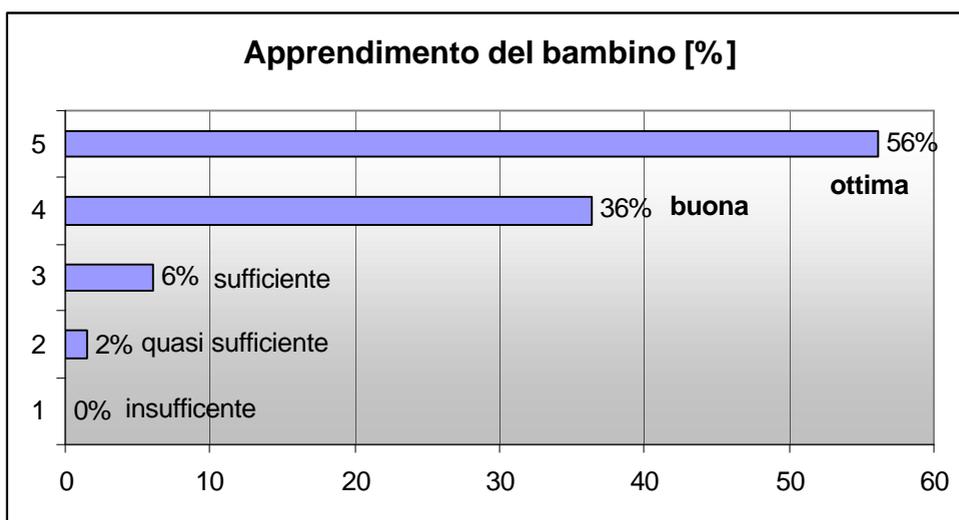
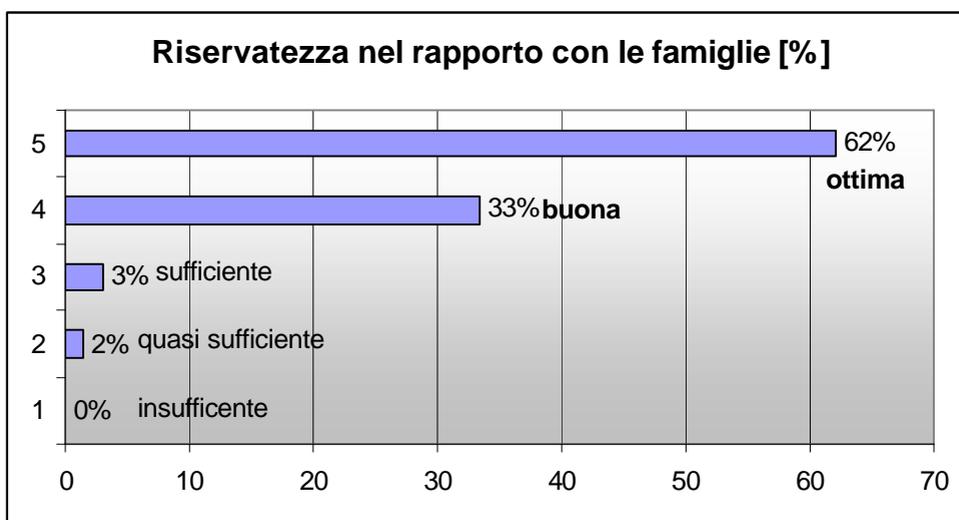
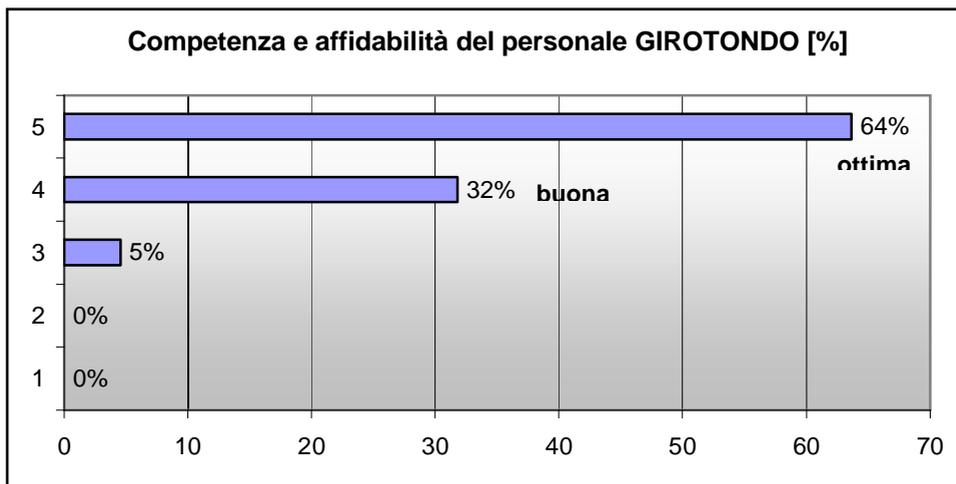


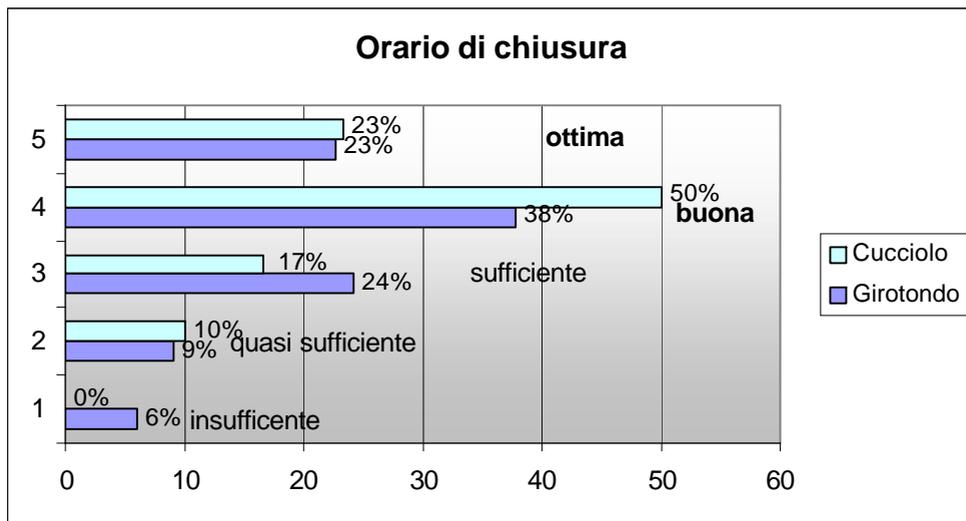
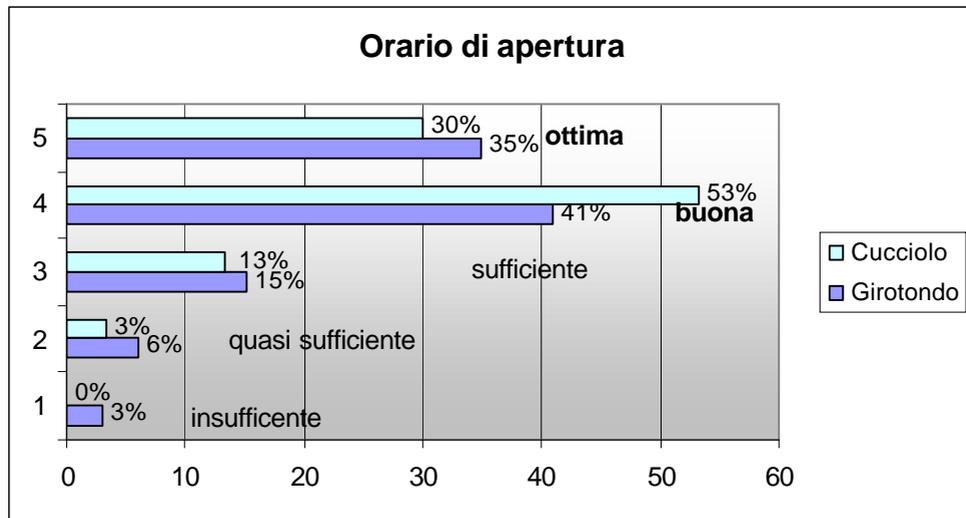
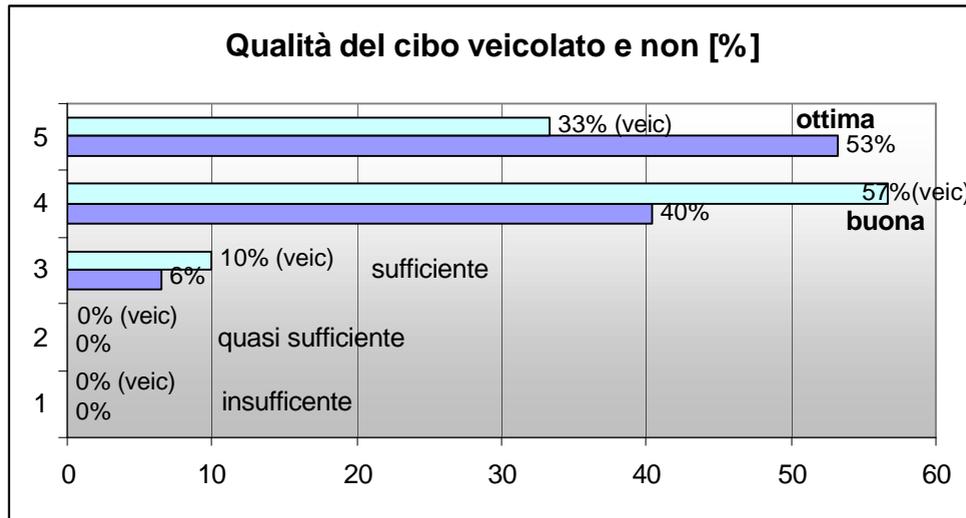
Nazionalità delle coppie [%]		Età padre [anni]	Età madre [anni]	Titolo di studio padre [%]		Titolo di studio madre [%]		Professione padre [%]		Professione madre [%]	
coppie italiane	92	37	34	elem	2	elem	2	impiegato	33	impiegata	45
coppie miste	2			med	28	med	17	operaio	29	operaia	12
coppie straniere	8			matur	56	matur	57	Professione	13	Professione	6
		laurea	12	laurea	22	artigiano	6	casalinga	8		
						comerc	8	comerc	8		
altri	13	infermiera	6								

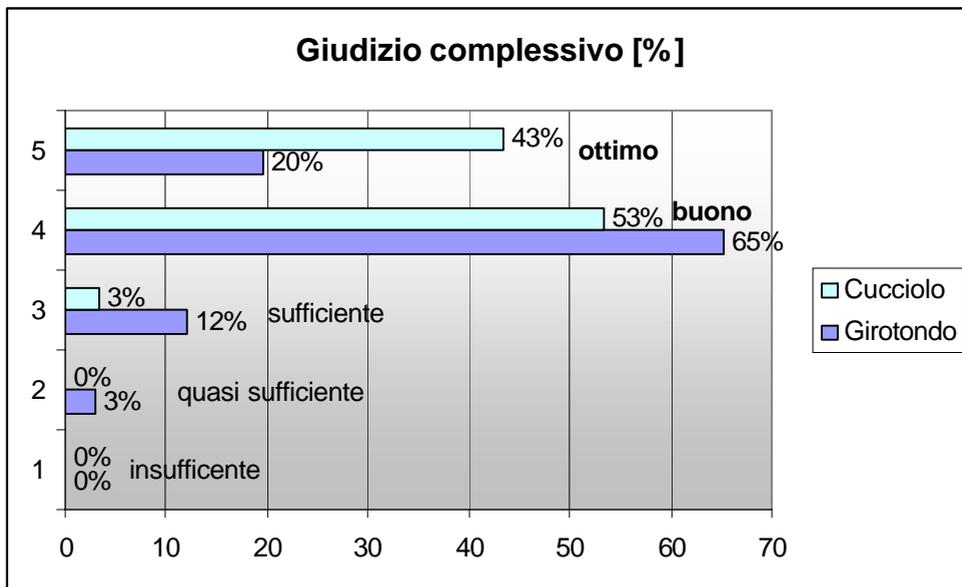
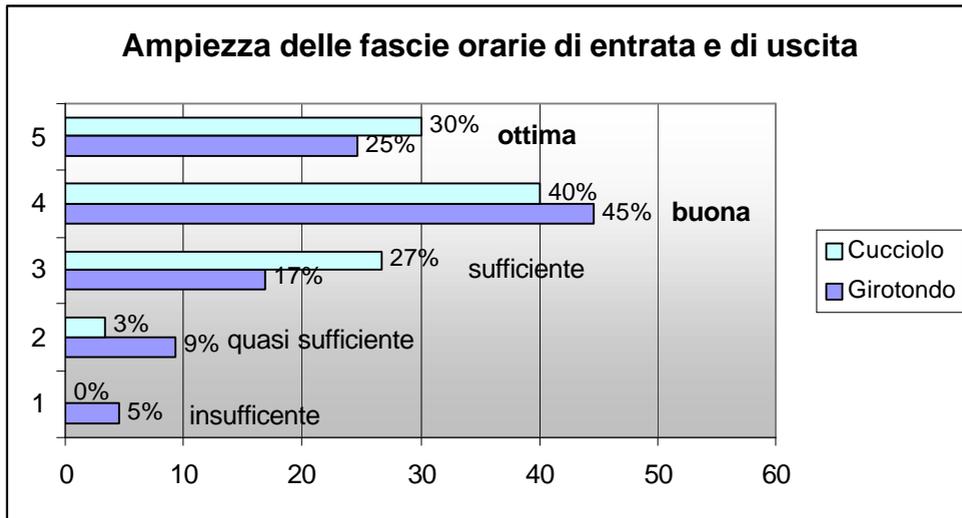


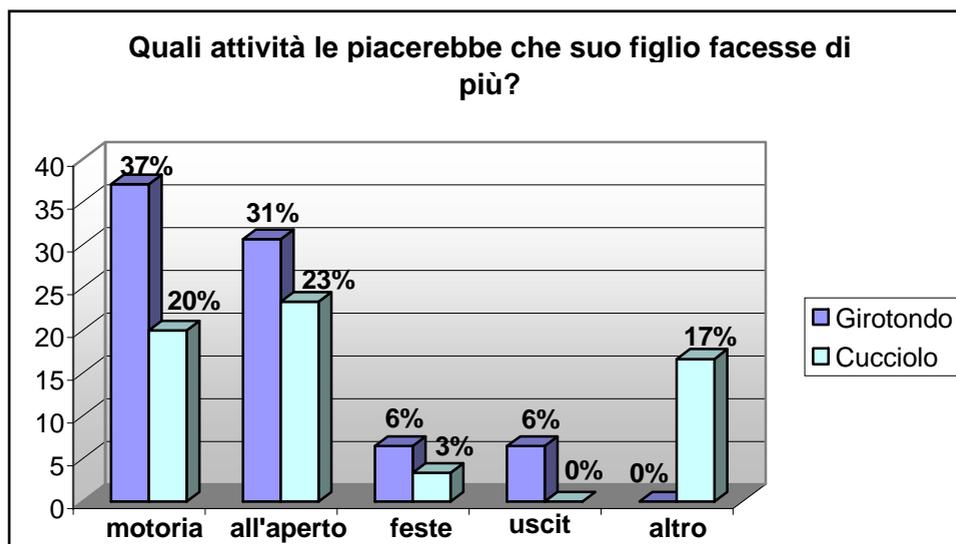




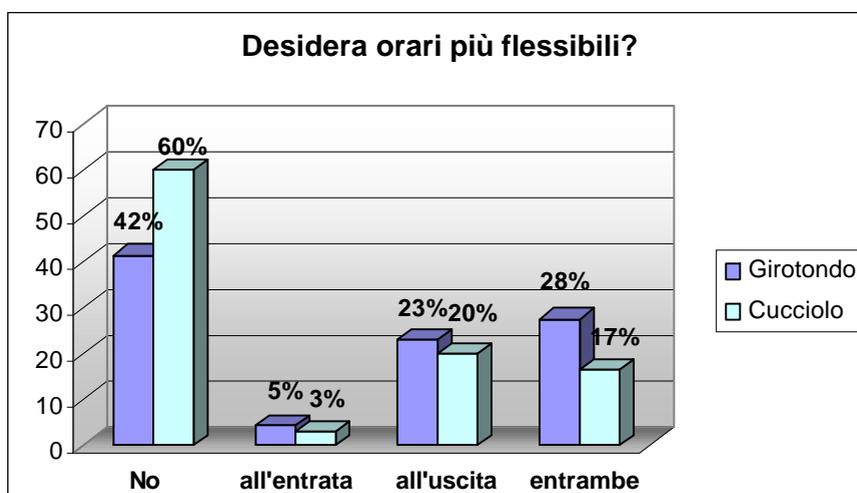
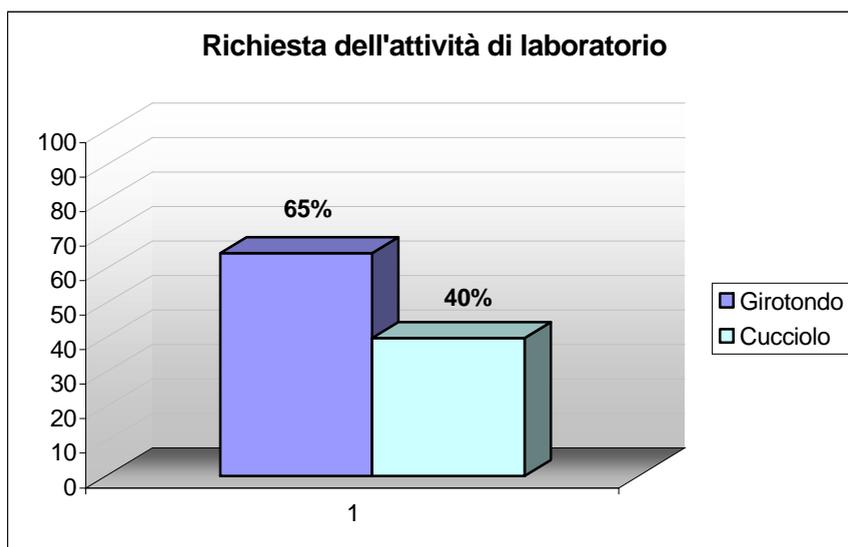








In particolare nel 65% dei casi per il Girotondo ed il 40% per il Cucciolo i genitori chiedono anche l'attività di laboratorio.



Domande Aperte

Quali sono le cose da migliorare

- Giardino del Girotondo
- Un costo della retta che sia proporzionale alle effettive presenze del bambino.
- Maggior numero di momenti di coinvolgimento con le famiglie
- Maggiore pazienza da parte delle maestre per i bambini che hanno un apprendimento più lento
- Sicurezza negli ambienti interni: eliminando gli spigoli presenti
- Continuità dell'attività nell'arco durante l'anno senza interruzione tra il periodo estivo e quello invernale.

Conclusioni provenienti dal Riesame di II livello

Vedi verbale n.3 del 14 luglio '04:

...”La percezione già espressa nel precedente riesame del 14 giugno, in cui si riteneva buono il livello complessivo di performance del servizio, è ribadita in questa fase anche in considerazione della positiva verifica operativa effettuata dell’auditor di TUV Italia tesa al conseguimento della certificazione. Si ritiene di inserire il logo di TUV Italia (ente certificatore) sulla modulistica utilizzata e sulla documentazione esposta dai nidi che hanno conseguito la certificazione di qualità. Dal punto di vista metodologico la direzione ritiene che sia necessaria una successiva riunione da svolgersi nell’imminenza dell’inizio dell’attività didattica”.





RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SUL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

Scopo

L'obiettivo di questo questionario è rilevare la qualità percepita da parte dell'utenza sul funzionamento del servizio Nido d'Infanzia ed in particolare sui plessi che hanno ricevuto la certificazione a seguito dell'Audit in campo da parte di TUV Italia nella data del **27 Giugno 2005**.

Servizio

Plessi monitorati:

- ✓ **Girotondo** via Circonvallazione Occ.le, 55
- ✓ **Cucciolo** via Spedalieri
- ✓ **Scarabocchio** via Macanno 10
- ✓ **DoReMi** via Euterpe
- ✓ **Miramare** via Losanna 16

Metodo di Somministrazione:

Si è poi modificato evitando di chiedere tuttavia un parere sull'importanza: focalizzando l'attenzione sugli aspetti di efficacia del servizio. In particolare si è chiesto a **161** famiglie di esprimere un'opinione sul:

- Organizzazione e logistica
- Sulla struttura dei Nido
- Competenza Cortesia e Riservatezza del personale
- Attività del Nido
- Il rapporto con le famiglie
- Gli orari di Servizio
- Giudizi e Suggerimenti per il miglioramento del servizio

Infine vi è una sezione anagrafica della famiglia intervistata.

Il test è stato somministrato in busta chiusa dalle educatrici alle famiglie che, una volta compilato, l'hanno inserito nei box adibiti.

Osservazione1

A seguito dell'Audit in campo si è deciso di modificare il test da somministrare per l'anno 2006 cercando di inserire delle domande sull'importanza su alcuni aspetti in modo da dare ulteriori elementi di valutazione al Riesame della Direzione.

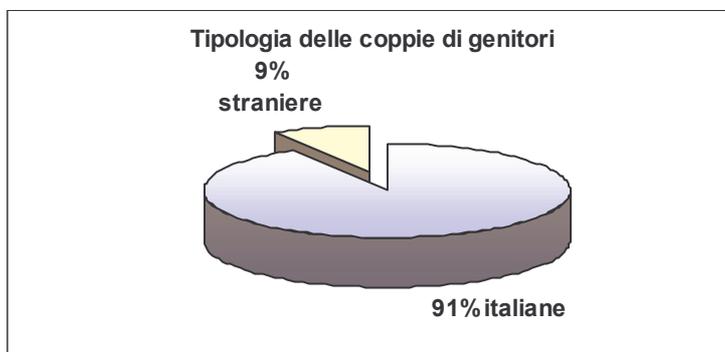
Osservazione2

Allo scopo di evitare che dei Nidi certificati non siano monitorati dall'indagine di customer si consiglia fortemente di effettuare una pianificazione temporale della somministrazione e raccolta tenendo conto anche degli eventi di manutenzione. A tale scopo il referente qualità aprirà una Non conformità con Azione Correttiva.



ANAGRAFICA

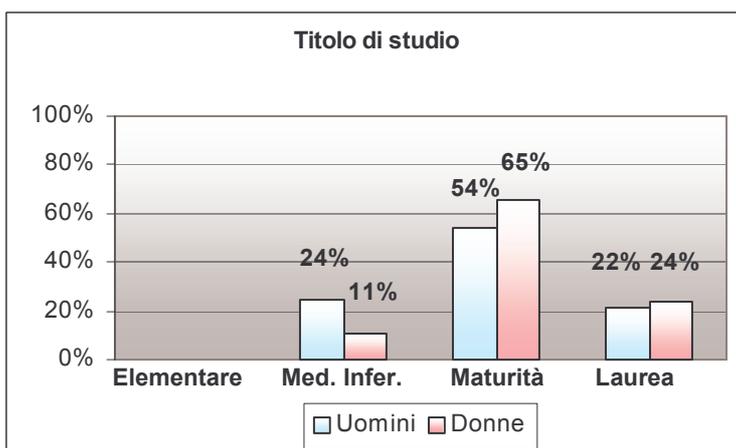
Di seguito riportiamo una serie d'informazioni che identifica il profilo della famiglia:



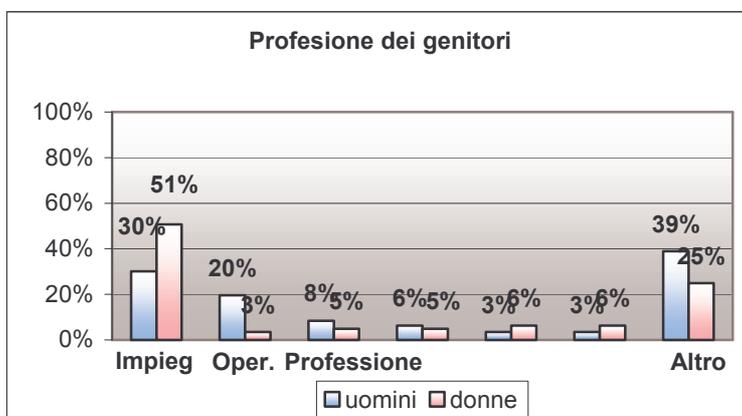
Hanno un'età media:

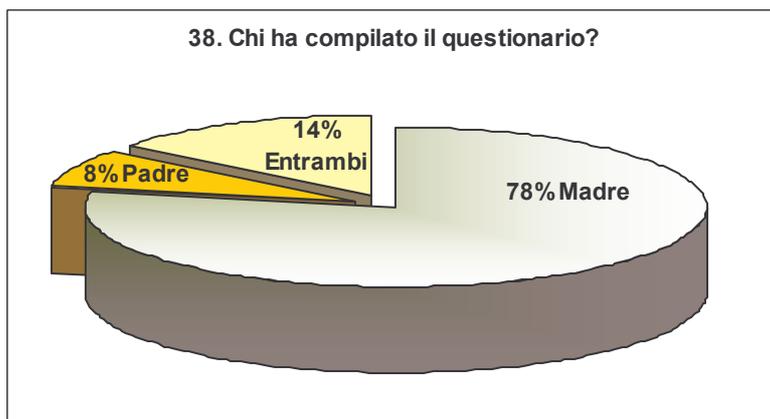
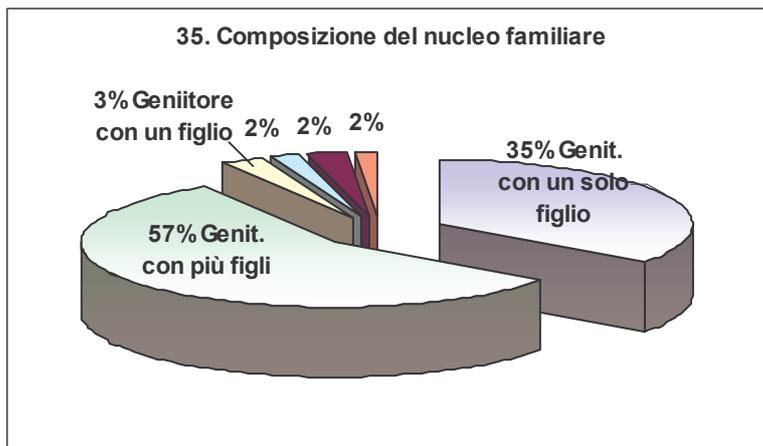
- 38 anni uomini (37 anni nel 2004)
- 35 anni per le donne (31 anni nel 2004)

hanno un profilo scolastico rispettivamente così suddiviso:



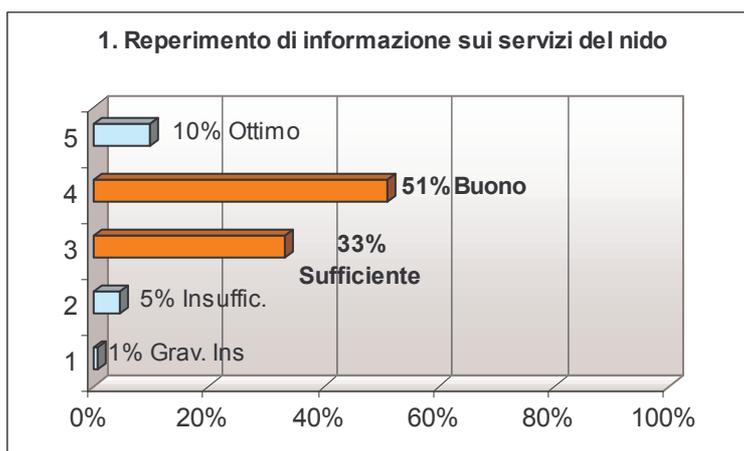
Le professioni all'interno del nucleo familiare:



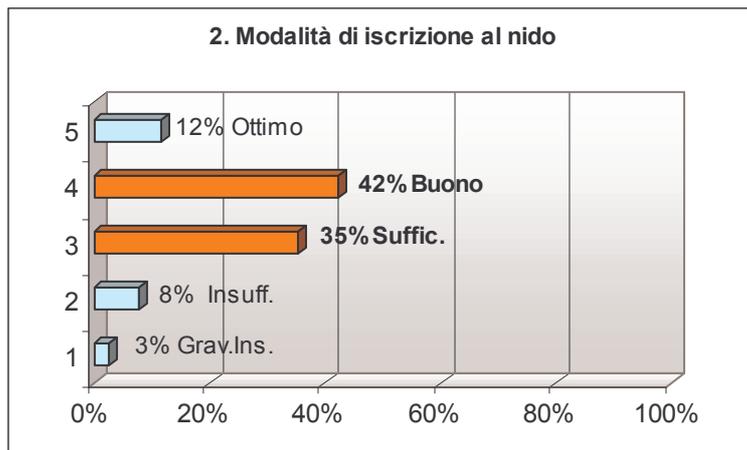


ACCESSIBILITA'

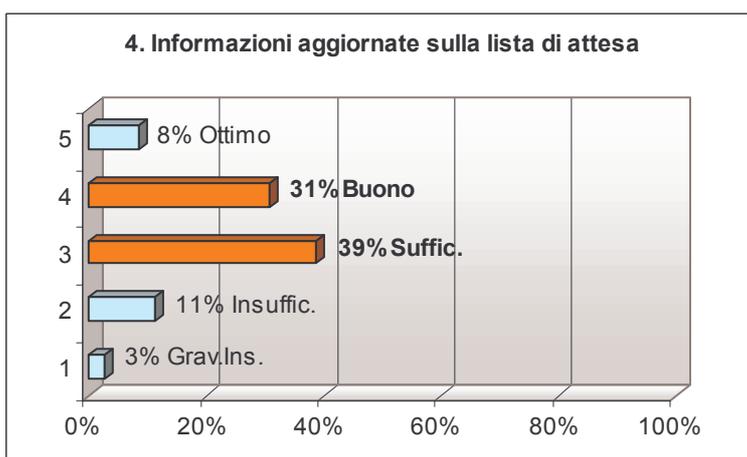
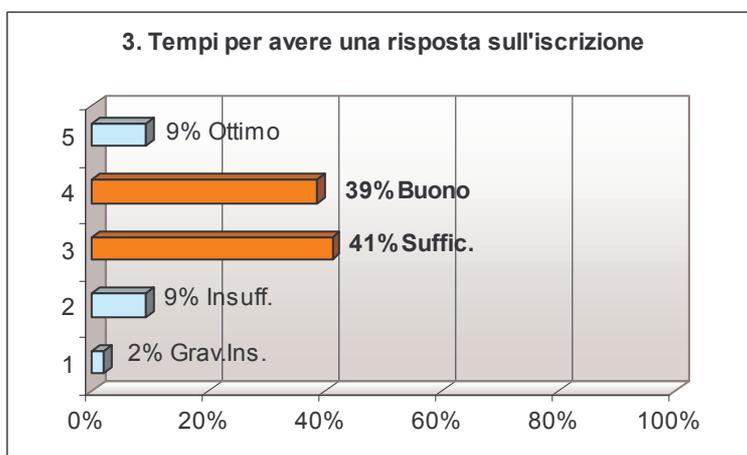
Iniziamo con le domande sull'accessibilità al Servizio:

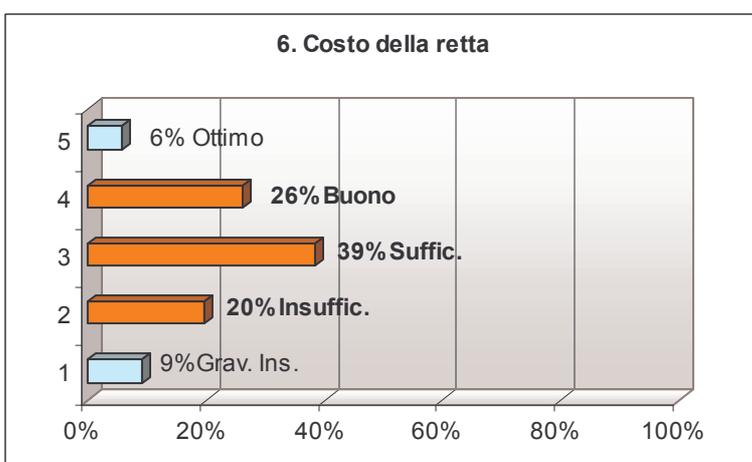
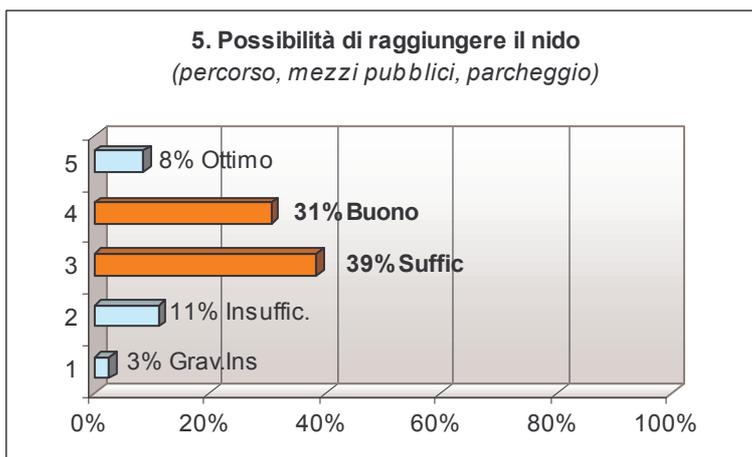


Rispetto i dati del 2004 vi è stato un miglioramento di un paio di punti percentuale sull'Ottimo e Buono.



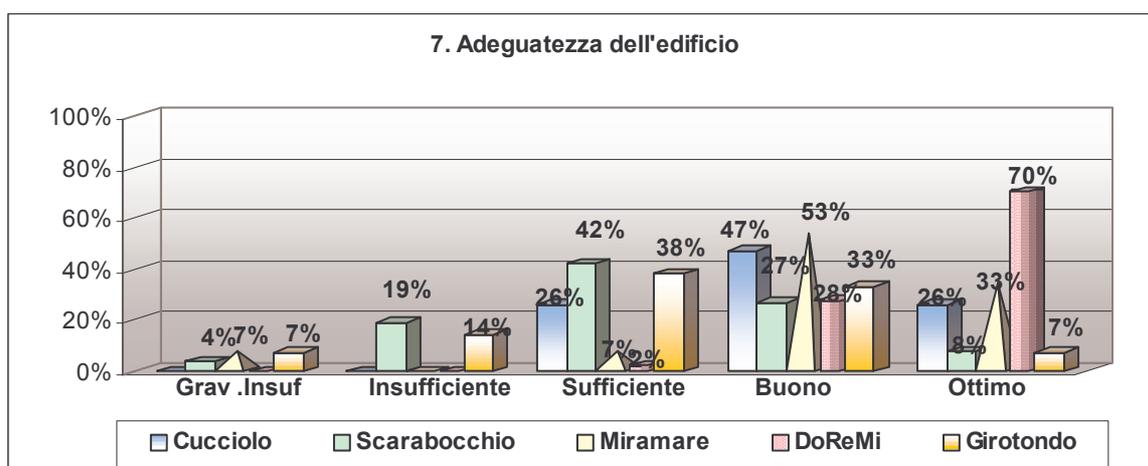
Anche in questo caso vi è stato un aumento nell'ottimo di un paio di punti percentuale sull'ottimo



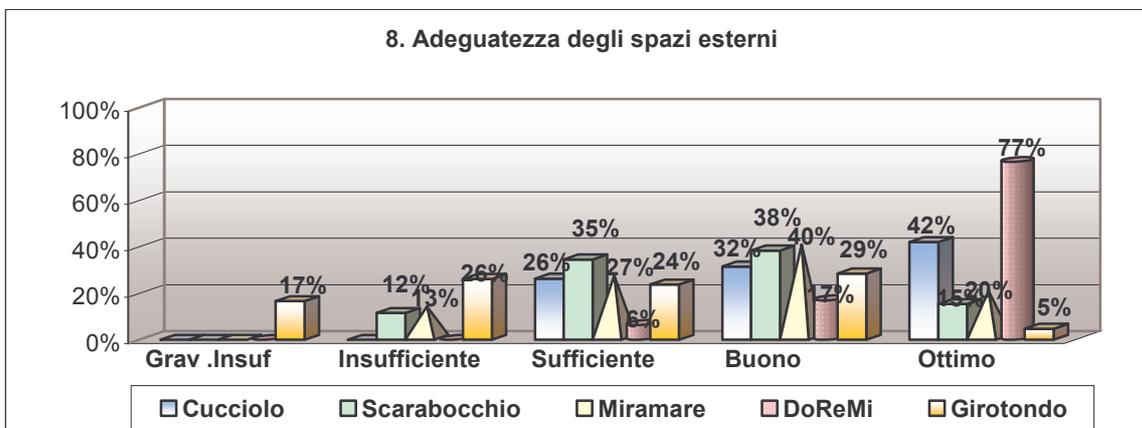


Rispetto ai dati del 2004 si è apprezzato un incremento in senso positivo riguardo il costo delle rette. Il giudizio buono è passato dal 13% -> 26% al discapito dei giudizi di Insufficienza.

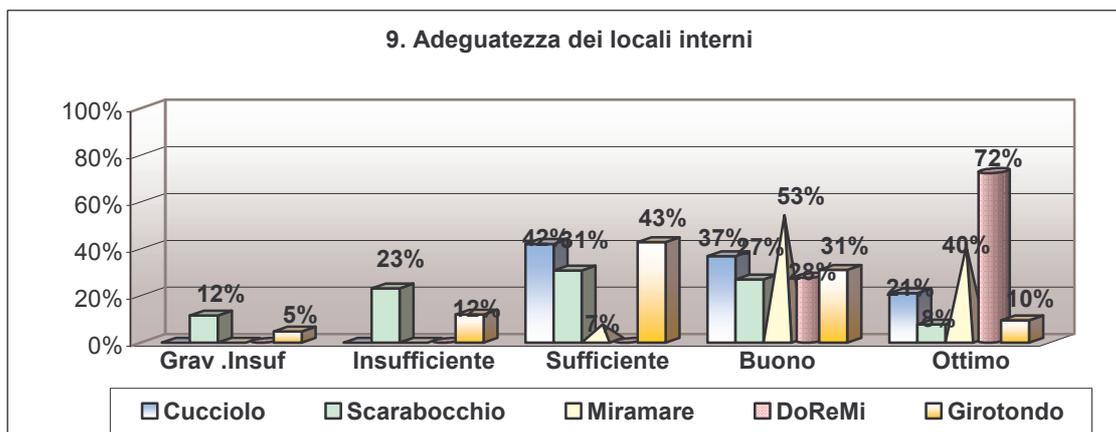
Di seguito mettiamo a confronto l'accessibilità alle strutture dei singoli nidi



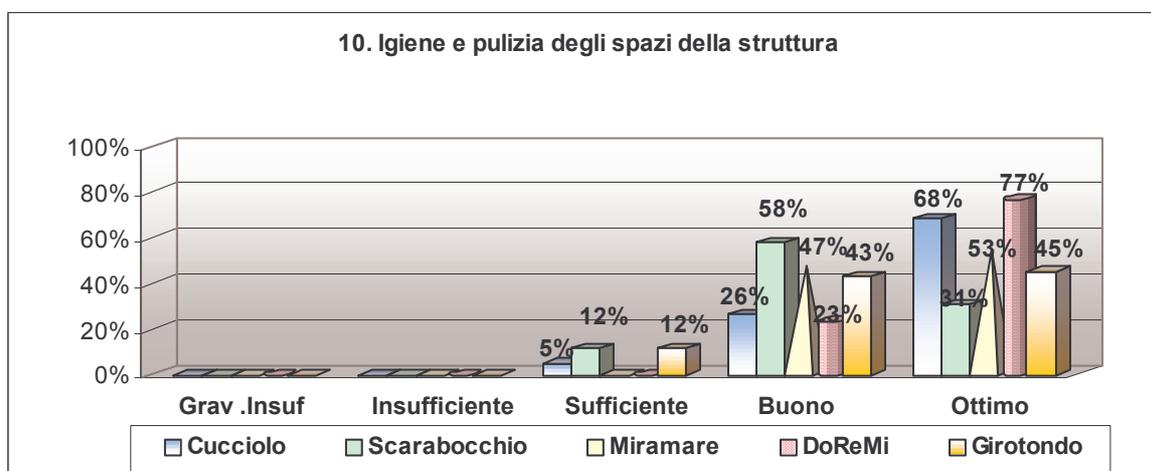
Le strutture dei nidi Scarabocchio in via Macanno e Girotondo in via Circonvallazione occidentale sono quelle che hanno avuto il giudizi più negativi. Mentre il DoReMi ha ottenuto giudizi estremamente positivi.



Gli arredi del Nido Girotondo sono quelli più criticati per gli spazi esterni

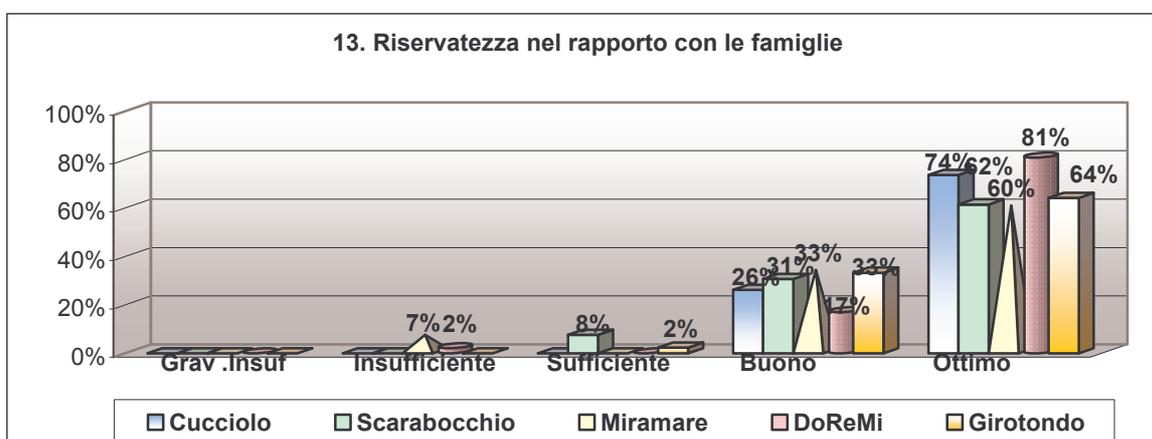
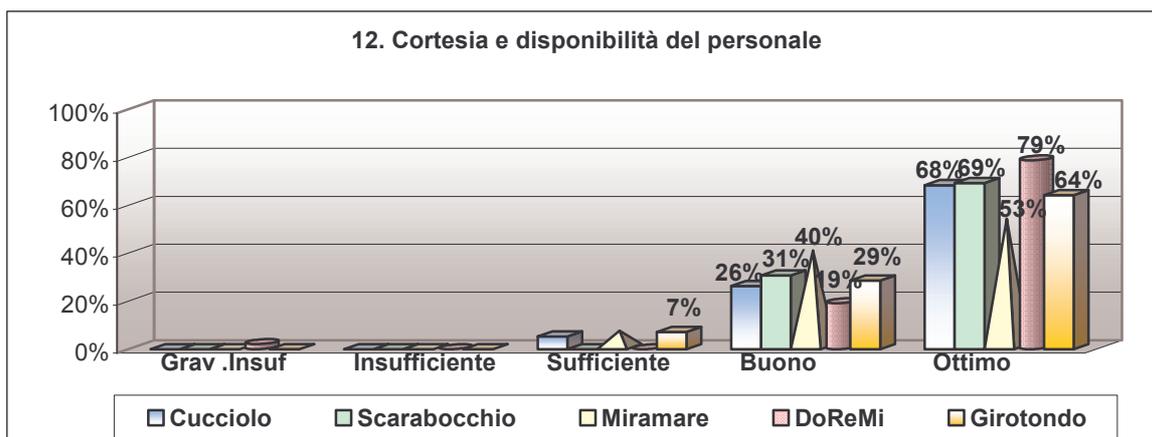
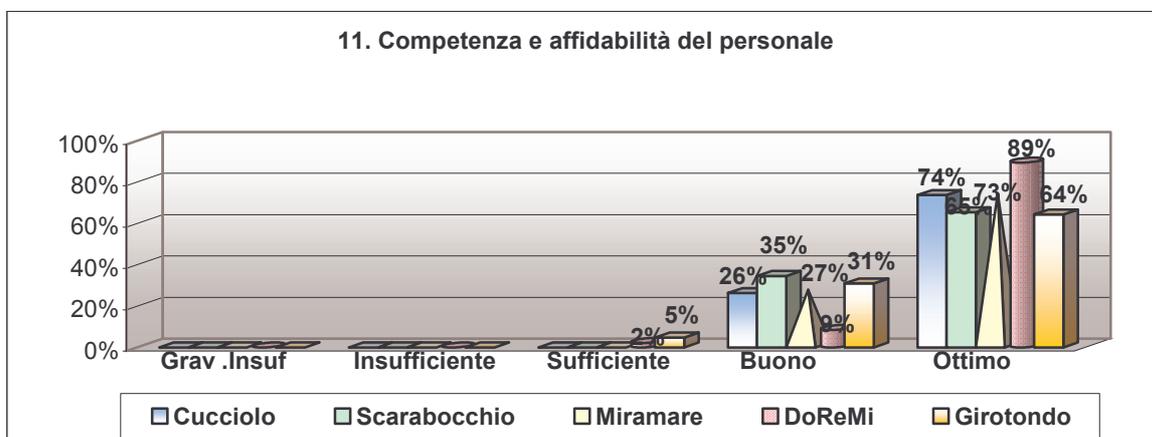


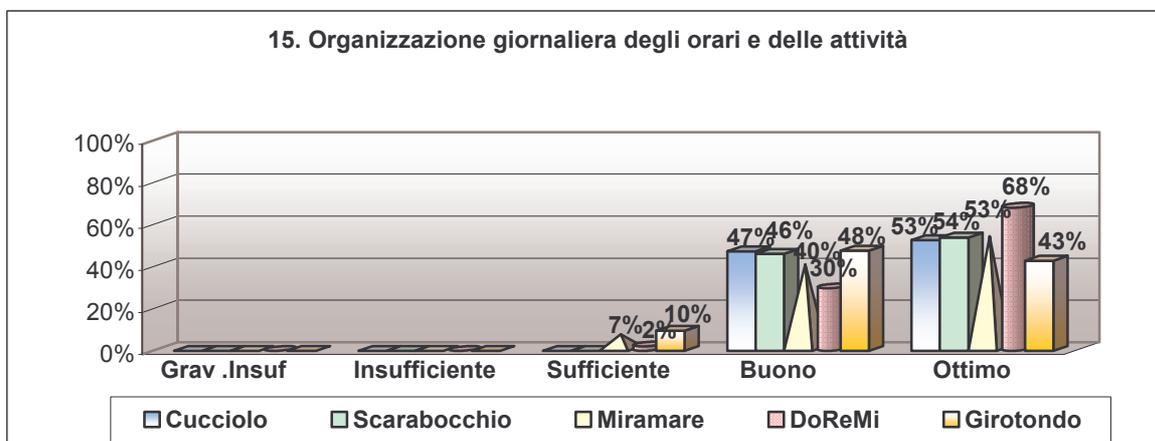
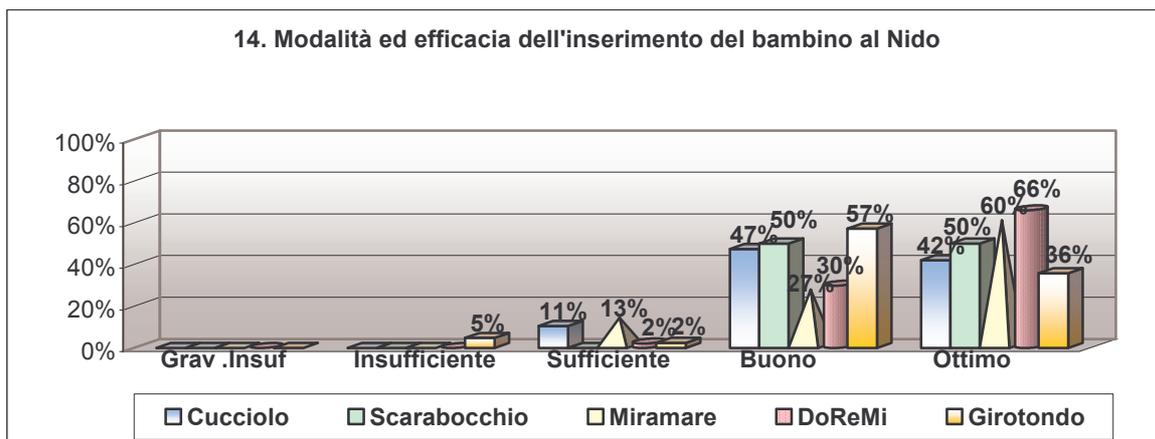
Igiene e Pulizia



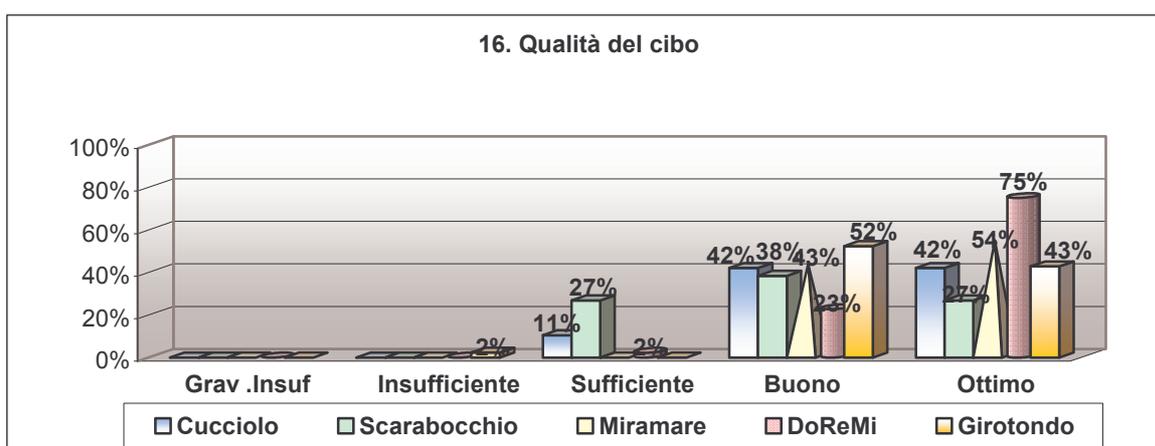
L'aspetto della pulizia viene percepito positivamente un pò per tutti i nidi anche se questi giudizi vengono leggermente influenzati dalla struttura del nido: come si può notare per lo scarabocchio ed il girotondo.

Rapporto con le Educatrici

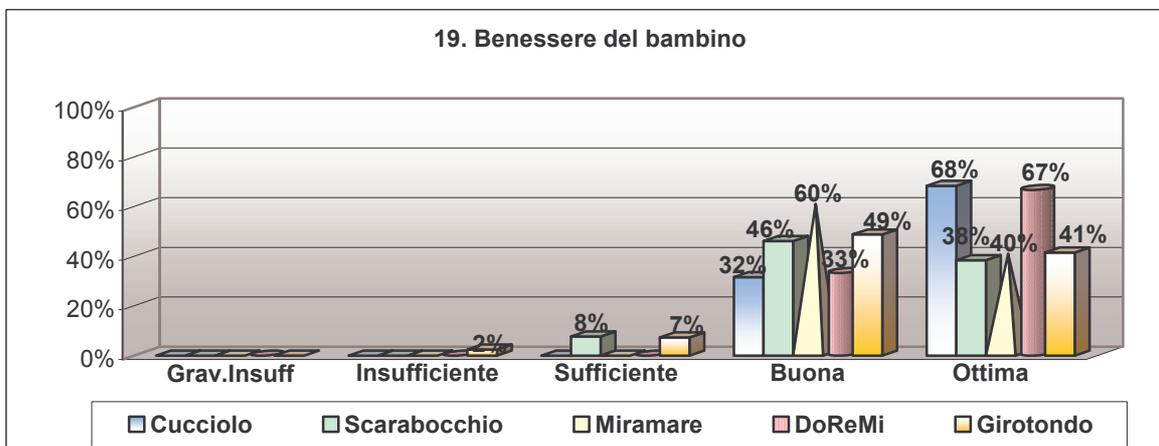
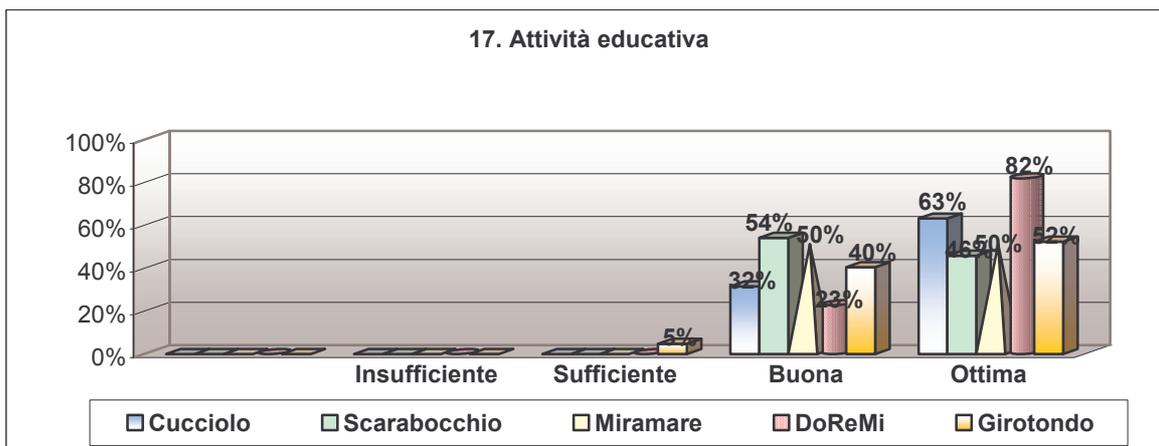




Qualità del Cibo



In questa domanda diversi genitori apprezzerebbero una maggiore informazione sulla qualità del cibo servito dando la disponibilità ad essere presenti almeno una volta alla somministrazione dei pasti.



Domande Aperte

Quali sono le cose da migliorare

- Un costo della retta che sia proporzionale alle effettive presenze del bambino.
- Maggior numero di momenti di coinvolgimento con le famiglie
- Maggiore pazienza da parte delle maestre per i bambini che hanno un apprendimento più lento
- Continuità dell'attività nell'arco durante l'anno senza interruzione tra il periodo estivo e quello invernale.
- Maggiore informazione sulla qualità del cibo servito dando la disponibilità ad essere presenti almeno una volta alla somministrazione dei pasti.



RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SUL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA Ottobre 2006

Scopo

L'obiettivo dell'indagine è misurare la qualità percepita dall'utenza sul servizio Nidi d'Infanzia certificato per la qualità ISO 9001:00 a seguito dell'Audit esterno fatto TUV Italia del Giugno 2006.

Servizio

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

- ✓ **Cucciolo** – via Spedaliere, 1
- ✓ **Cappellini** – via Cappellini, 11
- ✓ **Do Re Mi** – via Euterpe, 10
- ✓ **Girotondo** – via Circonvallazione Occ.le, 55
- ✓ **Scarabocchio** – via Macanno, 10
- ✓ **Pollicino** – via Losanna, 16
- ✓ **Peter Pan** – via Sacramora, 38
- ✓ **Delfino** – via Pagano, 5
- ✓ **Gabbiano** – via Orsini, 26
- ✓ **S. Aquilina** – via Montechiaro, 21
- ✓ **Isola Blu** – via Petropoli, 33

Metodo di Somministrazione:

Le famiglie che hanno aderito all'indagine di customer satisfaction **sono state 248 rappresentando circa il 50% della popolazione (il campione è rappresentativo)**. Nel questionario si è chiesto di esprimere un giudizio sull'importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

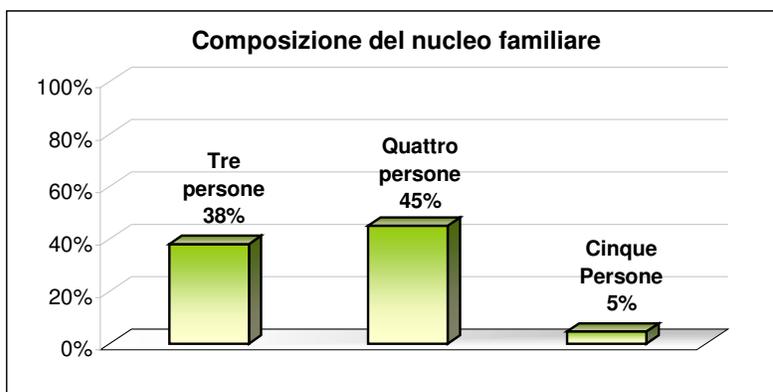
- Iscrizioni
- Logistica
- Orari
- Struttura dei Nido
- Personale
- Cibo
- Attività del Nido
- Il rapporto con le famiglie

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato per l'80% dalle madri 13% assieme padri e madri mentre il 7% solo i padri.

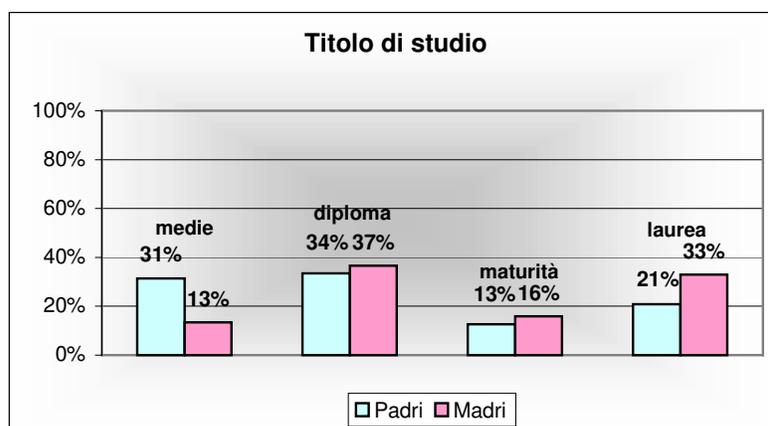


ANAGRAFICA

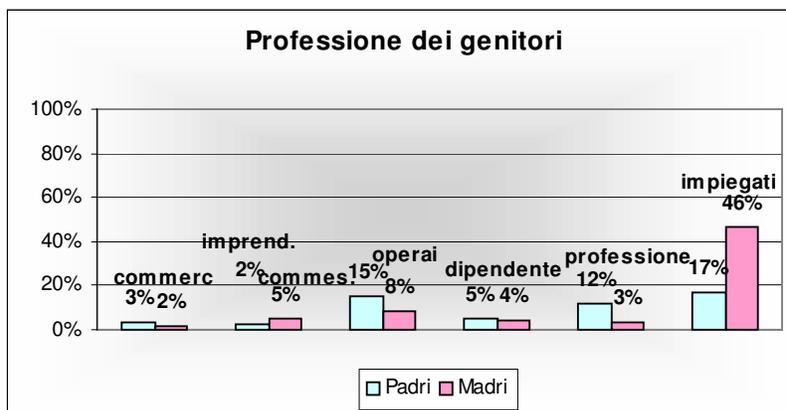
In questa sezione sono illustrate le informazioni relative alla famiglia (quasi tutte italiane) che compongono il campione. Il nucleo familiare è composto in leggera maggioranza da quattro persone.



Il padre ha un'età media di 38 anni costante rispetto il 2005 (37 anni nel 2004). L'età delle madri invece è in leggera di crescita con 36 anni rispetto 35 di media del 2005 (31 anni nel 2004). Il profilo scolastico dei genitori conferma un grado d'istruzione più elevato da parte delle madri:

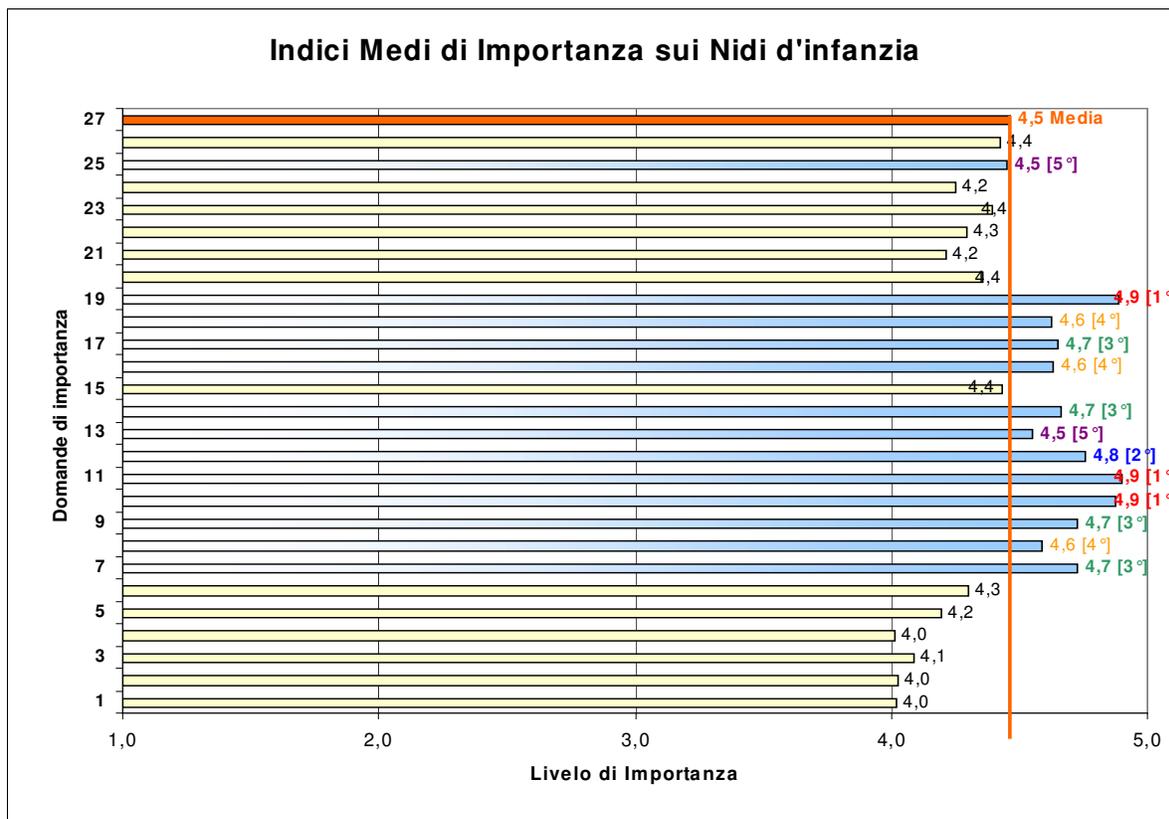


Le madri svolgono un lavoro impiegatizio per il 46% invece i padri sono uniformemente distribuiti nelle varie attività professionali (operai, professionisti):



IMPORTANZA

In questa sezione si riportano le aspettative della famiglia verso gli elementi che caratterizzano il servizio. Tali indicazioni forniscono una chiave di lettura sulle priorità da inseguire da parte dell'amministrazione nell'ottica di percorso del miglioramento continuo. Di seguito si sono evidenziati (in blue) e classificati graficamente (con il numero di fianco) i punti delle domande che hanno raggiunto un'adesione superiore alla media (4,5 su 5).



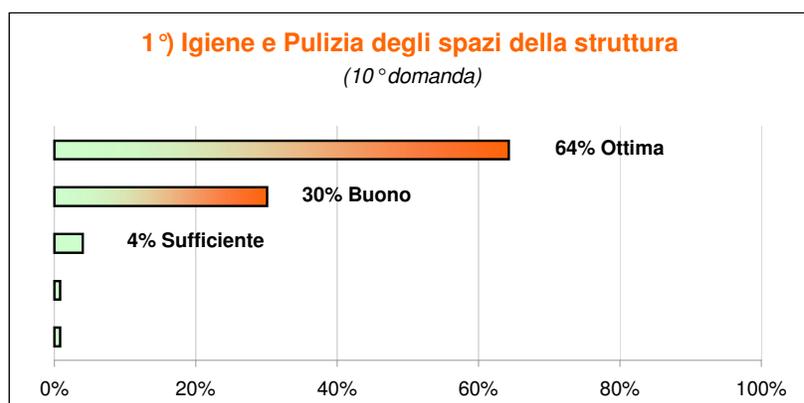
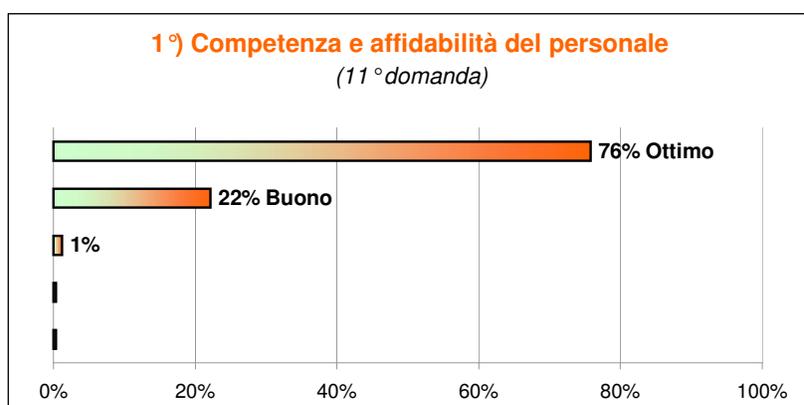
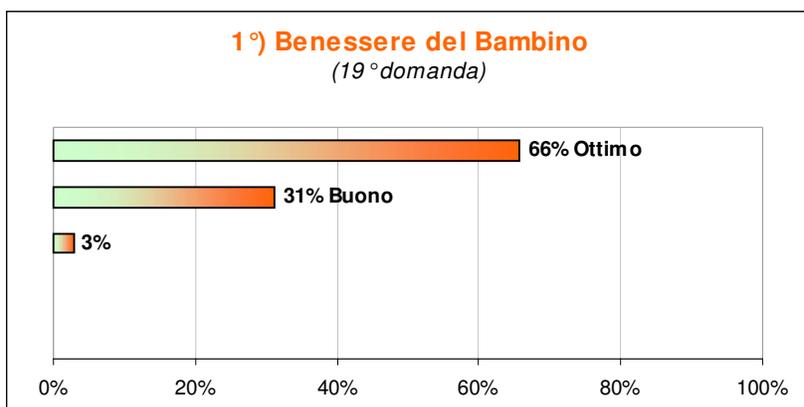
Gli aspetti caratterizzanti sono così classificati:

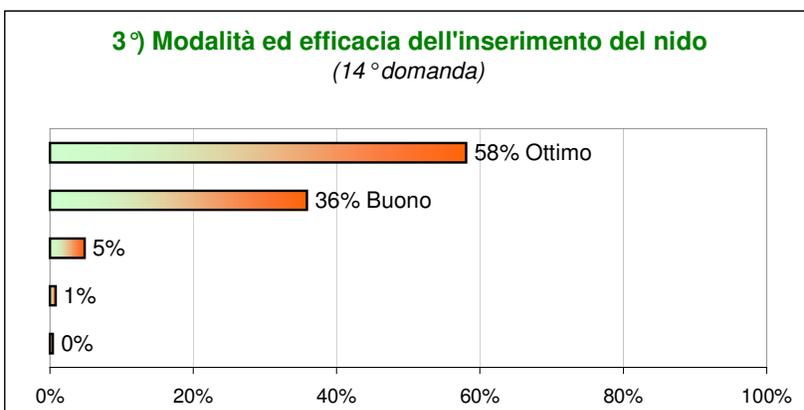
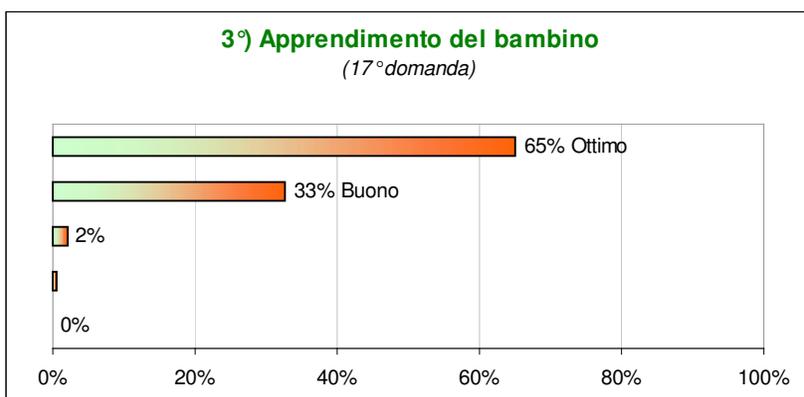
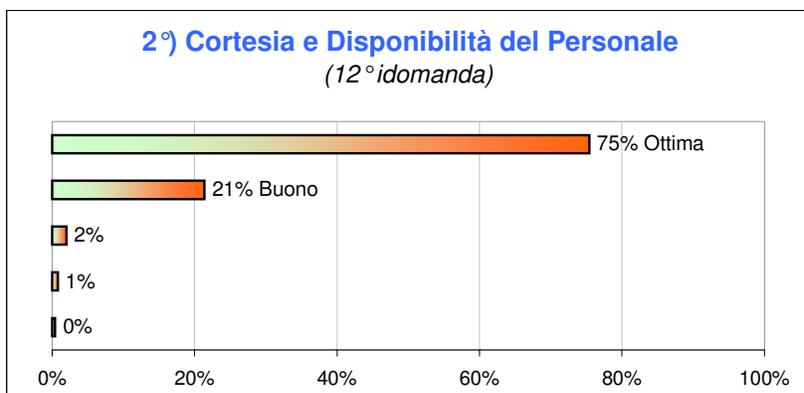
Ordine d'importanza	Punteggio Importanza	Domanda del questionario
1°	4.9	19) Benessere del bambino
		11) Competenza e affidabilità del personale
		10) Igiene e pulizia degli spazi della struttura
2°	4.8	12) Cortesia e disponibilità del personale
3°	4.7	17) Apprendimento del bambino
		14) Modalità ed Efficacia dell'inserimento del bambino
		9) Adeguatezza dei locali interni (stanze, arredi, servizi igienici)
4	4.6	7) Adeguatezza dell'edificio ad ospitare dei bambini
		8) Adeguatezza degli spazi esterni (giardino, giochi, ecc.)
		16) Attività educative
5°	4.5	18) Attività di sollecitazione con gli altri bambini
		26) Orario d'apertura
		13) Riservatezza con il rapporto delle famiglie



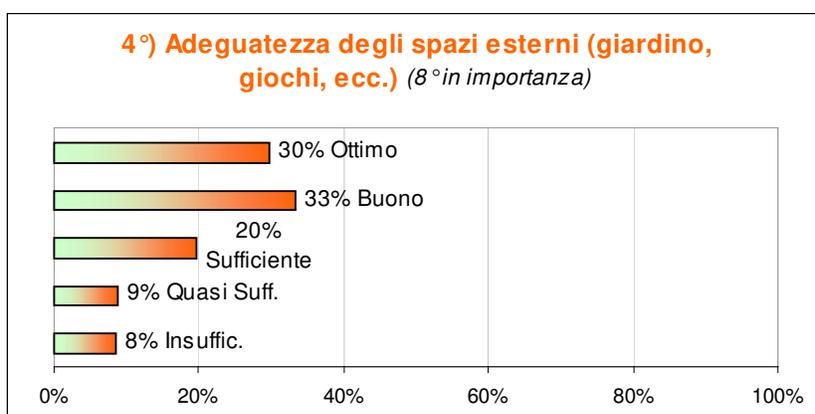
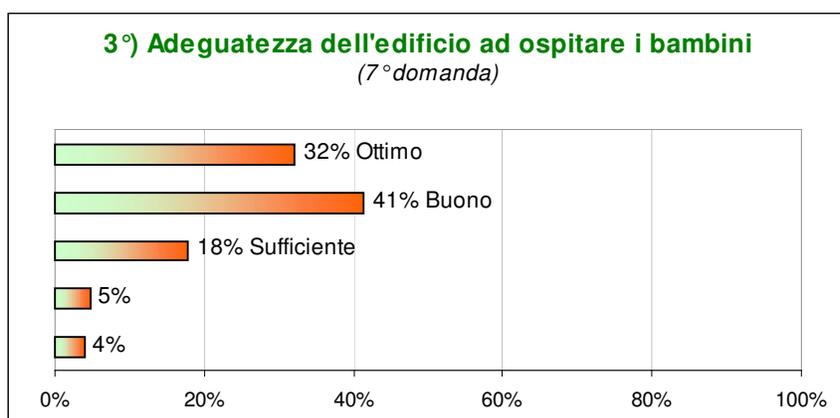
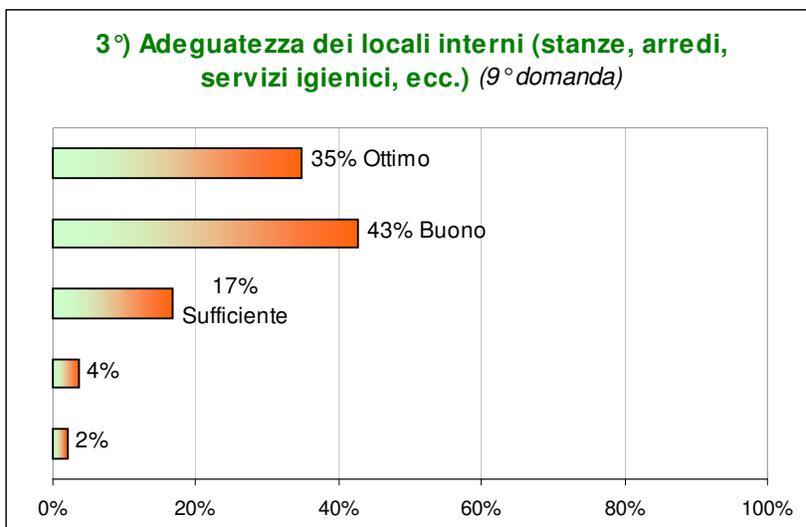
SODDISFAZIONE

Di seguito si riportano i giudizi sugli aspetti ritenuti più importanti. Si osservano i giudizi positivi sul benessere del bambino e l'igiene ed pulizia e molto positivi sulla competenza-affidabilità e cortesia-disponibilità del personale.

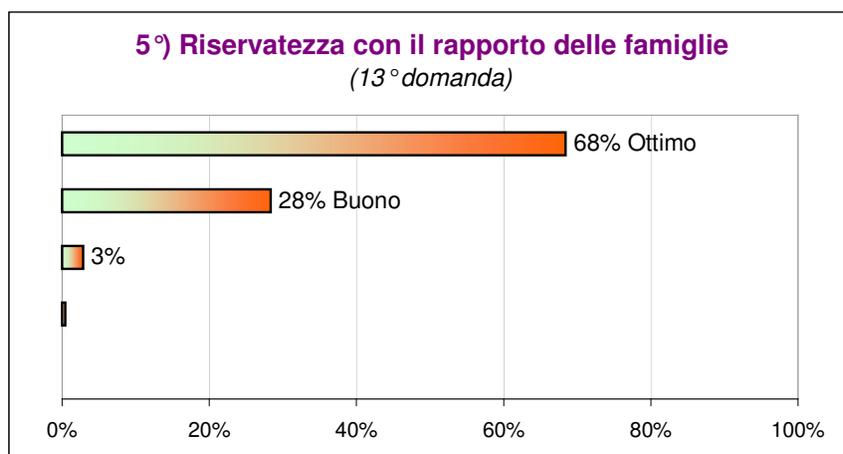
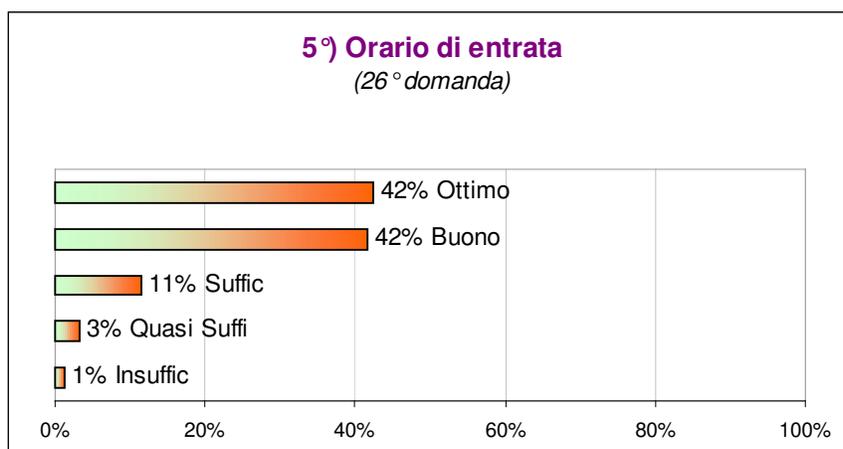
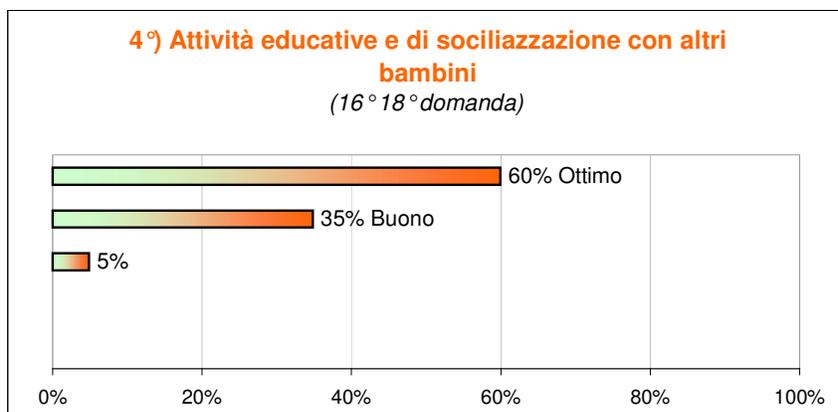




I giudizi sulle strutture ritenuti più importanti sono quelli relativi alla struttura del plesso ed degli ambienti interni dove i bambini passano più tempo. Le insufficienze sembrano imputabili a situazioni ben localizzabili; un po' più diffusa risulta essere l'inadeguatezza degli spazi esterni come ad esempio nel nido "S. Aquilina".



L'attività di socializzazione ed il rapporto con le famiglie hanno ottenuto un giudizio molto buono.



Allo scopo di esprimere quali sono i punti di miglioramento più evidenti rappresentiamo con la tabella e di seguito con la matrice ad impatto gli aspetti che sono avvertiti dalle famiglie come di maggior interesse e ed i relativi giudizi cercando di far risaltare quelli che hanno un'efficacia al di sotto della media.

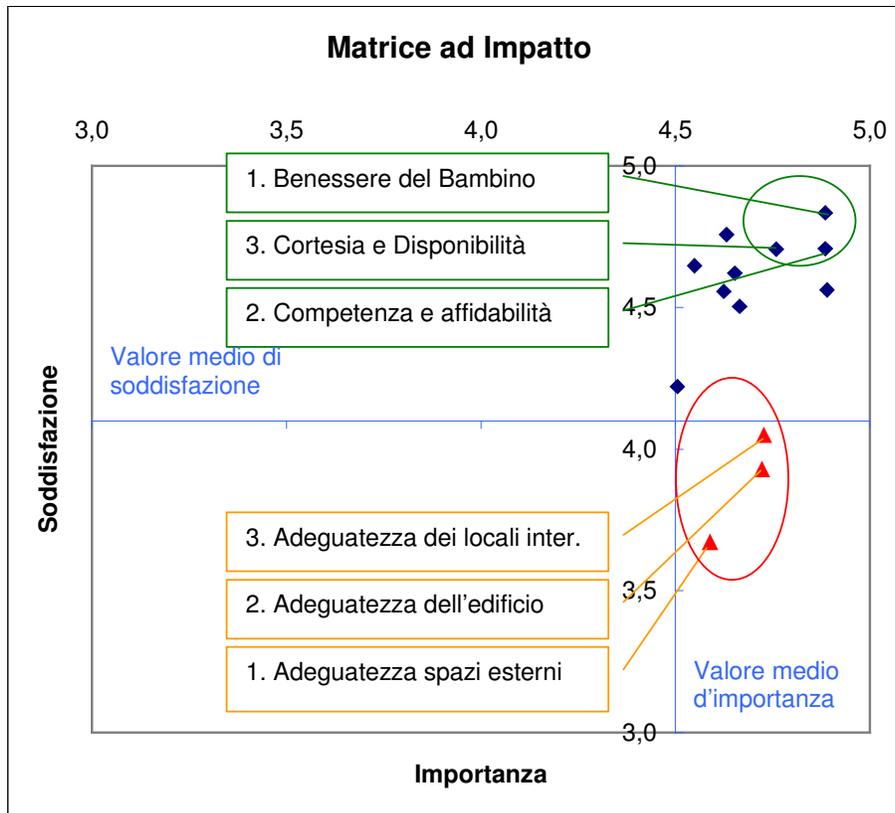
Importanza	Domande	Soddisfazione
4.5	Media	4.1
4.7	7. Adeguatezza dell'edificio ad ospitare i bambini.	3.9
4.6	8. Adeguatezza degli spazi esterni (giardino, giochi).	3.7
4.7	9. Adeguatezza dei locali interni (stanze, arredi e servizi igienici).	4.0
4.9	10. Igiene e pulizia degli spazi della struttura	4.6
4.9	11. Competenza e affidabilità del personale	4.7
4.8	12. Cortesia e disponibilità del personale	4.7
4.5	13. Riservatezza nei rapporti con le famiglie	4.6
4.7	14. Modalità ed efficacia dell'inserimento al Nido	4.5
4.6	16. Attività educative	4.8
4.7	17. Apprendimento del bambino	4.6
4.6	18. Attività di socializzazione con gli altri bambini	4.6
4.9	19. Benessere del bambino	4.8
4.5	26. Orario d'apertura	4.2

Come si evidenzia dalla tabella, e confermato dalla matrice ad impatto che segue, gli aspetti strutturali dei nidi sono quelli che hanno un gradimento leggermente al di sotto della media (4,1 su 5 che corrisponde ad un giudizio buono). In particolare risultano avere una votazione al di sotto della media l'adeguatezza degli:

- spazi esterni con 3,7 su 5
- edifici e locali interni con 3,9 e 4 su 5.

Le leve di successo risultano essere a parità d'importanza:

1. Benessere del bambino con un giudizio quasi ottimo con 4,8 su 5
2. Competenza e l'affidabilità del personale con 4,7 su 5
3. Cortesia e Disponibilità del personale con 4,7 su 5

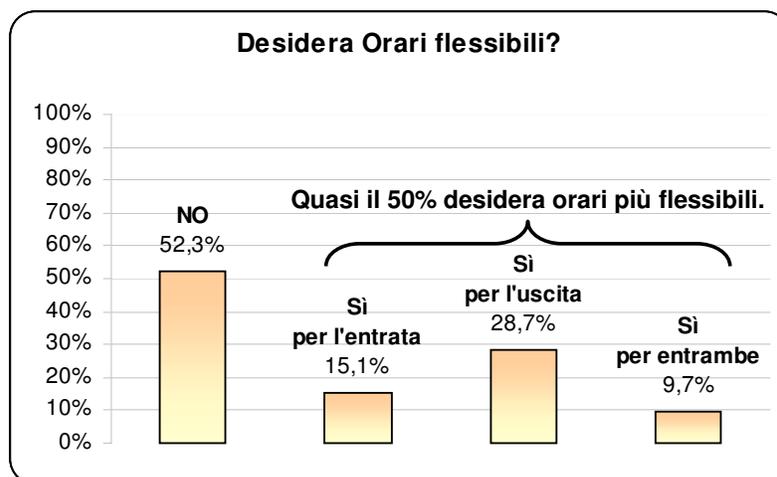


Il cibo è gradito dai bambini secondo quanto dichiarato dalla totalità delle famiglie.

Il voto complessivo del servizio è buono-ottimo con il punteggio 4,3 su 5 ponendosi a metà tra un giudizio Migliore e Uguale rispetto alle attese.

Le attività maggiormente desiderate dalle famiglie sono, come negli anni passati, i Laboratori e l'attività all'Aperto e successivamente le Uscite.

Per quel che riguarda gli **orari di servizio**, nella metà dei casi questi sono confacenti alle esigenze espresse. L'altra metà dei casi si suddivide tra la flessibilità degli orari d'entrata ed uscita con maggiore adesione per quest'ultimo.



SINTESI

La **famiglia** è composta nel 45% dei casi da quattro persone e quasi il 40% ha un solo figlio.

Il **Padre** ha in media 38 anni e svolge con ugual probabilità un lavoro la Professione, impiegatizio, operaio o genericamente dipendente. La **Madre** invece con quasi 36 anni di media (incrementate rispetto l'anno scorso) svolge un lavoro impiegatizio nel 46% dei casi.

Le madri hanno genericamente un **titolo di studio** più elevato (un 10% in più ha un titolo di studio universitario).

Le **leve di successo** sono da individuarsi nella professionalità del personale mentre **meno positivi** sono stati i giudizi per quel che riguardano gli spazi esterni ed alcune strutture dei nidi.

Il **Cibo** è generalmente gradito dai bambini.

Quasi la metà delle famiglie desidera **orari di servizio** più flessibili: circa il 30% per l'uscita e 15% per l'entrata.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DA PARTE DELLE FAMIGLIE

Le proposte da parte delle famiglie sono chiaramente riconducibili nella maggior parte dei dati illustrati precedentemente come gli spazi esterni, orari, retta. Di seguito verranno elencate tutte le altre come:

N.	Proposte
1	Non mi è piaciuto la festa finale, perché penso che è stato sbagliato l'approccio dei bambini con il "fare teatro". Forse andava fatto più come gioco e non come performance.
2	Coordinazione asili pubblici e privati per l'iscrizione.
3	Concordare con le insegnanti gli orari e i giorni dei lavori sugli spazi aperti affinché si possano meglio organizzare le attività nel giardino.
4	Menù più vari.
5	Apertura il Sabato.
6	Il valore ISEE non tiene adeguatamente conto delle situazioni di quelle coppie che hanno avuto un precedente matrimonio di cui uno dei coniugi paga gli alimenti
7	In occasioni delle riunioni con i genitori sarebbe utile avere una stanza con educatrici per badare i bambini.
8	Libro con su scritto le attività svolte della classe nella mattinata ed il progetto didattico che si intende perseguire
9	Usare al posto dei neon le lampade "true light" che hanno la stessa emissioni della luce del sole dato che l'attività nella maggior parte dell'anno si svolge dentro (vedi allegato).
10	Modalità d'iscrizione e tempi di risposta.
11	Parcheggi.
12	Ridurre i tempi di chiusura dei nidi in armonia con la possibilità di ferie di un lavoro.
13	Aprire come centro estivo il nido S. Aquilina.
14	Apertura 15 gg. o un mese in più d'estate (dal 1 settembre al 31 Luglio).
15	Fare qualche uscita con il coinvolgimento dei genitori.
16	Pagamento delle rette dilazionato.
17	Accoglienza alla mattina con musica.
18	Più incontri con esperti.



RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SUL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

n. 4 - Novembre 2007

Indice

▫ Scopo	pag. 2
▫ Oggetto dell'indagine	pag. 2
▫ Metodo di somministrazione	pag. 2
▫ Gli intervistati	pag. 3
▫ L'importanza percepita	pag. 5
▫ Soddisfazione del Servizio	pag. 6
▫ Soddisfazione sulle Strutture	pag. 8
▫ Aspetti complessivi del servizio	pag. 10
▫ Proposte di miglioramento dei genitori	pag. 10
▫ Scheda riassuntiva	pag. 12

Scopo

Questo è il 4° monitoraggio svolto sul Servizio nidi. L'obiettivo rimane quello di misurare la qualità percepita delle famiglie sul servizio nidi d'Infanzia e dare un'indicazione propositiva al Riesame della Direzione.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

- ✓ **Cucciolo** – via Spedalieri, 1
- ✓ **Cappellini** – via Cappellini, 11
- ✓ **Do Re Mi** – via Euterpe, 10
- ✓ **Girotondo** – via Circonvallazione Occ.le, 55
- ✓ **Scarabocchio** – via Macanno, 10
- ✓ **Pollicino** – via Losanna, 16
- ✓ **Peter Pan** – via Sacramora, 38
- ✓ **Delfino** – via Pagano, 5
- ✓ **Gabbiano** – via Orsini, 26
- ✓ **S. Aquilina** – via Montechiaro, 21
- ✓ **Isola Blu** – via Petropoli, 33

Metodo di Somministrazione:

Le famiglie che hanno aderito alla compilazione del questionario sono state 275 su **540** rappresentando **circa il 51%** della popolazione (il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del 95%). Nel questionario si è chiesto di esprimere un giudizio sull'importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- Iscrizioni
- Logistica
- Orari
- Struttura dei Nido
- Personale
- Attività del Nido
- Cibo
- Il rapporto con le famiglie

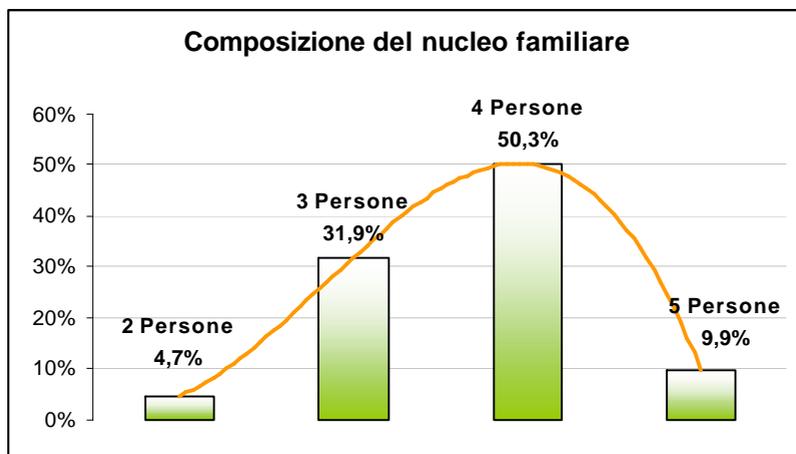
Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato per il:

- 75% (80% nel 2006) dalle madri;
- 17% entrambi padre e madre (13% nel 2006);
- 7% solo i padri (invariato dal 2006).



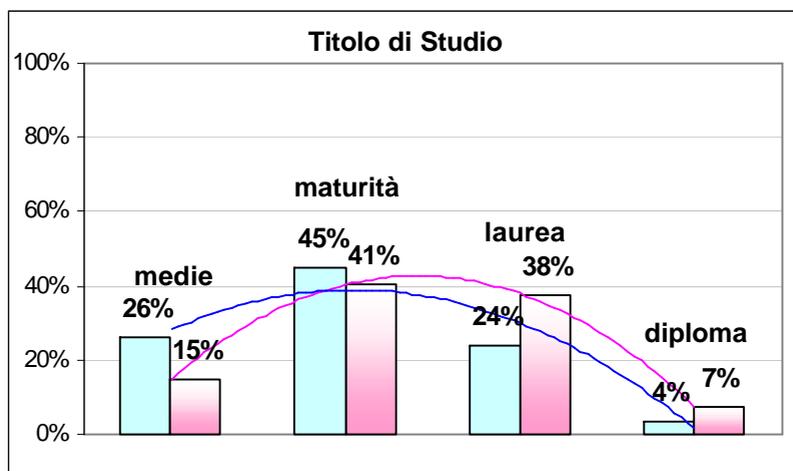
Gli intervistati

In questa sezione sono illustrate le informazioni relative alle famiglie che hanno risposto al questionario (87% italiane, 4% straniere). Il nucleo familiare è composto nella metà dei casi da 4 persone (45% del 2006) e per il 32% da 3 persone.

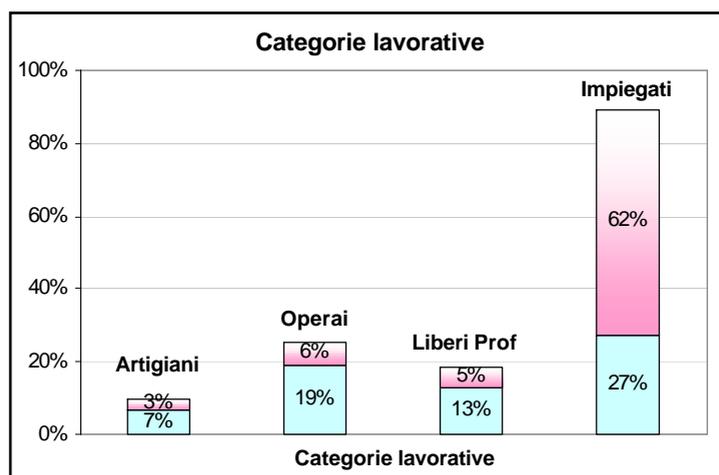


Il padre ha un'età media di 38 anni costante rispetto il 2005 ed il 2006. L'età delle madri si attesta attorno ai 35 anni (contro i 36 di media del 2006).

Il profilo scolastico dei genitori conferma un grado d'istruzione più elevato delle madri, l'80% delle quali è distribuito uniformemente tra maturità e laurea, mentre il padre ha un titolo di studio di scuola media superiore nel 45% dei casi:



Le madri svolgono nel 62% dei casi un lavoro impiegatizio invece i padri sono uniformemente distribuiti nelle varie attività professionali (operai, professionisti):



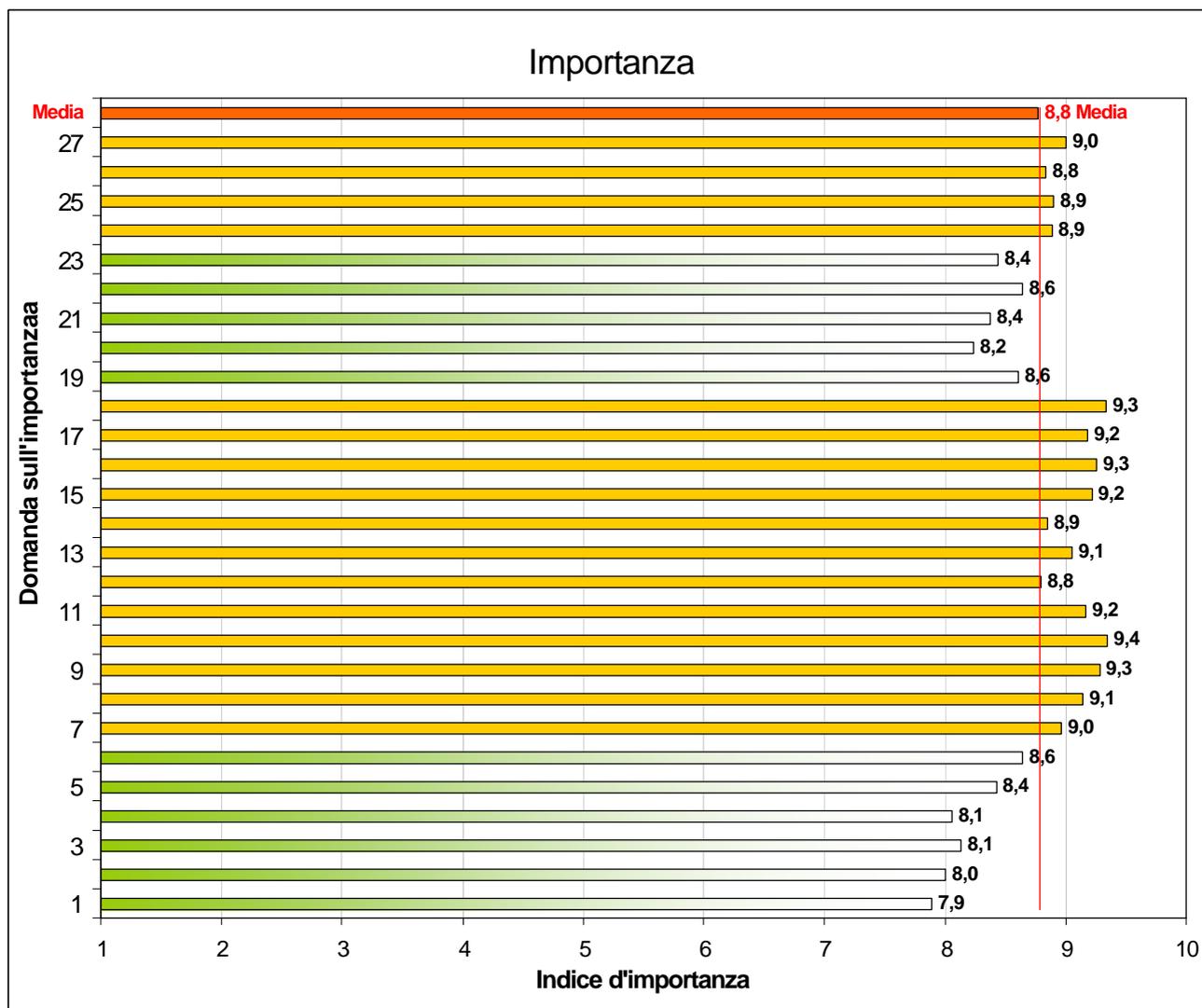
Il profilo così delineato permette di individuare dei segmenti di utenza con caratteristiche simili come l'orario di lavoro e la possibilità di utilizzo di mezzi d'informazione come Internet. L'accesso al servizio attraverso un "canale tematico", può aiutare la famiglia nell'organizzazione della giornata ed anche ad avere consigli sulla crescita, l'educazione (es. *alimentare, ecc*) ed eventuali laboratori da poter sviluppare a casa.

Si osserva inoltre che il 5,4% delle madri dei nidi d'infanzia lavorano in ambito domestico mentre nelle scuole dell'infanzia il 16%.

Analisi dell'Importanza percepita

In questa sezione si riportano le aspettative della famiglia verso gli elementi fondamentali (catena dei valori) che caratterizzano il servizio. Questa analisi fornisce all'amministrazione una chiave di lettura sulle priorità da perseguire nell'ottica del miglioramento continuo del sistema gestione qualità (SGQ).

Si evidenziano in giallo le domande del servizio che le famiglie ritengono mediamente più importanti (maggiori o uguale del valore medio di 8,8).



ed in base alla votazione si è fatto una classifica per focalizzare l'attenzione

Ordine d'importanza	Indice d'importanza <i>[voto in decimi]</i>	Aspetti del Servizio
1°	9,4	Competenza e affidabilità del personale
2°	9,3	Benessere Apprendimento Igiene e pulizia
3°	9,2	Cortesìa e disponibilità del personale Attività educativa
4°	9,1	Locali interni (stanze, arredi, servizi igienici) Efficacia d'inserimento al Nido
5°	9	Spazi esterni (giardino, giochi) Apertura durante l'anno
6°	8,9	Orario di apertura Orario di chiusura Organizzazione degli orari e attività
7°	8,8	Riservatezza nei rapporti con le famiglie Ampiezza delle fasce orarie di entrata ed uscita

Analisi di Soddisfazione

Di seguito confrontiamo in prima analisi la soddisfazione percepita dalle famiglie sugli aspetti che ritengono più importanti, evidenziando quali tra questi hanno ottenuto un gradimento che si discosta dalla media (8,4 su 10).

Ordine	Importanza	Soddisfazione	Aspetti del Servizio Nidi
	8,8 val. medio	8,4 val. medio	
1°	9,4	9,4	Competenza e Affidabilità del personale
2°	9,3	9,7	Benessere del bambino
		9,4	Igiene e Pulizia della struttura
3°	9,2	9,2	Apprendimento del bambino
		9,4	Cortesìa e disponibilità del personale
4°	9,1	9,1	Attività educative
		8,4	Adeguatezza dei locali interni
5°	9	8,4	Modalità ed efficacia dell'inserimento
		7,7	Adeguatezza degli spazi esterni (giardino, giochi, ecc)
6°	8,9	7,8	Periodo di apertura del servizio nell'arco dell'anno
		8,9	Organizzazione giornaliera degli orari e attività
7°	8,8	8,8	Orario di apertura
		8,2	Orario di chiusura
7°	8,8	9,3	Riservatezza nei rapporti con le famiglie
		8,4	Ampiezza delle fasce orarie di entrata ed uscita
		9,3	Riservatezza del rapporto con le famiglie

In questa tabella si evidenziano le leve di successo che risultano da un sostanziale equilibrio tra gli indici d'importanza e soddisfazione come:

1. Competenza e Affidabilità del personale
2. Benessere del bambino (soddisfatti al di là dell'aspettative ed in crescita rispetto all'anno 2005/06),
3. Igiene e Pulizia della struttura (costante rispetto all'anno 2005/06)
4. Apprendimento del bambino

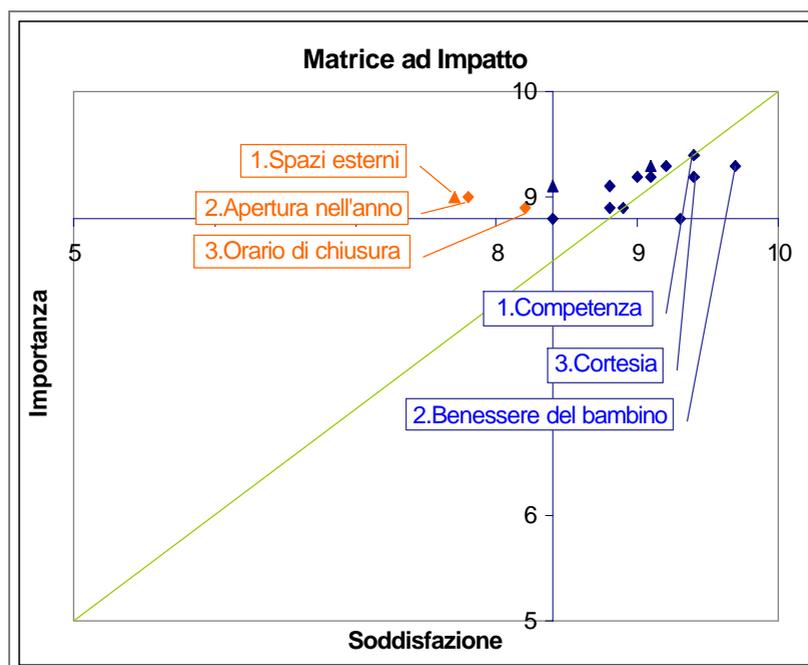


Si evidenziano in giallo gli aspetti che hanno ottenuto una soddisfazione al di sotto della media (8,4):

1. Adeguatezza degli spazi esterni (giardino, giochi, ecc.)
2. Periodo di apertura durante l'anno
3. Orario di chiusura

Successivamente ci soffermeremo sugli aspetti relativi alle strutture confrontando la percezione delle famiglie sui singoli plessi.

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di tendenza di importanza e soddisfazione.



Gli aspetti meno soddisfacenti in assoluto ma giudicati al di sotto dell'importanza media, sono:

Importanza	Aspetti del servizio		Soddisfazione
8,6	Costa della retta		5,9
8,1	Informazioni aggiornate sulla liste di attesa	Tempi per avere una risposta sull'iscrizione	7
8,4	Possibilità di raggiungere il nido (percorso, mezzi pubblici, parcheggio)		7,5
8	Modalità d'iscrizione		7,2
7,9	Reperimento d'informazione sui servizi del nido		7,5

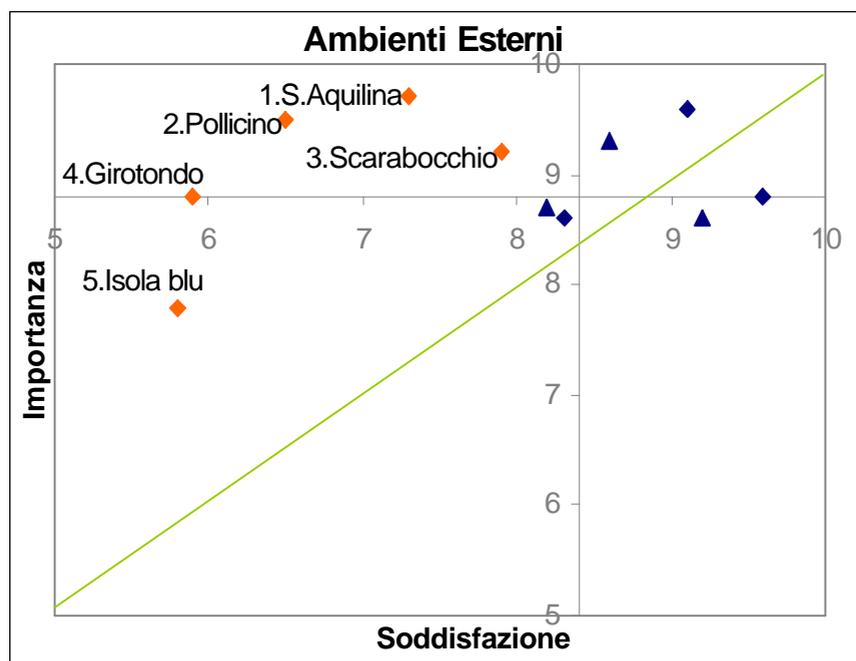
Si osservi la discrepanza tra importanza e soddisfazione percepita su ogni aspetto. Il costo della retta e le modalità relative all'iscrizione sono più disattesi.

Soddisfazione sulle Strutture

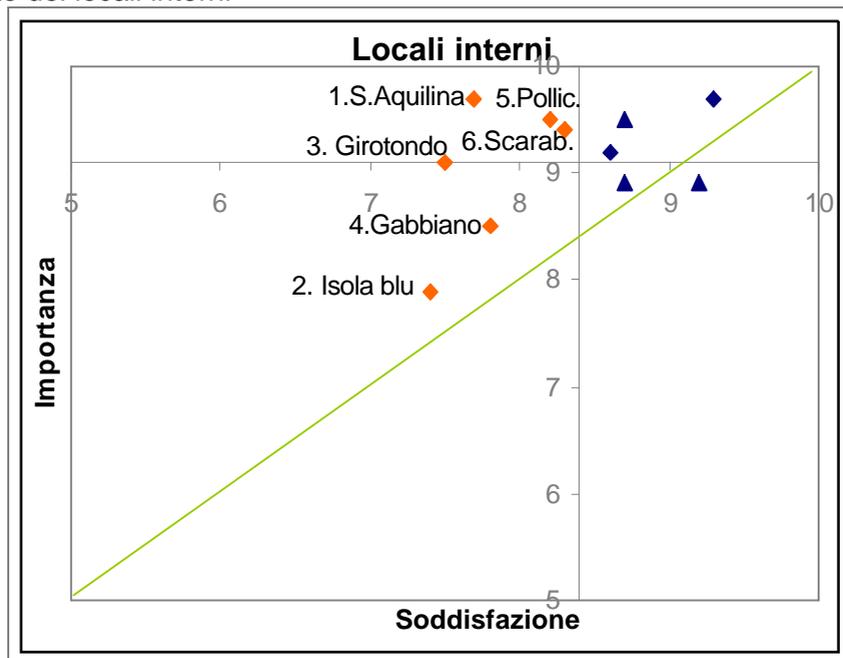
Estrapolando i dati si ottiene un'indicazione puntuale della soddisfazione percepita rispetto alle strutture dei singoli plessi:

Nidi d'infanzia	Ambienti Esterni		Locali Interni	
	Importanza	Soddisfazione	Importanza	Soddisfazione
1. Cappellini	8,7	8,2	8,9	9,2
2. Cucciolo	9,3	8,6	9,5	8,7
3. Delfino	8,6	9,2	8,9	8,7
4. Do Re Mi	9,6	9,1	9,7	9,3
5. Gabbiano	8,6	8,3	8,5	7,8
6. Girotondo	8,8	5,9	9,1	7,5
7. Isola blu	8,8	5,8	7,9	7,4
8. Peter Pan	8,8	9,2	9,6	8,6
9. Pollicino	9,5	6,5	9,5	8,2
10. S. Aquilina	9,7	7,3	9,7	7,7
11. Scarabocchio	9,2	7,9	9,4	8,3

Matrice ad impatto degli ambienti esterni



Matrice ad impatto dei locali interni



Si osserva che per gli ambienti esterni le strutture che appaiono più carenti, sono:

1. S. Aquilina (*nell'anno scolastico 2006/07 in ristrutturazione*)
2. Pollicino
3. Scarabocchio
4. Girotondo
5. Isola blu

Mentre per i locali interni le maggiori carenze riguardano:

1. S. Aquilina (*nell'anno scolastico 2006/07 in ristrutturazione*)
2. Isola blu
3. Girotondo
4. Gabbiano
5. Pollicino
6. Scarabocchio

Si osserva al contrario la soddisfazione degli utenti per il Cappellini, Do Re Mi e gli ambienti esterni del Delfino.

Aspetti complessivi del servizio

Secondo i genitori il cibo è gradito dai bambini al 97% dei casi il rimanente è dovuto ai gusti personali del bambino.

Il giudizio complessivo dei genitori è un voto molto buono (8,8 su10) che nel 61% dei casi rappresenta un risultato che va al di là delle loro aspettative. Mentre il 38% ritiene che il servizio sia adeguato. Questo risultato è fortemente legato al rapporto con il personale all'interno del nido.

Le attività maggiormente desiderate dalle famiglie sono:

1. Laboratori (esempi proposti sono: Musica, giardinaggio, gioco motricità,)
2. Altro (un esempio è stato educazione all'affettività)
3. Uscite e attività all'Aperto.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DA PARTE DELLE FAMIGLIE

Le caselle evidenziate in grigio sono le proposte riguardanti gli ambienti interni ed esterni.

Plesso	Proposte
Capellini	La comunicazione della documentazione da parte dell'ufficio rette per avere agevolazione sulla tariffa –(veramente pessima)
	Diminuire i tempi di inserimento
	prolungare l'orario di uscita alle 16,30
	Predisporre laboratori con i genitori per aumentare la partecipazione delle famiglie alla vita del nido
	Curare più il giardino
	Orario d'apertura spostato alle 7,30, fascia oraria più ampia per l'uscita (almeno 1 ora)
Cucciolo	Avere informazioni sull'attività dei bambini e sui loro progressi
	Ritardare gli orari di chiusura per agevolare genitori che lavorano a tempo pieno
	Aumentare il periodo di apertura nell'arco dell'anno per evitare inserimenti ai centri estivi
Delfino	Apertura anche a Luglio
	L'inserimento è troppo lungo per il bambino e le famiglie
	L'esterno nel giardino quando piove rimane fangoso per giorni
	Anticipare il periodo dell'inserimento rispetto a quello delle scuole elementari per permettere ai genitori con figli più grandi di poterli seguire di più
	Maggiore attenzione alla salute del bambino (c'è scarsa attenzione a vestire i bambini se escono in giardino in inverno, questo comporta che si ammalino e dopo sorge il grosso problema dei genitori che devono restare a casa dal lavoro)
Do Re Mi	Migliore qualità dei pannolini
	Entrata al nido almeno fino alle 9,30
	Merenda al risveglio
	Predisposizione di un riparo dalla pioggia all'ingresso
	Riduzione dei "piumini" per agevolare i bambini allergici
	Una tettoia lunga tutto il perimetro della struttura
	Criteri di assegnazione che assicurino il posto alle famiglie che non abbiano l'appoggio dei nonni
	Consigli educativi
	Posticipare la chiusura almeno fino alle 17
	Avere la lista d'attesa fatta in base al valore dell'ISEE e non per data di nascita
	Minori ponti, apertura 6 giorni su 7 per venire incontro a quei genitori che sono turnisti
	Il periodo d'iscrizione è troppo breve e soprattutto troppo in anticipo rispetto all'inizio dell'anno scolastico
	Più ampia autonomia finanziaria per le spese ludiche
Gabbiano	Immobile fatiscente e trascurato
	Lingua Inglese
	Elasticità delle fasce orarie in entrata ed in uscita

Girotondo	Uscite al mare e nei parchi
	Logistica
	Solidità del collettivo
	Giochi didattici più numerosi
	Più affetto ed attenzione verso i bambini
	Niente acqua del rubinetto
	Guardare cosa fanno nell'ora del sonnellino
	Merenda pomeridiana
	Cambiare il detersivo dei pavimenti. Quello che usano ha un odore orribile
	Far tagliare l'erba del giardino più spesso
	Fare in modo che il personale didattico non cambi <i>(2 proposte analoghe)</i>
	Informazioni alle famiglie sui progetti educativi
	Impossibilità di parcheggio nei giorni di mercato <i>(3 proposte analoghe)</i>
	Materiale didattico (non si può aspettare sempre il buono vinto con la Strarimini) <i>(2 proposte analoghe)</i>
	Controlli sui comportamenti delle maestre nelle scuole
	Collegamento con le scuole materne statali
	Sabato mattina aperto
	Dare ai bambini maggiore conoscenza del mondo delle fiabe e della musica
	Fare attività di riciclaggio/ bricolage
	Abbassare le rette o elevare il limite dell'ISEE
	Ridurre i tempi dell'inserimento se è necessario
	Pubblicizzare su internet i tempi e le modalità d'iscrizione nonché le graduatorie in tempo e la possibilità di effettuare anche le iscrizioni
	Tende per il sole
	Maggiore conoscenza dell'attività del bimbo
	Barriere architettoniche
	Climatizzazione;
	Viabilità e barriere per il traffico stradale nella strada antistante
Nido aperto nelle festività magari con l'utilizzo di supplenti	
Isola blu	Migliorare gli spazi esterni
	Migliorare della qualità dell'acqua data da bere
	In una zona di evasori fiscali come la Romagna non trovo giusto che il modello ISEE non sia discriminante per la graduatoria
	Togliere l'umidità nell'ambiente del nido (percepibile con l'odore)
	Curare di più l'igiene del singolo bambino
	Rifare il giardino con l'erba nuova
	Aggiunta piante per ombra giardino dove poter fare più giochi all'esterno e magari pic-nic
	Apertura del nido fino alle 16 con possibilità di dormire
	Più giochi all'aperto (altalena, ecc)

Peter Pan	Apertura 7,30
	Uno lavora tutto l'anno non ha 2 mesi e mezzo di ferie dove mettere i bambini (Riccione è aperto tutto l'anno e chiude 15 gg. a settembre e a Forlì gli orari sono più elastici fino alle 18 e le rette sono più basse)
	Maggiore disponibilità del personale nei confronti delle esigenze organizzative della famiglia
	Menù con ciclicità più ampia
	Laboratorio di musica e canto
	Attività all'aperto con attenzione all'ambiente
	Educazione civica e stradale (con giochi)
	Attenzione alle piante e ai fiori piantati in giardino, possono essere tossici o velenosi
	Insistere ulteriormente nel consumo di frutta
	Assunzione di educatrici più giovani, cioè meno "stanche"!
	Maggiore igiene della sezione e dei ciucci/biberon, vietare i riposini mattutini dei bimbi (anche di 2 ore)
	Più giochi da esterno (camion, carriole, secchielli, palette, palloni)
	S. Aquilina
Divisione della sezione medi grandi in due	
Maggiore utilizzo di musica e ballo con modalità di espressione	
Maggiore comprensione per i diversi tempi di risposta dei bambini posti di fronte a nuovi stimoli e situazioni	
Livellamento dei terreni ai cordoli di cemento.	
Abbiamo dovuto noi portare i giochi visto che verrà ristrutturato	
Temperatura riscaldamento troppo alta	
Sfruttare totalmente gli spazi esterni	
Avere una cucina all'interno	
Curare l'aspetto dei trasporti al nido	
Curare l'alimentazione in base anche al gusto del singolo bambino	
Scarabocchio	Inserire musiche alternative
	Tenere i bambini scalzi all'interno delle strutture
	Fare vivere il colore anche a livello corporale
	L'iscrizione a Febbraio è troppo anticipata da Febbraio a settembre cambiano tante cose
	L'asilo dovrebbe essere aperto tutto l'anno, così che i bambini abbiano le stesse maestre
	Rallentatori di velocità in prossimità del nido
	Sicurezza in strada all'entrata e all'uscita, più parcheggi
	Aumentare il coinvolgimento facendo conoscere le attività ai genitori

Scheda riassuntiva

Il nucleo familiare si compone di 4 persone (nella metà dei casi)

Dove l'età media del padre è di 38 anni e della madre 35.

La madre ha un titolo di studio mediamente più elevato
(distribuito uniformemente tra maturità e laurea)

Questo favorisce uno sviluppo lavorativo di tipo impiegatizio per la madre (62%) mentre per il padre l'attività è suddivisa tra un lavoro impiegatizio ed operaio.

Si deduce un più facile accesso ad internet per raggiungere contenuti informativi e formativi del servizio

Le leve di successo sono identificate la professionalità del personale:

1. Competenza e affidabilità del personale
2. Benessere del bambino, Igiene e Pulizia, Apprendimento del bambino
3. Cortesia e disponibilità del personale, Attività educative

Le leve di miglioramento sono:

1. Adeguatezza degli Spazi esterni dei nidi
(vedi sezione sugli immobili pag. 9)
2. Periodo di apertura durante l'anno
3. Orario di chiusura

Poi

4. Costi della retta
5. Informazioni aggiornate sulle lista d'attesa, Tempi per aver risposta sull'iscrizione
6. Modalità di iscrizione al nido
7. Reperimento d'informazione sui servizi del nido

Il cibo è gradito ai bambini

Il giudizio complessivo dei genitori è un voto molto buono (8,8 su10) che nel 61% dei casi rappresenta un risultato che va al di là delle loro aspettative. Mentre il 38% ritiene che il servizio sia adeguato.

Le attività maggiormente desiderate dalle famiglie sono:

1. Laboratori
(es. *Musica, Giardinaggio, Gioco motricità*)
2. Uscite e attività all'Aperto.
3. Altro
(es. *educazione all'affettività*)





RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SUL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

n. 5/ Ottobre 2008

Indice

Scopo	pag. 2
Oggetto dell'indagine	pag. 2
Metodo di somministrazione	pag. 2
Gli intervistati	pag. 3
L'importanza percepita	pag. 5
Soddisfazione sul servizio	pag. 6
Giudizi sui singoli nidi	pag. 7
Accessibilità & Iscrizioni	pag. 9
Strutture	pag. 10
Aspetti complessivi del servizio	pag. 12
Proposte di miglioramento dei genitori	pag. 13
Scheda riassuntiva	pag. 16

Scopo

Questo è il **5° monitoraggio** svolto sul Servizio nidi. L'obiettivo rimane quello di misurarne la qualità percepita delle famiglie sul servizio nidi d'Infanzia e dare un'indicazione propositiva al Riesame della Direzione.

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

Oggetto dell'indagine

1.Cappellini	via <i>cappellini</i> , 11
2.Cucciolo	<i>spedalieri</i> , 1
3.Delfino	<i>pagano</i> , 5
4.Do Re Mi	<i>euterpe</i> , 10
5.Gabbiano	<i>orsini</i> , 26
6.Girotondo	<i>circonvallazione occ.le</i> , 55
7.Isola Blu	<i>petropoli</i> , 33
8.Pollicino	<i>losanna</i> , 16
9.Peter Pan	<i>morri</i> , 10
10.Scarabocchio	<i>macanno</i> , 10
11.Spadarolo	<i>mirandola</i>
12.S. Lorenzo	<i>cantiano</i> , 9

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **298** su **540** rappresentando **circa il 55%** (51% nel 2007) della popolazione (il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del 95%).

Il campione è composto per metà da genitori che avevano già usufruito del servizio e per metà alla prima esperienza.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato completa, da il:

- 74% (75% nel 2007) solo le madri;
- 16% entrambi i genitori (17% nel 2007);
- 10% solo i padri (7% nel 2007).

Metodo di Somministrazione:

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

- Iscrizioni
- Logistica
- Struttura di accoglienza
- Personale
- Attività del Nido
- Il rapporto con le famiglie
- Cibo



Gli intervistati

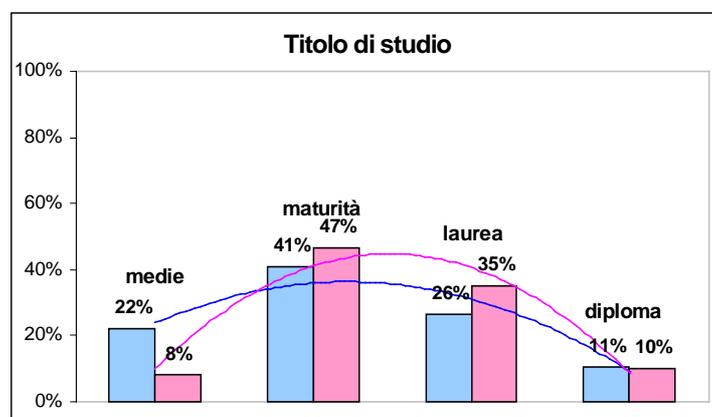
In questa sezione sono illustrate le informazioni relative alle famiglie che hanno risposto al questionario (91% italiane, 3% straniere).

•Il **nucleo familiare** è composto da:

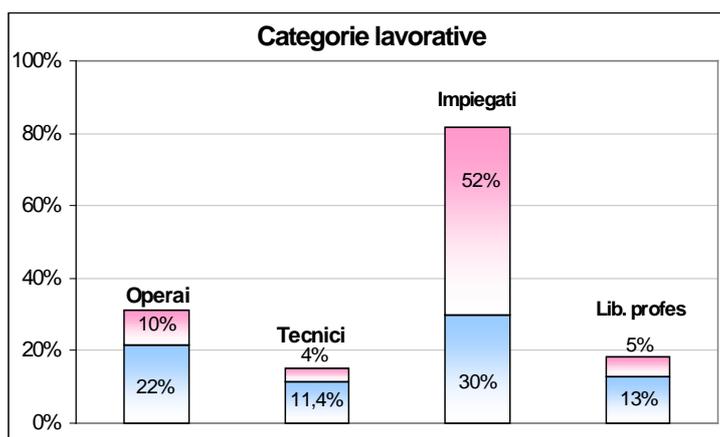
- 52% di 4 persone (50% del 2007)
- 35% di 3 persone (32% del 2007)
- 10% di 2 persone.

Il padre ha un'età media di 38 anni (costante rispetto il 2005, 2006, 2007).	La madre ha un'età media di 36 anni (il trend oscilla negli anni tra 35 e 36 anni).
--	---

•Il **profilo scolastico** dei genitori conferma un grado d'istruzione più elevato delle madri, l'82% delle quali è distribuito tra maturità e laurea. Il padre più di frequente ha un titolo universitario rispetto le madri:



- Di seguito illustriamo le classi lavorative più rappresentate. Le madri svolgono nel 52% dei casi un lavoro impiegatizio invece i padri sono uniformemente distribuiti nelle varie attività professionali (operai, impiegati, liberi professionisti):



Il profilo così delineato permette di individuare dei segmenti di utenza con caratteristiche simili come l'orario di lavoro e la possibilità di utilizzo di mezzi d'informazione come Internet.

Rispetto all'A.S. 2007/08 vi è stata una diminuzione del 10% delle madri che svolgono un lavoro impiegatizio per uno più operativo.

Rimane il divario delle casalinghe o persone che lavorano in ambito domestico tra nidi con il 5,4% e le scuole dell'infanzia il 15%.



L'Importanza percepita

In questa sezione si misurano le aspettative della famiglia sugli elementi fondamentali (catena dei valori) che caratterizzano il servizio. Questa analisi orienta le scelte dell'amministrazione (che adotta l'SGQ) nel rispetto della politica della Qualità.

Si evidenziano in arancione le domande del servizio che le famiglie ritengono mediamente più importanti (maggiori o uguale del valore medio di 9,1).



ed in base alla votazione è stata ricavata una classificazione su cui focalizzare l'attenzione

Ordine Import.	Voto d'Importanza [in decimi]	Aspetti del Servizio			
		1°	9,7	Competenza e affidabilità	Igiene e pulizia
2°	9,5	Cortesia e disponibilità		Apprendimento	
3°	9,4	Socializza.	Attività educativa	Inserimento	Locali interni
4°	9,3	Spazi esterni		Orario di chiusura	
5°	9,2	Organizzazione orari e attività	Orario di apertura	Apertura durante l'anno	
6°	9,1	Costo della retta			

Soddisfazione sul servizio

Di seguito confrontiamo in prima analisi la soddisfazione percepita dalle famiglie sugli aspetti che ritengono più importanti, evidenziando quali tra questi hanno ottenuto un gradimento che si discosta dalla media (8,4 su 10).

Ordine Import.	Importanza	Soddisfazione	Aspetti del Servizio Nidi
	val. medio 9,1	val. medio 8,4	
1°	9,7	9,4	Competenza e Affidabilità del personale
		9,3	Benessere del bambino
		9,1	Igiene e Pulizia
2°	9,5	9,4	Cortesìa e disponibilità
		9,2	Apprendimento
3°	9,4	9,1	Socializzazione
			Attività educative
		8,9	Inserimento
		8	Locali interni
4°	9,3	7,4	Spazi esterni
		8,1	Orario di chiusura
5°	9,2	8,9	Organizzazione giornaliera
		8,8	Orario di apertura
		8,0	Apertura nell'arco dell'anno
6°	9,1	5,8	Costo della retta

In verde si evidenzia la principale leva di successo del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione:

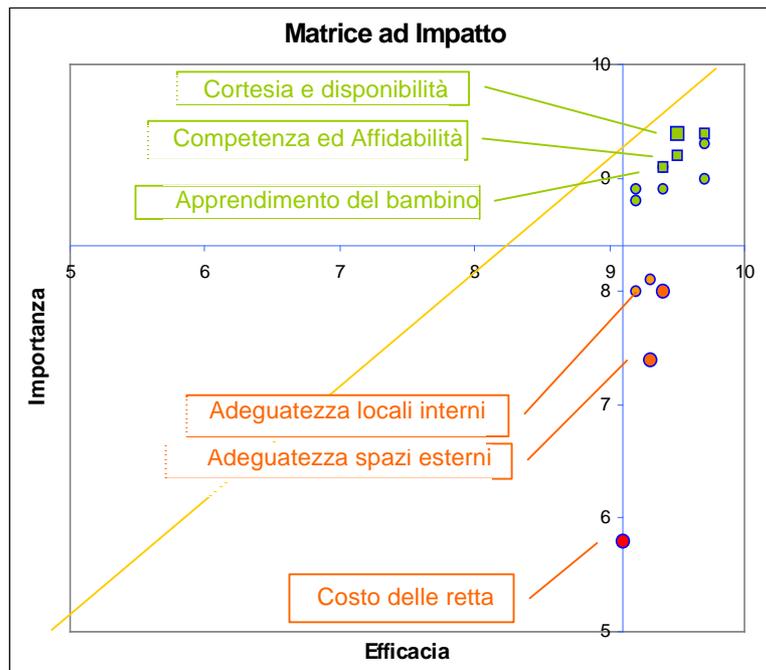
1. Cortesìa e disponibilità e di seguito
2. Competenza ed Affidabilità del personale
3. Apprendimento
4. Socializzazione e Attività educativa

In arancione l'aspetto che ha ottenuto un maggior scostamento tra importanza e soddisfazione:

1. Il costo della retta con un voto al di sotto della sufficienza (di importanza maggiore rispetto l'anno passato da 8,6 del 2007 a 9,1 del 2008).
2. Adeguatezza degli spazi esterni (giardino, giochi, ecc.).
3. Orario di chiusura; Periodo di apertura durante l'anno
4. Modalità ed efficacia dell'inserimento al nido; Organizzazione giornaliera degli orari e delle attività;

Oss.: Questi ultimino due aspetti sono legati ad un desiderio di un tempo inserimento più corto da parte dei genitori.

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.

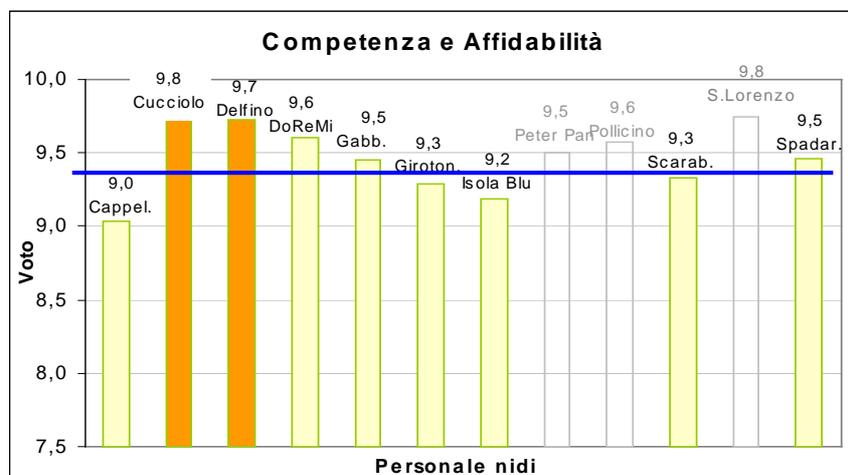


Giudizi sui singoli nidi

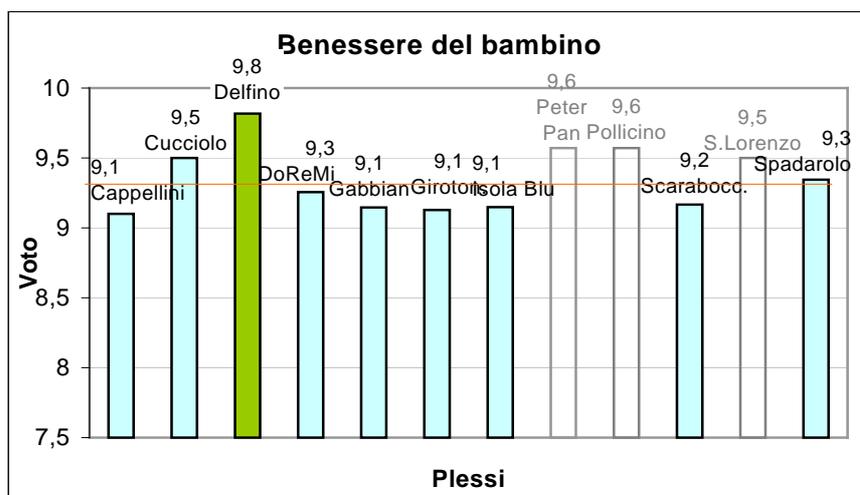
Verificando il numero dei questionari per ogni plesso, si osserva che il Pollicino, S. Lorenzo e Peter Pan non hanno raggiunto un quantitativo significativo da rendere le valutazioni statisticamente esplicative. Rappresenteremo quindi il contributo di questi plessi con barre senza colore

Plesso	Cappel lini	Cucciolo	Delfino	DoReM i	Gabbia no	Giroton do	Isola Blu	Peter Pan	Pollicino	Scarab oc.	S. Lorenz.	Spadar olo
N. Questio nari	40	15	10	34	41	30	26	27	6	30	4	25
N. bambini	75	30	20	76	70	79	38	73	36	40	21	32

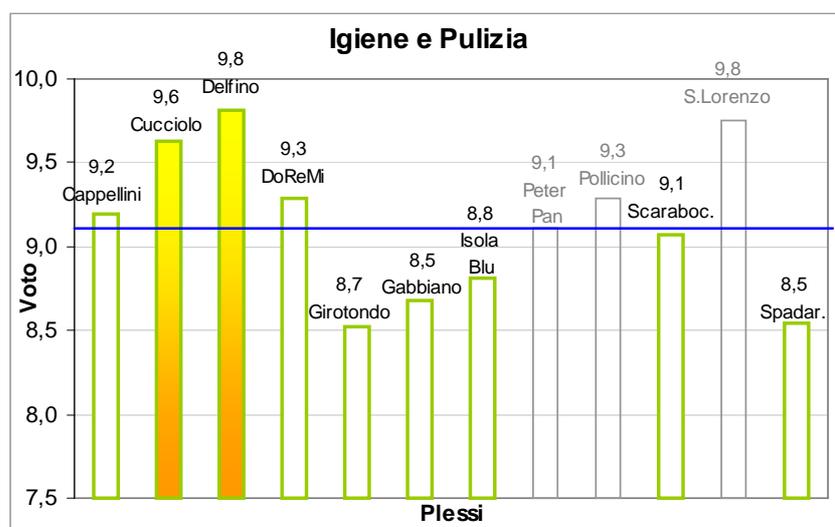
Oss1. Il grafico successivo confronta la competenza ed affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una qualità ottima diffusa su tutti i plessi con delle punte positive per il Cucciolo, Delfino (sez. cerniera) e qualcosa di meno per il Cappellini, Isola Blu.



Oss2 I genitori esprimono un parere sul benessere del proprio bambino. Tra gli ottimi risultati ottenuti si rileva il particolare apprezzamento per la sez. cerniera del Delfino (9,8) ed il Cucciolo (9,5).



Oss3. La soddisfazione sulla pulizia è ottima con un voto di 9,1. Si osserva dal grafico successivo che le punte massime si hanno nel plesso Delfino e Cucciolo; leggermente più basse DoReMi e Cappellini. L'indicazione di voto su Spadarolo è da imputare, come viene spiegato dai genitori (vedi pag. 15), alla presenza del cementificio adiacente al plesso. Questa situazione dovrebbe migliorare con gli interventi fatti nel Settembre 2008.



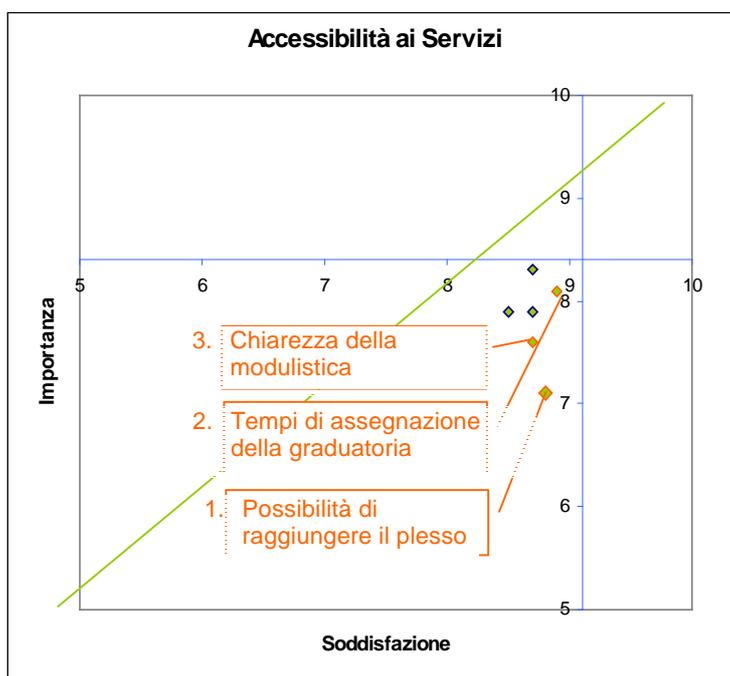
Accessibilità & Iscrizioni

Andiamo a considerare gli aspetti riguardanti l'ufficio iscrizioni e quindi la facilità di accedere alle informazioni oltre la logistica dei plessi.

Si osserva che i risultati ottenuti sono i medesimi per i nidi e le scuole:

1. Possibilità di raggiungere il plesso (*parcheggi, mercato, targhe alterne, traffico, ecc.*);
2. Tempi di assegnazione della graduatoria (*47 giorni per l'A.S. 2008/09*);
3. Chiarezza della modulistica;
4. Competenza e disponibilità del personale addetto alle informazioni.

L'ufficio iscrizioni riceve l'utenza tramite appuntamento e l'aiuta nella compilazione della modulistica. *Leve di miglioramento sono da ricercare nella semplificazione del fascicolo. Miglioramento auspicabile con le iscrizioni on line.*

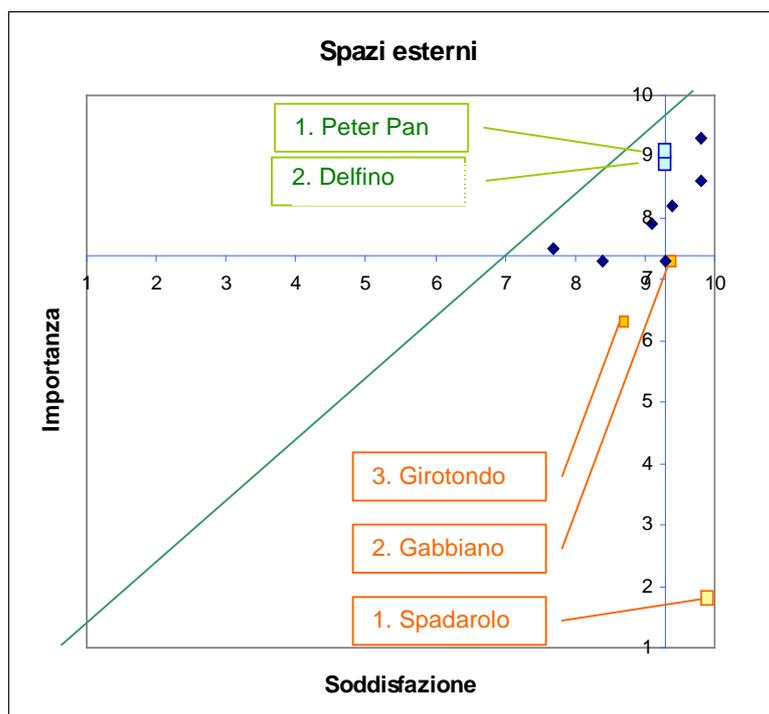


Strutture

Estrapolando i dati si ottiene una indicazione puntuale della soddisfazione percepita rispetto alle strutture dei singoli plessi:

Nidi d'infanzia	Spazi Esterni		Locali Interni	
	Importanza	Soddisfazione	Importanza	Soddisfazione
1. Cappellini	9,4	8,2	9,6	8,9
2. Cucciolo	9,8	8,6	10	8,7
3. Delfino	9,3	8,9	9,2	9,1
4. Do Re Mi	9,8	9,3	9,7	9,1
5. Gabbiano	9,4	7,3	9,3	6,6
6. Girotondo	8,7	6,3	9,2	7,5
7. Isola blu	9,3	7,3	9,3	7,1
8. Peter Pan	9,3	9,1	9,5	8,9
9. Pollicino	8,4	7,3	8,6	8,1
10. Scarabocchio	9,1	7,9	9,1	8
11. S. Lorenzo	7,7	7,5	7,3	9
12. Spadarolo	9,9	1,8	9,9	6,3

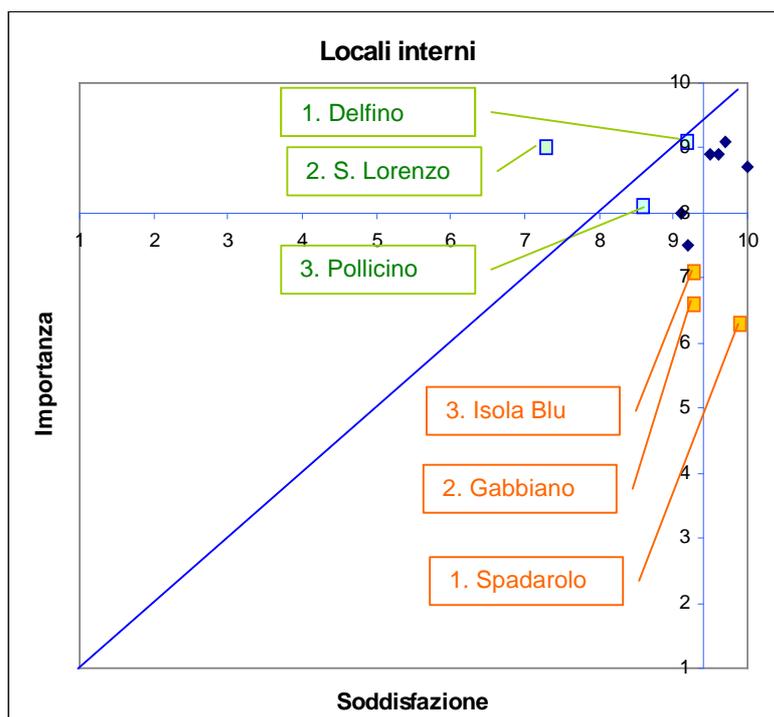
Matrice ad impatto sugli spazi esterni



Si osserva che per gli spazi esterni le strutture che appaiono più carenti, sono:

1. Spadarolo
2. Girotondo (passato dal 4° al 2° posto)
3. Gabbiano
4. Isola blu

Matrice ad impatto dei locali interni



Per i locali interni le maggiori carenze riguardano:

1. Spadarolo
2. Gabbiano
3. Isola Blu
4. Girotondo

E' da osservare che il plesso spadarolo è stato soggetto nel Settembre 2008 ad interventi atti a risolvere le problematiche rilevate nell'anno passato

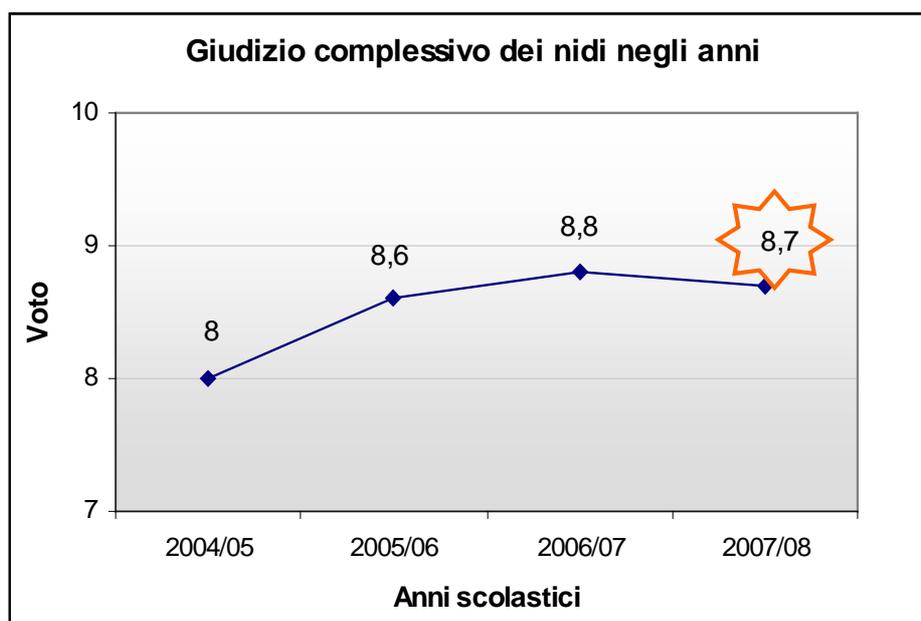
Si osserva al contrario la soddisfazione degli utenti per il Delfino, S. Lorenzo e per gli spazi esterni del Peter Pan e Pollicino ambienti interni.

Aspetti complessivi del servizio

Secondo i genitori il cibo è di gradimento per quasi 98% dai bambini il restante ha gusti ed abitudini differenti (verdure ed altro).

Il giudizio complessivo dei genitori è molto buono (8,7 su10): nel 55% dei casi va al di là delle loro aspettative (risultato in accordo con la composizione del campione con la metà delle persone alla prima esperienza).

Di seguito rappresentiamo l'andamento del giudizio complessivo in 4 anni di indagine di customer satisfaction.



Si osserva una tendenza di assestamento.

Le attività maggiormente desiderate dalle famiglie sono:

- 1.Laboratori 76%(esempi proposti sono: Inglese, musica, attività fisica)
- 2.Uscite e attività all'Aperto 19%
- 3.Altro (un esempio è stato educazione all'affettività)

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DA PARTE DELLE FAMIGLIE

In grigio sono evidenziate le proposte dei genitori riguardanti gli aspetti strutturali. I numeri tra parentesi indicano il numero di proposte analoghe.

Plesso	Proposte
1. Capellini	<p>Informare e coinvolgere la famiglia, fare partecipare i genitori alle attività</p> <p>Bambini più puliti nel naso, controllare e cambiare più spesso i pannolini</p> <p>Più attenzione e suggerimenti al momento dell'iscrizione</p> <p>Aggiungere un colloquio individuale a metà anno (2)</p> <p>Flessibilità nella richiesta del certificato al rientro della malattia</p> <p>Maggiore creatività delle insegnanti irrigidite nel programma.... per un maggior entusiasmo del personale</p>
2. Cucciolo	<p>Arredi interni</p> <p>Spazi esterni</p>
3. Delfino cern.	<p>Giochi esterni</p> <p>Adeguare la dieta dell'ASL per evitare sprechi</p> <p>Anticipare l'orario del pasto</p> <p>Inserimento più corto</p> <p>Acquistare l'area verde a fianco dell'asilo per farci un parco giochi</p> <p>Le educatrici dovrebbero sistemare un po' i bimbi (canottiere sotto le mutande, spille o codini in ordine, prima di uscire sono sempre sporchi di sugo).</p> <p>Pavimentazione in gomma sotto le altalene perché quando piovesi forma del fango</p>
4. Do Re Mi	<p>giochi e arredi per il giardino (3)</p> <p>un parcheggio in più per disabili</p> <p>colloqui con gli insegnanti più frequenti</p> <p>minore rotazione degli insegnanti (2)</p> <p>Una sola cosa fondamentale: la capacità di risposta a problemi posti dalle famiglie, organizzativi ed educativi. Spesso i bambini all'asilo sono facili da gestire, mentre a casa No.</p> <p>Sembra che alle insegnanti questo basti (hanno fatto bene il loro lavoro) mentre è utile che certe modalità o approcci virtuosi, o consigli per casa o scambi di idee, vengano proposti ai genitori nell'ottica di uno sviluppo integrale del bambino in ogni momento della sua giornata.</p> <p>L'obiettivo è il bambino non la sua risposta all'attività del nido. Paradossalmente la valutazione dell'efficacia dell'attività del nido sarebbe da fare guardando l'evoluzione del bambino a casa.</p>

5. Gabbiano	Approfondimenti su temi educativi per genitori
	Manutenzione locali interni
	Meno chiusure durante l'anno e pausa estiva più breve
	Parcheggi
	Equiparare la retta delle sezioni dei grandi a quelle delle scuole d'infanzia dato che fanno le stesse cose e nelle sezioni cerniere che usufruiscono delle stesse strutture.
6. Girotondo	Spazi ricreativi per le attività di laboratorio
	Più informazioni individuali sulle attività e grado di apprendimento
	Maggiore attenzione alla scelta delle supplenti
	Interventi antizanzare nelle aree verdi
	I laboratori si potrebbero fare di sabato perché non sempre è possibile chiedere le ferie
	Fare conoscere ai bambini musiche di altre culture
	Avere più informazioni sulle attività svolte e progetto educativo (2)
	Il giardino è scarsamente curato: non c'è erba ed alcuni spazi sono ripidi, sconnessi e quindi pericolosi
7. Isola blu	Gli spazi del nido devono essere divisi con la sezione materna e visto che sono già abbastanza piccoli i bimbi non hanno modo di giocare liberamente
	Abbiamo notato un'elevata incidenza del numero di assenze da parte delle educatrici. Poche volte abbiamo avuto la possibilità di avere tutte e tre le educatrici con naturale disagio per i bambini.
	I bagni non sono adeguati (2)
	All'isola blu ce da chiedersi cosa non si può non migliorare. Dalle strutture interne a quelle esterne. Dal giardino agli orari. Assolutamente deleterio la presenza di una materna in un nido. C'è posto per mettere una materna e non per tenere i bambini fino alle 4? Quello che mi ha fatto dare il voto 8 è stata la bravura delle insegnanti e delle ausiliarie
8. Peter Pan	Non c'è continuità tra nido e scuola materna
	Sono anni che chiediamo un tappeto per la discesa dello scivolo
	Aperti anche nel mese di luglio
	Manutenzione del parco: si è fatta la festa di Giulio Coniglio nel parco con l'erba troppo alta
	Laboratori genitori bambini
	Decorazione e arredi interni al salone
	Approfondimenti su temi educativi per i genitori
	Orario di ingresso troppo tardi per chi lavora lontano
9. Scarabocchi.	Più colloqui con la famiglia
	Orario di apertura più elastico e cortesia insegnanti in caso ritardo
	Possibilità per i genitori di fermarsi un po' per rendere più sereno il
	Maggiore competenza e disponibilità di alcune persone addette alle informazioni dell'organizzazione e logistica
	Più legumi e meno carne nella dieta
	Aumentare il coinvolgimento facendo conoscere le attività ai genitori

10. Spadarolo	Il comune non ha considerato i problemi di questo nido (struttura) dovrebbe sensibilizzarsi (3)
	Campanello e cancello d'entrata (2)
	Barriera di protezione contro le polveri e rumori del cementificio adiacente
	Condizionamento in primavera
	Insonorizzare gli ambienti spesso i rumori esterni disturbano i bambini
	Vetrature che si rompono
	Spazi interni che sono piccoli per 30 persone 7 ore al giorno. Quindi aule più grandi
	Avere più colloqui
	La retta adattata alla effettiva presenza giorno

Scheda riassuntiva

Il nucleo familiare si compone di 4 persone (nella metà dei casi)

Dove l'età media del padre è di 38 anni e della madre 35.

La madre ha un titolo di studio mediamente più elevato

La metà delle madri (52%) ha un lavoro di tipo impiegatizio per mentre per il padre l'attività è suddivisa tra un lavoro impiegatizio ed operaio. Questo implica il desiderio da parte delle famiglie di un orario di chiusura prolungato.

I genitori immaginano il nido come un luogo igienicamente sicuro ove portare il propri figli per affidarli a personale competente che pensano al benessere del bambino. Molto importante è l'aspetto di relazionale con i genitori oltre l'attività di apprendimento sui bambini.

Le leve di successo del servizio sono:

1. Cortesia e disponibilità (l'anno scorso era al terzo posto)
2. Competenza ed Affidabilità
3. Apprendimento del bambino

Le leve di successo sono identificate la professionalità del personale:

1. Competenza e affidabilità del personale
2. Benessere del bambino, Igiene e Pulizia, Apprendimento del bambino
3. Cortesia e disponibilità del personale, Attività educative

I Plessi che si sono distinti sono stati quelli di piccole dimensioni come la Sezione cerniera del **Delfino**, **Cucciolo e Doremi**.

Le leve di miglioramento sono:

1. Costo della retta
2. Adeguatezza degli Spazi esterni dei nidi
(vedi sezione sugli immobili pag. 10)
3. Periodo di apertura durante l'anno, Orario di chiusura

Il cibo è gradito dal 98% dei bambini

Il **giudizio complessivo** dei genitori è un voto molto buono (**8,7 su 10**) che nel 55% dei casi rappresenta un risultato che va al di là delle loro aspettative. Seguendo un trend di assestamento rispetto l'anno scorso.

Le attività maggiormente desiderate dalle famiglie sono:

1. Laboratori
(es. *Inglese, Musica, Gioco motoricità*)
2. Uscite e attività all'Aperto.
3. Altro
(es. *educazione all'affettività*)



RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SUL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

n. 6/ Ottobre 2009

Indice

Scopo	pag. 2
Oggetto dell'indagine	pag. 2
Metodo di somministrazione	pag. 2
Analisi sugli intervistati	pag. 3
L'importanza percepita	pag. 5
Analisi di soddisfazione	pag. 6
Preferenze per l'orario di uscita	pag. 9
Giudizi sulle strutture	pag. 7
Strutture	pag. 9
Proposte di miglioramento dei genitori	pag. 12
Scheda riassuntiva	pag. 15

Scopo

Questo è il **6° monitoraggio** svolto sul Servizio nidi.
L'obiettivo è quello di misurare la qualità percepita delle famiglie sul servizio e dare indicazioni propositive sia al Riesame della Direzione che ai collettivi dei plessi.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

- | | | |
|--------------------|-----|--------------------------------------|
| 1. Aquilotto | via | <i>montechiaro, 20 - S. Aquilina</i> |
| 2. Cappellini | | <i>cappellini, 11</i> |
| 3. Cucciolo | | <i>spedalieri, 1</i> |
| 4. Delfino | | <i>pagano, 5</i> |
| 5. Do Re Mi | | <i>euterpe, 10</i> |
| 6. Gabbiano | | <i>orsini, 26</i> |
| 7. Girotondo | | <i>circonvallazione occ.le, 55</i> |
| 8. Grillo | | <i>cantiano, 9 - S. Lorenzo</i> |
| 9. Grillo parlante | | <i>mirandola - Spadarolo</i> |
| 10. Isola Blu | | <i>petropoli, 33</i> |
| 11. Pollicino | | <i>losanna, 16</i> |
| 12. Peter Pan | | <i>morri, 10</i> |
| 13. Scarabocchio | | <i>macanno, 10</i> |

Si osservi l'incremento dell'offerta di 18 posti con l'aggiunta del plesso Aquilotto a S. Aquilina

Metodo di Somministrazioni:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **304 su 558** che rappresentano **circa il 54%** della popolazione (-1% rispetto al 2008): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del 95% e 3 sigma.

Il campione è composto per metà da genitori che avevano già usufruito del servizio e per metà che ne usufruiscono per la prima volta.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

- 71% (74% nel 2008) solo le madri;
- 19% entrambi i genitori (16% nel 2008);
- 10% solo i padri (10% nel 2008).

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- Immobile
- Personale
- Attività del Nido
- Partecipazione e Coinvolgimento
- Tempi di funzionamento & Organizzazione
- Aspetti complessivi

Analisi sugli intervistati

In questa sezione sono illustrate le informazioni relative alle famiglie che hanno risposto al questionario (91% italiane, 3% straniere).

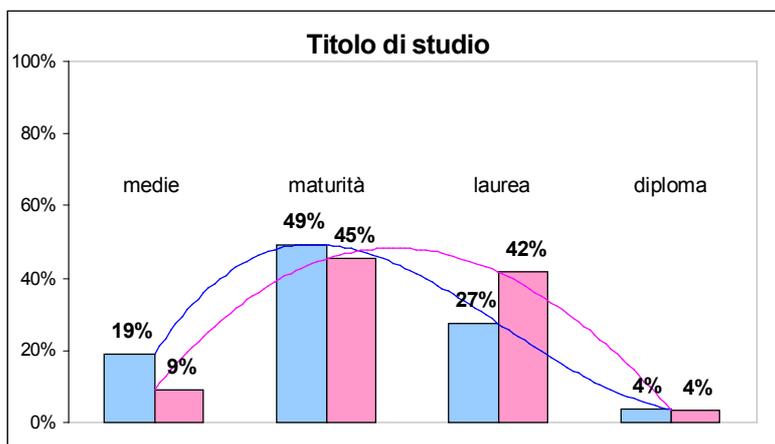
•Il campione del **nucleo familiare** è composto da:

- 4 persone -> 44% (52% nel 2008)
- 3 persone -> 36% (35% nel 2008)
- 5 persone -> 16%
- 2 persone -> 2% (10% nel 2008)

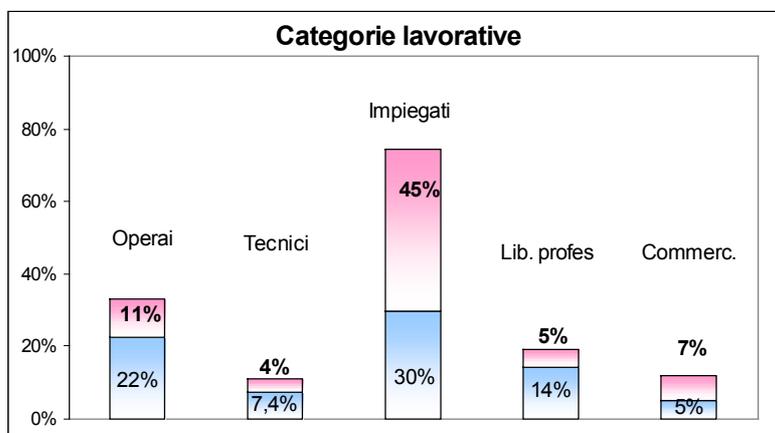
Oss: Il 60% delle famiglie hanno almeno 2 figli

Il padre ha un'età media di 38 anni (costante da 2005, 2006, 2007, 2008).	La madre ha un'età media vicina a 37 anni (36 anni nel 2008).
L'età dei coniugi tende ad avvicinarsi	

•Il **profilo scolastico** dei genitori: si osserva un graduale aumento del livello scolastico da parte di entrambi i genitori (maturità dei padri con il 41% e laurea 42% per le madri).



Di seguito illustriamo le classi lavorative più rappresentate. Le madri svolgono nel 45% dei casi un lavoro impiegatizio invece i padri sono uniformemente distribuiti nelle varie attività professionali (operai, impiegati, liberi professionisti):



Il profilo così delineato permette di individuare dei segmenti di utenza con caratteristiche simili come l'orario di lavoro e la possibilità di utilizzo di mezzi d'informazione come Internet.

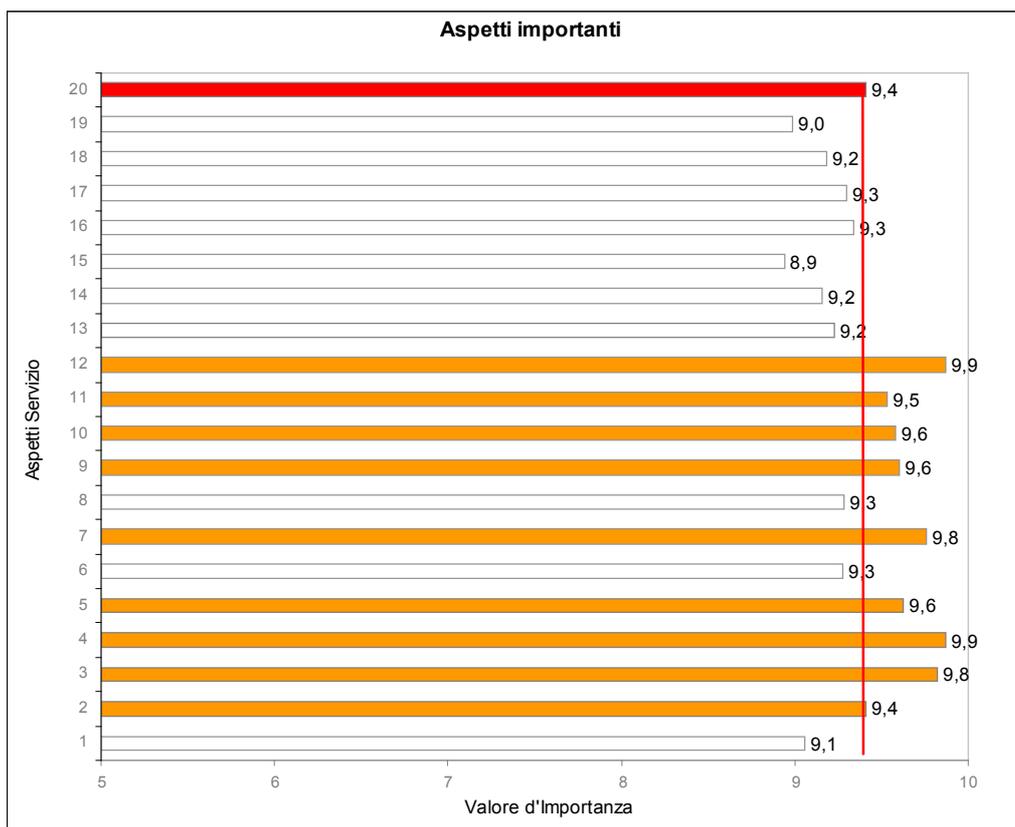
Oss. Rimane il divario delle madri casalinghe nei nidi (7,3%) con le scuole dell'infanzia (15%).



L'Importanza percepita

In questa sezione si misurano le aspettative della famiglia sugli aspetti che caratterizzano il servizio (catena dei valori). Questa analisi adottata dal SGQ orienta l'amministrazione a tutti i livelli nelle scelte organizzative nel rispetto della politica della Qualità.

Si evidenziano in **arancione** gli aspetti del servizio che le famiglie ritengono più importanti (maggiori o uguale del valore medio di 9,4).



ed in base alla votazione è stata ricavata una classificazione su cui focalizzare l'attenzione

Ordine Import.	Voto d'Importanza <i>[in decimi]</i>	Aspetti del Servizio		
1°	9,9	Competenza e affidabilità		Benessere bambino
2°	9,8	Igiene e pulizia		Inserimento
3°	9,6	Attività educative	Apprendimento	Cortesia disponibilità
4°	9,5	Socializzazione		
5°	9,4	Locali interni		

Soddisfazione sul servizio

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

Ordine Import.	Aspetti del Servizio Nidi	Importanz	Soddisfaz
		val. medio 9.4	val. medio 8,9
1°	Competenza e Affidabilità	9,9	9,6
	Benessere del bambino		
2°	Igiene e Pulizia	9.8	9,3
	Inserimento		
3°	Apprendimento	9.6	9.7
	Cortesia e disponibilità		9.5
	Attività educative		9.4
4°	Socializzazione	9.5	9.3
5°	Locali interni	9.4	8.6

In verde si evidenzia la principale leva di successo del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione:

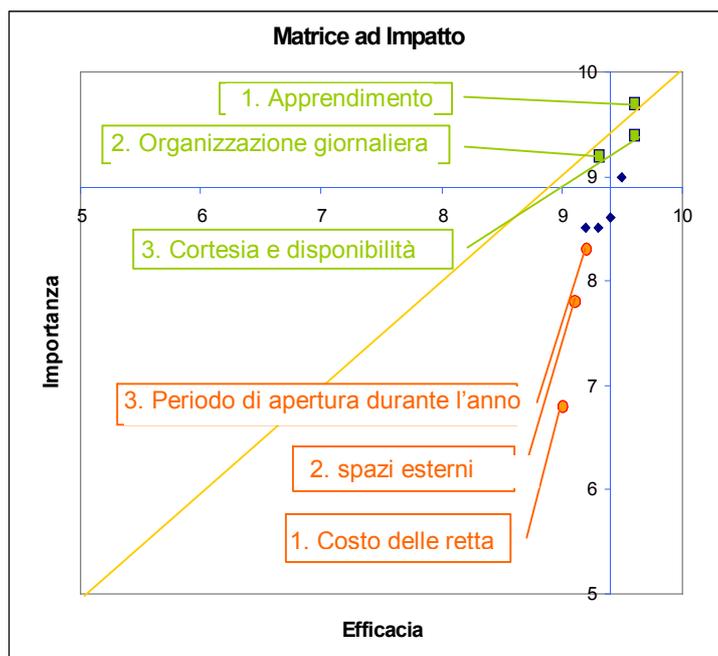
1. Apprendimento (*con soddisfazione superiore alle attese*)
2. Organizzazione giornaliera
3. Cortesia e disponibilità
4. Informazioni alle famiglie sui progetti e le attività
5. Attività educativa e di socializzazione

In arancione l'aspetto che ha ottenuto un maggior scostamento tra importanza e soddisfazione:

1. Costo della retta (*aspetto più disatteso ma meno importante rispetto l'anno passato*)
2. Spazi esterni;
3. Periodo di apertura durante l'anno;
4. Locali interni
5. Orario di chiusura

Oss.: La domanda sugli orari e le proposte dei genitori hanno fatto emergere la richiesta di una maggiore flessibilità nelle uscite

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.

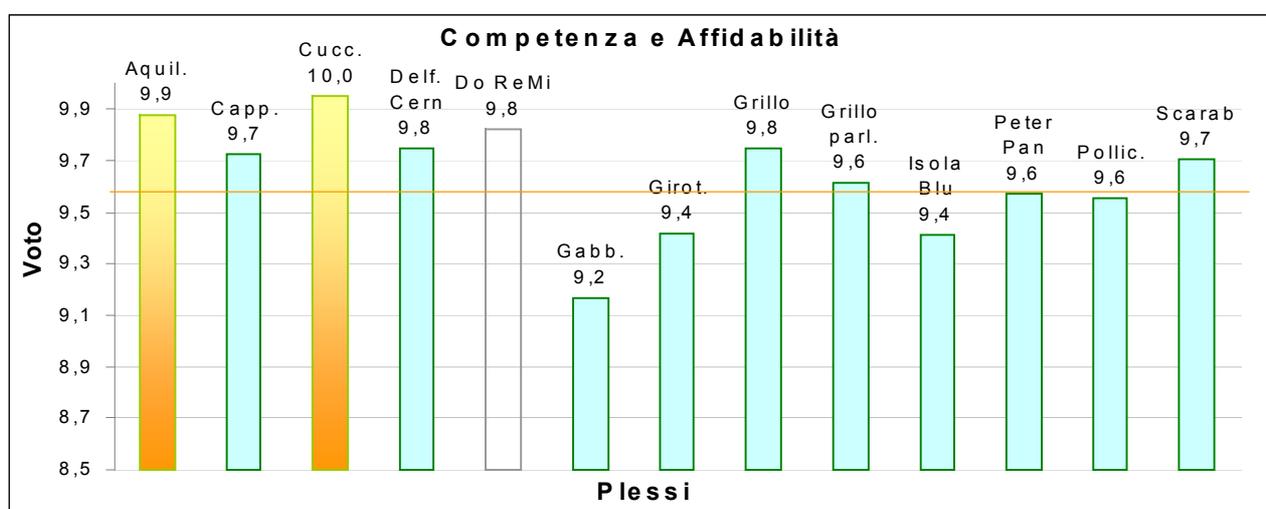


Giudizi sui singoli plessi

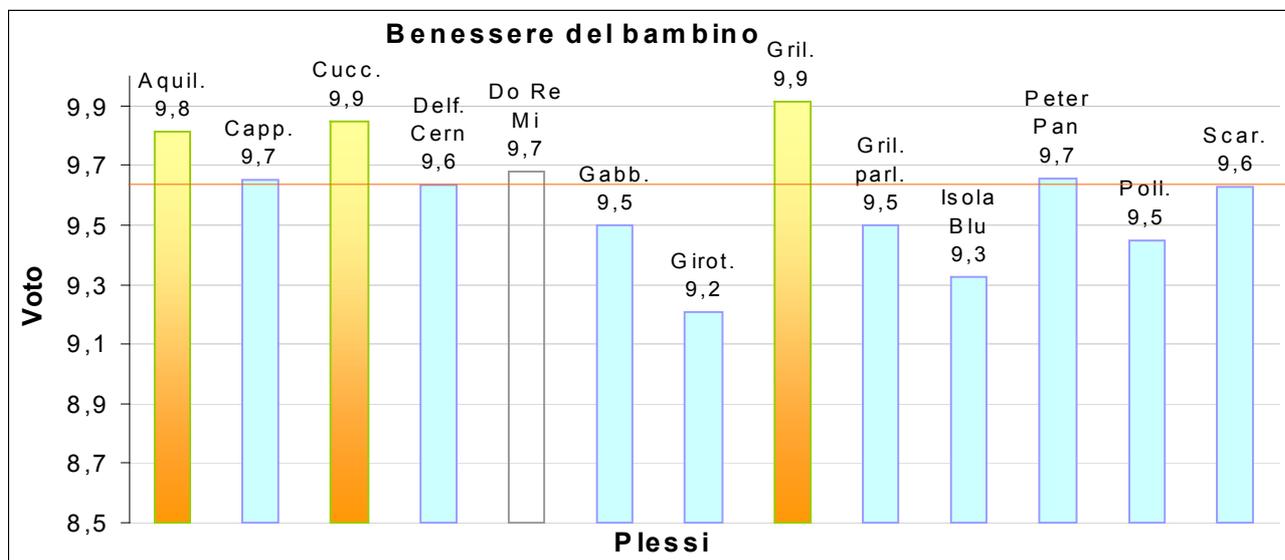
Verificando il numero dei questionari di ogni plesso, si osserva che il Do Re Mi non ha raggiunto un quantitativo tale da rendere la valutazione statisticamente significativa. Rappresenteremo quindi il contributo del plesso con barre senza colore

Plesso	Aquilotto	Cappellini	Cucciolo	Delfin cernie	Do Re Mi	Gabbiano cernie	Girotondo	Grillo.	Isola Blu	Peter Pan	Pollicino	Scara boc.	Spada rolo
N. Questionari ricevuti	16	40	20	12	28	12	38	13	17	35	20	27	26
N. bambini	23	75	30	20	76	18	79	21	38	73	36	40	32

Oss1. Il grafico successivo confronta la competenza ed affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una qualità ottima diffusa su tutti i plessi con delle punte positive per il Cucciolo, Delfino (sez. cerniera) e qualcosa di meno per il Cappellini, Isola Blu.

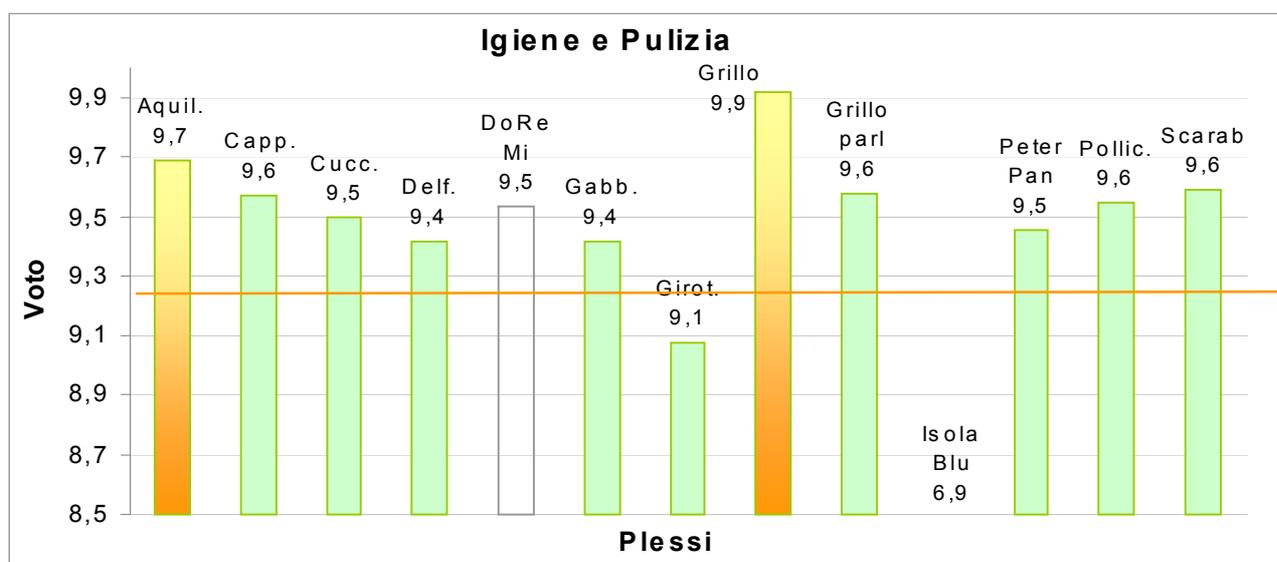


Oss2 I genitori esprimono un parere sul benessere del proprio bambino. Tra gli ottimi risultati ottenuti si rileva il particolare apprezzamento per i plessi di piccole dimensioni come il Grillo, il Cucciolo(9,9) ed anche l'Aquilotto (9,8).



Oss3. La soddisfazione sulla pulizia è ottima con un voto di 9,3 di media. Si osserva dal grafico successivo che le punte massime si hanno per il Grillo, S. Lorenzo e l'Aquilotto. L'indicazione di voto su Isola Blu è da imputare all'evento non conforme che si è presentato a Giugno ed ha portato al trasferimento del personale e dei bambini in un'altra sede. Questa situazione dovrebbe migliorare con gli interventi fatti durante l'estate 2009.

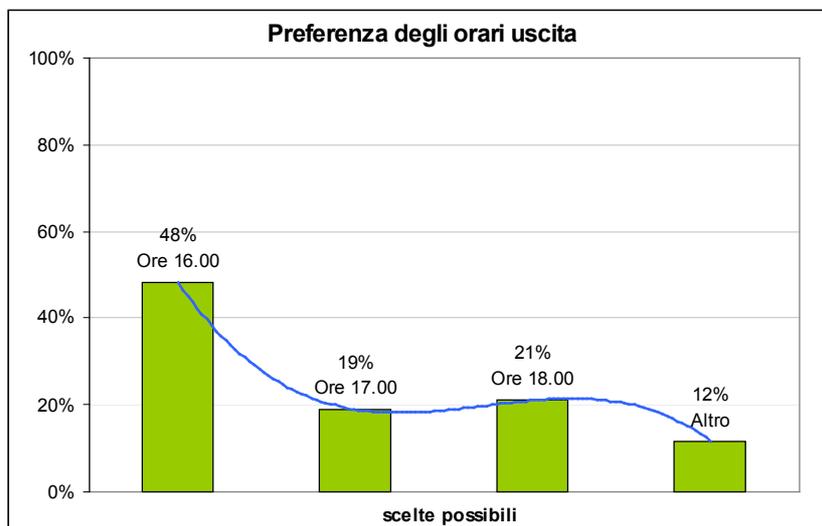
Oss4. Rispetto all'anno passato il plesso Grillo parlante (Spadarolo) ha recuperato la fiducia dei genitori (9,6) a seguito degli interventi svolti durante l'estate 2008 rendendo efficace l'intervento del personale di pulizia. Risulta mancare il condizionamento su alcune stanze come rilevato in fase di audit.



Preferenze per l'orario di uscita

La preferenza per l'orario di uscita è per il 48% quello delle 16,00 mentre quasi il 20% preferirebbe un'uscita posticipata tra le 17 e 18. Il 12% ha indicato un orario alternativo di uscita anticipata alle 14.

Dalle proposte di miglioramento si evince un desiderio di una maggiore flessibilità per l'uscita; in modo da avere una gestione più comoda dei ritmi famigliari.



Strutture

Estrapolando i dati si ottiene una indicazione puntuale della soddisfazione percepita rispetto alle strutture dei singoli plessi. I valori evidenziati in azzurro sono gli aspetti positivi ed in arancione quelli migliorabili:

Nido d'infanzia	Spazi esterni		Locali interni	
	Import.	Soddisf.	Import.	Soddisf.
1. Aquilotto	8,9	8,7	9,4	8,2
2. Cappellini	9	7,9	9,7	9,2
3. Cucciolo	9,6	9,6	9,8	9,4
4. Delfino cern.	9,4	9,0	9,4	8,5
5. Do Re Mi	9,2	9,4	9,6	9,4
6. Gabbiano cern.	8,6	7,8	8,8	7,6
7. Girotondo	9,2	6,6	9,4	7,8
8. Grillo	8,5	7,8	8,8	8,8
9. Grillo parlante	8,5	7,6	9,3	8,4
10. Isola Blu	9,1	2,7	9,4	7,1
11. Pollicino	9,3	8,8	9,3	8,7
12. Peter Pan	9,3	8,8	9,4	8,7
13. Scarabocchio	9,1	9,4	8,4	8,7

Si osserva che per gli spazi esterni le strutture che appaiono più carenti, sono:

1. Isola Blu
2. Girotondo (costante 2° posto)
3. Pollicino

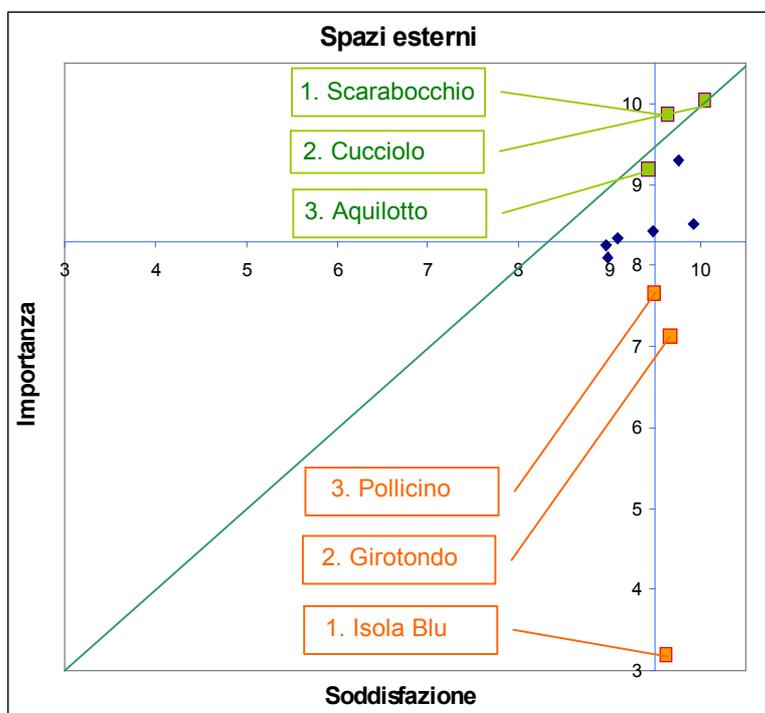
Oss.1 Il plesso di Isola Blu ha avuto una votazione discreta per i locali interni e molto negativa per gli spazi esterni a causa del problema causato dalle pidocchi che si è presentato nel Giugno scorso ed ha comportato il trasferimento dei bambini in un'altra sede.

Oss.2 Il Girotondo è in linea con le votazioni dell'anno passato ma è aumentata l'importanza.

Mentre risulta avere giudizi positivi per gli spazi esterni Scarabocchio, Cucciolo ed Aquilotto.

Oss.3 Lo Scarabocchio ha avuto votazioni molto positive anche a seguito dell'attività svolta che ha portato a vivere i bambini e loro famiglie delle esperienze che andava oltre alle loro aspettative.

Matrice ad impatto sugli spazi esterni



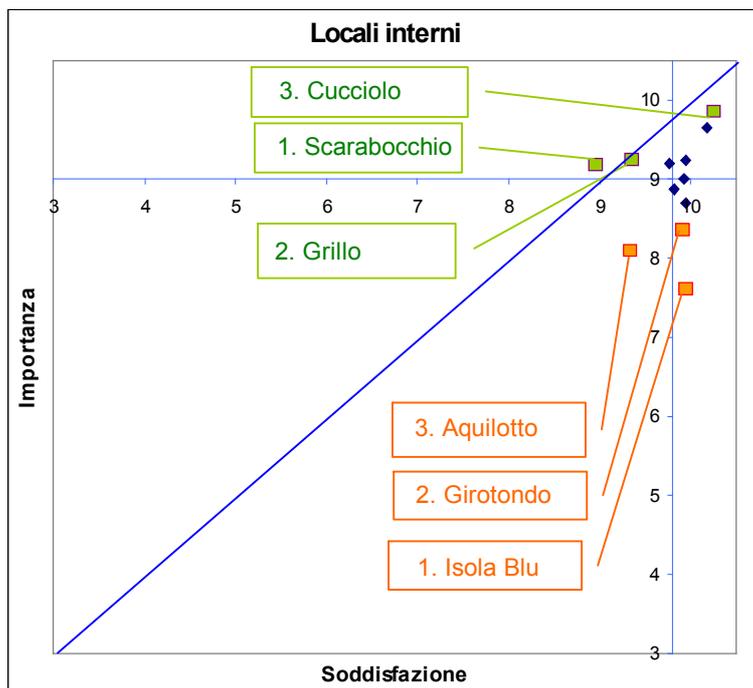
Per i locali interni le maggiori carenze riguardano:

1. Isola Blu
2. Girotondo
3. Aquilotto & Gabbiano

Mentre risultano avere giudizi positivi Scarabocchio, Grillo e Cucciolo.

Oss.4 Il Cucciolo ed il Grillo hanno avuto un giudizio in linea alle loro attese rispettivamente per gli spazi esterni e per gli interterni. L'Aquilotto presenta giudizi positivi per gli esterni e meno per i locali interni

Matrice ad impatto dei locali interni



Aspetti complessivi del servizio

Secondo i genitori il cibo è di gradimento per quasi 96% dai bambini il restante ha gusti ed abitudini differenti (verdure ed altro).

La media dei giudizi dei genitori è molto buono (8,9 su10): nel 56% dei casi va al di là delle loro aspettative (risultato in accordo con la composizione del campione con la metà delle persone alla prima esperienza).

Le attività maggiormente desiderate dalle famiglie sono:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Laboratori | 71% (esempi proposti sono: Inglese, musica, psicomotricità) |
| 2. Uscite e attività all'aperto | 26% |
| 3. Altro | 3% (un esempio: educazione all'affettività) |

Proposte di miglioramento dei genitori

In grigio sono evidenziate le proposte dei genitori riguardanti gli aspetti strutturali. I numeri tra parentesi indicano il numero di proposte analoghe.

Plesso	Proposte	Freq.
1. Aquilotto	Abbassare il soffitto (per l'acustica) e rifare il pavimento di alcuni locali all'interno	5
	Servizio a Luglio	2
	Organizzare più incontri con le famiglie	
	Comunicazione con le famiglie es. <i>Una più puntuale restituzione alle famiglie delle attività svolte quotidianamente</i>	
2. Capellini	Mettere due cancelli per delimitare il giardino	3
	Non dare in gestione il servizio di cucina; Ha sia un valenza alimentare che educativo. Le cuoche "solite" che conoscono i bambini fanno sentire il nido simile a casa (i biscotti fatti con i bambini erano buonissimi)	3
	Flessibilità nell'orario di entrata ed uscita	2
	Informazioni sul turn over degli insegnanti (nome supplenti - tempi di assenza -problemi quotidiani)	2
	Coinvolgere e rendere maggiormente consapevoli i genitori riguardo alle attività educative e progetti svolti nel corso dell'anno	
	Creare spazio idoneo per il riposo mattutino	
	Predisporre un deumidificatore per avere un ambiente più fresco	
	Avere del personale a cui lasciare i bambini durante le riunioni	
	Giardino da migliorare	
	Retta scolastica più bassa ed omogenea per tutti	
	Maggiore documentazione fotografica e filmata dei propri figli durante l'orario di scuola	
	La partecipazione delle famiglie	
	Modalità di comunicazione (e-mail informative - sito)	
	Condizionamento struttura nel periodo estivo	
	Inserire menù macrobiotici o vegetariani	
la sicurezza del bambino che la mamma non l'abbandoni		
3. Cucciolo	I nostri bambini hanno gli stessi diritti di quelli extracomunitari	3
	Ingresso alle 7,30 maggiore flessibilità	
4. Delfino cern.	Educatrici più giovani	2
	Eliminazioni dei piccioni e dei piccoli escrementi nel giardino	
	La siepe nel giardino	
	La pavimentazione del giardino anche sotto i giochi	
	Organizzare più momenti di confronto e di formazione per i genitori	
	Giochi esterni	
	Flessibilità di orario per l'ingresso e l'uscita	
Allungare l'uscita a dopo il pisolino		

5. Do Re Mi	Flessibilità di orario per l'ingresso e l'uscita	
	Continuità annuale del personale senza gestione della cooperativa	
	L'adozione come regola igienica dell'uso del grembiule durante il pranzo	
	Sorveglianza dei piccoli per marginare l'aggressività verso i compagni	
	Più incontri individuali con i genitori (4 o 5) per seguirlo meglio nel suo percorso di crescita	
	Inglese fatto come gioco	
	Insegnare l'igiene orale	
	Fermo restando il problema delle risorse sarebbe "bello" disporre presso la struttura del nido di consulenze e assistenze specialistiche (psicomotricità, logopedia) sia con scopi preventivi che terapeutici	
Possibilità di scegliere l'orario di uscita giorno per giorno		
6. Gabbiano cerniera	Aule più grandi per mangiare e per giocare	
	Rivedere i punteggi assegnati tenendo conto dei genitori che fanno i turni	
	Apertura anche a luglio	
	Alimentazione troppo ricca e sbilanciata	
	Maggiore partecipazione delle famiglie	
	Rinnovare il personale che si è troppo adagiato	
	Pulizia nel giardino	
	Materiale per altri laboratori (musica/ sport/ lingue straniere)	
Laboratori sia per i genitori & bambini sia solo per bambini		
7. Girotondo	Spazi per i gioco	
	Flessibilità nei confronti di particolari esigenze dei genitori	
	Pagamento della retta in proporzione dei giorni di assenza per malattia	
	Giardino da curare	
	Sapere di più cosa fanno i bambini: le loro amicizie, i pregi ed i difetti	
	Più flessibilità negli orari del sonno a seconda delle esigenze del bambino	
	Inserimento troppo lungo	
	Manca il contatto con gli altri genitori	
	Alcune insegnanti non ascoltano i genitori	
	Portare i bambini a fare lo sport (per es. portarli in piscina una volta alla settimana)	
Inserire merenda pomeridiana		
8. Grillo	Sistemazione pavimento e soffitto	2
	Più materiale per le attività ludiche	2
	Retta scolastica con interessi di mora troppo alte e non tengono conto delle assenze per malattie	
	Non modificare le mense perchè la qualità è superiore ad ogni politica	
	organizzare gite con i bambini	

9. Grillo parl.	Aria condizionata almeno dove dormono i bimbi	12
	Più giochi in giardino e curarlo meglio (semina e crescita dell'erba)	2
	Migliorare le condizioni del giardino (ci sono delle grate dove i bambini inciampano)	
	Spazi comuni utilizzabili d'inverno per poter fare uscire i bambini dalle aule	
	Controllo dei bambini	
	Imparare a conoscere la natura e gli animali	
10. Isola blu	Pulizia e manutenzione del Giardino (escrementi) e maggiore attenzione agli aspetti igienici da parte del comune	16
	Creare più momenti per attività con i genitori	2
	Garantire la presenza dell'insegnante per tutto il ciclo scolastico	
	Orario di permanenza con riposino	
	Modalità di pagamento delle rette mensili	
11. Peter Pan	Apertura tutto l'anno	3
	L'uscita pomeridiana potrebbe essere posticipata	
	Manutenzione (scivolo non utilizzabile da fine Aprile... siamo a Giugno)	
	Eliminare quel puzzo che si diffonde nei locali del nido	
	L'entrata è un po' piccola. Gli armadietti rimediati e l'intonaco ci cade	
	Le mattonelle all'ingresso sono scivolose non si è stabili per niente, è pericoloso anche se non piove	
12. Pollicino	Condizione esterna del giardino	6
	Non trovo giusto che gli stagionali abbiano 10 punti in più di uno che lavora sempre. Anzi i bambini che frequentano dovrebbe restare in estate come inverno	
	Disinfestazione zanzare	
13. Scaraboc.	Materiale didattico	5
	Il giardino quando piove è infangato e quando è caldo c'è poca ombra	2
	Più dialogo tra genitori ed insegnanti	
	Più partecipazione dei genitori alla vita del nido	
	Gradini di accesso al nido	

Scheda riassuntiva

Il nucleo familiare si compone almeno di 4 persone (nella 60% dei casi)

Dove l'età media del padre è di 38 anni e della madre 37 (36 nel 2008)

La madre ha un titolo di studio mediamente più elevato distribuito uniformemente tra maturità e laurea

La metà delle madri (45%) ha un lavoro di tipo impiegatizio per mentre per il padre l'attività è suddivisa tra un lavoro impiegatizio ed operaio.

I genitori immaginano il nido come un luogo ove portare il propri figli per affidarli a personale competente che pensano al benessere del bambino. Molto importante è l'igiene e l'inserimento.

Le leve di successo del servizio sono:

1. Apprendimento del bambino (l'anno scorso era al terzo posto)
2. Organizzazione giornaliera
3. Cortesia e disponibilità

Le leve di miglioramento sono:

1. Costo della retta
2. Adeguatezza degli Spazi esterni dei nidi
(vedi sezione sugli immobili pag. 9)
3. Periodo di apertura durante l'anno

I plessi che si sono distinti sono stati quelli di piccole dimensioni come la Sezione cerniera del **Aquilotto, Cucciolo e Grillo (S. Lorenzo)**.

Il cibo è gradito dal 96% dei bambini (98% nell'A.S. 2007/08)

Il giudizio medio dei genitori è un voto molto buono (8,9 su 10) che nel 56% dei casi rappresenta un risultato che va al di là delle loro aspettative.

Le attività maggiormente desiderate dalle famiglie sono:

1. Laboratori
(es. *Inglese, Musica, Gioco motoricità*)
2. Uscite e attività all'Aperto.
3. Altro
(es. *educazione all'affettività*)

 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI NIDI	Codice documento: M39.08.01
	File di archivio: M39_08_01 Customer 20mag09 nidi.doc	Data di emissione: 20/05/09
		Indice di revisione: 0

Vi chiediamo pochi minuti per esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio offerto esprimendo un giudizio con un voto da 1 a 10 sull'Importanza e la Soddisfazione percepita.

Nome del Nido infanzia frequentato:	
--	--

Aspetti del servizio	Importanza su questo aspetto	Grado di Soddisfazione
	<i>Voto da 1 a 10</i>	<i>Voto da 1 a 10</i>
Immobile		
1. Spazi esterni (<i>giardino, giochi, ecc.</i>)		
2. Locali interni (<i>stanze, arredi e servizi igienici, ecc.</i>)		
3. Igiene e pulizia		
Personale		
4. Competenza e affidabilità del personale		
5. Cortesia e disponibilità del personale		
6. Riservatezza nei rapporti con le famiglie		
Attività		
7. Modalità ed efficacia dell'inserimento		
8. Organizzazione giornaliera degli orari e delle attività		
9. Attività educative		
10. Apprendimento del bambino		
11. Attività di socializzazione con gli altri bambini		
12. Benessere del bambino		
Partecipazione e coinvolgimento		
13. Capacità di risposta a problemi posti dalle famiglie (<i>organizzativi, educativi,...</i>)		
14. Informazioni alle famiglie sui progetti educativi e le attività realizzate dal nido		
15. Partecipazione delle famiglie alla vita del nido		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
16. Orario di apertura		
17. Orario di chiusura		
18. Periodi di apertura del servizio nell'arco dell'anno		
19. Costo della retta		

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

20) Quali delle seguenti proposte di orario sono più funzionali alla vostra organizzazione familiare?

16,00

17,00

18,00

Altro _____

 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI NIDI	Codice documento: M39.08.01
	File di archivio: M39_08_01 Customer 20mag09 nidi.doc	Data di emissione: 20/05/09
		Indice di revisione: 0

21) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

- Sì
 No, perchè _____

22) Rispetto alle sue aspettative, come giudica nel complesso il servizio?

- Migliore Uguale Peggior

23) Ha già usufruito del servizio negli anni precedenti? Sì No

24) Che cosa le piacerebbe che suo figlio facesse di più?

- Laboratori (*di musica, di manipolazione,...*) Feste
 Uscite Altro _____

25) Secondo lei, cosa si può migliorare? (Proposte in ordine d'importanza)

1. _____
2. _____
3. _____

INFORMAZIONI GENERALI

26) Indichi il numero delle persone che compongono il nucleo familiare: _____

27) Informazioni generali sui genitori

	Padre	Madre
Nazionalità		
Età		
Titolo di studio		
Professione		

28) Chi ha compilato il questionario?

- madre
 padre

*La ringraziamo per la gentile collaborazione.
I risultati saranno consultabili presso l'ingresso del plesso oltre che visibile sul sito:
www.comune.rimini.it → Servizi Educativi*



RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SUL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

edizione n. 7/ Settembre 2010

Indice

Scopo	pag. 2
Oggetto dell'indagine	pag. 2
Metodo di somministrazione	pag. 2
Analisi sugli intervistati	pag. 3
L'importanza percepita	pag. 5
Soddisfazione sul servizio	pag. 6
Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento	pag. 9
Alimentazione	pag. 13
Giudizi sulle strutture e proposte di miglioramento	pag. 14
Scheda riassuntiva	pag. 18
Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. a.s. 2009 /10	

Scopo

Questo è il **7° monitoraggio** svolto sul Servizio nidi.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi

per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Aquilotto | <i>via montechiaro, 20 - S. Aquilina</i> |
| 2. Cappellini | <i>cappellini, 11</i> |
| 3. Cucciolo | <i>spedalieri, 1</i> |
| 4. Delfino | <i>pagano, 5</i> |
| 5. Do Re Mi | <i>euterpe, 10</i> |
| 6. Gabbiano | <i>orsini, 26</i> |
| 7. Girotondo | <i>circonvallazione occ.le, 55</i> |
| 8. Grillo | <i>cantiano, 9 - S. Lorenzo</i> |
| 9. Grillo parlante | <i>mirandola - Spadarolo</i> |
| 10. Isola Blu | <i>petropoli, 33</i> |
| 11. Pollicino | <i>losanna, 16</i> |
| 12. Peter Pan | <i>morri, 10</i> |
| 13. Scarabocchio | <i>macanno, 10</i> |

Metodo di Somministrazioni:

Le famiglie partecipanti all'indagini sono state **304** su **563** che rappresentano **circa il 54%** della popolazione (costante rispetto l'anno passato): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del 95% e 3 sigma.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

- 77% (71% nel 2009 74% nel 2008) solo le madri;
- 14% entrambi i genitori (19% nel 2009 e 16% nel 2008);
- 9% solo i padri (10% nel 2009 e 2008).

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- Immobile
- Personale
- Attività del Nido
- Partecipazione e Coinvolgimento
- Tempi di funzionamento & Organizzazione
- Aspetti complessivi

Analisi sugli intervistati

In questa sezione sono illustrate le informazioni relative alle famiglie che hanno risposto al questionario (93% italiane, 3% straniere).

• Il campione del **nucleo familiare** è composto da:

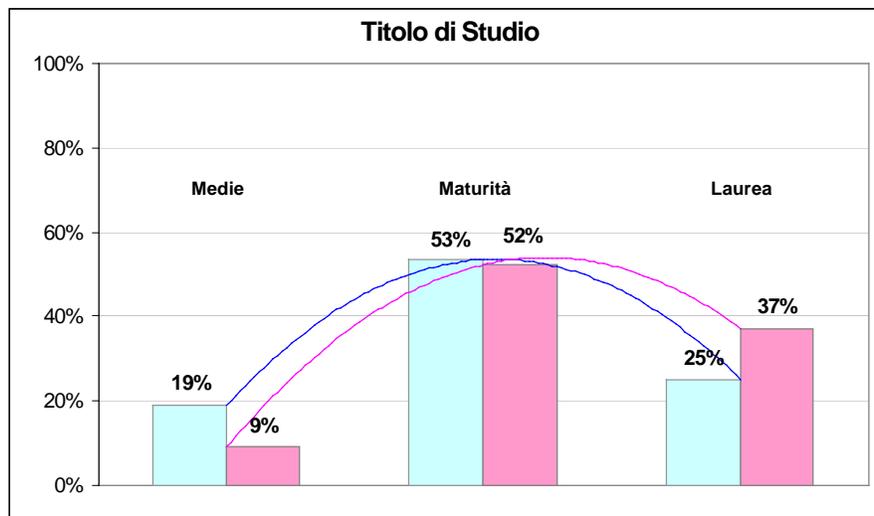
- 4 persone -> 52% (44% nel 2009 e 52% nel 2008)
- 3 persone -> 28% (36% nel 2009 e 35% nel 2008)
- 5 persone -> 15%
- 2 persone -> 3% (2% dal 2009)

Oss: Il 67% delle famiglie hanno almeno 2 figli (*in aumento rispetto l'anno passato*)

I genitori hanno una età media di:

Il padre di 38 anni (costante dal 2005).	La madre di 36 anni (37 anni nel 2009).
--	---

Il **profilo scolastico**: quasi l'80% dei componenti delle famiglie hanno un grado di istruzione medio alto. In particolare la metà dei padri e delle madri hanno un titolo di scuola media superiore.

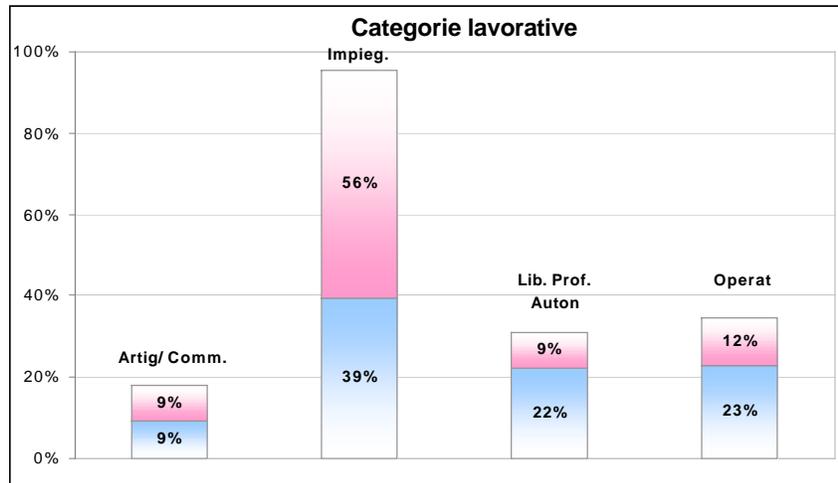


Di seguito illustriamo le classi lavorative più rappresentate.

Si osserva che rispetto l'anno passato un incremento di circa:

- 10% del lavoro impiegatizio per entrambi i genitori
- 6% per il lavoro indipendente.

Rimangono costanti gli operatori.



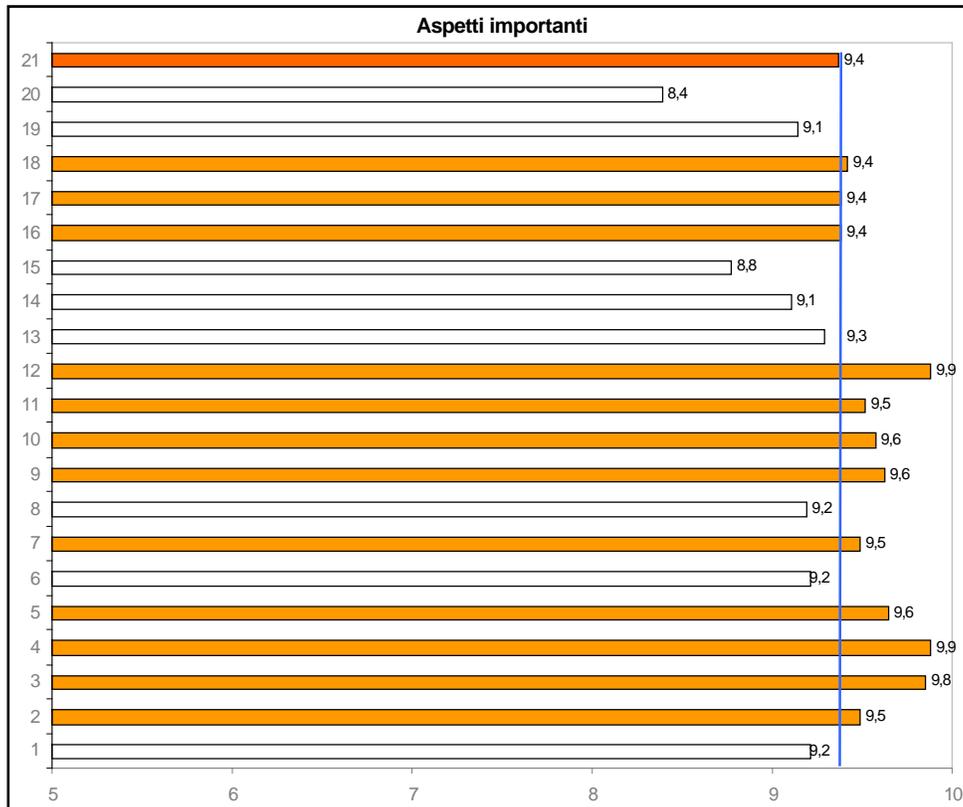
Oss. La proposta dei genitori di usare le e-mail come forma di comunicazione è in accordo con il profilo professionale che rileva un sempre maggior accesso ad internet.

Oss. Il divario delle madri casalinghe nei nidi (7%) nelle scuole (12%) è diminuita rispetto l'anno passato dal 8 al 5%.

L'Importanza percepita

In questa sezione si misurano le aspettative della famiglia sugli aspetti che caratterizzano il servizio (catena dei valori). Questa analisi adottata dal SGQ orienta l'amministrazione a tutti i livelli nelle scelte organizzative nel rispetto della politica della Qualità.

Si evidenziano in **arancione** gli aspetti del servizio che le famiglie ritengono più importanti (maggiori o uguale del valore medio di 9,4 che risulta essere uguale rispetto l'anno passato).



ed in base alla votazione è stata ricavata una classificazione su cui focalizzare l'attenzione

Ordine di voto	Aspetti del Servizio		
1° 9,8 su 10	Competenza e affidabilità	Benessere bambino	
2° 9,8 su 10	Igiene e pulizia		
3° 9,6 su 10	Attività educative	Apprendimento	Cortesia disponibilità
4° 9,5 su 10	Socializzazione	Inserimento	Locali interni
5° 9,4 su 10	Orario ingresso	Orario uscita	Periodo di apertura annua

Oss. Rispetto all'anno passato l'inserimento è sceso dal 2° al 4° posto ed il costo della retta è relativamente meno importante rispetto agli orari ed il periodo di funzionamento del servizio.

Soddisfazione sul servizio

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

Ordinamento e Importanza	Aspetti del Servizio Nido	Importanza	Soddisfazione	
		val. medio 9,4	val. medio 8,3	
1°	Competenza e Affidabilità	9,9	9,5	
	Benessere del bambino		9,6	
2°	Igiene e Pulizia	9,8	9,4	
3°	Apprendimento	9,6	9,4	
	Cortesia e disponibilità		9,5	
	Attività educative		9,3	
4°	Socializzazione	9,5	9,3	
	Inserimento		9,2	
	Locali interni		8,4	
5°	Orario	9,4	ingresso uscita	9
				8,5
	Apertura durante l'anno			8,2

In verde si evidenziano le principali **leve di successo** del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione:

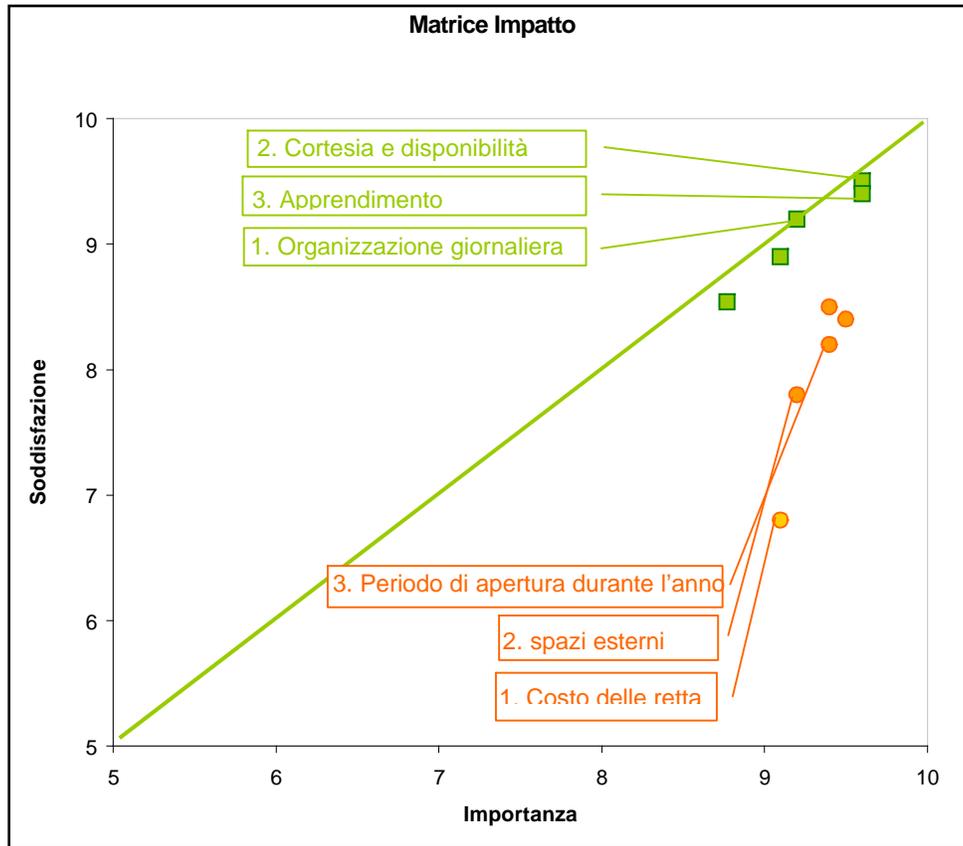
1. Organizzazione giornaliera (*importanza e soddisfazione coincidono*)
2. Cortesia e disponibilità
3. Apprendimento & Informazioni alle famiglie sui progetti e le attività
4. Partecipazione delle famiglie nel plesso

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

1. Costo della retta		<i>in aumento dall'a.s. 2008 /09</i>
2. Spazi esterni;	<i>Interesse</i>	
3. Periodo di apertura durante l'anno;		
4. Locali interni	<i>soddisfazione</i>	
5. Orario di chiusura	<i>interesse</i>	

Oss.: Le leve di miglioramento sono le stesse dell'anno passato con differenze nell'importanza e soddisfazione per i locali interni.

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.



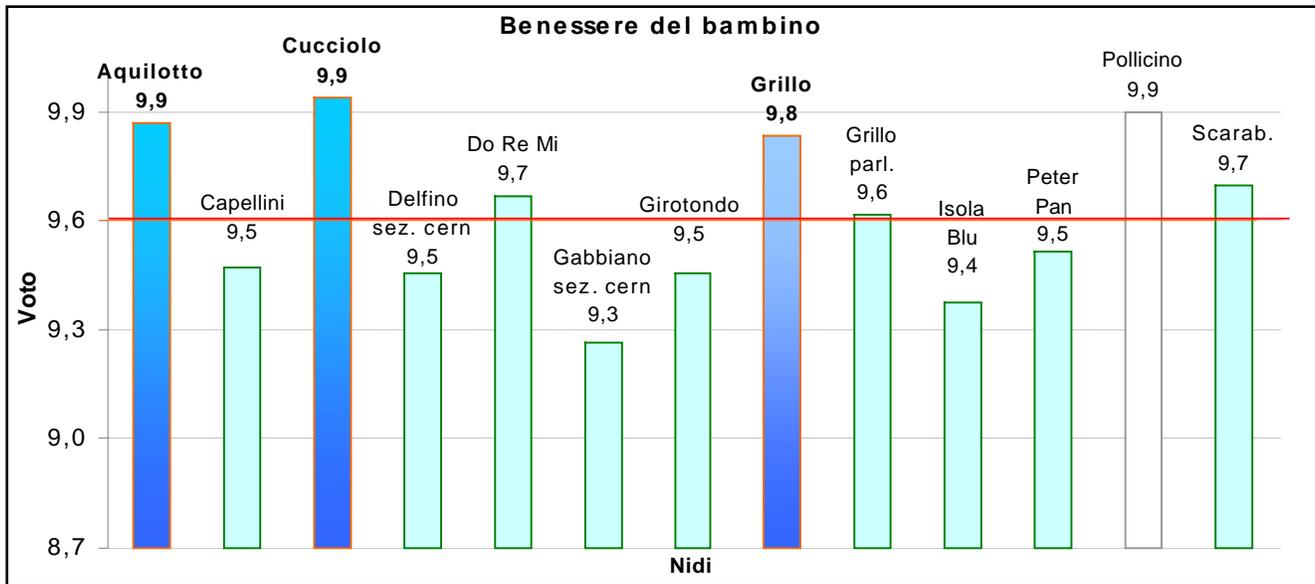
Giudizi sui singoli plessi

Verificando il numero dei questionari di ogni plesso, si osserva che il Pollicino non ha raggiunto un quantitativo tale da rendere la valutazione statisticamente significativa. Rappresenteremo quindi il contributo del plesso con barre senza colore. Il Nido Do Re Mi ed la Sez. cerniera del Gabbiano hanno raggiunto la percentuale rispettivamente del 68% e 83% di copertura.

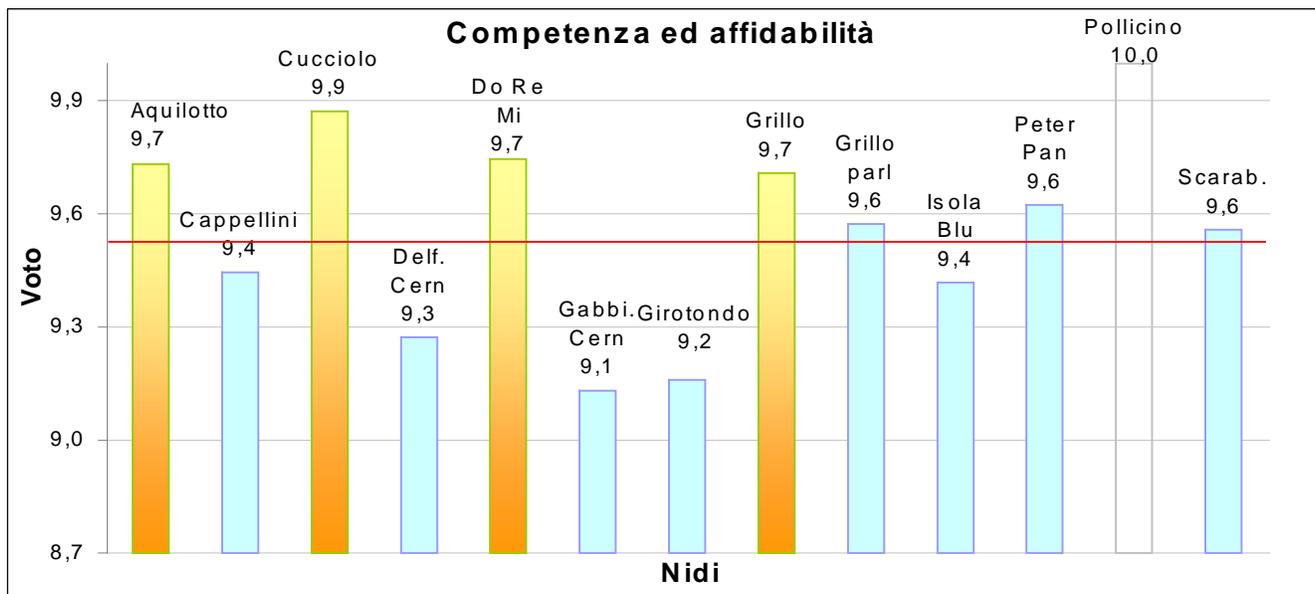
Le indicazioni tra parentesi sono il numero di questionari raccolti l'anno passato.

Plesso	Aquilotto	Cucciolo	Delincheria	Do Re Mi	Gabbiano	Grillo	Grillo	Grillo	Isola Bella	Petrucci	Pollicino	Scaloria	
N. Questionari ricevuti	15 (16)	36 (40)	16 (20)	11 (12)	51 (28)	15 (12)	38 (38)	12 (13)	21 (26)	24 (17)	32 (35)	9 (21)	25 (27)
N. bambini iscritti	23	75	29	20	75	18	79	22	37	38	73	35	39
% di copertura	65	48	55	55	68	83	48	55	57	63	44	26	64

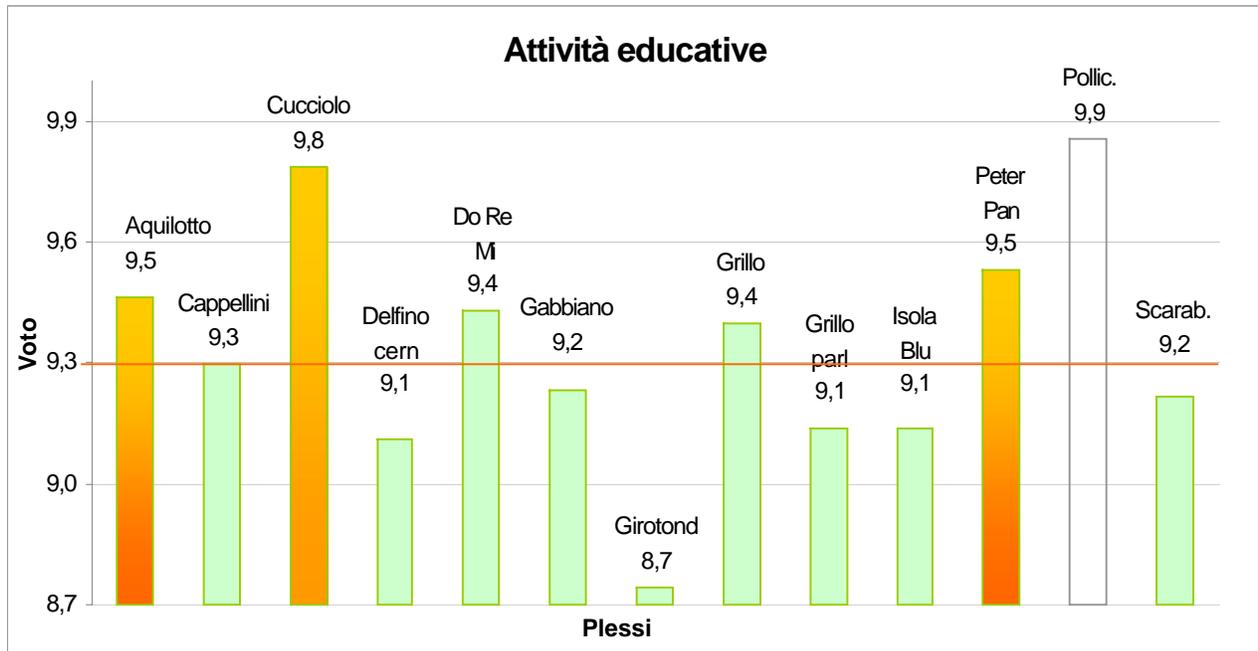
Oss1 I genitori esprimono un parere sul benessere del proprio bambino. Tra gli ottimi risultati ottenuti si rileva il particolare apprezzamento per i plessi di piccole dimensioni come l' Aquilotto, il Cucciolo (9,9) ed anche il Grillo (9,8).



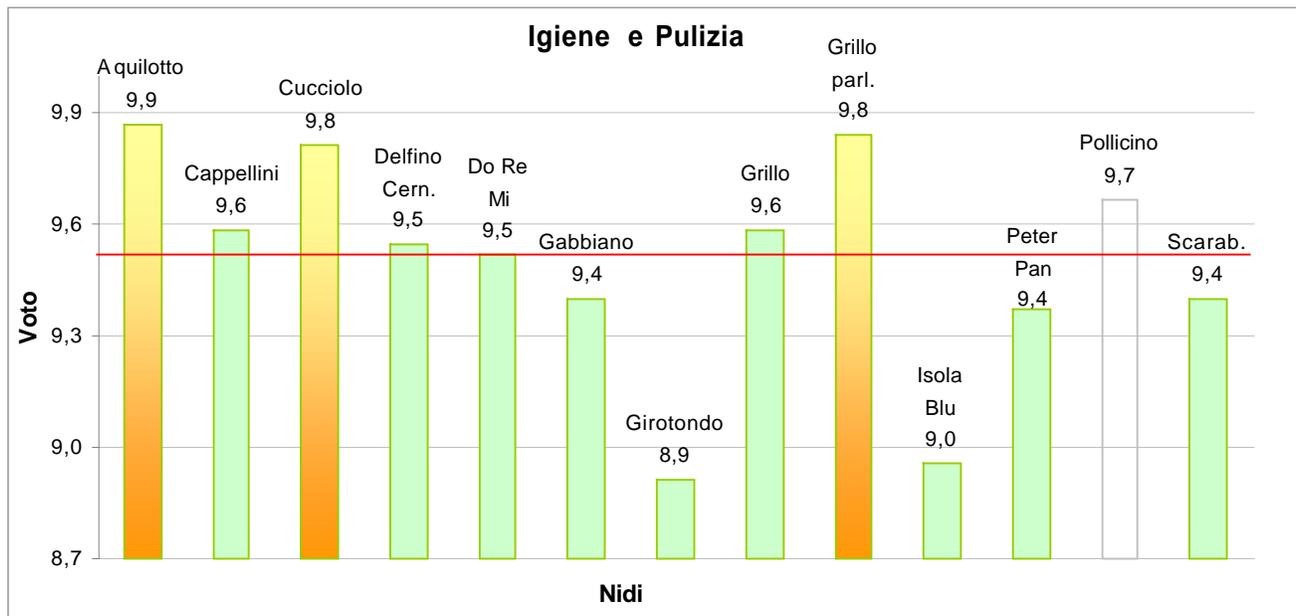
Oss2. Il grafico successivo confronta la competenza ed affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con punte per il Cucciolo, Aquilotto, Do Re Mi e Grillo ed un valore medio di 9,5.



Di seguito è stato scelto di mettere a confronto la percezione delle Attività didattiche che si svolgono nei singoli plessi. Da un voto medio di 9,3 emergono il Cucciolo Peter Pan ed Aquilotto.

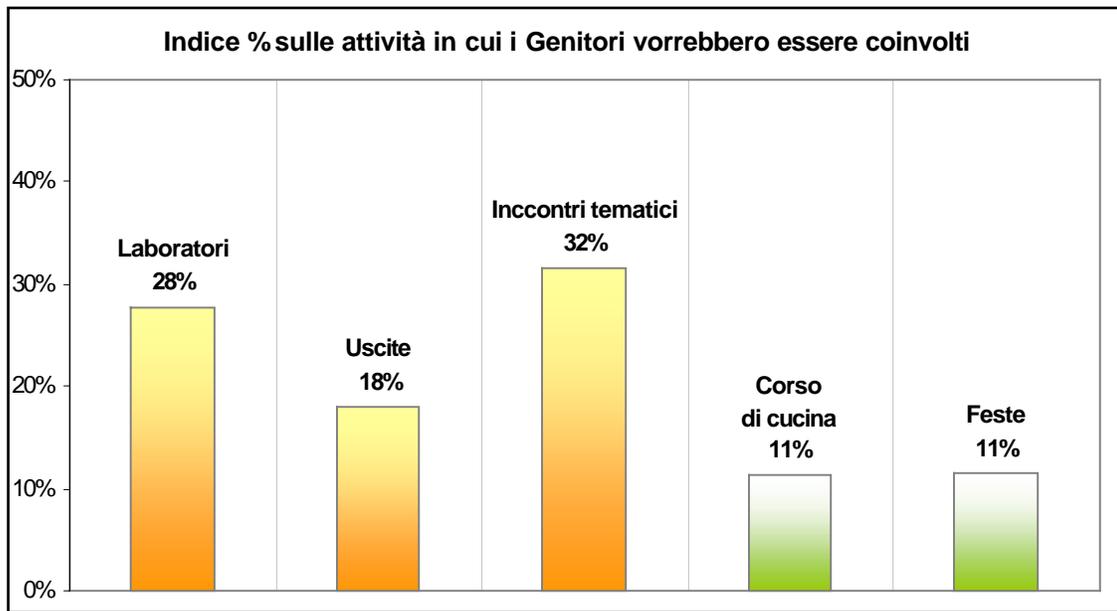


Oss3. Per l'Igiene e Pulizia si conferma l'apprezzamento del nido Aquilotto e si registra l'incremento per il Grillo parlante ed il Cucciolo.



Le famiglie gli piacerebbe essere coinvolti in :

1. Incontri tematici
2. Laboratori
3. Uscite
4. Feste e Corso di cucina



I temi che le famiglie vorrebbero approfondire sono:

n.	Tematiche di interesse per i genitori che gradirebbero approfondire
1	Educazione e confronto sul metodo
2	Rispetto delle regole nei vari contesti
3	Come affrontare i No ai figli ed i momenti di conflitto
4	Gelosia tra i fratelli
5	Come rendere inesauribile la propria pazienza
6	Capire quali attività proporre al figlio per farlo crescere sereno
7	Madri lavoratrici e senso di colpa o sono i nostri figli a "non averne mai abbastanza"?
8	Comportamento e psicologia del bambino nelle diverse fasi dell'età
9	Crescita dell'autostima e fiducia nei propri mezzi
10	Educazione alla natura
	Educazione alimentare
11	Distacco delle abitudini: Il ciuccio
	Insegnamento nella cura di sé e del proprio corpo
	Il messaggio televisivo ai bambini
	Il ruolo del padre nella crescita di un figlio
	Separazione di due genitori
	Come portare un po' più di asilo a casa (es. canzoni)
	Igiene
Gioco	

Proposte di miglioramento per i collettivo

In grigio sono evidenziate le proposte dei genitori riguardanti gli aspetti strutturali. I numeri tra parentesi indicano il numero di proposte analoghe.

Plesso	Proposte	Freq.
1. Aquilotto	Alimentazione	
	Migliorare la comunicazione tra il comune e le famiglie	
	Collaborazione del comune con i genitori	
2. Capellini	Comunicazione insegnanti e genitori	
	Coinvolgimento vita del nido	
	Avvicinamento alle necessità fisiologiche quotidiane	
	Apertura estiva	
	Incontri educatori e genitori più frequenti per aiutarli a capire i propri figli	
	Più tempo all'aperto	
	Fare incontri di sezione dove sono ammessi anche i bambini	
	Igiene dentale dopo i pasti	
	Contatto con gli animali e natura	
Inglese		
3. Cucciolo	Informazione sul servizio mensa	
	Apertura estiva	
	Incentivare le uscite in giardino anche in inverno	
4. Delfino cern.	Coinvolgimento dei genitori	
	Orari apertura compatibile con il lavoro dei genitori	
	Insegnamento dell'igiene orale	
	Laboratorio di lingue per l'ascolto delle lingue straniere	
5. Do Re Mi	Incontri insegnanti con le maestre per capire le dinamiche	2
	La cucina è buona ed è un mezzo per socializzare comportamentali dei figli all'asilo	
	Maggior attenzione nel rispetto delle regole dell'ASL per l'ammissione di bambini con malattie infettive. Ho visto spesso in classe bambini con congiuntivite, bronchite, ecc.	
	Comunicazione dei genitori via e-mail	
	Più lettura e musica	
	passati di legumi troppo frequenti	
	fare laboratorio mamma-bimbo	
	gli scioperi e ponti mettono in difficoltà i genitori che comunque lavorano	
6. Gabbiano cern.	laboratori espressivi	
	inserimento meno lungo	
	più coinvolgimento dei genitori	
	il servizio mensa e il menù	

7. Girotondo	Giornata educativa	
	Ginnastica e musica	
	Garanzia della figura dell'insegnante	
	Mensa	
	Merenda pomeridiana	
	L'inserimento	
8. Grillo	Gioco all'interno con tappeto/ tunnel/ scivolo	
9. Grillo parl.	Uniformità delle informazioni dal comune e dal plesso	
	Introdurre cibi di origine vegetale come tofu, seitan, etc	
	Verificare gli ISEE	
	Pulizia adeguata in caso di pioggia	
10. Isola blu	Qualità del cibo	9
	Orario più lungo che preveda il riposo	2
	Uscita al mare	
	Comunicazioni più chiare. La sola affissione del comunicato non è sempre sufficiente	
	L'interpretazione dei regolamenti potrebbe essere più chiara e meno rigida	
	Musica con i bambini	
11. Peter Pan	Rapporto delle insegnanti con i genitori	
	Apertura nidi anche a Luglio (senza domande sul centro estivo)	
	Il costo della retta commisurata con l'effettiva presenza giornaliera del bambino	
	Aprire il servizio 1 settembre	
	Comunicazione con maggior anticipo dei tempi dell'inserimento	
	Partecipazione delle famiglie nei laboratori manipolativi	
	Dare modo ai genitori di aiutare dove il Comune non riesce	
12. Pollicino	Fino a quando il costo della retta dipende dalla dichiarazione dei redditi, molti "benestanti" continueranno a pagare sempre meno dei semplici dipendenti	
13. Scaraboc.	Qualità del cibo	5
	Orario uscita alle 16,00.	
	Più notizie sulla continuità tra nido e scuola infanzia	
	Nelle aule con bambini difficili aggiungere un educatore	
	I giochi fuori (le bici anni 50)	
	Evitare l'alternanza delle insegnanti ai bambini che hanno il sostegno	

Alimentazione

Il Cibo è di gradimento per il figlio nel 91% del campione intervistato; si registrano i complimenti ai cuochi del Do Re Mi, Cappellini e Peter Pan (cucina Gemeaz in comune con la scuola inf. Il Galeone), oltre per la cura del pasto anche per la capacità di comunicare la propria attività sia ai bambini che ai genitori.

All'Isola Blu cinque genitori hanno espresso un giudizio negativo a causa di problemi risolti in corso d'anno, sul pasto veicolato.

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 **Verde** sono gli aspetti positivi mentre evidenziati in **Arancione** quelli migliorabili:

Nido d'infanzia	Spazi esterni		Locali interni	
	Import.	Soddisf.	Import.	Soddisf.
1. Aquilotto	9,1	8,5	9,7	8,4
2. Cappellini	9,1	7,3	9,4	9,1
3. Cucciolo	9,5	9,2	9,7	8,9
4. Delfino cern.	9,2	7,7	9,6	8,3
5. Do Re Mi	9,2	9,0	9,5	9,1
6. Gabbiano cern.	8,9	7,6	9,2	7,6
7. Girotondo	8,8	6,0	9,1	6,8
8. Grillo	9,2	8,4	9,2	8,4
9. Grillo parlante	9,6	6,5	9,8	8,3
10. Isola Blu	9,7	7,2	9,7	8,2
11. Peter Pan	9,4	8,8	9,7	8,8
12. Pollicino	9,6	6,1	9,8	8,1
13. Scarabocchio	8,9	8	9,4	8,7

Si osserva che per gli spazi esterni le strutture che appaiono più carenti, sono:

1. Grillo parlante
2. Girotondo (costante 2° posto)
3. Isola Blu

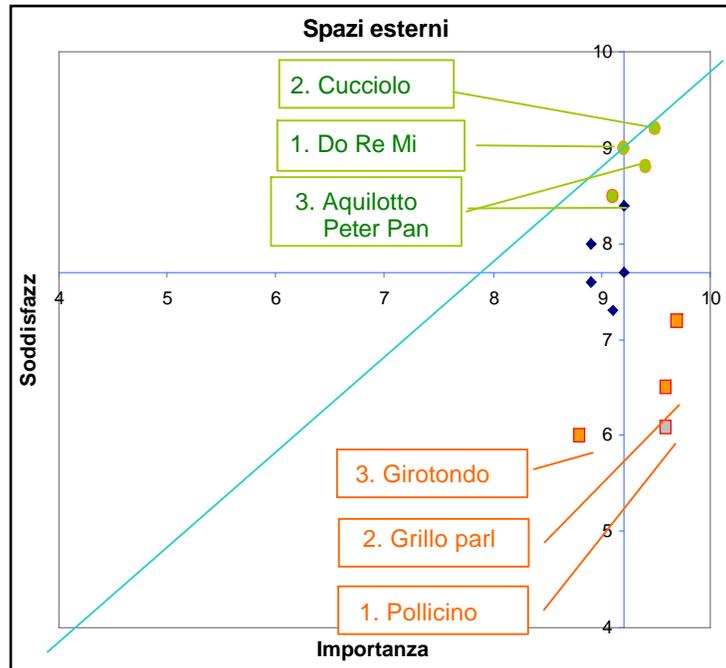
Mentre risultano avere giudizi positivi per gli spazi esterni Do Re Mi, Il Cucciolo, Peter Pan ed Aquilotto.

Oss.1 Il Pollicino dato il numero esiguo del questionario non da una misura statisticamente significativa. La situazione segnalata si prevede in miglioramento alla fine dei lavori stradali che comprendono un intervento all'ingresso del plesso .

Oss.2 La soddisfazione del Girotondo è diminuita rispetto all'anno passato, i genitori hanno espresso ad una votazione sufficiente. Il giudizio delle famiglie è influenzato dal giardino e dalla struttura che non comunica affidabilità e sicurezza (vedi proposte di miglioramento). Si osserva tuttavia che durante l'anno l'attività di manutenzione ordinaria è stata del tutto paragonabile all'a.s. precedente.

Oss.3 Il giudizio sull'isola blu è incentrato sulla cura del giardino che essendo ampio ha bisogno di essere tagliato una volta in più (vedi proposte di miglioramento)

Andando a rappresentare le matrici ad impatto per gli spazi esterni risulta:



Per i locali interni le maggiori carenze riguardano:

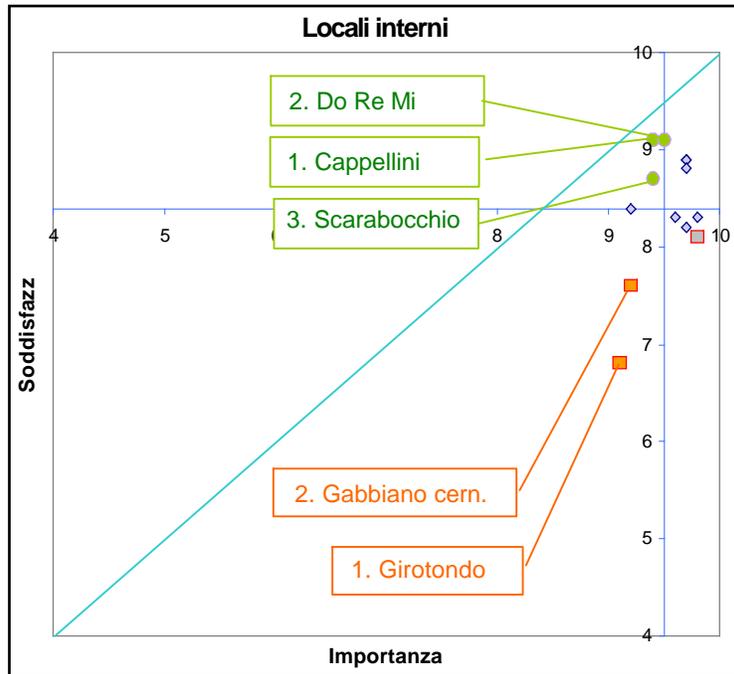
1. Girotondo
2. Gabbiano cern. (oss. non ha nessun proposta di miglioramento strutturale)
3. Grillo parl. e Isola Blu (il giudizio è comunque buono)

Mentre risultano avere giudizi positivi Cappellini, Do Re Mi e lo Scarabocchio

Oss.4 A parte per il Girotondo in genere si osserva una soddisfazione buona sui locali interni.

Oss.5 Il plesso di Isola Blu ha registrato un incremento di gradimento a seguito dei lavori di ristrutturazione svolti nei locali interni dell'estate del 2009. Per gli esterni i lavori

Matrice ad impatto dei locali interni



Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Frec.
1. Aquilotto	Migliorare l'acustica con il controsoffitto	
2. Cappellini	Cura del giardino	5
3. Cucciolo	Campagna disinfestazione Maggiore cura del giardino	
4. Delfino	Struttura	2
5. Do Re Mi	Struttura	
6. Girotondo	Il giardino (<i>esposto al passaggio esterno, recinzione bassa, pendenza</i>) La struttura è da rendere idonea e sicura (<i>infiltrazioni pericolose, spifferi dalle finestre</i>) Isolamento termico e acustico	7
7. Grillo	Scorrimano da abbassare Cancello metallico che delimiti il giardino	2
8. Grillo parl.	Giardino più ombreggiato (<i>gazebo</i>) Impianto di climatizzazione nella zona sonno Giochi esterni Pannelli solari Tettoia dal cancello all'ingresso	12 10 6

9. Isola Blu	Cura del giardino (<i>tagli dell'erba più frequenti, Siepe nel perimetro</i>)	6
	Alzare il cancello e la recinzione esterna	
10. Peter Par	Arredi interni	2
	Pavimentazione scivolosa all'ingresso dell'asilo	
	Eliminare il cattivo odore dalle fogne	
	Rinnovare i servizi igienici	
	Infiltrazioni che si formano d'inverno	
Disinfestazione spazi esterni		
11. Pollicino	Giardino (<i>manto esterno antistante le due sezioni</i>)	3
	Recinto metallico con cancello	
12. Scaraboc	Spazi esterni più agibili anche quando c'è brutto tempo	9
	Manutenzione ai giochi del giardino	
	Altalena in giardino	

Scheda riassuntiva

Il nucleo familiare si compone almeno di 4 persone per il 67% dei casi *(60% era nel 2009)*
 Dove l'età media del padre è di 38 anni e della madre 36 *(37 nel 2009)*.
 Quasi l'80% delle famiglie hanno un grado di istruzione medio alto; dove nella metà dei casi uno dei coniugi ha almeno il titolo di maturità.

Aumenta di circa il 10% per entrambi il lavoro che ha esigenze legate al mondo impiegatizio e almeno del 4% quello legato al lavoro indipendente.

I genitori considerano il nido come un posto pulito ove affidare i figli a personale competente che ne curino il benessere.

Le leve di successo del servizio sono:

1. Organizzazione giornaliera
2. Cortesia e disponibilità
3. Apprendimento del bambino & Informazioni alle famiglie
4. Partecipazione delle famiglie

Le leve di miglioramento sono:

1. Costo della retta
2. Adeguatezza degli Spazi esterni dei nidi
3. Periodo di apertura durante l'anno
4. Locali interni

I plessi che si sono distinti sono stati quelli di piccole dimensioni come: **Aquilotto, Cucciolo e Grillo (S. Lorenzo)**, mentre tra quelli più grandi **Do Re Mi e Peter Pan**.
 Il **Grillo parlante** nelle pulizie.

Una famiglia su 3 è interessata a partecipare ad incontri tematici incentrati tra l'altro sul confronto del metodo educativo ed il rispetto delle "regole" nei vari contesti.

Il cibo è gradito dal 91% dei bambini
(96% nell'a.s. 2008 /09 e 98% nell'A.S. 2007/08)

Le struttura del **Girotondo** ha la votazione minore sia per gli spazi interni che esterni.
 Il **Grillo parlante** e l'**Isola blu** invece per l'attrezzatura e la gestione del verde.
 Giudizi positive per il **Do Re Mi, Cucciolo, Cappellini, Peter Pan** ed **Aquilotto**.

Il **giudizio medio** dei genitori è di 8,8 su 10 *(8,9 nel 2009)* che nel 48% è stato superiore le aspettative *(56% nel 2009)*.

 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI NIDI	Codice documento: M39.08.01
	File di archivio: M39_08_01 Customer 10mag10 nidi.doc	Data di emissione: 10/05/10
		Indice di revisione: 0

Vi chiediamo pochi minuti per esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio offerto esprimendo un giudizio con un voto da 1 a 10 sull'Importanza e la Soddisfazione percepita.

Nome del Nido 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>giardino, giochi, ecc.</i>)		
2. Locali interni (<i>stanze, arredi e servizi igienici, ecc.</i>)		
3. Igiene e pulizia		
Personale		
4. Competenza e affidabilità del personale		
5. Cortesia e disponibilità del personale		
6. Riservatezza nei rapporti con le famiglie		
Attività		
7. Modalità ed efficacia dell'inserimento		
8. Organizzazione giornaliera degli orari e delle attività		
9. Attività educative		
10. Apprendimento del bambino		
11. Attività di socializzazione con gli altri bambini		
12. Benessere del bambino		
Partecipazione e coinvolgimento		
13. Capacità di risposta a problemi posti dalle famiglie (<i>organizzativi, educativi,...</i>)		
14. Informazioni alle famiglie sui progetti e le attività educative		
15. Partecipazione delle famiglie alla vita del nido		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
16. Orario di apertura		
17. Orario di chiusura		
18. Periodi di apertura del servizio nell'arco dell'anno		
19. Costo della retta		
20. Informazioni sul web (<i>comune.rimini.it -> servizi educativi</i>)		
21. Come giudica il servizio offerto nel suo complesso		
22. Rispetto alle sue aspettative, ritiene che il servizio sia:		
<input type="checkbox"/> migliore	<input type="checkbox"/> uguale	<input type="checkbox"/> peggiore

 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI NIDI	Codice documento: M39.08.01
	File di archivio: M39_08_01 Customer 10mag10 nidi.doc	Data di emissione: 10/05/10
		Indice di revisione: 0

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

23) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì No perchè _____

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

Laboratori (di musica, di manipolazione,...) Corso di cucina
 Uscite Feste
 Incontri tematici legati alla crescita e all'educazione del bambino Altro _____

25) Quale tematica, più vicina alla sua esperienza di genitore, gradirebbe approfondire?

26) Secondo lei, cosa si può migliorare? (Proposte in ordine d'importanza)

1. _____
 2. _____
 3. _____

INFORMAZIONI

27) Indichi il numero delle persone che compongono il nucleo familiare: _____

28) Informazioni generali sui genitori

	Padre	Madre
Nazionalità		
Età		
Grado di istruzione		
Tipo di professione		

29) 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 riflessione nei collettivi oltre che consultabili sia all'ingresso del plesso che sul sito:

www.comune.rimini.it → Servizi Educativi



RELAZIONE SULLA QUALITA' PERCEPITA SUL SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

edizione n. 8/ Settembre 2011

Indice

Scopo	pag. 2
Oggetto dell'indagine	pag. 2
Metodo di somministrazione	pag. 2
Analisi sul campione intervistato	pag. 3
Importanza percepita	pag. 5
Soddisfazione sul servizio	pag. 6
Giudizi sui collettivi e	pag. 7
Proposte di miglioramento ai collettivi	pag. 11
Alimentazione	pag. 13
Giudizi sulle strutture e proposte di miglioramento	pag. 14
Scheda riassuntiva	pag. 17
Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2010 /11	

Scopo

Questo è il **8° monitoraggio** svolto sul Servizio nidi.

L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
 - Coordinamento pedagogico
 - Collettivi
- per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Aquilotto | <i>via montechiaro, 20 - S. Aquilina</i> |
| 2. Cappellini | <i>cappellini, 11</i> |
| 3. Cucciolo | <i>spedalieri, 1</i> |
| 4. Delfino | <i>pagano, 5</i> |
| 5. Do Re Mi | <i>euterpe, 10</i> |
| 6. Gabbiano | <i>orsini, 26</i> |
| 7. Girotondo | <i>circonvallazione occ.le, 55</i> |
| 8. Grillo | <i>cantiano, 9 - S. Lorenzo</i> |
| 9. Grillo parlante | <i>mirandola - Spadarolo</i> |
| 10. Isola Blu | <i>petropoli, 33</i> |
| 11. Pollicino | <i>losanna, 16</i> |
| 12. Peter Pan | <i>morri, 10</i> |
| 13. Scarabocchio | <i>macanno, 10</i> |

Metodo di somministrazione:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **351** su **558** che rappresentano il **63% della popolazione** (il 54% con **304** l'anno passato): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del 95% e 3 sigma. Il nuovo metodo di raccolta dei questionari adottato ha dato buoni risultati

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

- 76 % solo le madri;
- 14 % entrambi i genitori;
- 10 % solo i padri.

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

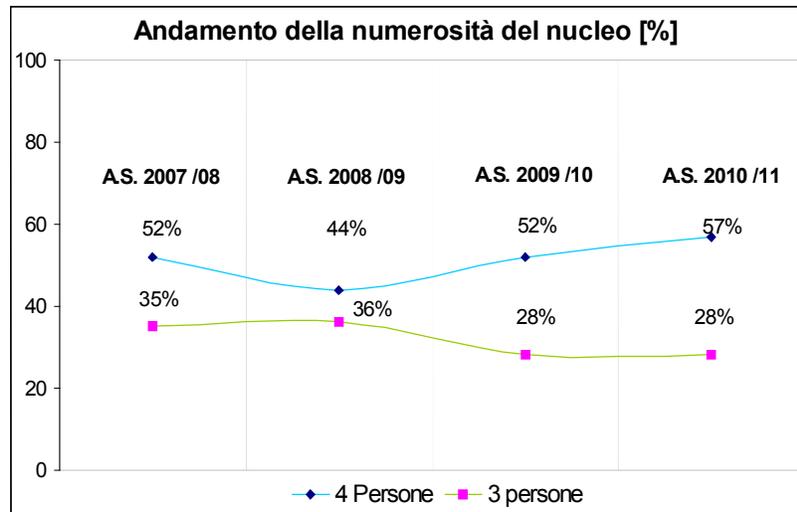
- Immobile
- Personale
- Progetto educativo
- Partecipazione delle famiglie
- Tempi di funzionamento & Organizzazione
- Aspetti complessivi

Analisi sul campione intervistato

In questa sezione sono illustrate le informazioni relative alle famiglie che hanno risposto al questionario (90% italiane, 4% straniere 2% i nuclei single).

•Il campione del **nucleo familiare** è composto da:

- 4 persone -> 57% (52% nel 2010)
- 3 persone -> 28% (costante dal 2010)
- 5 persone -> 10% (15% nel 2010)
- 2 persone -> 2% (costante dal 2009)

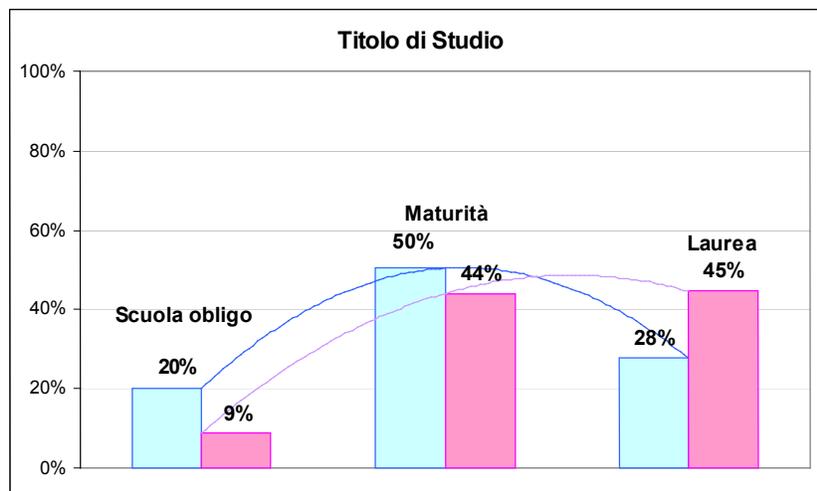


Oss1: Il servizio tende a privilegiare l'accesso di nuclei con almeno 2 figli (il 70%). L'età dei genitori è in media di:

Il padre di 39 anni (38 nel 2010)	La madre di 36 anni (37 nel 2010).
---	--

Oss2. Nei nuclei con un solo figlio i padri 37 anni e 34 le madri

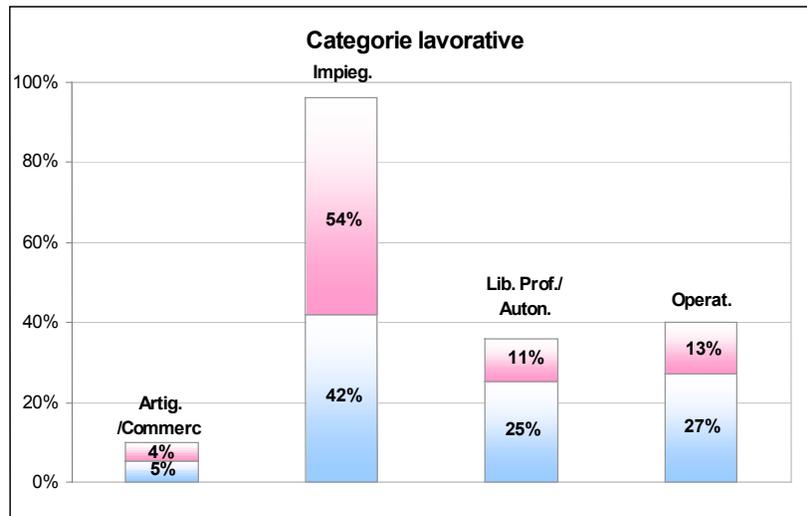
Il **profilo scolastico**: almeno l'80% dei componenti delle famiglie hanno un grado di istruzione medio alto. In particolare la metà dei padri e delle madri hanno un titolo di scuola media superiore.



Di seguito illustriamo le classi lavorative più rappresentate.
Si osserva che rispetto l'anno passato un incremento di circa:

- 10% del lavoro impiegatizio per entrambi i genitori
- 6% per il lavoro indipendente.

Rimangono costante gli operatori.

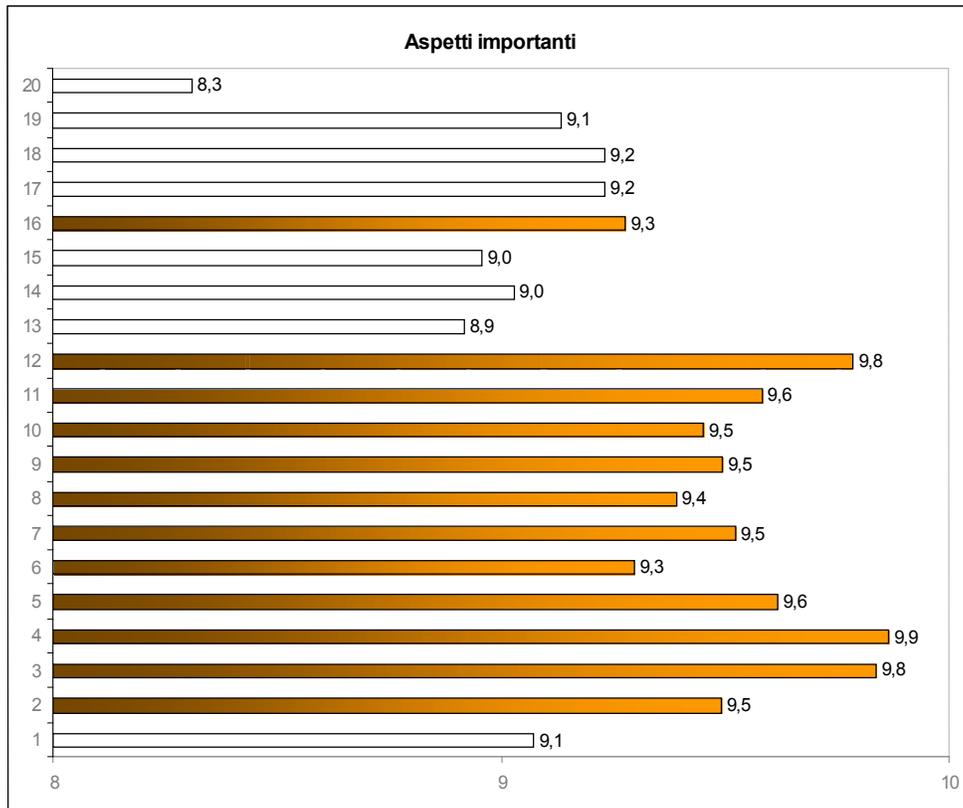


Oss. Il divario delle madri casalinghe nei nidi (7%) come nei servizi dell'ASP Casa Valloni

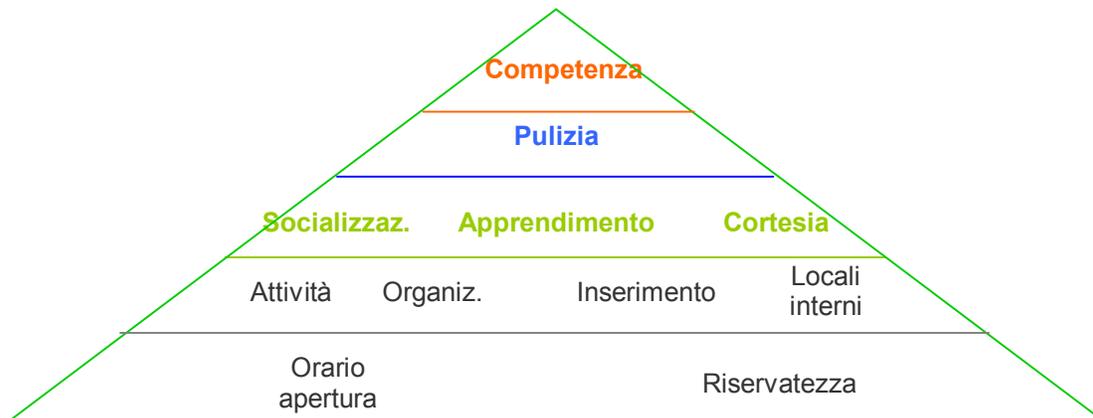
Importanza percepita

In questa sezione si misurano le aspettative della famiglia sul servizio (catena dei valori). Questa analisi adottata dal SGQ orienta l'amministrazione a tutti i livelli nelle scelte organizzative nel rispetto della politica della Qualità.

Si evidenziano in **arancione** gli aspetti ritenuti più importanti (maggiori o uguale del valore medio di 9,4).



ed in base alla votazione è stata ricavata una classificazione su cui focalizzare l'attenzione



Oss. La piramide fornisce una chiave di lettura delle esigenze dei genitori rispetto al servizio.

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 9,1	val. medio 8,3
1°	Competenza	9,9	9,6
2°	Igiene	9,8	9,4
3°	Cortesia	9,6	9,6
	Apprendimento		9,4
	Socializzazione		9,4
4°	Inserimento	9,5	9,3
	Organiz. giornaliera		9,3
	Attività educative		9,4
	Locali interni		8,7
5°	Apertura (orario)	9,4	9,0
	Riservatezza		9,4

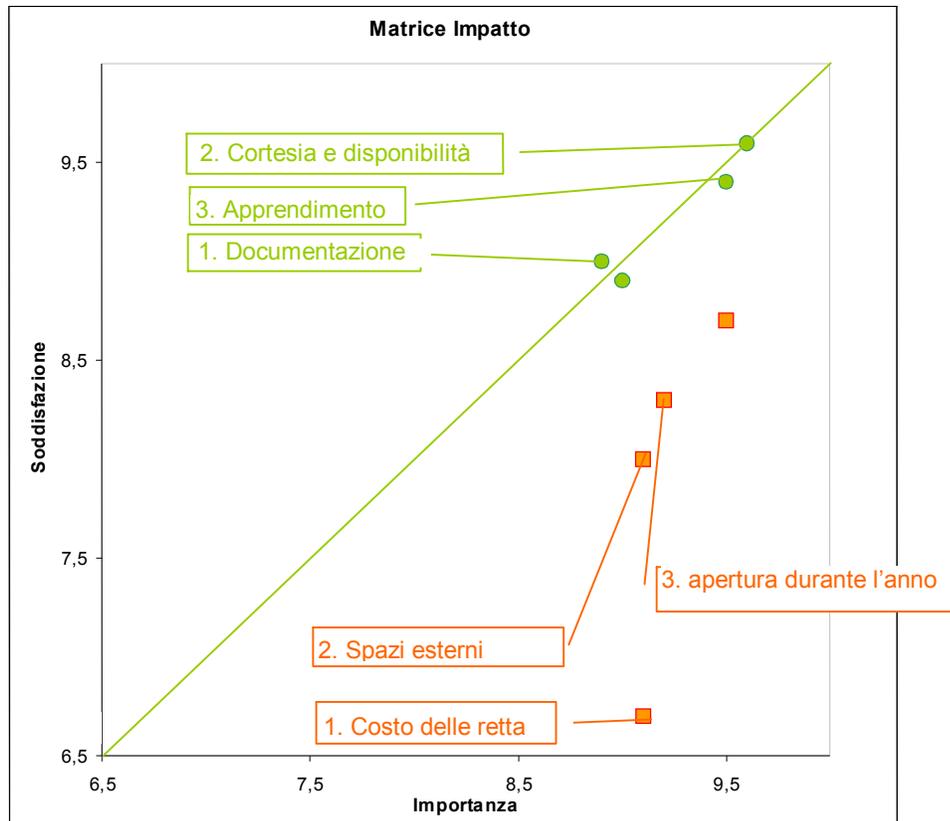
In verde si evidenziano le principali **leve di successo** del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione:

1. Documentazione delle esperienze (es. Cartelloni, libretti, ecc.) con soddisfazione maggiore dell'importanza
2. Cortesia e disponibilità
3. Apprendimento
4. Informazione sui progetti ed attività

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

1. Costo della retta (con una importanza di 9,1 ha una soddisfazione di 6,7: aspetto in leggero peggioramento)
2. Spazi esterni; (aspetto migliorato nella soddisfazione da 7,8 a 8)
3. Periodo di apertura durante l'anno; (con importanza 9,2 ha una soddisfazione 8,3)
4. Locali interni; (importanza 9,5 e soddisfazione 8,7)

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.

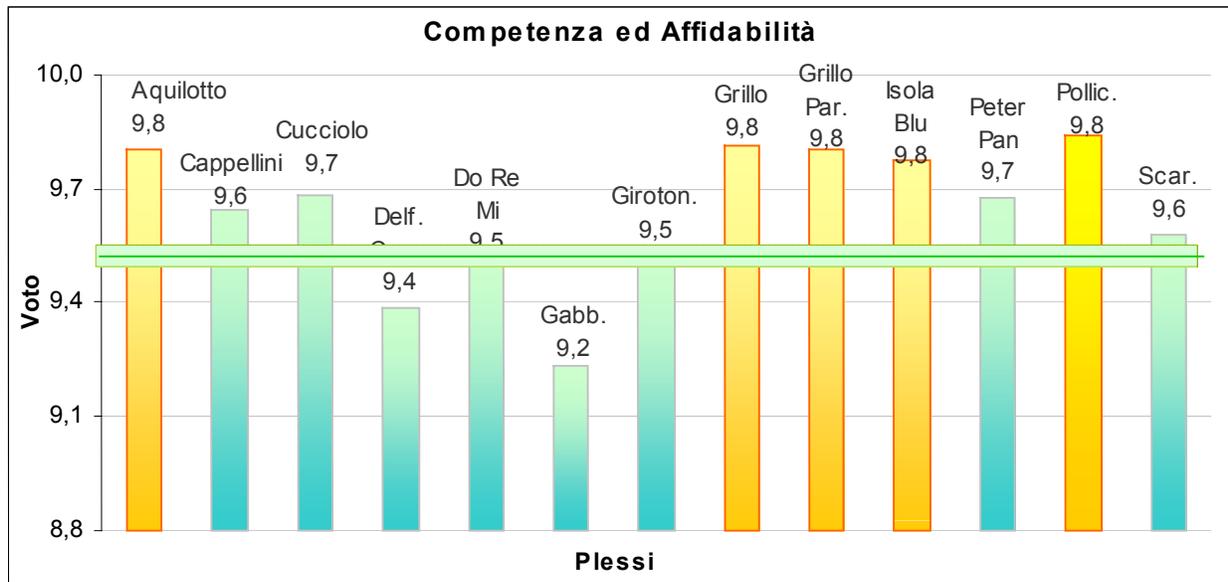


Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

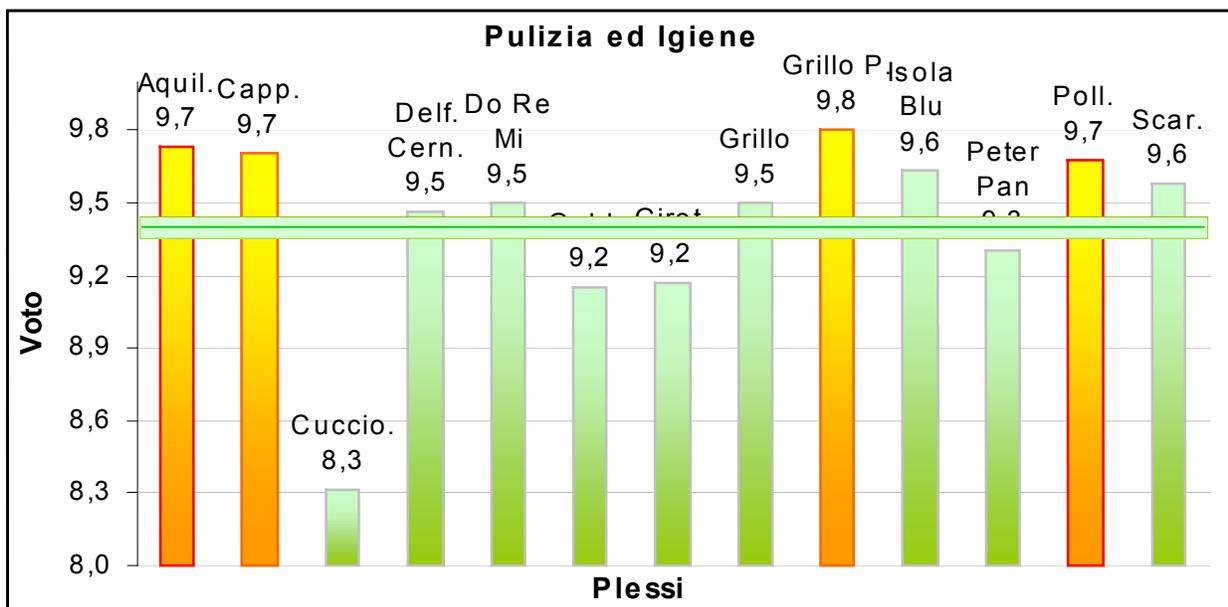
Rappresenteremo quindi il contributo del plesso con barre senza colore. I nidi Isola Blu, Pollicino hanno raggiunto il 74% mentre lo Scarabocchio il 95% di copertura. Le indicazioni tra parentesi sono il numero di questionari raccolti l'anno passato.

Plesso	Aquila ott.	Capo elliti	Cucina col.	De cer.	De Re li	Gab. cer.	Giro ndi	Grill o	Grill o par	Isola Blu	Peter Pa.	Poll. o.	Scar a bo
N. Questionari ricevuti	15 (15)	46 (36)	19 (16)	13 (11)	43 (51)	13 (15)	48 (38)	16 (12)	25 (21)	22 (24)	43 (32)	26 (9)	19 (25)
N. bambini iscritti	22	75	29	20	75	18	79	22	37	35	73	35	20
% di copertura	68	61	66	65	57	72	61	73	68	74	59	74	95

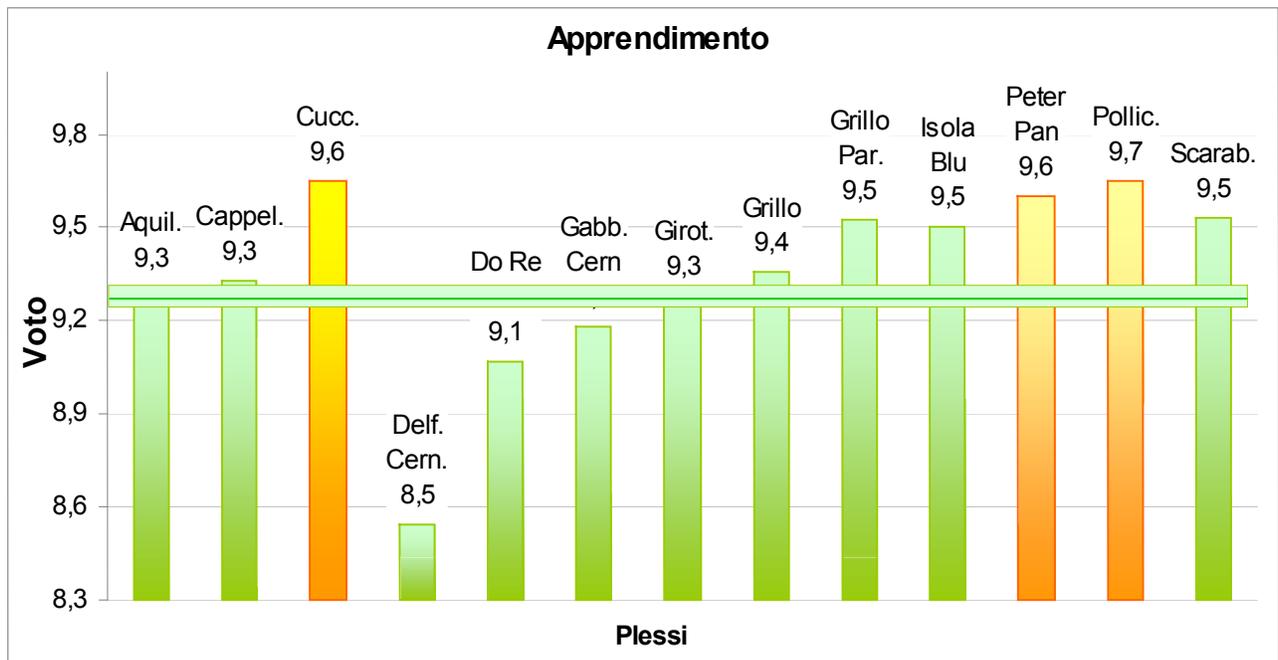
Oss2. Il grafico successivo confronta la competenza ed affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con punte per il Grillo il Grillo Parlante Pollicino, l'Isola Blu e Aquilotto ed un valore medio di 9,5.



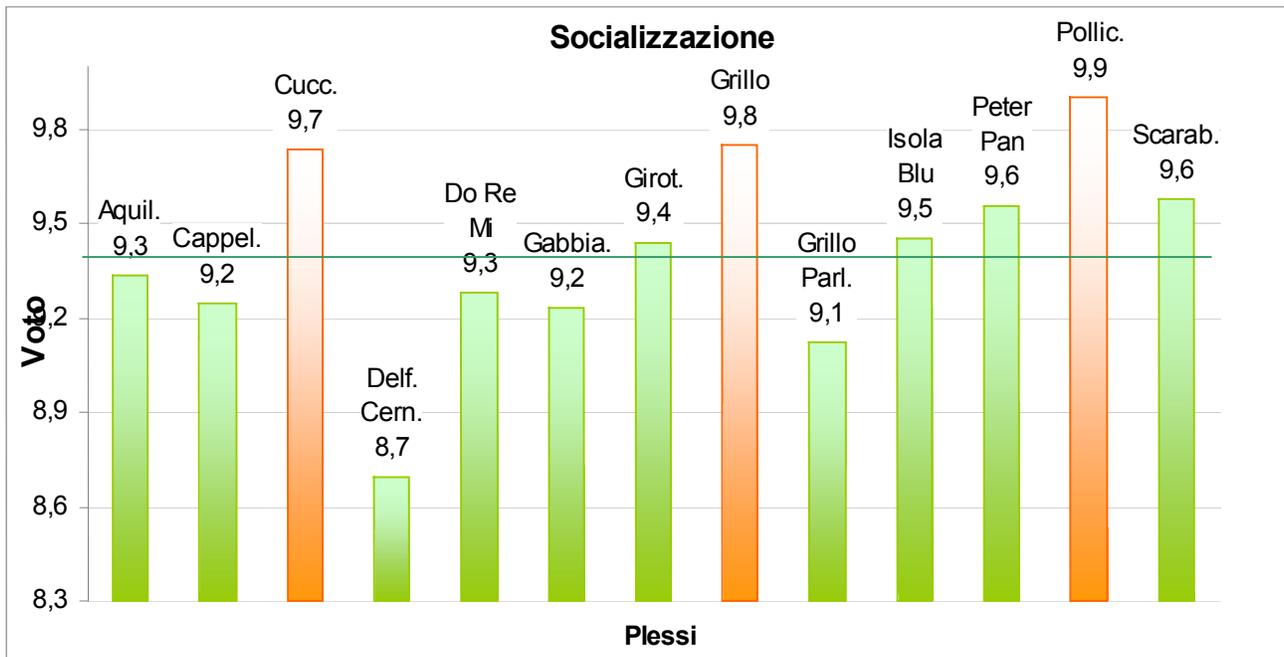
Oss3. Per le pulizie il valore medio è 9,4 su 10. Giudizi molto positivi sono venuti dal Grillo Parlante Aquilotto Cappellini e Pollicino. Sul Cuccio si è rilevato il passaggio alla cooperativa del servizio pulizia.



Oss4. Per l'Apprendimento il valore medio è 9,3 su 10. Giudizi molto positivi sono venuti dal Pollicino, Peter Pan e Cucciolo.

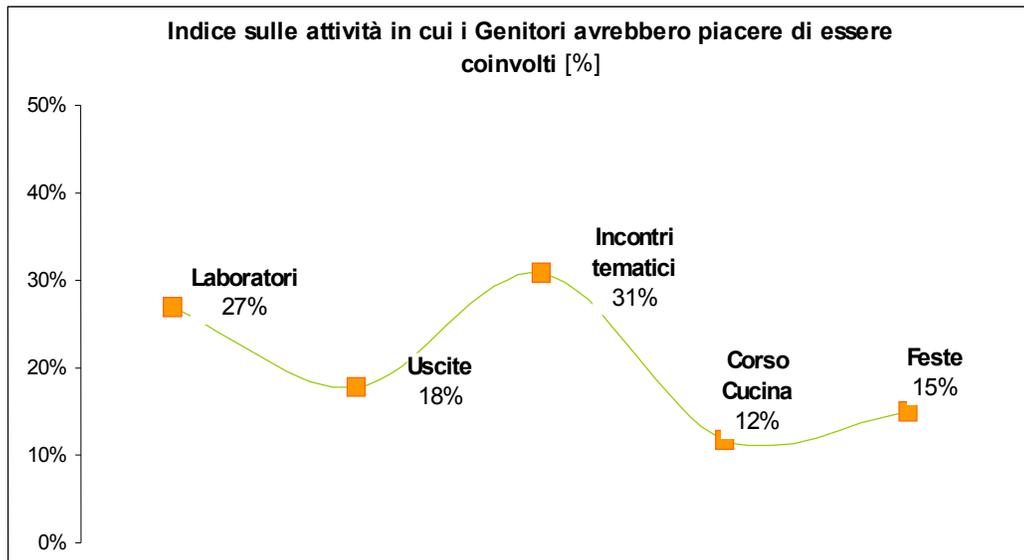


Oss5. Il valore medio per l'aspetto di Socializzazione del bambino è di 9,4 su 10. Ottimi giudizi per Pollicino Grillo e Cucciolo. La cerniera del Delfino pur avendo voti molto buoni risulta leggermente più distaccata dagli altri plessi.



A genitori, analogamente all'anno passato, avrebbero piacere di essere coinvolti in:

1. Incontri tematici
2. Laboratori
3. Uscite
4. Feste
5. Corso di cucina (propensione maggiore nei nuclei di nazionalità straniera)



I temi che i genitori vorrebbero approfondire sono:

n.	Tematiche di interesse per i genitori che gradirebbero approfondire
1	Come affrontare i No ai figli ed i momenti di conflitto (5)
	Gelosia tra i fratelli (5)
	Capricci (5)
2	Alimentazione (4)
3	Come far capire di non guardare le masse (2)
4	Come rassicurare i figli
	Autonomie
	comportamento dei genitori nelle fasi delle età
	Conoscenza filastrocche e canzoncine con relative "danze"
	Diversità di comportamento tra asilo e casa
	Differenze religiose e come affrontare
	Il bambino in presenza di un genitore rende molto meno delle sue capacità
	Il linguaggio... parlare piccoli un po' in inglese
	Il senso di colpa e la paura che vive il genitore nel distacco prematuro e forzato dal figlio
	Gestione del sonno
	Insegnamento gestito come gioco
	Scambio di esperienze e difficoltà tra i genitori
	Sicurezza in viaggio (importanza del seggiolino)
Vaccinazioni pro & contro	

Gestione notturna del bambino; eliminazione del pannolino; arrivo fratellini
Educazione Genitore-Bambino, Educazione Nonno-Bambino. Come comportarsi quando non c'è lo stesso metodo d'insegnamento.
Medicina tradizionale e Omeopatia in questa fascia d'età
Rapporto di coppia nell'educazione dei figli
genitore solo con una figlia

Proposte di miglioramento per i collettivo

In grigio sono evidenziate le proposte dei genitori riguardanti gli aspetti strutturali. I numeri tra parentesi indicano il numero di proposte analoghe.

Plesso	Proposte dai genitori	Freq
1. Aquilotto	Una bacheca all'ingresso dove i genitori possano trovare articoli e/o documenti informativi relativi all'infanzia e alle problematiche dell'età 0 - 3 anni	
	Il non far pagare il 20% della retta per 25 gg di assenza continuativi è troppo poco specialmente per quei genitori che hanno figli che si ammalano spesso	
	Pagamento retta tramite bonifico bancario (anche senza RID)	
	Contatto con la natura	
2. Capellini	Avrei voluto partecipare ad una giornata al nido	3
	Comunicazione istituzionale su informazioni generali	
	Durata dell'inserimento	2
	Apertura a luglio	
	Livelli ISEE troppo bassi per avere agevolazioni	
	Mancata fatturazione per l'anno 2010 in tempo per la dichiarazione dei redditi. Ogni famiglia che paga la retta piena ci ha perso 100 euro	
	Controlli sulla sicurezza dell'edificio	
	Regolamento sanitario	
	Elasticità nell'orario di uscita	
	Adempimenti burocratici	
	Mettere il grembiule	
	Avere più informazioni sulle attività svolte durante i mesi	
	Organizzazione e Risorse ludiche degli spazi esterni	
	Comunicazione ai genitori in formato cartaceo o via e-mail	
	Pesce nostrano	
Laboratori creativi mamma figlio		
Socializzazione con le altre famiglie		
Valorizzare dove è possibile per raccontare storie o per insegnare i giochi di un tempo ed antichi saperi		
3. Cucciolo	Apertura annuale	2
	Flessibilità orari	
	Inserimento più veloce per i bambini che hanno già frequentato	
	Maggiori attività con le famiglie	
4. Delfino cern.	Confronto sull'utilizzo dei fondi	
	Eliminazione della plastica nelle tavole	

Socializzazione	
-----------------	--

5. Do Re Mi	Apertura annuale	3
	Continuità degli educatori tra inverno ed estate	
	Gioco nell'età del nido ed interattività	
	Allungare l'orario per ritirare i bambini	
	Maggior contatto con la natura	
	Inserimento	
	La sicurezza lavorativa delle educatrici	
	Comunicazione scuola /famiglia	
	Maggiori colloqui individuali per essere informati degli sviluppi del bambino	
	Sostituire i giochi molto usurati ed anche i mobiletti (anche con il contributo dei genitori)	
Menù appeso in ogni di sezione		

6. Gabbiano cern.	Socializzazione tra bambini	
	Materiale didattico aggiornato	

7. Girotondo	Flessibilità degli orari	3
	Rette adeguabili alle presenze	
	Proporre delle verdure al forno che risultano più gradevoli	
	Evitare continui cambi di insegnanti	
	Laboratori condivisi genitori figli	
	La giornata dei genitori	
	Avrei piacere di assistere ad una giornata tipo dopo la fase d'inserimento quando mangiano, quando fanno attività didattica quando giocano	
	Apertura annuale	
	Attività sportiva	
	Apertura del giardino di pomeriggio	
	Tempi di inserimento troppo lunghi (sez. lattanti)	
	Attenzione delle educatrici alle "reazioni" dei bambini	
	Informazioni relative al progetto formativo ed alle attività quotidiane	
	Partecipazione dei genitori	

8. Grillo	No chiusura nido	5
	Informazioni web	

9. Grillo parl.	Apertura annuale	2
	La retta che tenga conte delle pause festive	
	Giornata del genitore all'interno della struttura a turno	
	Merenda pomeridiana dopo il riposo	
	Maggior numero di colloqui con i genitori	
	La comunicazione ai genitori delle attività del nido	
	Crescita psico-motoria capricci e regole	
	Psicomotricità	
	Maggiore coinvolgimento dei genitori nelle attività educative	
Corso di musica per imparare filastrocche		

Maggiore documentazione video	
Il cibo non è tutto biologico	
Minor numero di giorni di chiusura per le festività	

10. Isola blu	Fare la sez. cerniera con alla sc. inf. la Vela	4
	Allungare l'orario di uscita (es. fino alle 16)	2
	Il passaggio al nido alla materna	
	Fare dormire i bambini dopo il pranzo	
	Laboratori insieme ai genitori	
	Rientri pomeridiani	
	Pulizia locali interni	
	Apertura estiva	
	Organizzare assieme alle maestre e ai genitori uscite guidate tematiche	

11. Peter Pan	Partecipazione dei genitori	3
	Laboratori di musica	
	Sostituire alberi caduti	
	Meno pasta più minestre	
	Apertura di un centro estivo	
	Più incontri individuali	
	Per l'igiene pulizia utilizzare apparecchi a vapore e meno detersivi	
	Meno carne e più pesce fresco verdure e frutta locale	
	Arredamenti e giochi preferibilmente in legno	
	Dieta con meno proteine animali	
	Sostituire i bidoni con i sacchetti richiudi pannolino che sono in vendita per le famiglie	
	Documentazione sulla giornata del bambino al nido	
	Togliere il pannolino	

12. Pollicino	Laboratori di musica e manipolazione	
	Apertura tutto l'anno	
	Incontri individuali con i genitori	
	Diversificare le attività anche con esperti (musica ed attività manipolatorie)	
	Mettere i cancelli che chiudono il passaggio dalle aule d'uscita	
	Organizzare l'uscita del plesso in maniera più sicura con dei segnali stradali e dei rallentatori di velocità	
	Incrementare la biblioteca	

13. Scaraboc	Controllo del cibo da parte dei genitori al momento del pasto	
	Più controlli sanitari nella cucina	
	Giochi nelle aule interne per la motricità	
	Il sonno	

Alimentazione

Il Cibo è di gradimento per il figlio nel 97% (91% nel a.s. 2009/ 10) del campione intervistato; si registrano i complimenti per le cucine del Do Re Mi, Girotondo Cappellini e Pollicino Cucciolo (cucine Gemeaz), oltre per la cura del pasto anche per la capacità di comunicare la propria attività sia ai bambini che ai genitori.

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 **Verde** sono gli aspetti positivi mentre evidenziati in **Arancione** quelli migliorabili:

Nido d'infanzia	Spazi esterni			Locali interni		
	Import.	Soddisf. Val. medio 8		Import.	Soddisf. Val. medio 8,6	
1. Aquilotto	8,6	8,7	↑	9,6	9,3	↑
2. Cappellini	8,8	8,3	↑	9,5	9,3	↑
3. Cucciolo	9,2	8,7	↓	9,1	8,7	↑
4. Delfino cern.	8,6	8,1	↑	9,1	8,1	↑
5. Do Re Mi	9,3	8,7	↓	9,6	8,7	↓
6. Gabbiano cern.	9,1	7,1	↓	9,3	6,8	↓
7. Girotondo	9	7,4	↑	9,4	8	↑
8. Grillo	9	8,8	↑	9,4	9,1	↑
9. Grillo parlante	9,2	8	↑	9,6	9	↑
10. Isola Blu	9,3	8,6	↑	9,6	9	↑
11. Peter Pan	9,3	8,8	=	9,7	8,9	=
12. Pollicino	9,2	3,7	↓↓	9,5	8,1	=
13. Scarabocchio	8,9	8,8	↑	9,4	9	↑

Dove (↓) indica aspetto peggiorato e (↑) aspetto migliorato dal 2010 ed il plesso del Grillo è in grigio in quanto il servizio è in chiusura.

OSS1: Gli spazi esterni le strutture che appaiono più carenti, sono:

1. Pollicino che ha una valutazione negativa
2. Gabbiano cern.

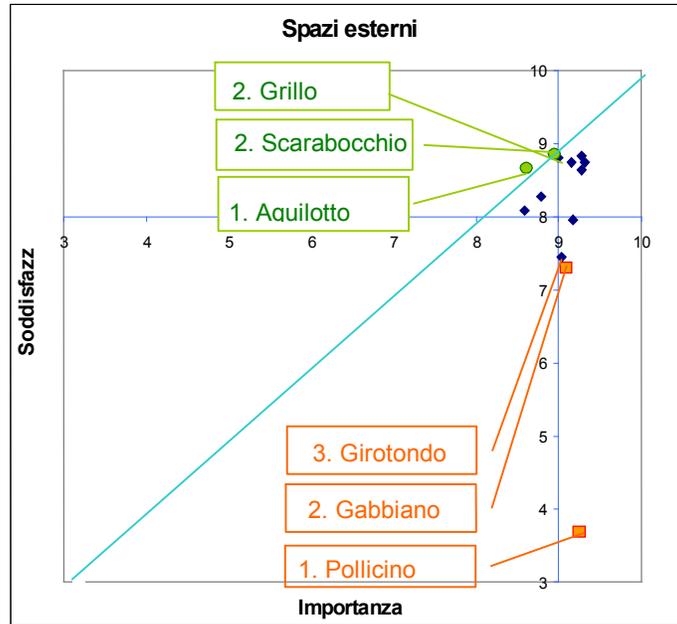
OSS2: Si registra il miglioramento della soddisfazione sia per gli spazi esterni del Girotondo, che è passato da una valutazione sufficiente (6 per 2010) ad una più che discreta 7,4, sia per i locali interni passando da 6,8 nel 2010 a 8 nel 2011. Questo a riconoscimento dei lavori di ristrutturazione svolti.

Analogo discorso vale per il Grillo parlante. Mentre risultano avere giudizi positivi per gli spazi esterni Do Re Mi, Il Cucciolo, Peter Pan.

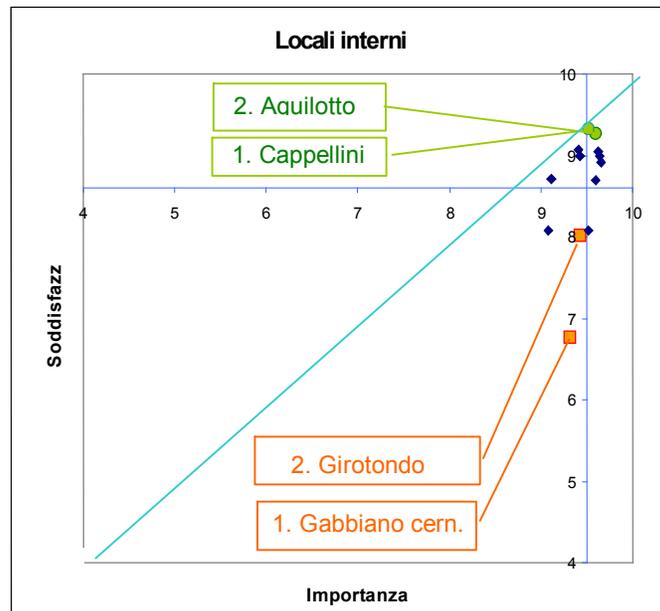
OSS3: Il plesso Aquilotto ha una soddisfazione sugli spazi esterni maggiore dell'importanza

OSS4: Nel complesso si nota un diffuso e percettibile miglioramento della situazione manutentivi dei plessi.

Andando a rappresentare le matrici ad impatto per gli spazi esterni risulta:



Per i Locali interni la Matrice ad impatto dei locali interni



Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Frec.
2. Cappellini	Spazi esterni (<i>pavimentazione, intonaco</i>)	4
	Risorse ludiche degli spazi esterni	
	Segnaletica stradale orizzontale e verticale con rallentatore della viabilità	
3. Cucciolo	Arredo più sicuro	
4. Delfino	Giochi in giardino	2
5. Do Re Mi	All'ingresso le infiltrazioni fanno cadere acqua sugli armadietti	2
	Giochi in giardino	
	Giardini ombrosi	
6. Gabbiano	Cura degli esterni	
7. Girotondo	Spazi esterni più curati e belli con arredi gioco	6
	Struttura/ muri	2
	Ristrutturare le sale per gli spifferi	
8. Grillo parl	Alberi e tende per ombra	7
	Giochi in giardino	3
	Tettoia all'ingresso per pioggia	2
	Climatizzatore salone grande	
	<i>Serramento rotto nell'aula</i>	
9. Isola Blu	Bagni che hanno avuto già due infiltrazioni d'acqua molte grosse	
	Irrigazione nel giardino	
	Zona d'ombra davanti al giardino	
10. Peter Pan	Tagliare l'erba del giardino più spesso quando è la stagione che lo si utilizza	2
	Pulizia del canale di scolo dell'acqua lungo il percorso d'ingresso	
	Punti d'appoggio all'ingresso	
11. Pollicino	Giardino con ombra e giuochi (<i>vedi voto di soddisf. Negativo</i>)	12
	Strutture esterne ed interne	2
12. Scarabocchio	Aggiungere giochi in giardino	

Scheda riassuntiva

I genitori hanno aderito più numerosi alla compilazione del questionario (63%) rispetto l'anno passato (54%)

Il nucleo familiare si compone almeno di 4 persone per il 70% dei casi (67% nel 2010 60% era nel 2009)
Dove l'età media del padre è di 39 anni e della madre 36 (38 nel 2010).
Almeno l'80% delle famiglie hanno un grado di istruzione medio alto; dove nella metà dei casi uno dei coniugi ha almeno il titolo di maturità.

I genitori hanno nella loro idea di Nido d'infanzia è un luogo che garantisce:

1. personale competente su cui fare affidamento
2. luoghi puliti e curati
3. clima di cortesia e disponibilità dove i bambini Apprendono e Socializzano tra loro

Le **leve di successo** del servizio sono:

1. Documentazione delle esperienze
2. Cortesia e disponibilità
3. Apprendimento del bambino
4. Informazioni sui progetti ed attività

Le **leve di miglioramento** sono:

1. Costo della retta
2. Adeguatezza degli Spazi esterni dei nidi (anche se comunque giudicati buoni)
3. Periodo di apertura durante l'anno
4. Locali interni

I plessi che si sono distinti sono stati quelli di piccole dimensioni come: **Aquilotto, Cucciolo, Grillo (S. Lorenzo), Grillo Parlato, Isola Blu, Pollicino** e tra quelli più grandi: il **Peter Pan**

Il Grillo Parlante, Pollicino, Aquilotto e **Cappellini** nelle pulizie.

I plessi con minor riscontro in termini di soddisfazione (valori comunque buoni) sono state le sezioni. **Cerniere del Delfino e Gabbiano**

Una famiglia su 3 è interessata a partecipare ad incontri tematici incentrati tra l'altro sul confronto del metodo educativo ed il rispetto delle "regole" nei vari contesti.

Il **cibo è gradito** dal 97% dei bambini in linea agli anni passati
(91% nell'A.S. 2009/10, 96% nell'a.s. 2008 /09 e 98% nell'A.S. 2007/08)

Si osserva un generale aumento della soddisfazione rispetto l'anno passato
Gli interventi di miglioramento sono da individuarsi negli spazi esterni del Pollicino e nella cerniera del Gabbiano assieme ai suoi locali interni.

Il **giudizio medio** dei genitori è di 8,9 su 10 (*8,8 nel 2010 8,9 nel 2009*) che nel 50% è stato superiore le aspettative (*48% nel 2010 e 56% nel 2009*).

Il **Giudizio medio ponderato** con l'importanza è, analogamente all'anno passato, di 8,5 su 10

 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI NIDI	Codice documento: M39.08.01
	File di archivio: M39_08_01 Customer 6april11 nidi.doc	Data di emissione: 6/04/11
		Indice di revisione: 0

Vi chiediamo pochi minuti per esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio offerto esprimendo un giudizio con un voto da 1 a 10 sull'Importanza e la Soddisfazione percepita.

Nome del Nido 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>giardino, giochi, ecc.</i>)		
2. Locali interni (<i>stanze, arredi e servizi igienici, ecc.</i>)		
3. Igiene e pulizia		
Personale		
4. Competenza e affidabilità		
5. Cortesia e disponibilità		
6. Riservatezza		
Progetto educativo		
7. Inserimento		
8. Organizzazione della giornata educativa		
9. Attività educative		
10. Apprendimento		
11. Socializzazione del bambino		
12. Cura e benessere del bambino		
13. Documentazione delle esperienze (<i>es. cartelloni, libretti, ecc</i>)		
Partecipazione delle famiglie		
14. Informazioni sui progetti ed attività		
15. Partecipazione alla vita del nido		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
16. Orario di apertura		
17. Orario di chiusura		
18. Apertura del servizio durante l'anno		
19. Costo della retta		
20. Informazioni sul web (<i>comune.rimini.it -> servizi educativi</i>)		
21. Come giudica il servizio offerto nel suo complesso		
22. Rispetto alle sue aspettative, ritiene che il servizio sia:		
<input type="checkbox"/> migliore	<input type="checkbox"/> uguale	<input type="checkbox"/> peggiore

Customer Nidi Infanzia 2010/11

 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI NIDI	Codice documento: M39.08.01
	File di archivio: M39_08_01 Customer 6april11 nidi.doc	Data di emissione: 6/04/11
		Indice di revisione: 0

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

23) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì No perchè _____

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

Laboratori (di musica, di manipolazione,...) Corso di cucina
 Uscite Feste
 Incontri tematici legati alla crescita e all'educazione del bambino Altro _____

25) Quale tematica, più vicina alla sua esperienza di genitore, gradirebbe approfondire?

26) Secondo lei, cosa si può migliorare? (Proposte in ordine d'importanza)

1. _____
 2. _____
 3. _____

INFORMAZIONI

27) Indichi il numero delle persone che compongono il nucleo familiare: _____

28) Informazioni generali sui genitori

	Padre	Madre
Nazionalità		
Età		
Livello di istruzione (es. laurea, maturità, sc. obbligo)		
Professione (es. impiegato, libero prof., operaio)		

29) 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 riflessione nei collettivi oltre che consultabili sia all'ingresso del plesso che sul sito:

www.comune.rimini.it → Servizi Educativi

Customer Nidi Infanzia 2010 /11/1



Relazione sulla Qualità Percepita sul servizio NIDO D'INFANZIA

edizione n. 9/ Settembre 2012

Indice

Scopo	pag. 2
Oggetto dell'indagine	pag. 2
Metodo di somministrazione	pag. 3
Analisi sul campione intervistato	pag. 3
Importanza percepita	pag. 5
Soddisfazione sul servizio	pag. 6
Giudizi sui collettivi	pag. 7
Proposte di miglioramento ai collettivi	pag. 11
Alimentazione	pag. 13
Giudizi sulle strutture e proposte di miglioramento	pag. 14
Scheda riassuntiva	pag. 17
Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2011 /12	

Scopo

Questo è il **9° monitoraggio** svolto sul Servizio nidi.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi

per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

- | | | |
|--------------------|-----|--------------------------------------|
| 1. Aquilotto | via | <i>montechiaro, 20 - S. Aquilina</i> |
| 2. Cappellini | | <i>cappellini, 11</i> |
| 3. Cucciolo | | <i>spedalieri, 1</i> |
| 4. Delfino | | <i>pagano, 5</i> |
| 5. Do Re Mi | | <i>euterpe, 10</i> |
| 6. Gabbiano | | <i>orsini, 26</i> |
| 7. Girotondo | | <i>circonvallazione occ.le, 55</i> |
| 8. Grillo parlante | | <i>mirandola - Spadarolo</i> |
| 9. Isola Blu | | <i>petropoli, 33</i> |
| 10. Pollicino | | <i>losanna, 16</i> |
| 11. Peter Pan | | <i>morri, 10</i> |
| 12. Scarabocchio | | <i>macanno, 10</i> |

Metodo di somministrazione:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **361** su **521** che rappresentano il **69% della popolazione** (il 63% con **351** dell'anno passato quando si aveva un plesso in più): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del **99%** e 0,15 sigma. Il metodo di raccolta dei questionari (in sezione) adottato ha portato ottimi risultati dando prova di coinvolgimento e disponibilità da parte dei genitori.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

- 76 % solo le madri;
- 12 % entrambi i genitori;
- 12 % solo i padri.

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

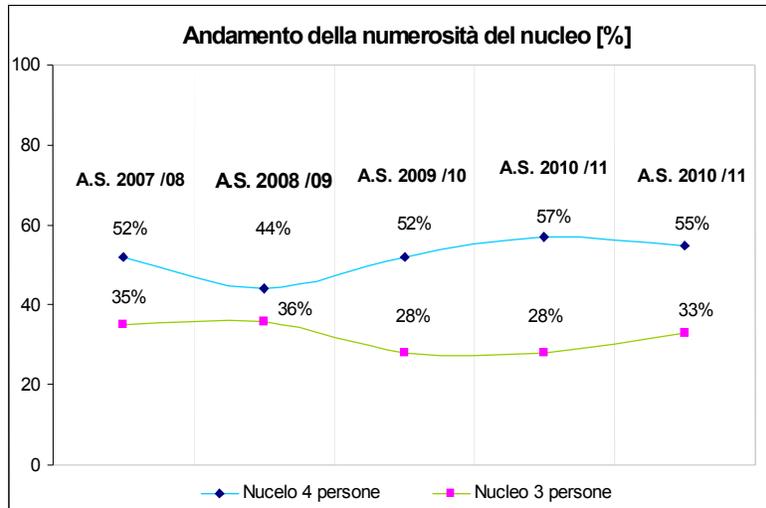
- Immobile
- Personale
- Progetto educativo
- Partecipazione delle famiglie
- Tempi di funzionamento & Organizzazione
- Aspetti complessivi

Analisi sul campione intervistato

In questa sezione sono illustrate le informazioni relative alle famiglie che hanno risposto al questionario (73% italiane, 21% straniera 4% miste 2% nuclei monogenitoriali).

Il campione del **nucleo familiare** è composto da:

- 4 persone -> 55% nel 2012 (57% nel 2011)
- 3 persone -> 30% (28% dal 2011)
- 5 persone -> 10% (9% nel 2011)
- 2 persone -> 2% (costante dal 2009)



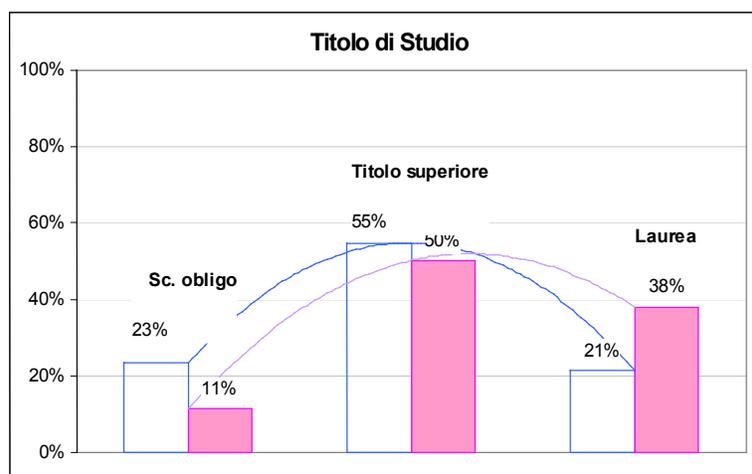
Oss1: Il servizio tende a privilegiare l'accesso di nuclei con almeno 2 figli (il 67%). L'età dei genitori è in media di:

Il padre di 39 anni
(39 nel 2011)

La madre di 36 anni
(36 nel 2011).

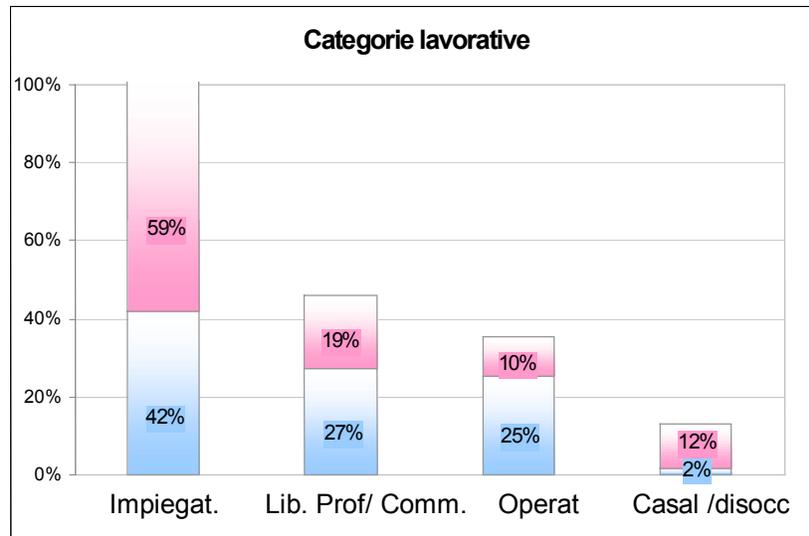
Oss2. Nei nuclei con un solo figlio i padri quasi 38 anni e 35 le madri (l'anno passato 37 per i padri e 34 per le donne).

Il **profilo scolastico**: si osserva una diminuzione generica del titolo di studio di laurea per un incremento della scuola superiore.



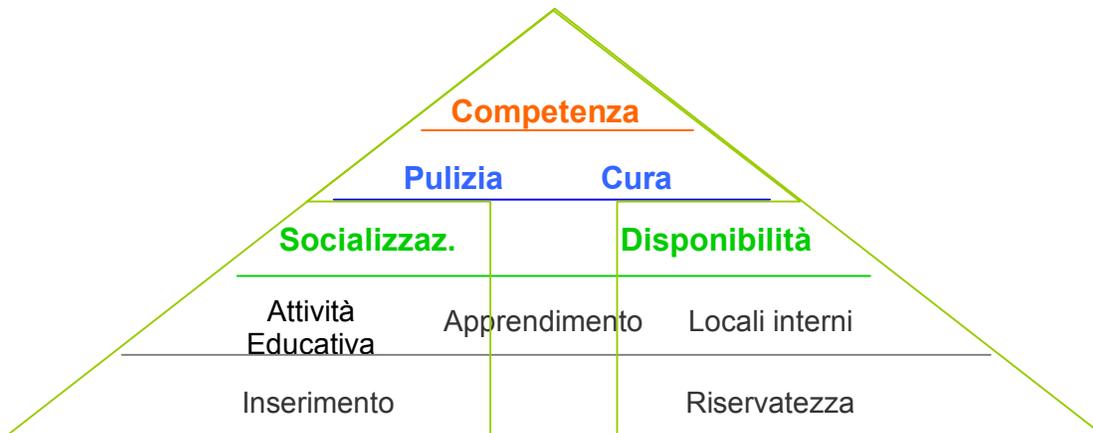
Di seguito illustriamo le classi lavorative più rappresentate.

Si osserva che circa il 60% delle madri hanno dei ritmi di lavoro legati ad un ufficio mentre per i padri le attività sono più distribuite.



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 ed uffici indicazioni importanti sulle scelte organizzative ed operative nel rispetto della politica della Qualità. Di seguito rappresentiamo la Piramide delle aspettative dei genitori.



Oss3. La famiglia vuole essere confortata sul fatto di potersi affidare a persone competenti che, in un ambiente pulito e sicuro, sia in grado di accudire e far socializzare il bambino. Il tutto in un clima di cortesia e disponibilità all'ascolto delle singole esigenze.

Soddisfazione sul servizio

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

Ordire e Impo t.	Aspetti del Servizio Nidi	Importanza	Soddisfazione
		val. medio 9,2	val. medio 8,3
1°	Competenza	9,9	9,6
2°	Cura	9,8	9,4
	Pulizia		
3°	Socializzazione	9,5	9,5
	Disponibilità		
4°	Apprendimento	9,4	9,3
	Attività educative		
	Locali interni		
5°	Inserimento	9,2	9,0
	Riservatezza		9,3

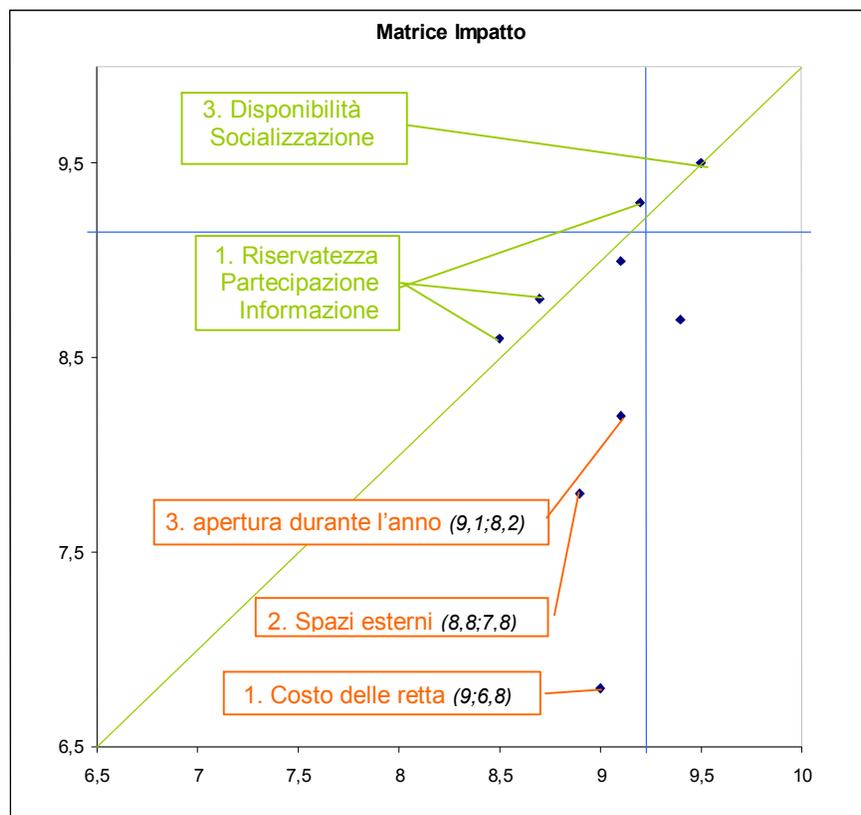
In verde si evidenziano le principali **leve di successo** del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione:

1. Riservatezza, Informazione giornaliera, Partecipazione alla vita del nido (*sodd.>import.*)
2. Disponibilità del personale & Socializzazione del bambino (*importanza e soddisfazione in equilibrio*)

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

1. Costo della retta (*con una importanza di 9,0 ha una soddisfazione di 6,8: aspetto in leggero miglioramento*)
2. Spazi esterni (*tornato a 7,8*);
3. Apertura durante l'anno
4. Locali interni;

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.

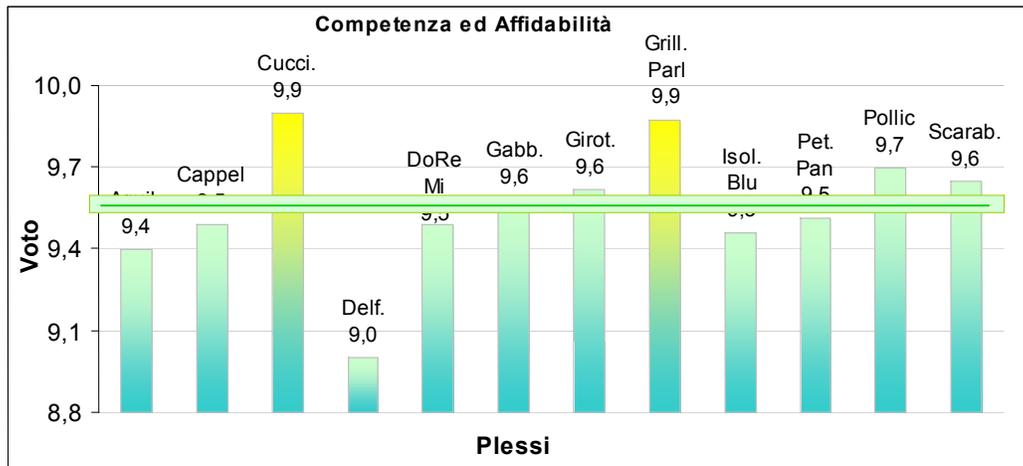


Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

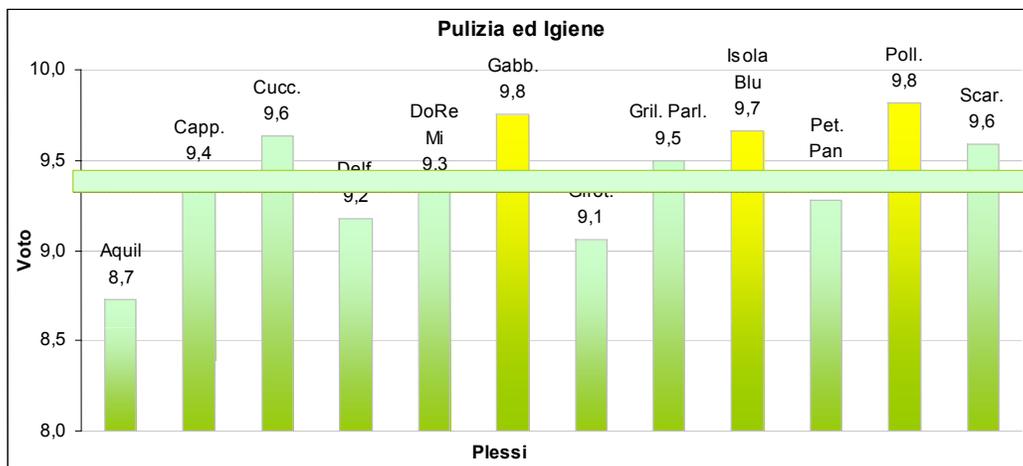
Si evidenzia l'adesione al questionario e l'importanza della restituzione dei risultati nelle passate edizioni nell'ambito dei collettivi con i genitori. Le indicazioni tra parentesi sono il numero di questionari raccolti l'anno passato. Gli aspetti oggetto della distribuzione rappresentano i livelli della piramide dell'importanza

Plesso	Aquilato	Cappellini	Cucciolo	Delfin	DoReMi	Gabb. cern	Girotondo	Grillpark	Isola Blu	PetePar.	Pollicino	Scaraboc.
N. Questionari ricevuti	16 (15)	46 (46)	22 (19)	14 (13)	45 (43)	13 (13)	56 (48)	27 (25)	26 (22)	53 (43)	25 (26)	17 (19)
N. bambini iscritti	22	75	29	20	75	18	79	37	35	73	35	20
% di copertura	72	61	75	70	60	72	70	73	74	72	71	85

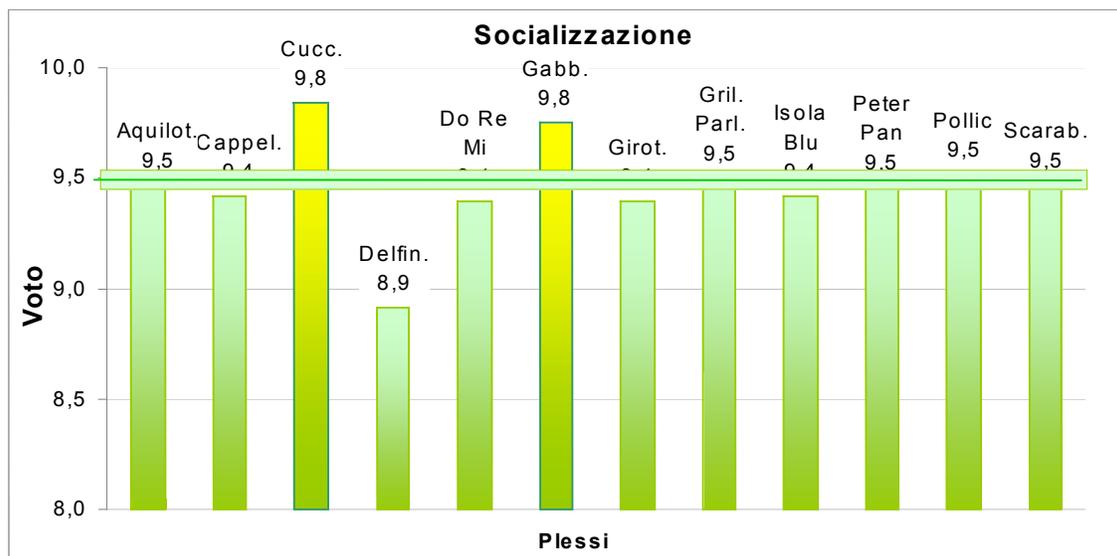
Oss4. Il grafico successivo confronta la Competenza ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,6 su 10.



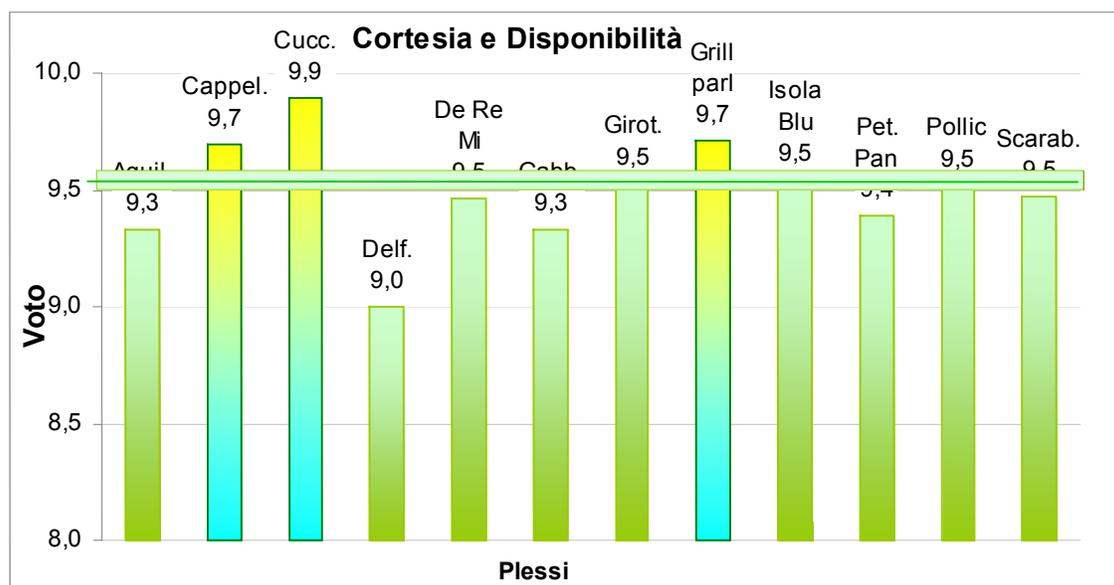
Oss5. Per le pulizie il valore medio è 9,4 su 10. Si rileva il miglioramento pulizia del Cucciolo rispetto l'anno passato.



Oss6. Per la Socializzazione il valore medio è 9,5 su 10.

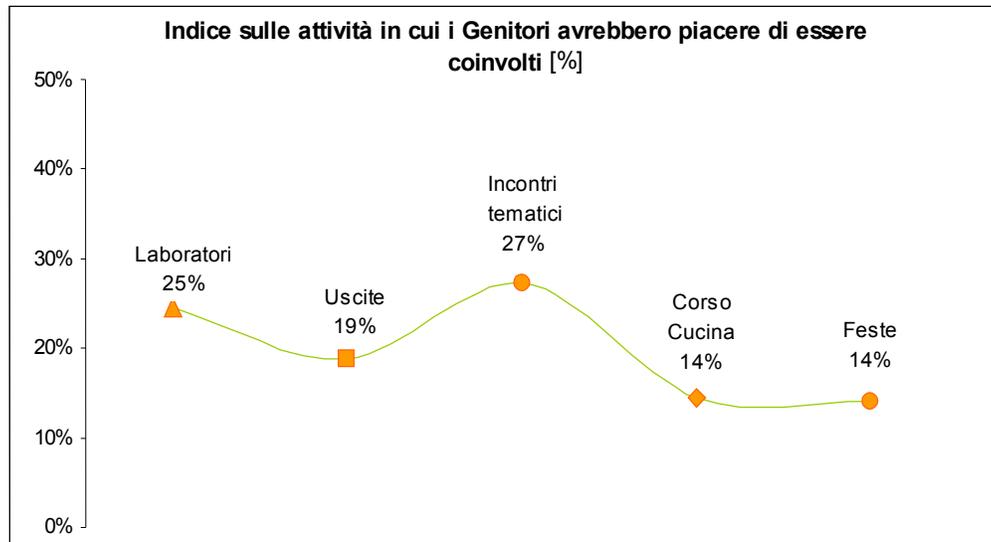


Oss7. Un indicatore il clima e relazione con i genitori come la Cortesia e Disponibilità è di 9,5 su 10.



A genitori, analogamente all'anno passato, avrebbero piacere di essere coinvolti in:

1. Incontri tematici
2. Laboratori
3. Uscite
4. Feste
5. Corso di cucina (propensione maggiore nei nuclei di nazionalità straniera)



I temi che i genitori vorrebbero approfondire sono:

n.	Tematiche di interesse per i genitori che gradirebbero approfondire
1	Gelosia tra fratelli (8)
2	Alimentazione (5)
3	Gestire i capricci (3)
	Educazione in base all'età (3)
	Autonomia del bambino (3)
4	Salute del bambino (2)
	Il tema dei divieti utili alla crescita (2)
5	Ascolto empatico
	Aggressività fratelli
	Aiutare a riconoscere i pericoli
	Applicare l'educazione della scuola nella vita domestica
	Approfondimenti su come essere autorevoli
	Ascolto empatico
	Autostima dei genitori e dei figli
	Come mantenere la disciplina e le regole imparate all'asilo anche all'interno del nucleo familiare
	Consigli su come reagire su alcuni atteggiamenti del bambino
	Continuare un metodo di "insegnamento" anche a casa
	Crescere emotivamente il bambino e con il bambino
	Definizione dei ruoli
	Giochi nelle diverse fasi di età del bambino
	Mi piacerebbe confrontarmi con persone che come me sono ragazze madri
Rapporto genitori e figli per creare coerenza con le dinamiche apprese al nido	
Togliere il pannolino e dormire nel proprio lettino	

Proposte di miglioramento per i collettivo

In grigio sono evidenziate le proposte dei genitori riguardanti gli aspetti strutturali. I numeri tra parentesi indicano il numero di proposte analoghe.

Plesso	Proposte dai genitori	Freq
1. Aquilotto	Ripristinare l'uso del giardino	4
	Cucina	2
	Inserimento flessibile in funzione ai bambini che hanno già avuto una esperienza del nido specie se i genitori e la educatrici lo ritengono opportuno	
	I lavori di ampliamento potevano essere oggetto di una corretta ed anticipata informazione. L'organizzazione del cantiere non è stata fatta delle esigenze del nido	
	Continuità del servizio luglio Agosto	
2. Capellini	Servizio nido aperto d'estate al posto dei centri estivi	3
	Va bene l'inserimento graduale, ma non così lungo, (max 3 settimane)	
	Progetto musicale	
	Criteri per l'assegnazione dei posti agli asili pubblici	
	Valutazioni ISEE spesso non veritiere	
	Flessibilità negli orari	
	Abbassare le rette se il bambino rimane fino alle 13	
	Inglese	
	Integrare un servizio "dopo scuola" fino alle 18	
	Offrire un'alternativa per i giorni di chiusura (come ponti e feste)	
	Poter festeggiare il compleanno del singolo bambino anche al nido	
	Video dove poter vedere il bambino svolgere le attività	
	Partecipazione dei genitori con i propri figli	
Usare di più il giardino		
3. Cucciolo	In caso di sciopero limitare il disagio con una figura conosciuta dai bambini	
	Orario d'entrata entro le 9,30	
	Temperatura del riscaldamento	
	Coinvolgimento delle mamme nelle attività	
	La giornata al nido: come trascorrono il tempo	
	Apertura estiva	
	Alcuni arredi ed i sanitari	
4. Delfino cern.	Coinvolgere i genitori nelle attività quotidiane	
	Spostare i laboratori in orari più adatti per chi lavora	
	Far fare maggior attività fisica	
	Minor tempo per l'inserimento	
	Apertura tutto l'anno	
5. Do Re Mi	Apertura estiva	3
	Maggior confronto periodico su ciò che fanno durante il giorno	
	Coinvolgimento famiglie	2
	Più laboratori con i genitori	

	Colloqui con le educatrici	
	Igiene nelle aule usando delle pantofoline	
	Più attenzione nella gestione dei panni dei bambini	
	Retta che tenga conto della singola assenza	
	Aggiornamento per il personale	
	Maggior lavoro d'equipe	
	Aumentare i libri in biblioteca	
	Si potrebbe far indossare calzini antiscivolo	
	Creare più angoli morbidi	
	Usare criteri diversi per il calcolo dell'ISEE	
	Meno giorni di chiusura (feste, patroni, ecc)	
	Rapporto più "familiare" con il personale della scuola	
	Documentazione delle attività del bambino (es. foto) da poter avere	
	Orario di uscita più elastico	
6. Gabbiano cern.	Apertura annuale	2
7. Girotondo	Giochi nuovi	2
	Prolungare l'orario fino alle 17,30 - 18	
	Posti auto riservati nei giorni di mercato	
	Doppio pass per parcheggio	
	Merenda dopo il sonno	
	Aumentare i libri in biblioteca	
	Centro estivo nella stessa struttura	
	Rapporto tra le educatrici e le famiglie	
	Attività didattiche fuori al nido	
	Pulizia	
	Retta proporzionata ai giorni di frequenza	
9. Grillo parl	Apertura estiva	
	Possibilità di partecipare alla vita del nido	2
	Comunicazioni da parte del comune	
	Documentazione dell'attività giornaliera	
	Migliore informazione sulla scuola materna e sulle nuove modalità	
	Estensione dell'orario alle 17	
10. Isola blu	Apertura anche a luglio	3
	Allungare orario pomeridiano	2
	Maggior controllo per il servizio mensa	
	Più attività all'aperto	
	Laboratori in orari più accessibili per genitori-lavoratori	
	Più feste (merende) con le famiglie con giochi collettivi	
	Centro estivo	
	Diminuzione della retta dato che è un part time	

11. Peter Pan	Chiusura alle 17/ 18	2
	Rapporti più agevolati tra il comitato dei genitori e amministrazione comunale	
	Retta che tenga conto dei pasti consumati come avviene in altri comuni	
	Non fare ponti e festività	
	Incontri semestrali riguardo la crescita del figlio e dei suoi progressi	
	aule per laboratori più grandi	
	Nelle giornate piovose è opportuno avere all'ingresso dei calzari per coprire le scarpe e rendere l'ambiente più igienico	
	Apertura il sabato	
	Possibilità di portare i bambini agli incontri pomeridiani con delle educatrici che li possono badare	
Copri scarpe agli accompagnatori		
12. Pollicino	Chiusura solo in agosto	2
	Uscita ore 17 per far riposare meglio i bambini	
	Posticipare orario di chiusura magari pagando di più	
	Comunicazione e avvisi via mail	
	Coinvolgimento dei genitori	
	Apertura anticipata alle 7,30	
Attività dei genitori assieme ai bambini		
13. Scaraboc	Maggior varietà del menù	3
	Apertura annuale	2
	Mancano palloni e giochi per l'esterno	
	Informazioni sulla vita nel nido del bambino, difficoltà, consigli per una linea comune d'intervento	
	Maggior flessibilità nel periodo di inserimento	

Alimentazione

Il Cibo è di **gradimento per il figlio nel 97% del campione intervistato** (costante rispetto l'anno passato).

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 sensibile diminuzione passando da 8 a 7,8 su 10

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

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

Oss9: Gli **Spazi Esterni** le strutture che appaiono più carenti, sono:

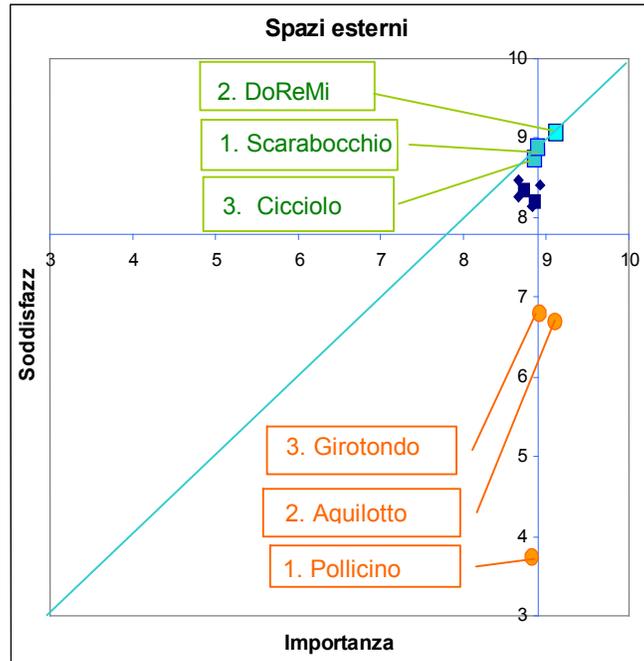
1. Pollicino che ha una valutazione negativa costante dall'anno passato
2. Aquilotto dovuto al disagio dei lavori in corso sulla struttura
3. Girotondo

Gli apprezzamenti migliori sono stati rivolti al Scarabocchio, Do Re Mi, Cucciolo.

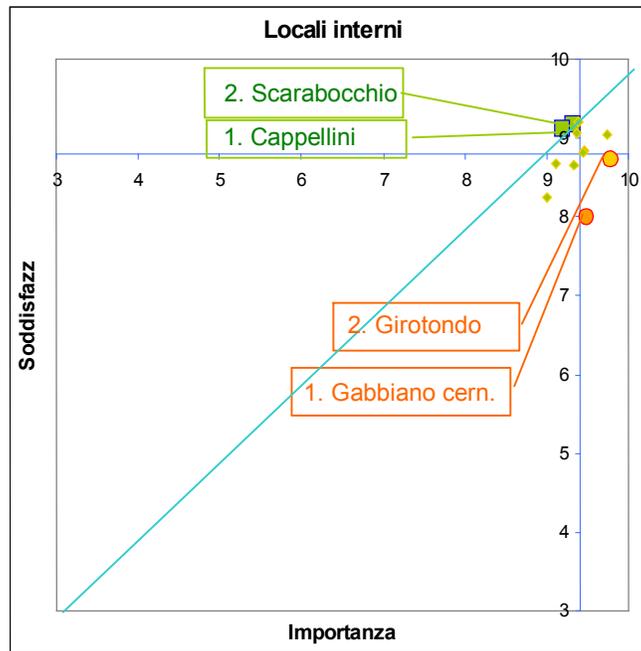
Oss10: Sui **Locali interni** si osserva una situazione complessiva più che buona dove le situazioni percepite con più favore sono Il Cappellini, lo Scarabocchio e il Do Re Mi. Mentre quella più disattesa è il Girotondo.

Oss11: Il Do Re Mi e lo Scarabocchio risultano nel complesso (spazi esterni e locali interni) più apprezzati dai genitori

Andando a rappresentare le matrici ad impatto per gli spazi esterni risulta:



Per i Locali interni la Matrice ad impatto dei locali interni



Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Frec.
1. Aquilotto	I lavori di ampliamento potevano essere oggetto di una corretta ed anticipata informazione. L'organizzazione del cantiere non è stata fatta delle esigenze del nido	3
	Giardino con le giostre	
2. Cappellini	Bonifica dalle zanzare	
3. Cucciolo	Temperatura del riscaldamento	
5. Do Re Mi	La zona degli armadietti è troppo fredda	
	Pensilina tettoia	
	Tinteggiare all'interno	
6. Gabbiano	Struttura vecchia	
7. Girotondo	Giochi in giardino	7
	La sicurezza del giardino esterno con una migliore recinzione	3
	Ingrandire ed attrezzare gli spazi dove si cambiano i bambini servizi igienici	
8. Grillo parl.	Fare una tettoia per la pioggia all'ingresso.	3
	Giardino esterno poco ombreggiato.	2
	Togliere il deposito di terra/ sabbia vicino al nido.	
	Giochi in giardino.	
9. Isola Blu	Giardino	2
	L'erba nel giardino è sempre troppo alta	
	aggiungere alberi all'ingresso	
10. Peter Pa 1	Manutenzione giardino	
	Pavimentazione prima dell'ingresso perché quando il pavimento è bagnato si rischia di cadere con i bambini in braccio	3
	Quando ci sono le manutenzioni da fare, effettuarle fuori dall'orario di servizio.	2
	Miglior parco giochi interno ed esterno	
11. Pollicino	Giardino	12
	Gazebo per un po' di ombra	
12. Scarabor .	Giardino	

Scheda riassuntiva

I genitori hanno aderito sono stati quasi il 70% della popolazione in netto aumento (63%)

Il nucleo familiare si compone almeno di 4 persone per il 67% dei casi (70% nel 2010)
Dove l'età media del padre è di 39 anni e della madre 36 (costante dal 2010).
Almeno l'76% delle famiglie hanno un grado di istruzione medio alto. A livello lavorativo il 60 % delle madri sono legati a ritmi di ufficio.

I genitori hanno nella loro idea di Nido d'infanzia è un luogo che garantisce:

1. Personale competente su cui fare affidamento
2. Luoghi di cura puliti
3. Con un clima di cortesia e disponibilità i bambini Socializzano tra loro

Le leve di successo del servizio sono:

1. Riservatezza, Informazione giornaliera, Partecipazione alla vita del nido
2. Disponibilità e Cortesia

Le leve di miglioramento sono:

1. Costo della retta
2. Spazi esterni al plesso & Apertura durante l'anno
3. Locali interni

Quasi una famiglia su 3 è interessata a partecipare ad incontri tematici sulla Gelosia tra fratelli, Alimentazione

Il cibo come l'anno passato è gradito al 97% dei bambini .
(il97% nell'A.S. 2010 /11, 91% nell'A.S. 2009/10, 96% nell'a.s. 2008 /09 e 98% nell'A.S. 2007/08)

Si osserva un generale aumento della soddisfazione rispetto l'anno passato
Gli interventi di miglioramento sono da individuarsi negli spazi esterni del Pollicino, Girotondo e a cerniera del Gabbiano assieme ai suoi locali interni.

Il **Giudizio medio** dei genitori è di **8,8** su 10 (8,9 nel 2011 8,8 nel 2010) che nel 53% è stato superiore le aspettative (50% nel 2011 e 48% nel 2009).
Il **Giudizio medio Ponderato** con l'importanza è di **8,8** su 10 (8,5 l'anno passato)

 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 2Mar12.doc	Data di emissione: 02/03/12
		Indice di revisione: 0

Vi chiediamo pochi minuti per esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio offerto esprimendo un giudizio con un voto da 1 a 10 sull'Importanza e la Soddisfazione percepita.

Nome della nidi infanzia frequentata:	
--	--

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>giardino, giochi, ecc.</i>)		
2. Locali interni (<i>stanze, arredi e servizi igienici, ecc.</i>)		
3. Igiene e pulizia		
Personale		
4. Competenza e affidabilità		
5. Cortesia e disponibilità		
6. Riservatezza		
Progetto educativo		
7. Inserimento		
8. Organizzazione della giornata educativa		
9. Attività educative		
10. Apprendimento		
11. Socializzazione del bambino		
12. Cura e benessere del bambino		
13. Documentazione delle esperienze (<i>es. cartelloni, diario personale, ecc.</i>)		
Partecipazione delle famiglie		
14. Informazioni sulle attività giornaliere		
15. Partecipazione alla vita del nido		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
16. Orario di apertura		
17. Orario di chiusura		
18. Apertura del servizio durante l'anno		
19. Costo della retta		
20. Informazioni sul web (<i>comune.rimini.it -> servizi educativi</i>)		
21. Come giudica il servizio offerto nel suo compless		
22. Rispetto alle sue aspettative, ritiene che il servizio sia:		
<input type="checkbox"/> migliore	<input type="checkbox"/> uguale	<input type="checkbox"/> peggiore

 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 2Mar12.doc	Data di emissione: 02/03/12
		Indice di revisione: 0

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

24) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì No perchè _____

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

Laboratori *(di musica, di manipolazione, ...)* Corso di cucina
 Uscite Feste
 Incontri tematici legati alla crescita e all'educazione del bambino Altro _____

26) Quale tematica, più vicina alla sua esperienza di genitore, gradirebbe approfondire?

27) Secondo lei, cosa si può migliorare? (Proposte in ordine d'importanza)

1. _____
2. _____
3. _____

INFORMAZIONI

28) Indichi il numero delle persone che compongono il nucleo familiare: _____

28) Informazioni generali sui genitori

	Padre	Madre
Nazionalità		
Età		
Livello di istruzione <i>(es. sc. obbligo, maturità laurea)</i>		
Professione <i>(es. impiegato, libero prof., operatore)</i>		

29) 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 sia all'ingresso del plesso che sul sito:

www.comune.rimini.it → Servizi Educativi



Relazione sulla Qualità Percepita sul servizio NIDO D'INFANZIA

edizione n. 10/ Settembre 2013

Indice

Scopo	pag. 2
Oggetto dell'indagine	pag. 2
Metodo di somministrazione	pag. 3
Analisi sul campione intervistato	pag. 3
Importanza percepita	pag. 5
Soddisfazione sul servizio	pag. 5
Giudizi sui collettivi	pag. 7
Proposte di miglioramento ai collettivi	pag. 10
Alimentazione	pag. 13
Giudizi e proposte di miglioramento sulle strutture	pag. 13
Scheda riassuntiva	pag. 17
Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2012 /13	

Scopo

Questo è il **10° monitoraggio** svolto sul Servizio nidi.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi

per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

1. Cappellini *via cappellini, 11*
2. Cucciolo *spedalieri, 1*
3. Delfino *pagano, 5*
4. Do Re Mi *euterpe, 10*
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:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **327** su **499** che rappresentano il **65% della popolazione** (il 69% con **361** dell'anno passato quando si aveva un plesso in più): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del **99%** e 0,15 sigma.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

- 74 % solo le madri;
- 14 % solo i padri
- 12 % entrambi i genitori;

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

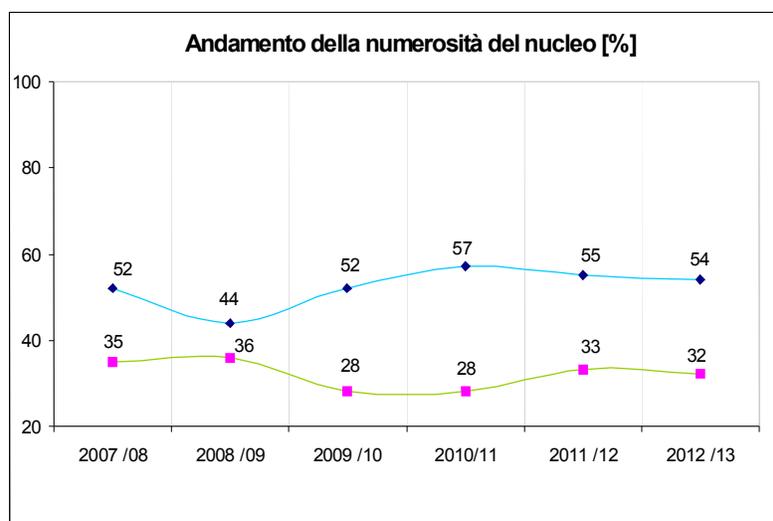
- Immobile
- Personale
- Progetto educativo
- Partecipazione delle famiglie
- Tempi di funzionamento & Organizzazione
- Aspetti complessivi

Analisi sul campione intervistato

In questa sezione sono illustrate le informazioni relative alle famiglie che hanno risposto al questionario: 79% italiane, 14% straniere (21% nel 2012) 5% miste 2% nuclei monogenitoriali.

Il campione del **nucleo familiare** è composto da:

- 4 persone -> 54% nel 2013 (55% nel 2012)
- 3 persone -> 30% (28% dal 2011)
- 5 persone -> 10% (9% nel 2011)
- 2 persone -> 2% (costante dal 2009)

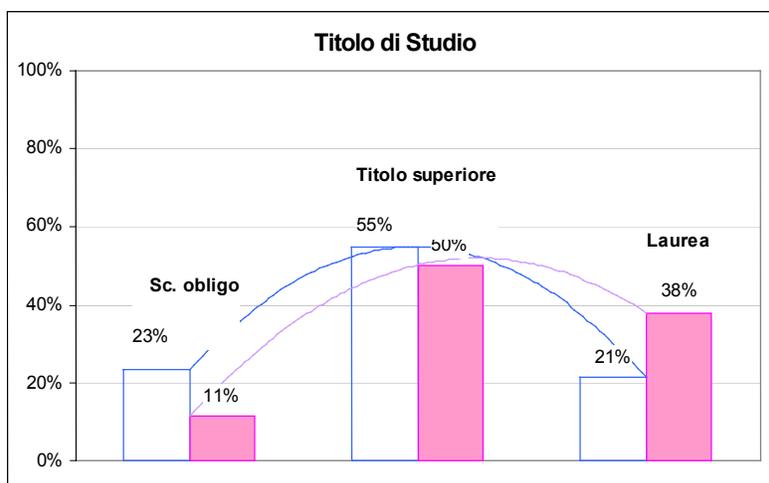


Oss1: Il servizio tende a privilegiare l'accesso di nuclei con almeno 2 figli: il 65% (il 67% l'anno passato). L'età dei genitori rimane costante è in media di:

Il padre di 39 anni
(39 nel 2012)

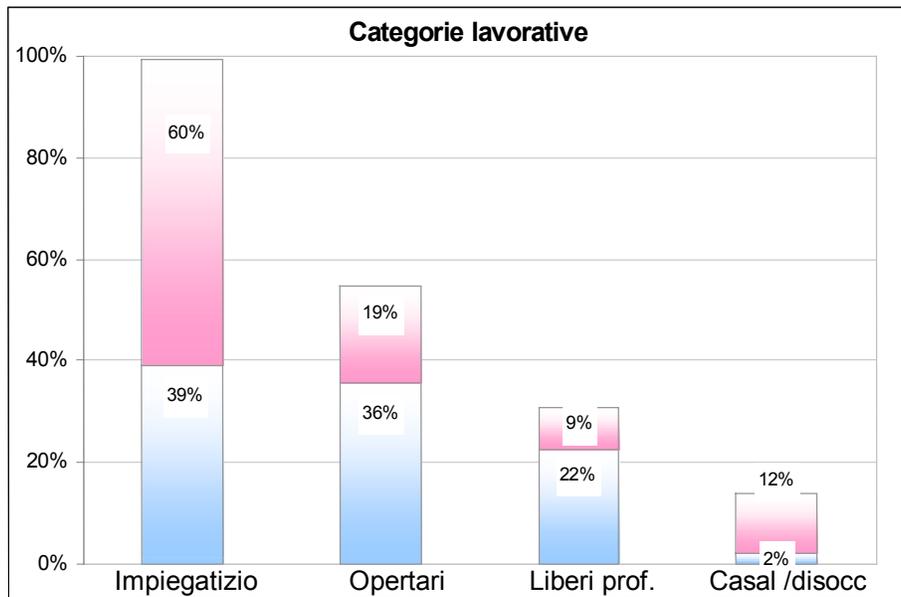
La madre di 36 anni
(36 nel 2012)

Il profilo scolastico: si osserva una diminuzione generica del titolo di studio di laurea per un incremento della scuola superiore.



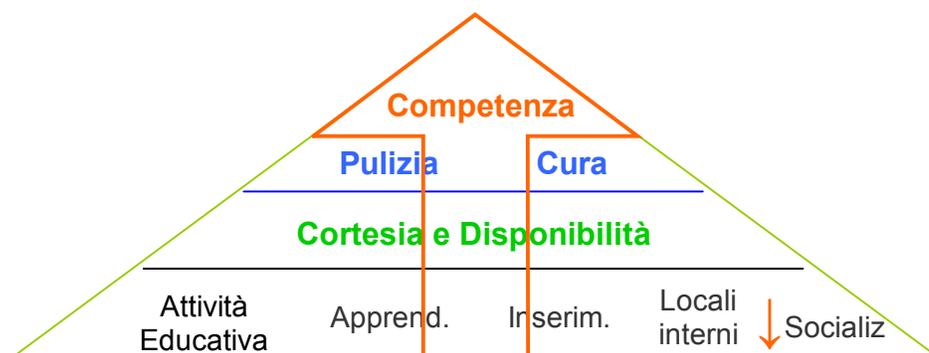
Di seguito illustriamo le classi lavorative più rappresentate.

Si osserva che il 60% delle madri hanno dei ritmi di lavoro legati ad un ufficio mentre per i padri le attività sono più distribuite.



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 ed uffici indicazioni importanti sulle scelte organizzative ed operative nel rispetto della politica della Qualità. Di seguito rappresentiamo la Piramide delle aspettative dei genitori.



Oss3. La famiglia vuole essere confortata sul fatto di potersi affidare a persone competenti che, in un ambiente pulito e sicuro, siano in grado di accudire il bambino in un clima di cortesia e disponibilità nell'ascolto delle singole esigenze.

Soddisfazione sul servizio

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

Ordine e Import.	Aspetti del Servizio Nidi	Importanza	Soddisfazione
		val. medio 9,5	val. medio 8,5
1°	Competenza	9,8	9,5 ↓
2°	Pulizia	9,7	9,3 ↓
	Cura		9,2 ↓
3°	Cortesie e Disponibilità	9,5	9,5 =
4°	Socializzazione	9,2	9,3 ↓
	Apprendimento		9,2 ↓
	Inserimento		9,2 ↑
	Attività educative		9,2 ↓
	Locali interni		8,7 =

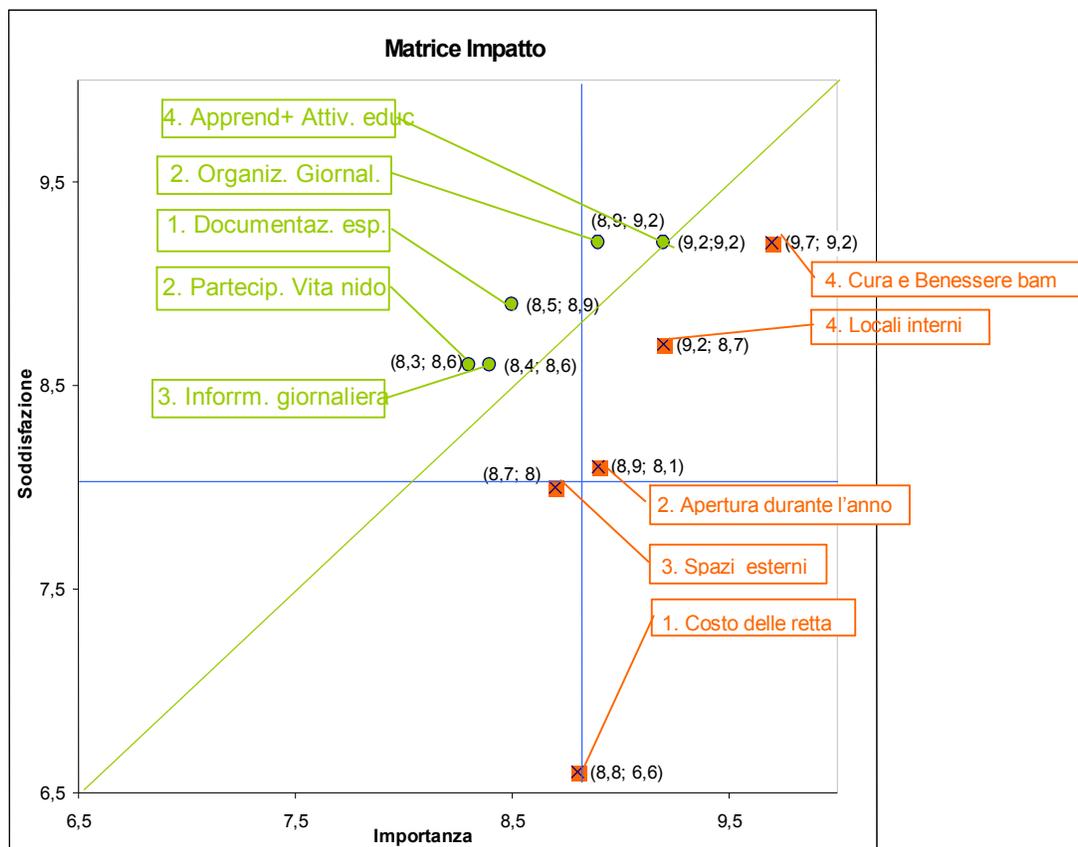
In verde si evidenziano le principali **leve di successo** del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione:

1. Documentazione delle esperienze (*sodd.>import.*)
2. Partecipazione alla vita del nido, Organizzazione della giornata educativa (*sodd.>import.*)
3. Informazione giornaliera (*sodd.>import.*)
4. Cortesia Inserimento Attività educative, Apprendimento, Socializzazione (*sodd.= import*)

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

1. Costo della retta (*con una importanza di 8,8 ha una soddisfazione di 6,6: aspetto in legge diminuzione nell'importanza e nella soddisfazione*)
2. Apertura durante l'anno (*Soddisfazione 8,1*);
3. Spazi esterni ed Interni (*Soddisfazione per gli spazi esterni pari a 7,8 e 8,7 per i locali interni*)

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.

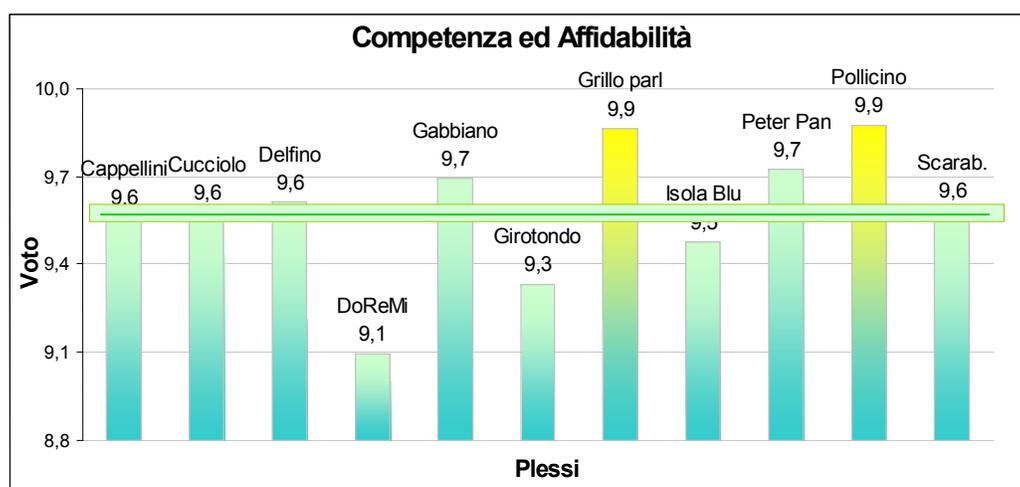


Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

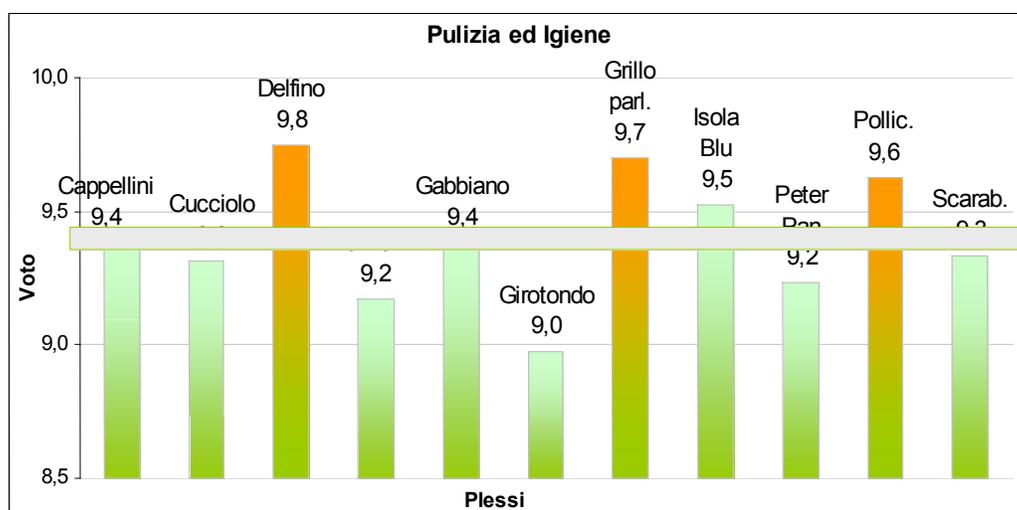
Si evidenzia l'adesione al questionario e l'importanza della restituzione dei risultati nelle passate edizioni nell'ambito dei collettivi con i genitori. Le indicazioni tra parentesi sono il numero di questionari raccolti l'anno passato. Gli aspetti oggetto della distribuzione rappresentano i livelli della piramide dell'importanza

Plesso	Cappellini	Cucciolo	Delfino	DoReMi	Gabbiano	Girotondo	Grillo park	Isola Blu	Peter Pan	Pollicino	Scaraboc.
N. Questionari ricevuti	45 (46)	22 (22)	14 (14)	45 (45)	15 (13)	45 (56)	31 (27)	25 (26)	53 (53)	19 (25)	13 (17)
N. bambini iscritti	75	29	20	75	18	79	37	35	73	35	20
% di copertura	60	75	70	60	83	56	83	71	72	54	65

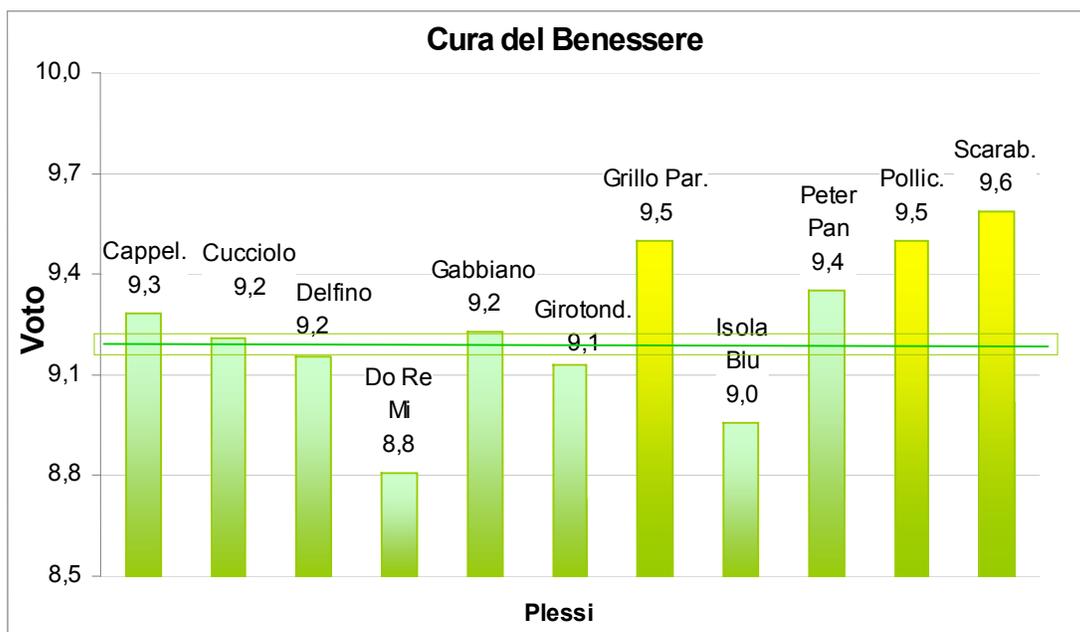
Oss4. Il grafico successivo confronta la Competenza ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,6 su 10.



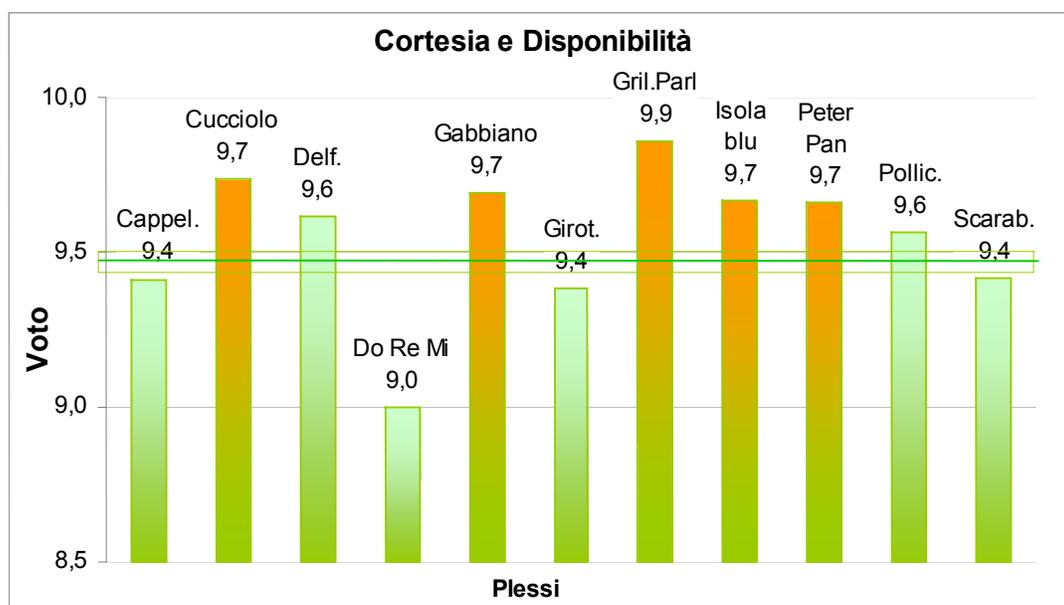
Oss5. Per le pulizie il valore medio è 9,4 su 10. Si rileva il miglioramento pulizia del Cucciolo rispetto l'anno passato.



Oss6. Per la Cura del benessere il valore medio è 9,2 su 10.



Oss7. Un indicatore il clima e relazione con i genitori come la Cortesia e Disponibilità è di 9,5 su 10.



A genitori, analogamente all'anno passato, avrebbero piacere di essere coinvolti in:

1. Laboratori
2. Incontri tematici Uscite
3. Feste

I temi che i genitori vorrebbero approfondire sono:

n.	Tematiche di interesse per i genitori che gradirebbero approfondire
1	Approfondire le regole ed abitudini adottate nel nido in modo da condividerle anche a casa
2	Come affrontare i capricci in relazione all'età dal bambino. es. rifiuto di mangiare, rifiuto di comunicare di dover fare i bisogni
3	Come aumentare l'autostima nei bambini
4	Attaccamento disturbi del sonno
5	Avvicinamento all'indipendenza dei bisogni
6	Come affrontare le loro insicurezze e paure
7	Come preparare la primogenita alla nascita del fratellino/sorellina
8	Comunicazione tra genitore e figlio
9	Conoscenza delle varie fasi della crescita: togliere il pannolino
10	Crescita caratteriale e consigli educativi
11	Gioco prescolare
12	I comportamenti del genitore
13	Gelosie tra fratelli
14	Aspetti interculturali

Proposte di miglioramento per i collettivo

In grigio sono evidenziate le proposte dei genitori riguardanti gli aspetti strutturali. I numeri tra parentesi indicano il numero di proposte analoghe.

Plesso	Proposte dai genitori	Freq
2. Capellini	Raccontare alle maestre ciò che bambini fanno ogni giorno	2
	Avere un Tabellone con le attività fatte nella giornata	
	Orario pomeridiano di uscita	
	Ricovero per i passeggini al coperto	
	La comunicazione con le educatrici è molto frettolosa	
	Per chi è sola non avere il servizio per due mesi è un problema	
	I posti per i centri estivi sono insufficienti	
	Partecipazione ad un giorno di asilo del genitore	
	Sarebbero più utili più colloqui/ incontri con i genitori durante l'anno sull'attività giornaliera, andamento dell'inserimento	
	Maggiore documentazione nel corso d'anno	
	Insistere sull'aspetto di togliere il pannolino	
	Qualche momento in più di partecipazione del genitore alla vita del bambino	
	Apertura sabato	
	Dato che i bambini a quest'età non parlano sarebbe bello avere più info sulla giornata trascorsa	
	Menù più vario diversificando i cereali, semi frutta, verdura	
Il Costo della retta che tenga conto delle chiusure natalizie/ pasquale come viene nel mese di settembre		
Incentivare la conoscenza tra genitori/ bambini		
3. Cucciolo	Rette troppo elevate	2
	cucina più adatta a bambini	
	Giardino con più giochi	
	comunicazione attività e avvisi del nido via e-mail	
	aperto a Luglio	
4. Delfino cern.	Diario delle attività quotidiane da apporre fuori la porta	2
	Costo della retta	
	fasce orarie di uscita più estese	
	materiale didattico	
	giochi per la coordinazione	
	aumentare il numero dei colloqui individuali	
	usare il grembiule per tutti i bambini	
	Apertura in estate	
5. Do Re Mi	Costo retta	3
	Flessibilità orari	
	Avere più notizie sulla giornata trascorsa dal bambino avendo anche suggerimenti su come comportarsi	2
	Rapporto insegnanti - genitori	
	Apertura luglio e agosto	

Una giornata la mese che coinvolga i genitori e bambini	
Far conoscere animali addestrati	
Le ore del sonno	
meno ausiliare nel pomeriggio non conosciute prima	
igiene del bambino	
Comunicazione dell'attività giornaliera del bambino di cosa gli piace fare e giocare con le amicizie	
incontri con altri genitori	
dieta per età	
Porre attenzione alla festa della Mamma e Papà	
Documentazione delle esperienze del bambino all'interno dell'asilo	
Riunione di sezione con i genitori al sabato 17,30-18	
Fasce orarie di entrata ed uscita	
Durante il periodo di malattia comprovati dal medico si potrebbe ulteriormente diminuire l'importo della retta	
Maggiore attenzione nel vedere i bambini bisticciare	
Comunicazione del progetto educativo	
Attività all'aria aperta	
Nido estivo con un educatore a rotazione che ha seguito il bambino durante l'inverno	

6. Gabbiano cern.	Sport	
	Costi delle rette	
	Limitare le ferie delle insegnanti durante il calendario scolastico	
	Le educatrici dovrebbero essere più autorevoli	

7. Girotondo	Flessibilità orari	2
	Apertura a luglio	
	Laboratori post orario di manualità per genitori e bambini	
	Non cambiare i bambini con le finestre aperte di inverno	
	I bambini ammalati non dovrebbero frequentare l'asilo perché si ammalano anche gli altri	
	Servizi igienici puliti più spesso per eliminare i cattivi odori	
	Allargare la sezione sotto l'anno di età	
Flessibilità negli orari di entrata ed uscita		

9. Grillo parl.	Apertura a luglio	4
	Costo retta	3
	Seconda uscita dalle 16,30 alle 17	
	Modalità di attribuzione dei punti come quella per genitore deceduto non può essere equiparata a genitore residente in un altro comune	
	Prolungare l'orario di uscita	
	Riduzione retta in caso di malattia	

10. Isola blu	Maggior igiene quando i bambini sono raffreddati (facendo attenzione a d usare diversi fazzoletti per ciascuno)	
	Giornata insieme al nido	
	Orario di uscita fino alle 16	

Diversificare le attività educative
Comunicazione maggiore ai genitori delle esperienze
Maggiore documentazione
Estendere orario del pomeriggio
Inserimento dei genitori nelle attività del nido
Fare un colloquio in più a metà anno
Apertura del nido fino alle 4
Rette con maggiori riduzioni in caso di bambino malato

11. Peter Pan	Apertura estiva	2
	Sviluppo del linguaggio	
	Sotto forma di gioco fare capire che mangiare più verdura e frutta è importante invitando di farle vedere libri che parlano di questi argomenti	
	Certe maestre dovrebbero darti più informazioni senza che gli chieda sempre	
	Pavimento esterno scivoloso	
	Costo della retta	
	Comunicazioni via web	
	Spazio per vestire i bambini come indossare le giacche	
	Se un bambino si fa male nell'asilo, perché deve pagare nella retta?	
	Il sistema non permette di distinguere chi lavora in nero	
	Possibilità di partecipazione del genitore nella giornata del nido	
	Costo retta	
	Coinvolgimento dei genitori ai laboratori	
	Attività genitore bambino	
	Continuità negli anni delle stesse educatrici	
	Più spazi per i genitori nell'incontrarsi con i bambini	
	Esperienze genitore bambino	
	Orari più congrui per aiutarci con il lavoro	

12. Pollicino	Coste della retta	3
	vorrei avere più informazioni sul bambino: cosa fa e come si comporta	
	l'ingresso nel nido, lato garage, si potrebbe pulire almeno una volta al mese. Non è stato a pulire dall'inizio dell'anno	
	apertura estiva	
	flessibilità orari	
	gestione graduatorie	
	attività motorie	
	partecipazione dei bambini ai laboratori	
	consegna di documenti per le iscrizioni tramite PEC	
	prolungamento del servizio di un paio di ore	

13. Scaraboc.	colloqui individuali anche a metà d'anno	
	aiuto a raggiungere l'autonomia per togliere il pannolino	
	flessibilità in entrata ed in uscita	
	costo della retta	

Alimentazione

Il Cibo è di **gradimento per il figlio nel 97% del campione intervistato** (costante da almeno due anni). 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 sensibile diminuzione passando da 8 a 7,8 su 10

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

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

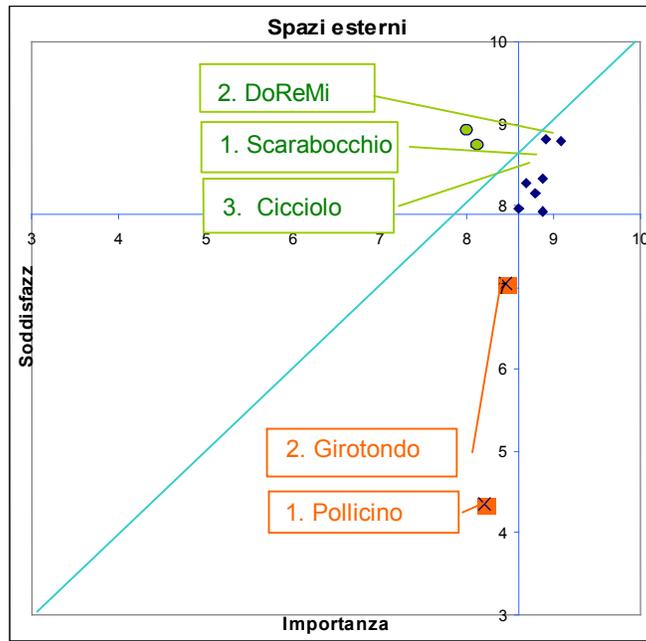
Oss9: Gli **Spazi Esterni** le strutture che appaiono più carenti, sono:

1. Pollicino che ha una valutazione negativa come l'anno passato anche se in leggero miglioramento
2. Girotondo costante rispetto l'anno passato

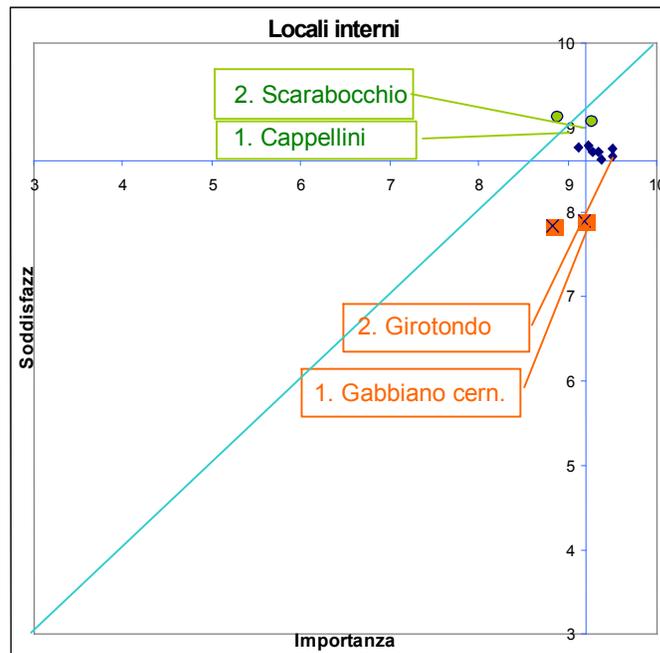
Gli apprezzamenti migliori sono stati rivolti al Delfino Cerniera, Peter Pan, Do Re Mi.

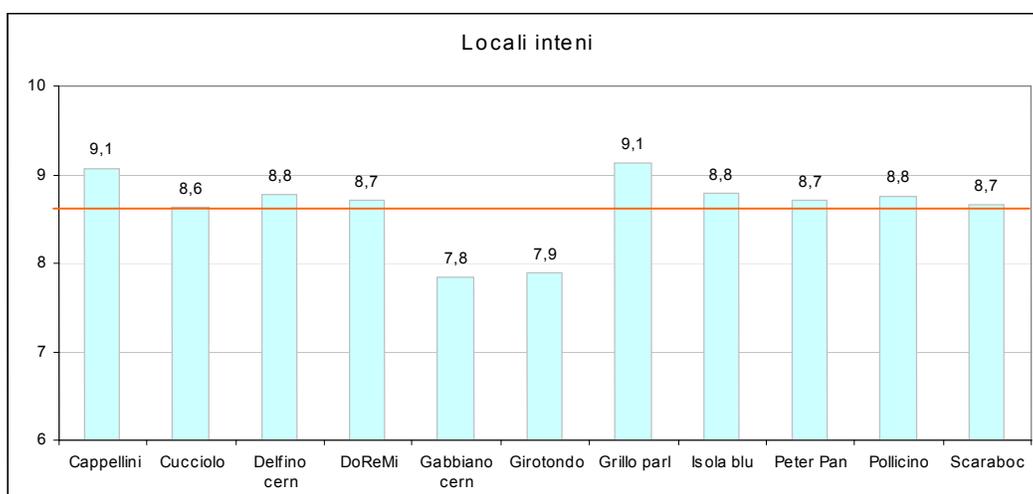
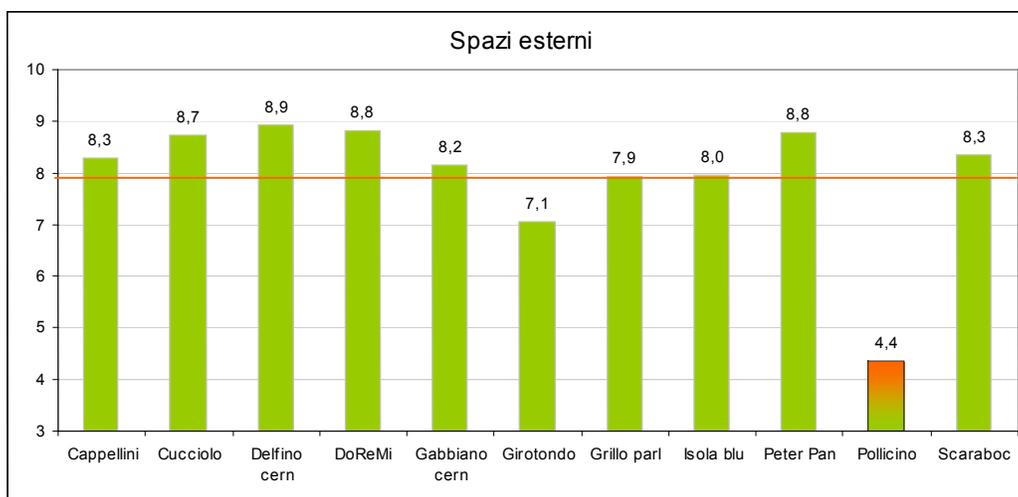
Oss10: Sui **Locali interni** si osserva una situazione complessiva più che buona dove le situazioni percepite con più favore sono **Il Cappellini** e il **Grillo Parlante**. Mentre quella più disattesa è la cerniera del **Gabbiano** ed il **Girotondo**.

Andando a rappresentare le matrici ad impatto per gli spazi esterni risulta:



Per i Locali interni la Matrice ad impatto dei locali interni





Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Frec.
1. Cappellini	Ricovero per i passeggini al coperto Segnaletica di fronte a scuola	
2. Cucciolo	Giardino con più giochi	
3. Do Re Mi	Perdita d'acqua all'ingresso con conseguente pavimento scivoloso Aumentare i giochi nel giardino	2
5. Girotondo	Parcheggi esterni Tenuta del giardino e dei giochi (compresa la puzza di fritto del mercoledì) Servizi igienici separati da porta che può essere chiusa Parcheggio La zona pedonale è molto pericolosa da attraversare in quanto i	

	gradini in entrambi i lati sono scomodi per chi viaggia in bici	
6. Grillo parl.	Tettoia all'ingresso	10
	Più zone d'ombra	7
	Pavimentazione che si solleva, per il caldo eccessivo nel periodo estivo a causa l'esposizione a SUD delle aule e per mancanza di alberi . Condizionatori sono stati montati grazie ai genitori	
7. Isola Blu	giochi del giardino	4
	bagni interno nelle sezioni	
	Il bagno è molto freddo	
8. Peter Pan	Odori sgradevoli dalla fogna tutti i giorni	2
	spazio per vestire i bambini come indossare le giacche	
	Pavimento esterno scivoloso	
	ingresso degli armadietti più spazioso	
	giochi esterni nuovi	
	tagliare più volte l'erba	
9. Pollicino	giardino	7
	il giardino ha sempre il fango	
	giochi esterni	

Scheda riassuntiva

I genitori hanno aderito sono stati il 65% della popolazione

Il nucleo familiare si compone almeno di 4 persone per il 64% dei casi (67% nel 2011)
Dove l'età media del padre è di 39 anni e della madre 36 (costante dal 2010).
Almeno l'76% delle famiglie hanno un grado di istruzione medio alto. A livello lavorativo il 60 % delle madri sono legati a ritmi di ufficio.

Per i genitori il Nido d'infanzia è un luogo che garantisce:

1. Personale competente su cui fare affidamento
2. Luoghi di Cura Puliti
3. Clima di cortesia e disponibilità

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

1. Documentazione delle esperienze,
2. Partecipazione alla vita del nido
3. Informazione giornaliera

Le **LEVE DI MIGLIORAMENTO** sono:

1. Costo della retta
2. Apertura durante l'anno
3. Spazi esterni al plesso

Il cibo come l'anno passato è gradito al 97% dei bambini .
(costante dal 2010)

Gli interventi di miglioramento sono da individuarsi negli spazi esterni del Pollicino, Girotondo e a cerniera del Gabbiano assieme ai suoi locali interni.

Il **Giudizio medio Ponderato** dei genitori è stabile su **8,8** su 10 (8,8 nel 2012; 8,9 nel 2011; 8,8 nel 2010)

 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 4Mar13.doc	Data di emissione: 05/03/13
		Indice di revisione: 0

Vi chiediamo pochi minuti per esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio offerto esprimendo un giudizio con un voto da 1 a 10 (dove 1 è il min e 10 il max) sull'Importanza e la 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>giardino, giochi, ecc.</i>)		
2. Locali interni (<i>stanze, arredi e servizi igienici, ecc.</i>)		
3. Igiene e pulizia		
Personale		
4. Competenza e affidabilità		
5. Cortesia e disponibilità		
Progetto Pedagogico		
6. Inserimento		
7. Organizzazione della giornata educativa		
8. Attività educative		
9. Apprendimento		
10. Socializzazione del bambino		
11. Cura e benessere del bambino		
12. Documentazione delle esperienze (<i>es. cartelloni, diario personale, ecc.</i>)		
Partecipazione delle famiglie		
13. Informazioni sulle attività giornaliere		
14. Partecipazione alla vita del nido		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
15. Ampiezza delle fasce orari di entrata e uscita		
16. Apertura del servizio durante l'anno		
17. Costo della retta		
18. Informazioni sul web (<i>comune.rimini.it -> servizi educativi</i>)		
19. Come giudica il servizio offerto nel suo complesso→		

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

20) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì

No

perchè _____

 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 4Mar13.doc	Data di emissione: 05/03/13
		Indice di revisione: 0

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

- Laboratori *(di musica, di manipolazione,...)*
 Incontri tematici legati al bambino
 Altro _____

22) Quale tematica, più vicina alla sua esperienza di genitore, gradirebbe approfondire?

23) Secondo lei, cosa si può migliorare? (Proposte in ordine d'importanza)

1. _____
2. _____
3. _____

INFORMAZIONI

24) Indichi il numero delle persone che compongono il nucleo familiare: _____

25) Informazioni generali sui genitori

	Padre	Madre
Nazionalità		
Età		
Livello di istruzione <i>(es. sc. obbligo, maturità laurea)</i>		
Professione <i>(es. impiegato, libero prof., operatore)</i>		

26) 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 sia all'ingresso del plesso che sul sito:

www.comune.rimini.it → Servizi Educativi

Relazione sulla Qualità Percepita sul servizio NIDO D'INFANZIA

edizione n. 11/ Settembre 2014

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. 11
Giudizi e proposte di miglioramento sulle strutture	pag. 11
Scheda riassuntiva	pag. 15
Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2013 /14	

Scopo

Questo è l'**11° monitoraggio** svolto sul servizio Nidi.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi

per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

1. Cappellini *via cappellini, 11*
2. Cucciolo *spedalieri, 1*
3. Delfino *pagano, 5*
4. Do Re Mi *euterpe, 10*
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:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **325** su **492** che rappresentano il **66% della popolazione** (il 65% con **326** dell'anno passato quando si aveva un plesso in più): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del **99%** e 0,15 sigma.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

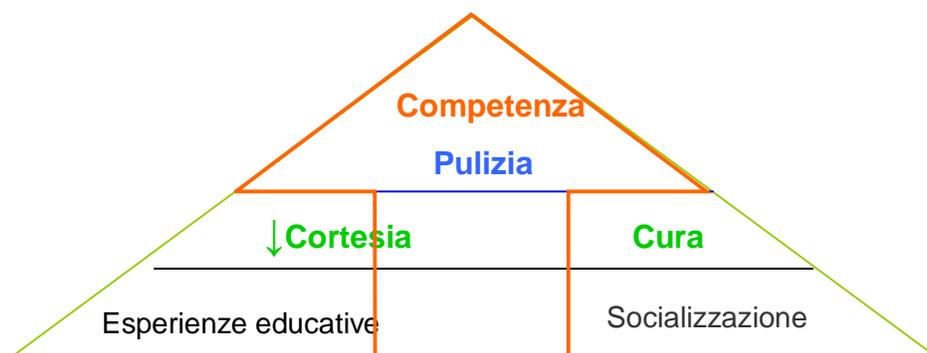
- 77 % solo le madri;
- 14 % entrambi i genitori
- 9 % solo i padri;

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- 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 ed uffici indicazioni importanti sulle scelte organizzative ed operative nel rispetto della politica della Qualità. Rappresentiamo di seguito la Piramide delle aspettative dei genitori.



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 9,1	val. medio 8,8
1°	Competenza	9,8	9,6 ↑ (9,5)
2°	Pulizia	9,7	9,4 ↑ (9,3)
3°	Cortesia e Disponibilità	9,6	9,6 ↑ (9,5)
	Cura		9,3 ↑ (9,2)
4°	Socializzazione	9,3	9,3 =
	Esperienze educative		9,3 ↑ (9,2)
5°	Locali Interni	9,2	8,7 =
6°	Inserimento	9,1	9,3 ↑ (9,2)
	Informazioni vita bambino		8,9

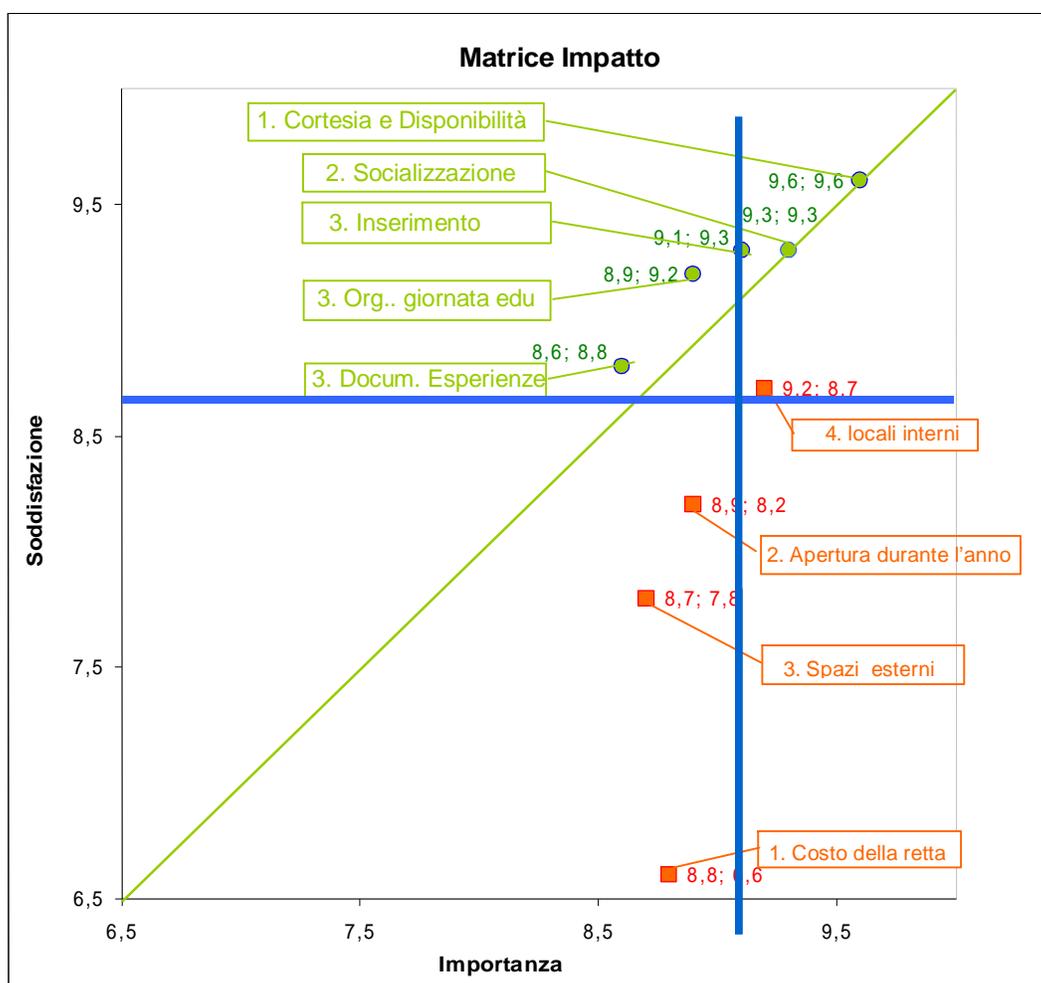
In verde si evidenziano le principali **leve di successo** del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione:

1. Cortesia e Disponibilità (*sodd.= import.=9,6*)
2. Socializzazione (*sodd.= import.=9,3*)
3. Inserimento, Organizzazione della giornata educativa, Documentazione delle esperienze (*sodd.>import.*)

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

1. Costo della retta (*Importanza di 8,8 ha una soddisfazione di 6,6 uguale all'anno passato*)
2. Spazi esterni ed Interni (*Soddisfazione per gli spazi esterni pari a 7,8 e 8,7 per i locali interni*)
3. Apertura durante l'anno (*Soddisfazione 8,2*);

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.

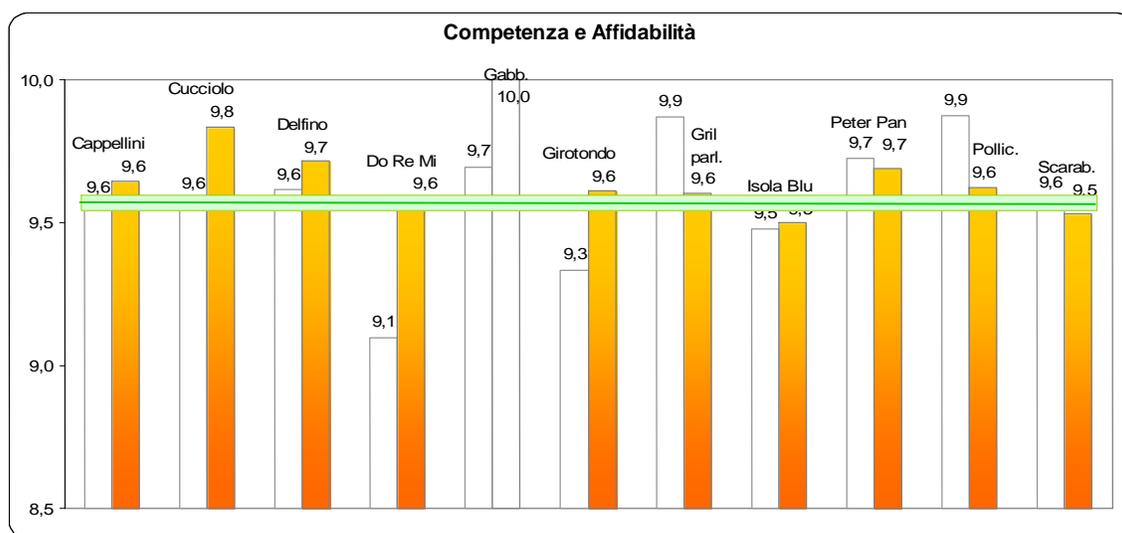


Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

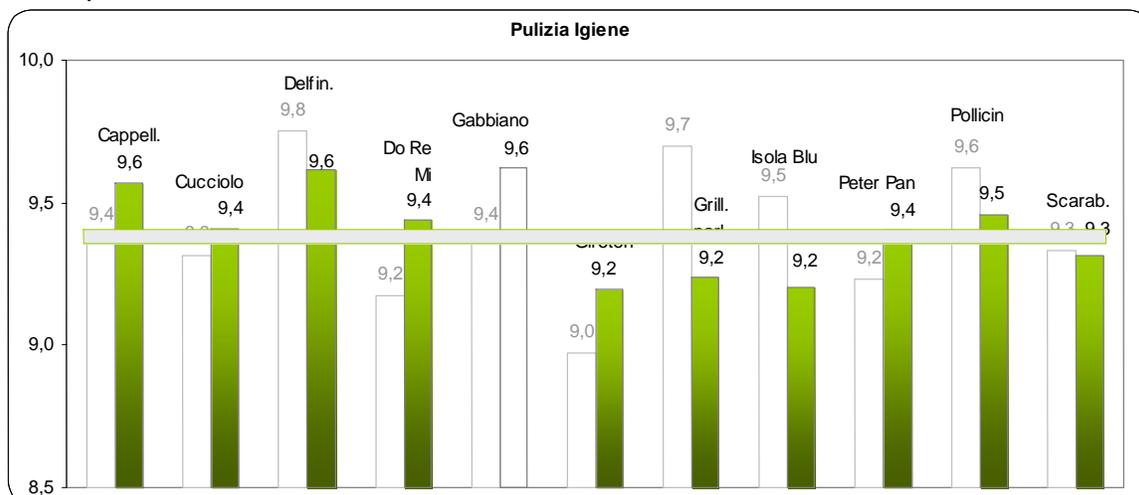
Si evidenzia l'adesione al questionario e l'importanza della restituzione dei risultati nelle passate edizioni nell'ambito dei collettivi con i genitori. Le indicazioni tra parentesi sono il numero di questionari raccolti l'anno passato. Gli aspetti oggetto della distribuzione rappresentano i livelli della piramide dell'importanza

Plesso	Cappellini	Cucciolo	Delfin cern.	Do Re Mi	Gabb. cern.	Girotondo	Grillo parla	Isola Blu	Peter Pan	Pollic	Scarab oc.
N. Questionari ricevuti	36 (45)	24 (22)	16 (14)	53 (45)	11 (15)	43 (45)	27 (31)	27 (25)	53 (53)	25 (19)	19 (13)
N. bambini iscritti	75	29	20	75	18	79	37	35	73	35	20
% di copertura	48	82	80	70	61	54	83	77	72	71	95

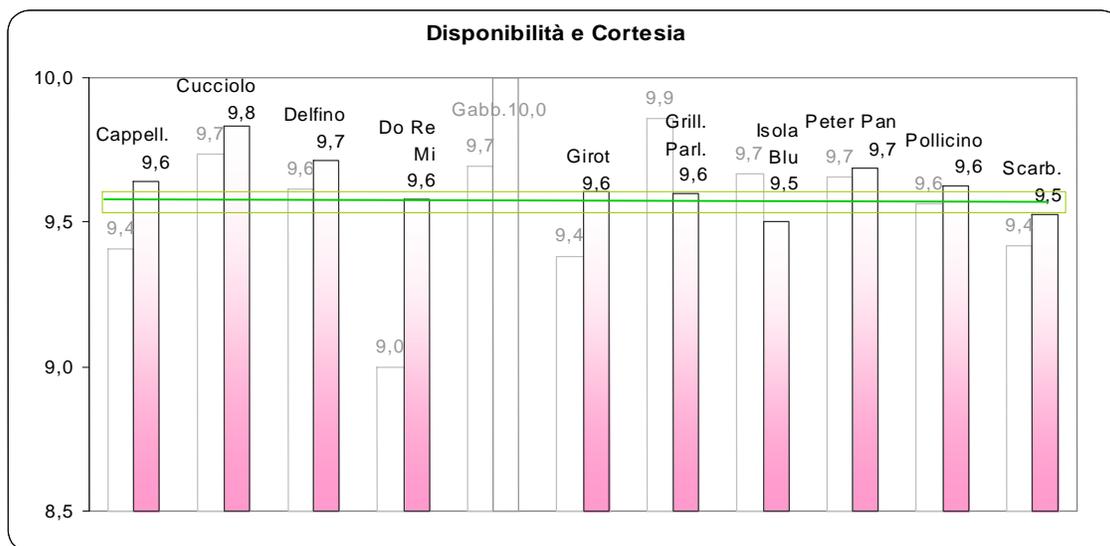
Oss4. Il grafico successivo confronta la Competenza ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,6 su 10.



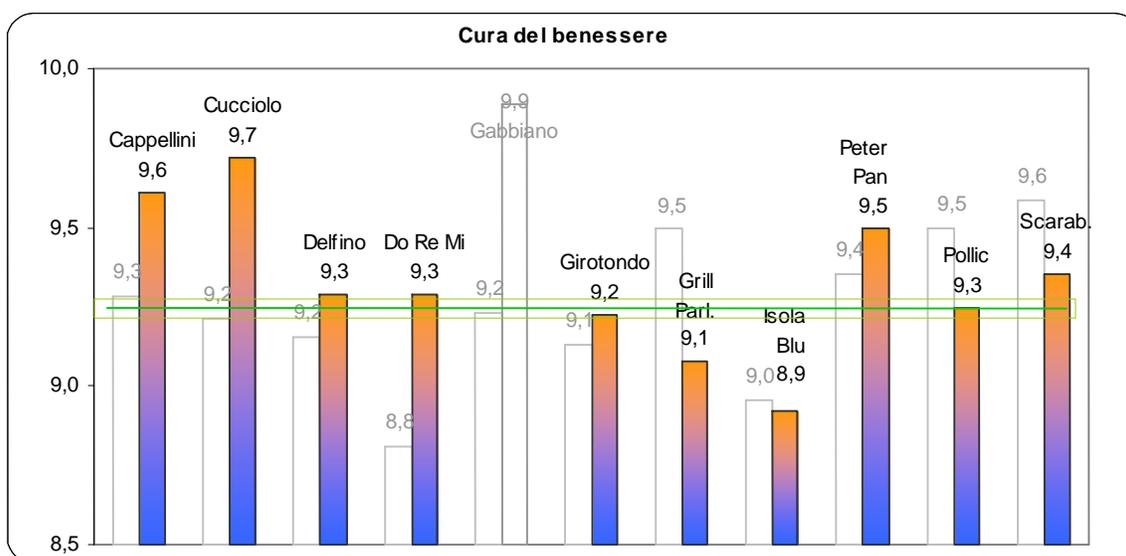
Oss5. Per le pulizie il valore medio è 9,4 su 10.



Oss6. Sulla Disponibilità e Cortesia l'indicatore è di 9,6 su 10



Oss7. Per la Cura del benessere il valore medio è 9,3 su 10.



Il 90% genitori che hanno compilato il questionario sono interessati ad essere coinvolti nelle attività del nido, quali:

1. Laboratori
2. Incontri tematici
3. Sportello per Consulenze Psicoeducative

I temi che i genitori vorrebbero approfondire sono riportati di seguito dove sono indicate a fianco le frequenze:

n.	Tematiche di interesse per i genitori	Freq.
1	Come gestire i capricci	14
2	Regole	6
3	Gelosie tra fratelli	6
4	Come dire no e quando è meglio lasciar sperimentare	4
5	Alimentazione	3
6	Capire le fasi di crescita	2
7	Pronto soccorso pediatrico	
8	Vaccini e primo soccorso	
9	Riposo notturno	
10	Musica sport e sviluppo intellettuale	
11	Le paure del bambino in età prescolare e le difficoltà di alcuni bambini ad abbandonare il pannolino	
12	Igiene del personale del bambino	
13	I giochi che si possono fare con i bambini e che fanno crescere	
14	Socializzazione tra bambini	
15	Organizzazione dell'apprendimento del bambino	
16	Come aumentare l'autostima nei bambini	
17	Come capire le loro esigenze	
18	Come educare il bambino nei casi in cui subisce spinte, morsi	
19	Come essere preparati alla domanda dei bambini sulle parti intime dei genitori	
20	Come vivere al meglio il tempo disponibile dopo il lavoro	
21	Comprendere meglio la natura psicologica dei comportamenti del bambino piccolo	
22	Attività ludiche originali da fare con i propri figli	
23	Cambiamento del carattere nella crescita	
24	Confronto su tematiche inerenti all'igiene dentale	
25	Strumenti per coadiuvare la crescita evolutiva del bambino	

Proposte di miglioramento per i collettivo

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

Plesso	Proposte dai genitori	Freq.
2. Capellini	Costo retta	5
	Apertura durante l'anno fino a luglio	4
	Possibilmente non chiedere ai genitori di fare interventi sul tetto. Preferisco pagare qualcosa in più e farlo fare a chi di dovere	
	Aggiornamento delle attività quotidiane del bambino	
	Gestione conflitti fratelli amici	
	Un colloquio individuale in più all'anno	
	L'orario di uscita alle 16 spezza la giornata lavorativa e se i genitori che lavorano e non hanno nessuno fanno fatica a lasciarlo da qualche parte.	
	Laboratori che mettano a contatto i bambini con Libri/biblioteca	
	Controllo dei bambini	
	Costo personale proporzionale alle presenze	
	Menù buono ma ripetitivo	
	Merenda per bambini grandi dopo il sonno	
	Attività di avvicinamento culturale (arte, musica, scultura)	
	Orari più flessibili	
3. Cucciolo	Apertura del servizio anche per il periodo natalizio e pasquale	2
	Apertura durante l'anno fino a luglio	
	Costo retta	
	Coinvolgimento dei genitori alle attività	
	Una giornata al nido con il genitore	
	Uscita dalle 13 alle 14	
	Apertura del servizio fino alle 18	
	Libri nuovi	
	Orario di ingresso almeno alle 7.30	
	Uscite /gite più frequenti (anche nelle vicinanze)	
Giornata la nido del genitore		
4. Delfino cern.	Costo della retta	3
	Conoscenza delle esperienze quotidiane	2
	Ampliare i laboratori	
	Maggiori uscite	
	Inserire un corso di musica, pet therapy e di inglese	
	Coinvolgere i genitori	
5. Do Re Mi	Costo retta	6
	Apertura estiva	2
	Il sistema di punteggio dove i nonni sono considerati un ammortizzatore sociale	
	Informare maggiormente sulla quotidianità	
	Attività fisica	
	Farli dormire di meno	

Flessibilità ingresso e uscita	
Maggiore partecipazione da parte dei genitori	
Prolungare l'orario di un'ora in uscita	
Apertura parziale del servizio nel periodo di natale e pasqua	
Spazi per incontri con i genitori	
Più libri	

6. Gabbiano cern.	Menù del giorno	
	Partecipazione attiva alle attività e condivisione del progetto educativo	
	Inserire un dolce alla mattina perché alcuni bambini saltano la colazione con i genitori	

7. Girotondo	Possibilità di prolungamento orario uscita pomeridiana	2
	Pulizia e igiene	
	Aperture estive	
	Rette per gente che paga affitti o mutui	
	Corso di disostruzione e primo soccorso per le maestre	
	Mensa a km zero	
	Incentivi utilizzo pannolini lavabili riduzioni inquinamento	
	Migliorare il calcolo della retta	
	Documentazione e/o colloquio con le insegnanti relative allo sviluppo del Genitori al nido una volta all'anno	
	Mettere più foto per essere aggiornati su nostro figlio	
	Non mettere bambini di 2 anni in sezione. Nella sezione di mia figlia	
	Possibilità di prolungamento orario uscita pomeridiana	
	Supplenti	
	Attività con animali	

9. Grillo parl.	Costo della retta	4
	Continuare il Servizio fino a Luglio	3
	Troppe festività	
	Una giornata aperta ai genitori	
	Più tempo al colloqui individuale	
	Momenti di partecipazione genitori e figli come nella festa di Natale	
	Apertura dei Servizi (<i>non può rimanere chiuso nei giorni feriali e lavorativi</i>)	
	far mangiare il contorno prima del pasto	
	Apertura il sabato	
	Orario di uscita fino alle 16	
	Più numerosi momenti di confronto tra genitori e educatori	
	Maggior continuità educativa. Ci sono state molte supplenze quest'anno	
	Anticipare l'ingresso in modo da favorire chi inizia a lavorare alle 8	
	uscire in giardino il più possibile	
cura e igiene del bambino		

10. Isola blu	Alimentazione, mensa, qualità del cibo	5
	Giochi	2
	Manipolazione	
	Zona nanna spazi interni	
	Apertura anche al pomeriggio	
	Assistenza ai genitori quando ci sono gli incontri con le insegnanti ed altri come la psicologa	
	Pavimenti	
	Pulizia	
	Dare attenzione nello stesso modo a tutti i bambini	
	Dare il benvenuto ai bambini	
	Essere più informati su ciascun bambino	
	Ci hanno chiesto di acquistare gli stivali di gomma e sono stati usati pochissime volte	
	Alcuni laboratori o riunioni avrei preferito fossero serali e vedere maggior affluenza dei genitori	

11. Peter Pan	Il costo della retta	2
	Flessibilità in uscita	
	Usufruire di più del giardino	
	Dialogo genitori ed educatrici	
	Più uscite	
	Momenti di incontro insieme ai bambini e genitori	
	Più laboratori con i genitori	
	Pulizia del giardino	
	Giornata la nido del genitore	
	Nelle riunioni pomeridiane bisognerebbe consentire di portare i bambini se non è improbabile che un genitore solo possa partecipare	
	Retta non proporzionale alle fasce ISEE	
	Continuità tra nido sc. infanzia	
	Apertura estiva	
	Orari suddivisi in due turni in modo da aiutare i genitori che fanno il part-time pomeridiano	
	Porre più in evidenza il menù della settimana e del mese	
	Inglese	
	Meno cambi di personale	
Giochi morbidi nel salone (no scivolo di legno)		
Inserire laboratori con professionisti esterni (musicali, sensoriali)		

12. Pollicino	Giornata del genitore	
	Orari di uscita le 16,00 è troppo presto	
	Competenza carente delle supplenti	

Orari più flessibili
Le regole delle rette contengono criteri non congrui
Maggiore varietà dei giochi
Utilizzare bavaglini e grembiuli per evitare troppi cambi

13. Scaraboc.	Coinvolgere di più i genitori dei bambini "aggressivi" all'inizio dell'anno	
	Informazione	

Alimentazione

Il Cibo è di **gradimento per il figlio nel 97% del campione intervistato** (costante da 3 anni). 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 sensibile diminuzione passando da 8 a 7,8 su 10

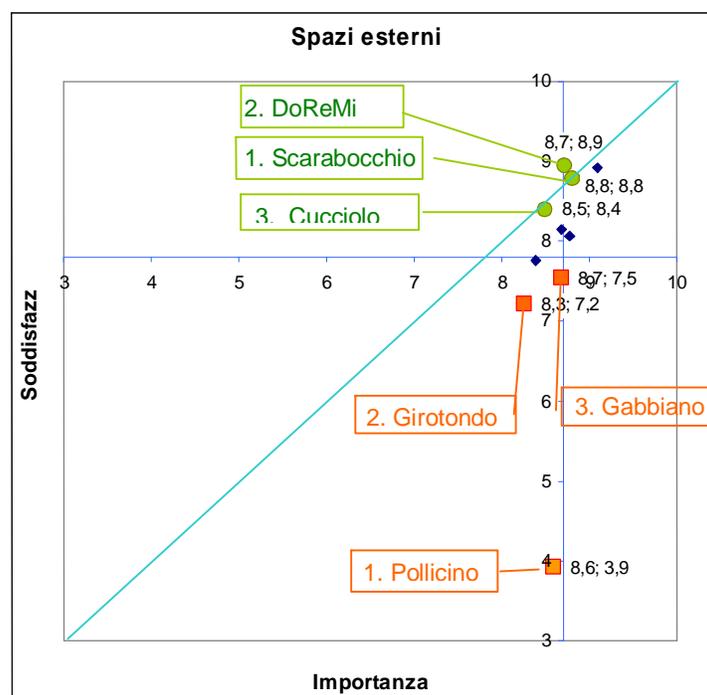
Nido d'infanzia	Spazi Esterni			Locali Interni		
	Import.	Soddisf. Val. medio 7,8		Import.	Soddisf. Val. medio 8,7	
1. Cappellini	9,1	8,9 (8,1)	↑↑	9,7	9,3 (9,1)	↑
2. Cucciolo	8,5	8,4 (8,7)	↓	8,8	8,7 (8,6)	=
3. Delfino cern.	8,8	8,8 (8,9)	=	9,2	9,0 (8,8)	↑
4. Do Re Mi	8,7	8,2 (8,8)	↓	9,2	8,8 (8,7)	=
5.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

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

Gli spazi esterni sono giudicati:

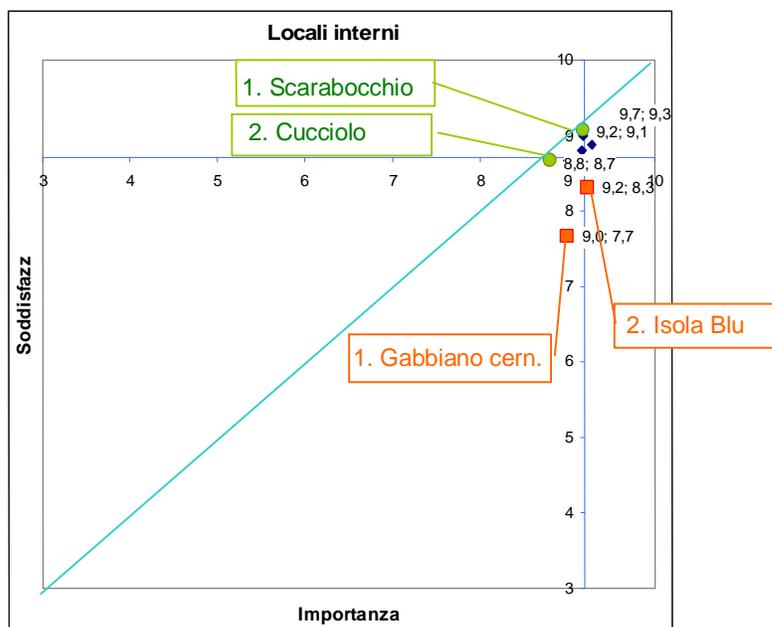
Carenti <i>(leve di miglioramento)</i>	Positivamente <i>(leve di successo)</i>
1. Pollicino	1. Scarabocchio
2. Girotondo	2. Do Re Mi
3. Gabbiano	3. Cucciolo

Andando a rappresentare le matrici ad impatto per gli spazi esterni risulta:

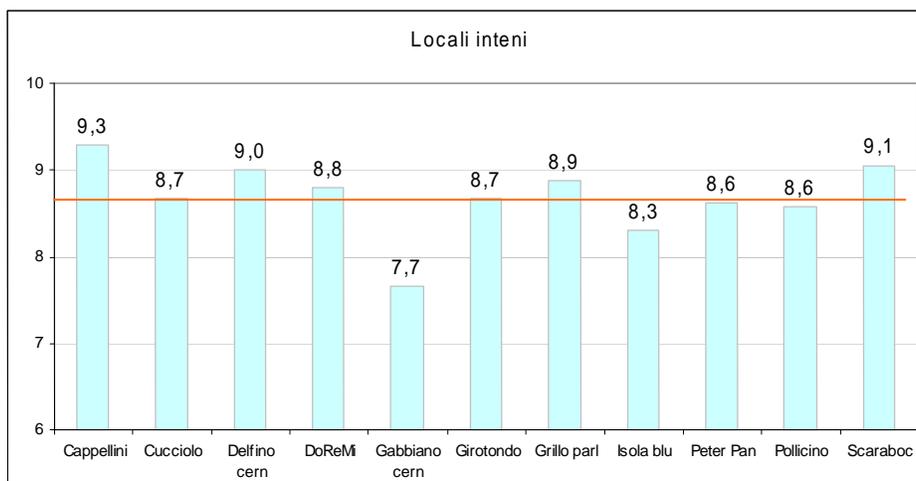
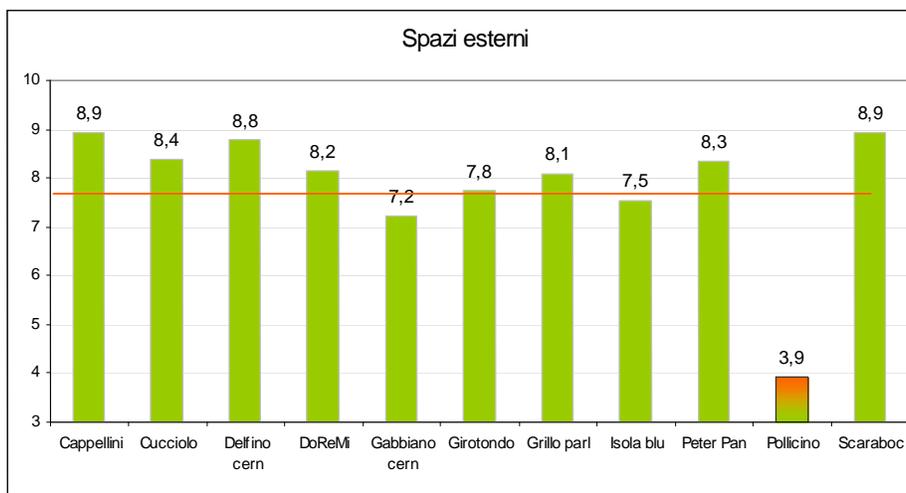


Per i Locali interni la Matrice ad impatto dei locali interni

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



Confrontiamo gli indicatori di soddisfazione:



Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Cappellini	Qualche gioco in più nel giardino tipo casetta o tavolini o sedie in legno	
	Sicurezza della struttura nelle ore notturne	
	Ricovero per passeggini in spazi esterni	
	Condizione della strada in via cappellini dove ci sono buche pericolose per i genitori che vengono in bicicletta	
2. Cucciolo	Imbiancare esternamente	
	sfoltire le piante per far entrare più sole	
3. Delfino cern	Giardino	2
	Scivolo rotto	
4. Do Re Mi	Maggiori giochi in giardino	2
	Giardino	
5. Gabb. cern	Manutenzione	
	Sicurezza dei bambini: manca il cancello	
	Arredo	
5. Girotondo	Spazio esterno	
	Giardino/ porzione del giardino antistante all'ingresso del plesso	5
	Giochi nel giardino troppo vecchi	3
6. Grillo parl.	Un pò più di ombra nel giardino	10
	Copertura ingresso anti pioggia, quando piove si allaga	6
	Aria condizionata funzionante	2
	Stanza dormitorio in quanto priva di finestre	
7. Isola Blu	Giochi /Arredi in giardino	3
	Cura del verde	
	Il giardino è pieno di escrementi di gatto, oltre al fatto che i bambini si sporcano le scarpe c'è anche un aspetto sanitario da non sottovalutare	
8. Peter Pan	Rampa in entrata al nido scivola	
	Gli spogliatoi sono un po' piccoli negli orari di punta	2
	Parcheggi della zona d'ingresso da aumentare	
	Giardino e manutenzione	
	Arredamento interno	
	Ristrutturazione del bagno	
	Video sorveglianza esterna	
	Mettere sedie/panchine all'ingresso per cambiare le scarpe e vestiti all'ingresso	
	Più giochi all'esterno	
Imbiancare e sostituire gli infissi		
9. Pollicino	Sistemare il giardino	10
	Sistemare il giardino della scuola Le Margherite	

Scheda riassuntiva

I genitori che hanno aderito sono stati il 66% della popolazione

- Per i genitori il Nido d'infanzia è un luogo che garantisce:
1. Personale competente su cui fare affidamento
 2. Ambienti Puliti
 3. un clima di Cortesia in cui ci si prende Cura del bambino

Cosa funziona bene?

1. Cortesia e Disponibilità
2. La socializzazione dei bambini
3. l'Inserimento

Dove potremmo migliorare?

1. Costo della retta
2. Spazi esterni/ Interni dei plessi
3. Apertura durante l'anno

Il cibo è gradito dal 97% dei bambini .
(costante dal 2010)

Il Giudizio medio pesato dei genitori è stabile su **8,8** su 10 *(stabile dal 2010)*

 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 5May14.doc	Data di emissione: 5/05/14
		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
	<i>Voto da 1 a 10</i>	<i>Voto da 1 a 10</i>
Immobile		
1. Spazi esterni (<i>giardino, giochi, ecc.</i>)		
2. Locali interni (<i>stanze, arredi e servizi igienici, ecc.</i>)		
3. Igiene e pulizia		
Personale		
4. Competenza e affidabilità		
5. Cortesia e disponibilità		
Progetto Pedagogico		
6. Inserimento		
7. Organizzazione della giornata educativa		
8. Esperienze educative e di apprendimento		
9. Socializzazione del bambino		
10. Cura e benessere del bambino		
11. Documentazione delle esperienze <i>(es. cartelloni, diario personale, ecc.)</i>		
Partecipazione delle famiglie		
12. Informazioni sulla vita del bambino al nido		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
13. Ampiezza delle fasce orari di entrata e uscita		
14. Apertura del servizio durante l'anno		
15. Costo della retta		
16. Informazioni e servizi sul sito del comune-> <i>Servizi Educativi</i>		
19. Come giudica il servizio offerto nel suo complesso→		

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

17) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì No perchè _____

 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 5May14.doc	Data di emissione: 5/05/14
		Indice di revisione: 0

18) E' interessato a partecipare alla vita del nido?

- Sì
 No (eventuale commento) _____

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

- Laboratori (musica, manipolazione, narrazione...)
 Sportello consulenze psicoeducative
 Incontri tematici legati all'educazione Altro _____

20) Quale tematica, più vicina alla sua esperienza di genitore, gradirebbe approfondire?

21) Secondo lei, cosa si può migliorare? (In ordine d'importanza)

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 sia all'ingresso del plesso che sul sito:

www.comune.rimini.it → Servizi Educativi

Relazione sulla Qualità Percepita sul servizio NIDO D'INFANZIA

edizione n. 12/ Settembre 2015

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. 11
Giudizi e proposte di miglioramento sulle strutture	pag. 11
Trend della Soddisfazione dal 2008	pag. 14
Scheda riassuntiva	pag. 15
Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2014 /15	

Scopo

Questo è il **12° monitoraggio** svolto sul servizio Nidi.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi

per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

1. Cappellini *via cappellini, 11*
2. Cucciolo *spedalieri, 1*
3. Delfino *pagano, 5*
4. Do Re Mi *euterpe, 10*
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:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **302** su **502** che rappresentano il **60% della popolazione** (il 65% con **325** dell'anno passato): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del **99%** e 0,15 sigma.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

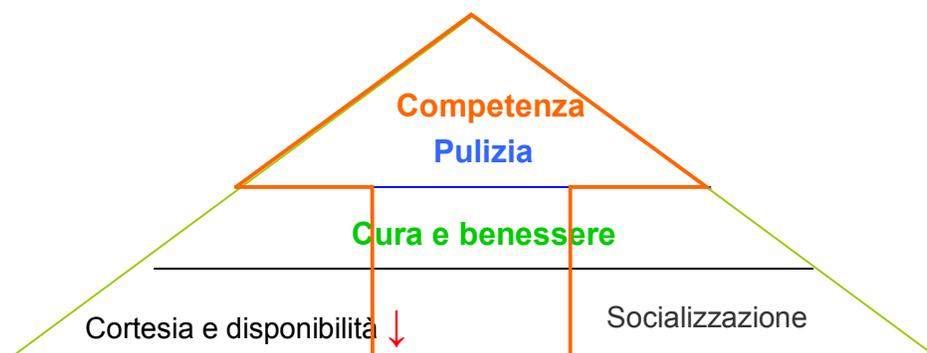
- 77 % solo le madri;
- 12 % entrambi i genitori
- 11 % solo i padri;

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- 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 ed uffici indicazioni importanti sulle scelte organizzative ed operative nel rispetto della 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 8,8
1°	Competenza	9,8	9,5 (9,6)
2°	Pulizia	9,7	9,3 (9,4)
3°	Cura	9,6	9,3 (9,3)
4°	Cortesia e Disponibilità	9,3	9,4 ↑ (9,3)
	Socializzazione		9,2 (9,3)
5°	Locali Interni	9,1	8,5 (8,7)
	Esperienze educative		9,2 (9,6)

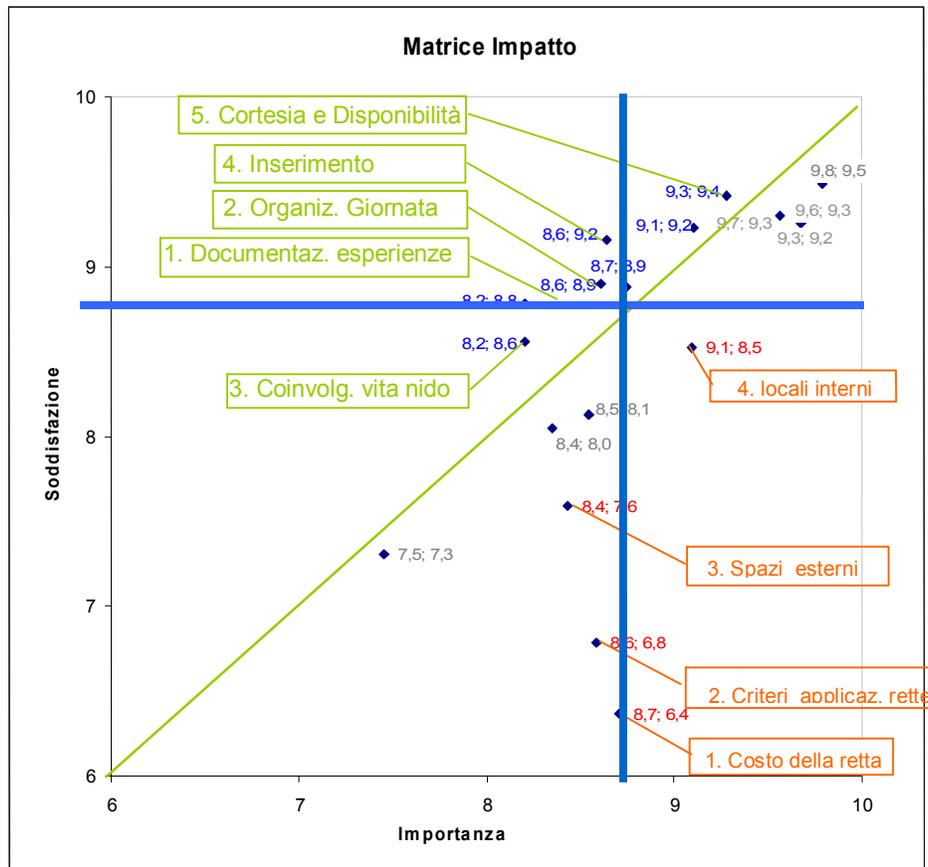
In verde si evidenziano le principali **leve di successo** del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione (*sodd.>import.*):

1. Documentazione delle esperienze
2. Organizzazione della giornata educativa
3. Coinvolgimento alla vita del nido
4. Inserimento
5. Cortesia e Disponibilità, Esperienze educative, Sostegno al ruolo genitoriale

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

1. Costo della retta (*Importanza di 8,7 ha una soddisfazione di 6,4*)
2. Criteri e modalità di applicazione della retta (*Importanza 8,6 e soddisfazione pari a 6,8*)
3. Spazi esterni (*Soddisfazione 7,5*);
4. Locali interni (*Importanza 9,1 e Soddisfazione 8,5*)

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.

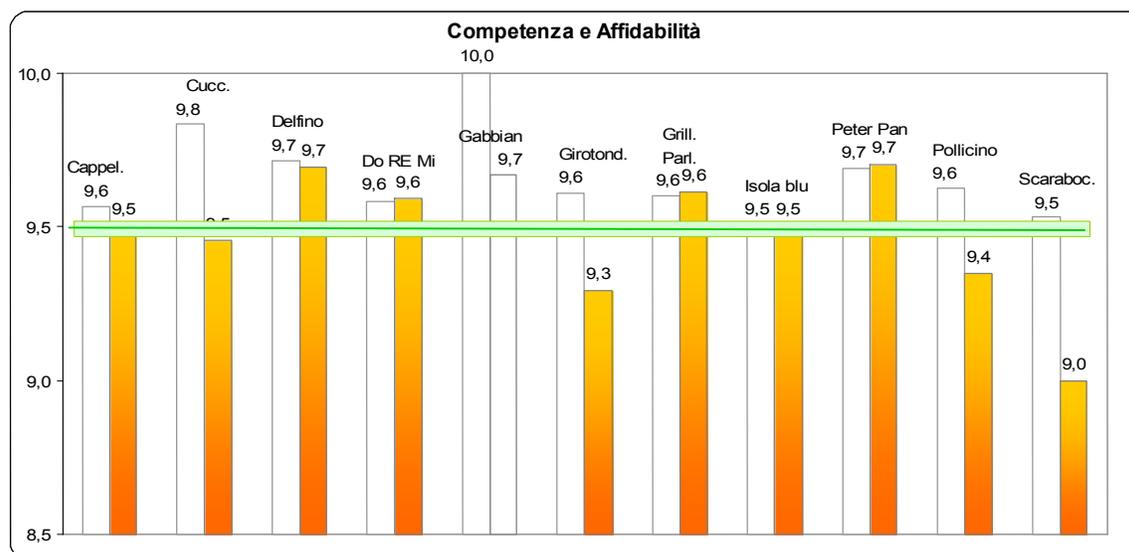


Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

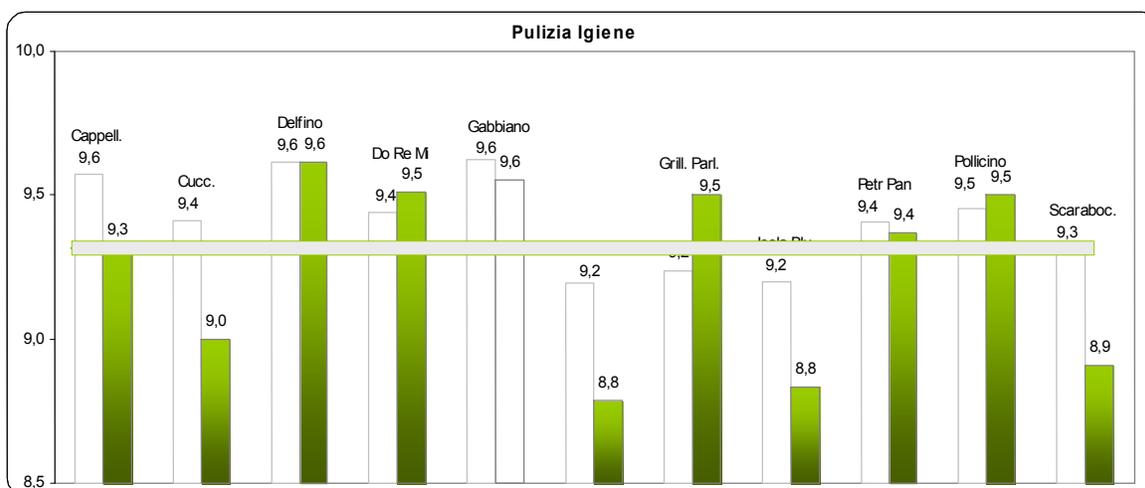
Si evidenzia l'adesione al questionario e l'importanza della restituzione dei risultati nelle passate edizioni nell'ambito dei collettivi con i genitori. I numeri tra parentesi sono indicati il numero di questionari raccolti l'anno passato. Gli aspetti oggetto della distribuzione rappresentano i livelli della piramide dell'importanza

Plesso	Cappellini	Cucciolo	Delfin cern.	Do Re Mi	Gabb. cern.	Girotondo	Grillo parla	Isola Blu	Peter Pan	Pollic	Scaraboc.
N. Questionari ricevuti	36 (45)	24 (22)	16 (14)	53 (45)	11 (15)	43 (45)	27 (31)	27 (25)	53 (53)	25 (19)	19 (13)
N. bambini iscritti	75	29	20	75	18	79	37	35	73	35	20
% di copertura	48	82	80	70	61	54	83	77	72	71	95

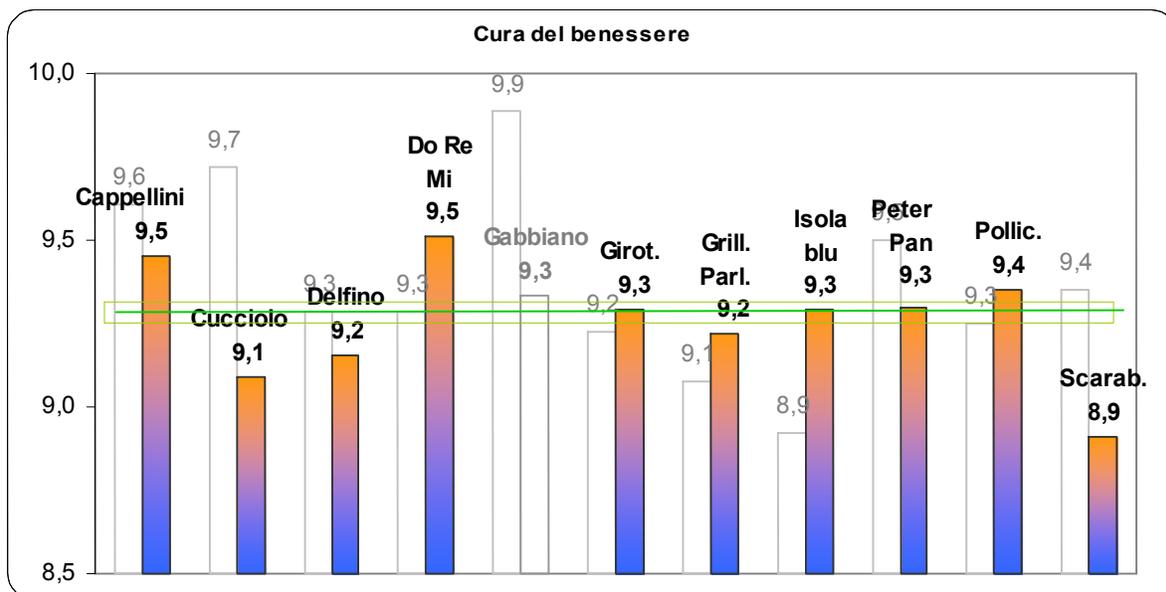
Oss4. Il grafico successivo confronta la Competenza ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,5 su 10.



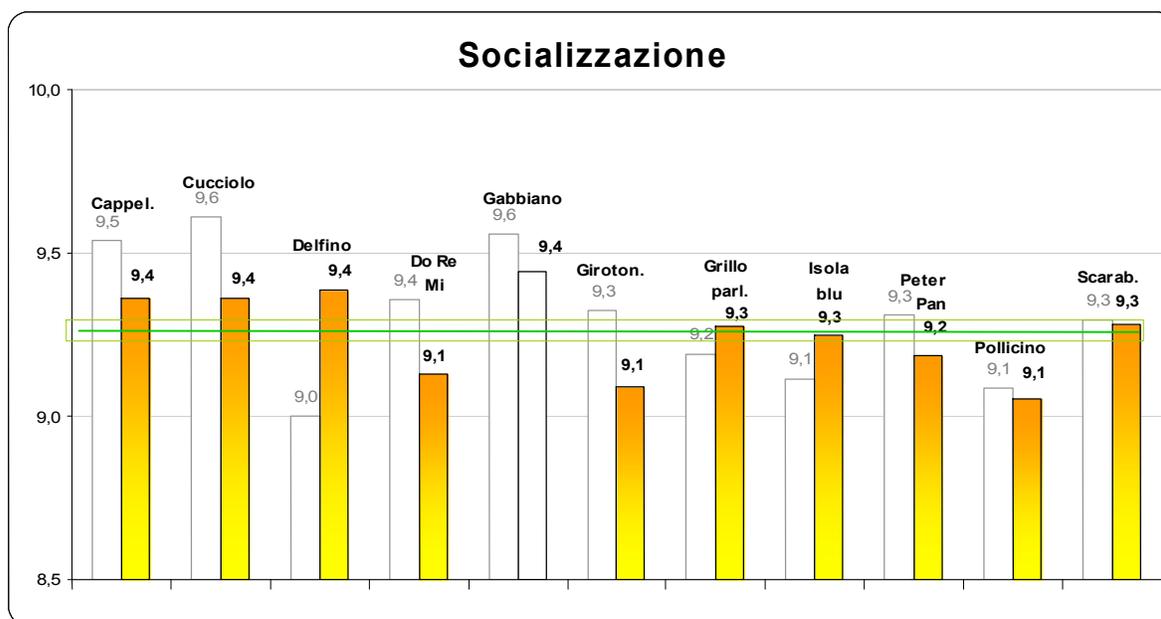
Oss5. Per le pulizie il valore medio è 9,3 su 10.



Oss6. Sulla Cura del benessere l'indicatore è di 9,3 su 10 come l'anno passato



Oss7. Per la il valore medio è 9,3 su 10.



1.

Un genitore su quattro ha partecipato ai gruppi di confronto sulla genitorialità organizzata dai Servizi Educativi avente come titolo del progetto "Nido una base sicura".

I temi che i genitori vorrebbero approfondire sono riportati di seguito dove sono indicate a fianco le frequenze:

n.	Tematiche di interesse per i genitori	Freq.
1	Capricci	13
2	Gestione dei conflitti	9
3	Alimentazione infantile	5
4	Aggressività del bambino	3
	Come farsi ubbidire dai figli	
	Educare e non imporre	
5	Rapporto con fratelli	2
	Come un genitore può insegnare a proprio figlio giocando	
	I momenti di crescita del bambino	
	Regole	
6	Gelosie tra fratelli	
7	rendere il bambino più sicuro e indipendente	
8	Alimentazione e tempi. Come gestire il momento del pasto in una famiglia numerosa	
9	Atteggiamenti di rifiuto in certi momenti dell'infanzia	
10	Autonomia	
11	Che giochi proporre a casa per seguire le attività proposte al nido	
12	Come capire il disagio del proprio figlio in ambienti nuovi e come superarlo	
13	Come crescere un bambino senza conflitti interiori; facendo sbocciare liberamente la sua personalità	
14	Come gestire i momenti di conflitto genitori e figli	
15	Come risolvere i conflitti TRA i bambini	
16	Come sviluppare le competenze nel bambino: linguaggio, socialità	
17	Come togliere ciuccio e pannolino	
18	Comunicazione verbale con il figlio e momenti di abbandono del pannolino	
19	Crisi dei bambini in queste fasi di età	
20	Figli di genitori separati	
21	Gestione della gelosia tra fratelli: Siamo equi? Esistono parametri	
22	Sensi di colpa del genitore che lascia il figlio al nido	

Proposte di miglioramento per i collettivo

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

Plesso	Proposte dai genitori	Freq.
2. Capellini	Apertura estiva	3
	Maggiore varietà nella dieta	
	Colloqui personali anche a metà anno	
	Più coinvolgimento dei genitori con es feste ed incontri	2
	Documentazione giornaliera sulle esperienze vissute."Oggi abbiamo giocato con..."	
	Costo delle rette	
	Rivedere i criteri di assegnazione del punteggio	
	Maggiore visibilità al progetto educativo	
	Esplicitare le esperienze fatte dal bambino	
	Orari di uscita più ampio almeno fino alle 17,30	
	Fare cinque minuti di attività fisica così i bambini si abituanano a fare sport	
	Musica da vivo come per esempio un fortepiano	
	Maggiore flessibilità delle fasce orarie	
	Continuità educativa durante l'anno	
	Laboratori pratici	
Inglese		
3. Cucciolo	Più flessibilità dell'orario	
	Più incontri tra i terapeuti e le singole famiglie	
	Più uscite didattiche	
	Più feste	
	Rette più basse	
	Pesce nostrano	
	Più giornate del genitore al nido	
	Incontri con i genitori in orari fuori orario di lavoro	
	Orario di lavoro più lungo	
4. Delfino cern.	Più esperienze riguardanti la natura	
	Inglese	
	Flessibilità negli orari di ritiro dei bambini	
5. Do Re Mi	Apertura estiva	4
	Diminuzione delle rette	3
	Aumentare il tempo trascorso fuori	2
	Maggiori controlli sulla veridicità della dichiarazione ISEE	
	Maggior compresenza delle educatrici	
	Fare più spesso riunioni singole con i genitori. Due sono poche	
	Fare pagare la retta mensilmente e non ogni due mesi	
	Laboratorio di cucina con i genitori	
	Maggiore coinvolgimento delle famiglie in laboratori legati al progetto educativo	
	Trasferire i "ritmi" del nido alla comunità della "famiglia"	
	Fasce orarie di entrata ed uscita più ampie	

Maggiore coinvolgimento delle famiglie in laboratori che permettono di socializzare tra loro
Educare i bambini al vasino
Proporre piatti di solo verdure /cereali
Più esperienze sensoriali

6. Gabbiano cern.	Più pesce azzurro nel menu
	Costo della retta più basso
	Inizio nido il 1 Settembre

7. Girotondo	Organizzare più feste come es. Natale
	Organizzare più spesso incontri con esperti
	Estensione fasce orarie
	Apertura estiva
	Igiene: alcuni nidi privati fanno indossare i copri scarpe agli accompagnatori come genitori e nonni. I bambini sono sempre a terra, migliorerebbe non poco l'igiene
	Più importanza alle feste (natale, Pasqua, Mamma e Papà) associati a
	Accettazione di pannolini lavabili per il benessere del bambino e
	Introduzione del pesce fresco più di una volta ogni cinque settimane, più cereali in chicchi e meno farine bianche raffinate
	Essere meno spaventati dalle norme igieniche
	Diritto del bambino di esplorare ed scoprire
	Maggior coinvolgimento dei genitori quando si può
	Favorire le uscite di classe
	Arricchire la biblioteca
	Maggiori interazioni tra i bambini più grandi ed i più piccoli

9. Grillo parl.	Ampliare le fasce di entrata e di uscita	3
	Favorire la continuità delle educatrici	
	Laboratori genitori e figli	
	Più documentazione fotografica per le famiglie	
	Corso di cucina	
	Genitori a pranzo con i bambini	
	Ridurre costo della retta	
	Controlli all'ingresso e all'uscita dei bambini	
	Apertura estiva	
	Manca uno spazio adeguato per far stare i bambini che hanno l'uscita anticipata. L'angolo morbido è stretto e senza finestre	
	Sfasamento dell'orario di uscita tra nido e scuola per evitare ingorgo nel parcheggio	
	Retta mensile anziché bimestrale	

10. Isola blu	Contenimento sprechi
	Abbassamento retta
	Spazio dedicato alla musica

Aggiornare i criteri per una buona e più sana alimentazione
Più uscite come al mare, parchi con animali
Più laboratori dove coinvolgere i genitori
Mi sarebbe piaciuto avere a disposizione una educatrice che accudisse i bambini durante gli incontri ed assemblee pomeridiane

11. Peter Pan	Apertura estiva	3
	Sarebbe bello poter utilizzare il giardino fino alle 17	
	Ascolto di esperienze di genitori con due tre figli nelle dinamiche organizzative quotidiane	
	Maggiori laboratori genitori bambini	
	Meno vacanze Natale e Pasqua	
	Mettere armadietti con delle panche all'ingresso	
	Laboratori con i genitori	
	Più stimoli per aiutare i bambini ad abbandonare il ciuccio	
	Maggiore utilizzo del giardino	
	Più giochi didattici	
	Maggiore flessibilità nell'orario	
	Parlare del cibo con i bambini e osservare come frutta e verdura nasce	
	Diversificare la dieta	
	Ridurre i tempi dell'inserimento il primo anno	
	Anticipare l'orario di ingresso di quindici minuti	
Rette che tengono conto dell'orario del bambino		
Accesso prioritario al Galeone per chi ha già frequentato il nido		
12. Pollicino	Maggiore flessibilità degli orari	2
	Allungare leggermente l'orario per permettere una nanna più lunga	
	Comunicare il diario delle attività quotidiane la tabella del cibo del giorni con nuovi sistemi di comunicazione (es. gruppo su whatsapp).	
	Più notizie sul comportamento dei nostri figli	
	Zona sonno	
	Migliore organizzazione degli spazi aperti	
	Apertura estiva	
	Fare diversi giochi fuori dall'asilo con l'aiuto dei genitori per es. al parco	
	Inglese	
	Limitare l'uso di preparati alimentari e di verdure congelate	
Rivedere lo scarto fra la III e IV tariffa agevolata: la differenza attuale equivale a trattenere 1.044,00 euro in più alle famiglie di IV fascia che hanno un ISEE superiore di 5000 rispetto a quella famiglia che rientra nella III.		
13. Scaraboc.	cibi più appetibili per il gusto dei bambini	2

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 sensibile diminuzione passando da 7,6 su 10

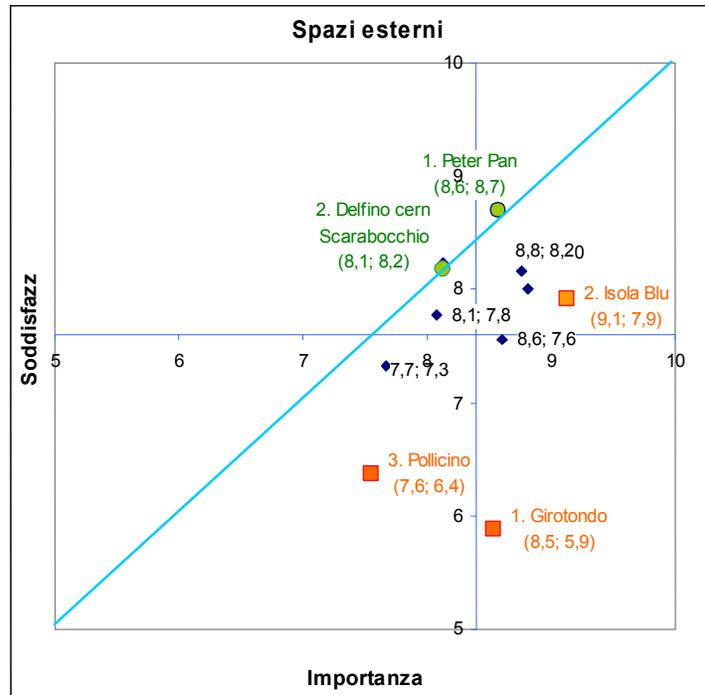
Nido d'infanzia	Spazi Esterni			Locali Interni		
	Import.	Soddisf. Val. medio 7,6		Import.	Soddisf. Val. medio 8,5	
1. Cappellini	7,8	7,8 (8,9)	↓	9,2	8,5 (9,3)	↓
2. Cucciolo	8,8	8 (8,4)	↓	8,8	8,3 (8,7)	↓
3. Delfino cern.	8,1	8,2 (8,8)	↓	9,1	8,7 (9)	↓
4. Do Re Mi	8,8	8,2 (8,2)	=	9	8,9 (8,8)	=
5. Gabbi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

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

Gli spazi esterni sono giudicati:

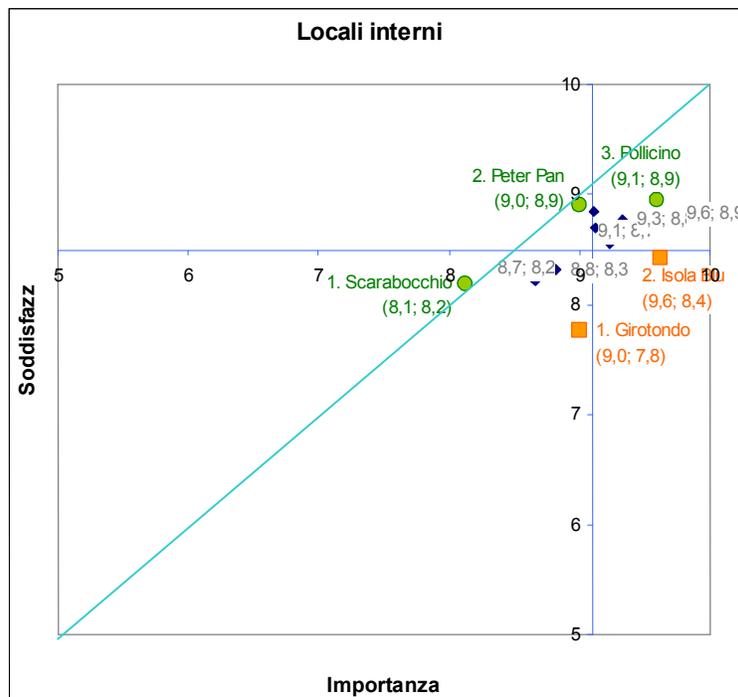
Carenti <i>(leve di miglioramento)</i>	Positivamente <i>(leve di successo)</i>
1. Girotondo	1. Peter Pan
2. Isola Blu	2. Delfino
3. Pollicino	3. Scarabocchio

Andando a rappresentare le matrici ad impatto per gli spazi esterni risulta:

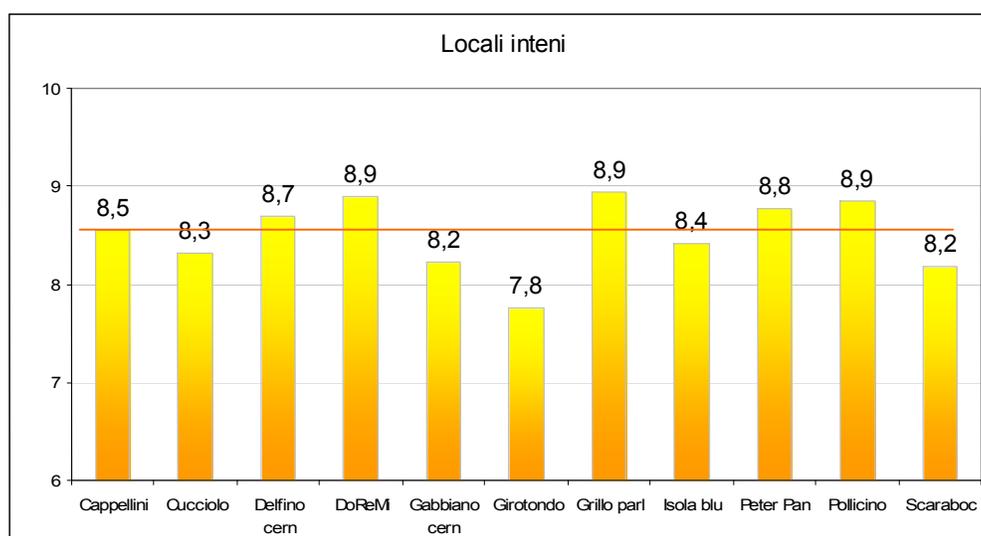
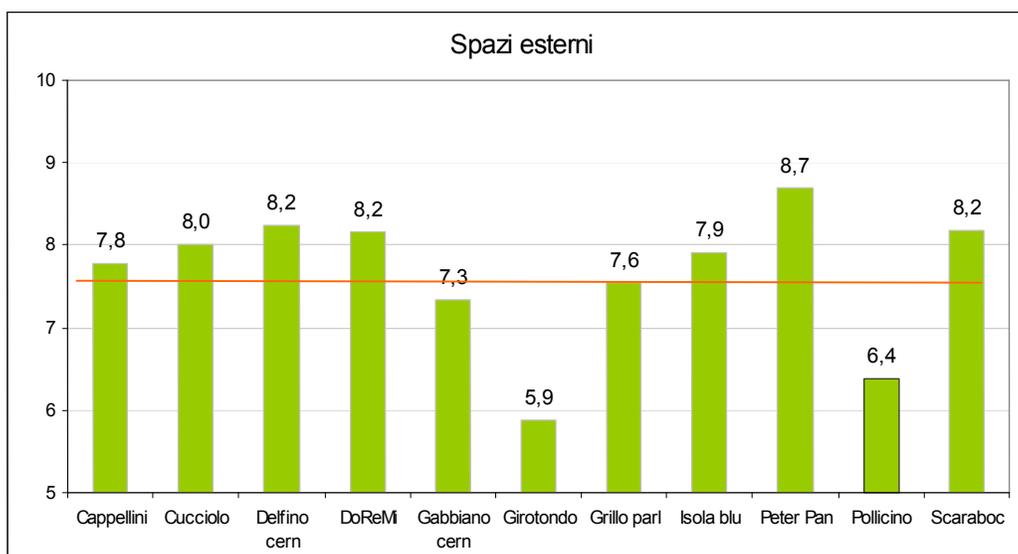


Per i Locali interni la Matrice ad impatto dei locali interni

Carenti (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Girotondo.	1. Scarabocchio
2. Isola Blu	2. Do Re Mi
3. Cappellini	3. Pollicino



Confrontiamo gli indicatori di soddisfazione:



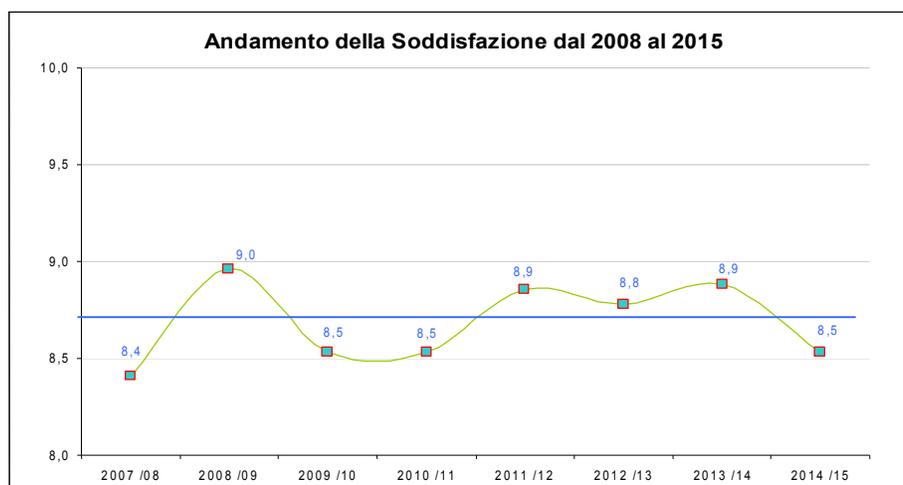
Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Cappellini	Risolvere il problema delle infiltrazioni con controlli periodici e continuativi per tutto l'anno scolastico Creare punti d'ombra	2
2. Cucciolo	Verniciare la scuola Curare siepe nel giardino Togliere la muffa negli angoli Aggiustare qualche battiscopa rotto	

3. Delfino cern	Il tetto della struttura è di Eternith e va ripristinato	
4. Do Re Mi	Zone d'ombra nel giardino	8
	Tagliare più spesso l'erba in giardino e curarlo	
	Tenere più pulito il giardino e metterci dei giochi	
	L'esterno quando piove si allaga tutto	
5. Gabb. cern	Ambiente troppo umido	
	Ristrutturazione infissi	
5. Girotondo	Gli spazi esterni sono poco curati	4
	Rendere accessibile l'intero giardino	
	Riscaldamento	
6. Grillo parl.	Spazi di ombra nel giardino come una tenda	11
	Tagliare più spesso l'erba nel giardino	
7. Isola Blu	Curare maggiormente gli spazi esterni con i giochi	2
8. Peter Pan	Tattamento anti zanzare e zanzariere per evitare l'ingresso degli insetti	2
	Taglio dell'erba in giardino più spesso	
	Cura più tempestiva del giardino	
	Giardino sul retro da sistemare	
	Spesso si sente nell'atrio uno sgradevole odore di fogna	
	Piastrellatura fuori dall'ingresso che non faccia scivolare quando piove	
9. Scaraboc.	Maggior cura degli spazi esterni	2
	Disinfestazione di zanzare più approfondita	

Trend complessivo dal 2008

L'andamento della Soddisfazione pesata con l'importanza di Customer Satisfaction: da fine 2008 al 2015 ha un variabilità minima nell'intorno del valore medio 8,7 su 10.



Scheda riassuntiva

I genitori che hanno aderito sono stati il 60% della popolazione

Per i genitori il Nido d'infanzia è un luogo che garantisce:

1. Personale competente su cui fare affidamento
2. Ambienti Puliti
3. Cura del benessere del bambino

Cosa funziona bene?

1. La documentazione delle esperienze
2. Come si organizza la giornata educativa
3. Coinvolgimento dei genitori alla vita del nido

Dove potremmo migliorare?

1. Costo della retta
2. I criteri di applicazione delle rette
3. Spazi esterni

Il **cibo è gradito** dal 96% dei bambini .

Il **Giudizio medio pesato** dei genitori è stabile su **8,5** 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 6May15.doc	Data di emissione: 6/05/15
		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 gradevolezza</i>)		
3. Igiene e pulizia		
Personale		
4. Competenza e affidabilità		
5. Cortesia e disponibilità		
6. Sostegno al ruolo genitoriale		
Progetto Pedagogico		
7. Inserimento (<i>tempi, modalità</i>)		
8. Organizzazione della giornata educativa		
9. Esperienze educative e di apprendimento		
10. Socializzazione del bambino		
11. Cura e benessere del bambino		
12. Documentazione delle esperienze (<i>cartelloni, diario personale</i>)		
Partecipazione delle famiglie		
13. Coinvolgimento alla vita del nido (<i>Assemblee, Incontri di Sez., Colloqui, laboratori, feste</i>)		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
14. Calendario di apertura annuale e Ampiezza delle fasce orari di entrata e uscita		
15. Criteri e modalità di applicazione delle rette		
16. Costo della retta		
17. Informazioni e servizi sul sito <i>www.comune.rimini.it</i>		
18. Come giudica il servizio offerto nel suo complesso → → → → → →		

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

19) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì No perchè _____

 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 6May15.doc	Data di emissione: 6/05/15
		Indice di revisione: 0

20) Ha partecipato ai gruppi di confronto sulla genitorialità (progetto "Una base sicura")?

Sì No

21) Quale tematica relativa al sostegno alla genitorialità gradirebbe approfondire?

22) Proposte pratiche di miglioramento

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

23) 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 → Servizi Educativi

Relazione sulla Qualità Percepita sul servizio NIDO D'INFANZIA

edizione n. 13/ Settembre 2016

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. 11
Giudizi e proposte di miglioramento sulle strutture	pag. 11
Trend della Soddisfazione dal 2008 al 2016	pag. 14
Scheda riassuntiva	pag. 15

Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2015 /16

NOTA

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

Scopo

Questo è il **13° monitoraggio** svolto sul servizio Nidi.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi

per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

- | | |
|--------------------|------------------------------------|
| 1. Cappellini | <i>via cappellini, 11</i> |
| 2. Cucciolo | <i>spedaliere, 1</i> |
| 3. Delfino | <i>pagano, 5</i> |
| 4. Do Re Mi | <i>euterpe, 10</i> |
| 5. Gabbiano | <i>orsini, 26</i> |
| 6. Girotondo | <i>circonvallazione occ.le, 55</i> |
| 7. Grillo parlante | <i>mirandola - Spadarolo</i> |
| 8. Isola Blu | <i>petropoli, 33</i> |
| 9. Pollicino | <i>losanna, 16</i> |
| 10. Peter Pan | <i>morri, 10</i> |
| 11. Scarabocchio | <i>macanno, 10</i> |

Metodo di somministrazione:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **293** su **450** che rappresentano il **65% della popolazione** (il 60% con **302** dell'anno passato): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del **99%** e 0,15 sigma.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

- 79 % solo le madri;
- 9 % entrambi i genitori
- 8 % solo i padri;

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- 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 sulle scelte organizzative ed operative nel rispetto della 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 8,7	val. medio 8,3
1°	Professionalità e Affidabilità	9,7	9,4 (9,5)
2°	Pulizia	9,6	9,2 (9,3)
3°	Cura	9,3	9,1 (9,3)
4°	Locali interni	9,0	8,5 (8,5)
	Socializzazione		9,0 (9,2)
	Esperienze educative		9,0 (9,2)
5°	Inserimento	8,7	8,7 (8,9)
	Supporto al ruolo genitoriale		8,7
	Organizzazione giornata educativa		8,9 (8,9)

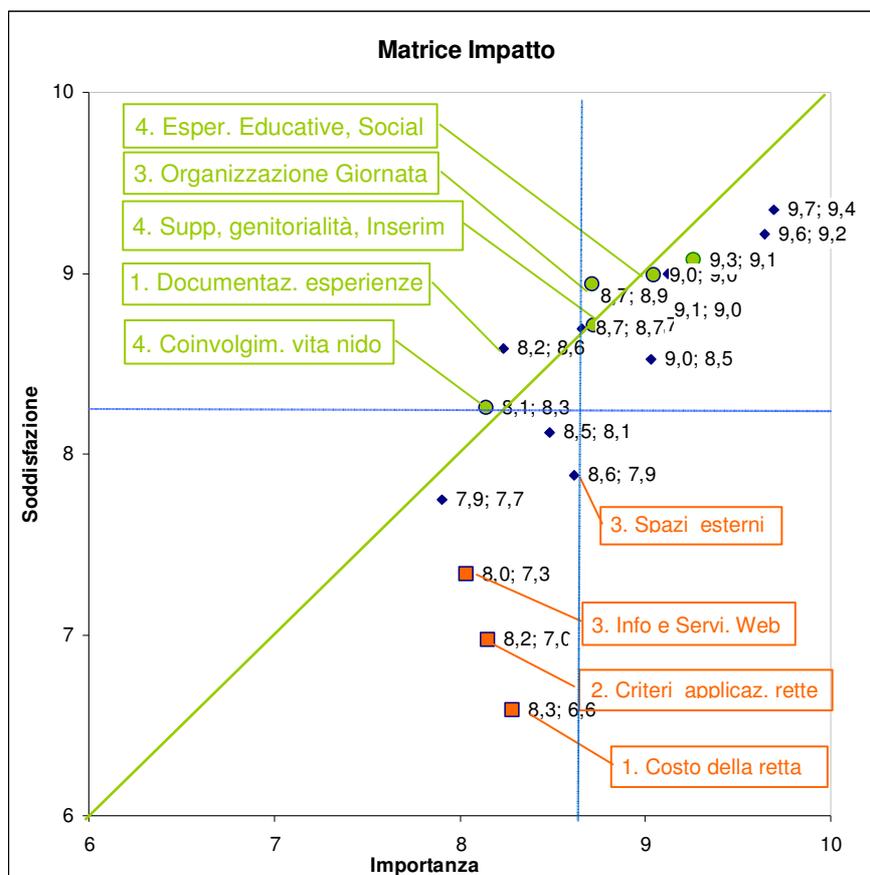
In verde si evidenziano le principali **leve di successo** del servizio ovvero gli aspetti la cui importanza si discosta meno dalla soddisfazione (*sodd.>import.*):

1. Documentazione delle esperienze
2. Organizzazione giornata educativa
3. Coinvolgimento alla vita del nido
4. Esperienze educative, Socializzazione
5. Inserimento, Supporto alla genitorialità

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

- | | |
|---|--|
| 1. Costo della retta | Importanza di 8,3 ha una soddisfazione di 6,6 (l'anno passato 6,4) |
| 2. Criteri e modalità di applicazione della retta | Importanza 8,6 e soddisfazione pari a 7 (l'anno passato 6,8) |
| 3. Spazi esterni | Importanza 8,6 Soddisfazione 7,9 (l'anno passato era 7,5) |
| 3. Info e Servizi Web | Importanza 8 e Soddisfazione 7,3 |

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.



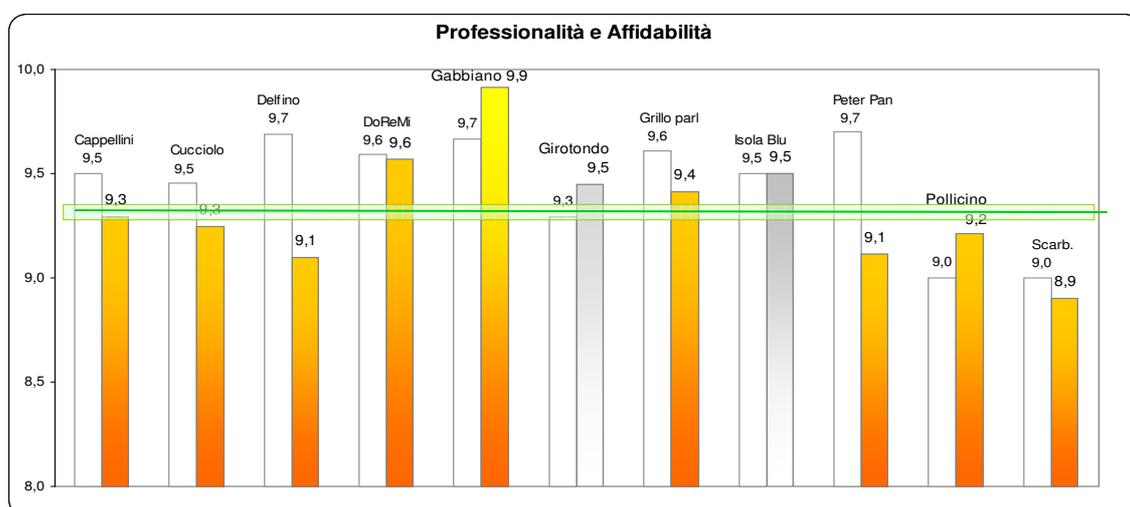
Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

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

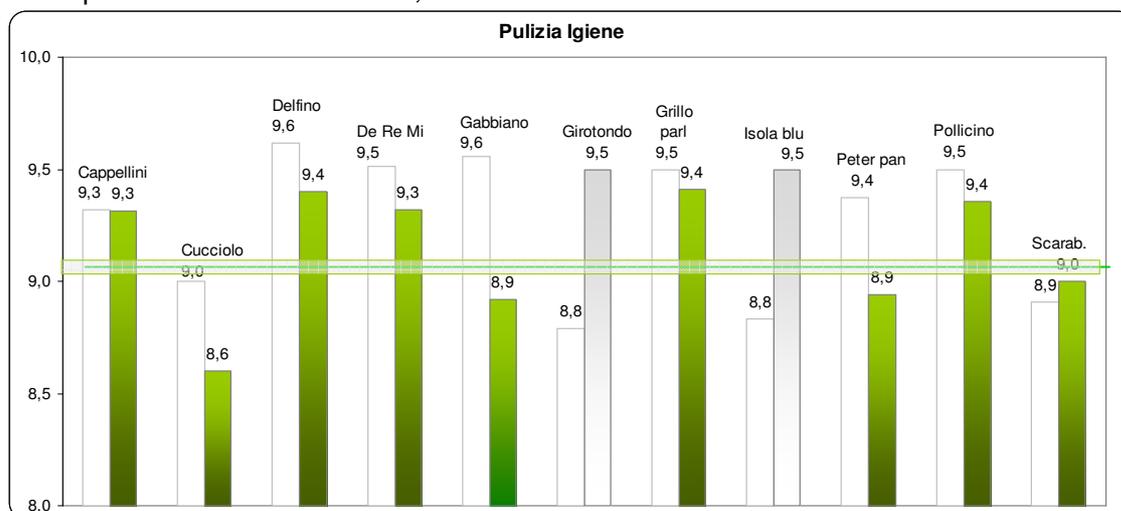
Plesso	Cappellini	Cucciolo	Delfin cern.	Do Re Mi	Gabb. cern.	Girotondo	Grillo parla	Isola Blu	Peter Pan	Pollic	Scarab oc.
N. Questionari ricevuti	50 (36)	27 (24)	13 (16)	53 (53)	16 (11)	28 (43)	23 (27)	8	36 (53)	22 (25)	16 (19)
N. bambini iscritti	75	29	20	75	18	79	37	17	73	35	20
% di copertura	67%	93%	65%	70%	88%	33%	85%	47%	50%	62%	80%

Il Girotondo e Isola blu non hanno raggiunto un numero sufficiente di questionari. Di seguito sono rappresentati gli aspetti del servizio che i genitori ritengono più importanti. Le barre trasparenti riportano i giudizi dell'anno scolastico precedente.

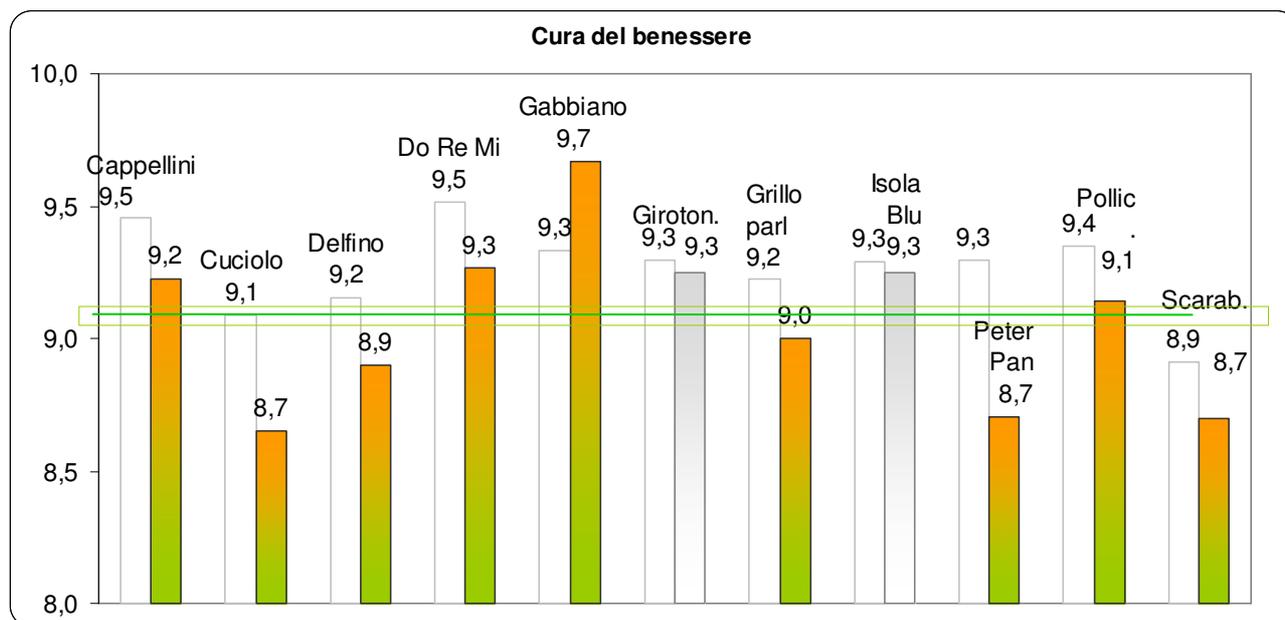
Oss4. Il grafico successivo confronta la Competenza ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,4 su 10.



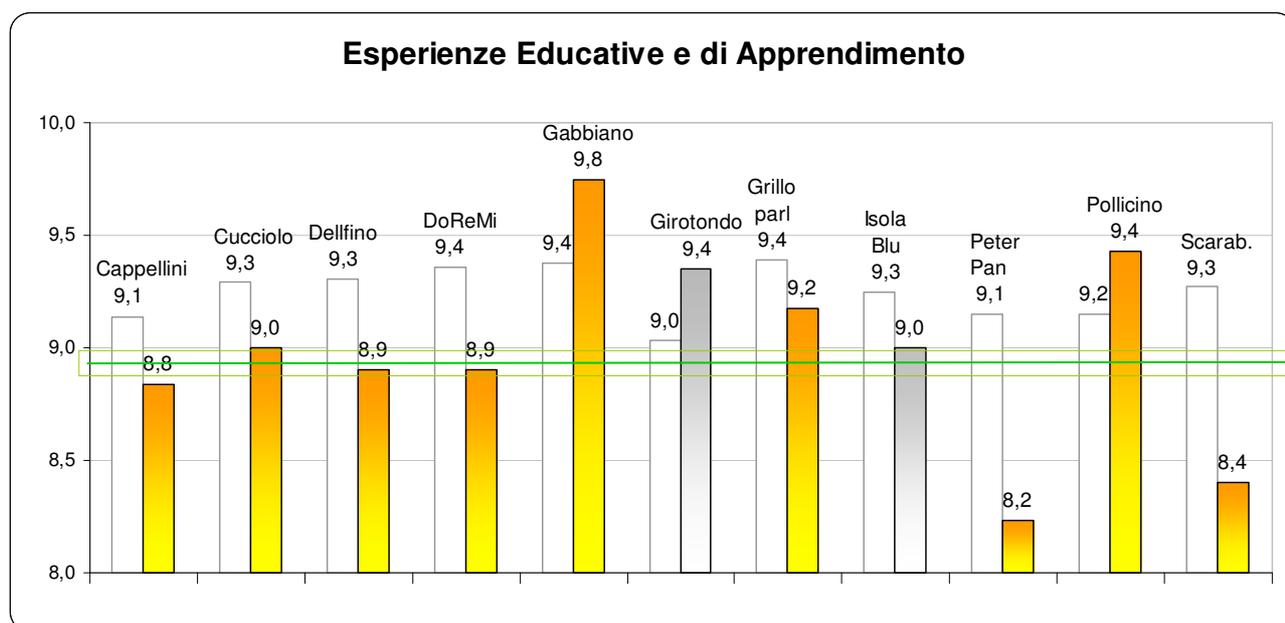
Oss5. Per le pulizie il valore medio è 9,2 su 10.



Oss6. La cura ed benessere del bambino l'indicatore è di 9,1 su 10 come l'anno passato



Oss7. Per la il valore medio è 9,0 su 10.



I temi che i genitori vorrebbero approfondire sono riportati di seguito dove sono indicate a fianco le frequenze:

n.	Tematiche di interesse per i genitori	Freq.
1	Comportamento dei genitori davanti ai capricci e rabbia	9
2	Come insegnare la parola No	3
3	Relazione tra i fratelli	
4	Cambiamenti del bambino nelle fasi di crescita	
5	Disobbedienza	
6	I no che aiutano a crescere	
7	Una base sicura prevede troppo pochi incontri e necessita un collegamento con la scuola infanzia	
8	Conseguenze delle premure eccessive del genitore	
9	Le regole tra genitori e figli come individuare la giusta misura	
10	Aggressività del bambino	
11	Fine dell'allattamento al seno	
12	Non ritengo di competenza del nido il sostegno alla genitorialità	
13	Come i bambini si comportano con i coetanei	
14	Come far addormentare i bambini	
15	Come gestire al meglio due figli di età diversa	
16	Lo spannolinamento	
17	Sensi di colpa ed inadeguatezza nei confronti dei figli	
18	Alimentazione	

Proposte di miglioramento per i collettivo

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

1.	Capellini	Freq.
1	Possibilità di nido per luglio e agosto	4
2	Qualità dei pannolini che negli ultimi tempi è notevolmente peggiorata: causano irritazioni	3
3	Più laboratori con i genitori durante	
4	Più opportunità di confronto con i genitori	
5	Incontri con cadenza mensile per la formazione/ confronto tra genitori	2
6	Maggior utilizzo degli spazi esterni	
7	Allargare le fasce di entrata ed uscita	
8	Maggiore continuità nella convocazione degli educatori supplenti	
9	Libri in prestito dalla biblioteca	
10	Più documentazione delle esperienze anche in itinere	
11	Documentare le attività quotidiane	
12	Prolungamento orario fino alle 18	
13	Ridurre i tempi di inserimento	
14	Comunicare meglio le feste	
15	Comunicare il cambio di circolazione stradale visto che lo fa la piscina comunale	
16	Più colloqui individuali	
17	Reintegrare i bambini con il certificato medico	
18	Fare lavare i denti dopo il pasto principale	
19	Giornata del genitore al nido	
20	Allungare l'orario pomeridiano e di conseguenza il sonno	
21	Tempi di inserimento più breve	
22	Uso di indumenti adeguati per il riposo pomeridiano	

2.	Cucciolo	Freq.
1	Avere uno spazio appartato dove poter cambiare il bambino evitando di entrare in aula	
2	Pagamento mensile della retta	
3	Colloquio aggiuntivo oltre a quello finale	
4	Uscite ai parchi	

3.	Delfino cern.	Freq.
1	Incontri più frequenti con la psicologa	
2	Bisognerebbe avere la possibilità di somministrare delle creme per il cambio pannolino	
3	Evitare il più possibile il cambio di educatrice	

4.	Do Re Mi	Freq.
1	Allestimento biblioteca accessibile ai bambini	3
2	Apertura anche nel periodo estivo	
3	Allungare l'orario di uscita di 1 ora	2
4	Incentivare le possibilità di incontro fra genitori e psicologa	
5	Reinserimento del certificato medico dopo la malattia	



6	Gestire meglio i tempi per i laboratori per dare la possibilità a tutti i genitori di parteciparvi
7	maggior controllo nell'assegnazione delle tariffe e tariffa massima insostenibile
8	Servizio aperto anche a Luglio
9	Più occasioni per i genitori di incontrarsi e condividere gli spazi plesso
10	Maggiore celerità del comune nel dare riscontro alle richieste
11	Fare tenere ai bambini i calzini antiscivolo in sezione e tenere le scarpe solo per le uscite.
12	Qualità dei pannolini scarsa
13	Non far camminare gli adulti dove i bambini si stendono e rotolano
14	Festa in orari del tardo pomeriggio per favorire la partecipazione
15	Flessibilità di orario quando il plesso chiama perché il bambino sta male
16	Maggiore sconto per i gemelli

6.	Gabbiano cern.	Freq.
1	Cibo a km zero e alimentazione più varia	
2	Più dettagliato resoconto dei progressi e comportamenti del bambino attraverso in racconto ad episodi avvenuti giornalmente	

7.	Girotondo	Freq.
1	Continuità del personale	
2	Aula all'aperto	
3	Fare un aula verde come l'orto	
4	Possibilità di fruire degli spazi esterni nei momenti di chiusura	
5	Gite in fattorie	
6	Laboratori sulla natura	
7	Più laboratori sulla musica	
8	Maggior flessibilità negli orari	
9	Più lavoretti (ricordo) nelle festività dell'anno	
10	Presentare le educatrici che cambiano in corso d'anno	
11	Attivare il servizio ci.vi.vo.	
12	Orario anticipato al mattino	
13	apertura estiva	

9.	Grillo parl.	Freq.
1	Estendere l'orario dopo le 16	2
2	Possibilità di anticipare ulteriormente l'orario di entrata	
3	Riportare il certificato medico per riammissione dopo la malattia	
4	Più flessibilità negli orari di uscita	
5	Ampliare la scelta dei cibi alternativi alla carne	
6	Maggior numero di colloqui sui progressi del bambino	
7	Informare tramite e-mail quando vengono emesse le fatture	

10.	Isola blu	Freq.
1	Prolungare l'orario del plesso	
2	Sostegno da parte dello psicologo per bambino e genitori	
3	Il criterio dell'ISEE non corrisponde alla capacità di spesa di una famiglia	



4 Più possibilità di partecipazione per i genitori

11.	Peter Pan	Freq
1	Più momenti di compresenza con i genitori come i laboratori, giochi	3
2	Apertura del nido anche nel periodo estivo	2
3	Continuità didattica delle educatrici	
4	Maggiore flessibilità in uscita	
5	Protocollo sanitario per le assenze da malattia	
6	Escludere nella quota della retta i pannolini	
7	Ingresso anticipato alle 7,30	
8	Più attività all'esterno	
9	Possibilità di sostare nel giardino oltre l'orario.	
10	Maggior sconto sulla retta per chi frequenta mezza giornata	
11	Adeguamento dell'inserimento in base ai tempi del bambino	
12	Tabella quotidiana delle attività effettuate	
13	Retta pagabile mensilmente	
14	Più colloqui individuali	
15	Più rapporto tra genitori e insegnanti	
16	Consigli su come proseguire le regole date al nido	

12.	Pollicino	Freq
1	Consigli su come proseguire le regole date al nido	
2	Ascoltare di più i genitori	
3	Calendario con più informazioni relative allo svolgimento di attività didattiche	
4	Più attività didattiche volte all'integrazione dei bambini	
5	Migliorare i servizi web del pagamento	
6	Valutare meglio le persone a cui è stata data la possibilità di vivere sopra il nido	

13.	Scaraboc.	Freq
1	Maggior coinvolgimento dei bambini nelle occasioni di festa (cartelloni, disegni)	
2	Inserire un colloquio a metà anno	
3	Comunicazioni web	
4	Apertura fino a Luglio	
5	Maggior attività all'aperto	
6	Ampliamento fasce entrate ed uscita	

Alimentazione

Il Cibo è di **gradimento per il figlio nel 97%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 sensibile diminuzione passando da 7,6 su 10

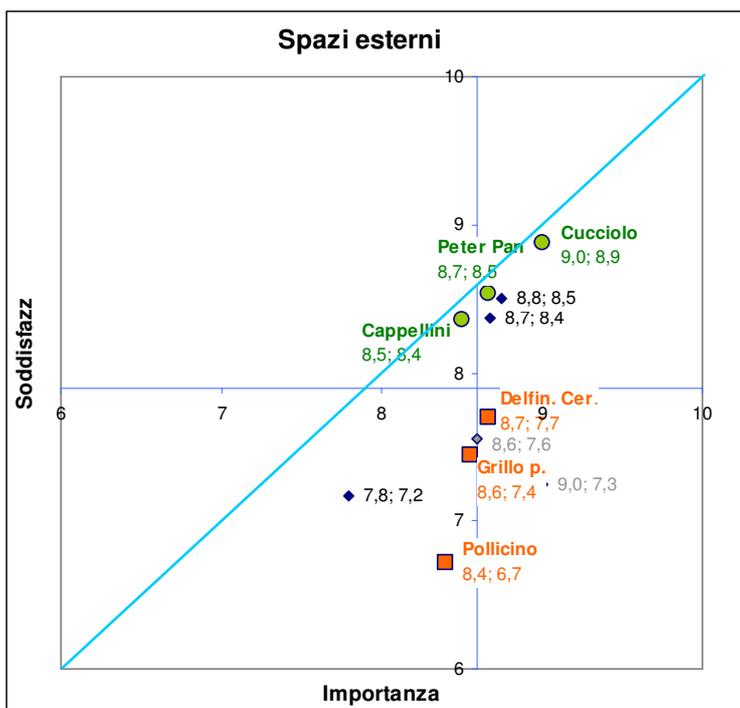
Nido d'infanzia	Spazi Esterni			Locali Interni		
	Import. Val. medio 8,6	Soddisf. Val. medio 7,6		Import. Val. medio 9	Soddisf. Val. medio 8,5	
1. Cappellini	8,5	8,4 (7,8)	↑	9,1	8,9 (8,5)	↑
2. Cucciolo	9	8,9 (8)	↑	8,9	8,2 (8,3)	=
3. Delfino cern.	8,7	7,7 (8,2)	↓	9	8,1 (8,7)	↓
4. Do Re Mi	8,7	8,4 (8,2)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

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

Gli spazi esterni sono giudicati:

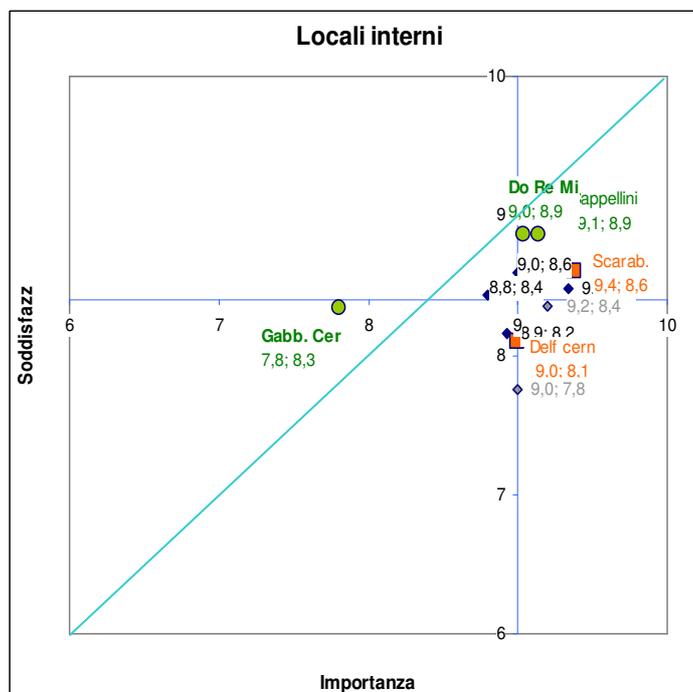
Carenti <i>(leve di miglioramento)</i>	Positivamente <i>(leve di successo)</i>
1. Pollicino	1. Cucciolo
2. Grillo parl	2. Peter Pan
3. Delfino cern	3. Cappellini

Andando a rappresentare le matrici ad impatto per gli spazi esterni risulta:

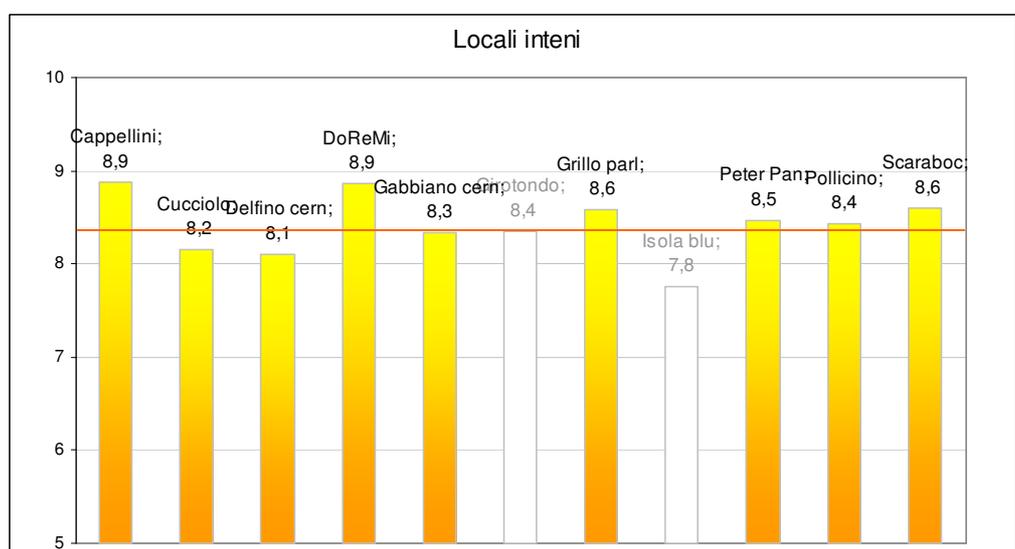
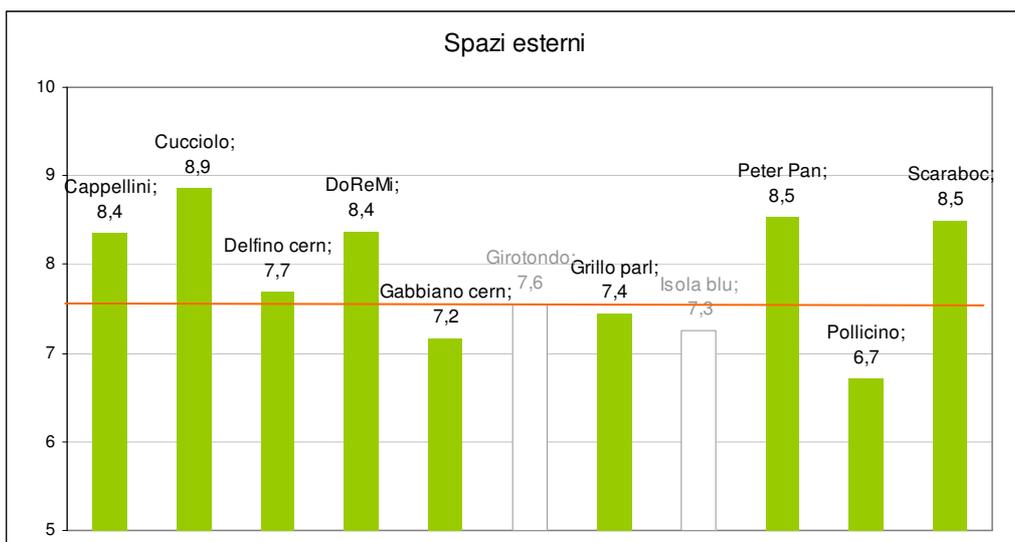


Per i Locali interni la Matrice ad impatto dei locali interni

Carenti <i>(leve di miglioramento)</i>	Positivamente <i>(leve di successo)</i>
1. Delfino cerniera	1. Gabbiano cerniera
2. Scarabocchio	2. Do Re Mi
3. Cucciolo	3. Cappellini



Confrontiamo gli indicatori di soddisfazione:



Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

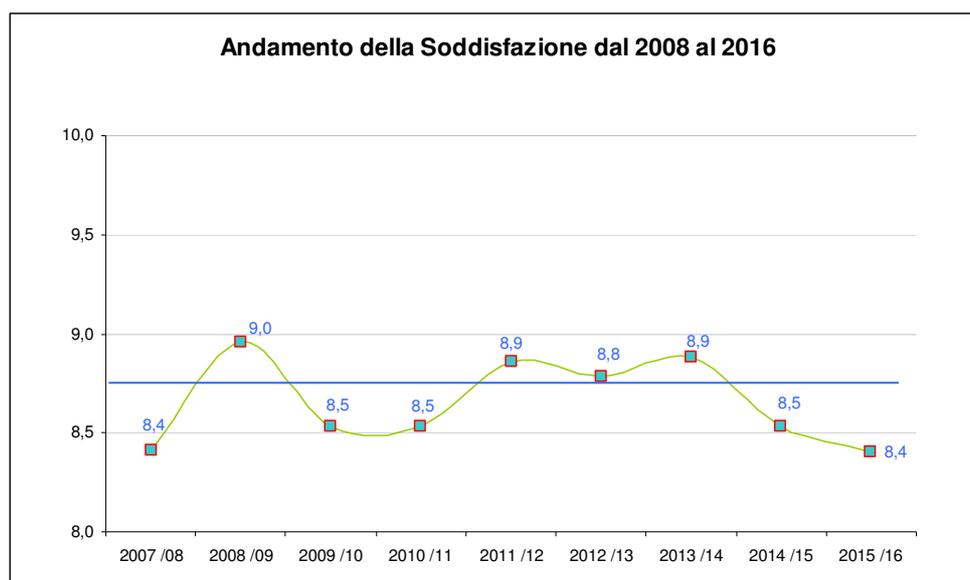
Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Cappellini	Manutenzione degli spazi esterni	3
	Inserire giochi di legno e non plastica	
	Risanare le parti umide e piene di perdite d'acqua	
2. Cucciolo	Togliere muffa ed infiltrazioni	5
	Cambiare le tende al gazebo esterne perché rotte	
	Metter i giochi in giardino	
3. Delfino cern	Curare meglio gli spazi esterni	



4. Do Re Mi	Maggiori zona d'ombra in giardino	8
	Giochi per giardino	3
5. Gabb. cern	Il giardino presenta delle zone di avvallamento pericolose per il gioco	2
	Doppi infissi all'interno del plesso	
5. Girotondo	Ristrutturazione dell'edificio	2
	Stanze al piano superiore troppo calde a Maggio e Giugno	
	Zona d'ombra nel giardino	
	Ristrutturare i bagni	
6. Grillo parl.	Zona d'ombra nel giardino	10
	Copertura ingresso che si allaga	4
	Un condizionatore nella sez. piccolissimi	
	Eliminare le piante pericolose dal giardino	
7. Isola Blu	Ombreggiatura degli spazi esterni	3
	Giochi più adatti all'età e in maggior quantità per gli spazi esterni	
8. Peter Pan	I giochi esterni sono malmessi	
9. Pollicino	Maggiore sicurezza e cura del giardino	5

Trend complessivo dal 2008

L'andamento della Soddisfazione pesata con l'importanza di Customer Satisfaction: da fine 2008 al 2015 ha un variabilità minima nell'intorno del valore medio 8,7 su 10.



Scheda riassuntiva

I genitori che hanno aderito sono stati il 60% della popolazione

Per i genitori il Nido d'infanzia è un luogo che garantisce:

1. Professionalità e affidabilità del personale
2. Ambienti puliti
3. La cura del benessere del bambino

Cosa i genitori apprezzano di più

1. La documentazione delle esperienze
2. Organizzazione della giornata educativa
3. Coinvolgimento dei genitori alla vita del nido

Dove si potrebbe migliorare?

1. Nel costo della retta
2. I criteri di applicazione delle rette
3. Spazi esterni

Il cibo è gradito dal 97% dei bambini .

Il Giudizio medio pesato dei genitori è **8,4** 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 10May16.doc	Data di emissione: 10/05/16
		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		
4. Professionalità e affidabilità		
5. Supporto al ruolo genitoriale		
Progetto Pedagogico		
6. Inserimento (<i>tempi, modalità</i>)		
7. Organizzazione della giornata educativa		
8. Esperienze educative e di apprendimento		
9. Socializzazione del bambino		
10. Cura e benessere del bambino		
11. Documentazione delle esperienze (<i>cartelloni, diario personale</i>)		
Partecipazione delle famiglie		
12. Confronto con altri genitori e psicologa (<i>progetto "Una base sicura"</i>)		
13. Coinvolgimento alla vita del nido (<i>Assemblee, Incontri di Sez., Colloqui, laboratori, feste</i>)		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
14. Calendario annuale di apertura e Ampiezza delle fasce orarie di entrata e uscita		
15. Criteri e modalità di applicazione delle rette		
16. Costo della retta		
17. Informazioni e Servizi sul web (<i>Iscrizioni e pagamento online delle rette</i>)		
18. Come giudica il servizio nel suo complesso? → → → → → → → →		

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

19) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì No perchè _____

 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 10May16.doc	Data di emissione: 10/05/16
		Indice di revisione: 0

20) Quale tematica relativa al sostegno alla genitorialità gradirebbe approfondire?

21) Proposte pratiche di miglioramento

- 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 → Scuole e Servizi Educativi

Relazione sulla Qualità Percepita sul servizio **NIDO** **D'INFANZIA**

edizione n. 14/ Settembre 2017

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. 11
Giudizi e proposte di miglioramento sulle strutture	pag. 11
Trend della Soddisfazione dal 2008 al 2016	pag. 14
Scheda riassuntiva	pag. 15

Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2016 /17

NOTA

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

Scopo

Questo è il **14° monitoraggio** svolto sul servizio Nidi.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi

per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

- | | |
|--------------------|------------------------------------|
| 1. Cappellini | <i>via cappellini, 11</i> |
| 2. Cucciolo | <i>spedaliere, 1</i> |
| 3. Delfino | <i>pagano, 5</i> |
| 4. Do Re Mi | <i>euterpe, 10</i> |
| 5. Gabbiano | <i>orsini, 26</i> |
| 6. Girotondo | <i>circonvallazione occ.le, 55</i> |
| 7. Grillo parlante | <i>mirandola - Spadarolo</i> |
| 8. Isola Blu | <i>petropoli, 33</i> |
| 9. Pollicino | <i>losanna, 16</i> |
| 10. Peter Pan | <i>morri, 10</i> |
| 11. Scarabocchio | <i>macanno, 10</i> |

Metodo di somministrazione:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **313** su 479 che rappresentano il **65% della popolazione** (il 65% con **293** dell'anno passato): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del **99%** e 0,15 sigma.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

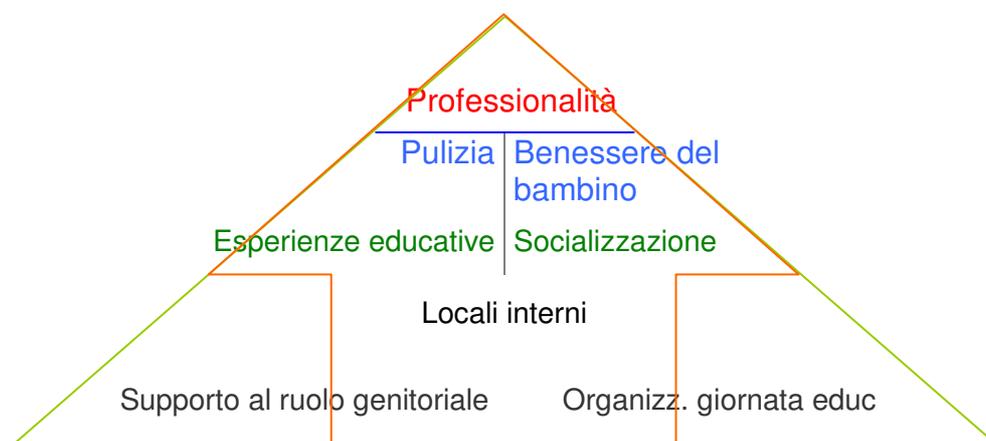
- 80 % solo le madri;
- 10 % entrambi i genitori
- 10 % solo i padri;

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- 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).

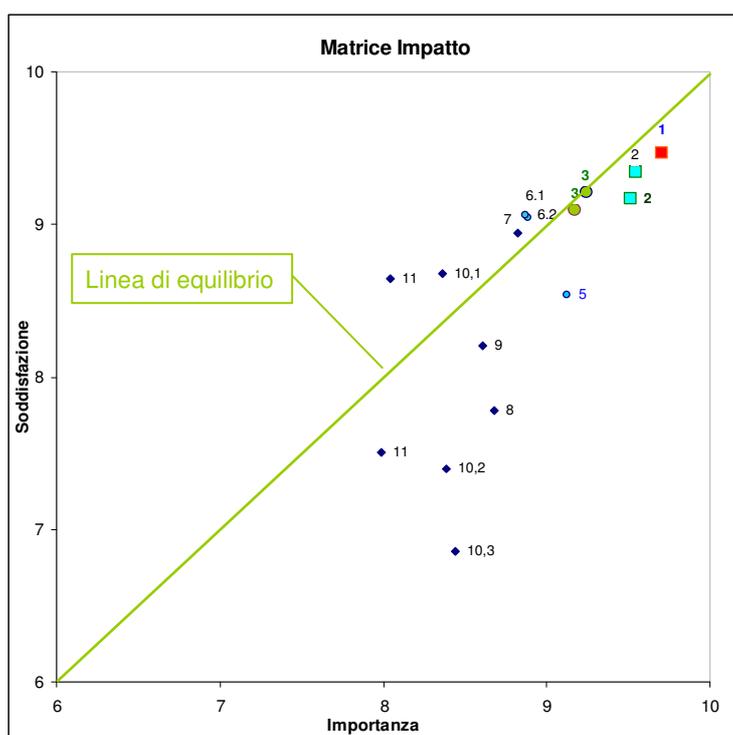
Soddisfazione sul servizio

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	9,7	9,5 (9,4)
2°	2.1 Igiene e Pulizia	9,5	9,2 (9,2)
	2.2 Cura del benessere		9,3 (9,1)
3°	3.1 Socializzazione	9,2	9,2 (9)
	3.2 Esperienze educative		9,1 (9)
4°	Locali interni	9,1	8,5 (8,5)
5°	5.1 Organizzazione giornata educativa	8,9	9,1
	5.2 Supporto al ruolo genitoriale		9
6°	Inserimento	8,8	8,9
7°	Spazi esterni	8,7	7,8
8°	Calendario scolastico	8,6	8,2
9°	9.1 Documentazione delle esperienze	8,4	8,7

	9.2	Criteri di applicazione delle rette		7,4
	9.3	Costo delle rette		6,9
10°	10.1	Coinvolgimento alla vita del plesso	8	8,6
	10.2	Comunicazioni dell'Ente		7,5

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.



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. Coinvolgimento alla vita del nido (punto 11)

2. Documentazione delle esperienze (punto 10.1)

3. Organizzazione giornata educativa (punto 6.1) Supporto alla genitorialità (punto 6.2)

4. Inserimento (punto 6)

5. Socializzazione (punto 3.1)

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

1. Costo della retta (punto 9.3) *con soddisfazione di 6,9 (l'anno passato 6,6)*

2. Criteri e modalità di applicazione della retta (punto 9.2) *con soddisfazione di 7,4 (l'anno passato 7)*

3. Spazi esterni (punto 7) *Soddisfazione 7,8 (l'anno passato era 7,9)*

3. Locali interni (punto 4) *Soddisfazione 8,5*



RIMINI

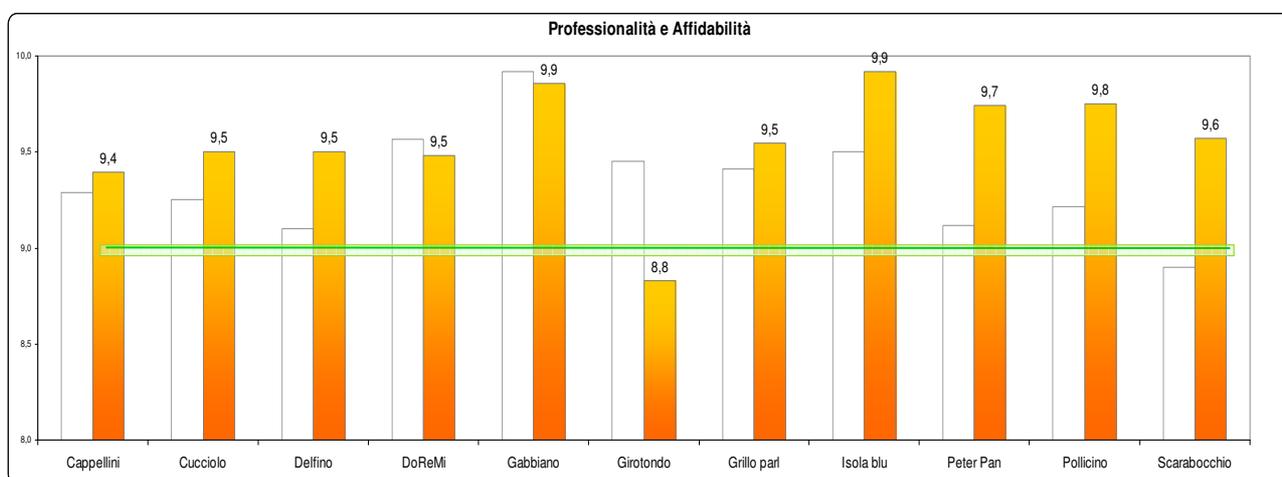
Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

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

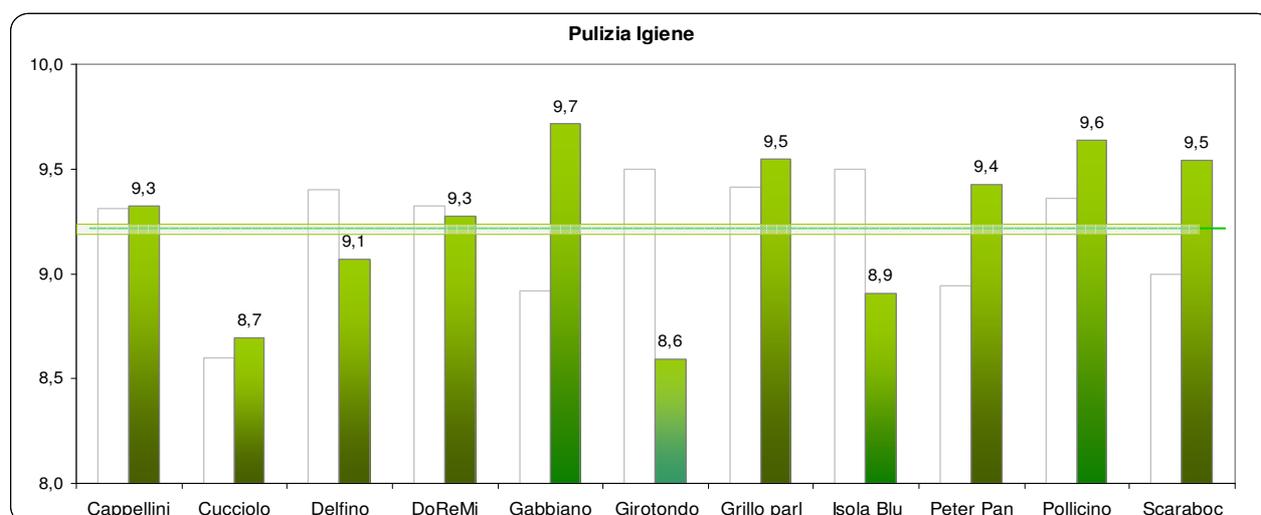
Plesso	Cappellini	Cucciolo	Delfin cern.	Do Re Mi	Gabb. cern.	Girotondo	Grillo parla	Isola Blu	Peter Pan	Pollic	Scaraboc.
N. Questionari ricevuti	45 (50)	26 (27)	19 (13)	42 (53)	13 (16)	43 (28)	22 (23)	16 (8)	46 (36)	19 (22)	19 (16)
N. bambini iscritti	75	29	20	75	18	79	37	17	73	35	20
% di copertura	60%	90%	95%	56%	72%	54%	59%	94%	63%	54%	95%

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

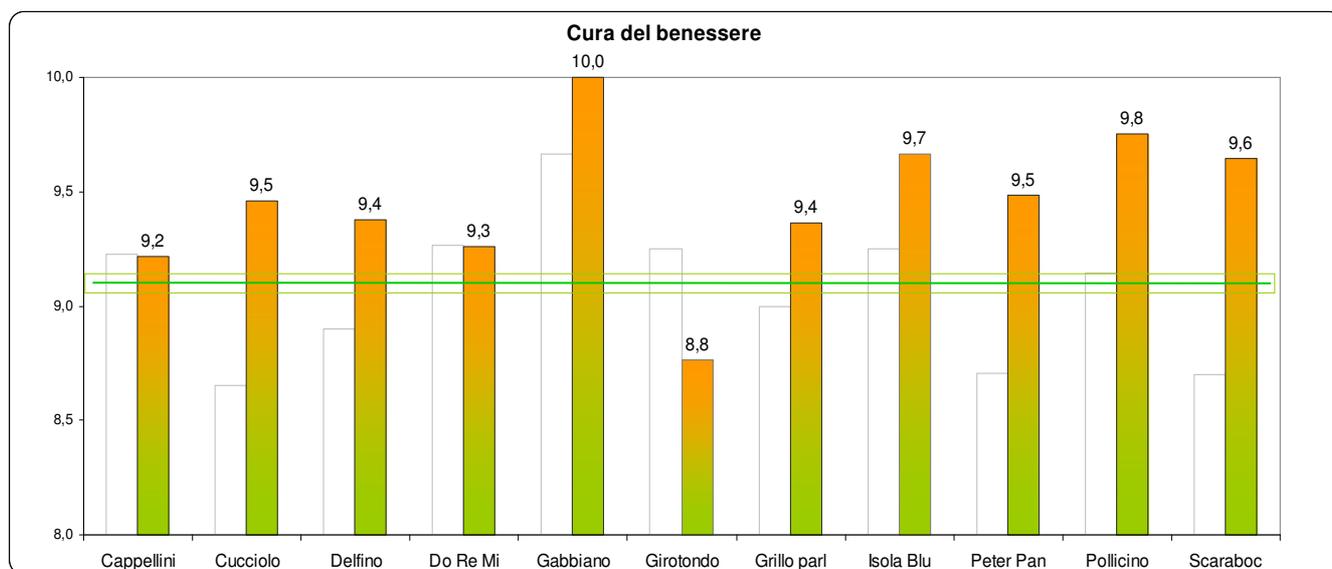
Oss4. Il grafico successivo confronta la Professionalità ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,5 su 10.



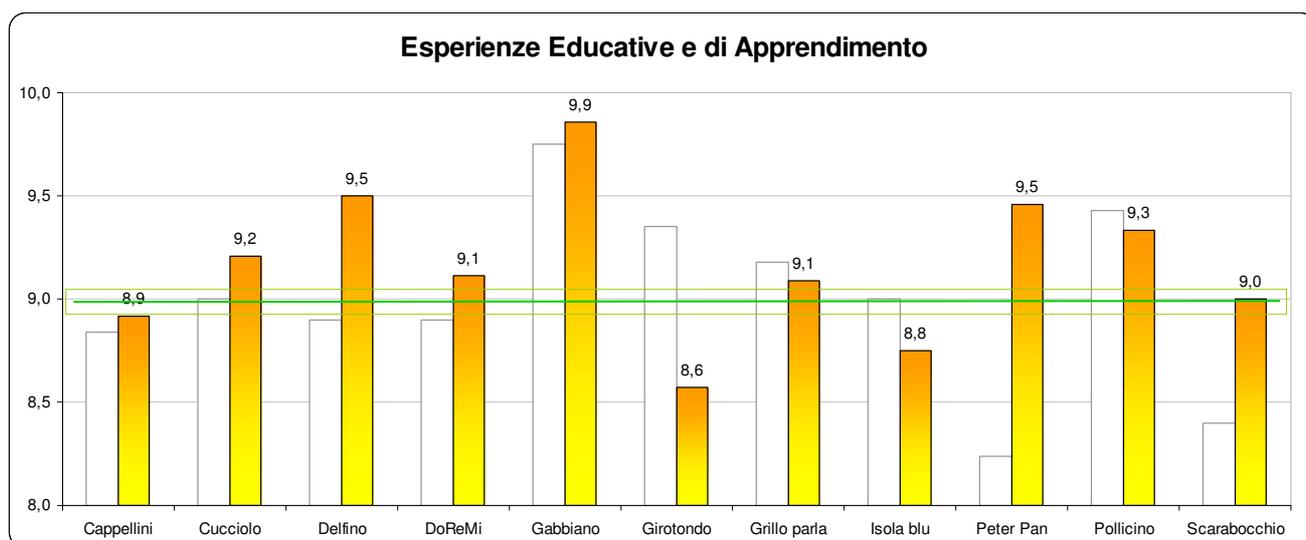
Oss5. Per le pulizie il valore medio è 9,2 su 10.



Oss6. La cura ed benessere del bambino l'indicatore è di 9,1 su 10 come l'anno passato



Oss7. Per l'Esperienza Educativa la il valore medio è 9,2 su 10.



Il 61% dei Genitori gli piacerebbero essere coinvolti nelle attività di laboratorio, il 32% ad incontri tematici e quasi il 7% ad entrambe le iniziative.

Proposte di miglioramento per i collettivo

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

1.	Tipologia	Capellini	Freq.
1	Organizzazione	Apertura fino a Luglio/tutto l'anno.	4
2		Posticipare l'orario di uscita per renderlo adeguato alle esigenze lavorative dei genitori.	3
12	Retta e Iscriz.	Fasce agevolate per le scuole di ogni grado	1
13		I parametri e costi della retta troppo limitati e schematici	1
14		Rette più basse	1
15	Alimentazione	Allineamento del menù alle nuove linee guida sull'alimentazione	1
16	Trasporto	Scuolabus	2
17		Entrata anticipata alle 7,30 per permettere ai genitori che lavorano dalle 8 di arrivare puntuali senza affanno	1
18		Fascia di orario uscita più ampia	1

2.	Tipologia	Cucciolo	Freq.
1	Organizzazione	Apertura estiva	1
7	Alimentazione	Alcune volte il cibo proposto non è stato cotto bene	1
8	Trasporto	Scuolabus	3

3.	Tipologia	Delfino cern.	Freq.
1	Organizzazione	Possibilità di prolungare l'orario fino alle 18	1
2		Inizio del servizio i primi di settembre	1
7	Retta e Iscriz.	Retta in base all'effettiva frequenza	1
8	Trasporto	Scuolabus	2
9		Possibilità di tardare a bisogno il ritiro	1

4.	Tipologia	Do Re Mi	Freq.
1	Organizzazione	Apertura luglio ed Agosto	4
2		Ampliamento orario di uscita / orario oltre le 16	3
9	Alimentazione	Proporre una merenda dopo la nanna anche solo un frutto	1
10		Piccole variazioni nel menù per i bambino che rientrano dal virus come riso o pasta in bianco	1
11		Anche se ben cucinato ed è bio il pollo proviene dalla Slovenia il tacchino dall'Ungheria. Privilegiare i prodotti della zona	1
12	Trasporto	Maggiore flessibilità in uscita	1
13		Apertura anticipata	1
14		Riservare dei posti per i genitori del plesso	1
15		Pulmino	1
16		Piedibus	1

6.	Tipologia	Gabbiano cern.	Freq.
1	Servizio	Nuove attività sportive	1
2	Alimentazione	Troppi minestrone particolari di verdure. Prevedere un secondo che possa andare bene per tutti	1
3	Trasporto	scuolabus	3



7.		Girotondo	Freq.
1	Organizzazione	Fare rimanere una educatrice fino una educatrice fino alle 18 su richiesta/ ampliamento orario	4
2		Apertura estiva/ meno chiusure per Pasqua	3
3		Orari più flessibile	2
11	Alimentazione	Più varietà nei condimento della pasta soprattutto con verdure	1
12		Attenzione agli abbinamenti alimentari quindi no pasta e poi pizza	1
13		Pesce fresco a km zero	1
14	Retta e Iscriz.	Diminuzione del costo della retta	1
15	Trasporto	Parcheggio riservato senza barriere architettoniche	4
16		Sarebbe bello sul marciapiede antistante al plesso e parcheggio vicini dipingere una sorta di percorso colorato su cui i bambini possano camminare per creare una rituale mattutino	1
17		Scuolabus	1

8.		Grillo parl.	Freq.
1	Organizzazione	Servizio estivo	1
8	Retta e Iscriz.	Sconto sulla retta, anche minimo, dato che i genitori forniscono pannolini a causa di una reazione allergica del bambino con quelli forniti dal comune	1
9		La retta è troppo alta considerato che senza il prezioso contributo "extra" dei genitori e in alcuni casi delle educatrici sarebbero mancati nuovi libri, cancelleria, alberi per ombreggiare il giardino	1
10	Trasporto	Fascia di orario uscita più ampia	1

10.		Isola blu	Freq.
1	Organizzazione	Orario del nido fino alle 16	1
2	Servizio	Più giochi per i bambini	1
3		Destinare zone interne al plesso ad uso esclusivo del nido e non in comune con la materna	1
4	Trasporto	Scuolabus	3

11.		Peter Pan	Freq
1	Organizzazione	Orario di uscita prolungato/ orario di chiusura alle	3
2		Allungare la fascia oraria / fasce orarie diversificate	2
3		Certificato medico al rientro dalla malattia	1
4		Apertura estiva	1
12	Retta e Iscriz.	Maggiori controlli e regole ferree per chi non dichiara e non paga le rette	1
13		Non far pagare le festività prolungate nella retta	1
14	Trasporto	Parcheggi più vicini	3
15		Scuolabus	2
16		Entrata anticipata di un quarto d'ora	1

12.		Pollicino	Freq
1	Organizzazione	Centri estivi per bambini di questa fascia di età	2



2		Inquilini nel piano superiore lanciano l'immondizia e bottiglie di vetro dalla finestra senza cura/ Più controlli	2
3		Possibilità di prolungare l'orario fino alle 16	1
4		Offerta di un servizio di supporto alle famiglie durante le vacanze estive	1
10	Alimentazione	Diminuire la carne nel menù	1
11		Non servire il cibo con i guanti, trasmette un'idea sbagliata del momento conviviale del pasto	1
12		Merenda per chi esce più tardi	1
13	Trasporto	Aumento parcheggi	4
14		Scuolabus con assistente data la fascia di età	1

13.	Scarabocchio		Freq
1	Organizzazione	Apertura estiva	2
2		Entrata anticipata alle 7,30 per permettere ai genitori che lavorano dalle 8 di arrivare puntuali senza affanno	1
3		Il calendario annuale non aiuta i genitori che non hanno l'aiuto dei parenti e lavorano entrambi	1
6	Trasporto	Scuolabus	2
7		Entrata anticipata alle 7,30 per permettere ai genitori che lavorano dalle 8 di arrivare puntuali senza affanno	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 sensibile diminuzione passando da 7,6 su 10

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

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

Gli **spazi esterni** sono giudicati:

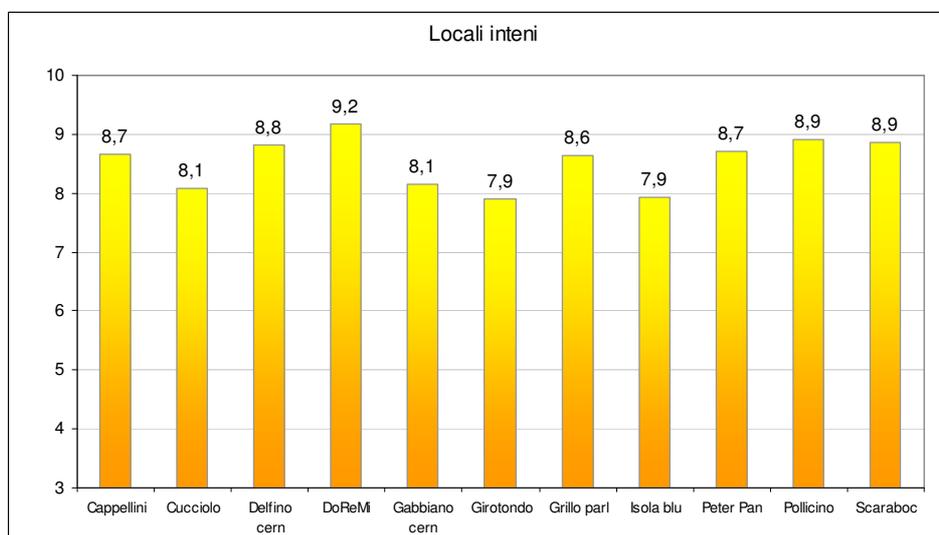
Carenti (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Isola Blu	1. Gabbiano cern.
2. Pollicino	2. Cucciolo
3. Girotondo / Peter Pan	3. Do Re Mi

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

Carenti (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Isola Blu	1. Delfino cern.
2. Pollicino	2. Gabbiano cern.
3. Girotondo	3. Do Re Mi

Confrontiamo gli indicatori di soddisfazione:





Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

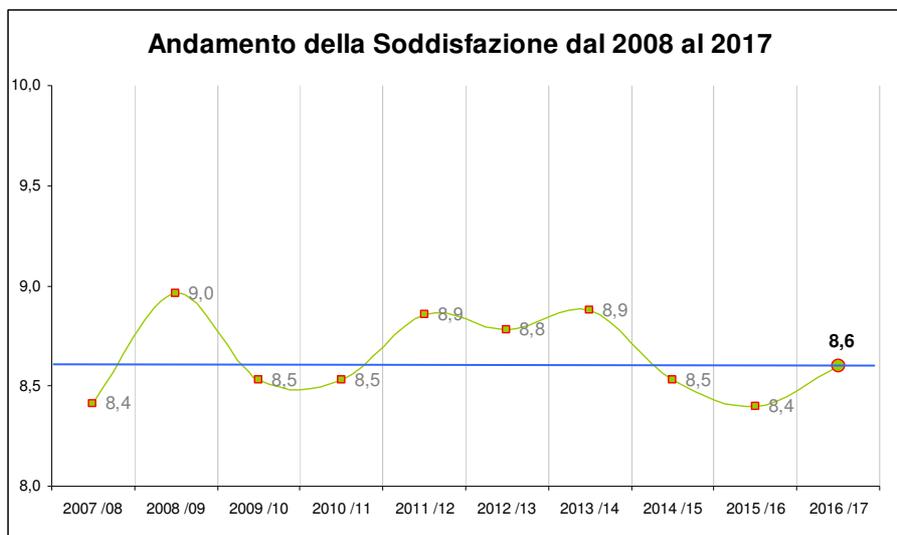
Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Cappellini	C'è muffa nei locali che accolgono i lattanti da anni	2
	Porta sicurezza nell'aula lattanti	1
	Muffa presente all'ingresso	1
2. Cucciolo	Imbiancatura della struttura	3
	Tendone che copre i giochi esterni	2
	Tende esterne alla struttura	1
	Imbiancare il gazebo esterno	1
	Cambiare le tende in giardino	1
	Cura del prato	1



3. Delfino cern	Gazebo in giardino	1
	Più controlli in giardino per i giochi rotti	1
	Pali della luce con la ruggine e rotto	1
	Sostituire i tappeti all'ingresso	1
4. Do Re Mi	Agevolare l'ingresso alle aule con delle piccole tettoie	1
5. Gabb. cern	Finestre	1
	Imbiancatura	1
	Sala giochi interna più luminosa	1
5. Girotondo	Condizionamento dei locali durante l'estate	2
	Coperture esterne per il sole	2
	Sistemazione area esterna come da proposte emerse nelle riunioni di sezione/plesso	1
	Rinnovare l'arredamento delle aule	1
6. Grillo parl.	Giardino ombreggiato da un gazebo	2
	Copertura all'ingresso che agevola in caso di pioggia	1
	La cura del giardino visto il contributo dei genitori	1
	Aria condizionata	1
	Infissi pericolosi. Erano meglio stondati	1
7. Isola Blu	Ripristinare il giardino per poterlo usare	7
	Giochi di giardino nuovi	2
	Ruggine nella recinzione esterna	1
8. Peter Pan	Sostituzione scivolo e casetta di legno	6
	Meno smog: divieto di fermarsi con la macchina di fronte al plesso	1
	Messa in sicurezza delle aree interne comuni	1
	Sostituzione arredamento interno logoro	1
9. Pollicino	Spazi esterni poco attrezzati con i giochi	1
	Il giardino è scarso di verde	1
10. Scaraboc.	Sostituire i pavimenti	5
	Ombreggiare gli spazi esterni senza aspettare il supporto dei genitori	3
	Sostituire i giochi usurati nel giardino	3
	Verniciare le pareti	1

Trend complessivo dal 2008

L'andamento della Soddisfazione pesata con l'importanza di Customer Satisfaction: da fine 2008 al 2017 ha un variabilità minima nell'intorno del valore medio 8,6 su 10.



Oss. L'indice di Correlazione indica una forte relazione tra la Soddisfazione complessiva e quella sulla Professionalità e Supporto al ruolo genitoriale.

Scheda riassuntiva

I genitori che hanno aderito sono stati il 65% della popolazione

- Per i genitori affidarsi al Nido d'infanzia vuol dire trovar:
1. Professionalità e affidabilità del personale
 2. Attenzione al benessere del bambino in Ambienti igienicamente sicuri
 3. Esperienza educativa e Socializzante

Leve di successo

1. Coinvolgimento dei genitori alla vita del nido
2. La documentazione delle esperienze
3. Organizzazione della giornata educativa
4. Socializzazione & Inserimento

Leve di Miglioramento

1. Costo della retta
2. Criteri e modalità di applicazione delle rette
3. Spazi esterni

Il cibo è gradito dal 96% 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 19May17.doc	Data di emissione: 19/05/17
		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		
4. Professionalità e affidabilità		
5. Supporto al ruolo genitoriale		
Progetto Pedagogico		
6. Inserimento (<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, laboratori, 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. Comunicazioni dell'ente		
17. Come giudica il servizio nel suo complesso? →→ → → →→ → → →		

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

18) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì No perchè _____

 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 19May17.doc	Data di emissione: 19/05/17
		Indice di revisione: 0

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

- Laboratorio
 Incontri tematici
 Altro *(specificare)* _____

20) Come potremmo agevolarla nel trasporto del bambino al plesso?

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 → Scuole e Servizi Educativi

Relazione sulla Qualità Percepita sul servizio **NIDO** **D'INFANZIA**

edizione n. 15/ Settembre 2018

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. 11
Giudizi e proposte di miglioramento sulle strutture	pag. 11
Trend della Soddisfazione dal 2008 al 2017	pag. 14
Scheda riassuntiva	pag. 15

Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2017 /18

NOTA

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

Scopo

Questo è il **15° monitoraggio** svolto sul servizio Nidi.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi

per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

- | | |
|--------------------|------------------------------------|
| 1. Cappellini | <i>via cappellini, 11</i> |
| 2. Cucciolo | <i>spedalieri, 1</i> |
| 3. Delfino | <i>pagano, 5</i> |
| 4. Do Re Mi | <i>euterpe, 10</i> |
| 5. Gabbiano | <i>orsini, 26</i> |
| 6. Girotondo | <i>circonvallazione occ.le, 55</i> |
| 7. Grillo parlante | <i>mirandola - Spadarolo</i> |
| 8. Isola Blu | <i>petropoli, 33</i> |
| 9. Pollicino | <i>losanna, 16</i> |
| 10. Peter Pan | <i>morri, 10</i> |
| 11. Scarabocchio | <i>macanno, 10</i> |

Metodo di somministrazione:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **289** su 478 che rappresentano il **60% della popolazione** (il 65% con **313** dell'anno passato): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del **99%** e 0,15 sigma.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

- 81 % solo le madri;
- 10 % entrambi i genitori
- 9 % solo i padri;

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- 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).

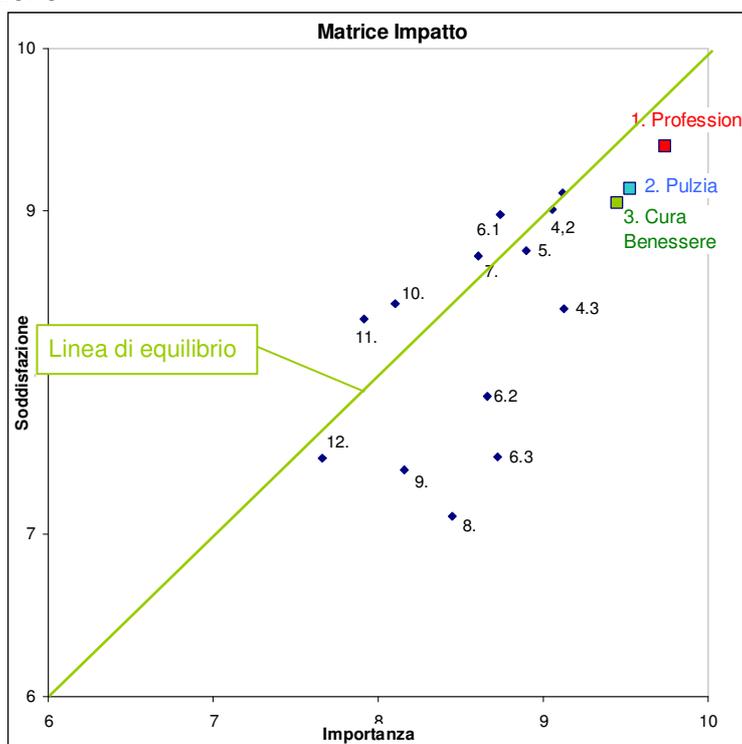
Soddisfazione sul servizio

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 8,7	val.medio 8,4
1°	Professionalità e Affidabilità	9,7	9,4
2°	Igiene e Pulizia	9,5	9,1
3°	Cura del benessere	9,4	9 (9,3)
4°	4.1 Socializzazione	9,1	9,1
	4.2 Esperienze educative		9
	4.3 Locali interni		8,4
5°	Supporto al ruolo genitoriale	8,9	8,8
6°	6.1 Organizzazione giornata educativa	8,7	9
	6.2 Calendario annuale		7,8 (8,2)
	6.3 Spazi esterni		7,5 (7,8)
7°	Inserimento	8,6	8,7 (8,9)
8°	Costo delle rette	8,4	7,1 (6,9)

9°	Criteri di applicazione delle rette	8,2	7,1 (7,4)
10°	Documentazione delle esperienze	8,1	8,4 (8,2)
11°	Coinvolgimento alla vita del plesso	7,9	8,3 (8,6)
12°	Comunicazioni dell'Ente	7,7	7,5

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.



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. Coinvolgimento alla vita del nido (punto 11)
2. Documentazione delle esperienze (punto 10)
3. Organizzazione giornata educativa (punto 6.1)
4. Inserimento (punto 7)
5. Socializzazione (punto 4.1)

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

- | | |
|---|--|
| 1. Costo della retta (punto 8) | Soddisfazione 7,1 (l'anno passato 6,9) |
| 2. Spazi esterni (punto 6) | Soddisfazione 7,5 (l'anno passato 7,8) |
| 3. Calendario annuale (punto 6) | Soddisfazione 7,8 (l'anno passato 8,2) |
| 3. Criteri e modalità di applicazione della retta (punto 9) | soddisfazione di 7,4 (uguale l'anno passato) |
| 4. Locali interni (punto 4) | Soddisfazione 8,4 (l'anno passato 8,5) |

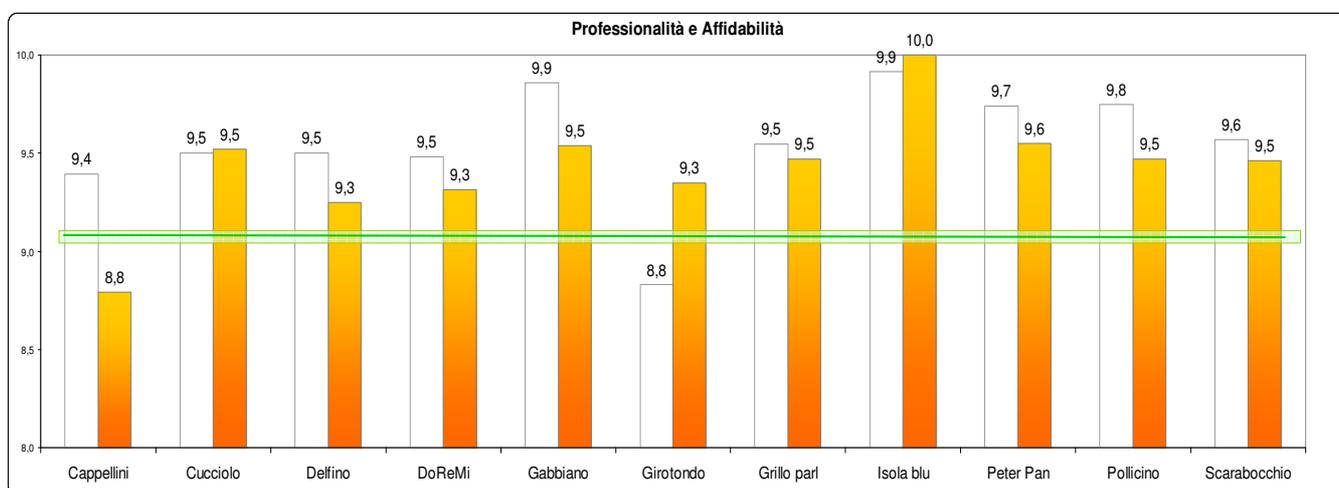
Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

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

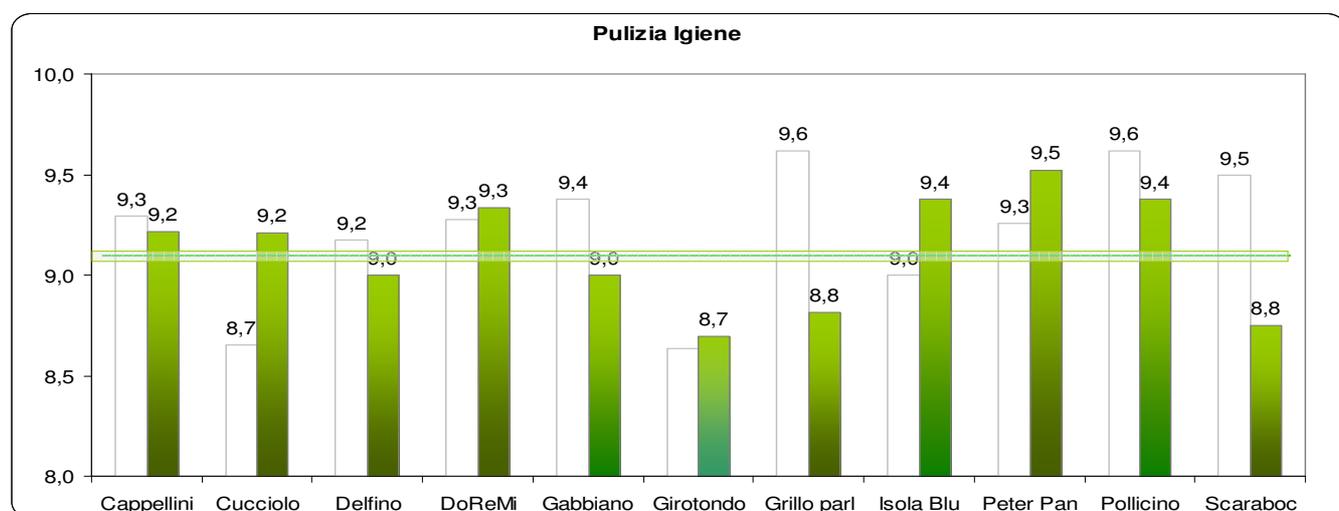
Plesso	Cappellini	Cucciolo	Delfino	Do Re Mi	Gabb. cern.	Girotondo	Grillo parla	Isola Blu	Peter Pan	Pollic	Scaraboc.
N. Questionari ricevuti	39 (45)	29 (26)	14 (19)	20	17 (13)	37 (43)	22 (22)	20 (16)	47 (46)	25 (19)	17 (19)
N. bambini iscritti	75	29	20	42	18	79	37	20	73	35	20
% di copertura	52%	100%	70%	47%	94%	54%	47%	100%	63%	54%	95%

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

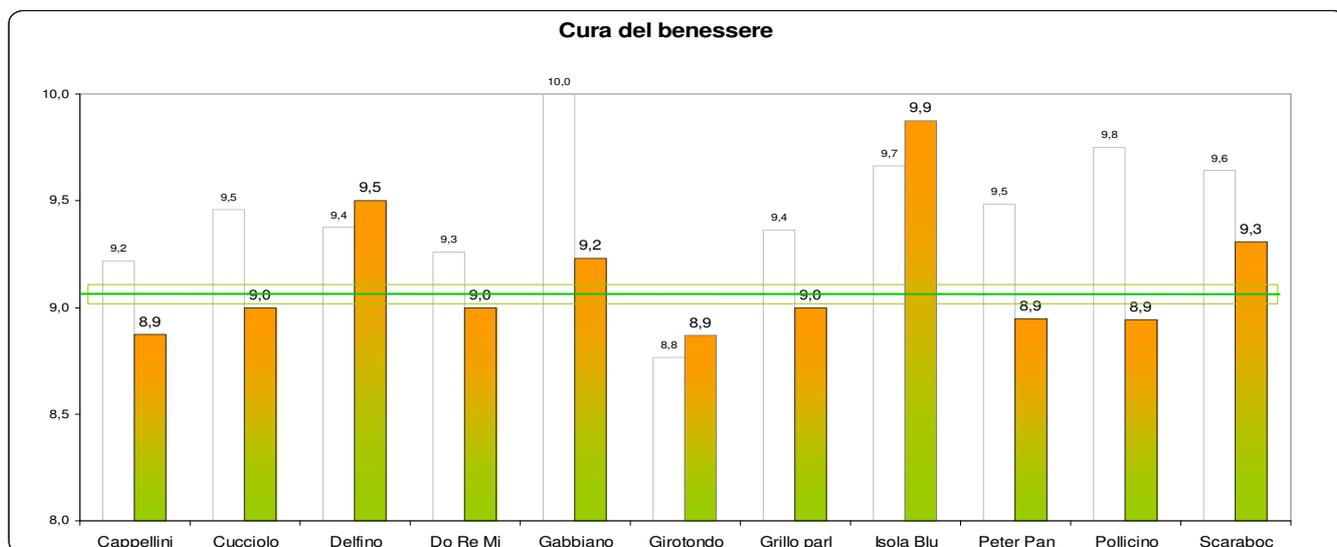
Oss4. Il grafico successivo confronta la Professionalità ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,1 su 10.



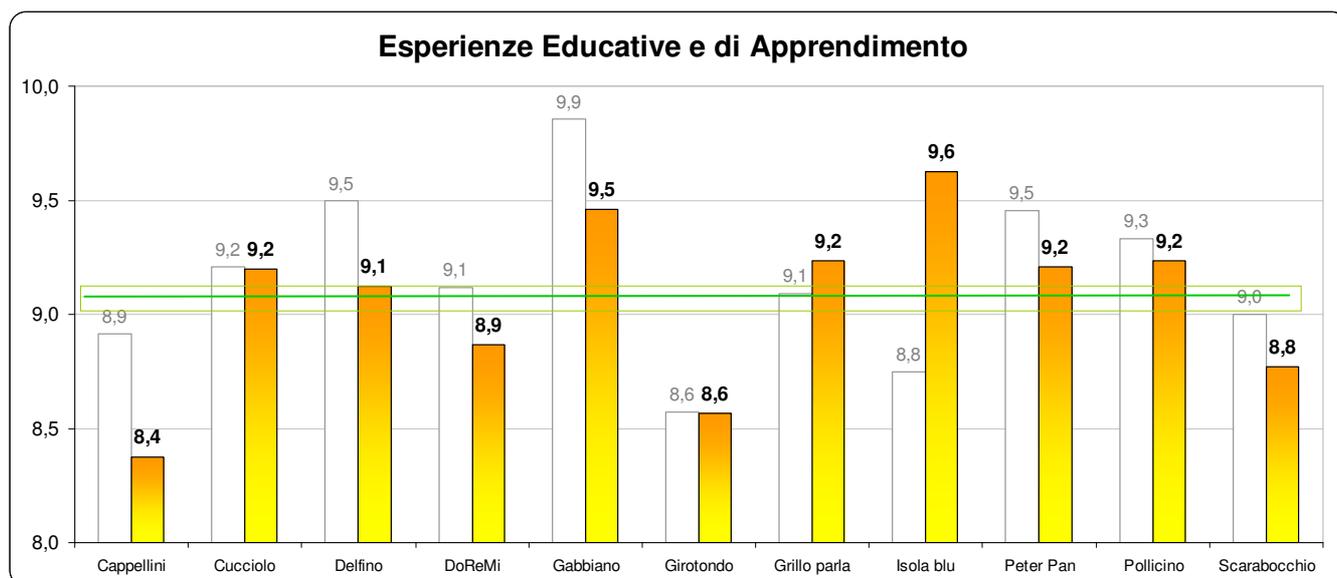
Oss5. Per le pulizie il valore medio è 9,1 su 10.



Oss6. La cura ed benessere del bambino l'indicatore è di 9,1 su 10 come l'anno passato



Oss7. Per l'esperienza educativa la il valore medio è 9,1 su 10.



Il 57% dei genitori gli piacerebbero essere coinvolti nelle attività di laboratorio, il 42% ad incontri tematici

Alimentazione

Il Cibo è di **gradimento per il figlio nel 99%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 sensibile diminuzione passando da 7,6 su 10

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

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

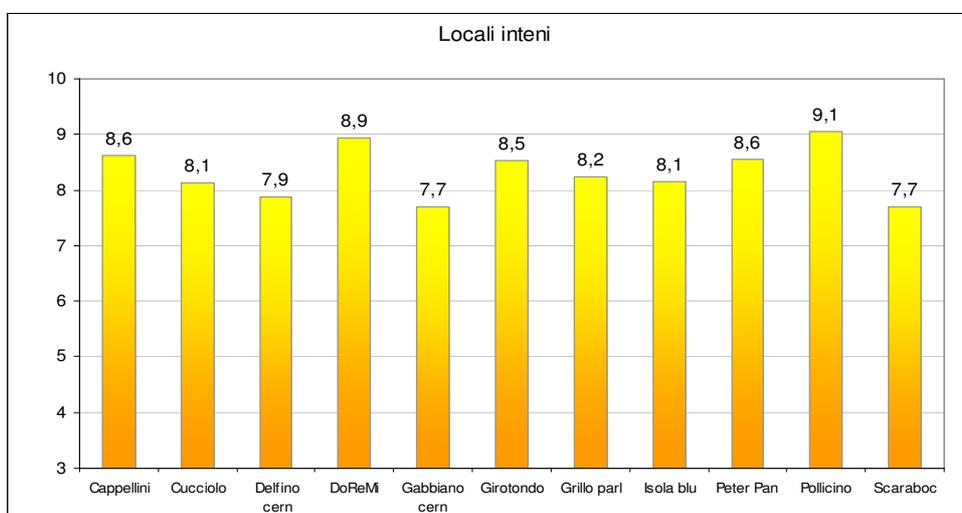
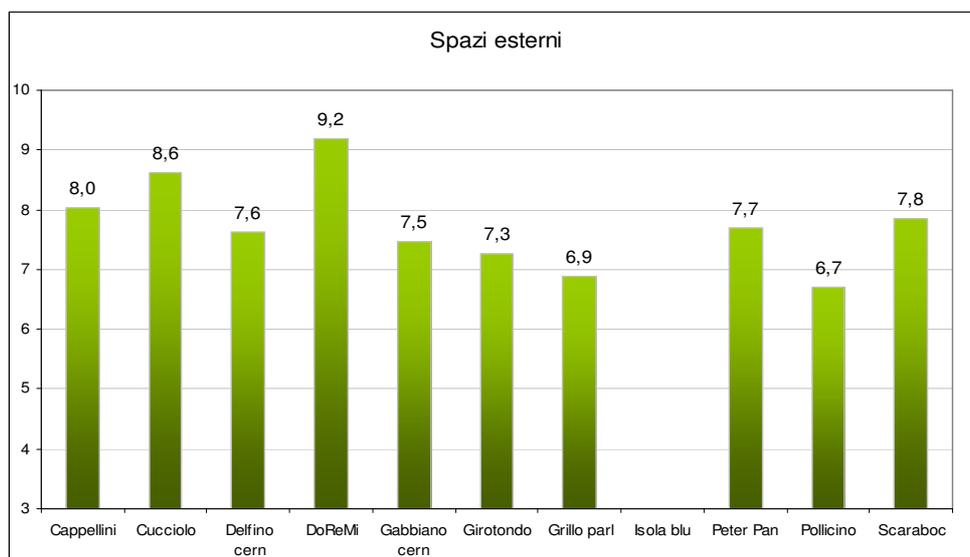
Gli **spazi esterni** sono giudicati:

Carenti (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Isola Blu	1. Cucciolo.
2. Grillo Parlante	2. Do Re Mi
3. Pollicino	3. Cappellini

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

Carenti (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Gabbiano Cerniera	1. Do Re Mi
2. Scarabocchio	2. Cappellini, Pollicino
3. Grillo parlante	

Confrontiamo gli indicatori di soddisfazione:



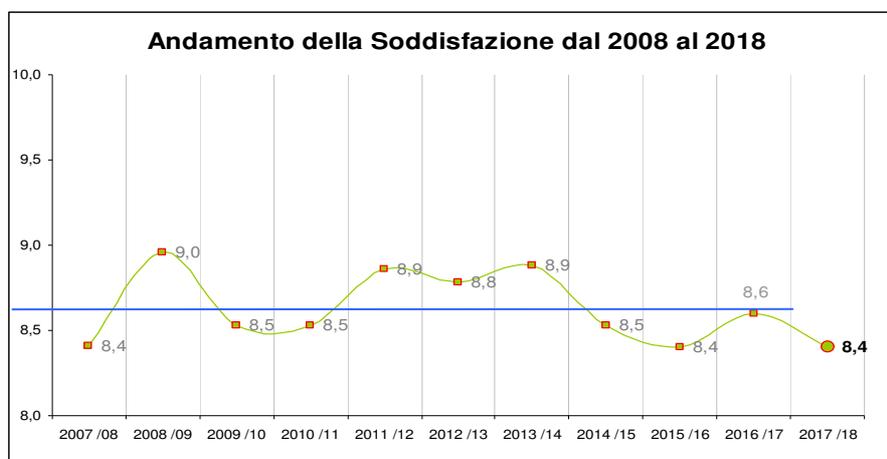
Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Cappellini	Ombra in giardino	1
	Taglio dell'erba	1
	Aumentare giochi in giardino	1
2. Cucciolo	Il giardino ha un prato secco pieno di sassi	3
	Essendo zona sismica vorrei essere rassicurata sulla struttura circa questo aspetto	1
	Giochi da esterno	1
	Tende esterne e del gazebo sono rotte e sporche	1
	Verniciatura interna per la presenza di muffa	1
3. Delfino cern	Inserire nuovi giochi all'esterno	1
5. Gabb. cern	Rinnovare la struttura	1

5. Girotondo	Più giochi in giardino	4
	Giardino da riorganizzare	2
	Zanzariere alle finestre	2
	Verificare l'antisismicità dello stabile	1
	Recinzioni del giardino troppo vetuste	1
	Circolazione dell'aria con delle aperture delle finestre velux	1
	Fare una zona di ombra nel giardino	1
6. Grillo parl.	Condizionatore nell'aula dei piccoli	2
	Più ombra nel giardino	2
	Accumulo dell'acqua piovana all'ingresso	2
	Livellare il giardino	2
	Apertura della finestra tra le due sezioni	1
	Cedimenti del terreno	1
7. Isola Blu	Bonifica del giardino	18
8. Peter Pan	Più cura per gli spazi esterni. L'erba è alta	3
	Giochi in giardino nuovi	3
	Mettere in sicurezza i giochi e metterne nuovi negli spazi esterni	1
	Potatura delle piante per tempo	1
9. Pollicino	Attrezzare il giardino con strutture adeguate al gioco all'aria aperta	1
	Parasoli e tende per l'esterno	1
	Erba sintetica nel giardino	1
10. Scaraboc.	La struttura necessita di una imbiancatura nelle aule.	7
	Il pavimento è logoro	5
	sicurezza nel giardino	1

Trend complessivo dal 2008

L'andamento della Soddisfazione pesata con l'importanza di Customer Satisfaction: da fine 2008 al 2018 ha un variabilità minima nell'intorno del valore medio 8,6 su 10. Il valore medio pesato della soddisfazione è 8,4.



Oss. L'indice di Correlazione indica una relazione tra la Soddisfazione complessiva e l'esperienza educativa assieme all'Organizzazione della giornata educativa.

Scheda riassuntiva

I genitori che hanno aderito sono stati il 60% della popolazione

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

1. Professionalità del personal educativo
2. Ambiente igienicamente sicuro
3. Attenzione alla cura e al benessere del bambino

Leve di successo

1. Coinvolgimento dei genitori alla vita del nido
2. La documentazione delle esperienze
3. Organizzazione della giornata educativa
4. Inserimento

Leve di Miglioramento

1. Costo della retta
2. Spazi esterni
3. Calendario annuale e Criterio di applicazione delle rette
- 4.

Il cibo è gradito dal 99% dei bambini .

Il Giudizio medio pesato dei genitori è **8,4** 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 19May18.doc	Data di emissione: 16/05/18
		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		
4. Professionalità e affidabilità		
5. Supporto al ruolo genitoriale		
Progetto Pedagogico		
6. Inserimento (<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, laboratori, 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 19May18.doc	Data di emissione: 16/05/18
		Indice di revisione: 0

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

- Laboratorio
 Incontri tematici
 Altro (*specificare*) _____

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

- 1 _____
 2 _____
 3 _____

21) 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 → Scuole e Servizi Educativi

Relazione sulla Qualità Percepita sul servizio **NIDO** **D'INFANZIA**

edizione n. 16/ Ottobre 2019

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. 11
Giudizi e proposte di miglioramento sulle strutture	pag. 11
Trend della percezione del servizio dal 2008 al 2019	pag. 14
Scheda riassuntiva	pag. 15

Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2018 /19

NOTA

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

Scopo

Questo è il **16° monitoraggio** svolto sul servizio Nidi.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi

per migliorare l'offerta.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:

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

Metodo di somministrazione:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **259** su 407 che rappresentano il **63% della popolazione** (il 60% l'anno passato): il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del **99%** e 0,15 sigma.

Il test, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

- 81 % solo le madri;
- 10 % entrambi i genitori
- 9 % solo i padri;

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:

- 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).

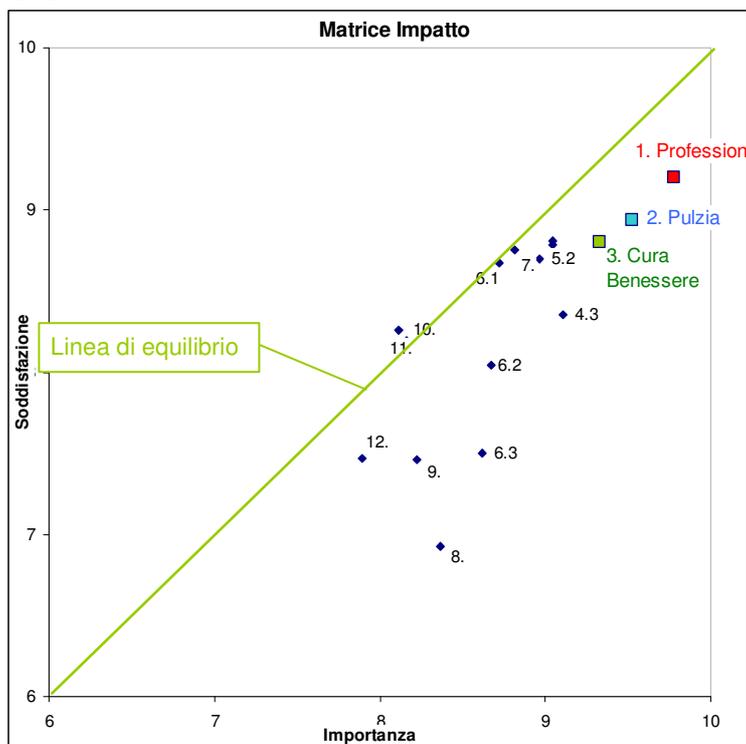
Soddisfazione sul servizio

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 8,3
1°	Professionalità e Affidabilità	9,8	9,2 (9,4)
2°	Igiene e Pulizia	9,5	8,9 (9,1)
3°	Cura del benessere	9,3	8,9
4°	Locali interni	9,1	8,4
5°	5.1 Esperienze educative	9	8,8 (9)
	5.3 Socializzazione		8,8 (9,1)
	5.3 Supporto al ruolo genitoriale		8,7
6°	Inserimento	8,8	8,8
7°	Organizzazione giornata educativa	8,7	8,7 (9)
	Calendario annuale		8 (7,8)
8°	Spazi esterni	8,6	7,5
9°	Costo delle rette	8,4	6,9 (7,1)

10°	Criteri di applicazione delle rette	8,2	7,5 (7,1)
	Documentazione delle esperienze		8,2 (8,4)
11°	Coinvolgimento alla vita del nido	8,1	8,3
12°	Comunicazioni dell'Ente	7,9	7,5

La matrice ad impatto permette di rappresentare gli aspetti del servizio e fare percepire le linee di importanza e soddisfazione.



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. Coinvolgimento alla vita del nido (punto 11)
2. Inserimento (punto 6) Organizzazione giornata educativa (punto 7) Documentazione delle esperienze (punto 10)
3. Esperienza educativa (punto 5)
4. Socializzazione (punto 5)

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

- | | |
|---|--|
| 1. Costo della retta (punto 9) | Soddisfazione 6,9 (l'anno passato 7,1) |
| 2. Spazi esterni (punto 6) | Soddisfazione 7,5 |
| 3. Calendario annuale (punto 6) | Soddisfazione 8 (l'anno passato 7,8) |
| 3. Criteri e modalità di applicazione della retta (punto 9) | Soddisfazione di 7,5 |
| 4. Locali interni (punto 4) | Soddisfazione 8,4 |

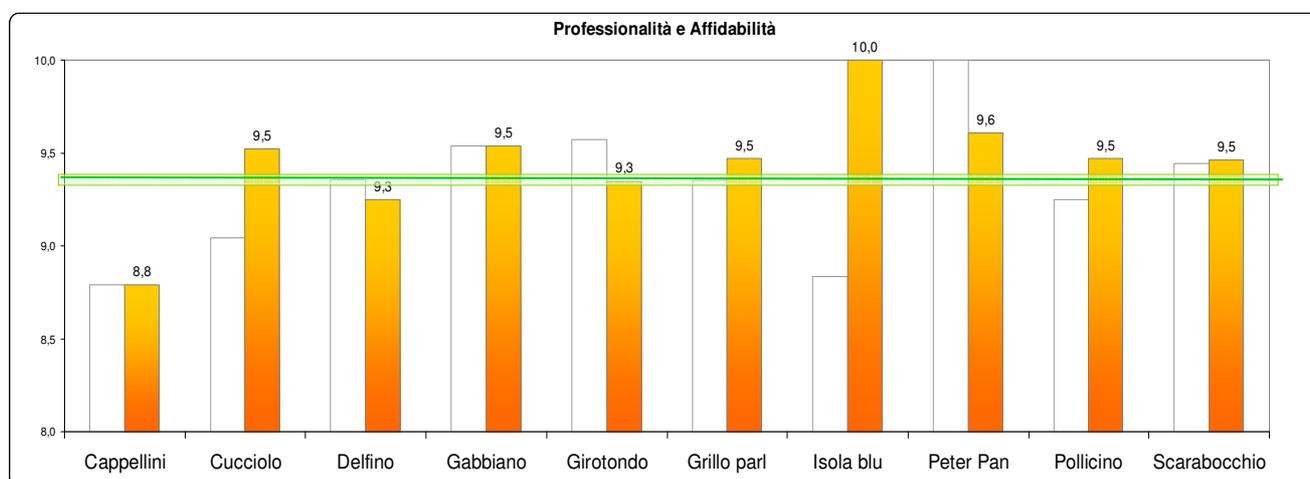
Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

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

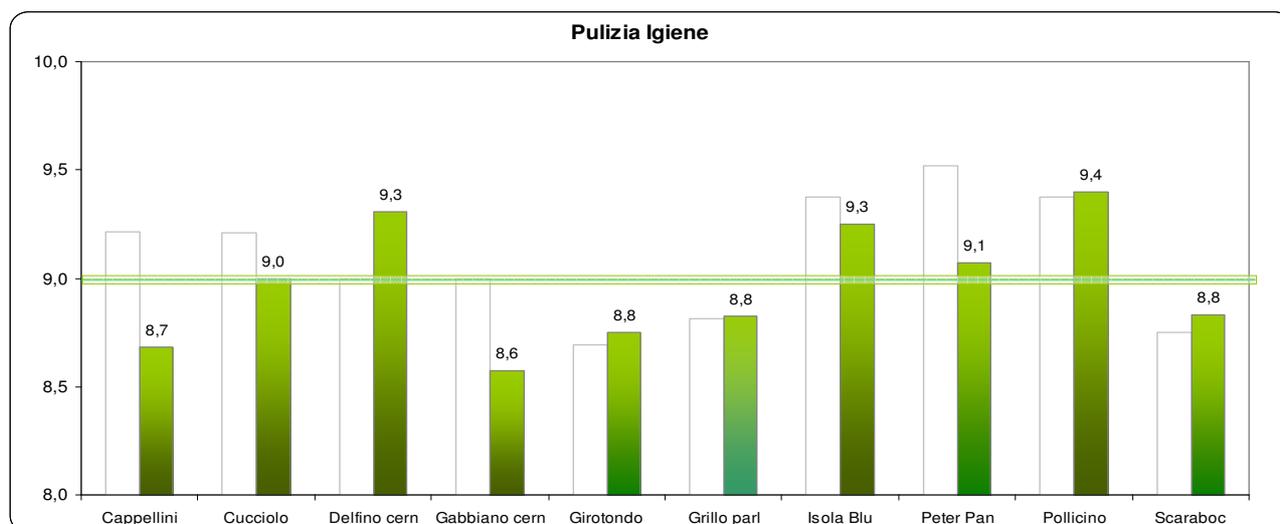
Plesso	Cappellini	Cucciolo	Delfin cern.	Gabb. cern.	Girotondo	Grillo parla	Isola Blu	Peter Pan	Pollic	Scaraboc.
N. Questionari ricevuti	42 (39)	27 (29)	19 (14)	11 (17)	39 (37)	27 (22)	20 (20)	36 (47)	21 (25)	17 (17)
N. bambini iscritti	75	30	20	18	77	37	20	73	36	21
% di copertura	56%	90%	95%	61%	50%	73%	100%	49%	58%	80%

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

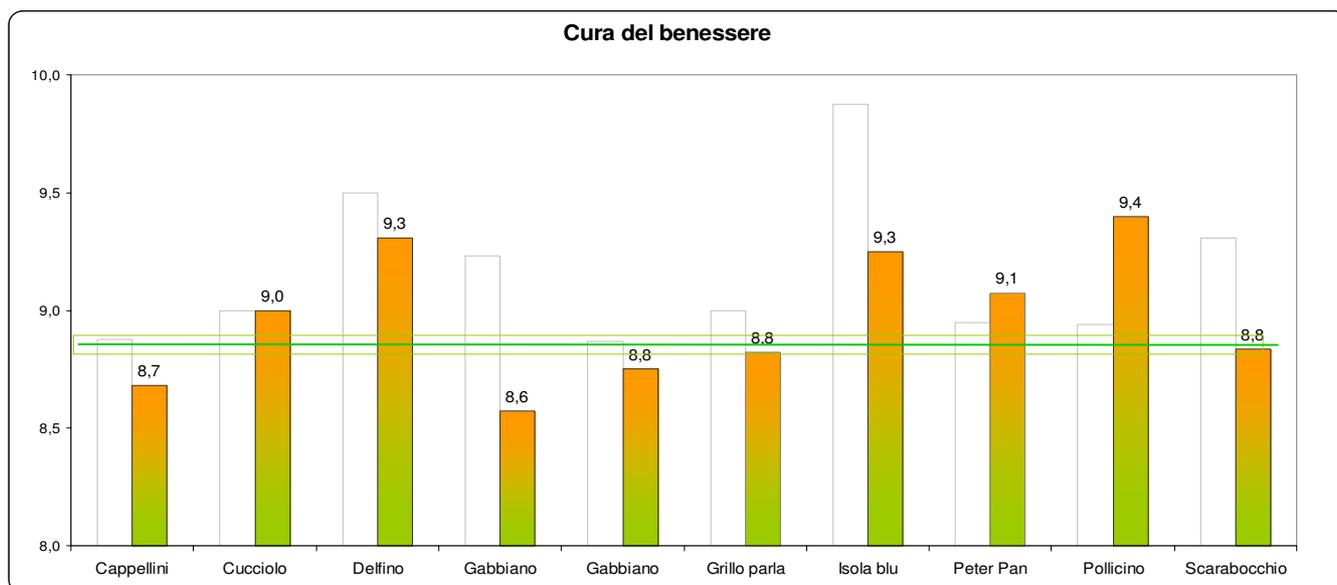
Oss4. Il grafico successivo confronta la Professionalità ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,4 su 10.



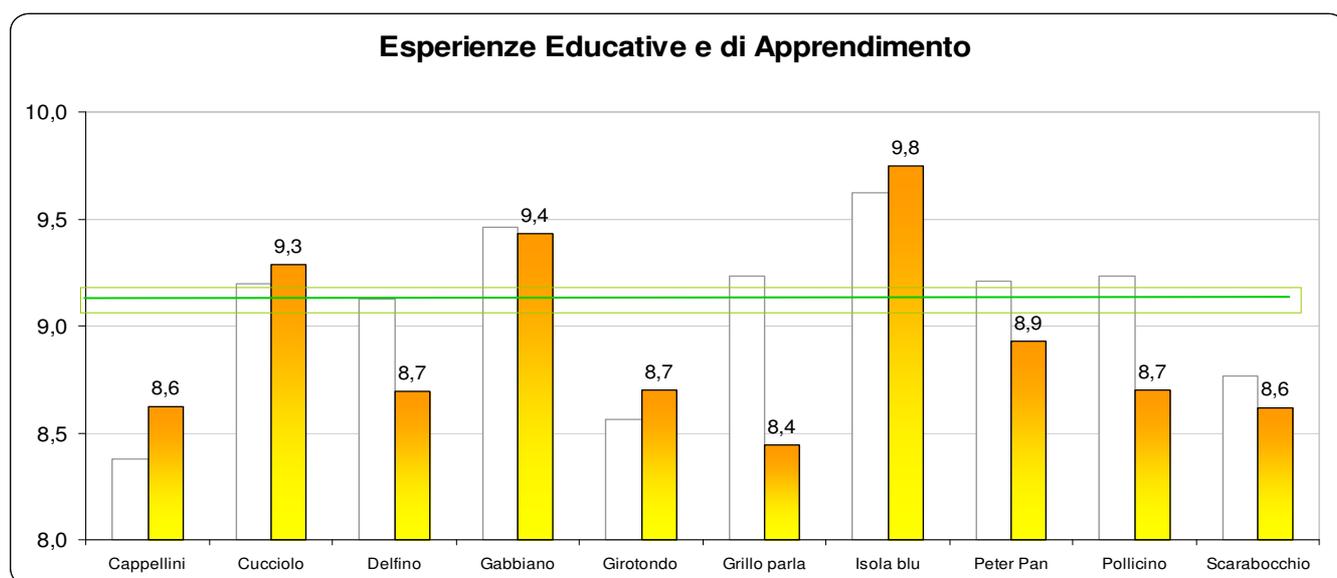
Oss5. Per le pulizie il valore medio è 9 su 10.



Oss6. La cura ed benessere del bambino l'indicatore è di 8,9 su 10 come l'anno passato



Oss7. Per l'esperienza educativa la il valore medio è 8,9 su 10.



Il 57% dei genitori gli piacerebbero essere coinvolti nelle attività di laboratorio, il 42% ad incontri tematici

Alimentazione

Il Cibo è di **gradimento per il figlio nel 95% 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 sensibile diminuzione passando da 7,6 su 10

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

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

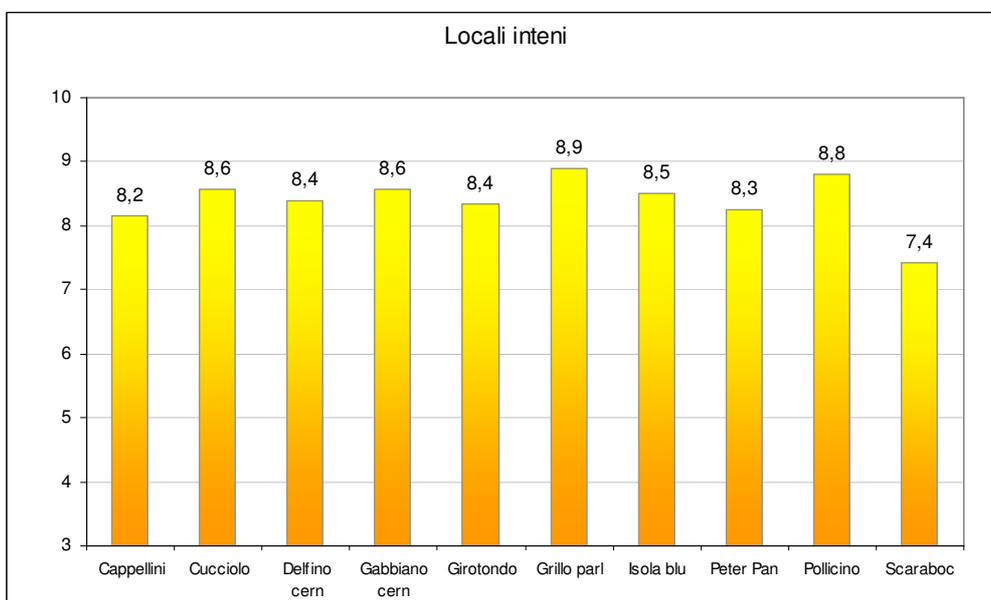
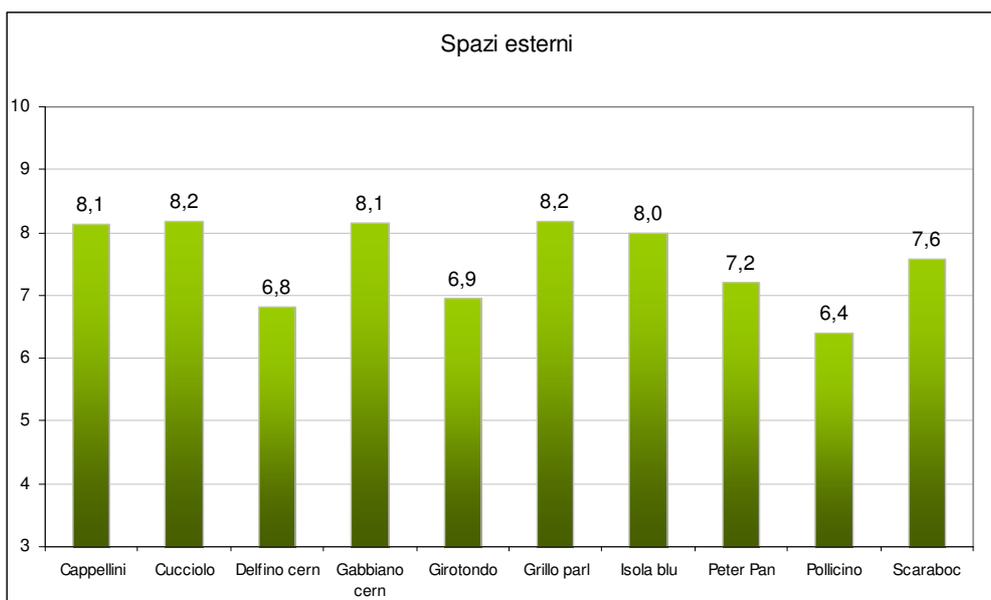
Gli **spazi esterni** sono giudicati:

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

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

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

Confrontiamo gli indicatori di soddisfazione:



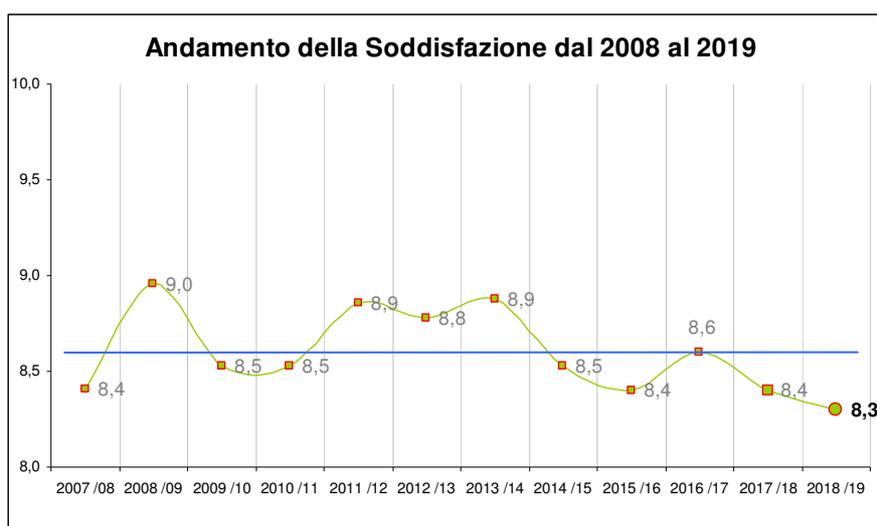
Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Cappellini	Muffe	1
	parcheeggi dedicati ai genitori	1
2. Cucciolo	Nuove tende	
	Repellenti per evitare i bisogni dei gatti nel giardino	1
3. Delfino cern	Tenere in ordine il giardino	1
	Giochi in giardino	1
4. Gabb. cern	Mettere il copri water nel bagno	1

5. Girotondo	Pulizia del giardino	2
	Areazione delle aule con il caldo	2
	Situazione formiche	1
	Controllo disinfestazione zanzare	1
	Pavimento	1
6. Grillo parl.	Piantumare il giardino con alberi ed erba	2
	Aumentare le zone d'ombra	2
7. Isola Blu	Giochi in giardino	2
8. Peter Pan	Il giardino è poco curato e spoglio di giochi	7
	Un po di fiori n più	1
	Zanzariere	1
	Prese elettriche in tutte le sezioni	1
	Muretti delle fioriere con spigoli ad altezza bambino.	1
	All'inizio dell'anno vi era un tombino aperto.	1
9. Pollicino	Giardino	2
	Mettere erba sintetica dove manca	1
	Tende per il sole	1
10. Scaraboc.	Pavimento nelle sezioni	8
	Più ombra in giardino	5

Trend complessivo dal 2008

L'andamento della Soddisfazione pesata con l'importanza di Customer Satisfaction: da fine 2008 al 2018 ha un variabilità minima nell'intorno del valore medio 8,6 su 10. Il valore medio pesato della soddisfazione è 8,3.



Oss. L'indice di Correlazione indica una relazione tra la Soddisfazione complessiva e la Professionalità e Affidabilità assieme all'Organizzazione della giornata educativa.

Scheda riassuntiva

I genitori che hanno aderito sono stati il 63% della popolazione

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

1. Professionalità del personal educativo
2. Ambiente igienicamente sicuro
3. Attenzione alla cura e al benessere del bambino

Leve di successo

1. Coinvolgimento dei genitori alla vita del nido
2. La documentazione delle esperienze, Organizzazione della giornata educativa, Inserimento
3. Esperienza educativa

Leve di Miglioramento

1. Costo della retta
2. Spazi esterni
3. Calendario annuale e Criterio di applicazione delle rette
- 4.

Il cibo è gradito dal 95% dei bambini .

Il Giudizio medio pesato dei genitori è **8,3** su 10

Relazione sulla Qualità percepita sul servizio NIDO D'INFANZIA

edizione n. 17/ Ottobre 2020

Indice

Scopo	pag. 2
Oggetto dell'indagine	pag. 2
Metodo di somministrazione	pag. 2
Strumenti e difficoltà di collegamento	pag. 3
Indice di gradimento	pag. 3
Tipologia di contatto di maggior interesse	pag. 3
Osservazioni e proposte di miglioramento	pag. 3

Scopo

Questo è il **17° monitoraggio** svolto sul servizio svolto sulle piattaforme online e il fine anno.
L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:

- Riesame della Direzione
- Coordinamento pedagogico
- Collettivi.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione sul servizio educativo online del Comune di Rimini nel periodo di chiusura.

Metodo di somministrazione:

Le famiglie partecipanti all'indagini online sono state 36.
Il test online, somministrato in autocompilazione, è stato compilato, dal:

- 89 % solo le madri;
- 6 % entrambi i genitori
- 5 % solo i padri;

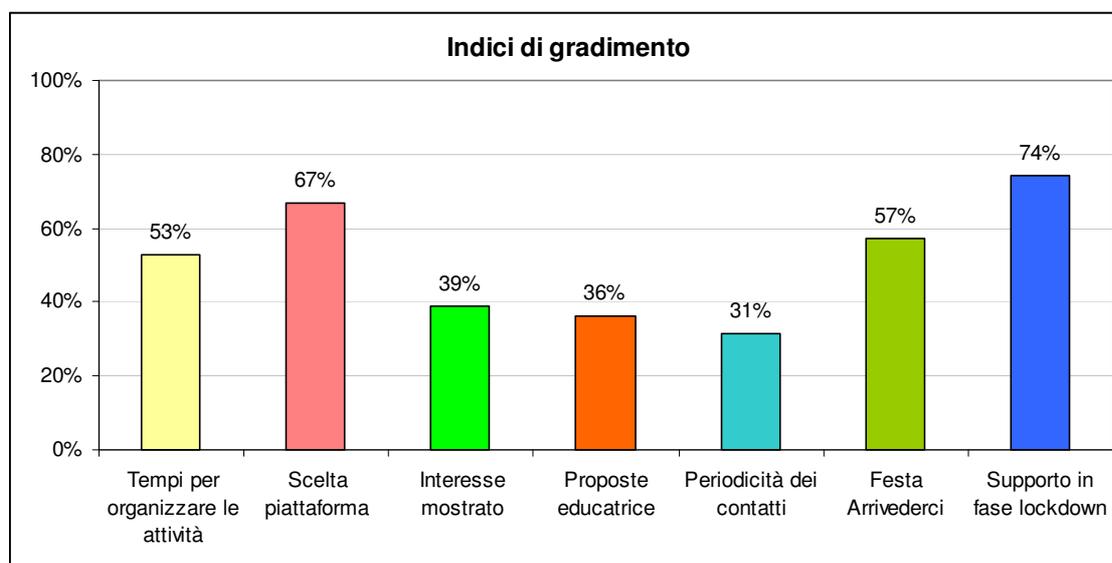
Si sono collegati usando

n.	Strumento utilizzato	Freq.
1	Smartphone	12
2	Computer	11
3	Tablet	8

Le principali difficoltà era nell'aver un numero sufficiente di dispositivi

n.	Difficoltà emerse	Freq.
1	Numero dei dispositivi non sufficiente per l'utilizzo in smart working	4
2	Mancanza di dispositivo adeguato	2
3	Problemi di collegamento	1

Gli indici di gradimento riportano le novità che meglio sono state apprezzate con l'approccio a distanza. In particolare vengono riportate come voti 10 sono stati distribuiti.



Gli aspetti in maggiore evidenza sono il state:

1. Supporto alle famiglie in fase di lockdown
2. Piattaforme web per il dialogo con i genitori
3. Festa dell'Arrivederci

Le principali risorse online messe a disposizione dal personale insegnante che sono risultate maggiormente apprezzate

n.	Risorse maggiormente utilizzate	Freq.
1	Video con lettura e narrazione, canzoni.	14
2	Videochiamata con letture, narrazioni e canzoni	6
3	Videochiamata con proposte di gioco a bambini da parte degli insegnanti /educatori	4
4	Video con proposte di attività da effettuare a casa con bambini	2

Proposte di miglioramento per i collettivo

1.	Tipologia	Proposta
1	Organizzazione	Orario di chiusura più ampio (fino alle ore 16.30/17) e apertura del nido dal 1 settembre al 31 luglio.
2	Piattaforma	La didattica classica va benissimo. Se, malauguratamente, dovesse servire nuovamente la fad, bisogna scegliere meglio la piattaforma: il collegamento spesso difficile, rendeva ancora più difficoltosa la partecipazione di mio figlio.
3	Piattaforma	Gli spazi esterni potrebbero essere maggiormente curati nonostante siano limitati. Rispetto all'esperienza "lo e tech", ho preferito l'utilizzo della piattaforma Ciscoweb e WhatsApp in quanto sul canale YouTube probabilmente non tutti hanno piacere di comparire.
4	Festa	È stato un bel momento di condivisione, qualche difficoltà nel tenere i bambini fermi nella "postazione" a loro assegnata, tuttavia le educatrice sono state brave nell'organizzare tempi e attività di intrattenimento.
5	Festa	Con 3 bambini alla distanza di 2 m, non e una festa. Un bambino deve correre e toccare i giocatoli, contattare gli suoi amici e le maestre. Le maestre hanno fatto il possibile, mo il distanziamento ha fatto sentirsi come in prigione.
6	Festa	E' stata una festa non totalmente incentrata sui bambini.