

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

edizione n. 22/ Settembre 2025

## Indice

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

**Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2024 /25**

Servizio con plessi certificati ISO 9001:2015 da Bureau Veritas



## NOTA

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

<b><u>S</u>copo</b>	<p>Questo è il <b>22° monitoraggio</b> svolto sul servizio Nidi. L'obiettivo è quello di fare il punto sulla qualità percepita sul servizio e dare indicazioni propositive al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesame della Direzione</li> <li>• Coordinamento pedagogico</li> <li>• Collettivi</li> </ul> <p>per migliorare l'offerta.</p>
---------------------	---

<b><u>O</u>ggetto dell'indagine</b>	<p>L'analisi di soddisfazione su tutti i plessi dei nidi d'infanzia del Comune di Rimini:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">1. Al Zgheli</td> <td style="width: 10%;">via</td> <td>Via trezio, 57 (gestione personale CEIS)</td> </tr> <tr> <td>2. Cappellini</td> <td></td> <td>cappellini, 11</td> </tr> <tr> <td>3. Cucciolo</td> <td></td> <td>spedalieri, 1</td> </tr> <tr> <td>4. Delfino</td> <td></td> <td>pagano, 5</td> </tr> <tr> <td>5. Do Re Mi</td> <td></td> <td>euterpe, 10 (gestione personale Formula servizi)</td> </tr> <tr> <td>6. Gabbiano</td> <td></td> <td>orsini, 26</td> </tr> <tr> <td>7. Girotondo</td> <td></td> <td>circonvallazione occ.le, 55</td> </tr> <tr> <td>8. Grillo parlante</td> <td></td> <td>mirandola - Spadarolo</td> </tr> <tr> <td>9. Isola Blu</td> <td></td> <td>petropoli, 33</td> </tr> <tr> <td>10. Pollicino</td> <td></td> <td>losanna, 16</td> </tr> <tr> <td>11. Peter Pan</td> <td></td> <td>morri, 10</td> </tr> <tr> <td>12. Scarabocchio</td> <td></td> <td>Macanno, 10</td> </tr> </table>	1. Al Zgheli	via	Via trezio, 57 (gestione personale CEIS)	2. Cappellini		cappellini, 11	3. Cucciolo		spedalieri, 1	4. Delfino		pagano, 5	5. Do Re Mi		euterpe, 10 (gestione personale Formula servizi)	6. Gabbiano		orsini, 26	7. Girotondo		circonvallazione occ.le, 55	8. Grillo parlante		mirandola - Spadarolo	9. Isola Blu		petropoli, 33	10. Pollicino		losanna, 16	11. Peter Pan		morri, 10	12. Scarabocchio		Macanno, 10
1. Al Zgheli	via	Via trezio, 57 (gestione personale CEIS)																																			
2. Cappellini		cappellini, 11																																			
3. Cucciolo		spedalieri, 1																																			
4. Delfino		pagano, 5																																			
5. Do Re Mi		euterpe, 10 (gestione personale Formula servizi)																																			
6. Gabbiano		orsini, 26																																			
7. Girotondo		circonvallazione occ.le, 55																																			
8. Grillo parlante		mirandola - Spadarolo																																			
9. Isola Blu		petropoli, 33																																			
10. Pollicino		losanna, 16																																			
11. Peter Pan		morri, 10																																			
12. Scarabocchio		Macanno, 10																																			

<b><u>M</u>etodo di somministrazione:</b>	<p>Le famiglie partecipanti all'indagine sono state <b>312</b> su <b>509</b> che rappresentano il <b>61% della popolazione</b>: il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del <b>99%</b> e 0,15 sigma.</p> <p>Il test, somministrato in auto compilazione, ha coinvolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>76 % solo le madri;</li> <li>15 % entrambi i genitori</li> <li>9 % solo i padri;</li> </ul> <p>Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio di importanza e soddisfazione sui seguenti aspetti caratterizzanti il servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Immobile</li> <li>▪ Personale</li> <li>▪ Progetto pedagogico</li> <li>▪ Partecipazione delle famiglie</li> <li>▪ Tempi di funzionamento &amp; Organizzazione</li> <li>▪ Aspetti complessivi</li> </ul>
---	---

## Importanza percepita

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



## 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 8,4
1°	Professionalità e Affidabilità	9,8	9,3
2°	Cura del benessere	9,6	8,9
	Igiene e Pulizia		9,0
3°	Locali interni	9,2	8,3
	Esperienze educative		8,9
4°	Socializzazione	9,1	9
5°	Spazi esterni	9	7,9
6°	Inserimento	8,9	8,6
7°	Organizzazione della giornata educativa	8,8	9
8°	Supporto al ruolo genitoriale	8,7	8,7
	Calendario annuale		8,1
9°	Costo della retta	8,4	7,2
10°	Documentazione delle esperienze	8,3	8,3
11°	Coinvolgimento alla vita del nido	8	8,2
	Informazioni da parte dell'ente		7,6

**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. Coinvolgimento alla vita del nido, Organizzazione della giornata educativa
2. Documentazione delle esperienze, Supporto al ruolo genitoriale
3. Socializzazione del bambino

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

1. Costo della retta	Soddisfazione 7,2
2. Spazi esterni	Soddisfazione 7,9
3. Locali interni	Soddisfazione 8,3
4. Cura del benessere	Soddisfazione 8,9
5. Calendario annuale	Soddisfazione 8,1

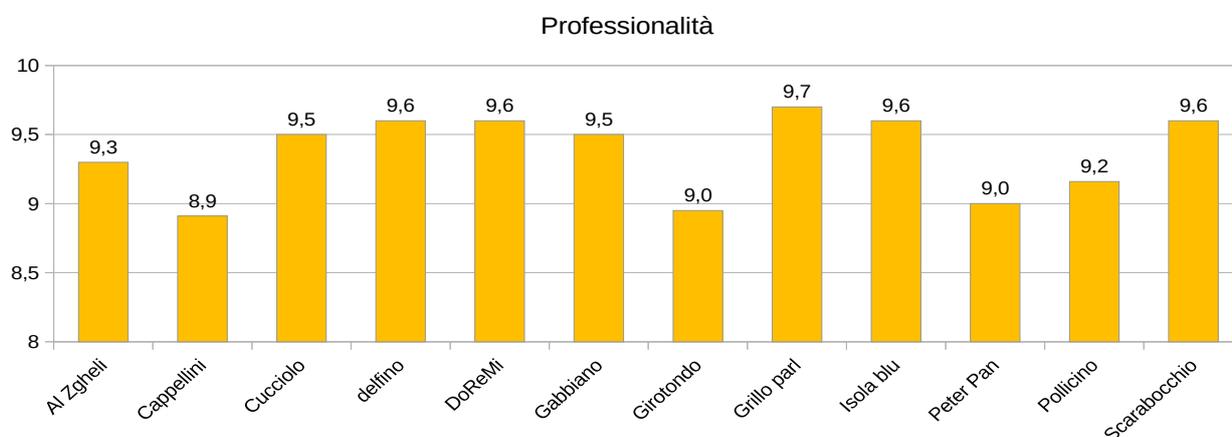
## Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

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

Plesso	Al Zgheli	Cappellini	Cucciolo	Delfin cern.	Do Re Mi	Gabb. cern.	Girotondo	Grillo parla	Isola Blu	Peter Pan	Pollicino	Scaraboc.
N. Questionari ricevuti	10	57 (49)	26 (26)	13 (18)	51 (57)	10 (13)	33 (49)	29 (31)	13 (15)	41 (45)	19 (19)	12 (14)
N. bambini iscritti	17	75	29	20	84	18	77	37	20	73	36	21
% di copertura	58%	65%	89%	90%	67%	72%	63%	84%	75%	61%	52%	66%

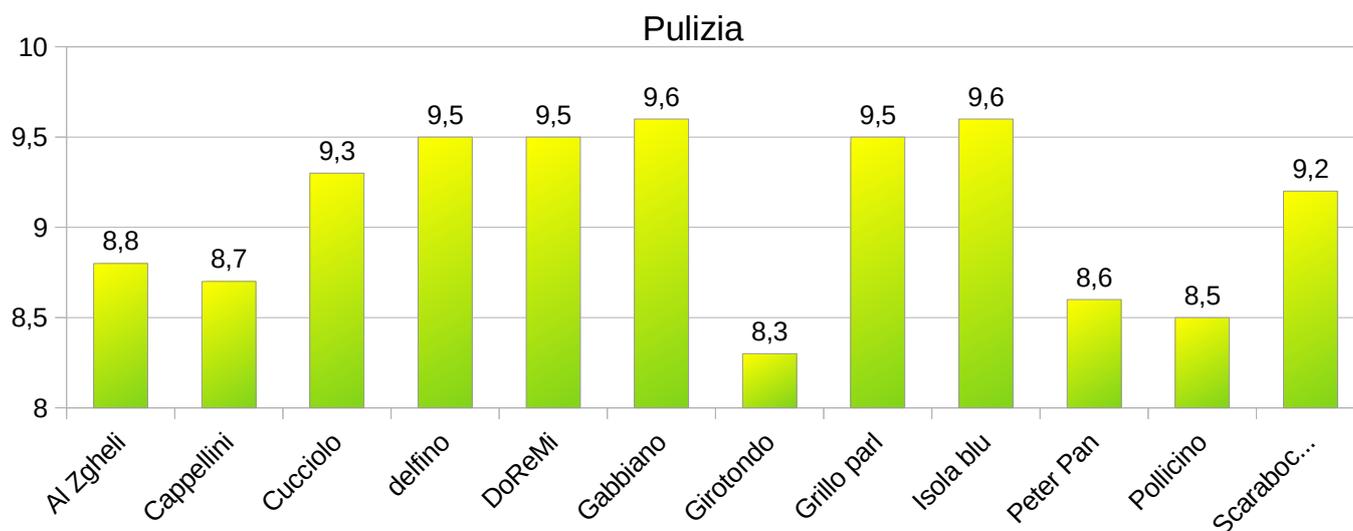
Di seguito sono rappresentati gli aspetti del servizio che i genitori ritengono più importanti. Le barre trasparenti riportano i giudizi dell'anno scolastico precedente.

**Oss2.** Il grafico successivo confronta la Professionalità ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,3 su 10.

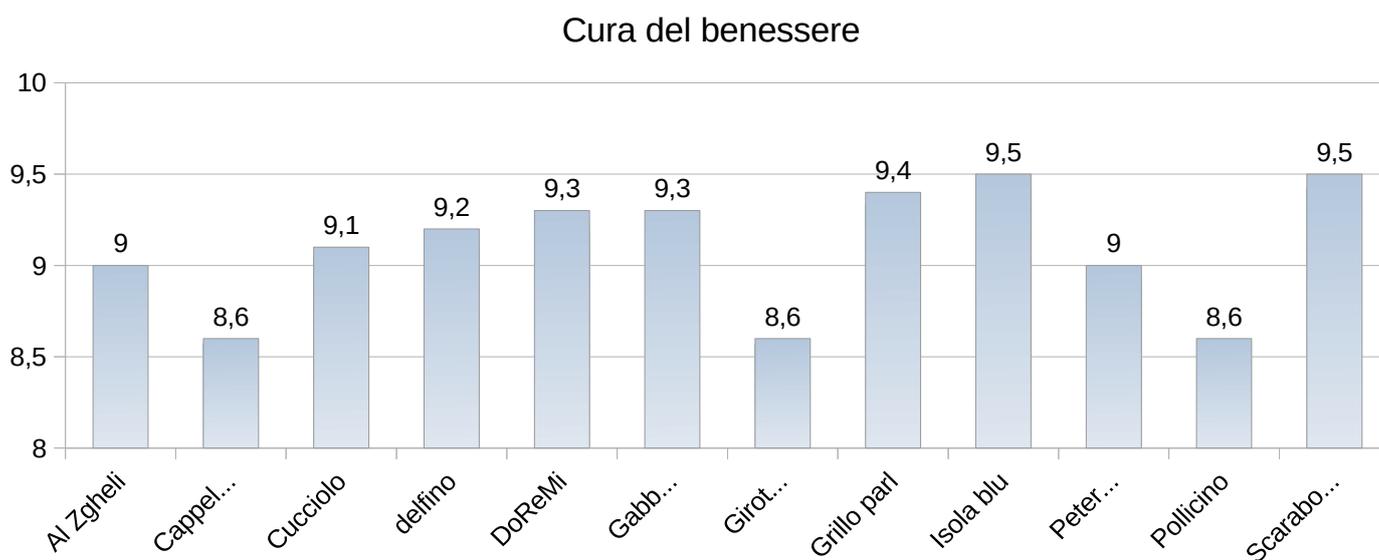


**Oss3:** La professionalità del personale e la Cura del benessere risultano essere due aspetti correlati.

**Oss4.** Per le pulizie il valore medio è 9 su 10.



**Oss5.** La Cura del benessere del bambino ha un valore medio è **8,9** su 10.



### Proposte di miglioramento per i collettivo

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

1.	Tipologia	Al Zgheli	Freq.
1	Organizzazione	aumentare di 15 min la fascia di uscita	1
2	Servizio	lavoretti per la festa della mamma e del papà	1
2.	Tipologia	Capellini	Freq.
1	Servizio	Servizio estivo	11
2		La comunicazione nelle uscite, più efficace con i genitori. Non viene detto nulla rispetto la giornata del bambino. Solo se viene richiesto dal genitore qualcosa arriva di rimando.	3
3		Laboratorio di musica con esperti	2
4		Condividere la vita dei bambini all'interno del plesso	1
5		Aumento delle uscite	1
6		Attività per le festività importanti come natale	1
7		Foto e video di più momenti durante l'anno	1
8		Maggiore attenzione su cambi pannolini e igiene personale	1
9		Informazioni più specifiche per avere un colloquio sul proprio figlio	1
10	Organizzazione	Prolungamento orario	2

2.	Tipologia	Cucciolo	Freq.
1	Organizzazione	Servizio estivo	2
2		prolungamento al pomeriggio	1
3	Servizio	creare un evento per i nonni	1
4		attività outdoor tramite cargo bike	1
5		Inserimento più breve	1
6	Alimentazione	Formaggio nella pasta non obbligatorio a favore di più proteine nel secondo come pesce e legumi.	1

3.	Tipologia	Delfino cern.	Freq.
1	Servizio	Empatia insegnanti nell'accoglienza bambini e verso i genitori	1
2		Fare indossare gli stivali se si fanno attività al mare e i pantaloni cerati quando si usano i colori	1
3		Proposta sonno	1
4		Usare il giardino per le feste	1

5		Pensare qualche momento di gioco per i bambini nelle feste	1
	<b>Tipologia</b>	<b>Do Re Mi</b>	<b>Freq.</b>
1	Organizzazione	apertura estiva	1
2	Servizio	Giornata del genitore al nido	4
3		Laboratori assieme ai genitori	2
4		Proposta uscita con i genitori in fattorie con animali	2
5		Avere nel corso dell'anno qualche foto o qualche info in più su cosa fanno	1
6		Uscite con tute anti pioggia	1
7		Tempi di inserimento più brevi	1
8		Vorrei che la documentazione delle attività venisse consegnata a intervalli più ravvicinati e non in una volta a fine d'anno scolastico	1

	<b>Tipologia</b>	<b>Gabbiano cern.</b>	<b>Freq.</b>
1	Servizio	Uscite	2
2		Anticipare il colloquio individuale	1
3		Migliorare l'aspetto comunicativo per descrivere nelle assemblee il progetto formativo con le attività esterne	1
4		Coinvolgimento dei genitori	1
5		Descrizione sulle attività svolte giornalmente	1
6		Avere un colloquio individuale prima di maggio	1

<b>7.</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Girotondo</b>	<b>Freq.</b>
1	Organizzazione	nel periodo di inserimento di inizio anno utilizzare educatrici già conosciute	2
2		orario di uscita alle 18	1
3		merenda dopo il sonno	1
4		fare un post scuola	1
5		apertura estiva	1
6		Possibilità di usare il giardino nel dopo scuola	1

7	Servizio	Giornata dedicata alla lettura con i genitori anche tramite mail e messaggistica	3
8		Qualche piccola uscita sul territorio	2
9		Merenda dopo il sonno	1
10		Fare più cartelloni delle uscite con le maestre	1
11		Pulire il moccio del naso	1
12		Evitare eccessive esposizione ad acqua e fango nelle giornate piovose	1
13		Colloqui sulla crescita del bambino durante l'anno	1
14		Giochi da riproporre a casa	1
15		Lavoretti fatti dai bambini da portare in casa	1

8.	Tipologia	Grillo parlante	Freq.
1	Organizzazione	Servizio estivo	3
2		Accorciare i tempi di inserimento	1
3		Ingresso 7,30	1
4	Servizio	Documentazione sulle attività svolte	2
5		Lavori manuali da portare a casa	2
6		Informare i genitori sulle attività quotidiane con una lavagnetta	1
7		Maggiori laboratori pratici	1
8		Lavorare più sulle autonomie: vestirsi da soli	1
9		Avere spazi di dialogo con le educatrici	1
10	Iscrizioni	Abbattimento retta anche per isee a 25k	1

10.	Tipologia	Isola Blu	Freq.
1	Organizzazione	Aumento orario pomeridiano	1

11.	Tipologia	Peter Pan	Freq
1	Organizzazione	Servizio estivo	1
2	Servizio	Occasioni di attività con le famiglie	1
3		Partecipazione alla giornata scolastica	4
4		Insegnare poesie brevi	1
5		Gite in fattoria	1
6		Rette	Tornare alla vecchia modalità di pagamento delle

		rette	
--	--	-------	--

12.	Tipologia	Pollicino	Freq
1	Organizzazione	orario fino 17,30	1
2	Servizio	Più attenzione durante il pasto	1

13.		Scarabocchio	Freq
1	Alimentazione	Menù più vario con verdure da provare	1
2	Servizio	Orto più ampio	1
3		Aumentare i libri in prestito	1

### 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 8,1 su 10

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

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

Gli **spazi esterni** sono giudicati:

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

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

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

Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

<b>Plesso</b>	<b>Proposte di carattere strutturale</b>	<b>Freq.</b>
1. Al Zgheli	Porte adeguate nelle varie sezioni e non a soffietto	1
	Manutenzione spazi esterni	1
1. Cappellini	Disinfestazione per zanzare	3
	Climatizzazione ambiente	2
	Lo spazio esterno del retro è poco curato ed poco organizzato	1
2. Cucciolo	Manto erboso in giardino	1
4. Do Re Mi	Giardino più curato	6
	Sistema di condizionamento	1
6. Girotondo	Disinfestazione per zanzare	6
	Climatizzazione ambiente	3
7, Grillo parl	Ombra	1
	Giardino più curato	1
8. Isola Blu	Imbiancatura locali interni	3
9. Peter Pan	Spazio maggiore nella zona armadietti	1
	Mettere scivolo o altalene	1
	manutenzione e pulizia del giardino	1
Pollicino	Infiltrazioni dal tetto	1
	Sistemare pavimento	1
	Caso di aula allagata causa pioggia	1
	Giardino con erba	1
10. Scaraboc.	Ampliare lo spazio esterno con più ombra	6
	disinfestazione zanzare	2

## Trend complessivo dal 2008

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



Oss.

L'indice di Correlazione indica una relazione tra la Soddisfazione complessiva con i singoli aspetti che caratterizzano il Servizio. Si osserva che gli aspetti che influenzano di più il giudizio finale sono

1. **Cura del benessere**
2. **Esperienza Educativa**
3. **Organizzazione della giornata educativa.**

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

## Scheda riassuntiva

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

- Per i genitori affidarsi al Nido d'infanzia vuol dire trovar:
1. Professionalità del personale educativo
  2. Cura del benessere del bambino, Ambiente igienicamente sicuro,
  3. Locali interni, Esperienza educativa

### Leve di successo

1. Coinvolgimento alla vita del nido, Organizzazione della giornata educativa
2. La documentazione delle esperienze, Supporto al ruolo genitoriale
3. Socializzazione del bambino

### Leve di Miglioramento

1. Costo della retta
2. Spazi esterni
3. Locali interni

**Il cibo è gradito** dal 97% dei bambini .

**Il Giudizio medio pesato** dei genitori è **8,4** su 10

 <b>Comune di Rimini</b> <b>Servizi Educativi</b>	Nome documento: <b>INDAGINE DI SODDISFAZIONE NIDI INFANZIA</b>	Codice documento: <b>M39.08.01</b>
	File di archivio: M39.08.01 Customer nidi 26mag25.doc	Data di emissione: <b>19/05/25</b>
		Indice di revisione: <b>0</b>

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 <b>NIDO d'infanzia</b> frequentato:	
--	--

Aspetti del servizio	Importanza di qs. aspetto	Grado di Soddisfazione
Immobile	Voto da 1 a 10	Voto da 1 a 10
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		
<b>Personale educatore</b>		
4. Professionalità e affidabilità		
5. Supporto al ruolo genitoriale		
<b>Progetto Pedagogico</b>		
6. Inserimento del bambino al nido ( <i>tempi, modalità</i> )		
7. Organizzazione della giornata educativa		
8. Esperienze educative e di apprendimento		
9. Socializzazione del bambino		
10. Cura del benessere del bambino		
11. Documentazione delle esperienze ( <i>cartelloni, diario personale</i> )		
12. Coinvolgimento alla vita del nido ( <i>Assemblee, Incontri di Sez., Colloqui online, feste</i> )		
<b>Tempi di funzionamento &amp; Organizzazione</b>		
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>Iniziative sulla scuola, comunicazione istituzionale, ecc.</i> )		
17. <b>Come giudica il servizio nel suo complesso?</b> →→ → → →→ → → →		

**GIUDIZI / SUGGERIMENTI**

18) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo?

Sì       No      perché \_\_\_\_\_

 <b>Comune di Rimini</b> <b>Servizi Educativi</b>	Nome documento: <b>INDAGINE DI SODDISFAZIONE NIDI INFANZIA</b>	Codice documento: <b>M39.08.01</b>
	File di archivio: M39.08.01 Customer nidi 26mag25.doc	Data di emissione: <b>19/05/25</b>
		Indice di revisione: <b>0</b>

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

- Laboratorio  
 Incontri con esperti  
 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](http://www.comune.rimini.it)***