
RELAZIONE SULLA QUALITÀ' PERCEPITA DEL SERVIZIO SCUOLE D'INFANZIA

n. 18/ Settembre 2025

Indice

▫ Scopo	pag. 2
▫ Oggetto dell'indagine	pag. 2
▫ Metodo di somministrazione	pag. 2
▫ Importanza percepita	pag. 3
▫ Analisi di soddisfazione	pag. 3
▫ Focus sui collettivi e proposte di miglioramento	pag. 4
▫ Proposte di Miglioramento ai collettivi	pag. 6
▫ Alimentazione	pag. 10
▫ Analisi di soddisfazione sulle strutture	pag. 12
▫ Proposte di carattere strutturale	pag. 13
▫ Trend complessivo dal 2008 al 2023	pag. 15
▫ Scheda Complessiva	pag. 16

Allegato: modulo Indagine di soddisfazione scuola inf. a.s. 2024 /25

NOTA per insegnanti:

Riportare la **data di condivisione** dell'indagine con i genitori riportata nel **verbale di riunione**:_____

Scopo

Questo è il **18° monitoraggio** annuale svolto sul servizio Scuola dell'Infanzia. L'obiettivo è misurare la qualità percepita delle famiglie ed indirizzare il riesame della Direzione, il coordinamento pedagogico ed i singoli collettivi.

Oggetto dell'indagine

L'analisi di soddisfazione su tutti i 12 plessi di scuola dell'infanzia gestiti direttamente dai Servizi Educativi del Comune di Rimini:

- | | |
|------------------|----------------------------------|
| 1. Al Zgheli | trezzano, 57 (gestione CEIS) |
| 2. Arcobaleno | I. Da Vinci, 57 (gestione CEIS) |
| 3. Borgo | G. Matteotti, 56 (gestione CEIS) |
| 4. Coccinella | della Fiera, 88 |
| 5. Delfino | tommaseo, 5 |
| 6. Gabbiano | orsini, 26 |
| 7. Galeone | sacramora, 38 |
| 8. Ginestra | monte cieco, 2 |
| 9. Glicine | pagliarani, 4 |
| 10. Isola blu | petropoli, 33 |
| 11. Lucciola | di mezzo, 10 |
| 12. Margherite | losanna, 16 |
| 13. Quadrifoglio | mirandola - Spadarolo |
| 14. Rondine | pagliarani, 2 |
| 15. Vela | lago di garda, 15 |
| 16. Volo | G. Ferraris, 25 (gestione CEIS) |

Metodo di somministrazione:

Le famiglie che hanno risposto all'indagine sono state **632** su **1164** quindi circa il **54%** della popolazione interessata. Il campione è rappresentativo all'interno di un livello ed intervallo di confidenza rispettivamente del 95% e 3 sigma.

Il test, somministrato in auto compilazione, è stato completato per il:

- 75 % dalle madri;
- 8 % entrambi i genitori;
- 17 % solo i padri;

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

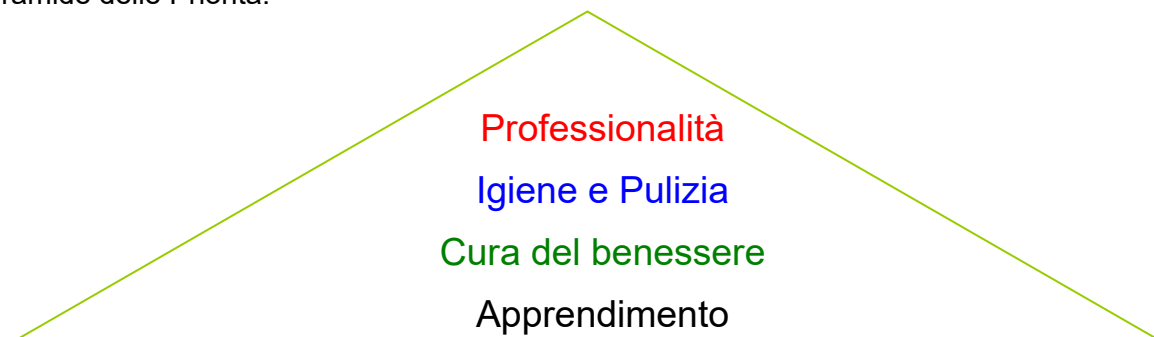
- Immobile
- Personale
- Piano di Offerta Formativa
- Partecipazione delle famiglie
- Tempi di funzionamento & Organizzazione
- Aspetti complessivi



Importanza percepita

In questa sezione si riportano le aspettative delle famiglie verso il servizio. Questa analisi fornisce all'amministrazione una chiave di lettura sulle priorità delle famiglie per descrivere il loro servizio ideale.

Gli aspetti del servizio (*al di sopra del valore medio di importanza 8,9*) sono rappresentati nella Piramide delle Priorità:



Si osserva che gli aspetti considerati importanti dai genitori intervistati sono rimasti gli stessi dell'anno passato

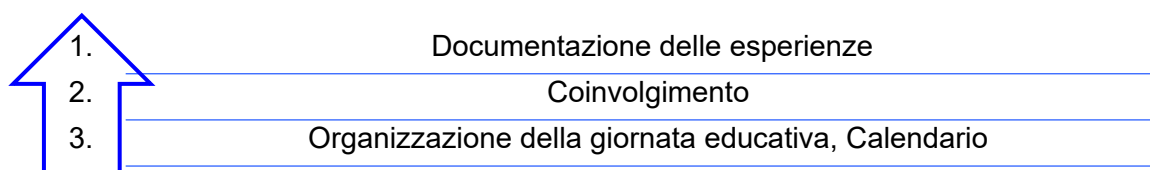
Analisi di Soddisfazione

La tabella seguente evidenzia i valori di soddisfazione sugli aspetti ritenuti più importanti che rispetto l'anno passato non hanno avuto particolari scostamenti.

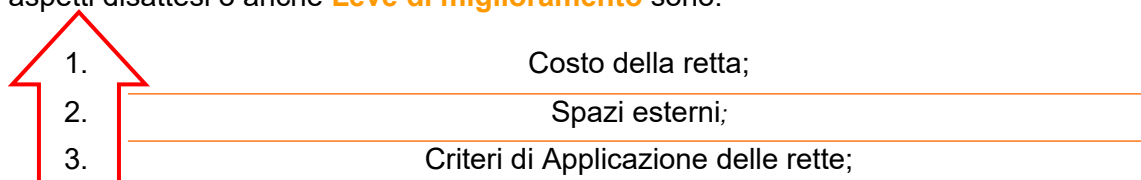
Ordine import.	Aspetti del Servizio	Importanza	Soddisfazione
		val. medio 8,9	val. medio 8,6
1°	Professionalità	9,7	9,3
2°	Igiene e Pulizia	9,6	9,2
3°	Cura e Benessere	9,5	9
4°	Apprendimento & Socializzazione.	9,3	
5°	Locali interni	9,1	8,7
6°	Supporto al ruolo genitoriale	9	8,9
	Spazi esterni		8,0
7°	Organizzazione della giornata educativa	8,8	8,9
8°	Calendario annuale e ampiezza fasce orarie	8,6	8,6
9	Coinvolgimento (colloqui, incontri sez.)	8,5	
10°	Criteri di applicazione della retta	8,3	7,5
	Costo della retta		7
	Documentazione delle esperienze		8,5
11°	Informazione da parte dell'ente	8,1	7,9



Si identificano le **Leve di successo** che risultano da un sostanziale equilibrio tra importanza e soddisfazione come:



Gli aspetti disattesi o anche **Leve di miglioramento** sono:



Focus sui collettivi e proposte di miglioramento

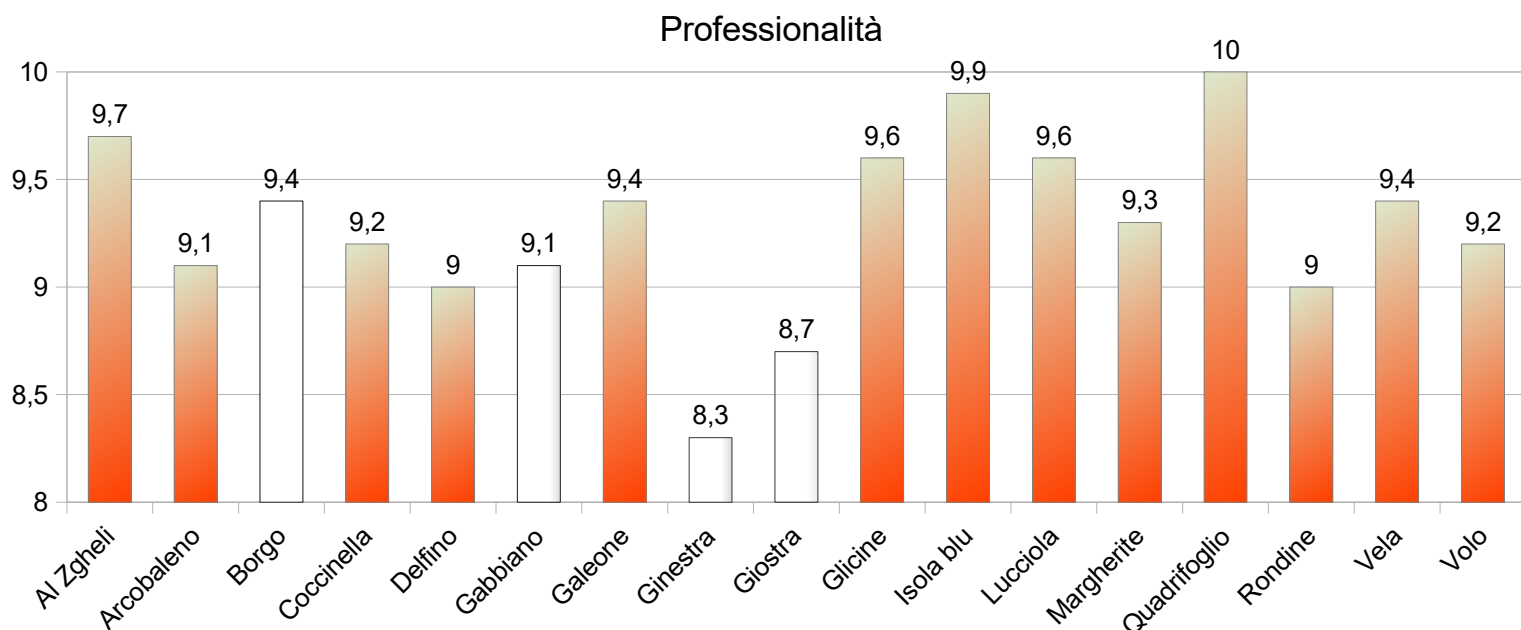
Si riportano nella tabella il numero questionari raccolti per plesso. La nota tra parentesi indicano i questionari dell'anno passato.

Plesso	Al Zgheli	Arcobaleno	Borgo	Coccinel	Delfino	Gabbiano	Galeone	Ginestra	Giostra
N. Quest.	27	49 (58)	19 (25)	50 (60)	59 (56)	14 (21)	46 (47)	7 (13)	18 (46)
N. Bambini	48	104	50	78	79	48	78	26	78
% raccolta	56%	47%	38%	64%	74%	29%	59%	26x%	23%
Plesso	Glicine	Isola Blu*	Lucciola	Margher	Quadrif	Rondine	Vela	Volo	
N. Quest.	34 (34)	22 (22)	67 (61)	43 (46)	35 (53)	53 (43)	37 (35)	52 (68)	
N. Bambini	52	22	104	78	78	78	78	103	
% raccolta	65%	100%	64%	55%	45%	68%	47%	50%	

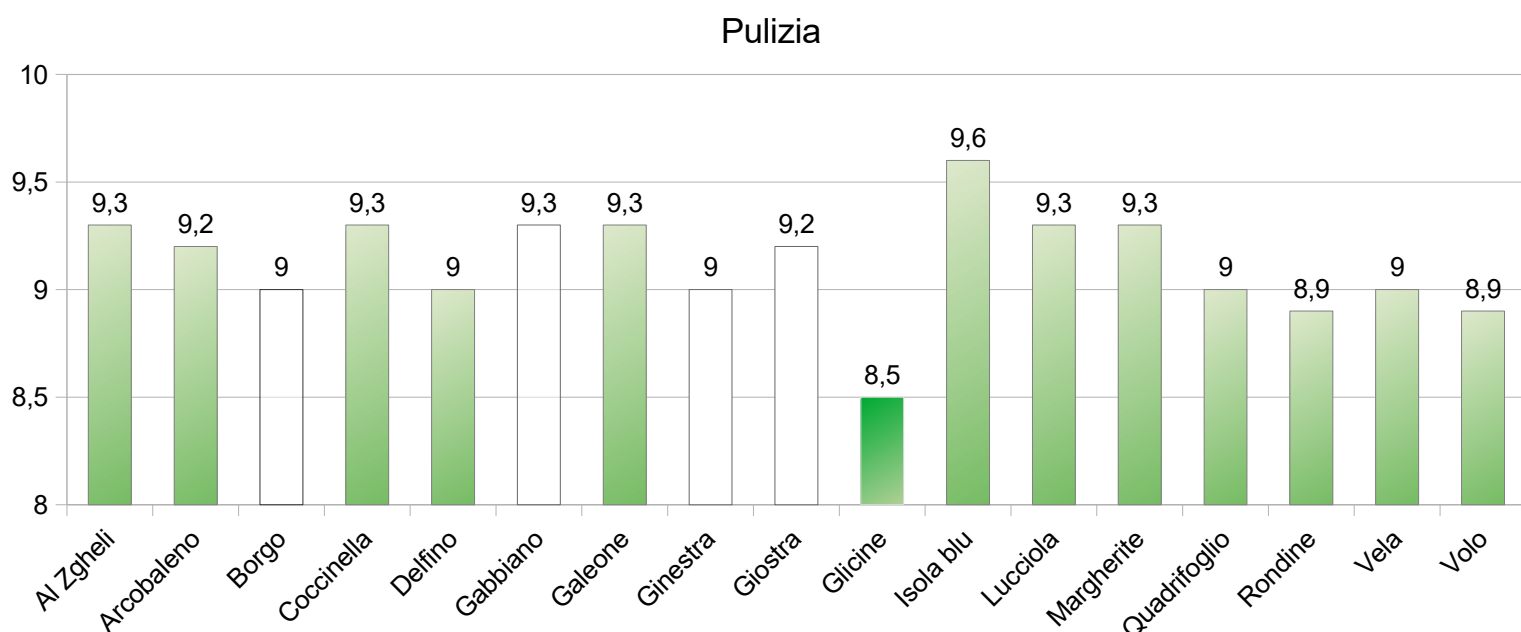
Di seguito sono rappresentati gli aspetti del servizio che i genitori ritengono più importanti. Per il plesso del Borgo Gabbiano Ginestra e Giostra i valori sono da considerarsi puramente indicativi in quanto i questionari raccolti non sono sufficienti per avere una rappresentazione affidabile. Per tale motivo sono rappresentati senza colore.

Oss.1. Il valore medio dell'indicatore sulla Professionalità del personale percepita è di 9,3 su 10.



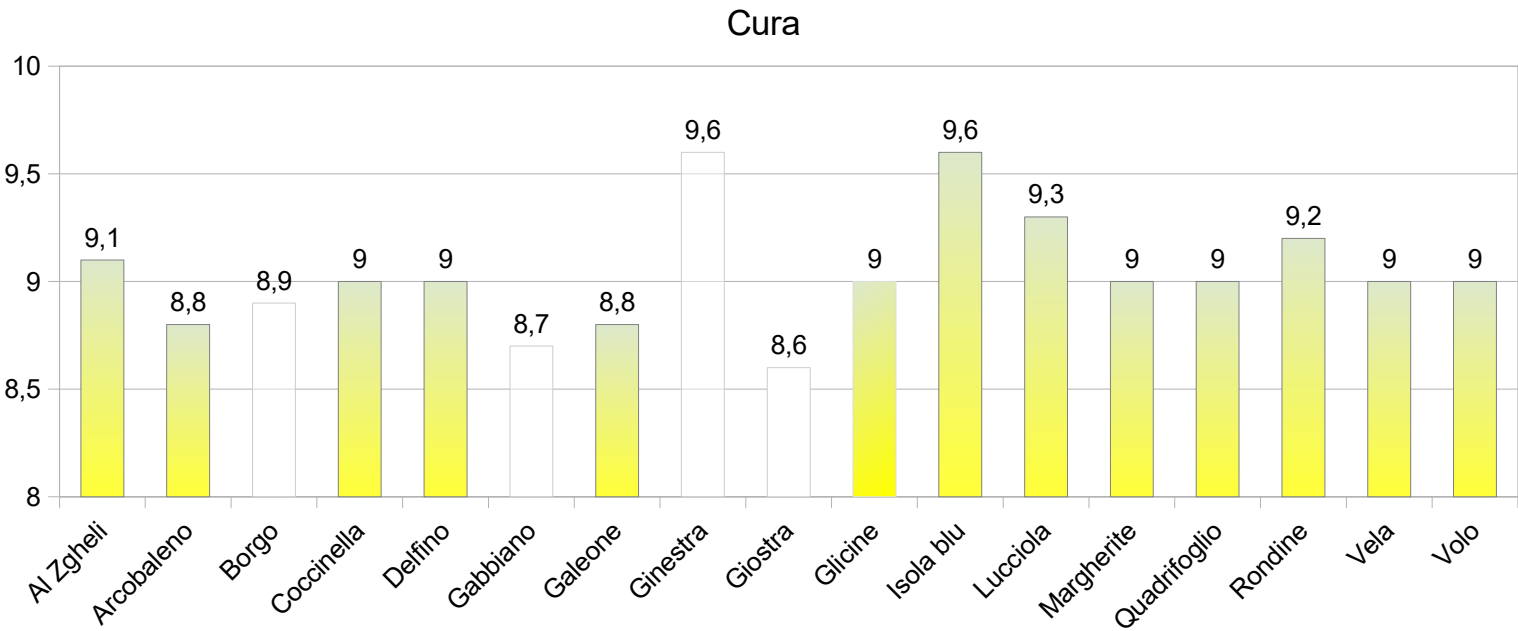


Oss.2. Il valore medio dell'indicatore sulla Pulizia e Igiene è di 9,2 su 10.



Oss. 3: La percezione sulla Cura del benessere del bambino è di 9 su 10.





Oss.4 I genitori sono ugualmente propensi ad essere coinvolti in ugual misura negli Incontri tematici inerenti all’educazione del bambino che nei laboratori.

Proposte di miglioramento ai collettivi

Le proposte sono state catalogate in base ai destinatari della proposta e l’argomento dei suggerimenti.

n.	Tipologia	Plesso	Freq.
1. Al Zgheli (gestione CEIS)			Freq
1	Servizio	Maggiore attenzione alle attività svolte fuori	1
2	Alimentazio ne	Porzioni di cibo più abbondanti	1
3	Retta	Retta in base alle presenze del bambino	1
4		Anticipare invio bollettino retta	1

2. Arcobaleno (gestione CEIS)			Freq
1	Organizzazi one	Centro estivo nella stessa sede	1
2	Servizio	Più collaborazione dei genitori nei laboratori	4
3		Più attenzione all'igiene	1
4		Migliorare distribuzione degli spazi	1
5		Colloquio intermedio	1
6		Attività genitori e bambini insieme	1



7		Stimolare i bambini a non giocare sempre con gli stessi con delle attività di gruppo	1
8		Uscite al mare e al parco	1
9		Possibilità di fare più uscite con pranzo al sacco	1
10	Retta	Retta dell'estivo come per servizio invernale	1
11		Regolarizzare la retta in caso di cambio di residenza senza sovrapprezzo	1
12	Alimentazione	Menù più vasto	1
13		Quando è previsto il pesce nel menù, inserire almeno un piatto senza pesce	1
14		Cibo più abbondante	1

3.	Borgo (gestione CEIS)		
1	Organizzazione	Fasce orarie di entrata/uscita più compatibili agli orari di lavoro dei genitori	1
2	Servizio	Migliorare socializzazione del bambino	1
3		Documentare le varie esperienze durante l'anno (no whatsapp)	1
4		Foto esposte in salone	1
5	Alimentazione	Variare di più il menù	1

4.	Coccinella		
1	Organizzazione	Pulmino finanziato dal comune	13
2		Apertura luglio Agosto	2
3		uscita posticipata fino alle 18	2
4	Servizio	Organizzare gite	3
5		Documentare un po' di più le attività svolte	1
6		dedicare tempo al pregrafismo	1
7		lavoretti da far realizzare ai bambini	1

2.	DELFINO		Freq
1	Servizio	No aule aperte	3
2		Più uscite al mare	1
3		Insegnare di più a leggere lettere e numeri	1
4		Organizzare meglio la giornata educativa proponendo attività	2



5		Attività indoor e outdoor in egual misura	1
6		Personale con più iniziativa	2
7		Attività creative e manuali a cui i bambini devono partecipare tutti insieme	2
8		Progetto spazi aperti: maggiore controllo da parte degli insegnanti (perdono di vista i bambini durante la giornata).	1
9		Poter festeggiare la fine del prossimo anno al Delfino con canti e recite	1
10		Fare inglese da inizio anno	2
11		Ampliare biblioteca scolastica	1
12		Modificare la proposta educativa di lavorare in modalità aperta (era meglio prima).	1
13		Maggiore accoglienza dei bisogni e dei desideri dei bambini	1
14		Migliorare la gestione dei conflitti aiutando i bambini ad esprimere il loro punto di vista senza sostituirsi a loro e giudicarli	1
15	Rette	Retta del servizio estivo come quella invernale	1

3. GABBIANO			Freq
1	Servizio	Uscite didattiche	2
2		Coinvolgere i genitori in attività	2
3		Bambini in classe dopo la pioggia per non sporcarsi	1
4		Comunicare l'eventuale problematica al genitore in disparte	1

4. GALEONE			Freq
1	Organizzazioni	Pulmino per uscite	2
2	Servizio	Fare più attività genitori-figli	2
3		Festeggiare festa della mamma e del papà	1
4		Più supporto/disponibilità alle famiglie	1
5		Inglese per tutto l'anno scolastico	1
6		Migliore documentazione attività quotidiane	1
7		Servizio di psicomotricità	1
8		Più tempo per i colloqui individuali	1
9		Maggiore coinvolgimento dei genitori in attività di gruppo	1
10		Orto	1

11		Maggiore scambio di informazioni delle attività	1
12		Supporto meno lento per bimbi con disabilità	1
13		Più sorrisi	1
14	Retta	Rette troppo alte soprattutto per estivo	1

6. GIOSTRA (gestione CEIS)			Freq
1	Servizio	Prescolarizzazione	1
2		Colloqui più approfonditi	1
3		Avvicinamento allo sport	1
4		Più sicurezza all'uscita, il cancello è sempre aperto.	1
5		Maggiore igiene negli spazi esterni	1
6		Spronare le amicizie	1
7		Più outdoor durante l'inverno con abbigliamento adatto	1
8		Inserire un momento di aiuto sotto forma di gioco per chi ha difficoltà ad esprimersi / con le lettere/ di comportamento.	1
9		Attività ed escursioni adeguate all'età	1

7. GLICINE			Freq
1	Organizzazione	Pulmino	2
2	Servizio	Inglese per tutto l'anno scolastico	3
3		Più progetti con gli esperti per tutto l'anno	1
4	Alimentazione	Aumentare razioni di cibo	1

9. LUCCIOLA			Freq
1	Organiz.	Pulmino per uscite	28
2		Anticipare tempi organizzazione servizio estivo	1
3		Prezzi del centro estivo come quelli invernali	1
4	Servizio	Più inglese e musica nel piano formativo	8
5		Più uscite didattiche	3
6		Riposo pomeridiano	1
7		Supporto psicologico per genitori e insegnanti	1
8		Prezzi del centro estivo come quelli invernali	1
9		Recita a fine anno	1
10		Più attività genitori-figli	1
11	Alimentazione	Merenda più sostanziosa per il mattino	1



12		Menù più sano dando priorità alla cucina di vegetali	1
13		Maggior rotazione dei piatti proposti, attivare un menù primaverile/estivo, porzioni più abbondanti	
14	Retta	Più fasce isee per calcolo retta scolastica	1

10.	MARGHERITE		Freq.
1	Organizzazione	Pulmino per uscite	1
2	Servizio	Più uscite esterne	4
3		Colloqui più frequenti	2
4		Inglese tutto l'anno	1
5		L'informazione delle uscite tramite cartelloni	1
6		Coinvolgimento dei genitori	1
7		Possibilità di dormire al pomeriggio per i primi mesi dell'anno	1
8		Inglese tutto l'anno	1
9		Maggior tempo all'aperto	2
10		Lavoretti da far realizzare ai bambini	1
11	Retta	A luglio la retta è troppo alta	1

11.	QUADRIFOGLIO		Freq
1	Organizzazione	Pulmino finanziato dal comune	4
2	Servizio	Inglese tutto l'anno	3
3		Diario giornaliero con le attività svolte	1
4		Il fatto che non ci sia una tematica penalizza l'organizzazione di una proposta educativa da parte del personale	1

12.	RONDINE		Freq.
1	Organizzazione	Aumentare le fasce orarie (es. 7:30-16:30)	1
2	Servizio	La festa di fine anno dovrebbero partecipare genitori con fratelli/sorelle e non fatti laboratori che potrebbero essere svolti durante l'anno	1
3		Apertura estiva	1
4		Far lavare i denti ai bambini dopo pranzo	1
5		Pulizia in giardino	1
6		Collaborazioni con centri sportivi	1



7		Maggiore coinvolgimento della famiglia nella progettualità didattica annuale	1
8	Alimentazione	Cibo di maggiore qualità e porzioni più grandi	3
9		Verificare che la cucina segua il menù giornaliero	1
10		Lasciare frutta e pane disponibili per i bambini nel primo pomeriggio	1

13. VELA			Freq.
1	Organizzazione	Anticipare l'orario del pre-ingresso	1
2		Continuità centro estivo in sede	1
3		Non concentrare 3 sezioni in una unica se manca insegnante	1
4	Servizio	Più uscite didattiche	4
5		Più laboratori insieme ai genitori	1
6		Cambiare vestiti dei bambini se si sporcano, più cura personale	1
7		Laboratori con campane tibetane / disegno	1
8		Più attenzione all'igiene	1
9		Più esperienze esterne alla scuola	1
10		Prepararli per la scuola primaria	1
11		Più psicomotricità e attività didattiche esterne	1
12		Maggiore comunicazione con le famiglie tramite app o diario	1
13	Retta	Pagamento retta in base alle presenze	2
14. VOLO (gestione CEIS)			Freq.
1	Servizio	Più uscite didattiche ed attività esterne alla scuola	3
2		Più laboratori con i genitori (festa del papà, mamma, nonni...)	1
3		Controllare molto il linguaggio dei bimbi	1
4		maggiori informazioni sulle attività che svolgono i bimbi	1
5		Sfruttare maggiormente il cortile	1
6		Incontri con i genitori in orari più accessibili per chi lavora	1
7		Riposino pomeridiano	1
8		Spring break	1

Alimentazione

Il servizio di mensa è gradito dal 94% del campione intervistato. Le osservazioni riguardano l'alimentazione sono indicate nelle proposte di miglioramento in merito di ciascun plesso.

Analisi di soddisfazione sulle Strutture

Allo scopo di avere un'indicazione più precisa della soddisfazione sugli aspetti riguardanti i singoli plessi e confrontandoli con quelli dell'anno passato indicandoli tra parentesi, si è ottenuto:

Scuole infanzia	Spazi esterni		Locali Interni	
	Import.	Soddisfaz.	Import.	Soddisfaz.
Val. medio	8,9	8,1	9,1	8,7
Al zgheli	9	8 (8,3)	9,2	8,9 (8,6)
Arcobaleno	8,9	8,6 (8,4)	9	8,7 (8,2)
Borgo	9	8,2 (7,6)	8,6	8,4 (8,7)
Coccinella	9,3	8,8 (8,9)	9,3	9
Delfino sc.	9	9 (8,3)	9	9 (8,3)
Gabbiano	9	8,1 (7,7)	9	8,3 (7,8)
Galeone	9,3	8,7 (8,3)	9,5	8,8 (8,4)
Ginestra	8,3	7,6 (8,3)	9	8,3 (8,9)
Glicine	7,9	8 (7,6)	8,9	8,9 (8,2)
Giostra	9	8,9 (7,4)	9	8,4 (7,6)
Isola Blu	9,5	9,3 (8,8)	9,5	9,3 (9,5)
Lucciola	9,4	8,6 (8,9)	9,2	8,9 (8,8)
Margherite	8,4	8 (8,4)	8,7	9 (8,7)
Quadrifoglio	9	7,8 (8,4)	9	9 (8,7)
Rondine	8,5	5,6 (8,4)	9	8 (8,7)
Vela	8,6	8 (8,5)	9	8,7 (8,6)
Volo	9	7,4	9,1	8,4

Gli **Spazi esterni** sono giudicati:

Focus su (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Rondine	1. Giostra
2. Quadrifoglio	2. Delfino
3. Volo	3. LGlicine

I **Locali Interni** sono giudicati:

Focus su (leve di miglioramento)	Positivamente (leve di successo)
1. Volo; Gabbiano; Galeone; Ginestra	1. Margherite
	2. Delfino; Giostra



Di seguito confrontiamo la Soddisfazione sugli Spazi esterni e Locali interni dei singoli plessi

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Al Zgheli	Più zone d'ombra negli spazi esterni	10
	Rendere meno scivoloso il vialetto di accesso all'aula verde (in caso di pioggia)	2
	Più cura della struttura esterna (intonaco)	1
2. Arcobaleno	Maggiore attenzione alla manutenzione del giardino e dei giochi	2
3. Borgo	Più aree verdi in giardino	2
4. Coccinella	Piantare l'erba evitando le aree di terra e fango	3
	Sistema di condizionamento	1
	Ristrutturazione dei bagni	1
5. Delfino	Rinnovare la scuola (es. pavimento del salone)	2
	Tapparelle nelle aule	1
6. Galeone	Disinfestazione zanzare-zecche	1
	Più zone d'ombra negli spazi esterni	1
7. Giostra	Più controllo nello spazio esterno dalla strada con copertura siepi	1
	Rendere più sicure le recinzioni	1
	No ghiaia in giardino (trovare alternativa)	1
8. Isola Blu	imbiancare salone	1
	Ristrutturazione bagni	1
9. Lucciola	Sistemare tetto (piove dentro)	8
	Imbiancare la struttura	4
	Più ombra in giardino	2
10. Margherite	maggiori trattamenti anti zanzare	1



11. Quadrifoglio	Il giardino ha molte zone dove l'erba non cresce ed una con un lago quanto piove	4
	Odore sgradevole delle fognature che spesso si sente all'interno del plesso	2
	La superficie esterna è piena di buche ed è irregolare	2
	Fronte ingresso la terra ha ceduto ed è pericoloso	1
	Disinfestazione giardino	1
	Spostare i bidoni posizionati all'ingresso per ragioni igienico-sanitarie	1
12. Rondine	Sistemare il giardino come promesso a Settembre 2024	14
	Rimuovere lo scivolo inutilizzabile	5
	Imbiancare le pareti e gli spazi comuni	1
	Trattamento antizanzare	1
13.Vela	Sistemare porte con chiusura pericolosa	1
	Più erba in giardino	1
14.Volo	Riqualficare spazi esterni	7
	Installare un depuratore per acqua potabile	1

Trend complessivo dal 2008 al 2025

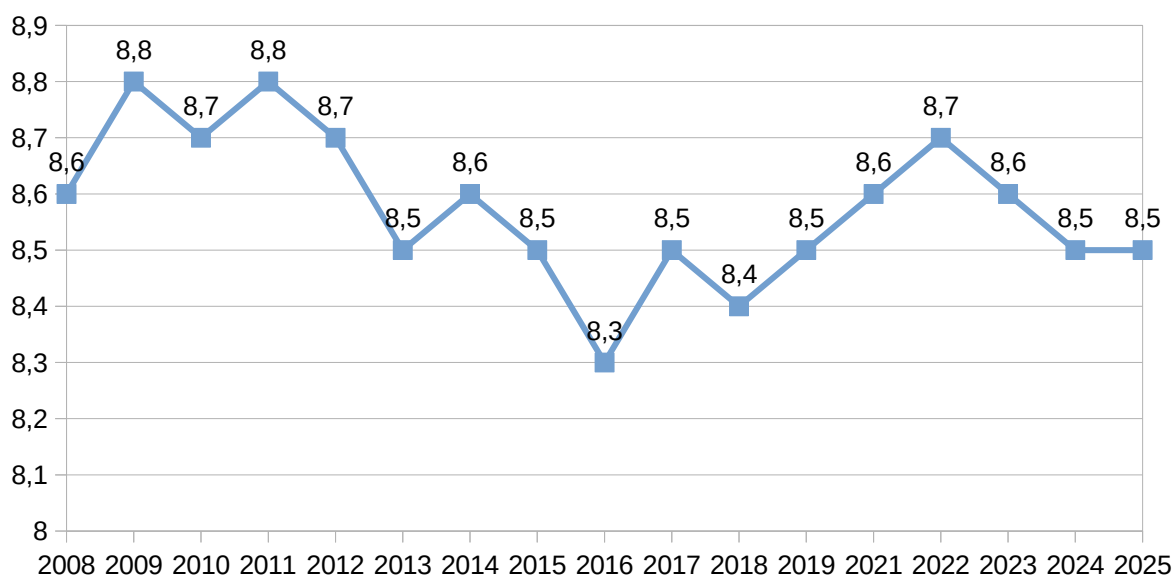
La Soddisfazione pesata con l'importanza rimane costante a **8,5**.

Gli elementi più impattanti che hanno portato al giudizio complessivo sono stati:

- 1. Coinvolgimento,**
- 2. Organizzazione della giornata educativa.**
- 3. Socializzazione**



Trend dal 2008 al 2025



Oss. Si osserva che in questa rilevazione si sono aumentati i plessi coinvolti inserendo anche quelli gestiti in outsourcing.



Scheda Riassuntiva

632 famiglie hanno risposto al questionario (53%): inclusi i plessi con esternalizzati.

Quali sono gli aspetti che i genitori ritengono più importanti?

1. Professionalità
2. Igiene e pulizia
3. Cura

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

1. Documentazione delle esperienze
2. Coinvolgimento delle famiglie;
3. Organizzazione della giornata educativa

Le **LEVE DI MIGLIORAMENTO** sono:

1. Costo della retta
2. Spazi esterni
3. Criteri delle rette

Il cibo è gradito
(94% di feedback positivi).

La media pesata dei giudizi rimane più che buono 8,5 su 10



 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE SCUOLE INFANZIA	Codice documento: M39.08.02
	File di archivio: M39_08_02 Customer scuole 25Mag21.doc	Data di emissione: 20/05/21
		Indice di revisione: 0

Vi chiediamo pochi minuti per esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio con un voto da 1 a 10 (dove 1 è il min e 10 il max) sull'Importanza presunta e la Soddisfazione percepita dei seguenti aspetti.

Nome della SCUOLA 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>organizzazione, cura e adeguatezza</i>)		
2. Locali interni (<i>organizzazione, cura e adeguatezza all'età</i>)		
3. Igiene e pulizia		
Personale educatore		
4. Professionalità e affidabilità		
5. Supporto al ruolo genitoriale		
Piano di offerta formativa (POF)		
6. Organizzazione della giornata educativa		
7. Apprendimento e Socializzazione		
8. Cura e benessere del bambino		
9. Documentazione delle esperienze (<i>cartelloni, diario personale...</i>)		
10. Coinvolgimento alla vita della scuola (<i>colloqui, incontri di sez. online, feste</i>)		
Tempi di funzionamento & Organizzazione		
11. Calendario annuale e Ampiezza delle fasce orarie entrata/uscita		
12. Criteri di applicazione delle rette		
13. Costo della retta		
14. Informazioni da parte dell'ente (<i>Iniziative sulla scuola, comunicazione istituzionale, ecc.</i>)		
15. Come giudica il servizio nel complesso? → → → → → → → → → →		

GIUDIZI / SUGGERIMENTI

16) Secondo lei suo figlio gradisce il cibo? ☐ Sì ☐ No
 perché _____

 Comune di Rimini Servizi Educativi	Nome documento: INDAGINE DI SODDISFAZIONE SCUOLE INFANZIA	Codice documento: M39.08.02
	File di archivio: M39_08_02 Customer scuole 25Mag21.doc	Data di emissione: 20/05/21
		Indice di revisione: 0

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

☐

Sì

☐

No

Eventuali osservazioni

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

☐

Laboratori

☐

Incontri con esperti

19) Come potremmo migliorare il servizio (proposte pratiche)?

1.

2.

3.

20) 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