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

edizione n. 23/ Settembre 2026

Indice

Scopo pag. 2

Oggetto dell'indagine pag. 2

Metodo di somministrazione pag. 2

Importanza percepita pag. 3

Soddisfazione sul servizio pag. 3

Giudizi sui collettivi pag. 5

Proposte di miglioramento ai collettivi pag. 8

Alimentazione pag. 8

Giudizi e proposte di miglioramento sulle strutture pag. 9

Trend della percezione del servizio dal 2008 al 2023 pag. 11

Scheda riassuntiva pag. 12

Allegato: Modulo Indagine di soddisfazione nido inf. A.S. 2025 /26

Servizio con plessi certificati ISO 9001:2015 da Bureau Veritas

NOTA

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

Scopo

Questo è il **23° 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	montechiaro, 20
2. Brucoverde		sacco e vanzetti n.11
3. Cappellini		cappellini, 11
4. Cucciolo		spedalieri, 1
5. Delfino		pagano, 5
6. Do Re Mi		euterpe, 10 (gestione personale Formula servizi)
7. Gabbiano		orsini, 26
8. Girotondo		circonvallazione occ.le, 55
9. Grillo parlante		mirandola - Spadarolo
10. Isola Blu		petropoli, 33
11. Pollicino		losanna, 16
12. Peter Pan		morri, 10
13. Scarabocchio		macanno, 10

Metodo di somministrazione:

Le famiglie partecipanti all'indagine sono state **327** su **496** che rappresentano il **66% della popolazione**: il campione è rappresentativo con un livello di confidenza del **99%** e 0,15 sigma.

Il test, somministrato in auto compilazione, ha coinvolto:
75 % solo le madri;
17 % 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 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	9,4
2°	Igiene e Pulizia	9,7	9,1
3°	Cura del benessere	9,5	9,1
4°	Locali interni	9,3	8,4
5°	Spazi esterni	9,1	8,0
6°	Socializzazione	9	8,9
7°	Esperienze educative	8,9	8,8
	Calendario annuale		8,1
8°	Supporto al ruolo genitoriale	8,8	8,8
9°	Inserimento	8,5	8,5
	Organizzazione della giornata educativa		8,9
	Costo della retta		7,3
10°	Sensibilità ambientale	8,3	8,5
11°	Coinvolgimento alla vita del nido	8,2	8,4

	Criteri della retta		7,8
12°	Documentazione delle esperienze	8	8,4
	Informazioni da parte dell'ente		7,9

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 della giornata educativa
3. Sensibilità ambientale, Coinvolgimento alla vita del nido
4. Supporto al ruolo genitoriale, Inserimento

In arancione le leve di miglioramento che sono gli aspetti che hanno ottenuto un maggior scostamento tra importanza e soddisfazione:	
1. Costo della retta, Spazi esterni	
2. Locali interni	Soddisfazione 8,4
3. Calendario annuale	Soddisfazione 8,1
4. Cura del benessere	Soddisfazione 9,1

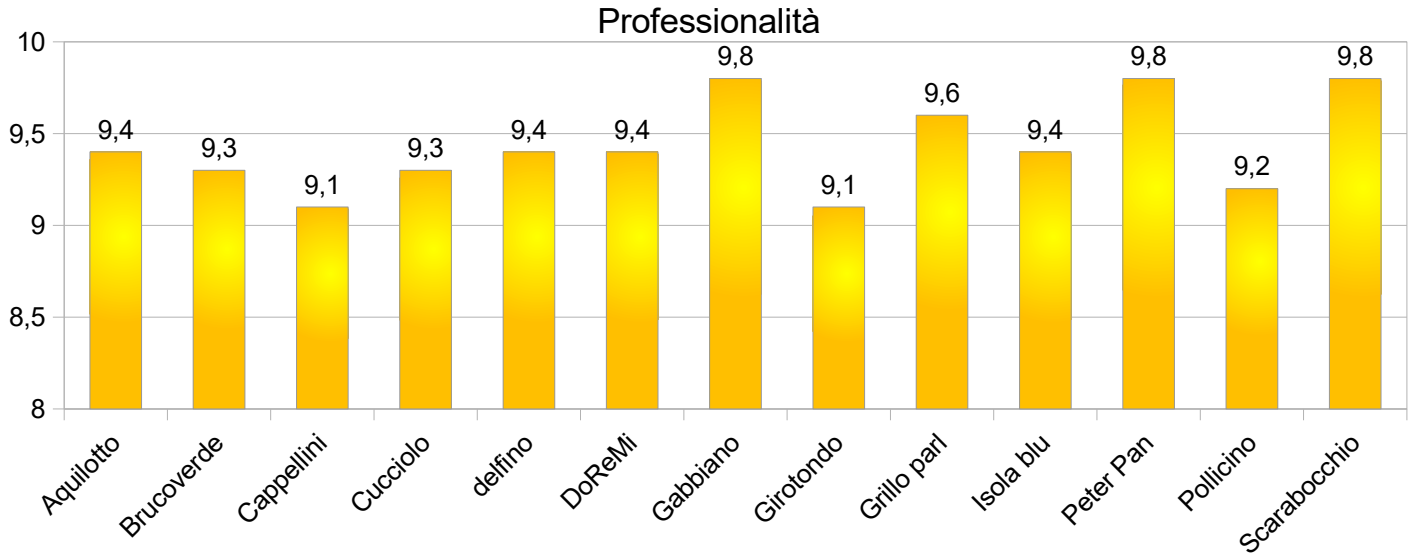
Giudizi sui collettivi e proposte di miglioramento

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

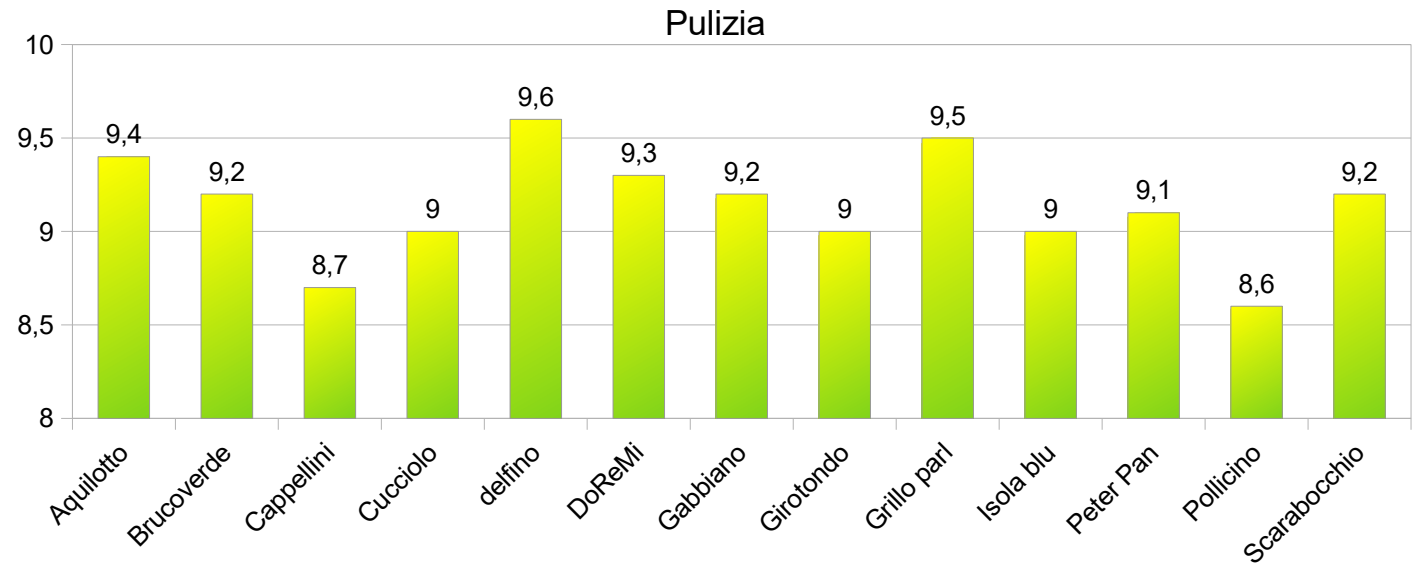
Plesso	*Aquilotto*	*Brucoverde*	*Cappellini*	*Cucciolo*	*Delfin cern.*	*Do Re Mi*	*Gabb. cern.*	*Girotondo*	*Grillo parla*	*Isola Blu*	*Peter Pan*	*Pollicin*	*Scaraboc.*
N. Questionari ricevuti	13	26	42 *(57)*	13 *(26)*	13 *(13)*	56 *(51)*	12 *(10)*	35 *(33)*	21 *(29)*	14 *(13)*	38 *(41)*	17 *(19)*	17 *(12)*
N. bambini iscritti	21	42	56	29	20	84	18	77	37	20	73	36	21
% di copertura	62%	62%	65%	44%	65%	66%	66%	45%	56%	70%	61%	47%	80%

Di seguito sono rappresentati gli aspetti del servizio che i genitori ritengono più importanti.

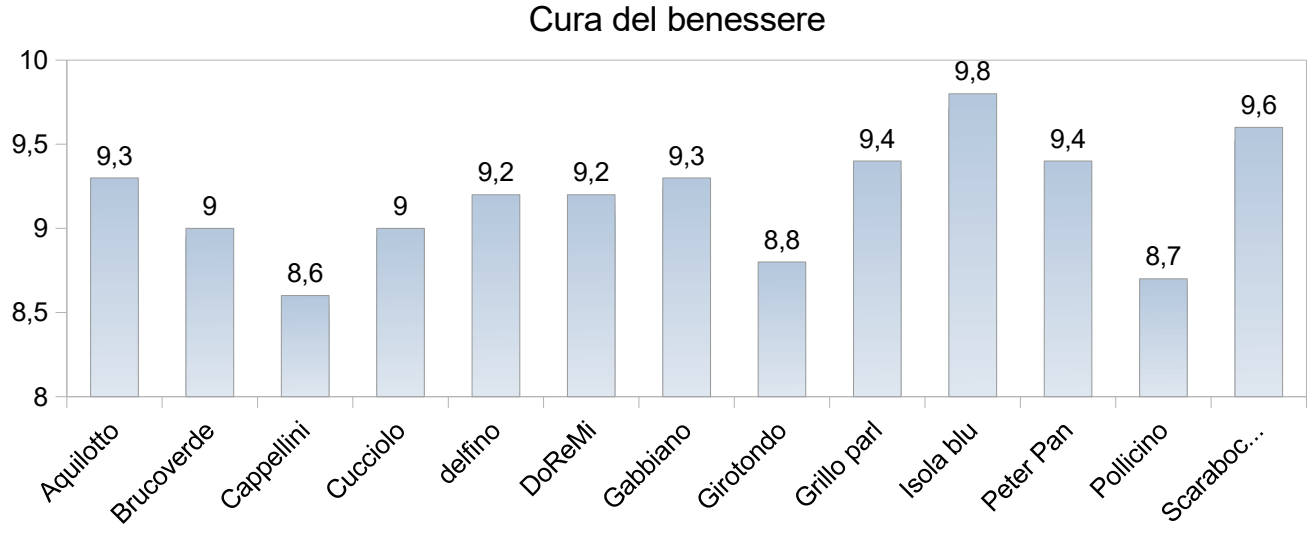
Oss2. Il grafico successivo confronta la Professionalità ed Affidabilità percepita sui singoli collettivi. Si osserva una valutazione ottima diffusa su tutti i plessi con valore medio di 9,4 su 10.
Oss3: La professionalità del personale e la Cura del benessere risultano essere due aspetti correlati.



Oss4. Per le pulizie il valore medio è 9,1 su 10.



Oss5. La Cura del benessere del bambino ha un valore medio è **9,2** su 10.



Proposte di miglioramento per i collettivo

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

1.	Tipologia	Aquilotto	Freq.
1	Organizzazione	Uscita 18,00	1
2	Servizio	Ricevere più materia audio e video sulla quotidianità	2
3		Migliore comunicazione all'uscita da parte delle educatrici	1
4		Reintrodurre la documentazione tipo Diario /quaderno da lasciare alle famiglie	1
5	Alimentazione	Proporre più spesso legumi e meno carne	1
6		Incontri con cuochi e ASL per imparare le ricette	1
2.	Tipologia	Brucoverde	Freq
1	Servizio	Trovare un punto più visibile per le comunicazioni più importanti come gli scioperi	1
2	Alimentazione	Proporre il contorno all'inizio del pasto	1
3		Merenda pomeridiana dato che il pranzo è alle 11,30	1
4		Alimentazione: pietanza più elaborate. Basta penne in bianco e ricotta come secondo.	1
5	Organizzazione	Apertura anticipata alle 7,30 come nella statale di fianco "Acqua marina"	1
3.	Tipologia	Cappellini	Freq
1	Servizio	Aumento colloqui	
2		Gite in fattoria	
3		Maggiori informazioni riguardo il bambino	
4		Organizzare la giornata educativa con meno improvvisazione	
5		inserire attività fisse come es. coltivazione orto inglese, musica	
6		Consigli pratici per continuare a casa il lavoro che si fa nel plesso	
7	Alimentazione	Più varietà nella proposta cibo	
8	Organizzazione	Inserimento più corto	4
9		Apertura Luglio Agosto	3
10		orario di ingresso 7,30	

11		Deumidificatori / climatizzatore in aula	
12		Allungare la durata fino al 2 luglio	

2.	**Tipologia**	**Cucciolo**	Freq.
1	Organizzazione	Inserimento più corto	2
2		prolungamento estivo	1
3	Servizio	Psicomotricità	1
4		Primo colloquio del primo anno prima di Aprile	1
5		Maggiore comunicazione quotidiana con le famiglie	1
6	Alimentazione	Varietà della proposta alimentare per i primi piatti e la frutta	3
		Proposta alimentare: poca frutta e legumi	1

3.	**Tipologia**	**Delfino cern.**	Freq.
1	Servizio	uscite sul territorio	1
	Alimentazione	alimentazione: fare una proposta relativa alla stagione	
4	Organizzazione		1
5		apertura luglio e Agosto	1

	Tipologia	**Do Re Mi**	Freq.
1	Organizzazione	Aule con bambini di età più omogenee: le sezioni lattanti e piccolissimi hanno un divario troppo elevato	1
2		Nella sezione dei Medi manca un porticato o uno spazio più grande dove cambiare i bambini all'ingresso	1
3	Servizio	Mettere il cambio sporco dei bambini nelle sacchette personali e non in buste di plastica monouso	1
4		Uscite sul territorio	4
5		Diario delle attività aggiornato settimanalmente	1
6		Merenda pomeridiana anche dopo l'anno	1
		Percorsi sensoriali nelle aree verdi	1
		Incrementare l'uso dei materiali naturali per l'attività dei diversi gruppi.	1
		La raccolta dei panni sporchi	2
		fare una app per la giornata al nido	
		Più ricordi per i genitori	

	Tipologia	**Gabbiano cern.**	Freq.

1	Servizio	Attività scientifiche tipo pianeti dinosauri	1
2		Uscite sul territorio	1
3		Un breve sunto su come si sia svolta la giornata	1
4	Iscrizione	Eliminare l'obbligo del pranzo facendolo pagare nella retta	1

7.	Tipologia	Girotondo	Freq.
1	Organizzazione	Orario di uscita alle 16,30	2
2	Servizio	Fasce orarie più adeguata per chi lavora full time	2
4		comunicazione sugli eventi che riguardano i bambini	1
5		Al mattino l'accoglienza più attenta e meno confusionaria	1
6		Alla fine della giornata è importante un ritorno su come è andata	1
7		Due colloqui all'anno invece che uno	2
8	Alimentazione	Informativa sui costi extra eventualmente da sostenere come il pulmino per le uscite	1
9		Dopo aver dormito un piccolo spuntino	1
10		Aggiornare il libro anche con una frase breve l'attività della giornata	1
11		Condivisione più tempestiva delle riunioni	1
12		Attività negli spazi aperti	1
13		uscite in centro	1
14		piccoli ricordi per le feste dei bambini	1
15		merenda pomeridiana	1
		fare una proposta relativa alla stagione	

8.	Tipologia	Grillo parlante	Freq.
1	Organizzazione	servizio estivo	2
2		Sapere in anticipo l'apertura estiva	1
3		uscite nelle vicinanze	1
4		giornata del genitore	1

5		Coinvolgere enti esterni ad e. Il giardino dei linguaggi per creare esperienze di pratica musicale	1
6		incontro sull'utilizzo dei dispositivi digitali nella prima infanzia	1

10.	Tipologia	Isola Blu	Freq.
1	Servizio	gite	1

11.	Tipologia	Peter Pan	Freq
1	Organizzazione	Riduzione tempi di inserimento	2
		Possibilità d'uscita anche nella fascia oraria 16,30-19	
		Servizio di post nido di 2 ore	
2	Servizio	giornata del genitore	1
3		Fare togliere le scarpe all'ingresso	1
4		merenda pomeridiana	1
5		Tricicli vetusti	1
		più incontri con le educatrici	2
6		Più uscite coinvolgendo anche genitori /nonni	2
		lavoretti come es. pasta sale	
		Collaborazione maggiore nelle tappe ciuccio e spannolinamento	
		scomodissimo il 2° piano per i bambini piccoli	
	Alimentazione	Più varietà nella proposta cibo	

12.	Tipologia	Pollicino	Freq
1	Servizio	Possibilità di partecipare alla festa dei fine anno/ gita per entrambi i genitori	1
2		Tenere più aggiornato il librone delle attività svolte	1

13.		Scarabocchio	Freq
1	Organizzazione	programmare un sistema più efficace nell'inserimento dei bambini	1
2		Prolungamento della proposta educativa a luglio e Agosto	1
3	Servizio	I genitori non dovrebbero entrare con le scarpe nei locali interni	1

4		Migliorare la comunicazione plesso famiglia	1
5		Fare più attenzione con l’utilizzo dei colori durante i laboratori	1
6		Diario digitale con foto e aggiornamenti sulle attività	1
7		Giornata educativa con il genitore	1

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 8,1 su 10

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

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. Pollicino	1. Delfino cern
2. Peter Pan	2. Bruco verde
3. Aquilotto	3. Scarabocchio

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

Carenti *(leve di miglioramento)*	**Positivamente** *(leve di successo)*
1. Girotondo	1. Gabbiano cern
2. Pollicino Cucciolo	2. Aquilotto
3. Scarabocchio	3. Scarabocchio

Di Seguito riportiamo le proposte migliorative di carattere strutturale

Plesso	Proposte di carattere strutturale	Freq.
1. Aquilotto	Raffrescamento e deumidificazione per i periodi caldi	1
	Tagliare l'erba del giardino da Marzo a Giugno più frequentemente	1
	Parcheggio	
	Migliorare la pulizia degli spazi esterni	
	giochi in giardino	
2. Brucoverde	Gazebo	7
	Taglio erba più frequente	1
1. Cappellini	Climatizzatore e Deoumidificatore in aula	3
2. Cucciolo	Rinnovare qualche arredo esterno che viene usato molto	1
4. Do Re Mi	Togliere la muffa e sistemare le infiltrazioni	3
6. Girotondo	Zanzare: fare disinfestazione per tempo e più volte	5
	Ventilatore o condizionatori per periodi caldi	5
7. Grillo parl.	Potature e sistemazione del giardino	3
8. Isola Blu	Trattamento zanzare	1
9. Peter Pan	Prevenzione zanzare	1
	Ventilatore o condizionatori per periodi caldi	1
	finestre troppo basse	1
Pollicino	Installare impianto di sicurezza	1
	Installare impianto di raffrescamento	1

10. Scaraboc.	migliorare i giochi in giardino	5

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 8,5 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. **Organizzazione della giornata educativa**.
2. **Professionalità**
3. **Igiene e Pulizia**

Oss. Il 48% degli intervistati è interessata ad un loro coinvolgimento per le attività di Laboratorio (ill 64% rispetto l'anno passato) ed il 51% 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. La documentazione delle esperienze
2. Organizzazione della giornata educativa
3. Sensibilità all'ambiente, Coinvolgimento alla vita del nido
4. Socializzazione del bambino

Leve di Miglioramento
1. Costo della retta, Spazi esterni
2. Locali interni
3. Calendario annuale

Il **cibo è gradito** dal 95% dei bambini .

Il **Giudizio medio pesato** dei genitori è **8,5** su 10