



---

COMUNE DI RAVENNA  
Direttore Generale  
Servizio Risorse Umane e Qualità  
U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

**REPORT DI SINTESI  
AD INTEGRAZIONE DEL REPORT STATISTICO**

***"Indagine on line 0-3"***

**Giugno/Agosto 2024**

## **PREMESSA**

La presente indagine on line è stata svolta con le medesime modalità dello scorso anno, relativamente all'anno scolastico 2023/2024. Anche quest'anno quindi è stato predisposto un questionario on line, trasmettendo il link in un messaggio inviato a tutti i genitori. I questionari telematici sono confluiti in un apposito data base, che ha consentito l'elaborazione automatica dei dati.

La presente relazione è ad integrazione e ad approfondimento dell'elaborazione automatica dei dati allegata.

## **❖ L'OGGETTO DELL'INDAGINE**

L'indagine è mirata alla verifica della qualità percepita dai genitori delle/i bimbe/i frequentanti i nidi comunali nell'anno scolastico 2023/2024.

## **❖ GLI OBIETTIVI**

Gli obiettivi dell'indagine sono i seguenti:

- definire il grado di soddisfazione generale dell'esperienza all'interno dei nidi
- definire il grado di soddisfazione attribuito alle diverse componenti del servizio
- individuare gli elementi di forza e di criticità nell'organizzazione del servizio
- individuare ipotesi di percorsi di miglioramento concretamente percorribili

## **❖ IL PERIODO DI RIFERIMENTO**

La rilevazione è stata effettuata nel periodo compreso tra giugno ed agosto 2024.

## ❖ L'ANALISI DEI QUESTIONARI

### La partecipazione dei genitori

N	NIDO	ISCRITTI	QUESTIONARI	%
1	A.Monti	43	17	39,5
2	A. Rasponi	63	34	53,9
3	Corte dei Bimbi	38	9	23,7
4	Garibaldi	59	22	37,3
5	Le Margherite	29	10	34,5
6	Lovatelli	63	11	17,5
7	Polo Lama Sud	63	22	34,9
8	I Delfini	14	5	35,7
9	Il Grillo parlante	24	11	45,8
10	Il Veliero	11	8	72,7
	<b>totale</b>	<b>407</b>	<b>149</b>	<b>36,6</b>

Nell'attuale indagine on line, su 407 bambine/i sono ritornati compilati 149 questionari pari al 36,6% degli iscritti; nella precedente indagine on line svolta lo scorso anno su 442 bambini erano ritornati compilati 138 questionari pari al 31,2% degli iscritti. Considerando complessivamente i bambini iscritti ai nidi, si tratta di un dato significativo e rappresentativo dell'universo di riferimento (con un livello di probabilità dell'85% ed un margine d'errore del 5%).

Va evidenziata una maggiore partecipazione complessiva rispetto allo scorso anno. Va inoltre segnalata la differenza di partecipazione dei genitori dei diversi nidi, si va infatti da un nido che supera il 72% di partecipazione ad un nido con solo il 17% di partecipazione. L'indagine non può essere considerata sufficientemente rappresentativa di tutte le specifiche realtà dei diversi nidi, ma la stessa eterogeneità della partecipazione all'indagine può essere un elemento di valutazione qualitativa del contesto.

### La soddisfazione complessiva

Il 96,64% dei genitori è soddisfatto del servizio ricevuto di cui tra questi oltre il 75,83% è molto soddisfatto e il 20,80% lo è abbastanza. Nessuno risulta essere "per niente soddisfatto" e solo il 2,01% (pari a 3 questionari) è "poco soddisfatto" del servizio, distribuiti in 3 nidi diversi.

#### QUESTIONARI ON LINE GENITORI: SODDISFAZIONE GENERALE

per niente	poco	abbastanza	molto	NR	TOT	soddisfatti (abbastanza+molto)	% soddisfatti (abbastanza e molto) sul tot	% non soddisfatti (per niente+poco) sul tot
3	4	31	113	2	149	144	96,64	2,01

### La soddisfazione dei diversi fattori

Analizzando i risultati dell'elaborazione automatica dei dati, tenendo conto che è stata presentata la scala scolastica da 1 a 10, di seguito si riportano per ciascun fattore i valori medi di soddisfazione, confrontati, quando possibile, anche con quelli della precedente indagine.

Per tutti i fattori la media della soddisfazione permane molto alta, con valori che vanno dalla massima soddisfazione con una media di 9,46 alla minima soddisfazione con una media che comunque è al di sotto del valore 8 in un unico fattore.

n°	FATTORI - SODDISFAZIONE	2024	2023	diff
1	Rapporto affettuoso tra personale educativo e bambino/a	9,46	9,2	0,26
2	Accoglienza e disponibilità del personale educativo nei confronti dei genitori	9,34	9,2	0,14
3	Competenza e preparazione del personale	9,37	9,16	0,21
4	Grado di benessere del bambino al nido	9,39	9,15	0,24
5	Rispetto per le esigenze alimentari del bambino rapportate all'età e alle diversità etniche, religiose, culturali ed alle problematiche sanitarie	9,35	9,3	0,05
6	Cura dell'igiene e della pulizia dei locali e delle attrezzature	9,2	8,96	0,24
7	Orario di ingresso nel servizio	9,35	9,3	0,05
8	Tempo di apertura del servizio nella settimana	9,18	9,04	0,14
9	Varietà e ricchezza delle proposte educative	9,22	9,01	0,21
10	Facilità di acquisizione di informazioni sull'organizzazione del nido	9,16	8,8	0,36
11	Tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno	8,79	8,59	0,20
12	Orario di uscita dal servizio	9,01	8,89	0,12
13	Livello di cura degli edifici e delle strutture interne ed esterne	8,58	8,32	0,26
14	Adeguatezza della retta, rispetto al servizio offerto	8,51	8,28	0,23
15	Procedura per l'iscrizione del bambino/a	8,38	8,56	<b>-0,18</b>
16	Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	8,16	8,25	<b>-0,09</b>
17	Pratica dell'outdoor education	8,62	8,7	<b>-0,08</b>
18	Modalità accoglienza e ascolto delle insegnanti su dubbi di carattere educativo/organizzativo	9,27	9,01	0,26
19	Chiarezza e condivisione del progetto educativo da parte delle insegnanti verso le famiglie	9,21	9,08	0,13
20	Documentazione cartacea e a parete	8,9		
21	piattaforma 0-6 come strumento di documentazione e comunicazione digitale	6,84		

### **Maggiore soddisfazione**

Su 21 fattori, sono 13 quelli sui quali i genitori hanno espresso la maggiore soddisfazione, con una media che supera il valore 9: si confermano con una media di soddisfazione superiore al 9 tutti i fattori di massima soddisfazione della precedente indagine che sono, nell'ordine: "Rapporto affettuoso tra personale educativo e bambino/a", "Grado di benessere del bambino al nido", "Competenza e preparazione del personale", "Rispetto per le esigenze alimentari del bambino rapportate all'età e alle diversità etniche, religiose, culturali ed alle problematiche sanitarie", "Orario di ingresso nel servizio", "Accoglienza e disponibilità del personale educativo nei confronti dei genitori", "Le modalità di accoglienza ed ascolto dei dubbi di carattere educativo/organizzativo da parte delle insegnanti", "Varietà e ricchezza delle proposte educative", "Chiarezza e condivisione del progetto educativo da parte delle insegnanti verso le famiglie" "Tempo di apertura del servizio nella settimana", mentre rispetto allo scorso anno, risale sopra al valore medio 9 la "Cura dell'igiene e della pulizia dei locali e delle attrezzature" e "l'orario di uscita dal servizio".

Va evidenziato infine che rispetto allo scorso anno tutti i fattori hanno avuto un incremento di soddisfazione ad eccezione solo di 3 fattori.

### **Minore soddisfazione**

Vi è solo il nuovo fattore "piattaforma 0-6 come strumento di documentazione e comunicazione digitale" che registra una media di soddisfazione inferiore all'8 riportando una media di 6,84. Sono 2 i fattori che hanno una media di soddisfazione inferiore ad 8,50 e sono "Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione" (8,16) e la "Procedura per l'iscrizione del bambino/a" (8,38).

Va evidenziato infine che rispetto allo scorso anno solo 3 fattori, pur avendo medie superiori all'8, hanno registrato un lieve decremento di soddisfazione "Procedura per l'iscrizione del bambino/a" (-0,18 rispetto allo scorso anno), "Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione" (-0,09) "Pratica dell'outdoor education" (-0,08).

### **L' Ambientamento e la Partecipazione....**

Il 95,30% è stato soddisfatto dell'ambientamento avvenuto e solo il 3,35% (5 risposte) non è stato soddisfatto, motivando l'insoddisfazione nel tempo dedicato all'ambientamento troppo lungo e/o con orari troppo rigidi.

L'89,26% è riuscito a partecipare agli incontri proposti dal nido rivolti ai genitori (assemblea di sezione, comitati di partecipazione, colloqui), contro il 9,40% (14 questionari) che è riuscito a partecipare poco a causa dell'"orario di svolgimento non compatibili con i propri impegni" o per "difficoltà a lasciare il/la bimbo/a".

Praticamente tutti sono soddisfatti della frequenza e delle modalità degli incontri di sezione e dei colloqui individuali proposti durante l'anno; solo in un caso è stata rilevata poca soddisfazione in quanto avrebbe preferito più incontri di sezione.

### **Il miglioramento**

Va evidenziato che alcuni genitori hanno segnalato alcune possibili azioni di miglioramento del servizio, proponendo una particolare attenzione alla temperatura/clima nelle strutture e all'importanza della continuità del personale.

E' stata segnalata anche da molti genitori la necessità di migliorare la piattaforma 0-6 quale strumento di comunicazione e comunicazione digitale, in quanto considerata di difficile consultazione, non funzionale, difficilmente utilizzabile con i cellulari e obsoleta.