



Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità

Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI SCUOLA DELL'INFANZIA

anno scolastico 2020/2021

Indice

1. AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....	3
2. METODOLOGIA.....	4
3. CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	5
4. PROFILO DEGLI UTENTI.....	6
5. GRADIMENTO COMPLESSIVO.....	8
6. GRADIMENTO PER AREA DI COMPETENZA.....	14
6.1 MUNICIPALITÀ DI VENEZIA-MURANO-BURANO.....	14
6.2 MUNICIPALITÀ DI MARGHERA.....	17
6.3 MUNICIPALITÀ DI MESTRE-CARPENEDO.....	20
6.4 MUNICIPALITÀ DI LIDO-PELLESTRINA.....	22
6.5 MUNICIPALITÀ DI CHIRIGNAGO ZELARINO.....	25
7. SUGGERIMENTI E COMMENTI.....	28

1. AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine è stata realizzata nel mese di giugno 2021 nell'ambito delle procedure di valutazione della soddisfazione dell'utenza previste dal Sistema di gestione per la qualità.

È riferita all'anno scolastico 2020-2021 e copre il servizio di scuola dell'infanzia offerto dai n. 18 plessi dislocati sul territorio e distribuiti per area di competenza (n. 5 Municipalità) come da tabella riepilogativa di seguito riportata.

Municipalità Venezia-Murano-Burano 1. SANT'ELENA 2. COMPARETTI 3. SAN GIROLAMO 4. DIEGO VALERI 5. SANTA TERESA 6. DUCA D'AOSTA 7. SAN FRANCESCO 8. XXV APRILE	Municipalità Mestre-Carpenedo 12. VECELLIO
Municipalità Marghera 9. NERINA VOLPI 10. LA SORGENTE 11. D. e F. STEFANI	Municipalità Lido-Pellestrina 13. GABELLI 14. S.G. BOSCO 15. RODARI 16. CA' BIANCA
	Municipalità Chirignago-Zelarino 17. AQUILONE 18. GORI

2. METODOLOGIA

L'indagine ha interessato le famiglie dei bambini frequentanti le sopraelencate scuole dell'infanzia comunali. A ciascuna famiglia è stato distribuito apposito questionario organizzato in due sezioni.

Nella **prima sezione** è stato chiesto agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione (su una scala numerica da 1 a 10, dove con 1 si intende “gravemente insufficiente” e con 10 si intende “ottimo”) riguardo ai seguenti aspetti:

- A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi
- B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia
- C. Percorso di inserimento del bambino
- D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino
- E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia
- F. Attività educativa/didattica offerta (routine, giochi, laboratori)
- G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)
- H. Pulizia degli spazi interni
- I. Servizio di ristorazione scolastica
- J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?

Nella **seconda sezione** è stato previsto uno spazio per osservazioni e suggerimenti.

Inoltre sono state formulate le seguenti n. 4 domande:

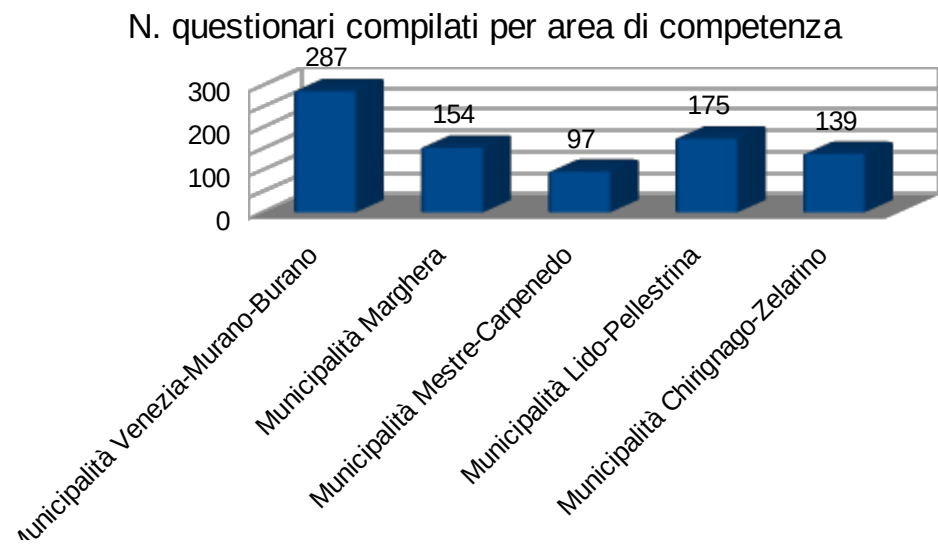
- L. Ritiene che l'esperienza alla scuola dell'infanzia sia importante per lo sviluppo del vostro bambino? (Per niente – Poco – Abbastanza – Molto)
- M. Partecipa a riunioni e assemblee della scuola dell'infanzia? (Mai – Raramente – Spesso – Sempre)
- N. Ha avuto altre esperienze anche con altri servizi educativi comunali (nidi, scuole dell'infanzia e spazio cuccioli)? (Sì – No)
- O. Grado di parentela/relazione di chi compila: (Genitori – Nonni – Altro parente – Altro)

3. CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Complessivamente sono stati distribuiti n. 1.154 questionari, corrispondenti al numero di utenti iscritti al servizio.

N. 852 utenti, pari a circa il 74 % degli utenti, hanno compilato il questionario, così come rappresentato nella tabella successiva.

	N. iscritti al servizio	N. questionari compilati	% questionari compilati
Municipalità Venezia-Murano-Burano	406	287	70,69
Municipalità Marghera	210	154	73,33
Municipalità Mestre-Carpenedo	121	97	80,17
Municipalità Lido-Pellestrina	230	175	76,09
Municipalità Chirignago-Zelarino	187	139	74,33
TOTALE	1154	852	73,83

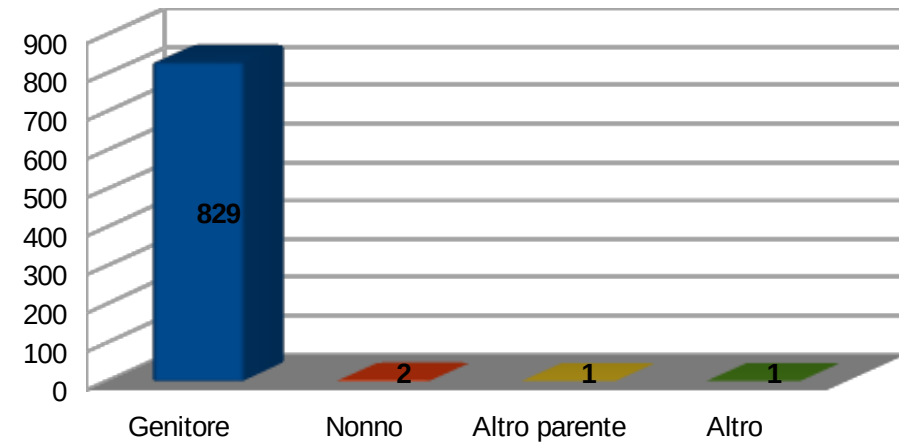


4. PROFILO DEGLI UTENTI

Il 97% circa dei compilatori ha dichiarato di essere il genitore.

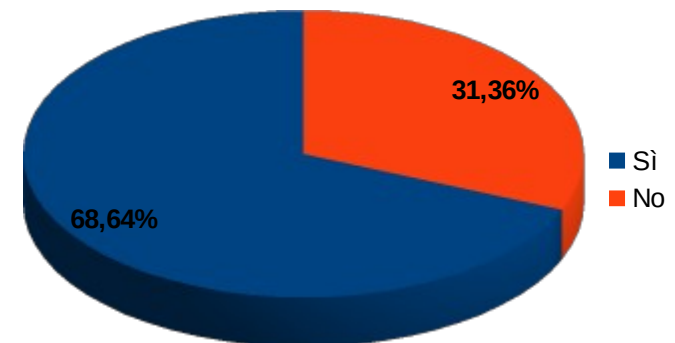
Grado di parentela/relazione

Genitore	829
Nonno	2
Altro parente	1
Altro	1
Non dichiarato	19
TOTALE	852



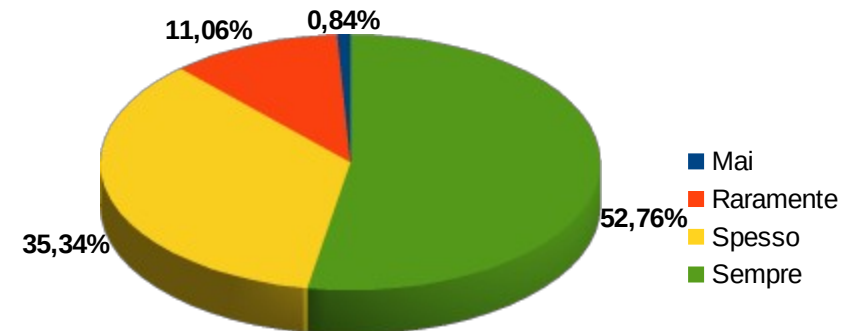
Quasi il 69% ha avuto altre esperienze anche con altri servizi educativi comunali (nidi, scuole dell'infanzia e spazio cuccioli).

Sì	569
No	260
Non dichiarato	23
TOTALE	852



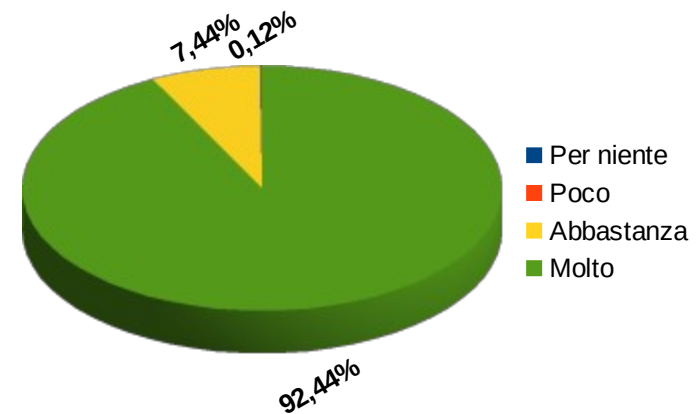
Il 53% circa dei compilatori dichiara di partecipare sempre alle riunioni e alle assemblee organizzate dalla scuola dell'infanzia.

Mai	7
Raramente	92
Spesso	294
Sempre	439
Non dichiarato	20
TOTALE	852



Quasi il 93% dei compilatori ritiene che l'esperienza alla scuola dell'infanzia sia molto importante per lo sviluppo del bambino.

Per niente	1
Poco	0
Abbastanza	62
Molto	770
Non dichiarato	19
TOTALE	852

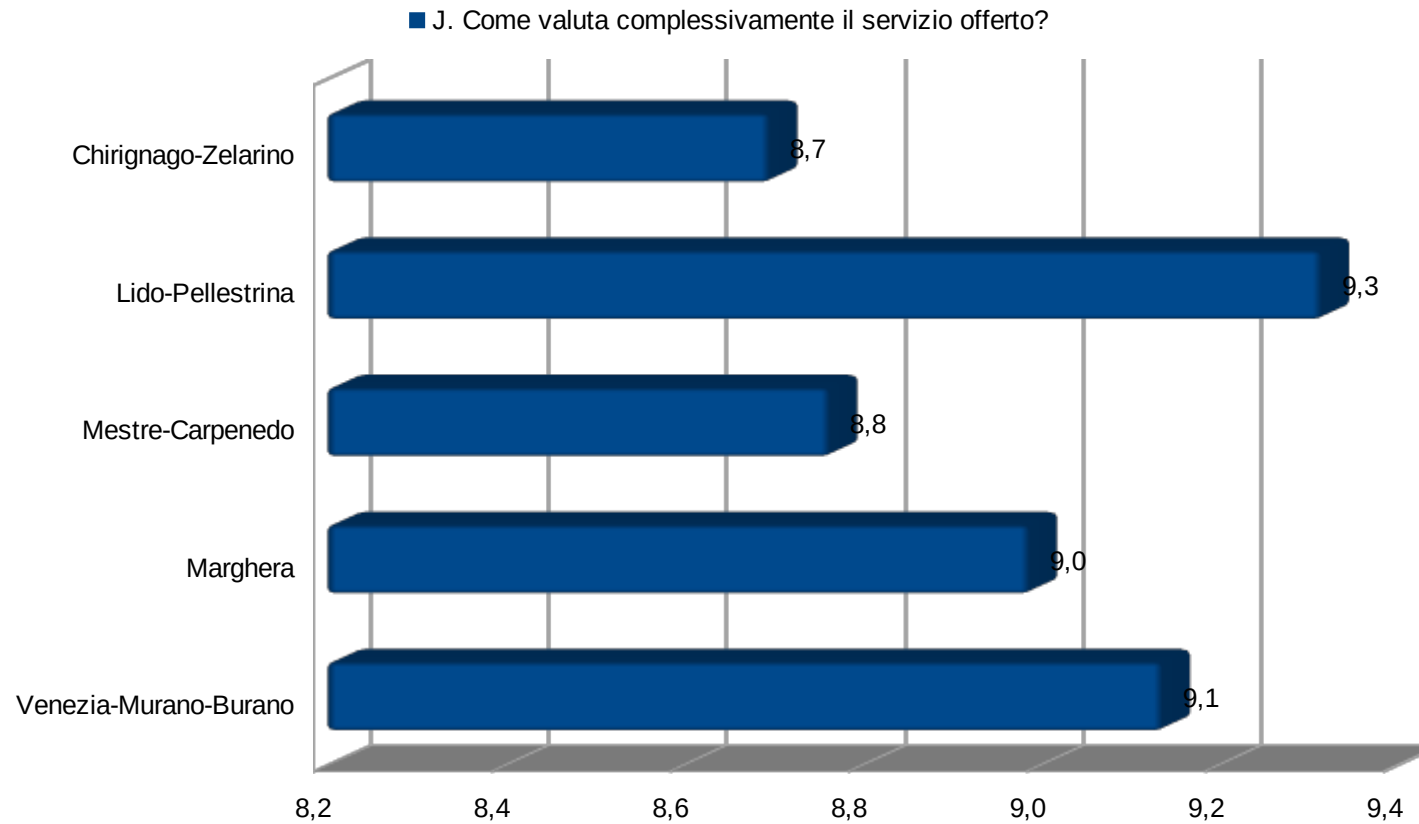


5. GRADIMENTO COMPLESSIVO

Dall'elaborazione complessiva dei dati emerge, come rappresentato nella tabella successiva, che i rispondenti sono più che soddisfatti del servizio di scuola dell'infanzia. La media complessiva infatti rispetto alla domanda "J" è di 9 su 10.

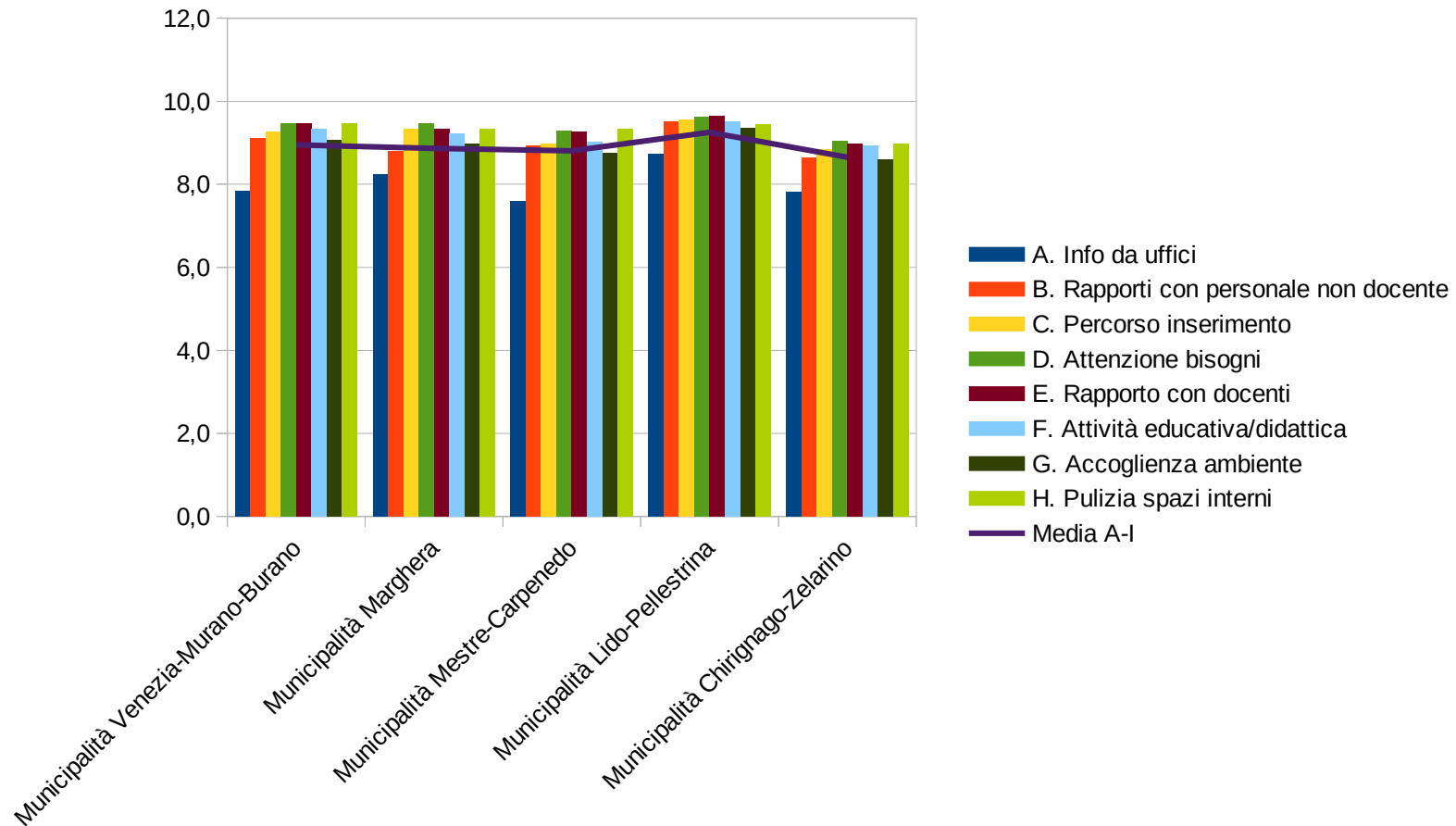
	Venezia- Murano- Burano	Marghera	Mestre- Carpeneo	Lido- Pellestrina	Chirignago- Zelarino	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	7,8	8,2	7,6	8,7	7,8	8,1
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,1	8,8	8,9	9,5	8,6	9,0
C. Percorso di inserimento del bambino	9,3	9,3	9,0	9,6	8,8	9,2
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,5	9,5	9,3	9,6	9,0	9,4
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,5	9,3	9,3	9,7	9,0	9,4
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, giochi, laboratori)	9,3	9,2	9,0	9,5	8,9	9,2
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,1	9,0	8,8	9,4	8,6	9,0
H. Pulizia degli spazi interni	9,5	9,3	9,3	9,5	9,0	9,3
I. Servizio di ristorazione scolastica	7,5	7,1	8,1	7,8	8,0	7,7
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	9,1	9,0	8,8	9,3	8,7	9,0
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)	9,0	8,9	8,8	9,3	8,7	8,9

La valutazione media complessiva (domanda J) per area di competenza si attesta tra 8,7/10 della Municipalità di Chirignago-Zelarino e 9,3/10 della Municipalità di Lido-Pellestrina.

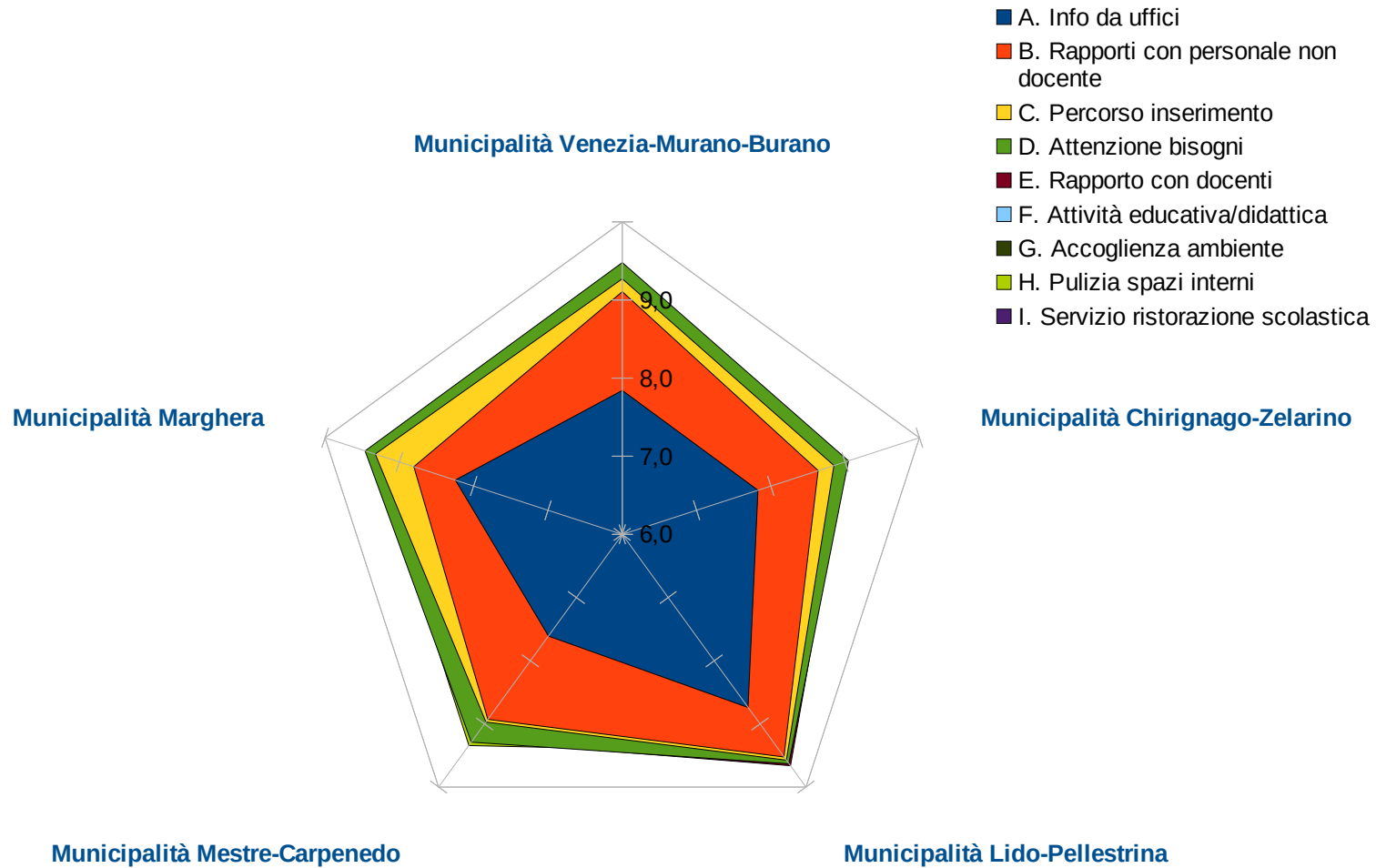


A livello generale, gli aspetti che hanno registrato le valutazioni più basse sono il “Servizio di ristorazione scolastica” e le “*Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi*”, che hanno ottenuto rispettivamente una valutazione media complessiva di **7,7** e **8,1** su 10.

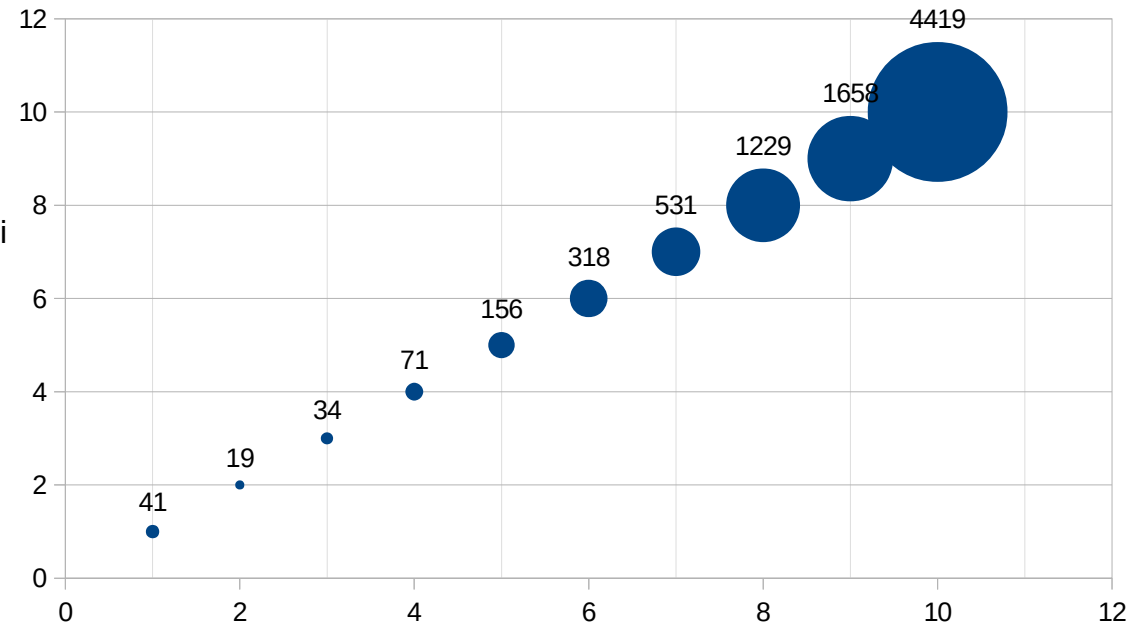
VALUTAZIONE MEDIA PER MUNICIPALITA' E DOMANDA



Confronto valutazione media complessiva per area di competenza e domanda



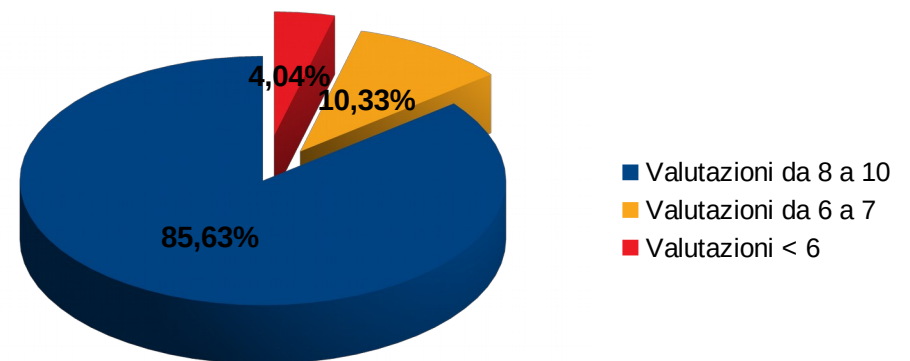
Frequenza valutazioni



Il numero di valutazioni che vanno dall'8 al 10 espresse dai compilatori è ben l'86% del totale.

Circa il 4% delle valutazioni è insufficiente.

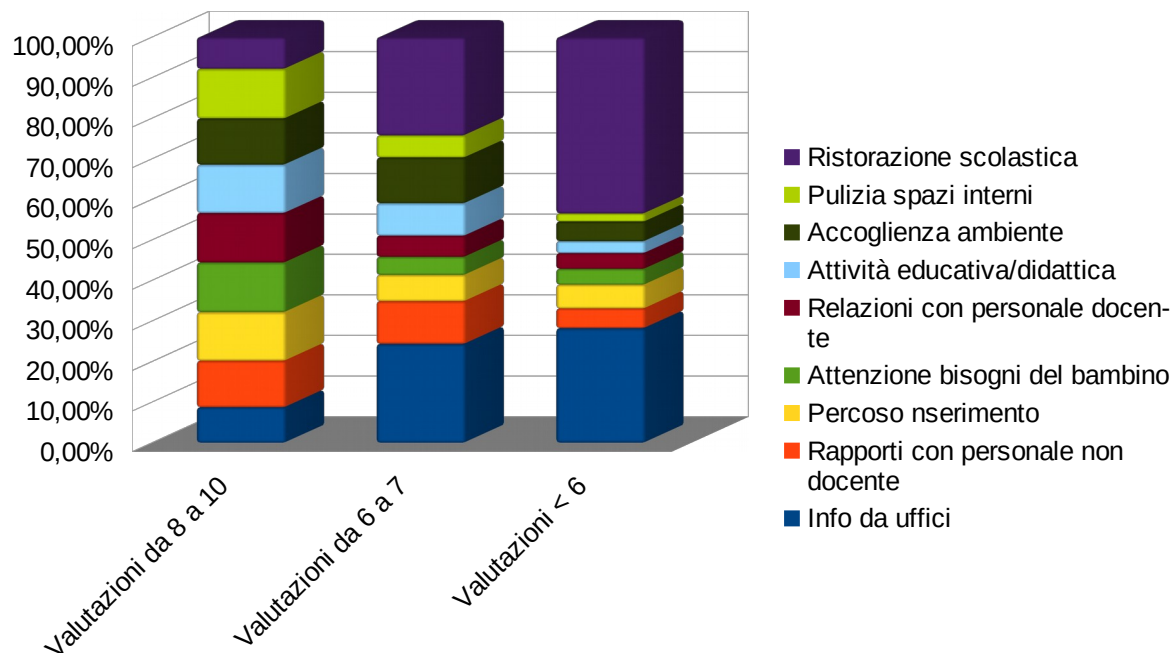
N. valutazioni (esclusa domanda J) per intervallo	TOT
Valutazioni da 8 a 10	6529
Valutazioni da 6 a 7	788
Valutazioni < 6	308



Il numero più cospicuo di valutazioni **inferiori al 6/10** riguarda la domanda *“I. Servizio di ristorazione scolastica”* (15,73%) e *“A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi”* (10,21%).

Le medesime domande hanno registrato anche la percentuale più alta di valutazioni **tra il 6 e il 7/10** (rispettivamente 22,42% e 22,54%).

Le domande *“D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino”*, *“H. Pulizia degli spazi interni”* e *“E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia”* risultano gli aspetti con la più alta percentuale di valutazioni **tra l'8 e il 10/10** (rispettivamente 93,90%, 93,90% e 93,54%).



6. GRADIMENTO PER AREA DI COMPETENZA

6.1 MUNICIPALITÀ DI VENEZIA-MURANO-BURANO

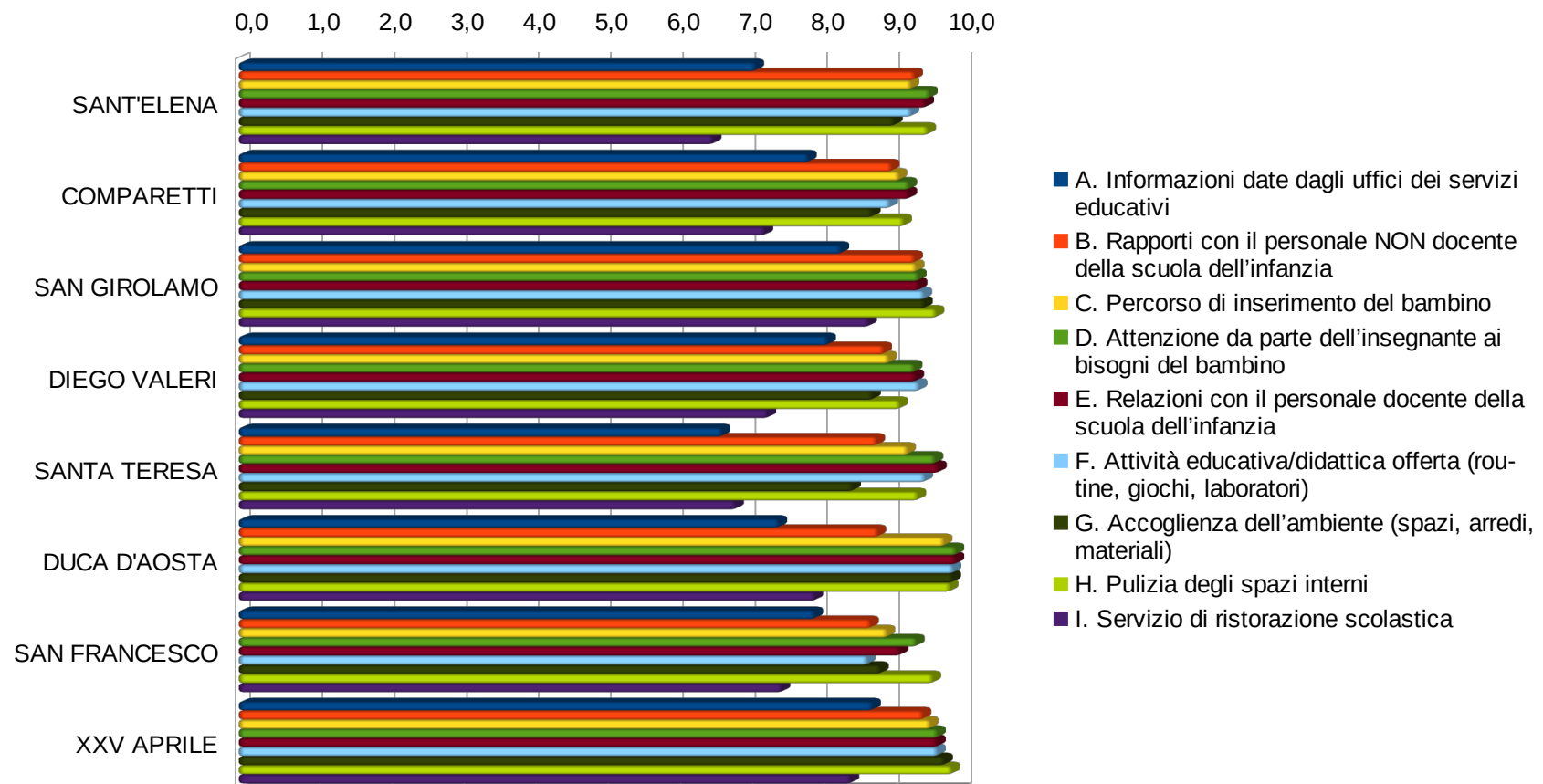
Presso le n. 8 scuole dell'infanzia della Municipalità di Venezia-Murano-Burano sono stati raccolti n. 287 questionari.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

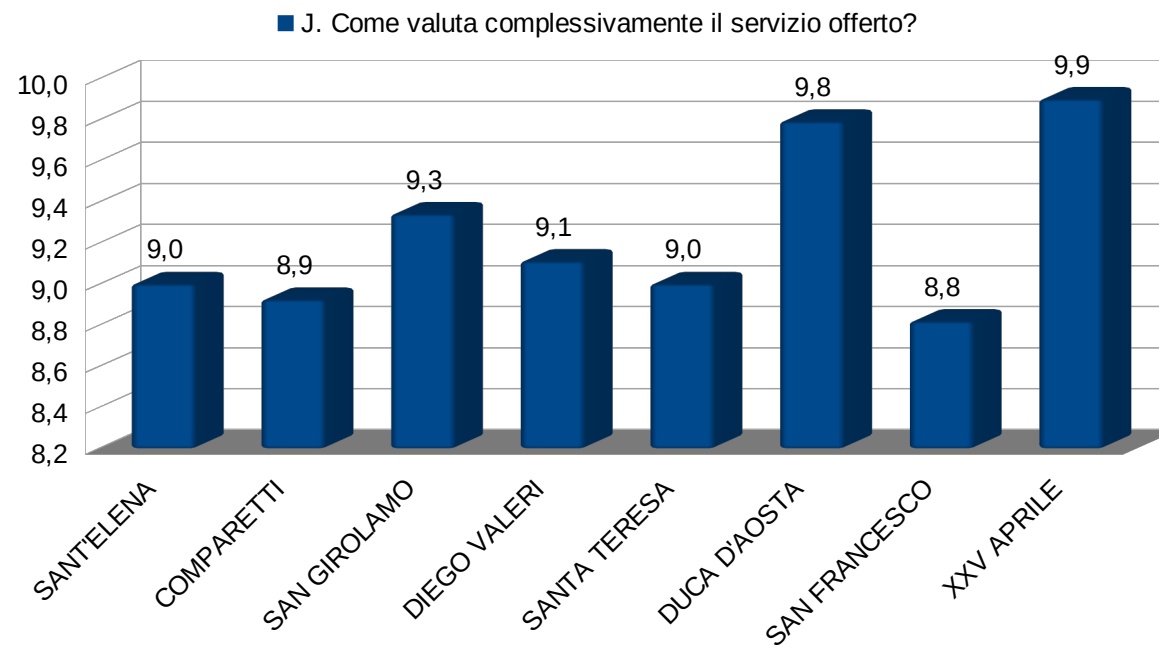
	SANT'ELENA	COMPARETTI	SAN GIROLAMO	DIEGO VALERI	SANTA TERESA	DUCA D'AOSTA	SAN FRANCESCO	XXV APRILE	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	7,2	7,9	8,4	8,2	6,7	7,5	8,0	8,8	7,8
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,4	9,1	9,4	9,0	8,9	8,9	8,8	9,5	9,1
C. Percorso di inserimento del bambino	9,3	9,2	9,4	9,0	9,3	9,8	9,0	9,6	9,3
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,6	9,3	9,4	9,4	9,7	10,0	9,4	9,7	9,5
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,5	9,3	9,4	9,4	9,7	10,0	9,2	9,7	9,5
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, giochi, laboratori)	9,3	9,0	9,5	9,4	9,5	9,9	8,7	9,7	9,3
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,1	8,8	9,5	8,8	8,5	9,9	8,9	9,8	9,1
H. Pulizia degli spazi interni	9,6	9,2	9,7	9,2	9,4	9,9	9,6	9,9	9,5
I. Servizio di ristorazione scolastica	6,6	7,3	8,7	7,3	6,9	8,0	7,5	8,5	7,5
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	9,0	8,9	9,3	9,1	9,0	9,8	8,8	9,9	9,1
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)	8,8	8,8	9,3	8,9	8,7	9,3	8,8	9,5	9,0

La media complessiva rispetto alla domanda “J. Valutazione complessiva della realtà lavorativa” è di 9,1 su 10.

Si evidenzia che le valutazioni più basse espresse in generale sono per gli aspetti relativi alle domande “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi” e “I. Servizio di ristorazione scolastica”.



In generale le singole scuole dell'infanzia hanno ricevuto valutazioni rispetto alla domanda “J. Valutazione complessiva della realtà lavorativa” che vanno da 8,8/10 della scuola San Francesco a 9,9/10 della scuola XXV Aprile.



6.2 MUNICIPALITÀ DI MARGHERA

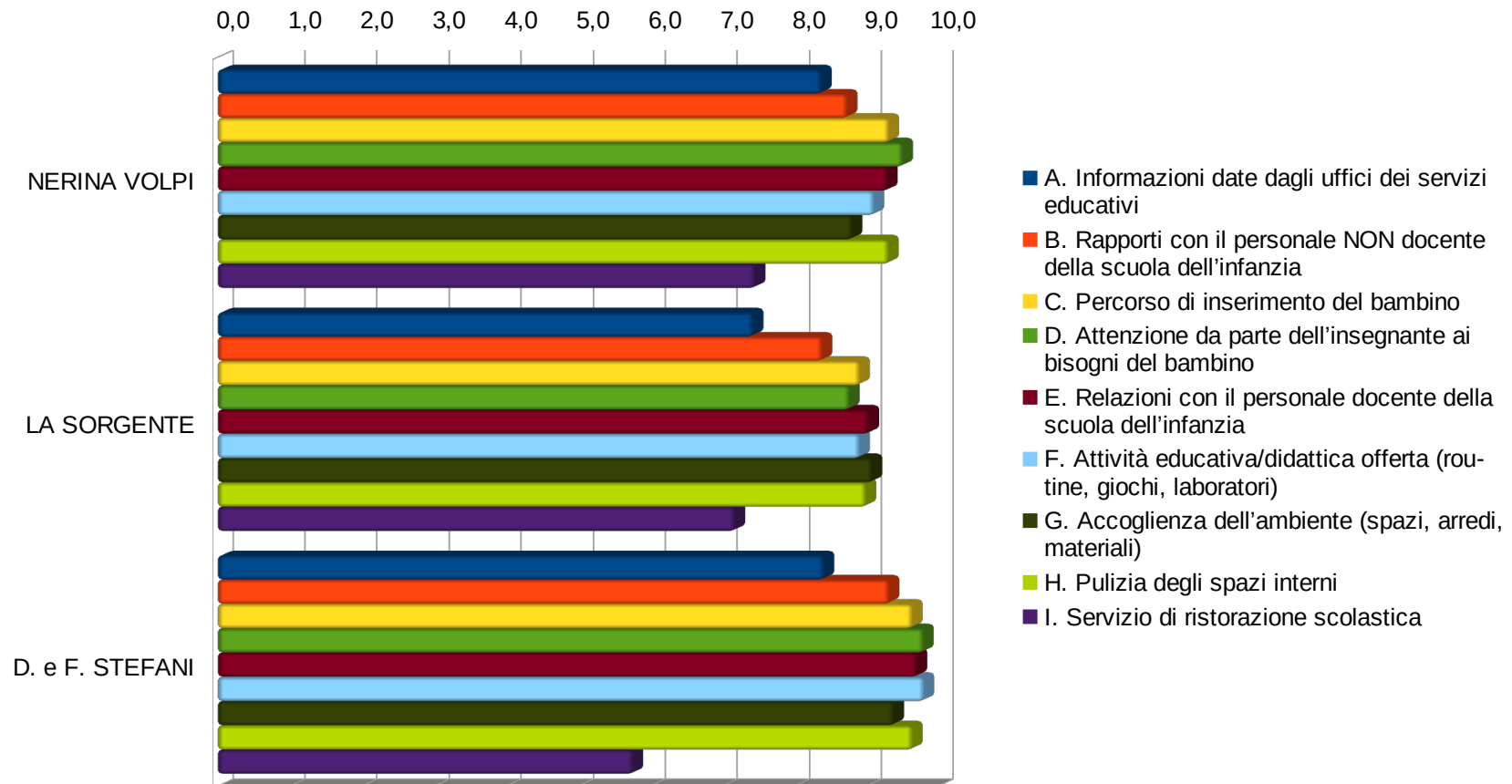
Presso le n. 3 scuole dell'infanzia della Municipalità di Marghera sono stati raccolti n. 154 questionari.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

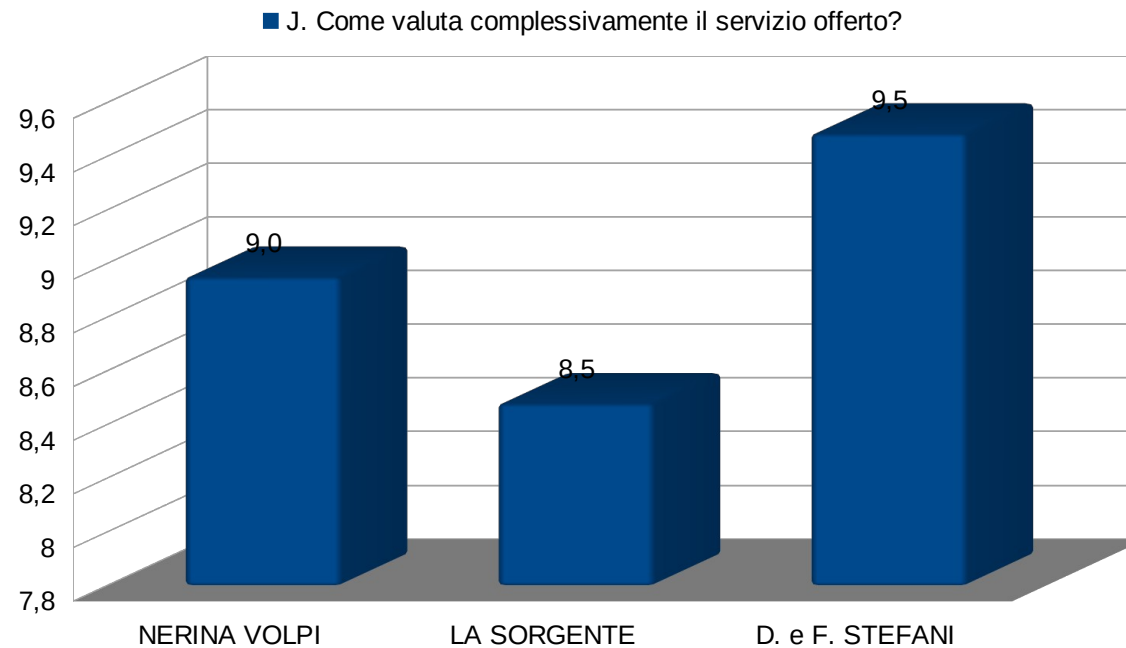
	NERINA VOLPI	LA SORGENTE	D. e F. STEFANI	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,4	7,4	8,4	8,2
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	8,7	8,4	9,3	8,8
C. Percorso di inserimento del bambino	9,3	8,9	9,6	9,3
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,5	8,8	9,8	9,5
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,3	9,0	9,7	9,3
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, giochi, laboratori)	9,1	8,9	9,8	9,2
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	8,8	9,1	9,4	9,0
H. Pulizia degli spazi interni	9,3	9,0	9,6	9,3
I. Servizio di ristorazione scolastica	7,5	7,2	5,8	7,1
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	9,0	8,5	9,5	9,0
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)	8,9	8,5	9,1	8,9

La media complessiva rispetto alla domanda “J. Valutazione complessiva della realtà lavorativa” è di 9,0 su 10.

Si evidenzia che le valutazioni più basse espresse in generale sono per l'aspetto relativo alla domanda "I. Servizio di ristorazione scolastica". Tali valutazioni inficiano significativamente la media complessiva totale e in particolare quella della scuola dell'infanzia D.e F. Stefani.



In generale le singole scuole dell'infanzia hanno ricevuto valutazioni rispetto alla domanda “J. Valutazione complessiva della realtà lavorativa” che vanno da 8,5/10 della scuola La Sorgente a 9,5/10 della scuola D.e F. Stefani.



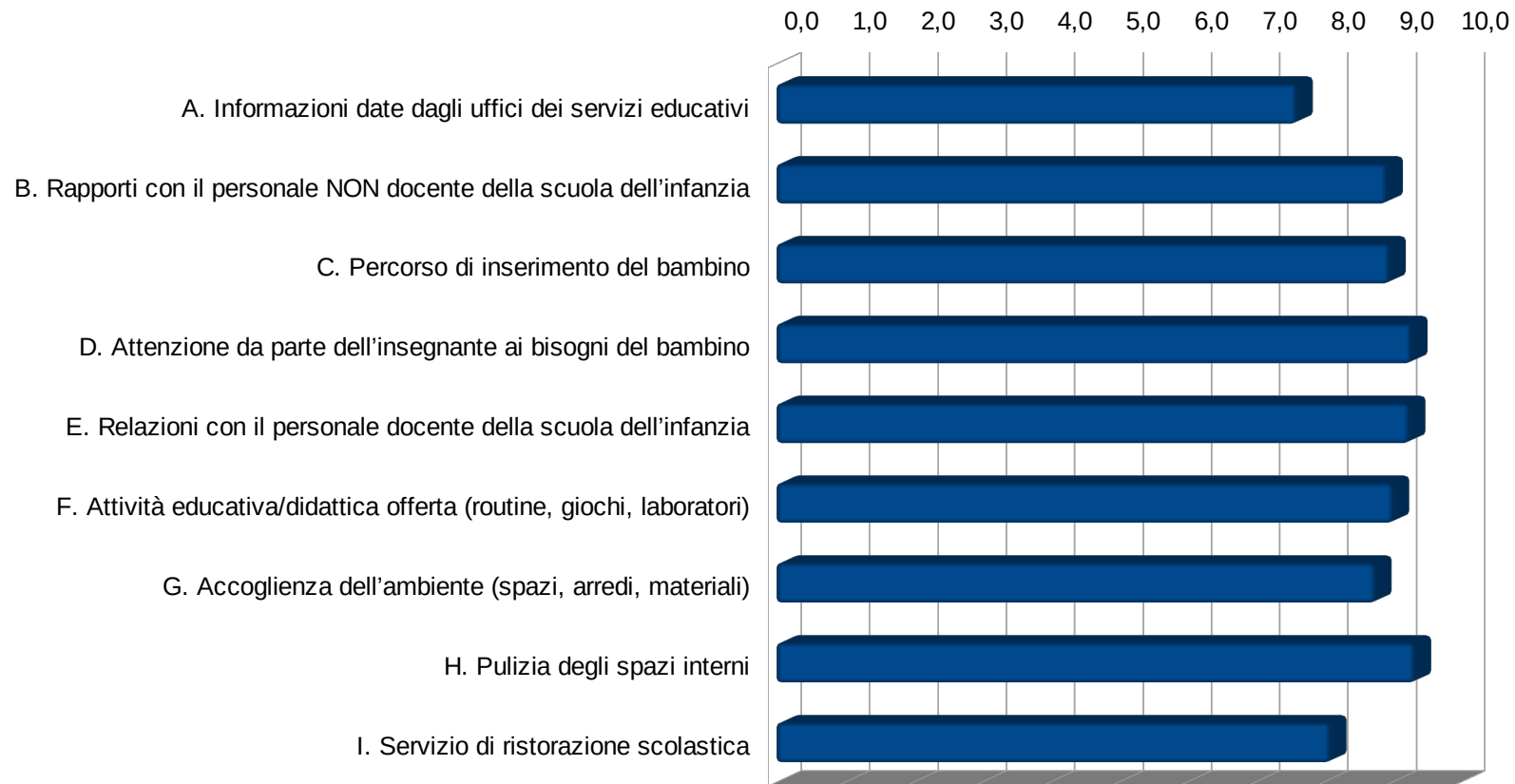
6.3 MUNICIPALITÀ DI MESTRE-CARPENEDO

Presso la n. 1 scuola dell'infanzia della Municipalità di Mestre-Carpenedo sono stati raccolti n. 97 questionari.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

	VECELLIO
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	7,6
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	8,9
C. Percorso di inserimento del bambino	9,0
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,3
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,3
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, giochi, laboratori)	9,0
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	8,8
H. Pulizia degli spazi interni	9,3
I. Servizio di ristorazione scolastica	8,1
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	8,8
<hr/>	
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)	8,8

Si evidenzia che le valutazioni più basse espresse in generale sono per gli aspetti relativi alle domande “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi” e “I. Servizio di ristorazione scolastica”.



La domanda “J. Valutazione complessiva della realtà lavorativa” ha ottenuto una valutazione di 8,8/10.

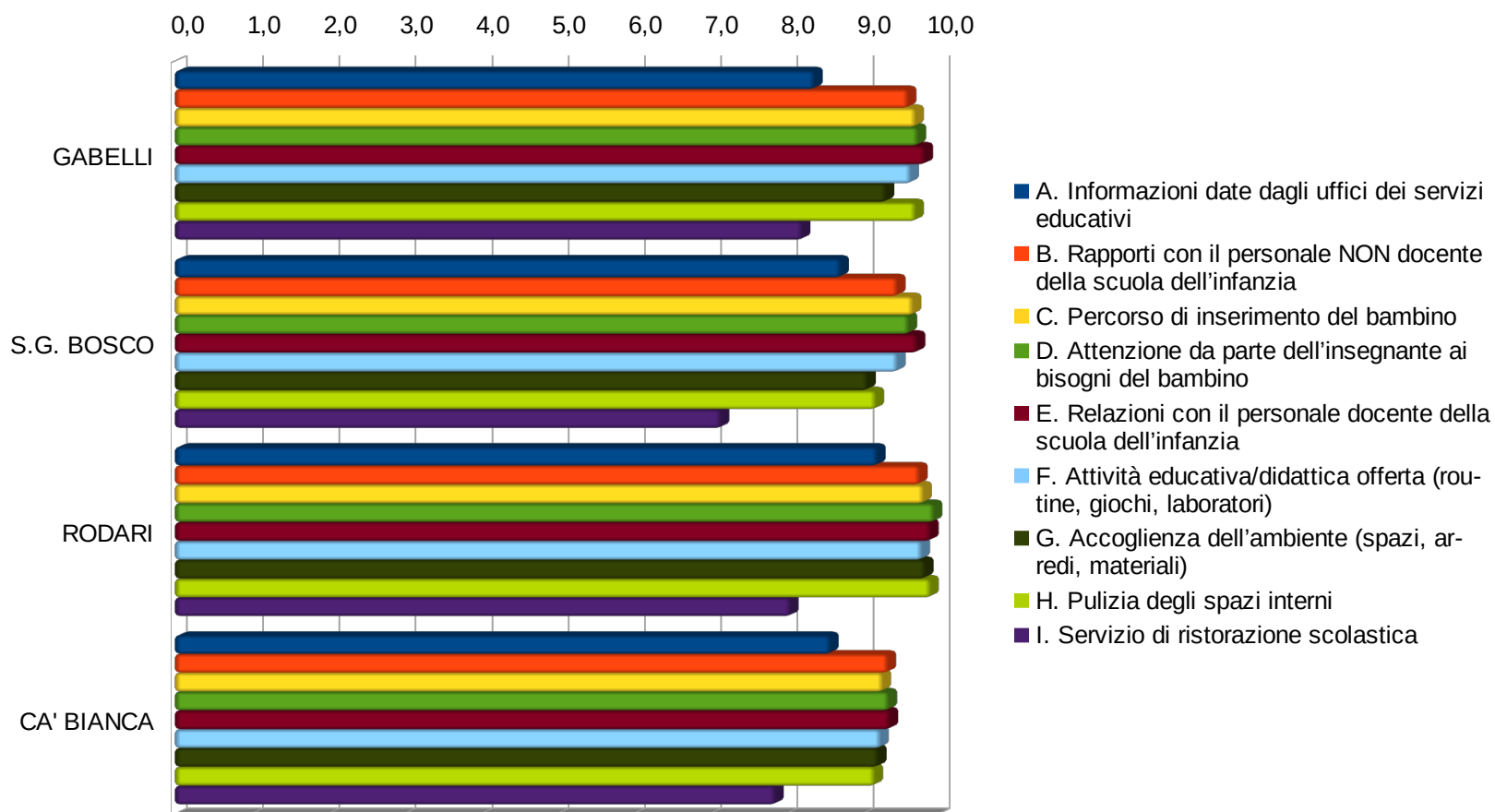
6.4 MUNICIPALITÀ DI LIDO-PELESTRINA

Presso le n. 4 scuole dell'infanzia della Municipalità di Lido-Pellestrina sono stati raccolti n. 175 questionari.

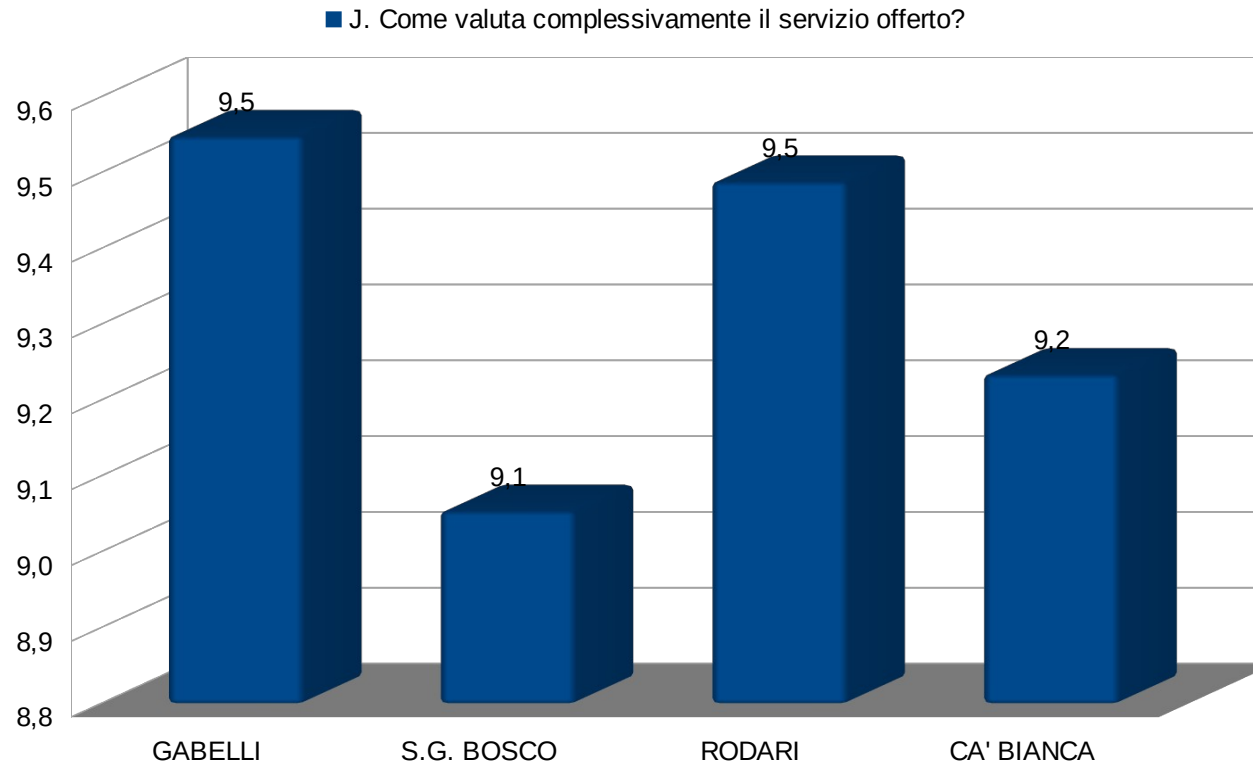
Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

	GABELLI	S.G. BOSCO	RODARI	CA' BIANCA	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,4	8,7	9,2	8,6	8,7
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,6	9,5	9,8	9,3	9,5
C. Percorso di inserimento del bambino	9,7	9,7	9,8	9,3	9,6
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,7	9,6	10,0	9,4	9,6
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,8	9,7	9,9	9,4	9,7
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, giochi, laboratori)	9,6	9,5	9,8	9,3	9,5
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,3	9,1	9,8	9,2	9,4
H. Pulizia degli spazi interni	9,7	9,2	9,9	9,2	9,5
I. Servizio di ristorazione scolastica	8,2	7,2	8,1	7,9	7,8
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	9,5	9,1	9,5	9,2	9,3
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)	9,4	9,1	9,6	9,1	9,3

Si evidenzia che le valutazioni più basse espresse in generale sono per l'aspetto relativo alla domanda "I. Servizio di ristorazione scolastica".



In generale le singole scuole dell'infanzia hanno ricevuto valutazioni rispetto alla domanda “J. Valutazione complessiva della realtà lavorativa” che vanno da 9,1/10 della scuola S. G. Bosco a 9,5/10 delle scuole Gabelli e Rodari.



6.5 MUNICIPALITÀ DI CHIRIGNAGO ZELARINO

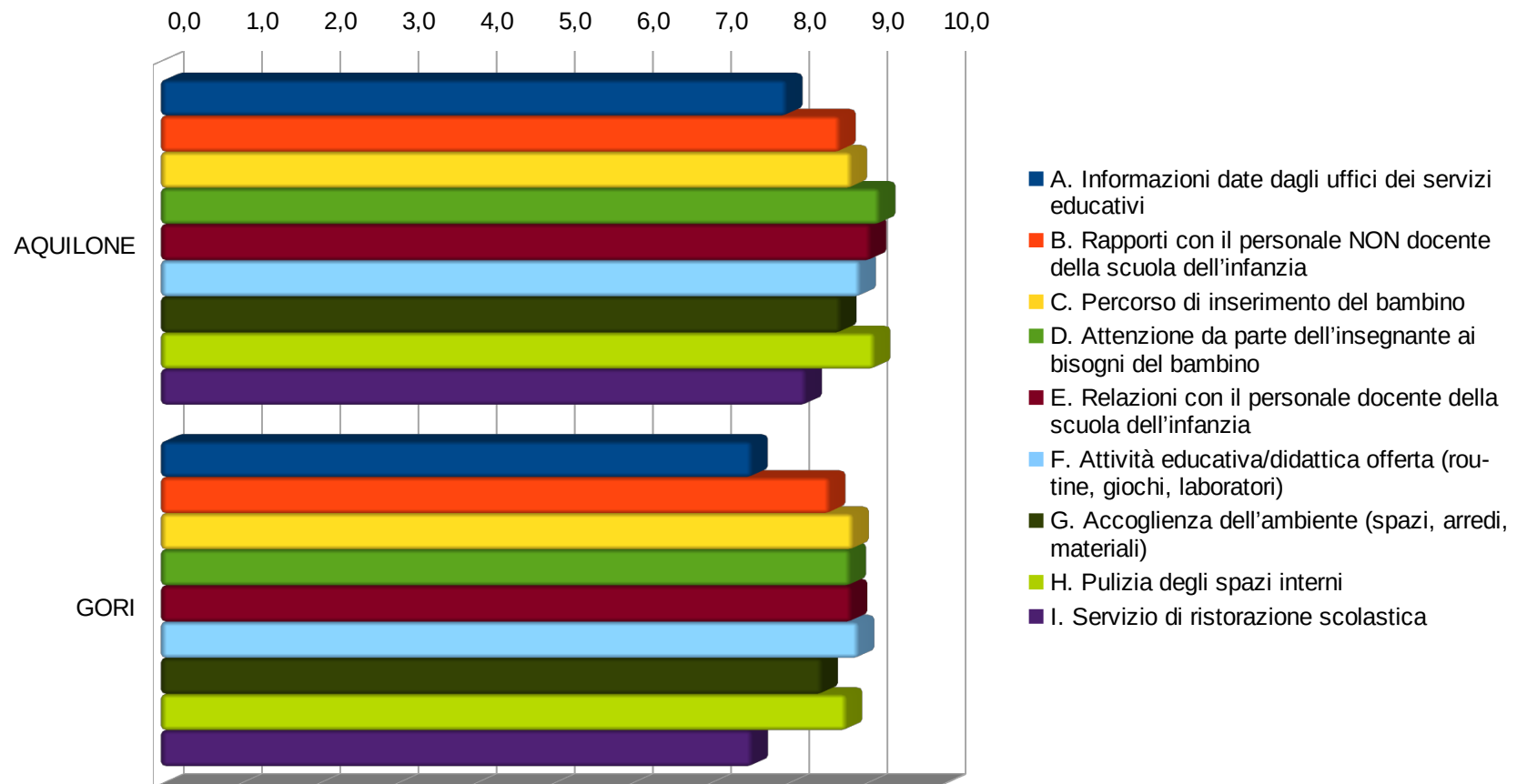
Presso le n. 2 scuole dell'infanzia della Municipalità di Chirignago-Zelarino sono stati raccolti n. 139 questionari.

Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

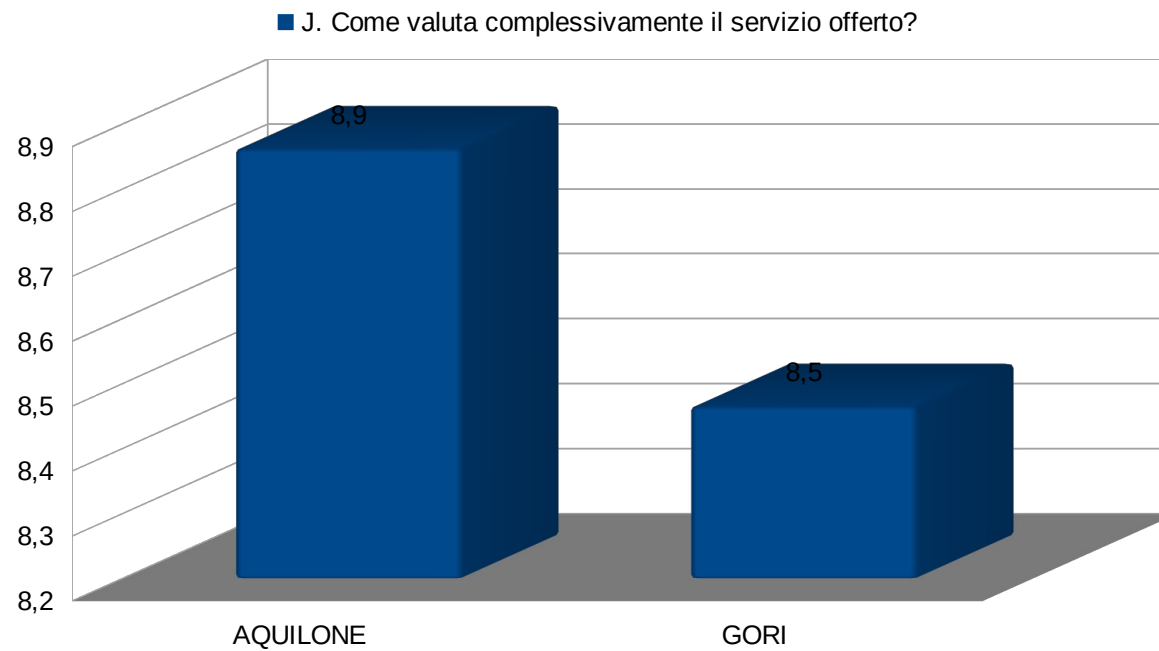
	AQUILONE	GORI	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,0	7,6	7,8
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	8,7	8,6	8,6
C. Percorso di inserimento del bambino	8,8	8,9	8,8
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,2	8,8	9,0
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,1	8,8	9,0
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, giochi, laboratori)	9,0	8,9	8,9
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	8,7	8,5	8,6
H. Pulizia degli spazi interni	9,1	8,8	9,0
I. Servizio di ristorazione scolastica	8,3	7,6	8,0
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	8,9	8,5	8,7
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)	8,8	8,5	8,7

La media complessiva rispetto alla domanda “J. Valutazione complessiva della realtà lavorativa” è di 8,7 su 10.

Si evidenzia che le valutazioni più basse espresse in generale sono per gli aspetti relativi alla domanda “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi” per la scuola dell’infanzia Aquilone e per le domande “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi” e “I. Servizio di ristorazione scolastica” per la scuola dell’infanzia Gori.



In generale le singole scuole dell'infanzia hanno ricevuto valutazioni rispetto alla domanda “J. Valutazione complessiva della realtà lavorativa” che vanno da 8,5/10 della scuola della scuola Gori a 8,9/10 della scuola della scuola Aquilone.



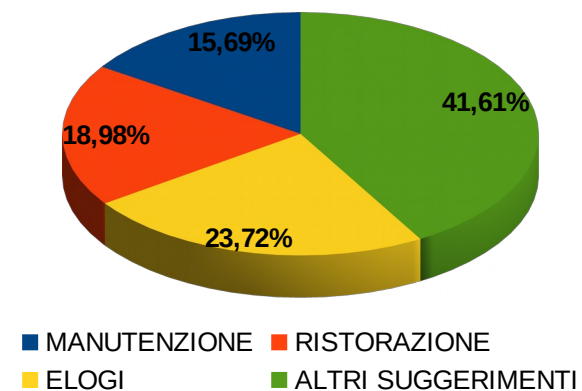
7. SUGGERIMENTI E COMMENTI

N. 214 utenti, pari a circa il 25% dei n. 852 utenti che hanno compilato i questionari, hanno lasciato complessivamente n. 274 suggerimenti e/o commenti, come rappresentato nella tabella successiva.

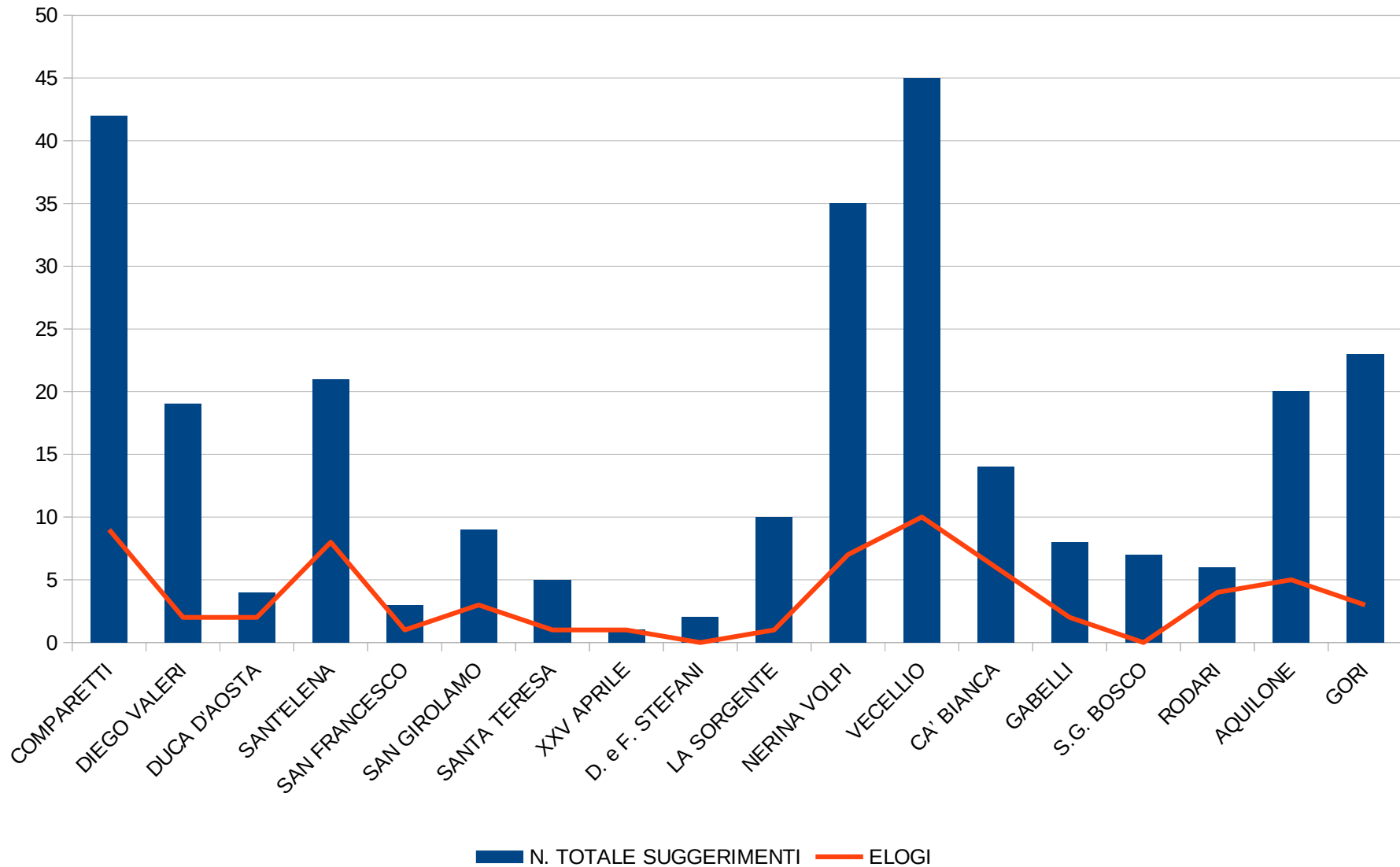
	SCUOLA DELL'INFANZIA	N. QUESTIONARI COMPILATI	N. TOTALE SUGGERIMENTI	N. UTENTI/ SUGGERIMENTI
Municipalità Venezia-Murano-Burano	COMPARETTI	79	42	32
	DIEGO VALERI	45	19	14
	DUCA D'AOSTA	24	4	3
	SANT'ELENA	39	21	17
	SAN FRANCESCO	22	3	3
	SAN GIROLAMO	47	9	8
	SANTA TERESA	21	5	5
	XXV APRILE	10	1	1
Municipalità Marghera	D. e F. STEFANI	31	2	2
	LA SORGENTE	23	10	9
	NERINA VOLPI	100	35	25
Municipalità Mestre-Carpenedo	VECELLIO	97	45	28
Municipalità Lido-Pellestrina	CA' BIANCA	64	14	10
	GABELLI	31	8	8
	S.G. BOSCO	37	7	7
	RODARI	43	6	6
Municipalità Chirignago-Zelarino	AQUILONE	81	20	17
	GORI	58	23	19
	TOTALE	852	274	214

Oltre il 23% dei suggerimenti/commenti (pari a n. 65) sono elogi nei confronti della struttura e/o del personale docente, mentre quasi il 19% il servizio di ristorazione scolastica (qualità, varietà, organizzazione, ecc.) e il 15,69% riguarda la manutenzione del plesso (taglio erba, tettoie, guasti, mobili, giochi, ecc.).

	SCUOLA DELL'INFANZIA	MANUTENZIONE	RISTORAZIONE	ELOGI	ALTRI SUGGERIMENTI
Municipalità Venezia-Murano-Burano	COMPARETTI	4	10	9	19
	DIEGO VALERI	0	5	2	12
	DUCA D'AOSTA	0	1	2	1
	SANT'ELENA	4	5	8	4
	SAN FRANCESCO	1	0	1	1
	SAN GIROLAMO	0	1	3	5
	SANTA TERESA	0	0	1	4
	XXV APRILE	0	0	1	0
Municipalità Marghera	D. e F. STEFANI	2	0	0	0
	LA SORGENTE	1	2	1	6
	NERINA VOLPI	2	14	7	12
Municipalità Mestre-Carpenedo	VECELLIO	6	4	10	25
Municipalità Lido-Pellestrina	CA' BIANCA	3	1	6	4
	GABELLI	6	0	2	0
	S.G. BOSCO	2	2	0	3
	RODARI	1	1	4	0
Municipalità Chirignago-Zelarino	AQUILONE	4	3	5	8
	GORI	7	3	3	10
	TOTALE	43	52	65	114



CONFRONTO NUMERO SUGGERIMENTI ED ELOGI PER SCUOLA DELL'INFANZIA



CONFRONTO PERCENTUALE DI SUGGERIMENTI PER TIPOLOGIA E SCUOLA DELL'INFANZIA

