



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 2021/2022

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 maggio 2022 nell'ambito delle procedure di valutazione della soddisfazione dell'utenza previste dal Sistema di gestione per la qualità.

È riferita all'anno scolastico 2021-2022 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.

<p>Municipalità Venezia-Murano-Burano</p> <ol style="list-style-type: none">1. SANT'ELENA2. COMPARETTI3. SAN GIROLAMO4. DIEGO VALERI5. SANTA TERESA6. DUCA D'AOSTA7. SAN FRANCESCO8. XXV APRILE <p>Municipalità Marghera</p> <ol style="list-style-type: none">9. NERINA VOLPI10. LA SORGENTE11. D. e F. STEFANI	<p>Municipalità Mestre-Carpenedo</p> <ol style="list-style-type: none">12. VECELLIO <p>Municipalità Lido-Pellestrina</p> <ol style="list-style-type: none">13. GABELLI14. S.G. BOSCO15. RODARI16. CA' BIANCA <p>Municipalità Chirignago-Zelarino</p> <ol style="list-style-type: none">17. AQUILONE18. 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:

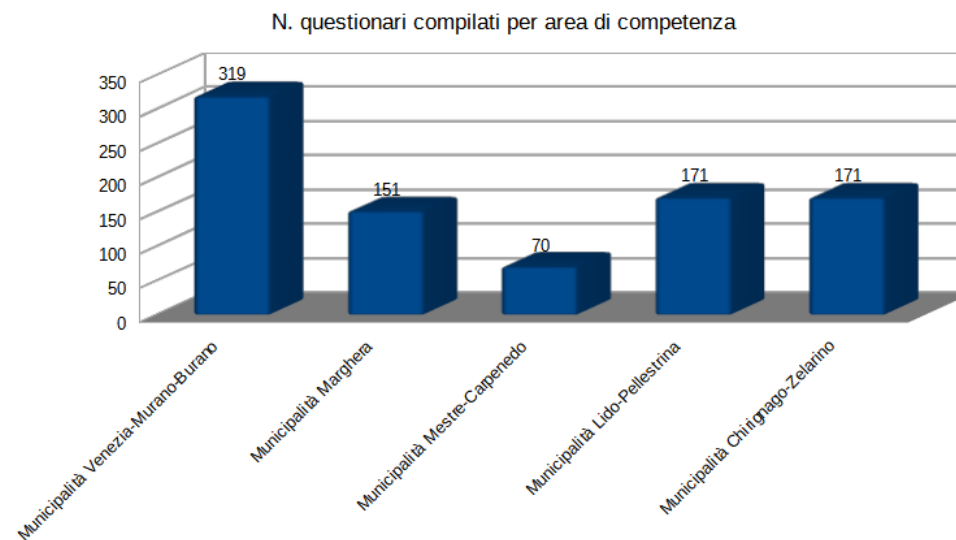
- L. Ritieni che l'esperienza alla scuola dell'infanzia sia importante per lo sviluppo del vostro bambino? (Per niente – Poco – Abbastanza – Molto)
- M. Partecipa a riunioni e assemblee della scuola dell'infanzia? (Mai – Raramente – Spesso – Sempre)
- N. Ha avuto altre esperienze anche con altri servizi 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. 1.130 questionari, corrispondenti al numero di utenti iscritti al servizio.

N. 882 utenti, pari a circa il 78 % 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	409	319	78,00
Municipalità Marghera	173	151	87,28
Municipalità Mestre-Carpenedo	104	70	67,31
Municipalità Lido-Pellestrina	212	171	80,66
Municipalità Chirignago-Zelarino	232	171	73,71
TOTALE	1130	882	78,05

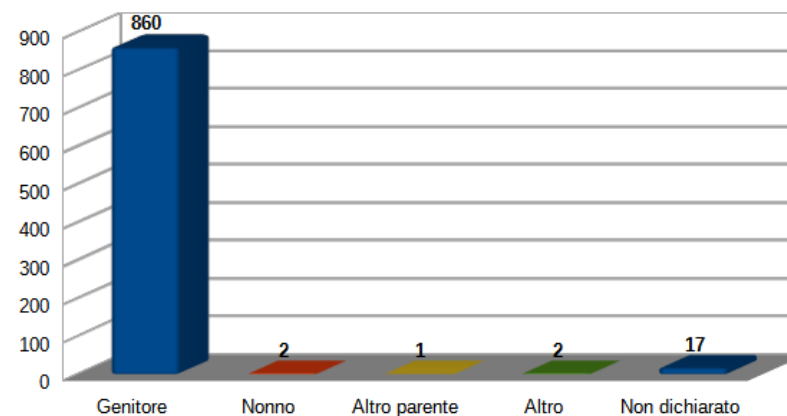


4. PROFILO DEGLI UTENTI

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

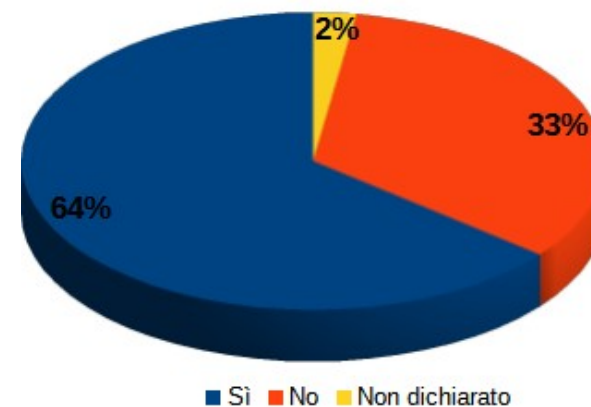
Grado di parentela/relazione

	N.	%
Genitore	860	97,51
Nonno	2	0,23
Altro parente	1	0,11
Altro	2	0,23
Non dichiarato	17	1,93
TOTALE	882	100



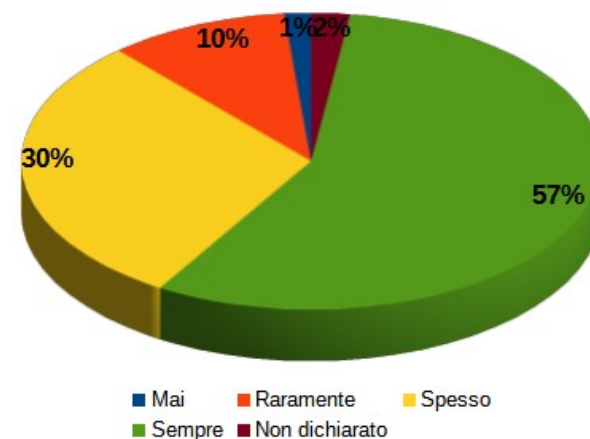
Circa il 64% ha avuto altre esperienze anche con altri servizi educativi comunali (nidi, scuole dell'infanzia e spazio cuccioli).

	N.	%
Sì	566	64,17
No	295	33,45
Non dichiarato	21	2,38
TOTALE	882	100



Quasi il 57% circa dei compilatori dichiara di partecipare sempre alle riunioni e alle assemblee organizzate dalla scuola dell'infanzia.

	N.	%
Mai	13	1,47
Raramente	89	10,09
Spesso	262	29,71
Sempre	499	56,58
Non dichiarato	19	2,15
TOTALE	882	100



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

	N.	%
Per niente	0	0,00
Poco	3	0,34
Abbastanza	47	5,33
Molto	818	92,74
Non dichiarato	14	1,59
TOTALE	882	100

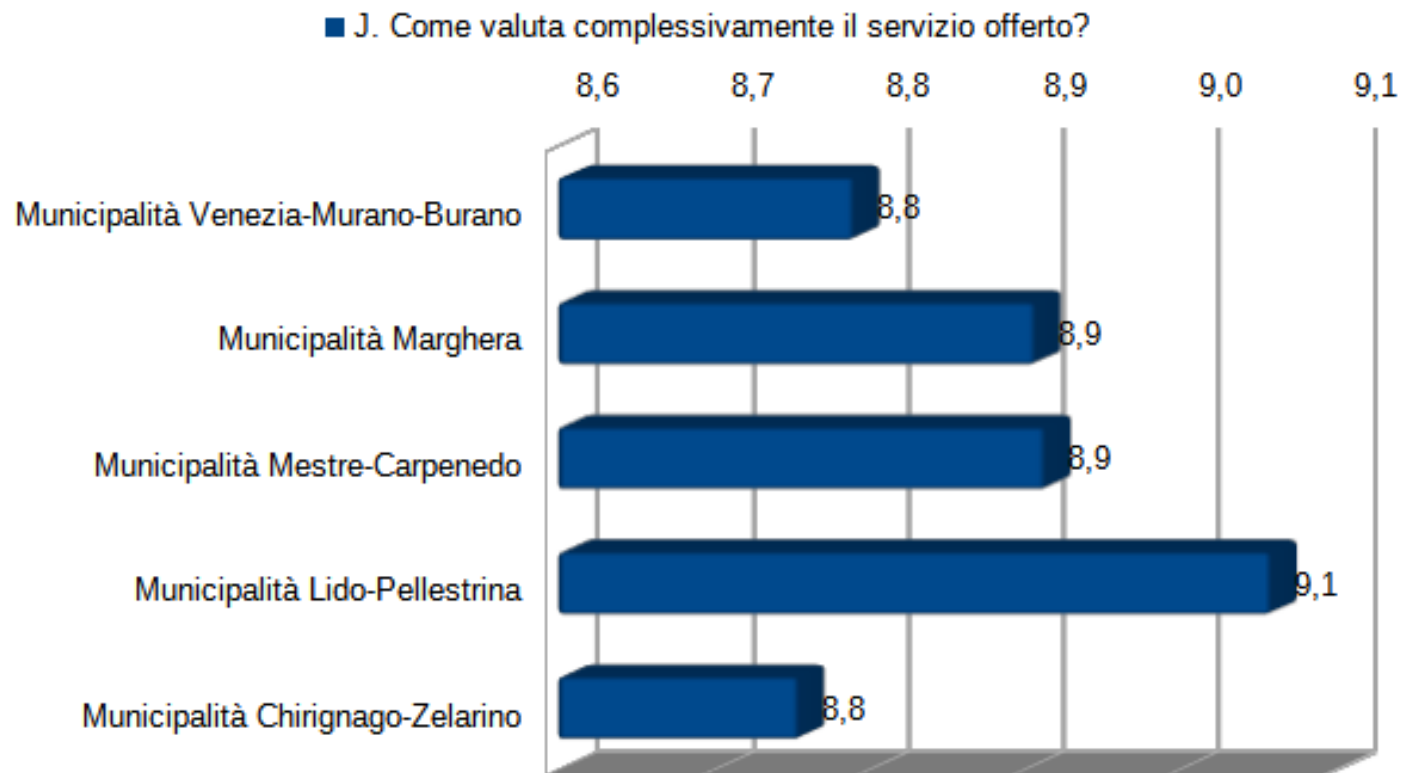


5. GRADIMENTO COMPLESSIVO

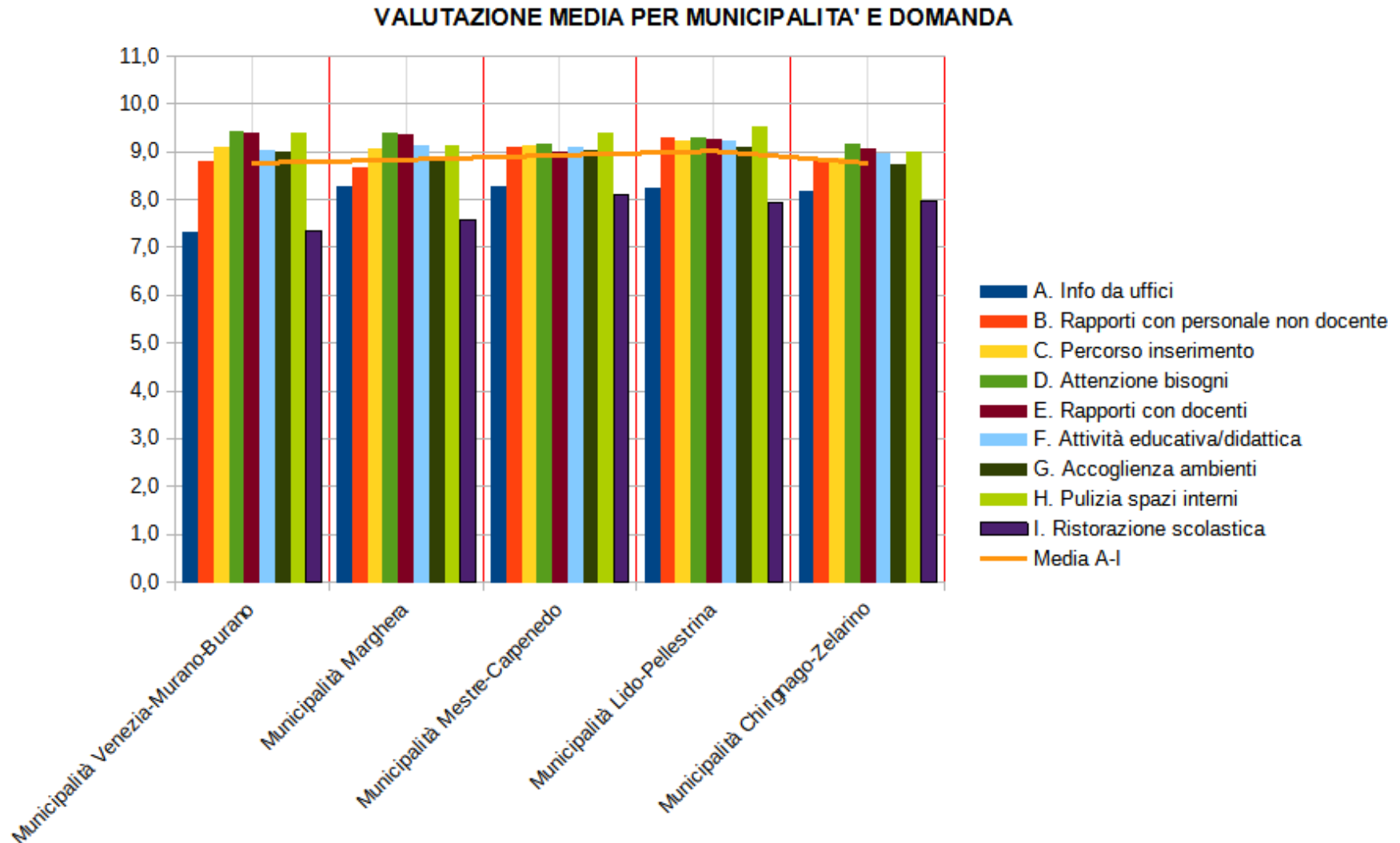
Dall'elaborazione complessiva dei dati emerge, come rappresentato nella tabella successiva, che i rispondenti sono più che soddisfatti del servizio di scuola dell'infanzia. La media complessiva infatti rispetto alla domanda "J" è di 8,9 su 10.

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

La valutazione media complessiva (domanda J) per area di competenza si attesta tra 8,8/10 delle Municipalità di Chirignago-Zelarino e di Venezia-Murano-Burano e 9,1/10 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 **7,9** su 10.



FREQUENZA VALUTAZIONI

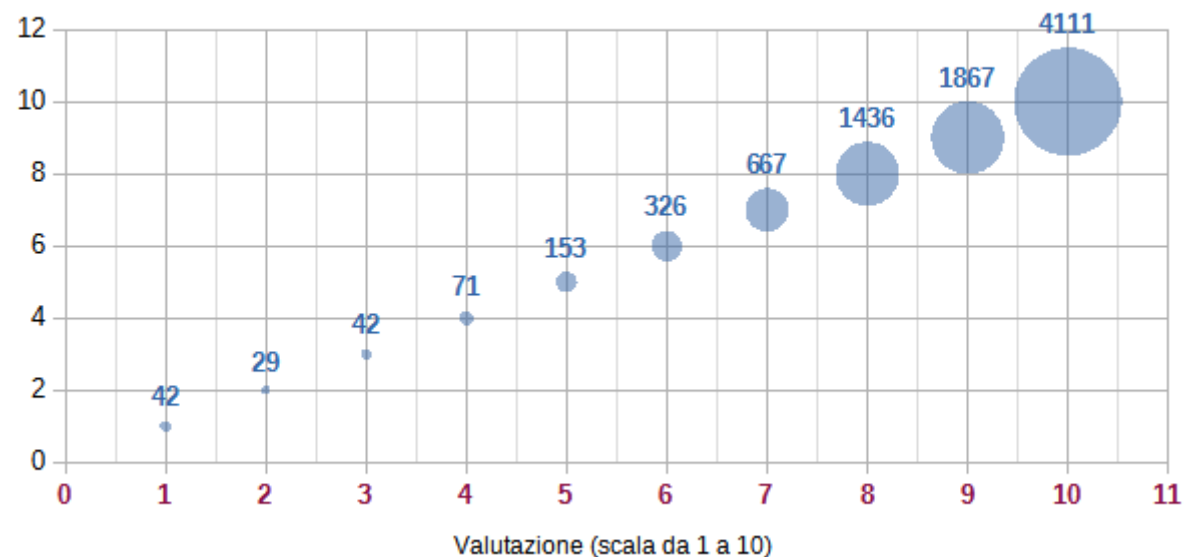
(scala da 1 a 10)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ND	TOTALE
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	9	8	16	16	51	93	118	172	136	248	15	882
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	2	3	3	5	12	36	60	147	176	429	9	882
C. Percorso di inserimento del bambino	6	1	3	3	5	18	51	132	183	470	10	882
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	2	2	0	1	5	10	32	108	176	540	6	882
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	3	1	0	2	6	13	39	107	173	533	5	882
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, giochi, laboratori)	1	2	2	1	7	19	46	148	208	443	5	882
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	2	0	0	5	7	29	67	160	207	399	6	882
H. Pulizia degli spazi interni	2	0	0	4	4	7	30	120	195	515	5	882
I. Servizio di ristorazione scolastica	14	11	15	34	54	79	132	182	146	202	13	882
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	1	1	3	0	2	22	92	160	267	332	2	882
TOTALE	42	29	42	71	153	326	667	1436	1867	4111	76	8820

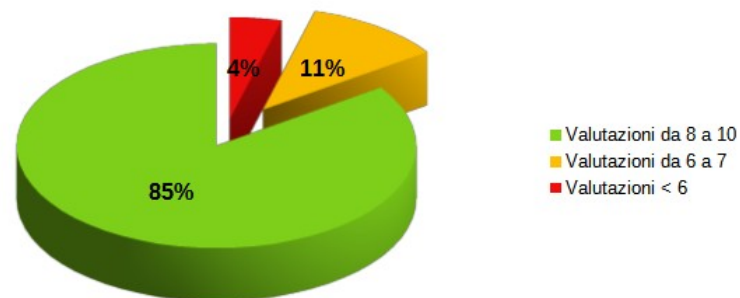
Il numero di valutazioni che vanno dall'8 al 10 espresse dai compilatori (esclusa la domanda "J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?") è quasi l'85% del totale.

Circa il 4% delle valutazioni è insufficiente.

Frequenza valutazioni



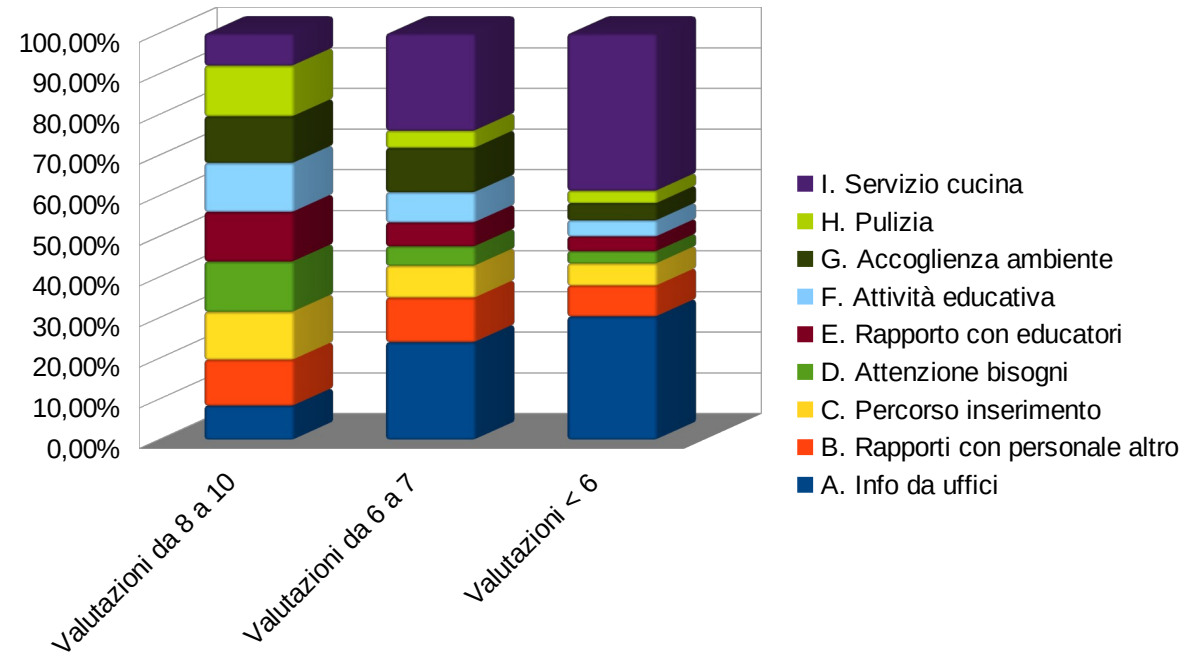
N. valutazioni per intervallo (esclusa domanda J)	TOT	%
Valutazioni da 8 a 10	6655	84,63
Valutazioni da 6 a 7	879	11,18
Valutazioni < 6	330	4,20
TOTALE	7864	100



Il numero più cospicuo di valutazioni **inferiori al 6/10** riguarda la domanda *“I. Servizio di ristorazione scolastica”* (14,51%) e *“A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi”* (11,34%).

Le medesime domande hanno registrato anche la percentuale più alta di valutazioni **tra il 6 e il 7/10** (entrambe 23,92%).

Le domande *“H. Pulizia degli spazi interni”*, *“D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino”* 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 94,10%, 93,42% e 92,18%).



6. GRADIMENTO PER AREA DI COMPETENZA

6.1 MUNICIPALITÀ DI VENEZIA-MURANO-BURANO

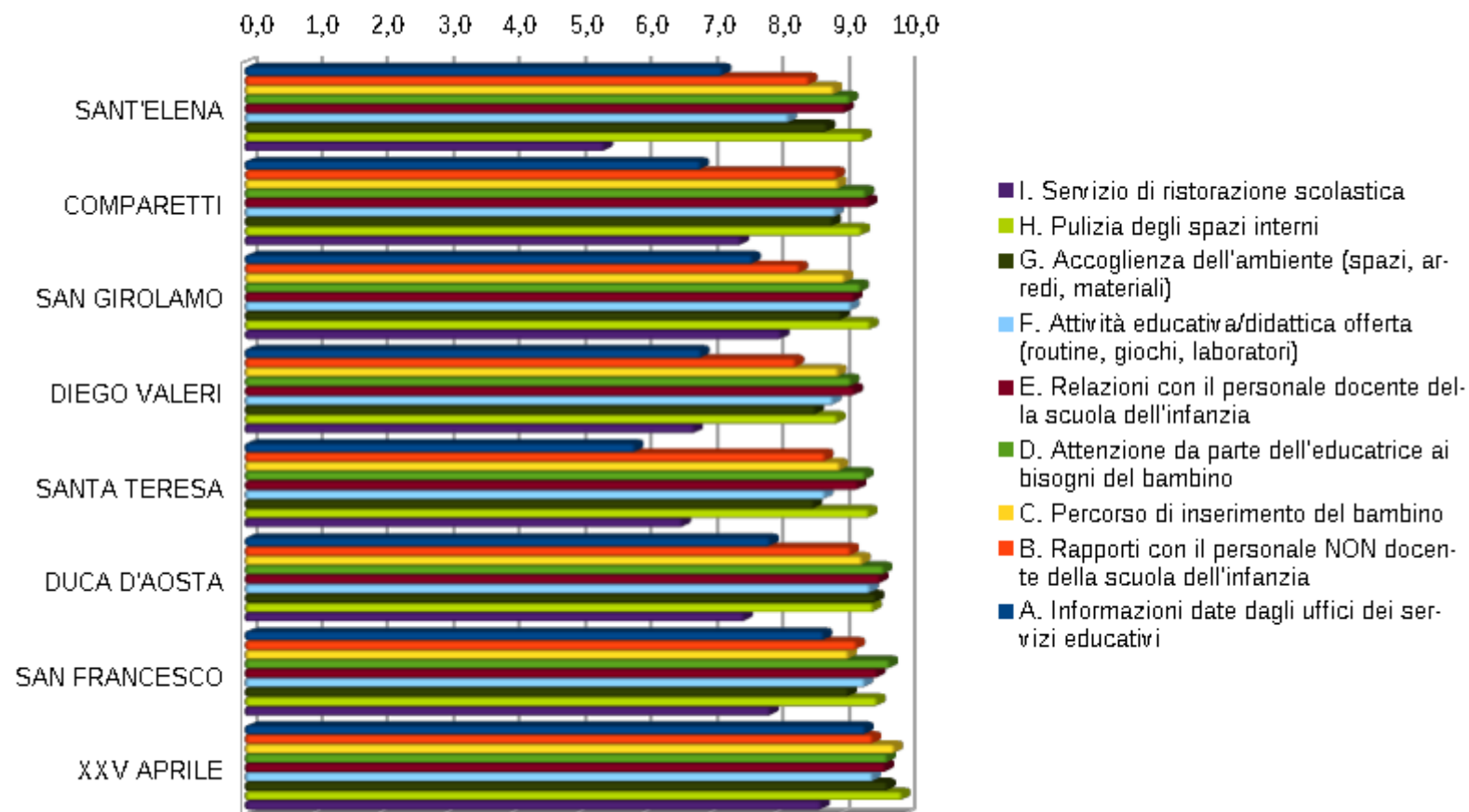
Presso le n. 8 scuole dell'infanzia della Municipalità di Venezia-Murano-Burano sono stati raccolti n. 319 questionari.

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

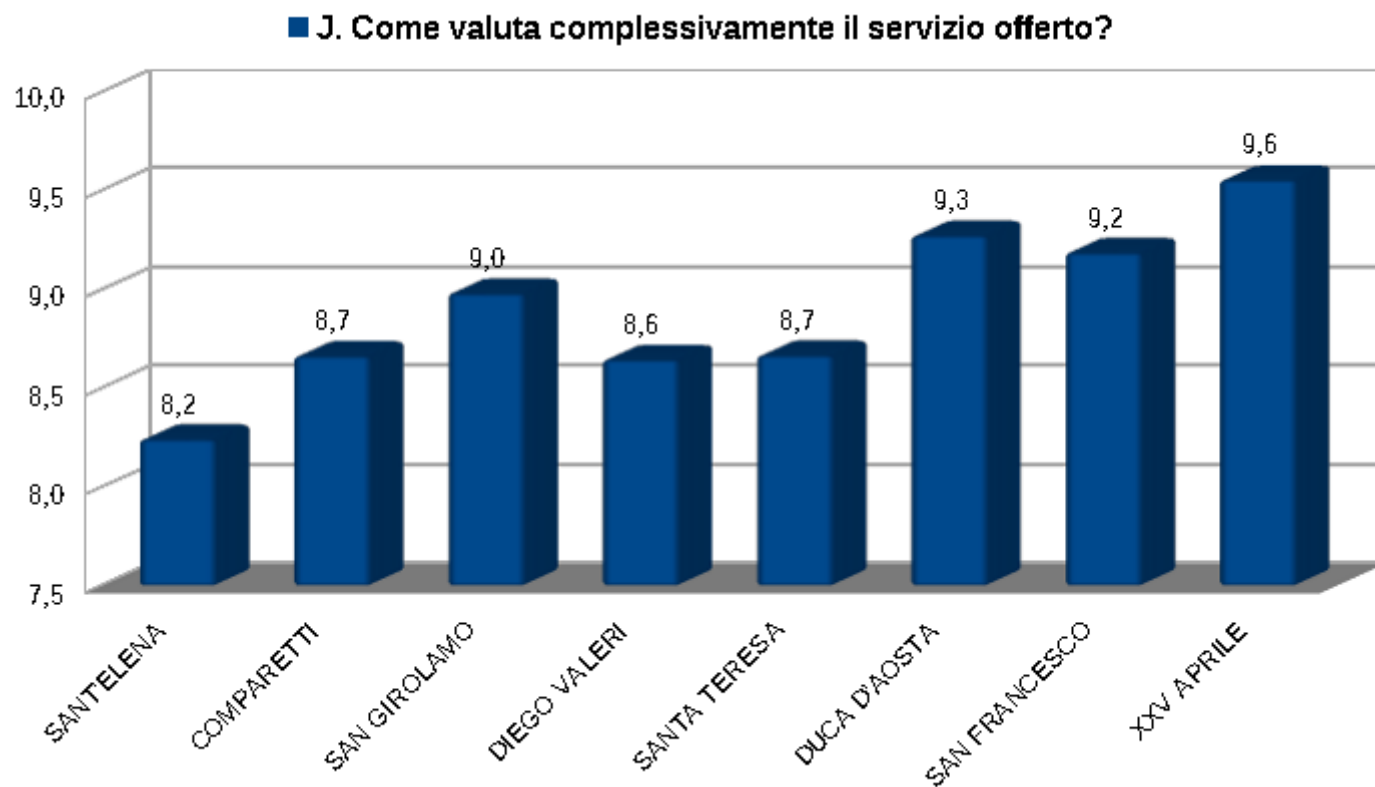
	SANT'ELENA	COMPARETTI	SAN GIROLAMO	DIEGO VALERI	SANTA TERESA	DUCA D'AOSTA	SAN FRANCESCO	XXV APRILE	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	7,3	6,9	7,7	7,0	5,9	8,0	8,8	9,4	7,3
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	8,6	9,0	8,4	8,4	8,8	9,2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

La media complessiva rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” è di 8,8 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. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” che vanno da 8,2/10 della scuola Sant'Elena a 9,6/10 della scuola XXV Aprile.



6.2 MUNICIPALITÀ DI MARGHERA

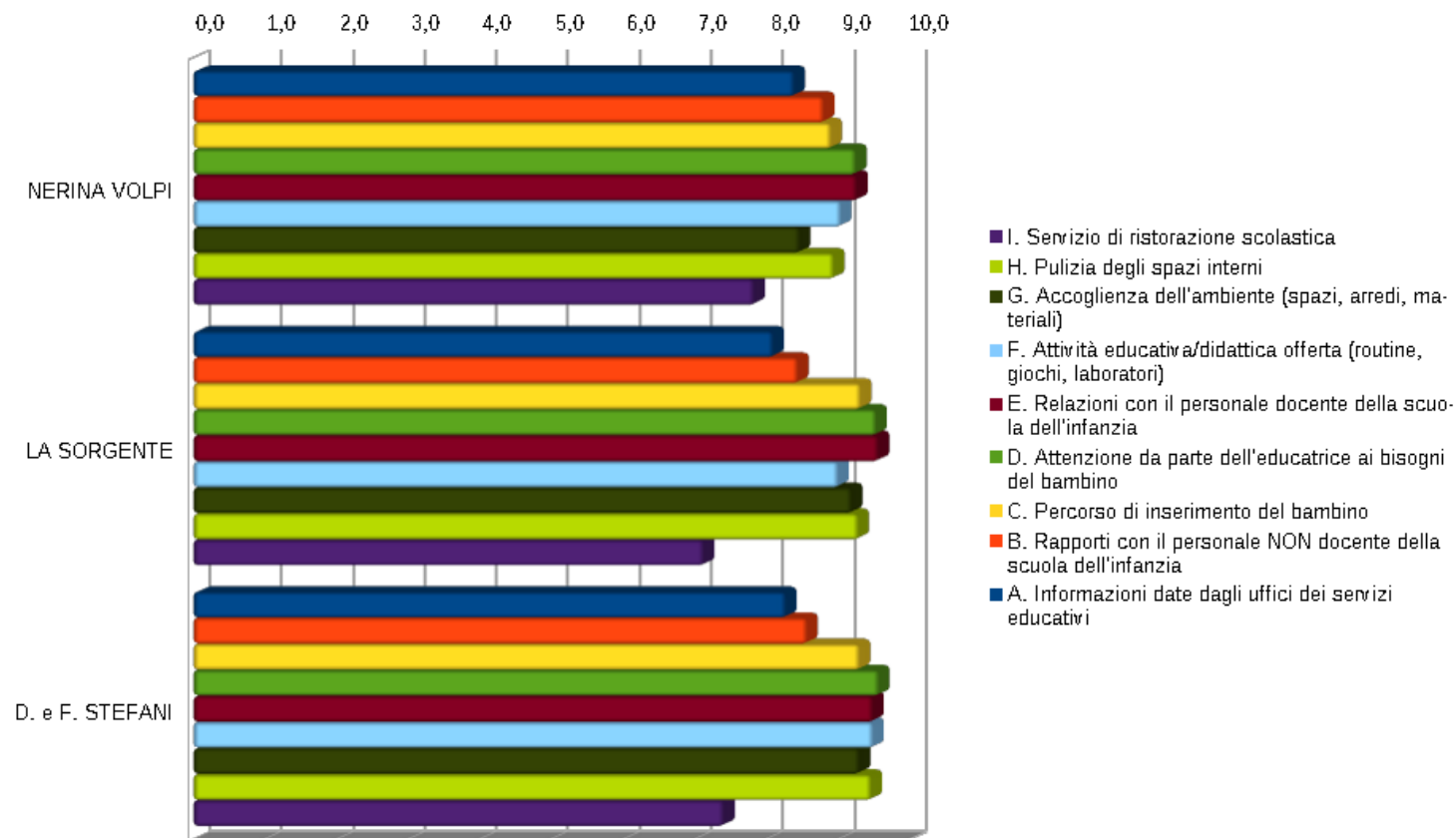
Presso le n. 3 scuole dell'infanzia della Municipalità di Marghera sono stati raccolti n. 151 questionari.

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

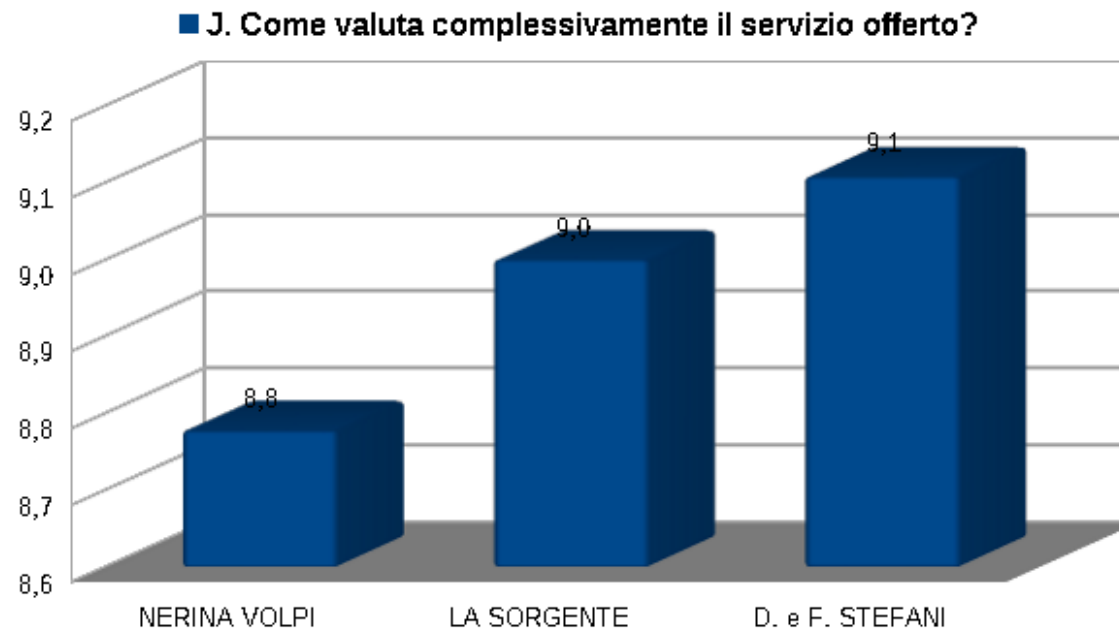
	NERINA VOLPI	LA SORGENTE	D. e F. STEFANI	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,4	8,1	8,3	8,3
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	8,8	8,4	8,6	8,7
C. Percorso di inserimento del bambino	8,9	9,3	9,3	9,1
D. Attenzione da parte dell'educatrice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

La media complessiva rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” è di 8,9 su 10.

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. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” che vanno da 8,8/10 della scuola Nerina Volpi a 9,1/10 della scuola D.e F. Stefani.



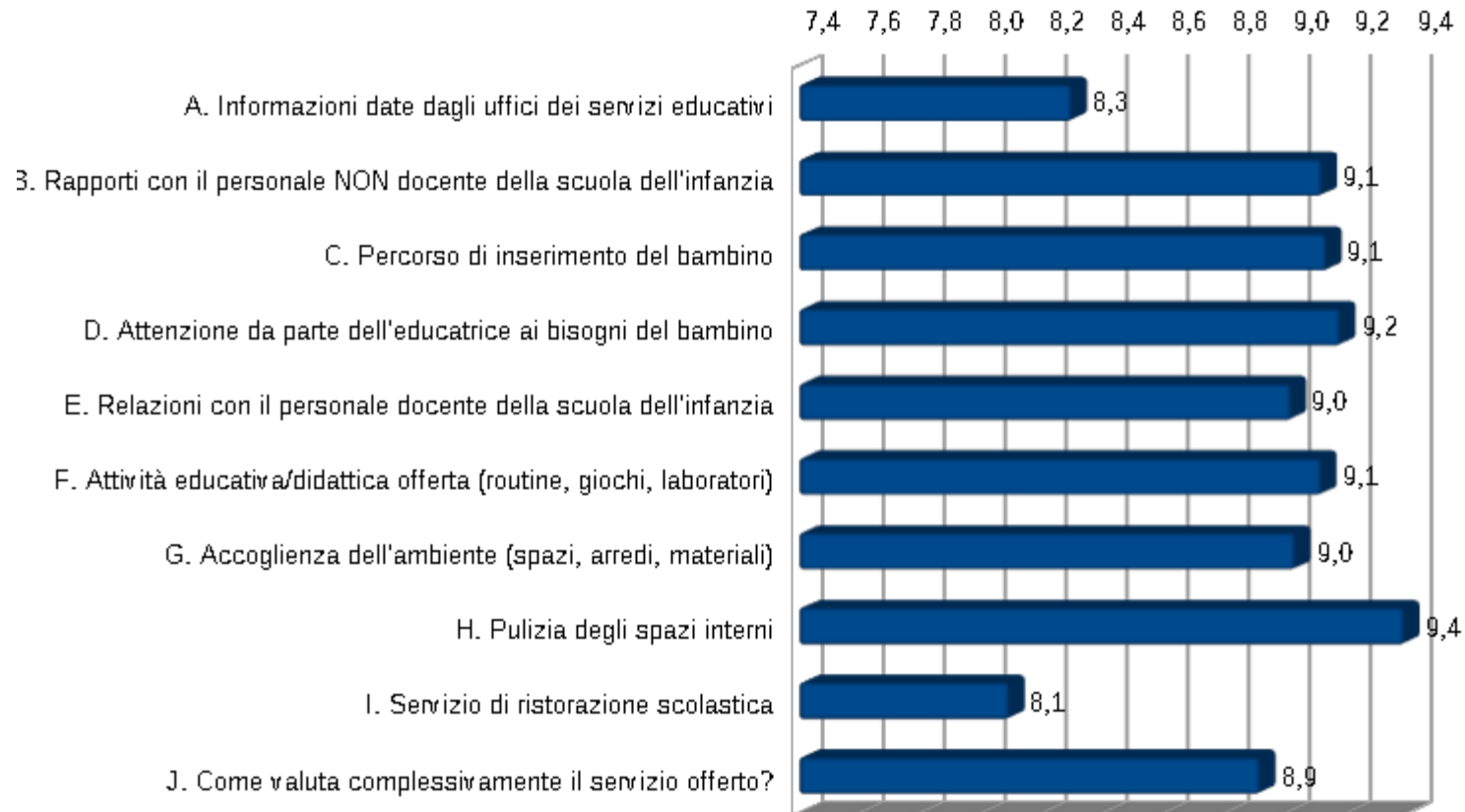
6.3 MUNICIPALITÀ DI MESTRE-CARPENEDO

Presso la n. 1 scuola dell'infanzia della Municipalità di Mestre-Carpenedo sono stati raccolti n. 70 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	8,3
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,1
C. Percorso di inserimento del bambino	9,1
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	9,2
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,0
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, giochi, laboratori)	9,1
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,0
H. Pulizia degli spazi interni	9,4
I. Servizio di ristorazione scolastica	8,1
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	8,9
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)	8,9

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



La domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” ha ottenuto una valutazione di 8,9/10.

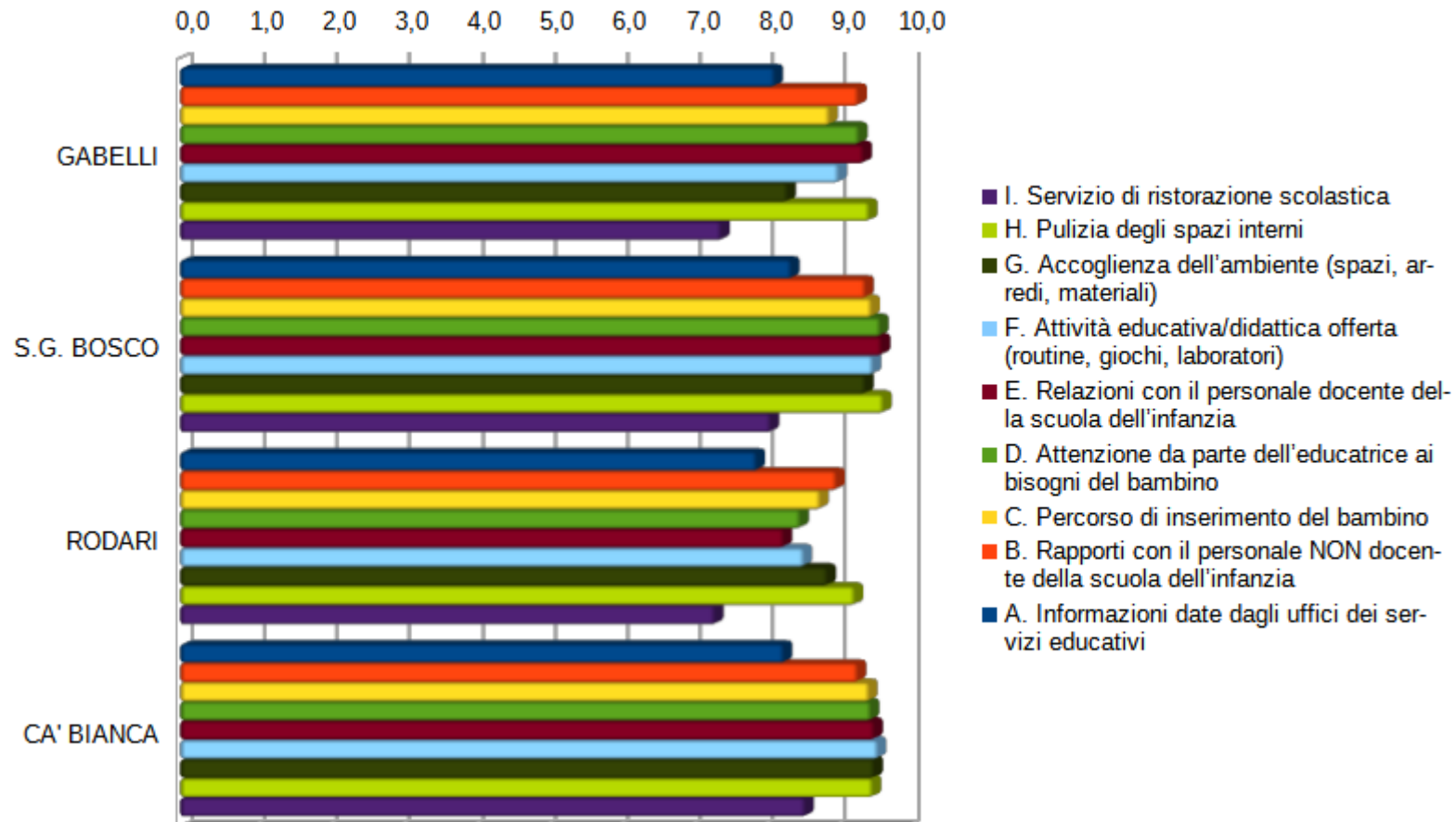
6.4 MUNICIPALITÀ DI LIDO-PELLESTRINA

Presso le n. 4 scuole dell'infanzia della Municipalità di Lido-Pellestrina sono stati raccolti n. 171 questionari.

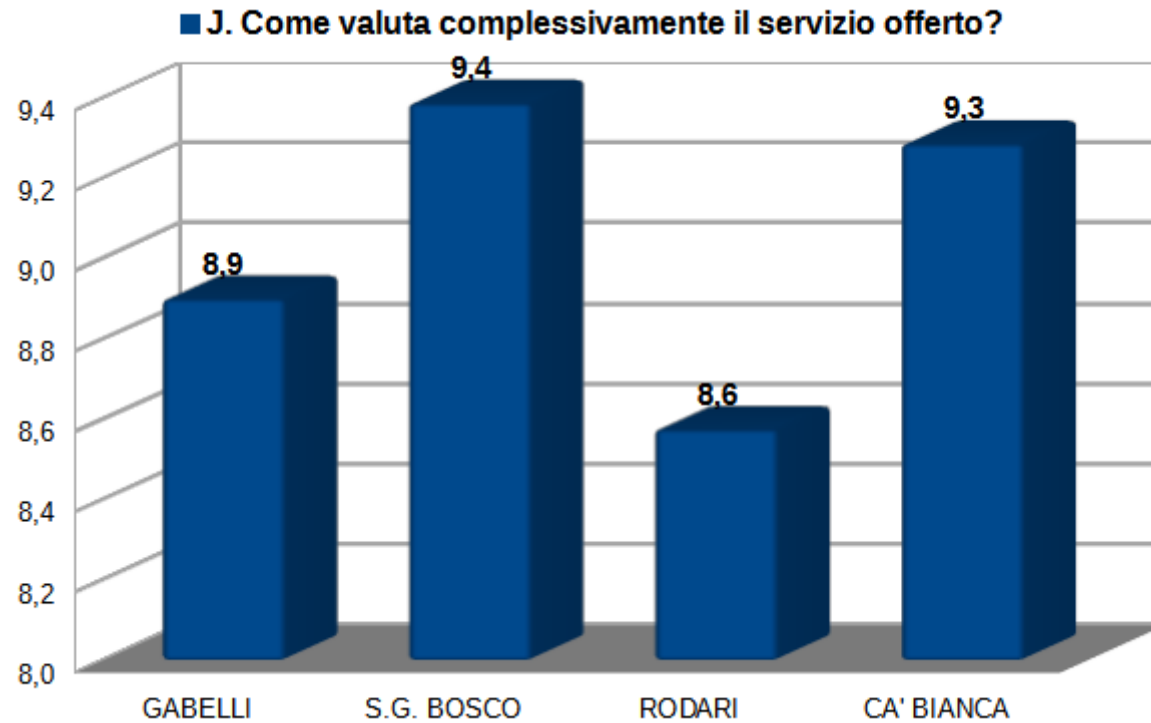
Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

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

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. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” che vanno da 8,6/10 della scuola Rodari a 9,4/10 della scuola S. G. Bosco.



6.5 MUNICIPALITÀ DI CHIRIGNAGO ZELARINO

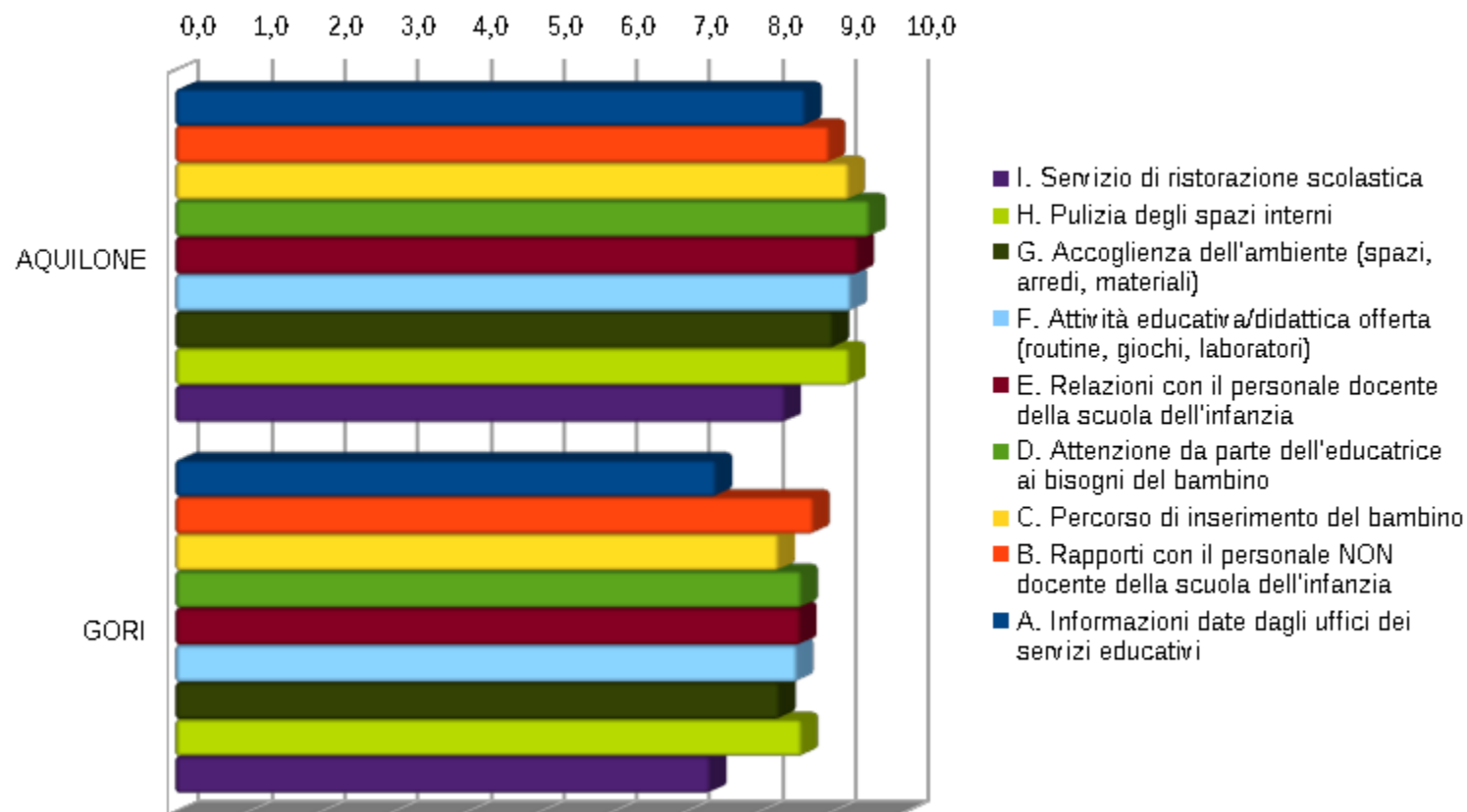
Presso le n. 2 scuole dell'infanzia della Municipalità di Chirignago-Zelarino sono stati raccolti n. 171 questionari.

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

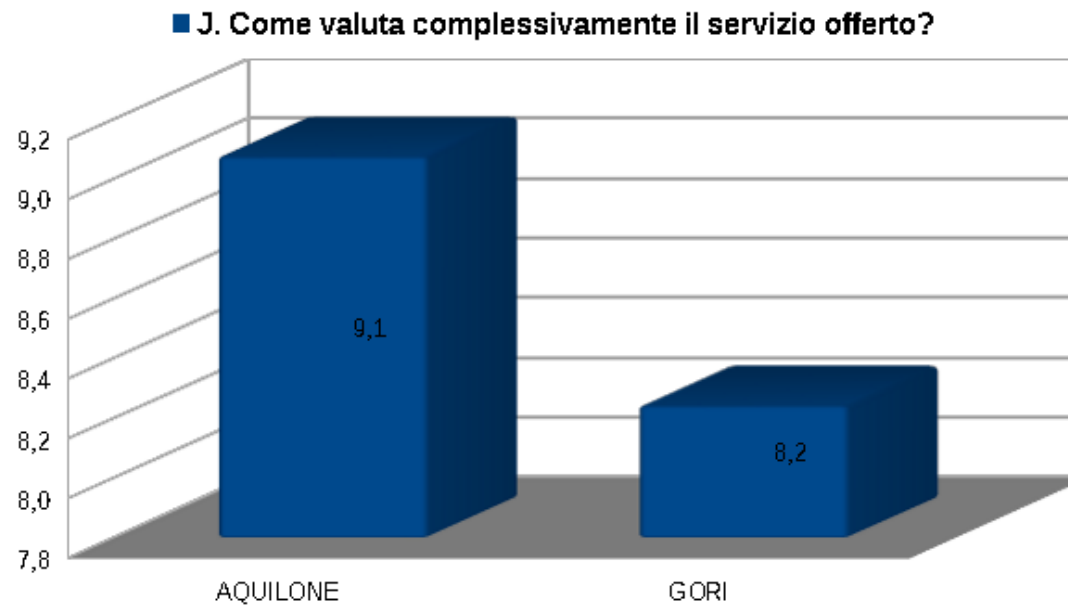
	AQUILONE	GORI	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,6	7,4	8,2
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,0	8,8	8,9
C. Percorso di inserimento del bambino	9,2	8,3	8,9
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	9,5	8,6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

La media complessiva rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” è di 8,8 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” e “I. Servizio di ristorazione scolastica”.



In generale le singole scuole dell'infanzia hanno ricevuto valutazioni rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” che vanno da 8,2/10 della scuola della scuola Gori a 9,1/10 della scuola della scuola Aquilone.



7. SUGGERIMENTI E COMMENTI

N. 215 utenti, pari a circa il 24% dei n. 882 utenti che hanno compilato i questionari, hanno lasciato complessivamente n. 252 suggerimenti e/o commenti, come rappresentato nella tabella successiva.

		N. QUESTIONARI COMPILATI	N. SUGGERIMENTI	% SUGGERIMENTI/ N. QUESTIONARI COMPILATI
Municipalità Venezia-Murano-Burano	SANT'ELENA	29	21	6,09
	COMPARETTI	98	65	63,70
	SAN GIROLAMO	54	4	2,16
	DIEGO VALERI	62	26	16,12
	SANTA TERESA	18	4	0,72
	DUCA D'AOSTA	33	7	2,31
	SAN FRANCESCO	16	5	0,80
	XXV APRILE	9	1	0,09
Municipalità Marghera	NERINA VOLPI	82	22	18,04
	LA SORGENTE	32	5	1,60
	D. e F. STEFANI	37	1	0,37
Municipalità Mestre-Carpenedo	VECELLIO	70	12	8,40
Municipalità Lido-Pellestrina	GABELLI	40	19	7,60
	S.G. BOSCO	49	10	4,90
	RODARI	40	8	3,20
	CA' BIANCA	42	6	2,52
Municipalità Chirignago-Zelarino	AQUILONE	105	18	18,90
	GORI	66	18	11,88
TOTALE		882	252	28,57

Oltre il 24% dei suggerimenti/commenti (pari a n. 60) sono elogi nei confronti della struttura e/o del personale docente, mentre circa il 19% (pari a n. 48) riguarda il servizio di ristorazione scolastica (qualità, varietà, organizzazione, ecc.) e circa il 14% (pari a n. 37) l'organizzazione delle attività (garanzia di continuità, gestione scioperi e assemblee, ecc.).

Il 15% circa (pari a n. 38) sono relativi a suggerimenti per l'attivazione di iniziative di miglioramento.

	Municipalità Venezia-Murano-Burano	Municipalità Marghera	Municipalità Mestre-Carpenedo	Municipalità Lido-Pellestrina	Municipalità Chirignago-Zelarino	TOTALE
RISTORAZIONE	16	4	5	12	11	48
MANUTENZIONE	12	0	0	4	6	22
CARENZA DI PERSONALE	2	0	0	0	0	2
PARTECIPAZIONE	4	0	0	5	3	12
ORGANIZZAZIONE	29	4	2	1	1	37
COMUNICAZIONE	12	1	0	1	1	15
ESTERNALIZZAZIONE	7	0	0	0	0	7
SUGGERIMENTI	17	6	3	7	5	38
ELOGI	28	12	2	10	8	60
ALTRI	6	1	0	3	1	11
TOTALE	133	28	12	43	36	252

CONFRONTO PERCENTUALE SUGGERIMENTI PER TIPOLOGIA

