



*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 ASILO NIDO**

**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.....	13
6.1 MUNICIPALITÀ DI VENEZIA-MURANO-BURANO.....	13
6.2 MUNICIPALITÀ DI MARGHERA.....	15
6.3 MUNICIPALITÀ DI MESTRE-CARPENEDO.....	17
6.4 MUNICIPALITÀ DI FAVARO VENETO.....	19
6.5 MUNICIPALITÀ DI LIDO-PELLESTRINA.....	21
6.6 MUNICIPALITÀ DI CHIRIGNAGO ZELARINO.....	23
6.7 SETTORE SERVIZI EDUCATIVI.....	25
7. SUGGERIMENTI E COMMENTI.....	27

## 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, e in particolare dalla Carta dei servizi, e ai fini dell'accREDITAMENTO degli asili nido del Comune di Venezia.

È riferita all'anno scolastico 2021-2022 e copre il servizio di asilo nido offerto dai n. 27 plessi dislocati sul territorio e distribuiti per area di competenza, come da tabella riepilogativa di seguito riportata.

<p><b>Municipalità Venezia-Murano-Burano</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ARCOBALENO</li><li>2. CILIEGIO</li><li>3. GABBIANO</li><li>4. GLICINE</li><li>5. ONDA</li><li>6. SAN PROVOLO</li><li>7. TIEPOLO</li></ol> <p><b>Municipalità Marghera</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. CAPPUCETTO ROSSO</li><li>9. COLIBRI'</li><li>10. GIRASOLE</li><li>11. LA SORGENTE (spazio cucciolo)</li></ol> <p><b>Municipalità Mestre-Carpenedo</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>12. CHIOCCIOLA</li><li>13. COCCINELLA</li><li>14. DRAGHETTO</li><li>15. PINETA</li><li>16. PINOCCHIO</li><li>17. POLLICINO</li><li>18. TRILLI</li></ol>	<p><b>Municipalità Favaro Veneto</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>19. CUCCILOLO</li></ol> <p><b>Municipalità Lido-Pellestrina</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>20. DELFINO</li><li>21. SOLE</li></ol> <p><b>Municipalità Chirignago-Zelarino</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>22. AIRONE</li><li>23. FIORDALISO</li><li>24. HAKUNA MATATA</li><li>25. MELOGRANO</li><li>26. PETER PAN</li></ol> <p><b>Settore Servizi Educativi</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>27. SAN PIETRO IN VOLTA</li></ol>
--	--

## 2. METODOLOGIA

L'indagine ha interessato le famiglie dei bambini 0-3 anni frequentanti i sopraelencati asili nido e spazi cuccioli. 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 educatore dell’asilo nido
- C. Percorso di inserimento del bambino
- D. Attenzione da parte dell’educatrice ai bisogni del bambino
- E. Relazioni con il personale educatore dell’asilo nido
- F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)
- G. Accoglienza dell’ambiente (spazi, arredi, materiali)
- H. Pulizia degli spazi interni
- I. Servizio di cucina
- 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:

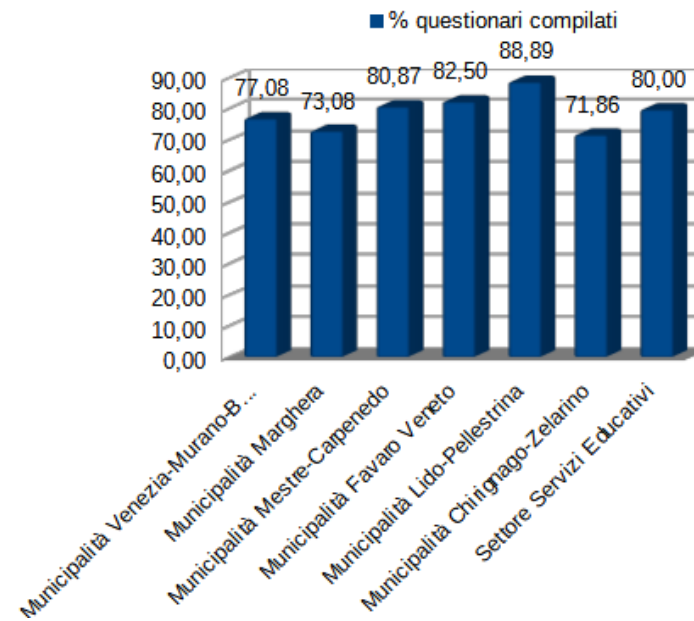
- L. Ritieni che l’esperienza al nido sia importante per lo sviluppo del vostro bambino? (Per niente – Poco – Abbastanza – Molto)
- M. Partecipa a riunioni e assemblee dell’ asilo nido? (Mai – Raramente – Spesso – Sempre)
- N. Ha avuto altre esperienze anche con altri servizi educativi comunali (nidi, 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. 995 questionari, corrispondenti al numero di utenti iscritti al servizio.

N. 774 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	288	222	77,08
Municipalità Marghera	104	76	73,08
Municipalità Mestre-Carpenedo	277	224	80,87
Municipalità Favaro Veneto	40	33	82,50
Municipalità Lido-Pellestrina	72	64	88,89
Municipalità Chirignago-Zelarino	199	143	71,86
Settore Servizi Educativi	15	12	80,00
<b>TOTALE</b>	<b>995</b>	<b>774</b>	<b>77,79</b>

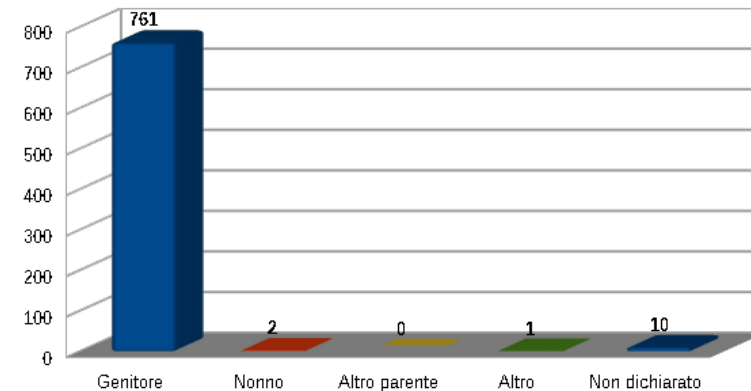


## 4. PROFILO DEGLI UTENTI

Il 98% circa dei compilatori ha dichiarato di essere il genitore.

### Grado di parentela/relazione

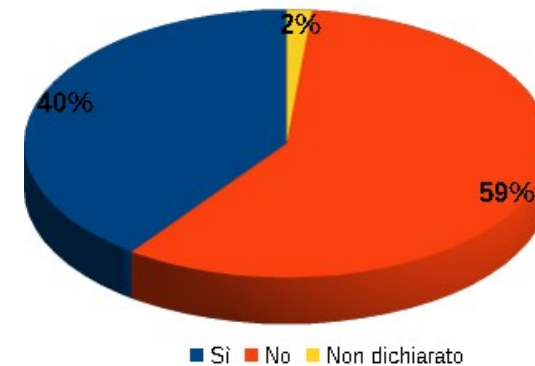
	N.	%
Genitore	761	98,32
Nonno	2	0,26
Altro parente	0	0,00
Altro	1	0,13
Non dichiarato	10	1,29
<b>TOTALE</b>	<b>774</b>	<b>100</b>



Quasi il 40% dei rispondenti ha avuto altre esperienze anche con altri servizi educativi comunali (nidi, scuole dell'infanzia e spazio cuccioli).

### Ha avuto altre esperienze anche con altri servizi educativi comunali (nidi, scuole dell'infanzia e spazio cuccioli)?

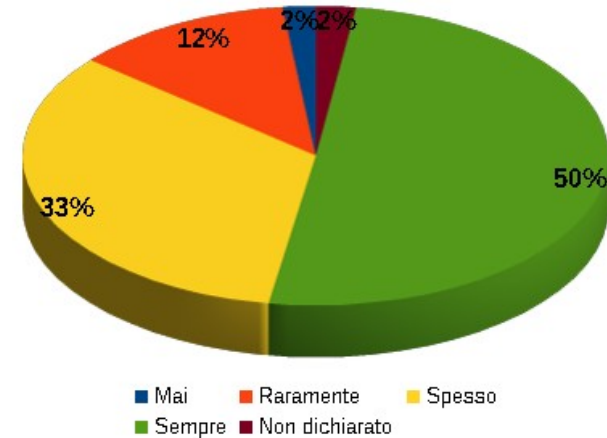
	N.	%
Sì	309	39,92
No	453	58,53
Non dichiarato	12	1,55
<b>TOTALE</b>	<b>774</b>	<b>100</b>



Il 50% dei compilatori dichiara di partecipare sempre alle riunioni e alle assemblee organizzate dall'asilo nido.

### Partecipa a riunioni e assemblee dell'asilo nido?

	N.	%
Mai	14	1,81
Raramente	94	12,14
Spesso	259	33,46
Sempre	390	50,39
Non dichiarato	17	2,20
<b>TOTALE</b>	<b>774</b>	<b>100</b>



Circa il 93% dei compilatori ritiene che l'esperienza al nido sia molto importante per lo sviluppo del bambino.

	N.	%
Per niente	0	0,00
Poco	2	0,26
Abbastanza	41	5,30
Molto	722	93,28
Non dichiarato	9	1,16
<b>TOTALE</b>	<b>774</b>	<b>100</b>



## 5. GRADIMENTO COMPLESSIVO

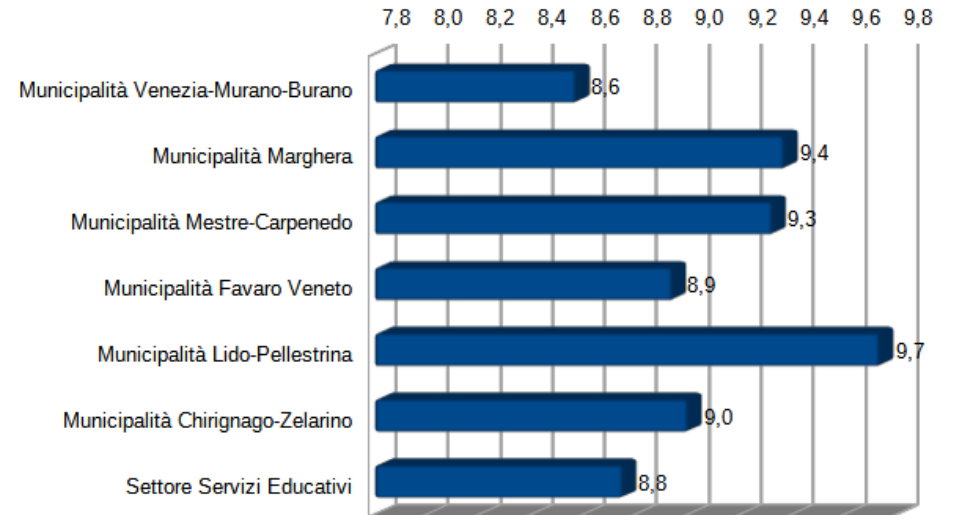
Dall'elaborazione complessiva dei dati emerge, come rappresentato nella tabella successiva, che i rispondenti sono più che soddisfatti del servizio di asilo nido. La media complessiva infatti rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” è di 9,1 su 10.

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

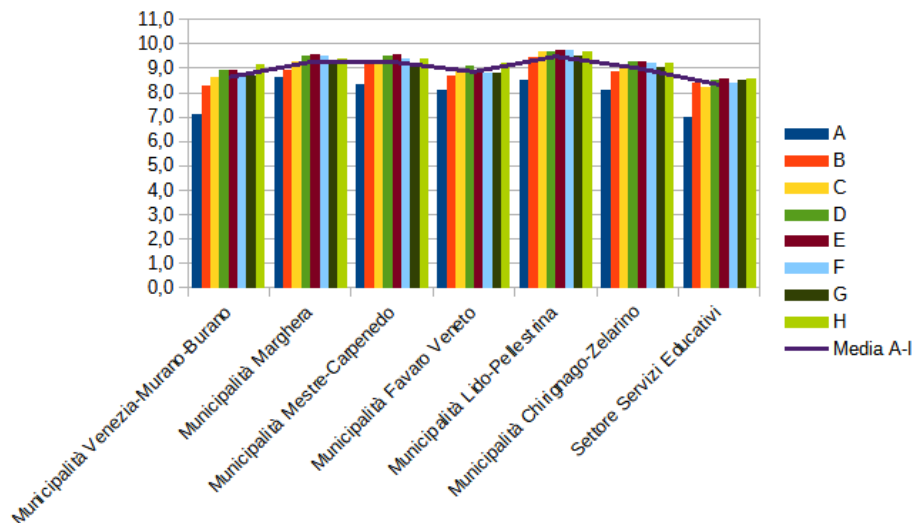


J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?

La valutazione media complessiva (domanda J) per area di competenza si attesta tra l'8,7/10 di San Pietro in Volta e il 9,6/10 della Municipalità di Lido-Pellestrina.



VALUTAZIONE MEDIA PER MUNICIPALITA' E DOMANDA



A livello generale, l'aspetto che ha registrato la valutazione più bassa è relativo alla domanda "A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi" che hanno ottenuto una valutazione media complessiva di 8,0 su 10.

**FREQUENZA VALUTAZIONI**

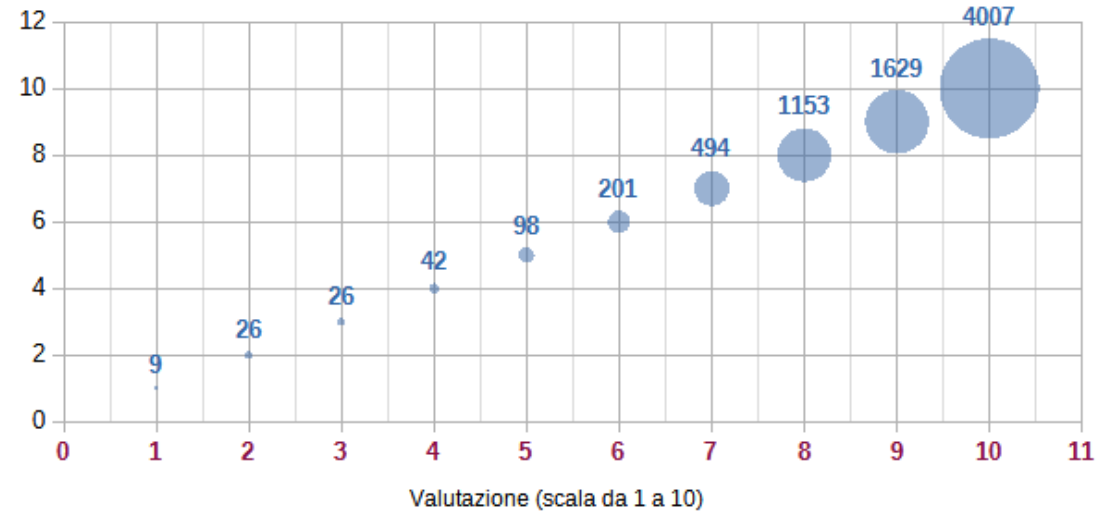
(scala da 1 a 10)

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>ND</b>	<b>TOTALE</b>
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	5	9	13	16	40	63	112	149	136	226	5	774
B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido	3	6	3	7	16	25	42	121	151	395	5	774
C. Percorso di inserimento del bambino	0	2	5	4	9	20	50	108	151	409	16	774
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	0	1	1	2	4	12	35	93	160	463	3	774
E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido	0	3	1	3	4	13	30	90	153	476	1	774
F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)	1	2	0	2	4	8	37	111	179	425	5	774
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	0	1	0	1	6	20	64	126	181	373	2	774
H. Pulizia degli spazi interni	0	0	0	1	4	8	44	88	160	465	4	774
I. Servizio di cucina	0	0	2	4	5	16	41	127	160	408	11	774
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	0	2	1	2	6	16	39	140	198	367	3	774
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>98</b>	<b>201</b>	<b>494</b>	<b>1153</b>	<b>1629</b>	<b>4007</b>	<b>55</b>	<b>7740</b>

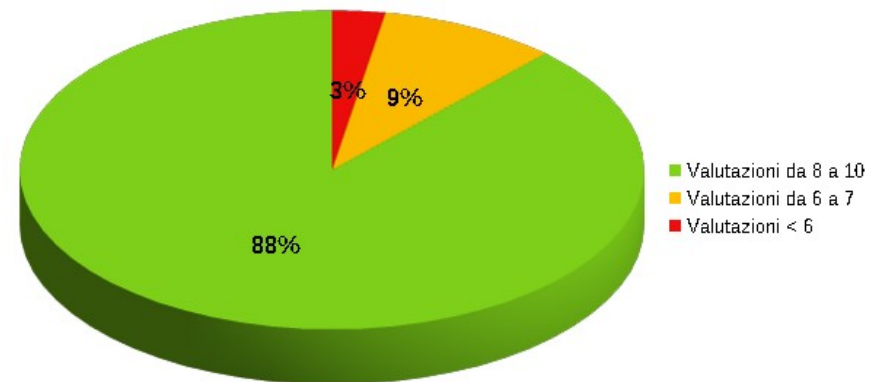
Il numero di valutazioni che vanno dall'8 al 10 espresse dai compilatori (esclusa la domanda "J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?" ) è ben l'88% del totale.

Solo poco più del 2% delle valutazioni è insufficiente.

**Frequenza valutazioni**

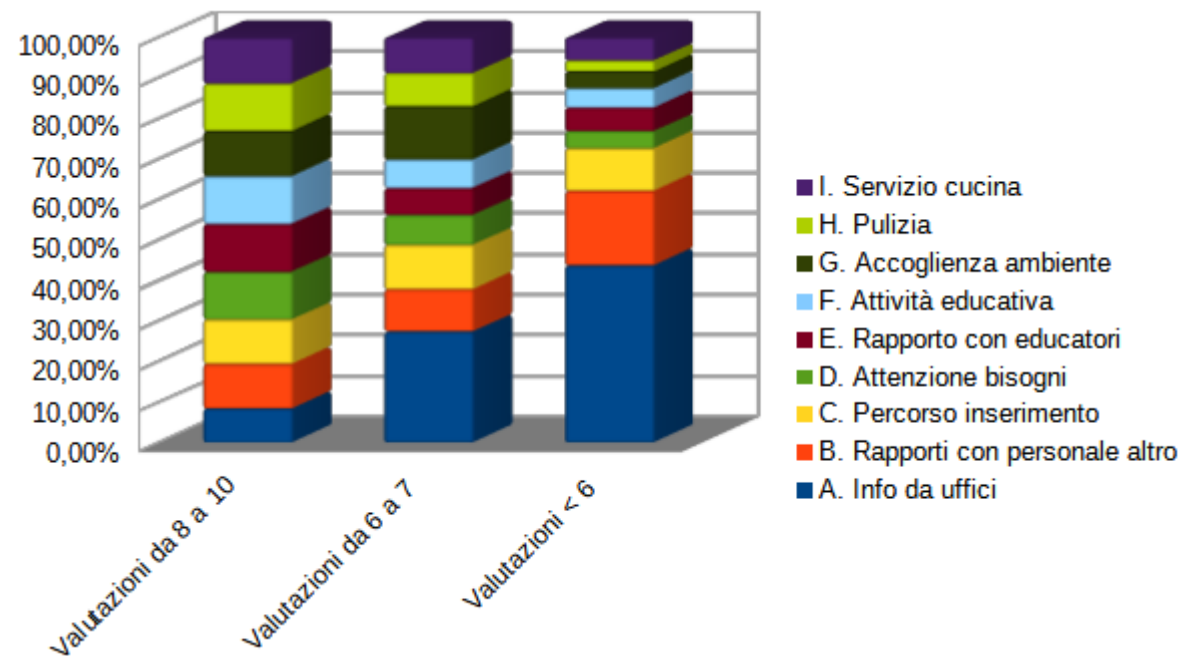


N. valutazioni per intervallo (esclusa domanda J)	TOT	%
Valutazioni da 8 a 10	6084	88
Valutazioni da 6 a 7	640	9,26
Valutazioni < 6	190	2,74
<b>TOTALE</b>	<b>6914</b>	<b>100</b>



Il numero più cospicuo (10,75%) di valutazioni **inferiori al 6/10** riguarda la domanda “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi”.

Le domande “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi”, “B. Rapporti con il personale NON educatore dell’asilo nido” e “G. Accoglienza dell’ambiente (spazi, arredi, materiali)” risultano gli aspetti con la più alta percentuale di valutazioni **tra il 6 e il 7/10** (rispettivamente 22,61% – 8,66% – 10,85%).



Le domande “D. Attenzione da parte dell’educatrice ai bisogni del bambino”, “E. Relazioni con il personale educatore dell’asilo nido”, “F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)” e “H. Pulizia degli spazi interni” risultano gli aspetti con la più alta percentuale di valutazioni **tra l’8 e il 10/10** (rispettivamente 92,51% – 92,89% – 92,38% – 92,12%).

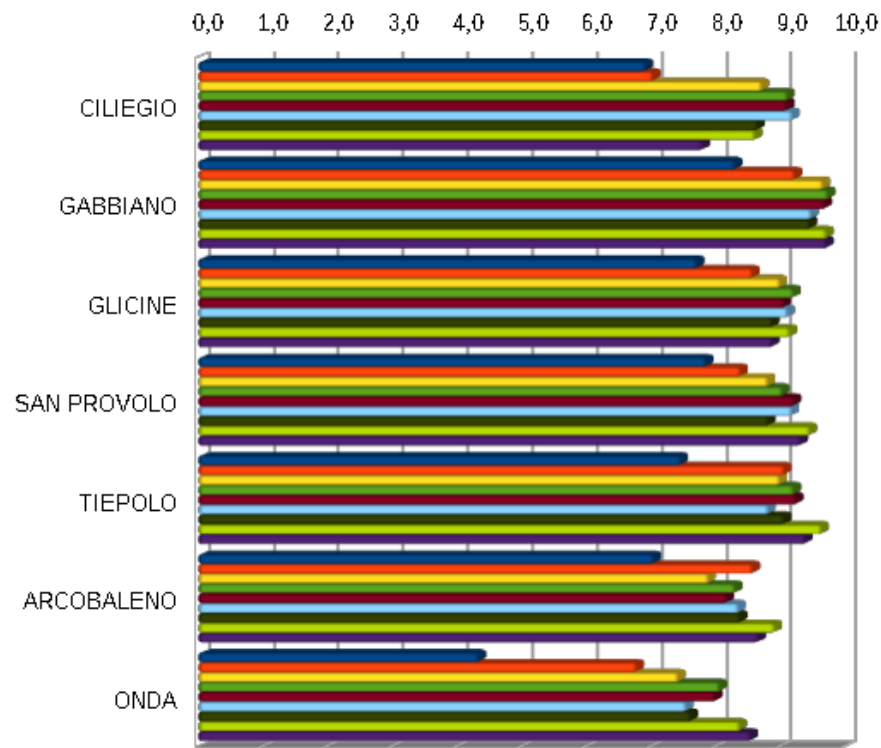
## 6. GRADIMENTO PER AREA DI COMPETENZA

### 6.1 MUNICIPALITÀ DI VENEZIA-MURANO-BURANO

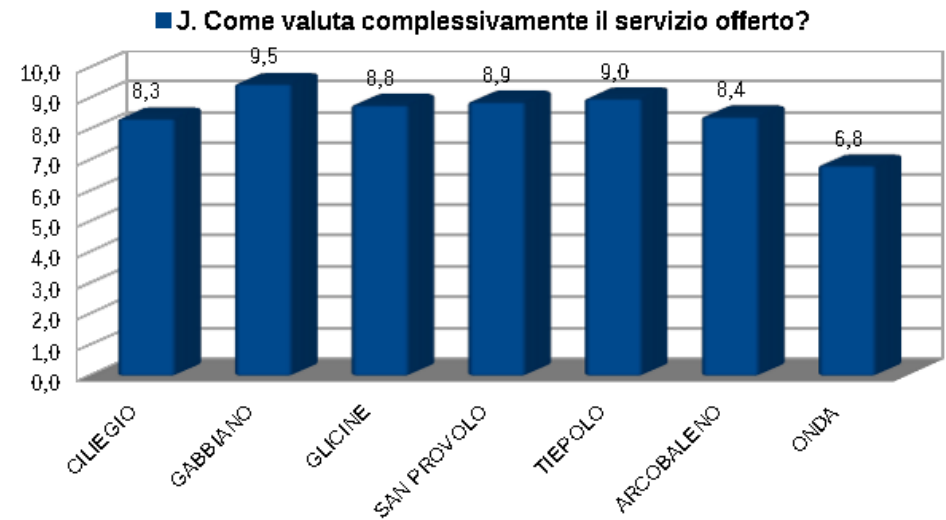
Presso i n. 7 asili nido della Municipalità di Venezia-Murano-Burano sono stati distribuiti n. 288 questionari e ne sono stati raccolti n. 222 (pari a circa il 77%).

Nella tabella successiva è rappresentato il livello medio complessivo delle valutazioni espresse dagli utenti (in una scala da 1=pessimo a 10=ottimo) per ciascun aspetto oggetto di indagine per singolo plesso.

	CILIEGIO	GABBIANO	GLICINE	SAN PROVOLO	TIEPOLO	ARCOBALENO	ONDA	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	6,9	8,3	7,7	7,9	7,5	7,1	4,3	<b>7,2</b>
B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido	7,0	9,2	8,6	8,4	9,1	8,6	6,8	<b>8,3</b>
C. Percorso di inserimento del bambino	8,7	9,7	9,0	8,8	9,0	7,9	7,4	<b>8,7</b>
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	9,1	9,7	9,2	9,0	9,2	8,3	8,1	<b>9,0</b>
E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido	9,1	9,7	9,1	9,2	9,3	8,2	8,0	<b>8,9</b>
F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)	9,2	9,5	9,1	9,2	8,8	8,4	7,6	<b>8,8</b>
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	8,7	9,5	8,9	8,8	9,1	8,4	7,6	<b>8,7</b>
H. Pulizia degli spazi interni	8,6	9,7	9,2	9,5	9,6	8,9	8,4	<b>9,1</b>
I. Servizio di cucina	7,8	9,7	8,9	9,3	9,4	8,7	8,6	<b>8,9</b>
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	8,3	9,5	8,8	8,9	9,0	8,4	6,8	<b>8,6</b>
<b>MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)</b>	<b>8,4</b>	<b>9,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,4</b>	<b>8,6</b>



- I. Servizio di cucina
- H. Pulizia degli spazi interni
- G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)
- F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)
- E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido
- D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino
- C. Percorso di inserimento del bambino
- B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido
- A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi



## 6.2 MUNICIPALITÀ DI MARGHERA

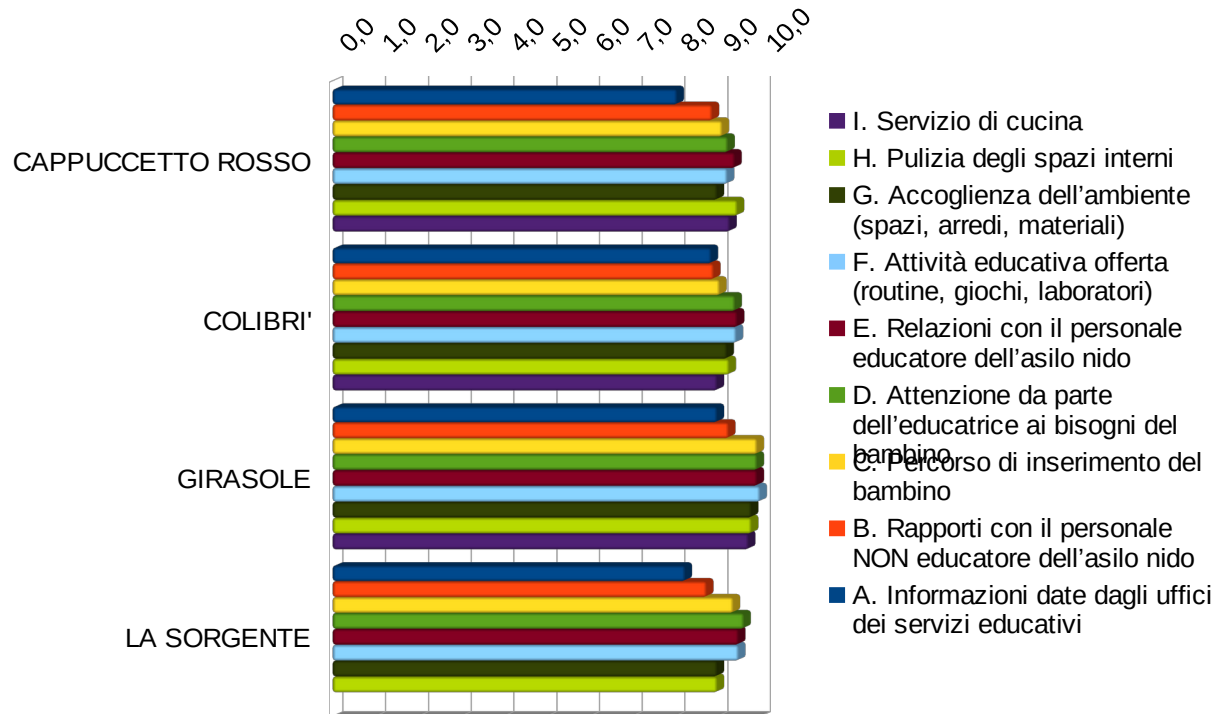
Presso i n. 3 asili nido e n. spazio cucciolo della Municipalità di Marghera sono stati distribuiti n. 104 questionari e ne sono stati raccolti n. 76 (pari a circa il 74%).

Nella tabella successiva è rappresentato il livello medio complessivo delle valutazioni espresse dagli utenti (in una scala da 1=pessimo a 10=ottimo) per ciascun aspetto oggetto di indagine per singolo plesso.

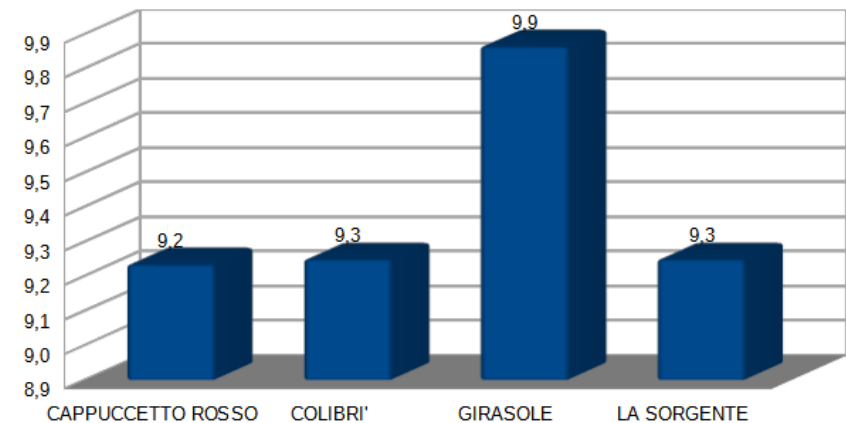
	CAPPUCETTO ROSSO	COLIBRI'	GIRASOLE	LA SORGENTE	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,1	8,9	9,0	8,3	<b>8,7</b>
B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido	8,9	8,9	9,3	8,8	<b>9,0</b>
C. Percorso di inserimento del bambino	9,1	9,1	9,9	9,4	<b>9,3</b>
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	9,3	9,4	9,9	9,6	<b>9,5</b>
E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido	9,4	9,5	9,9	9,5	<b>9,6</b>
F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)	9,2	9,4	10,0	9,5	<b>9,5</b>
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,0	9,2	9,8	9,0	<b>9,3</b>
H. Pulizia degli spazi interni	9,5	9,3	9,8	9,0	<b>9,4</b>
I. Servizio di cucina	9,3	9,0	9,7	*	<b>9,2</b>
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	9,2	9,3	9,9	9,3	<b>9,4</b>
<b>MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)</b>	<b>9,1</b>	<b>9,2</b>	<b>9,7</b>	<b>9,1</b>	<b>9,3</b>

\* L'item relativo al "I. Servizio di cucina" per lo spazio cuccioli "La Sorgente" è stato escluso dall'elaborazione dei dati in quanto non previsto.

### Valutazione media complessiva per plesso e aspetto oggetto di indagine (scala da 1 a 10)



■ J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?



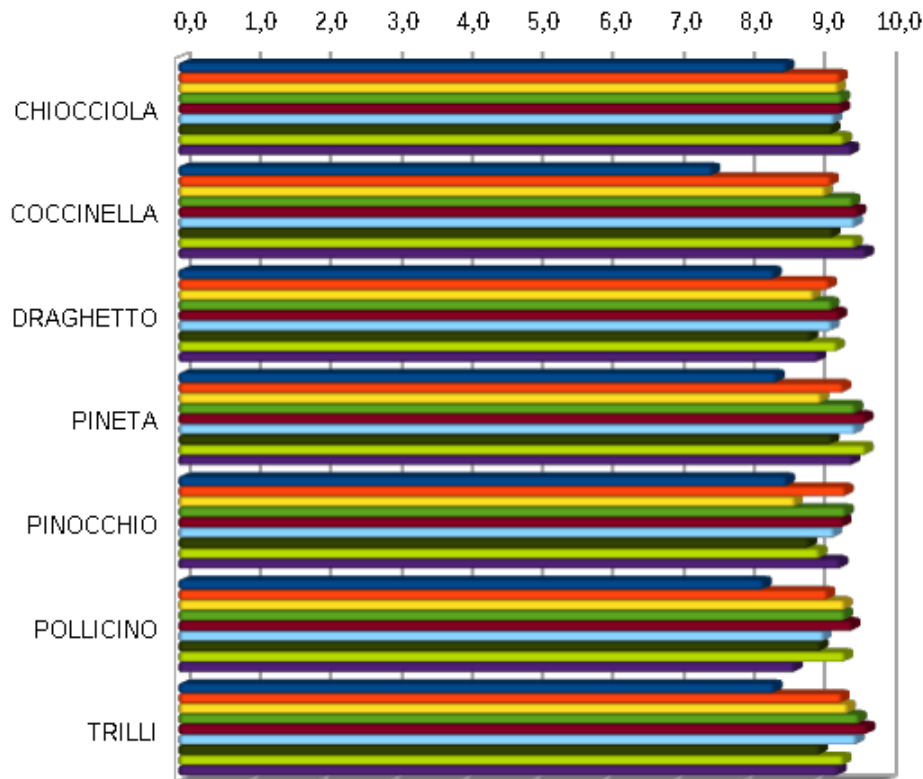


### 6.3 MUNICIPALITÀ DI MESTRE-CARPENEDO

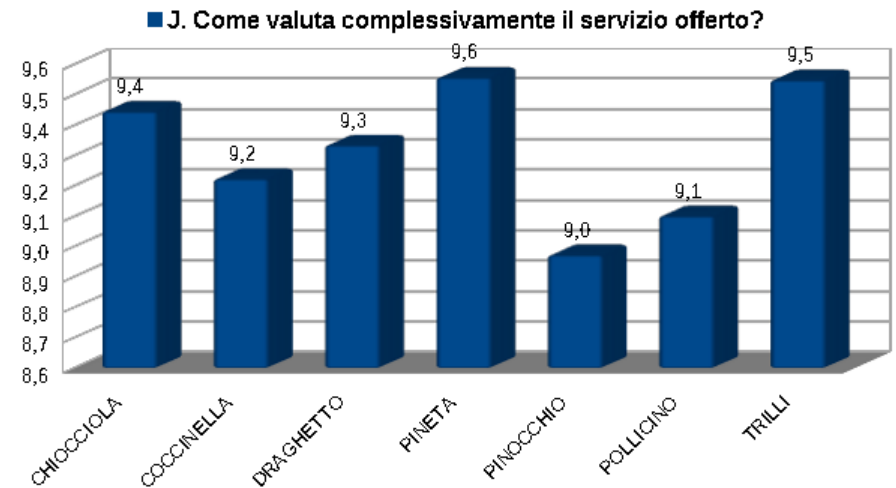
Presso i n. 7 asili nido della Municipalità di Mestre-Carpenedo sono stati distribuiti n. 277 questionari e ne sono stati raccolti n. 224 (pari a circa l'81%).

Nella tabella successiva è rappresentato il livello medio complessivo delle valutazioni espresse dagli utenti (in una scala da 1=pessimo a 10=ottimo) per ciascun aspetto oggetto di indagine per singolo plesso.

	CHIOCCIOLA	COCCINELLA	DRAGHETTO	PINETA	PINOCCHIO	POLLICINO	TRILLI	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,6	7,6	8,4	8,5	8,6	8,3	8,5	<b>8,4</b>
B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido	9,4	9,3	9,2	9,4	9,5	9,2	9,4	<b>9,3</b>
C. Percorso di inserimento del bambino	9,4	9,2	9,0	9,1	8,7	9,4	9,5	<b>9,2</b>
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	9,4	9,6	9,3	9,6	9,5	9,5	9,6	<b>9,5</b>
E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido	9,4	9,6	9,4	9,7	9,4	9,6	9,8	<b>9,6</b>
F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)	9,3	9,6	9,3	9,6	9,3	9,2	9,6	<b>9,4</b>
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,3	9,3	9,0	9,3	8,9	9,1	9,1	<b>9,1</b>
H. Pulizia degli spazi interni	9,4	9,6	9,3	9,7	9,1	9,5	9,4	<b>9,4</b>
I. Servizio di cucina	9,5	9,8	9,1	9,6	9,4	8,7	9,4	<b>9,4</b>
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	9,4	9,2	9,3	9,6	9,0	9,1	9,5	<b>9,3</b>
<b>MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>9,4</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>9,3</b>



- I. Servizio di cucina
- H. Pulizia degli spazi interni
- G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)
- F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)
- E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido
- D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino
- C. Percorso di inserimento del bambino
- B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido
- A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi

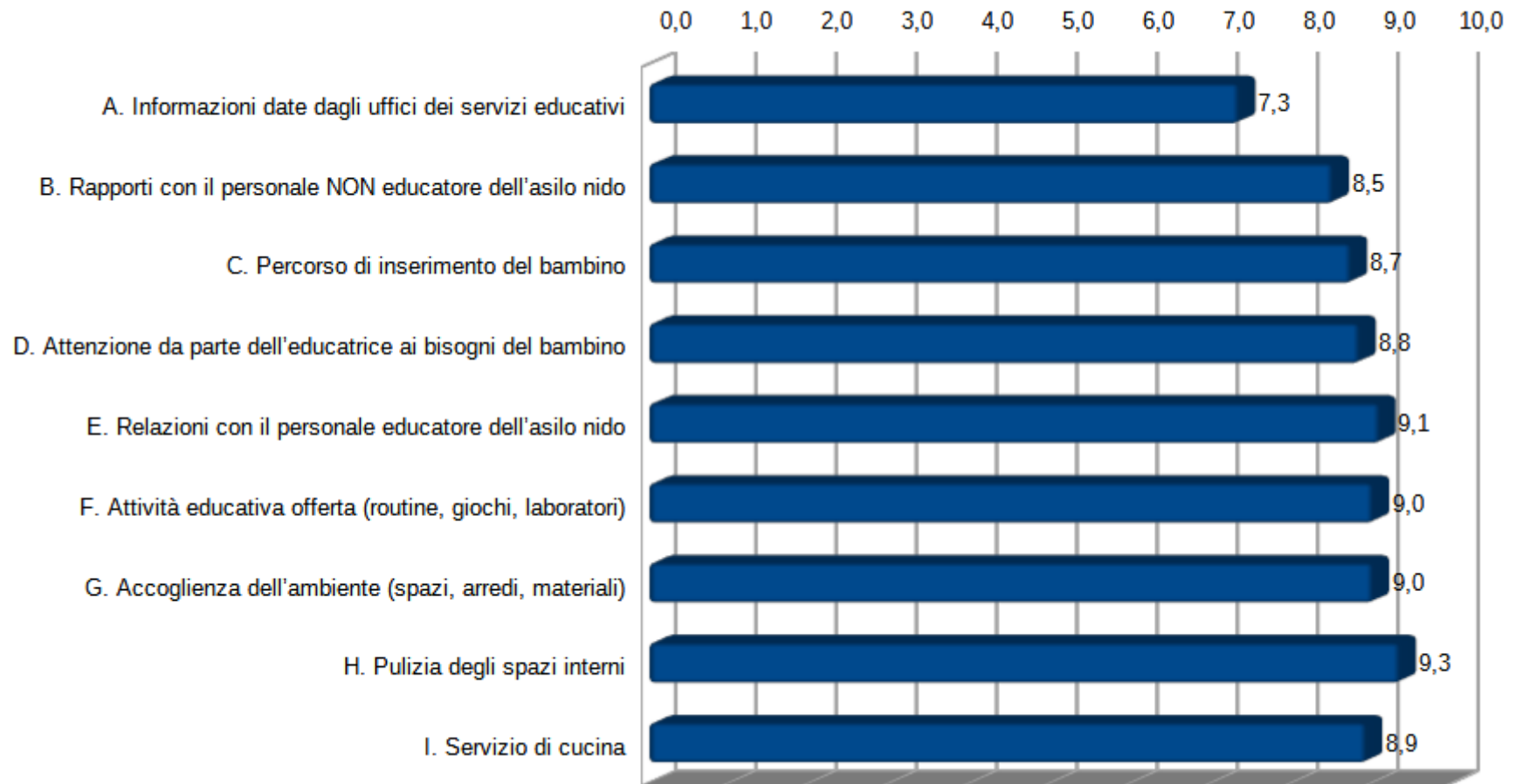


## 6.4 MUNICIPALITÀ DI FAVARO VENETO

Presso l'asilo nido della Municipalità di Favaro Veneto sono stati distribuiti n. 40 questionari e ne sono stati raccolti n. 33 (pari a circa l'83%).

Nella tabella successiva è rappresentato il livello medio complessivo delle valutazioni espresse dagli utenti (in una scala da 1=pessimo a 10=ottimo) per ciascun aspetto oggetto di indagine.

	SAN PIETRO IN VOLTA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	7,3
B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido	8,5
C. Percorso di inserimento del bambino	8,7
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	8,8
E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido	9,1
F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)	9,0
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,0
H. Pulizia degli spazi interni	9,3
I. Servizio di cucina	8,9
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	8,8
<b>MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)</b>	<b>8,7</b>



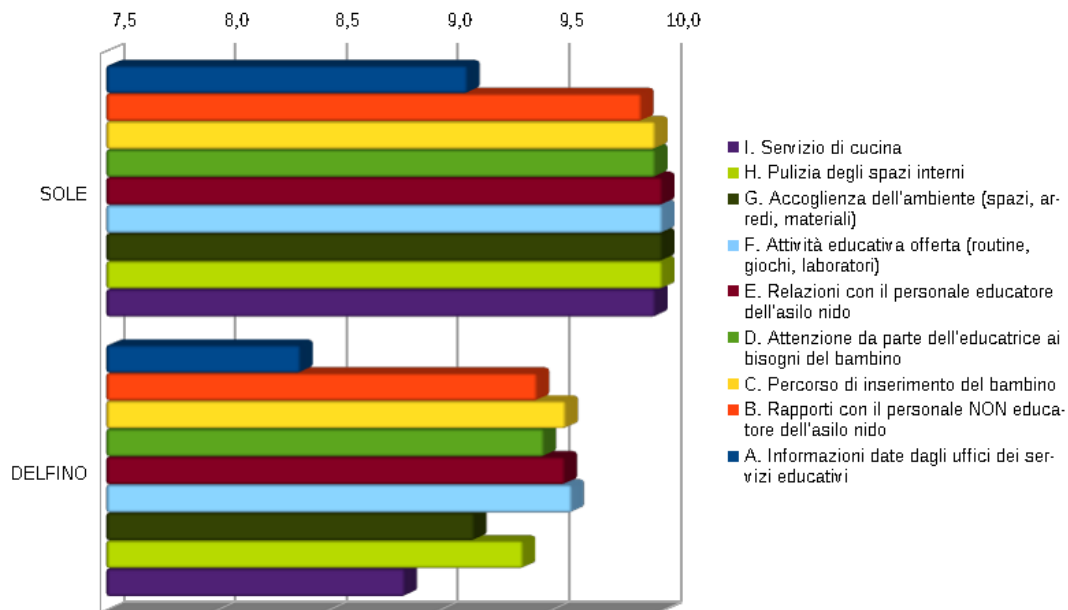
## 6.5 MUNICIPALITÀ DI LIDO-PELLESTRINA

Presso i n. 2 asili nido della Municipalità di Lido-Pellestrina sono stati distribuiti n. 72 questionari e ne sono stati raccolti n. 64 (pari a circa l'89%).

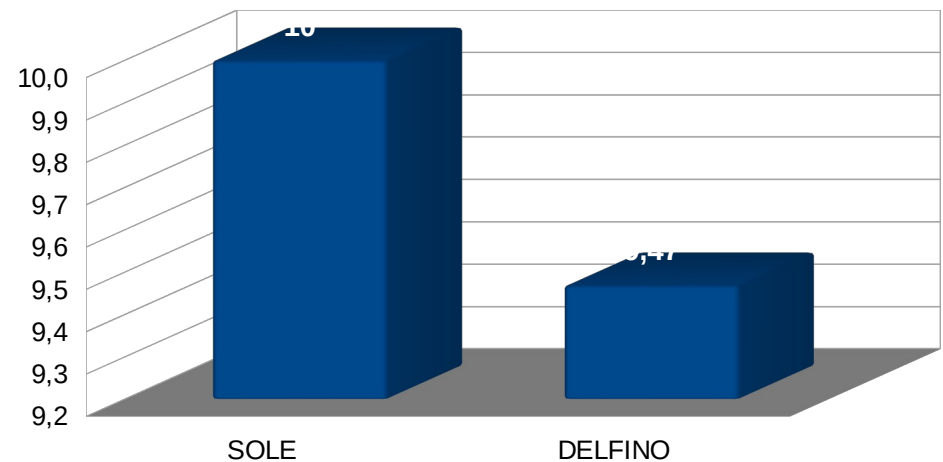
Nella tabella successiva è rappresentato il livello medio complessivo delle valutazioni espresse dagli utenti (in una scala da 1=pessimo a 10=ottimo) per ciascun aspetto oggetto di indagine per singolo plesso.

	SOLE	DELFINO	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	9,1	8,4	<b>8,8</b>
B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido	9,9	9,4	<b>9,7</b>
C. Percorso di inserimento del bambino	10,0	9,6	<b>9,8</b>
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	10,0	9,5	<b>9,7</b>
E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido	10,0	9,6	<b>9,8</b>
F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)	10,0	9,6	<b>9,8</b>
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	10,0	9,2	<b>9,6</b>
H. Pulizia degli spazi interni	10,0	9,4	<b>9,7</b>
I. Servizio di cucina	10,0	8,8	<b>9,4</b>
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	10,0	9,5	<b>9,7</b>
<b>MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)</b>	<b>9,9</b>	<b>9,3</b>	<b>9,6</b>

### Valutazione media complessiva per plesso e aspetto oggetto di indagine (scala da 1 a 10)



### J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?



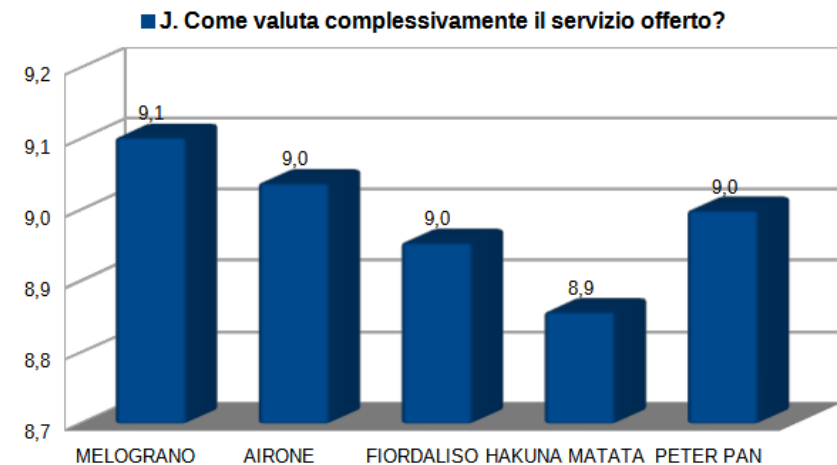
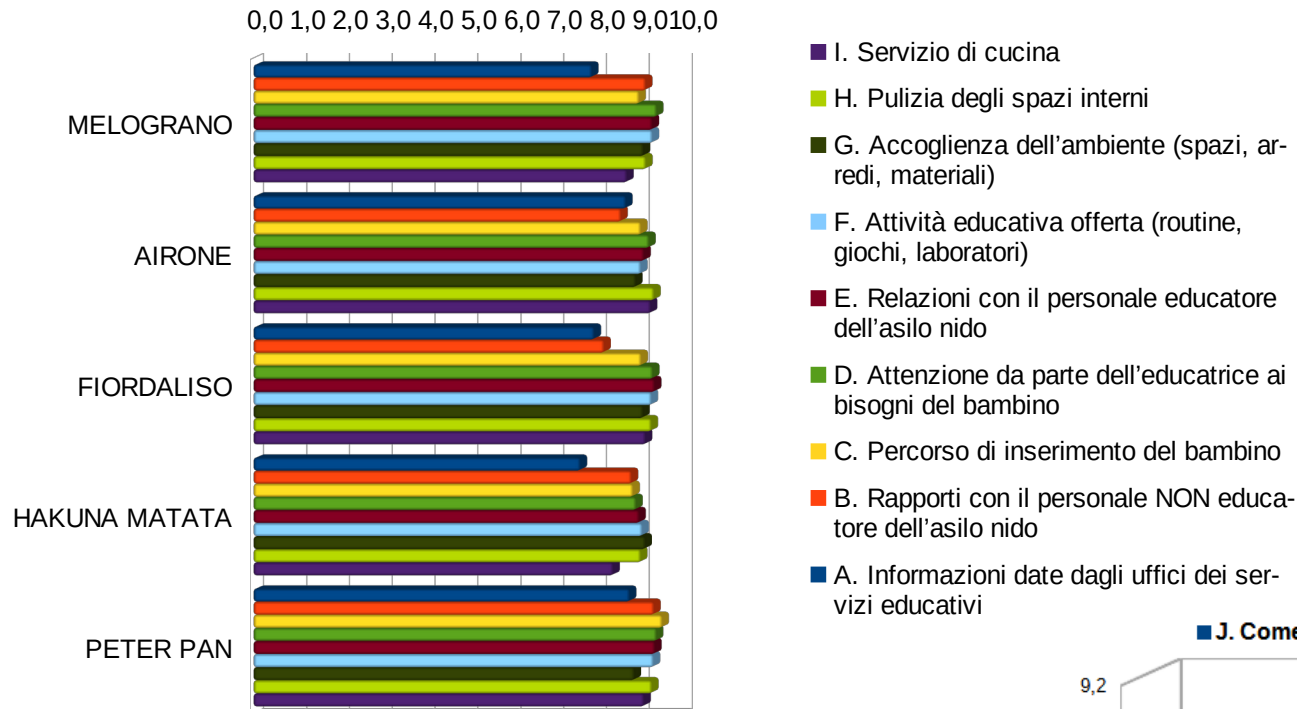
## 6.6 MUNICIPALITÀ DI CHIRIGNAGO ZELARINO

Presso i n. 5 asili nido della Municipalità di Chirignago-Zelarino sono stati distribuiti n. 199 questionari e ne sono stati raccolti n. 143 (pari a circa il 72%).

Nella tabella successiva è rappresentato il livello medio complessivo delle valutazioni espresse dagli utenti (in una scala da 1=pessimo a 10=ottimo) per ciascun aspetto oggetto di indagine per singolo plesso.

	MELOGRANO	AIRONE	FIORDALISO	HAKUNA MATATA	PETER PAN	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	7,9	8,7	8,0	7,6	8,8	<b>8,2</b>
B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido	9,2	8,6	8,2	8,8	9,3	<b>8,9</b>
C. Percorso di inserimento del bambino	9,0	9,0	9,0	8,9	9,5	<b>9,1</b>
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	9,4	9,2	9,3	8,9	9,4	<b>9,3</b>
E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido	9,3	9,1	9,4	9,0	9,4	<b>9,2</b>
F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)	9,3	9,0	9,3	9,1	9,3	<b>9,2</b>
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,1	8,9	9,1	9,1	8,9	<b>9,0</b>
H. Pulizia degli spazi interni	9,2	9,3	9,3	9,0	9,3	<b>9,2</b>
I. Servizio di cucina	8,7	9,3	9,2	8,4	9,1	<b>8,9</b>
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	9,1	9,0	9,0	8,9	9,0	<b>9,0</b>
<b>MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>9,2</b>	<b>9,0</b>

### Valutazione media complessiva per plesso e aspetto oggetto di indagine (scala da 1 a 10)

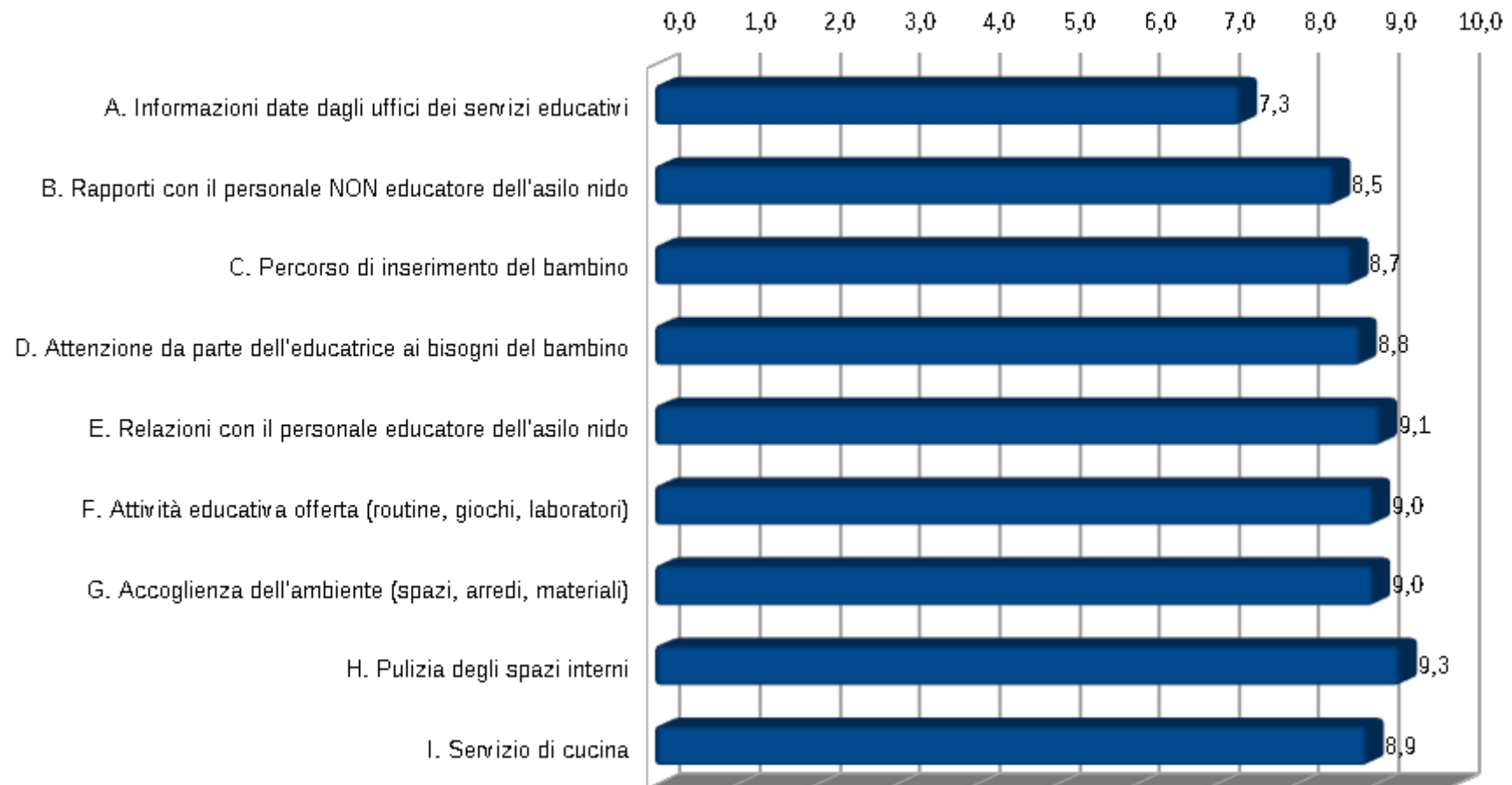




## 6.7 SETTORE SERVIZI EDUCATIVI

Presso l'asilo nido in capo al Settore Servizi Educativi sono stati distribuiti n. 15 questionari e ne sono stati raccolti n. 12 (pari all'80%). Nella tabella successiva è rappresentato il livello medio complessivo delle valutazioni espresse dagli utenti (in una scala da 1=pessimo a 10=ottimo) per ciascun aspetto oggetto di indagine.

<b>SAN PIETRO IN VOLTA</b>	
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	7,3
B. Rapporti con il personale NON educatore dell'asilo nido	8,5
C. Percorso di inserimento del bambino	8,7
D. Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino	8,8
E. Relazioni con il personale educatore dell'asilo nido	9,1
F. Attività educativa offerta (routine, giochi, laboratori)	9,0
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,0
H. Pulizia degli spazi interni	9,3
I. Servizio di cucina	8,9
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	8,8
<b>MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)</b>	<b>8,7</b>



## 7. SUGGERIMENTI E COMMENTI

N. 240 utenti, pari a circa il 36% dei n. 774 utenti che hanno compilato i questionari, hanno lasciato complessivamente n. 282 suggerimenti e/o commenti, come rappresentato nella tabella successiva.

		N. QUESTIONARI COMPILATI	N. SUGGERIMENTI	% SUGGERIMENTI/ N. QUESTIONARI COMPILATI
Municipalità Venezia-Murano-Burano	CILIEGIO	26	10	2,60
	GABBIANO	39	8	3,12
	GLICINE	33	14	4,62
	SAN PROVOLO	28	5	1,40
	TIEPOLO	28	25	7,00
	ARCOBALENO	39	14	5,46
	ONDA	29	18	5,22
Municipalità Marghera	CAPPUCETTO ROSSO	17	1	0,17
	COLIBRI'	36	8	2,88
	GIRASOLE	15	4	0,60
	LA SORGENTE	8	0	0,00
Municipalità Mestre-Carpenedo	CHIOCCIOLA	37	9	3,33
	COCCINELLA	36	13	4,68
	DRAGHETTO	27	4	1,08
	PINETA	27	16	4,32
	PINOCCHIO	35	25	8,75
	POLLICINO	20	12	2,40
	TRILLI	42	11	4,62
Municipalità Favaro Veneto	CUCCILOLO	33	3	0,99
Municipalità Lido-Pellestrina	SOLE	32	10	3,20
	DELFINO	32	8	2,56
Municipalità Chirignago-Zelarino	MELOGRANO	39	20	7,80
	AIRONE	27	11	2,97
	FIORDALISO	22	8	1,76
	HAKUNA MATATA	28	12	3,36
	PETER PAN	27	9	2,43
Settore Servizi Educativi	SAN PIETRO IN VOLTA	12	4	0,48
<b>TOTALE</b>		<b>774</b>	<b>282</b>	<b>36,43</b>

Il 25% dei suggerimenti/commenti (pari a n. 70) sono elogi nei confronti della struttura e/o del personale educatore, mentre il 18% (pari a n. 51) riguarda i temi dell'esternalizzazione del servizio di asilo nido e il 17% (pari a n. 48) l'organizzazione del servizio. L'11% (pari a n. 30) sono relativi a suggerimenti per l'attivazione di iniziative di miglioramento.

	Municipalità Venezia-Murano-Burano	Municipalità Marghera	Municipalità Mestre-Carpenedo	Municipalità Favaro Veneto	Municipalità Lido-Pellestrina	Municipalità Chirignago-Zelarino	Settore Servizi Educativi	TOTALE
RISTORAZIONE	1	0	4	0	1	7	0	13
MANUTENZIONE	5	1	7	0	0	3	0	16
CARENZA DI PERSONALE	7	3	2	1	1	7	0	21
PARTECIPAZIONE	3	2	3	1	0	7	0	16
ORGANIZZAZIONE	25	1	12	0	0	9	1	48
COMUNICAZIONE	8	0	4	1	0	2	0	15
ESTERNALIZZAZIONE	19	2	18	0	4	8	0	51
SUGGERIMENTI	8	1	16	0	0	3	2	30
ELOGI	17	3	24	0	11	14	1	70
ALTRI	1	0	0	0	1	0	0	2
<b>TOTALE</b>	<b>94</b>	<b>13</b>	<b>90</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>282</b>

### CONFRONTO PERCENTUALE DI SUGGERIMENTI PER TIPOLOGIA

