



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 2022/2023

Indice generale

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 2023 nell'ambito delle procedure di valutazione della soddisfazione dell'utenza previste dal Sistema di gestione per la qualità.

È riferita all'anno scolastico 2022-2023 e copre il servizio di scuola dell'infanzia offerto dai n. 17 plessi dislocati sul territorio e distribuiti per area di competenza (n. 5 Municipalità) come da tabella riepilogativa di seguito riportata.

Municipalità Venezia-Murano-Burano <ol style="list-style-type: none">1. SANT'ELENA2. COMPARETTI3. SAN GIROLAMO4. DIEGO VALERI5. DUCA D'AOSTA6. SAN FRANCESCO7. XXV APRILE	Municipalità Mestre-Carpenedo <ol style="list-style-type: none">11. VECELLIO
Municipalità Marghera <ol style="list-style-type: none">8. NERINA VOLPI9. LA SORGENTE10. D. e F. STEFANI	Municipalità Lido-Pellestrina <ol style="list-style-type: none">12. GABELLI13. S.G. BOSCO14. RODARI15. CA' BIANCA
	Municipalità Chirignago-Zelarino <ol style="list-style-type: none">16. AQUILONE17. 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, attività laboratoriali)
- 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:

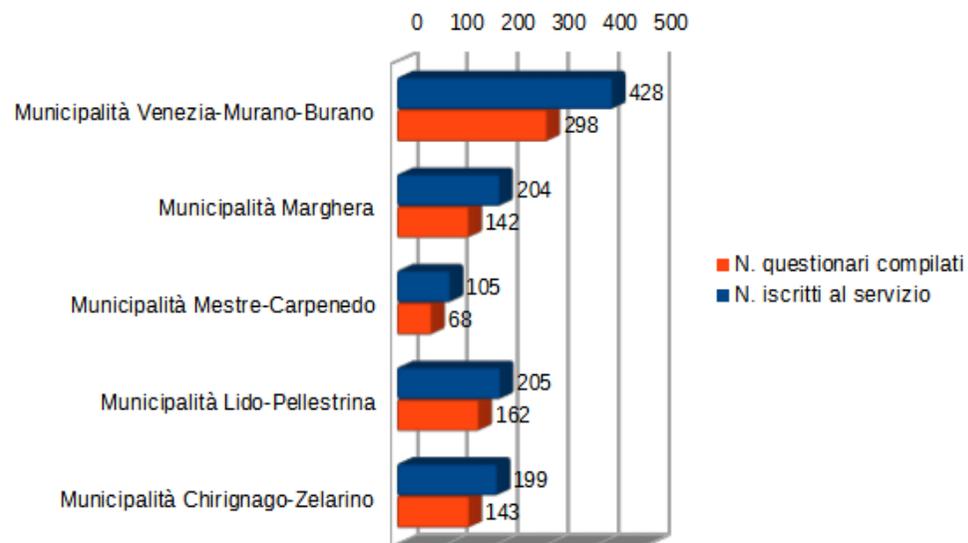
- L. Ritiene che l'esperienza alla scuola dell'infanzia sia importante per lo sviluppo del vostro bambino? (Per niente – Poco – Abbastanza – Molto)
- M. Partecipa a riunioni e assemblee della scuola dell'infanzia? (Mai – Raramente – Spesso – Sempre)
- N. Ha avuto altre esperienze anche con altri servizi 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. 1.141 questionari, corrispondenti al numero di utenti iscritti al servizio.

N. 813 utenti, pari a circa il 71 % 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	428	298	69,63
Municipalità Marghera	204	142	69,61
Municipalità Mestre-Carpenedo	105	68	64,76
Municipalità Lido-Pellestrina	205	162	79,02
Municipalità Chirignago-Zelarino	199	143	71,86
TOTALE	1141	813	71,25

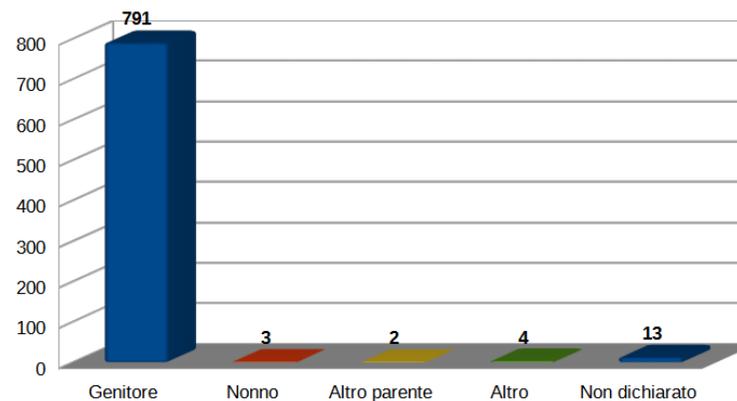


4. PROFILO DEGLI UTENTI

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

Grado di parentela/relazione

	N.	%
Genitore	791	97,29
Nonno	3	0,37
Altro parente	2	0,25
Altro	4	0,49
Non dichiarato	13	1,60
TOTALE	813	100



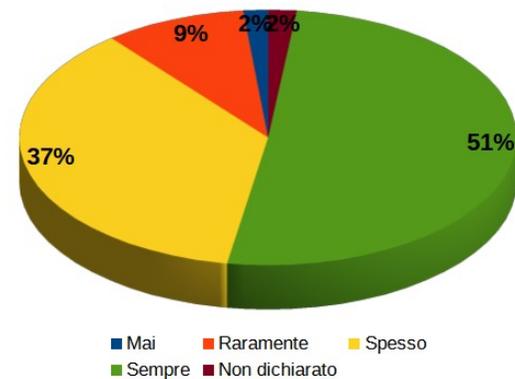
Circa il 66% ha avuto altre esperienze anche con altri servizi educativi comunali (nidi, scuole dell'infanzia e spazio cuccioli).

	N.	%
Sì	533	65,56
No	265	32,60
Non dichiarato	15	1,85
TOTALE	813	100



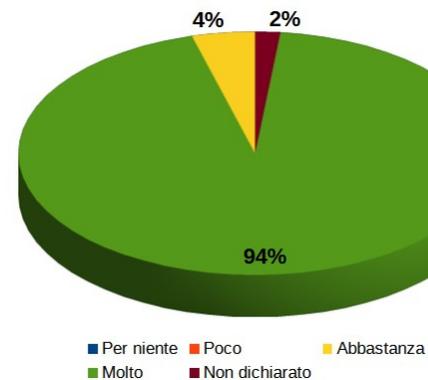
Circa la metà dei compilatori dichiara di partecipare sempre alle riunioni e alle assemblee organizzate dalla scuola dell'infanzia.

	N.	%
Mai	13	1,60
Raramente	75	9,23
Spesso	297	36,53
Sempre	413	50,80
Non dichiarato	15	1,85
TOTALE	813	100



Quasi la totalità dei compilatori ritiene che l'esperienza alla scuola dell'infanzia sia abbastanza o molto importante per lo sviluppo del bambino.

	N.	%
Per niente	0	0,00
Poco	0	0,00
Abbastanza	35	4,31
Molto	764	93,97
Non dichiarato	14	1,72
TOTALE	813	100

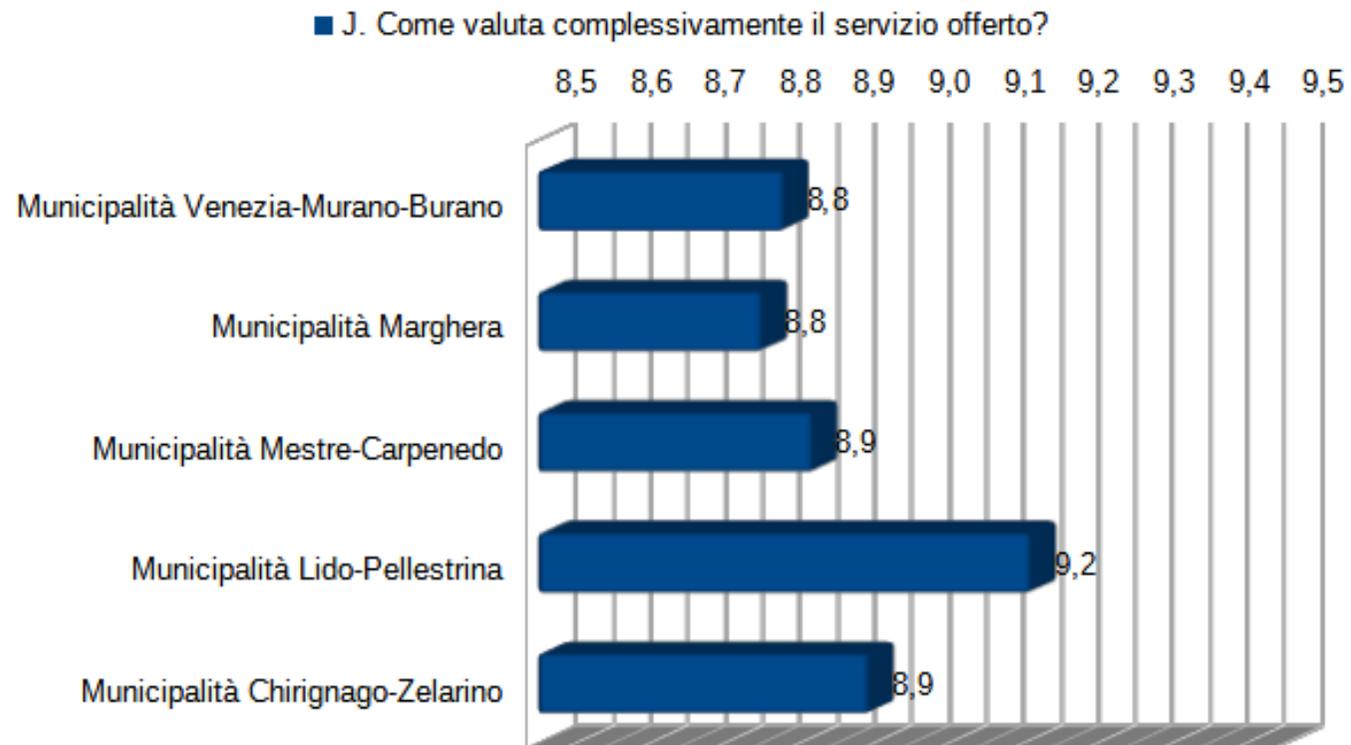


5. GRADIMENTO COMPLESSIVO

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.

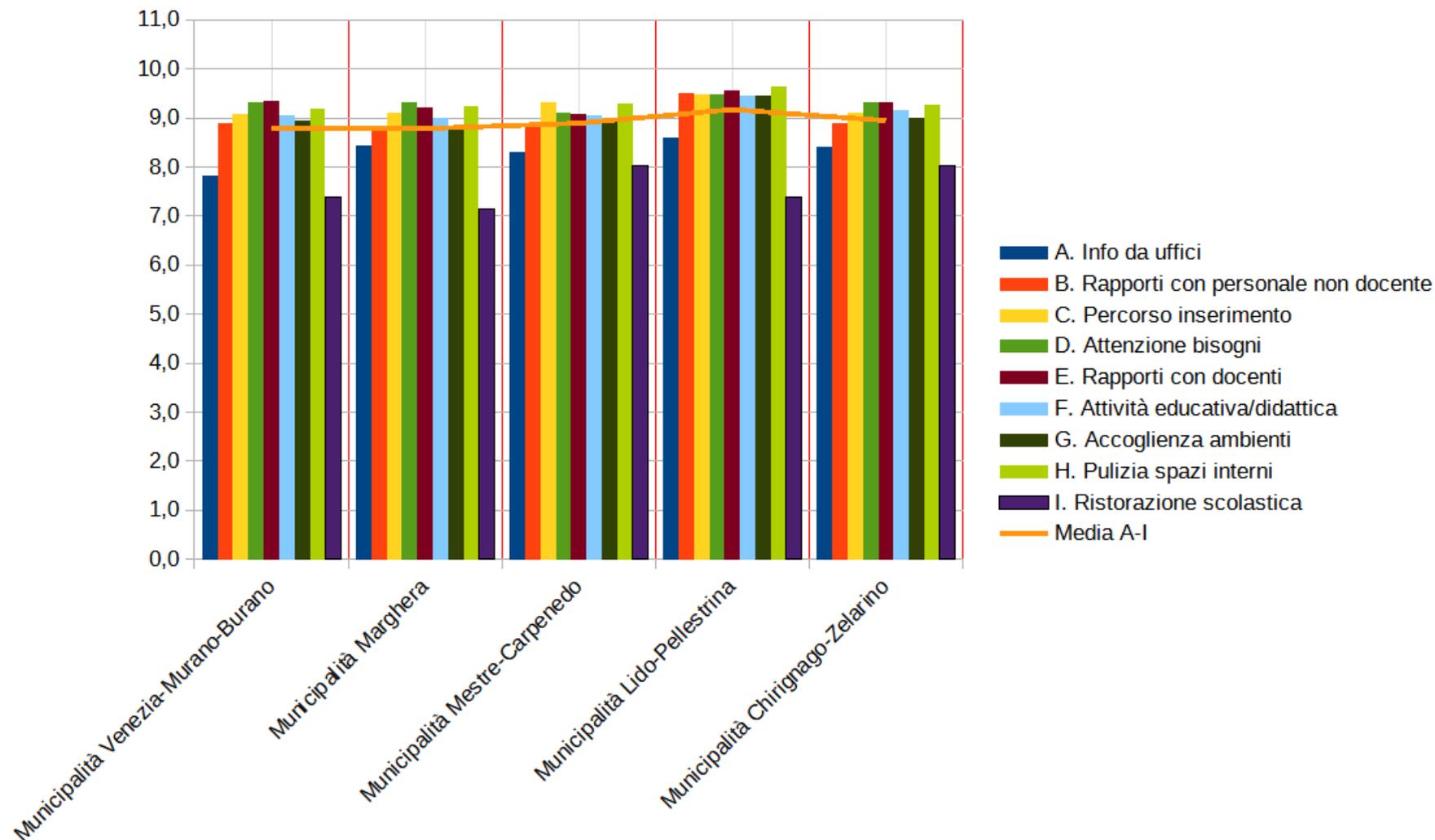
	Municipalità Venezia-Murano-Burano	Municipalità Marghera	Municipalità Mestre-Carpenedo	Municipalità Lido-Pellestrina	Municipalità Chirignago-Zelarino	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	7,8	8,4	8,3	8,6	8,5	8,2
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola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

La valutazione media complessiva (domanda J) per area di competenza si attesta tra 8,80/10 delle Municipalità di Venezia-Murano-Burano e di Marghera e 9,2/10 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 **7,5** e **8,2** su 10.

VALUTAZIONE MEDIA PER MUNICIPALITA' E DOMANDA



FREQUENZA VALUTAZIONI

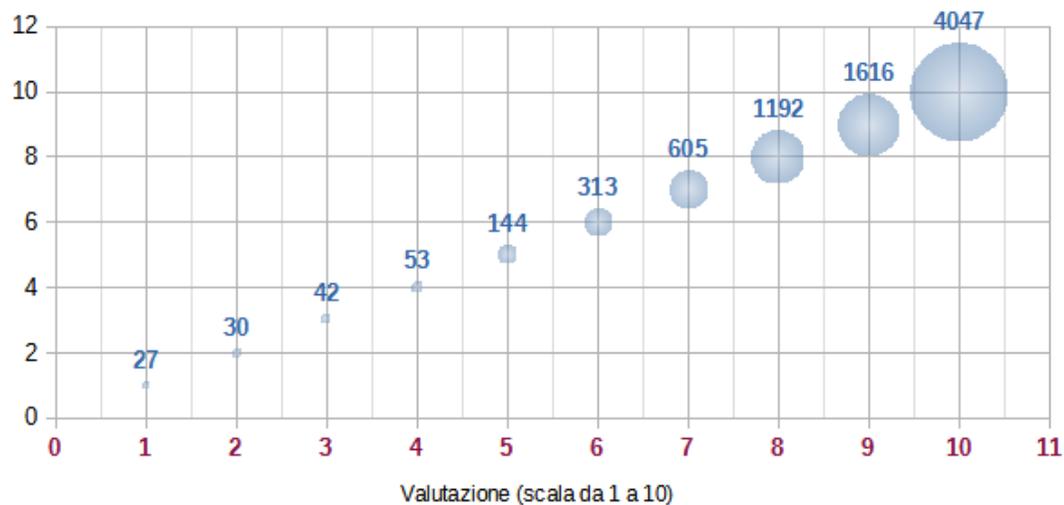
Domanda	FREQUENZA VALUTAZIONI DA 1 A 10										ND*	TOTALE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	6	9	13	11	30	68	99	152	125	293	7	813
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	0	2	3	4	9	31	64	112	160	420	8	813
C. Percorso di inserimento del bambino	1	1	1	1	6	13	50	119	154	457	10	813
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	2	0	1	1	8	13	30	90	140	522	5	812
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	1	1	0	2	7	10	27	92	160	504	9	813
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, attività laboratoriali)	0	2	2	2	10	21	48	101	172	452	3	813
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	0	0	1	4	10	29	49	128	183	405	4	813
H. Pulizia degli spazi interni	2	0	0	0	4	9	33	98	190	472	5	813
I. Servizio di ristorazione scolastica	15	15	21	26	54	97	136	141	107	195	6	813
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	0	0	0	2	6	22	69	159	225	327	3	813
TOTALE	27	30	42	53	144	313	605	1192	1616	4047	60	8129

*ND: dato non disponibile in quanto l'utente o non si è espresso o non interpretabile.

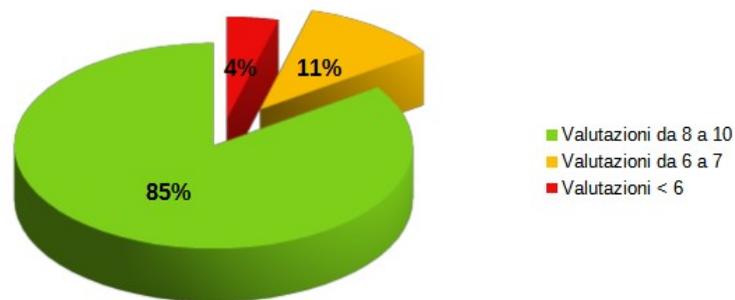
Il numero di valutazioni che vanno dall'8 al 10 espresse dai compilatori (esclusa la domanda "J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?") è quasi l'85% del totale.

Circa il 4% delle valutazioni è insufficiente.

Frequenza valutazioni



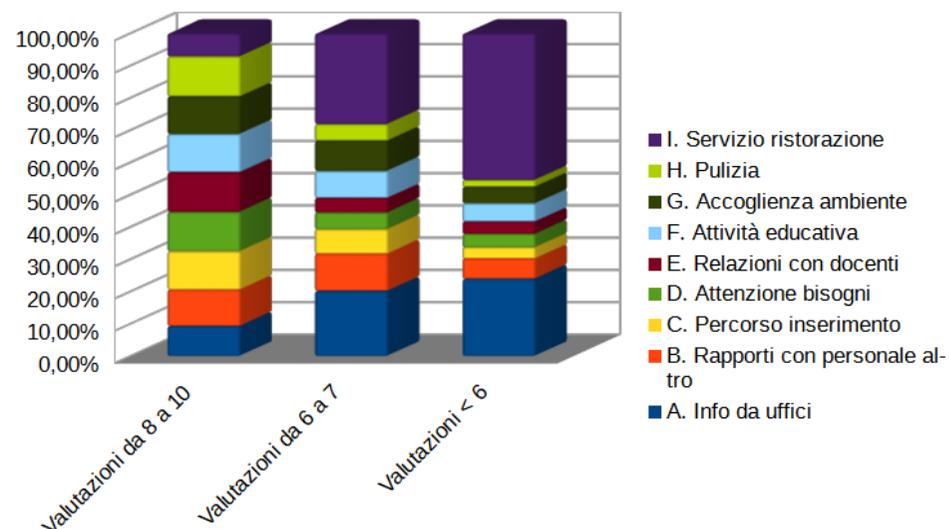
N. valutazioni per intervallo (esclusa domanda J)	TOT	%
Valutazioni da 8 a 10	6144	84,64
Valutazioni da 6 a 7	827	11,39
Valutazioni < 6	288	3,97
TOTALE	7259	100



Il numero più cospicuo di valutazioni **inferiori al 6/10** riguarda la domanda *“I. Servizio di ristorazione scolastica”* (16,11%) e *“A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi”* (8,49%).

Le medesime domande hanno registrato anche la percentuale più alta di valutazioni **tra il 6 e il 7/10** (rispettivamente per il 28,66% e il 20,54%).

Le domande *“H. Pulizia degli spazi interni”*, *“E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia”* e *“D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino”* risultano gli aspetti con la più alta percentuale di valutazioni **tra l'8 e il 10/10** (rispettivamente 93,48%, 92,99 e 92,50%).



6. GRADIMENTO PER AREA DI COMPETENZA

6.1 MUNICIPALITÀ DI VENEZIA-MURANO-BURANO

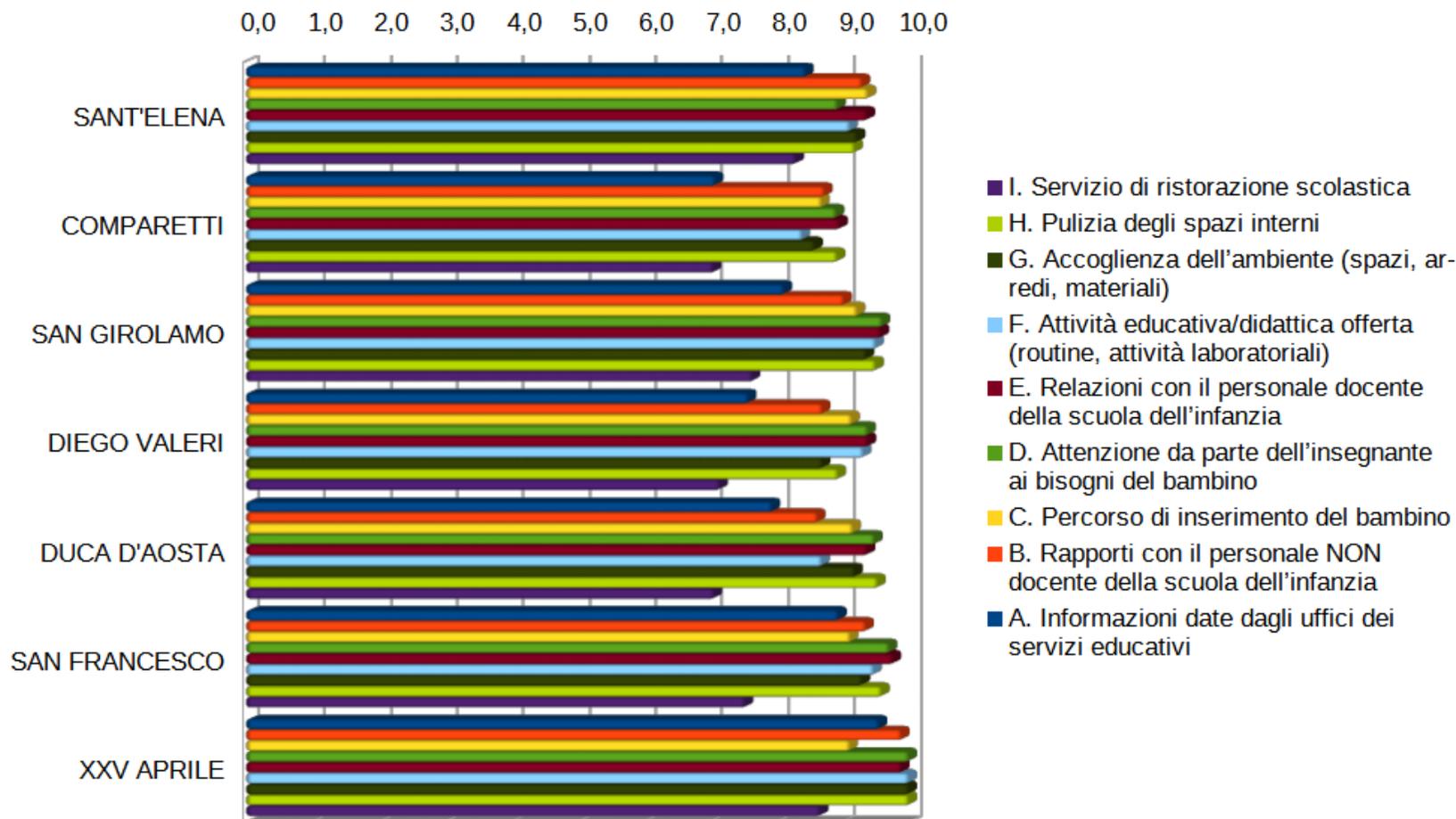
Presso le n. 7 scuole dell'infanzia della Municipalità di Venezia-Murano-Burano sono stati raccolti n. 298 questionari.

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

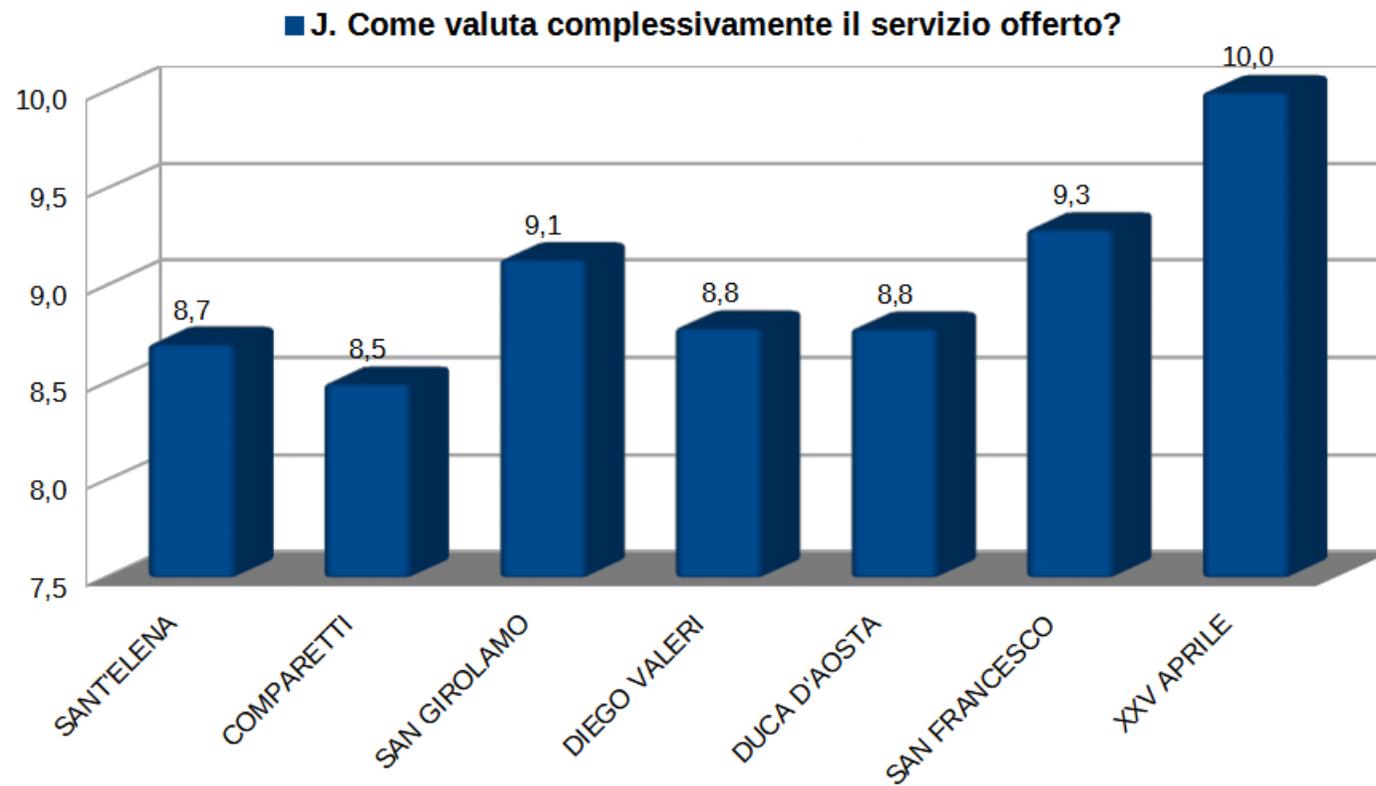
	SANT'ELENA	COMPARETTI	SAN GIROLAMO	DIEGO VALERI	DUCA D'AOSTA	SAN FRANCESCO	XXV APRILE	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,4	7,1	8,1	7,6	7,9	8,9	9,6	7,8
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,3	8,7	9,0	8,7	8,6	9,4	9,9	8,9
C. Percorso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



In generale le singole scuole dell'infanzia hanno ricevuto valutazioni rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” che vanno da 8,5/10 della scuola Comparetti a 10/10 della scuola XXV Aprile.



6.2 MUNICIPALITÀ DI MARGHERA

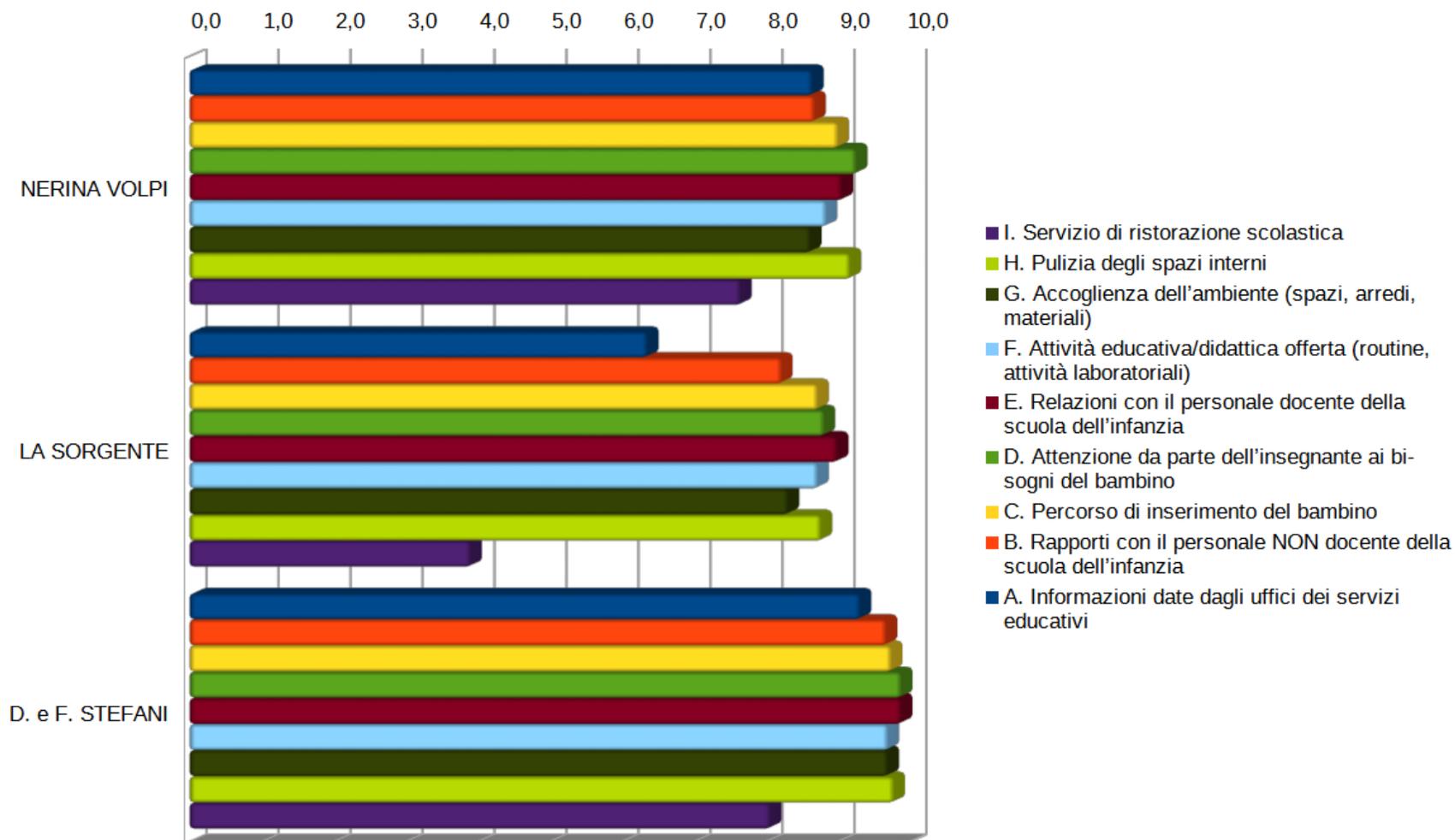
Presso le n. 3 scuole dell'infanzia della Municipalità di Marghera sono stati raccolti n. 142 questionari.

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

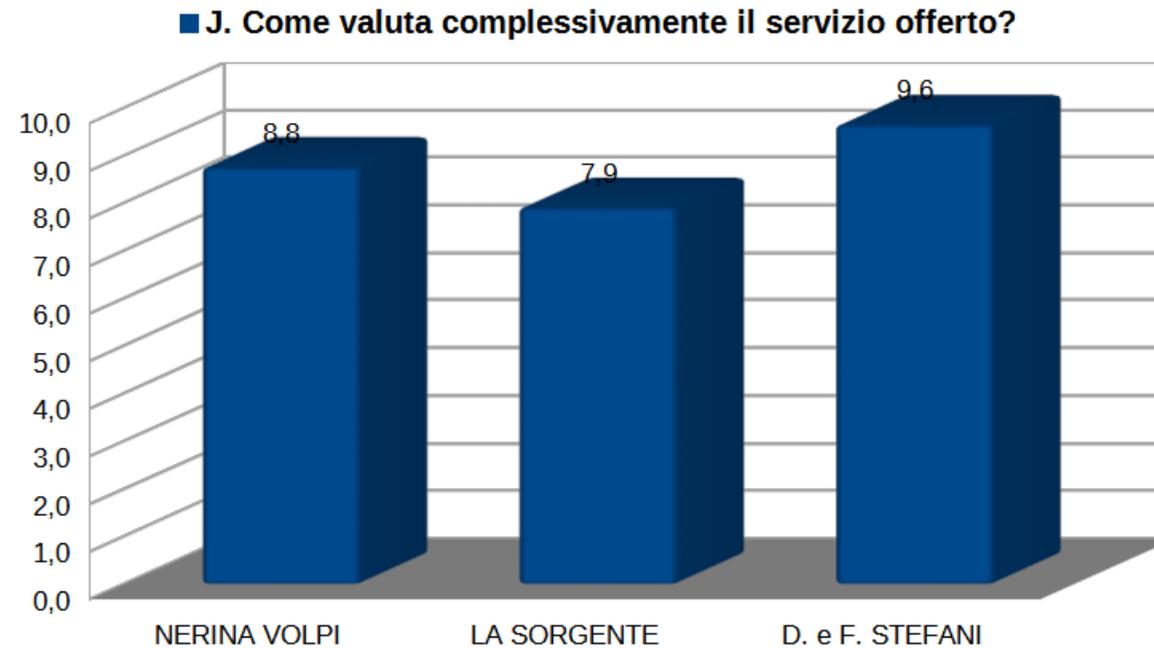
	NERINA VOLPI	LA SORGENTE	D. e F. STEFANI	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,7	6,4	9,3	8,4
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	8,7	8,2	9,7	8,8
C. Percorso di inserimento del bambino	9,0	8,7	9,8	9,1
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,3	8,8	9,9	9,3
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,1	9,0	9,9	9,2
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, attività laboratoriali)	8,8	8,7	9,7	9,0
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	8,6	8,3	9,7	8,8
H. Pulizia degli spazi interni	9,2	8,8	9,8	9,2
I. Servizio di ristorazione scolastica	7,7	3,9	8,1	7,2
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	8,8	7,9	9,6	8,8
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)	8,8	7,9	9,5	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 l'aspetto relativo alla domanda "I. Servizio di ristorazione scolastica" (7,2 su 10), in particolare si registra una valutazione media di 3,9/10 presso la scuola La Sorgente.



In generale le singole scuole dell'infanzia hanno ricevuto valutazioni rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” che vanno da 7,9/10 della scuola La Sorgente a 9,6/10 della scuola D.e F. Stefani.



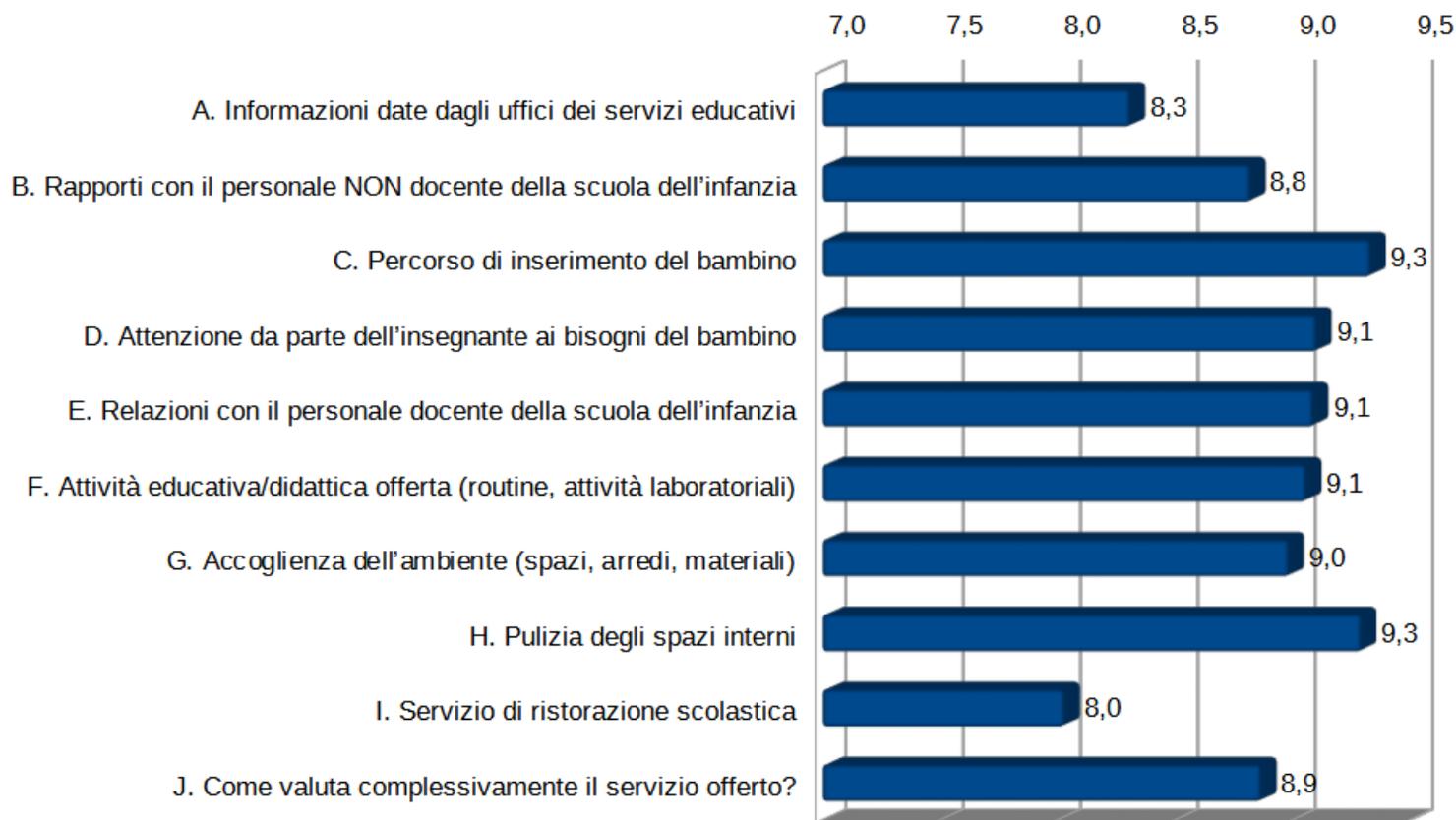
6.3 MUNICIPALITÀ DI MESTRE-CARPENEDO

Presso la n. 1 scuola dell'infanzia della Municipalità di Mestre-Carpenedo sono stati raccolti n. 68 questionari.

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

	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,3
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	8,8
C. Percorso di inserimento del bambino	9,3
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,1
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,1
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, attività laboratoriali)	9,1
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,0
H. Pulizia degli spazi interni	9,3
I. Servizio di ristorazione scolastica	8,0
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” (8,0 su 10) e “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi” (8,3 su 10).



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

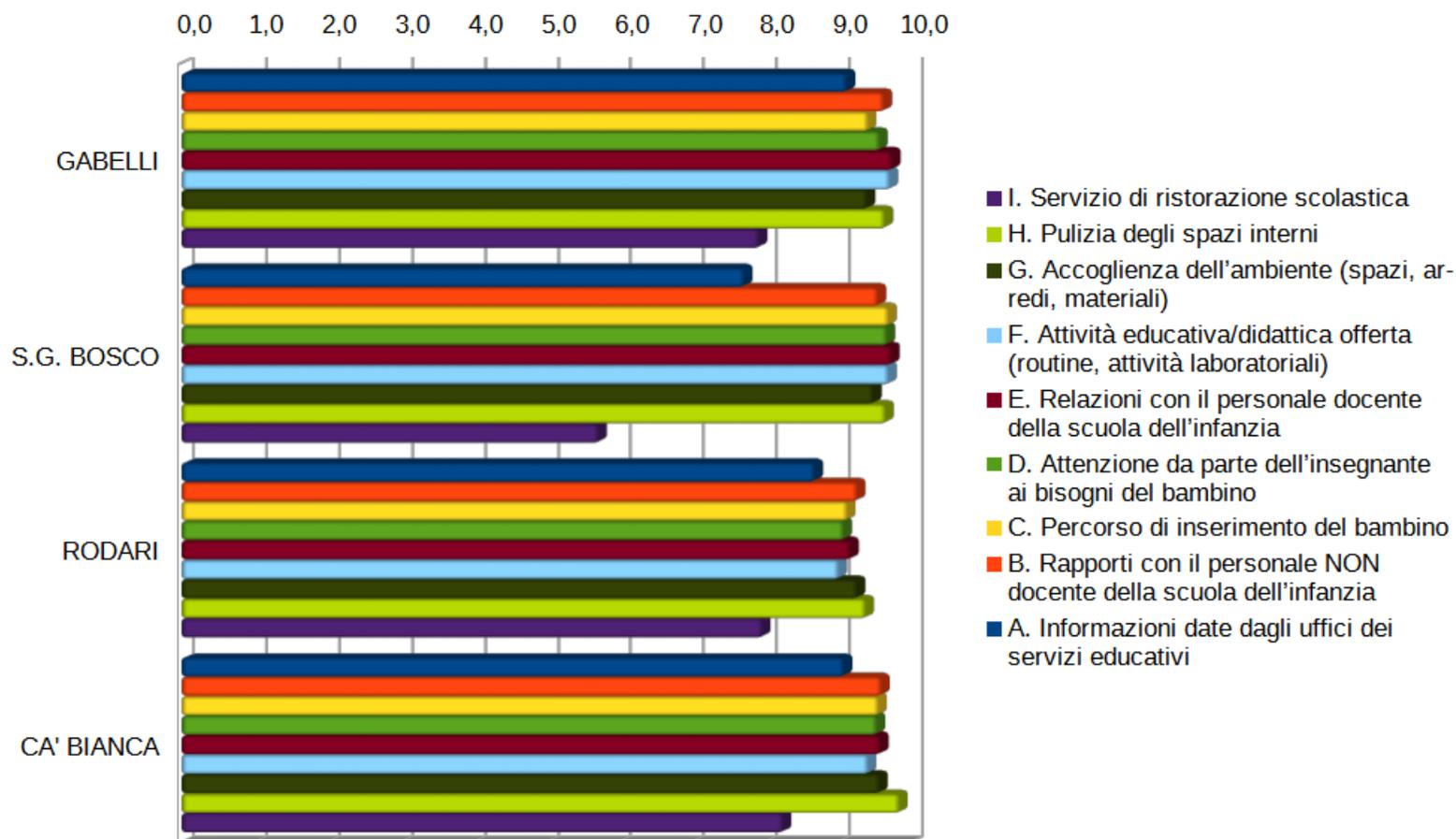
6.4 MUNICIPALITÀ DI LIDO-PELLESTRINA

Presso le n. 4 scuole dell'infanzia della Municipalità di Lido-Pellestrina sono stati raccolti n. 162 questionari.

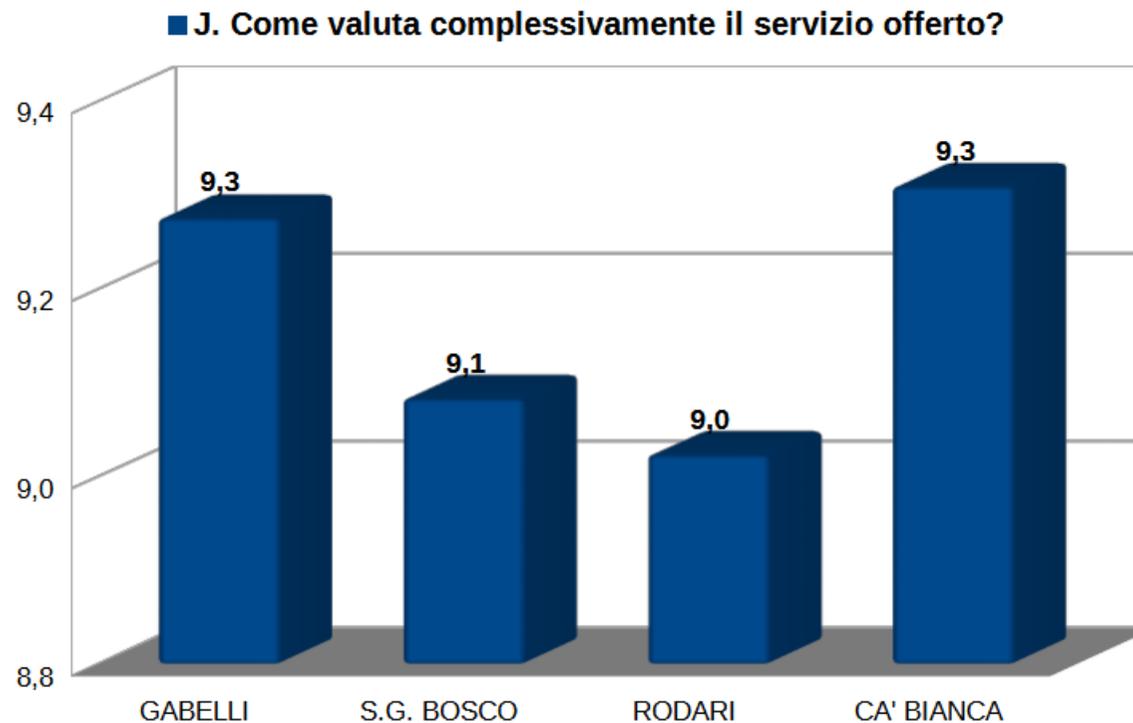
Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

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

Si evidenzia che le valutazioni più basse espresse in generale sono per l'aspetto relativo alla domanda "I. Servizio di ristorazione scolastica" (7,4 su 10), in particolare si registra una valutazione media di 5,7/10 presso la scuola S.G. Bosco.



In generale le singole scuole dell'infanzia hanno ricevuto valutazioni rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” che vanno da 9,0/10 della scuola Rodari a 9,3/10 della scuola Gabelli e Ca' Bianca.



6.5 MUNICIPALITÀ DI CHIRIGNAGO-ZELARINO

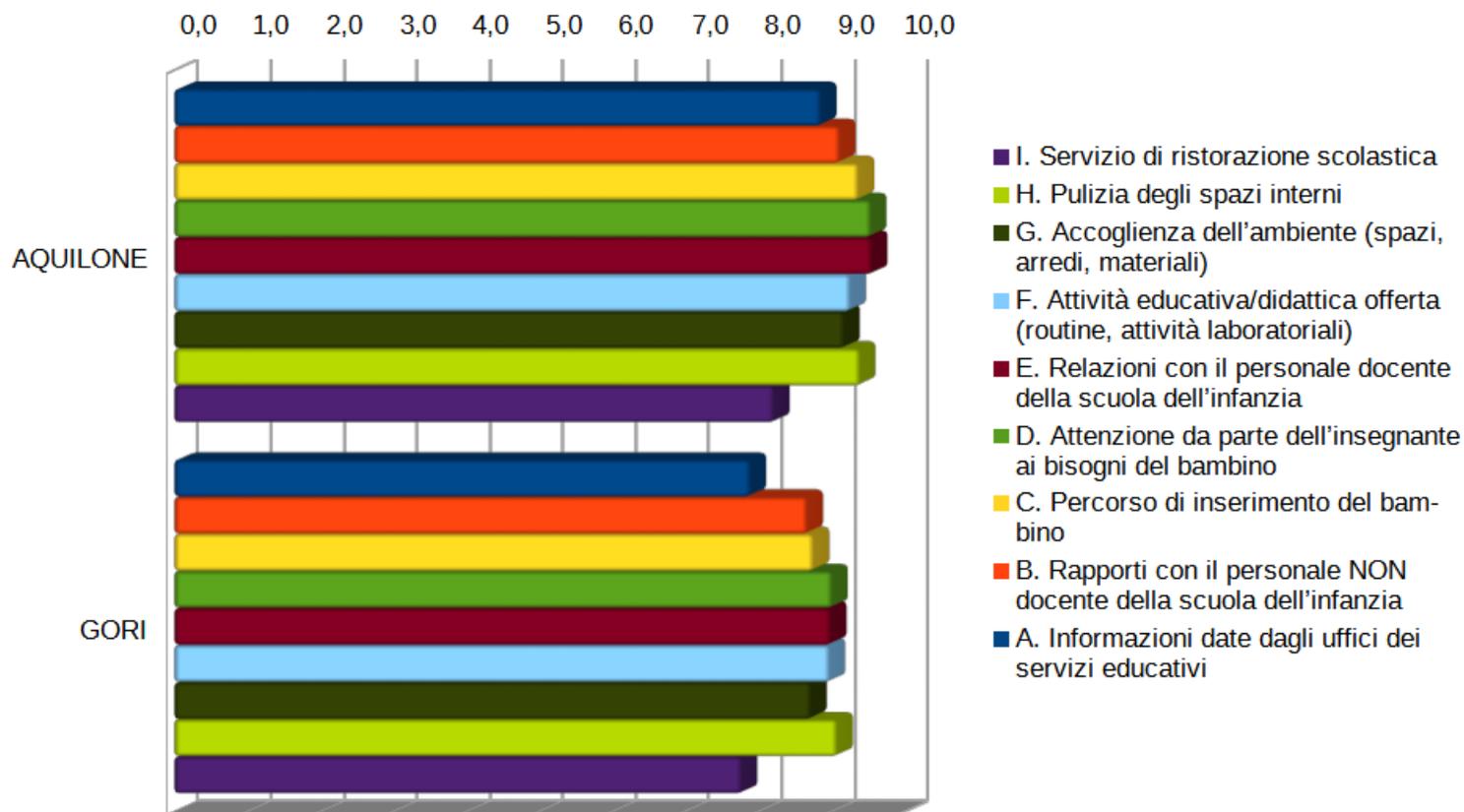
Presso le n. 2 scuole dell'infanzia della Municipalità di Chirignago-Zelarino sono stati raccolti n. 143 questionari.

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

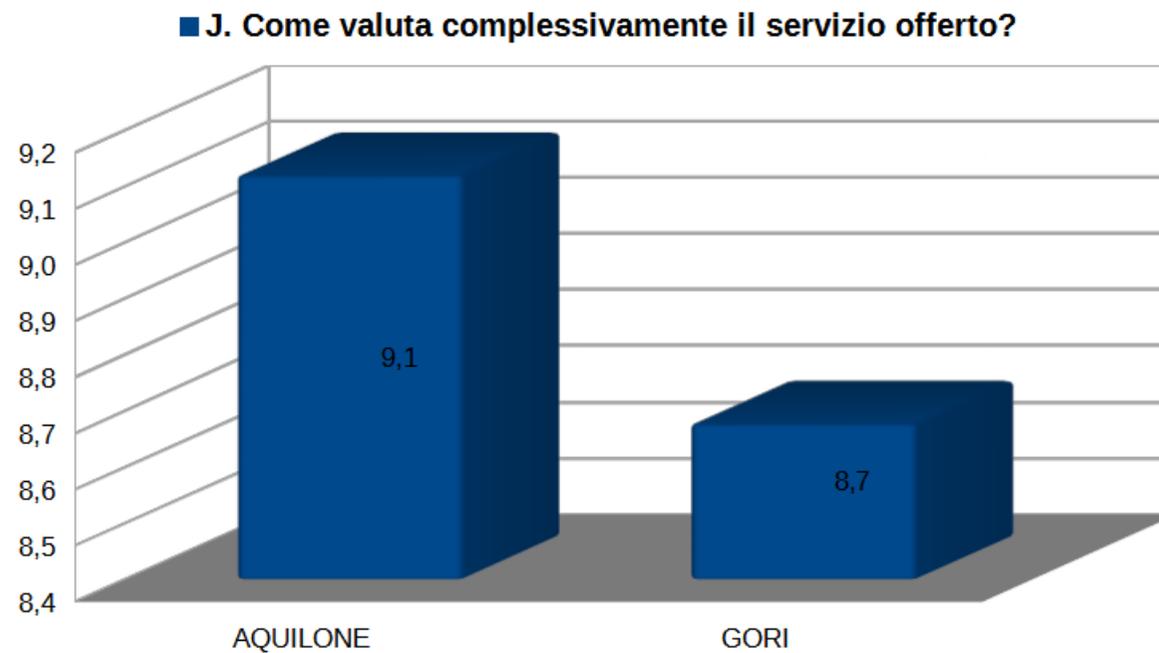
	AQUILONE	GORI	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,9	7,9	8,4
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,1	8,7	8,9
C. Percorso di inserimento del bambino	9,4	8,8	9,1
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,5	9,0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

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 gli aspetti relativi alla domanda “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi” (8,4 su 10) e “I. Servizio di ristorazione scolastica” (8,0 su 10).



In generale le singole scuole dell'infanzia hanno ricevuto valutazioni rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” che vanno da 8,7/10 della scuola della scuola Gori a 9,1/10 della scuola della scuola Aquilone.



7. SUGGERIMENTI E COMMENTI

N. 192 utenti, pari a circa il 24% dei n. 813 utenti che hanno compilato i questionari, hanno lasciato complessivamente n. 235 suggerimenti e/o commenti, come rappresentato nella tabella successiva.

		N. QUESTIONARI COMPILATI	N. SUGGERIMENTI	% SUGGERIMENTI/ N. QUESTIONARI COMPILATI
Municipalità Venezia-Murano-Burano	SANTELENA	27	6	1,62
	COMPARETTI	74	38	28,12
	SAN GIROLAMO	50	10	5,00
	DIEGO VALERI	89	17	15,13
	DUCA D'AOSTA	32	11	3,52
	SAN FRANCESCO	17	4	0,68
	XXV APRILE	9	2	0,18
Municipalità Marghera	NERINA VOLPI	91	27	24,57
	LA SORGENTE	23	19	4,37
	D. e F. STEFANI	28	1	0,28
Municipalità Mestre-Carpenedo	VECELLIO	68	9	6,12
Municipalità Lido-Pellestrina	GABELLI	29	11	3,19
	S.G. BOSCO	48	32	15,36
	RODARI	43	8	3,44
	CA' BIANCA	42	6	2,52
Municipalità Chirignago-Zelarino	AQUILONE	83	18	14,94
	GORI	60	16	9,60
TOTALE		813	235	28,91

Oltre il 22% dei suggerimenti/commenti (pari a n. 52) riguarda il servizio di ristorazione scolastica (qualità, varietà, organizzazione, ecc.) e circa il 18% (pari a n. 43) sono elogi nei confronti della struttura e/o del personale docente.
Il 23% circa (pari a n. 54) sono 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	11	14	2	20	5	52
MANUTENZIONE	4	4	1	6	4	19
CARENZA DI PERSONALE	0	1	0	0	1	2
PARTECIPAZIONE	3	0	0	0	0	3
ORGANIZZAZIONE	12	0	0	5	2	19
COMUNICAZIONE	1	1	0	3	1	6
SUGGERIMENTI	19	13	1	11	10	54
ELOGI	18	7	4	11	3	43
ALTRI	20	7	1	1	8	37
TOTALE	88	47	9	57	34	235

CONFRONTO PERCENTUALE SUGGERIMENTI PER TIPOLOGIA

