



Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità

Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E BIBLIOTECHE

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

anno scolastico 2023/2024

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 tra il 15 aprile il 24 aprile 2024 nell'ambito delle procedure di valutazione della soddisfazione dell'utenza previste dal Sistema di gestione per la qualità.

È riferita all'anno scolastico 2023-2024 e copre il servizio di scuola dell'infanzia offerto dai n. 16 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. DUCA D'AOSTA6. SAN FRANCESCO <p>Municipalità Marghera</p> <ol style="list-style-type: none">7. NERINA VOLPI8. LA SORGENTE9. D. e F. STEFANI	<p>Municipalità Mestre-Carpenedo</p> <ol style="list-style-type: none">10. VECELLIO <p>Municipalità Lido-Pellestrina</p> <ol style="list-style-type: none">11. GABELLI12. S.G. BOSCO13. RODARI14. CA' BIANCA <p>Municipalità Chirignago-Zelarino</p> <ol style="list-style-type: none">15. AQUILONE16. 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:

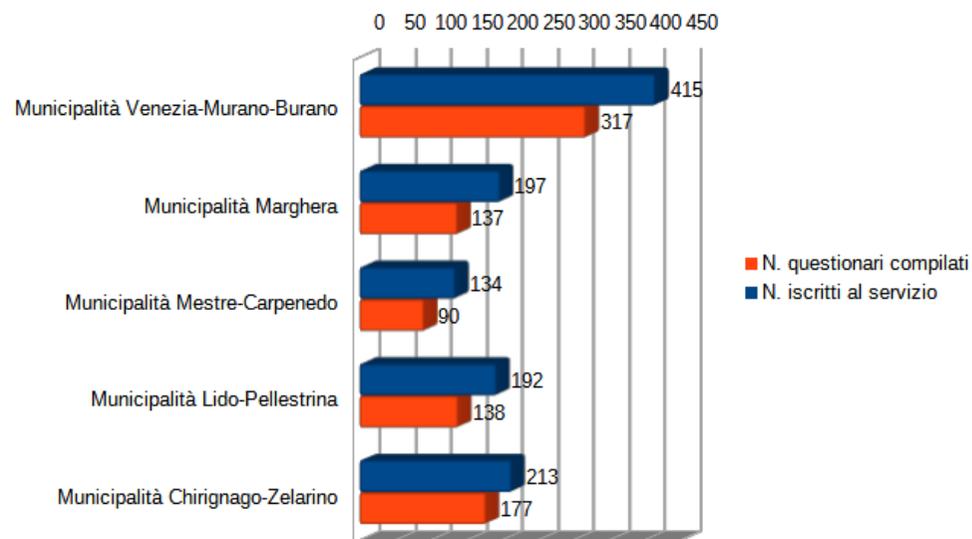
- L. Ritiene che l'esperienza alla scuola dell'infanzia sia importante per lo sviluppo del vostro bambino? (Per niente – Poco – Abbastanza – Molto)
- M. Partecipa a riunioni e assemblee della scuola dell'infanzia? (Mai – Raramente – Spesso – Sempre)
- N. Ha avuto altre esperienze anche con altri servizi 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. 1.151 questionari, corrispondenti al numero di utenti iscritti al servizio.

N. 859 utenti, pari a circa il 75 % 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	415	317	76,39
Municipalità Marghera	197	137	69,54
Municipalità Mestre-Carpenedo	134	90	67,16
Municipalità Lido-Pellestrina	192	138	71,88
Municipalità Chirignago-Zelarino	213	177	83,10
TOTALE	1.151	859	74,63

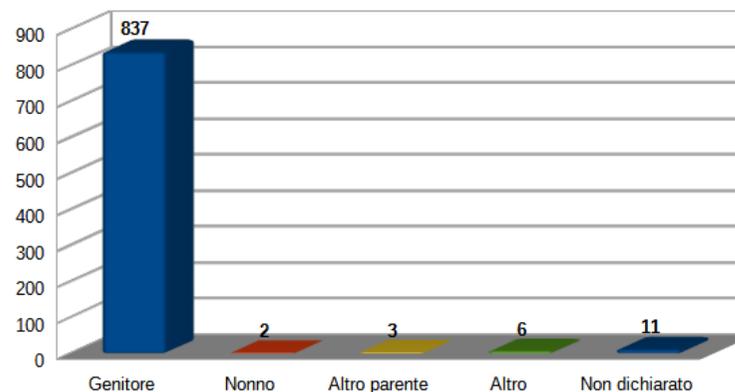


4. PROFILO DEGLI UTENTI

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

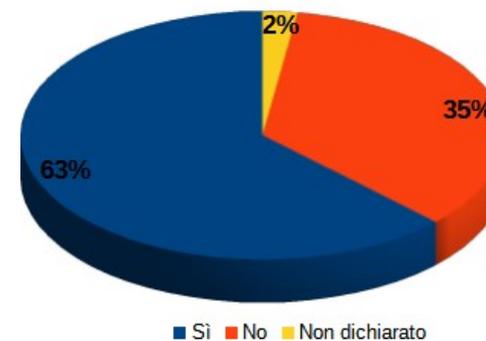
Grado di parentela/relazione

	N.	%
Genitore	837	97,44
Nonno	2	0,23
Altro parente	3	0,35
Altro	6	0,70
Non dichiarato	11	1,28
TOTALE	859	100



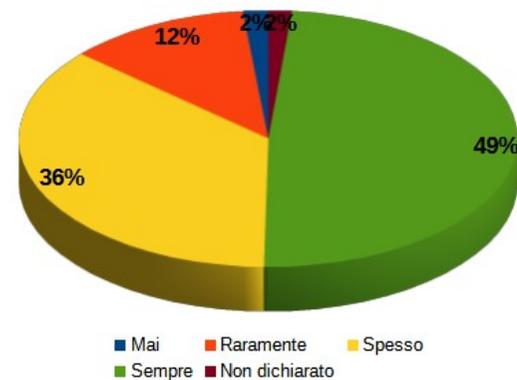
Circa il 63% ha avuto altre esperienze anche con altri servizi educativi comunali (nidi, scuole dell'infanzia e spazio cuccioli).

	N.	%
Sì	539	62,75
No	300	34,92
Non dichiarato	20	2,33
TOTALE	859	100



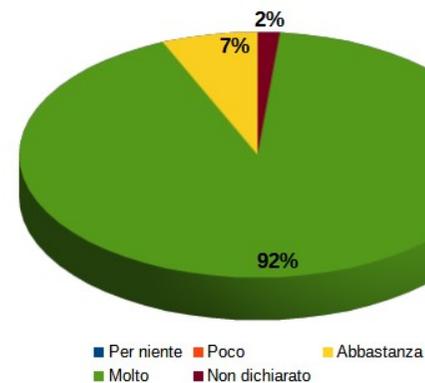
Quasi la metà dei compilatori dichiara di partecipare sempre alle riunioni e alle assemblee organizzate dalla scuola dell'infanzia.

	N.	%
Mai	14	1,63
Raramente	102	11,87
Spesso	311	36,20
Sempre	419	48,78
Non dichiarato	13	1,51
TOTALE	859	100



Circa il 92% 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	56	6,52
Molto	790	91,97
Non dichiarato	13	1,51
TOTALE	859	100

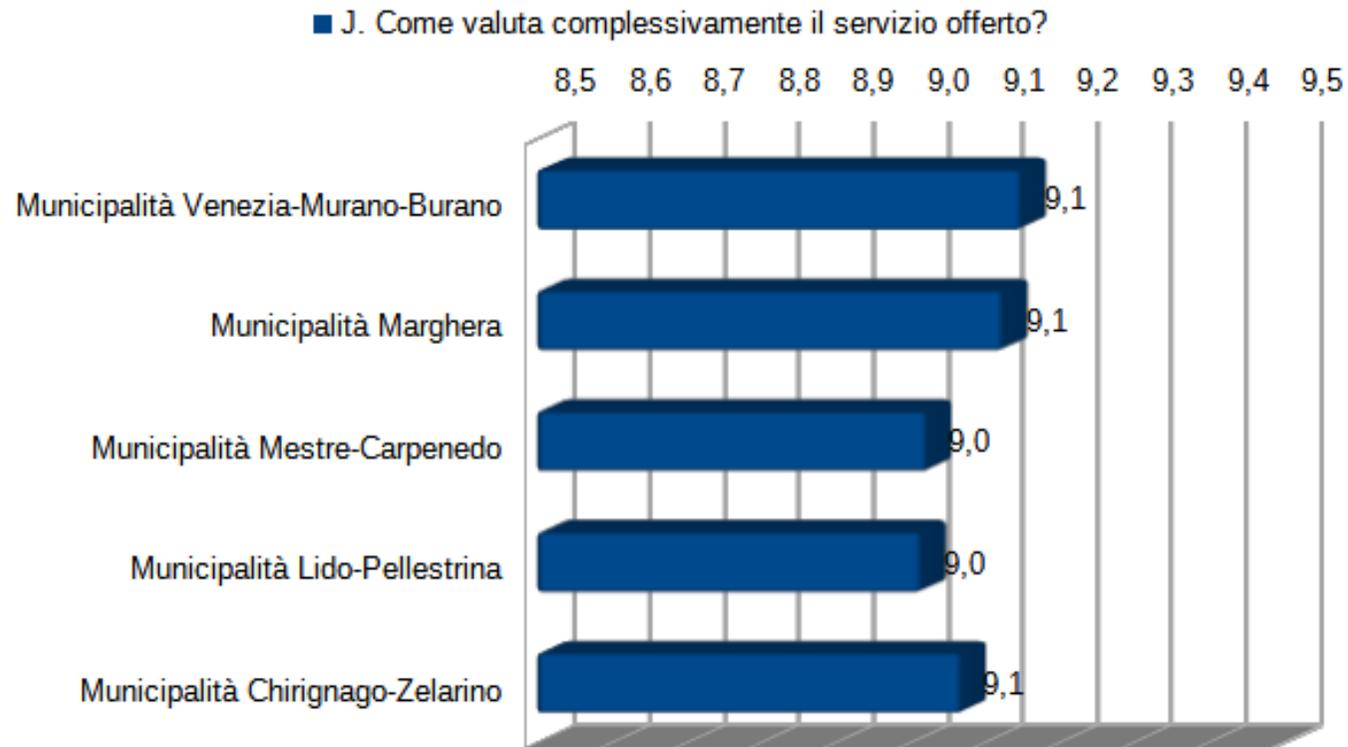


5. GRADIMENTO COMPLESSIVO

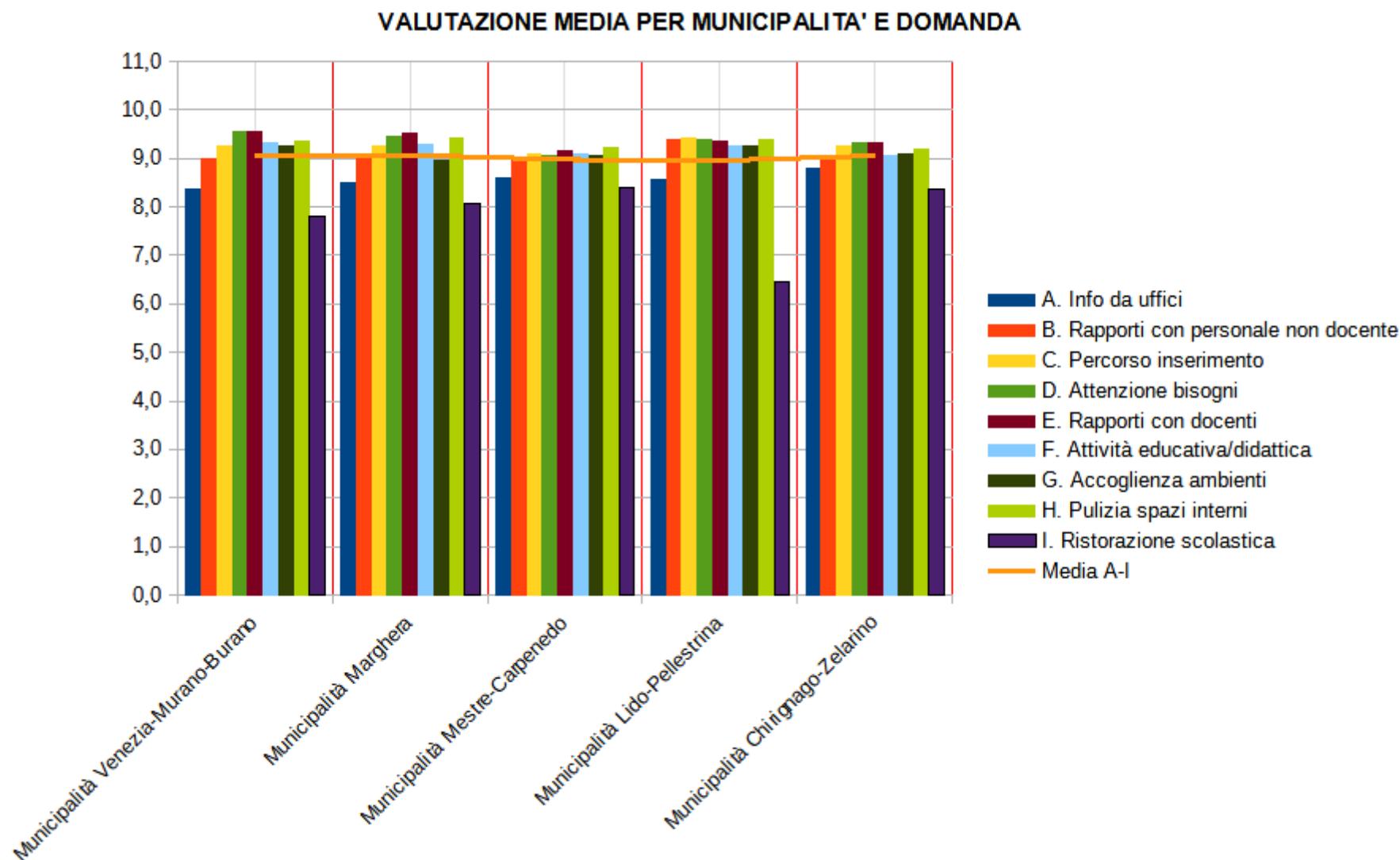
Dall'elaborazione complessiva dei dati emerge, come rappresentato nella tabella successiva, che i rispondenti sono più che soddisfatti del servizio di scuola dell'infanzia. La media complessiva infatti rispetto alla domanda "J" è di 9,1 su 10.

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

La valutazione media complessiva (domanda J) per area di competenza oscilla tra il 9,0 e il 9,1/10.



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 **7,8** e **8,5** su 10.



FREQUENZA VALUTAZIONI

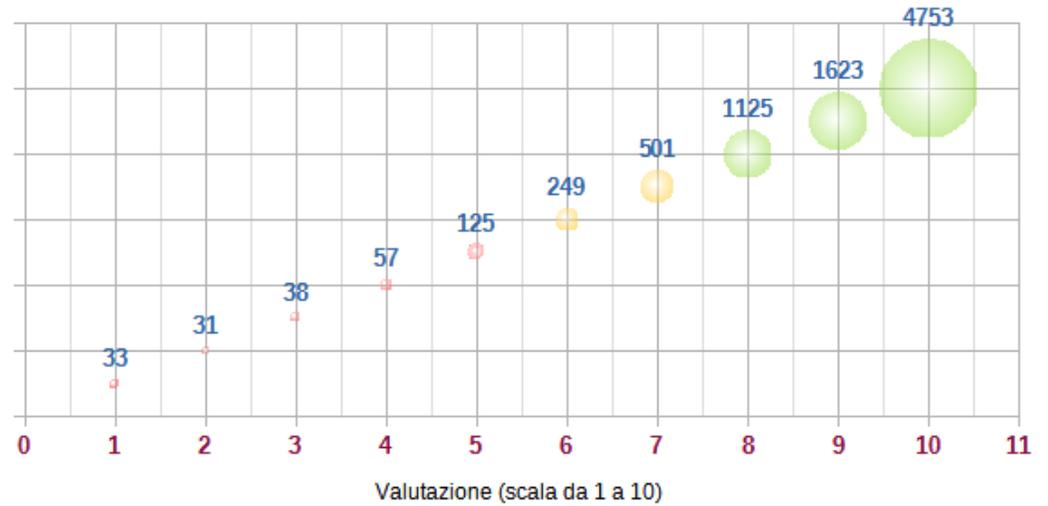
Domanda	FREQUENZA VALUTAZIONI DA 1 A 10										ND*	TOTALE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	1	6	7	16	28	41	88	160	149	358	5	859
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	6	0	1	5	11	28	49	104	166	485	4	859
C. Percorso di inserimento del bambino	0	1	3	2	10	22	31	93	159	529	9	859
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	1	0	2	2	3	14	31	76	133	590	7	859
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	2	1	1	4	3	8	25	77	150	584	4	859
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, attività laboratoriali)	2	0	1	2	8	18	39	104	166	514	3	857
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	2	0	0	1	5	24	48	122	174	479	3	858
H. Pulizia degli spazi interni	1	2	1	1	6	13	24	98	179	533	1	859
I. Servizio di ristorazione scolastica	17	21	22	24	43	69	105	153	127	265	13	859
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	1	0	0	0	8	12	61	138	220	416	3	859
TOTALE	33	31	38	57	125	249	501	1125	1623	4753	52	8587

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

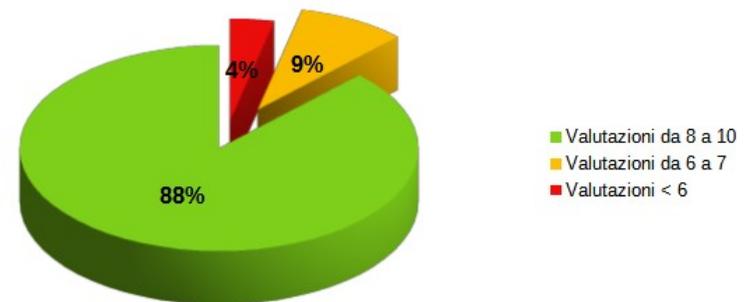
Il numero di valutazioni che vanno dall'8 al 10 espresse dai compilatori (esclusa la domanda "J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?") è quasi l'88% del totale.

Circa il 3,6% delle valutazioni è insufficiente.

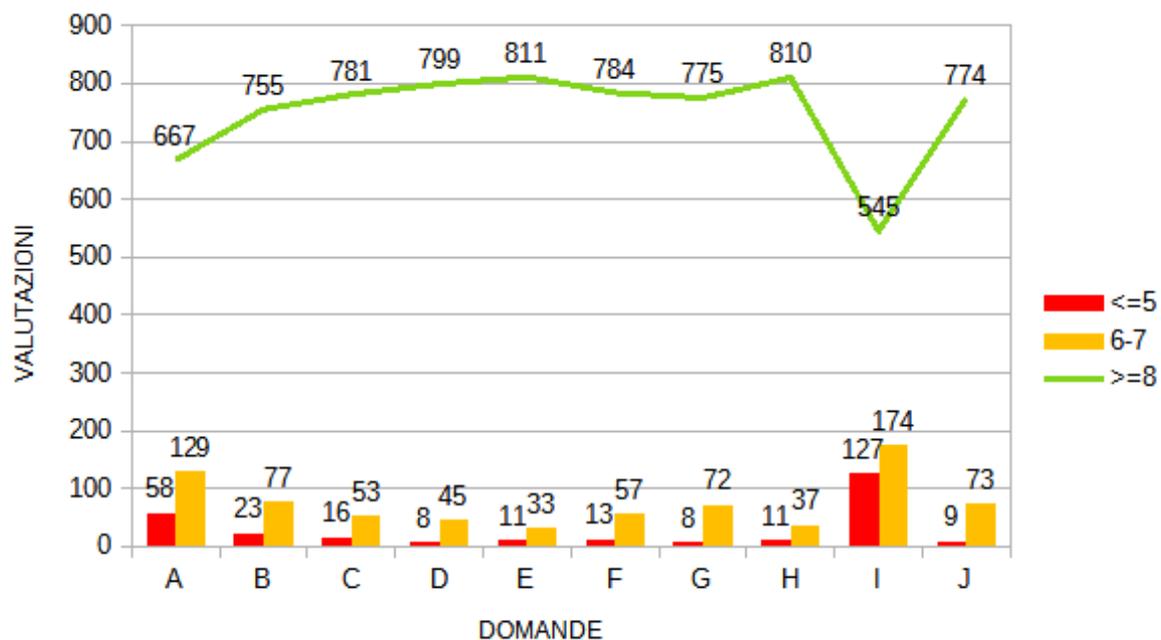
Frequenza valutazioni



N. valutazioni per intervallo (esclusa domanda J)	TOT	%
Valutazioni da 8 a 10	6727	87,60
Valutazioni da 6 a 7	677	8,82
Valutazioni < 6	275	3,58
TOTALE	7679	100



Il numero più cospicuo di valutazioni **inferiori al 6/10** riguarda la domanda “*I. Servizio di ristorazione scolastica*” (n. 127 sulle totali 284 valutazioni insufficienti, pari a circa il 45%).



Le domande con il numero più alto di valutazioni **tra l'8 e il 10/10** sono:

E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia (n. 811)

H. Pulizia degli spazi interni (n. 810)

D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino (n. 799)

6. GRADIMENTO PER AREA DI COMPETENZA

6.1 MUNICIPALITÀ DI VENEZIA-MURANO-BURANO

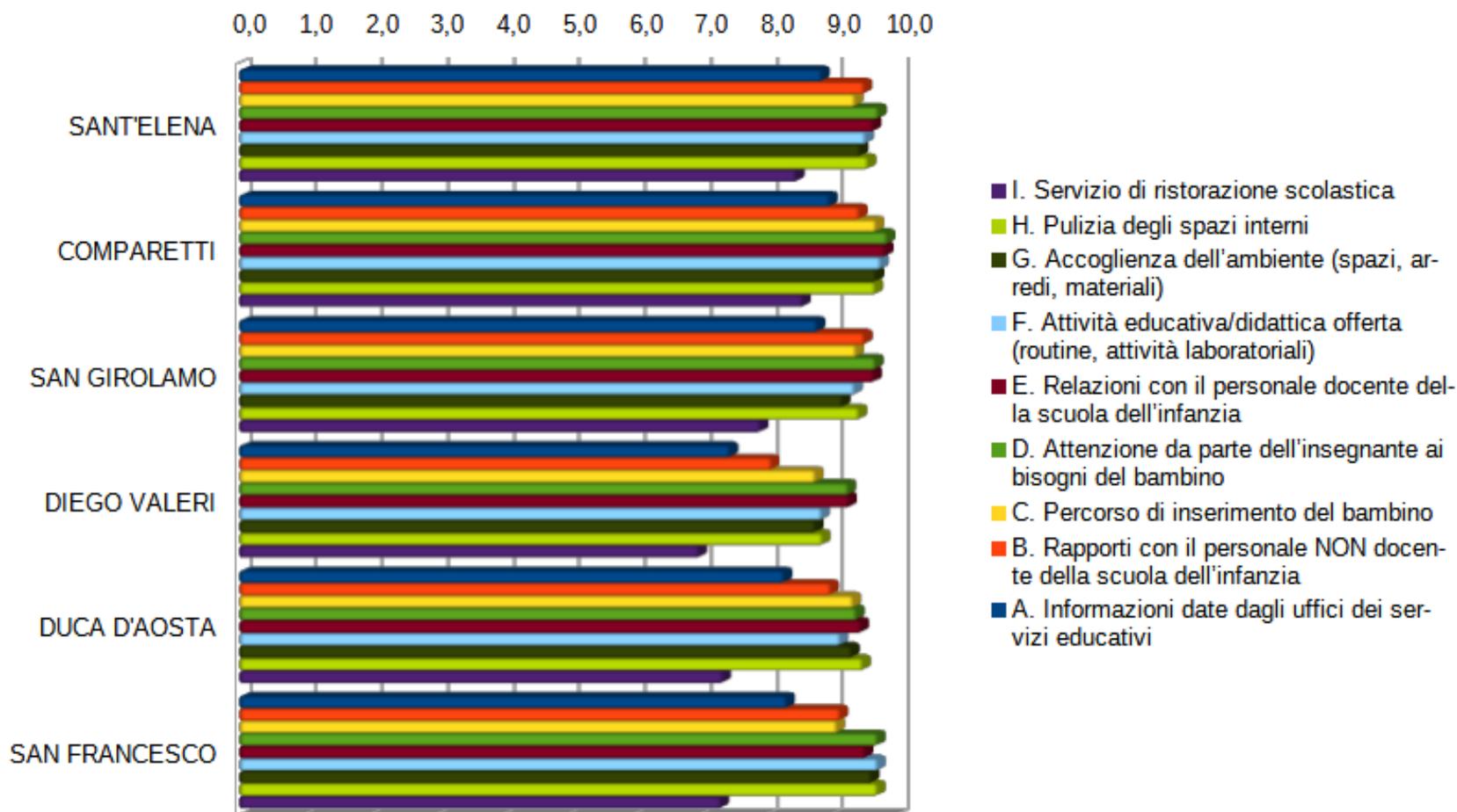
Presso le n. 6 scuole dell'infanzia della Municipalità di Venezia-Murano-Burano sono stati raccolti n. 317 questionari.

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

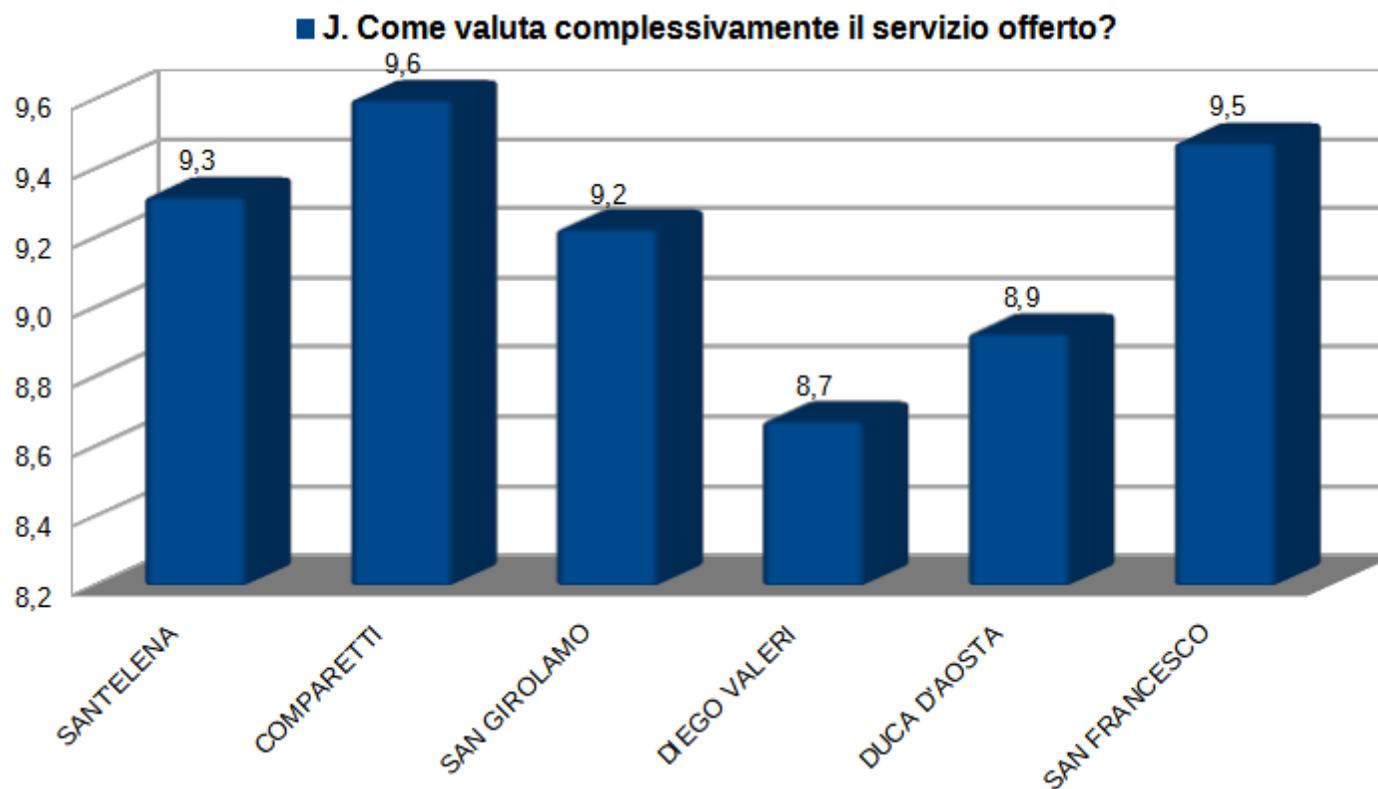
	SANT'ELENA	COMPARETTI	SAN GIROLAMO	DIEGO VALERI	DUCA D'AOSTA	SAN FRANCESCO	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,9	9,0	8,8	7,5	8,3	8,3	8,4
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,5	9,4	9,5	8,1	9,0	9,1	9,0
C. Percorso di inserimento del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

La media complessiva rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” 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” (8,4 su 10) e “I. Servizio di ristorazione scolastica” (7,8 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 Diego Valeri al 9,6/10 della scuola Comapretti.



6.2 MUNICIPALITÀ DI MARGHERA

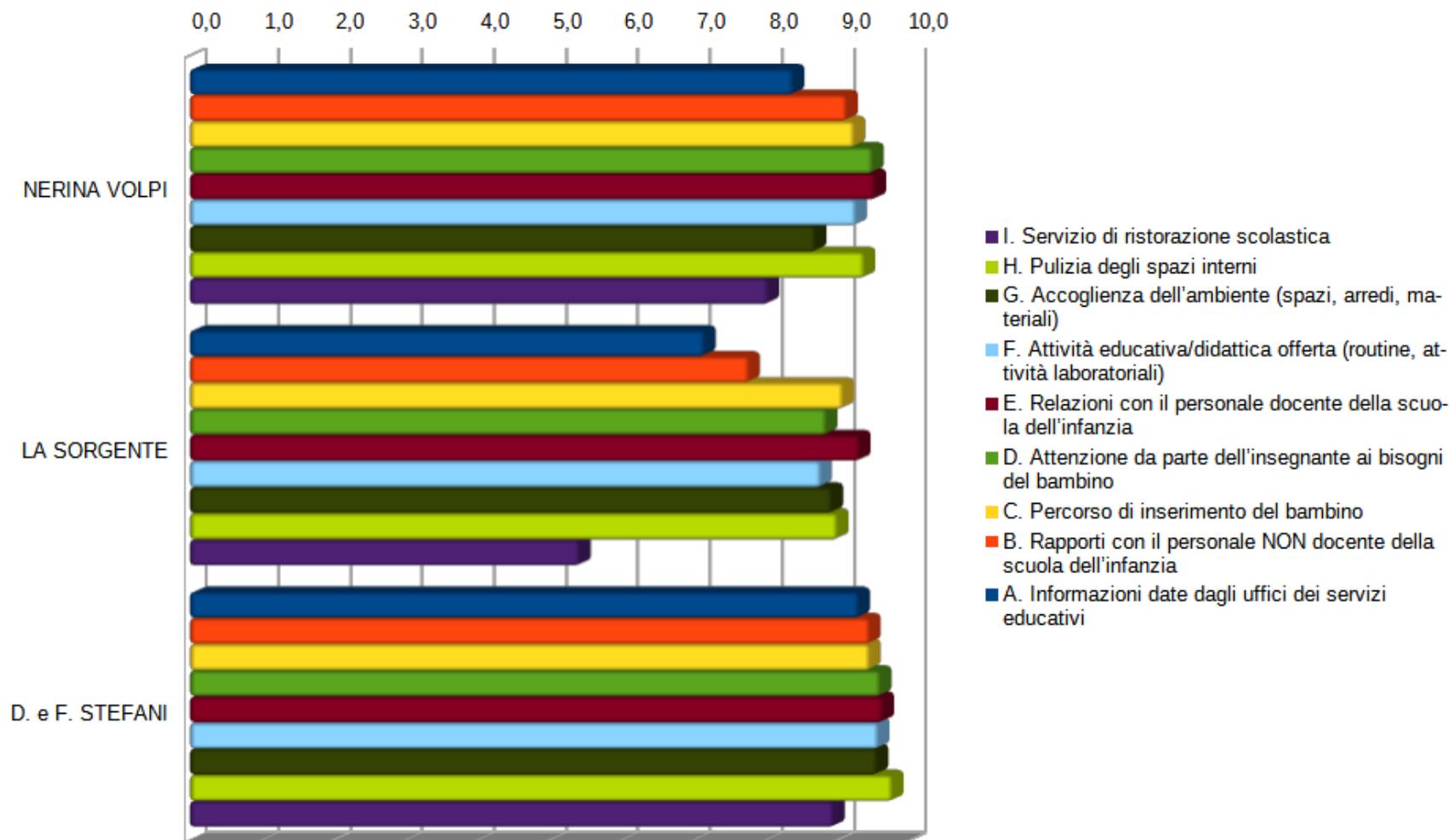
Presso le n. 3 scuole dell'infanzia della Municipalità di Marghera sono stati raccolti n. 137 questionari.

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

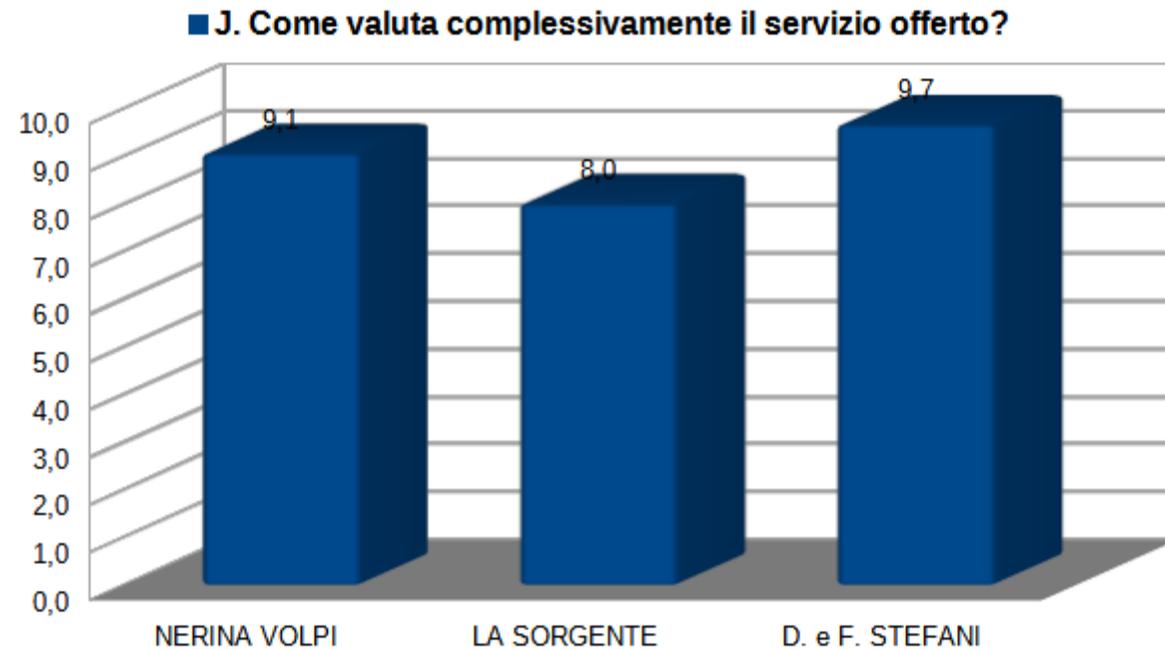
	NERINA VOLPI	LA SORGENTE	D. e F. STEFANI	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	8,4	7,2	9,3	8,5
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,1	7,8	9,4	9,1
C. Percorso di inserimento del bambino	9,2	9,1	9,4	9,3
D. Attenzione da parte dell'insegnante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

La media complessiva rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” è di 9,1 su 10.

Si evidenzia che le valutazioni più basse espresse in generale sono per l'aspetto relativo alla domanda "I. Servizio di ristorazione scolastica" (8,1 su 10), in particolare si registra una valutazione media di 5,4/10 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 8/10 della scuola La Sorgente a 9,7/10 della scuola D.e F. Stefani.



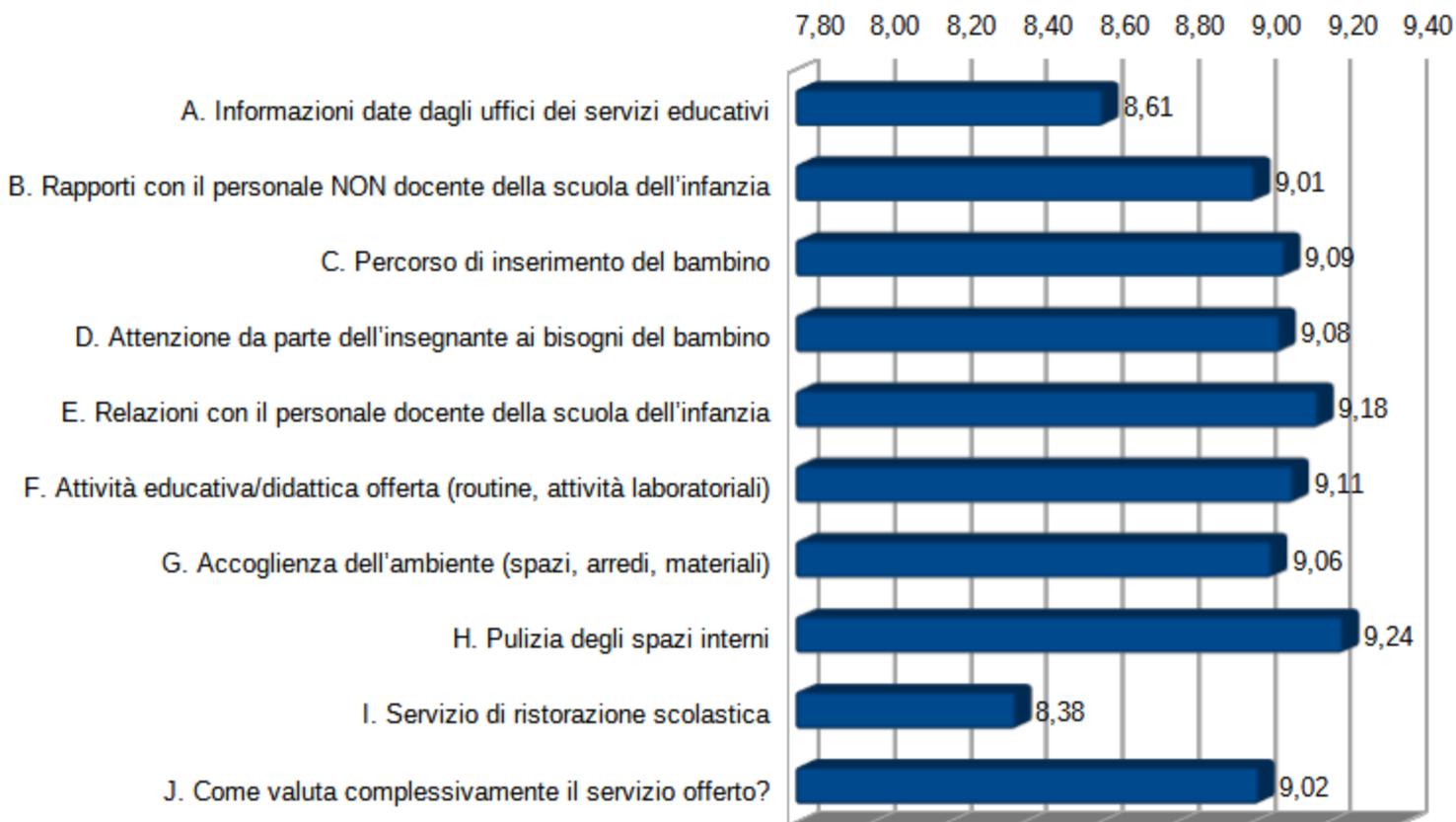
6.3 MUNICIPALITÀ DI MESTRE-CARPENEDO

Presso la n. 1 scuola dell'infanzia della Municipalità di Mestre-Carpenedo sono stati raccolti n. 90 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	8,6
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,0
C. Percorso di inserimento del bambino	9,1
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,1
E. Relazioni con il personale docente della scuola dell'infanzia	9,2
F. Attività educativa/didattica offerta (routine, attività laboratoriali)	9,1
G. Accoglienza dell'ambiente (spazi, arredi, materiali)	9,1
H. Pulizia degli spazi interni	9,2
I. Servizio di ristorazione scolastica	8,4
J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	9,0
MEDIA COMPLESSIVA (Domanda A-I)	9,0

Si evidenzia che la valutazione più bassa espressa in generale riguarda la domanda “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi” (8,38 su 10), mentre la più alta riguarda la domanda “H. Pulizia degli spazi interni” (9,24 su 10).



La domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” ha ottenuto una valutazione di 9,02/10.

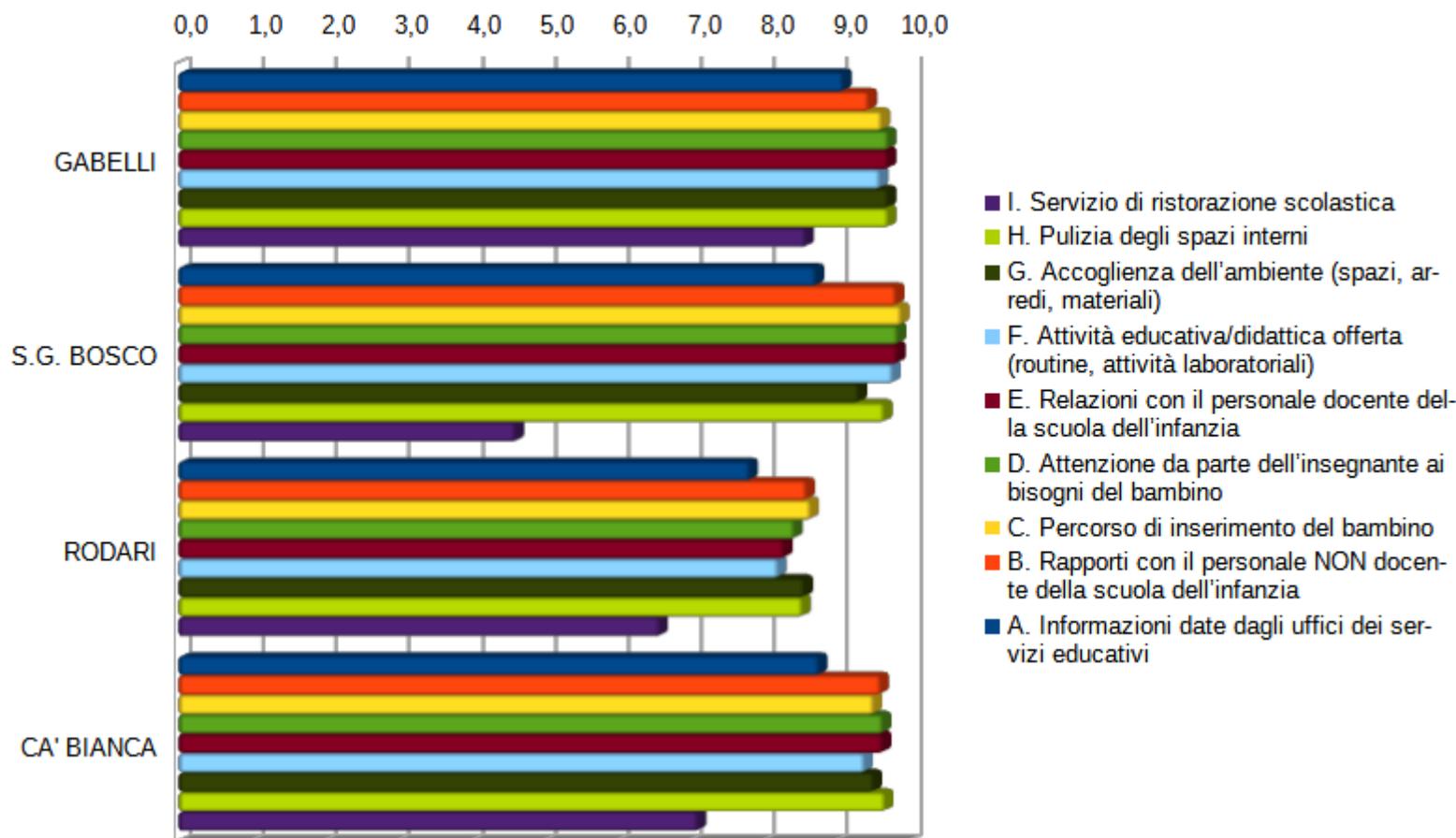
6.4 MUNICIPALITÀ DI LIDO-PELLESTRINA

Presso le n. 4 scuole dell'infanzia della Municipalità di Lido-Pellestrina sono stati raccolti n. 138 questionari.

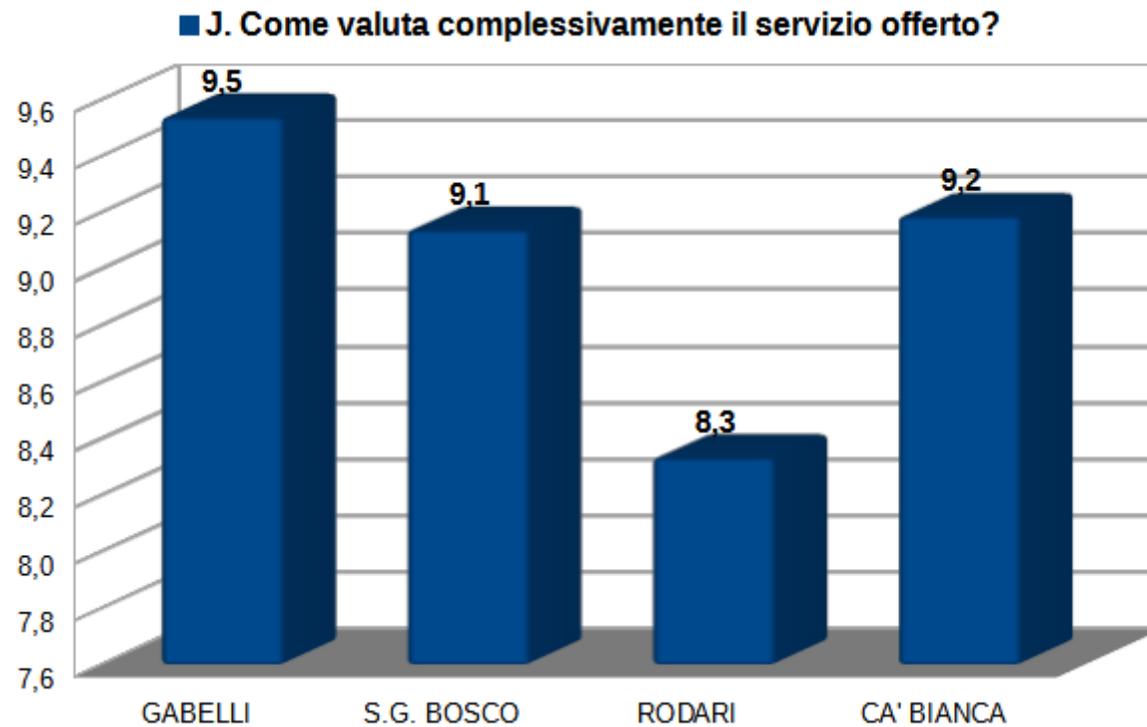
Si riportano nella tabella successiva le valutazioni medie per ciascuna domanda risultanti dall'elaborazione complessiva dei dati.

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

Si evidenzia che le valutazioni più basse espresse in generale sono per l'aspetto relativo alla domanda "I. Servizio di ristorazione scolastica" (6,5 su 10), in particolare si registra una valutazione media di 4,6/10 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 8,3/10 della scuola Rodari a 9,5/10 della scuola Gabelli.



6.5 MUNICIPALITÀ DI CHIRIGNAGO-ZELARINO

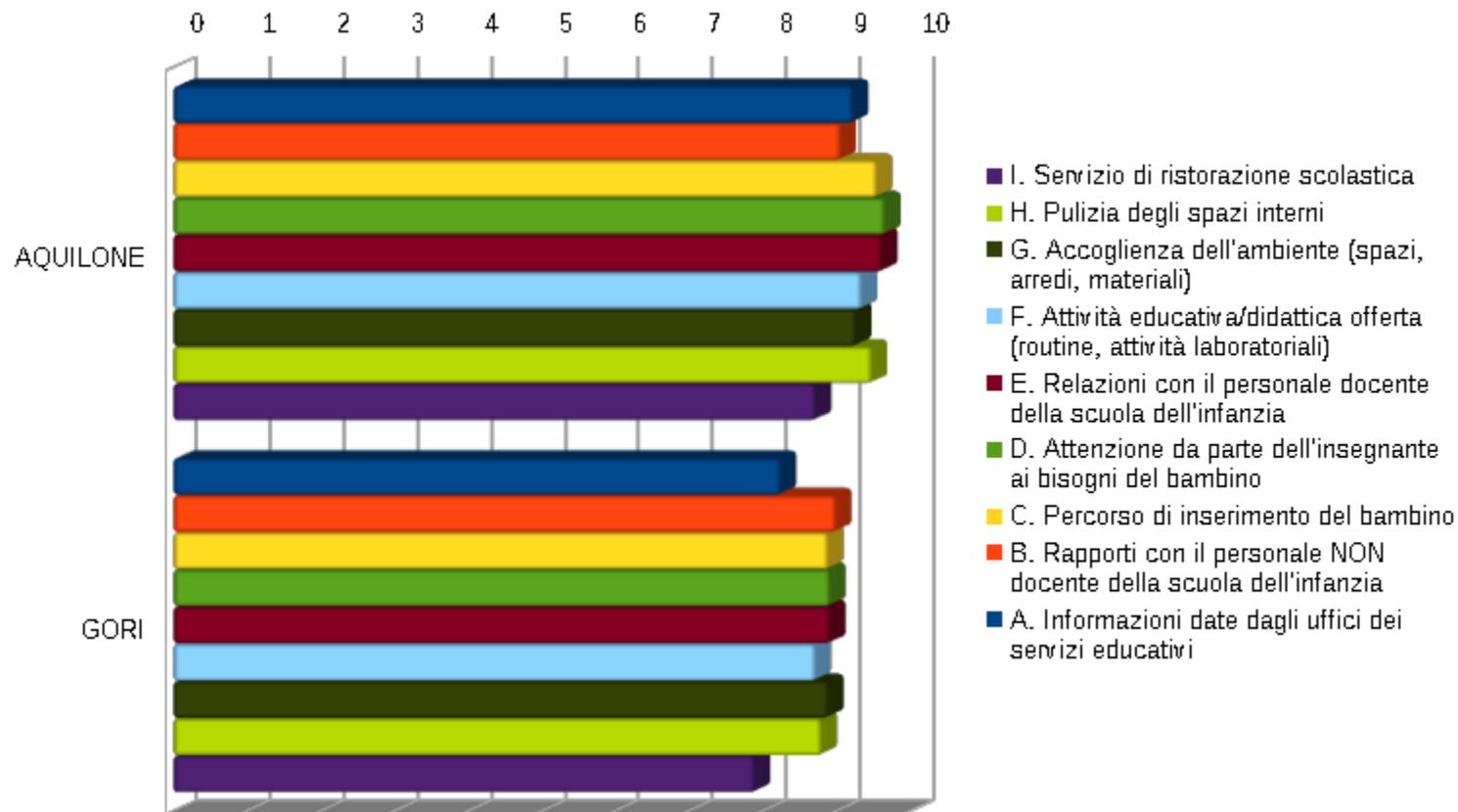
Presso le n. 2 scuole dell'infanzia della Municipalità di Chirignago-Zelarino sono stati raccolti n. 177 questionari.

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

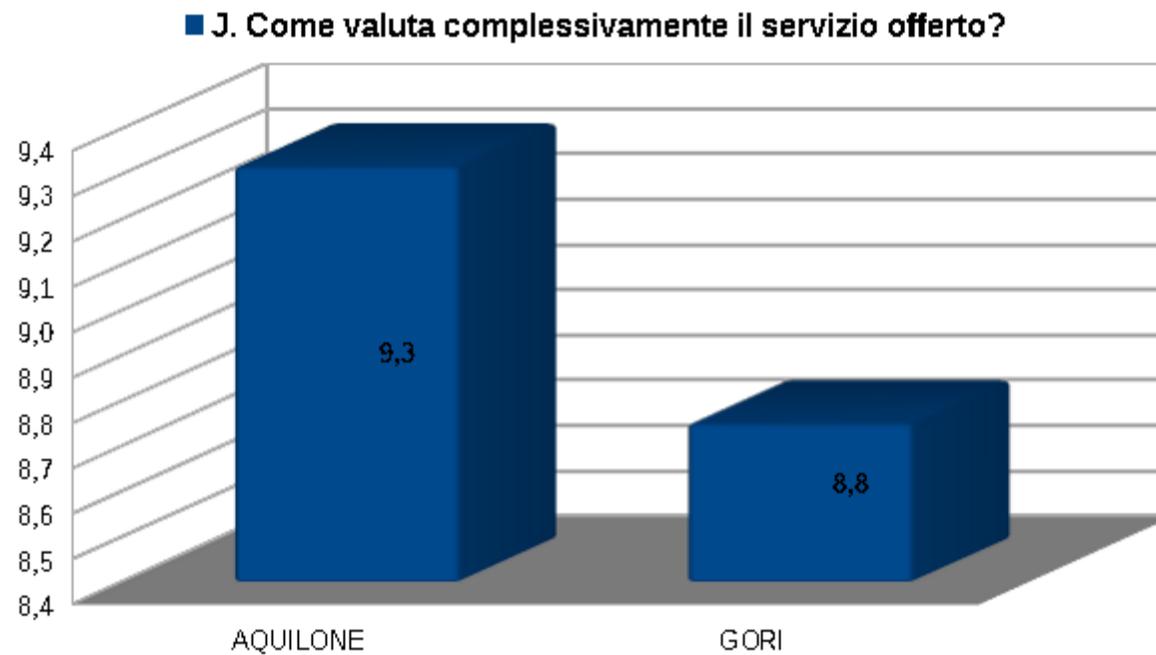
	AQUILONE	GORI	MEDIA COMPLESSIVA
A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi	9,2	8,3	8,8
B. Rapporti con il personale NON docente della scuola dell'infanzia	9,1	9,0	9,0
C. Percorso di inserimento del bambino	9,6	8,9	9,3
D. Attenzione da parte dell'insegnante ai bisogni del bambino	9,7	8,9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

La media complessiva rispetto alla domanda “J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?” è di 9,1 su 10.

Si evidenzia che le valutazioni più basse espresse in generale sono per gli aspetti relativi alla domanda “I. Servizio di ristorazione scolastica” (8,4 su 10) e “A. Informazioni date dagli uffici dei servizi educativi” (8,8 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 8,8/10 della scuola della scuola Gori a 9,3/10 della scuola della scuola Aquilone.



7. SUGGERIMENTI E COMMENTI

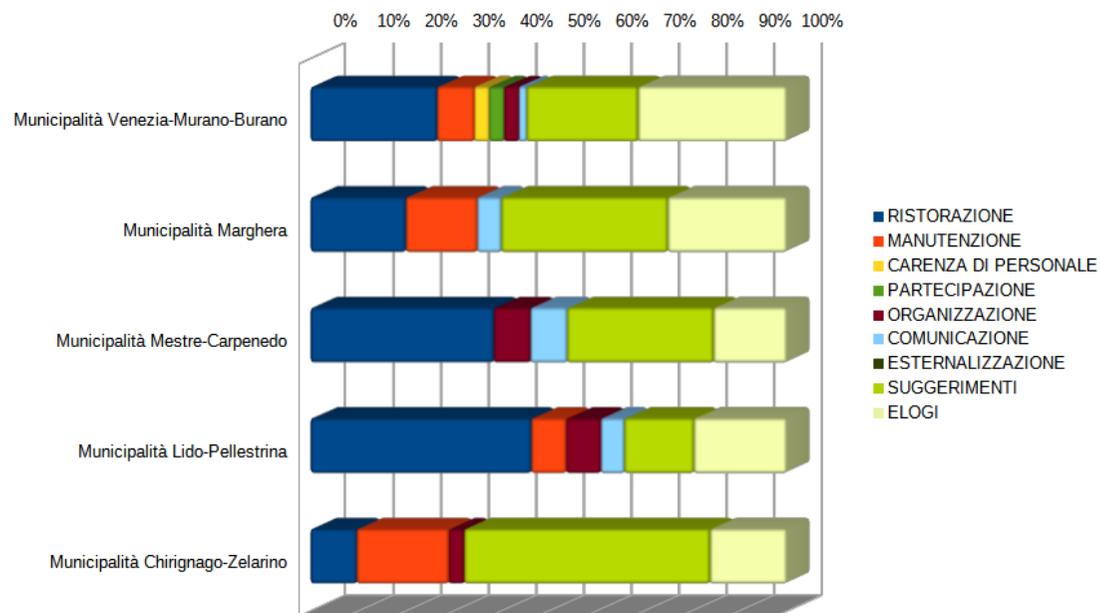
N. 192 utenti, pari a circa il 22% dei n. 859 utenti che hanno compilato i questionari, hanno lasciato complessivamente n. 204 suggerimenti e/o commenti, come rappresentato nella tabella successiva.

		N. QUESTIONARI COMPILATI	N. SUGGERIMENTI	% SUGGERIMENTI/ N. QUESTIONARI COMPILATI
Municipalità Venezia-Murano-Burano	SANT'ELENA	51	7	3,57
	COMPARETTI	71	16	11,36
	SAN GIROLAMO	44	12	5,28
	DIEGO VALERI	89	23	20,47
	DUCA D'AOSTA	41	7	2,87
	SAN FRANCESCO	21	4	0,84
Municipalità Marghera	NERINA VOLPI	86	25	21,50
	LA SORGENTE	13	5	0,65
	D. e F. STEFANI	38	2	0,76
Municipalità Mestre-Carpenedo	VECELLIO	90	17	15,30
Municipalità Lido-Pellestrina	GABELLI	27	10	2,70
	S.G. BOSCO	43	17	7,31
	RODARI	36	5	1,80
	CA' BIANCA	32	10	3,20
Municipalità Chirignago-Zelarino	AQUILONE	101	29	29,29
	GORI	76	15	11,40
TOTALE		859	204	23,75

Oltre il 23% dei suggerimenti/commenti (pari a n. 48) riguarda il servizio di ristorazione scolastica (qualità, varietà, organizzazione, ecc.) e circa il 20% (pari a n. 40) sono elogi nei confronti della struttura e/o del personale docente.
 Il 23% circa (pari a n. 48) 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	17	4	5	19	3	48
MANUTENZIONE	5	3	0	3	6	17
CARENZA DI PERSONALE	2	0	0	0	0	2
PARTECIPAZIONE	2	0	0	0	0	2
ORGANIZZAZIONE	2	0	1	3	1	7
COMUNICAZIONE	1	1	1	2	0	5
SUGGERIMENTI	15	7	4	6	16	48
ELOGI	20	5	2	8	5	40
ALTRI	7	10	4	1	13	35
TOTALE	71	30	17	42	44	204

COMMENTI/SUGGERIMENTI PER CATEGORIA



CONFRONTO PERCENTUALE SUGGERIMENTI PER TIPOLOGIA

