



Customer Satisfaction
Centri Ricreativi Estivi
scuola primaria – Anno 2023

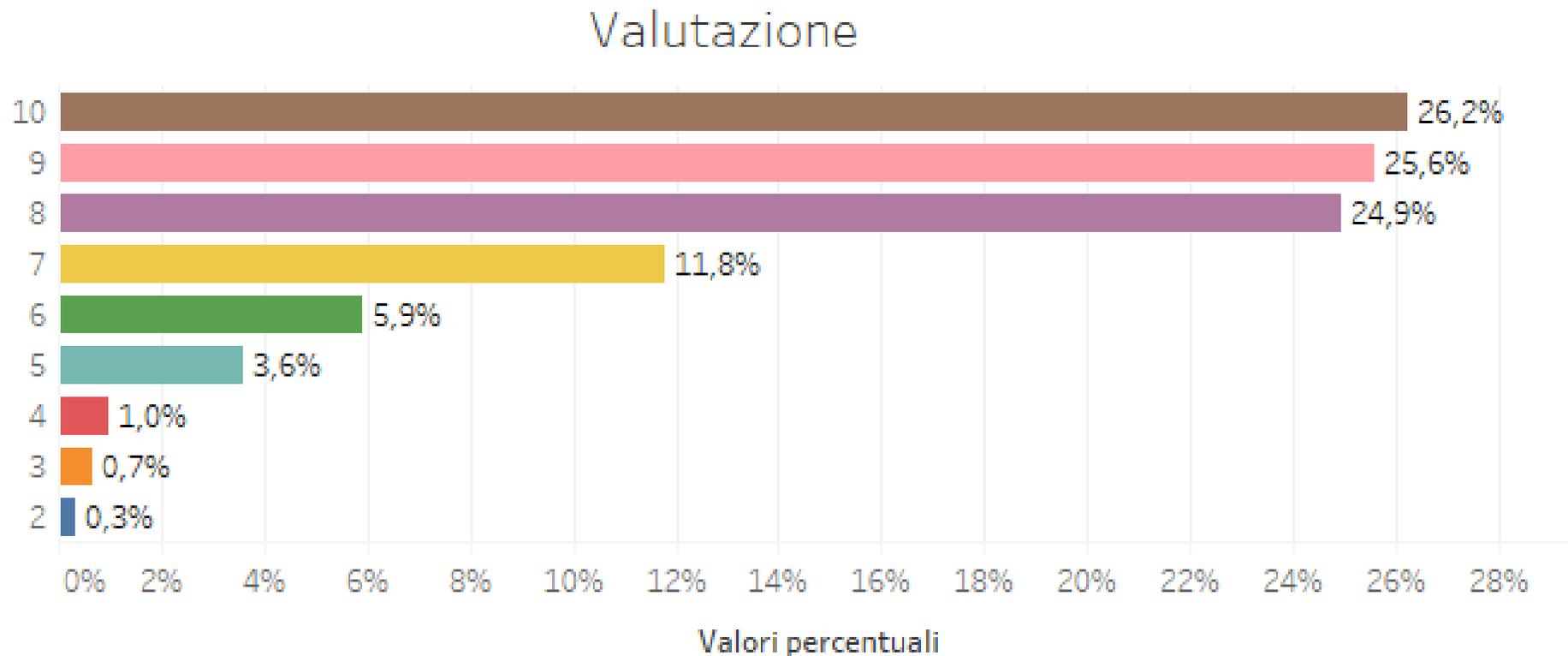
Settore Transizione Digitale
Servizio Statistica e Centro Studi
Dicembre 2023

Presentazione

- In questo report, sono riportati i risultati principali dell'indagine di *Customer Satisfaction* sui Centri Ricreativi Estivi, servizi erogati dal Comune e usufruiti dalle famiglie nell'estate 2023 (periodo giugno-agosto).
- L'indagine ha il compito di monitorare il gradimento delle famiglie sulla qualità dei servizi usufruiti ed è frutto della collaborazione tra il Settore Diritto allo Studio, rapporti con l'Università, Sport e Politiche Giovanili e il Servizio Statistica del Settore Transizione Digitale del Comune di Brescia.
- Attraverso questa indagine è stata rilevata la soddisfazione delle famiglie in relazione agli ambienti utilizzati, ai costi, agli orari, al rapporto con le famiglie, al rapporto con i bambini, all'accessibilità alle informazioni organizzative, alle attività proposte, al servizio di ristorazione ecc.
- Come per le precedenti edizioni (2020, 2021, 2022), il questionario alle famiglie è stato somministrato alle famiglie via web (modalità CAWI = *Computer Assisted Web Interview*).
- Hanno partecipato e risposto in modo completo 305 famiglie, pari al **44,3%** delle famiglie invitate a partecipare.

Valutazione complessiva

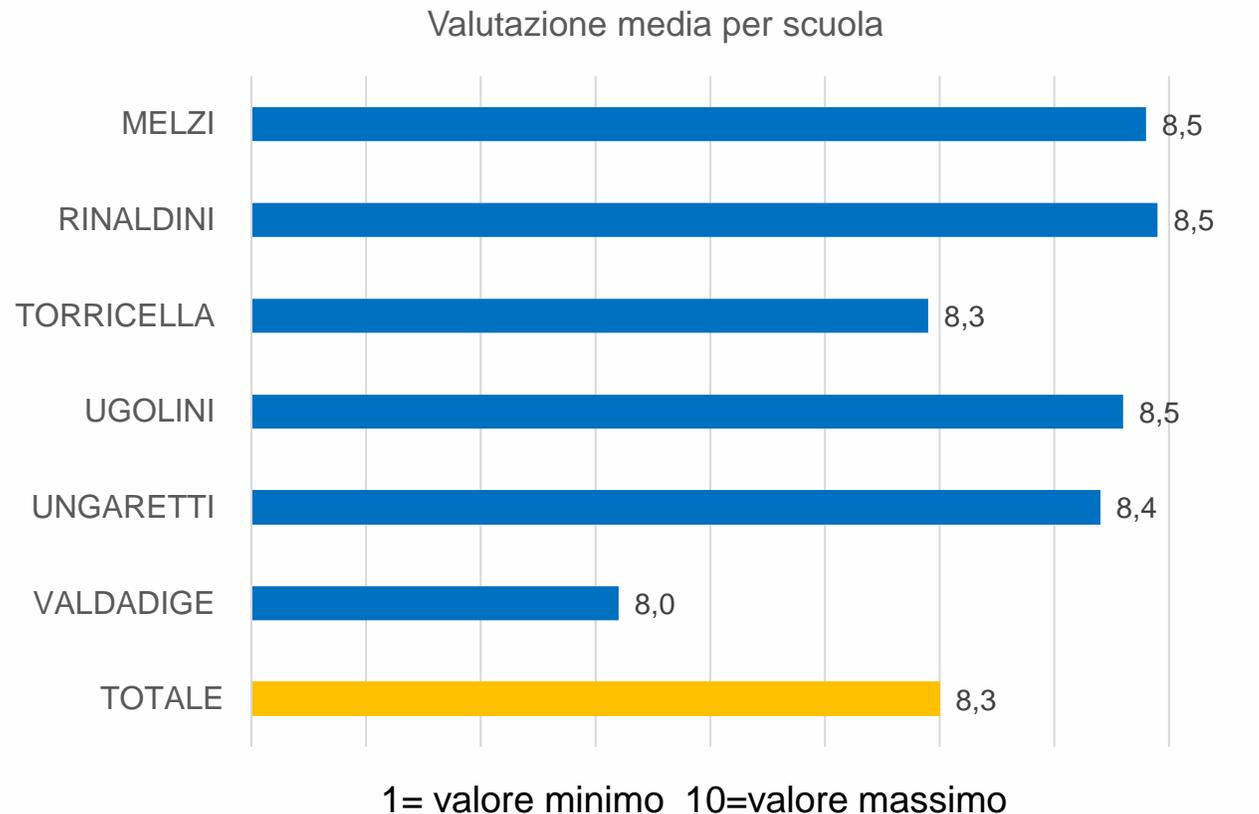
- **Elevata soddisfazione** delle famiglie rispetto al Centro Ricreativo Estivo frequentato: il **76,5%** fornisce un voto superiore a 8/10 (scala da 1 a 10)



1= valore minimo 10=valore massimo

Valutazione media

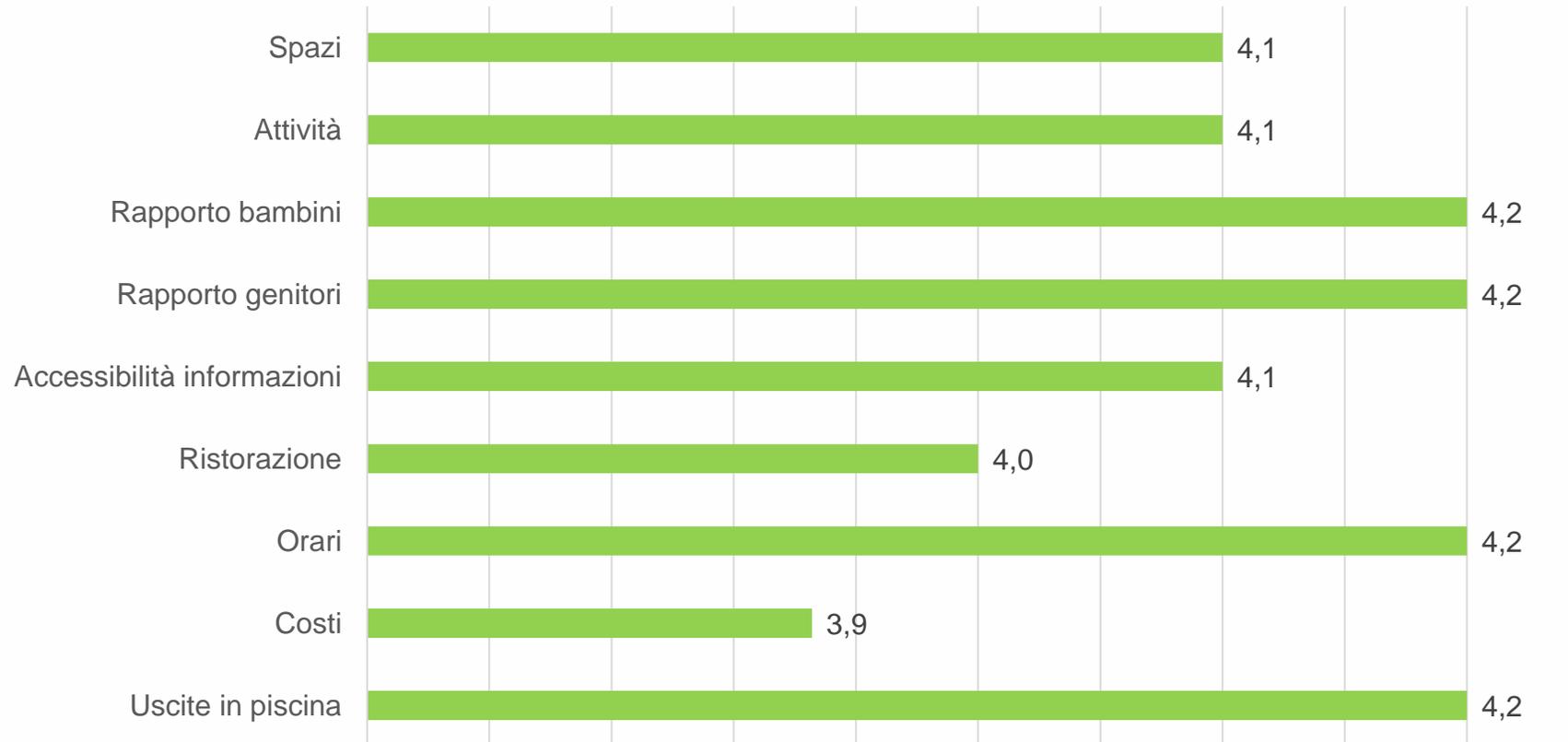
- **Elevata soddisfazione** delle famiglie rispetto al Centro Ricreativo Estivo frequentato: punteggio medio = **8,3** (in una scala da 1 a 10)



Soddisfazione per i singoli aspetti indagati

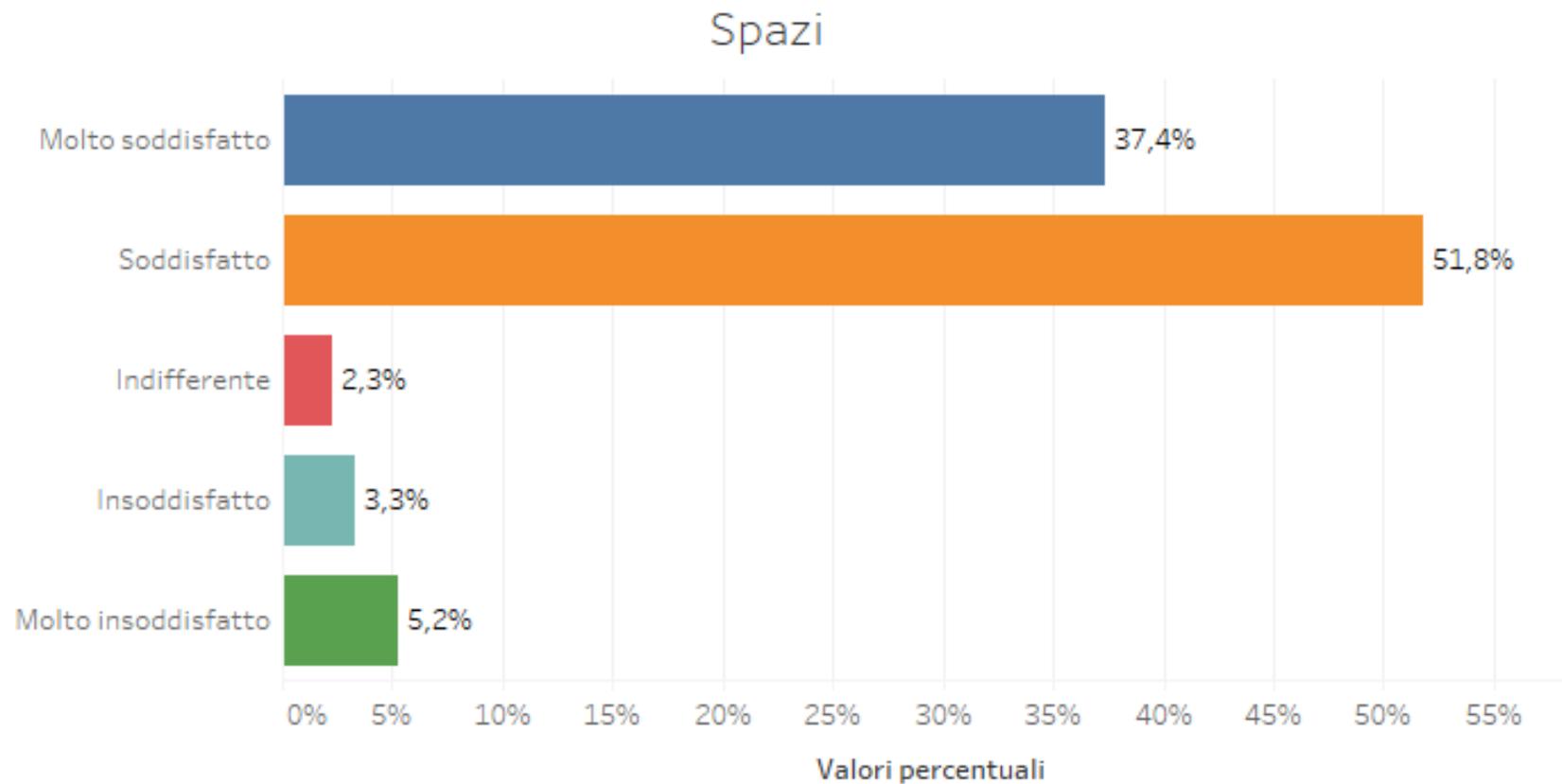
Soddisfazione media delle famiglie per singoli aspetti indagati

Tavola riassuntiva (valori medi)

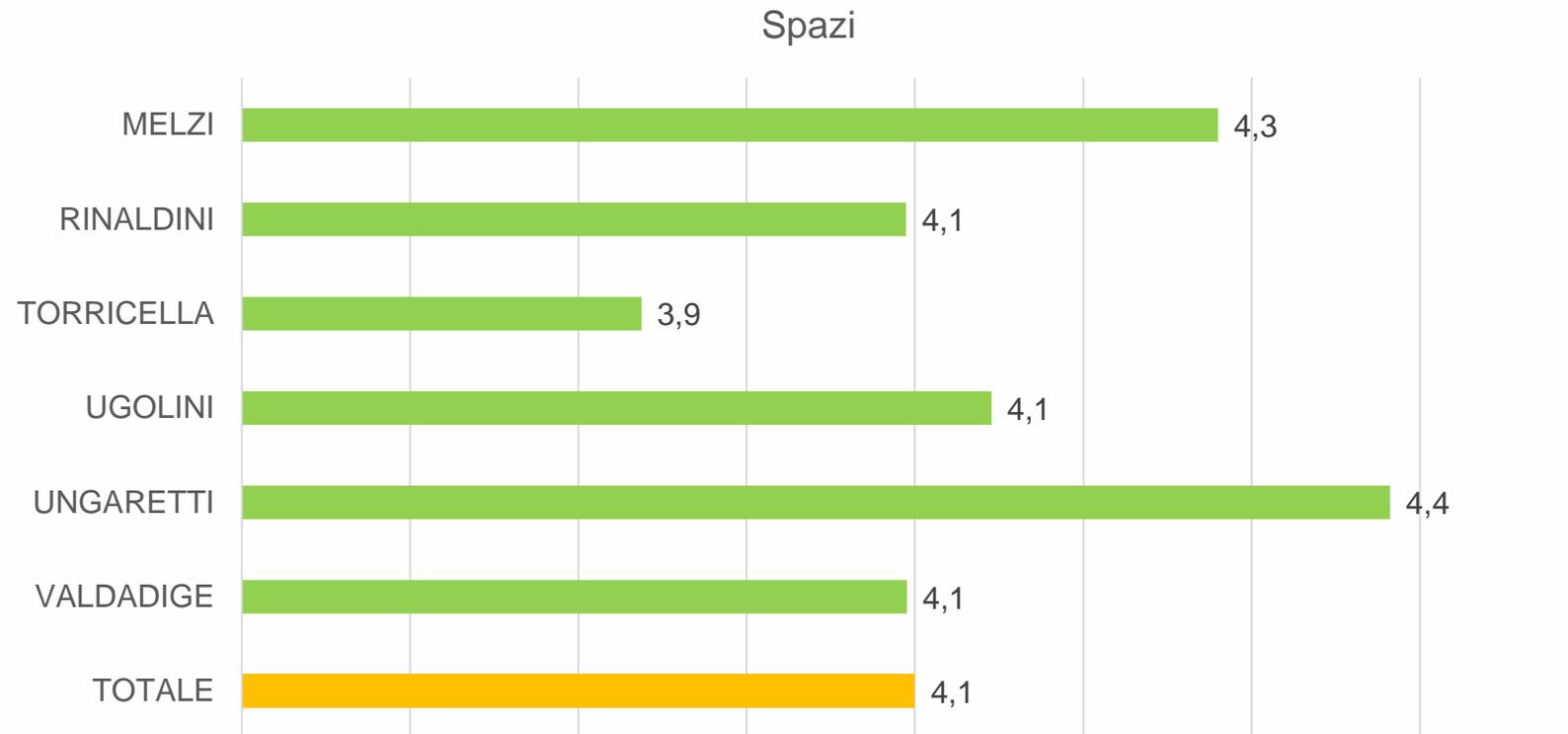


1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

Soddisfazione delle famiglie in relazione agli SPAZI con riferimento alla gradevolezza e accoglienza per i bambini (valori percentuali)

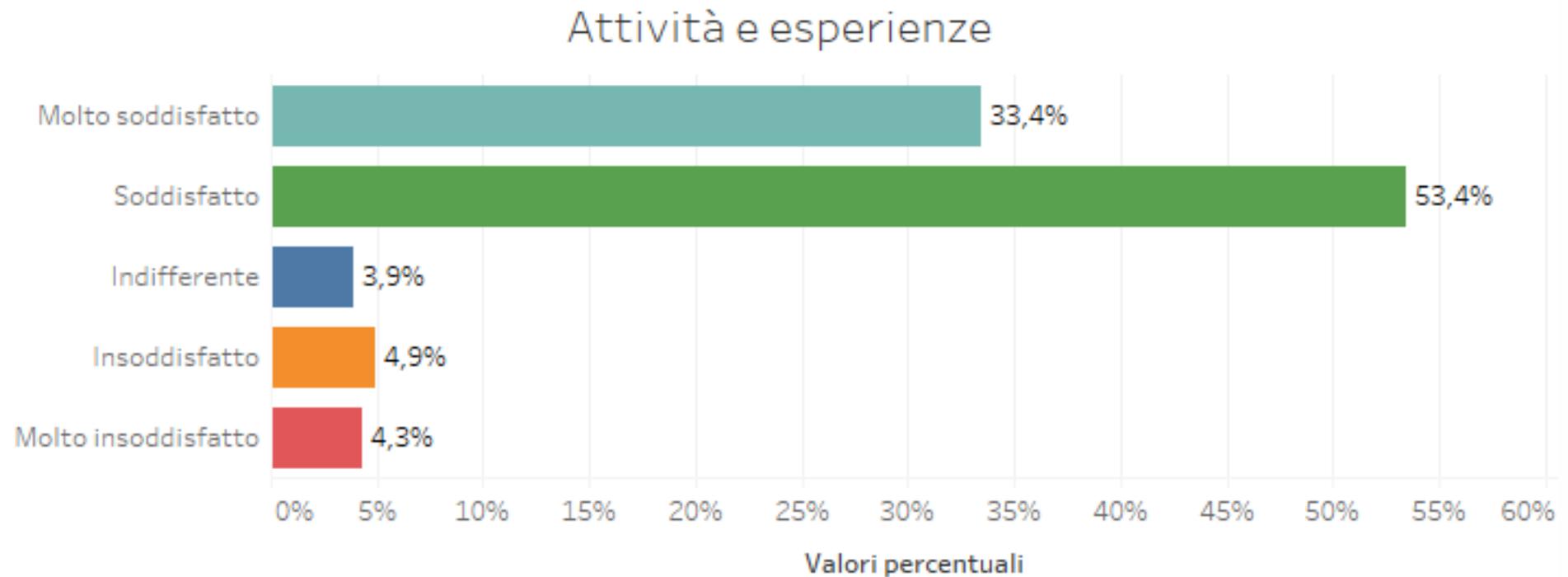


Soddisfazione delle famiglie in relazione agli SPAZI con riferimento alla gradevolezza e accoglienza per i bambini (valori medi per scuola)

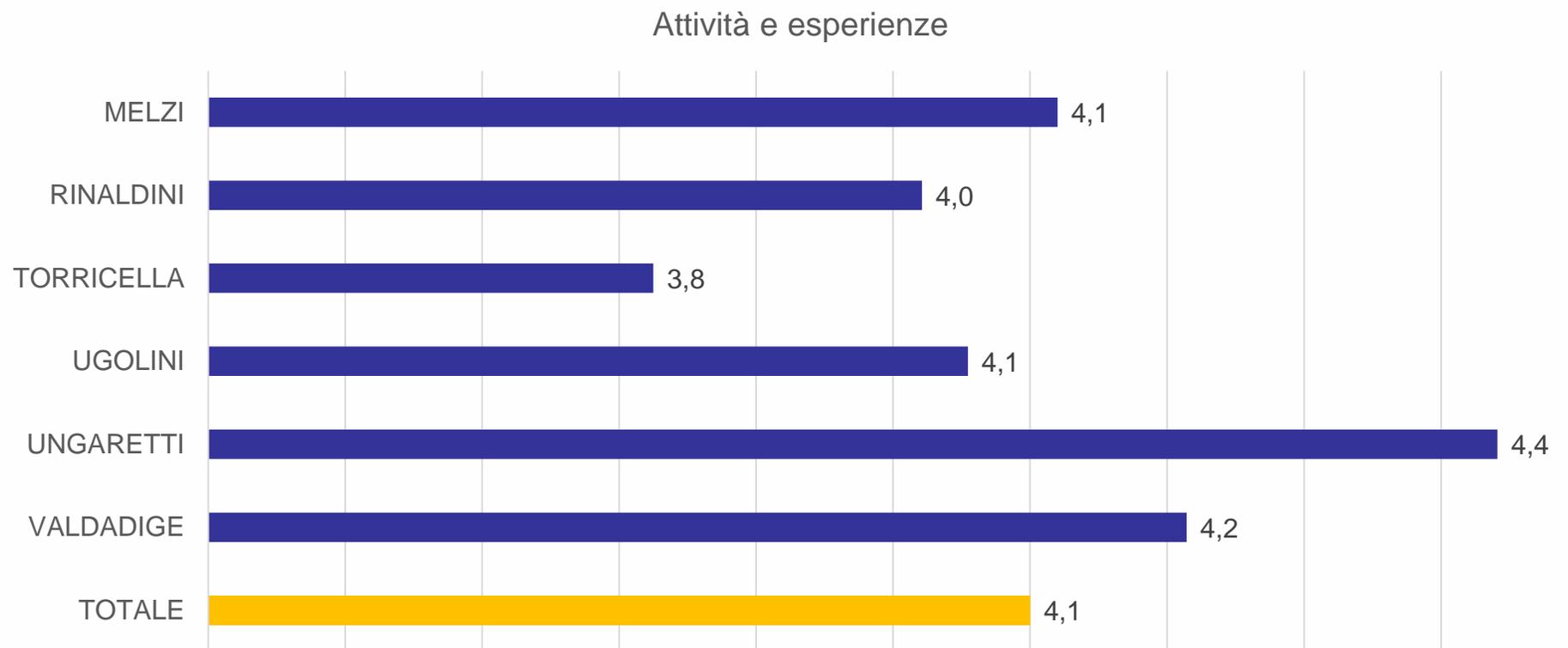


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

Soddisfazione delle famiglie per le attività e esperienze proposte dal Centro Ricreativo Estivo (valori percentuali)

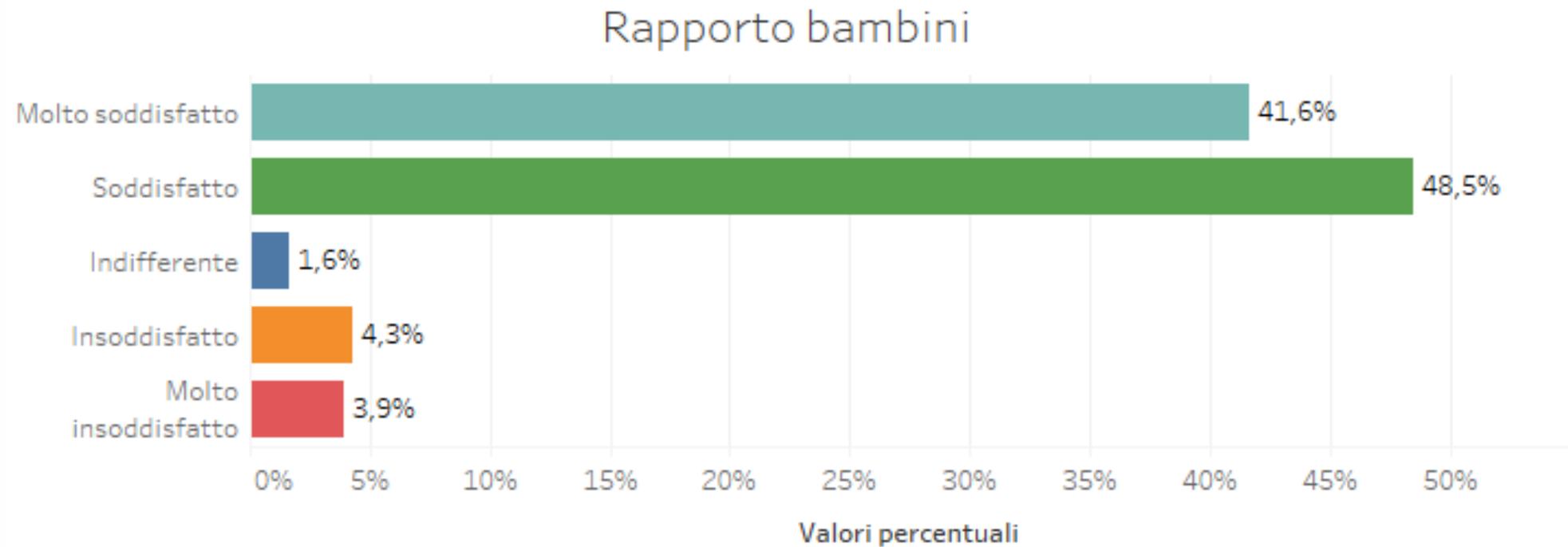


Soddisfazione delle famiglie per le attività e esperienze proposte dal Centro Ricreativo Estivo (valori medi per scuola)

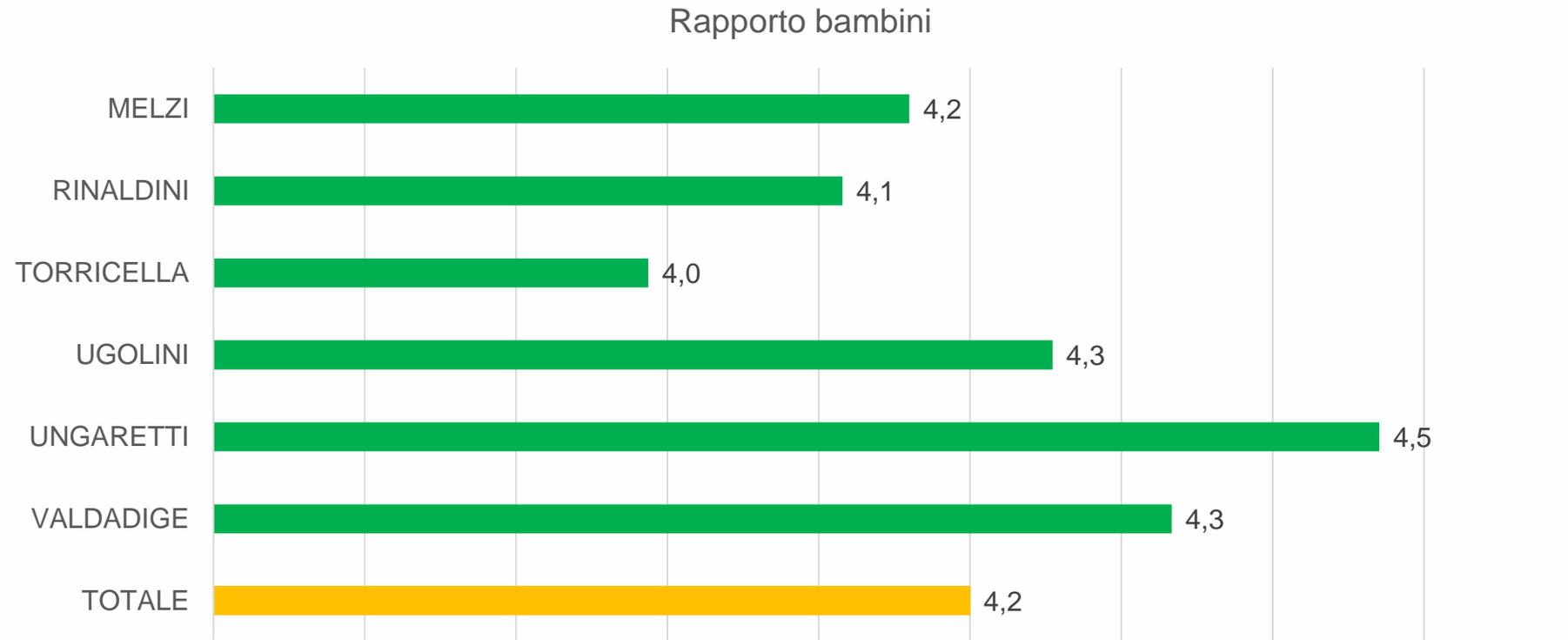


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

Soddisfazione delle famiglie in relazione al rapporto con i bambini
instaurato dai coordinatori / operatori / animatori durante la
gestione delle attività (valori percentuali)

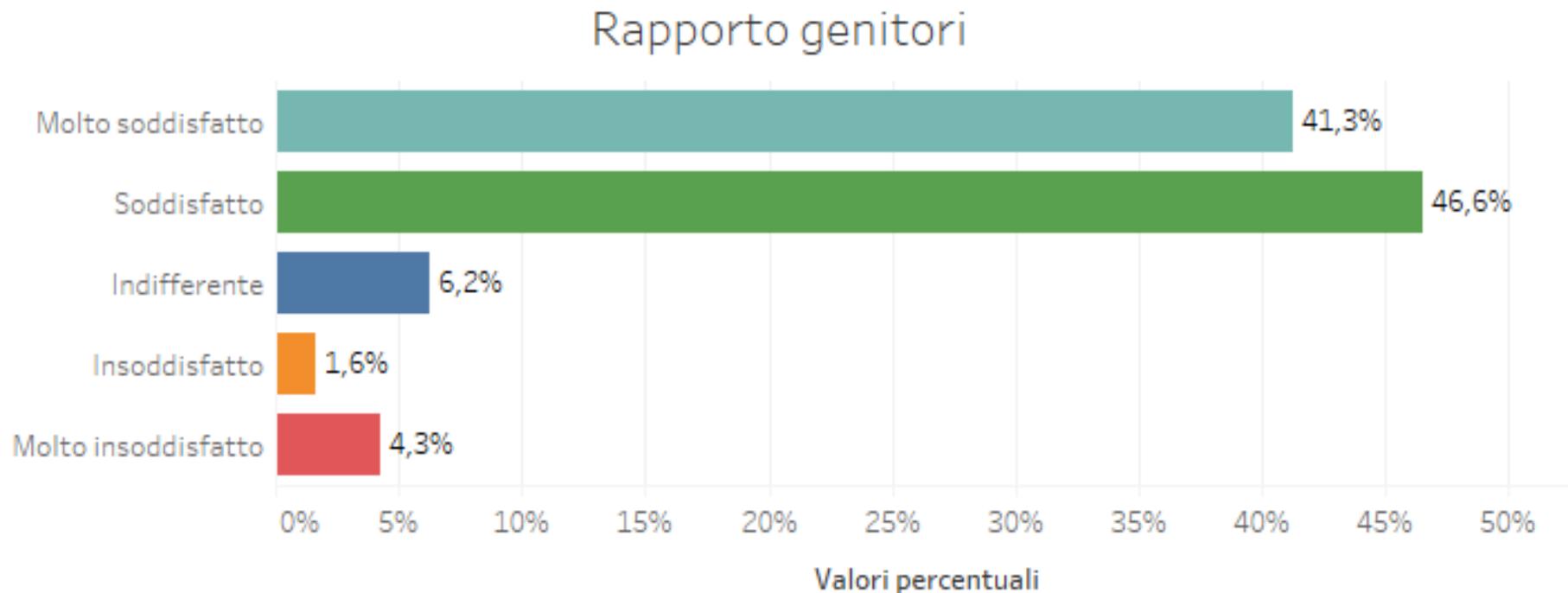


Soddisfazione delle famiglie in relazione al rapporto con i bambini instaurato dai coordinatori / operatori / animatori durante la gestione delle attività (valori medi per scuola)

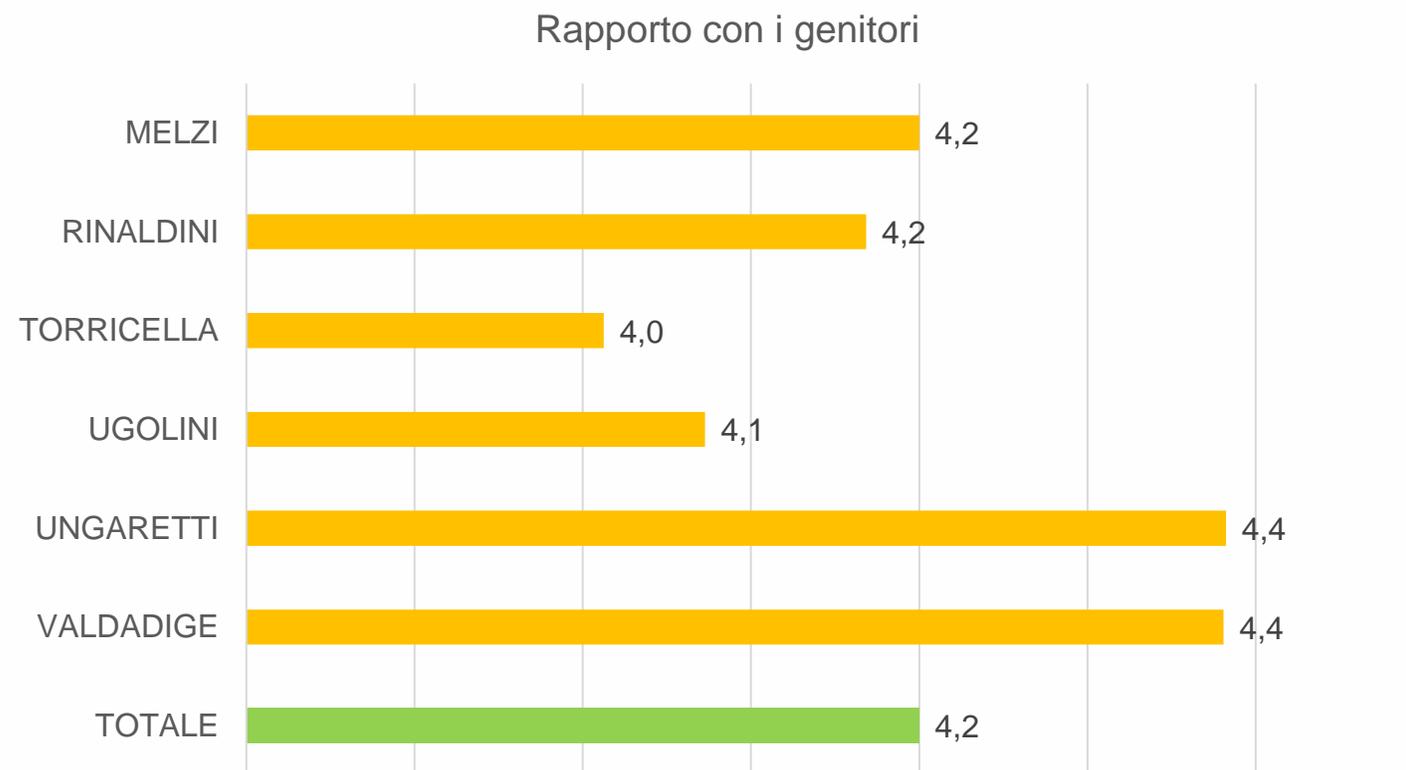


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

Soddisfazione delle famiglie in relazione al rapporto con i genitori
(accoglienza delle richieste, gestione delle situazioni di emergenza,
reclami ecc.) (valori percentuali)

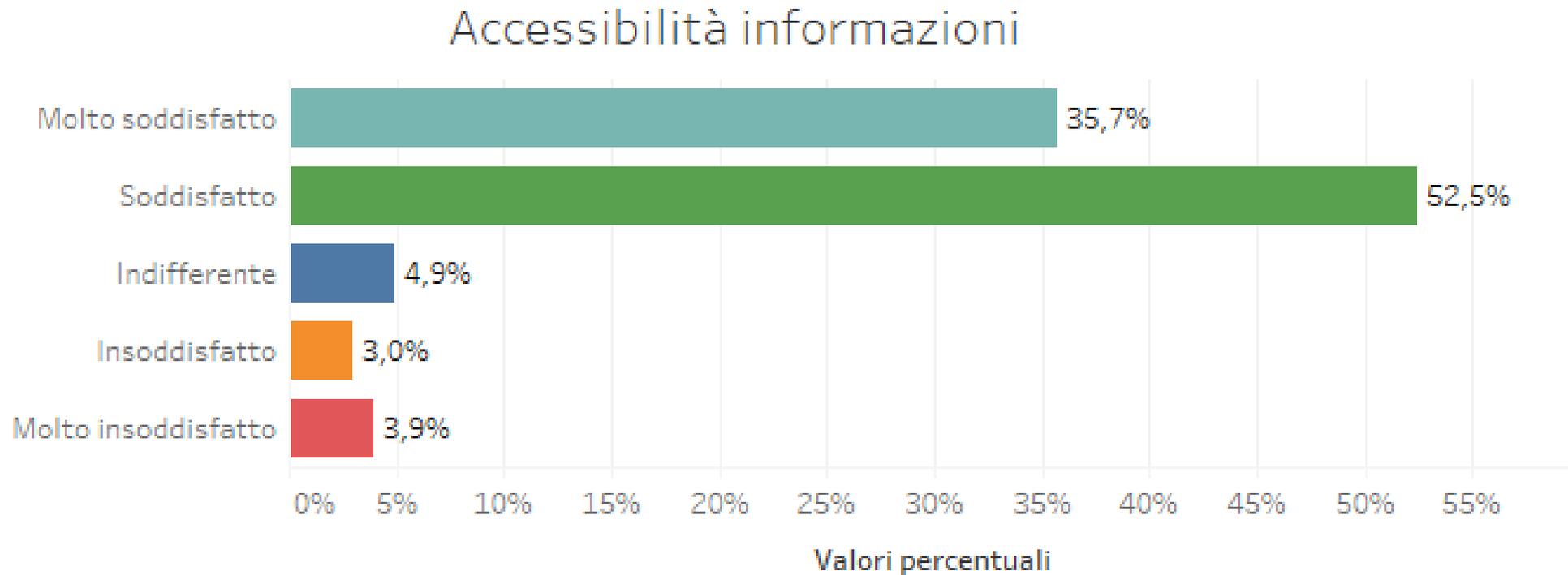


Soddisfazione delle famiglie in relazione al rapporto con i genitori (accoglienza delle richieste, gestione delle situazioni di emergenza, reclami ecc.) (valori medi per scuola)

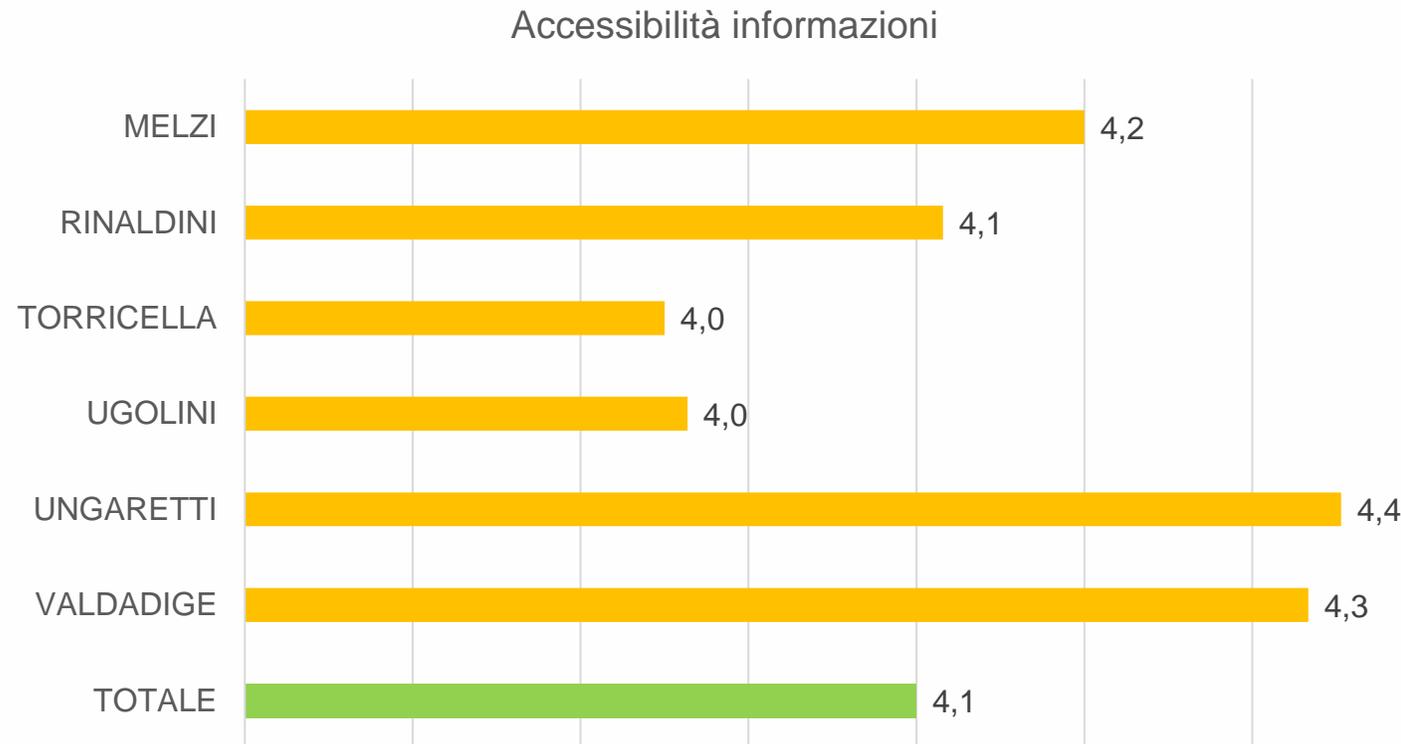


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

Soddisfazione delle famiglie in relazione all'accessibilità alle informazioni organizzative (con riferimento agli uffici amministrativi, alla modulistica, all'iscrizione sul sito amministrativo) (valori percentuali)

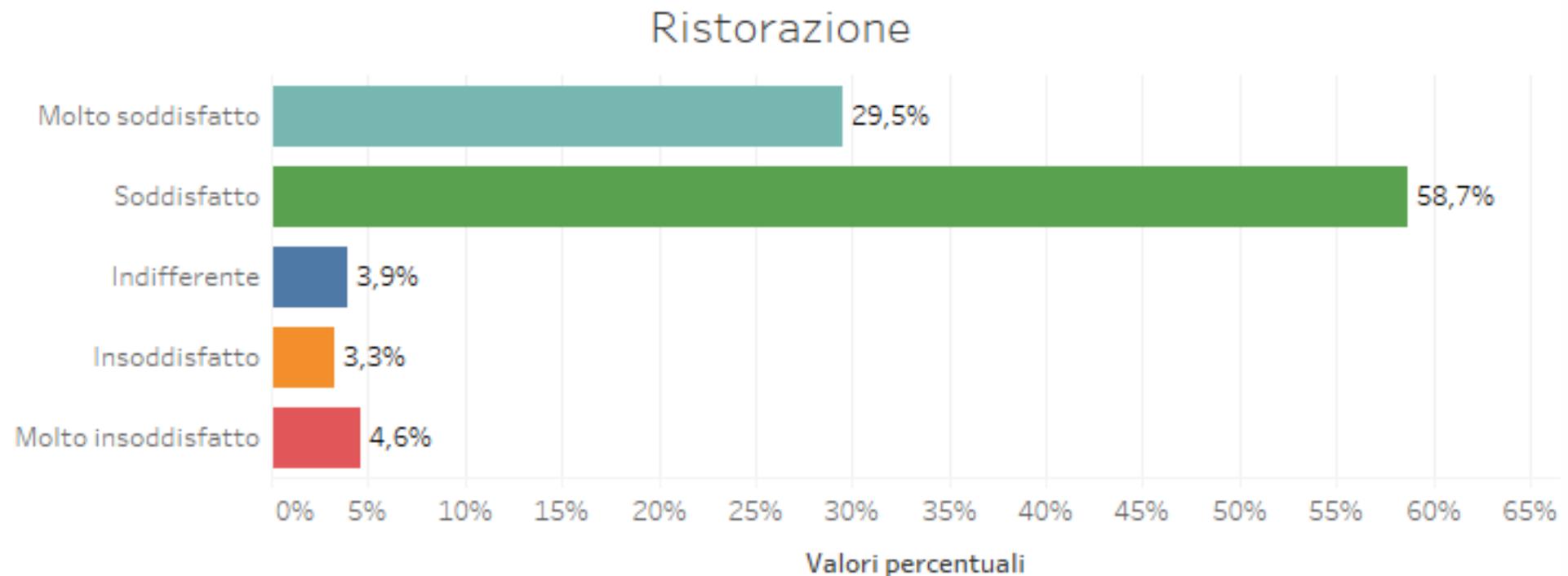


Soddisfazione delle famiglie in relazione all'accessibilità alle informazioni organizzative (con riferimento agli uffici amministrativi, alla modulistica, all'iscrizione sul sito amministrativo) (valori medi per scuola)

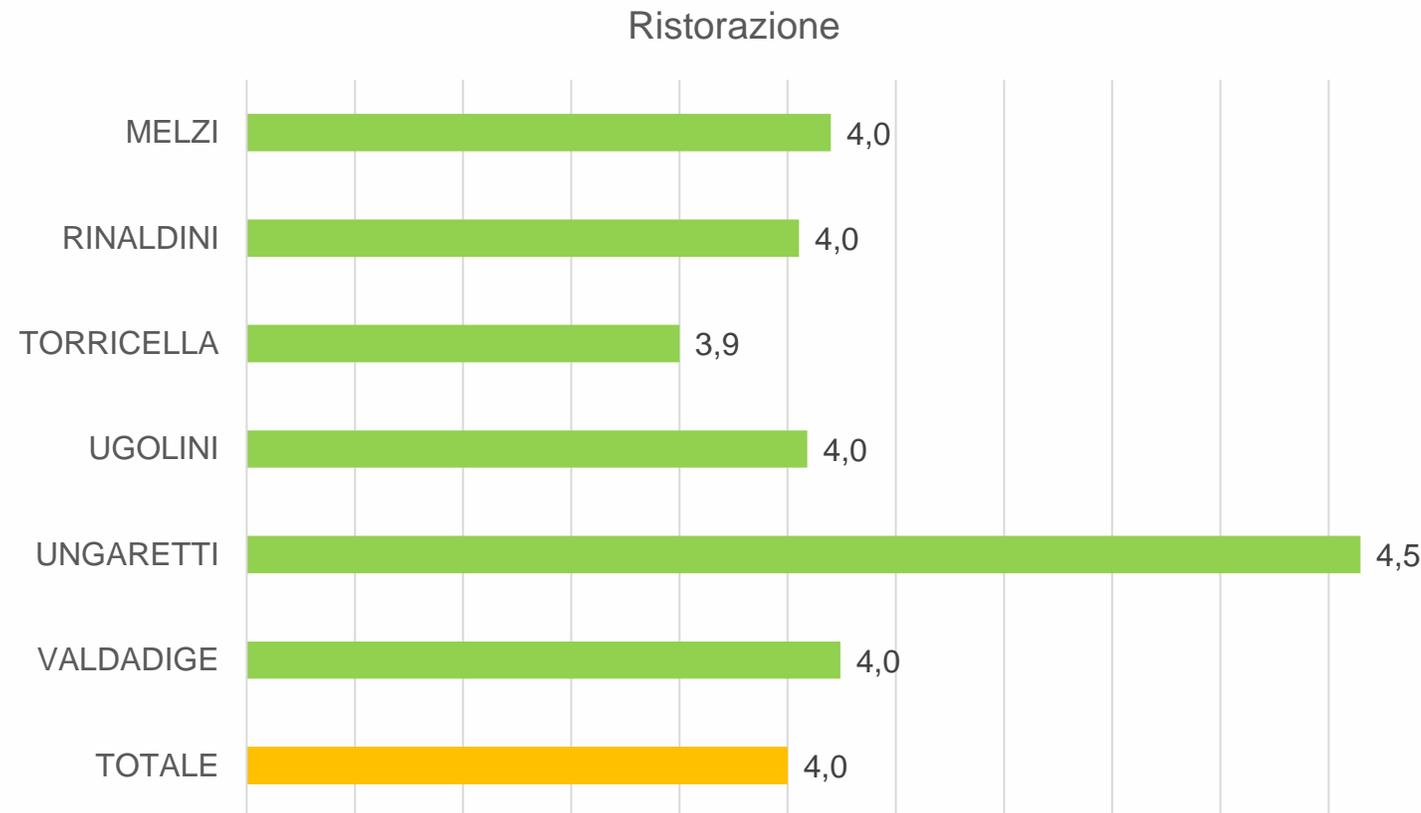


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

Soddisfazione delle famiglie in relazione al Servizio di ristorazione in generale (pranzo, merenda e spuntino) (valori percentuali)

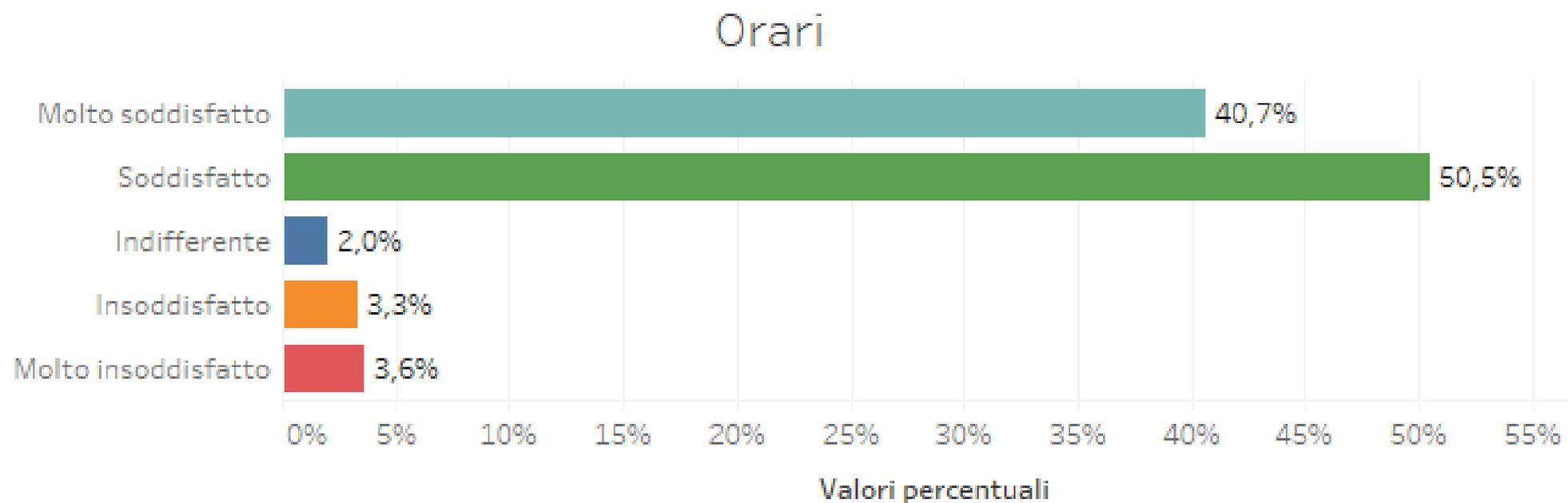


Soddisfazione delle famiglie in relazione al Servizio di ristorazione in generale (pranzo, merenda e spuntino) (valori medi per scuola)

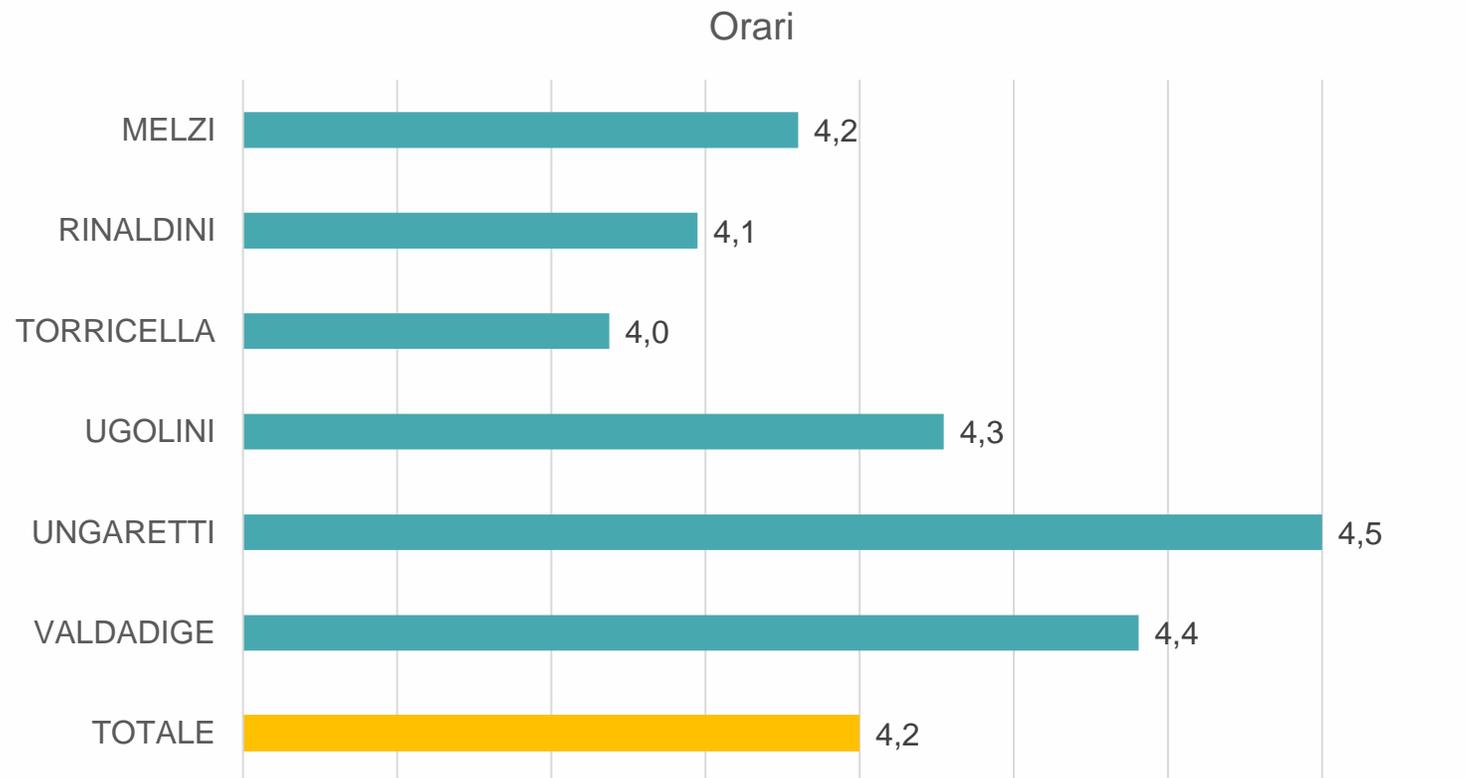


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

Soddisfazione delle famiglie in relazione agli orari dei Centri Ricreativi Estivi frequentati (valori percentuali)

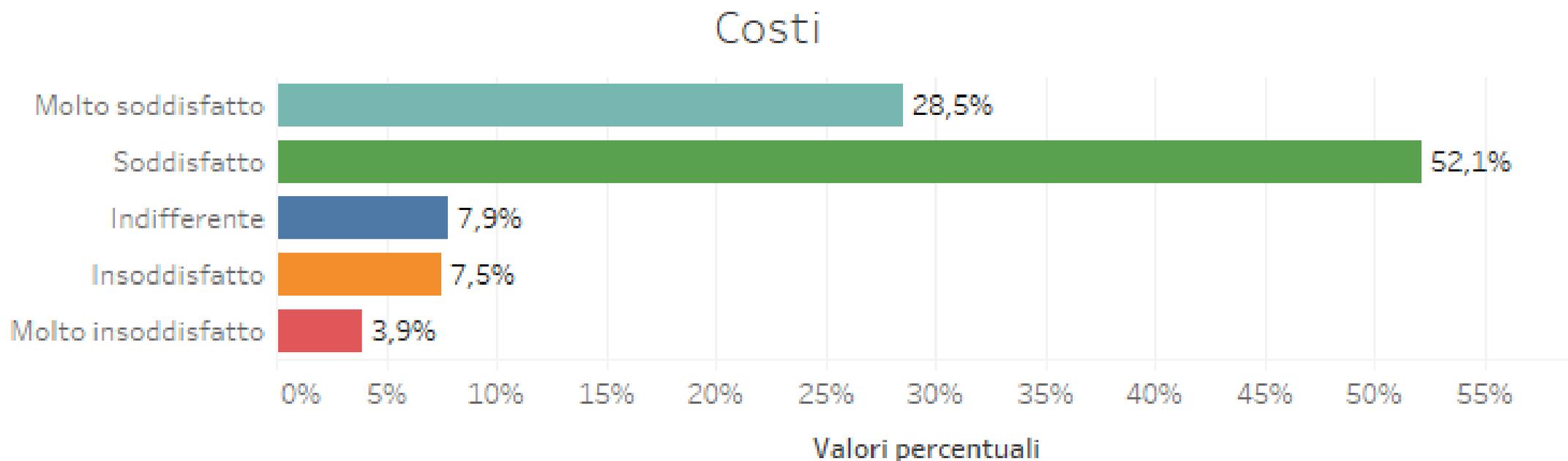


Soddisfazione delle famiglie in relazione agli orari dei Centri Ricreativi Estivi frequentati (valori medi per scuola)

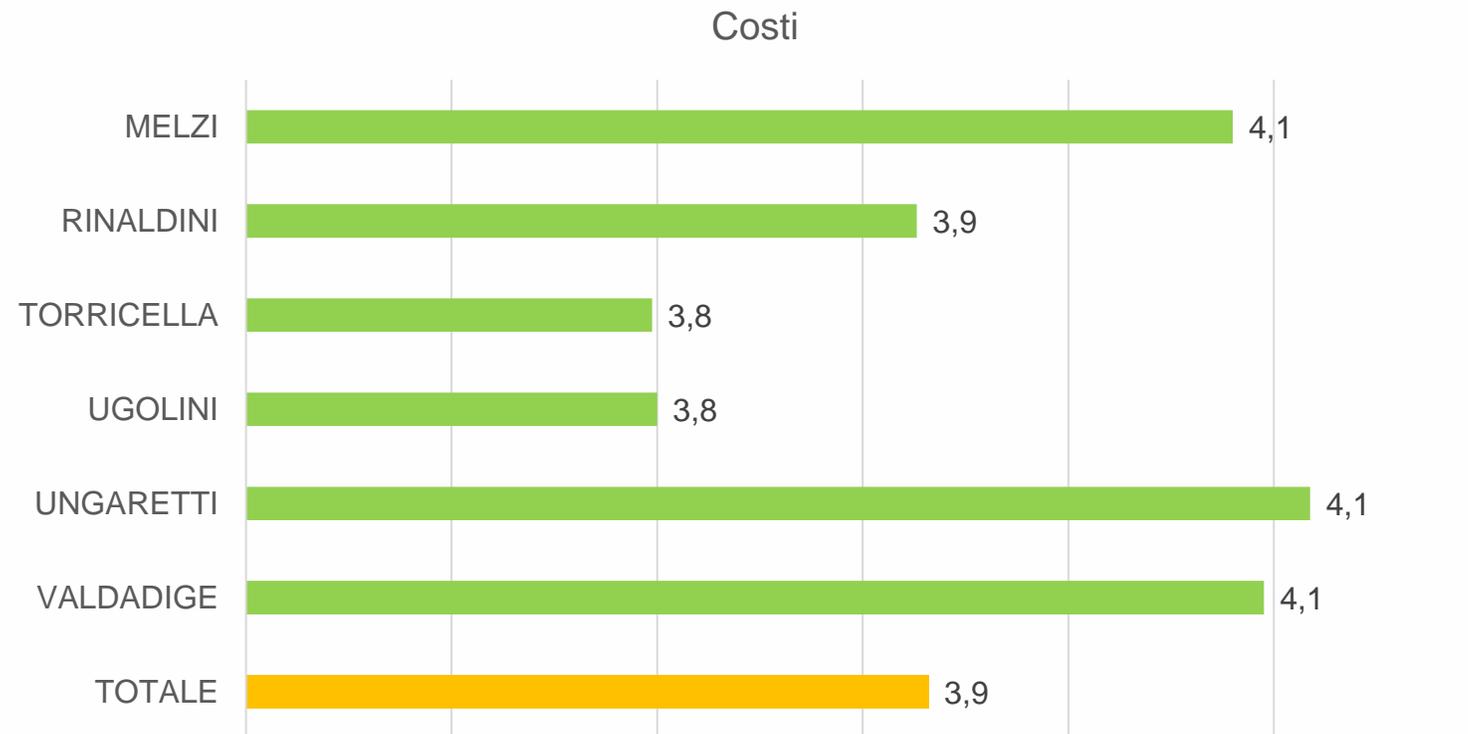


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

Soddisfazione delle famiglie in relazione ai costi dei Centri Ricreativi Estivi frequentati (valori percentuali)

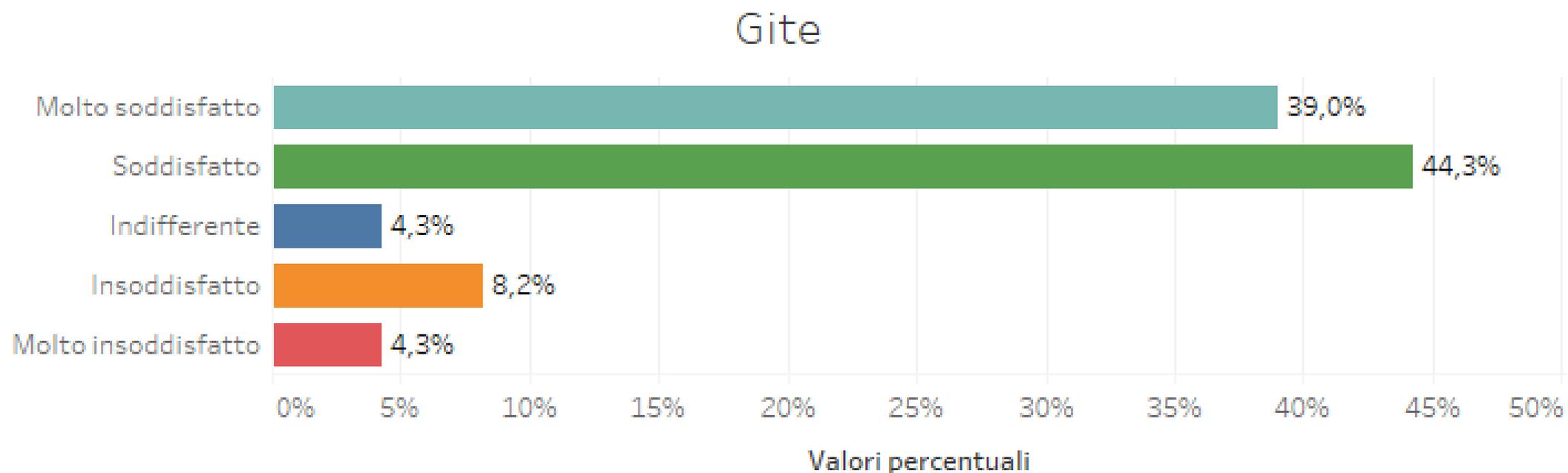


Soddisfazione delle famiglie in relazione ai costi dei Centri Ricreativi Estivi frequentati (valori medi per scuola)

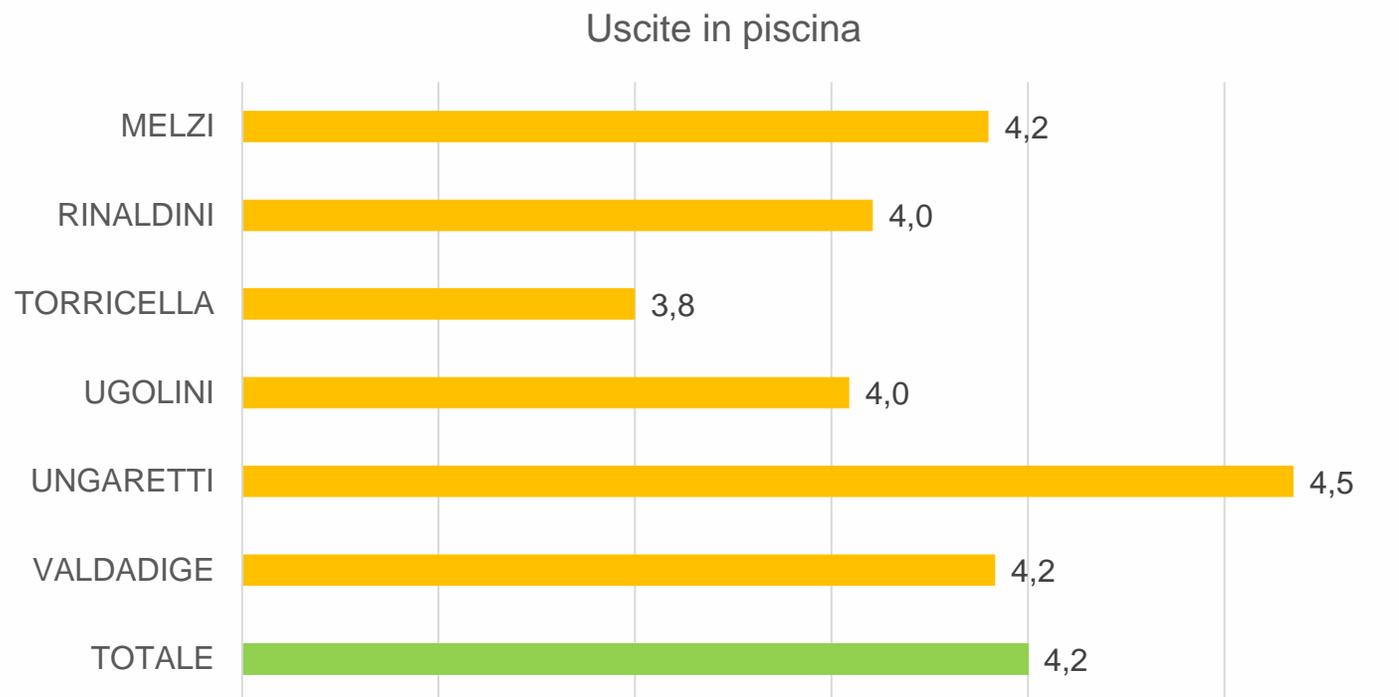


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

Soddisfazione delle famiglie in relazione alle uscite in piscina e alle gite (valori percentuali)



Soddisfazione delle famiglie in relazione alle uscite in piscina e alle gite (valori medi per scuola)



da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto