



# **Customer Satisfaction Scuole dell'Infanzia a.s. 2023/24**

Settore Transizione Digitale  
Ufficio di Statistica

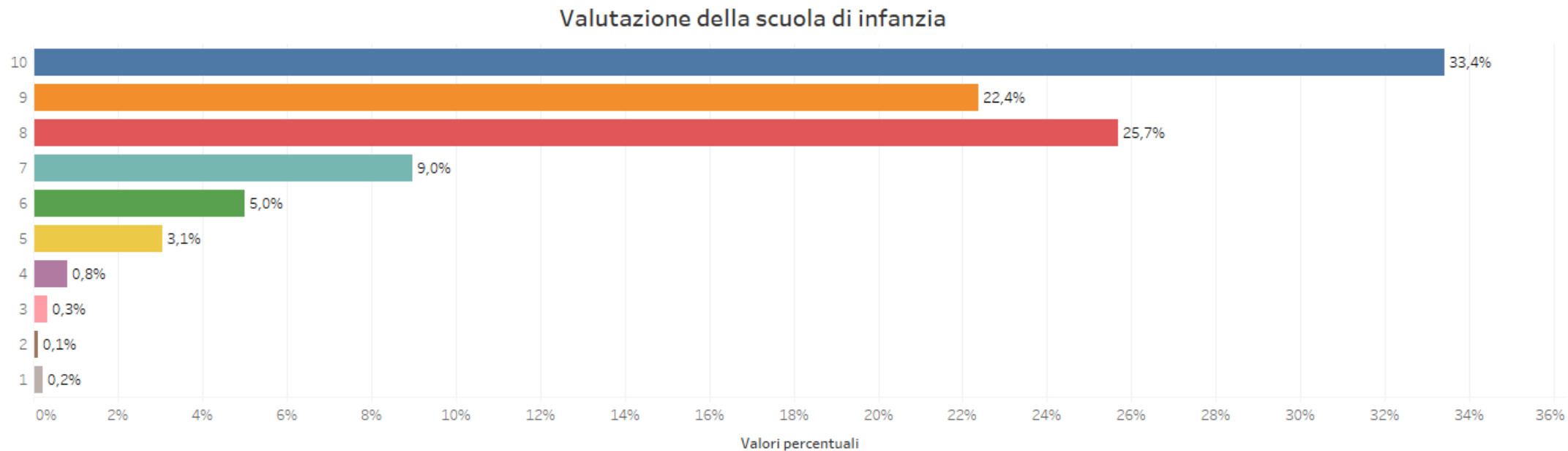
# Presentazione

- In questo report, sono riportati i risultati principali dell'indagine di *Customer Satisfaction* sulle scuole dell'infanzia comunali nell'anno scolastico 2023/24.
- L'indagine ha il compito di monitorare il **gradimento** delle famiglie sulla qualità dei servizi usufruiti, frutto della collaborazione tra il Settore Servizi educativi per l'infanzia (0-6 anni) e l'Ufficio di Statistica del Comune di Brescia (Settore Transizione Digitale).
- Attraverso questa indagine è stata rilevata la soddisfazione delle famiglie in relazione a diverse dimensioni (accessibilità fisica alla scuola, ambienti interni, attività educativo-didattica, personale insegnante e ausiliario, accessibilità alle informazioni e trasparenza).
- Come per le precedenti edizioni (2018, 2019, 2022, 2023), il questionario alle famiglie è stato somministrato alle famiglie via internet (modalità CAWI = *Computer Assisted Internet Interviewing*). Per aumentare la partecipazione e la comprensione delle famiglie straniere, il questionario è stato tradotto in lingua inglese. Inoltre, in alcune scuole della città (Bettinzoli, Carboni, Collodi, Don Bosco, Leonessa, Tonini, Zammarchi) sono stati incaricati dei mediatori culturali per affiancare le famiglie nella compilazione del questionario.
- Hanno partecipato e risposto in modo completo **880** famiglie su 1.514 contattate (tasso di risposta = **58,1%**)

# Soddisfazione complessiva

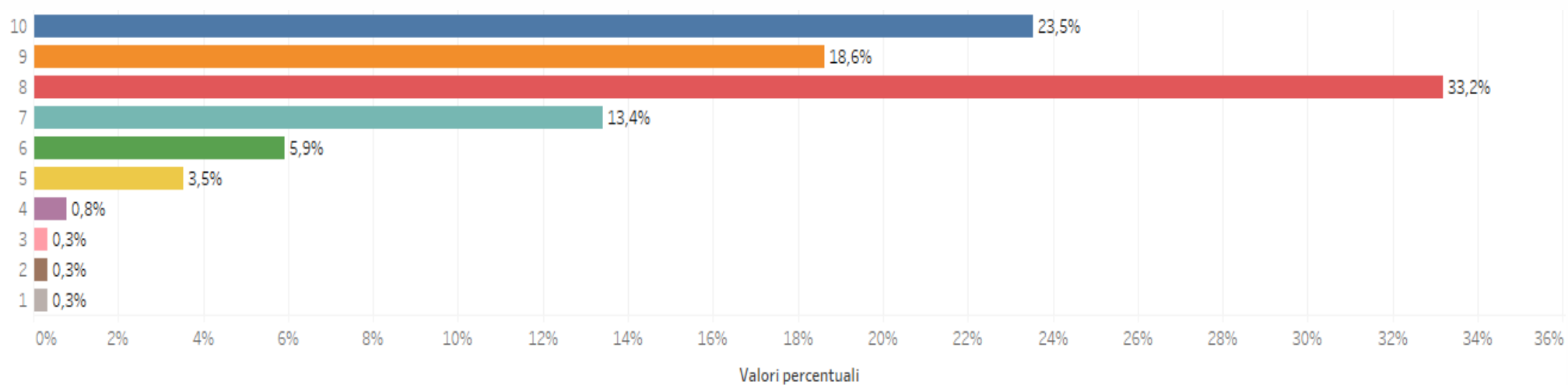
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto *alla scuola frequentata*: punteggio medio = **8,5** (in una scala da 1 a 10)
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto al *servizio complessivamente erogato* (scuola frequentata e uffici amministrativi): punteggio medio = **8,2** (in una scala da 1 a 10)
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto *all'offerta scolastica complessiva e alle proprie aspettative*: punteggio medio **8,3** (in una scala da 1 a 10)

## Valutazione della Scuola frequentata per punteggio assegnato



**SODDISFAZIONE MEDIA = 8,5**  
(1=minimo a 10=massimo)

## Valutazione complessiva del Servizio Scuola e uffici amministrativi

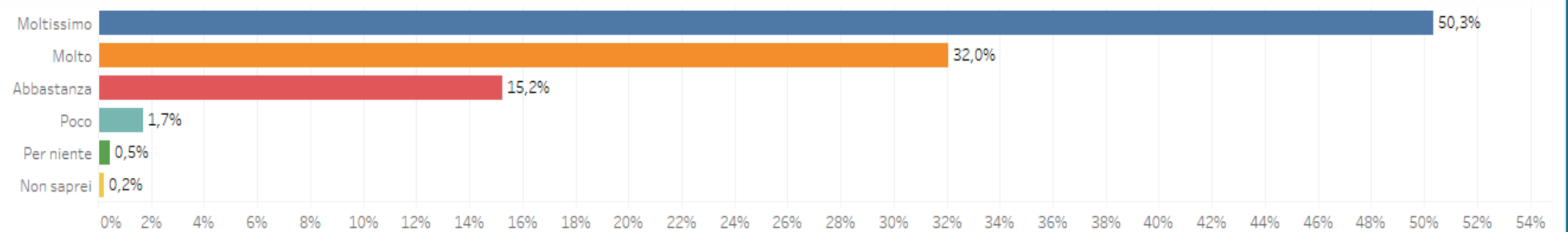


**SODDISFAZIONE MEDIA = 8,2**  
(1=minimo a 10=massimo)

**CONOSCENZA E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE  
RISPETTO AGLI ASPETTI INDAGATI**

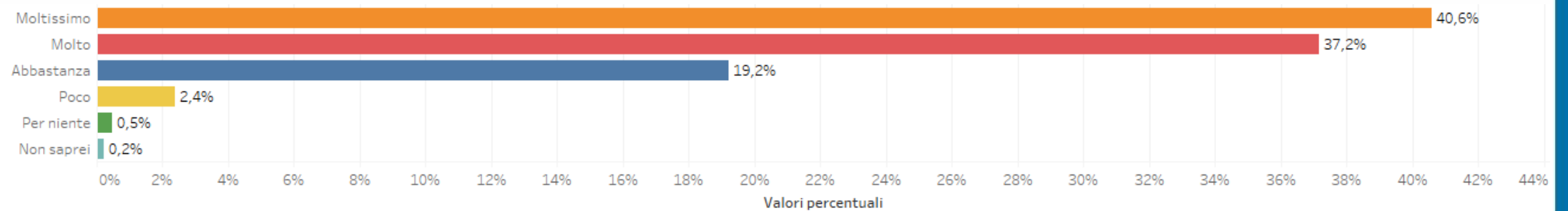
## ACCESSIBILITÀ FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Comodità e vicinanza della scuola frequentata



## ACCESSIBILITÀ FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

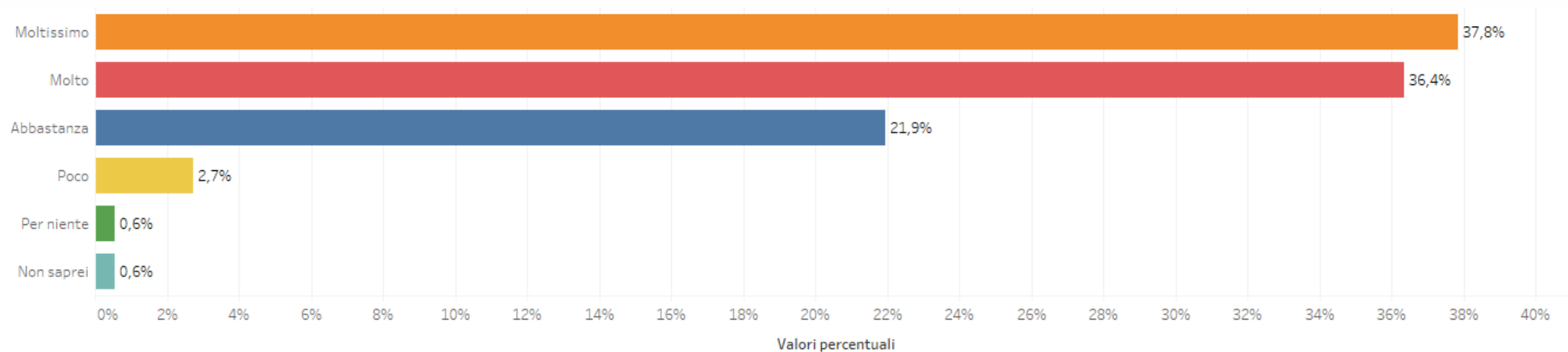
### Orari di apertura della scuola frequentata





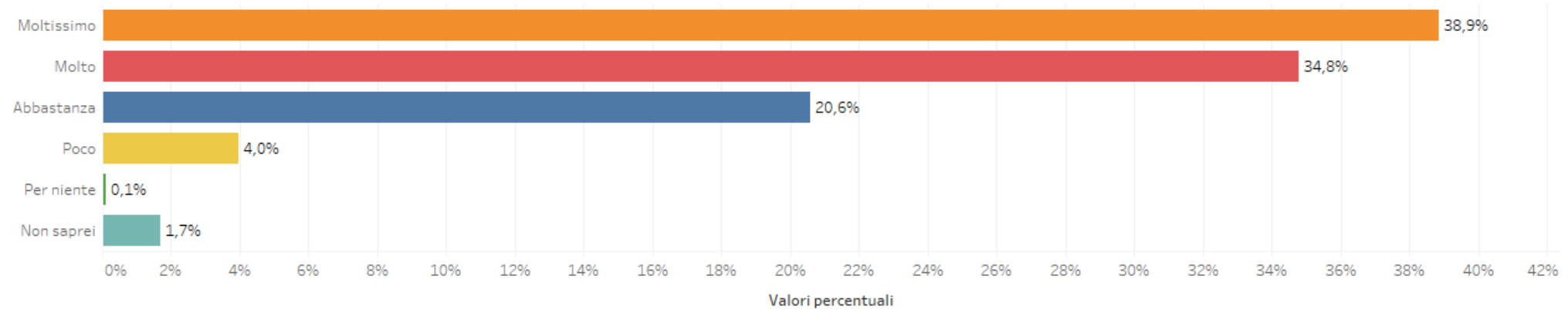
## AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Presenza di spazi per il gioco



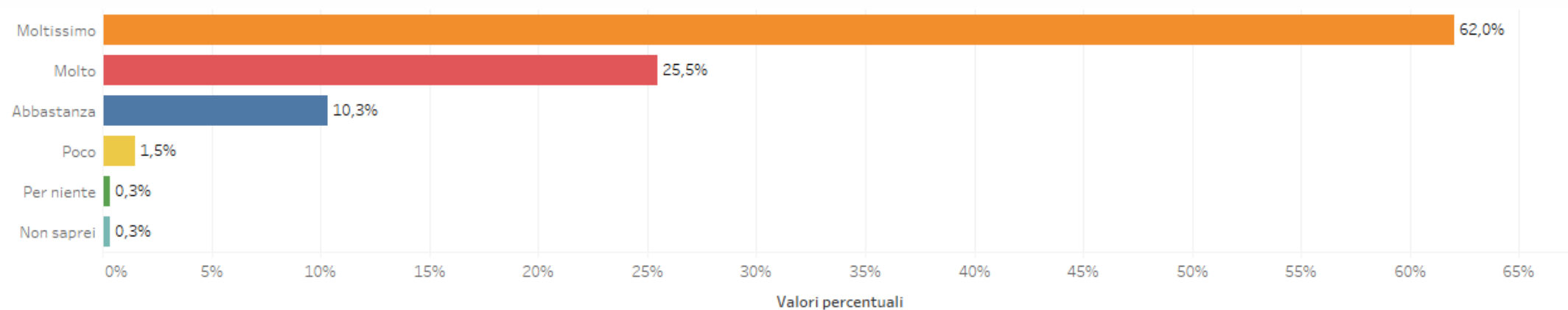
## ATTIVITÀ EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Proposte educative e di gioco



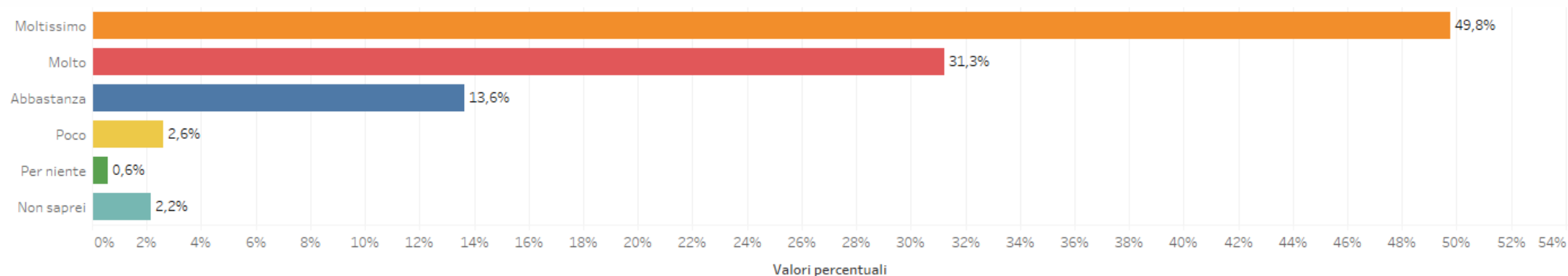
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesía personale insegnante nei confronti dei genitori e dei bambini



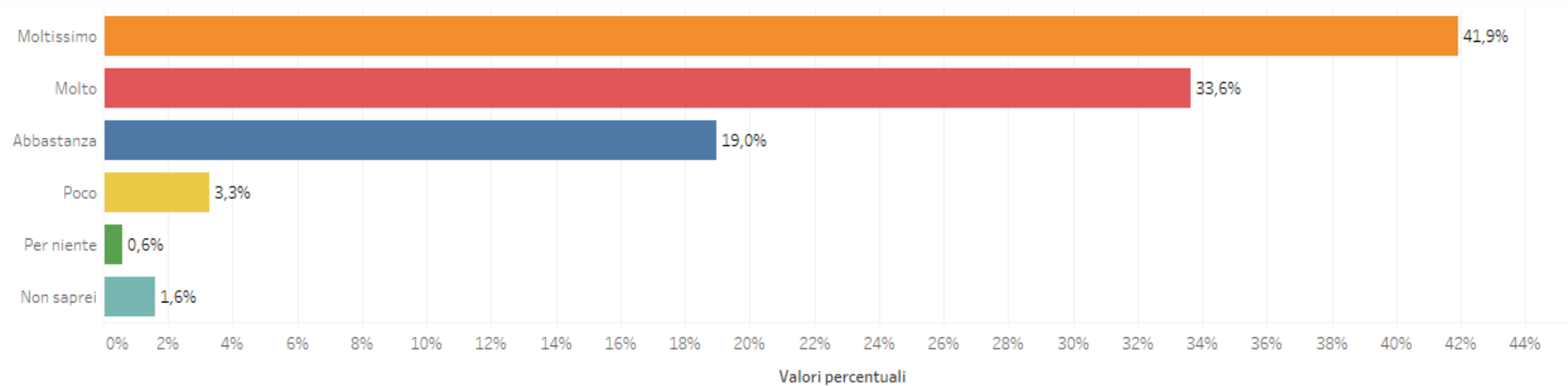
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Il personale INSEGNANTE è disponibile all'ascolto delle esigenze EDUCATIVE delle famiglie?



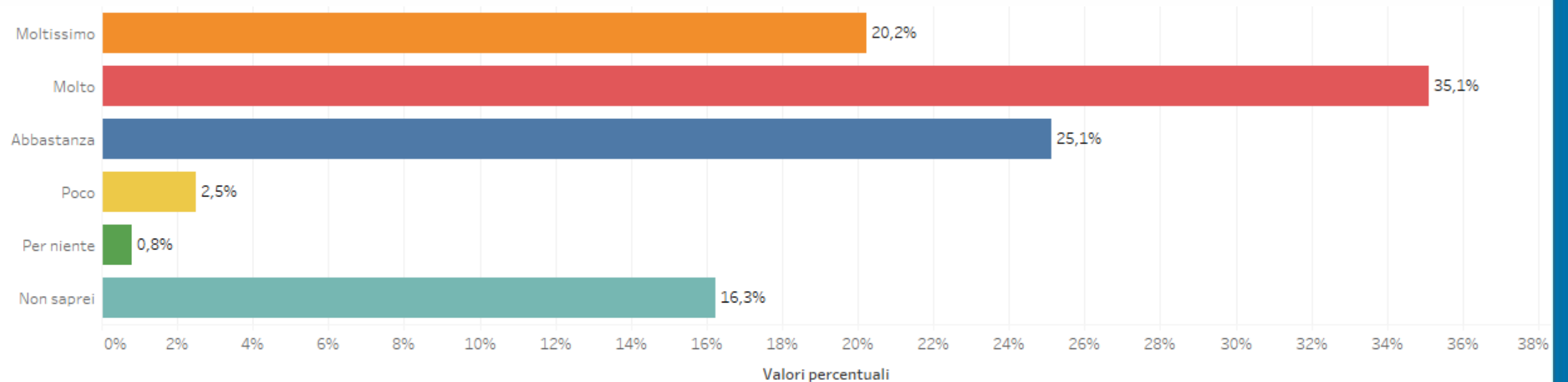
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Attenzione e cura dei bambini



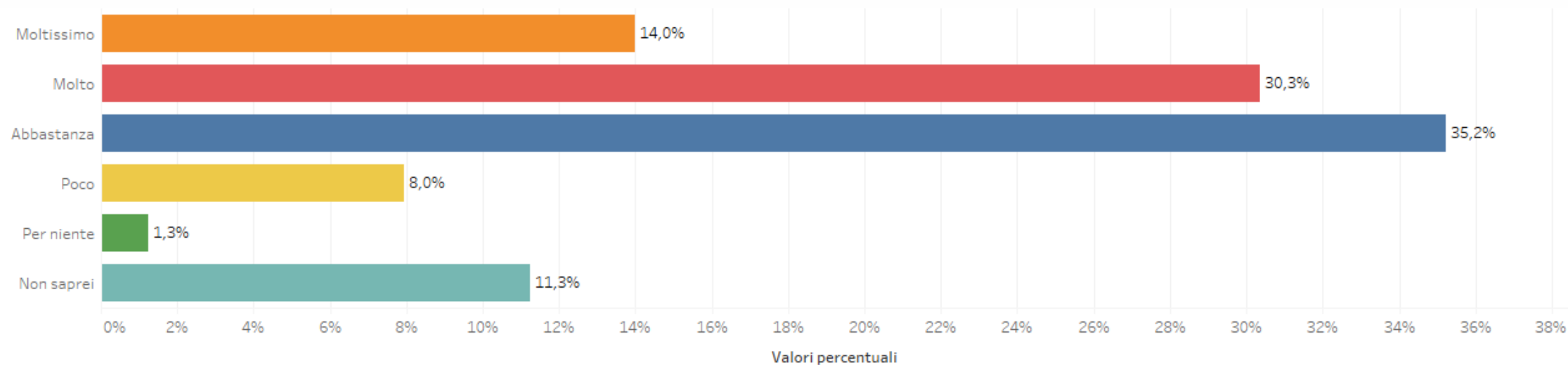
## ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiarezza e completezza informazioni uffici amministrativi



## ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiarezza, aggiornamento e completezza informazioni pagina internet Settore  
Servizi per l'Infanzia sul sito del Comune di Brescia



## ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiarezza e completezza comunicazioni Scuola-Famiglia

