



Customer Satisfaction

Scuole dell'Infanzia

a.s. 2023/24

Settore Transizione Digitale
Ufficio di Statistica

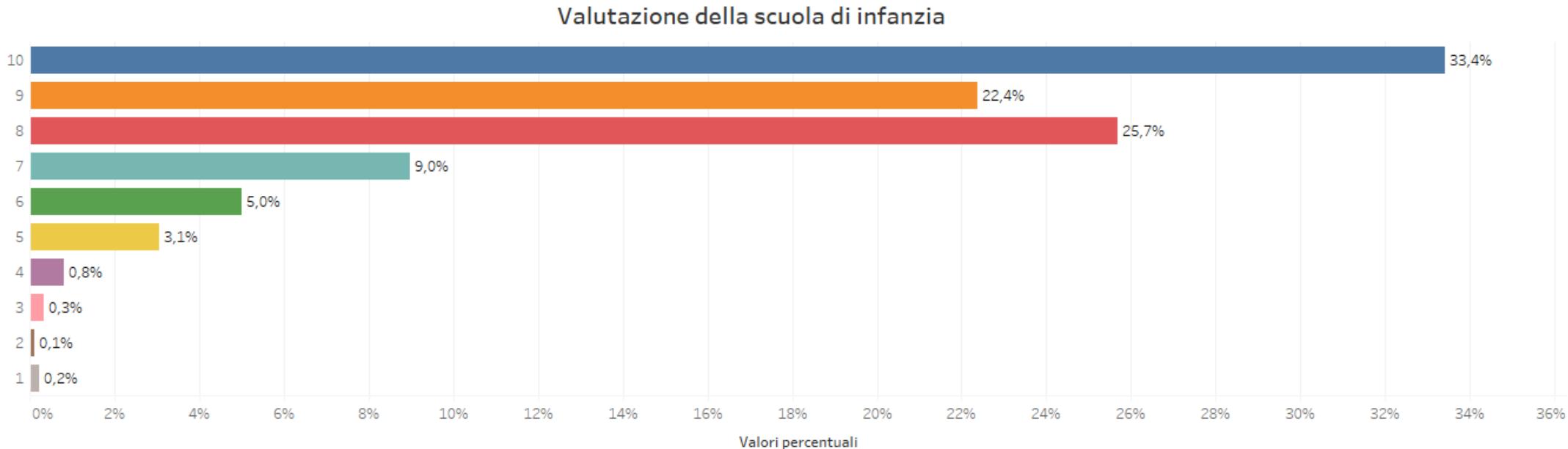
Presentazione

- 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

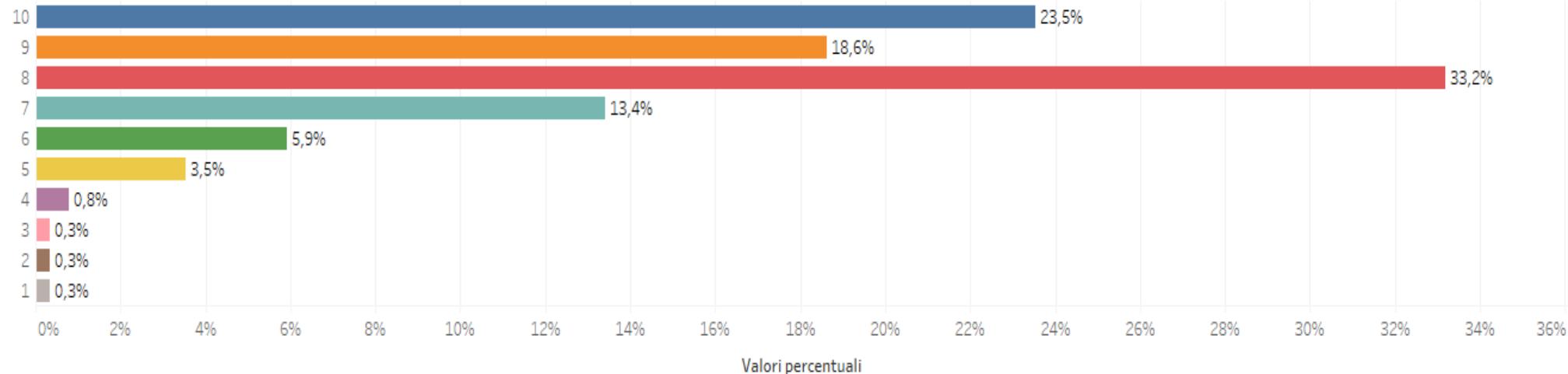
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto *alla scuola frequentata*: punteggio medio = **8,5** (in una scala da 1 a 10)
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto al *servizio complessivamente erogato* (scuola frequentata e uffici amministrativi): punteggio medio = **8,2** (in una scala da 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

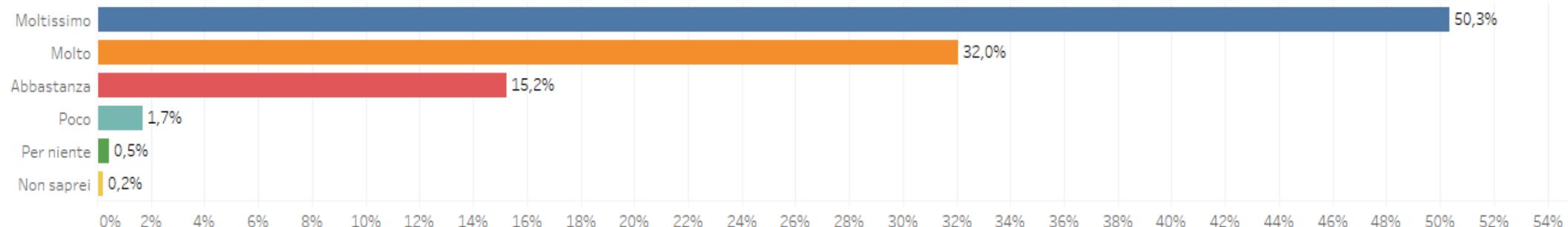


SODDISFAZIONE MEDIA = 8,2
(1=minimo a 10=massimo)

CONOSCENZA E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO AGLI ASPETTI INDAGATI

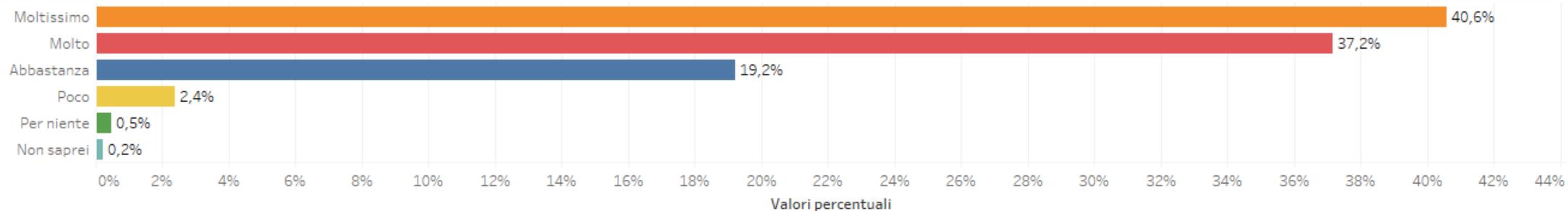
ACCESSIBILITÀ FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Comodità e vicinanza della scuola frequentata



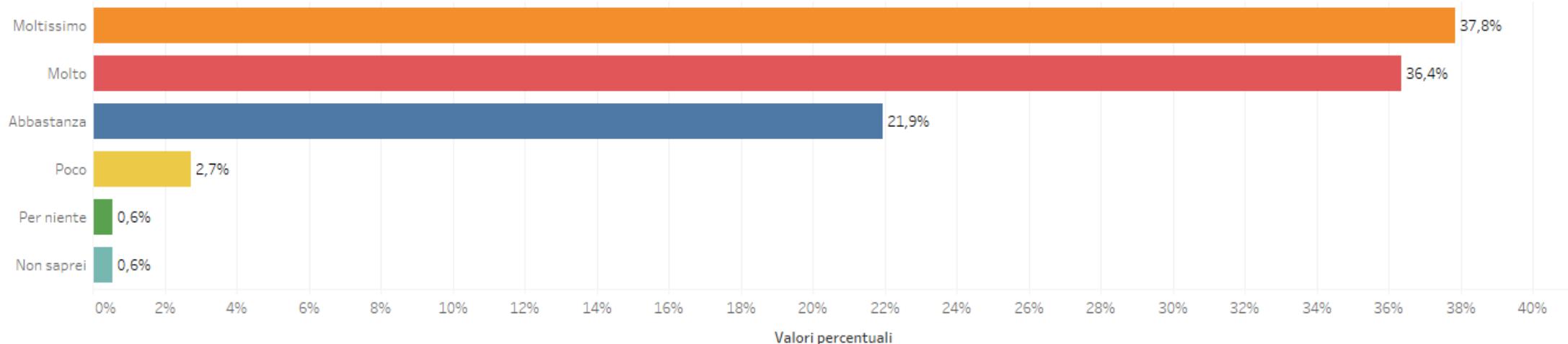
ACCESSIBILITÀ FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Orari di apertura della scuola frequentata



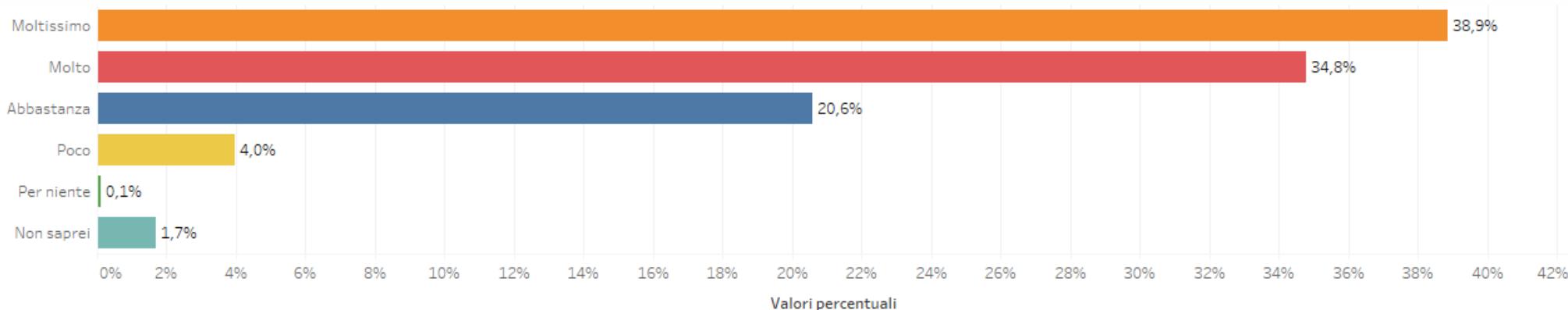
AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Presenza di spazi per il gioco



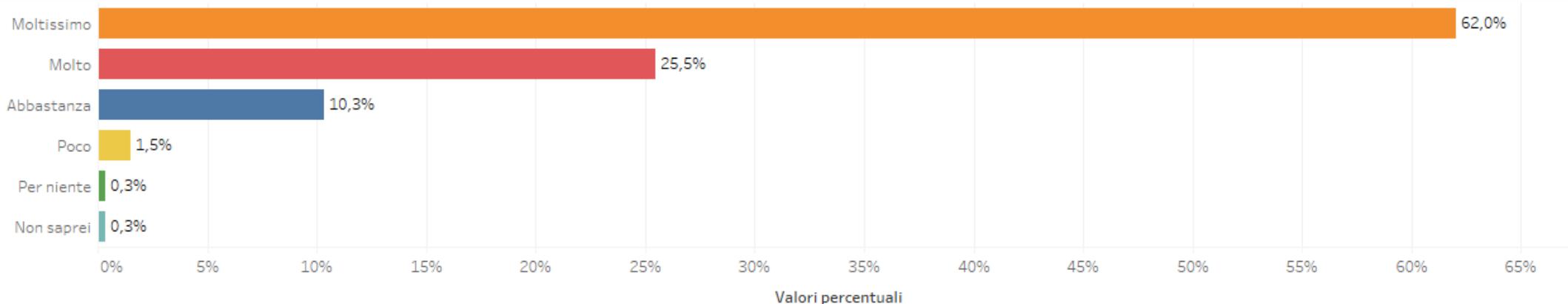
ATTIVITÀ EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Proposte educative e di gioco



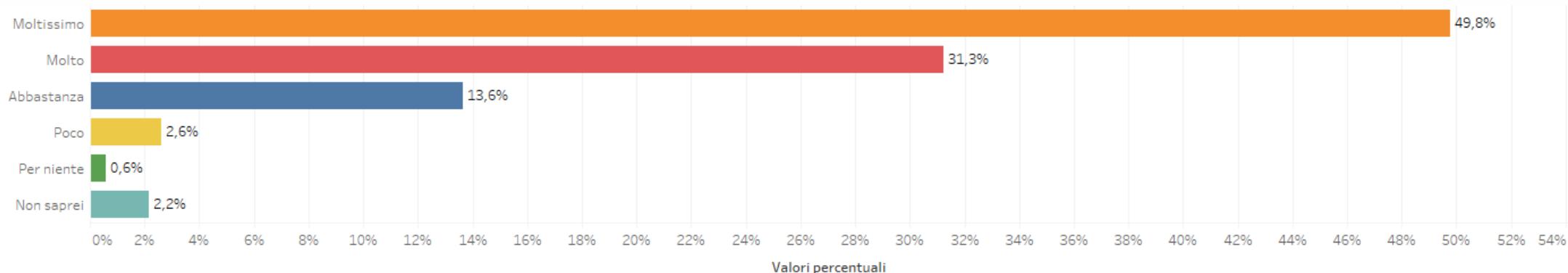
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia personale insegnante nei confronti dei genitori e dei bambini



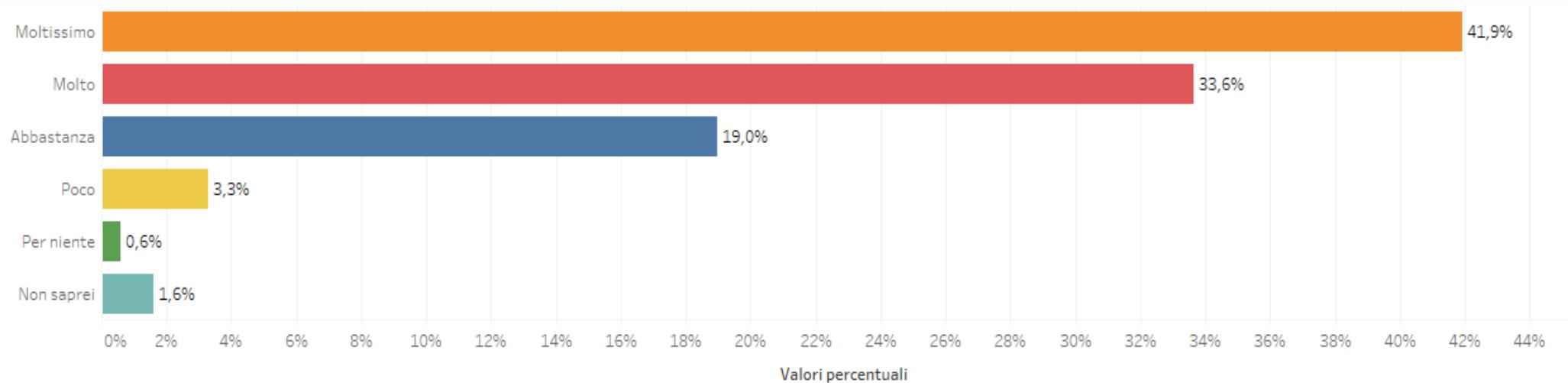
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



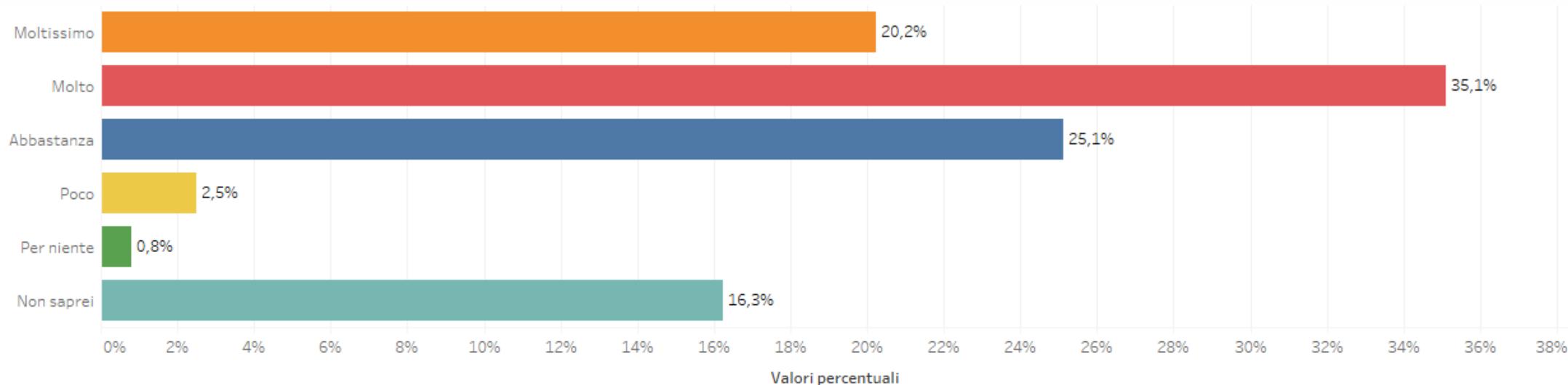
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Attenzione e cura dei bambini



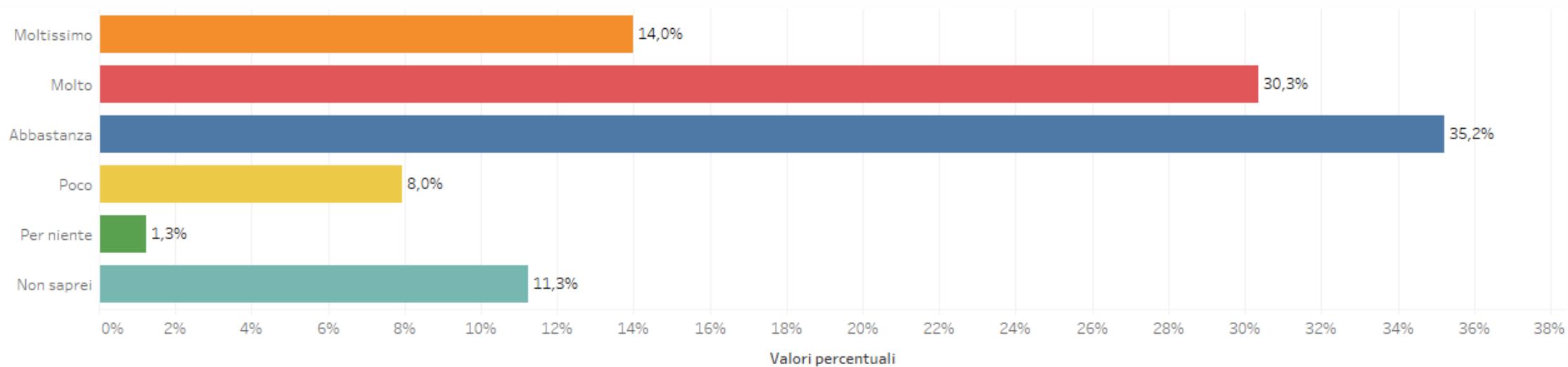
ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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

