



Customer Satisfaction
Centri Ricreativi Estivi
Scuola primaria – Anno 2024

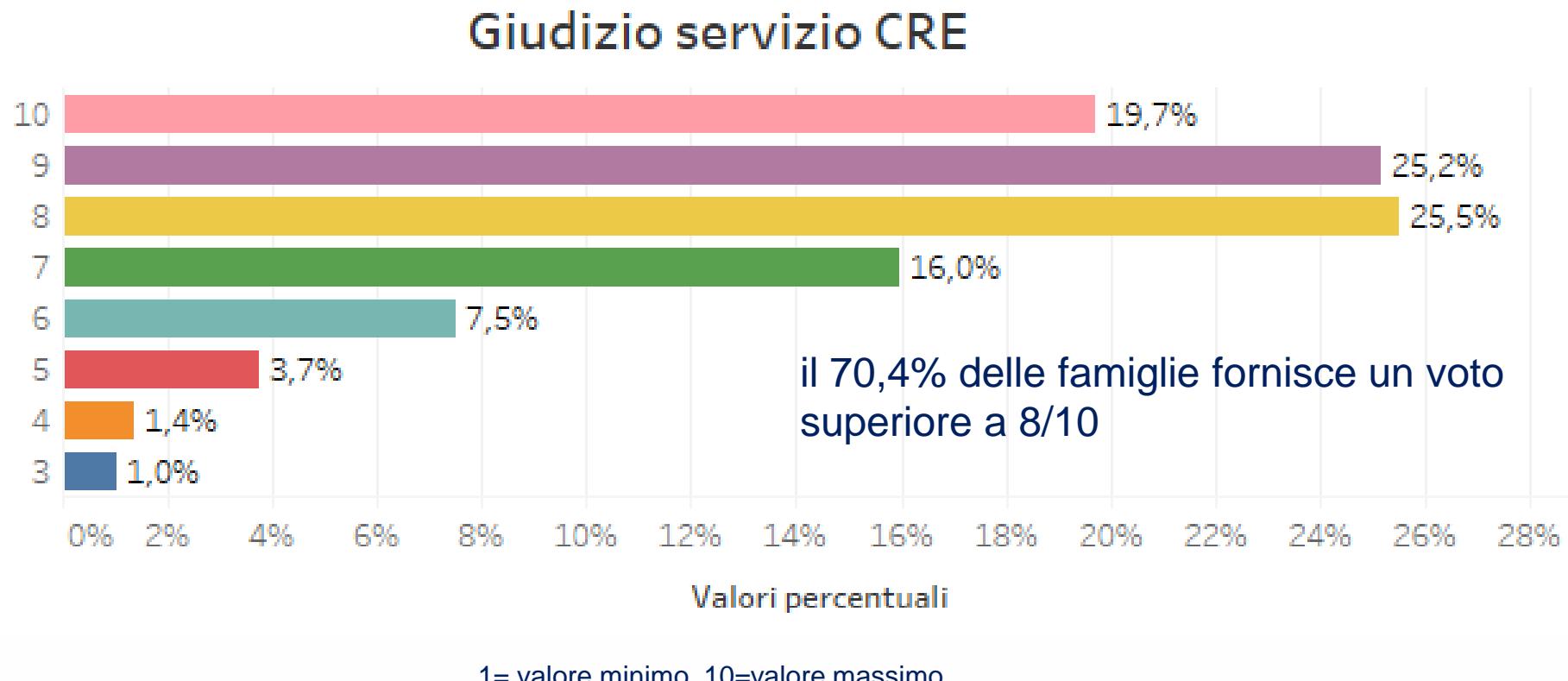
Ufficio di Statistica
Settore Transizione Digitale
Dicembre 2024

Presentazione

- In questo report, sono riportati i risultati principali dell'indagine di *Customer Satisfaction* sui Centri Ricreativi Estivi Scuola Primaria, servizi erogati dal Comune e usufruiti dalle famiglie nell'estate 2024 (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 l'Ufficio di 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, 2023), il questionario alle famiglie è stato somministrato alle famiglie via web (modalità CAWI = *Computer Assisted Web Interviewing*).
- Hanno partecipato e risposto in modo completo 294 famiglie su 590 invitate a partecipare (**tasso di risposta = 48,9%**).

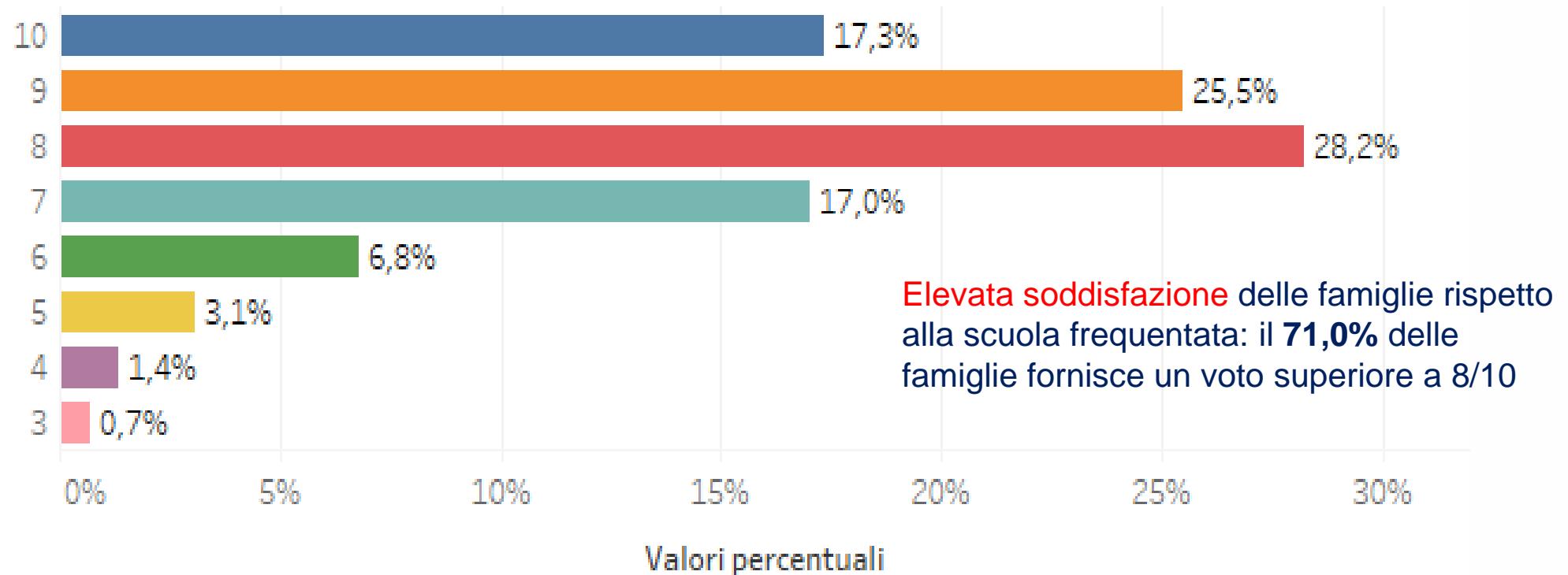
Valutazione complessiva

- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio Centro Ricreativo Estivo erogato nel suo complesso (nel caso di frequenza di più scuole)



Valutazione complessiva

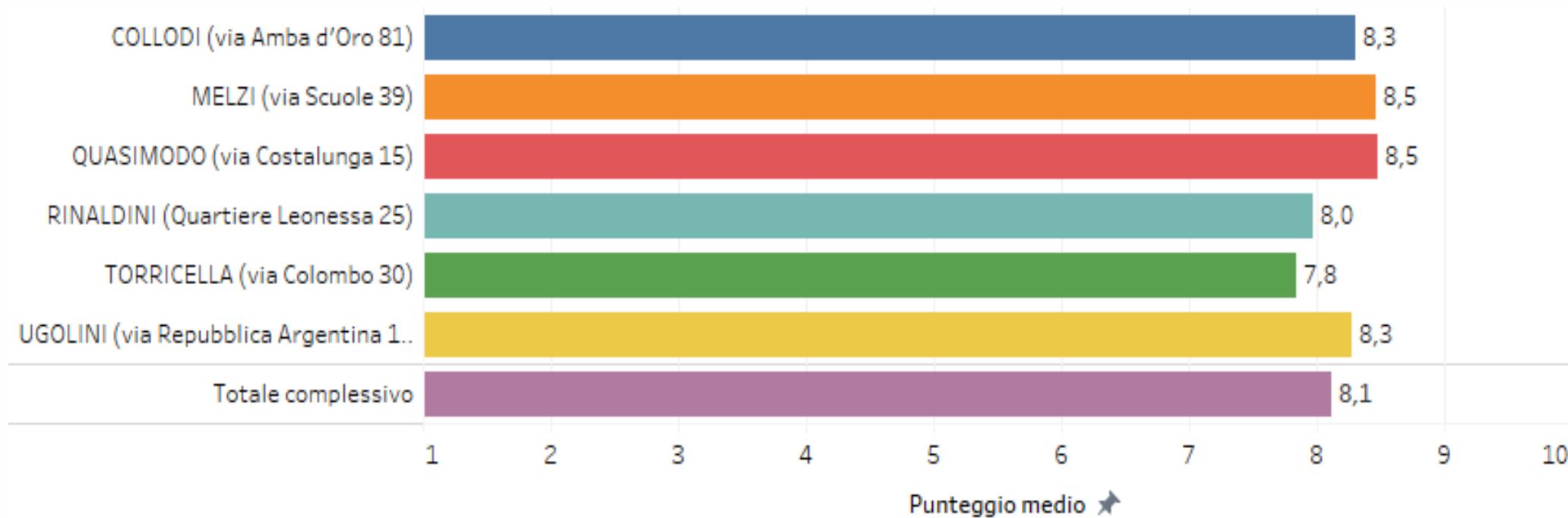
Giudizio complessivo scuola



1= valore minimo 10=valore massimo

Valutazione media

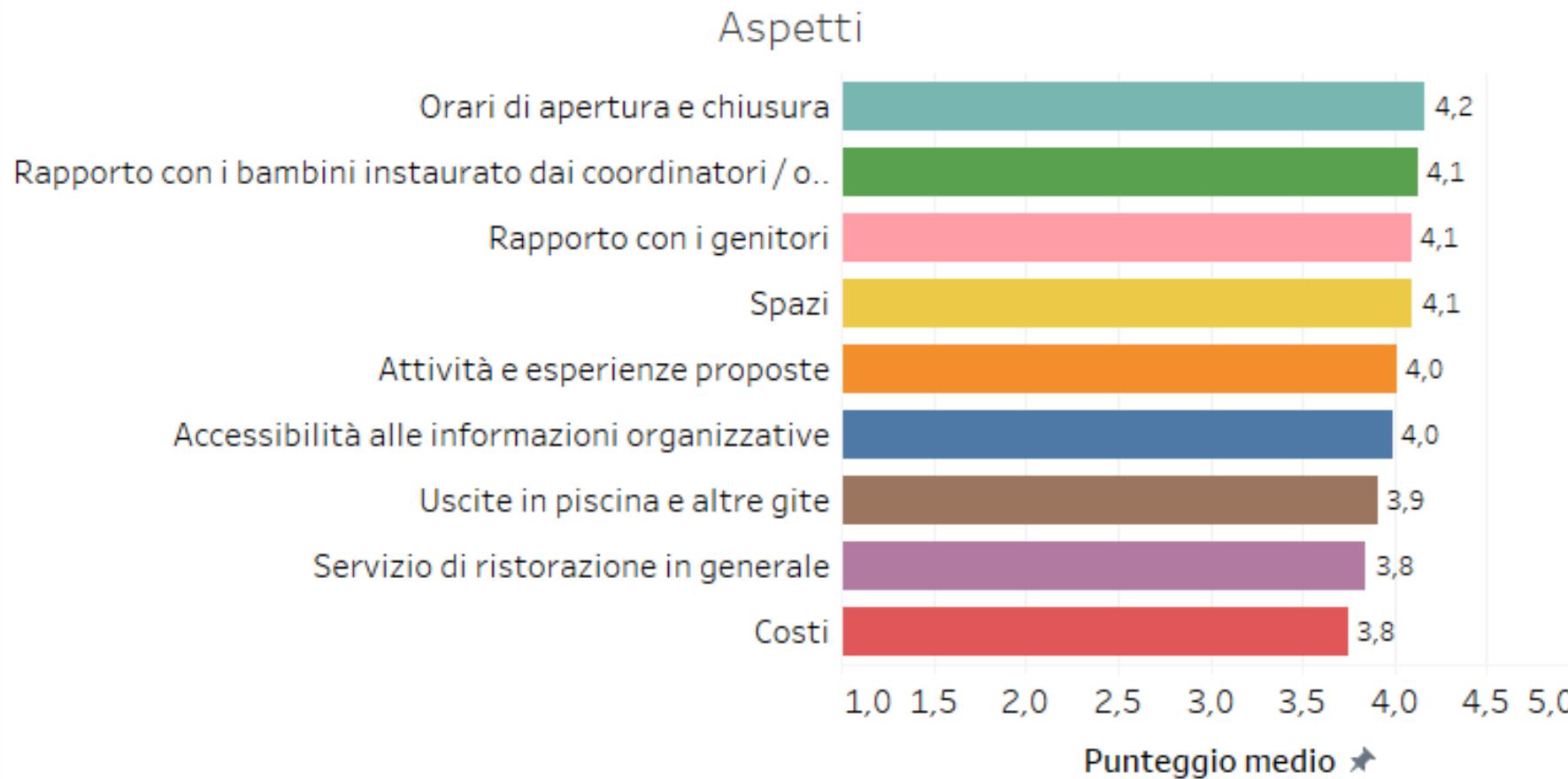
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto alla scuola del Centro Ricreativo Estivo frequentato: punteggio medio = 8,1



1= valore minimo 10=valore massimo

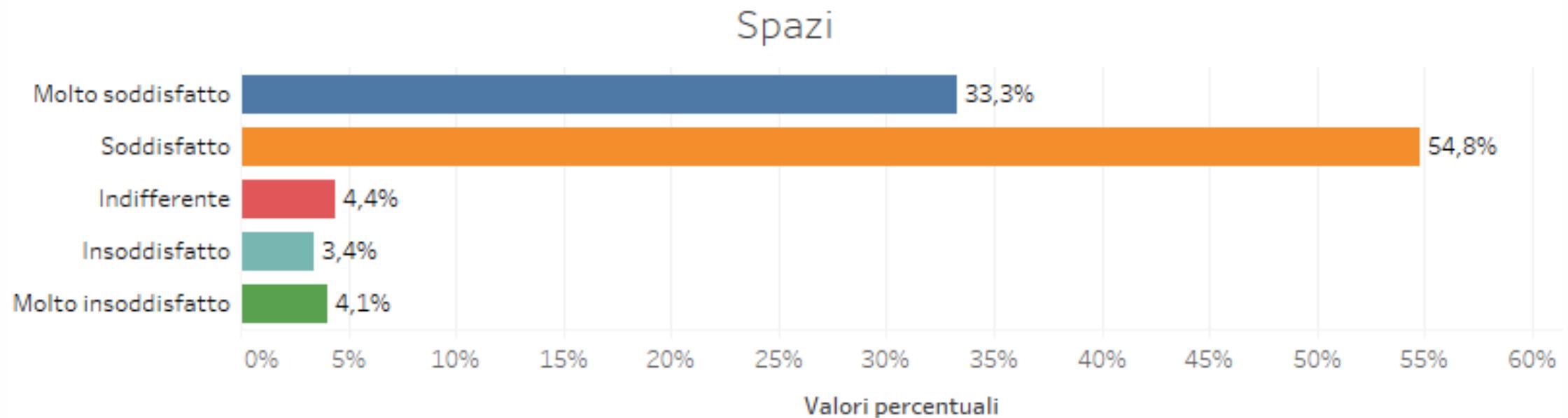
Soddisfazione per i singoli aspetti indagati

Tavola riassuntiva: Soddisfazione media delle famiglie per singolo aspetto

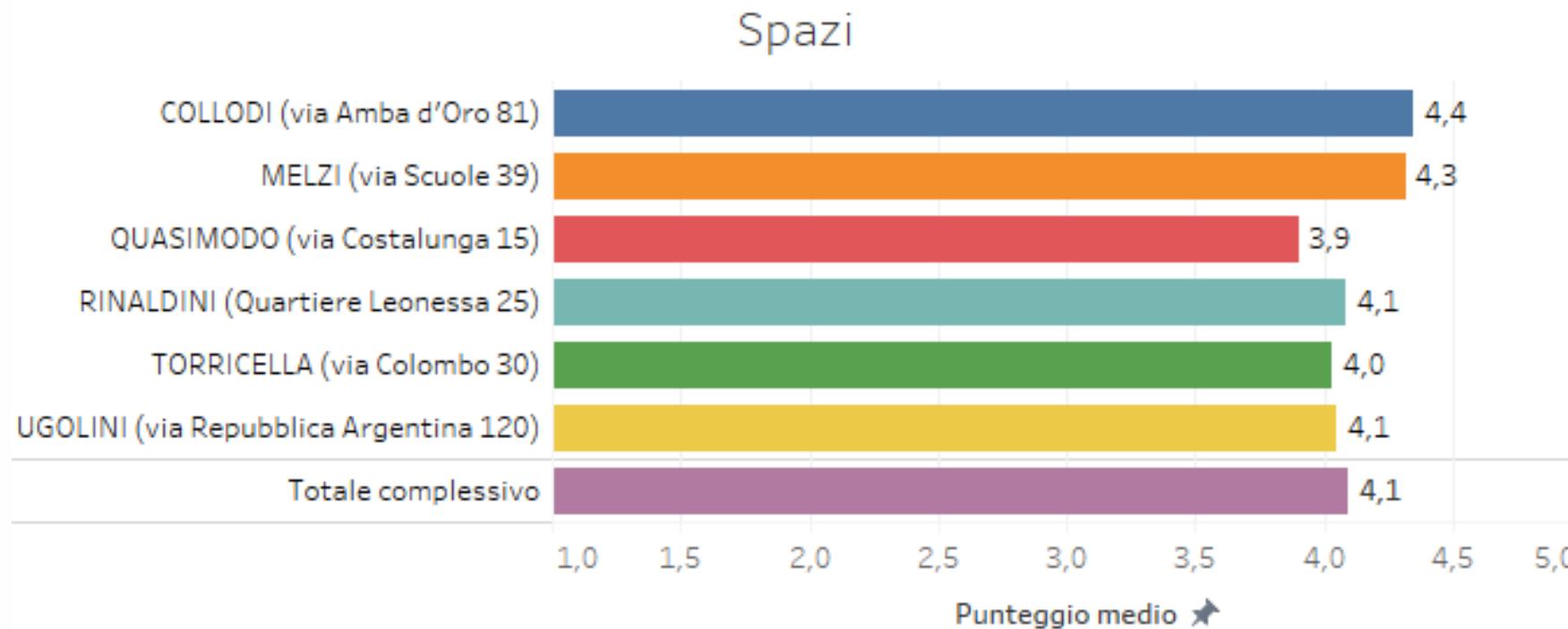


1= valore minimo a 5=valore massimo

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

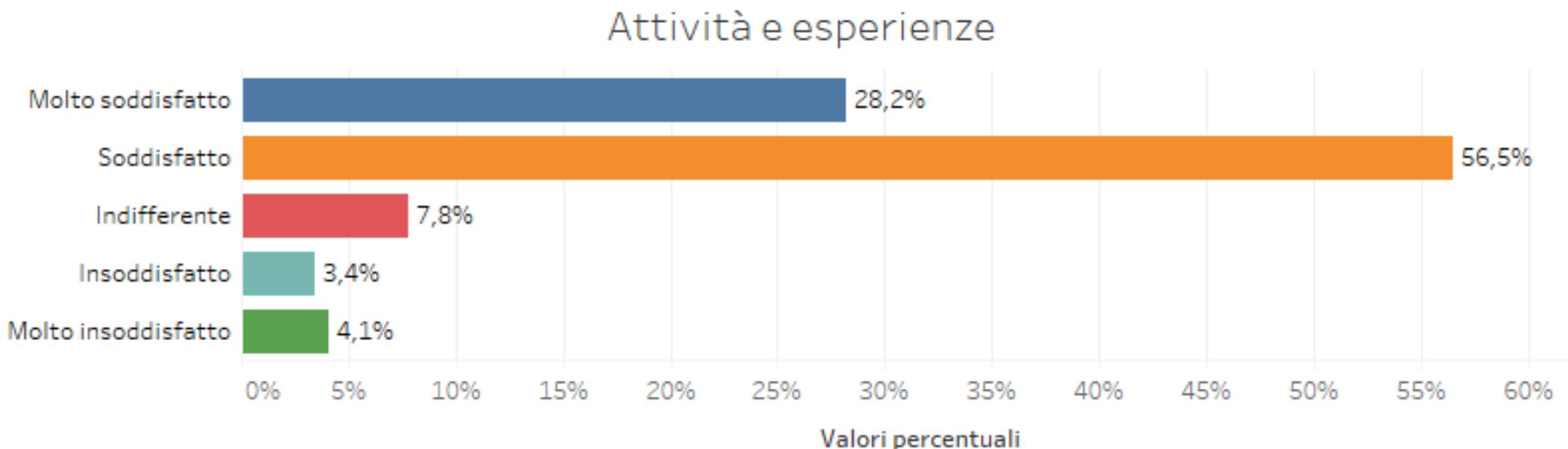


Soddisfazione delle famiglie in relazione agli SPAZI con riferimento alla gradevolezza e accoglienza per i bambini (valori medi per scuola)

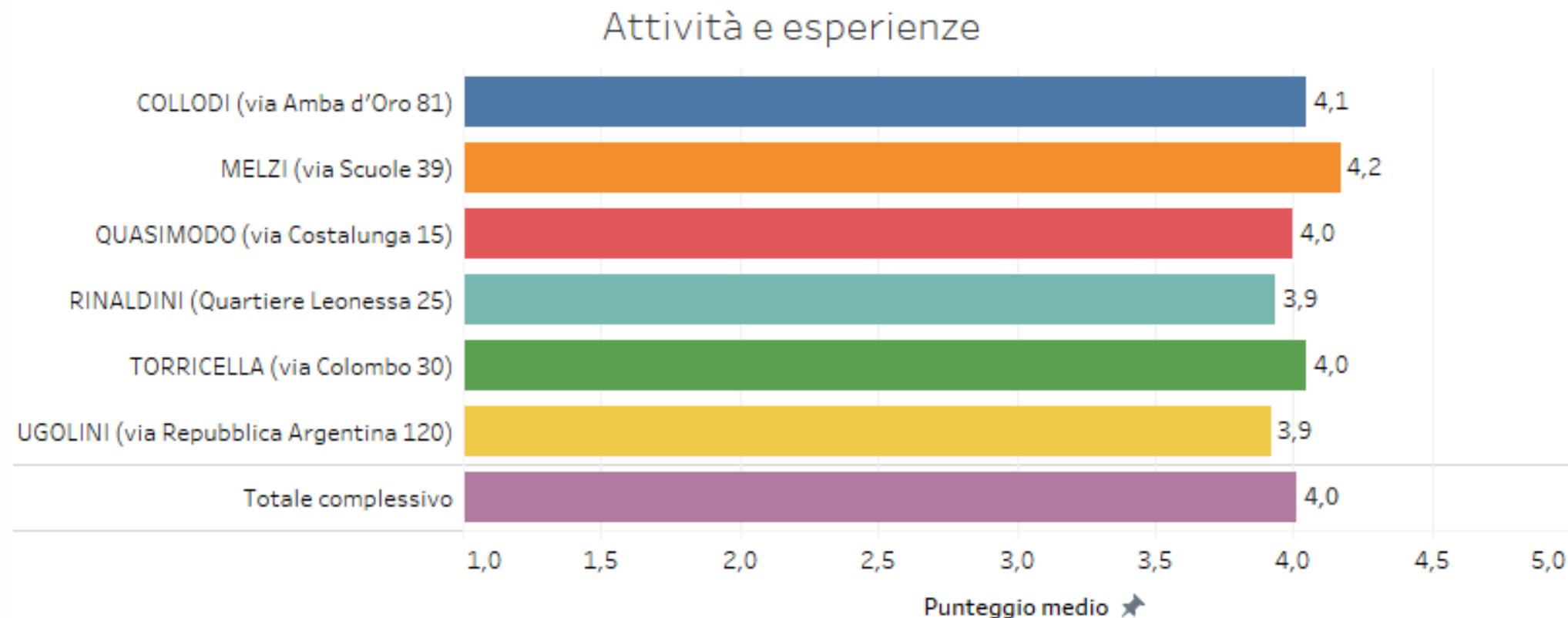


1= valore minimo a 5=valore massimo

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

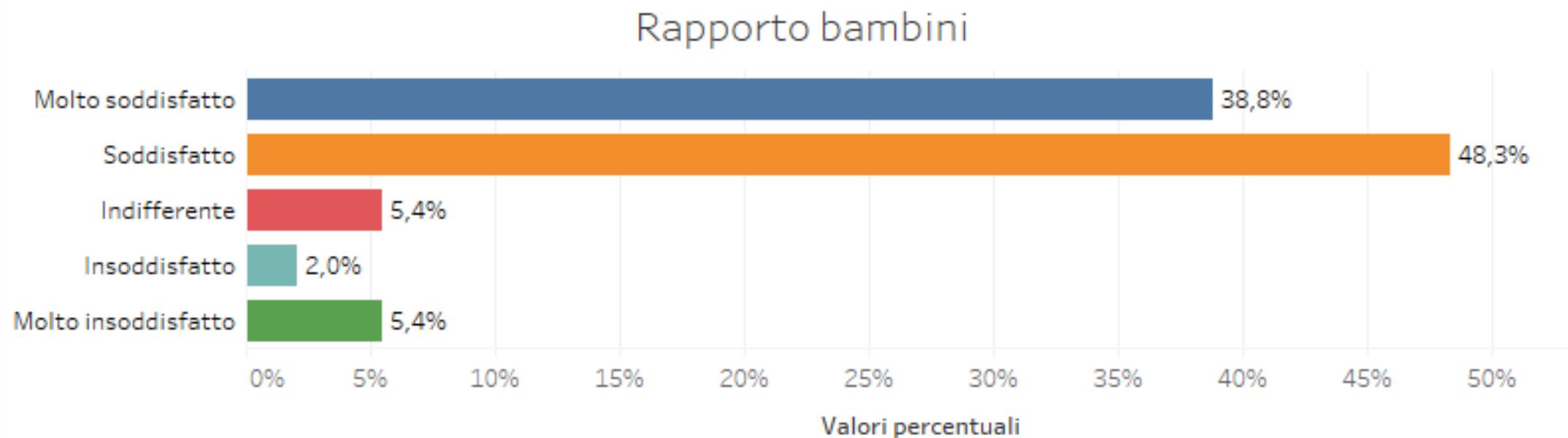


Soddisfazione delle famiglie per le attività e esperienze proposte dal Centro Ricreativo Estivo (valori medi per scuola)

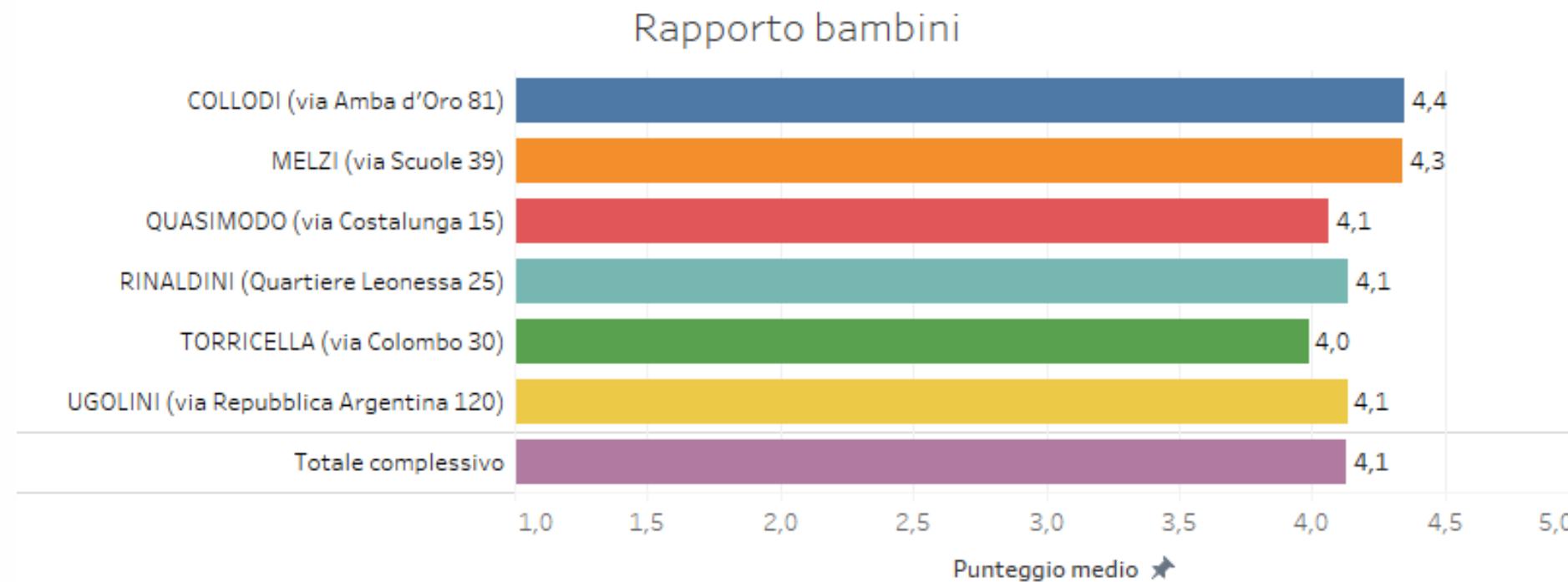


1= valore minimo a 5=valore massimo

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

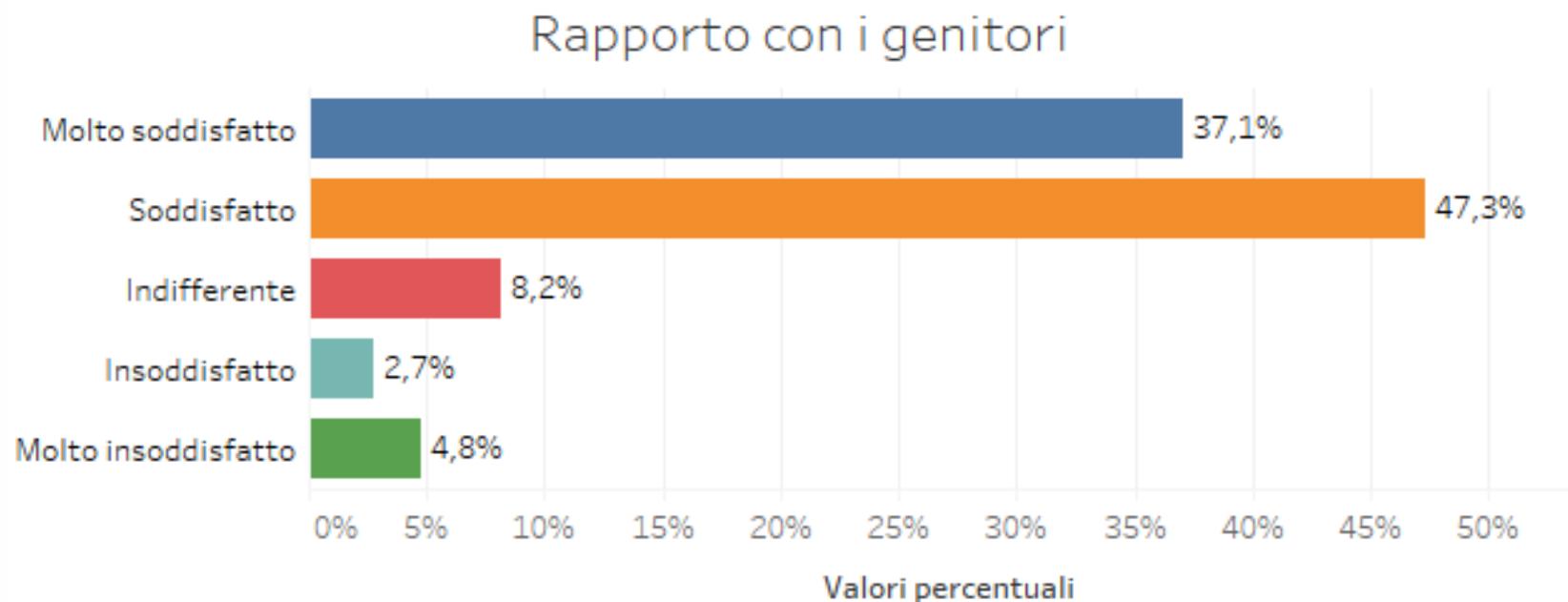


Soddisfazione delle famiglie in relazione al rapporto con i bambini instaurato dai coordinatori / operatori / animatori durante la gestione delle attività (valori medi per scuola)

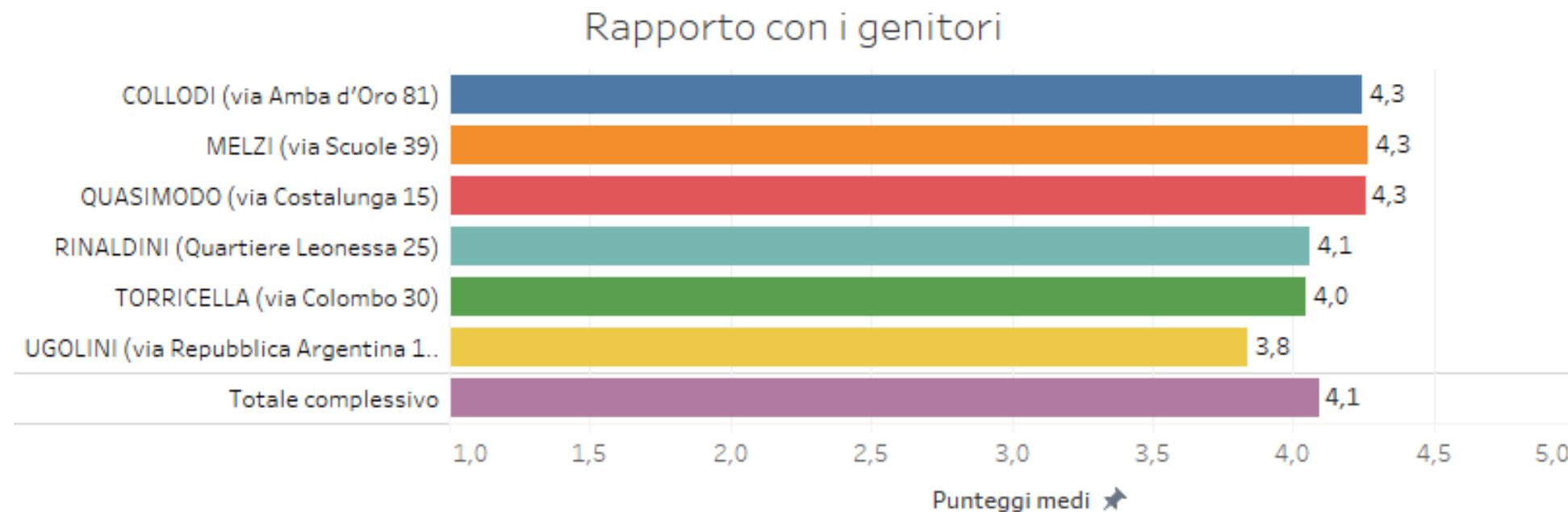


1= valore minimo a 5=valore massimo

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

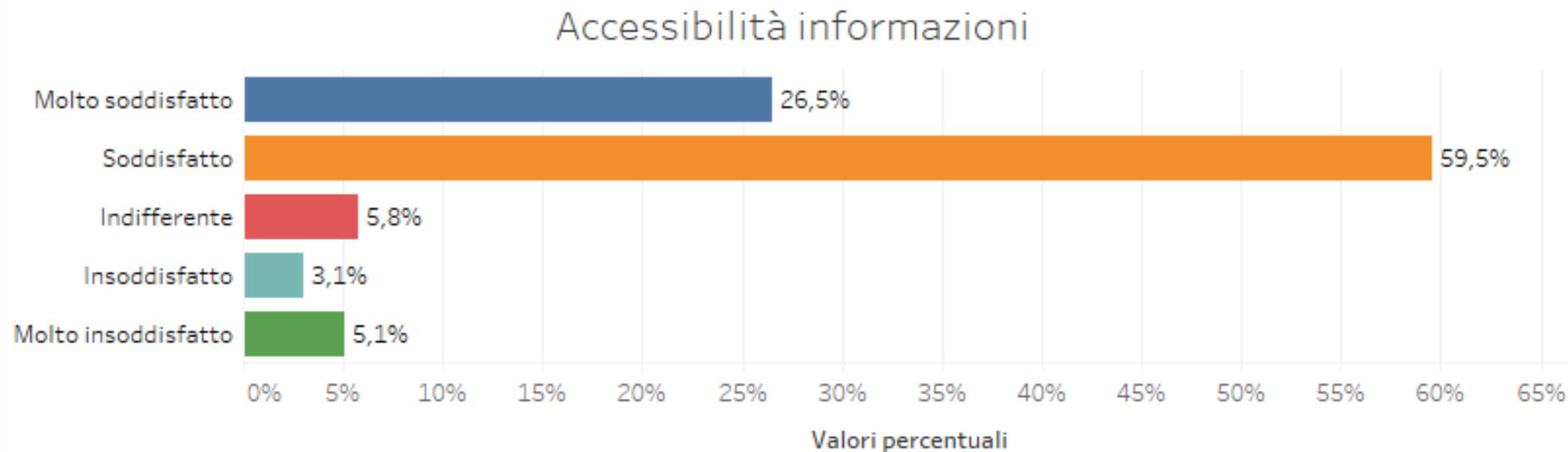


Soddisfazione delle famiglie in relazione al rapporto con i genitori (accoglienza delle richieste, gestione delle situazioni di emergenza, reclami ecc.) (valori medi per scuola)



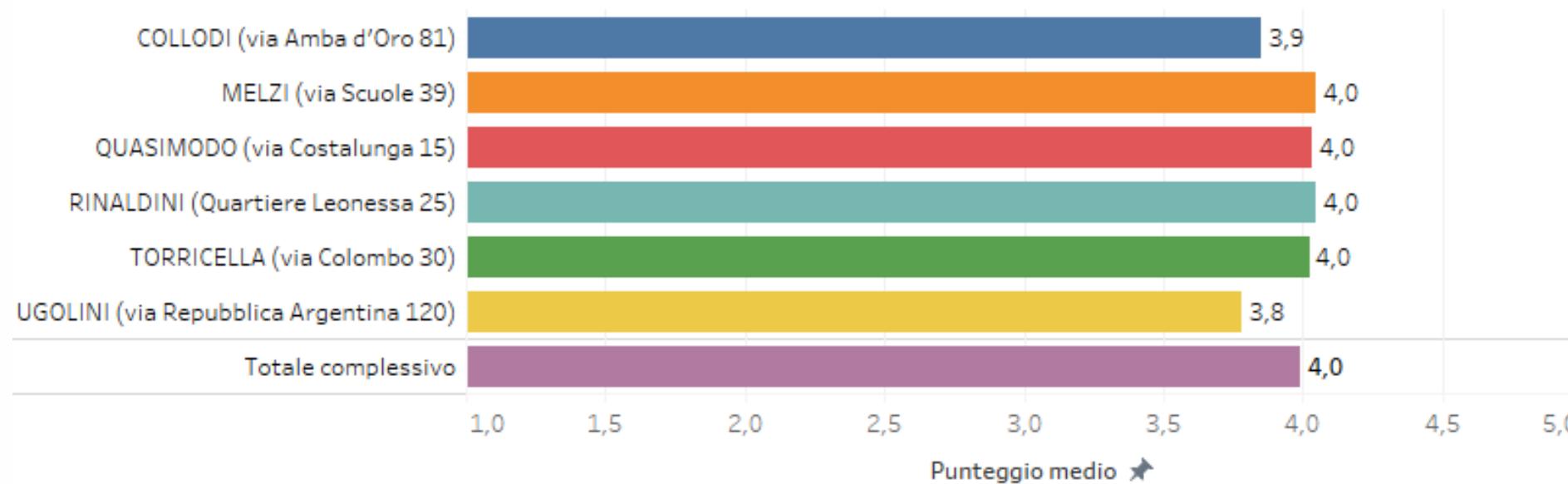
1= valore minimo a 5=valore massimo

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



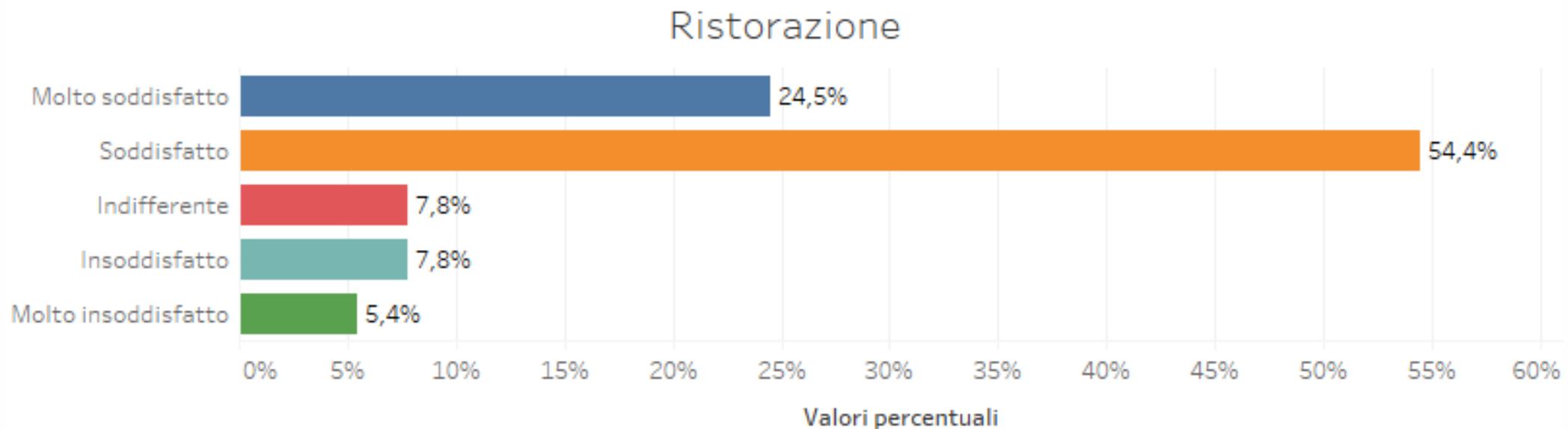
Soddisfazione delle famiglie in relazione all'accessibilità alle informazioni organizzative (con riferimento agli uffici amministrativi, alla modulistica, all'iscrizione sul sito amministrativo) (valori medi per scuola)

Accessibilità informazioni

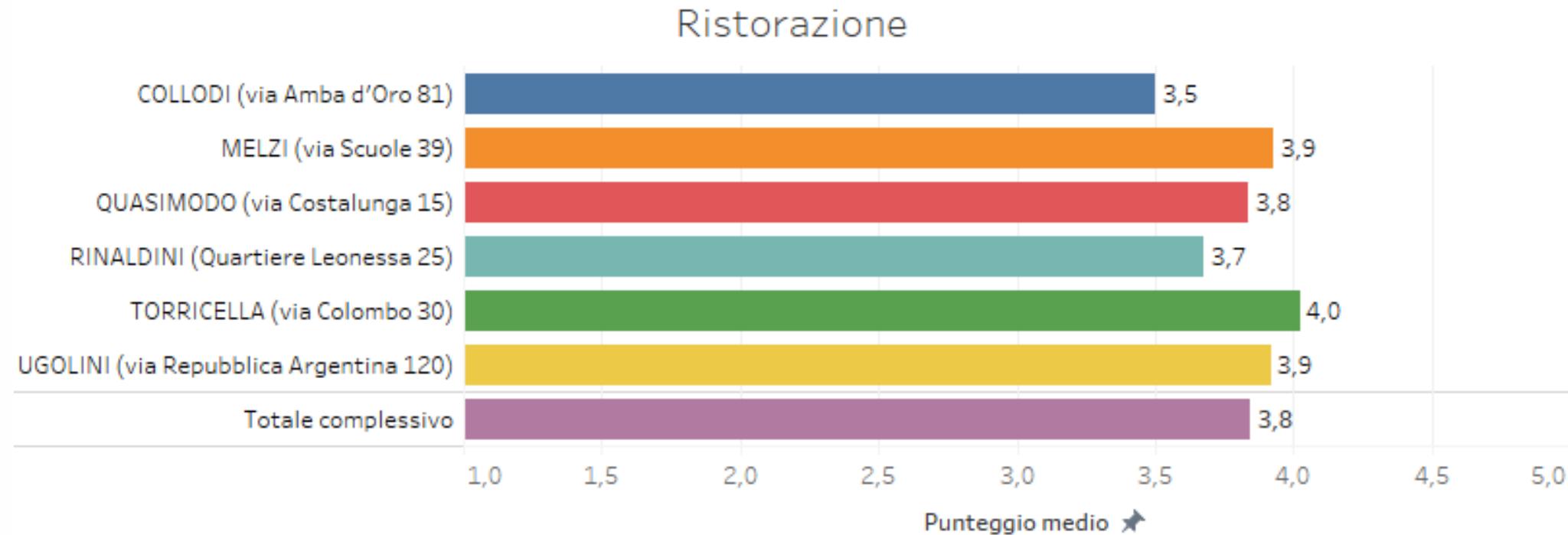


1= valore minimo a 5=valore massimo

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

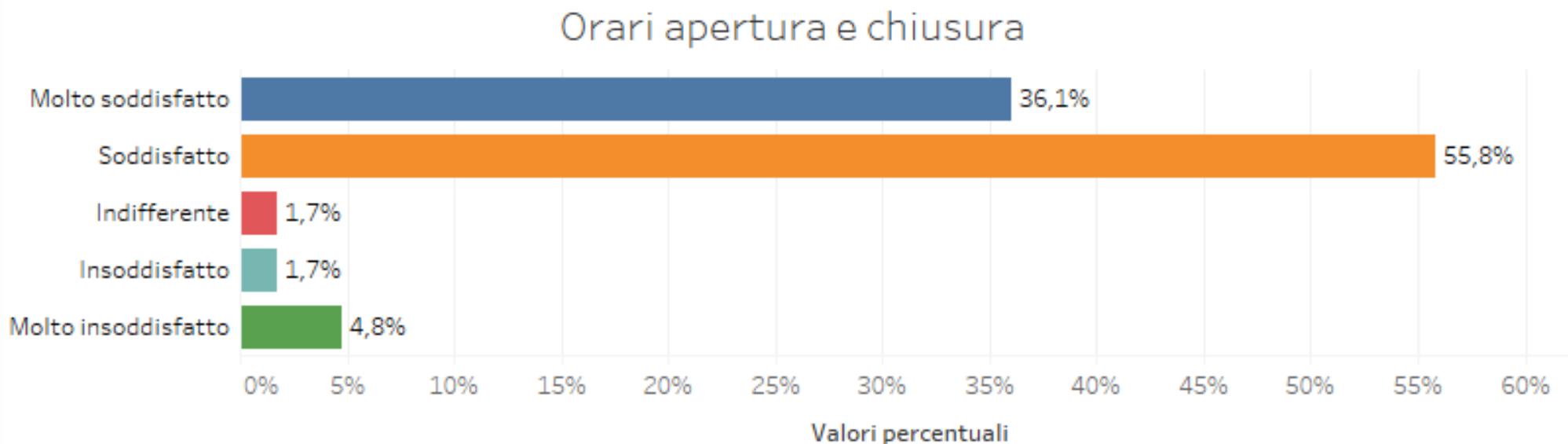


Soddisfazione delle famiglie in relazione al Servizio di ristorazione in generale (pranzo, merenda e spuntino) (valori medi per scuola)

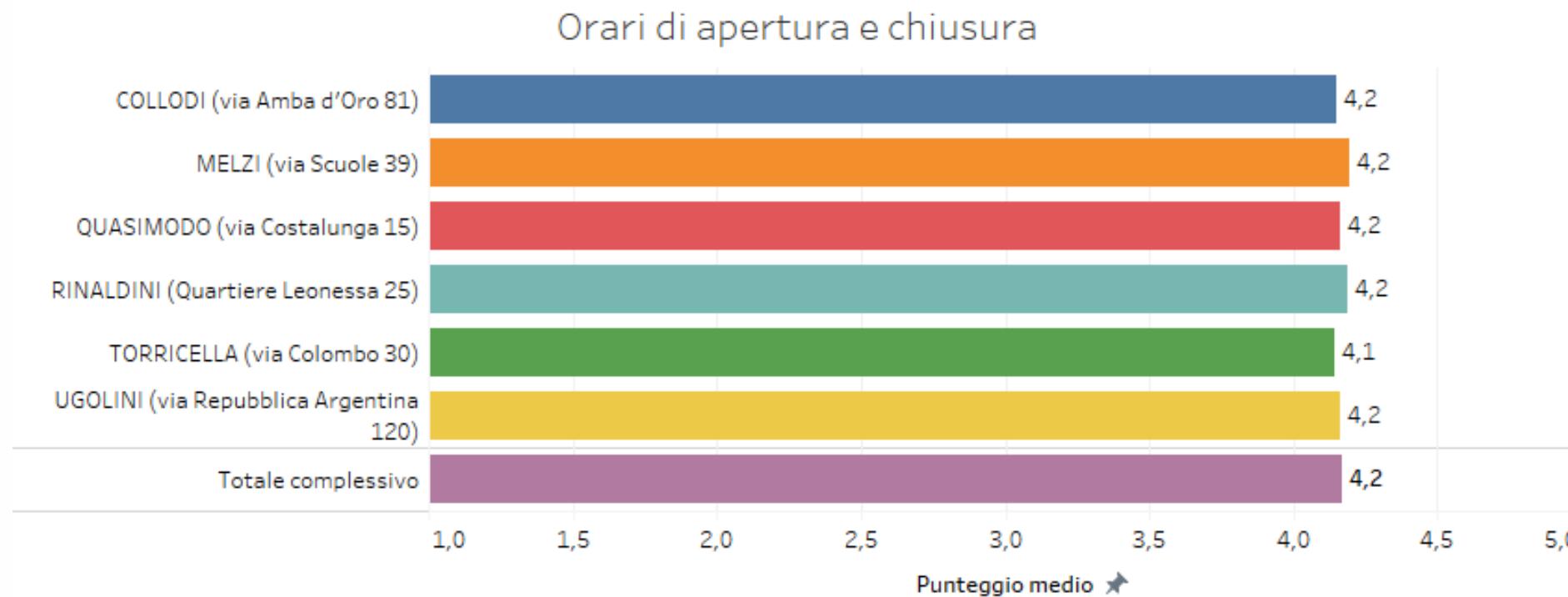


1= valore minimo a 5=valore massimo

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

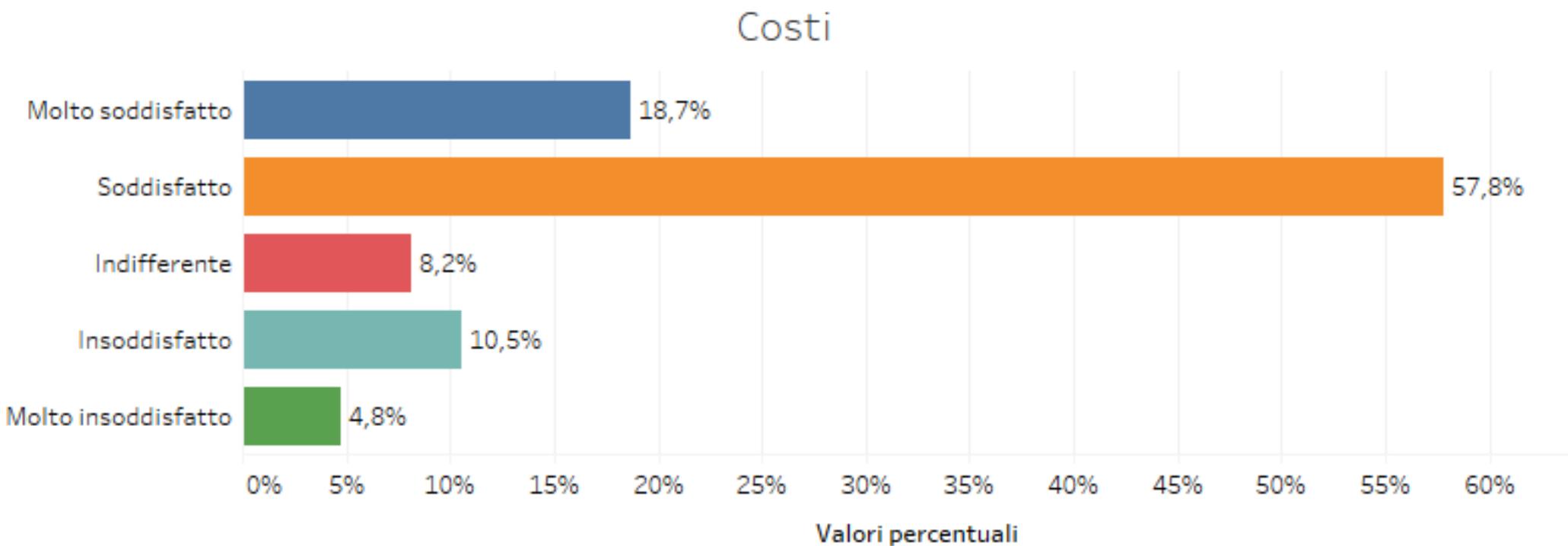


Soddisfazione delle famiglie in relazione agli orari dei Centri Ricreativi Estivi frequentati (valori medi per scuola)

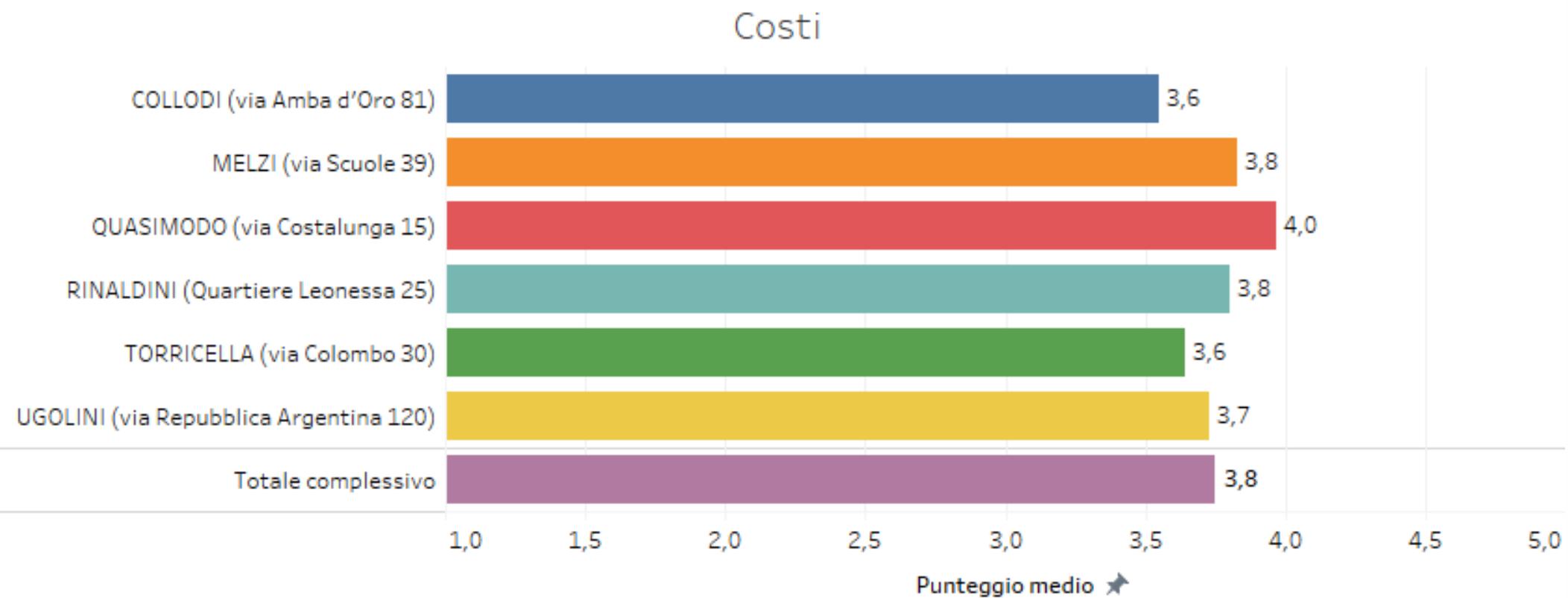


1= valore minimo a 5=valore massimo

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

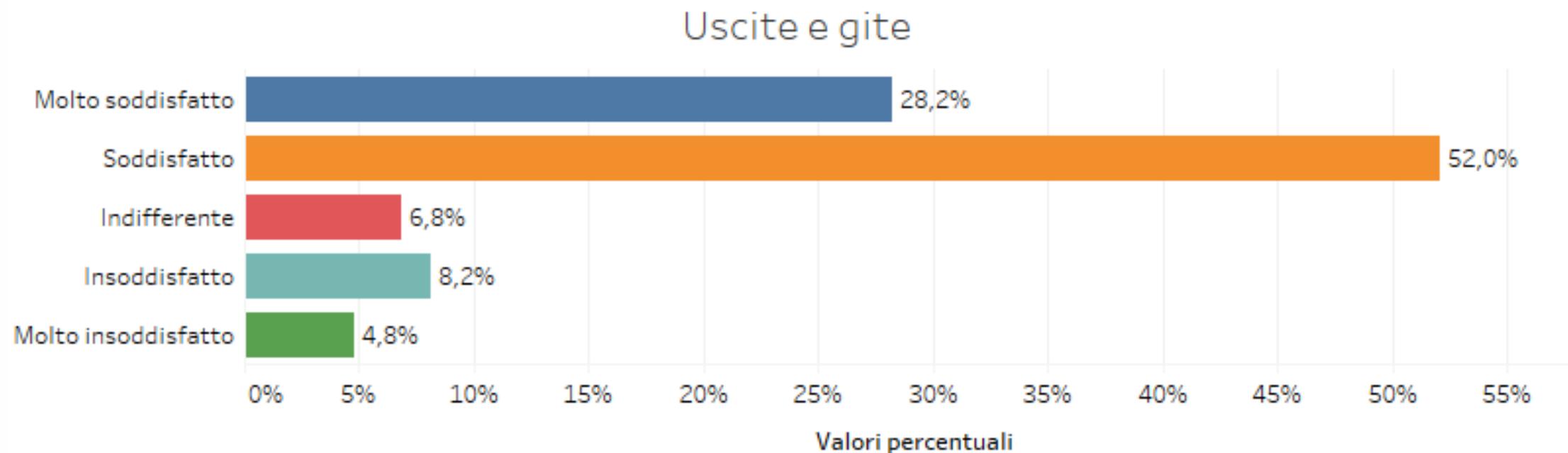


Soddisfazione delle famiglie in relazione ai costi dei Centri Ricreativi Estivi frequentati (valori medi per scuola)

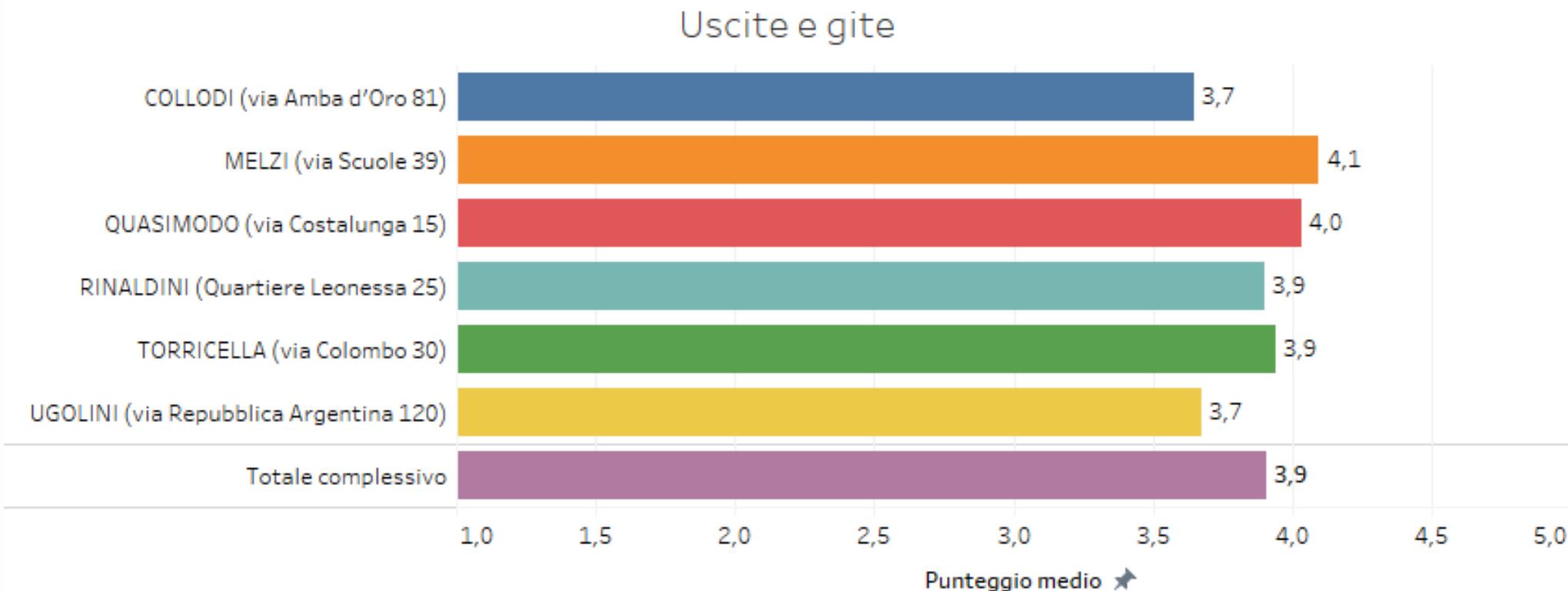


1= valore minimo a 5=valore massimo

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)



1= valore minimo a 5=valore massimo