



Customer Satisfaction

Scuola di infanzia

a.s. 2023/24

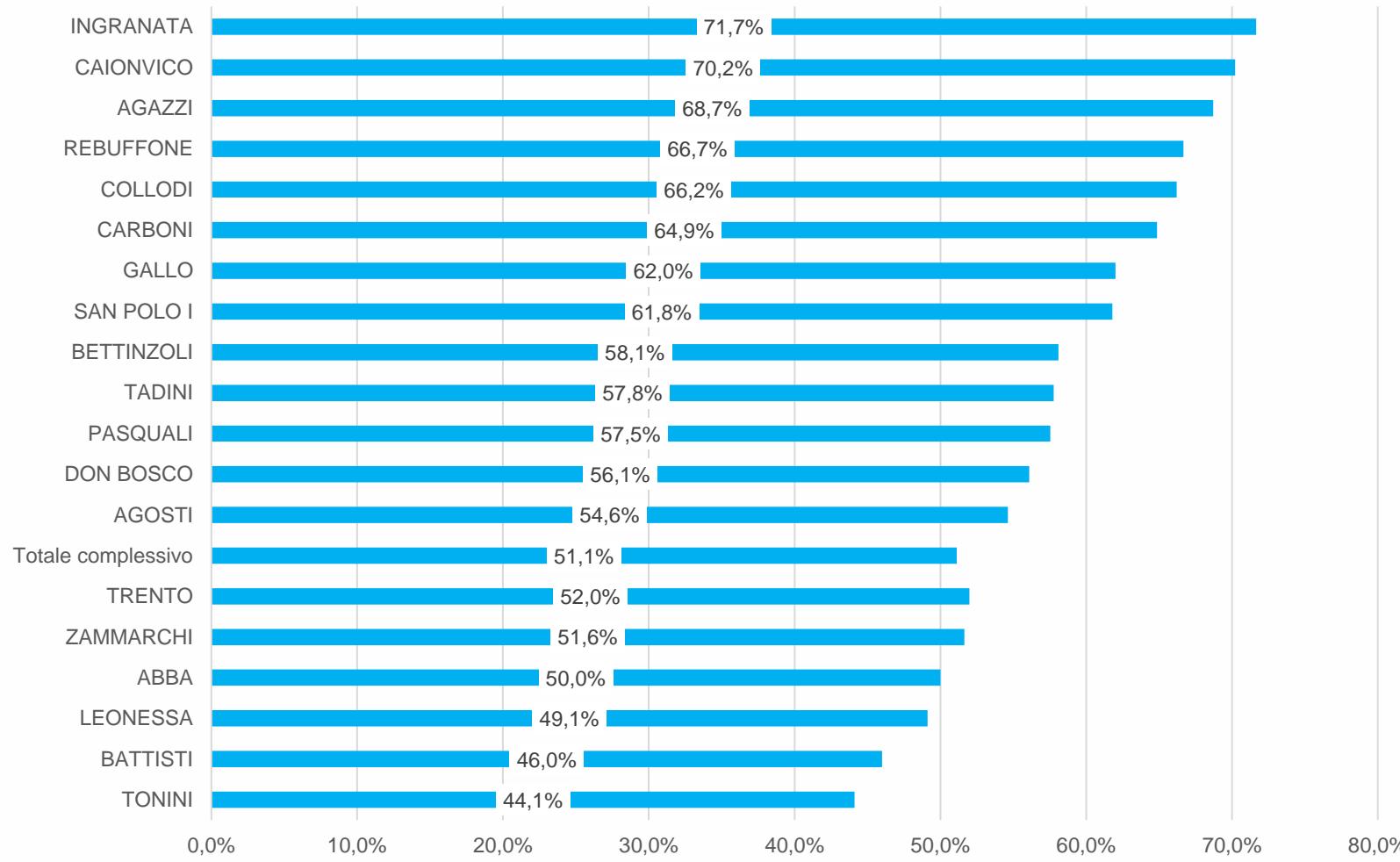
Ufficio di Statistica
Settore Transizione Digitale

Dicembre 2024

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%**).
- 25 famiglie hanno rifiutato di partecipare all'indagine chiedendo la cancellazione dalla lista dei partecipanti (1,6%)
- 11 famiglie hanno compilato il questionario in inglese (1,2% tra i rispondenti)

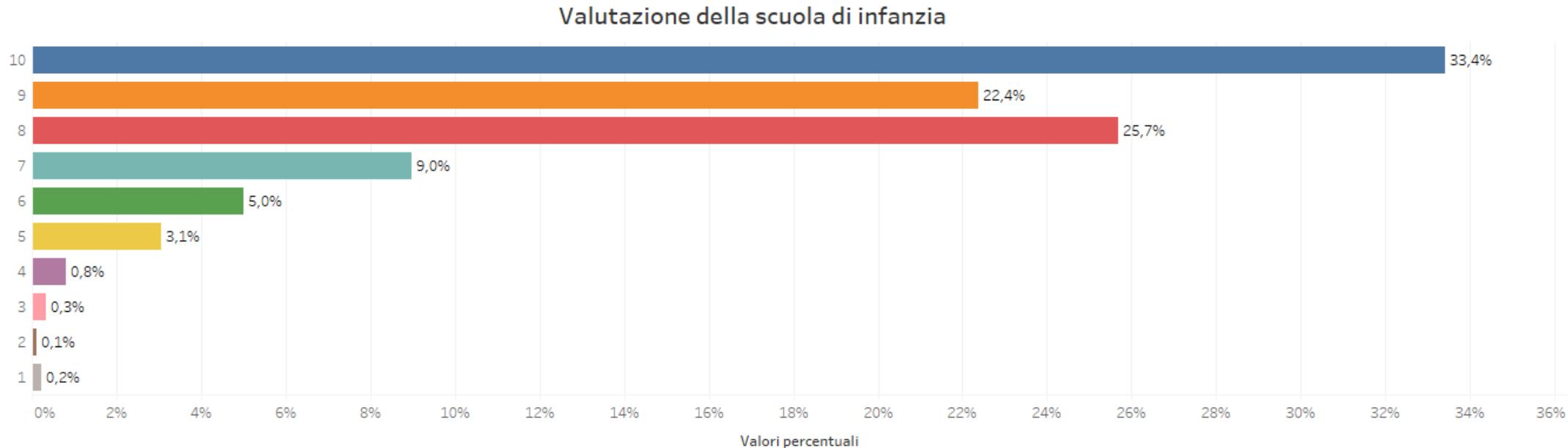
Tassi di risposta per scuola



Soddisfazione complessiva

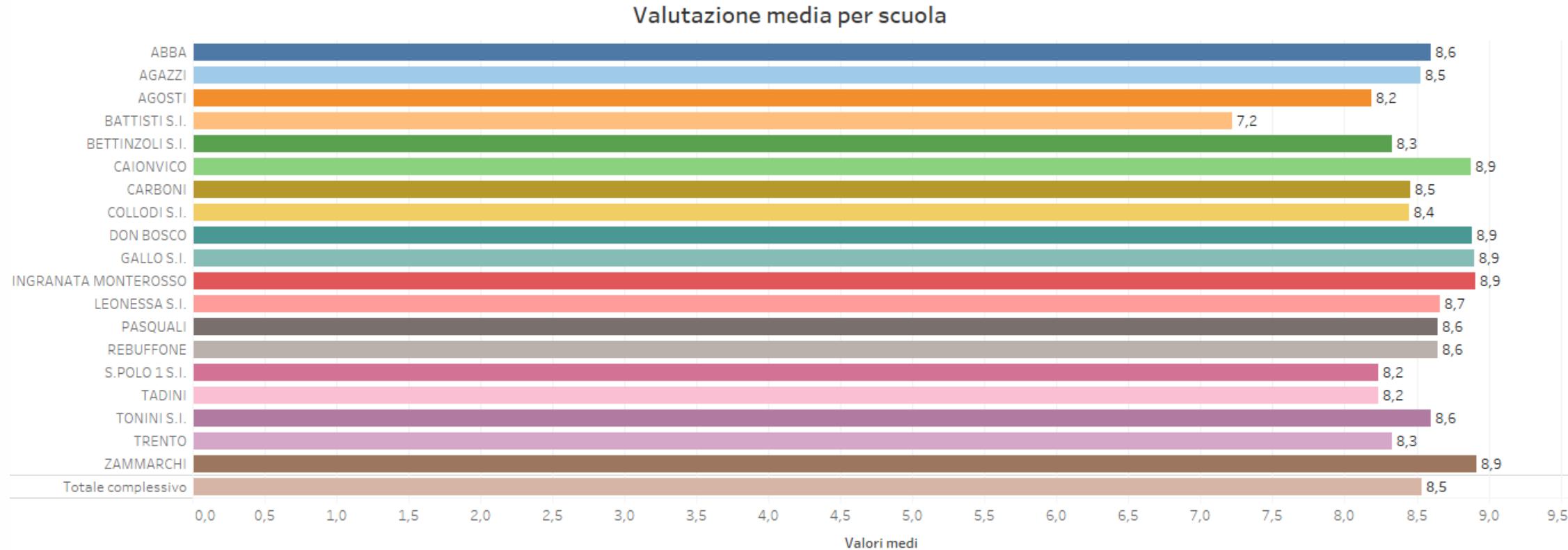
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto *alla scuola frequentata*: punteggio medio = **8,5** (in una scala da 1 a 10)
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto al *servizio complessivamente erogato* (scuola frequentata e uffici amministrativi): punteggio medio = **8,2** (in una scala da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

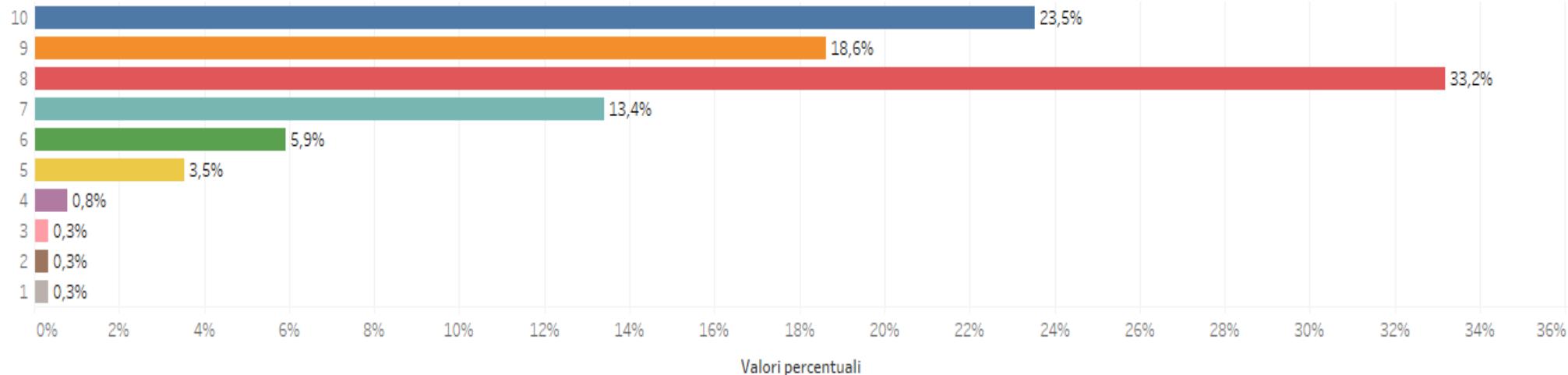


SODDISFAZIONE MEDIA = 8,5
(1=minimo a 10=massimo)

Valutazione media della «scuola frequentata» per scuola di infanzia



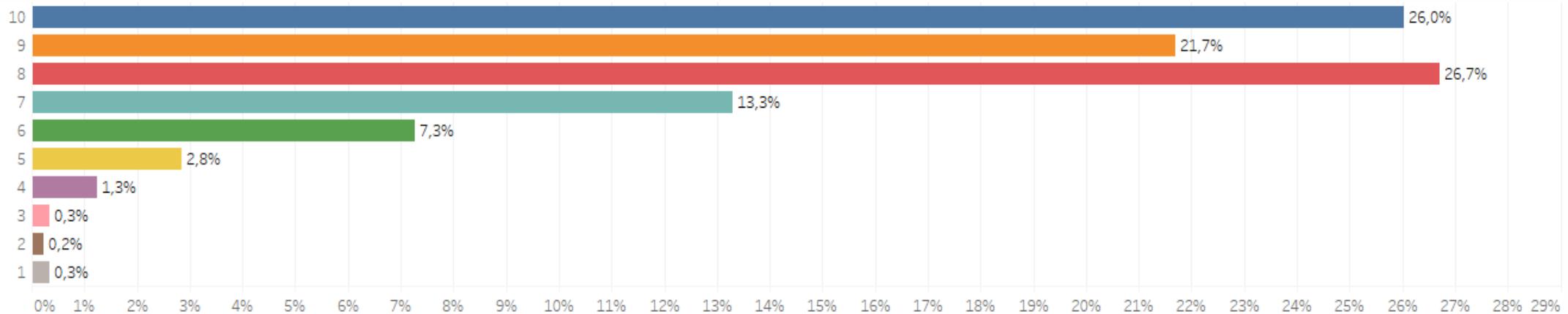
Valutazione complessiva del «Servizio Scuola e uffici amministrativi»



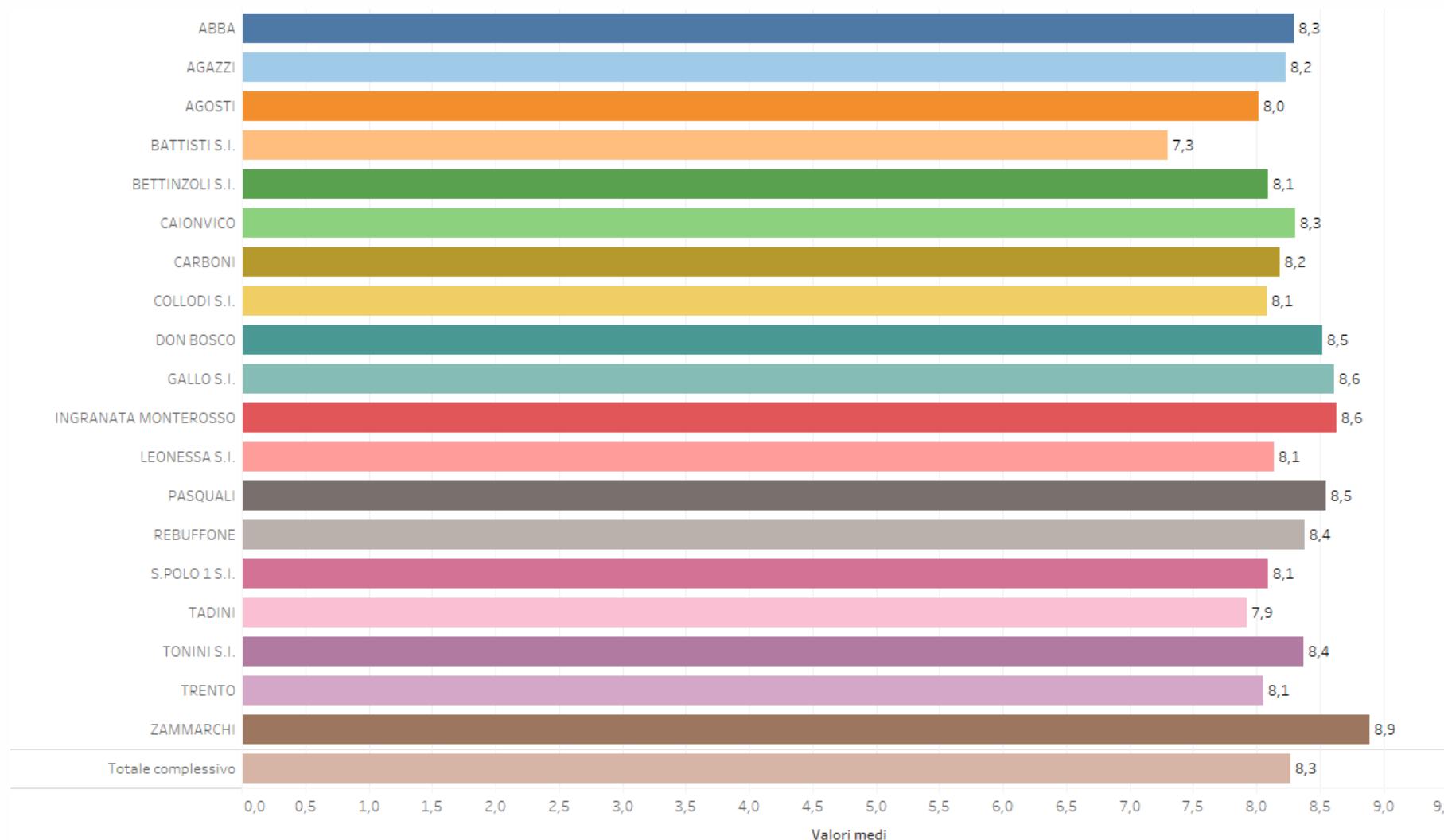
SODDISFAZIONE MEDIA = 8,2
(1=minimo a 10=massimo)

Quanto l'offerta scolastica è conforme alle aspettative delle famiglie?

Valori percentuali (da 1=minimo a 10=massimo)

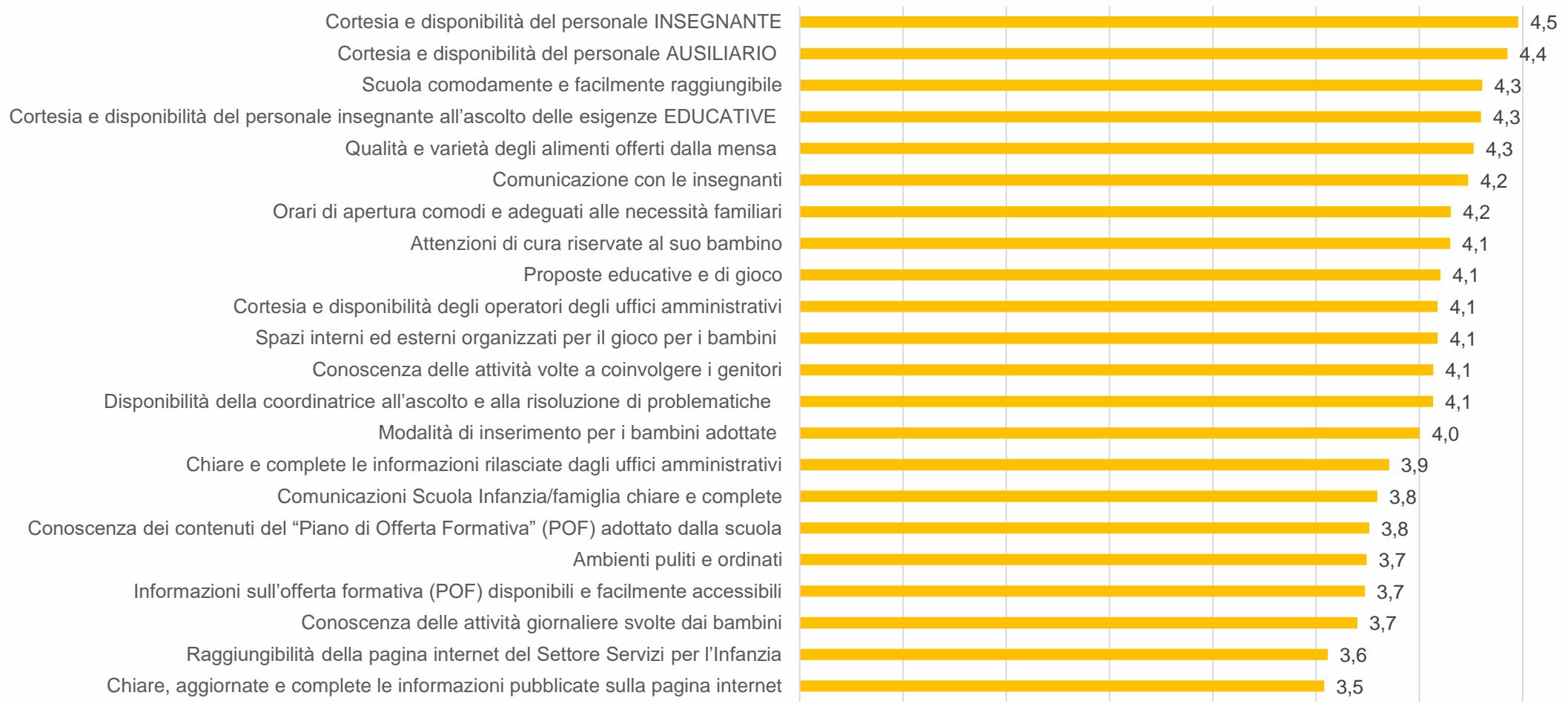


Offerta scolastica conforme alle aspettative delle famiglie? Punteggi medi per scuola



CONOSCENZA E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO AGLI ASPETTI INDAGATI

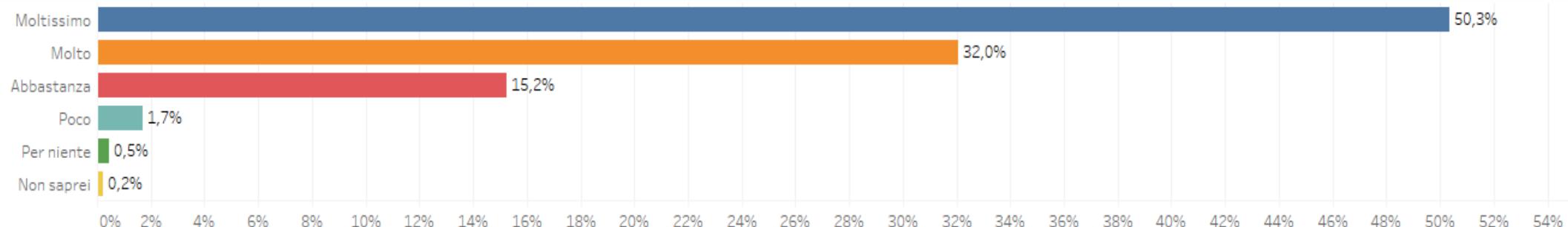
SODDISFAZIONE MEDIA PER SINGOLO ASPETTO (minimo=1, massimo=5)



1,0 1,5 2,0 2,5 3,0 3,5 4,0 4,5 5,0

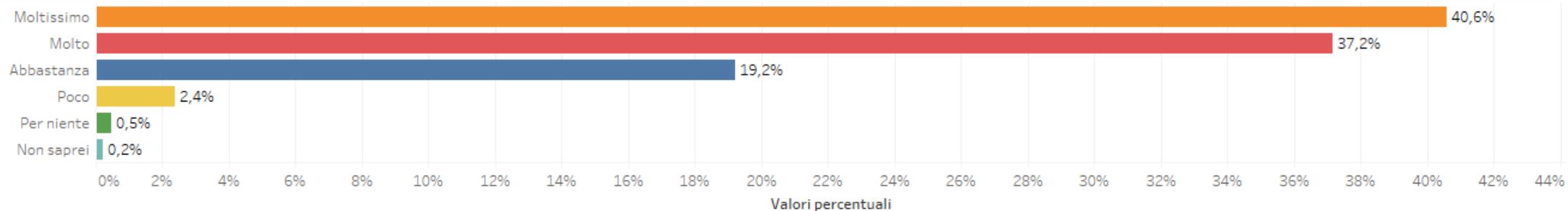
ACCESSIBILITA' FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Comodità e vicinanza della scuola frequentata



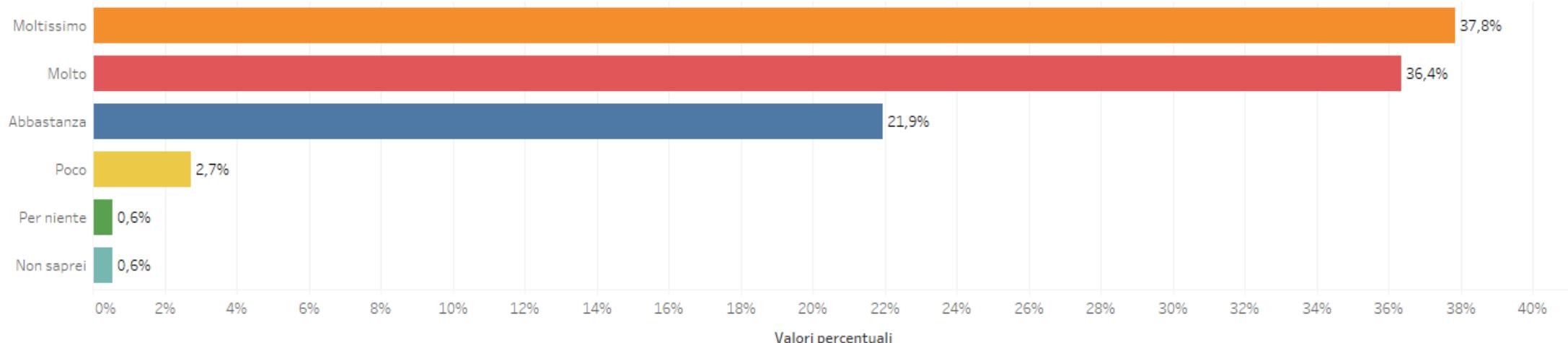
ACCESSIBILITA' FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Orari di apertura della scuola frequentata



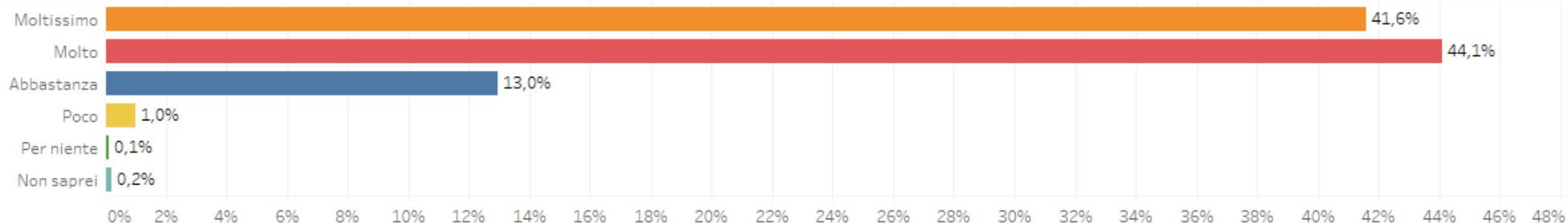
AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Presenza di spazi per il gioco



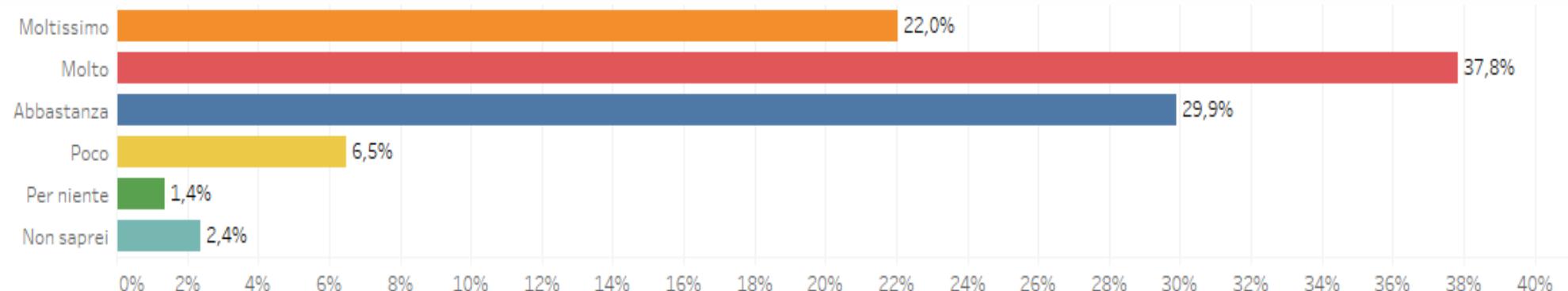
AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Pulizia e ordine degli ambienti



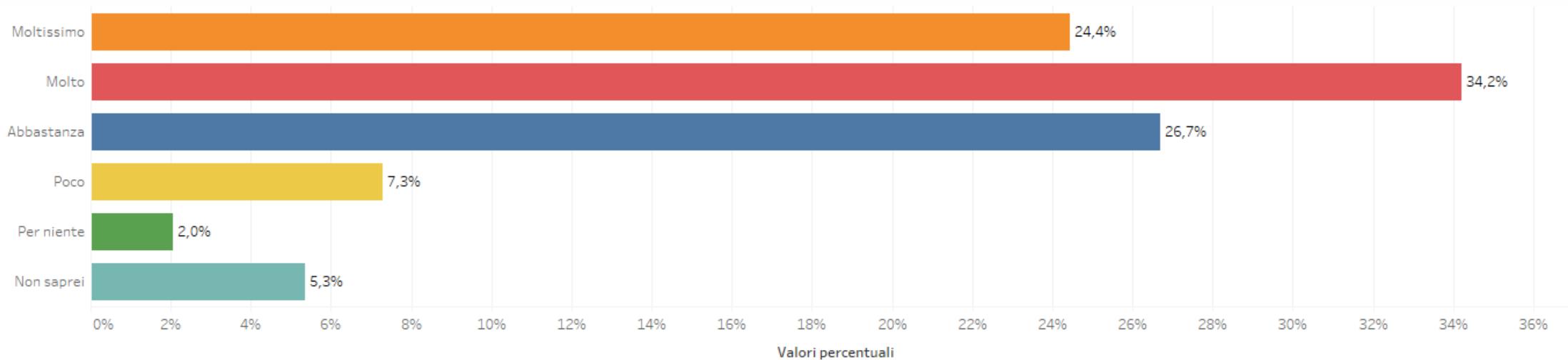
MENSA SCOLASTICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Qualità e varietà della mensa



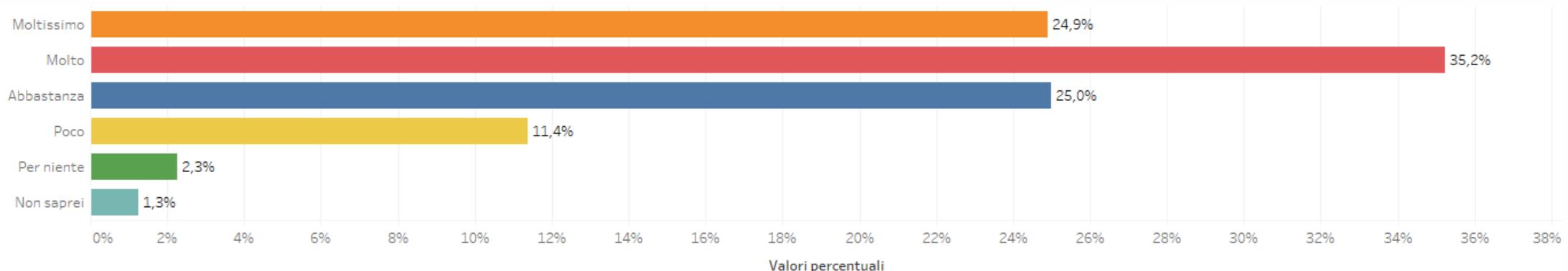
ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

Conoscenza dei contenuti formativi del Piano di offerta formativa (POF)



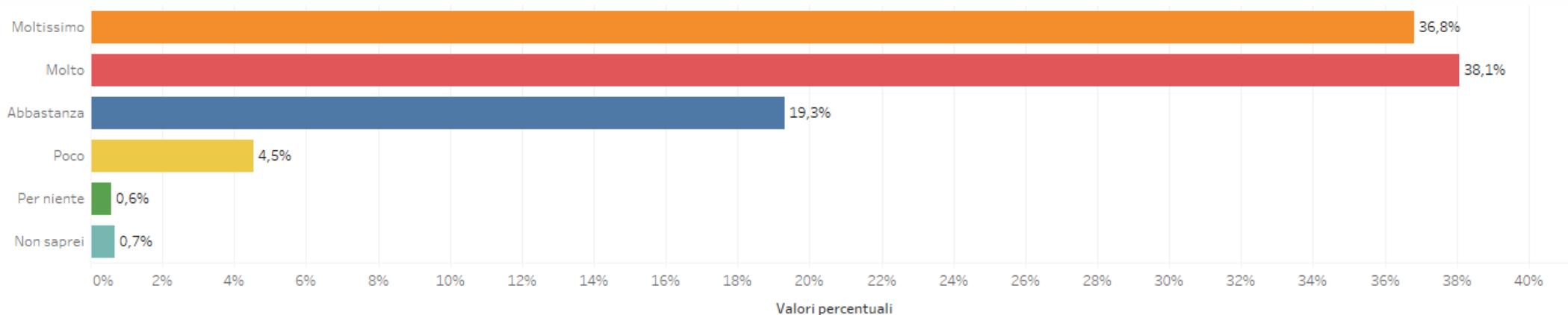
ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

Conoscenza attività svolte a scuola dal bambino



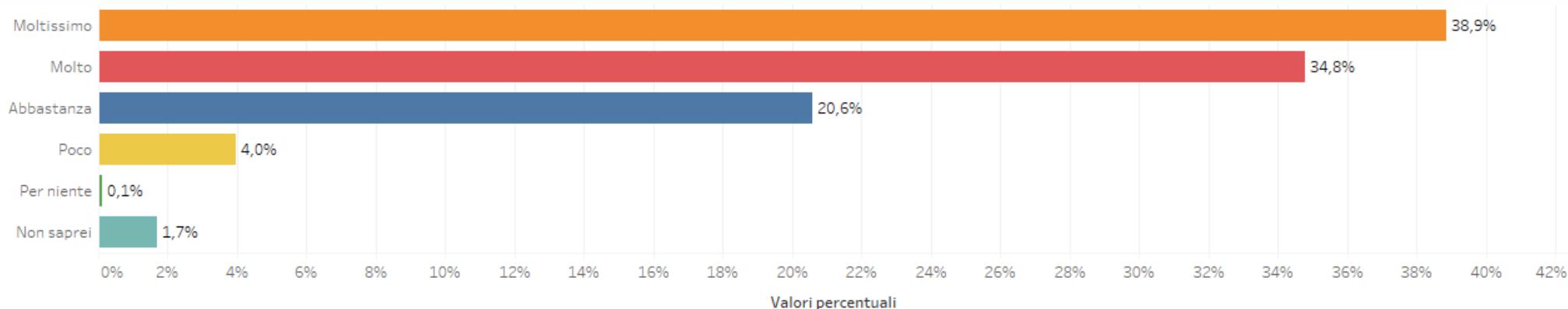
ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

Conoscenza attività organizzate per i genitori



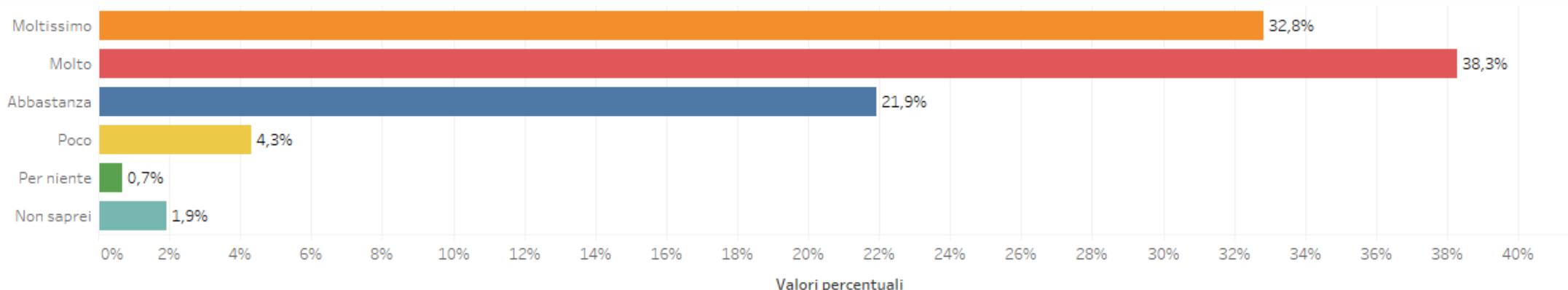
ATTIVITA' EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Proposte educative e di gioco



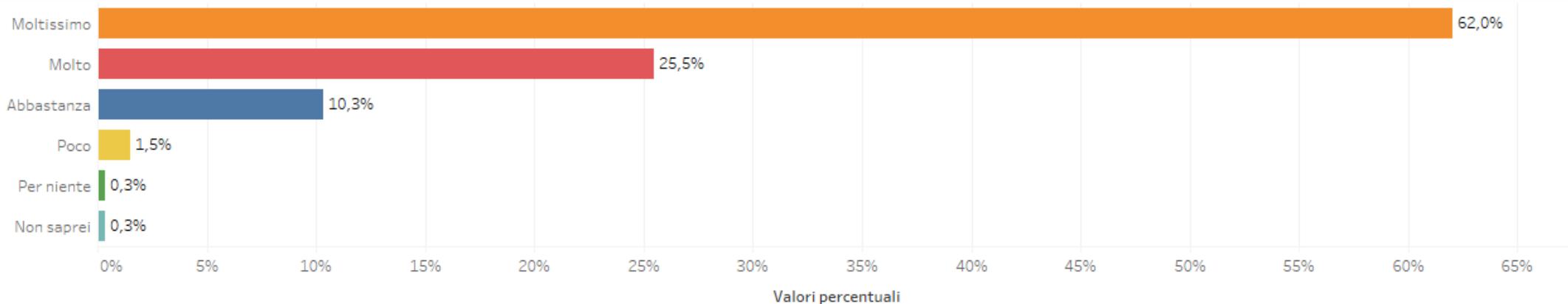
ATTIVITA' EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Modalità di inserimento del bambino a scuola



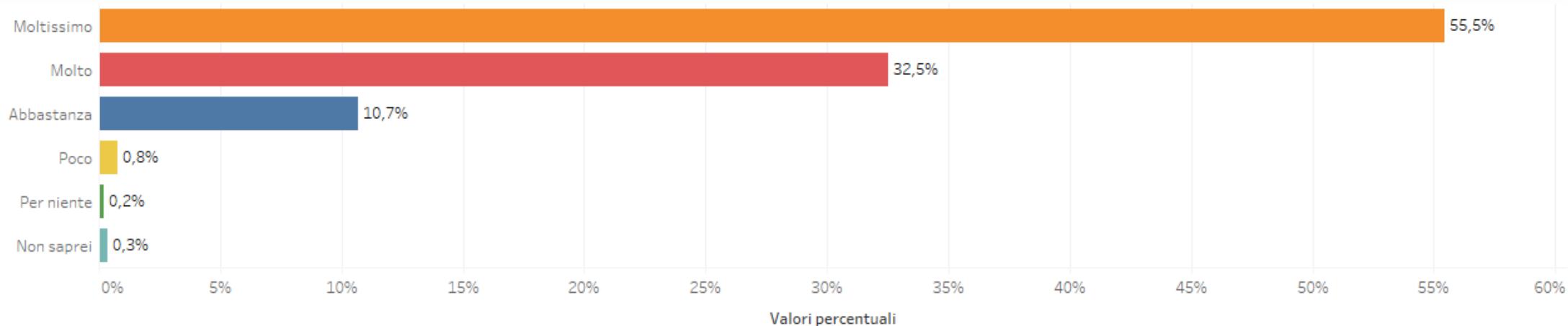
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia personale insegnante nei confronti dei genitori e dei bambini



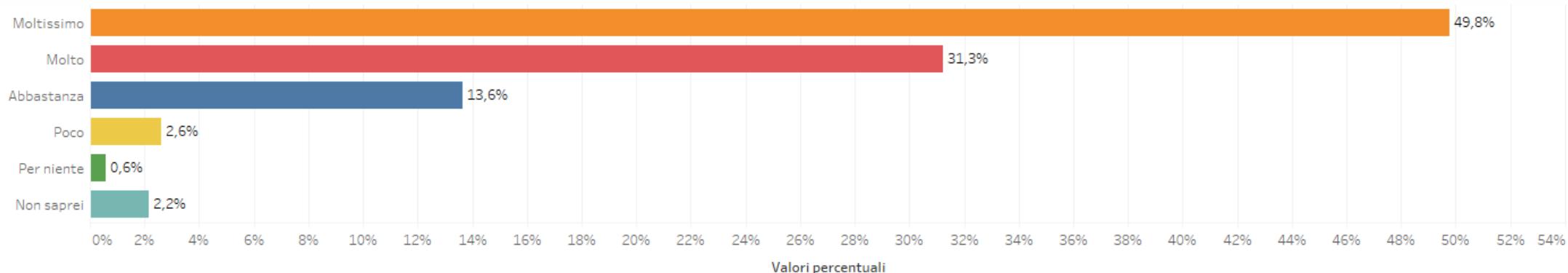
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia personale ausiliario nei confronti dei genitori e dei bambini



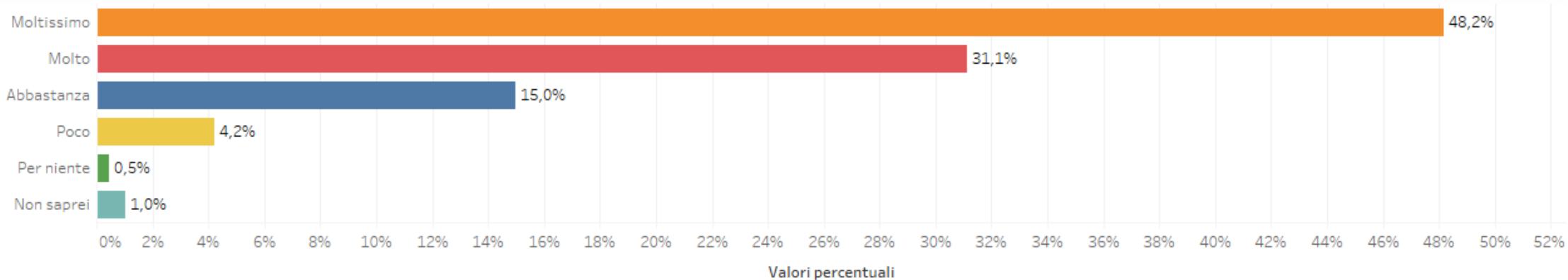
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



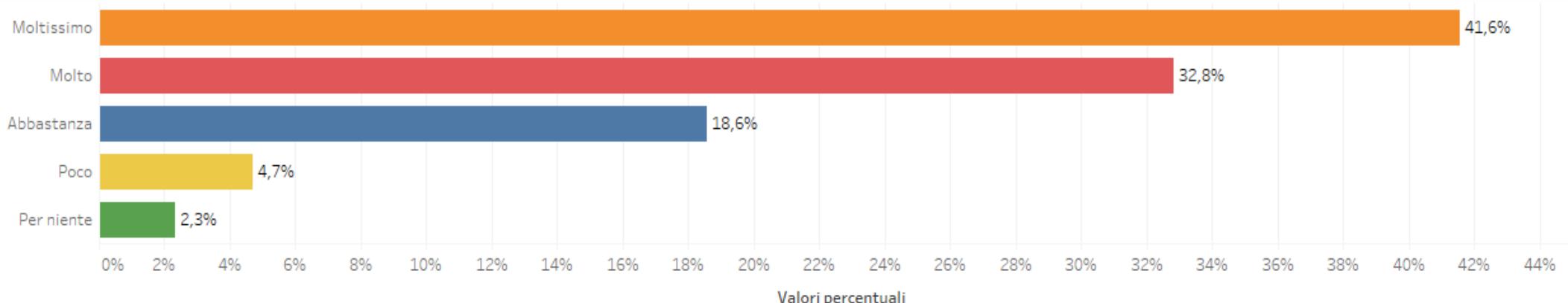
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Comunicazione con le insegnanti



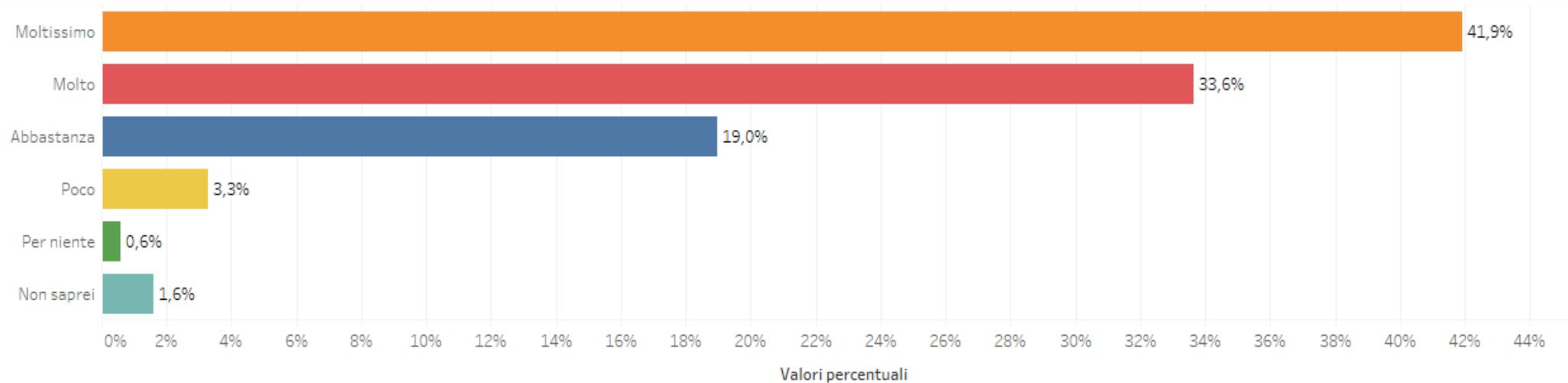
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Disponibilità della coordinatrice della scuola a ascoltare e trovare soluzioni (% sui rispondenti che hanno avuto necessità)



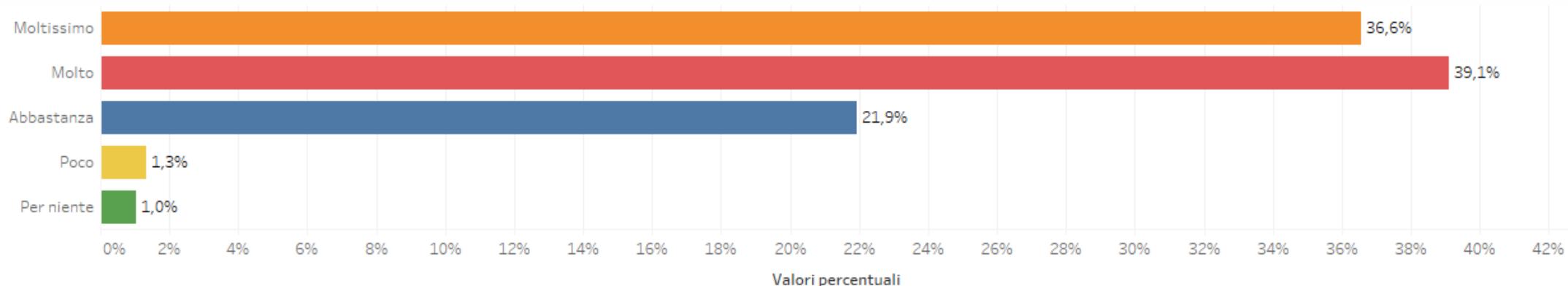
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Attenzione e cura dei bambini



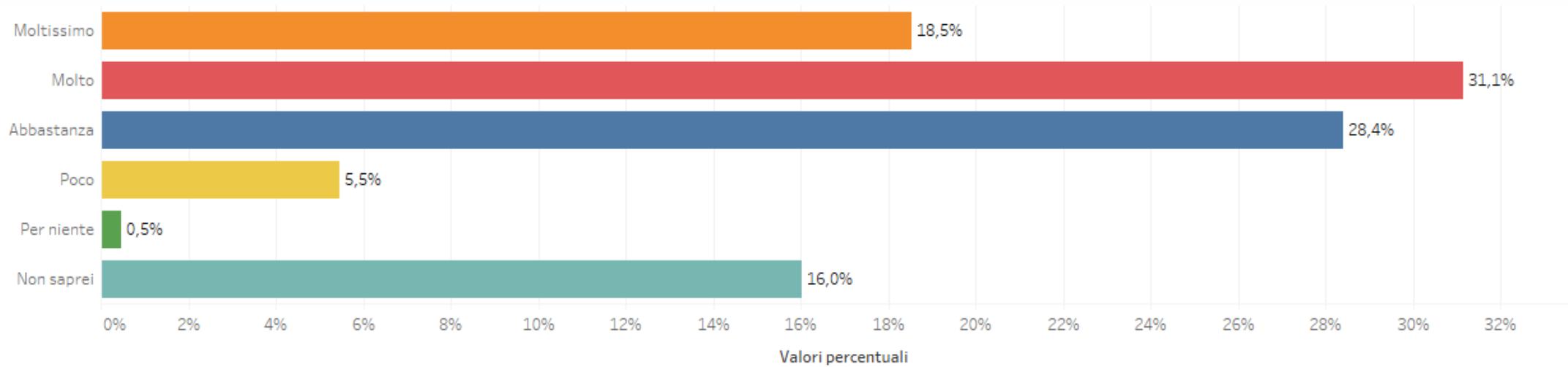
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia operatori uffici (% su chi ha avuto contatti)



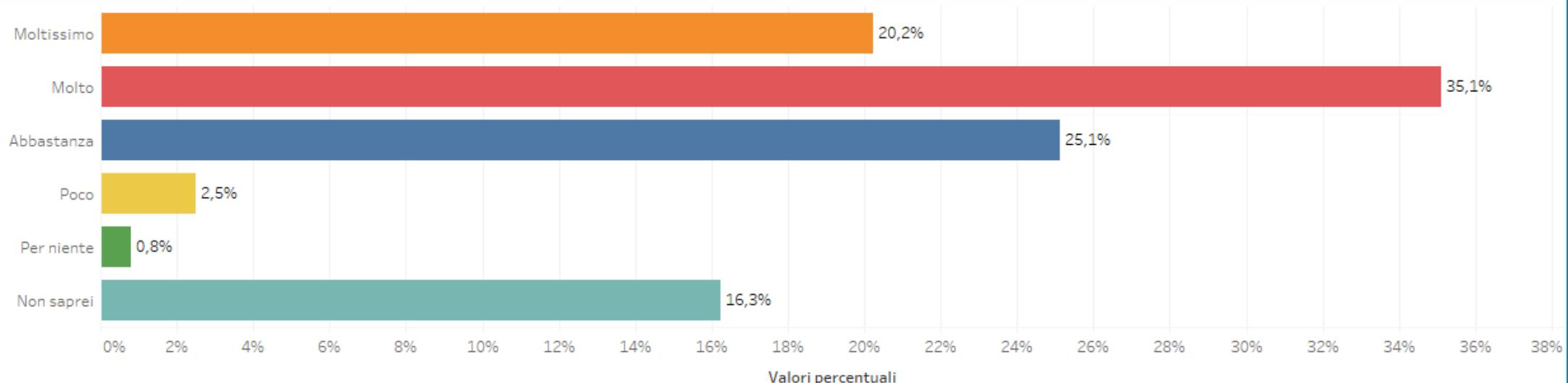
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Accessibilità informazioni sul Piano di offerta formativa (POF)



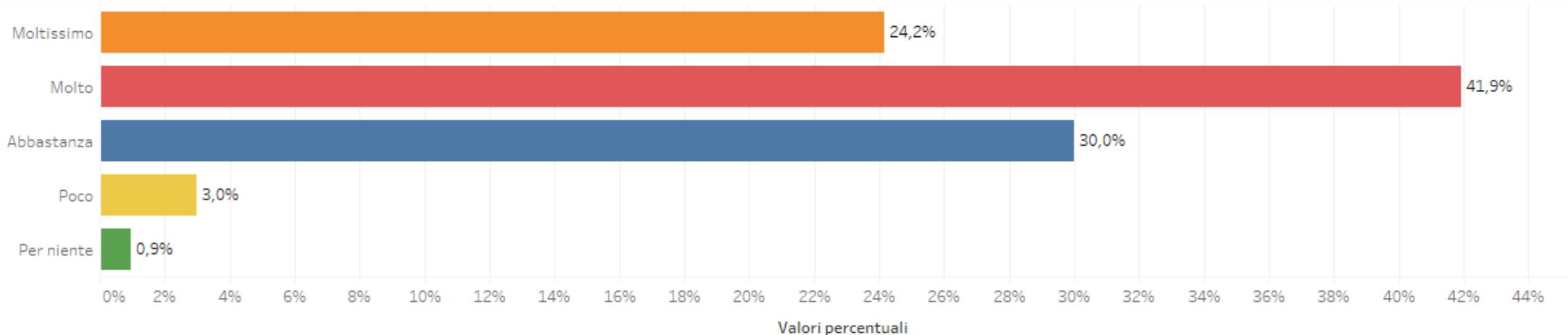
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiarezza e completezza informazioni uffici amministrativi



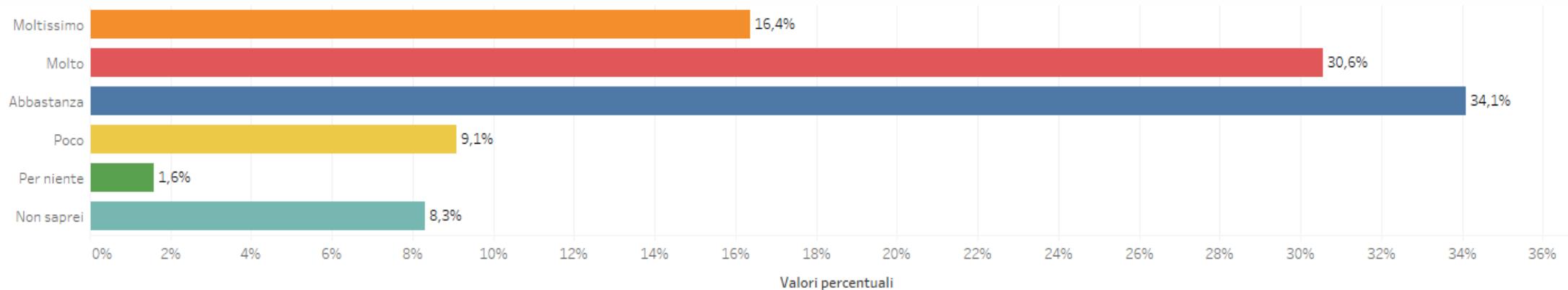
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiarezza e completezza informazioni uffici amministrativi (% su chi ha avuto contatti)



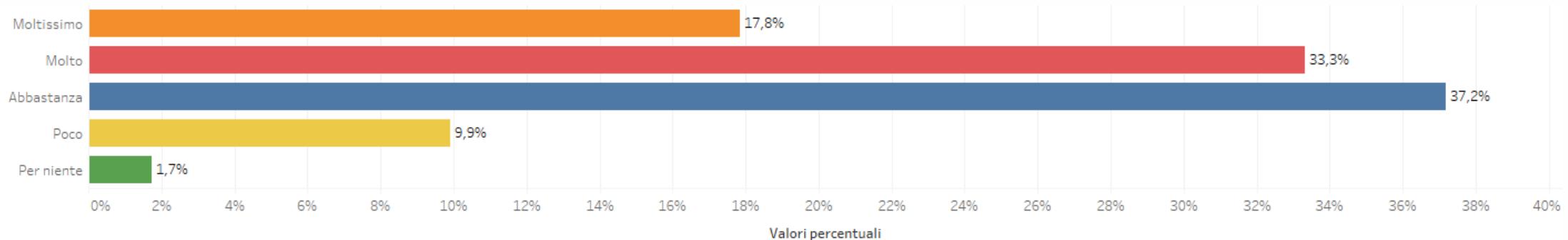
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Accessibilità pagina internet Settore Servizi per l'Infanzia sul sito del Comune di Brescia



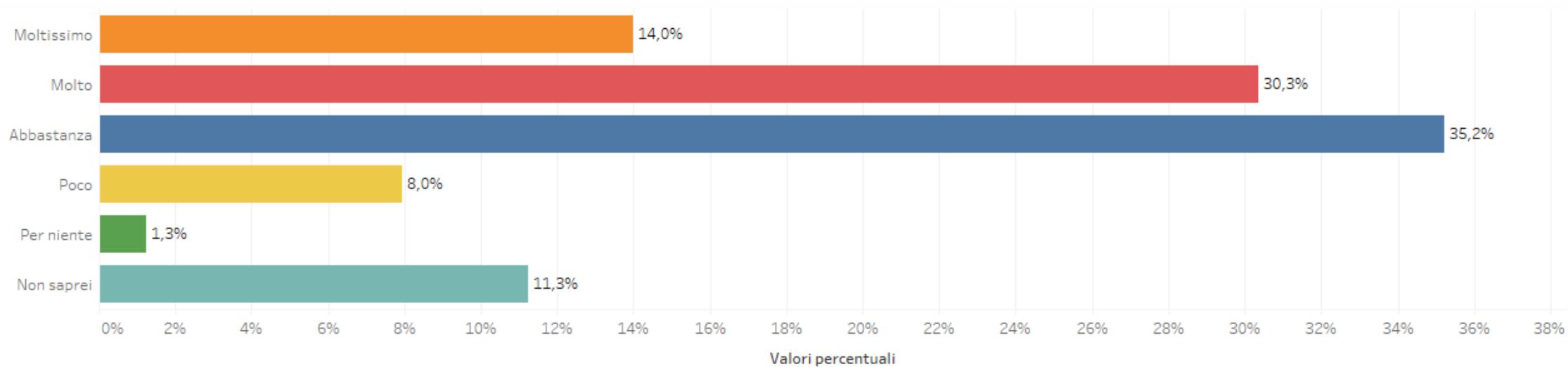
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Accessibilità pagina internet Settore Servizi per l'Infanzia sul sito del Comune di Brescia (% su chi ha avuto esperienza)



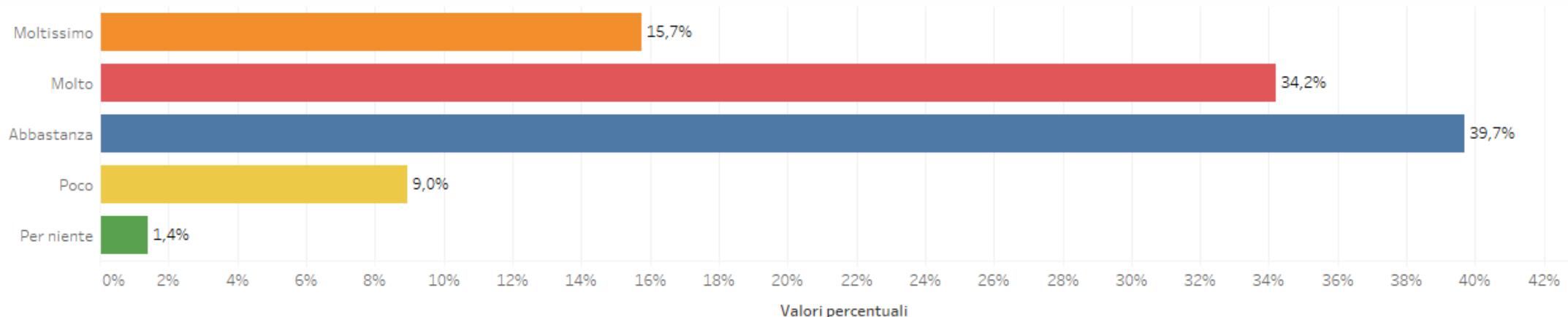
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



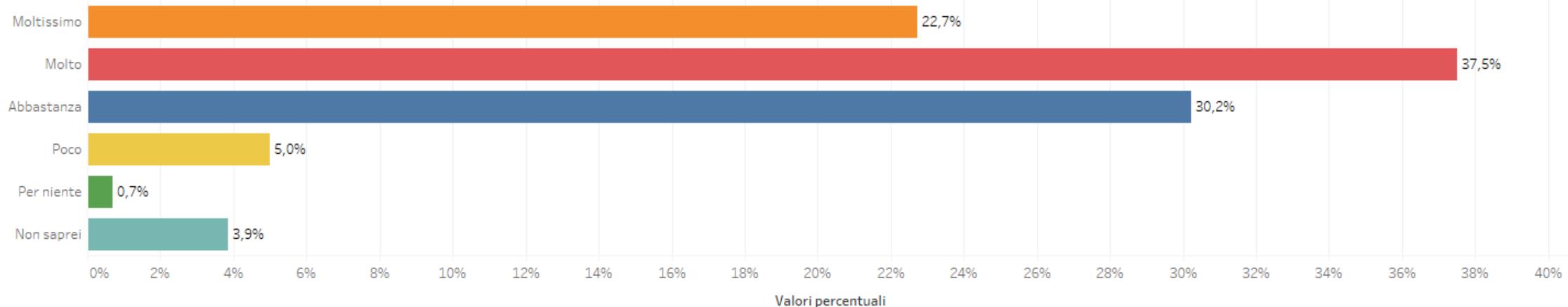
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiarezza, aggiornamento e completezza informazioni pagina internet Settore Servizi per l'Infanzia sul sito del Comune di Brescia (% su chi ha avuto esperienza)



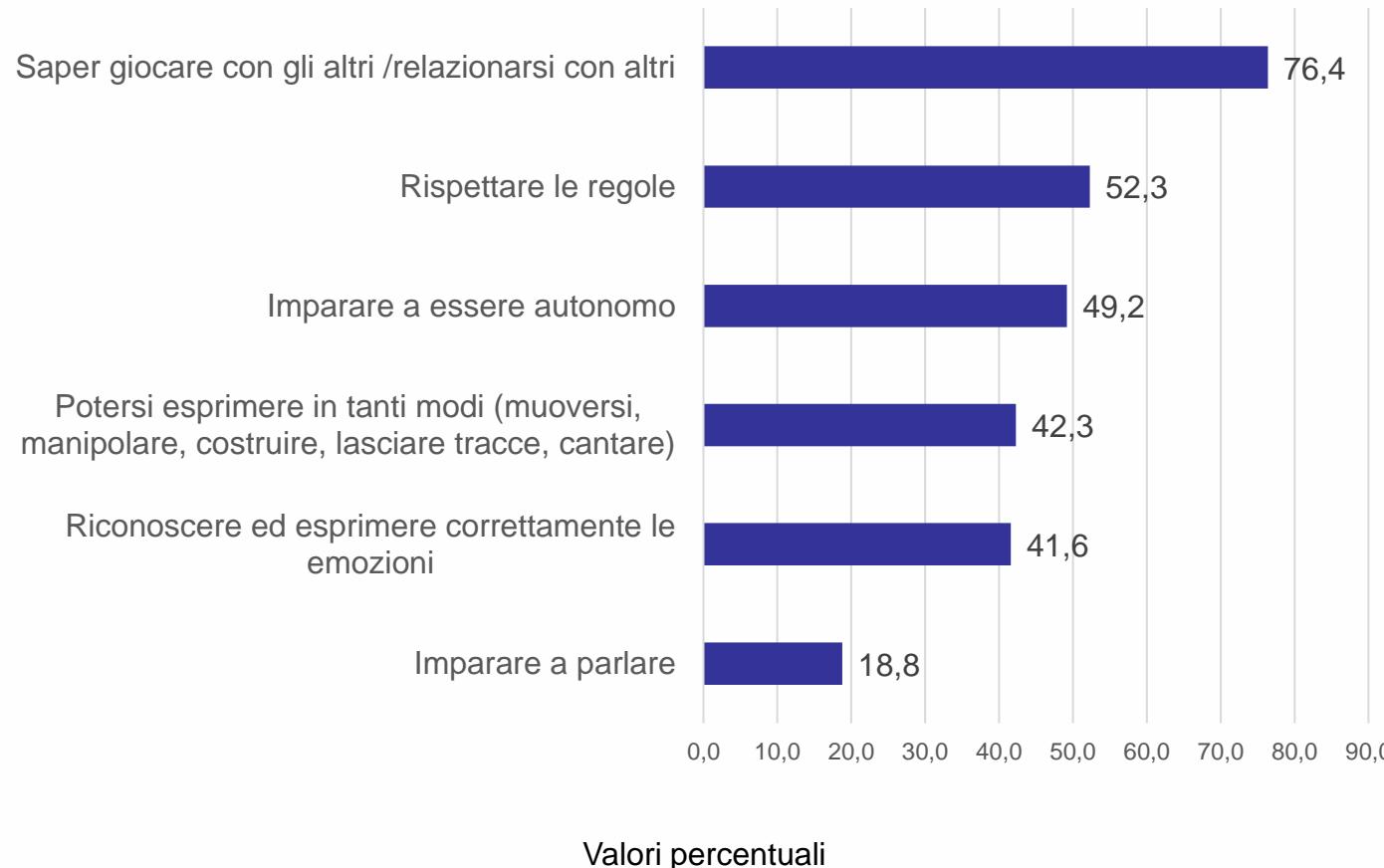
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiarezza e completezza comunicazioni Scuola-Famiglia



VALUTAZIONE PEDAGOGICA

Gli aspetti di crescita ritenuti più importanti dalle famiglie (% sul totale delle famiglie rispondenti)



VALUTAZIONE PEDAGOGICA DELLE FAMIGLIE

Quanto la scuola frequentata aiuta il bambino a sviluppare gli aspetti di crescita ritenuti importanti?

