



# **Customer Satisfaction**

## **Scuola di infanzia**

### **a.s. 2023/24**

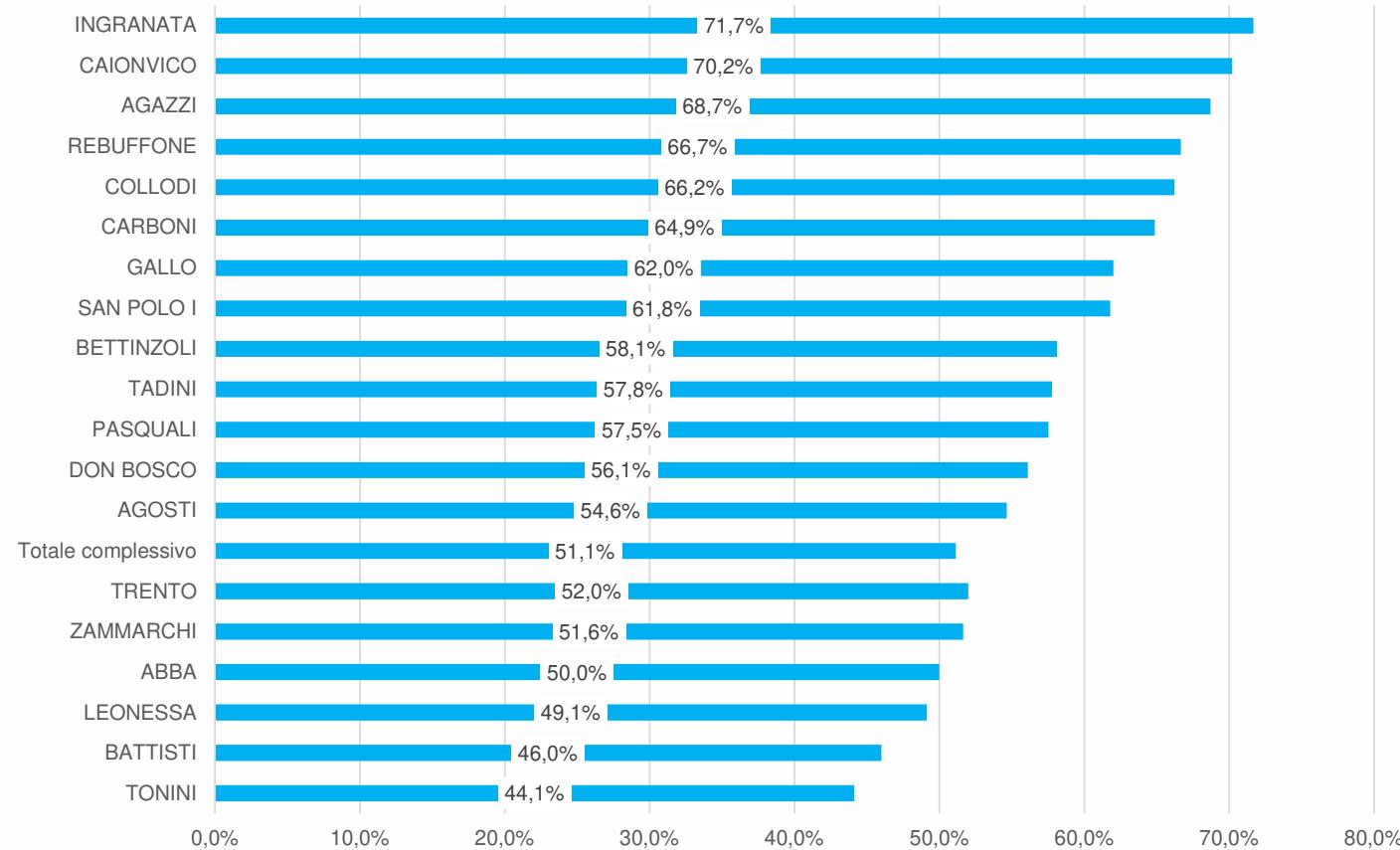
Settore Transizione Digitale  
Ufficio di Statistica

Novembre 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

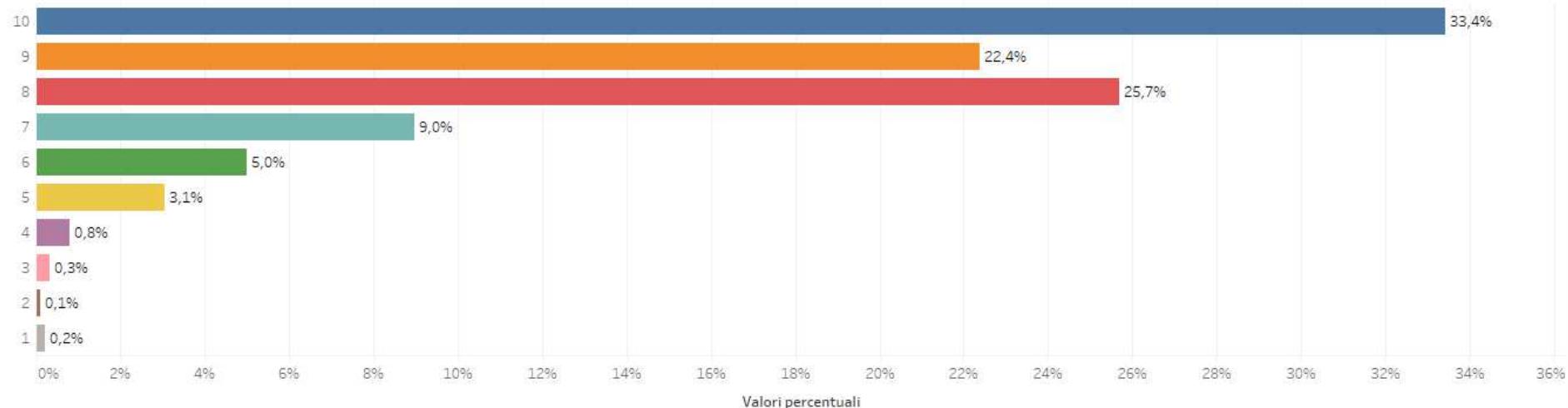


# Soddisfazione complessiva

- 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)

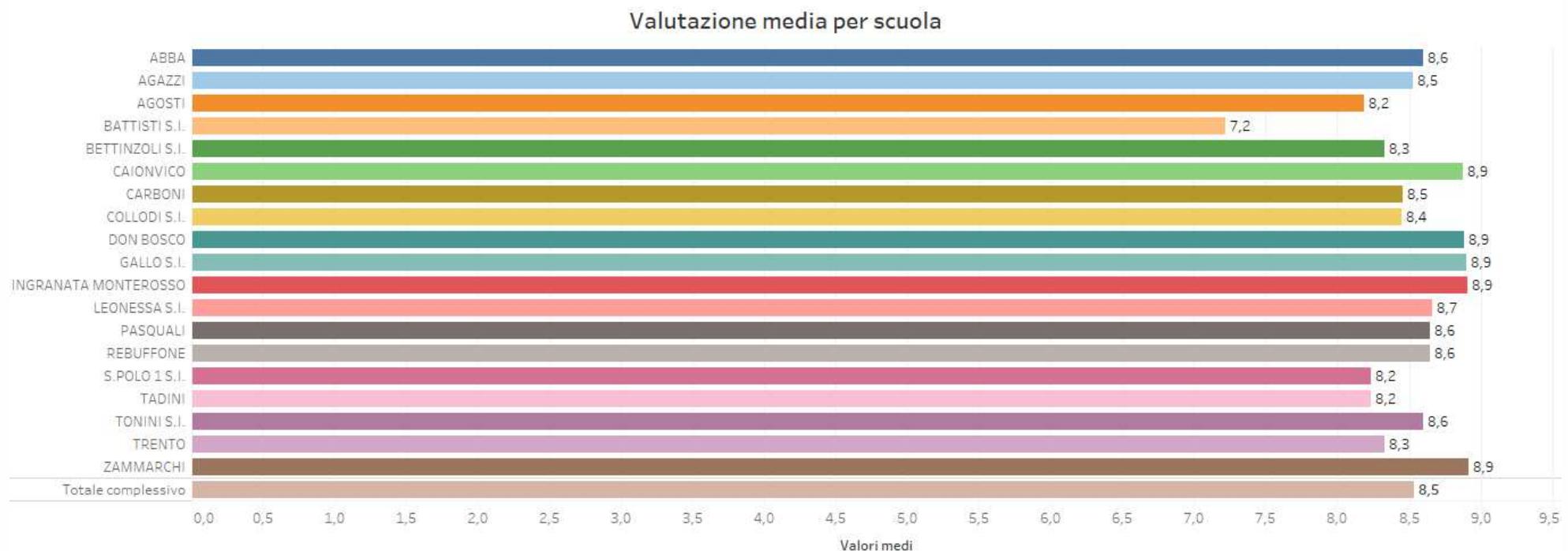
## Valutazione della «Scuola frequentata» per punteggio assegnato

Valutazione della scuola di infanzia

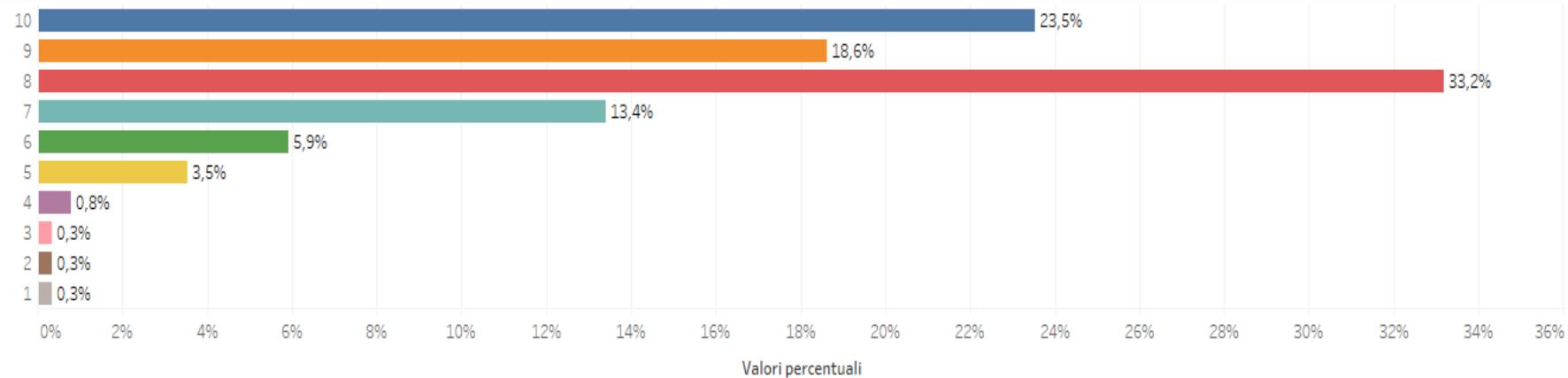


**SODDISFAZIONE MEDIA = 8,5**  
(1=minimo a 10=massimo)

## Valutazione media della «scuola frequentata» per scuola di infanzia

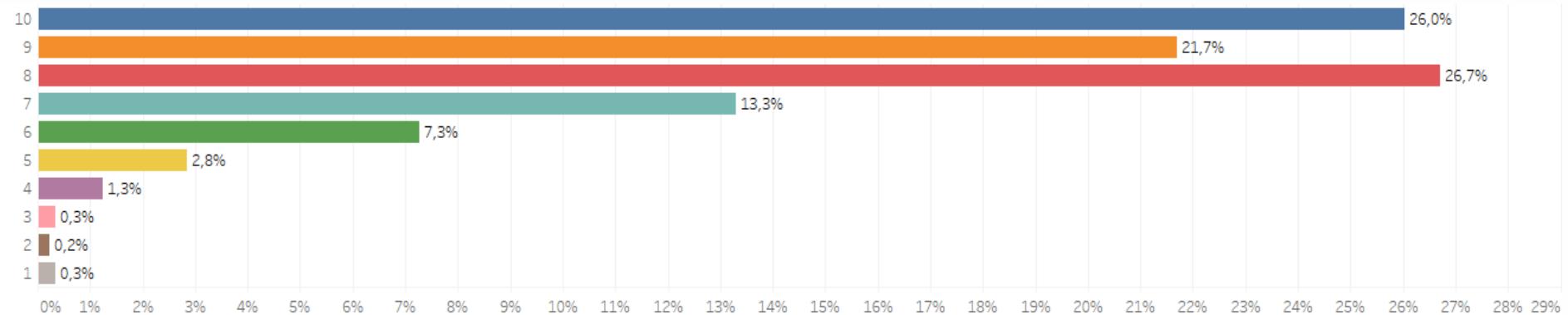


## Valutazione complessiva del «Servizio Scuola e uffici amministrativi»

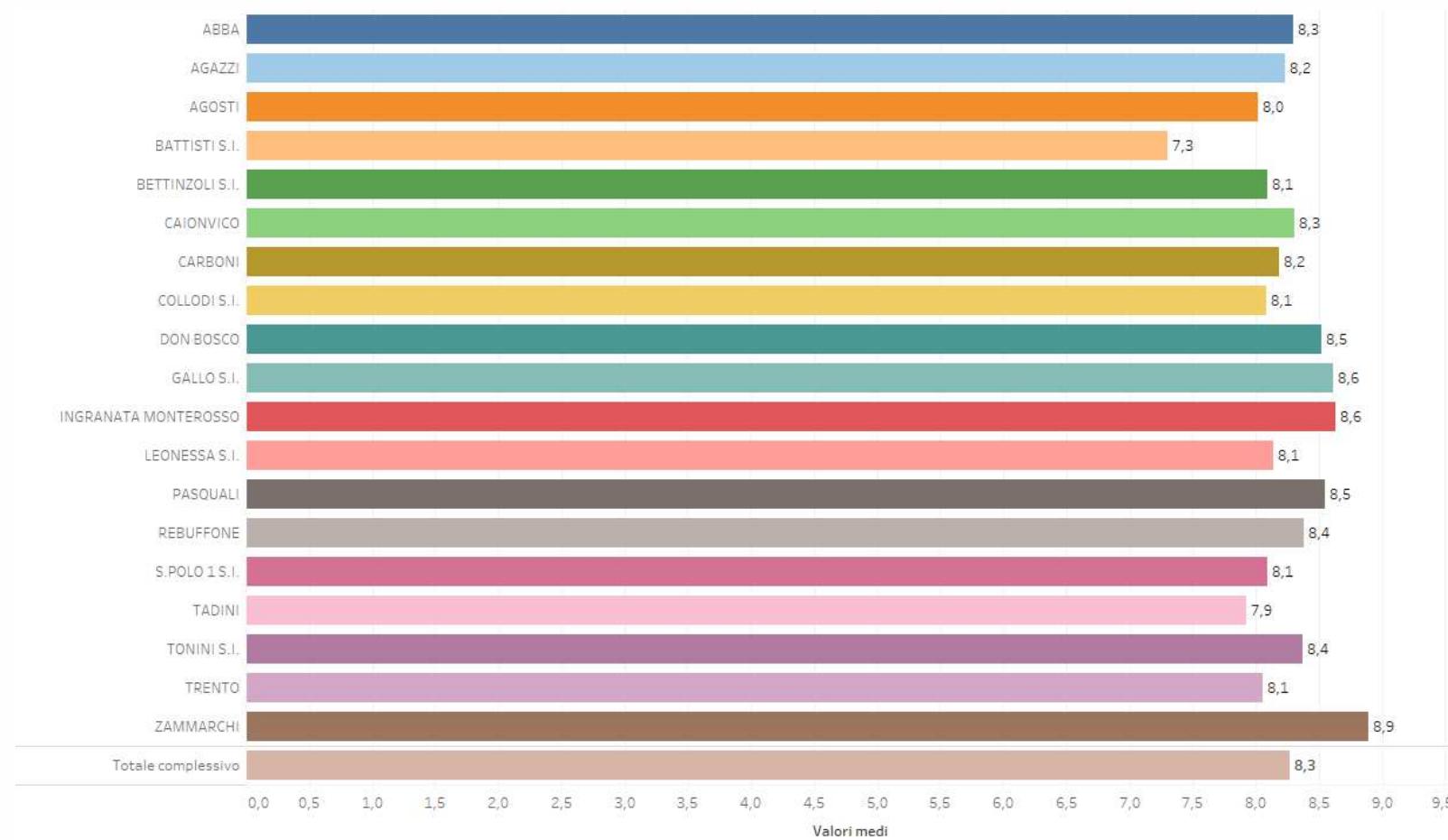


**SODDISFAZIONE MEDIA = 8,2**  
(1=minimo a 10=massimo)

Quanto l'offerta scolastica è conforme alle aspettative delle famiglie?  
Valori percentuali (da 1=minimo a 10=massimo)



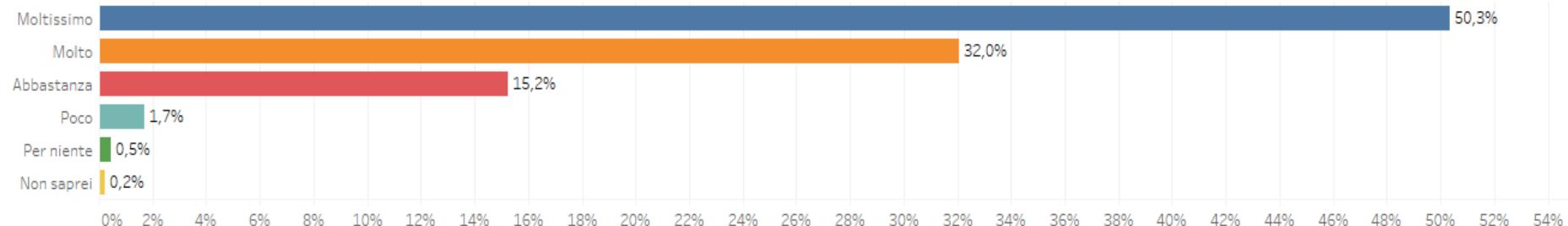
## Offerta scolastica conforme alle aspettative delle famiglie? Punteggi medi per scuola



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

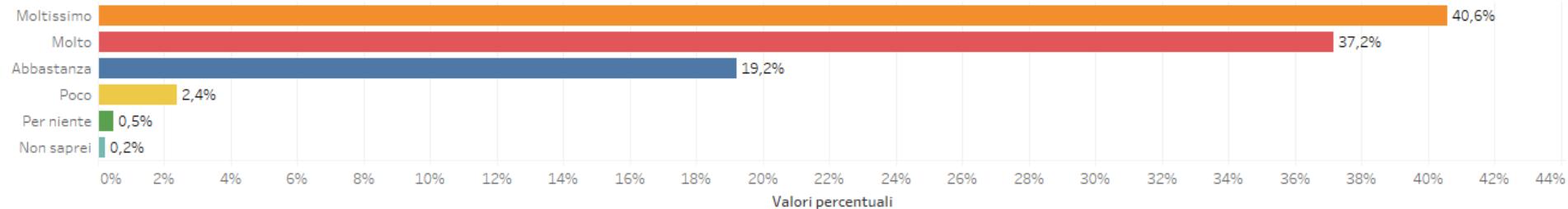
## ACCESSIBILITA' FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Comodità e vicinanza della scuola frequentata



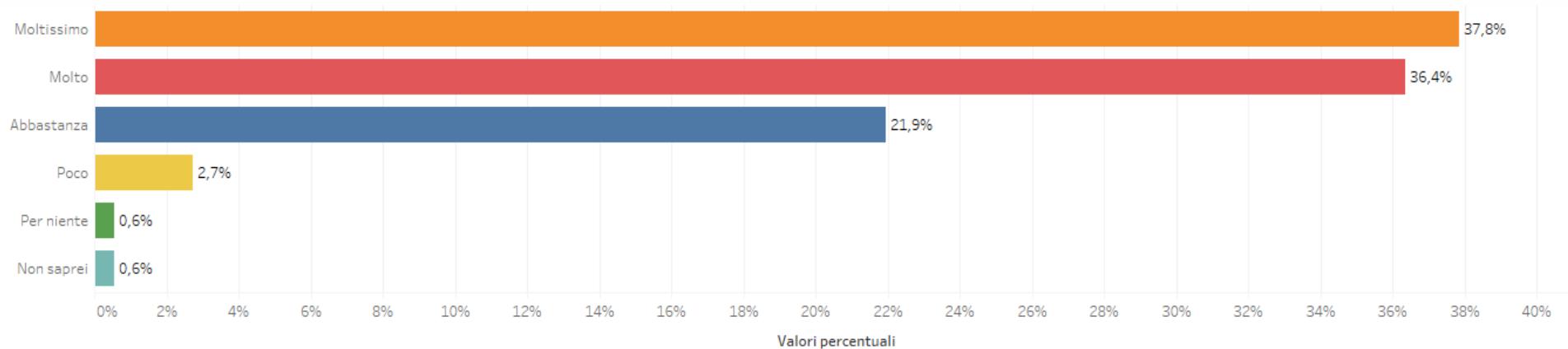
## ACCESSIBILITA' FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Orari di apertura della scuola frequentata



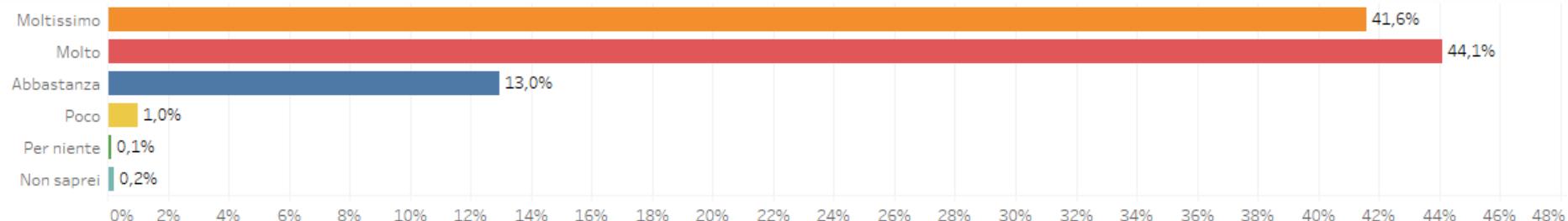
## AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Presenza di spazi per il gioco



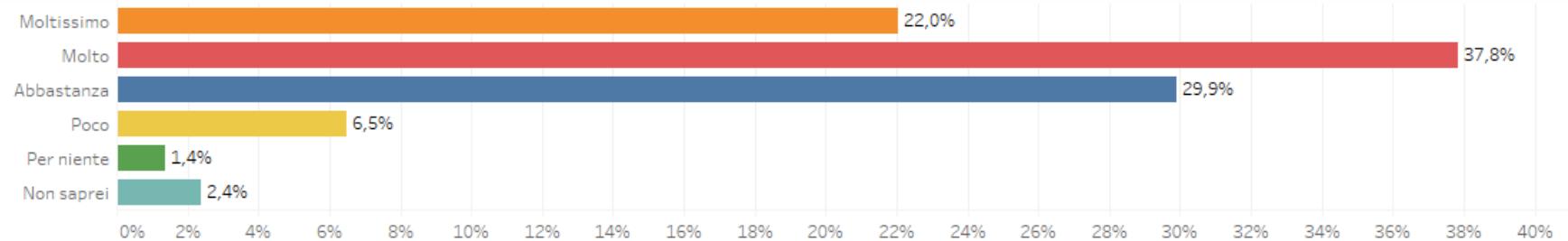
## AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Pulizia e ordine degli ambienti



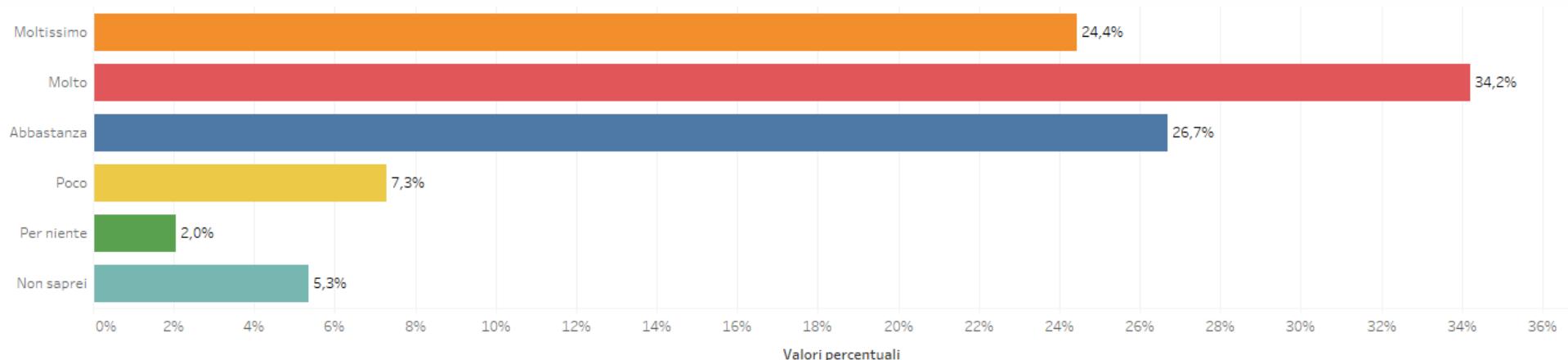
## MENSA SCOLASTICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Qualità e varietà della mensa



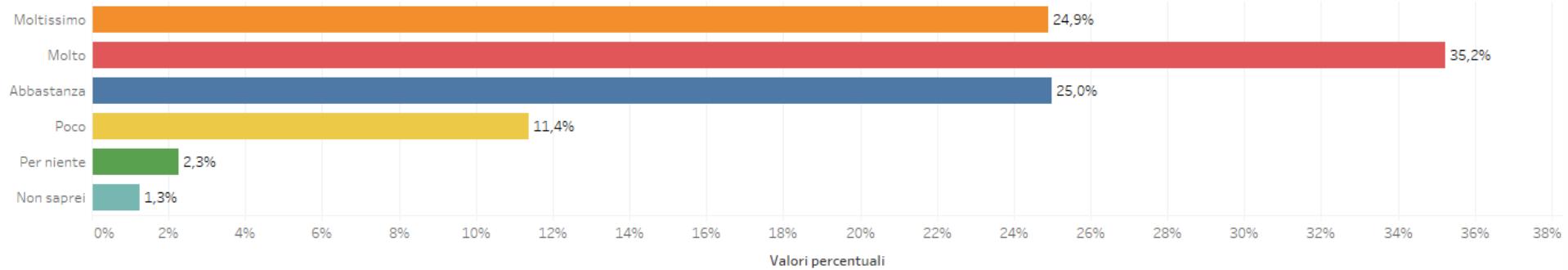
## ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

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



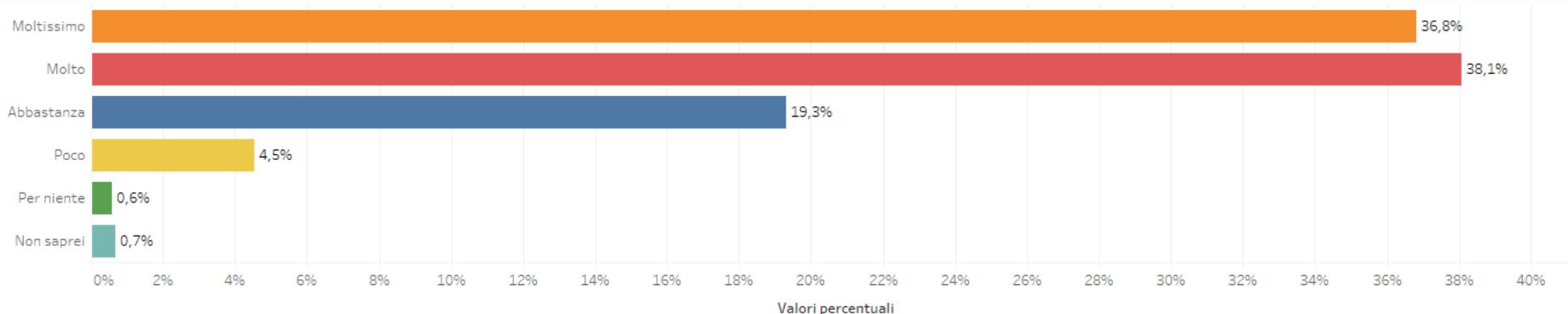
## ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

### Conoscenza attività svolte a scuola dal bambino



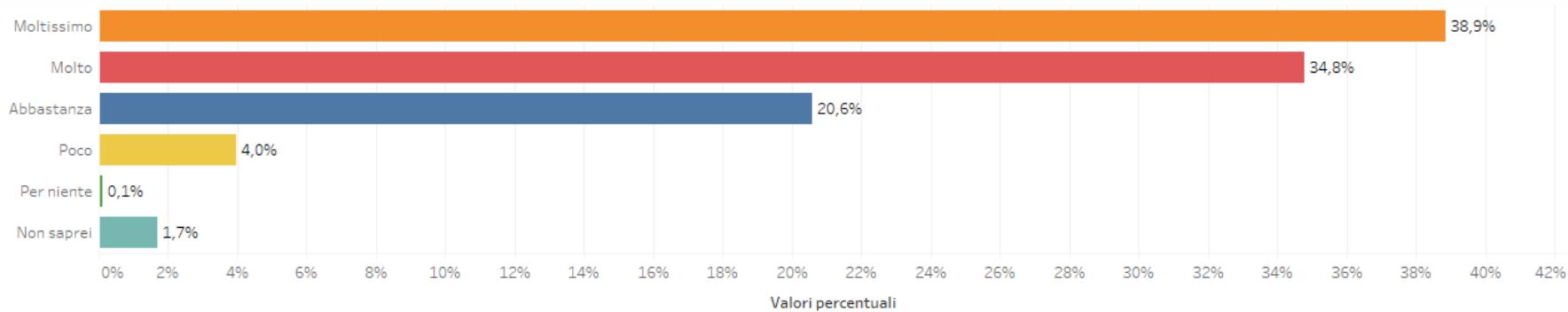
## ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

### Conoscenza attività organizzate per i genitori



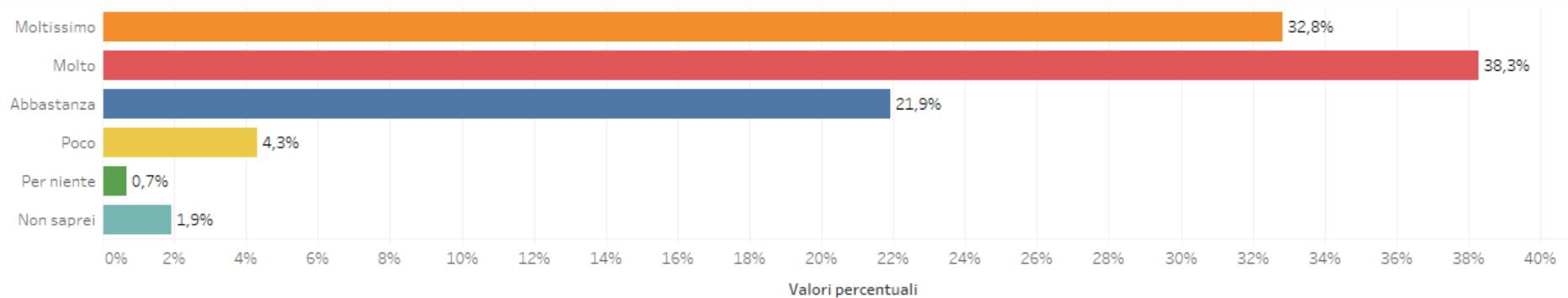
## ATTIVITA' EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Proposte educative e di gioco



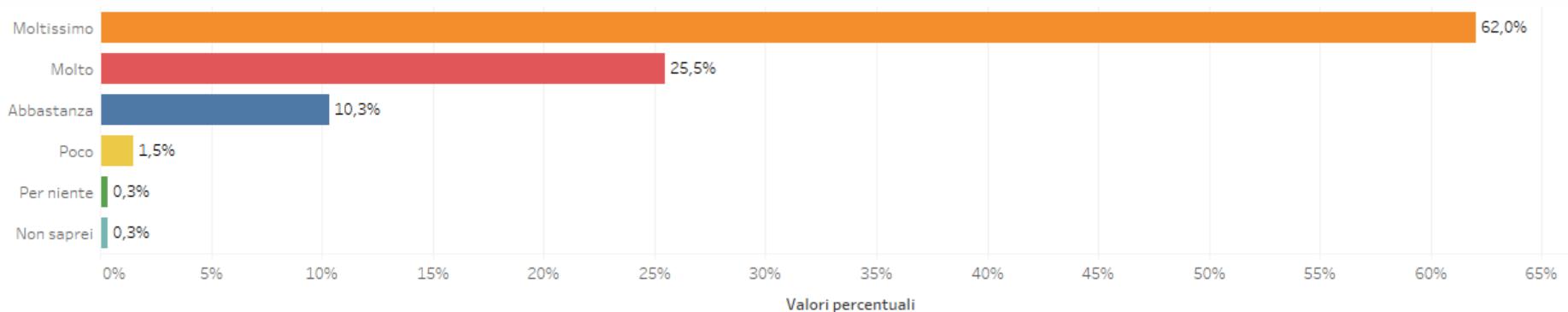
## ATTIVITA' EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Modalità di inserimento del bambino a scuola



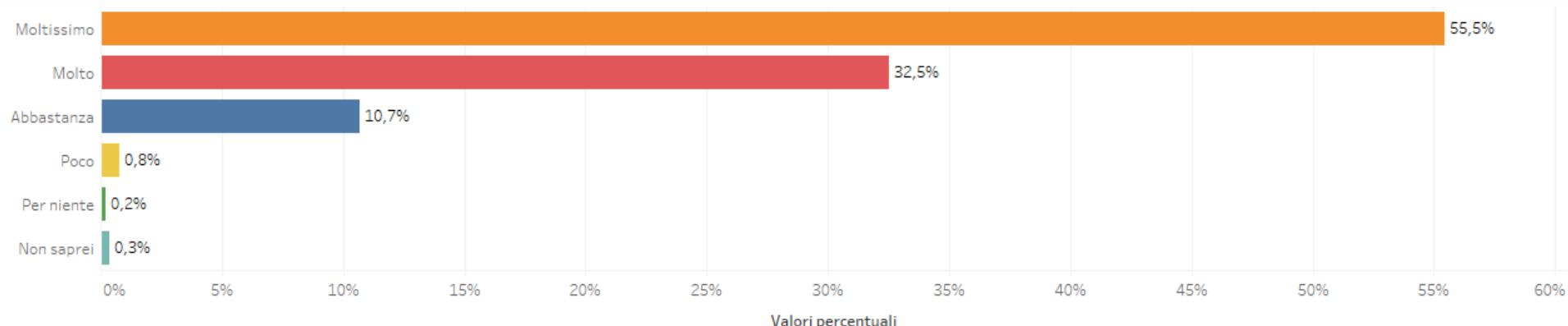
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia personale insegnante nei confronti dei genitori e dei bambini



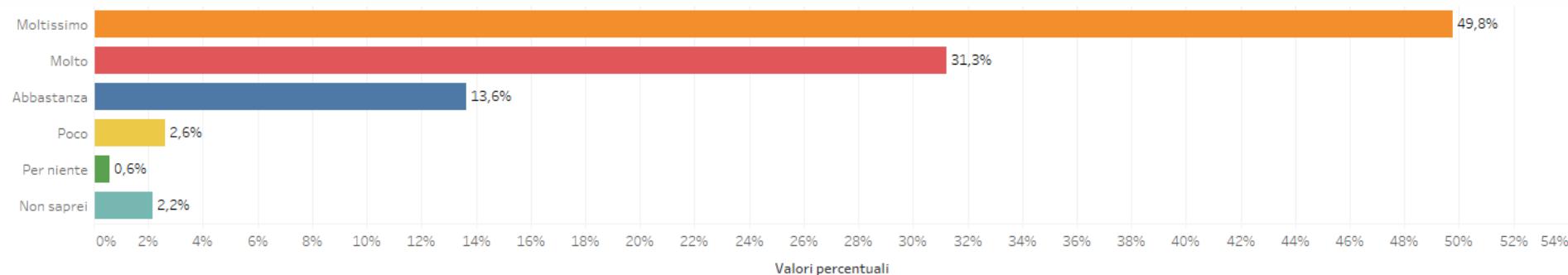
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia personale ausiliario nei confronti dei genitori e dei bambini



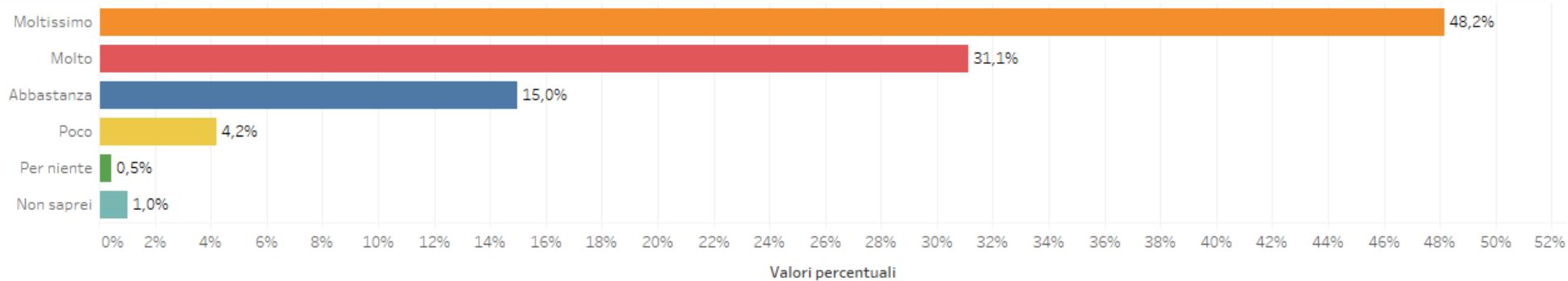
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



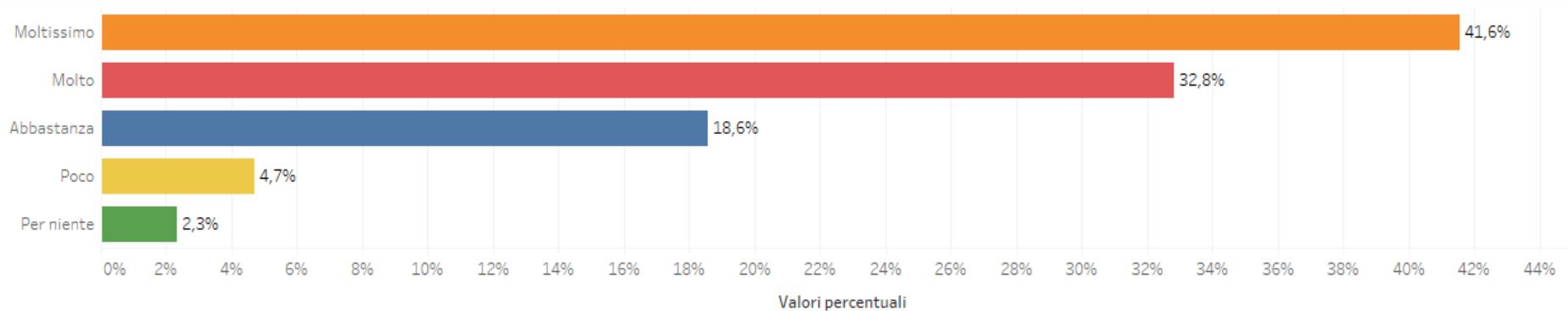
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Comunicazione con le insegnanti



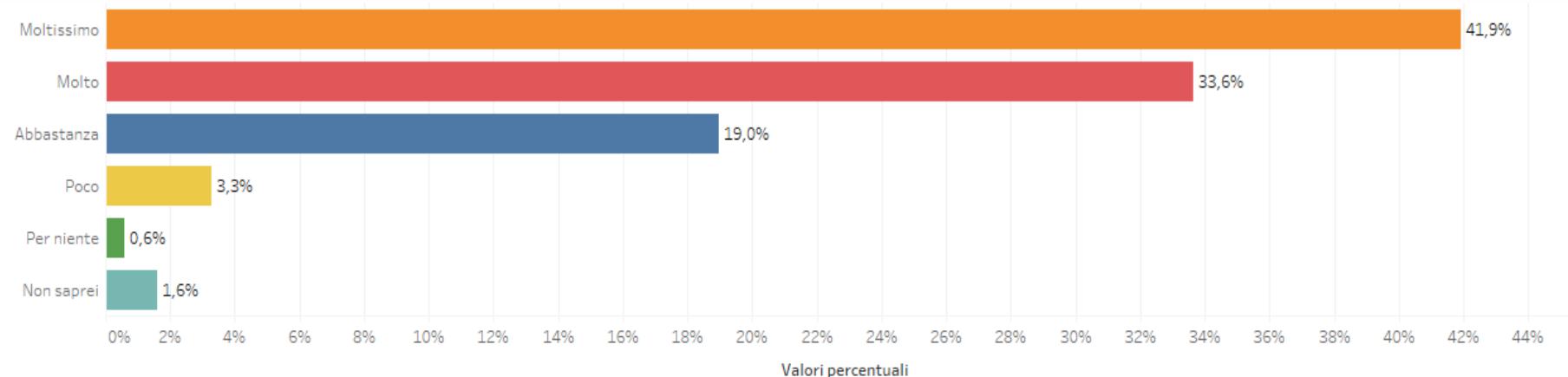
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



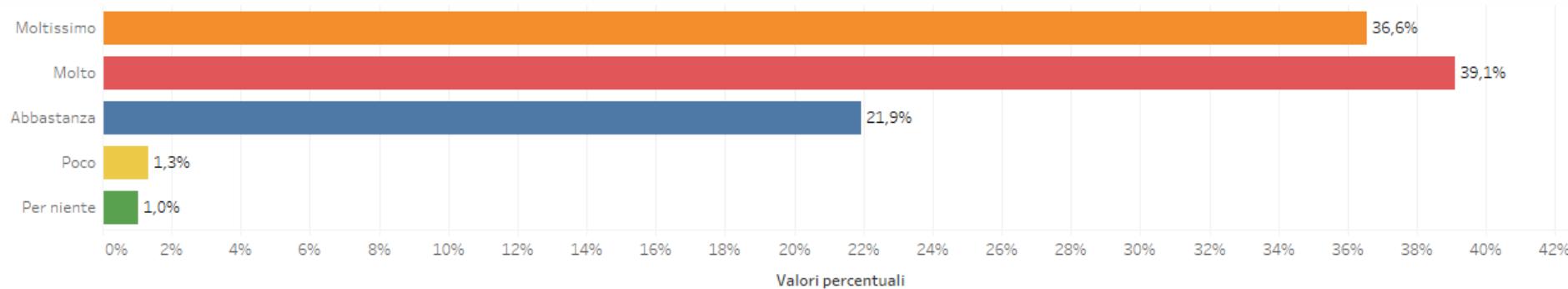
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Attenzione e cura dei bambini



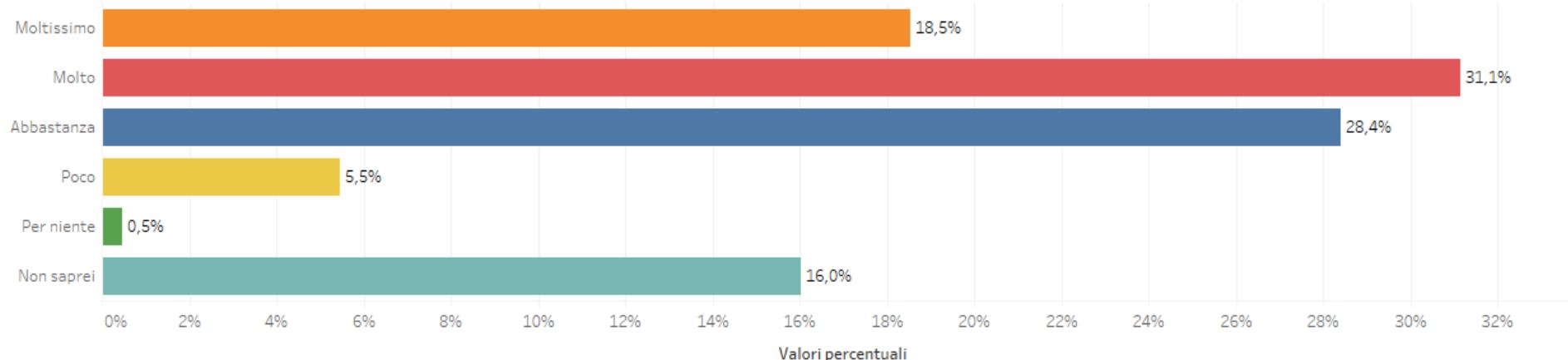
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia operatori uffici (% su chi ha avuto contatti)



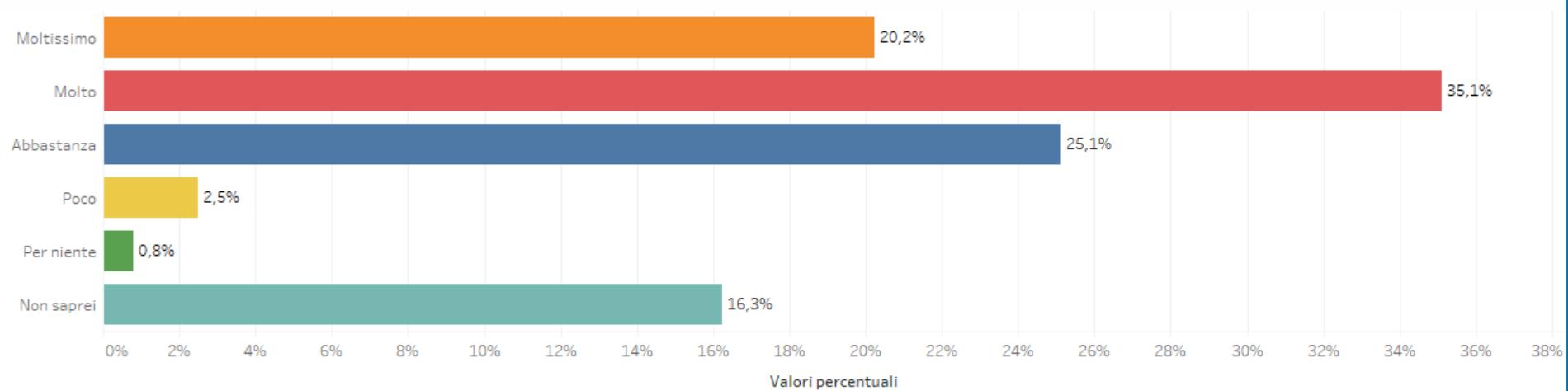
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Accessibilità informazioni sul Piano di offerta formativa (POF)



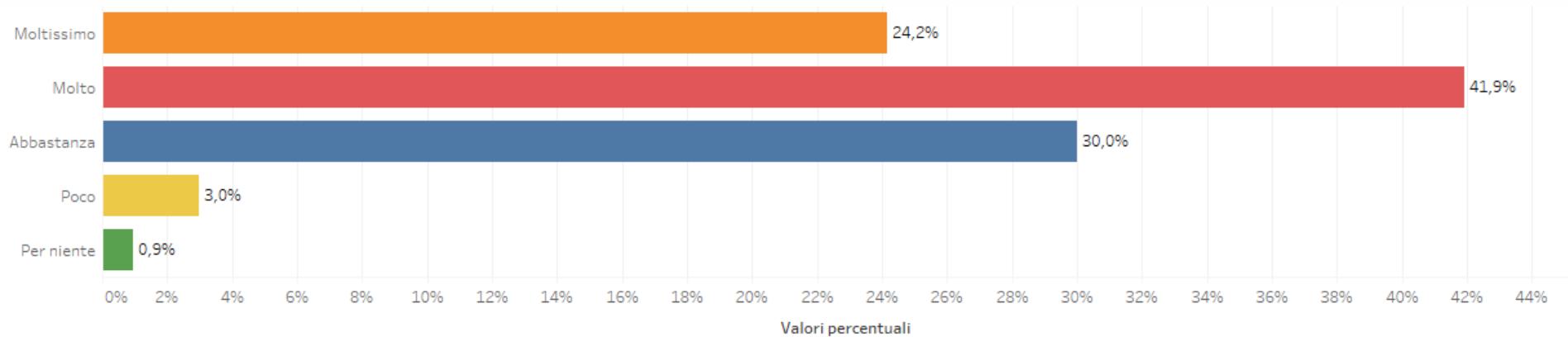
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Chiarezza e completezza informazioni uffici amministrativi



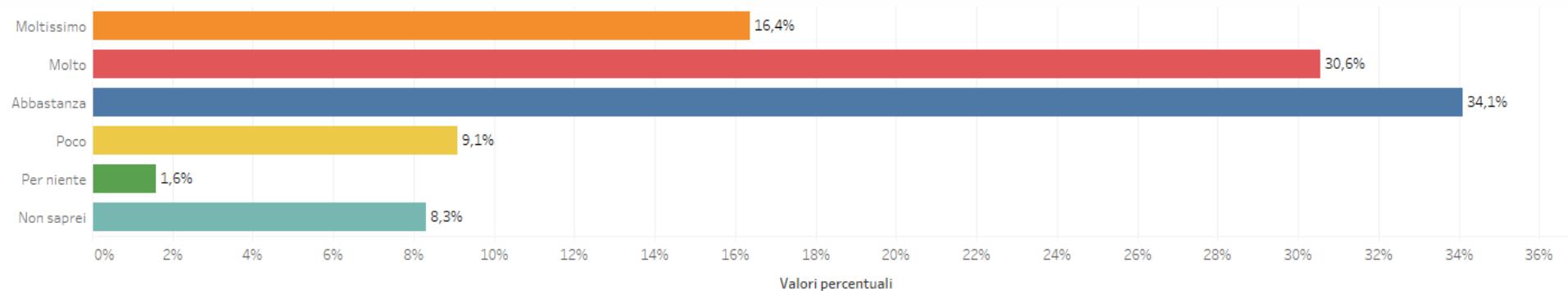
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



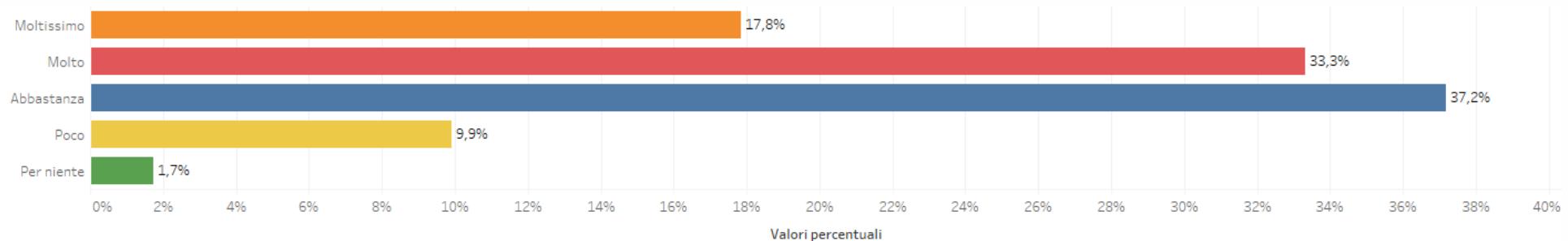
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



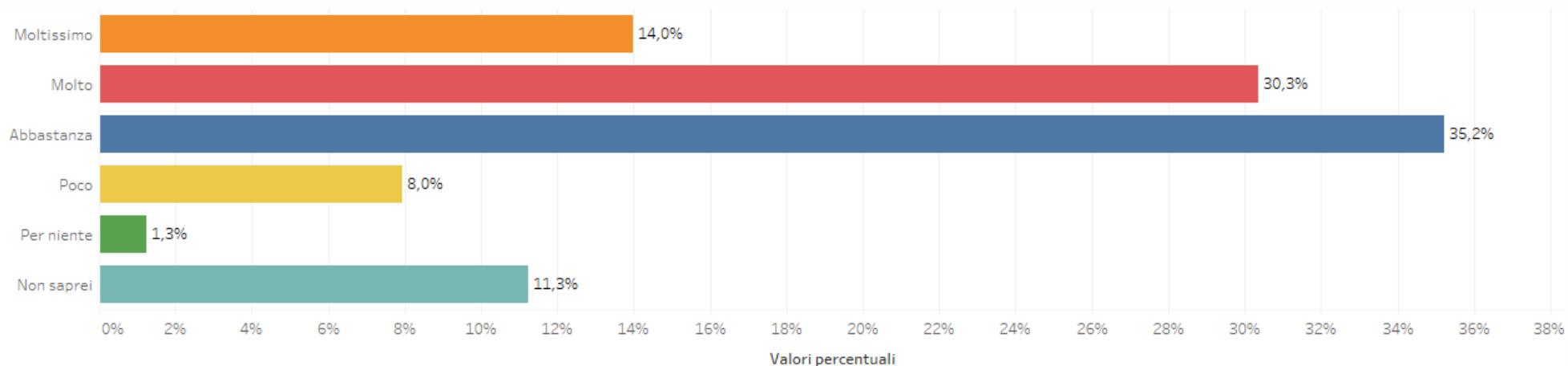
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



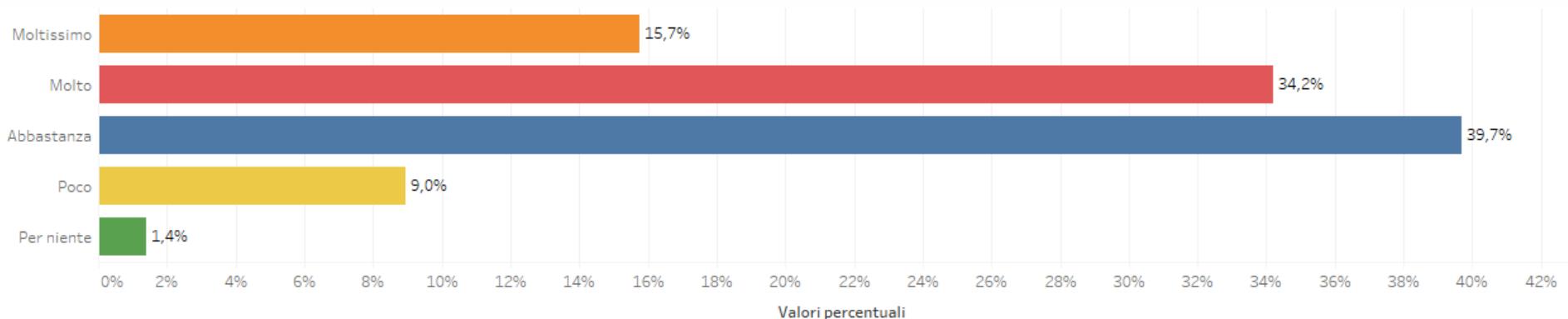
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



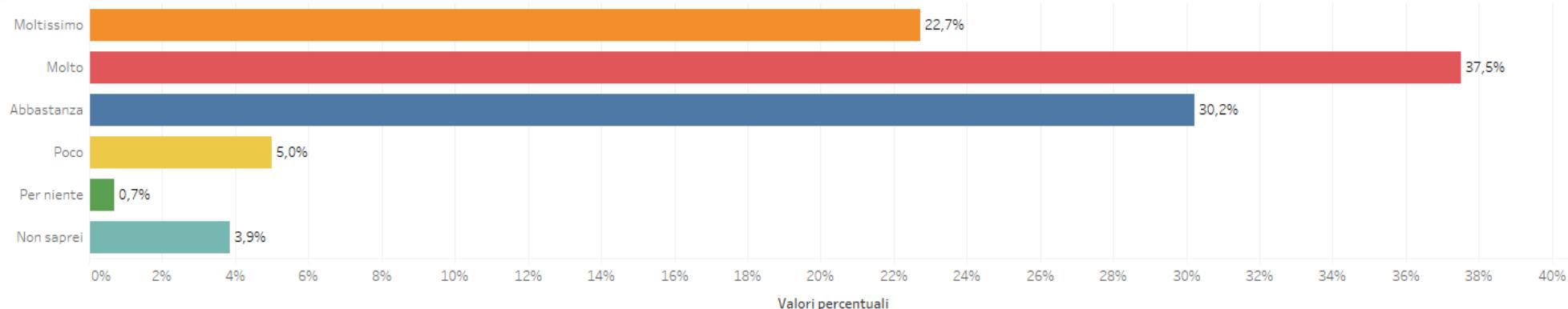
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



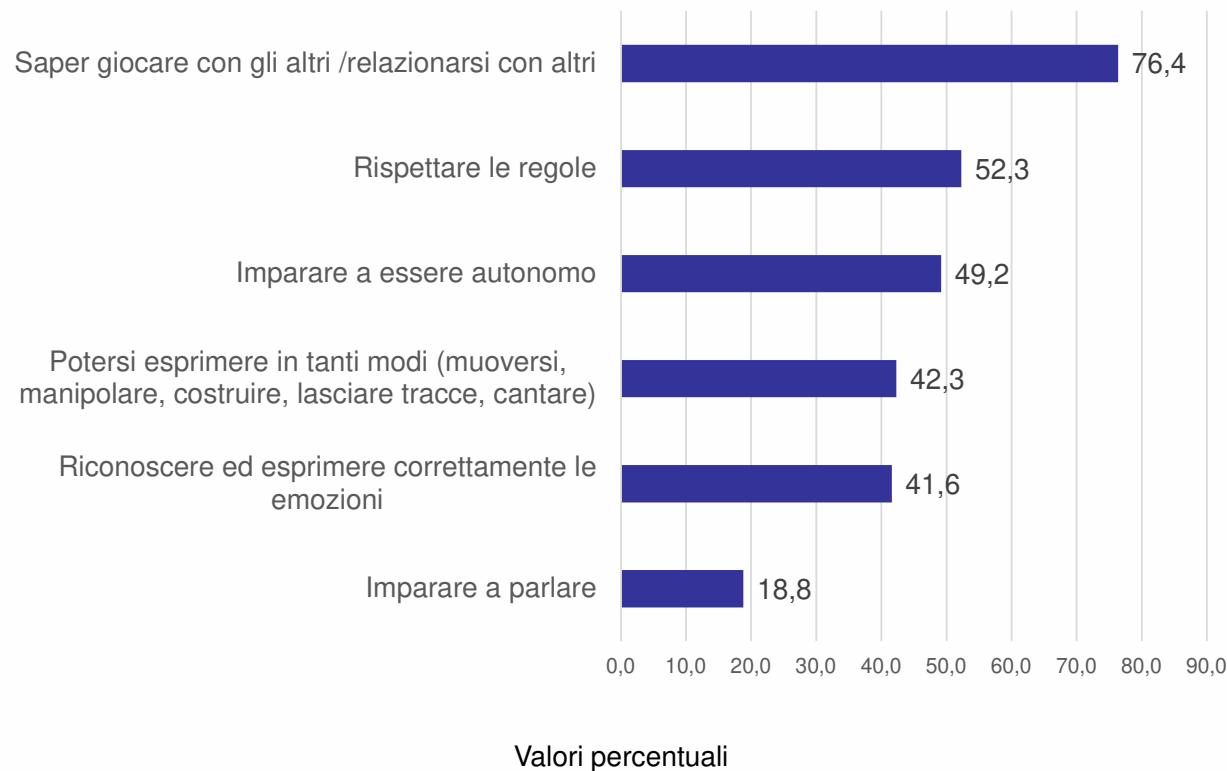
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### 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?

