



***Customer Satisfaction***  
**Centri Ricreativi Estivi**  
**scuola primaria – Anno 2023**

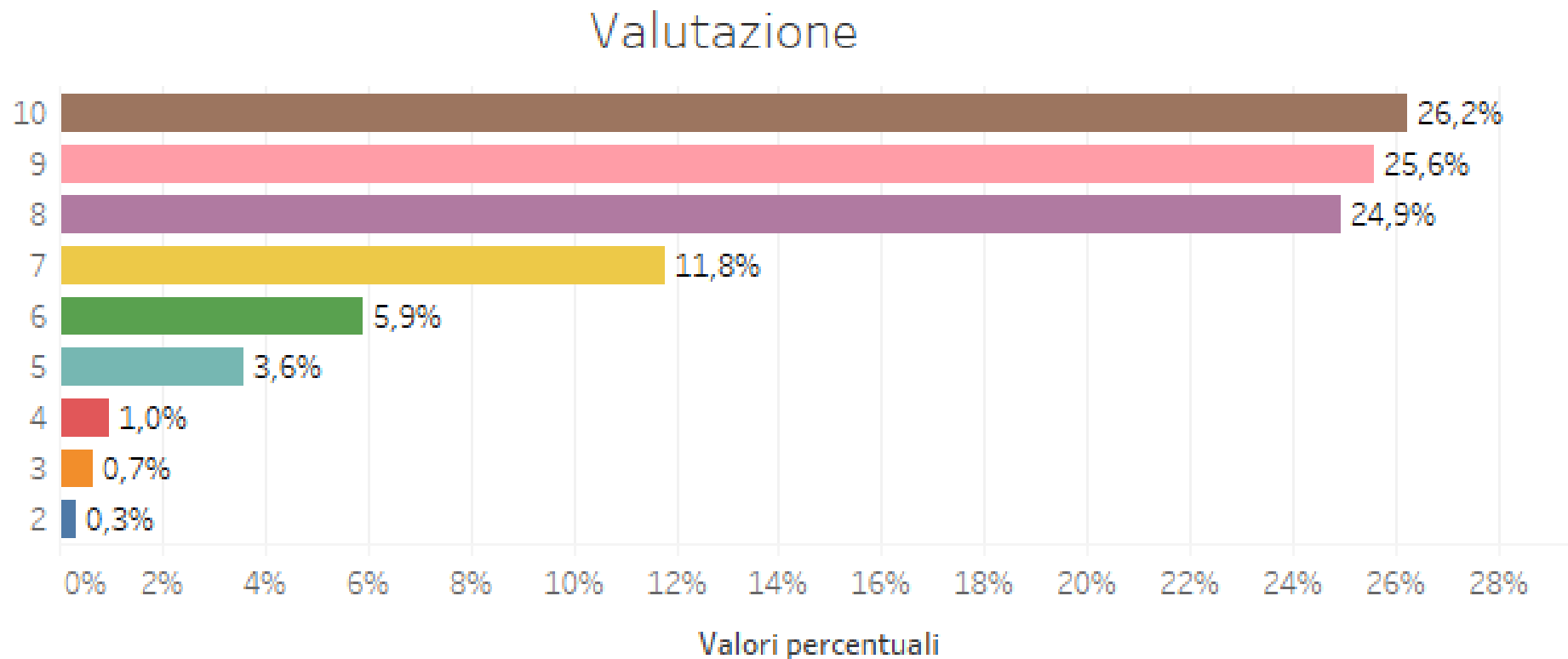
Settore Transizione Digitale  
Servizio Statistica e Centro Studi  
*Dicembre 2023*

# Presentazione

- In questo report, sono riportati i risultati principali dell'indagine di *Customer Satisfaction* sui Centri Ricreativi Estivi, servizi erogati dal Comune e usufruiti dalle famiglie nell'estate 2023 (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 il Servizio 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), il questionario alle famiglie è stato somministrato alle famiglie via web (modalità CAWI = *Computer Assisted Web Interview*).
- Hanno partecipato e risposto in modo completo 305 famiglie, pari al **44,3%** delle famiglie invitate a partecipare.

# Valutazione complessiva

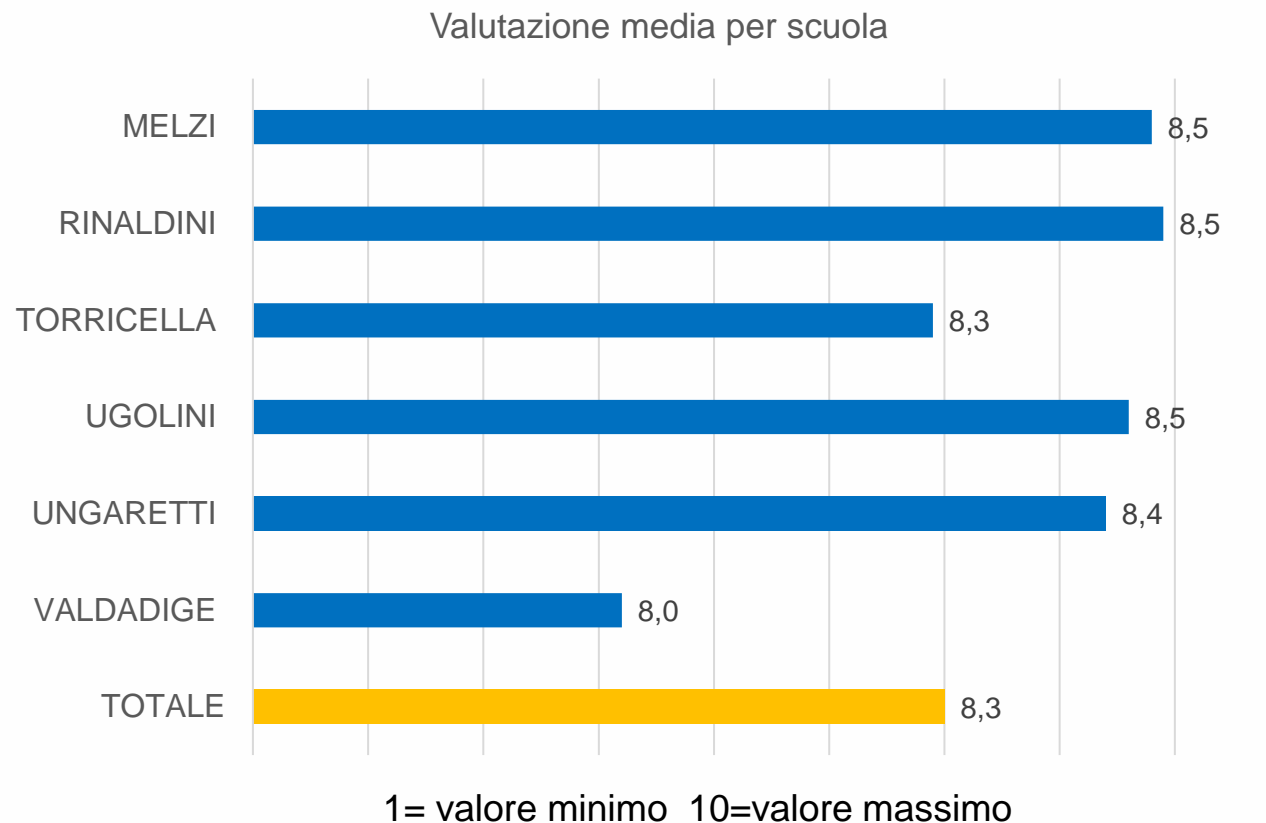
- **Elevata soddisfazione** delle famiglie rispetto al Centro Ricreativo Estivo frequentato: il **76,5%** fornisce un voto superiore a 8/10 (scala da 1 a 10)



1= valore minimo 10=valore massimo

# Valutazione media

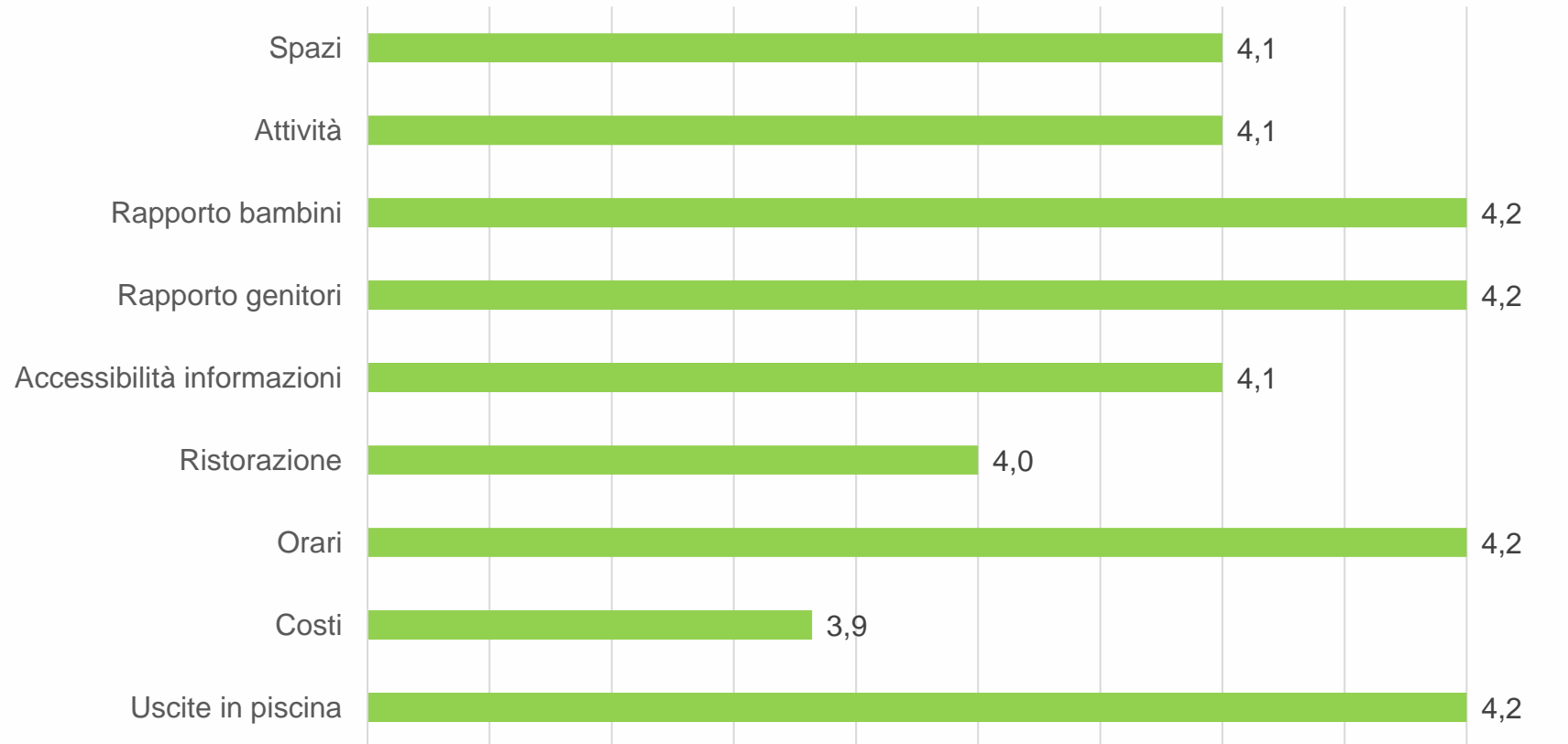
- **Elevata soddisfazione** delle famiglie rispetto al Centro Ricreativo Estivo frequentato: punteggio medio = **8,3** (in una scala da 1 a 10)



Soddisfazione per i singoli aspetti indagati

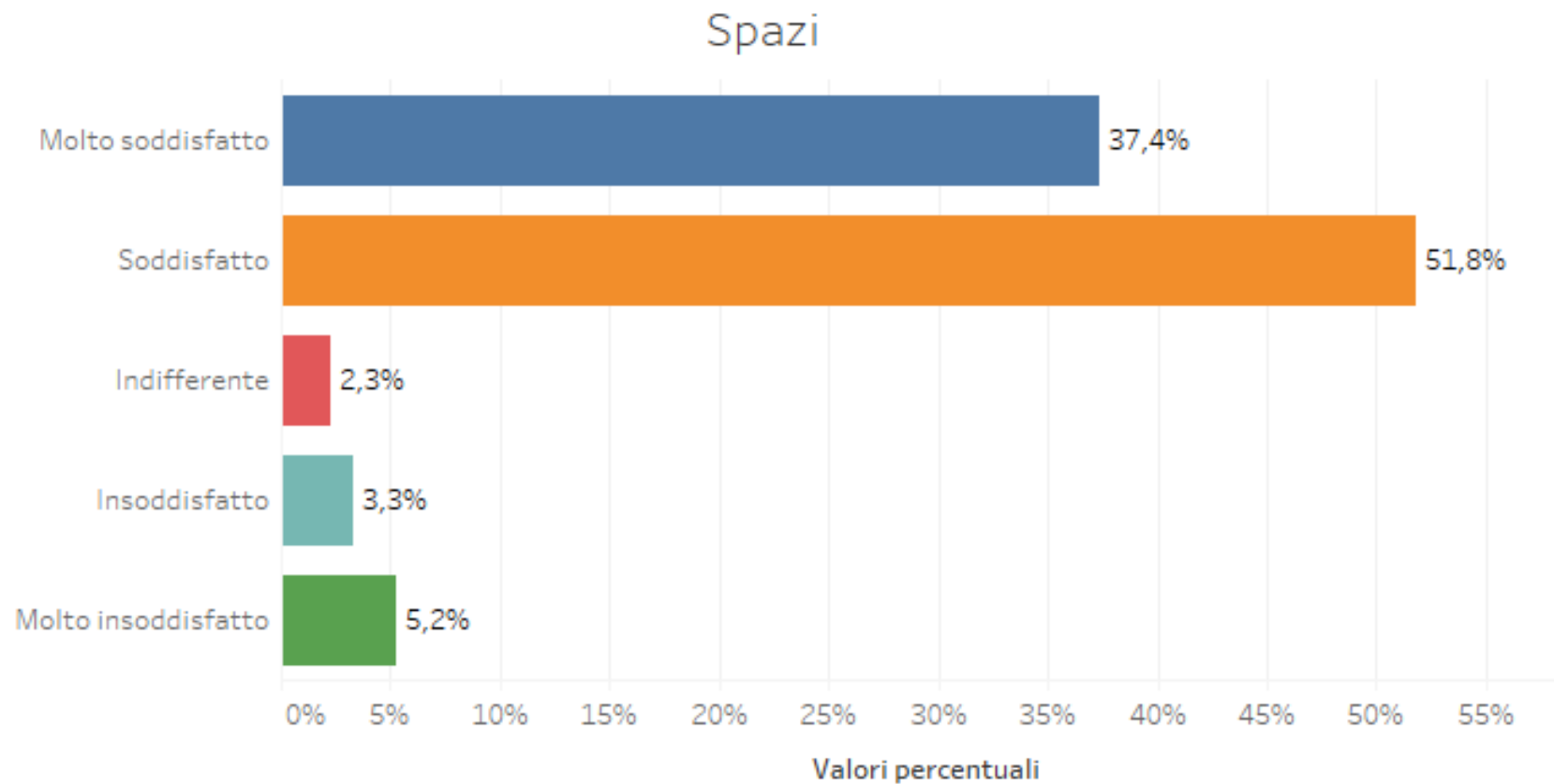
# Soddisfazione media delle famiglie per singoli aspetti indagati

## Tavola riassuntiva (valori medi)

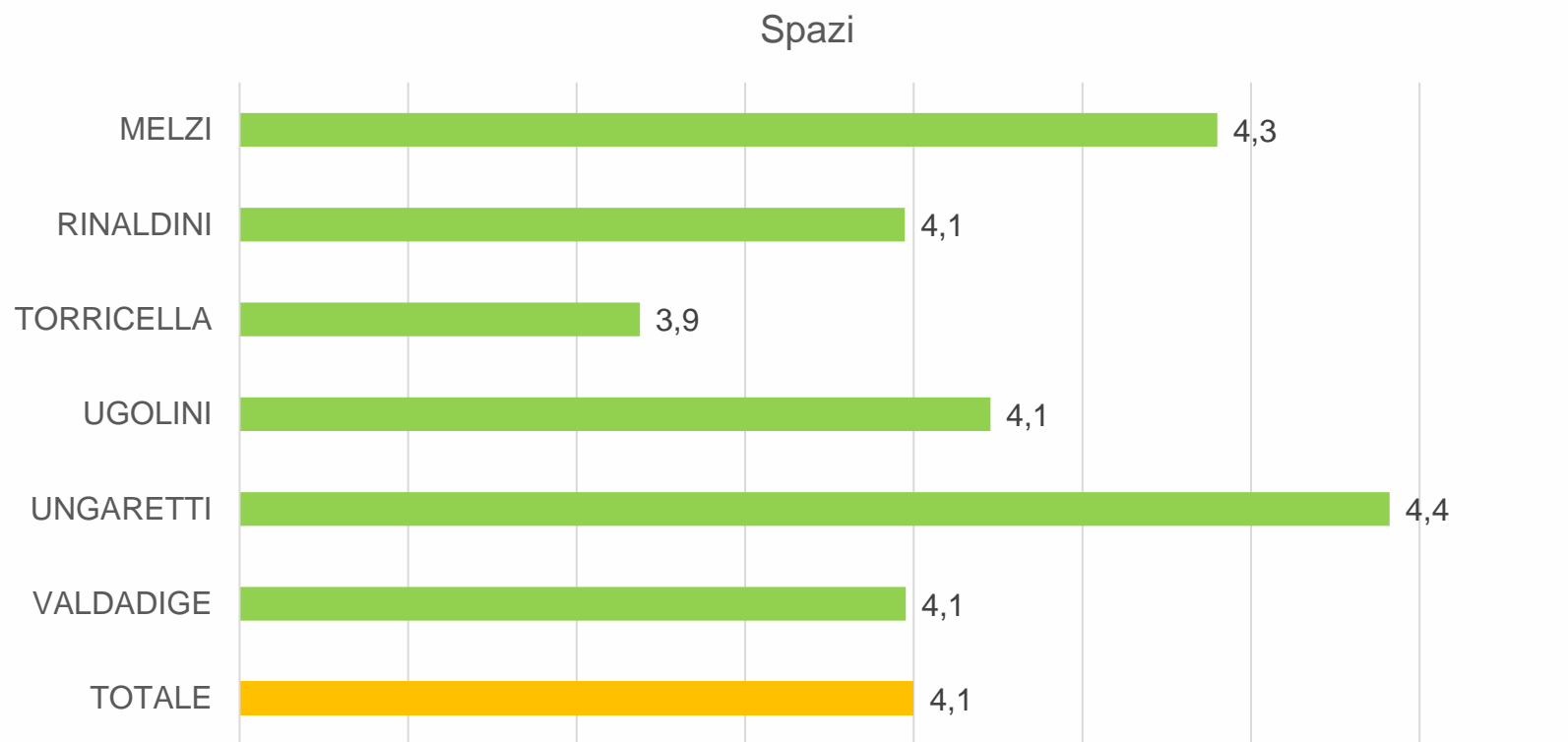


1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

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



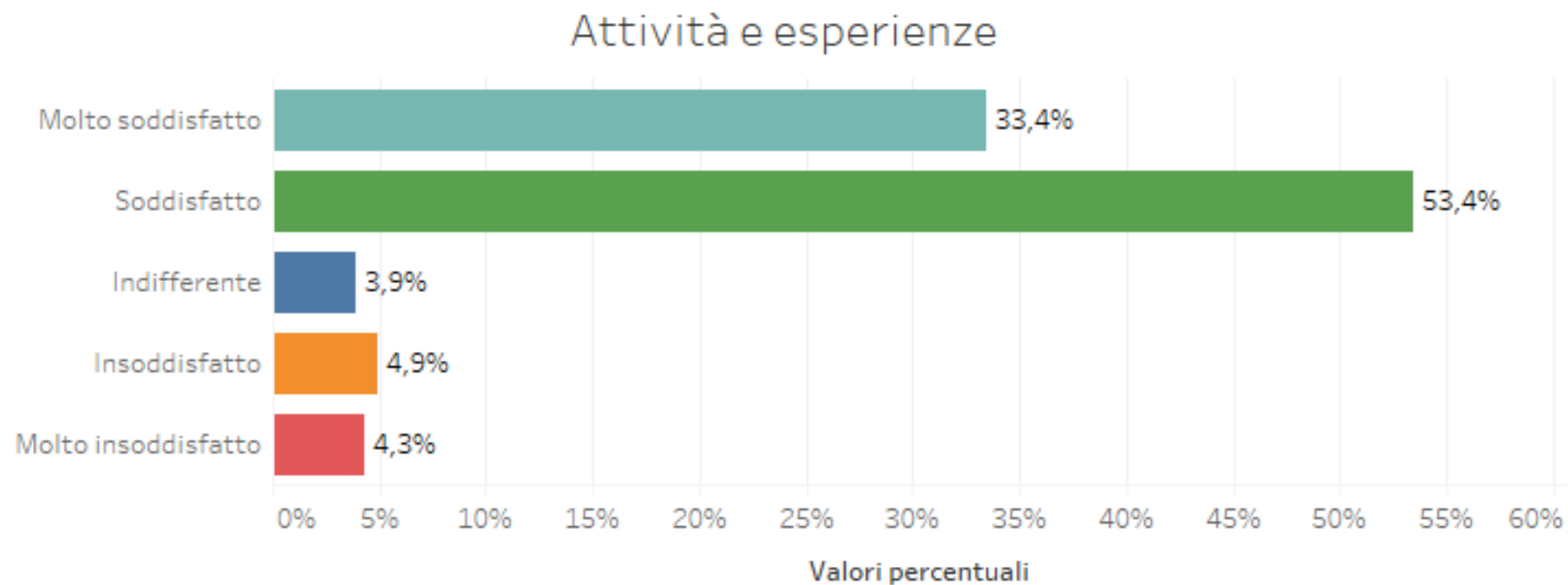
## Soddisfazione delle famiglie in relazione agli SPAZI con riferimento alla gradevolezza e accoglienza per i bambini (valori medi per scuola)



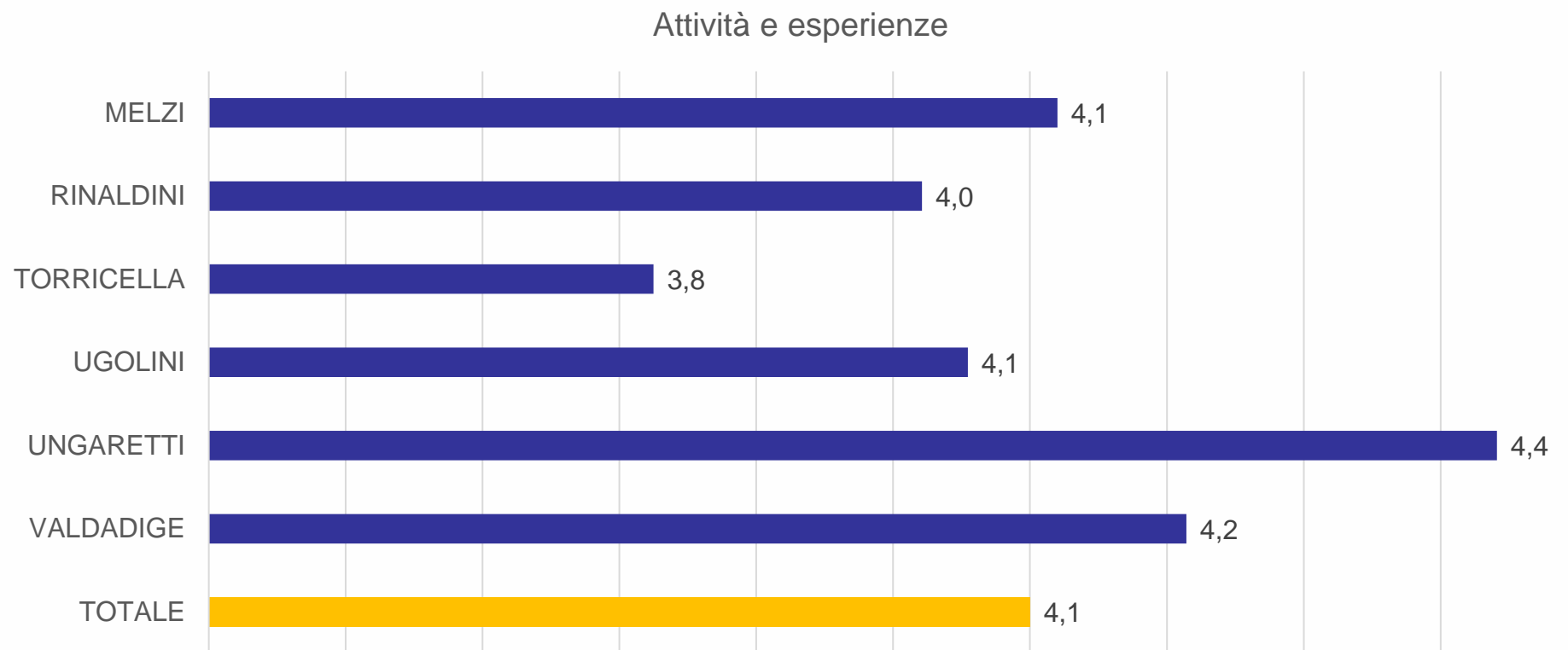
da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto



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

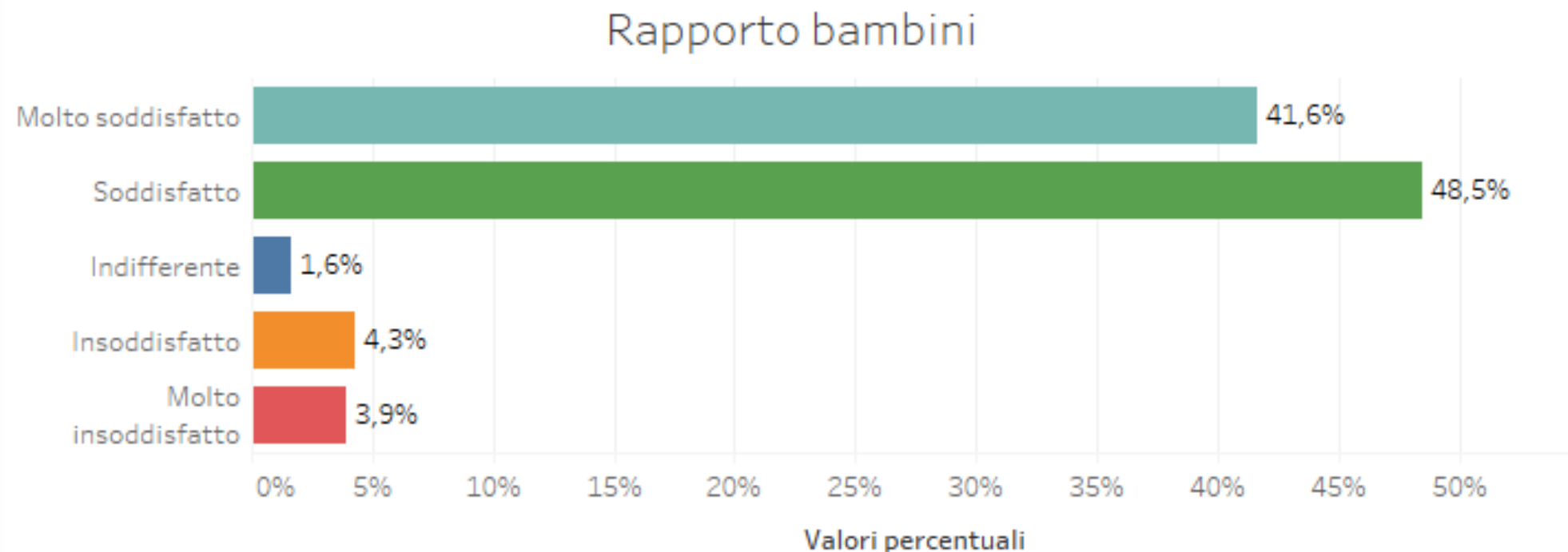


## Soddisfazione delle famiglie per le attività e esperienze proposte dal Centro Ricreativo Estivo (valori medi per scuola)

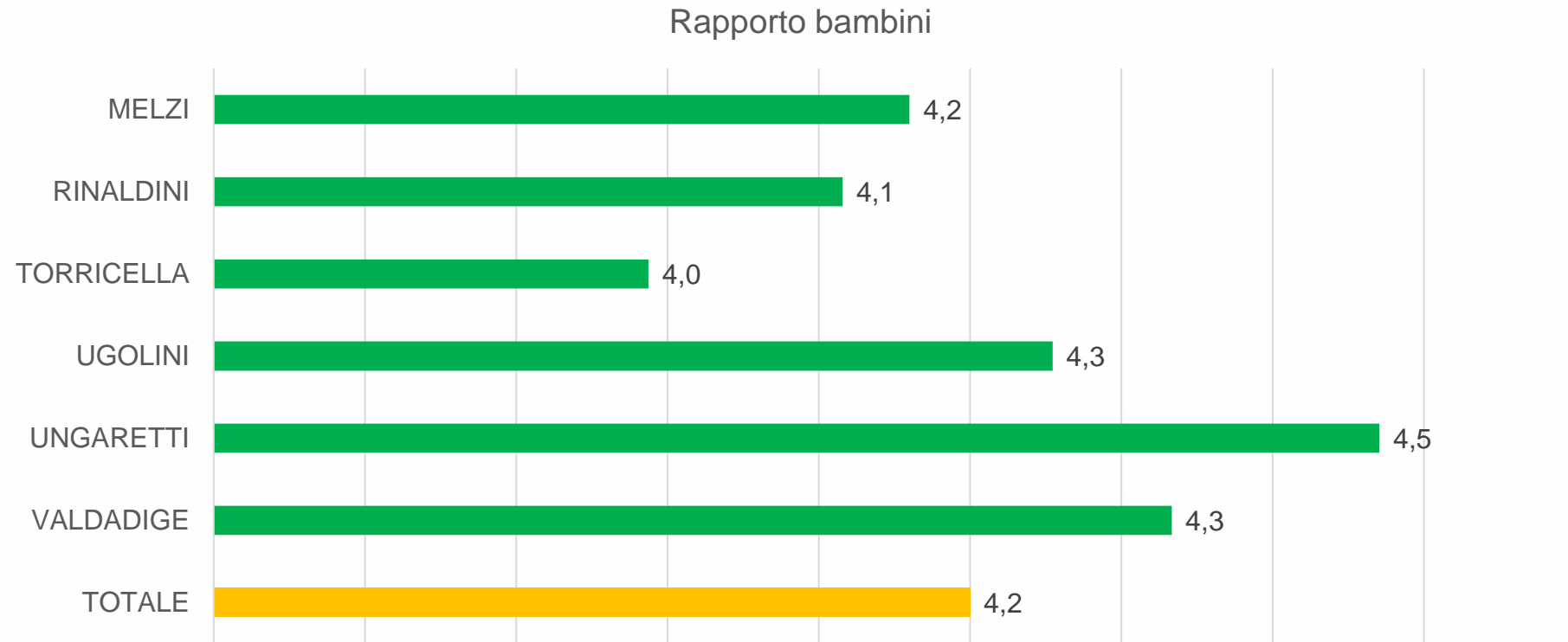


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

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

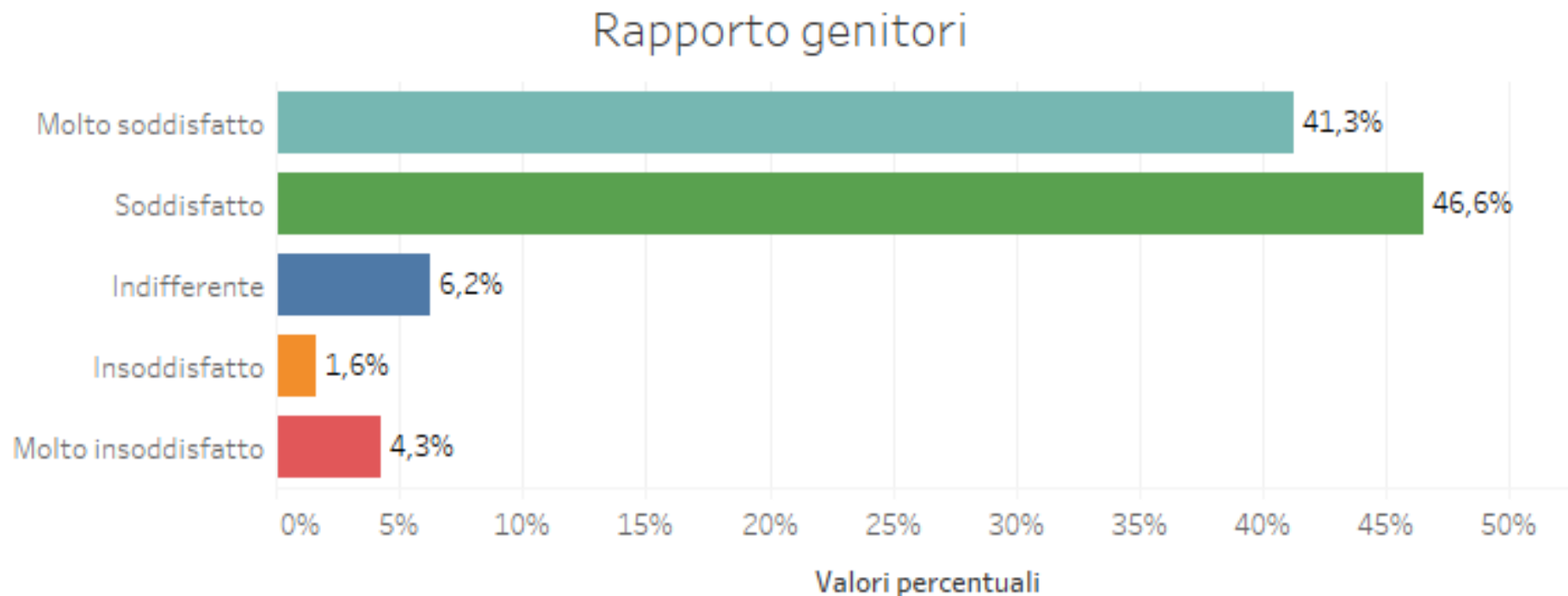


# Soddisfazione delle famiglie in relazione al rapporto con i bambini instaurato dai coordinatori / operatori / animatori durante la gestione delle attività (valori medi per scuola)

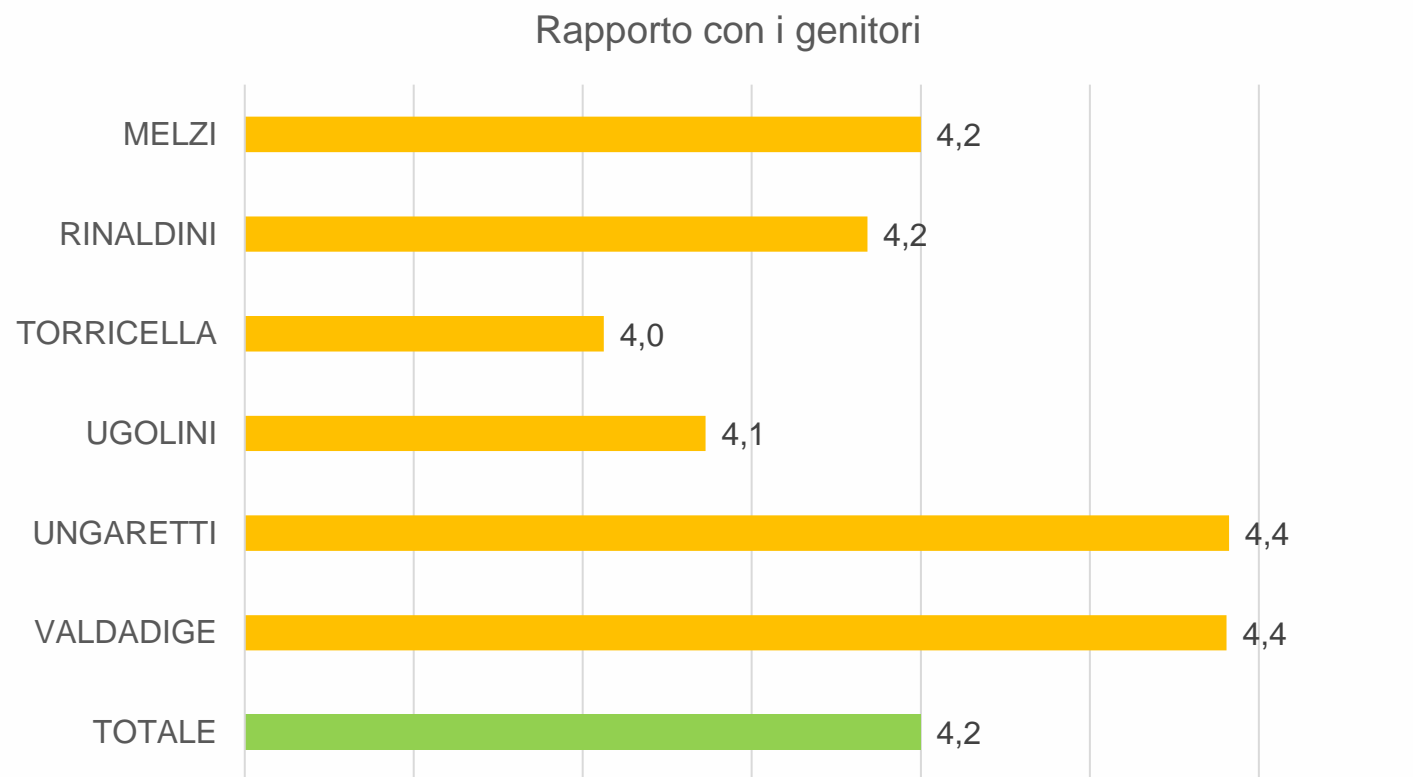


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

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

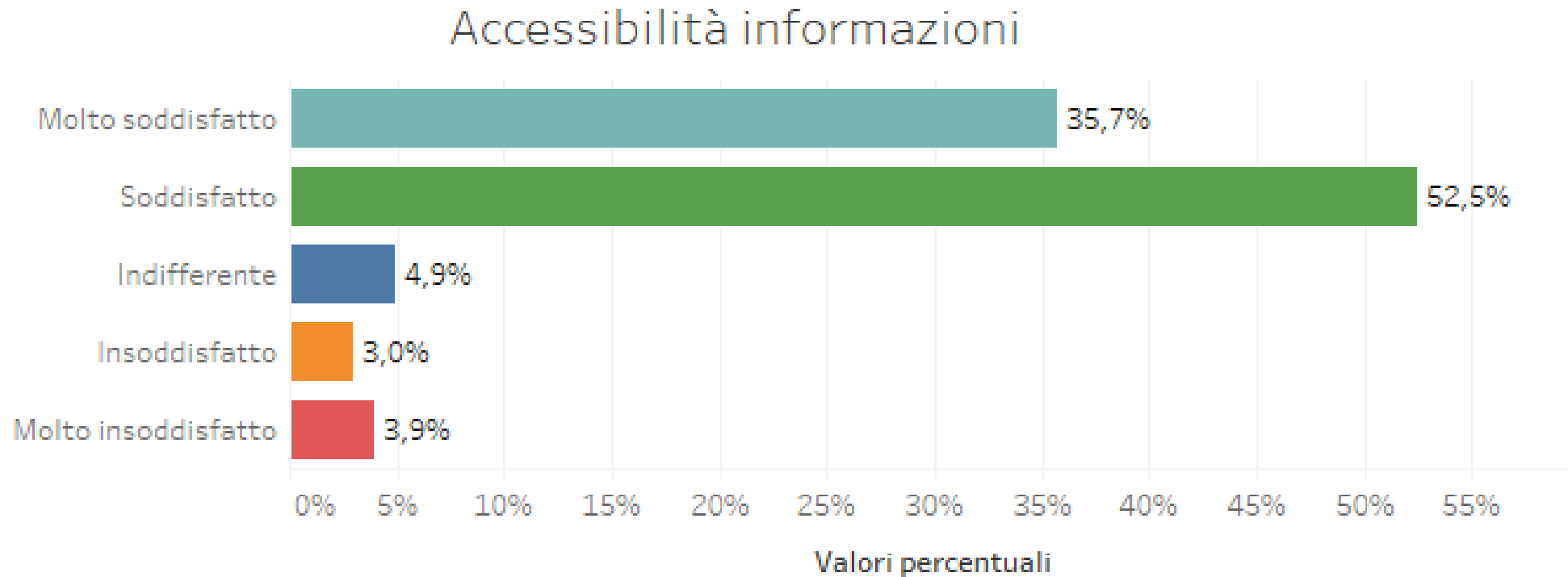


Soddisfazione delle famiglie in relazione al rapporto con i genitori  
(accoglienza delle richieste, gestione delle situazioni di emergenza,  
reclami ecc.) (valori medi per scuola)

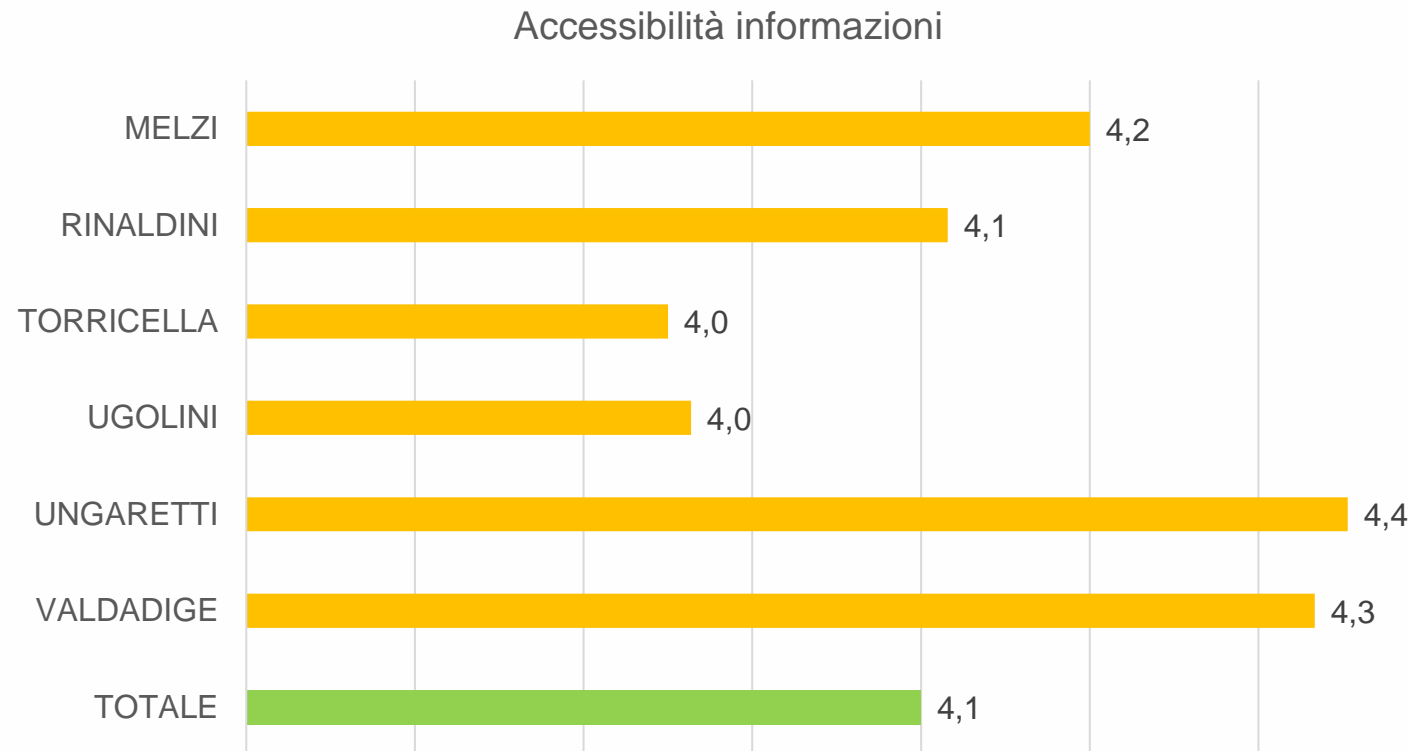


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

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



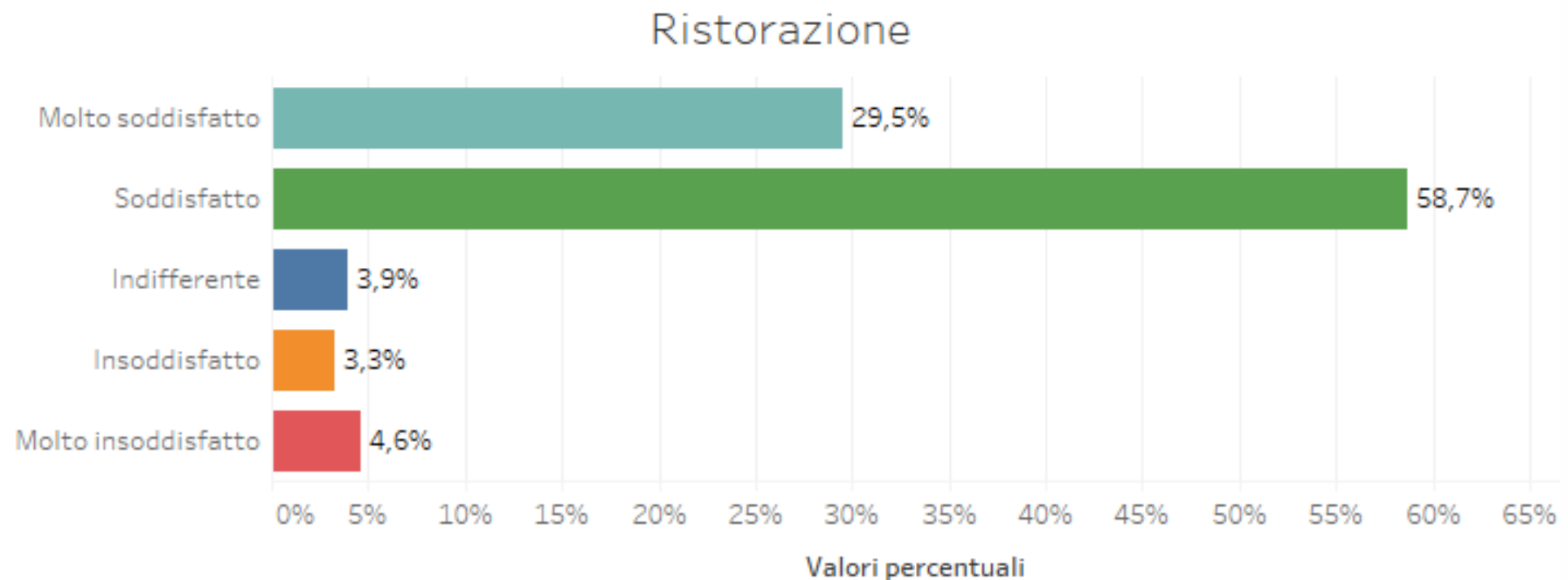
## Soddisfazione delle famiglie in relazione all'accessibilità alle informazioni organizzative (con riferimento agli uffici amministrativi, alla modulistica, all'iscrizione sul sito amministrativo) (valori medi per scuola)



da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto



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

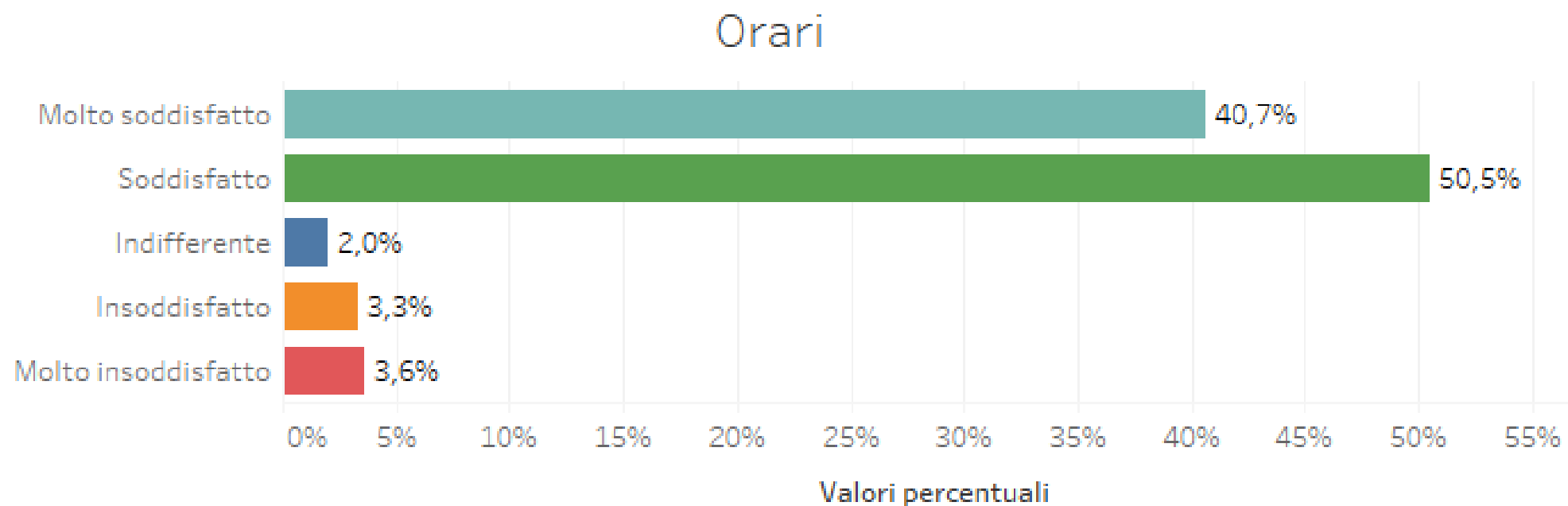


## Soddisfazione delle famiglie in relazione al Servizio di ristorazione in generale (pranzo, merenda e spuntino) (valori medi per scuola)

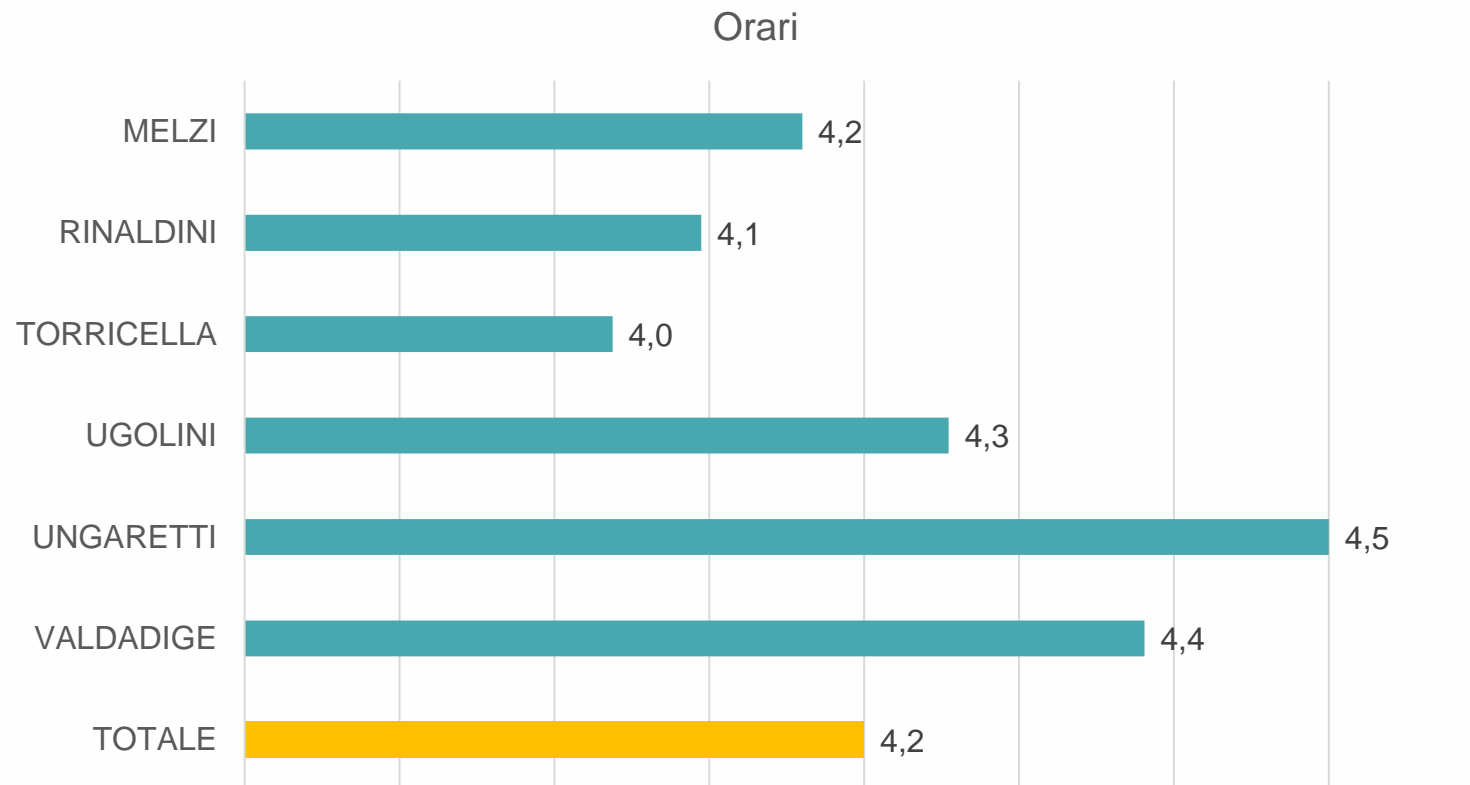


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

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

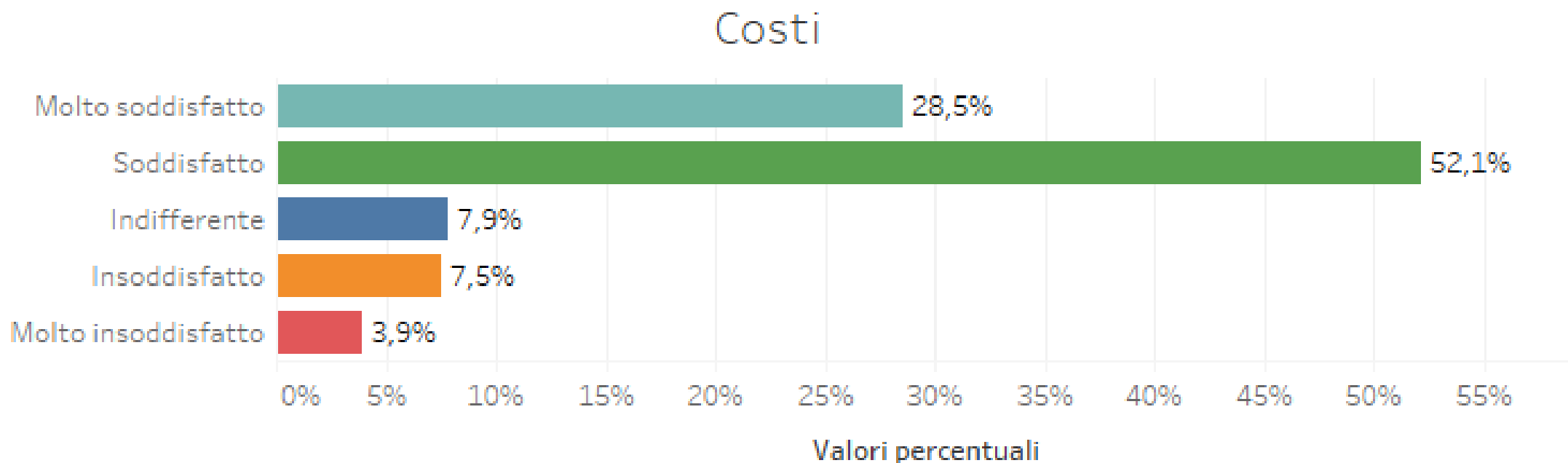


## Soddisfazione delle famiglie in relazione agli orari dei Centri Ricreativi Estivi frequentati (valori medi per scuola)

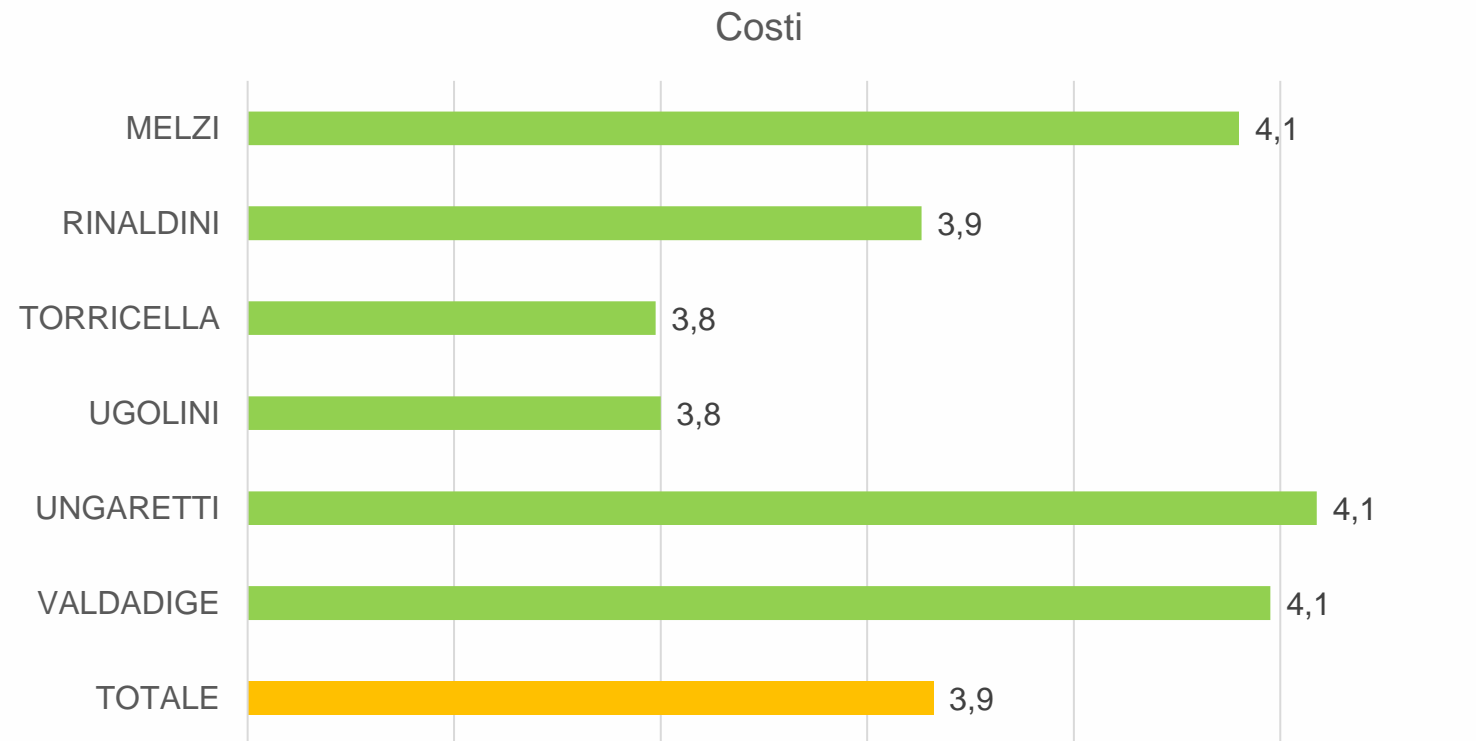


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

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

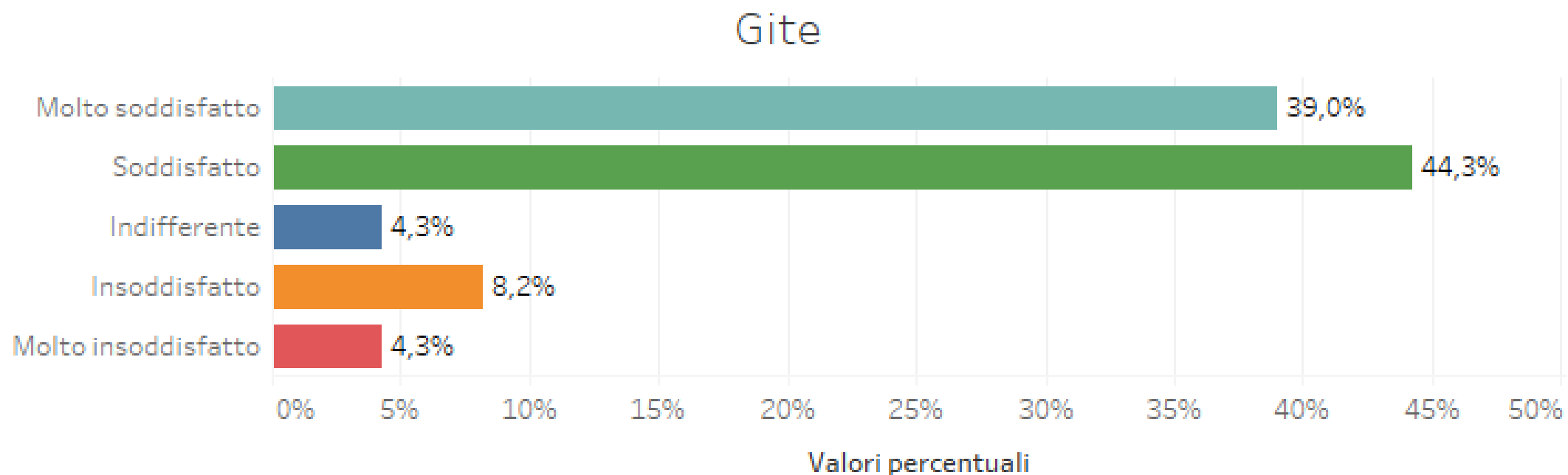


## Soddisfazione delle famiglie in relazione ai costi dei Centri Ricreativi Estivi frequentati (valori medi per scuola)

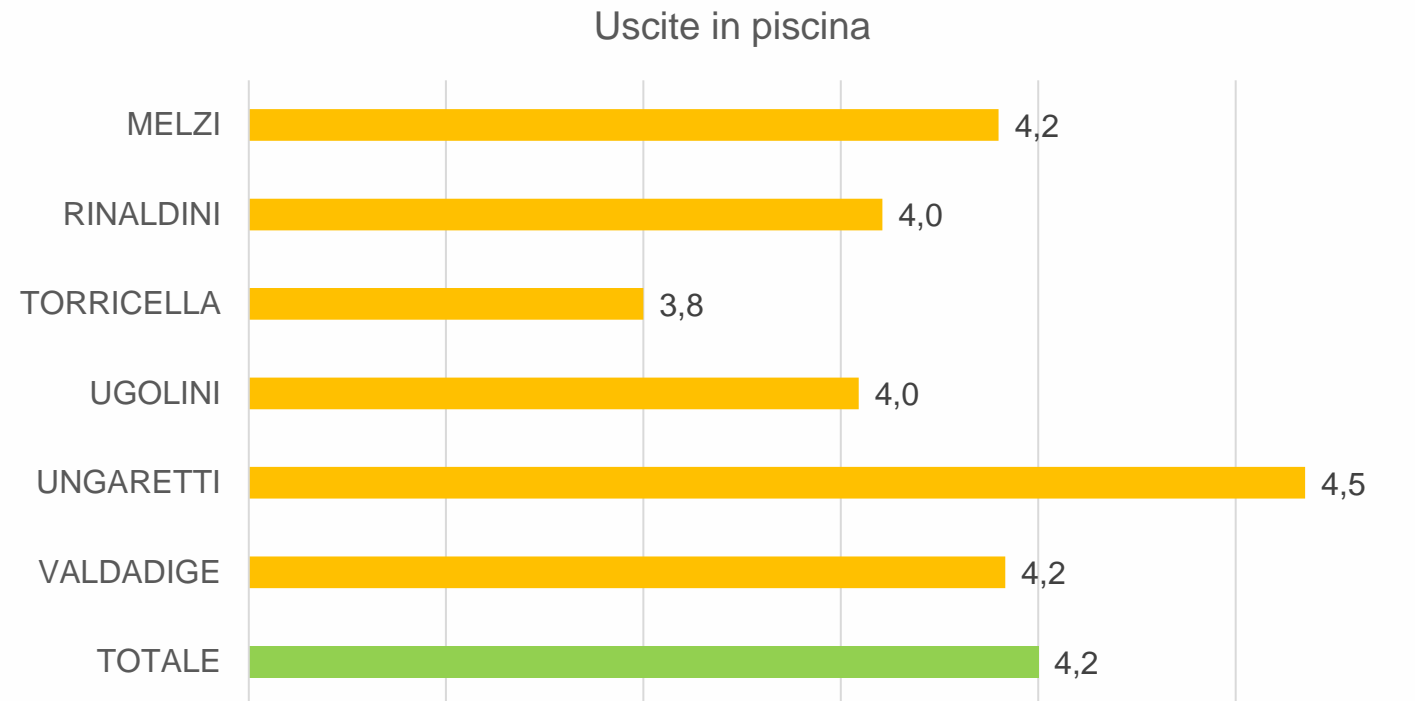


da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto

## 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)



da 1= molto insoddisfatto a 5=molto soddisfatto