



# **Customer Satisfaction**

## **Nidi di infanzia**

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

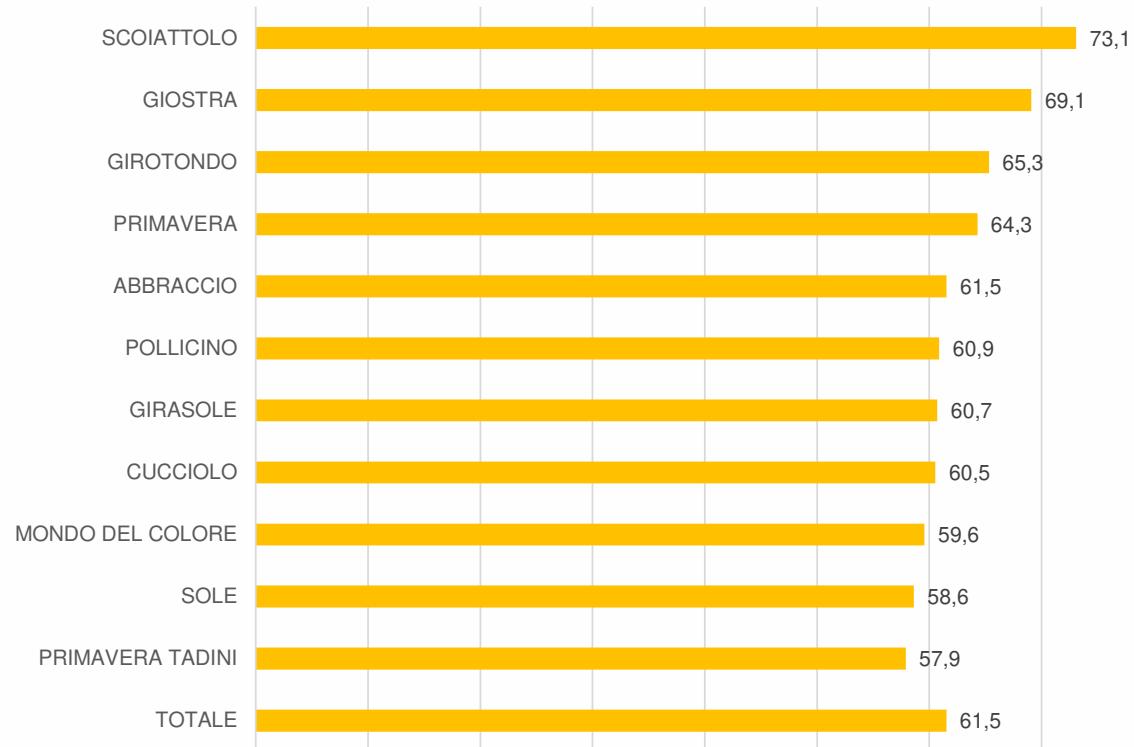
Settore Transizione Digitale  
Ufficio di Statistica

Novembre 2024

# Presentazione

- In questo report, sono riportati i risultati principali dell'indagine di *Customer Satisfaction* sui Nidi dell'infanzia comunali per l'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 al Nido, 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.
- Hanno partecipato e risposto in modo completo **337** famiglie su 479 contattate (tasso di risposta = **70,4%**).
- 1 sola famiglia ha rifiutato di partecipare all'indagine chiedendo la cancellazione dalla lista dei partecipanti
- 4 famiglie hanno compilato il questionario nella versione inglese

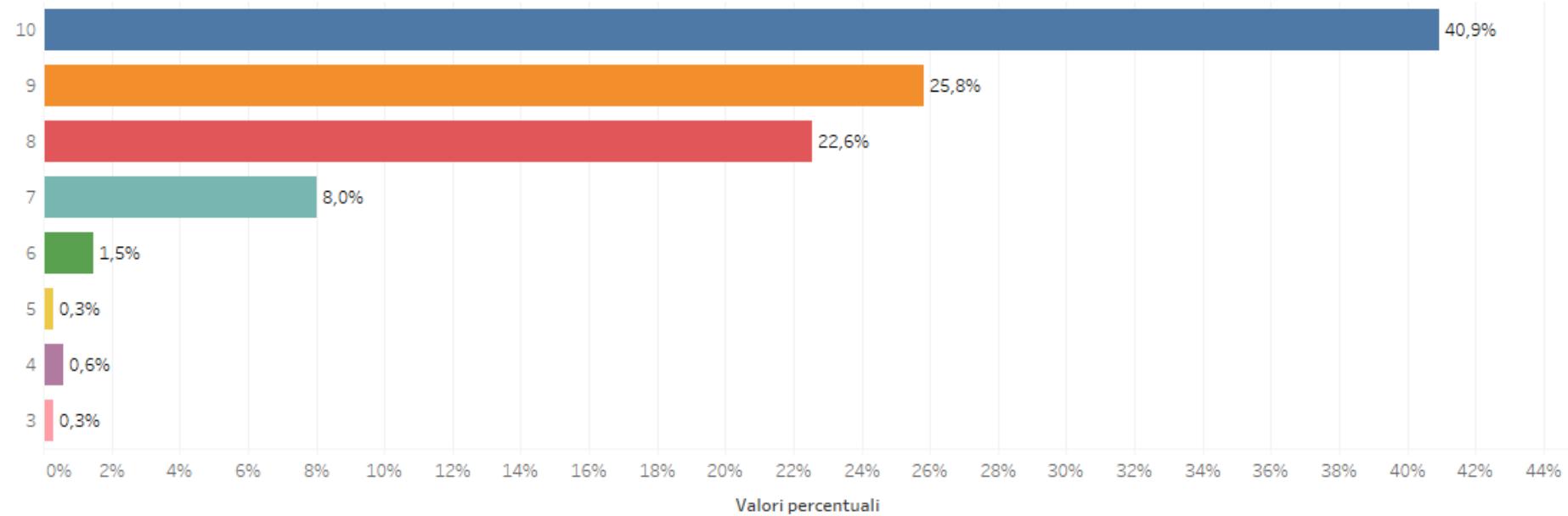
# Tassi di risposta per Nidi



## Soddisfazione complessiva

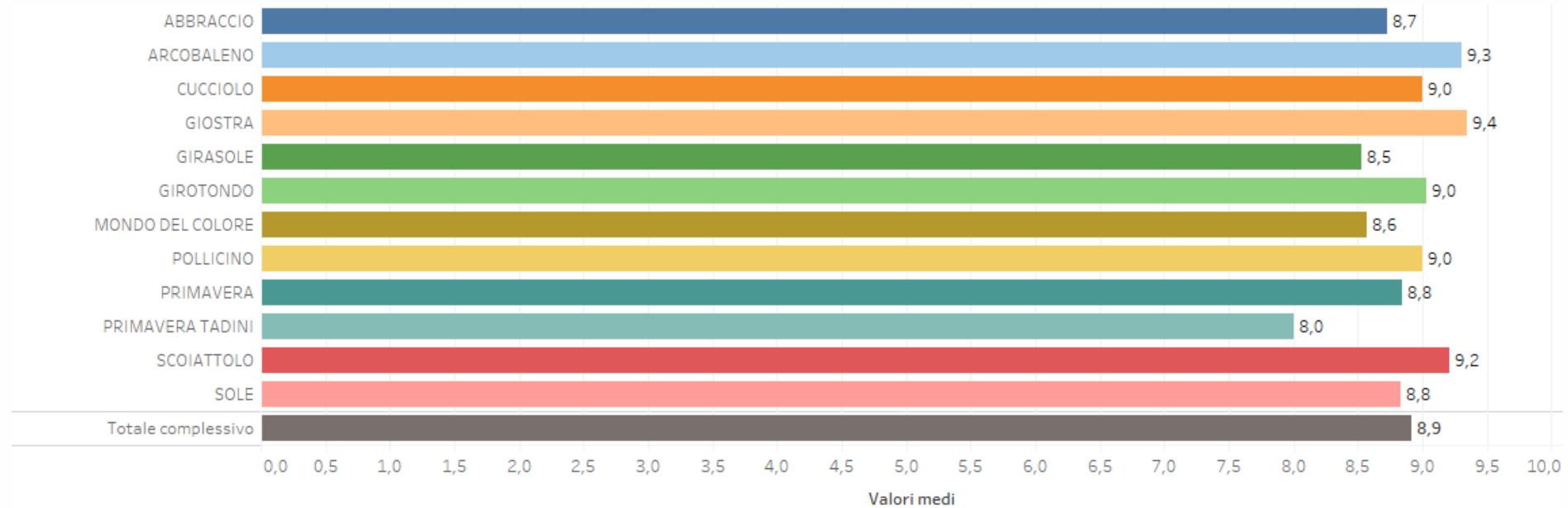
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto al Nido frequentato: punteggio medio = **8,9** (in una scala da 1 a 10)
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto al *servizio complessivamente erogato* (Nido frequentato e uffici amministrativi): punteggio medio = **8,5** (in una scala da 1 a 10)
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto all'offerta educativa complessiva e alle proprie aspettative: punteggio medio = **8,7** (in una scala da 1 a 10)

## Valutazione del «Nido frequentato» per punteggio assegnato

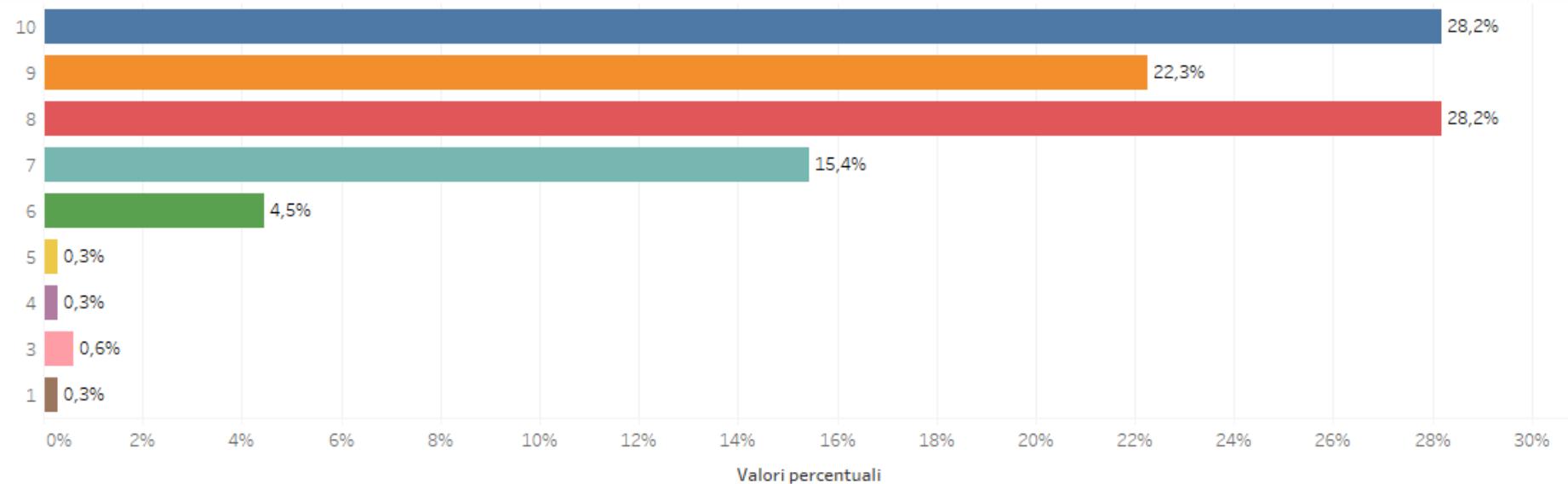


**SODDISFAZIONE MEDIA = 8,9**  
(1=minimo a 10=massimo)

## Valutazione media del «Nido frequentato»

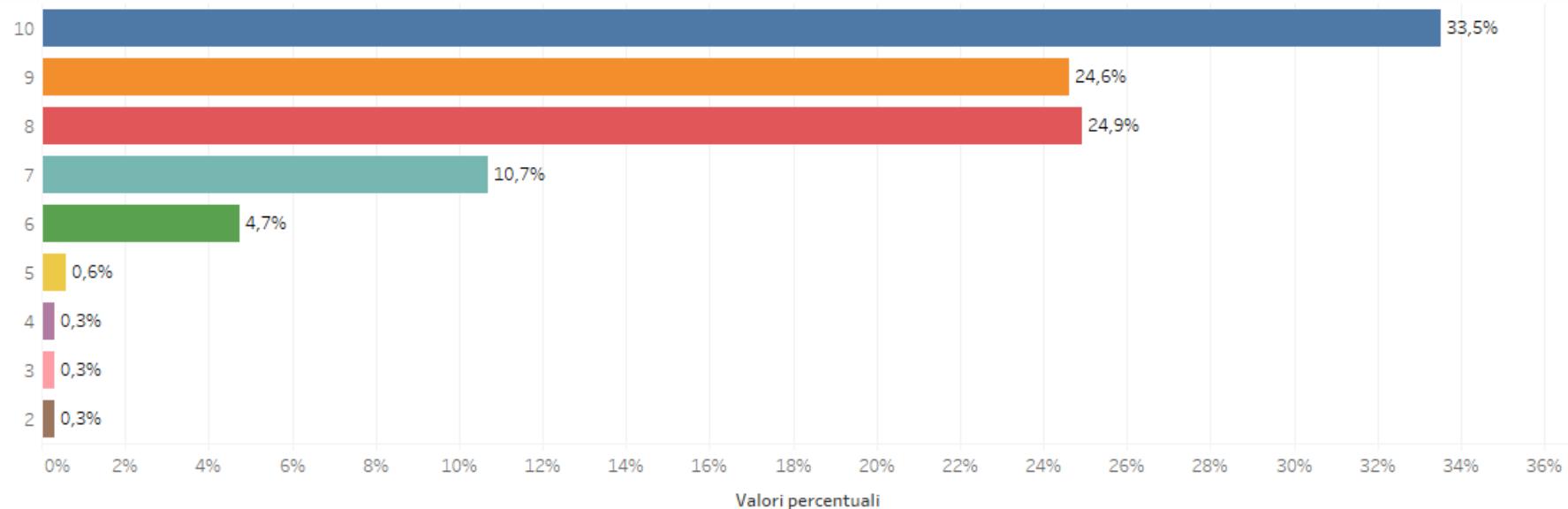


## Valutazione complessiva del «Servizio Nido e Uffici Amministrativi»



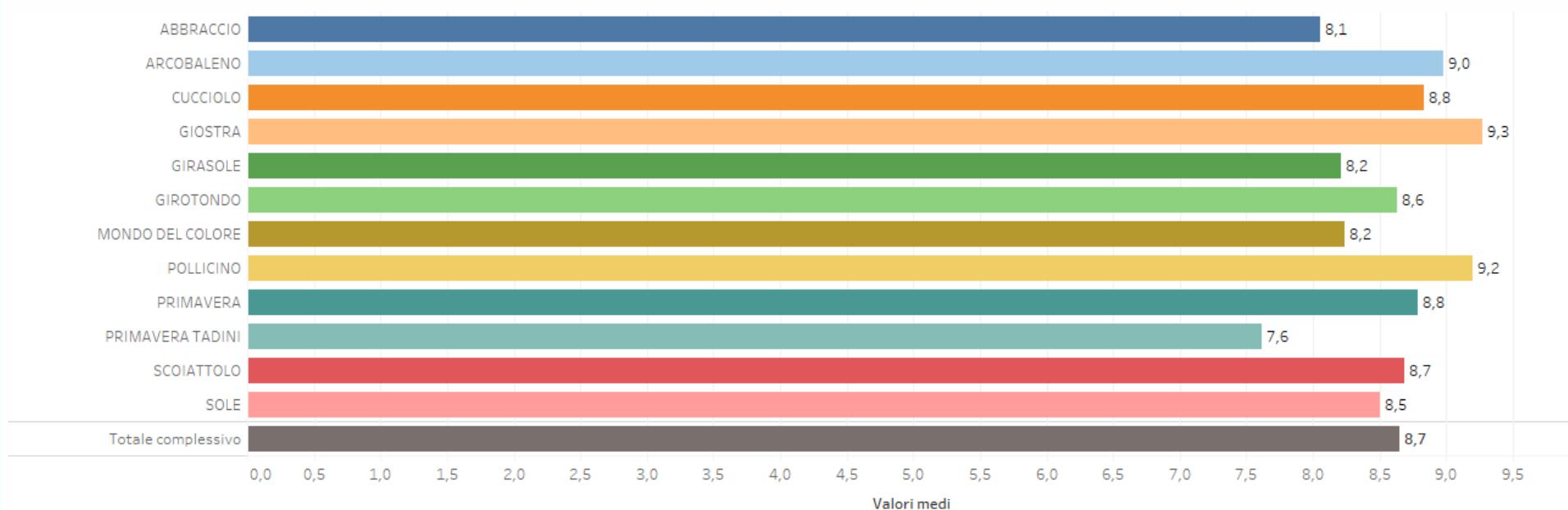
**SODDISFAZIONE MEDIA = 8,5**  
(1=minimo a 10=massimo)

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



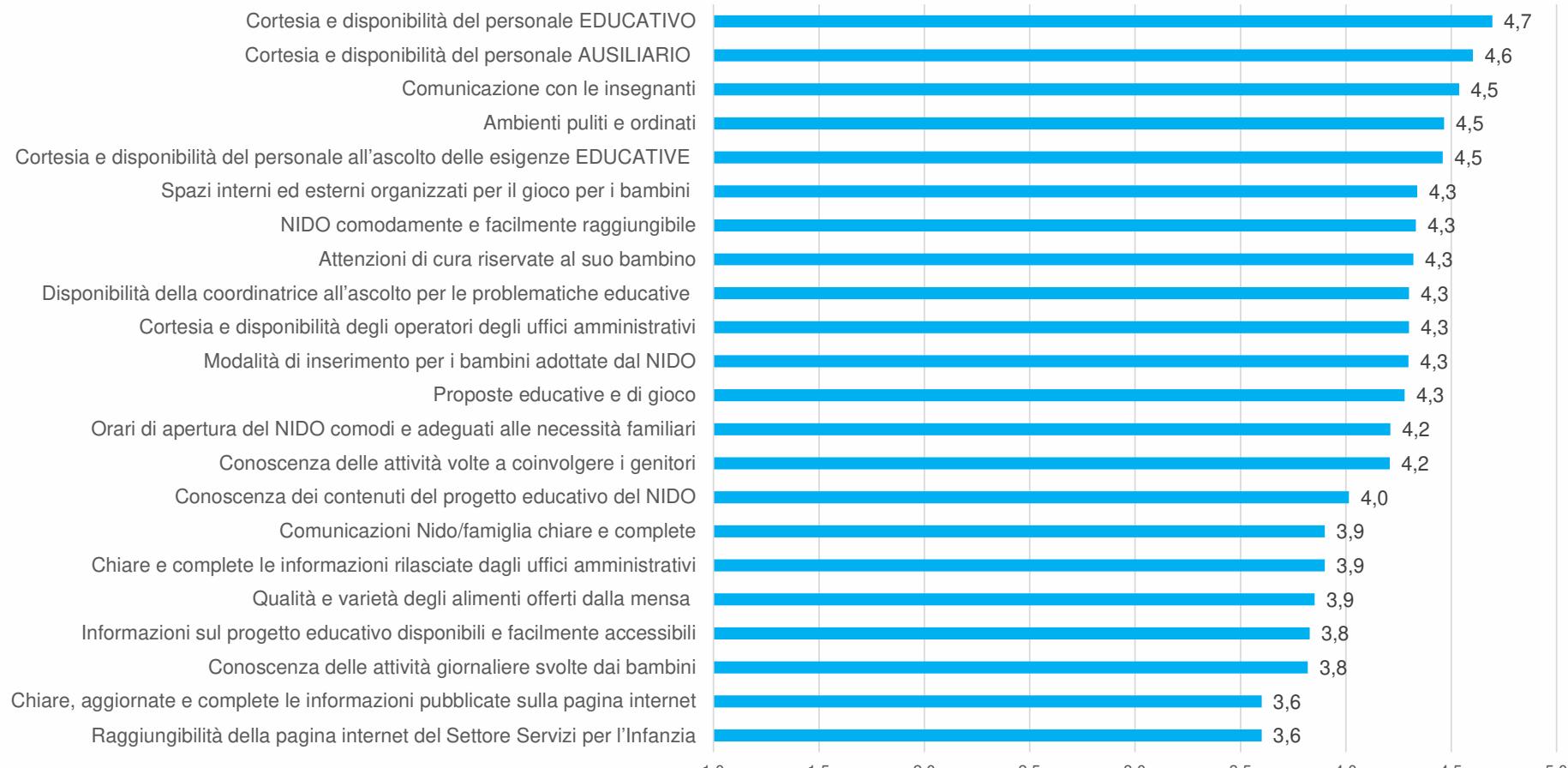
**SODDISFAZIONE MEDIA = 8,7**  
(1=minimo a 10=massimo)

## Quanto l'offerta educativa è conforme alle aspettative delle famiglie? Punteggi medi per Nido



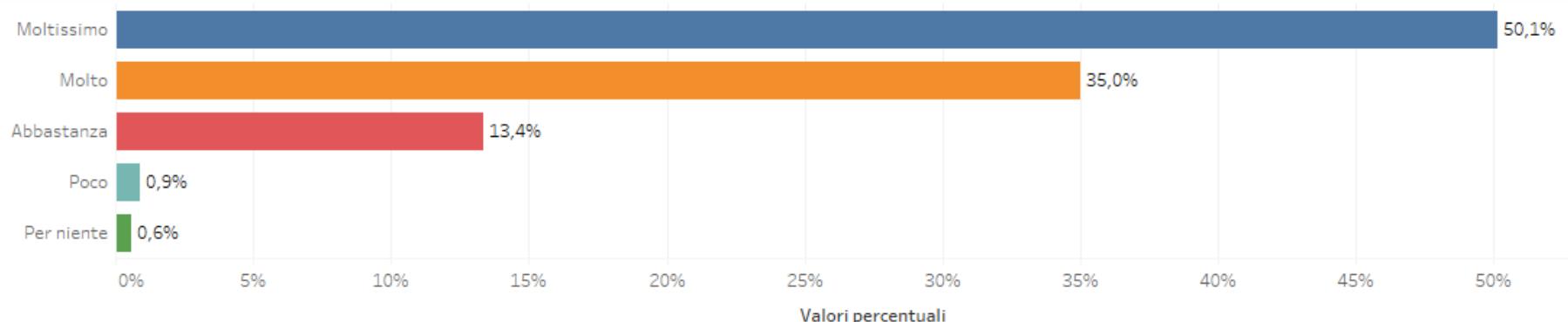
## **CONOSCENZA E SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO AGLI ASPETTI INDAGATI**

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



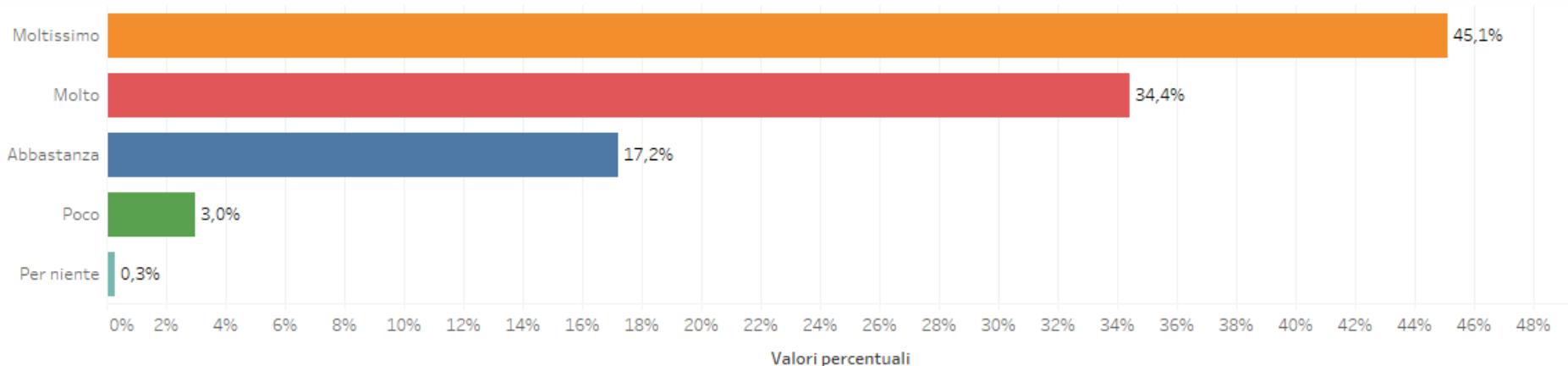
## ACCESSIBILITA' FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Comodità e vicinanza del Nido frequentato



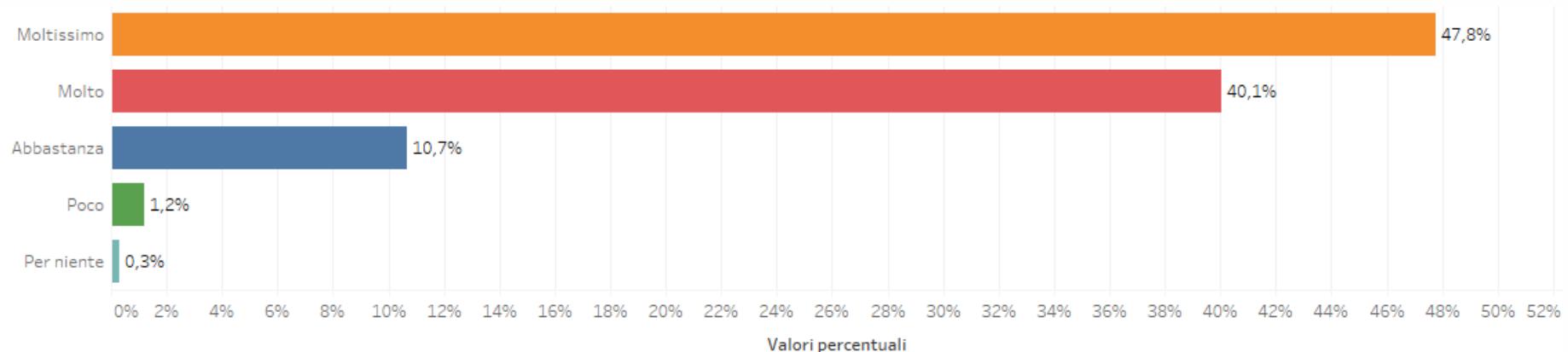
## ACCESSIBILITA' FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Orari di apertura del Nido frequentato



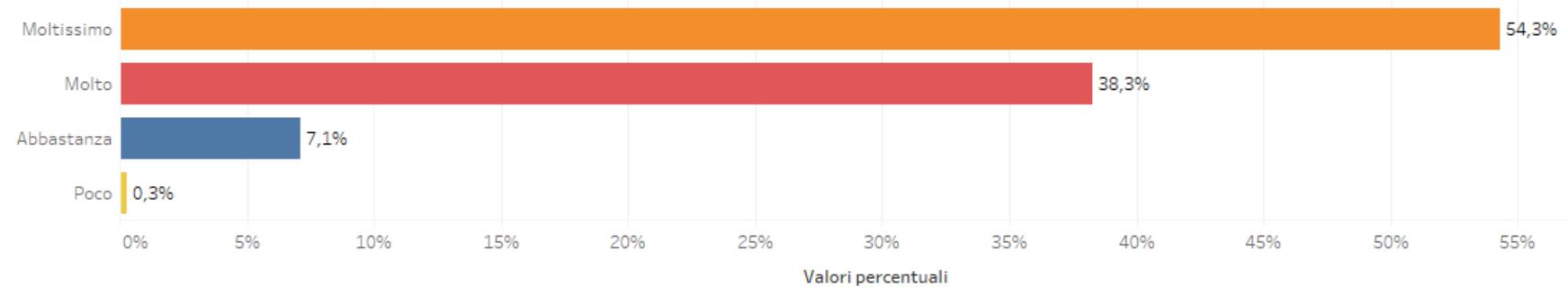
## AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Presenza di spazi per il gioco



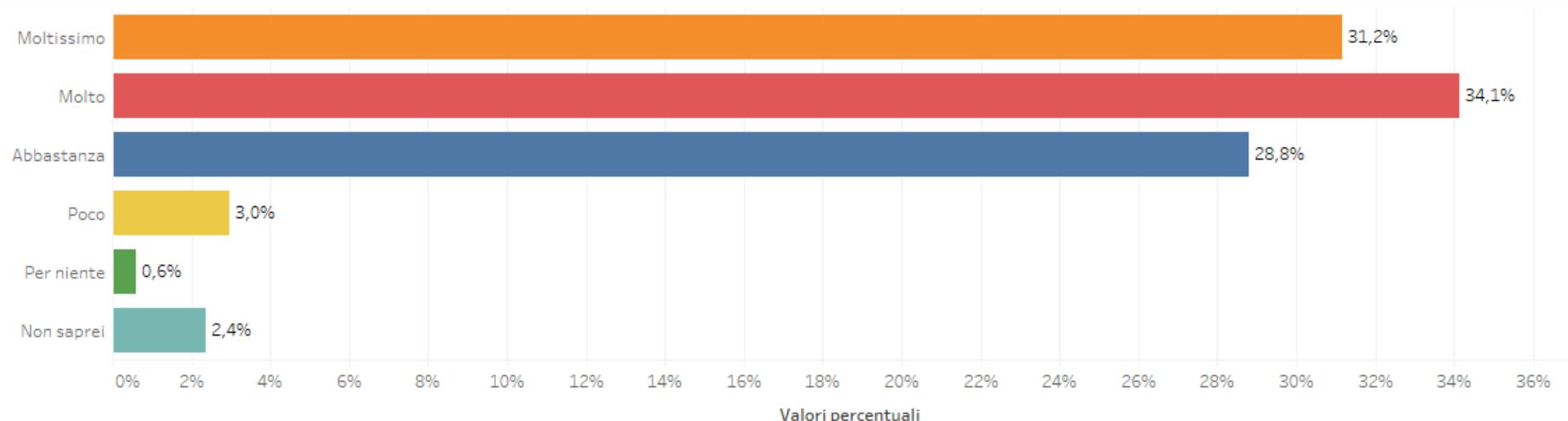
## AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Pulizia e ordine degli ambienti



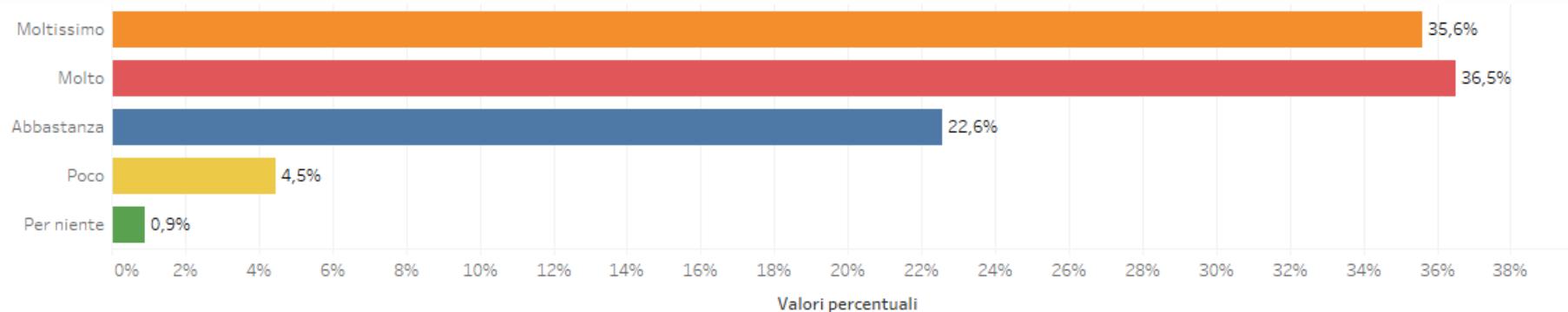
## MENSA SCOLASTICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Qualità e varietà della mensa



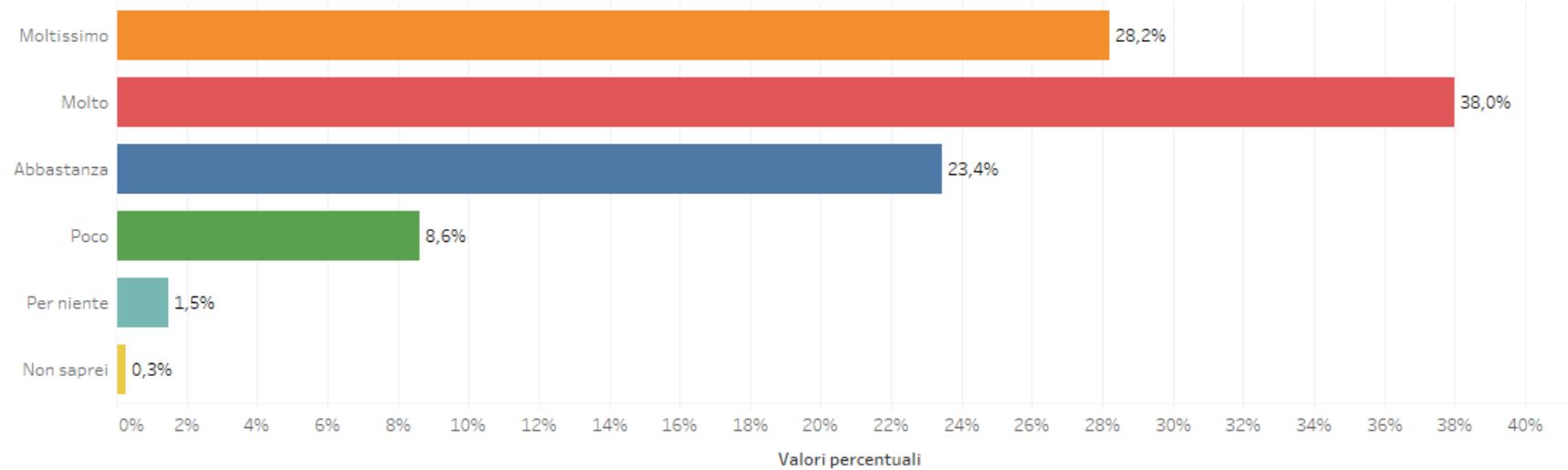
## ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

Conoscenza dei contenuti formativi del progetto educativo adottato dal Nido



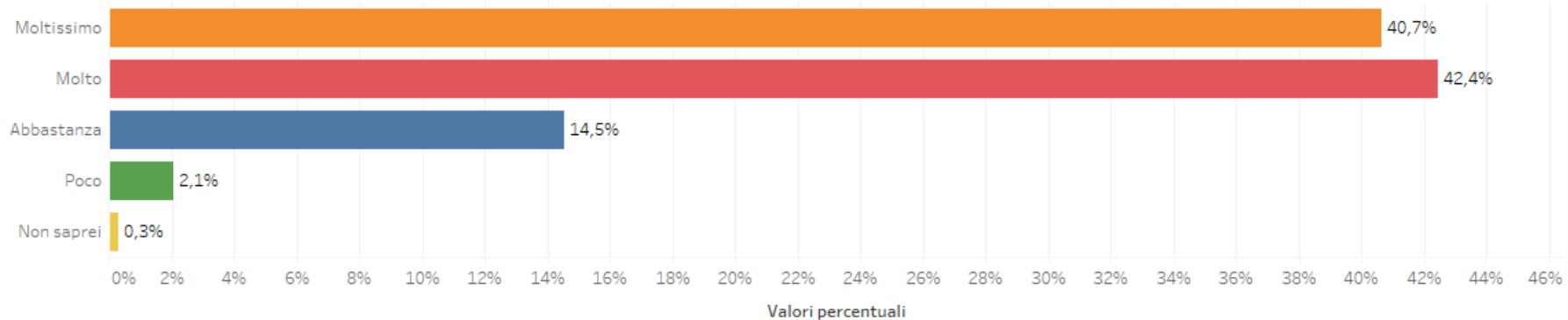
## ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

Conoscenza attività svolte al Nido dal bambino



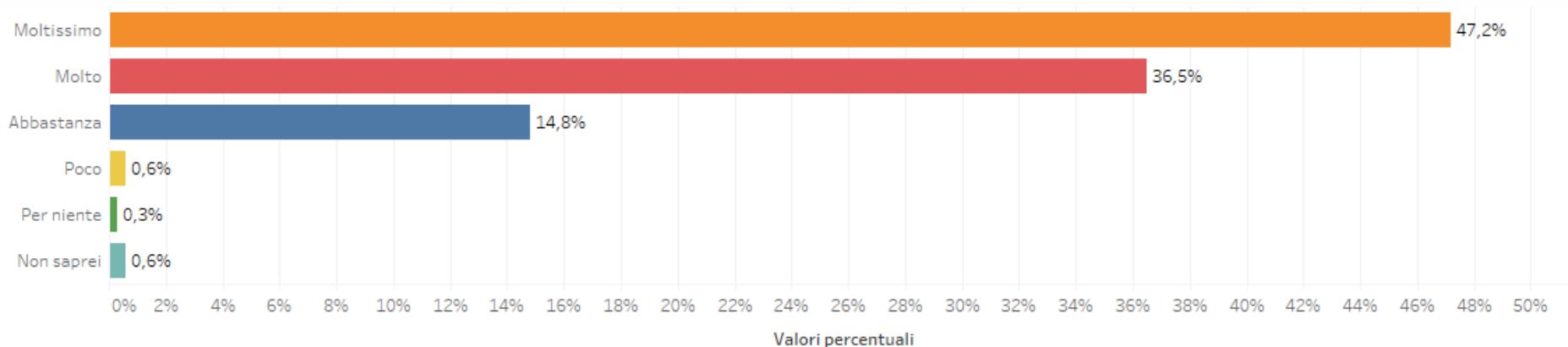
## ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

Conoscenza attività organizzate per i genitori



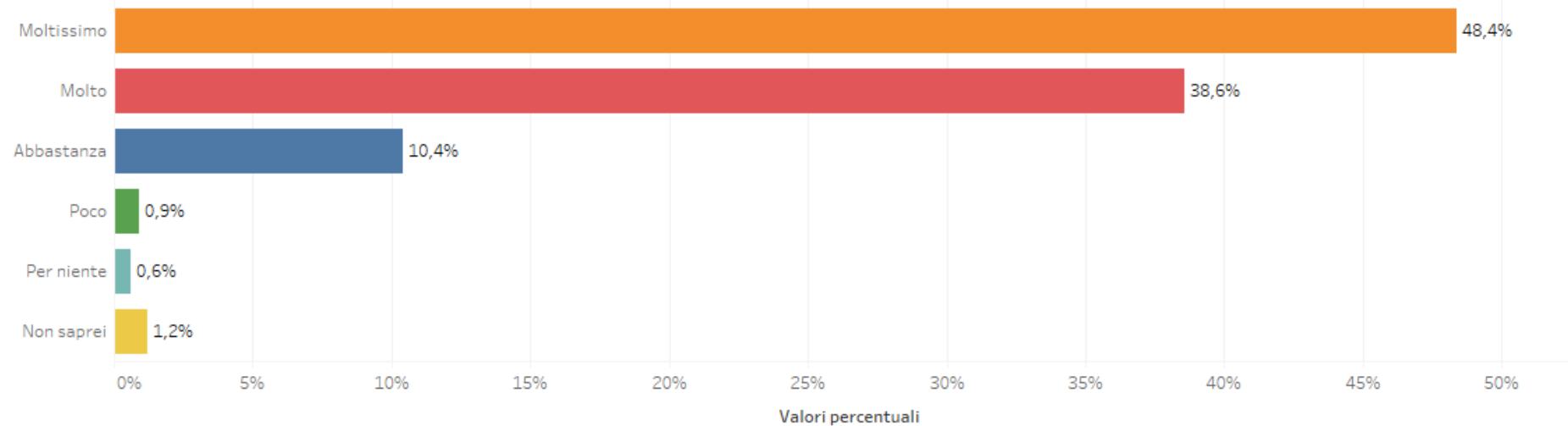
## ATTIVITA' EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Proposte educative e di gioco



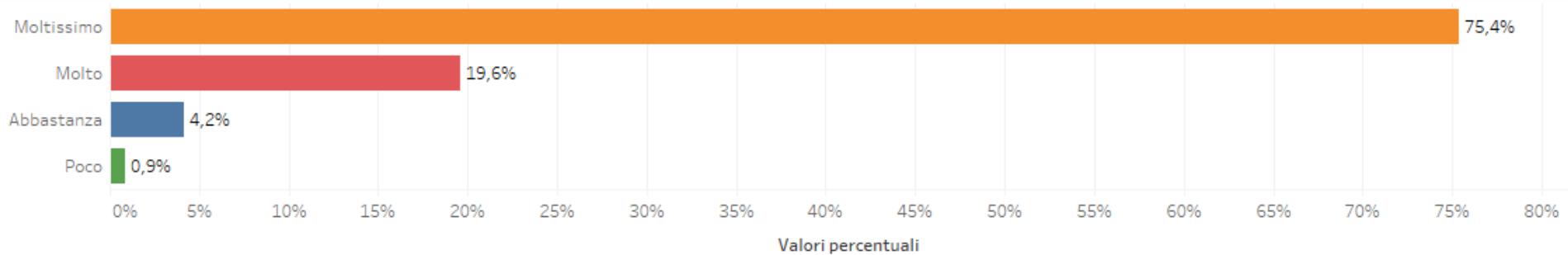
## ATTIVITA' EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Modalità di inserimento del bambino nel Nido



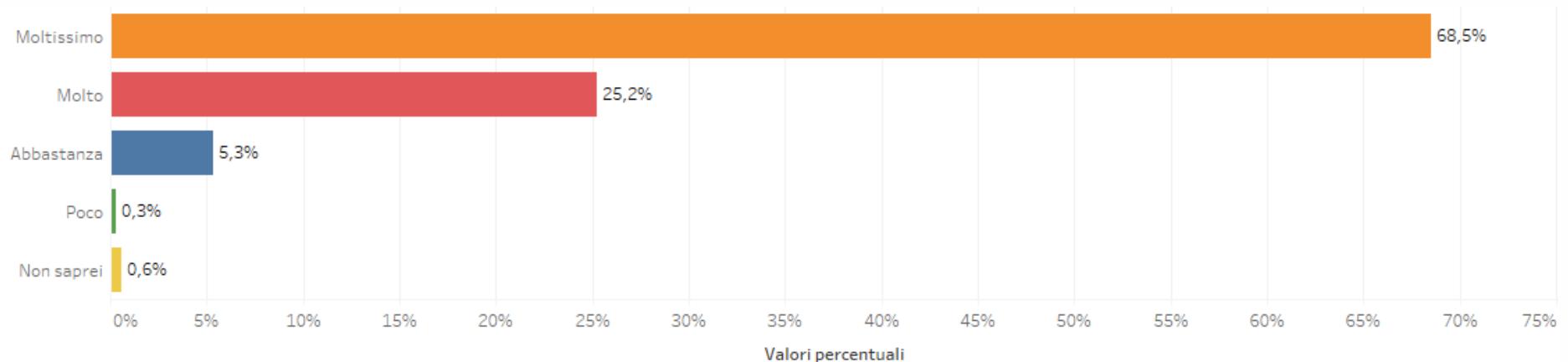
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia personale educativo nei confronti dei genitori e dei bambini



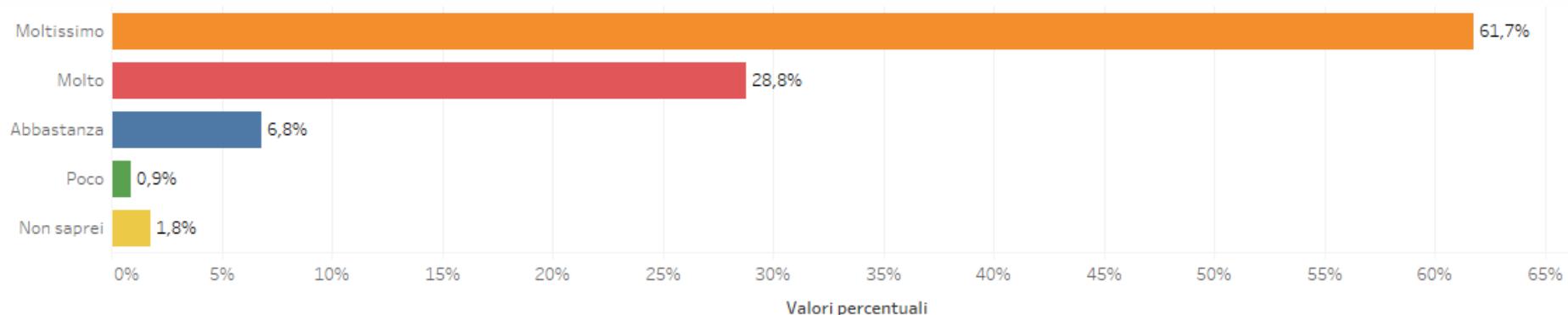
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia personale ausiliario nei confronti dei genitori e dei bambini



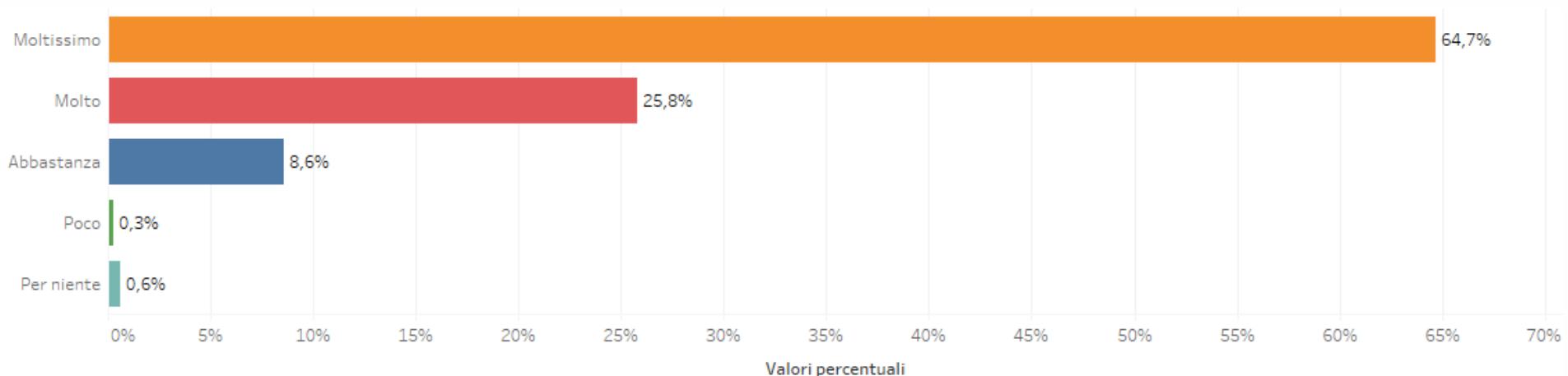
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Il personale EDUCATIVO è cortese e disponibile all'ascolto delle esigenze EDUCATIVE delle famiglie?



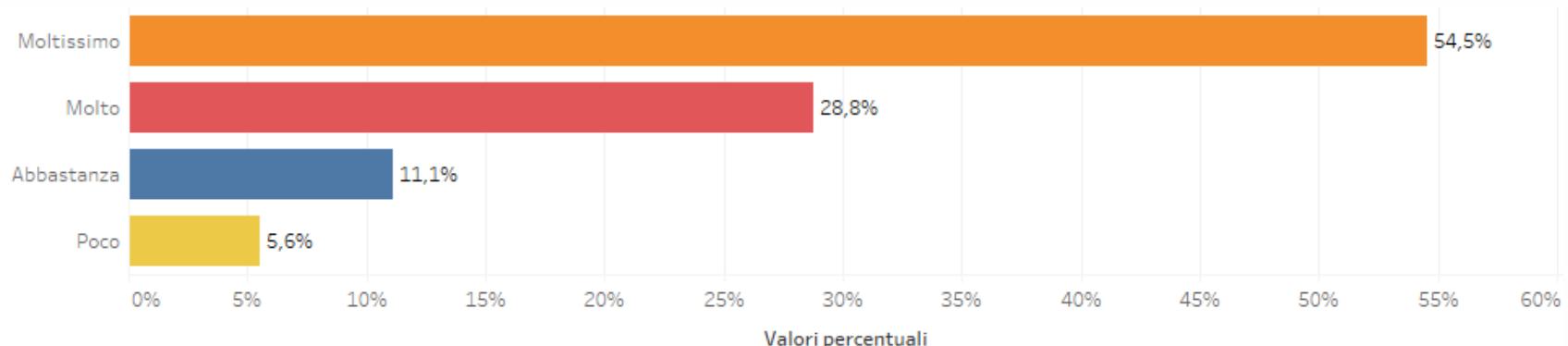
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Comunicazione con le educatrici



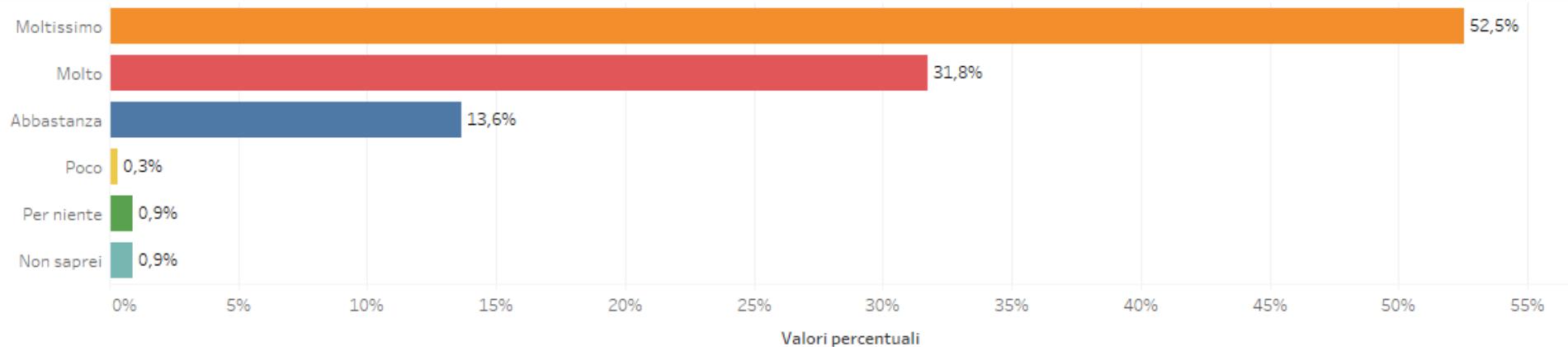
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



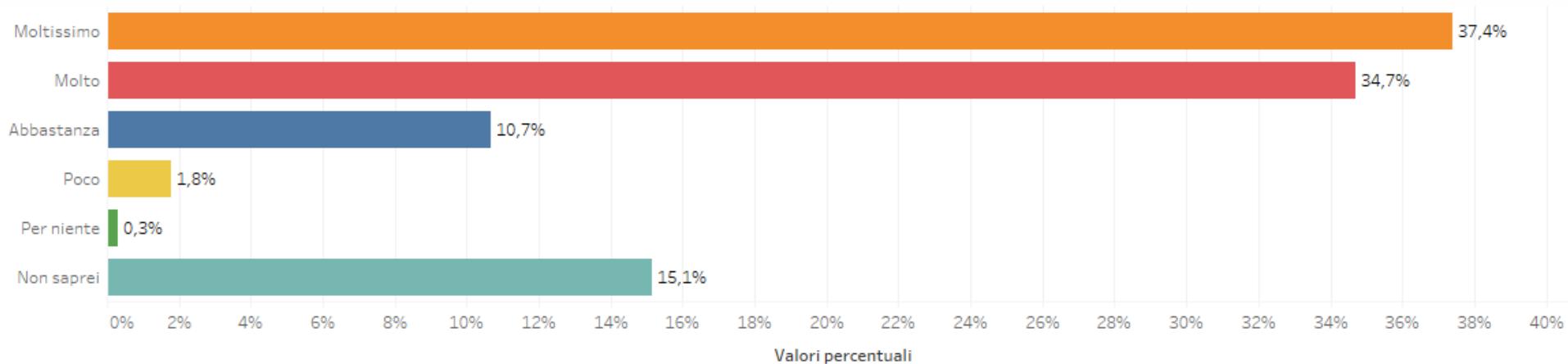
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Attenzione e cura dei bambini



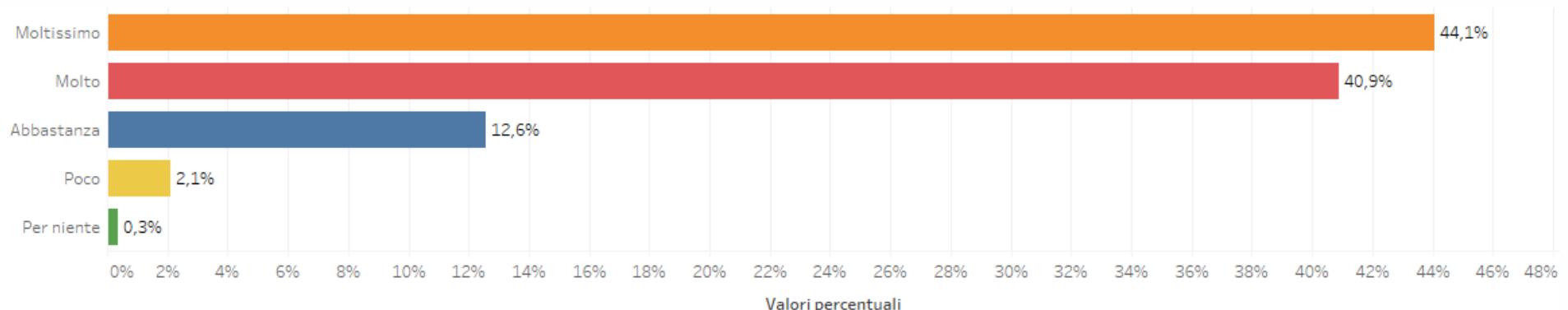
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia operatori uffici



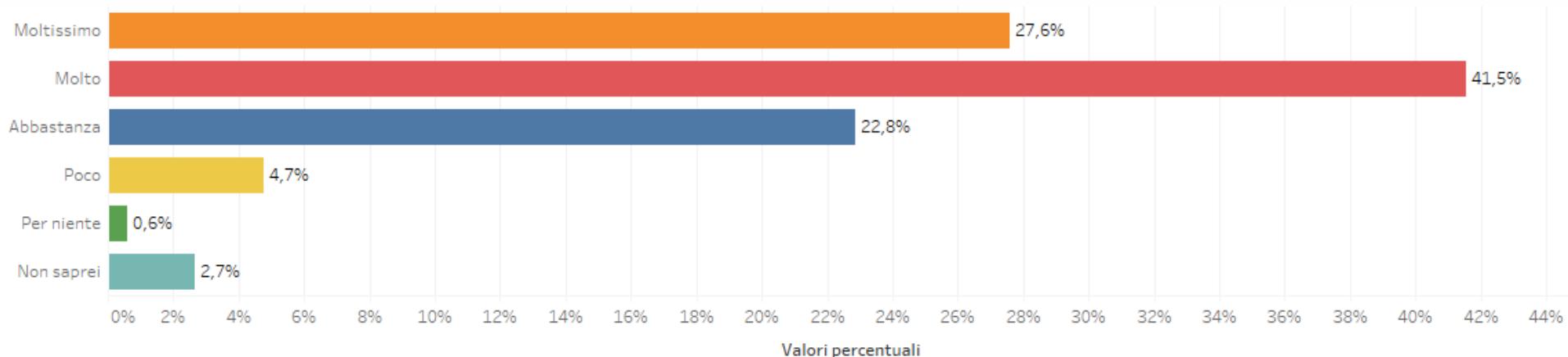
## PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesia operatori uffici (% su chi ha avuto contatti)



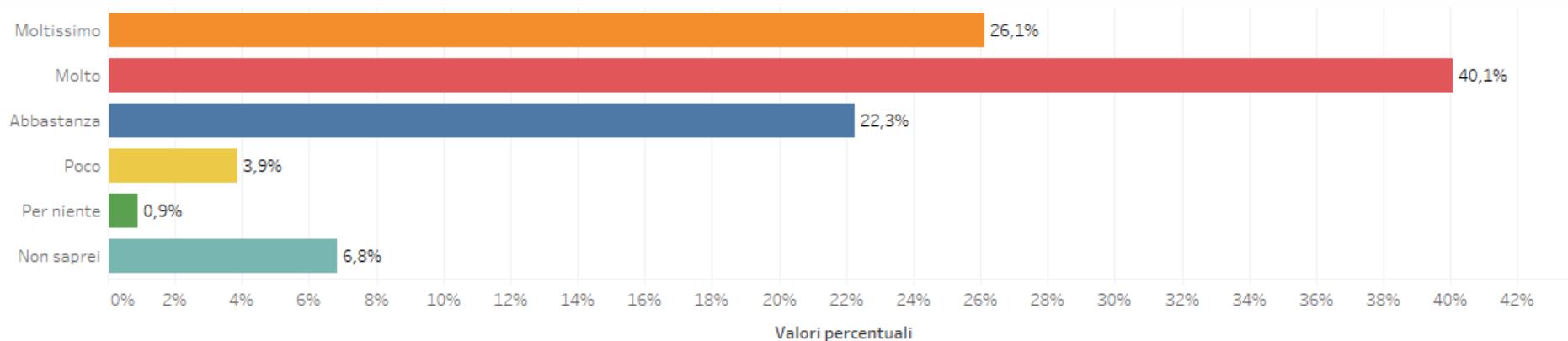
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Accessibilità informazioni sul progetto educativo del Nido



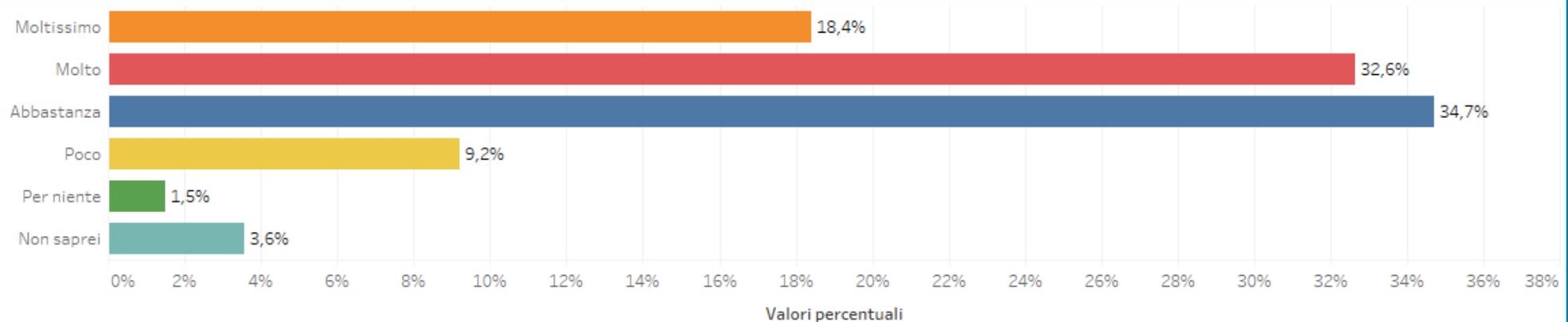
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Chiarezza e completezza informazioni uffici amministrativi



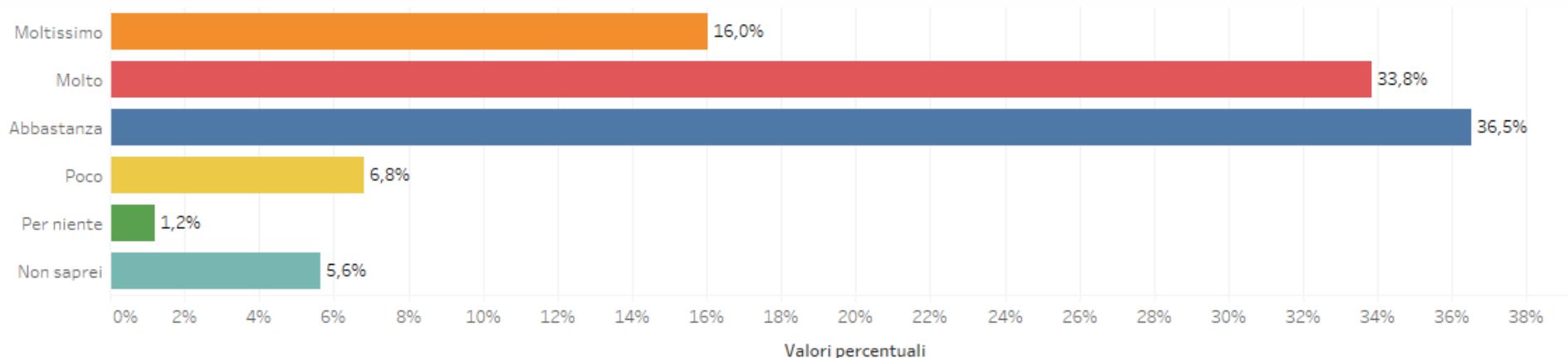
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



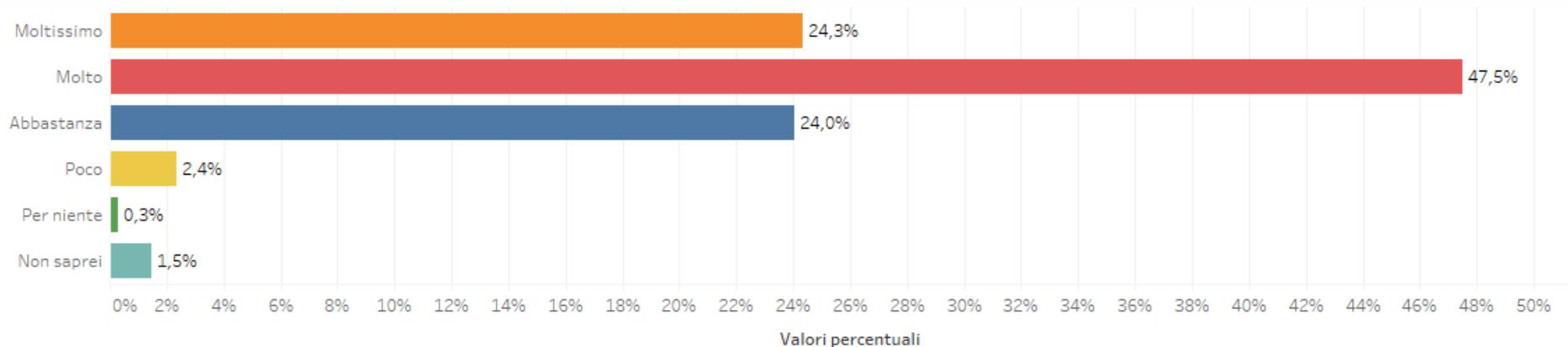
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



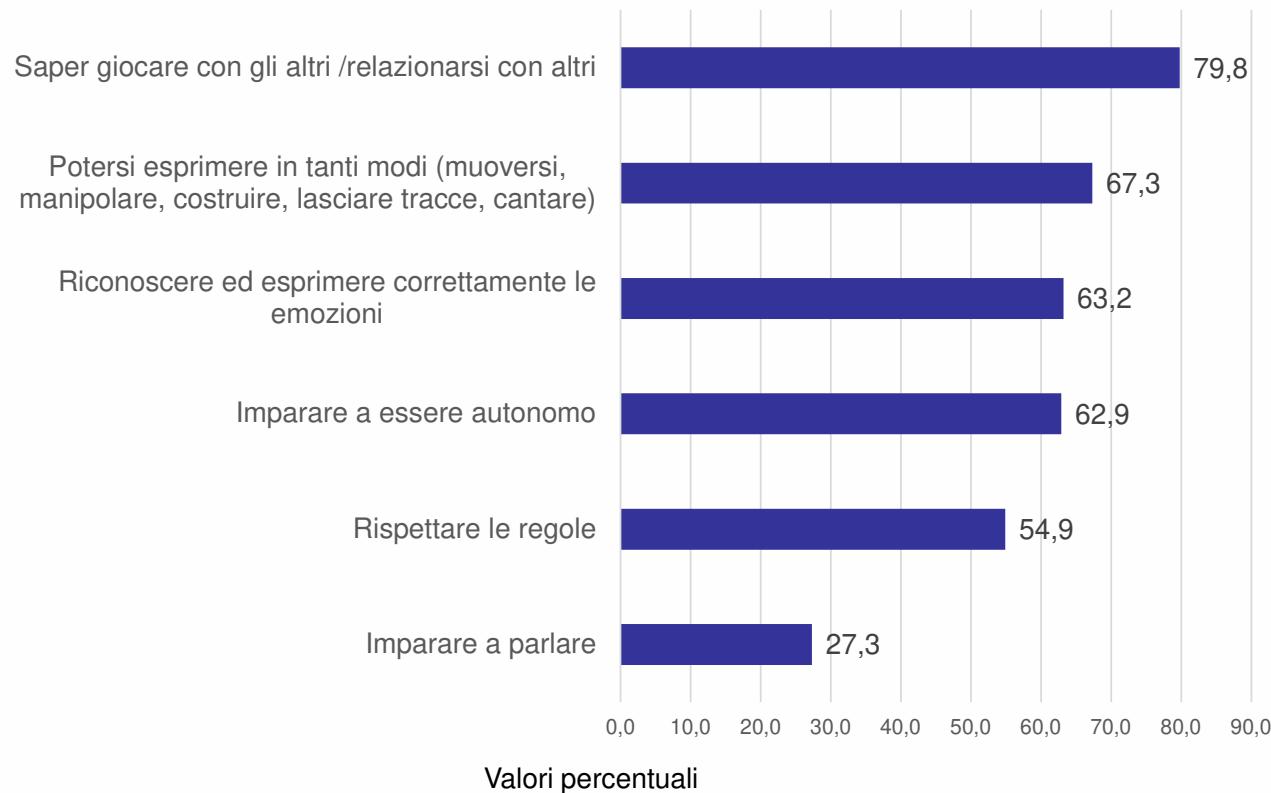
## ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

### Chiarezza e completezza comunicazioni Nido -Famiglia



## VALUTAZIONE PEDAGOGICA

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



## VALUTAZIONE PEDAGOGICA DELLE FAMIGLIE

Quanto il Nido frequentato ha aiutato il bambino a sviluppare gli aspetti di crescita ritenuti importanti?

