



COMUNE DI
BRESCIA

Report
Customer Satisfaction
Nidi di infanzia

Anno di riferimento 2021/2022

Presentazione

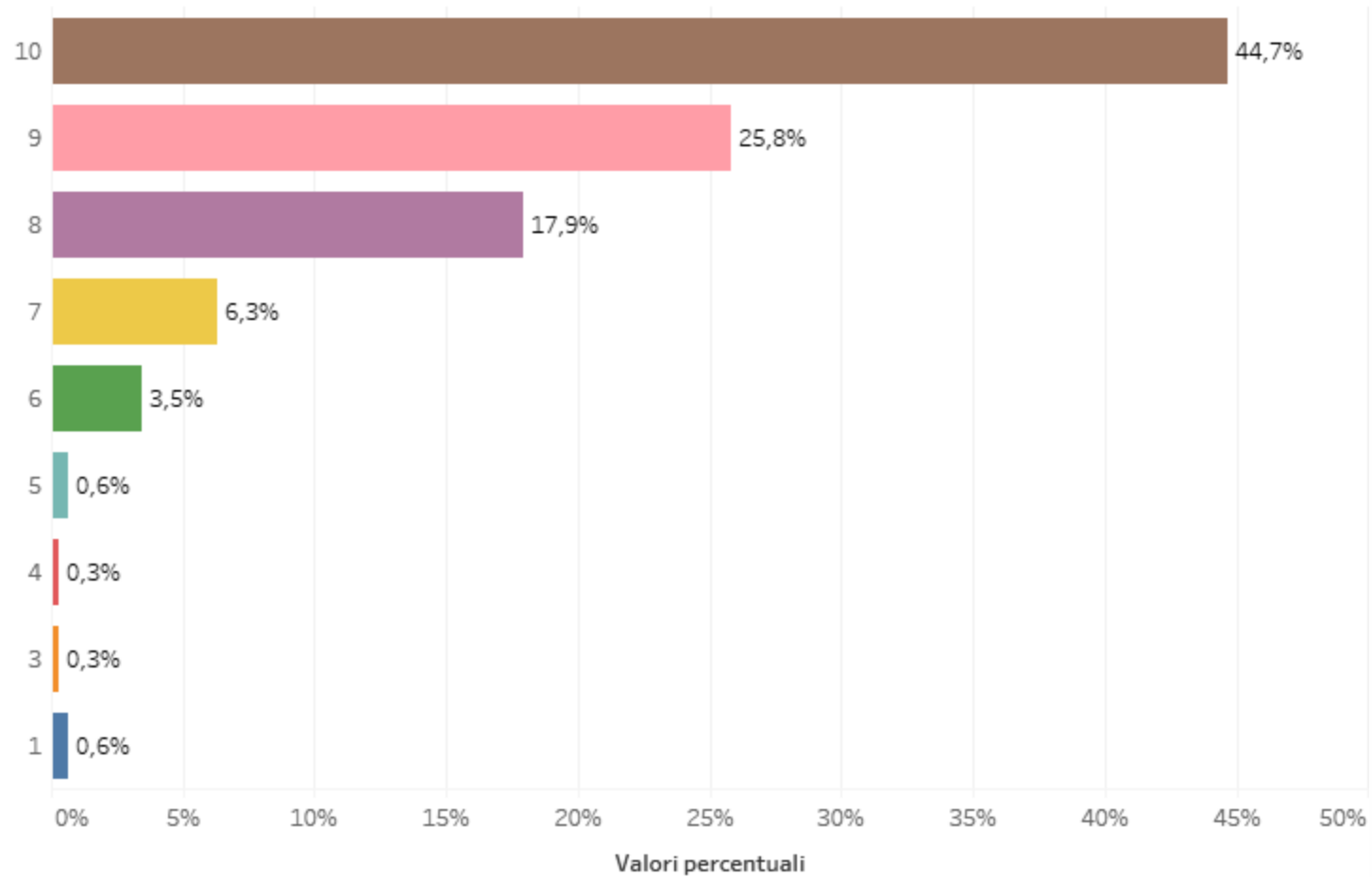
- In questo report, sono riportati i risultati principali dell'indagine di *Customer Satisfaction* sui Nidi di infanzia comunali per l'anno 2021/22.
- L'indagine ha il compito di monitorare il **gradimento** delle famiglie sulla qualità dei servizi usufruiti, come obbligo istituzionale dell'Ente, ed è frutto della collaborazione tra il *Settore Servizi per l'Infanzia* e il *Settore Informatica e Statistica* del Comune di Brescia.
- Attraverso questa indagine è stata rilevata la soddisfazione delle famiglie in relazione a diverse dimensioni (accessibilità fisica al Nido, ambienti interni, attività educativa, personale educativo e ausiliario, accessibilità alle informazioni e trasparenza, ecc.).
- Come per le precedenti edizioni (2018, 2019), il questionario alle famiglie è stato somministrato alle famiglie via web (modalità *CAWI = Computer Assisted Web Interview*) e tradotto in lingua inglese.
- Hanno partecipato e risposto in modo completo 318 famiglie, pari al **73,3%** delle famiglie iscritte.

Sintesi risultati

- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto al Nido di infanzia frequentato: punteggio medio = **8,9** (in una scala da 1 a 10)
- Elevata soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio complessivo: 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 = **4,3** (in una scala da 1 a 5)

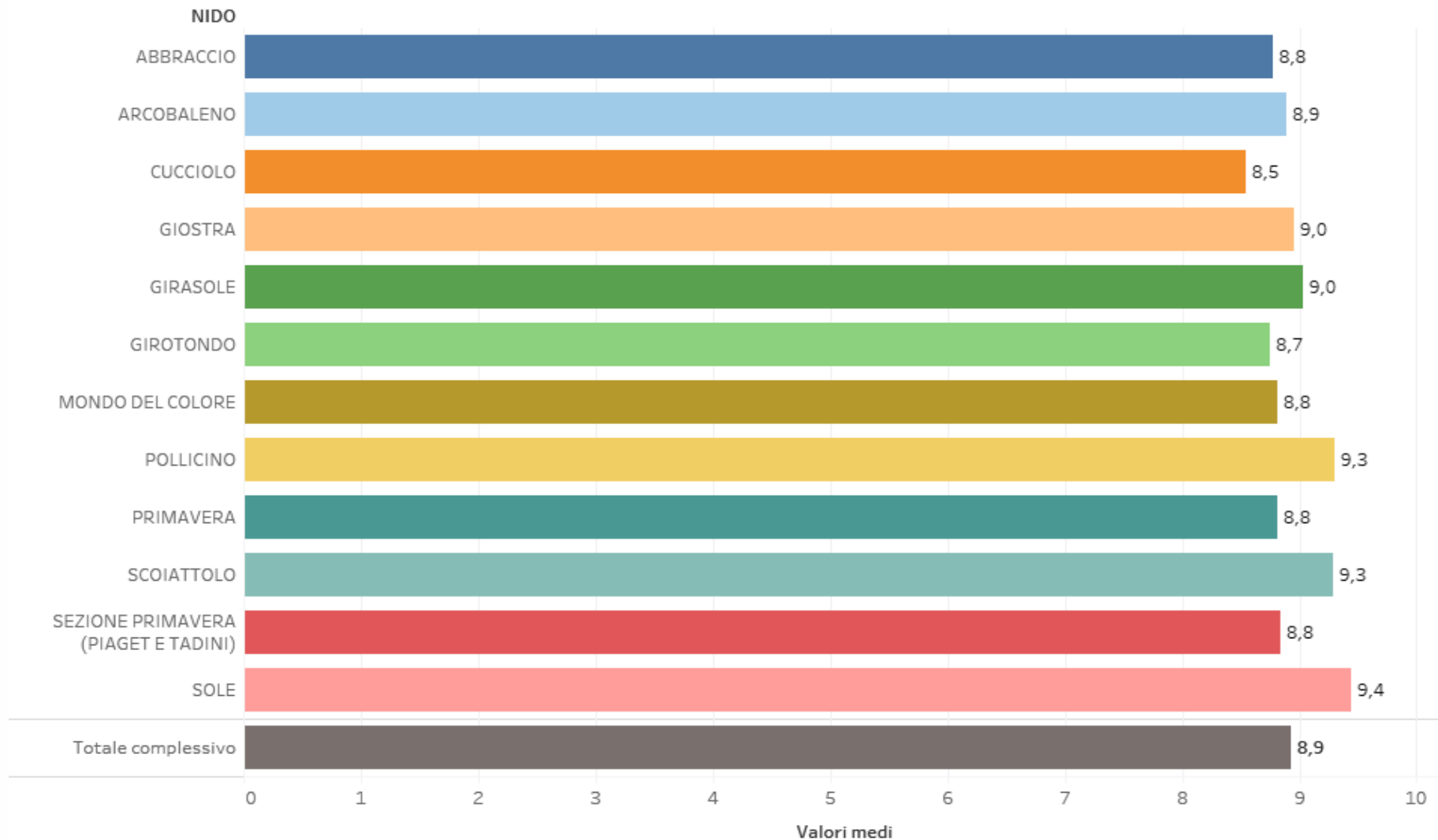
Sintesi risultati

Valutazione Nido di infanzia (da 1=minimo a 10=massimo)



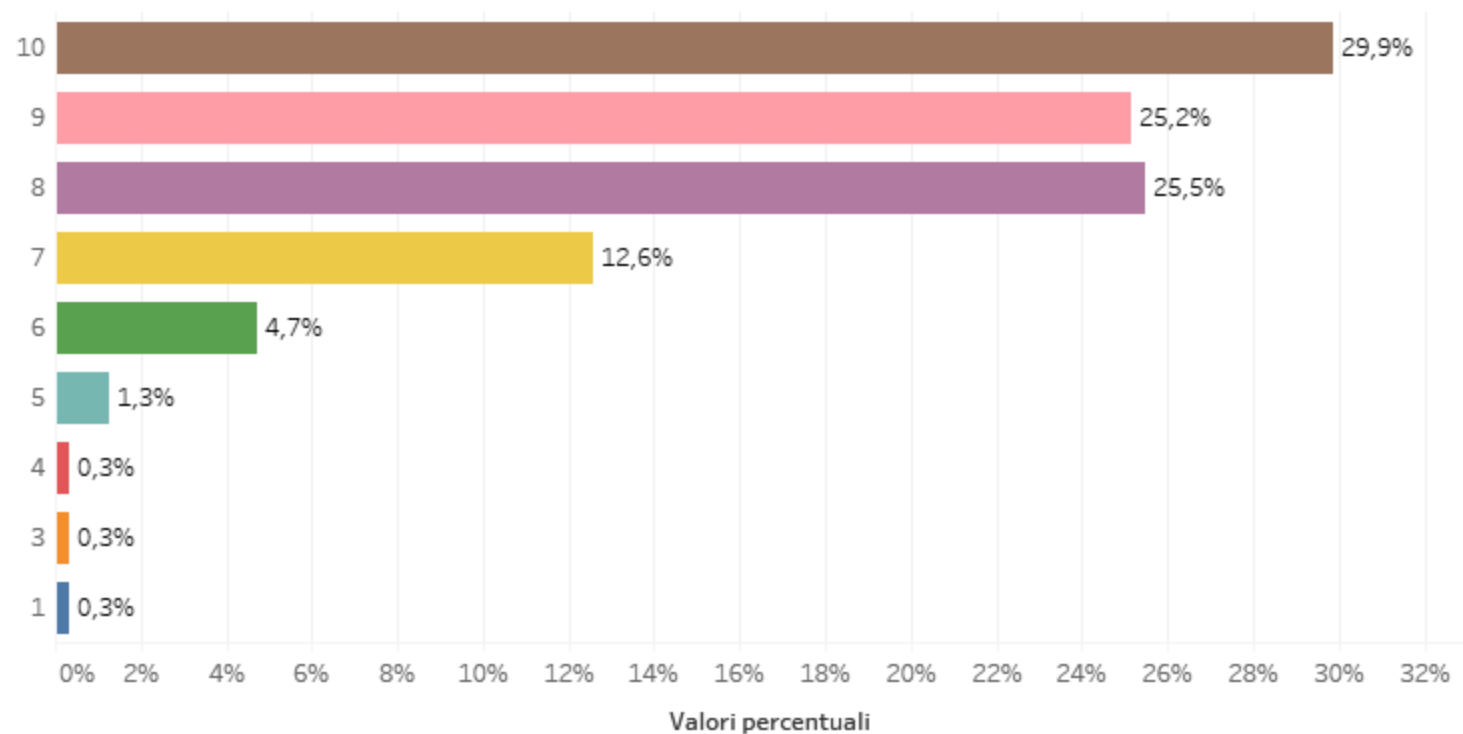
Sintesi risultati

Valutazione media per Nido di infanzia



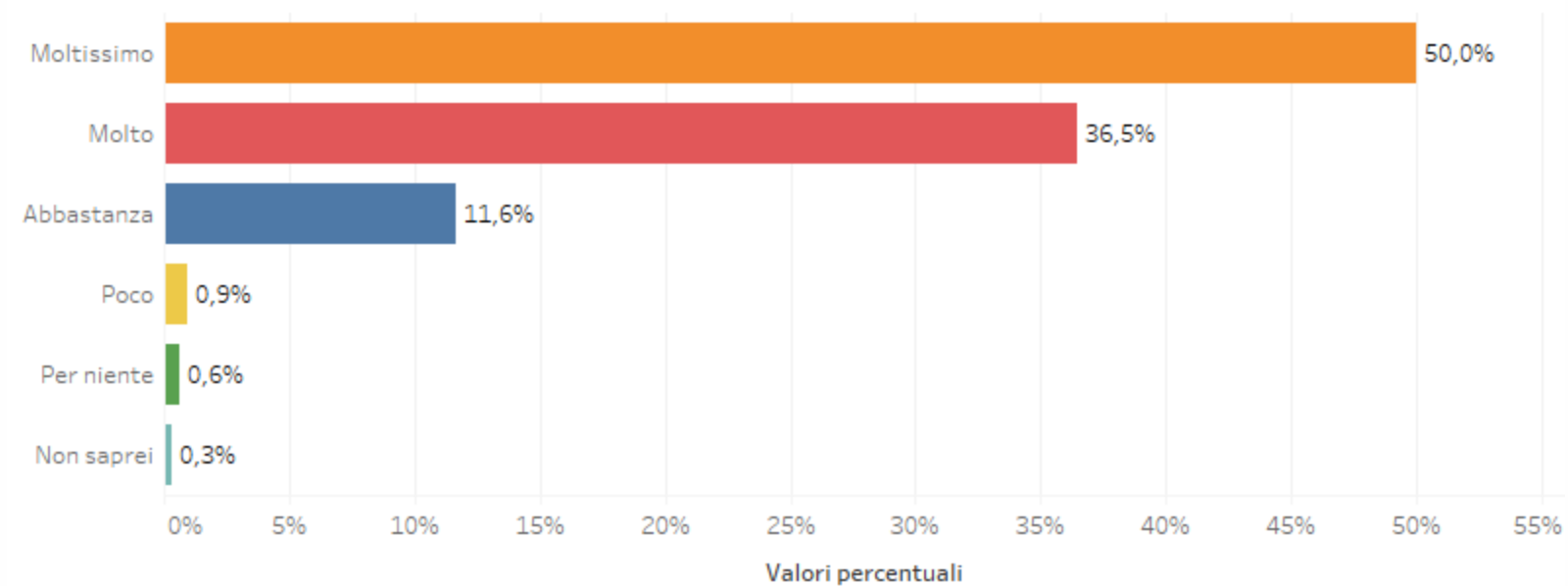
Sintesi risultati

Valutazione servizio complessivo Nido e uffici amministrativi (da 1=minimo a 10=massimo)



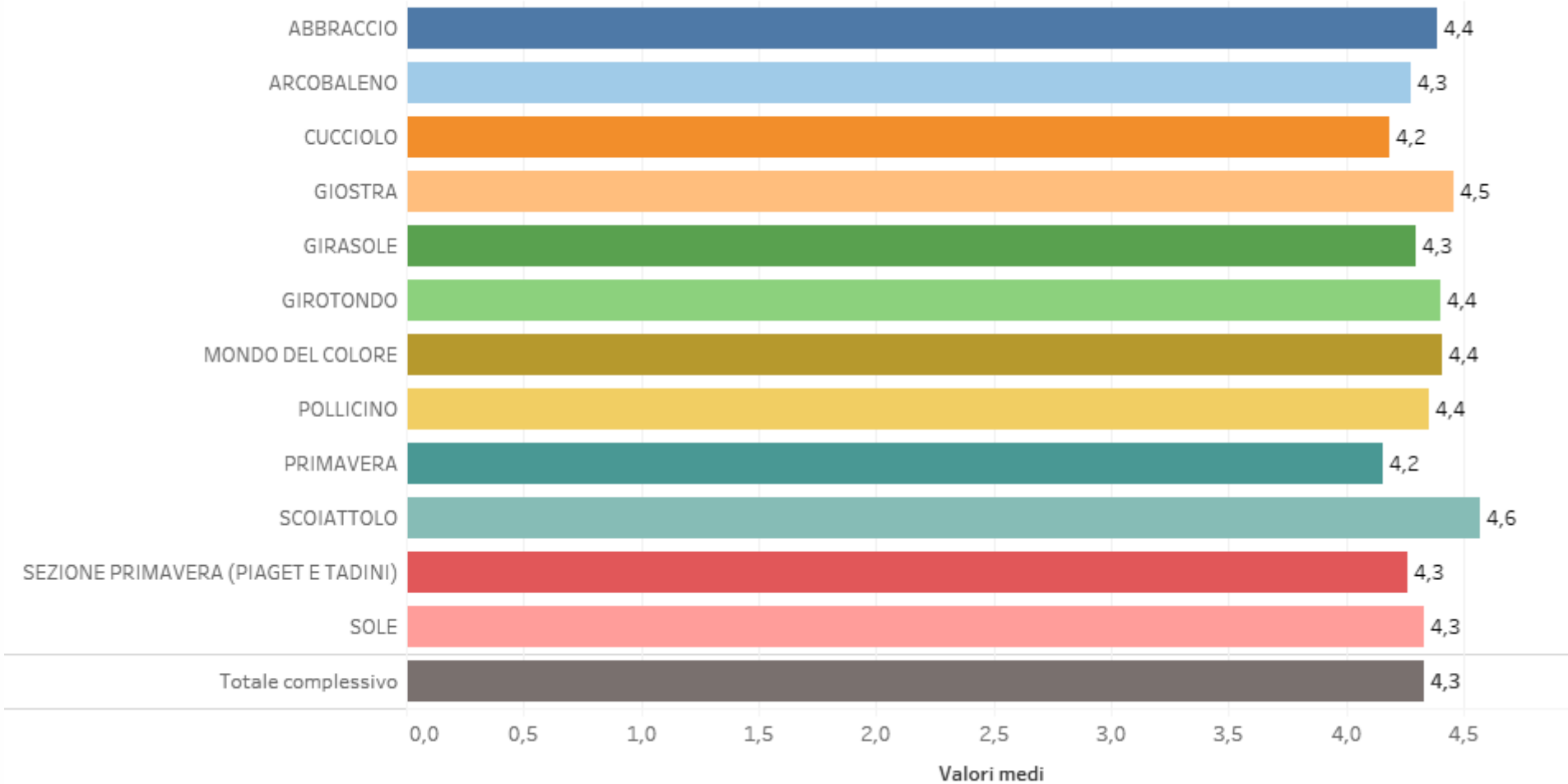
Sintesi risultati

L'offerta complessiva del Nido è conforme alle sue aspettative?



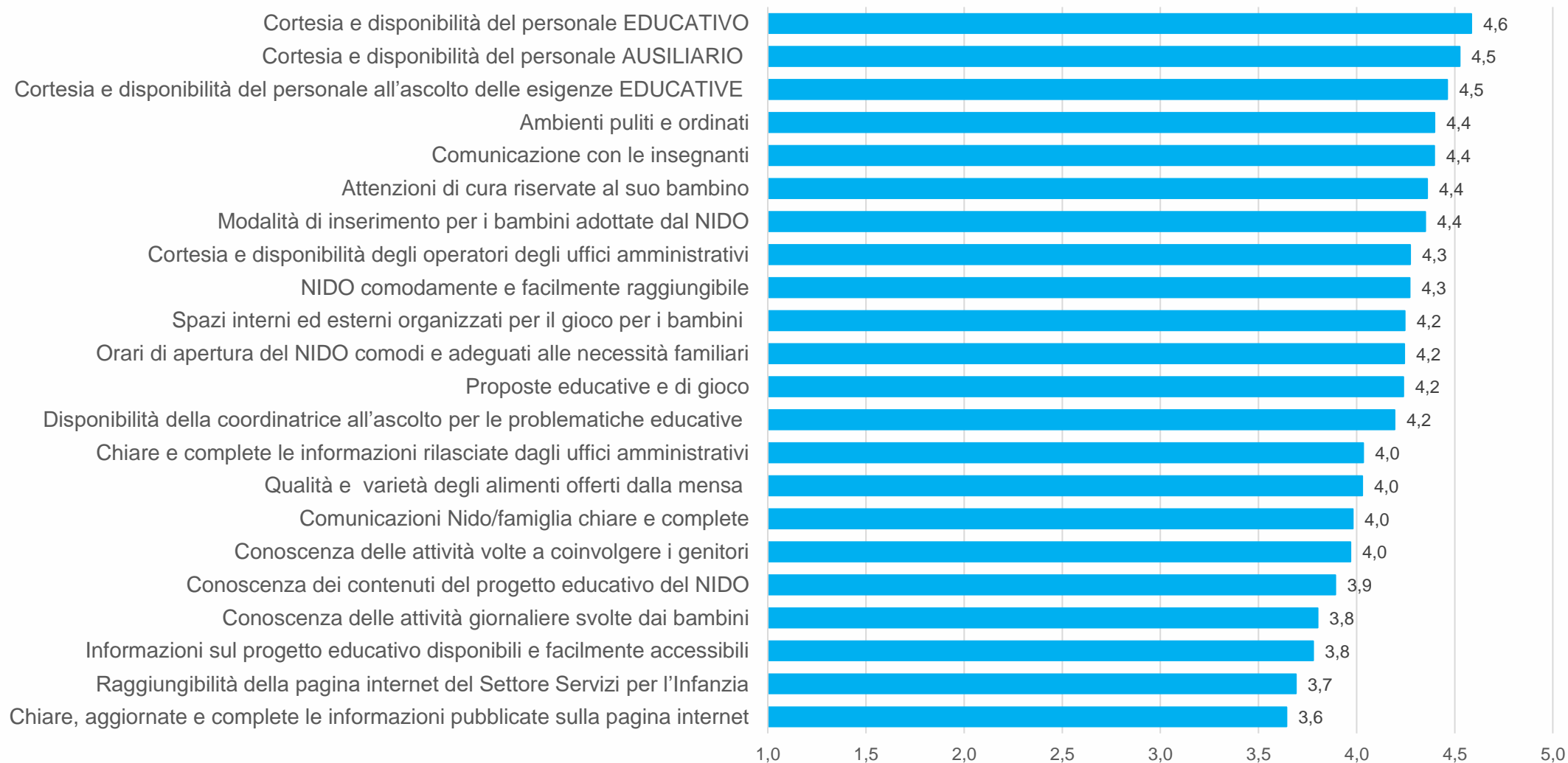
Sintesi risultati

Punteggio medio della soddisfazione rispetto alle aspettative per Nido (1=minimo, 5=massimo)



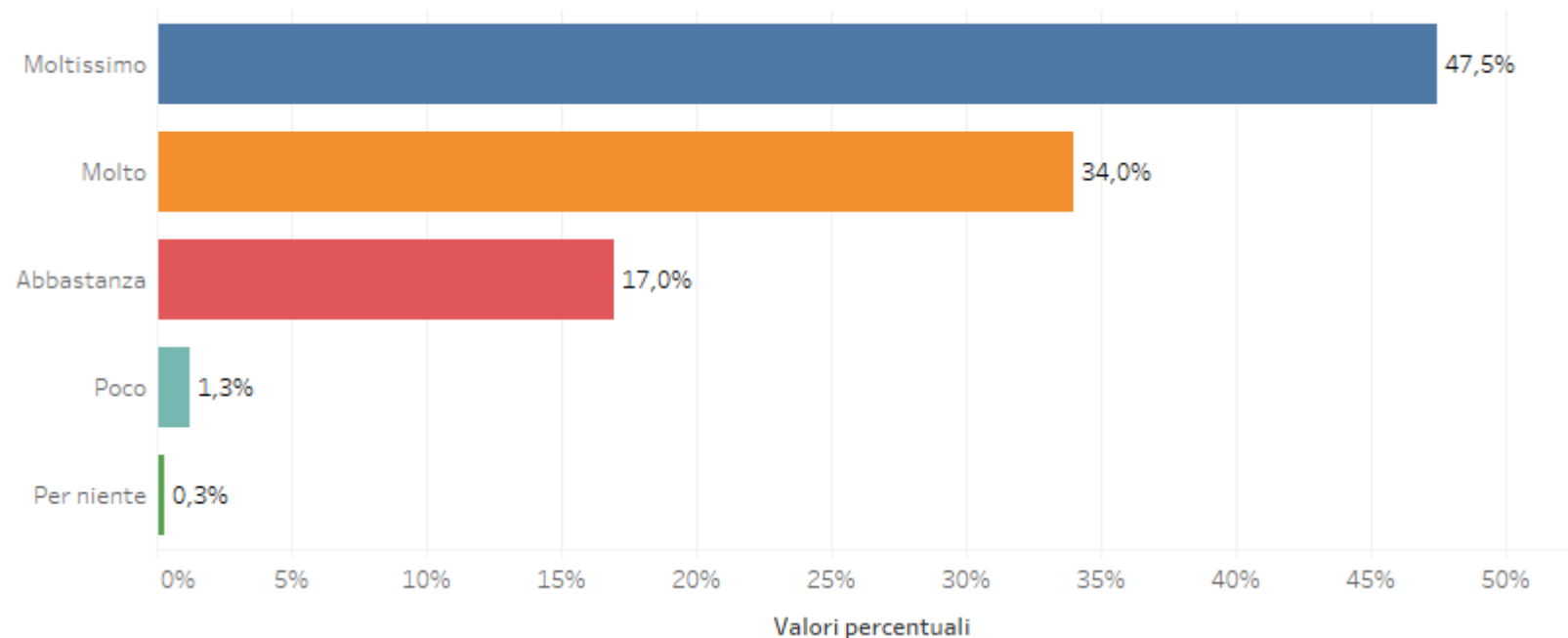
**SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE
PER SINGOLO ASPETTO**

Soddisfazione media per singolo aspetto (minimo=1, massimo=5)



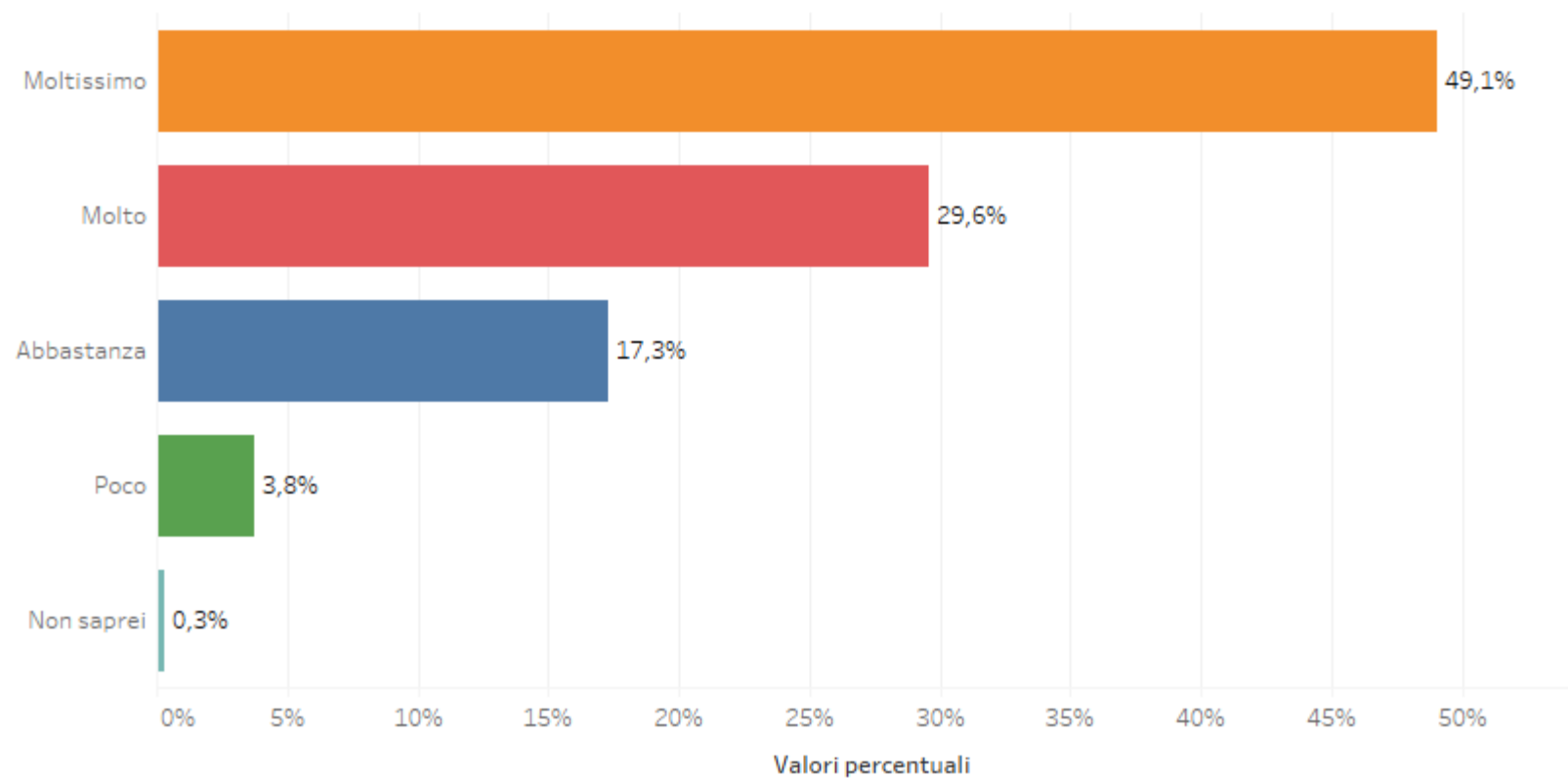
ACCESSIBILITA' FISICA

Soddisfazione per la facilità e comodità a raggiungere il Nido



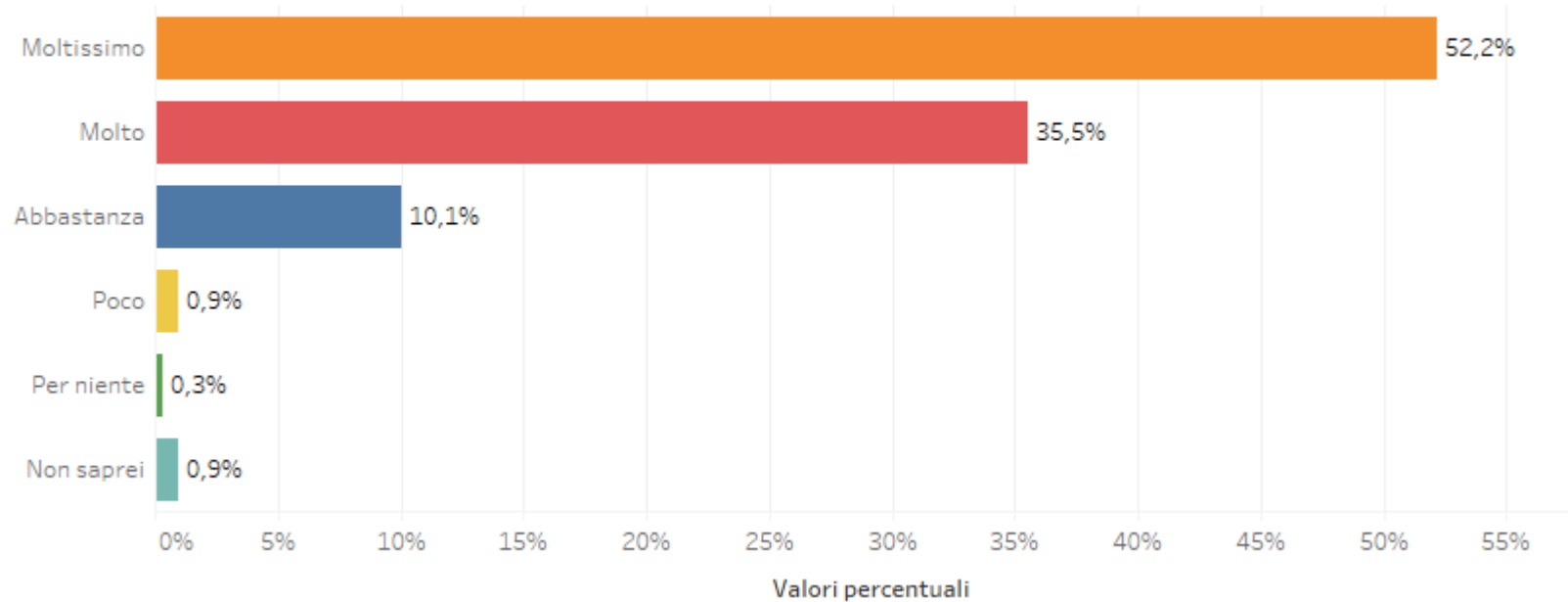
ACCESSIBILITA' FISICA

Soddisfazione per gli orari di apertura del Nido



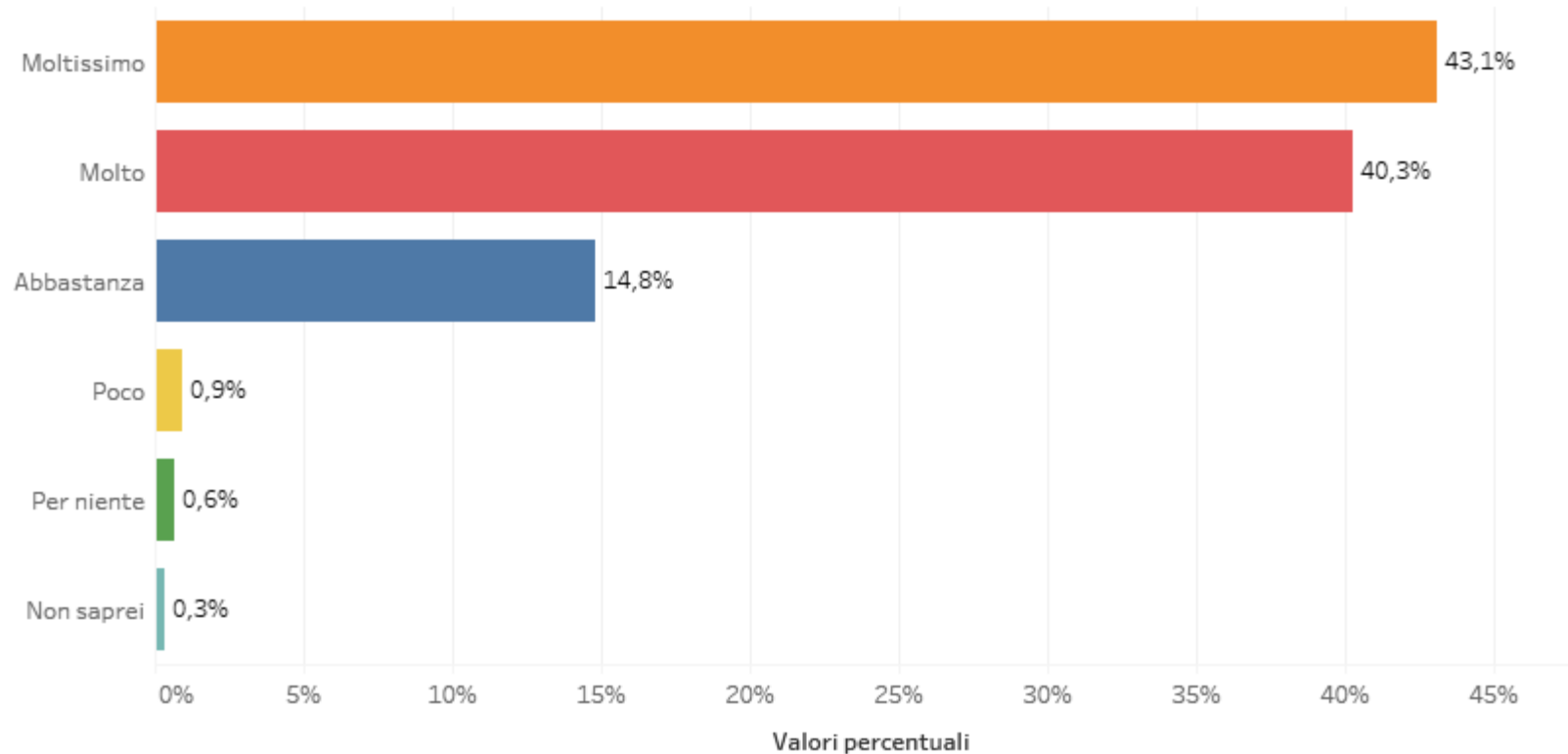
AMBIENTI EDUCATIVI

Soddisfazione per la pulizia e l'ordine degli ambienti



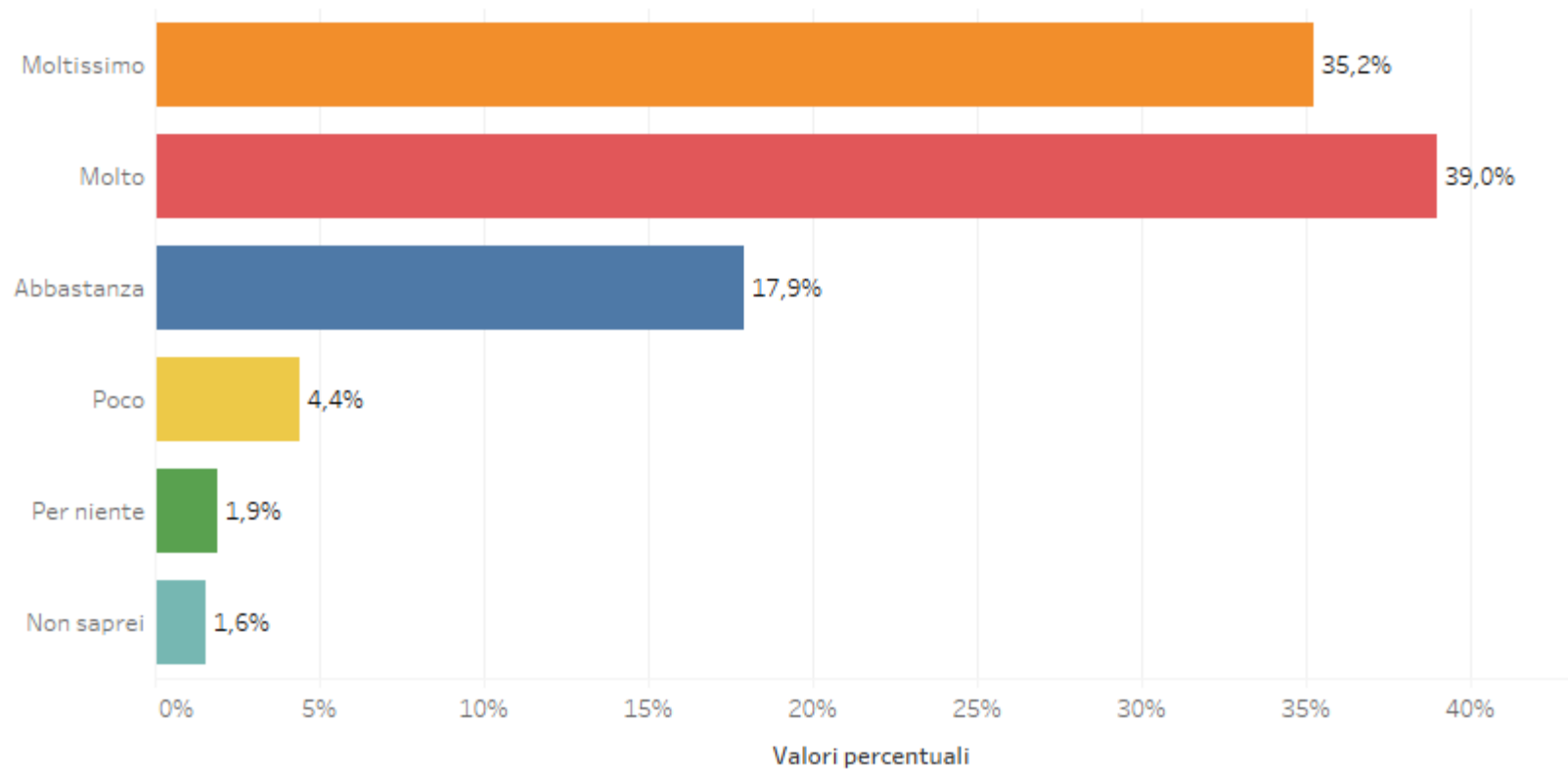
AMBIENTI EDUCATIVI

Soddisfazione per gli ambienti interni ed esterni organizzati per il gioco



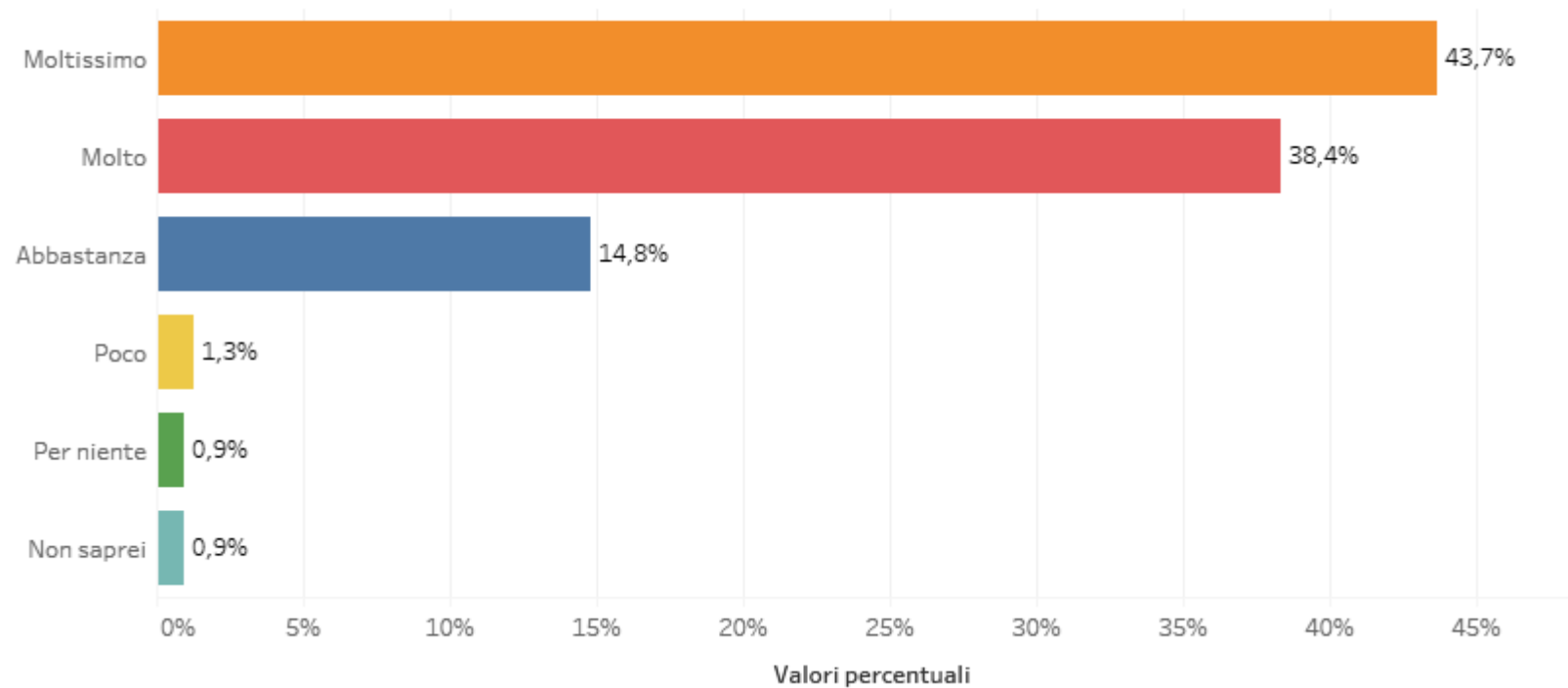
MENSA

Soddisfazione per la qualità e varietà della mensa



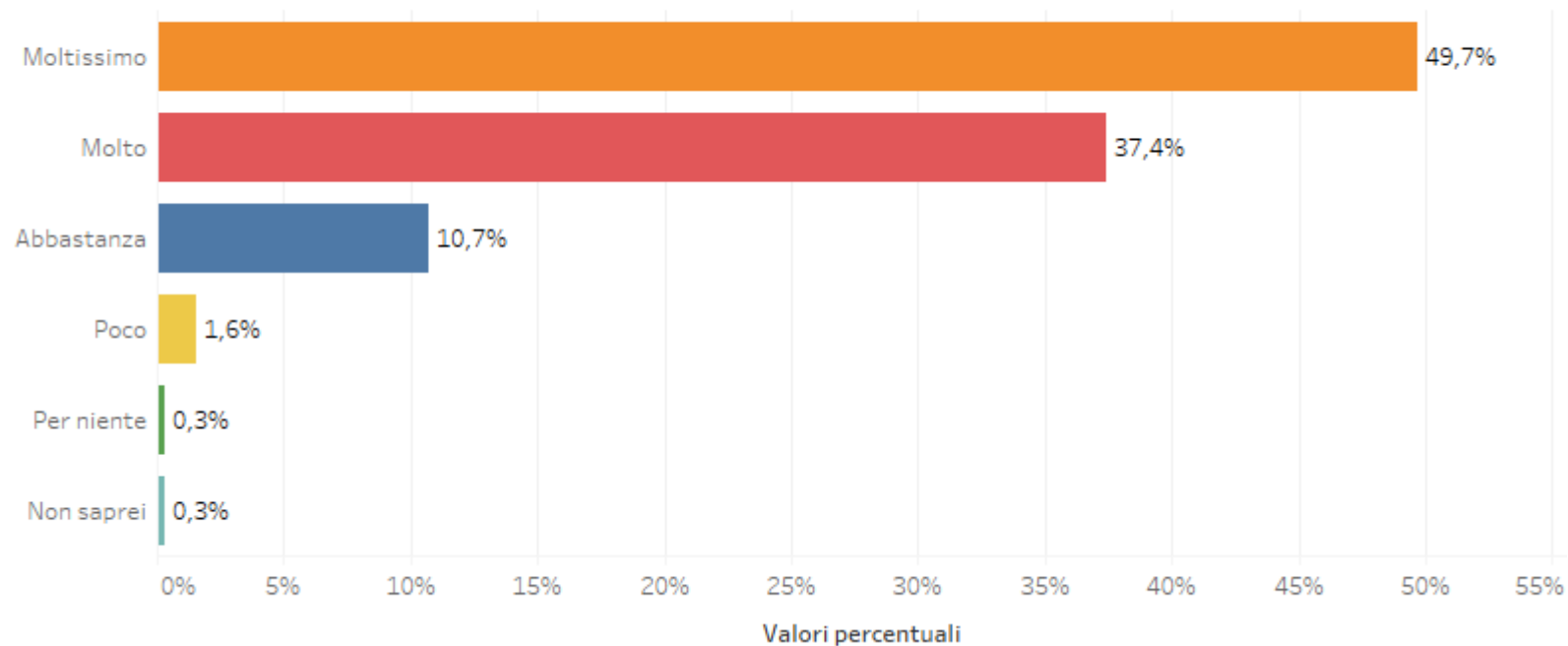
ATTIVITA' EDUCATIVE

Soddisfazione delle proposte educative per i bambini



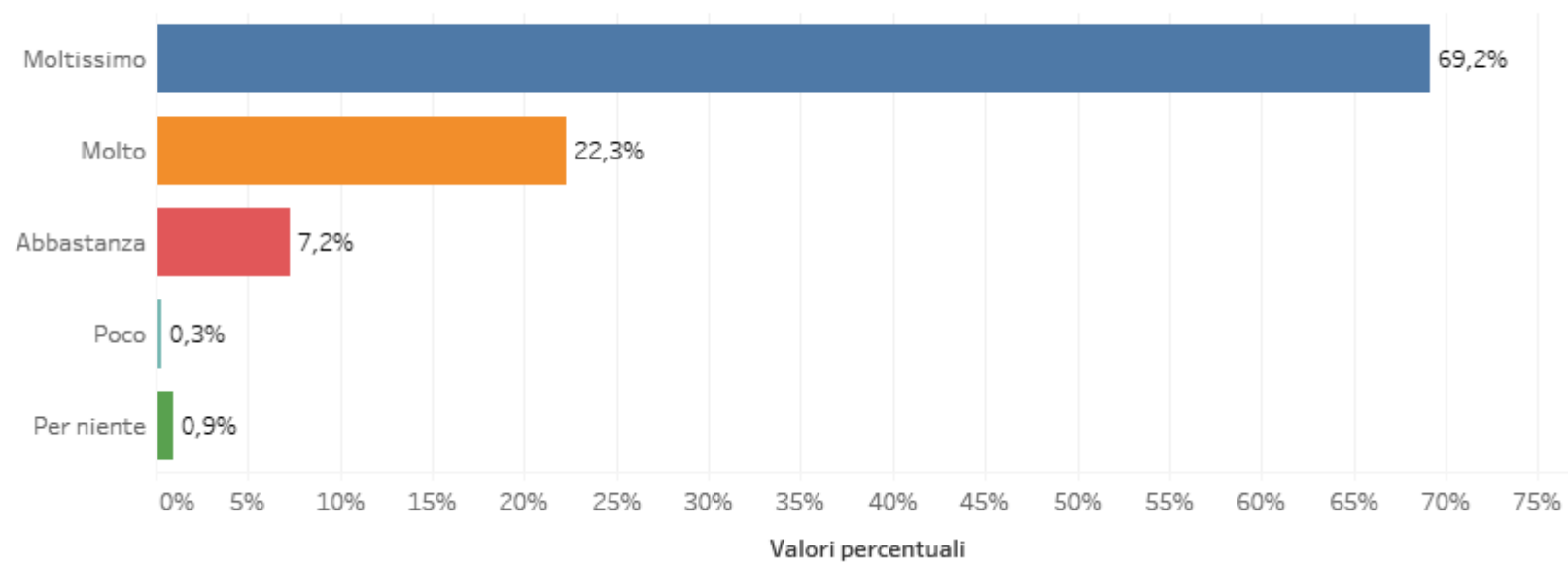
ATTIVITA' EDUCATIVE

Soddisfazione per la modalità di inserimento dei bambini al Nido



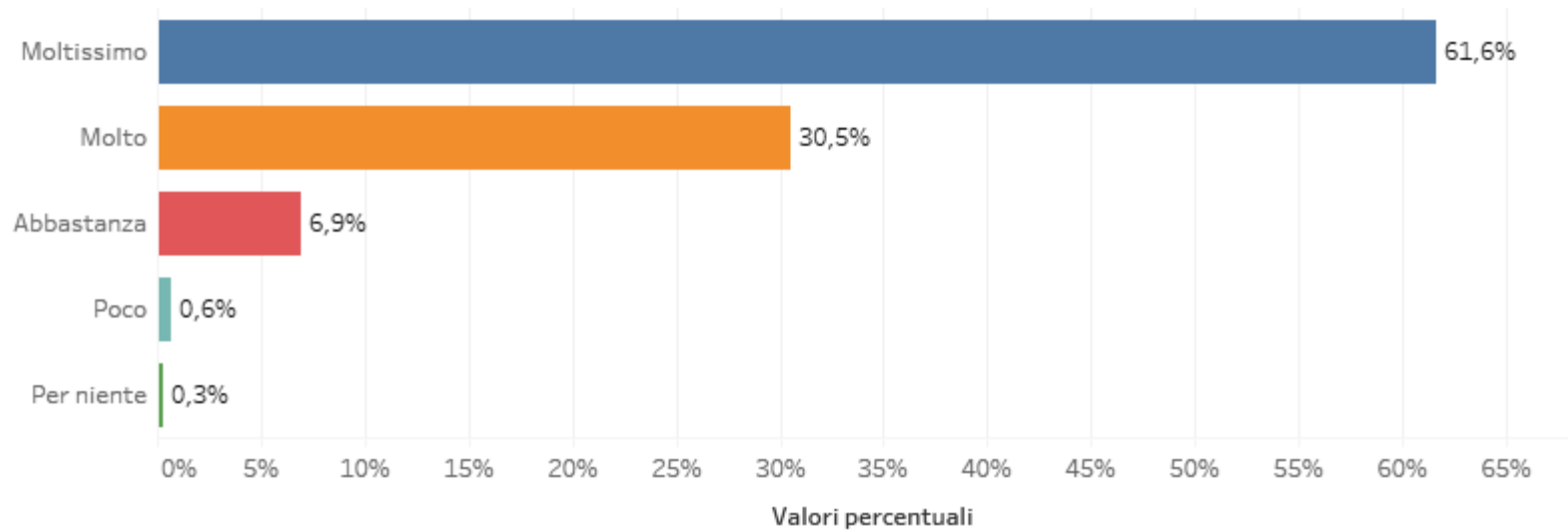
PERSONALE

Soddisfazione per la cortesia del personale educativo



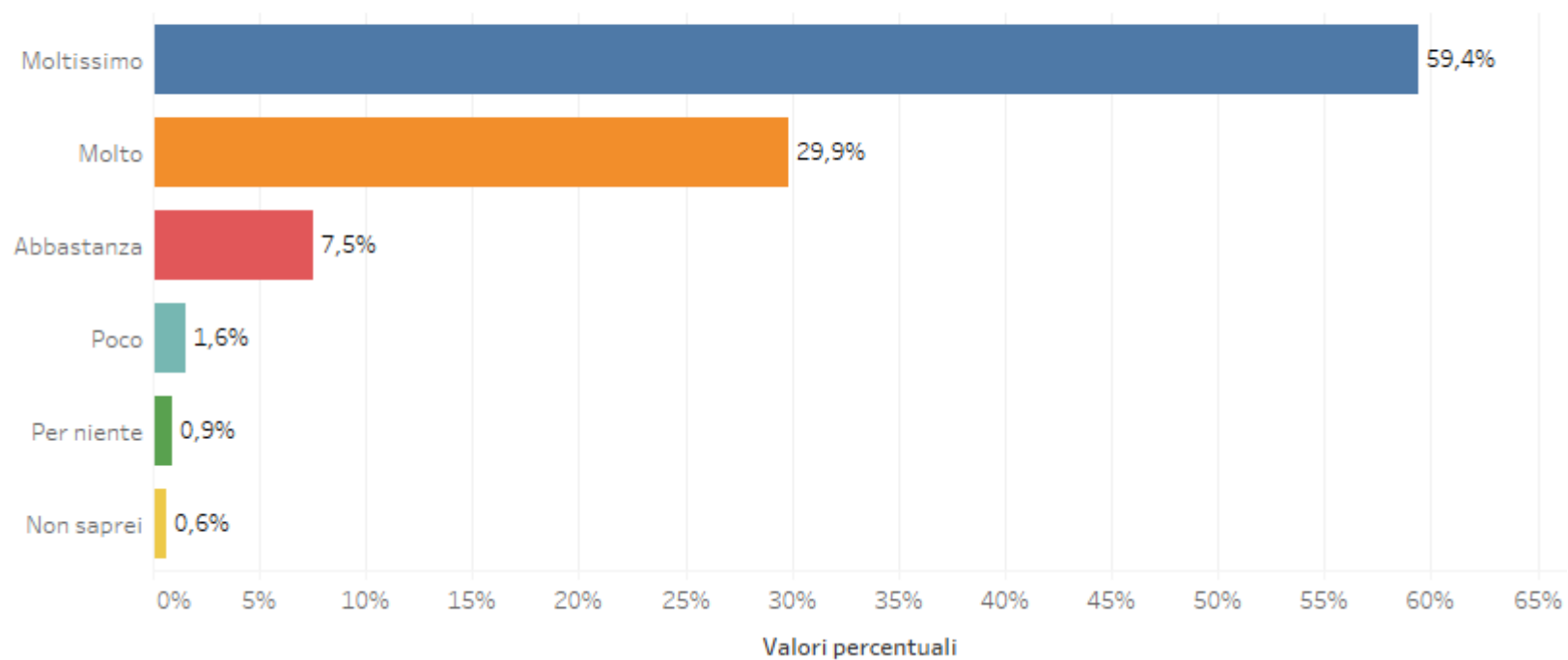
PERSONALE

Soddisfazione per la cortesia del personale ausiliario



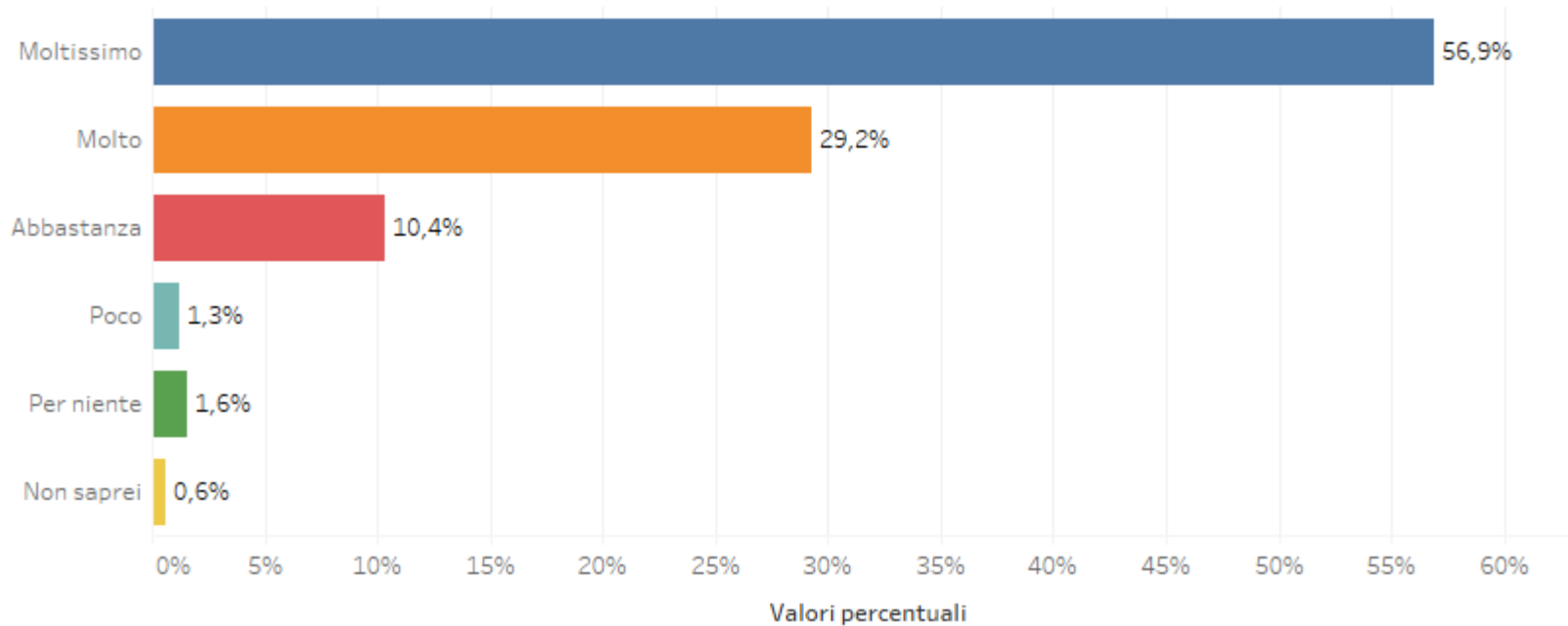
PERSONALE

Soddisfazione per la cortesia e disponibilità del personale all'ascolto delle esigenze educative delle famiglie



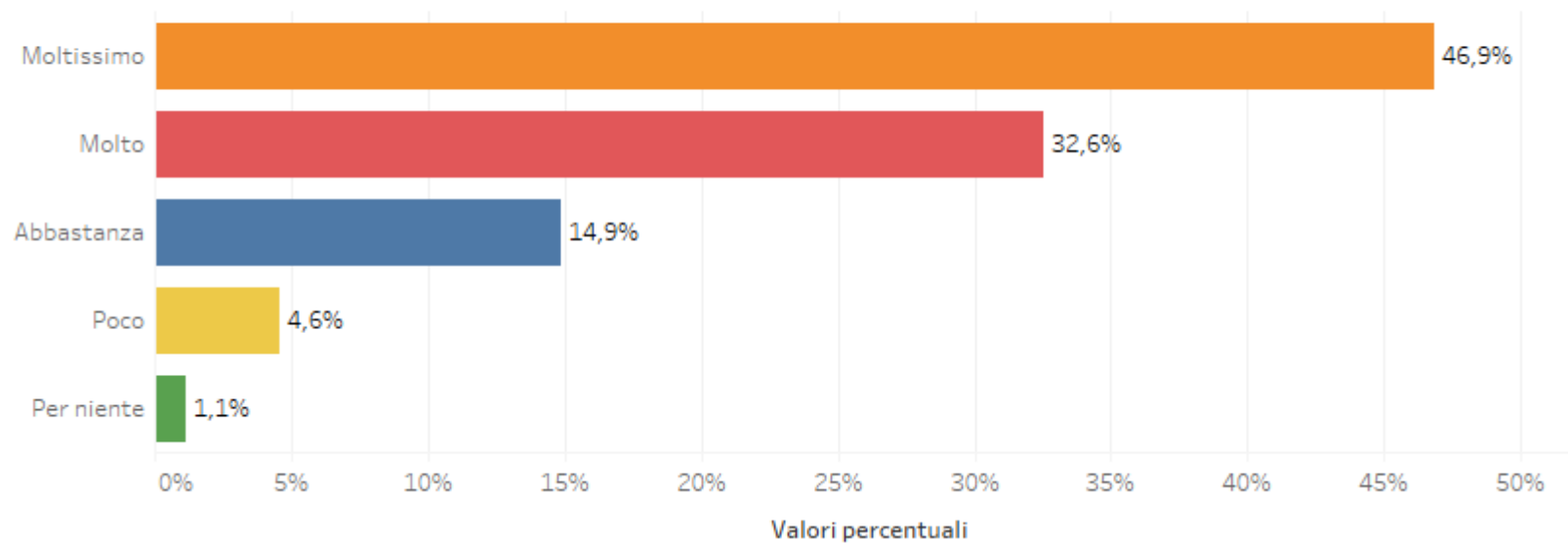
PERSONALE

Soddisfazione per la comunicazione con il personale educativo



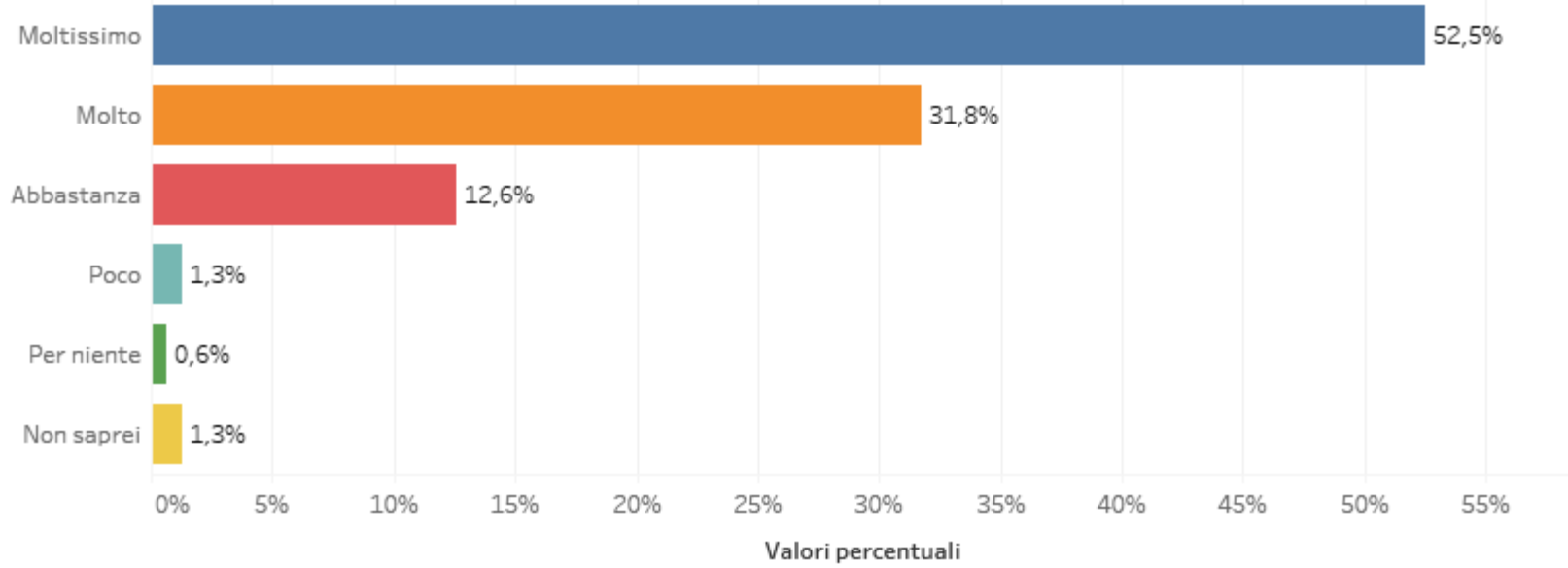
PERSONALE

Soddisfazione per la cortesia della coordinatrice (percentuali tra chi ha avuto contatti)



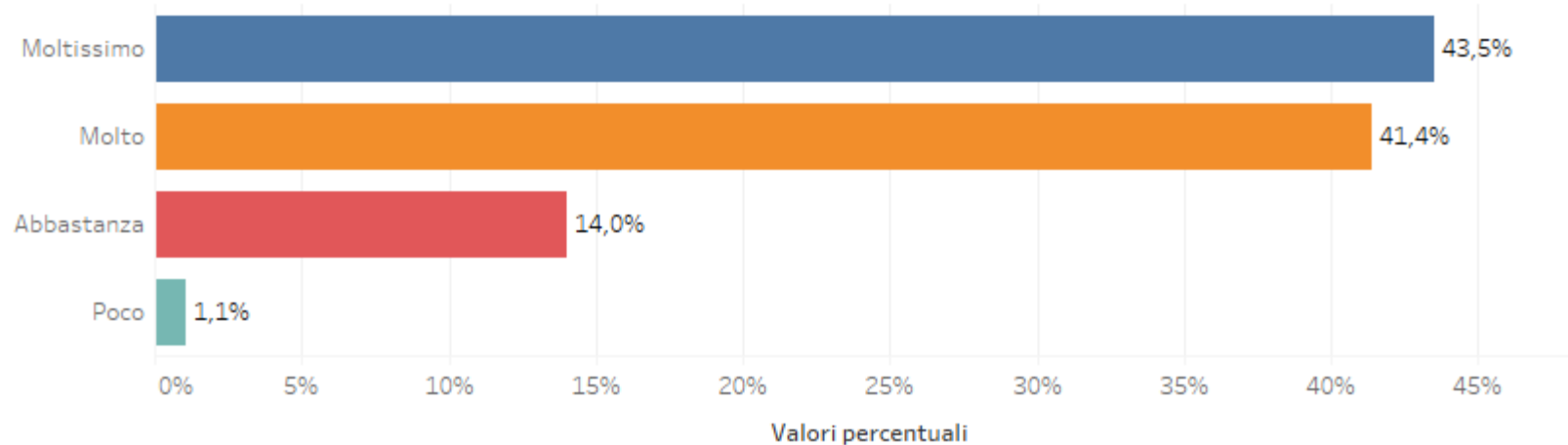
PERSONALE

Soddisfazione per le cure ricevute dai bambini



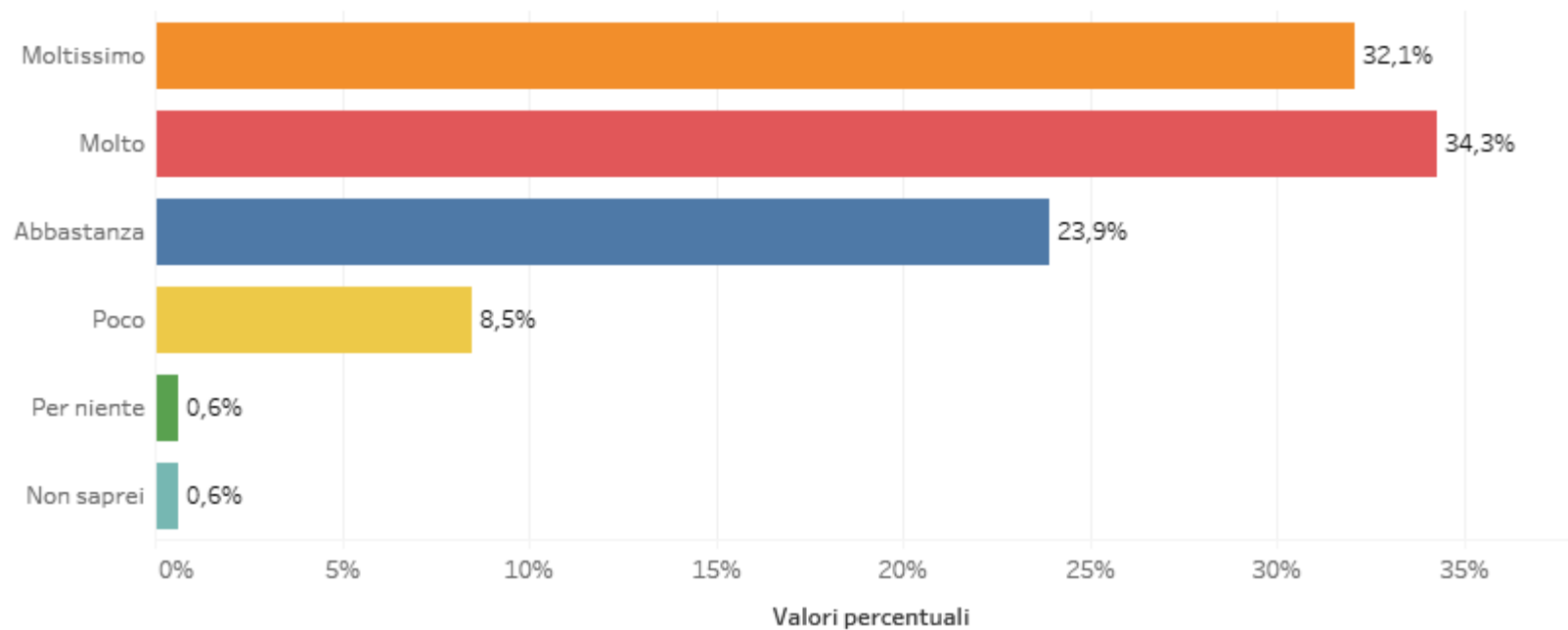
PERSONALE

Soddisfazione per cortesia e disponibilità del personale degli uffici amministrativi di piazza Repubblica (percentuali tra chi ha avuto contatti)



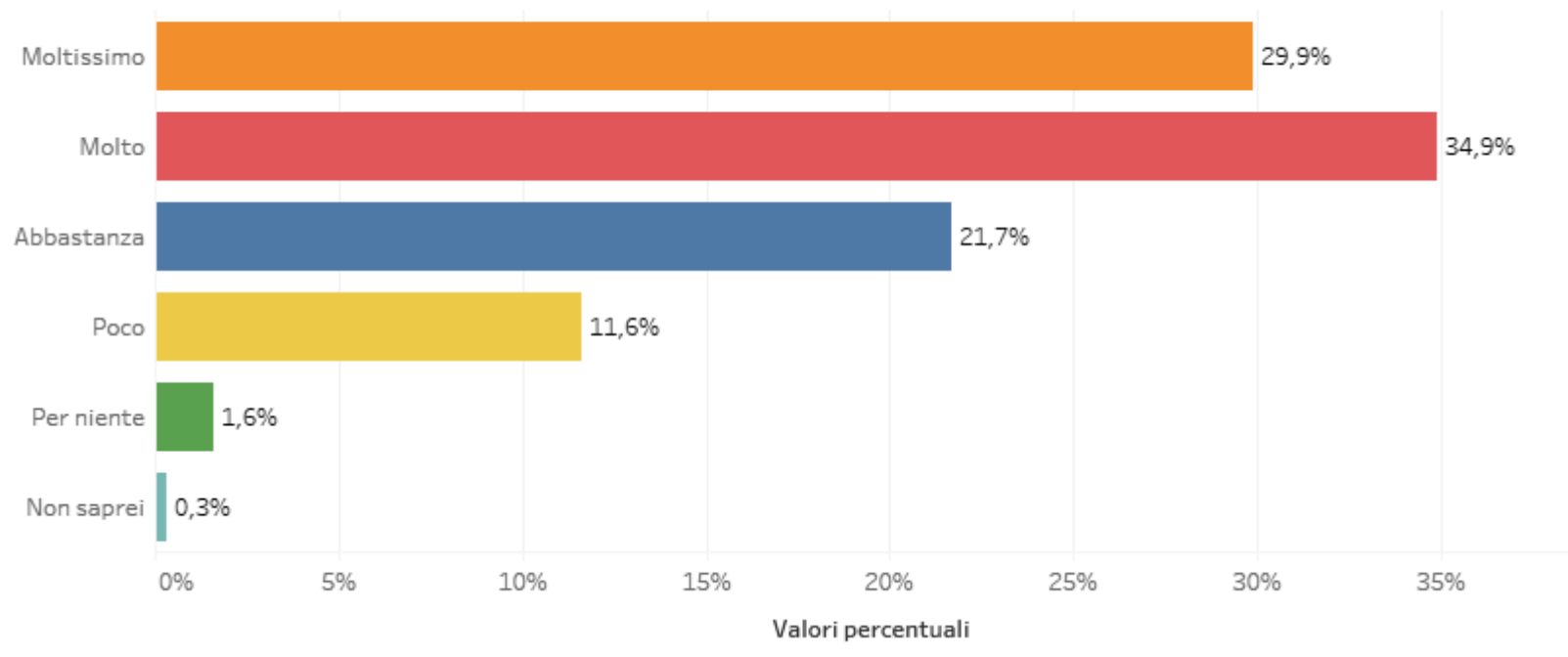
CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

E' a conoscenza del progetto educativo adottato dal Nido?



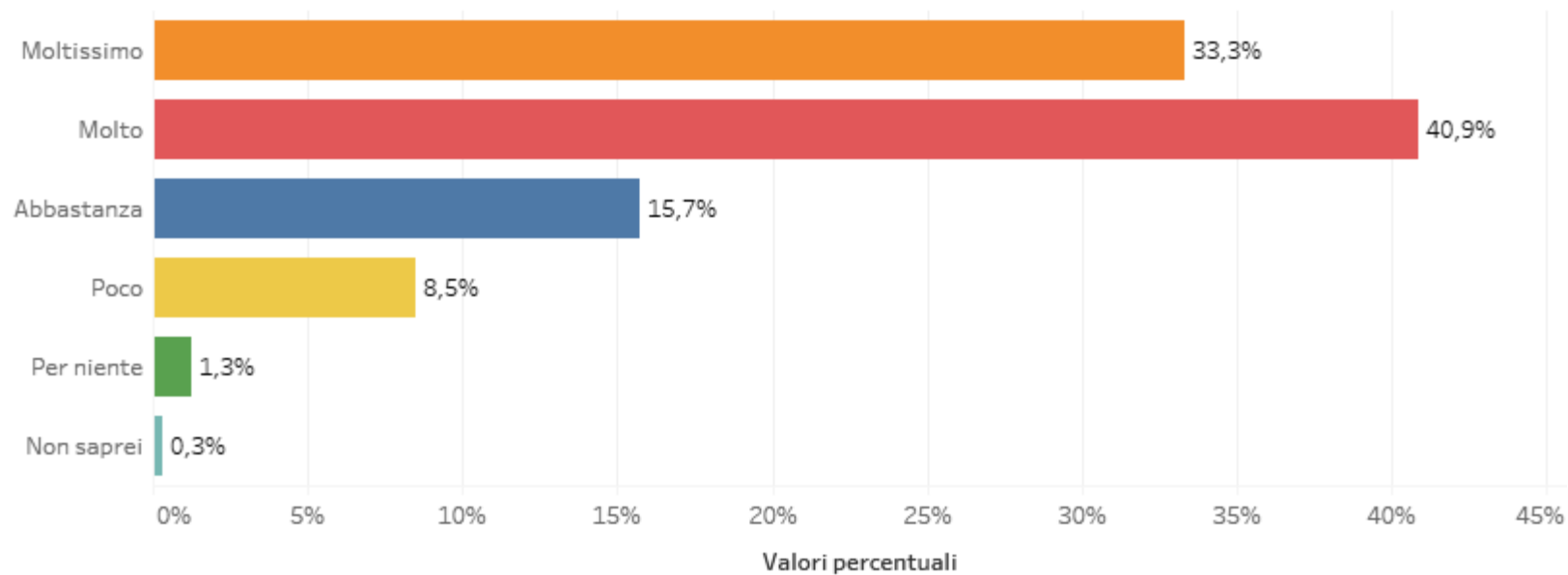
CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

E' a conoscenza delle attività svolte dal suo bambino nell'arco della giornata?



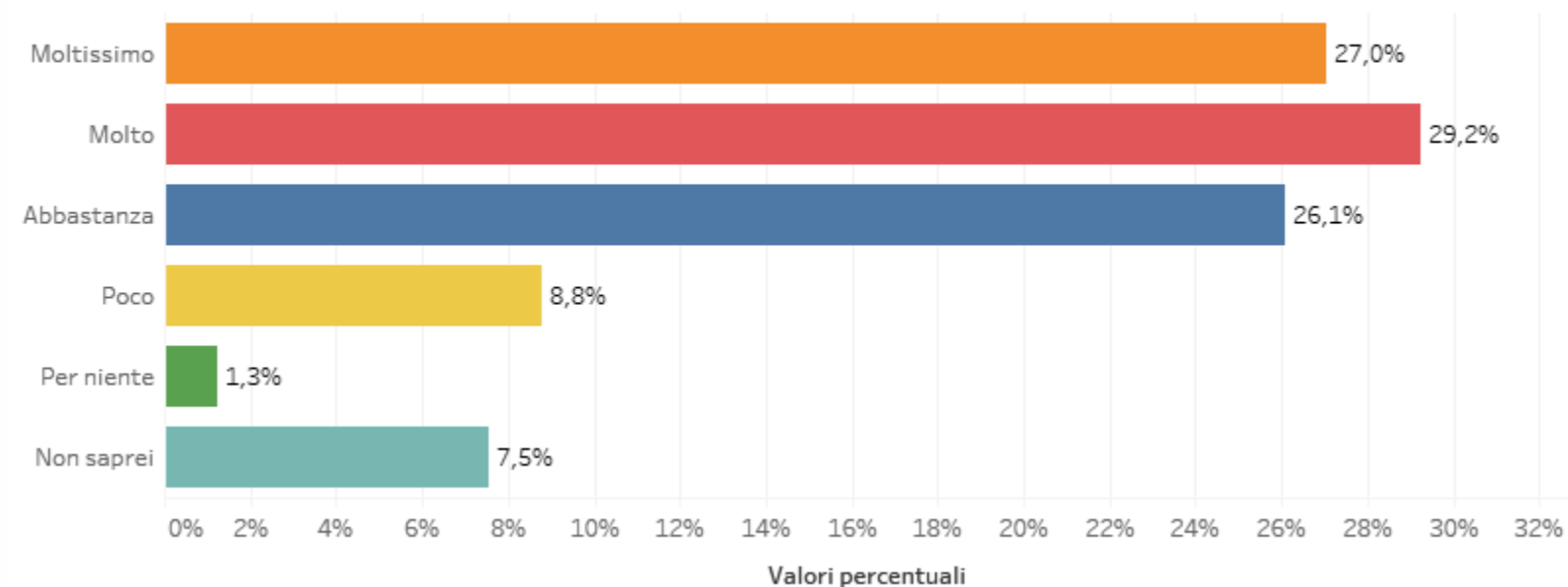
CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

E' a conoscenza delle attività organizzate per i genitori?



ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA

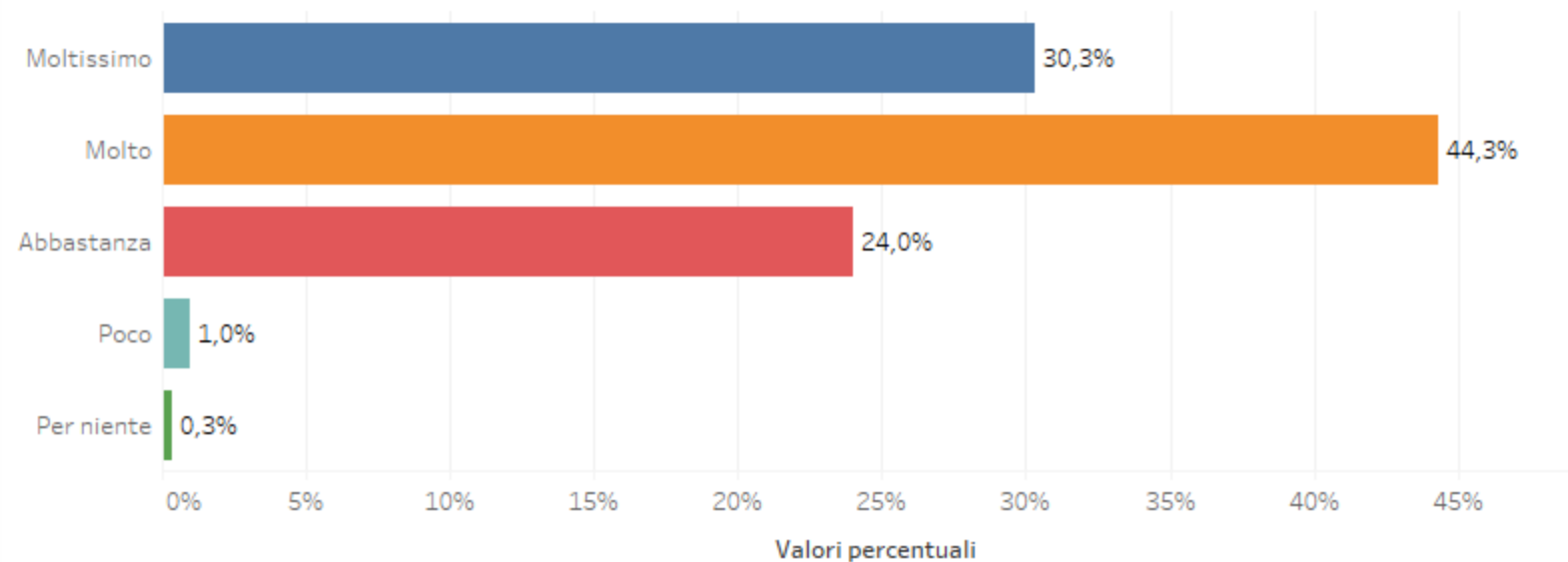
Sono disponibili e facilmente accessibili le informazioni sull'offerta formativa (Progetto educativo)?



ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA

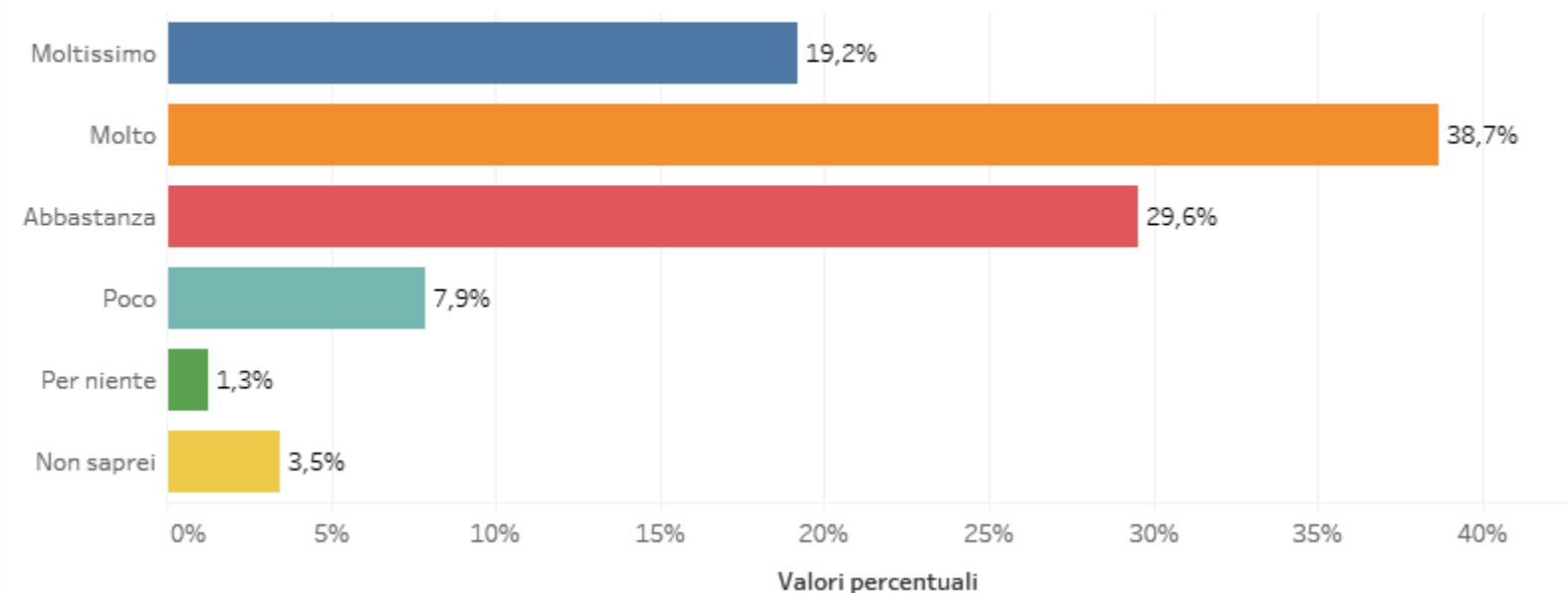
Sono chiare e complete le informazioni rilasciate dagli uffici amministrativi di piazza Repubblica (centralino, ufficio iscrizioni e rette)?

Percentuali tra chi ha avuto contatti



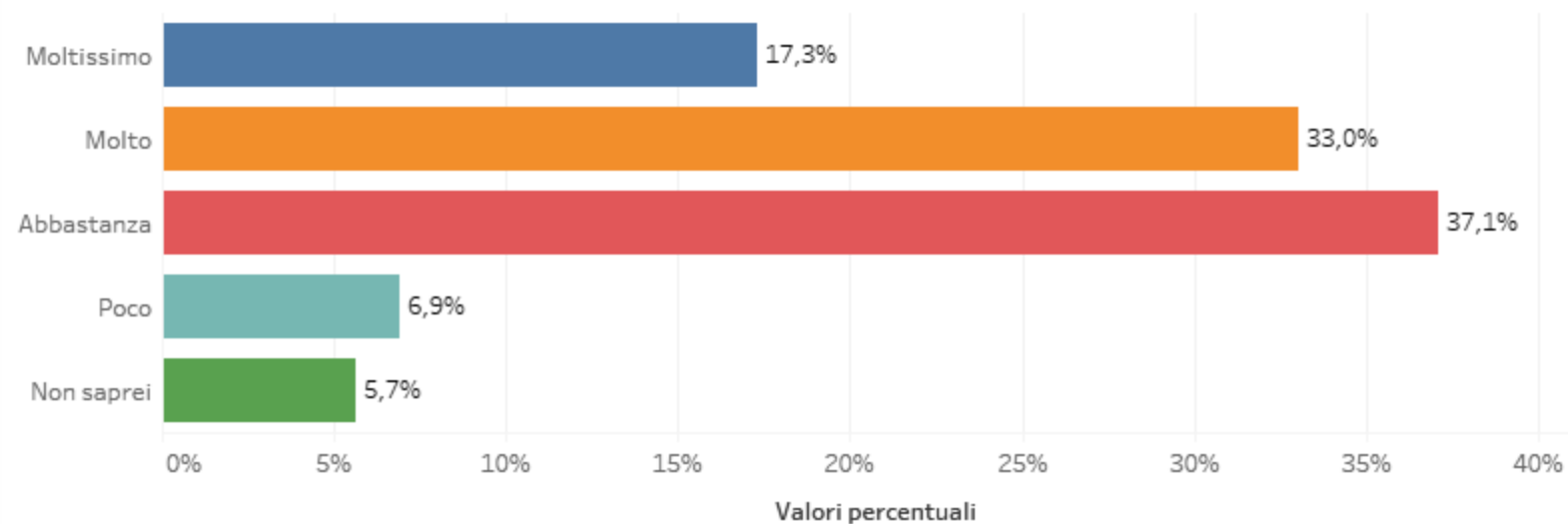
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA

E' facilmente raggiungibile la pagina internet del Settore Servizi per l'Infanzia sul sito del Comune di Brescia?



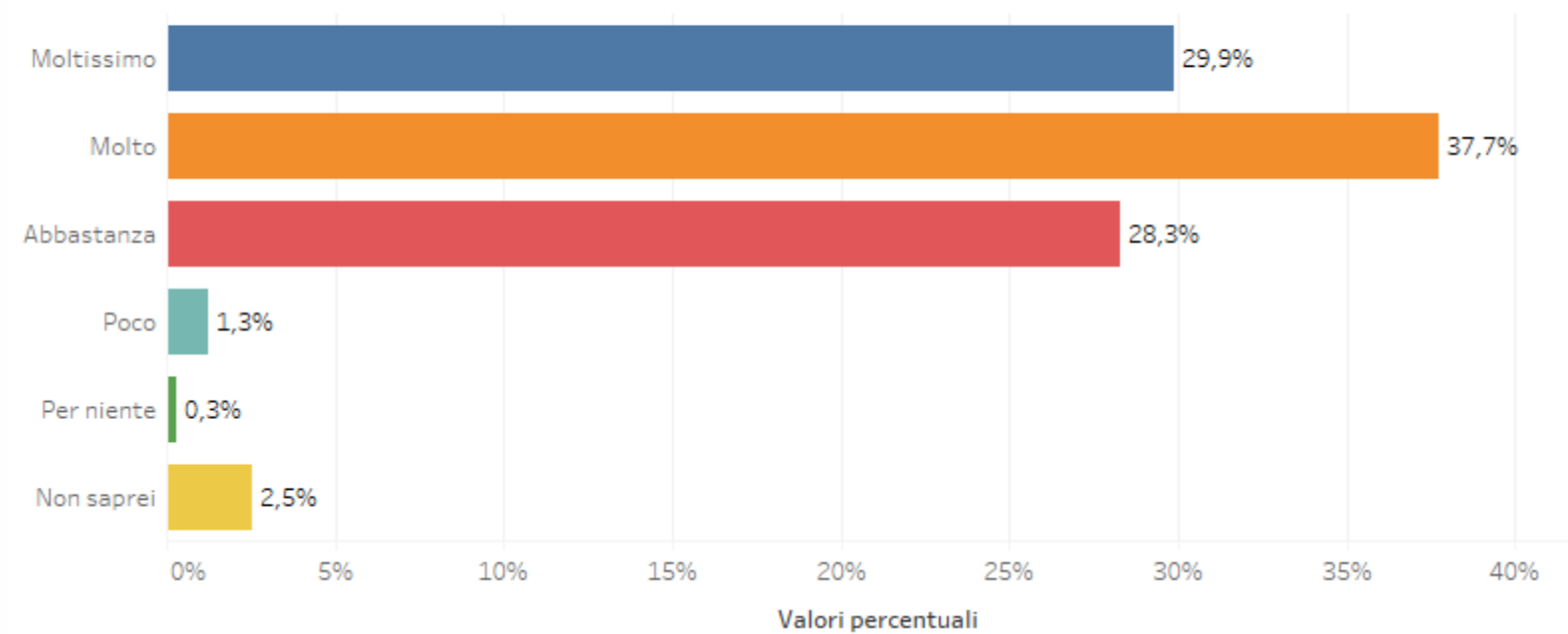
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA

Sono chiare, aggiornate e complete le informazioni pubblicate sulla pagina internet del Settore Servizi per l'Infanzia sul sito del Comune di Brescia?



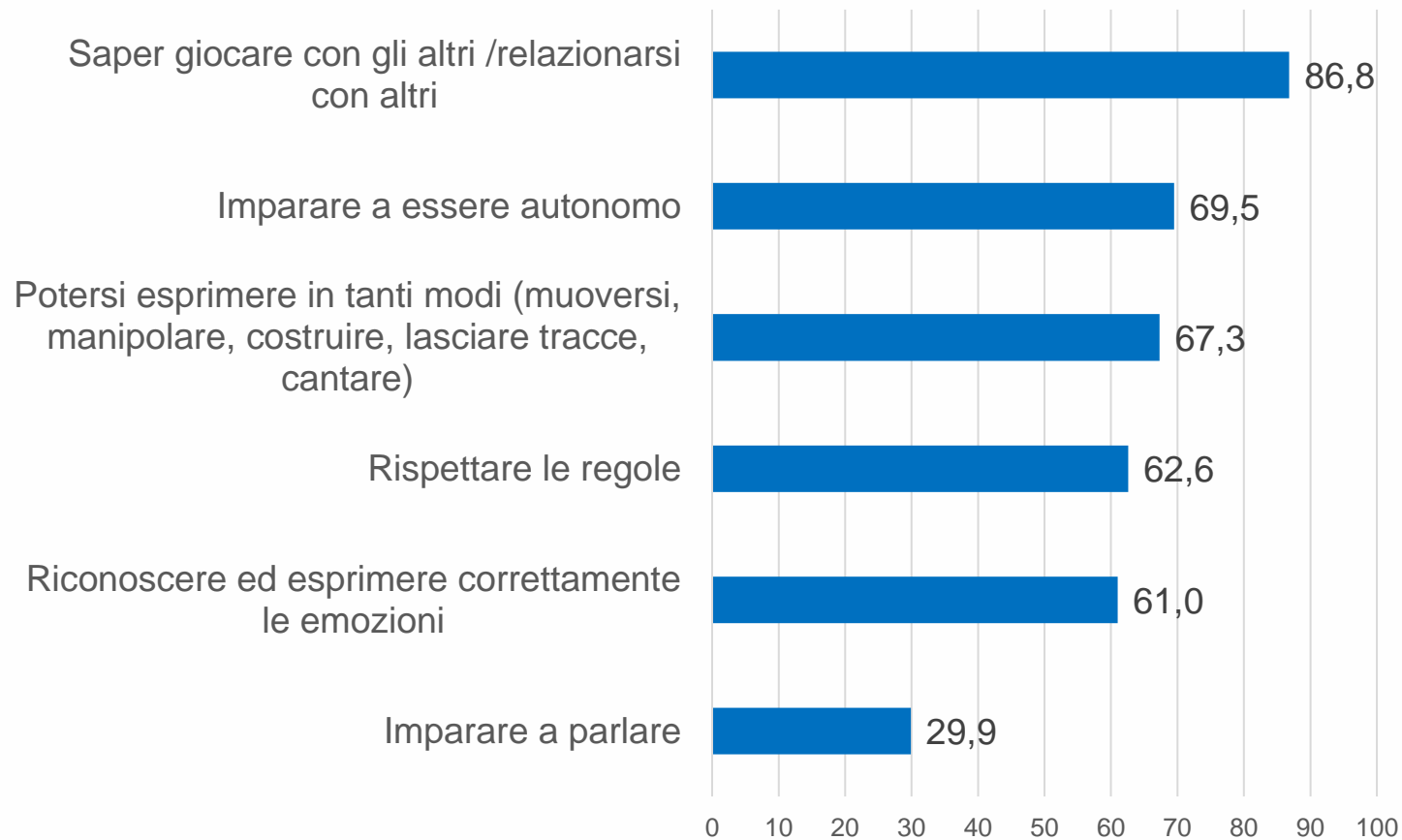
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA

Sono chiare e complete le informazioni ricevute nell'ambito dei rapporti di comunicazione Nido/famiglia?



VALUTAZIONE PEDAGOGICA

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



VALUTAZIONE PEDAGOGICA

Quanto ritiene che il Nido frequentato aiuti il suo bambino a sviluppare gli aspetti di crescita che ha indicato essere importanti?

