



COMUNE DI
BRESCIA

Settore Informatica e Statistica

Customer Satisfaction
Centri Ricreativi Estivi
Primaria 2022

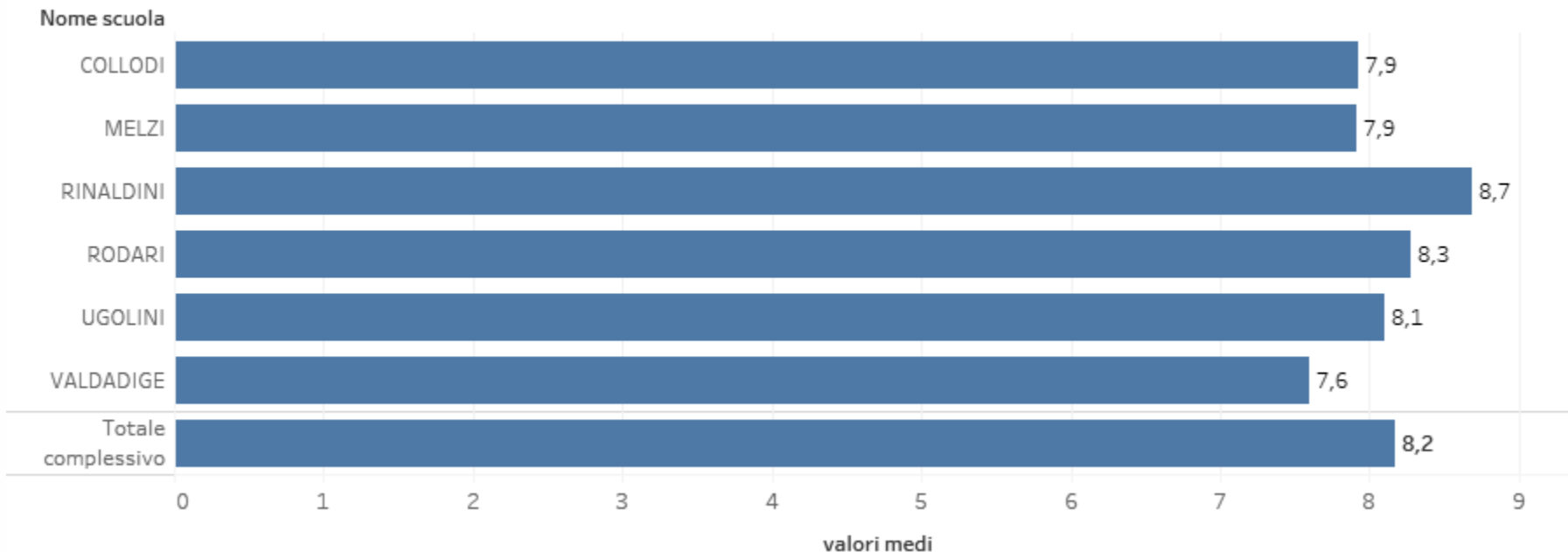
Presentazione

- In questo report, sono riportati i risultati principali dell'indagine di *Customer Satisfaction* sui Centri Ricreativi Estivi per l'anno 2022.
- 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 Diritto allo Studio, rapporti con l'Università, Sport e Politiche Giovanili e il Settore Informatica e Statistica 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), il questionario alle famiglie è stato somministrato alle famiglie via web (modalità CAWI = Computer Assisted Web Interview).
- Hanno partecipato e risposto in modo completo 268 famiglie, pari al **45,0%** delle famiglie iscritte.

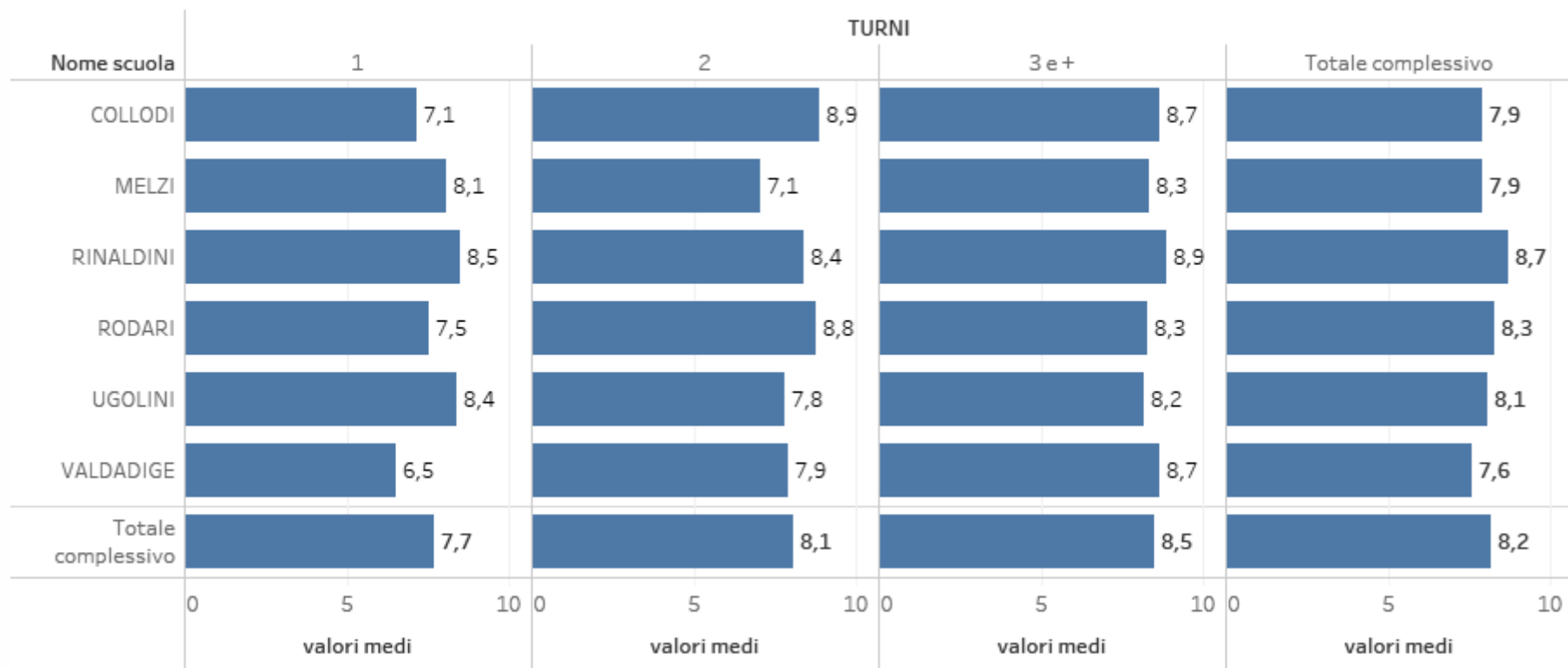
Principali risultati

- **Elevata soddisfazione** delle famiglie rispetto al Centro Estivo frequentato: punteggio medio = **8,2** (in una scala da 1 a 10)

Valutazione media per scuola

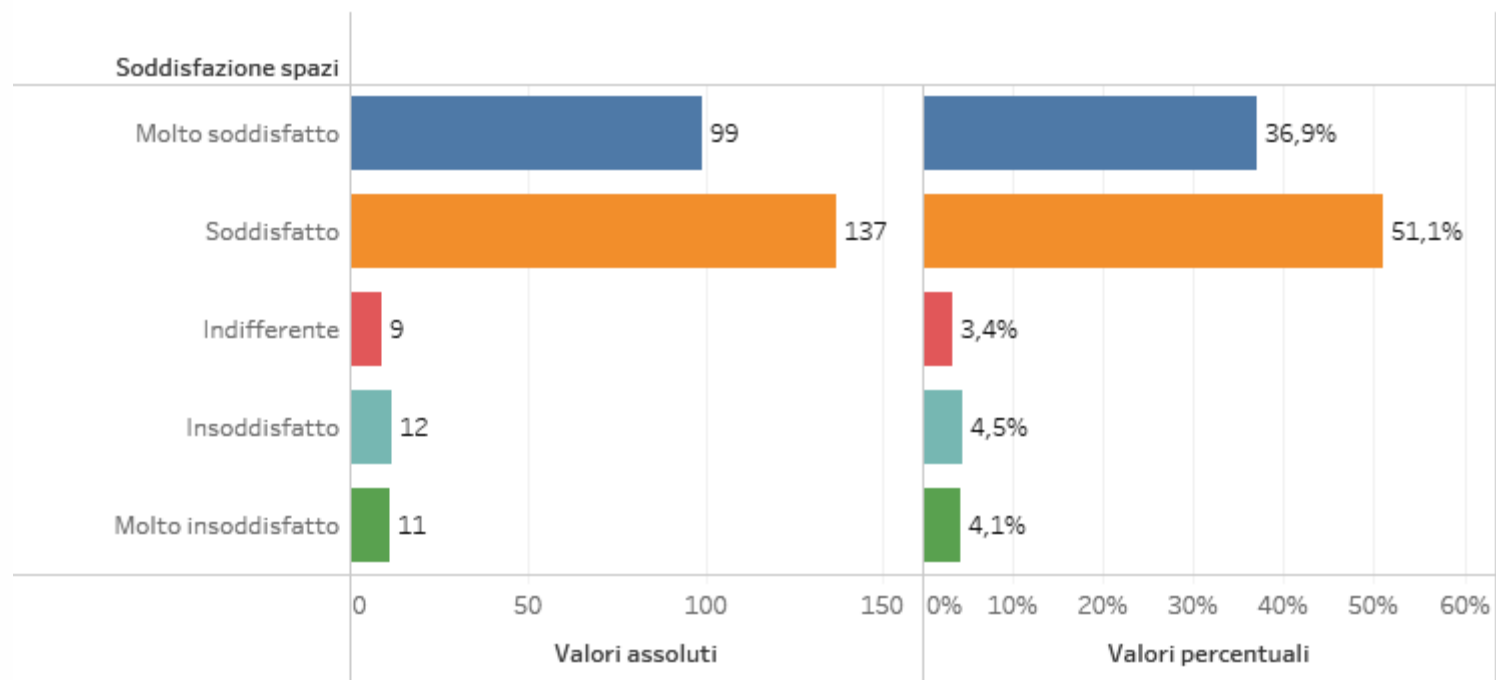


Valutazione media per scuola

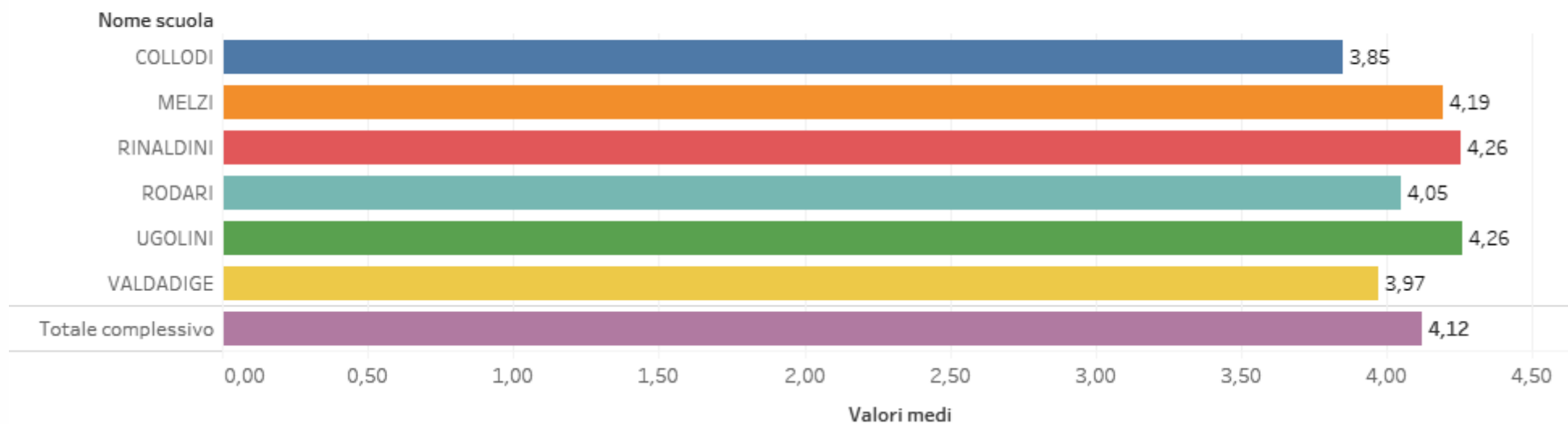


N.B. 249 famiglie su 268 (pari al 92,5%) hanno frequentato la stessa scuola nei tre turni. Solo 19 famiglie hanno cambiato scuola tra un turno e l'altro. In questi casi si è riportato il giudizio relativo alla prima scuola indicata.

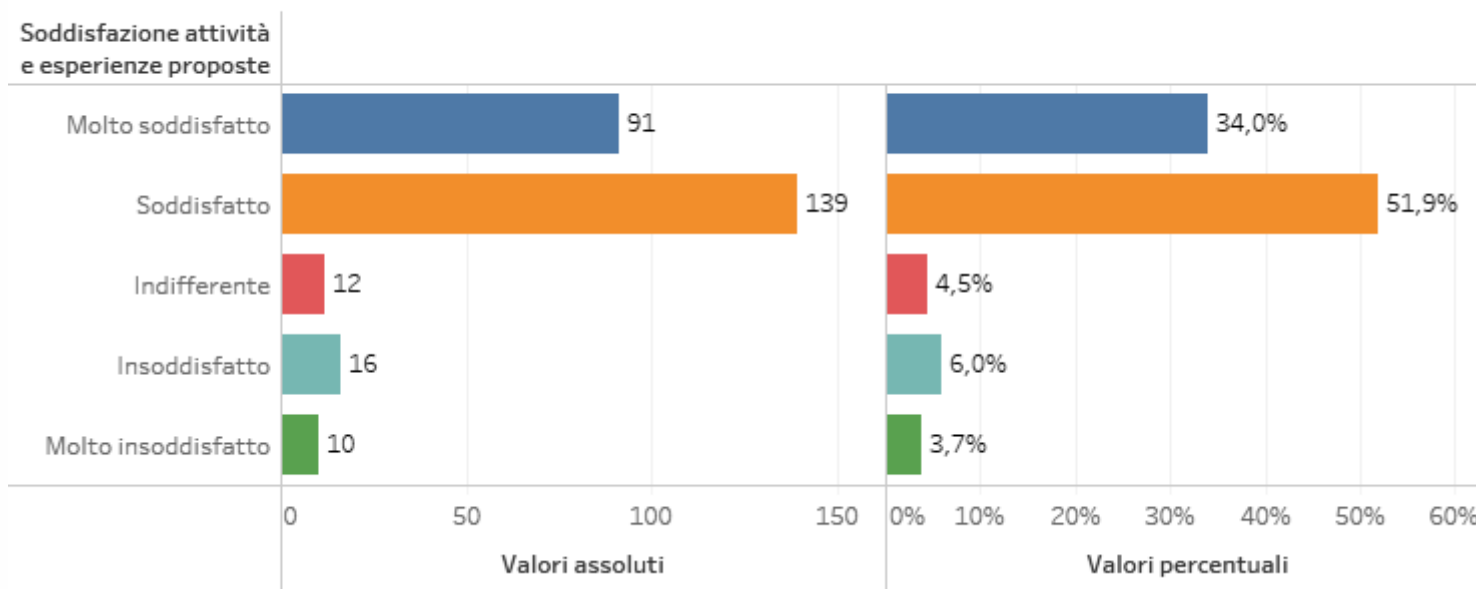
Soddisfazione per gli spazi dedicati al Centro Estivo frequentato, con riferimento alla gradevolezza e accoglienza per i bambini



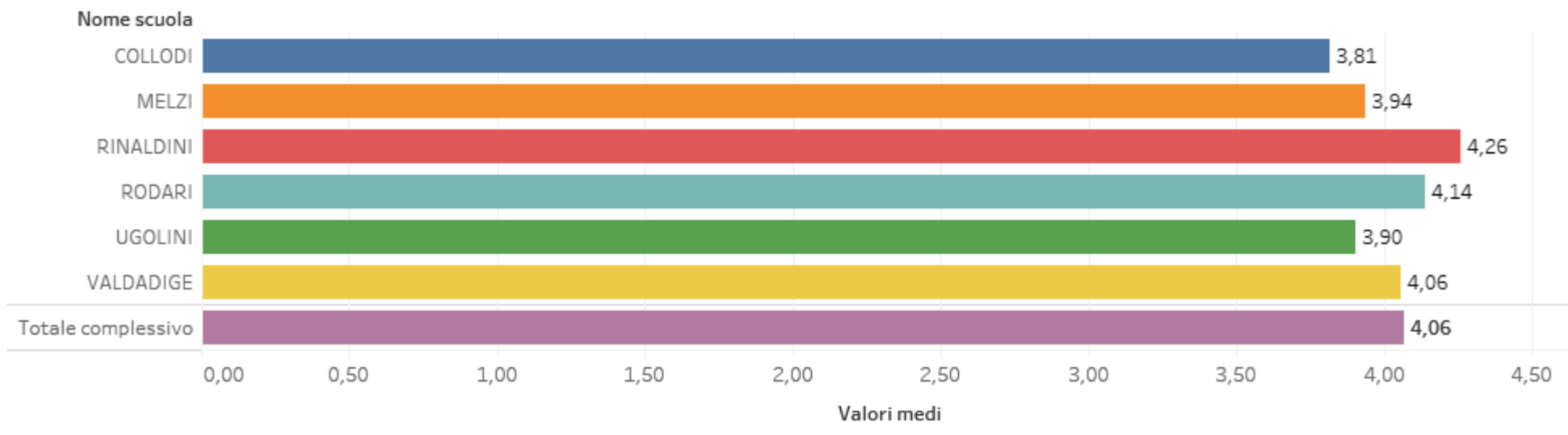
Soddisfazione MEDIA per gli spazi dedicati al Centro Estivo frequentato, con riferimento alla gradevolezza e accoglienza per i bambini, per scuola (scala da 1 a 5)



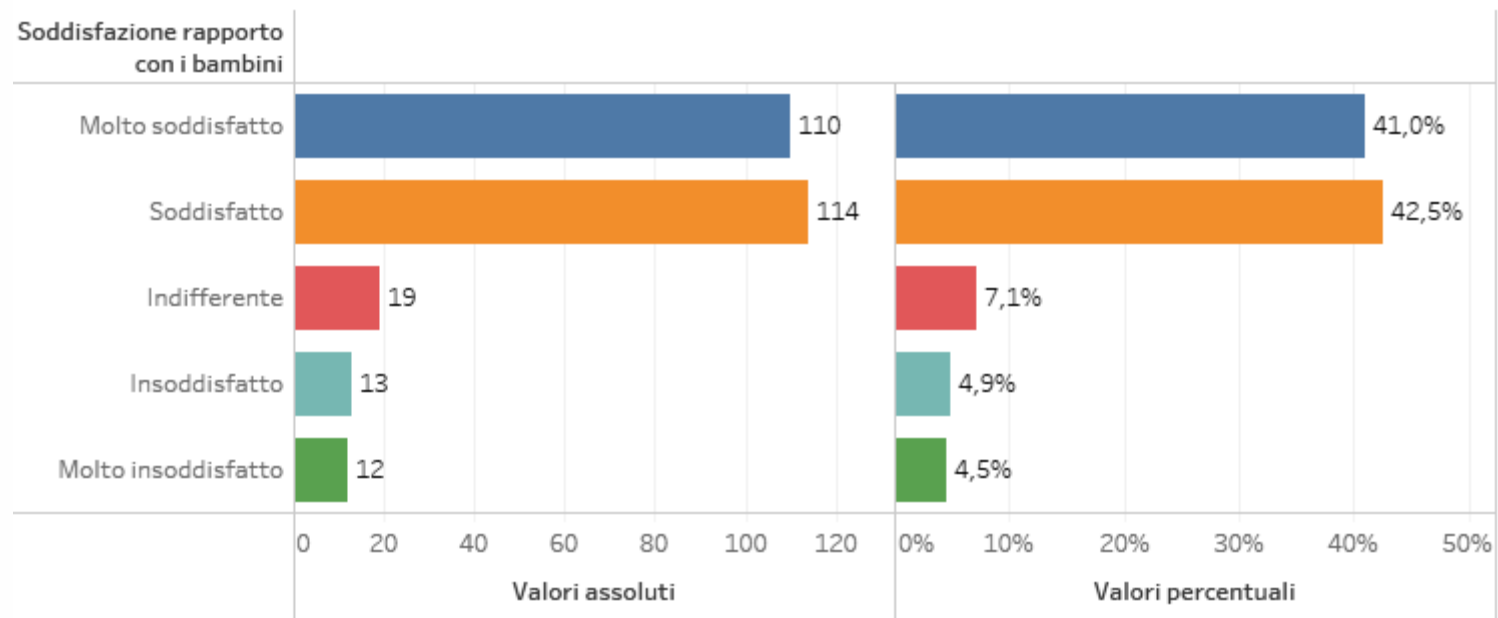
Soddisfazione per le attività e esperienze proposte dal Centro Estivo



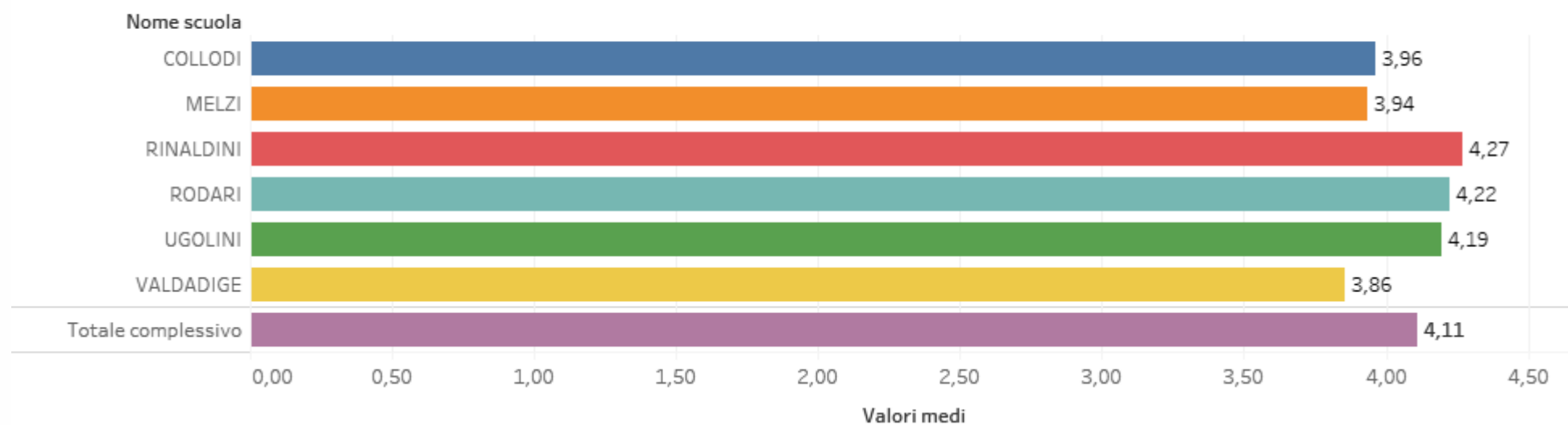
Soddisfazione MEDIA per le attività e esperienze proposte dal Centro Estivo, per scuola (scala da 1 a 5)



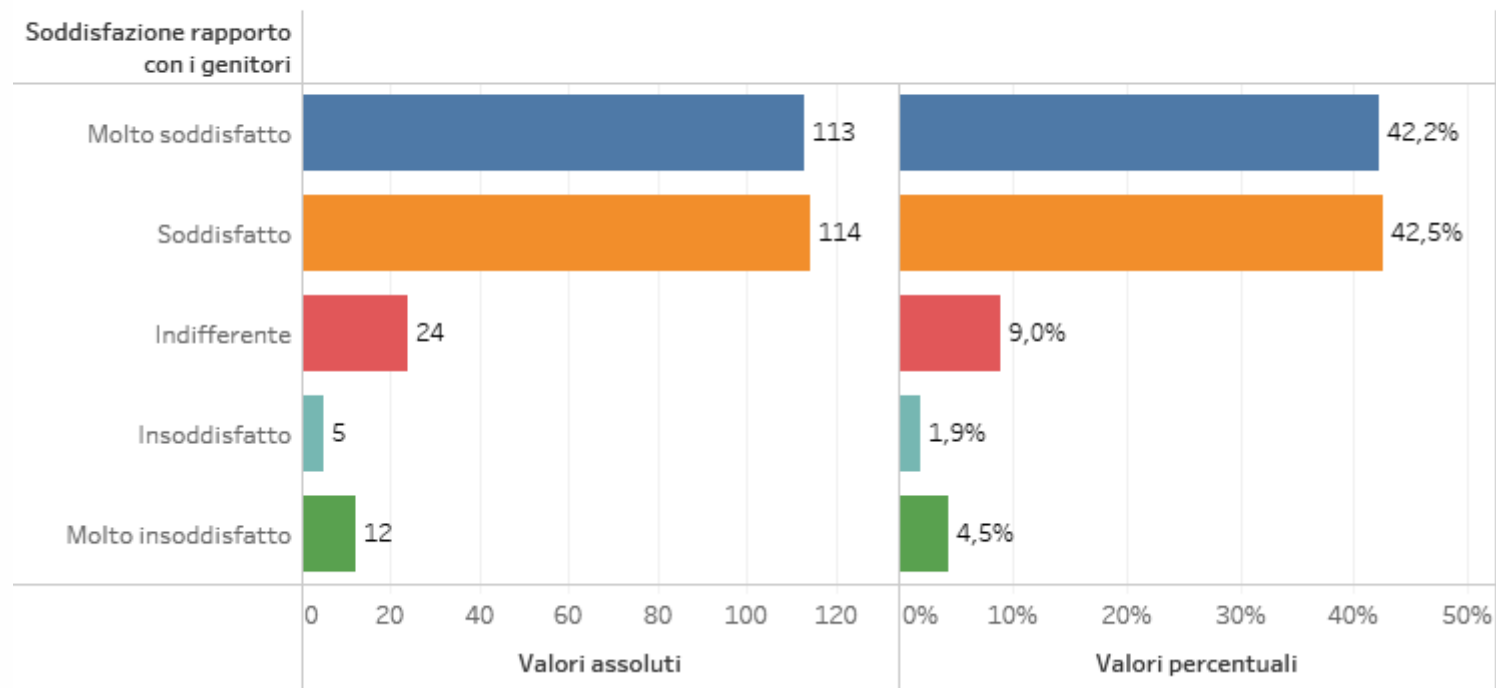
Soddisfazione per il rapporto con i bambini instaurato dai coordinatori / operatori / animatori durante la gestione delle attività del Centro Estivo



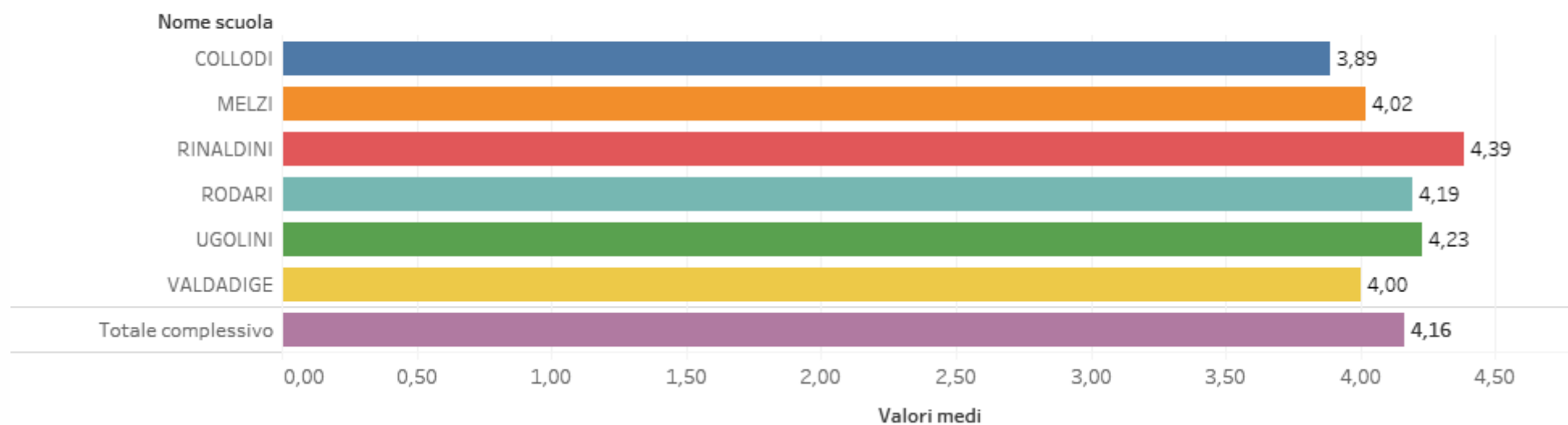
Soddisfazione MEDIA per il rapporto con i bambini instaurato dai coordinatori / operatori / animatori durante la gestione delle attività del Centro Estivo, per scuola (scala da 1 a 5)



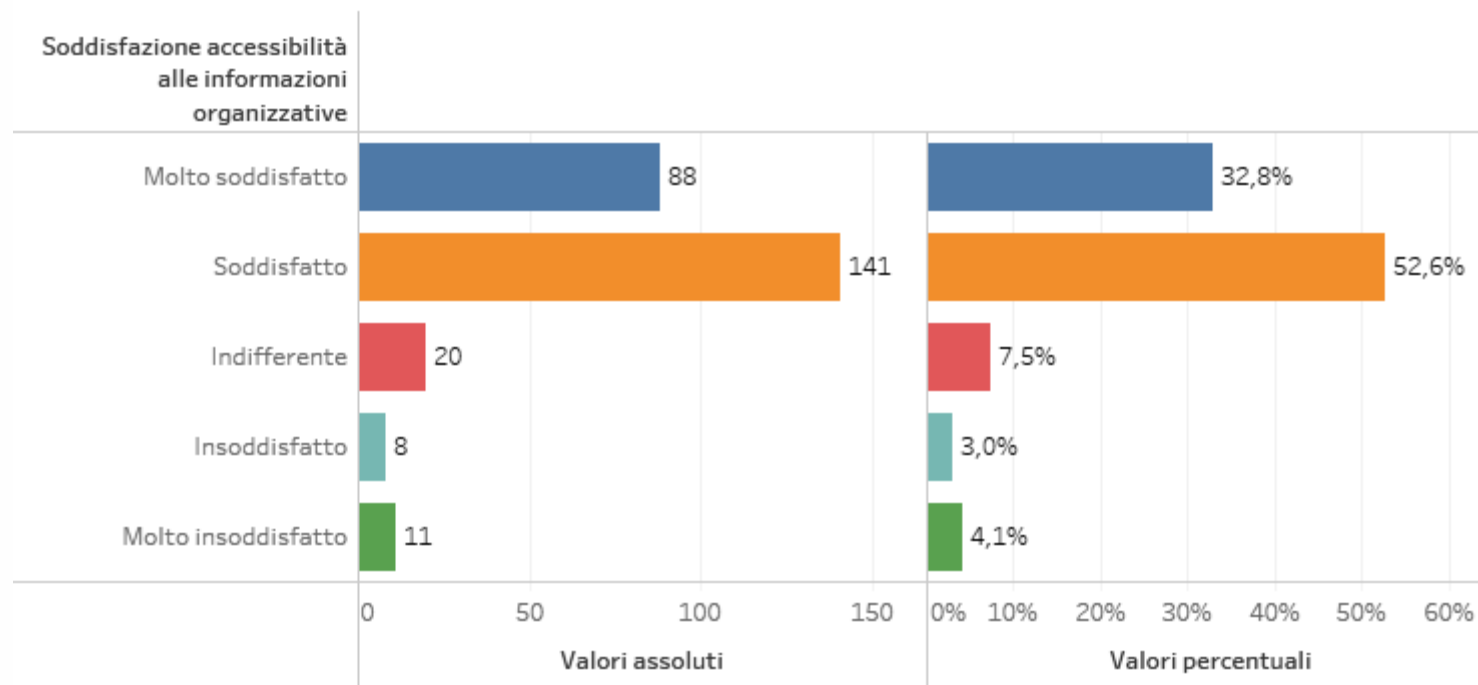
Soddisfazione per il rapporto con i genitori (accoglienza delle richieste, gestione delle situazioni di emergenza, reclami ecc.)



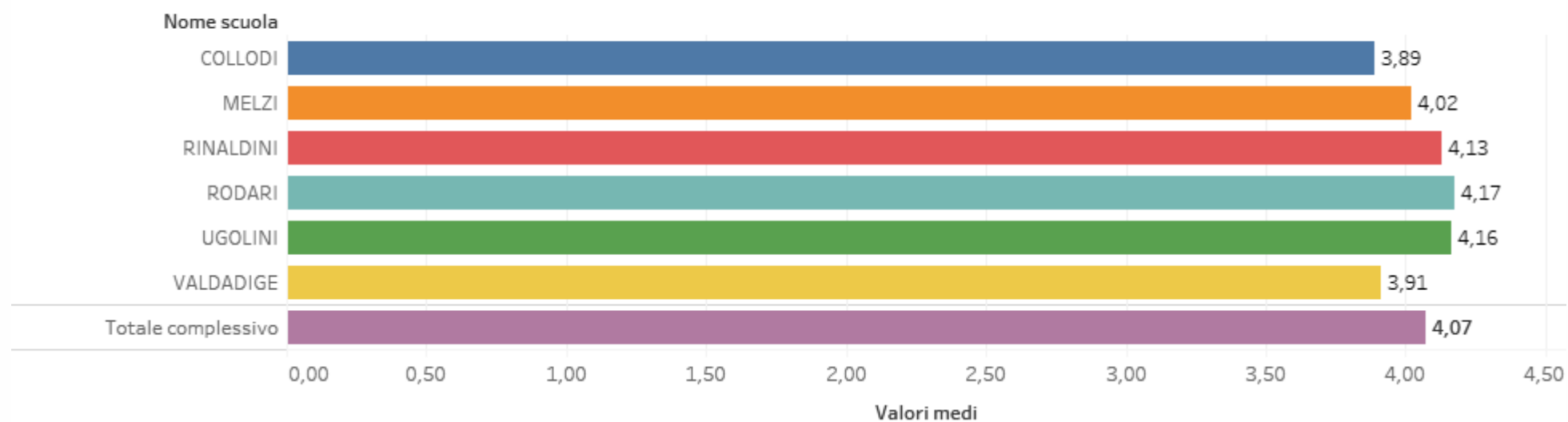
Soddisfazione MEDIA per il rapporto con i genitori (accoglienza delle richieste, gestione delle situazioni di emergenza, reclami ecc.), per scuola (scala da 1 a 5)



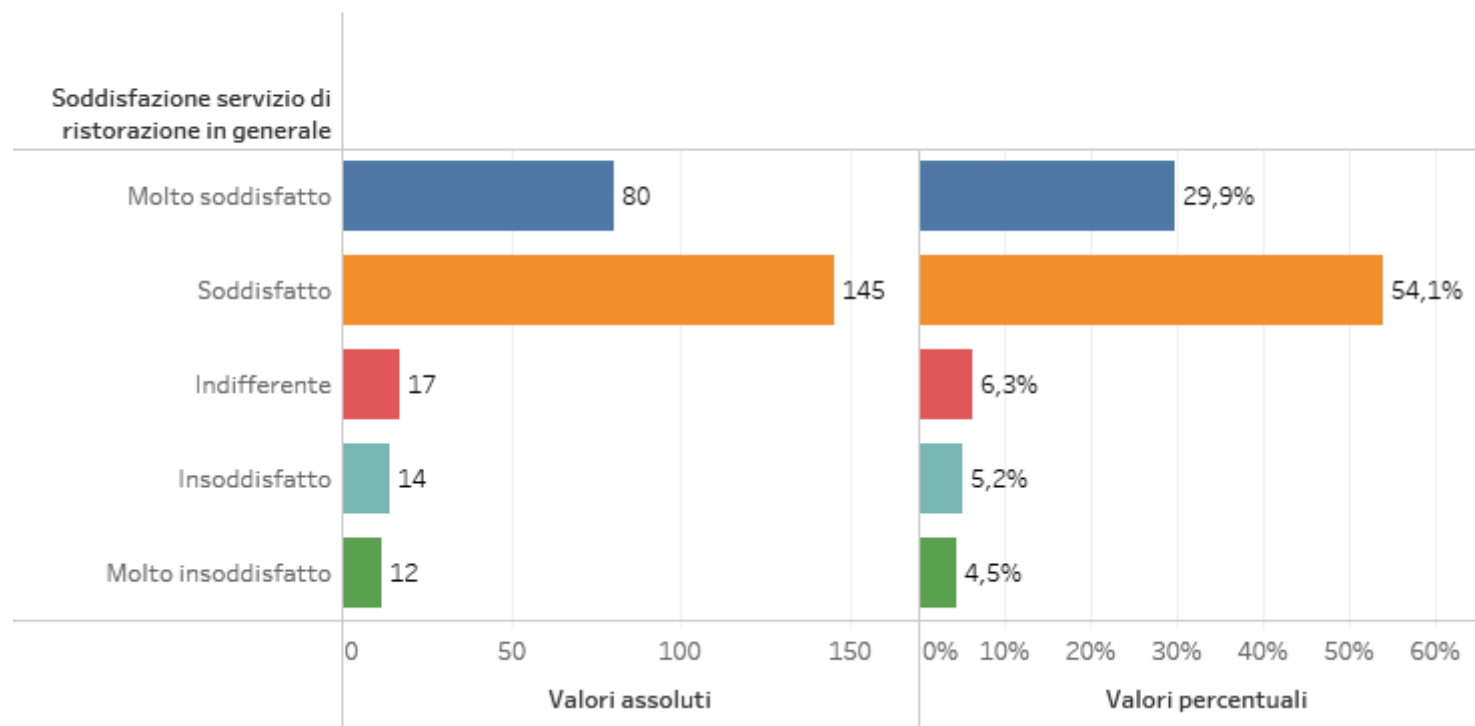
Soddisfazione per l'accessibilità alle informazioni organizzative (con riferimento agli uffici amministrativi, alla modulistica, all'iscrizione sul sito amministrativo)



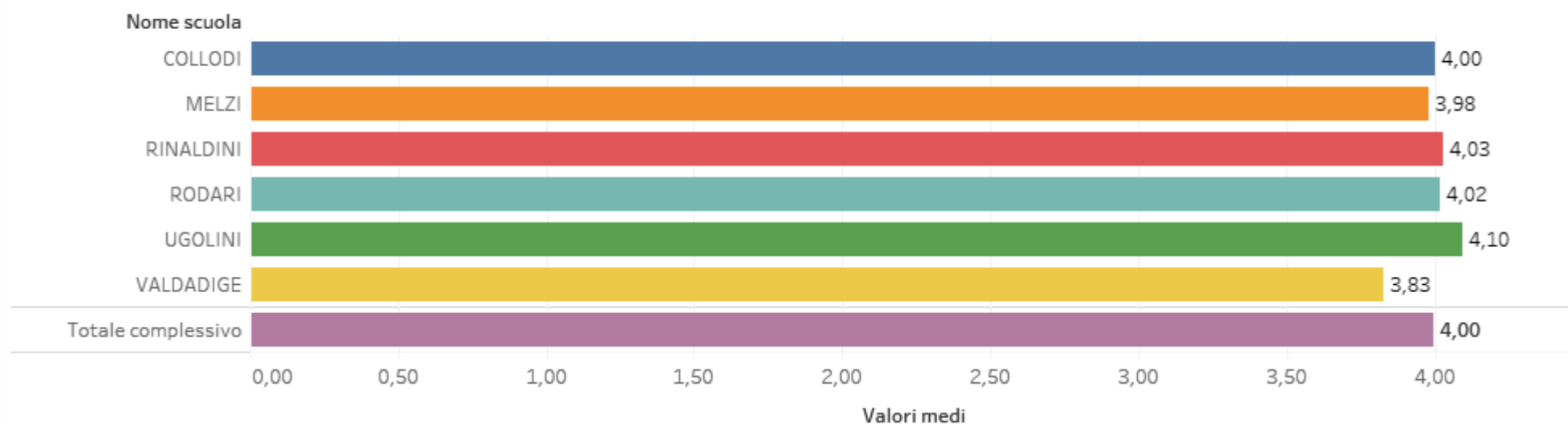
Soddisfazione MEDIA per l'accessibilità alle informazioni organizzative (con riferimento agli uffici amministrativi, alla modulistica, all'iscrizione sul sito amministrativo), per scuola (scala da 1 a 5)



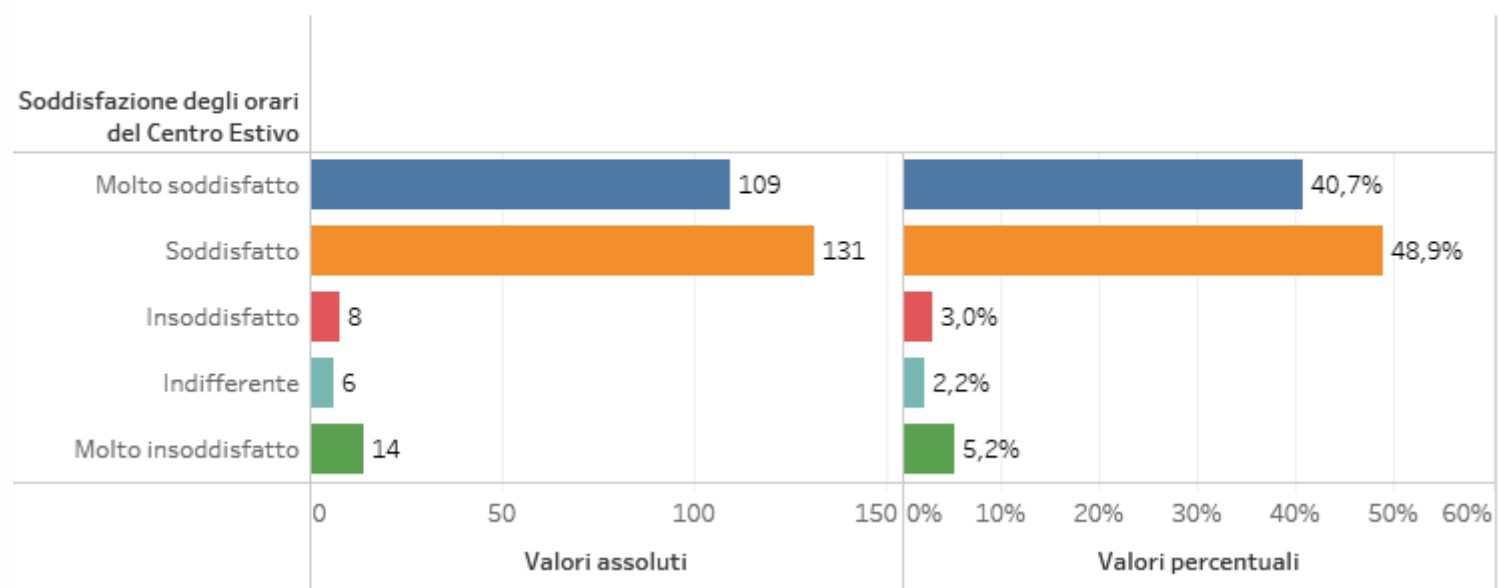
Soddisfazione per il servizio di ristorazione in generale (pranzo, merenda e spuntino)



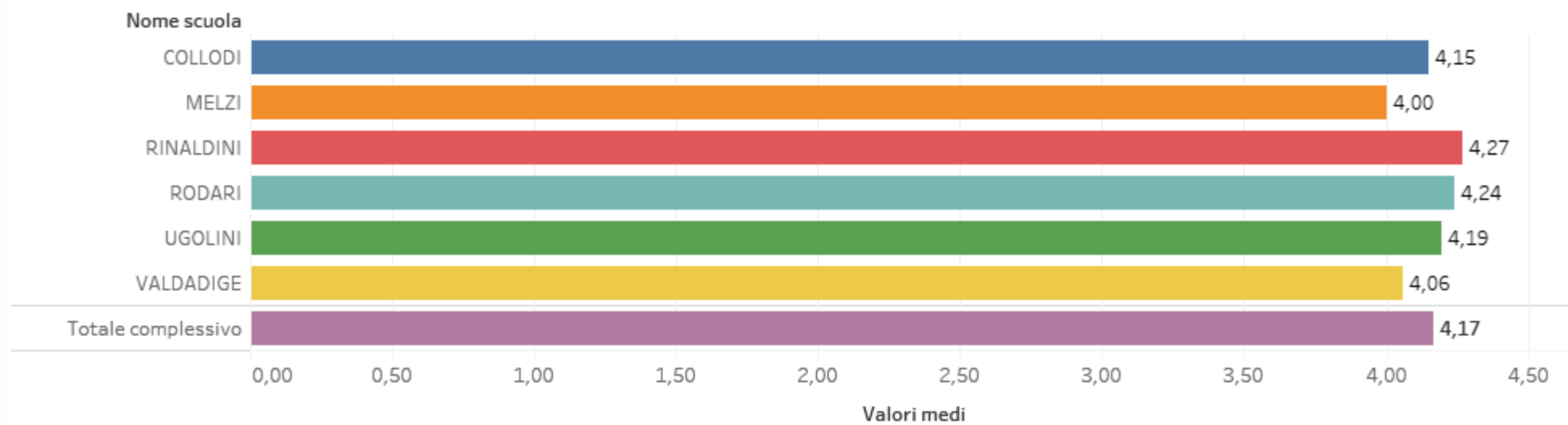
Soddisfazione MEDIA per il servizio di ristorazione in generale (pranzo, merenda e spuntino), per scuola (scala da 1 a 5)



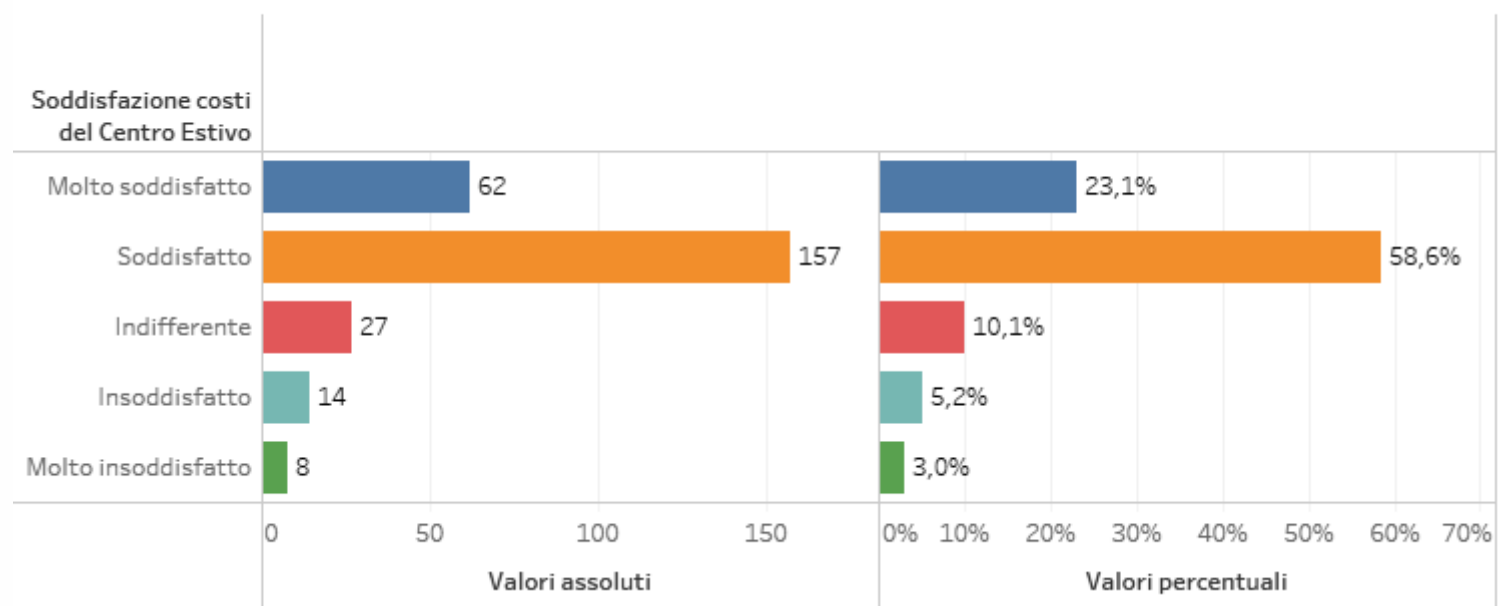
Soddisfazione per gli orari del Centro Estivo frequentato



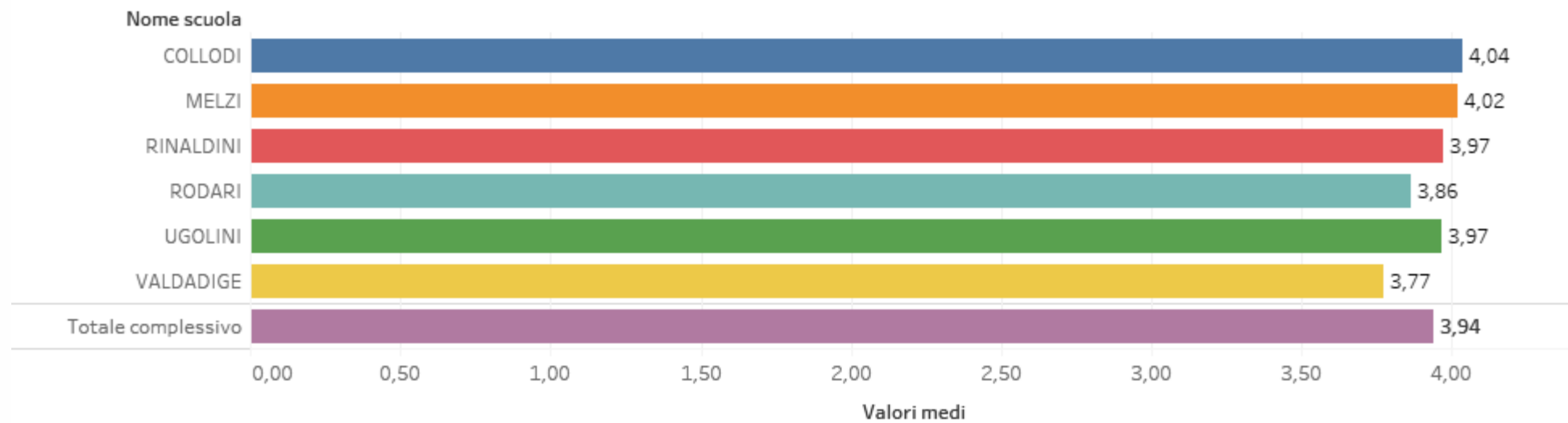
Soddisfazione MEDIA per gli orari del Centro Estivo frequentato, per scuola (scala da 1 a 5)



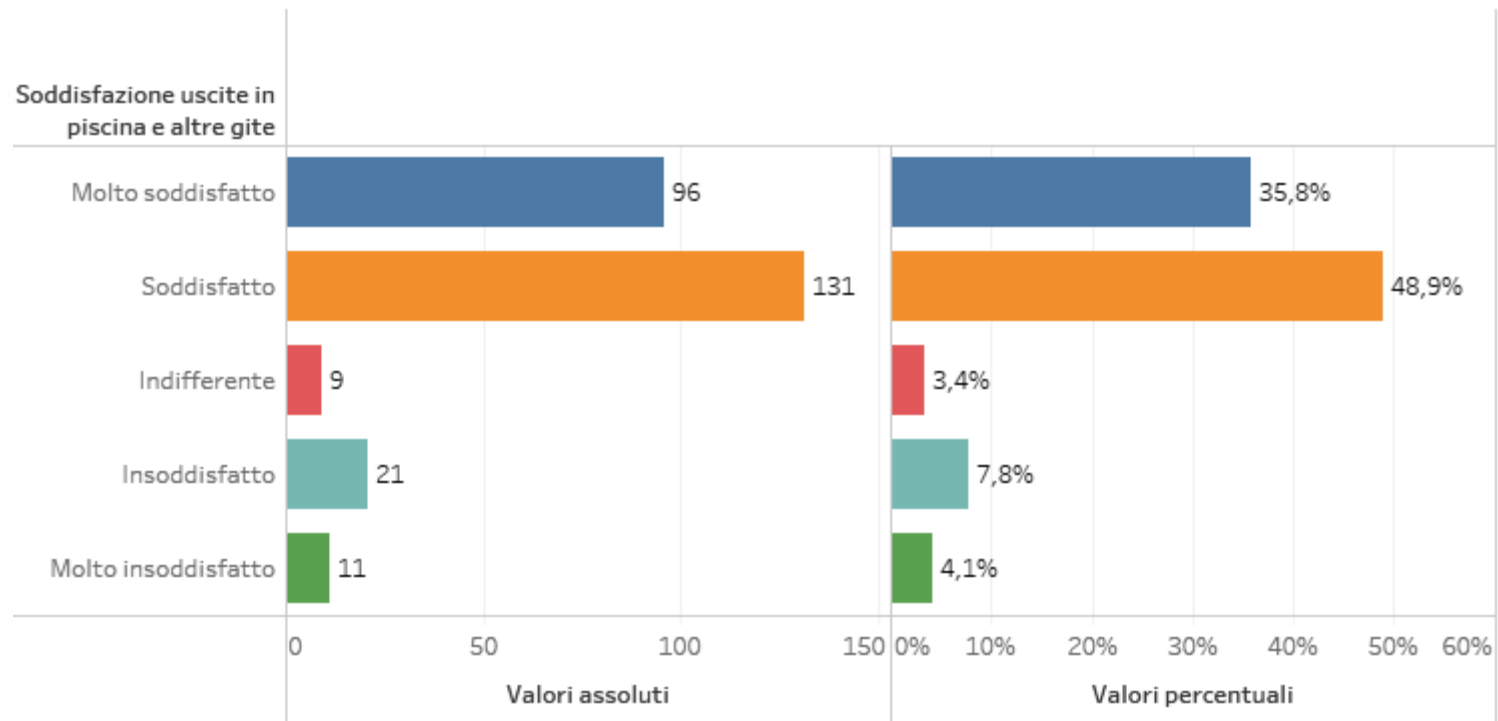
Soddisfazione per i costi del Centro Estivo frequentato



Soddisfazione MEDIA per i costi del Centro Estivo frequentato, per scuola (scala da 1 a 5)



Soddisfazione per le uscite in piscina e le altre gite



Soddisfazione MEDIA per le uscite in piscina e le altre gite, per scuola (scala da 1 a 5)

