



**Brescia,
La Tua Città
Europea.**

Customer Satisfaction Scuola di infanzia a.s. 2024/25

Ufficio di Statistica
Settore Transizione Digitale
Agosto 2025

Presentazione

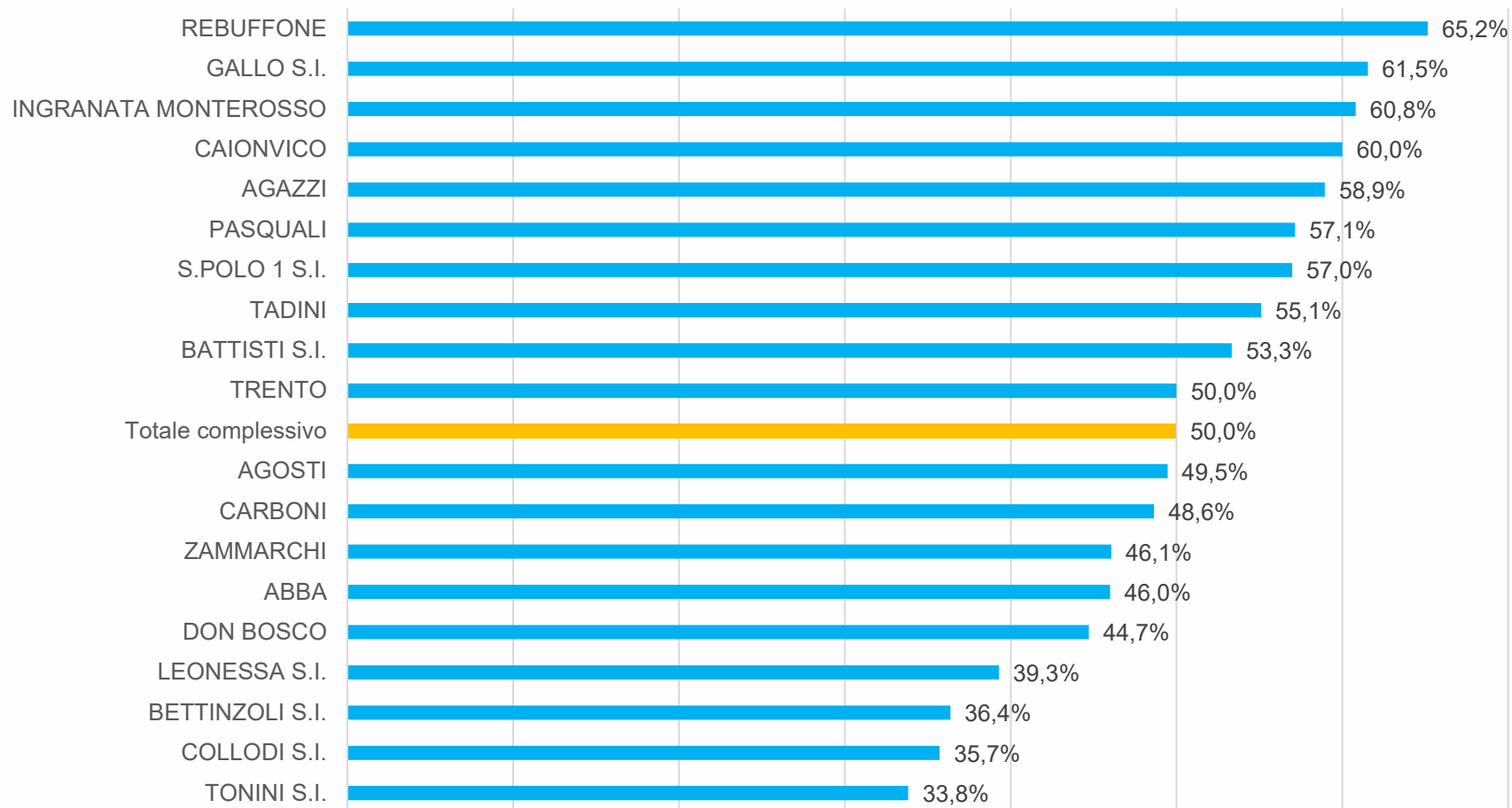
- In questo report, sono riportati i risultati principali dell'indagine di *Customer Satisfaction* sulle scuole dell'infanzia comunali per l'anno scolastico 2024/25.
- L'indagine, nata dalla collaborazione tra il Settore Servizi educativi per l'infanzia (0-6 anni) e l'Ufficio di Statistica del Comune di Brescia (Settore Transizione Digitale), ha il compito di monitorare il **gradimento** delle famiglie sulla qualità dei servizi comunali erogati, in relazione a diversi aspetti (accessibilità fisica alla scuola, ambienti interni, attività educativo-didattica, personale insegnante e ausiliario, accessibilità alle informazioni e trasparenza).
- Come per le precedenti edizioni (2018-2024), il questionario alle famiglie è stato somministrato alle famiglie via web (modalità CAWI = *Computer Assisted Internet Interviewing*).
- Hanno partecipato e risposto in modo completo **751** famiglie su 1.503 contattate, con un tasso di risposta pari al **50,0%**.
- Per aumentare la partecipazione all'indagine delle famiglie straniere, il questionario è stato tradotto in diverse lingue: inglese, arabo, urdu, bengali e francese.

Risposte in altra lingua

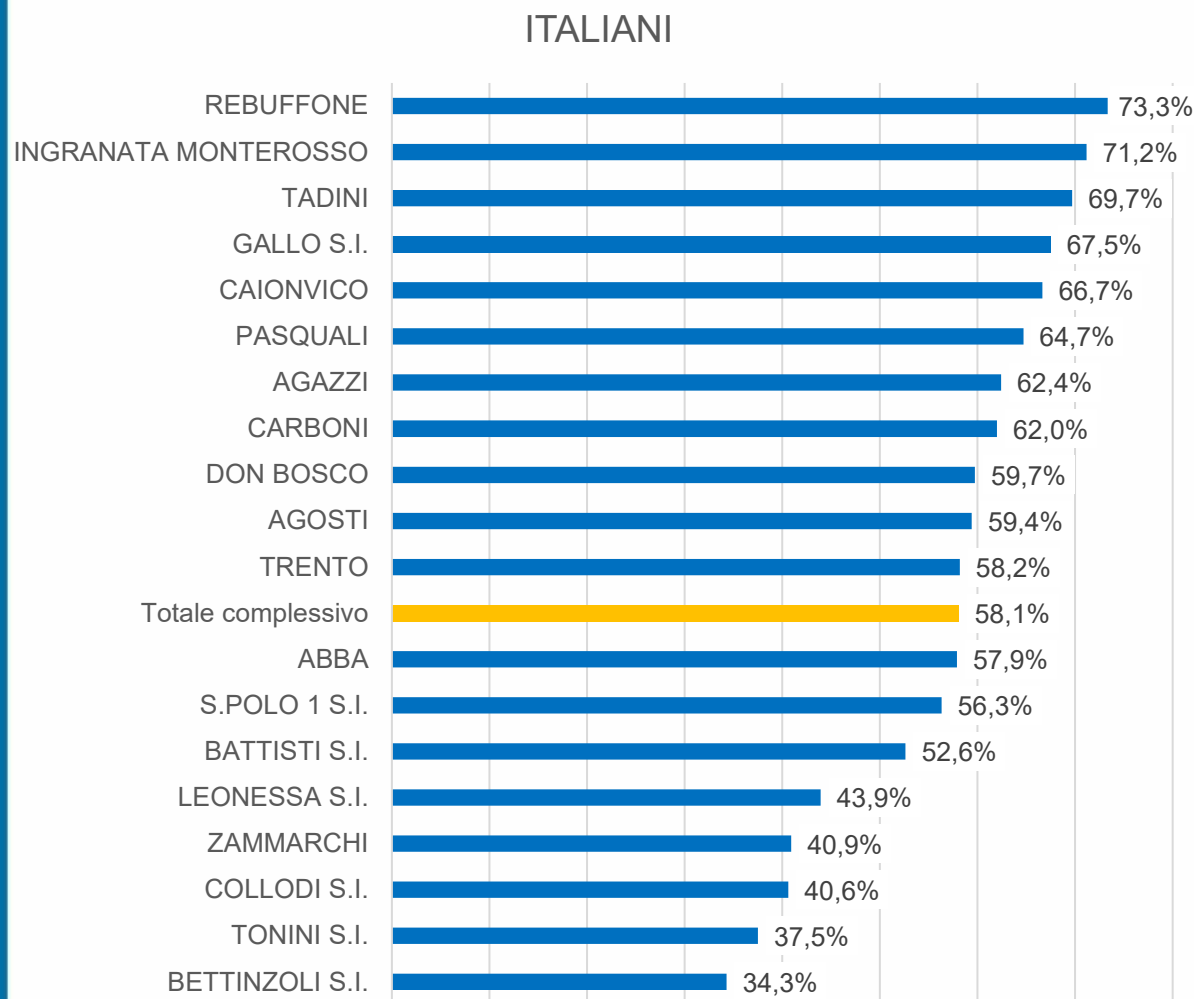
26 famiglie hanno risposto in lingua diversa dall'italiano (pari al 3,5% del totale)

Lingua questionario	Numero questionari compilati	% questionari compilati
arabo	6	0,8%
bengali	1	0,1%
francese	2	0,3%
inglese	13	1,7%
italiano	725	96,5%
urdu	4	0,5%
totale questionari	751	100,0%

Tassi di risposta per scuola



Tassi di risposta per cittadinanza e scuola

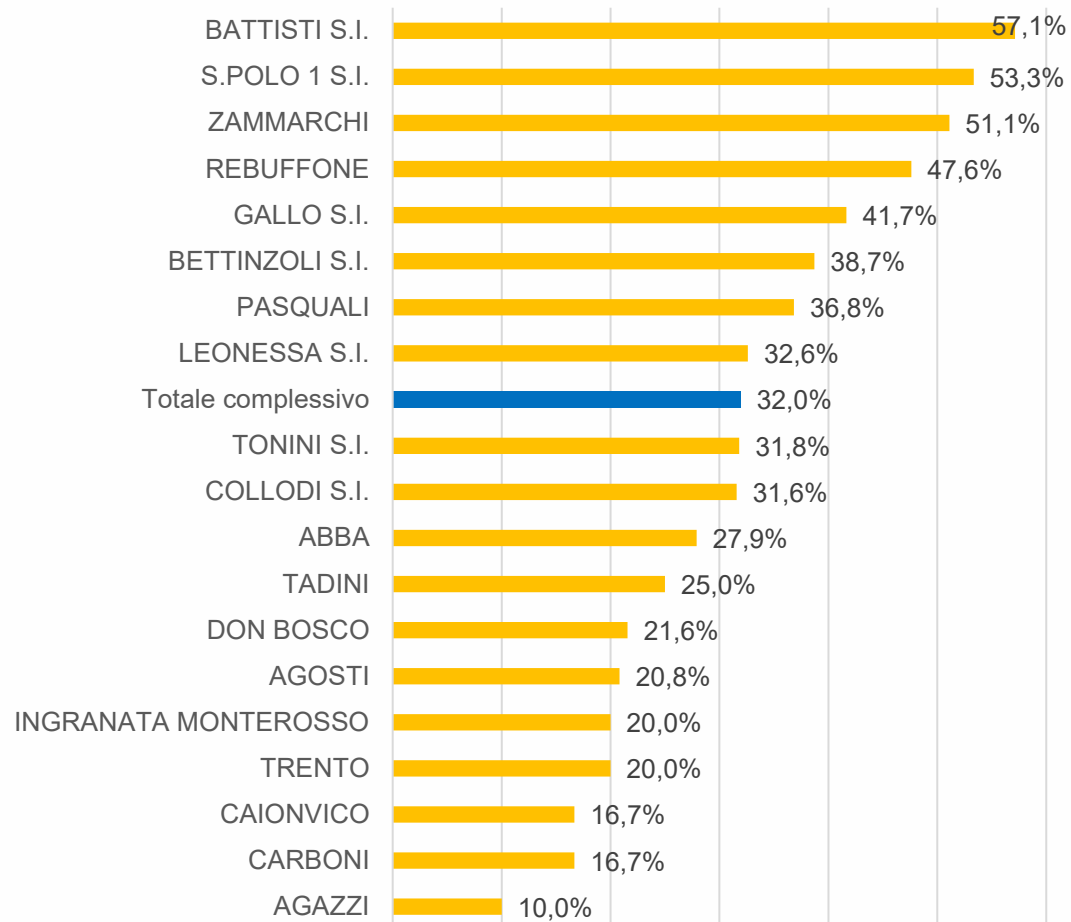


Il 58,1% delle famiglie italiane ha partecipato all'indagine, con tassi più elevati in alcune scuole (Rebuffone, Ingranata Monterosso, Tadini).

Piuttosto bassa la partecipazione delle scuole Bettinzoli, Tonini.

Tassi di risposta per cittadinanza e scuola

STRANIERI



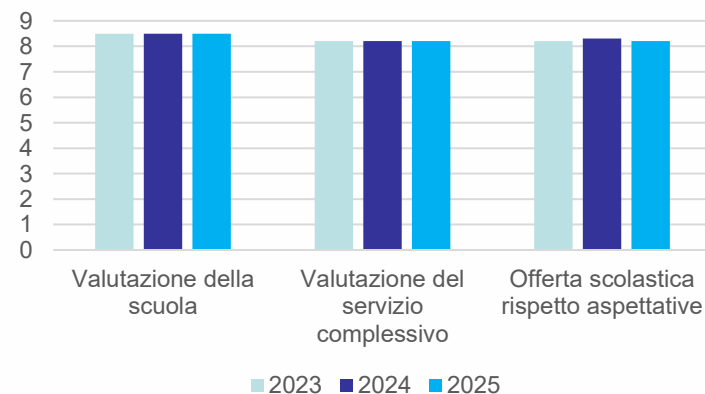
I tassi di risposta delle famiglie straniere sono complessivamente stati più bassi di quelli delle famiglie italiane: 32,0% versus 58,1%. La maggior partecipazione è stata registrata nella scuola Battisti, quella più bassa nella scuola Agazzi.

RISULTATI SINTETICI

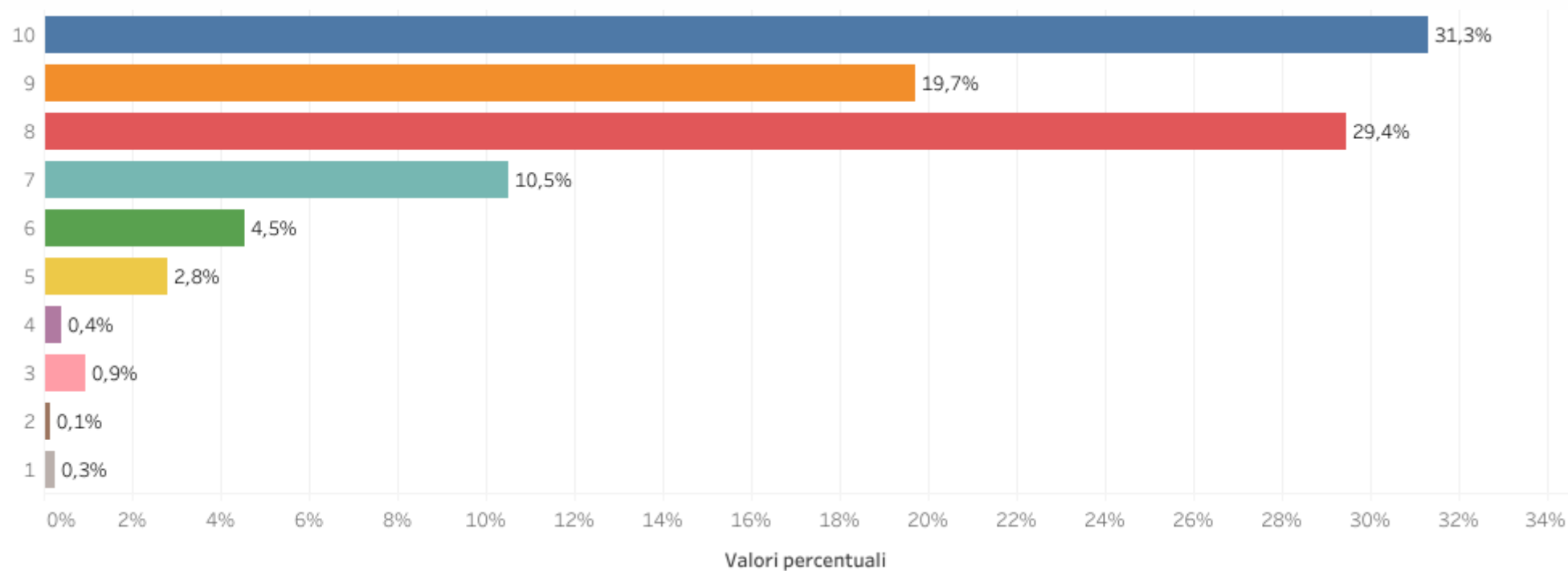
Soddisfazione complessiva

- **Elevata** soddisfazione delle famiglie rispetto *alla scuola frequentata*: punteggio medio = **8,5** (in una scala da 1=min a 10=max)
- **Elevata** soddisfazione delle famiglie rispetto al *servizio complessivamente erogato* (scuola frequentata e uffici amministrativi): punteggio medio = **8,2** (in una scala da 1=min a 10=max)
- **Elevata** soddisfazione delle famiglie rispetto *all'offerta scolastica complessiva rispetto alle proprie aspettative*: punteggio medio **8,2** (in una scala da 1=min a 10=max)
- In un confronto temporale, i punteggi medi di soddisfazione sono elevati e stabili nel tempo

PUNTEGGI MEDI	2023	2024	2025
Valutazione della scuola	8,5	8,5	8,5
Valutazione del servizio complessivo	8,2	8,2	8,2
Offerta scolastica rispetto aspettative	8,2	8,3	8,2

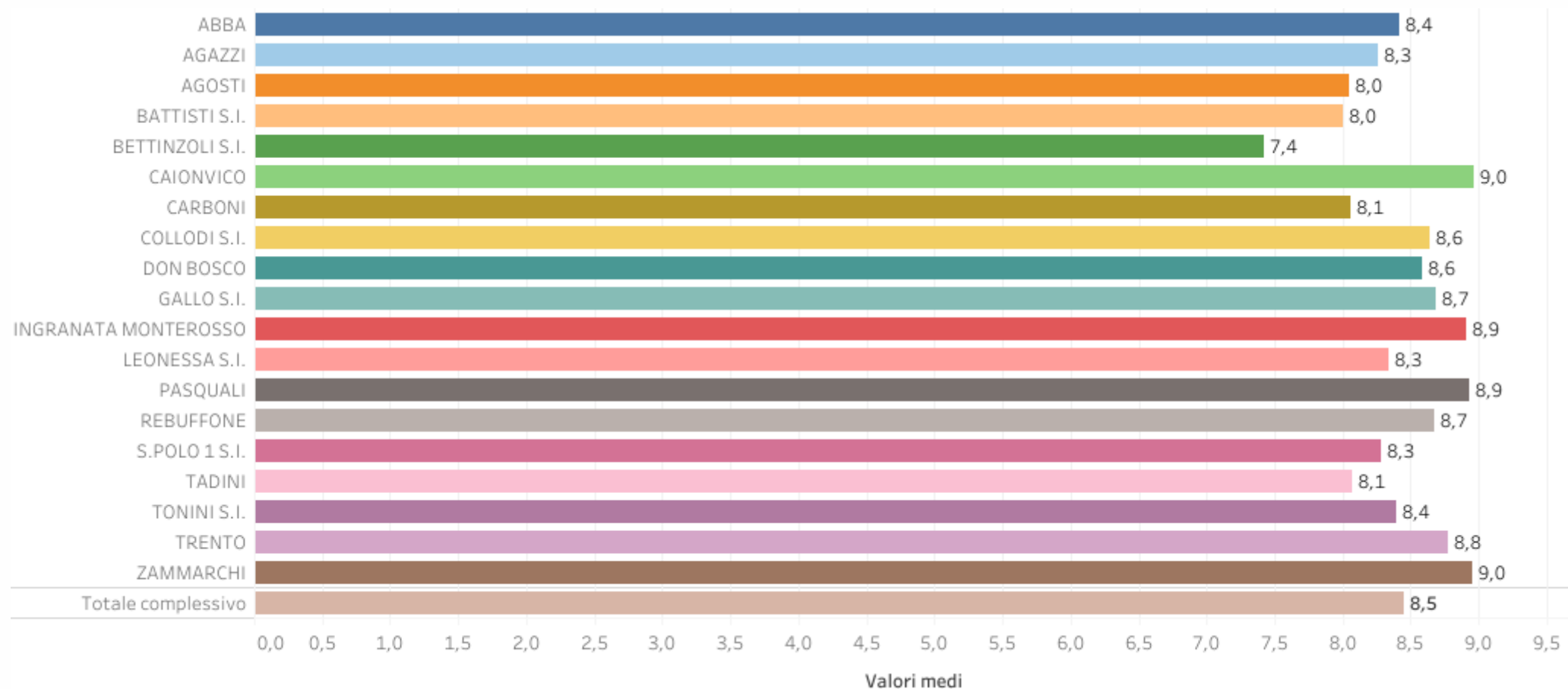


Valutazione della «Scuola frequentata» per punteggio assegnato

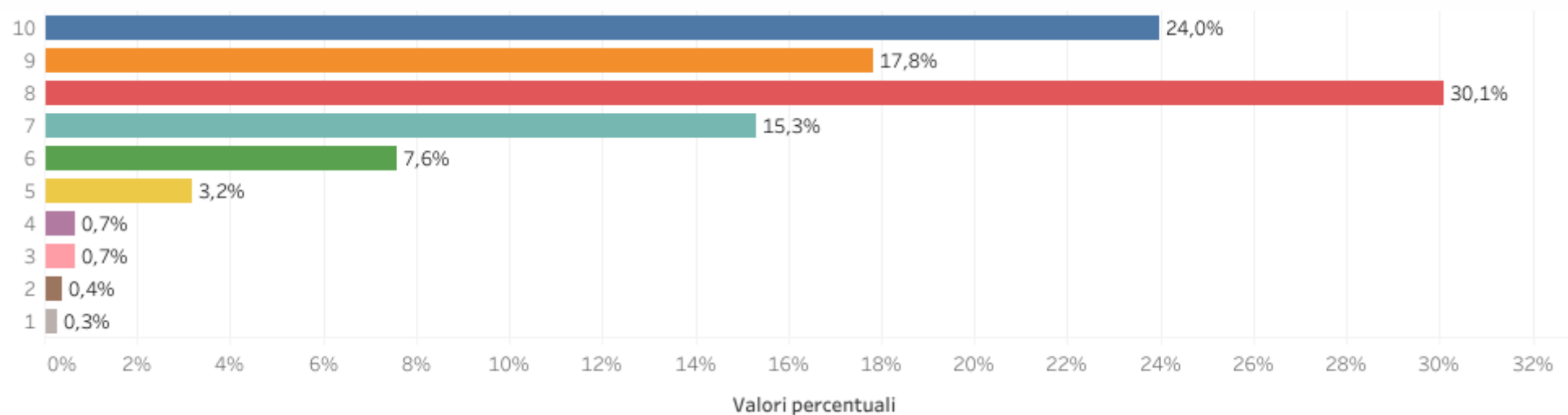


SODDISFAZIONE MEDIA = 8,5
(1=minimo a 10=massimo)

Valutazione media della «scuola frequentata» per scuola di infanzia



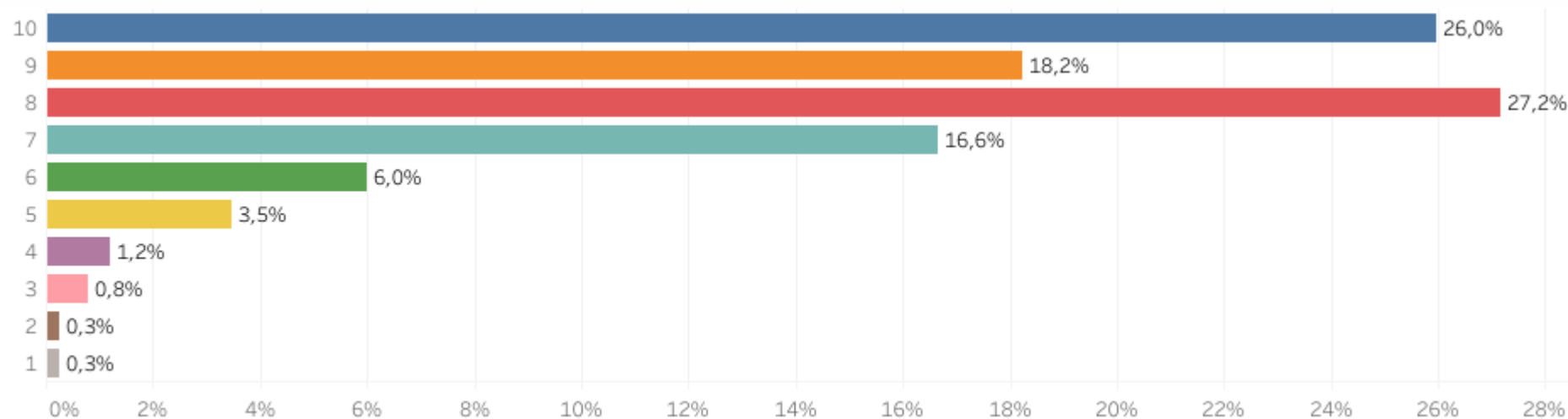
Valutazione complessiva del «Servizio Scuola e uffici amministrativi»



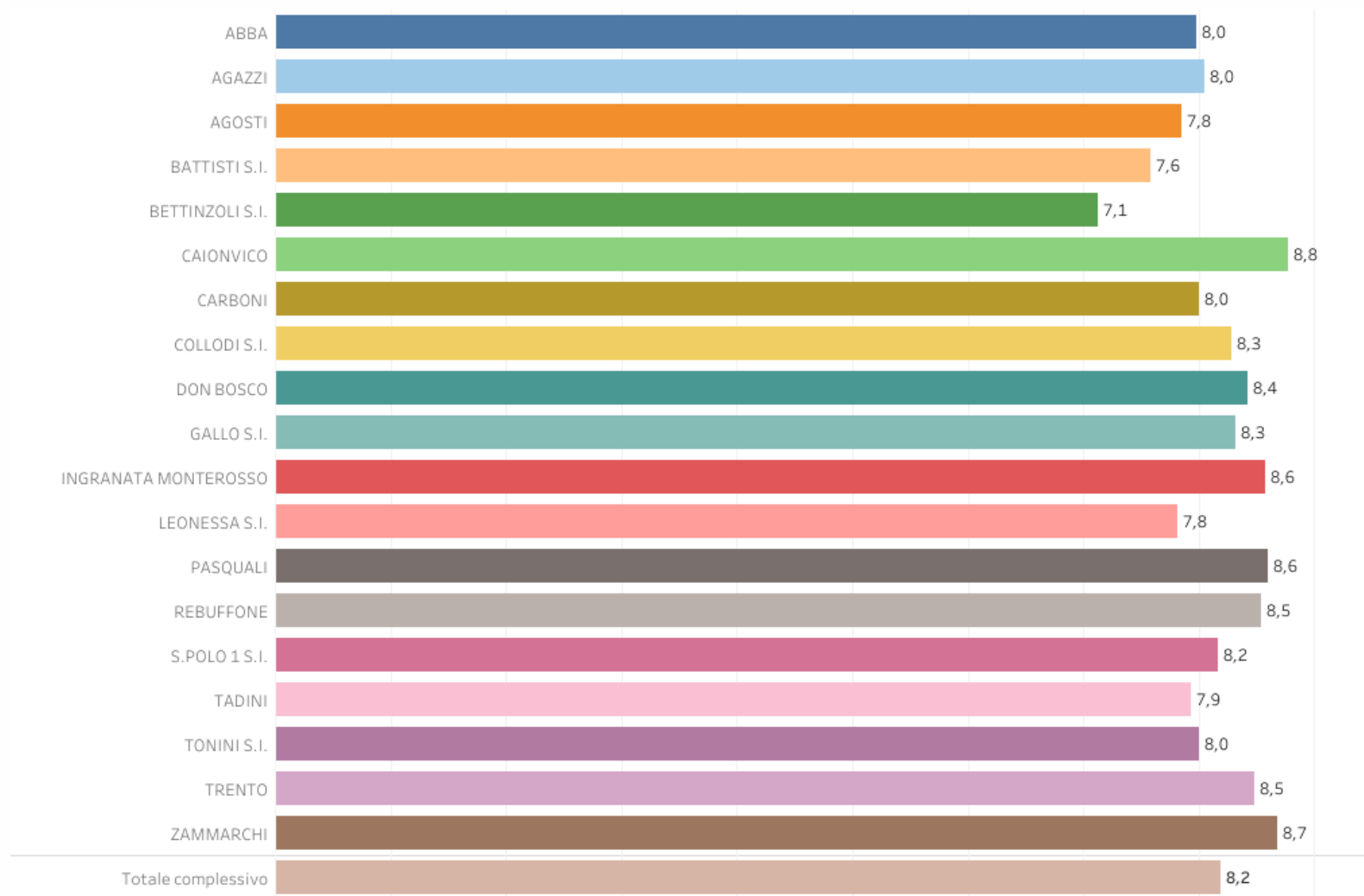
SODDISFAZIONE MEDIA = 8,2
(1=minimo a 10=massimo)

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



SODDISFAZIONE MEDIA PER SINGOLO ASPETTO

(minimo=1, massimo=5)



Confronti temporali

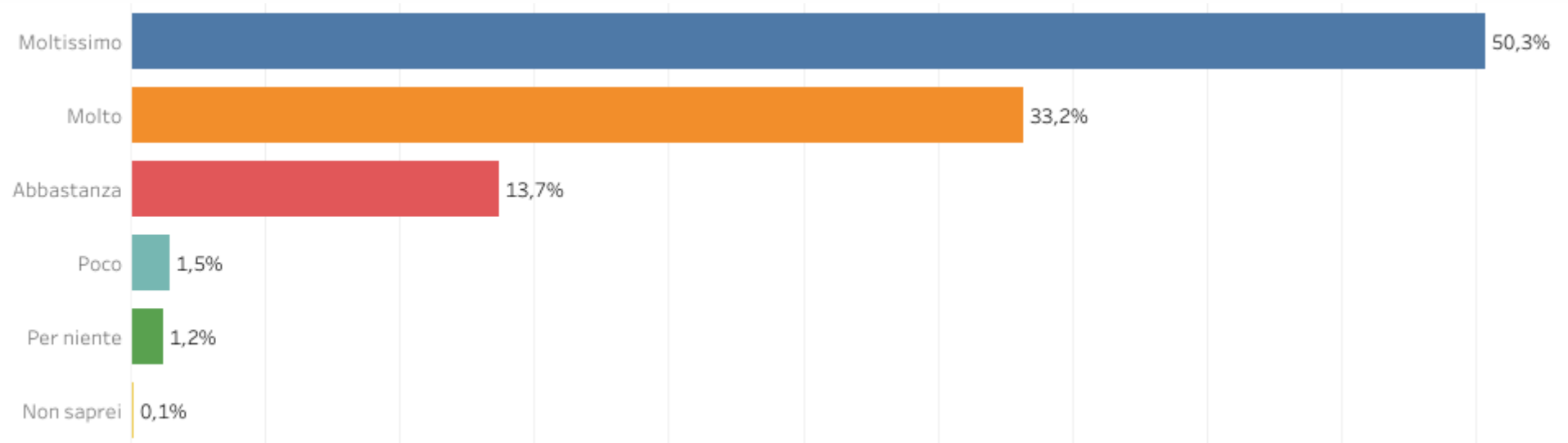
PUNTEGGI MEDI PER ANNO E ASPETTO	2023	2024	2025
Ambienti puliti e ordinati	4,2	3,7	4,2
Attenzioni di cura riservate al suo bambino	4,1	4,1	4,1
Chiare e complete le informazioni rilasciate dagli uffici amministrativi	3,8	3,9	3,8
Chiare, aggiornate e complete le informazioni pubblicate sulla pagina internet	3,6	3,5	3,6
Comunicazione con le insegnanti	4,2	4,2	4,3
Comunicazioni Scuola Infanzia/famiglia chiare e complete	3,8	3,8	3,8
Conoscenza dei contenuti del "Piano di Offerta Formativa" (POF) adottato dalla scuola	3,7	3,8	3,7
Conoscenza delle attività giornaliere svolte dai bambini	3,6	3,7	3,6
Conoscenza delle attività volte a coinvolgere i genitori	4,0	4,1	4,0
Cortesie e disponibilità degli operatori degli uffici amministrativi	4,0	4,1	4,0
Cortesie e disponibilità del personale AUSILIARIO	4,4	4,4	4,5
Cortesie e disponibilità del personale INSEGNANTE	4,4	4,5	4,5
Cortesie e disponibilità del personale insegnante all'ascolto delle esigenze EDUCATIVE	4,3	4,3	4,3
Disponibilità della coordinatrice all'ascolto e alla risoluzione di problematiche	4,0	4,1	4,1
Informazioni sull'offerta formativa (POF) disponibili e facilmente accessibili	3,7	3,7	3,7
Modalità di inserimento per i bambini adottate	4,0	4,0	4,0
Orari di apertura comodi e adeguati alle necessità familiari	4,1	4,2	4,1
Proposte educative e di gioco	4,0	4,1	4,1
Qualità e varietà degli alimenti offerti dalla mensa	3,7	4,3	3,8
Raggiungibilità della pagina internet del Settore Servizi per l'Infanzia	3,6	3,6	3,5
Scuola comodamente e facilmente raggiungibile	4,3	4,3	4,3
Spazi interni ed esterni organizzati per il gioco per i bambini	4,1	4,1	4,1

*Quasi tutti gli aspetti presentano punteggi medi **stabili e costanti** nel tempo, fatta eccezione per **MENSA** e **AMBIENTI PULITI** in cui la soddisfazione è alta, ma variabile nel tempo.*

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

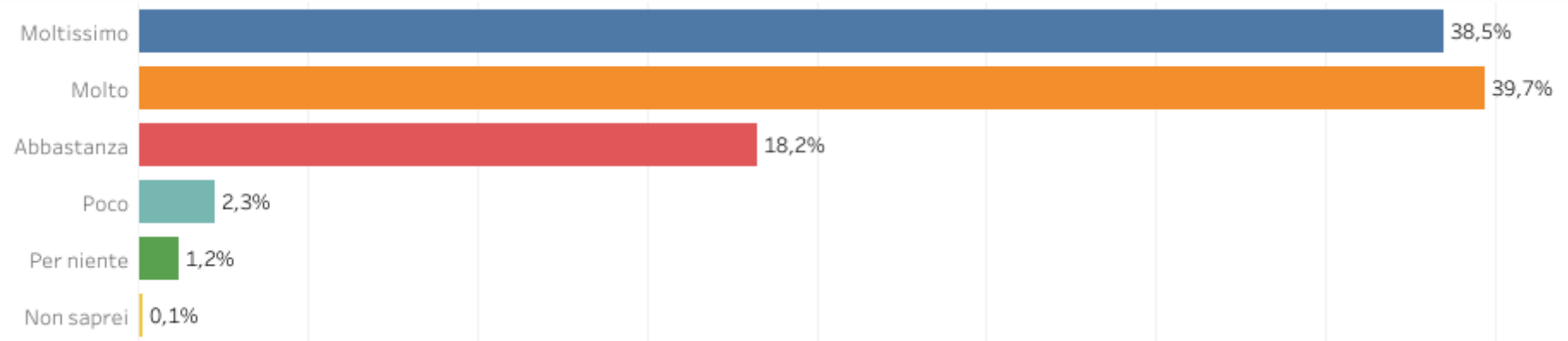
ACCESSIBILITA' FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Comodità e vicinanza della scuola frequentata



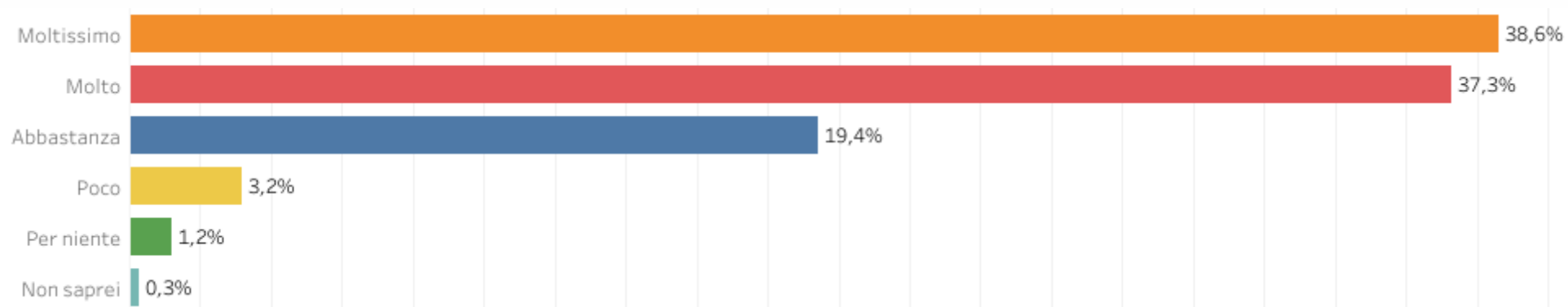
ACCESSIBILITA' FISICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Orari di apertura della scuola frequentata



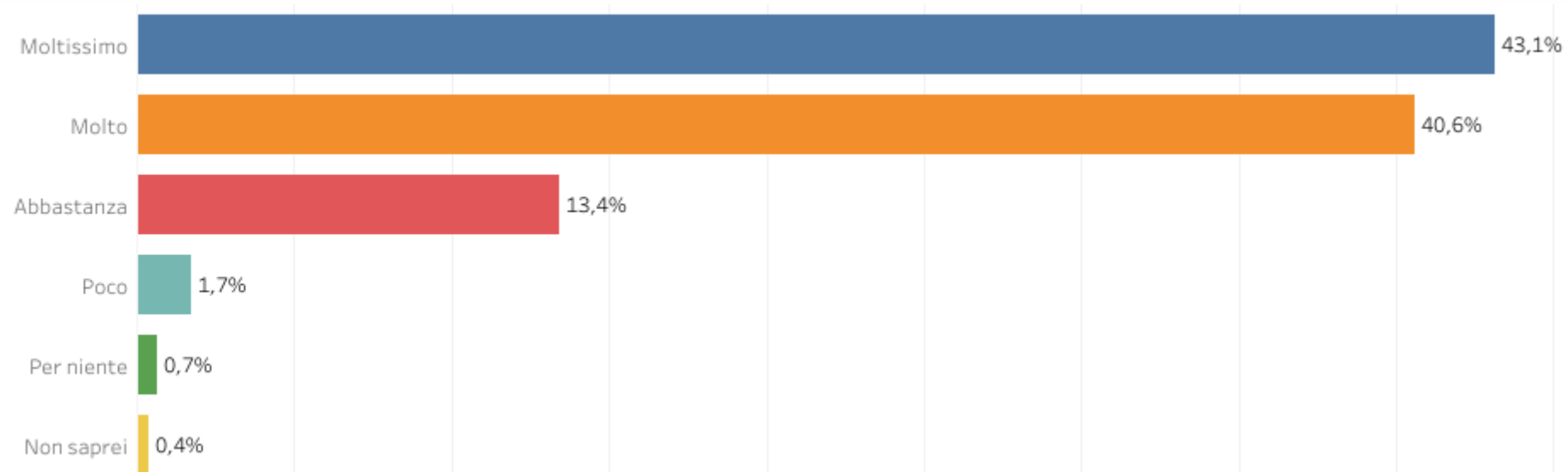
AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Presenza di spazi per il gioco



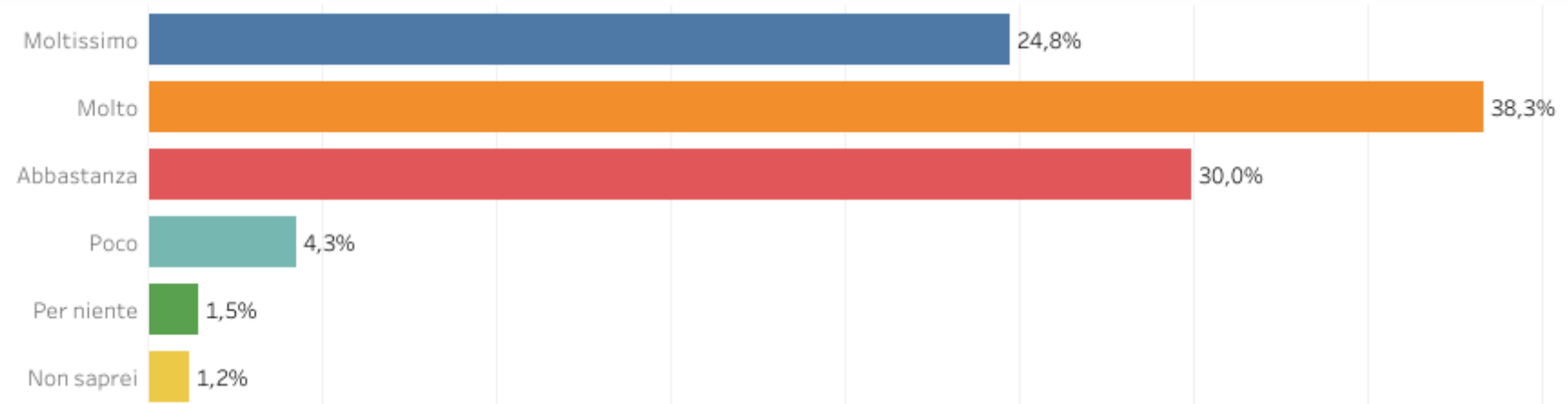
AMBIENTI SCOLASTICI – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Pulizia e ordine degli ambienti



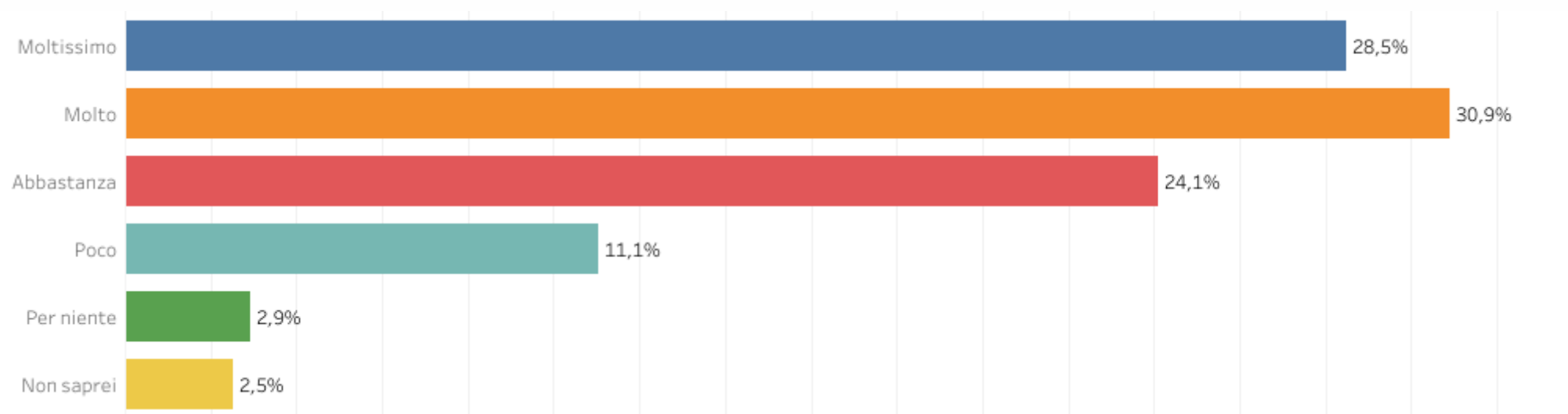
MENSA SCOLASTICA – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Qualità e varietà della mensa



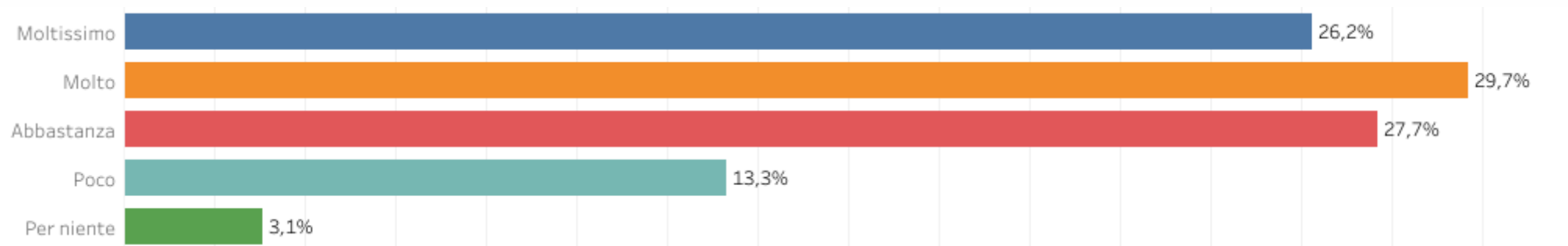
ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

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



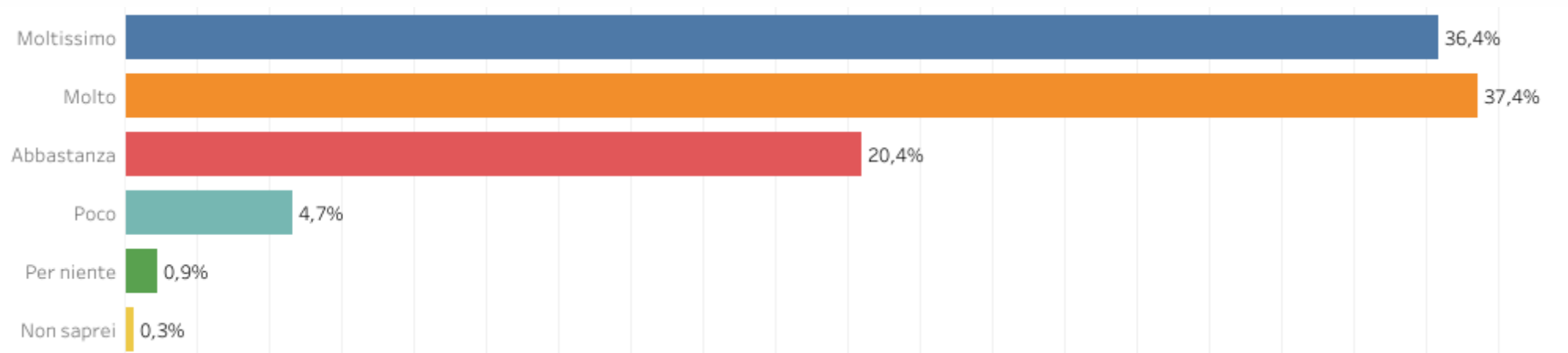
ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

Conoscenza attività svolte a scuola dal bambino



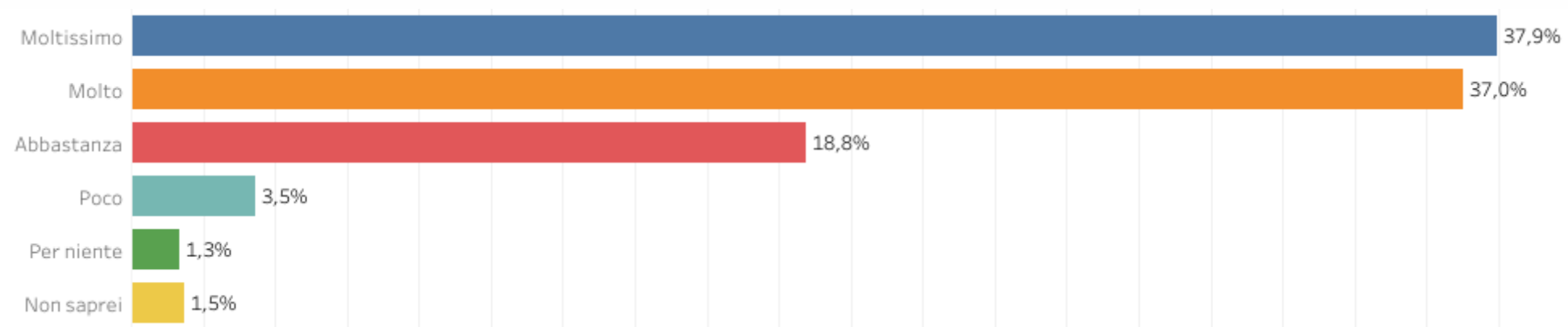
ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI – CONOSCENZA DELLE FAMIGLIE

Conoscenza attività organizzate per i genitori



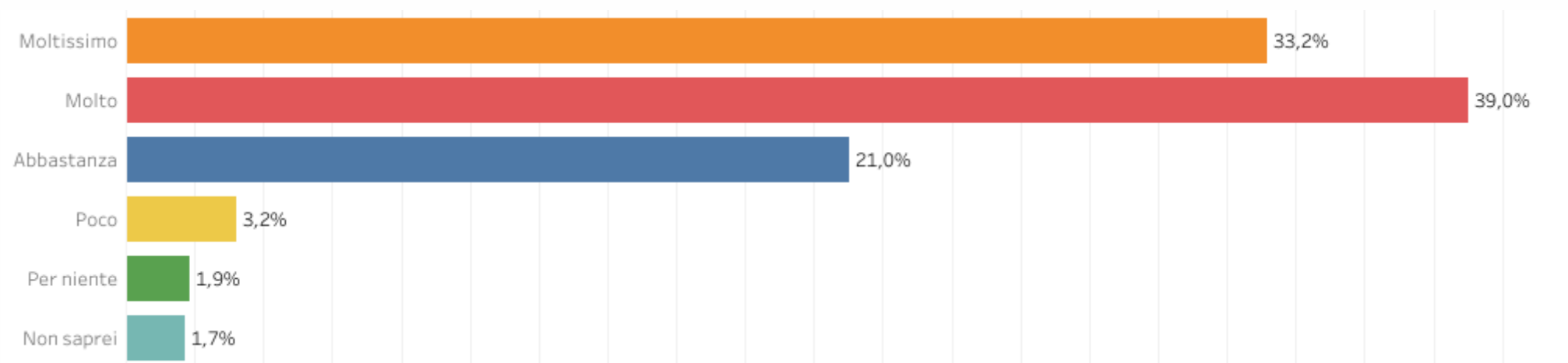
ATTIVITA' EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Proposte educative e di gioco



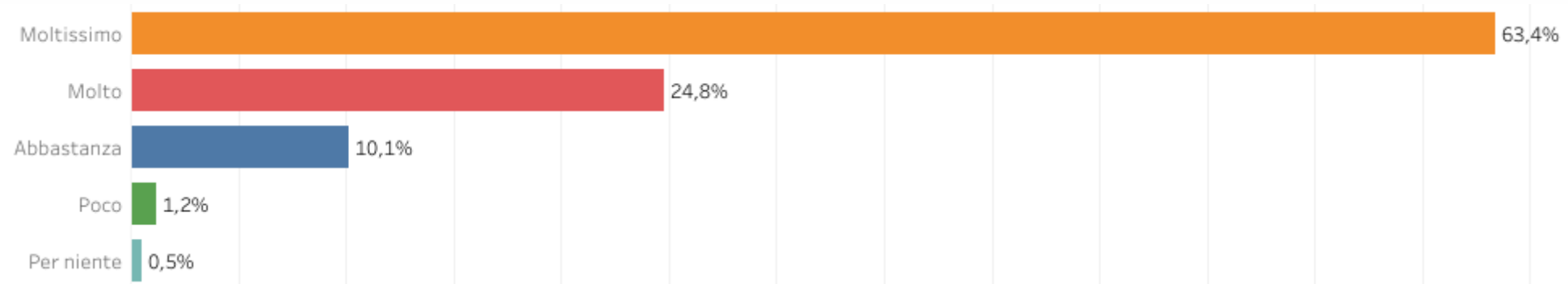
ATTIVITA' EDUCATIVE DIDATTICHE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Modalità di inserimento del bambino a scuola



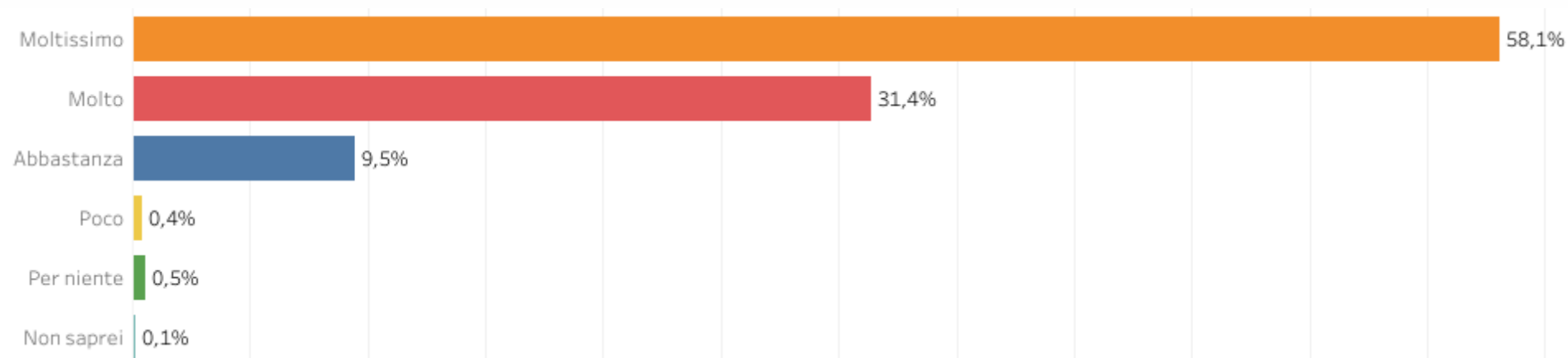
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesía personale INSEGNANTE nei confronti dei genitori e dei bambini



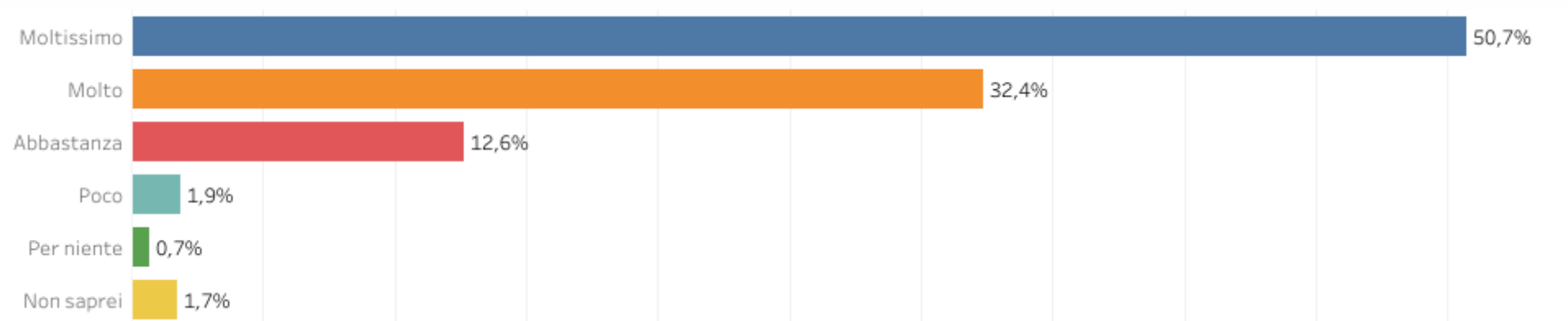
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesía personale AUSILIARIO nei confronti dei genitori e dei bambini



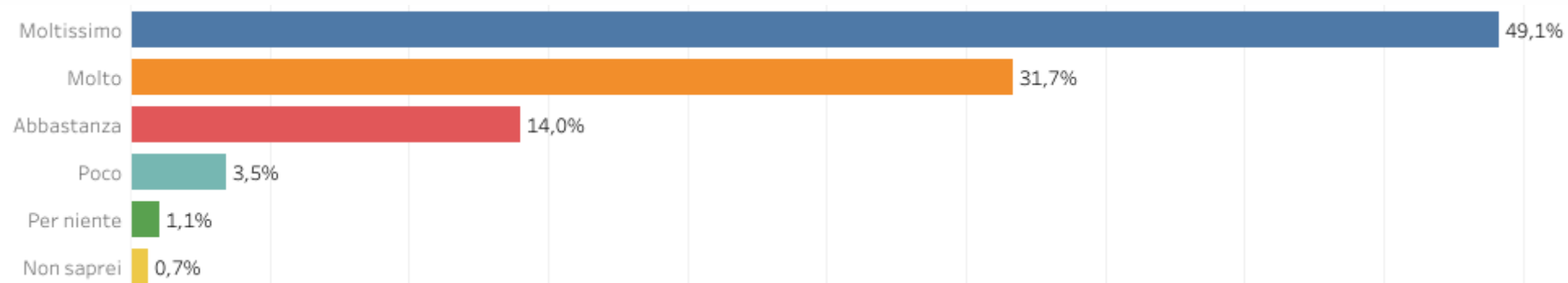
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



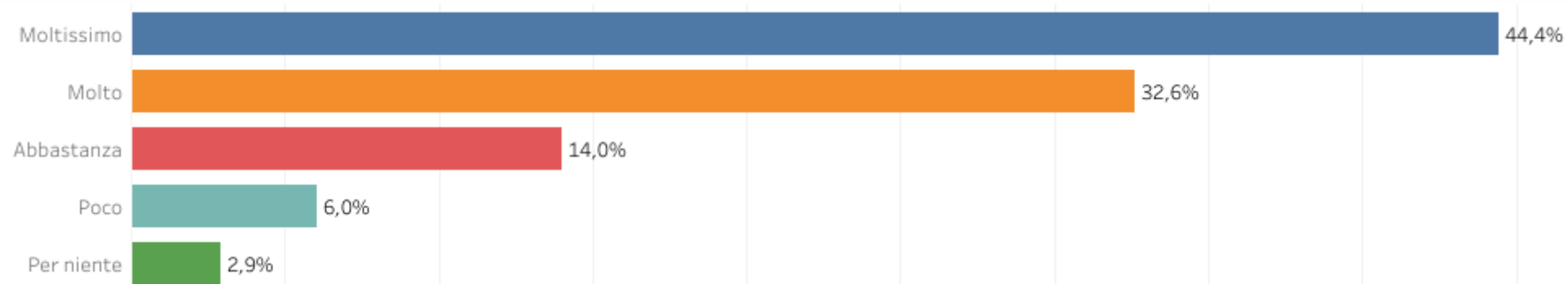
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Comunicazione con le insegnanti



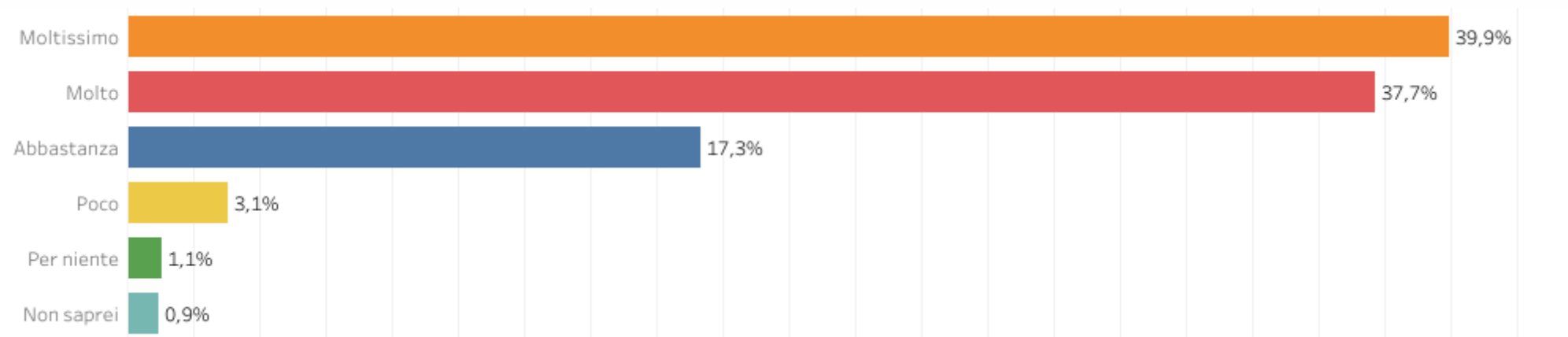
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



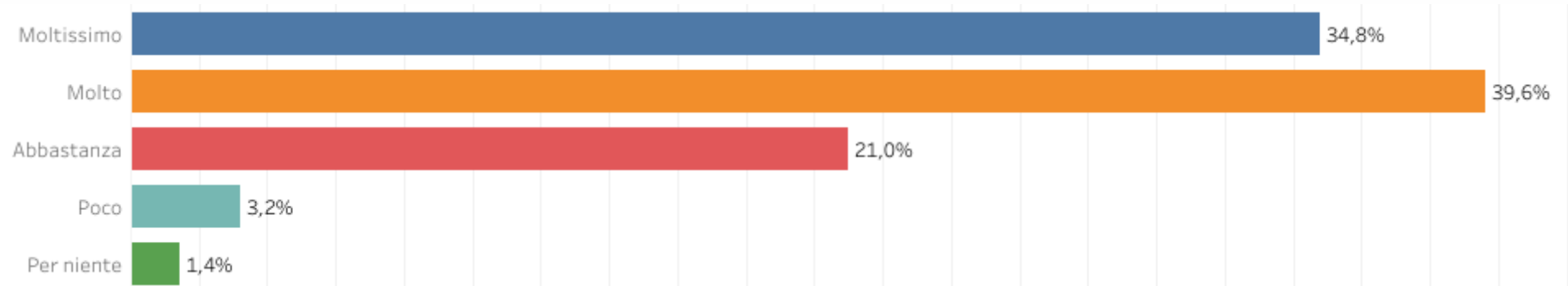
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Attenzione e cura dei bambini



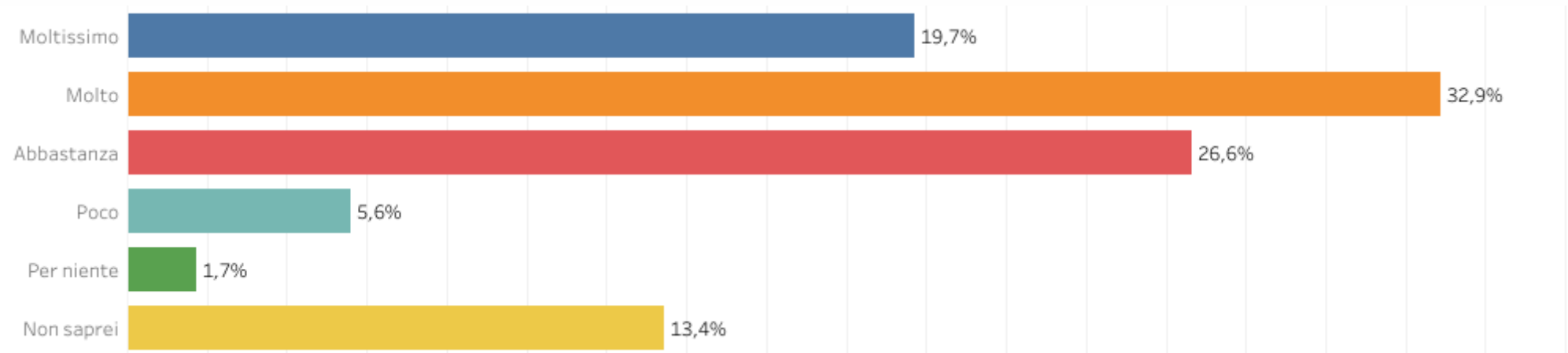
PERSONALE – SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Cortesía operatori uffici (% su chi ha avuto contatti)



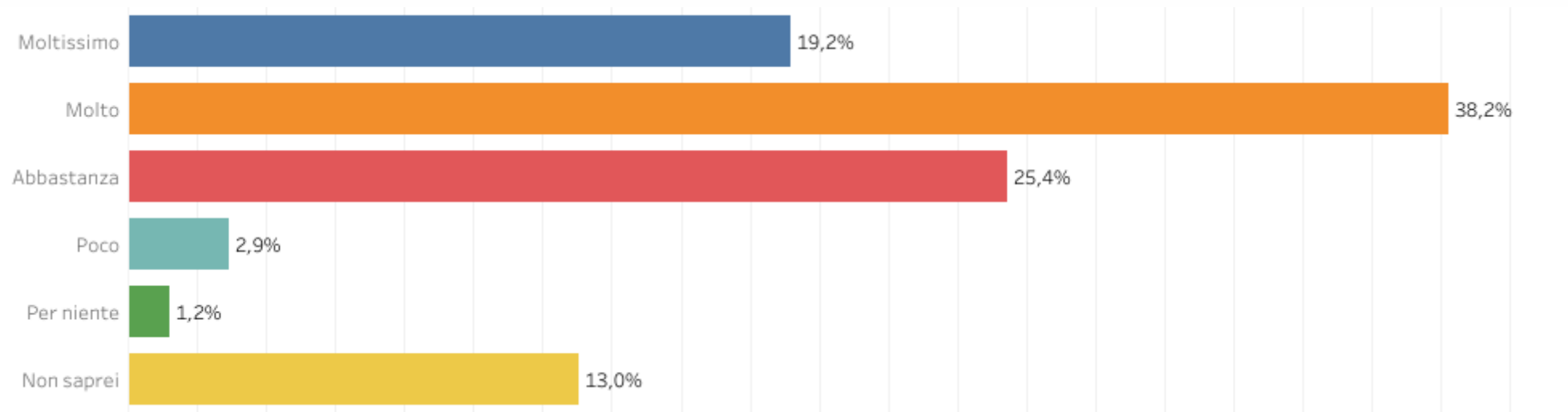
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Accessibilità informazioni sul Piano di offerta formativa (POF)



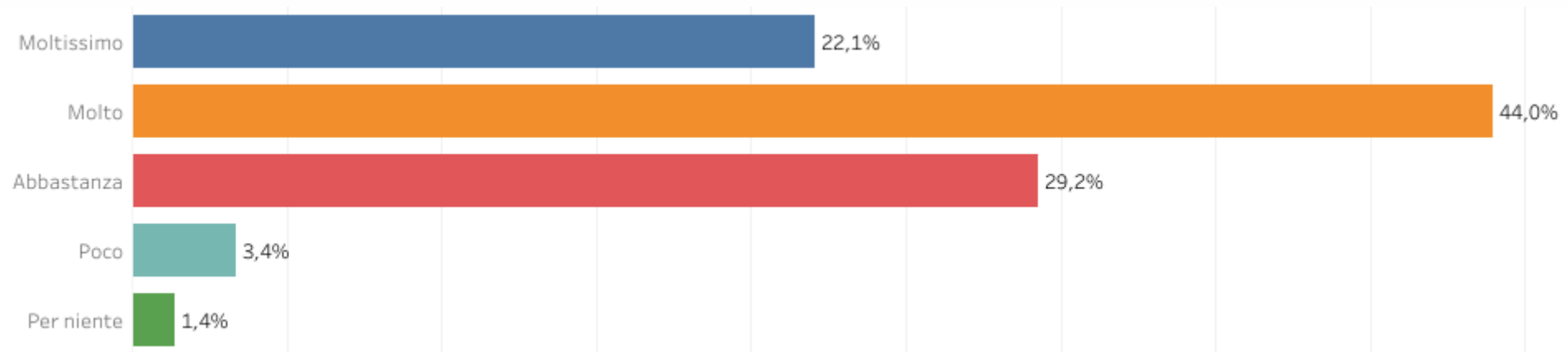
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiarezza e completezza informazioni uffici amministrativi



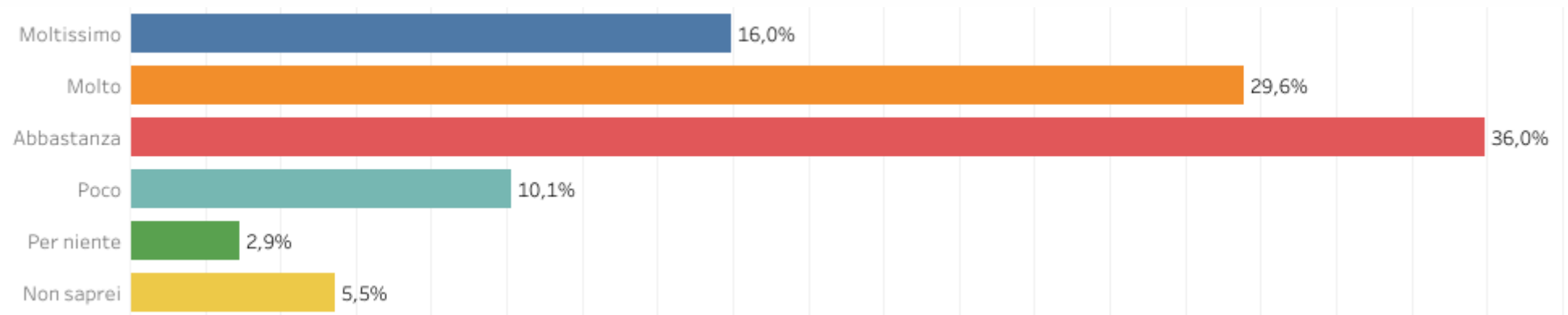
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



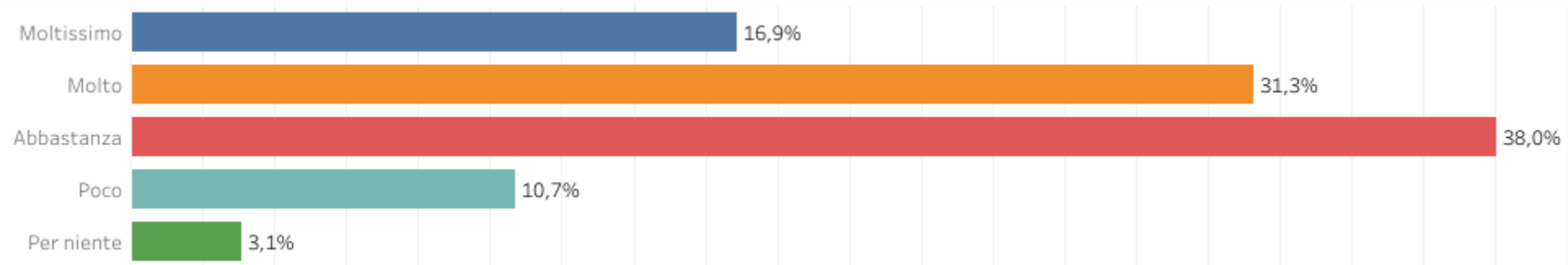
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



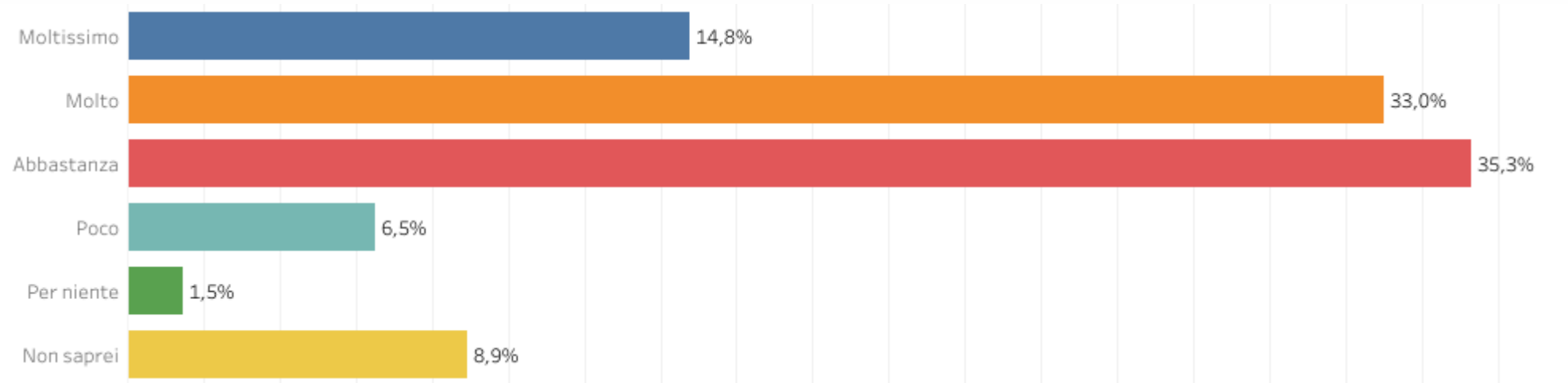
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



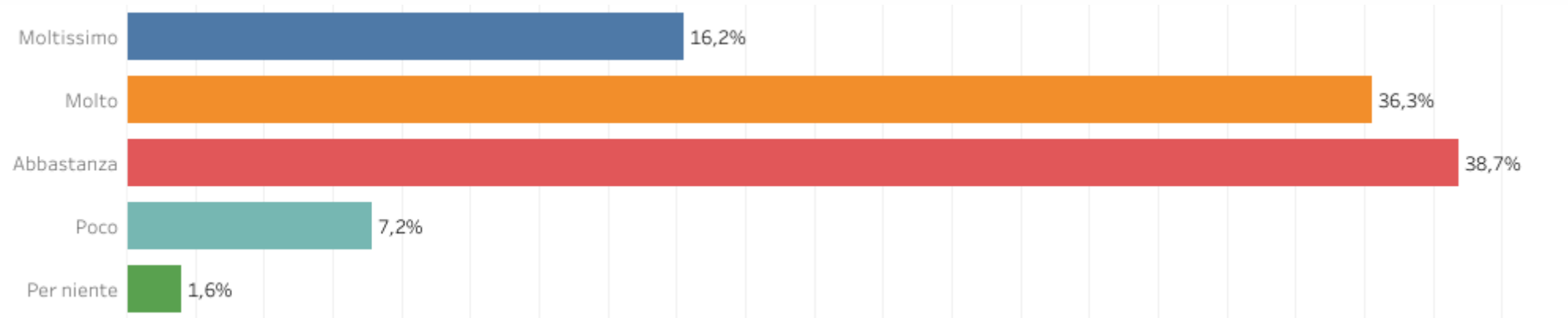
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



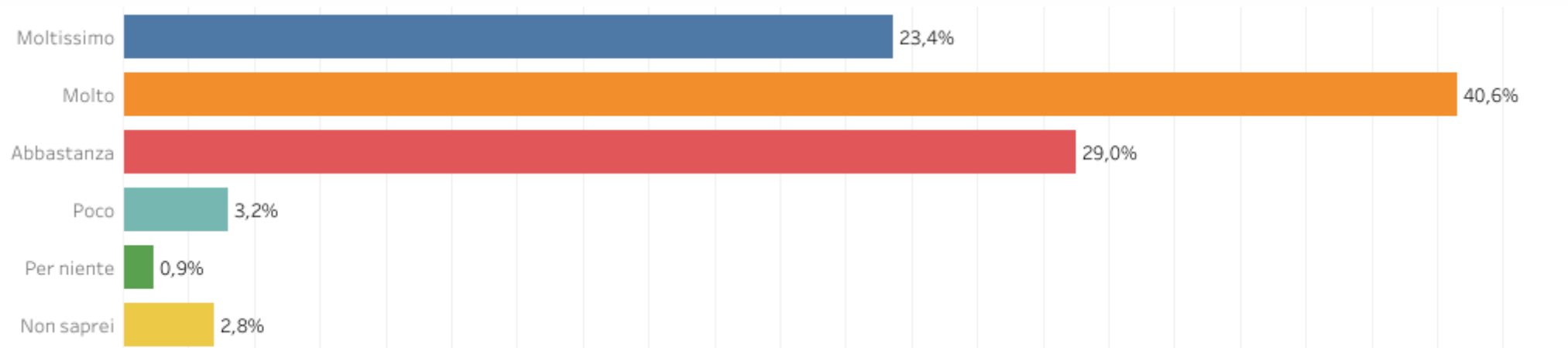
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

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



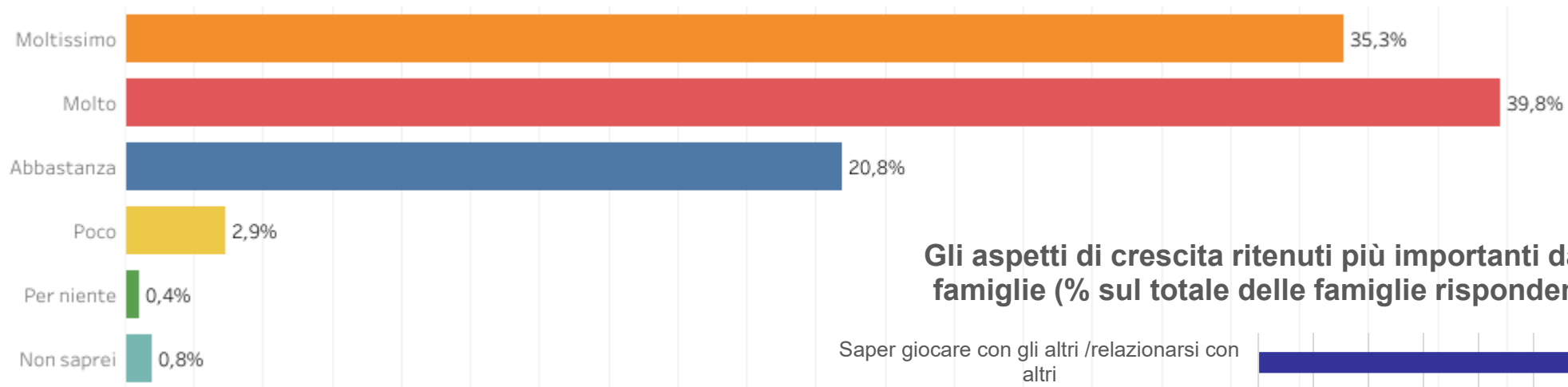
ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiarezza e completezza comunicazioni Scuola-Famiglia



VALUTAZIONE PEDAGOGICA DELLE FAMIGLIE

Quanto la scuola frequentata aiuta il bambino a sviluppare gli aspetti di crescita ritenuti importanti?



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

