OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

CONFERENZA DELL'ISTRUZIONE – ZONA PRATESE

Comuni di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano e Vernio

NIDI D'INFANZIA Pubblici e Privati Accreditati - a.s. 2024/25

Indagine sulla qualità del servizio

a cura dell'Ufficio di Statistica

Ogni famiglia che ha fornito il proprio indirizzo mail ha ricevuto l'invito alla compilazione con il link al questionario on line. E' stata predisposta anche la versione cartacea del questionario a disposizione di coloro che non hanno fornito la casella di posta elettronica per l'invio dei questionari o hanno incontrato difficoltà nella compilazione on line.
Il questionario è stato realizzato nelle versioni in lingua italiana, cinese ed inglese.

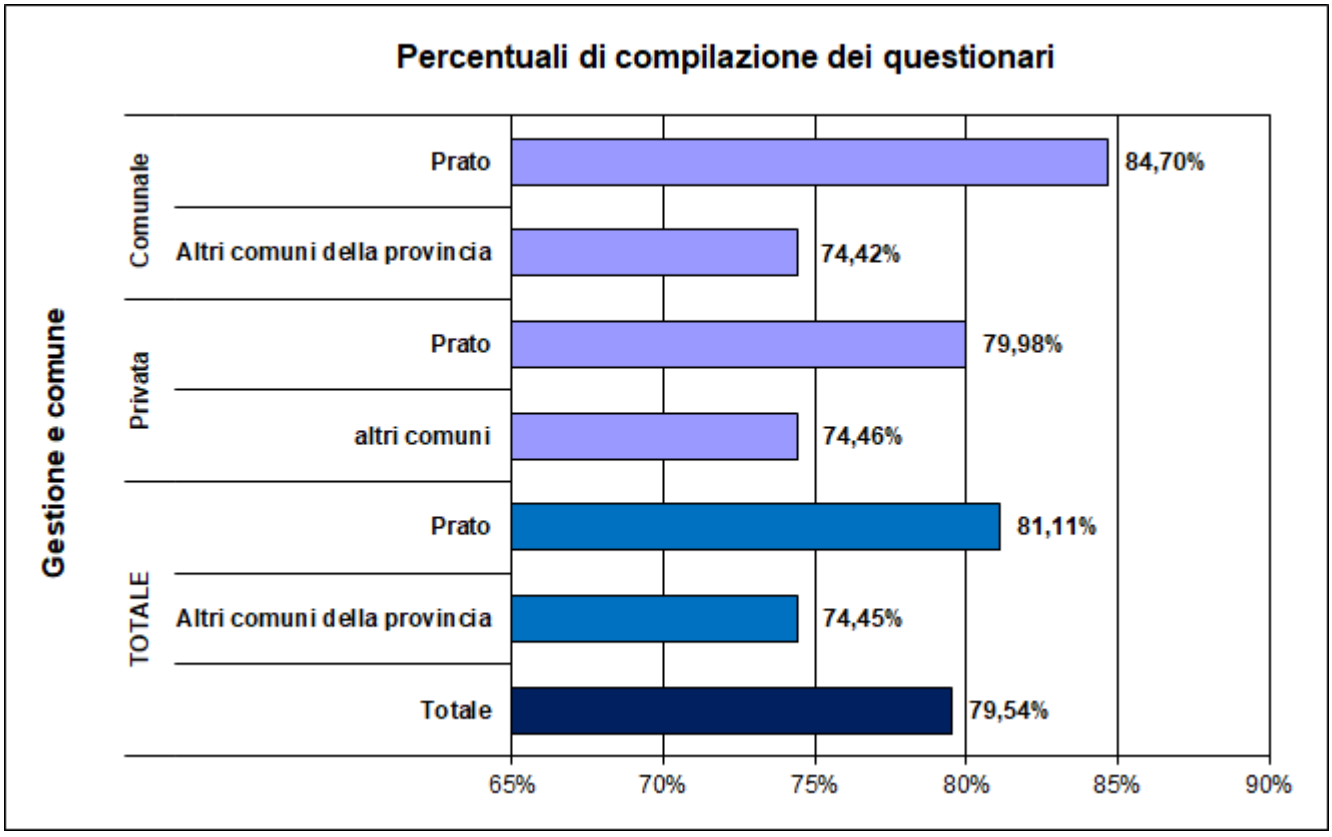
Periodo di rilevazione: 24/06-31/07/2025

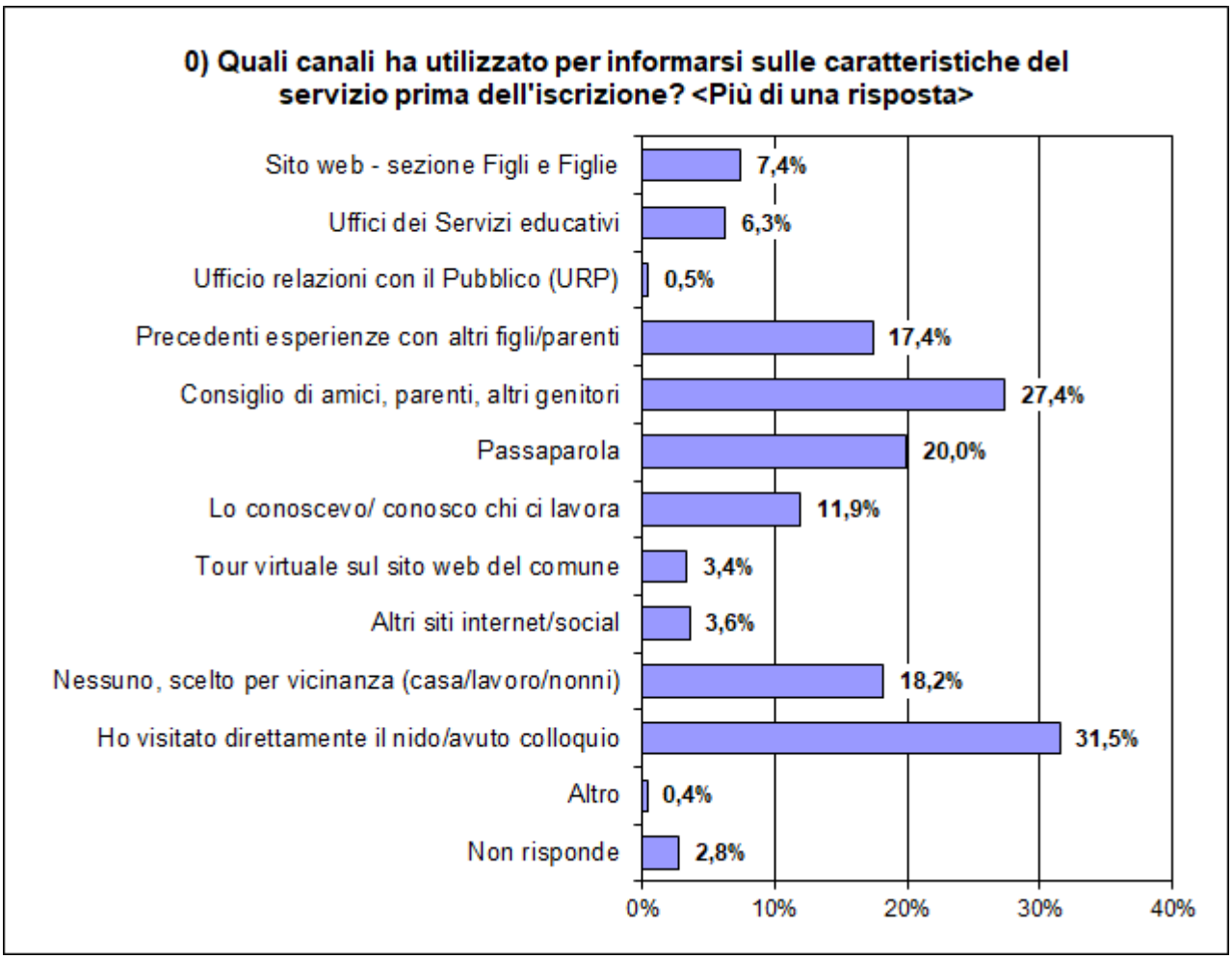
Iscritti: 1.941

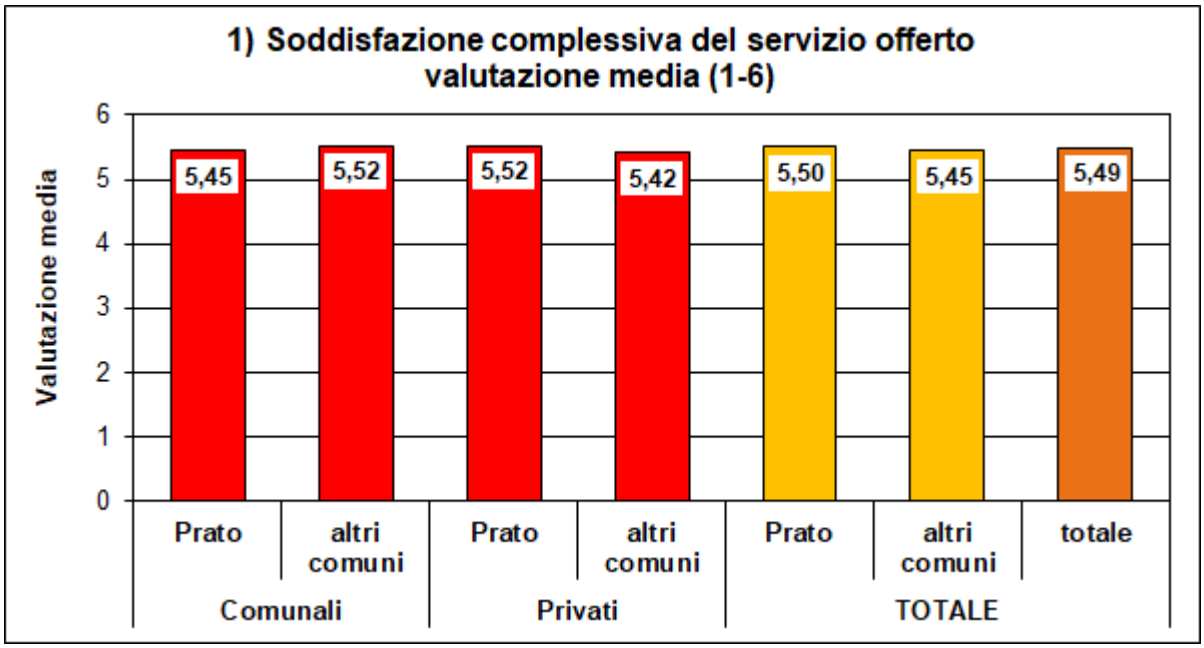
E-mail inviate con l'invito alla compilazione del questionario: 1.926

Questionari compilati: 1.532 (di cui 14 questionari cartacei)

Percentuale di compilazione: 79,54%

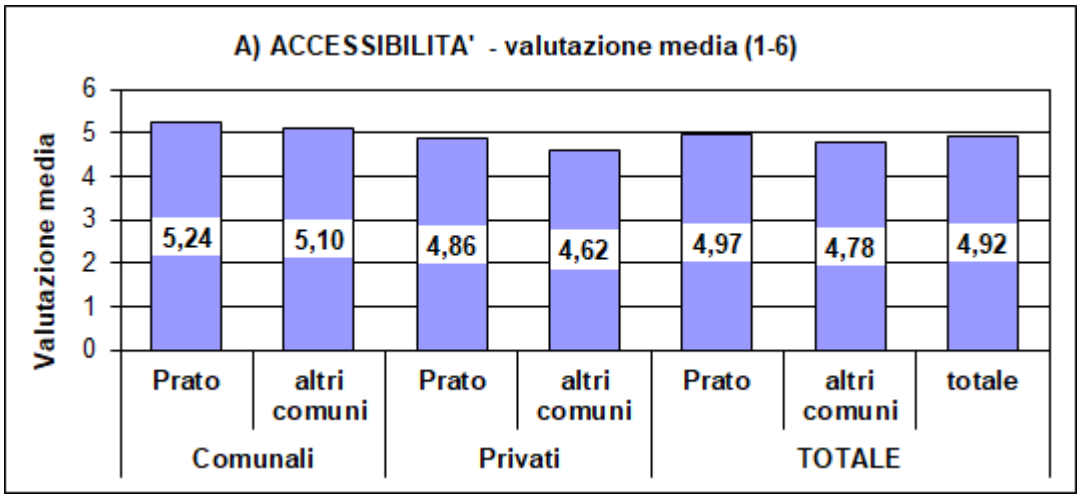



0) Quali canali ha utilizzato per informarsi sulle caratteristiche del servizio prima dell'iscrizione? <Più di una risposta>
Sito web - sezione Figli e Figlie
7,4%
Uffici dei Servizi educativi
6,3%
Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)
0,5%
Precedenti esperienze con altri figli/parenti
17,4%
Consiglio di amici, parenti, altri genitori
27,4%
Passaparola
20,0%
Lo conoscevo/ conosco chi ci lavora
11,9%
Tour virtuale sul sito web del comune
3,4%
Altri siti internet/social
3,6%
Nessuno, scelto per vicinanza (casa/lavoro/nonni)
18,2%
Ho visitato direttamente il nido/avuto colloquio
31,5%
Altro
0,4%
Non risponde
2,8%
0%
10%
20%
30%
40%

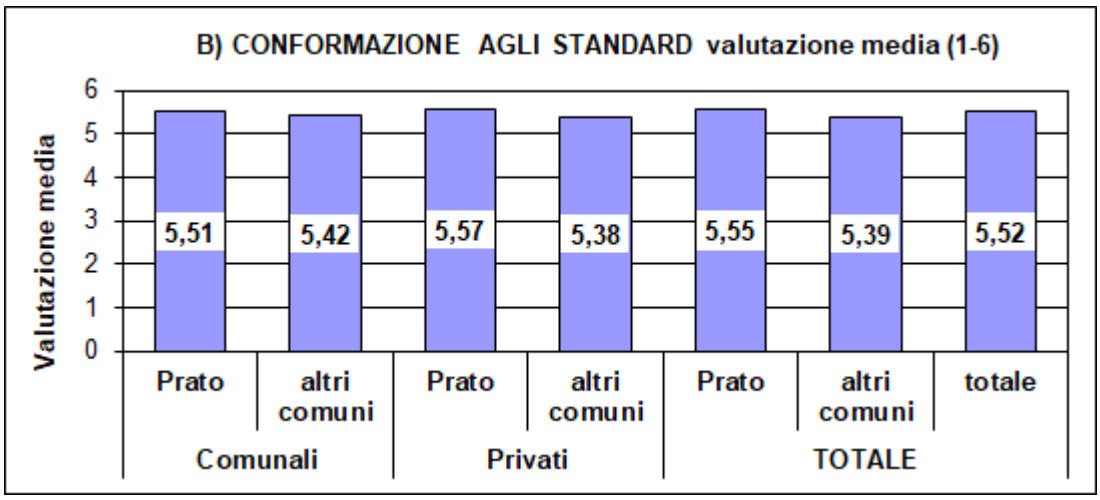

1) Soddisfazione complessiva del servizio offerto
valutazione media (1-6)
Valutazione media
0
1
2
3
4
5
6
5,45
5,52
5,52
5,42
5,50
5,45
5,49
Prato
altri comuni
Prato
altri comuni
Prato
altri comuni
totale
Comunali
Privati
TOTALE

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

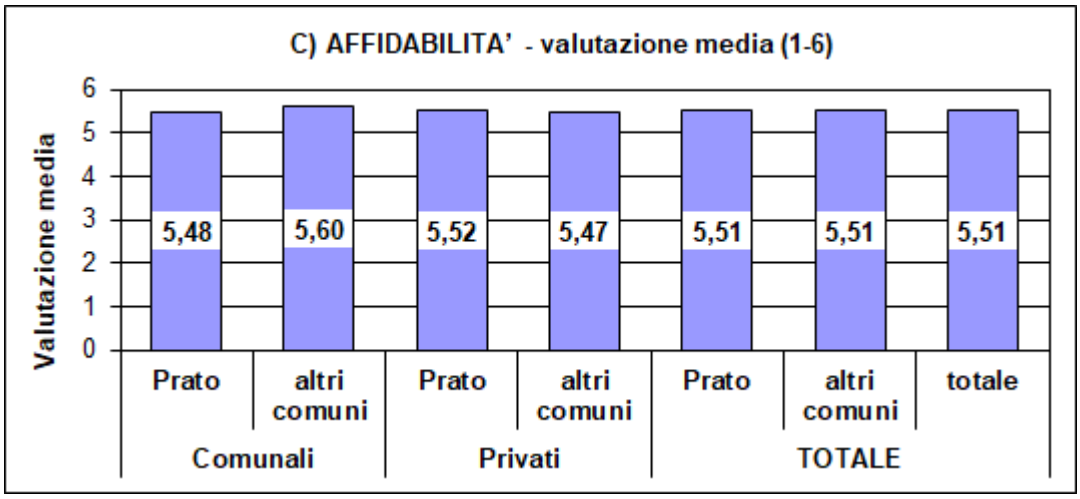
A) ACCESSIBILITA':	Comunali		Privati		Totale		Totale
	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	
1=per niente <----------> 6=molto	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio
A1) Le informazioni che ho ricevuto dagli uffici comunali della Pubblica Istruzione sono complete	5,38	5,37	4,87	4,74	5,02	4,95	5,00
A2) Le informazioni reperibili sulla Rete Civica (sito web) del Comune sono facilmente consultabili	5,10	4,83	4,84	4,49	4,91	4,61	4,84
Media	**5,24**	**5,10**	**4,86**	**4,62**	**4,97**	**4,78**	**4,92**



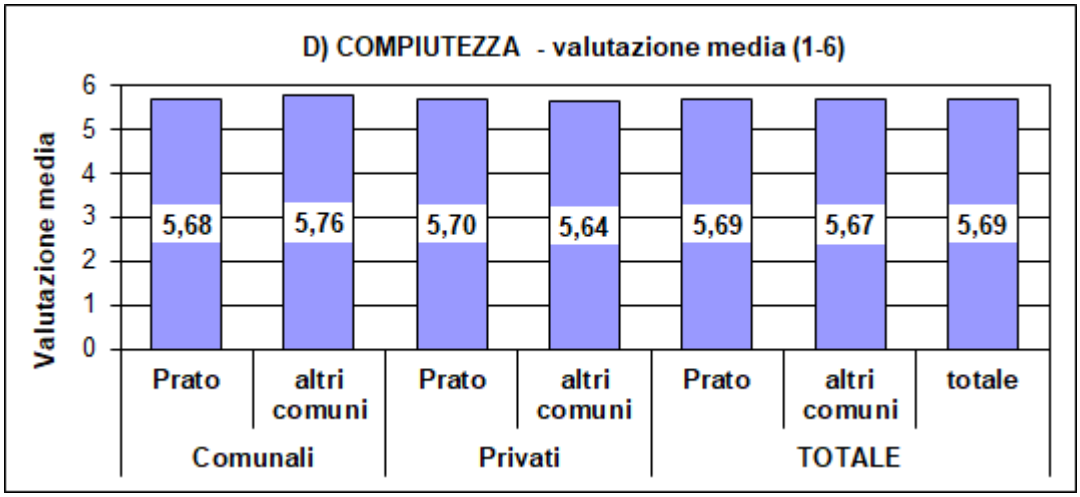
B) CONFORMAZIONE AGLI STANDARD	Comunali		Privati		Totale		Totale
	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	
1=per niente <----------> 6=molto	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio
B1) Gli ambienti interni sono puliti e ordinati	5,65	5,77	5,70	5,55	5,68	5,62	5,67
B2) Gli ambienti esterni sono curati e ordinati	5,33	5,21	5,42	5,15	5,40	5,17	5,35
B3) L'allestimento e gli spazi educativi sono adeguati alle attività destinate ai bambini	5,55	5,27	5,58	5,44	5,57	5,39	5,53
Media	**5,51**	**5,42**	**5,57**	**5,38**	**5,55**	**5,39**	**5,52**



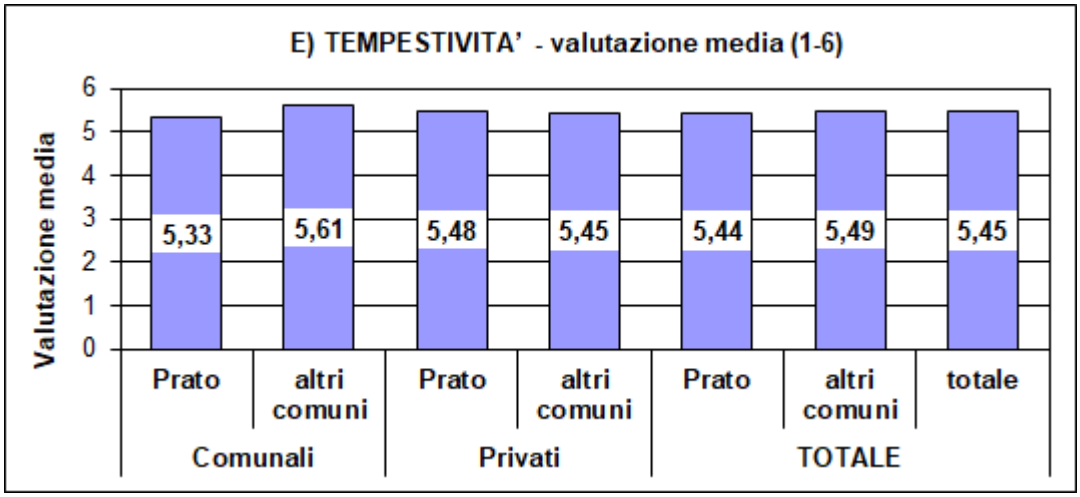
C) AFFIDABILITA'	Comunali		Privati		Totale		Totale
	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	
1=per niente <----------> 6=molto	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio
C1) Sono soddisfatto/a della programmazione educativa proposta ai/alle bambini/e	5,52	5,72	5,58	5,60	5,57	5,63	5,58
C2) La documentazione educativa è utile per seguire la crescita e lo sviluppo del/della bambino/a	5,47	5,57	5,50	5,49	5,49	5,51	5,50
C3) Il personale educativo è di aiuto e di supporto ai genitori per riflettere sul proprio ruolo e sulla crescita del/della bambino/a	5,53	5,75	5,54	5,48	5,54	5,56	5,54
C4) Il menu previsto è sufficientemente vario da permettere ai/alle bambini/e di misurarsi con i propri gusti	5,38	5,35	5,46	5,30	5,44	5,32	5,42
Media	**5,48**	**5,60**	**5,52**	**5,47**	**5,51**	**5,51**	**5,51**



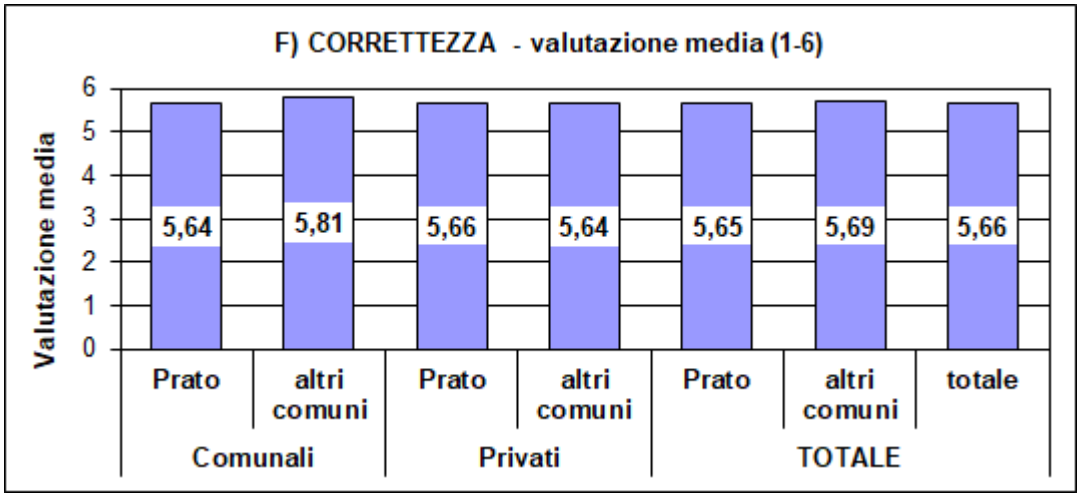
D) COMPIUTEZZA	Comunali		Privati		Totale		Totale
	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	
1=per niente <----------> 6=molto	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio
D1) Il personale educativo presta attenzione ai bisogni delle famiglie	5,43	5,67	5,50	5,37	5,48	5,45	5,48
D2) La frequenza al nido aiuta positivamente la crescita e lo sviluppo del/della bambino/a favorendone l'autonomia	5,72	5,84	5,76	5,76	5,75	5,78	5,76
D3) Portare in giardino i bambini in ogni stagione con l'attrezzatura giusta permette esperienze significative a contatto con la natura	5,82	5,80	5,77	5,65	5,78	5,69	5,76
D4) La frutta consumata al mattino, contribuisce a far acquisire ai/alle bambini/e buone abitudini alimentari	5,76	5,74	5,76	5,76	5,76	5,75	5,76
Media	**5,68**	**5,76**	**5,70**	**5,64**	**5,69**	**5,67**	**5,69**



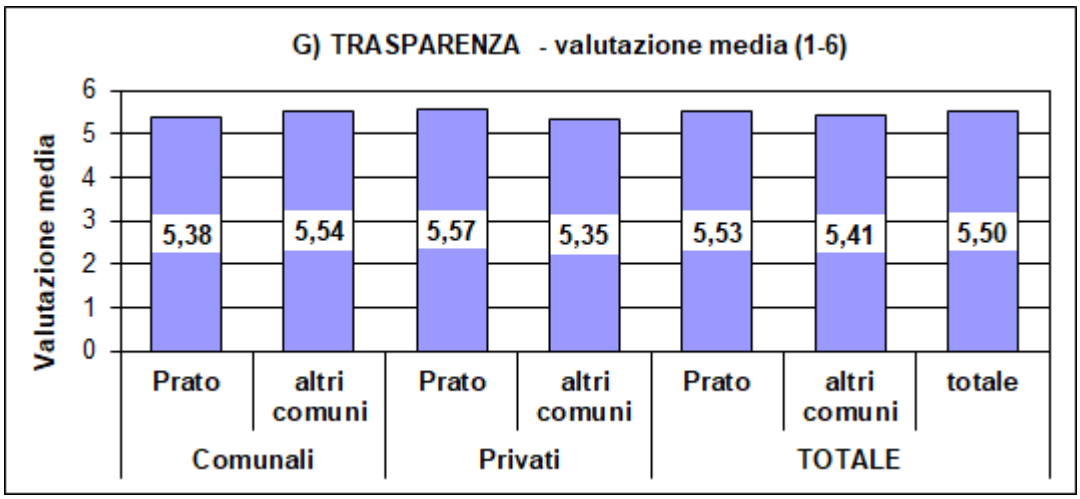
E) TEMPESTIVITA'	Comunali		Privati		Totale		Totale
	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	
1=per niente <----------> 6=molto	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio
E1) Il personale educativo utilizza modalità adeguate ed efficaci per comunicare regolarmente gli avvenimenti giornalieri che riguardano il/la bambino/a	5,34	5,61	5,47	5,47	5,44	5,51	5,46
E2) Il personale educativo utilizza modalità adeguate ed efficaci per comunicare eventuali cambiamenti nell'organizzazione	5,31	5,61	5,48	5,42	5,44	5,47	5,44
Media	**5,33**	**5,61**	**5,48**	**5,45**	**5,44**	**5,49**	**5,45**



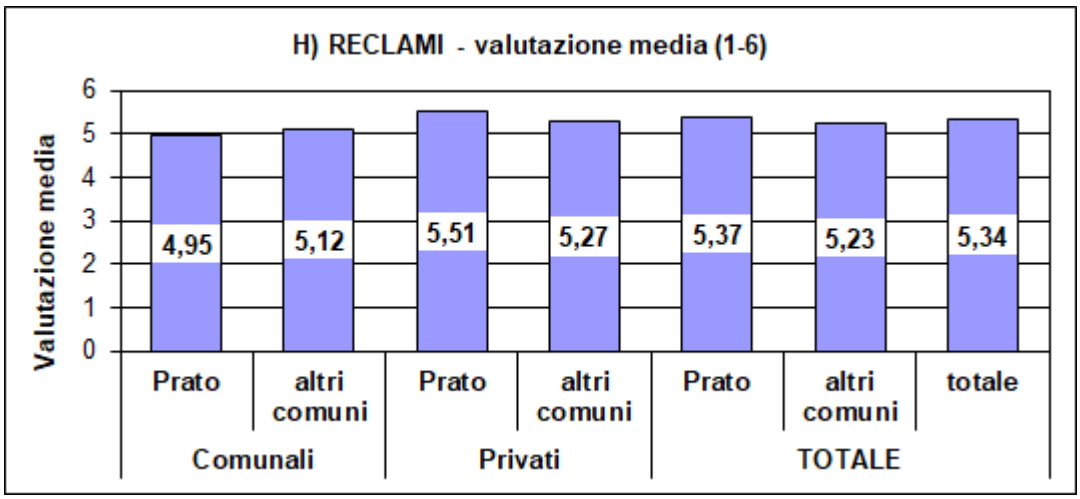
F) CORRETTEZZA	Comunali		Privati		Totale		Totale
	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	
1=per niente <----------> 6=molto	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio
F1) Il personale educativo è capace di stabilire buone relazioni con i /le bambini/e	5,68	5,83	5,71	5,71	5,70	5,74	5,71
F2) Il personale educativo è capace di stabilire buone relazioni con i genitori	5,55	5,76	5,56	5,50	5,56	5,58	5,56
F3) Il personale educativo è capace di favorire un buon ambientamento dei/delle bambini/e	5,63	5,80	5,68	5,65	5,66	5,70	5,67
F4) Il personale non educativo (ausiliarie, cuoco) ha un comportamento professionale	5,69	5,85	5,68	5,68	5,68	5,73	5,69
Media	**5,64**	**5,81**	**5,66**	**5,64**	**5,65**	**5,69**	**5,66**

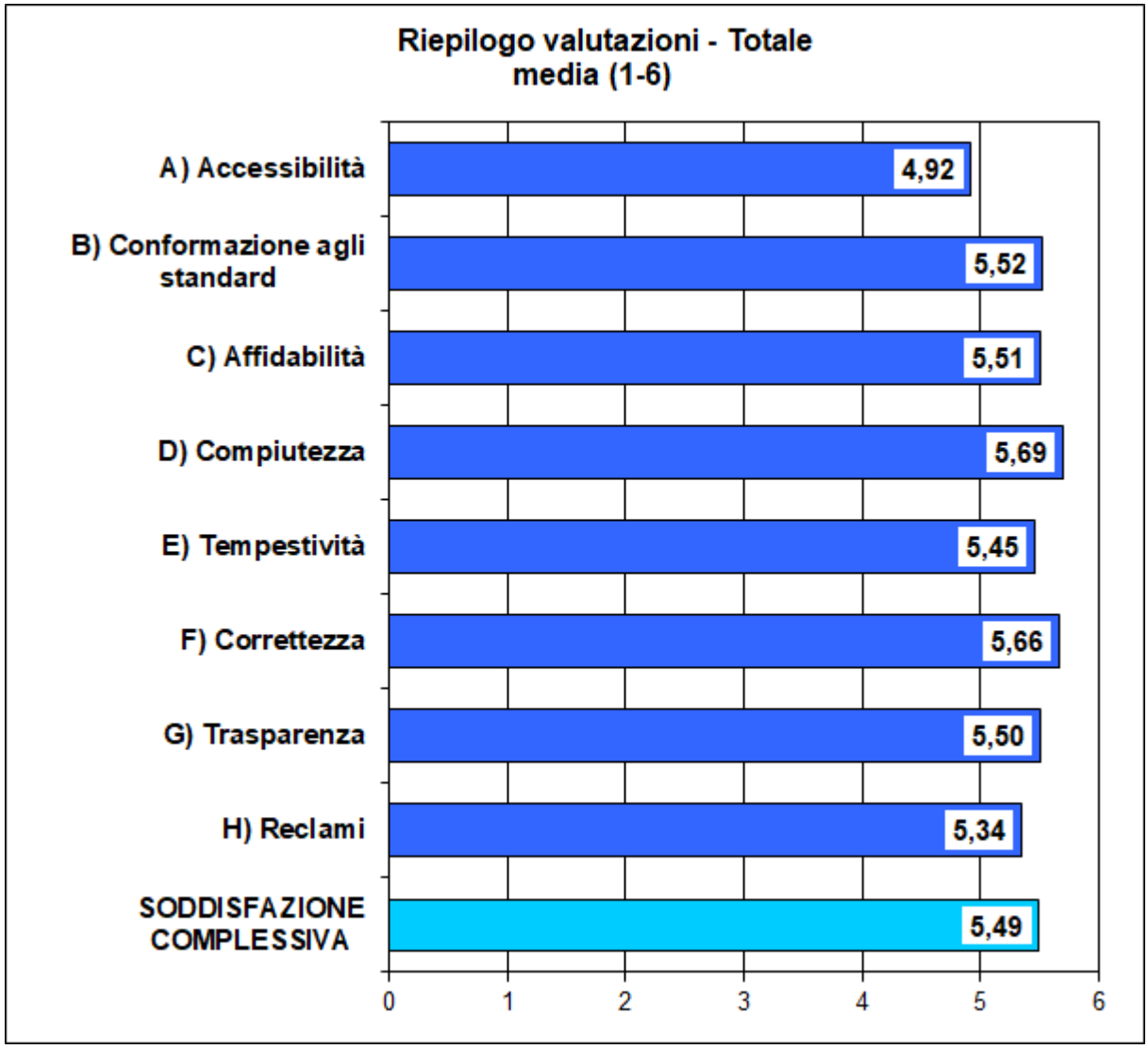


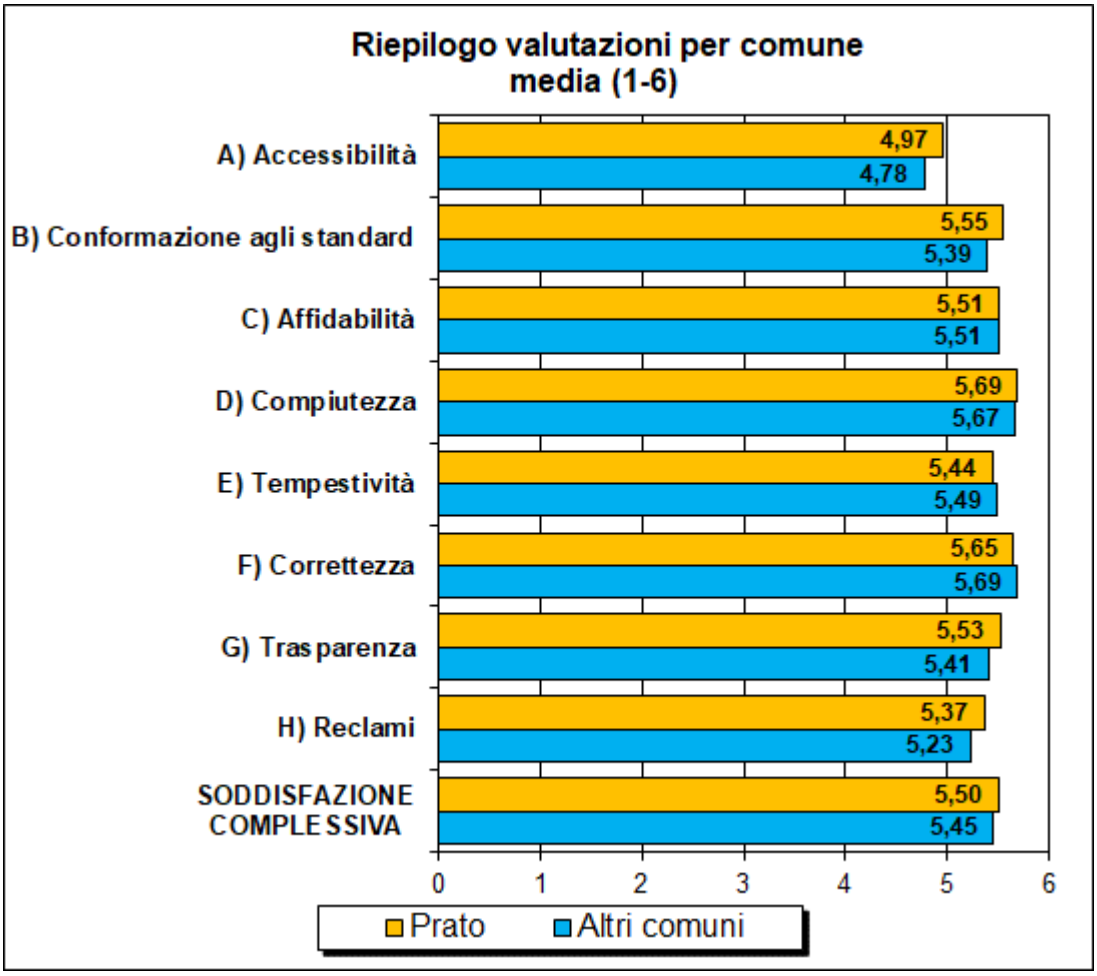
G) TRASPARENZA	Comunali		Privati		Totale		Totale
	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	
1=per niente <----------> 6=molto	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio
G1) Il costo del servizio è noto fin dall'ammissione	5,51	5,74	5,57	5,35	5,56	5,46	5,54
G2) In caso insorga una problematica, è chiaro a quale interlocutore (educatrici, coordinamento pedagogico, uffici amministrativi) ci si debba rivolgere	5,24	5,33	5,57	5,35	5,49	5,35	5,46
Media	**5,38**	**5,54**	**5,57**	**5,35**	**5,53**	**5,41**	**5,50**

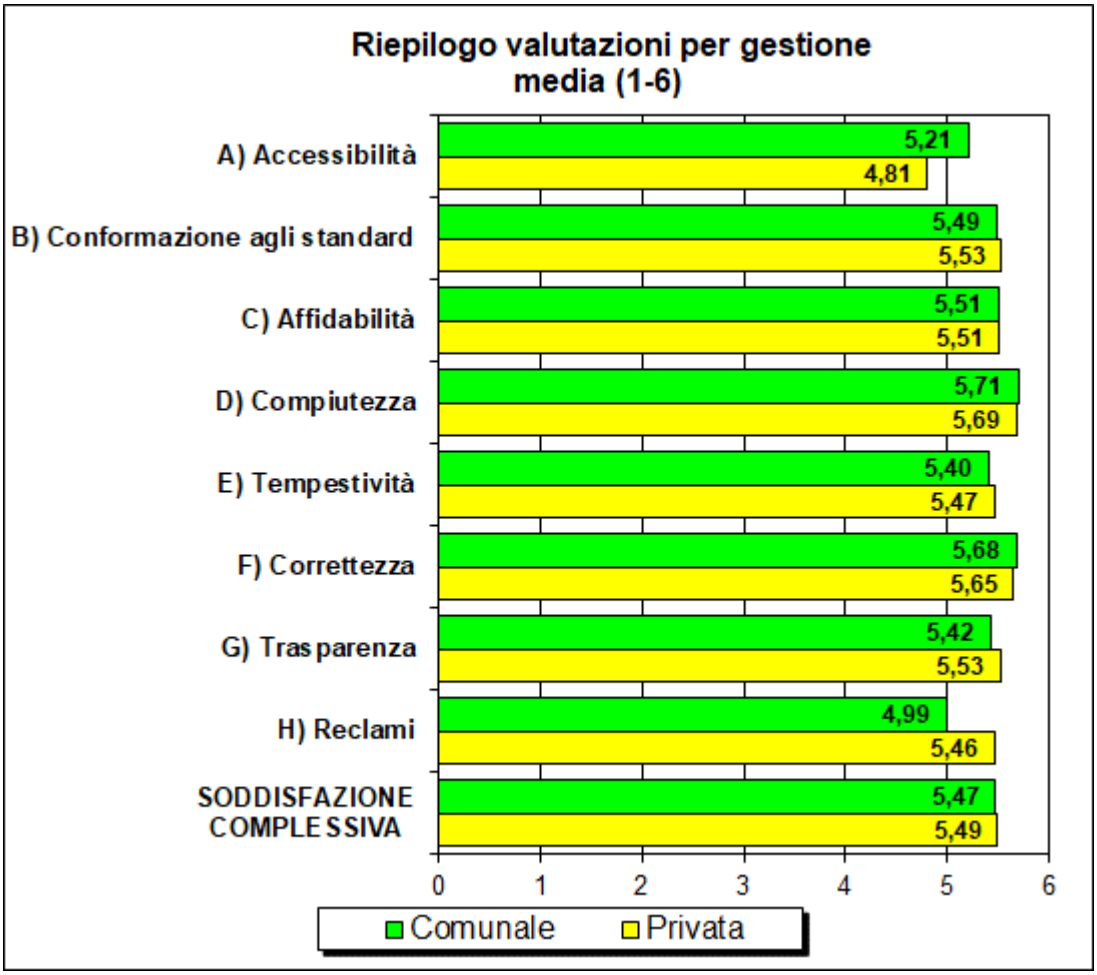


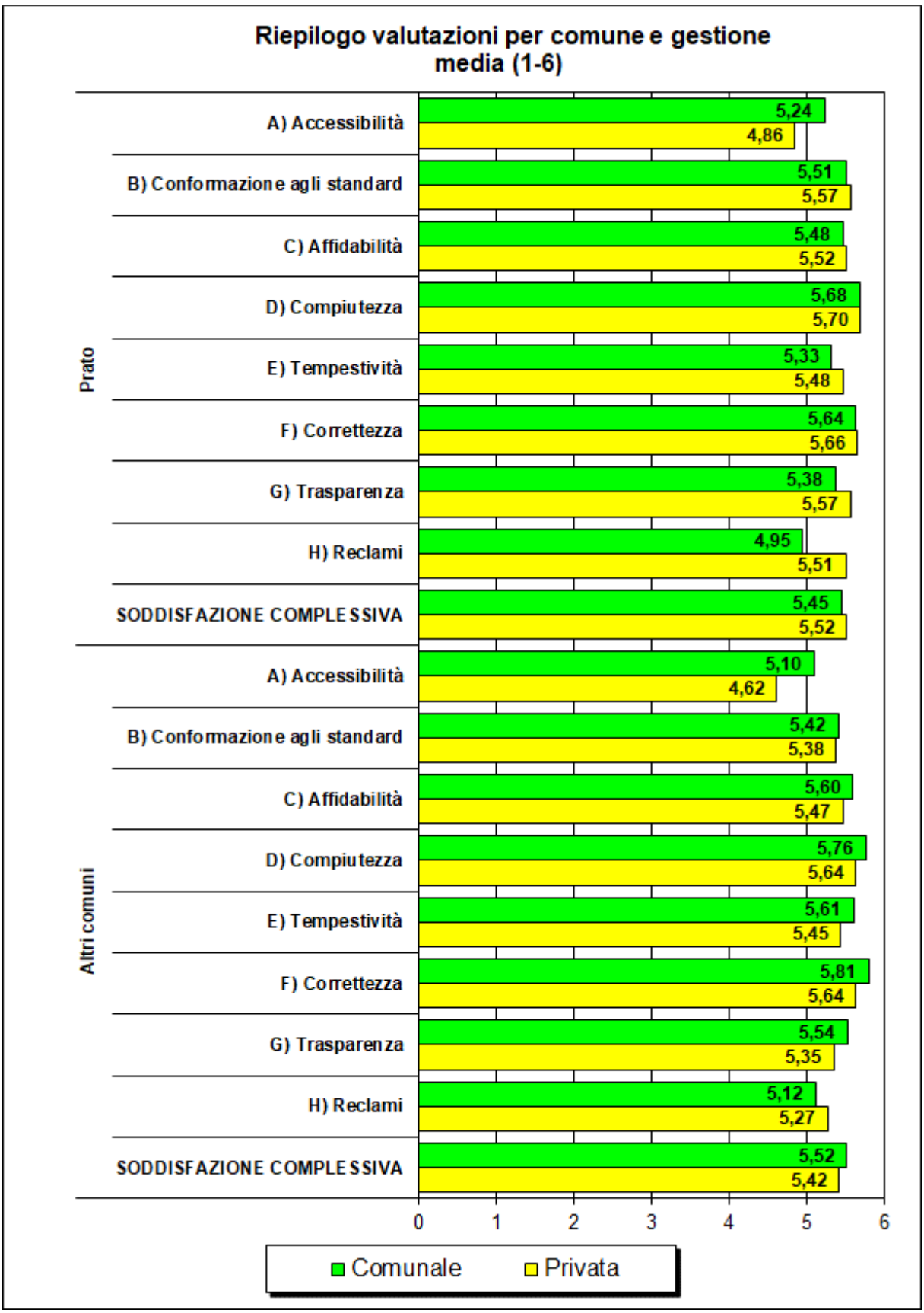
H) RECLAMI	Comunali		Privati		Totale		Totale
	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	Prato	altri comuni	
1=per niente <----------> 6=molto	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio	Voto medio
H1) Nel caso si presenti la necessità di segnalare un disservizio per iscritto, è facile individuare a chi indirizzarlo	4,95	5,12	5,51	5,27	5,37	5,23	5,34
Media	**4,95**	**5,12**	**5,51**	**5,27**	**5,37**	**5,23**	**5,34**

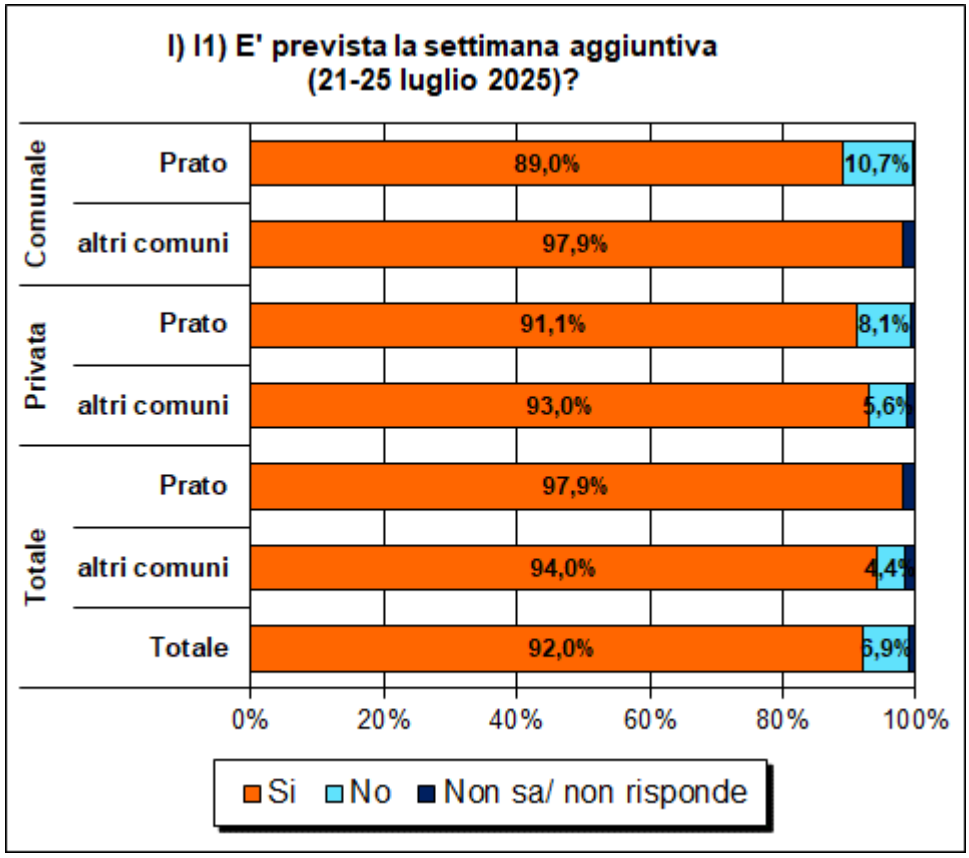


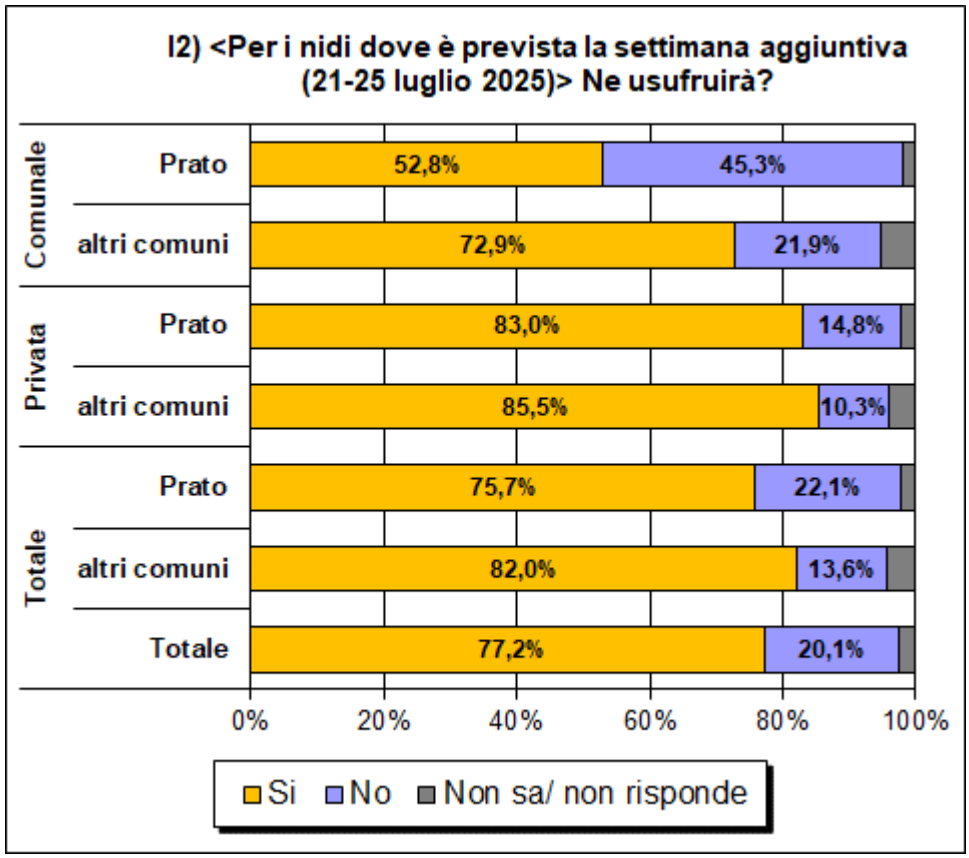

Riepilogo valutazioni - Totale
media (1-6)
A) Accessibilità
4,92
B) Conformazione agli standard
5,52
C) Affidabilità
5,51
D) Compiutezza
5,69
E) Tempestività
5,45
F) Correttezza
5,66
G) Trasparenza
5,50
H) Reclami
5,34
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
5,49
0
1
2
3
4
5
6

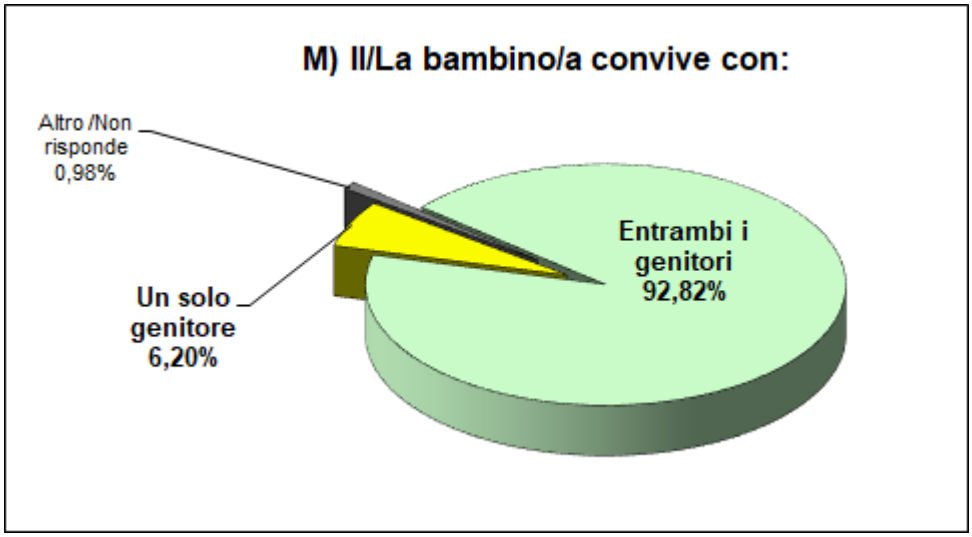

Riepilogo valutazioni per comune
media (1-6)
A) Accessibilità
4,97
4,78
B) Conformazione agli standard
5,55
5,39
C) Affidabilità
5,51
5,51
D) Compiutezza
5,69
5,67
E) Tempestività
5,44
5,49
F) Correttezza
5,65
5,69
G) Trasparenza
5,53
5,41
H) Reclami
5,37
5,23
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
5,50
5,45
0
1
2
3
4
5
6
Prato
Altri comuni

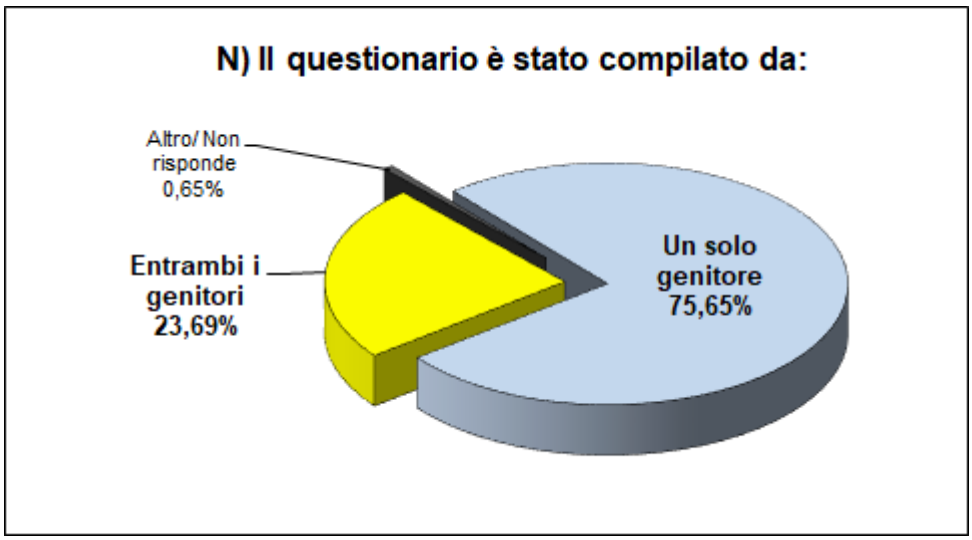

Riepilogo valutazioni per gestione
media (1-6)
A) Accessibilità
5,21
4,81
B) Conformazione agli standard
5,49
5,53
C) Affidabilità
5,51
5,51
D) Compiutezza
5,71
5,69
E) Tempestività
5,40
5,47
F) Correttezza
5,68
5,65
G) Trasparenza
5,42
5,53
H) Reclami
4,99
5,46
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
5,47
5,49
0
1
2
3
4
5
6
Comunale
Privata


Riepilogo valutazioni per comune e gestione
media (1-6)
Prato
A) Accessibilità
5,24
4,86
B) Conformazione agli standard
5,51
5,57
C) Affidabilità
5,48
5,52
D) Compiutezza
5,68
5,70
E) Tempestività
5,33
5,48
F) Correttezza
5,64
5,66
G) Trasparenza
5,38
5,57
H) Reclami
4,95
5,51
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
5,45
5,52
Altri comuni
A) Accessibilità
5,10
4,62
B) Conformazione agli standard
5,42
5,38
C) Affidabilità
5,60
5,47
D) Compiutezza
5,76
5,64
E) Tempestività
5,61
5,45
F) Correttezza
5,81
5,64
G) Trasparenza
5,54
5,35
H) Reclami
5,12
5,27
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
5,52
5,42
0
1
2
3
4
5
6
Comunale
Privata

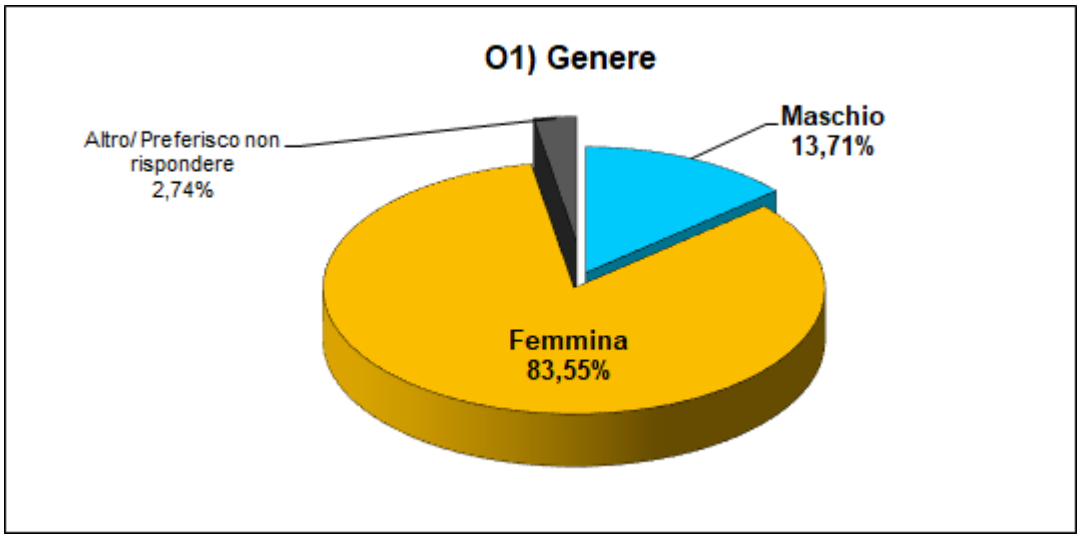

I) I1) E' prevista la settimana aggiuntiva (21-25 luglio 2025)?
Comunale
Prato
89,0%
10,7%
altri comuni
97,9%
Privata
Prato
91,1%
8,1%
altri comuni
93,0%
5,6%
Totale
Prato
97,9%
altri comuni
94,0%
4,4%
Totale
92,0%
6,9%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Si
No
Non sa/ non risponde

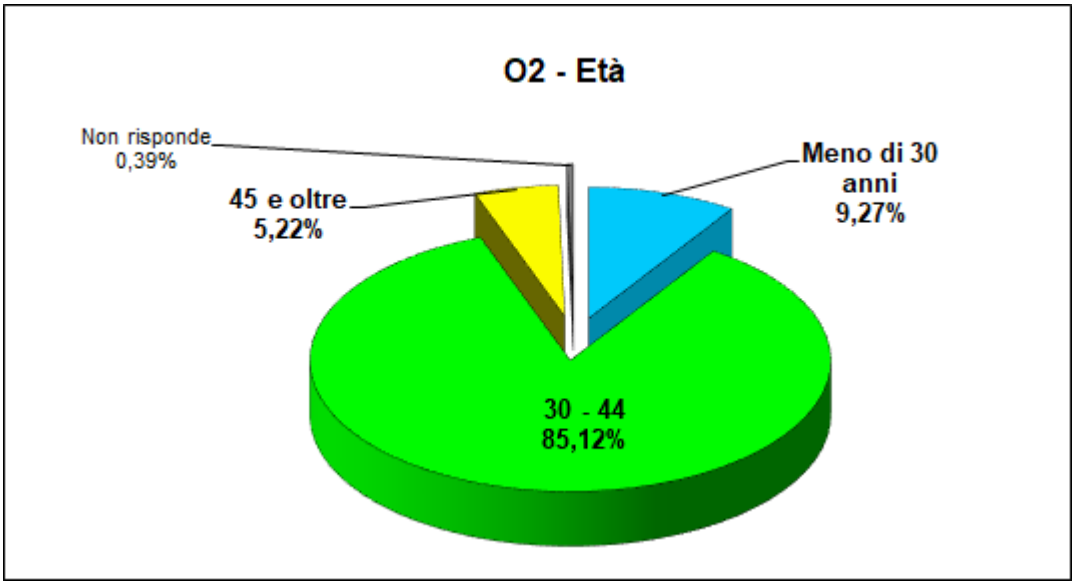

I2) <Per i nidi dove è prevista la settimana aggiuntiva (21-25 luglio 2025)> Ne usufruirà?
Comunale
Prato
52,8%
45,3%
altri comuni
72,9%
21,9%
Privata
Prato
83,0%
14,8%
altri comuni
85,5%
10,3%
Totale
Prato
75,7%
22,1%
altri comuni
82,0%
13,6%
Totale
77,2%
20,1%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Si
No
Non sa/ non risponde

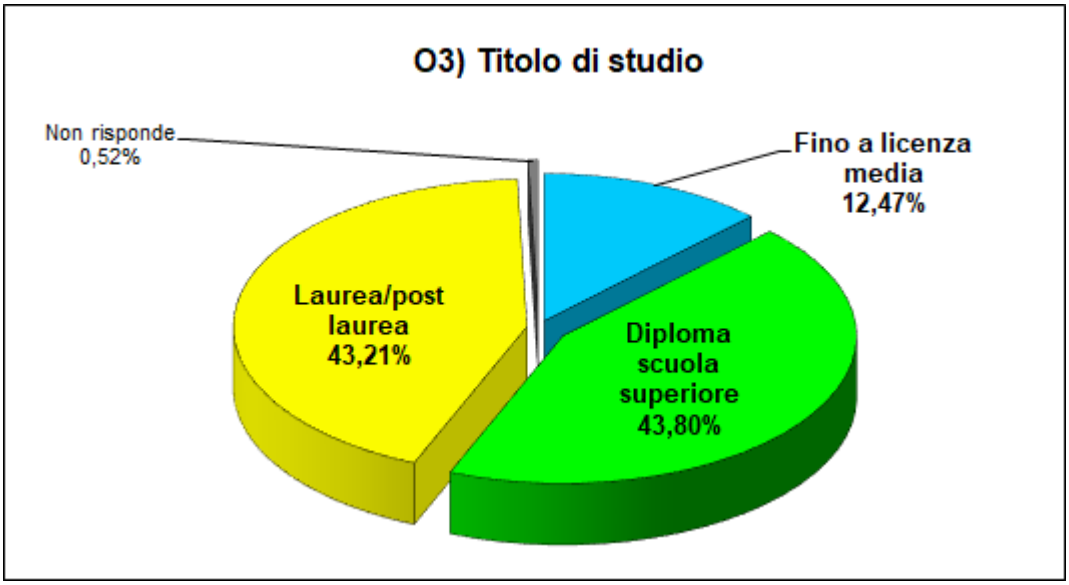


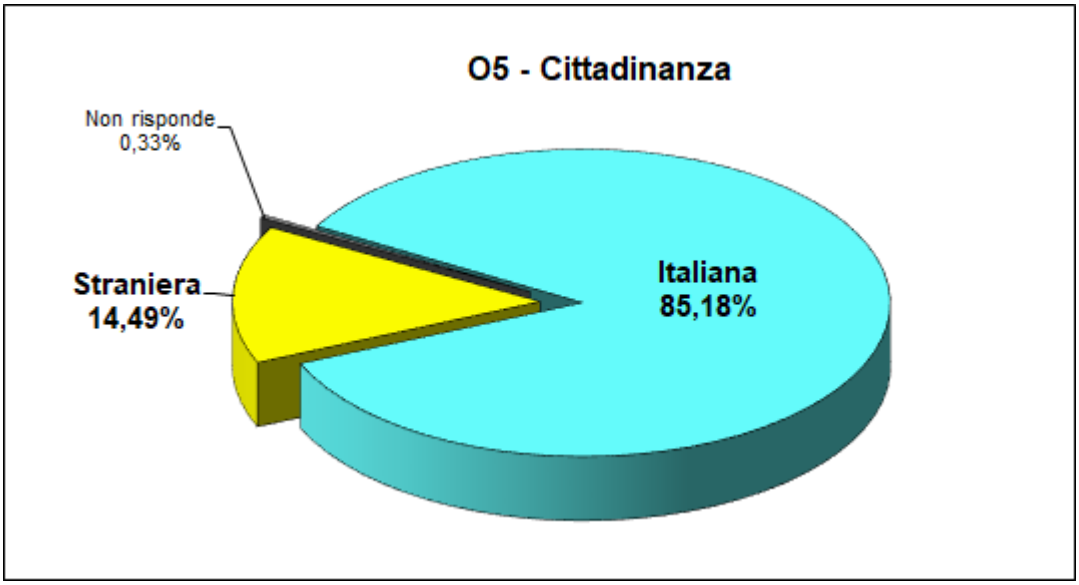


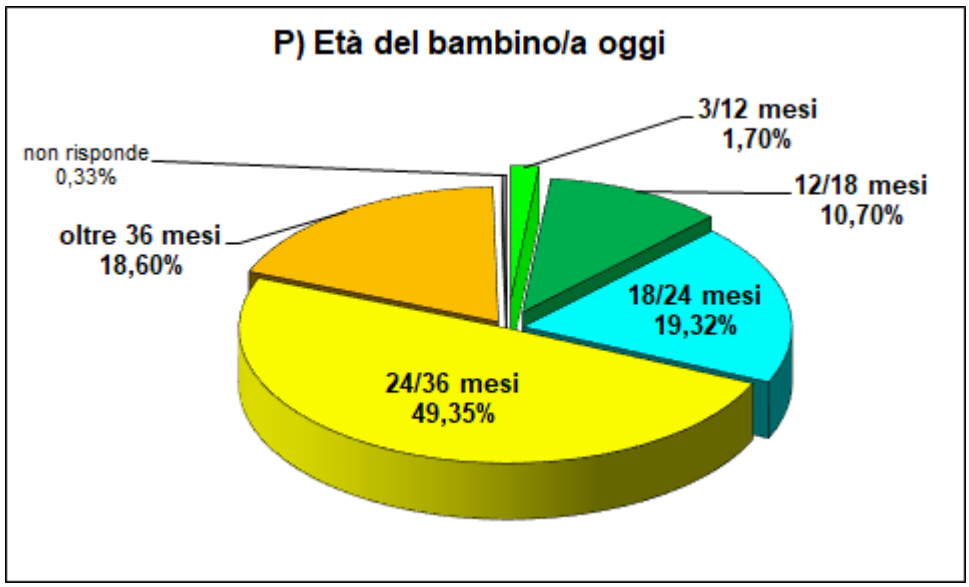
O) Notizie su chi ha compilato il questionario:

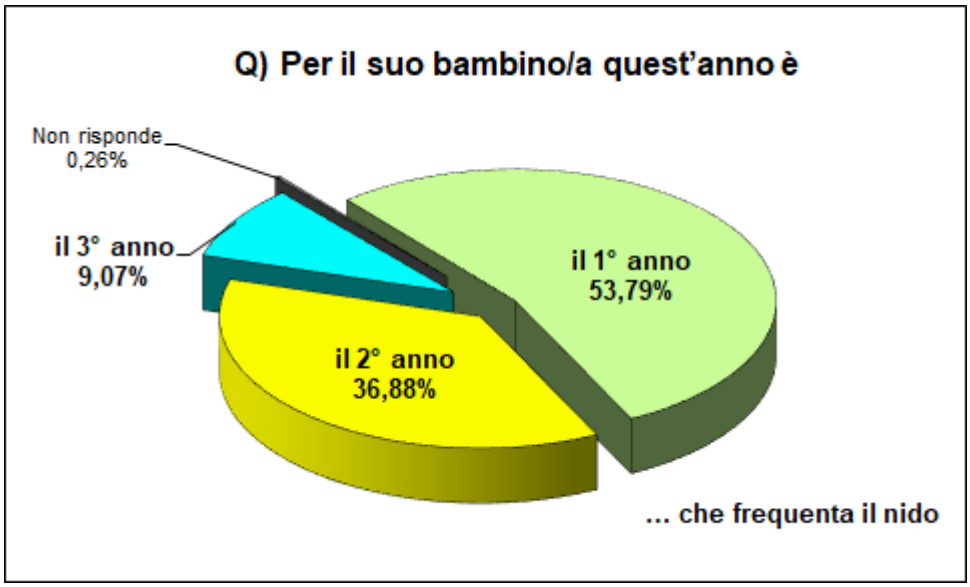



O2 - Età
Non risponde
0,39%
45 e oltre
5,22%
Meno di 30
anni
9,27%
30 - 44
85,12%


O3) Titolo di studio
Non risponde
0,52%
Fino a licenza
media
12,47%
Laurea/post
laurea
43,21%
Diploma
scuola
superiore
43,80%


O5 - Cittadinanza
Non risponde
0,33%
Straniera
14,49%
Italiana
85,18%


P) Età del bambino/a oggi
3/12 mesi
1,70%
12/18 mesi
10,70%
18/24 mesi
19,32%
24/36 mesi
49,35%
oltre 36 mesi
18,60%
non risponde
0,33%


Q) Per il suo bambino/a quest'anno è
Non risponde
0,26%
il 3° anno
9,07%
il 1° anno
53,79%
il 2° anno
36,88%
... che frequenta il nido

R - Suggerimenti o precisazioni utili per migliorare il servizio
<più di una risposta>

SUGGERIMENTI	Totale	
	n.	%
Giudizio positivo (va bene così, ottimo servizio, complimenti)	152	9,92
Orario e periodo: estensione /meno chiusure	44	2,87
Curare/ migliorare il menù	17	1,11
Elasticità di comportamento e di organizzazione	8	0,52
Rendere i genitori più partecipi delle attività svolte e ai comportamenti del bimbo/a, sarebbe gradita app	49	3,20
Maggiore/ migliore comunicazione con la famiglia / organizzazione/ chiarezza	38	2,48
Più attività all'esterno/ gite/ coinvolgimento con i genitori	31	2,02
Criticità per il costo e per le comunicazioni di aumento retta in corso anno	27	1,76
Più attenzione ai bisogni delle famiglie	6	0,39
Migliorare gli spazi interni (es. climatizzazione)	33	2,15
Migliorare e curare gli spazi esterni	24	1,57
Personale (aggiornato, continuità) /con più attenzione e disponibilità	18	1,17
Integrare/migliorare la programmazione didattica	7	0,46
Maggiore attenzione ai comportamenti dei bimbi e alle loro esigenze	6	0,39
Aggiungere/ rinnovare i giochi	9	0,59
Incontri fra genitori/ educatori/ pedagogista	7	0,46
Migliorare la struttura e gli ambienti	13	0,85
Altro	21	1,37
Nessun suggerimento	1.097	71,61
Totale	**1.532**	**100,00**

IL QUESTIONARIO

CONFERENZA DELL'ISTRUZIONE – ZONA PRATESE

Comuni di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano e Vernio

NIDI D'INFANZIA Comunali, Privati Accreditati e Comunali a gestione affidata dei Comuni della Provincia

Indagine sulla qualità del servizio - a.s. 2024/25

Gentile genitore,
le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice **questionario** (uno per ogni bimbo/a).
Può esprimere le sue opinioni sul servizio che le stiamo offrendo aiutandoci così a migliorarlo.
Il questionario è anonimo, garantiamo l'assoluta riservatezza dei dati forniti che adopereremo unicamente a fine statistico ai sensi del Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 679/2016.

NIDO D'INFANZIA:	

0) Quali canali ha utilizzato per informarsi sulle caratteristiche del servizio prima dell'iscrizione? (più di una risposta)

❑1. Sito web – sezione Figli e Figlie	❑7. Lo conoscevo/ conosco chi ci lavora
❑2. Uffici dei Servizi educativi	❑8.Tour virtuale sul sito web del comune
❑3. Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)	❑9. Altri siti internet/social
❑4. Precedenti esperienze con altri figli/parenti	❑10. Nessuno, scelto per vicinanza (casa/posto di lavoro/casa nonni)
❑5. Consiglio di amici, parenti, altri genitori	❑11. Ho visitato direttamente il nido/avuto colloquio
❑6. Passaparola	❑12. Altro (specificare): _____

1) Complessivamente quanto siete soddisfatti del servizio offerto?

1=per niente soddisfatto/a					**6 = molto soddisfatto/a**
1	2	3	4	5	6

A) ACCESSIBILITA':

Quanto è <u>d'accordo</u> con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	**1=per niente**					**6 = molto**	
A1) Le informazioni che ho ricevuto dagli uffici comunali della Pubblica Istruzione sono complete	1	2	3	4	5	6	non so
A2) Le informazioni reperibili sulla Rete Civica (sito web) del Comune sono facilmente consultabili	1	2	3	4	5	6	non so

B) CONFORMAZIONE AGLI STANDARD:

Quanto è <u>d'accordo</u> con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	**1=per niente**					**6 = molto**
B1) Gli ambienti interni sono puliti e ordinati	1	2	3	4	5	6
B2) Gli ambienti esterni sono curati e ordinati	1	2	3	4	5	6
B3) L'allestimento e gli spazi educativi sono adeguati alle attività destinate ai bambini	1	2	3	4	5	6

C) AFFIDABILITA':

Quanto è <u>d'accordo</u> con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	**1=per niente**					**6 = molto**
C1) Sono soddisfatto/a della programmazione educativa proposta ai/alle bambini/e	1	2	3	4	5	6
C2) La documentazione educativa è utile per seguire la crescita e lo sviluppo del/della bambino/a	1	2	3	4	5	6
C3) Il personale educativo è di aiuto e di supporto ai genitori per riflettere sul proprio ruolo e sulla crescita del/della bambino/a	1	2	3	4	5	6
C4) Il menu previsto è sufficientemente vario da permettere ai/alle bambini/e di misurarsi con i propri gusti	1	2	3	4	5	6

D) COMPIUTEZZA:						
Quanto è <u>d'accordo</u> con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	**1=per niente**					**6 = molto**
D1) Il personale educativo presta attenzione ai bisogni delle famiglie	1	2	3	4	5	6
D2) La frequenza al nido aiuta positivamente la crescita e lo sviluppo del/della bambino/a favorendone l'autonomia	1	2	3	4	5	6
D3) Portare in giardino i bambini in ogni stagione con l'attrezzatura giusta permette esperienze significative a contatto con la natura	1	2	3	4	5	6
D4) La frutta consumata al mattino, contribuisce a far acquisire ai/alle bambini/e buone abitudini alimentari	1	2	3	4	5	6

E) TEMPESTIVITA':						
Quanto è <u>d'accordo</u> con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	**1=per niente**					**6 = molto**
E1) Il personale educativo utilizza modalità adeguate ed efficaci per comunicare regolarmente gli avvenimenti giornalieri che riguardano il/la bambino/a	1	2	3	4	5	6
E2) Il personale educativo utilizza modalità adeguate ed efficaci per comunicare eventuali cambiamenti nell'organizzazione	1	2	3	4	5	6

F) CORRETTEZZA:						
Quanto è <u>d'accordo</u> con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	**1=per niente**					**6 = molto**
F1) Il personale educativo è capace di stabilire buone relazioni con i /le bambini/e	1	2	3	4	5	6
F2) Il personale educativo è capace di stabilire buone relazioni con i genitori	1	2	3	4	5	6
F3) Il personale educativo è capace di favorire un buon ambientamento dei/delle bambini/e	1	2	3	4	5	6
F4) Il personale non educativo (ausiliarie, cuoco) ha un comportamento professionale	1	2	3	4	5	6

G-H) TRASPARENZA E RECLAMI:						
Quanto è <u>d'accordo</u> con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	**1=per niente**					**6 = molto**
G1) Il costo del servizio è noto fin dall'ammissione	1	2	3	4	5	6
G2) In caso insorga una problematica, è chiaro a quale interlocutore (educatrici, coordinamento pedagogico, uffici amministrativi) ci si debba rivolgere	1	2	3	4	5	6
H1) Nel caso si presenti la necessità di segnalare un disservizio per iscritto, è facile individuare a chi indirizzarlo	1	2	3	4	5	6

I) Settimana aggiuntiva (21-25 luglio 2025)

I1) E' prevista la settimana aggiuntiva (21-25 luglio 2025)? ❑1. Sì ❑2. No

➔ Se Sì I2) Usufruirà della settimana aggiuntiva? ❑1. Sì ❑2. No

L) Alla luce della sua esperienza suggerirebbe l'iscrizione al nido?

❑1. Sì ❑2. No → L.1) Perché? (specificare): _____

M) Il/La bambino/a convive con:	❑1. Un solo genitore ❑2. Entrambi i genitori ❑3. Altro

N) Il questionario è stato compilato da:	❑1. Un solo genitore ❑2. Entrambi i genitori ❑3. Altro

O) Notizie su chi ha compilato il questionario (se compilato da entrambi, fare riferimento ad uno solo)

O1) Genere: ❑1. Maschio ❑2. Femmina ❑3. Altro/Preferisco non rispondere

O2) Età: ❑1. Meno di 18 anni ❑2. 18-24 ❑3. 25 - 29 ❑4. 30 - 34 ❑5. 35-39 ❑6. 40 - 44 ❑7. 45 - 49 ❑8. 50-54 ❑9. 55-59 ❑10. 60-64 ❑11. 65 e oltre

O3) Titolo di studio:

❑1. Fino a licenza media ❑2. Diploma scuola superiore ❑3. Laurea/post laurea

O4) Cittadinanza: ❑1. Italiana dalla nascita ❑2. Italiana acquisita (spec. vecchia citt.:_____)
❑3. Straniera (specificare la cittadinanza: _____)

P) Età del bambino/a oggi:

❑1**. 3/12 mesi** ❑2**. 12/18 mesi** ❑3**. 18/24 mesi** ❑4**. 24/36 mesi** ❑5**. oltre 36 mesi**

Q) Per il suo bambino/a quest'anno è:

❑1**.** il 1° anno … ❑2**.** il 2° anno … ❑3**.** Il 3° anno … … che frequenta il nido

R) Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

Grazie della collaborazione