

Servizi di
**qualità, qualità
dei servizi**

**NIDI D'INFANZIA
2018**

IL PUNTO DI VISTA DELLE FAMIGLIE SUI NIDI D'INFANZIA
DELL'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE

Strumento e somministrazione: Unione delle Terre D'Argine (Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole, qualità dei servizi, Servizi Educativi Scolastici).

Elaborazione dati: Unione delle Terre D'Argine.

INDICE



IL PERCHE' DELLA RICERCA	4
L'INDAGINE IN SINTESI	5
ASPETTI DI METODOLOGIA	6
Lo strumento	
La rilevazione	
Chi ha compilato il questionario?	
Caratteristiche del campione	
PRINCIPALI RISULTATI	8
La qualità del servizio	
Valutazione complessiva	
La valutazione dei singoli aspetti	
Aspettative e motivazioni alla scelta	
RIFLESSIONI FINALI	19

Il tema della qualità dei servizi per l'infanzia costituisce un terreno di riflessione ed impegno in più sedi, Europee, Regionali e Locali, in quanto rappresenta una questione di interesse pubblico ineludibile. La domanda di qualità che le società e gli utenti rivolgono a chi gestisce servizi educativi e scolastici per la prima infanzia, pone questioni di natura etica, politica e gestionale e in quanto tale, non può essere ignorata, né elusa con risposte di tipo tecnicistico. Le pubbliche amministrazioni sono chiamate già da tempo ad attivare processi di valutazione della qualità ed efficacia degli interventi (D. lgs. 29/1993, direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) individuando nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini, gli strumenti utili per farlo.

Negli ultimi anni la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 Marzo 2004 e il D. lgs. 150/2009, che attua la Legge 15/2009 (in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni), nonché il D. lgs. 33/2013 che disciplina gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con le modifiche apportate dal successivo D. lgs. 97/2016, hanno ulteriormente individuato nella valutazione delle performance organizzative e nella loro diffusione, una delle attività prioritarie delle pubbliche amministrazioni.

Nello specifico si sottolinea come lo strumento della **customer satisfaction** contribuisca a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» ed a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino».

Al di là degli obblighi normativi crediamo che la qualità dei servizi sia una responsabilità collettiva in cui ciascun soggetto (amministrazione, utenti, cittadini, operatori) può prendere parte al processo di miglioramento dei servizi stessi. Pertanto l'utente non è considerato come un semplice "consumatore", ma come un soggetto che concorre a valutare e monitorare la qualità del servizio usufruito, esprimendo opinioni e fornendo suggerimenti.

Per questi motivi da anni il tema della qualità è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per l'infanzia.

A partire da queste premesse, è stata condotta, in accordo con i gestori e le ditte dei nidi convenzionati e in continuità con le indagini già attuate gli scorsi anni, una ricerca di customer satisfaction rivolta alle famiglie dei bambini che hanno frequentato i nidi d'infanzia comunali e convenzionati dell'Unione Terre d'Argine nell'anno scolastico 2017-2018, al fine di coinvolgerle nel processo di valutazione e miglioramento del servizio.

Si ringraziano tutte le famiglie che hanno preso parte all'indagine e che hanno contribuito alle riflessioni sulla qualità dei servizi dell'Unione Terre d'Argine e ai possibili miglioramenti.

Committente	Unione delle Terre D'Argine
Soggetto realizzatore	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine
Tipo di rilevazione	Sondaggio con questionario autocompilato
Somministrazione	on line
Universo di riferimento	Famiglie i cui bambini hanno frequentato i nidi d'infanzia comunali e convenzionati dell'Unione Terre d'Argine, nell'anno scolastico 2017-2018
Universo di riferimento	688 utenti
Numero di risposte valide	300
Periodo di rilevazione	giugno - luglio 2018

ASPETTI DI METODOLOGIA

LO STRUMENTO

E' stato costruito un questionario volto a misurare la **qualità percepita** (grado di soddisfazione misurata su una scala da 1 a 10) del servizio relativamente a 6 aree:

- ACCESSO
- CALENDARIO e ORARI
- STRUTTURA/MATERIALI - SPAZI INTERNI ED ESTERNI
- PERSONALE EDUCATIVO
- PROPOSTA EDUCATIVA
- SERVIZI ACCESSORI
- PARTECIPAZIONE
- SODDISFAZIONE GENERALE

LA RILEVAZIONE

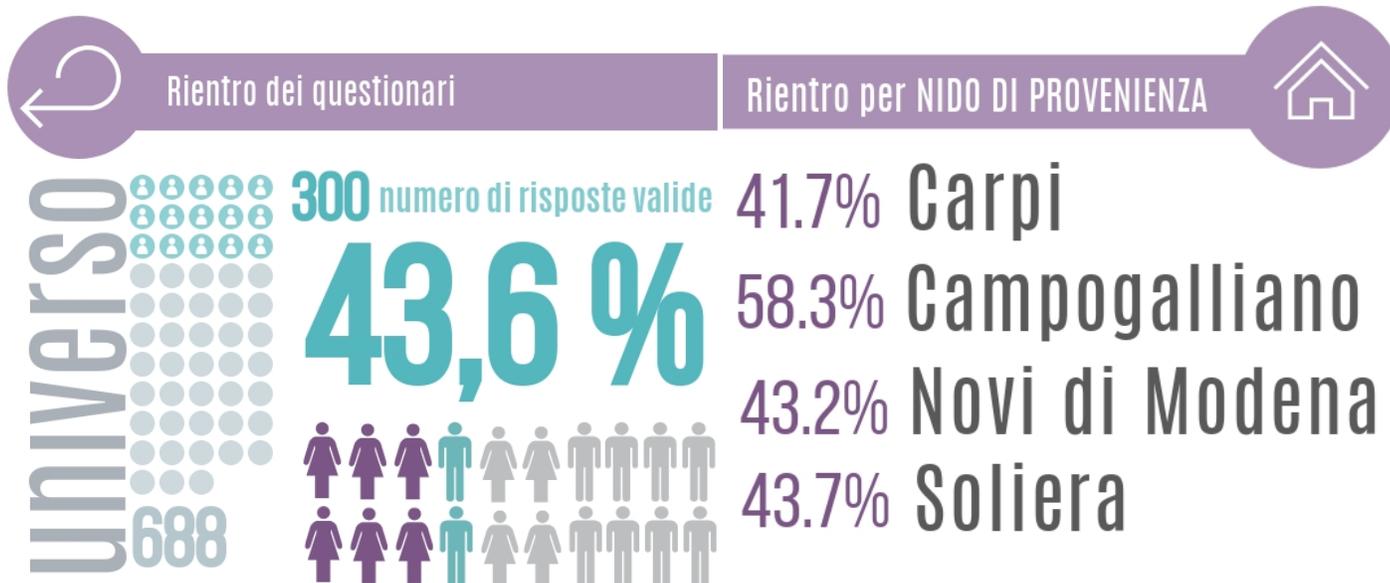
L'indagine è stata condotta in tutti i nidi d'infanzia a gestione comunale e in convenzione dell'Unione Terre d'Argine, nei comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera.

I dati sono stati raccolti attraverso la somministrazione di un questionario on-line.

CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?

Il numero degli iscritti al servizio di nido d'infanzia nell'anno scolastico 2017-2018 è di 688 bambini/e.

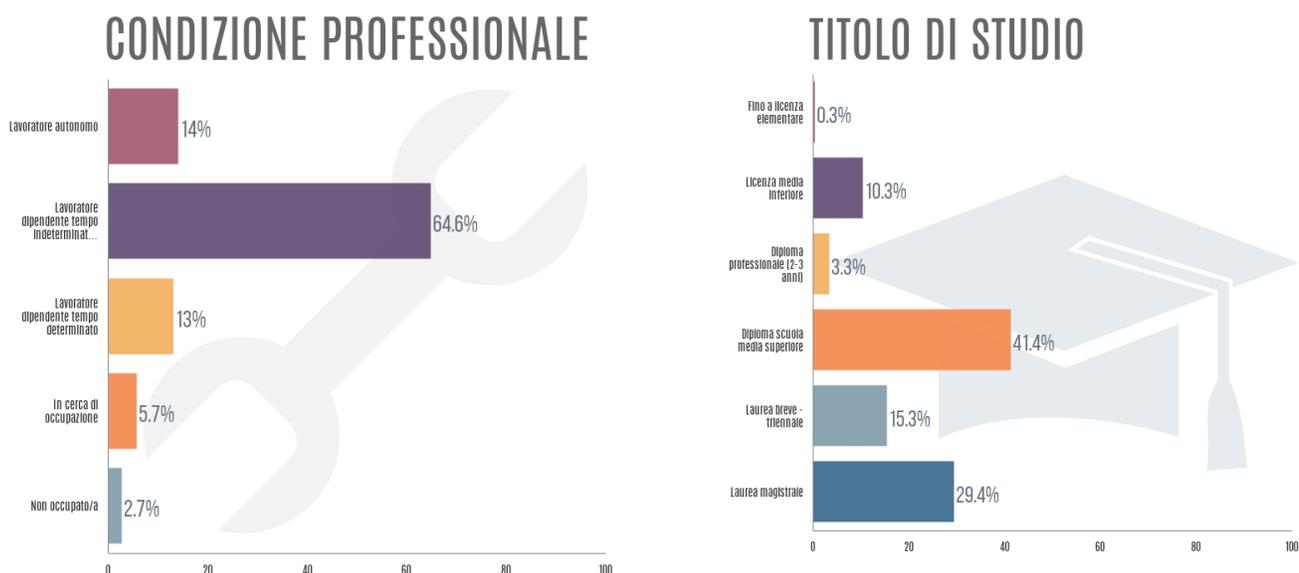
Di questi **hanno partecipato all'indagine 300 famiglie**; pertanto, rispetto alla numerosità degli iscritti, la percentuale di rientro dei questionari è stata del **43,6%**.



CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il campione è costituito in prevalenza da **madri** (91%) di nazionalità **italiana**, con un lavoro dipendente a tempo indeterminato, un'età compresa **tra 24 e 48** anni e in possesso di un titolo di studio di **diploma scuola media superiore** (maturità 5 anni).

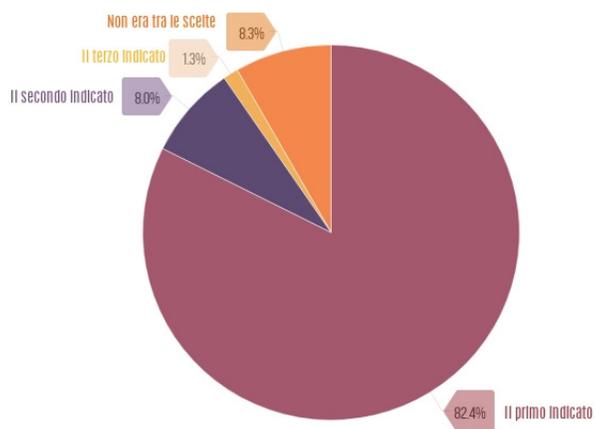
Tabella 1- Caratteristiche socio-anagrafiche del campione



I bambini e le bambine che hanno frequentato il nido d'infanzia provengono da diversi servizi comunali e convenzionati dei 4 comuni dell'Unione Terre d'Argine e in particolare 10 nidi a gestione comunale, 5 nidi privati convenzionati.

L'assegnazione del nido per l'82,3% degli utenti corrisponde con la prima preferenza indicata in fase di iscrizione al servizio. Per l'8% il nido assegnato risulta essere il secondo indicato nel modulo, mentre l'8,3% afferma di frequentare un servizio che non era tra le preferenze espresse.

Grafico 1 – Il nido assegnato era...?



PRINCIPALI RISULTATI

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'indagine intendeva valutare la qualità percepita, cioè il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio ricevuto sugli aspetti che lo caratterizzano. Il questionario a cui hanno risposto le famiglie era, infatti, costituito da domande che indagavano il servizio nido d'infanzia tenendo conto delle seguenti dimensioni:

- **ACCESSO**
 - Procedure e modalità di iscrizione
 - Validità dei criteri per l'ammissione
 - Informazioni ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi
 - Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto
 - Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale
- **CALENDARIO e ORARI**
 - Calendario del nido (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)
 - Orario di apertura del nido
 - Orario di chiusura del nido
 - Organizzazione di anticipo e prolungamento orario
- **STRUTTURA/MATERIALI - SPAZI INTERNI ED ESTERNI**
 - Adeguatezza della struttura e dei locali interni
 - Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali interni
 - Organizzazione dello spazio esterno
 - Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali esterni
- **PERSONALE EDUCATIVO**
 - Competenza del personale
 - Disponibilità del personale
 - Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)
 - Momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)
- **PROPOSTA EDUCATIVA**
 - Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
 - Documentazione delle esperienze del bambino/a
 - Apprendimenti del bambino/a
 - Sviluppo delle capacità relazionali del bambino/a
 - Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo)
- **SERVIZI ACCESSORI**
 - Ristorazione (colazione, pranzo, merenda)
 - Pulizia degli spazi interni/esterni
- **PARTECIPAZIONE**
 - Rapporto degli organi di rappresentanza (Consigli di Nido, Assemblee) con le famiglie
 - Coinvolgimento delle famiglie nelle attività del nido
- **GRADO DI SODDISFAZIONE GENERALE**
 - Giudizio complessivo sul nido
 - Aspettative e motivazioni alla scelta

Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al **grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto e al grado di soddisfazione complessiva e di importanza relativo all'area indagata.**

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La tabella di seguito riportata (tabella 4) indica le valutazioni attribuite (punteggi medi) ai singoli aspetti per ciascuna area d'indagine. I punteggi si collocano tra il 7,3 (valutazione più bassa) e il 9,8 (valutazione più alta), con medie di soddisfazione complessiva che non scendono mai sotto il punteggio di **8,6**: un valore considerato molto buono nelle indagini di rilevazione della qualità percepita. Le aree riguardanti il *personale educativo*, la *proposta educativa* e i *servizi accessori* registrano il punteggio più alto di soddisfazione generale ovvero **9,1**. Nelle tabelle 5 e 6 è visibile il confronto con le indagini di customer precedenti. Due aree di indagine (*accesso, struttura e materiali*) registrano valori medi che, dopo aver subito un incremento significativo al 2010 al 2015, rimangono costanti. Le medie delle altre aree (*calendario e orari, proposta educativa, servizi accessori, partecipazione*), invece, evidenziano un trend positivo, in crescita dal 2010 ad oggi. In particolare, l'area che indaga la soddisfazione relativa al *calendario e orari* mostra, nell'ultimo triennio, l'incremento maggiore (+0,3). La valutazione del *personale educativo* non presenta significative variazioni nel corso degli ultimi 8 anni, mantenendo un punteggio elevato tra il 9,1 e 9,2. Il giudizio complessivo ottiene nell'ultima indagine un punteggio di **9,0** in crescita rispetto agli anni precedenti, rispettivamente di +0,3 e +0,2.

Tabella 4 - Soddisfazione percepita per le aree indagate (punteggi medi su scala da 1 a 10)

	Punteggio Medio
ACCESSO	
Procedure e modalità di iscrizione	8,2
Validità dei criteri per l'ammissione	7,6
Informazioni ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi	8,2
Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto	7,3
Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale	8,6
Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'accessibilità al servizio?	8,6
Quanto è importante l'accessibilità al servizio?	9,5
CALENDARIO E ORARI	
Calendario del nido (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)	8,4
Orario di apertura del nido	9,2
Orario di chiusura del nido	8,8
Organizzazione di anticipo e prolungamento orario	8,7
Quanto è soddisfatto nell'insieme del calendario e degli orari del nido?	8,7
Quanto sono importanti il calendario e gli orari del nido?	9,3
STRUTTURA/MATERIALI - SPAZI INTERNI ED ESTERNI	
Adeguatezza della struttura e dei locali interni	8,8
Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali interni	8,7
Organizzazione dello spazio esterno	8,8
Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali esterni	8,6
Quanto è soddisfatto nell'insieme della struttura del nido?	8,8
Quanto è importante la struttura del nido?	9,4
PERSONALE EDUCATIVO	
Competenza del personale	9,2
Disponibilità del personale	9,2
Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)	9,0
Momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)	9,1
Quanto è soddisfatto nell'insieme della professionalità del personale educativo?	9,1
Quanto è importante la professionalità del personale educativo?	9,8
PROPOSTA EDUCATIVA	
Progetti educativi svolti (esperienze, attività)	8,9

Documentazione delle esperienze del bambino/a	8,9
Apprendimenti del bambino/a	9,1
Sviluppo delle capacità relazionali del bambino/a	9,2
Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo)	9,2
Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa?	9,1
Quanto è importante la proposta educativa?	9,6
SERVIZI ACCESSORI	
Ristorazione (colazione, pranzo, merenda)	8,9
Pulizia degli spazi interni/esterni	9,2
Quanto è soddisfatto nell'insieme dei servizi accessori?	9,1
Quanto sono importanti i servizi accessori?	9,3
PARTECIPAZIONE	
Rapporto degli organi di rappresentanza (Consigli di Nido, Assemblee) con le famiglie	8,5
Coinvolgimento delle famiglie nelle attività del nido	8,6
Quanto è soddisfatto nell'insieme della partecipazione al nido?	8,6
Quanto è importante la partecipazione al nido?	9,0
SODDISFAZIONE GENERALE	
Giudizio complessivo sul nido	9,0

Graduatoria di soddisfazione



Tabella 2 - Confronto tra 2010, 2015 e 2018 (scala 1-10)

Soddisfazione

	2010	2015	2018	
ACCESSO	7.6	8.6	8.6	+1
CALENDARIO E ORARI	8.5	8.4	8.7	+0.2
STRUTTURA/MATERIALI	8.3	8.8	8.8	+0.5
PERSONALE EDUCATIVO	9.1	9.2	9.1	=
PROPOSTA EDUCATIVA	8.9	8.9	9.1	+0.2
SERVIZI ACCESSORI	8.7	8.9	9.1	+0.4
PARTECIPAZIONE	8.4	8.4	8.6	+0.2
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8.7	8.8	9.0	+0.3

Importanza

	2010	2015	2018	
ACCESSO	9.4	9.3	9.5	+0.1
CALENDARIO E ORARI	9.3	9.3	9.3	=
STRUTTURA/MATERIALI	9.3	9.3	9.4	+0.1
PERSONALE EDUCATIVO	9.8	9.8	9.8	=
PROPOSTA EDUCATIVA	9.6	9.5	9.6	=
SERVIZI ACCESSORI	9.5	9.3	9.3	-0.2
PARTECIPAZIONE	9.2	8.9	9.0	-0.2

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

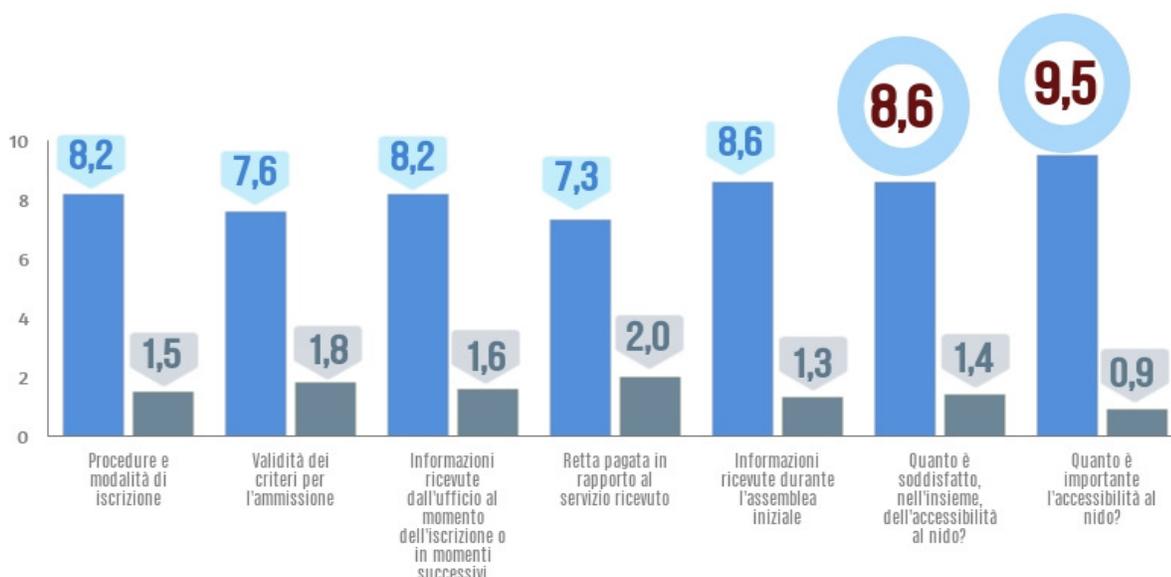
Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area. E' stato chiesto di attribuire un punteggio di soddisfazione (da 1 a 10) ad ogni singolo aspetto ed esprimere complessivamente il gradimento e l'importanza attribuiti all'intera area. I grafici mostrano i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard¹ (D.s.) attribuiti ad ogni aspetto indagato.

1. ACCESSO AL SERVIZIO

La soddisfazione generale rispetto alla accessibilità al servizio si riconferma molto buona (M=8,6).

L'aspetto maggiormente apprezzato è quello legato alle informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale (M=8,6) che è strettamente correlato alla professionalità del personale educativo e alla cura che viene dedicata a questo importante momento di incontro e scambio. L'aspetto che riporta la valutazione più bassa, anche fra tutte le sette aree d'indagine, è il rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto (M=7,3).

Grafico n. 2 - Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)

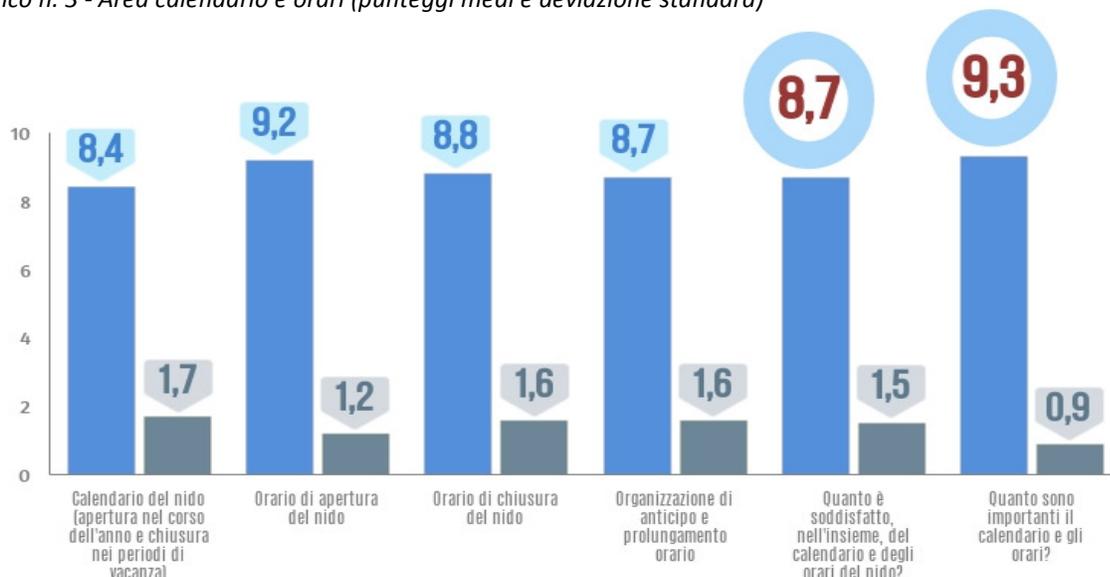


¹ La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso. E' un dato che fornisce un'indicazione numerica di quanto i dati siano vicini o lontani dalla media.

2. CALENDARIO E ORARI

Anche per quest'area la soddisfazione generale è molto positiva (M=8,7). Nonostante le emergenti e diversificate esigenze delle famiglie rispetto al funzionamento e organizzazione dei servizi educativi per la prima infanzia, gli orari di apertura e chiusura dei nidi vengono riconosciuti come validi e funzionali, con medie che si attestano tra 8,8 e 9,2.

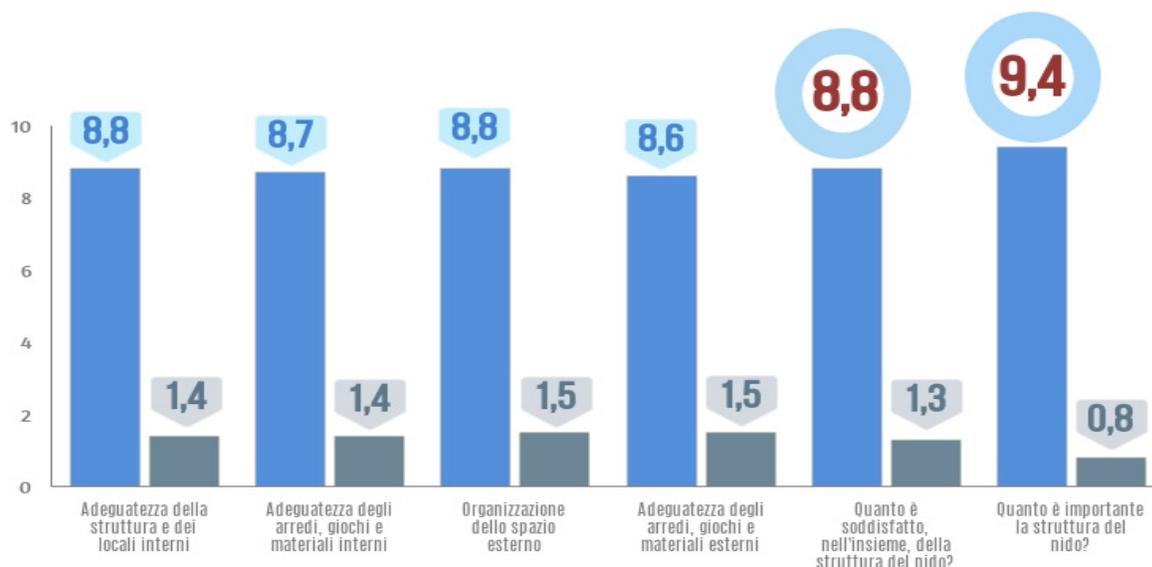
Grafico n. 3 - Area calendario e orari (punteggi medi e deviazione standard)



3. STRUTTURA/MATERIALI - SPAZI INTERNI ED ESTERNI

La soddisfazione generale attribuita a quest'area, così come i singoli item, riporta un punteggio alto (M=8,8). L'adeguatezza delle strutture e l'organizzazione degli spazi, sia interni che esterni, sono aspetti particolarmente apprezzati (M=8,8), oltre ad essere considerati importanti (M=9,4). Si tratta di un dato significativo considerando l'importanza che assume il contesto/ambiente di vita nel processo di crescita e apprendimento del bambino, da cui consegue l'idea dello spazio al nido come "terzo educatore" (in quanto ha un ruolo fondamentale rispetto alla formazione dell'identità e allo sviluppo delle competenze). Anche i materiali e i giochi utilizzati all'interno e all'esterno riflettono questi assunti teorici, ottenendo valutazioni molto positive (M=8,7; M=8,6).

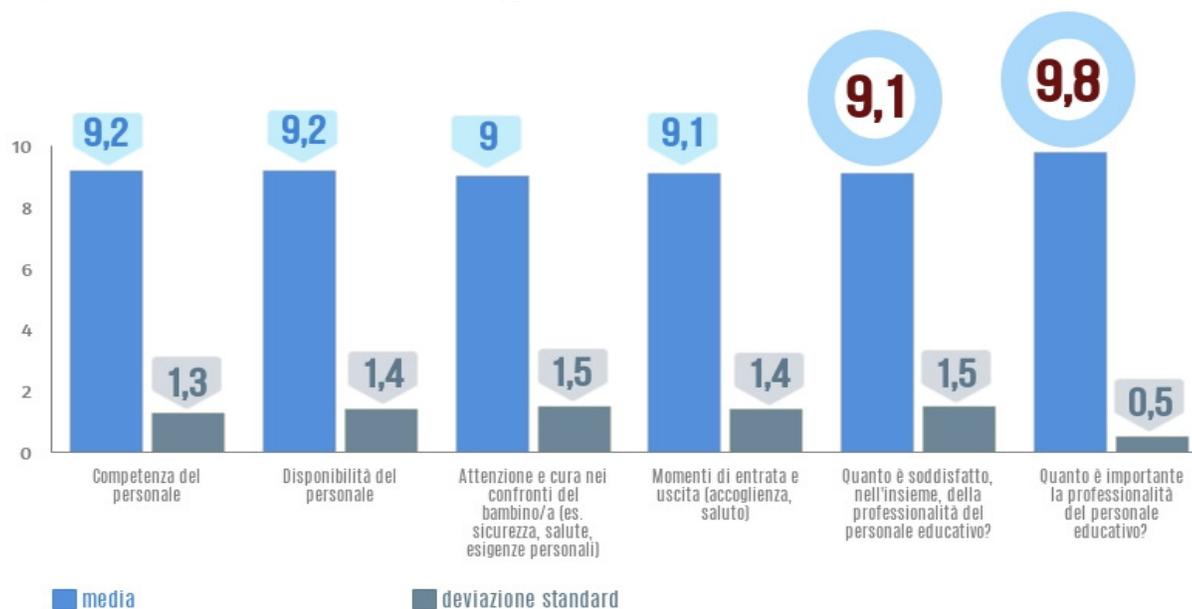
Grafico n. 4 - Area struttura, materiali e spazi (punteggi medi e deviazione standard)



4. PERSONALE EDUCATIVO

Come nelle indagini di customer precedenti, l'area relativa al personale educativo presenta la valutazione più alta (M=9,1), al pari con la proposta educativa e i servizi accessori. Tutti i sotto aspetti indagati hanno ricevuto un ottimo apprezzamento con punteggi medi uguali o superiori al 9. La competenza e la disponibilità del personale educativo soddisfano pienamente le aspettative delle famiglie che considerano molto importante la professionalità del personale stesso (M=9,8).

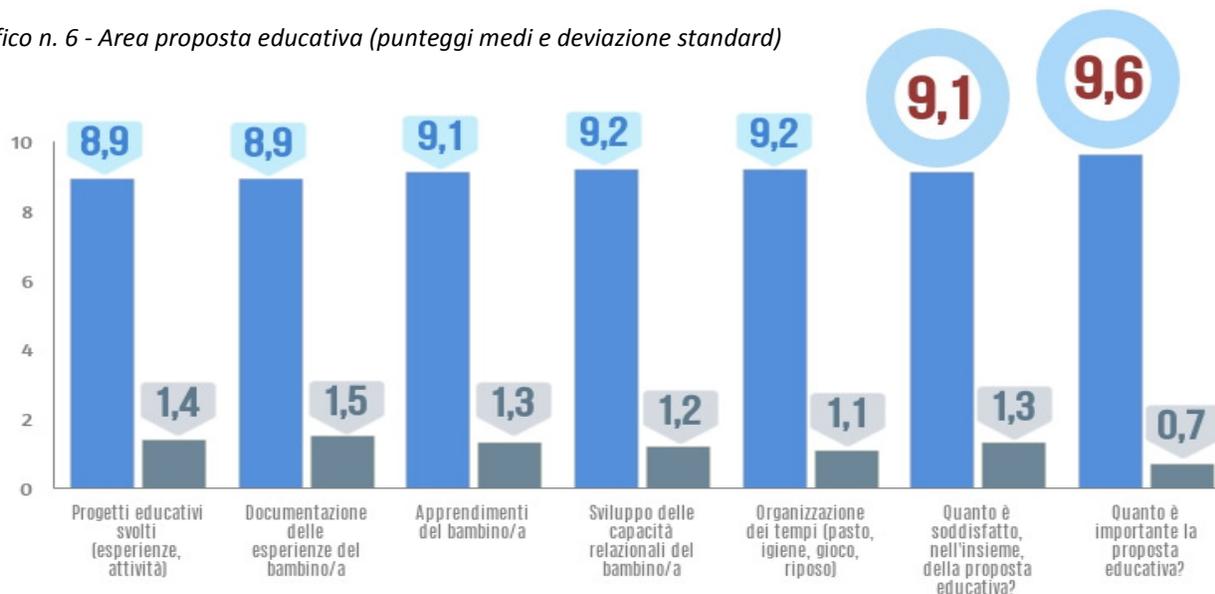
Grafico n. 5 - Area personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)



5. PROPOSTA EDUCATIVA

Anche la proposta educativa è stata molto apprezzata, in linea con la grande importanza che le famiglie attribuiscono a quest'area (M=9,6). Ciò testimonia la valenza educativa che le famiglie riconoscono al servizio di nido, quale luogo di apprendimento, socializzazione e relazioni. Gli aspetti maggiormente apprezzati sono quelli riguardanti lo sviluppo delle capacità relazionali del bambino e l'organizzazione dei tempi (M=9,2). Emerge anche l'apprezzamento da parte delle famiglie dei percorsi educativi svolti e relativa restituzione attraverso la documentazione, che hanno ricevuto il punteggio di 8,9.

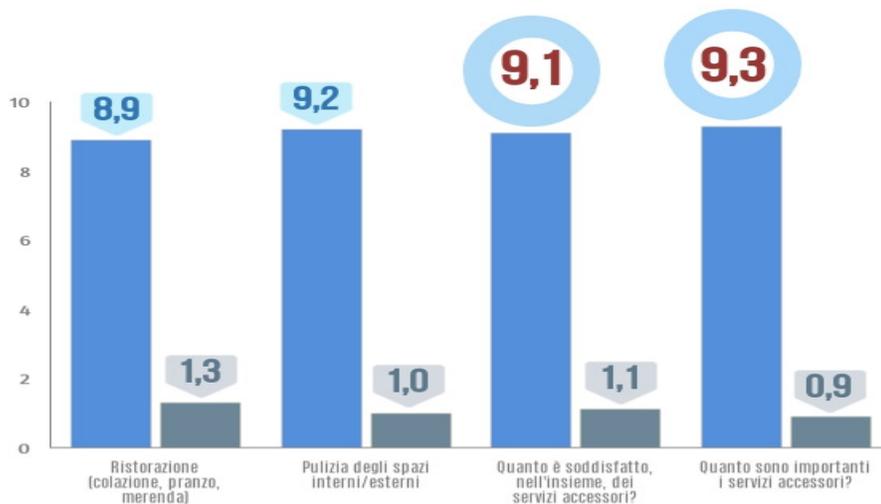
Grafico n. 6 - Area proposta educativa (punteggi medi e deviazione standard)



6. SERVIZI ACCESSORI

La soddisfazione generale dei servizi accessori riporta un punteggio medio piuttosto alto (M=9,1) e in costante crescita rispetto alle indagini precedenti. Sia la ristorazione che la pulizia degli spazi interni/esterni sono state valutate molto positivamente, rispettivamente con medie di 8,9 e 9,2.

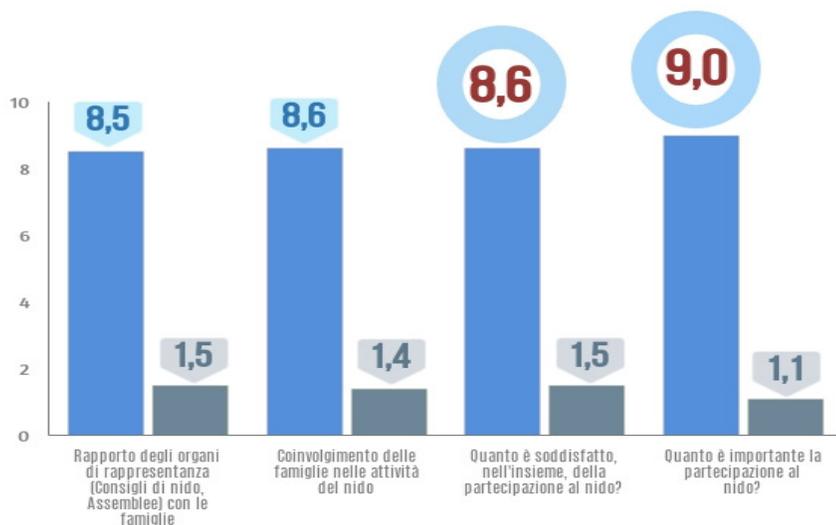
Grafico n. 7 - Area servizi accessori (punteggi medi e deviazione standard)



7. PARTECIPAZIONE

Le famiglie dichiarano di essere soddisfatte della partecipazione e del coinvolgimento nelle attività del nido (M=8,6), oltre ad apprezzare positivamente il rapporto con gli organi di rappresentanza (M=8,5). Questo dato risente delle iniziative e dei percorsi di progettazione partecipata che negli ultimi anni hanno coinvolto in modo attivo i rappresentanti dei genitori dei servizi 0-6 dell'Unione Terre d'Argine e che hanno avuto come esito alcuni strumenti operativi per la partecipazione (quali il *Vademecum del rappresentante dei genitori*, il *Protocollo per la partecipazione e collaborazione*, il *Regolamento per la partecipazione*).

Grafico n. 8 - Area partecipazione famiglie (punteggi medi e deviazione standard)



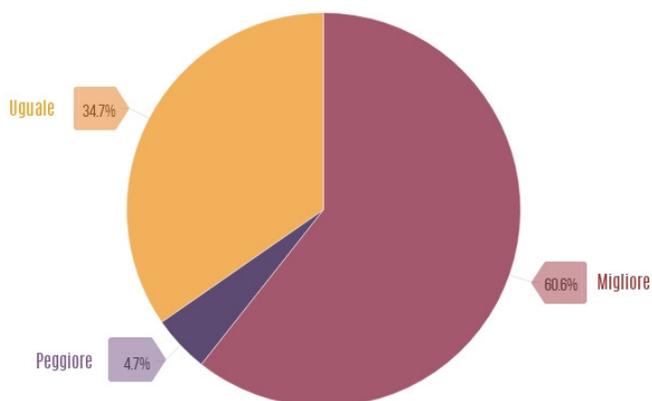
GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio complessivo sulla soddisfazione del servizio di nido ha una valutazione media di **9,0**, quindi molto positiva e in aumento rispetto alle due indagini precedenti. Questo dato apre a una riflessione: la sostenibilità dei servizi e la loro gestione nel tempo mantiene al centro l'attenzione alla qualità dell'offerta educativa, con un ottimo riscontro da parte dagli utenti/famiglie che li abitano quotidianamente. Offrire, anno dopo anno, contesti e servizi educativi capaci di rispondere in modo flessibile alle articolate esigenze delle famiglie e dei loro bambini significa promuovere una cultura dell'infanzia che si fonda sull'idea di una comunità educante attenta al benessere di tutti, bambini e adulti.

ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

Rispetto alle aspettative iniziali, il riscontro delle famiglie sulla qualità del servizio è molto positivo: il 60,7% delle famiglie che hanno compilato il questionario afferma che il nido frequentato si è rivelato "migliore di quello che si aspettava". Per il 34,7% il servizio ha pienamente corrisposto alle aspettative e solo il 4,7% afferma di avere trovato un servizio "peggiore".

Grafico n. 9 - Come è stato il nido rispetto alle sue aspettative?



La soddisfazione e il gradimento del servizio offerto sono confermati dal fatto che la quasi totalità delle famiglie (92,7%) rifarebbe la stessa scelta, mentre soltanto il 5,7% si orienterebbe su una scelta diversa. Il nido d'infanzia si conferma essere un servizio "indispensabile" per la maggioranza delle famiglie (55,7%). Il 22,3% degli utenti riconoscono nel nido un servizio "importante", mentre il 20,7% lo considerano preferibile rispetto ad altre soluzioni.

Grafico n. 10 – Tornando indietro che scelta farebbe?



Grafico n. 11 – Per quali motivazioni ha scelto il nido?



I risultati dell'indagine mettono in luce un alto livello di soddisfazione ed apprezzamento del servizio nido, in crescita negli ultimi otto anni.

La percentuale di rientro dei questionari si avvicina alla metà degli utenti (**43,6%**): si tratta di un risultato molto positivo dal momento che per la prima volta il questionario è stato somministrato esclusivamente on line (tramite mail) e non è stata fornita e compilata alcuna versione cartacea.

Il giudizio complessivo attribuito al servizio (**M=9,0**) è un indicatore della **tenuta** e dell'**incremento della qualità dei nidi d'infanzia** comunali e convenzionati dell'Unione Terre d'Argine, nonostante i continui cambiamenti che attraversano la società e che si riflettono nella molteplicità dei bisogni e delle esigenze provenienti dalle famiglie.

Siamo di fronte ad un dato importante che è il risultato della cura e del prendersi cura di spazi, tempi, relazioni, sinergie, alleanze che concorrono alla qualità dell'esperienza educativa dei bambini e delle bambine nei servizi per la prima infanzia.

Se si analizza il trend della qualità percepita dal 2010 ad oggi, inoltre, si evidenzia un miglioramento sulla maggior parte delle aree con gli aspetti di carattere pedagogico-educativo, ovvero le *proposte educative* e le *competenze degli educatori*, al vertice della soddisfazione. Tutti gli aspetti indagati nell'area relativa al *personale educativo*, infatti, presentano medie **superiori al 9**.

Se si riprendere la mappa delle priorità elaborata nell'anno 2015 si nota che gli aspetti sui quali si suggeriva un miglioramento (calendario e orari, accesso, partecipazione) coincidono con quelli che hanno avuto il maggiore incremento negli ultimi 8 anni, e in particolare negli ultimi 3.

Anche l'aspetto solitamente valutato con il punteggio minore, ovvero "*il rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto*" ha avuto in incremento significativo nelle tre valutazioni: da 6,8 nel 2010 è passato a 7 nel 2015 ed è 7,3 nel 2018.

La sfida per il futuro è mantenere alta l'attenzione e il monitoraggio sulla qualità di questo servizio, cosa che significa porsi in ascolto dei cittadini, accogliere istanze e suggerimenti, attivare riflessioni e mettere in campo interventi migliorativi che vanno ad incidere positivamente sul benessere dei bambini/e e delle loro famiglie.

