

# Servizi di qualità, qualità dei servizi



# nidi

Il punto di vista  
delle famiglie  
sui **NIDI** d'infanzia  
dell'Unione delle Terre d'Argine  
**2015**

**Ottobre 2015**

Strumento e somministrazione: Unione delle Terre d'Argine

Elaborazione dati: Ufficio Ricerche, Comune di Modena

Report a cura dell' Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole, qualità dei servizi,  
Servizi Educativi Scolastici

# INDICE



<b>IL PERCHÉ DELLA RICERCA</b>	<b>4</b>
--------------------------------	----------

---

<b>ASPETTI DI METODOLOGIA</b>	<b>6</b>
-------------------------------	----------

---

Lo strumento

La rilevazione

Chi ha compilato il questionario?

Caratteristiche del campione

<b>PRINCIPALI RISULTATI</b>	<b>7</b>
-----------------------------	----------

---

La qualità del servizio

La valutazione dei singoli aspetti

**SODDISFAZIONE, IMPORTANZA, ASPETTATIVE**

<b>RIFLESSIONI FINALI</b>	<b>17</b>
---------------------------	-----------

---

## IL PERCHÉ DELLA RICERCA

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 Marzo 2004 e il D. lgs 150/2009, che attua la L. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché il più recente D.lgs 33/2013 che disciplina gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, 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*».

Per questi motivi da anni il tema della qualità, è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per la prima infanzia. All'interno di questa cornice chi usufruisce dei servizi non può essere considerato come un semplice "consumatore", ma come un attore che prende parte al processo di costruzione del servizio stesso.

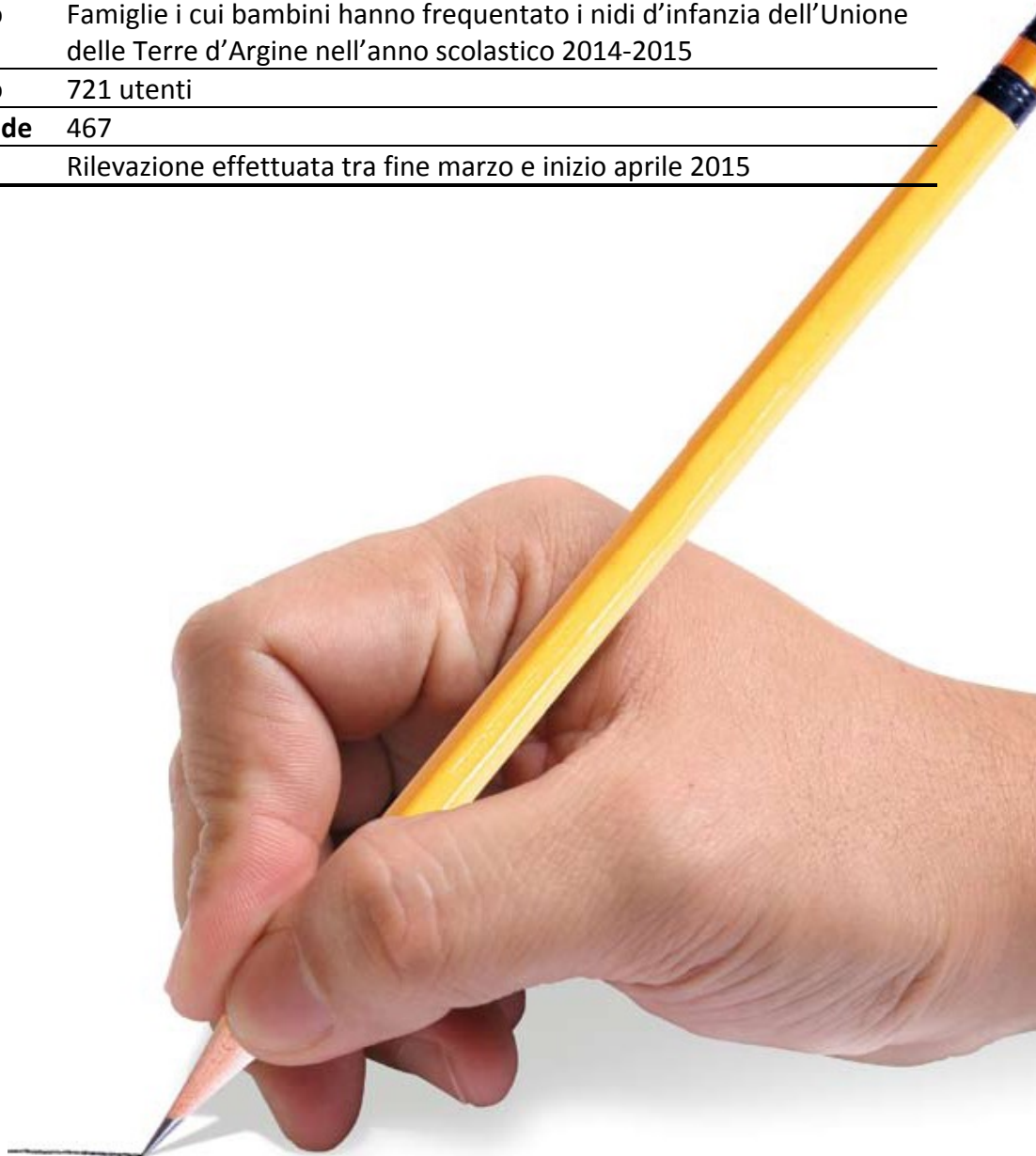
A partire da queste riflessioni è stata condotta, in continuità con le indagini già attuate sui nidi nel 2010 e sulla scuola dell'infanzia nel 2011, una ricerca con le famiglie che hanno frequentato il nido nell'anno scolastico 2014-2015, al fine di coinvolgerle nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi.

Il report che segue presenta i risultati più significativi di questo percorso comparandoli con la stessa indagine del 2010.

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.

## L'indagine in sintesi

<b>Committente</b>	<b>Unione delle Terre D'Argine</b>
<b>Soggetto realizzatore</b>	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine Ufficio Ricerche del Comune di Modena
<b>Tipo di rilevazione</b>	Sondaggio con questionario autocompilato
<b>Somministrazione</b>	on line e cartacea
<b>Universo di riferimento</b>	Famiglie i cui bambini hanno frequentato i nidi d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine nell'anno scolastico 2014-2015
<b>Universo di riferimento</b>	721 utenti
<b>Numero di risposte valide</b>	467
<b>Periodo di rilevazione</b>	Rilevazione effettuata tra fine marzo e inizio aprile 2015



## Aspetti di metodologia

### Lo strumento

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

- ACCESSO
- CALENDARIO E ORARI
- STRUTTURA e MATERIALI
- PERSONALE EDUCATIVO
- PROPOSTA EDUCATIVA
- SERVIZI ACCESSORI
- PARTECIPAZIONE

### La rilevazione

I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: un questionario in versione cartacea ed uno disponibile on-line. L'indagine è stata condotta in tutti i nidi d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine.

### Chi ha compilato il questionario?

Gli iscritti al servizio per l'anno scolastico 2014/15 erano 721 bambini/e su tutto il territorio dell'Unione. Di questi **hanno partecipato all'indagine 467 famiglie**. La percentuale di rientro dei questionari è stata quindi del **64,77%**.

### Caratteristiche del campione

Il campione è costituito in prevalenza da **donne** (78,8%) di nazionalità **italiana** (83,1%), con un'età compresa **tra i 35 e i 44 anni** (53,9%) in possesso di un **titolo di studio medio-alto**. Più della metà del campione (52,5%), infatti, ha conseguito un diploma di scuola superiore, e più di un terzo (33,5%) ha conseguito un titolo di laurea (vedi Tab. 1).

Tabella 1 – Caratteristiche del campione

Campione										
	N°	%	Italiani/e	%	Comunitari	%	Extra comunitari	%	Doppia Cittadinanza	%
Madri	368	78,8	388	83,1	16	3,4	60	12,4	3	0,7
Padri	92	19,8								
Altro	7	1,4								
<b>Totale</b>	<b>467</b>	<b>100</b>								

Tabella 2 – Nidi coinvolti nella ricerca – rientro dei questionari

Rientro			
Nido d'infanzia	Comune	N.	Rientro (%)
Orso Biondo, Melarancia Pollicino, Tartaruga, Pettiroso, Scarabocchio, Cipi, Colorado, Re Mesina Paul Harris	Carpi	315	67,5
Flauto Magico	Campogalliano	42	9
Aquilone Girotondo	Novi di Modena	28	6
Grillo Parlante Roncaglia Arcobaleno	Soliera	82	17,5
	<b>Totale</b>	<b>467</b>	<b>100</b>

## 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 nido per queste dimensioni:

- **ACCESSO**
  - Procedura e modalità d'iscrizione
  - Validità dei criteri di 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)
  - Orari di apertura, chiusura
  - Organizzazione di anticipo e prolungamento orario
- **STRUTTURA e MATERIALI – spazi interni e spazi esterni**
  - Adeguatezza della struttura e dei locali
  - 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 del bambino/a (sicurezza, salute, esigenze personali)
  - Attenzione e cura nella gestione dei momenti di entrata e uscita
- **PROPOSTA EDUCATIVA**
  - Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
  - Documentazione delle esperienze realizzate dal 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 ed esterni
- **PARTECIPAZIONE**
  - Rapporto degli organi di rappresentanza con le famiglie
  - Coinvolgimento delle famiglie nelle attività del nido

Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione su due indicatori: **il grado di soddisfazione e l'importanza attribuita**. Il solo livello di soddisfazione, infatti, non permette di cogliere la complessità insita, nella percezione, di cosa significa un servizio di qualità, se non raffrontandolo con quanto lo si ritiene importante. La tabella sottostante mostra i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard<sup>1</sup> (D.s.) attribuiti ad ogni area, per entrambi gli indicatori.

---

<sup>1</sup> 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.

Tabella 3 - Valutazioni medie di soddisfazione ed importanza in ordine di punteggio, confronto tra 2010 e 2015 (scala 1-10)

SODDISFAZIONE	2015		2010		Differenza
	Media	D.s.	Media	D.s.	Media
PERSONALE EDUCATIVO	9,2	1,2	9,1	1,3	+0,1
PROPOSTA EDUCATIVA	8,9	1,3	8,9	1,2	=
SERVIZI ACCESSORI	8,9	1,2	8,7/8,7	1,3/1,5	+0,2
STRUTTURA/MATERIALI	8,8	1,3	8,3	1,5	+0,5
ACCESSO	8,6	1,5	7,6	1,9	+1
CALENDARIO E ORARI	8,4	1,7	8,5	1,5	-0,1
PARTECIPAZIONE	8,4	1,5	8,4	1,5	=
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>8,8</b>	<b>1,2</b>	<b>8,7</b>	<b>1,2</b>	<b>+0,1</b>

IMPORTANZA	2015		2010	
	Media	Class.	Media	Class.
PERSONALE EDUCATIVO	9,8	1°	9,8	1°
PROPOSTA EDUCATIVA	9,5	2°	9,6	2°
SERVIZI ACCESSORI	9,3	3°	9,6/9,5	2°
STRUTTURA/MATERIALI	9,3	3°	9,3	4°
ACCESSO	9,3	3°	9,4	3°
CALENDARIO E ORARI	9,3	3°	9,3	4°
PARTECIPAZIONE	8,9	4°	9,2	5°

I punteggi attribuiti nel 2015 confermano la **valutazione complessiva molto buona** data al servizio di nido d'infanzia su tutte le aree con valori compresi tra 8,4 e 9,2, che sono solitamente considerati punteggi molto alti nelle indagini di soddisfazione percepita<sup>2</sup>. Il giudizio complessivo ottiene un punteggio **medio di 8,8**, mentre l'importanza attribuita alle singole aree indagate, parte da un valore medio di 8,9 per l'area della partecipazione, fino ad un valore medio di 9,8 per il personale educativo.

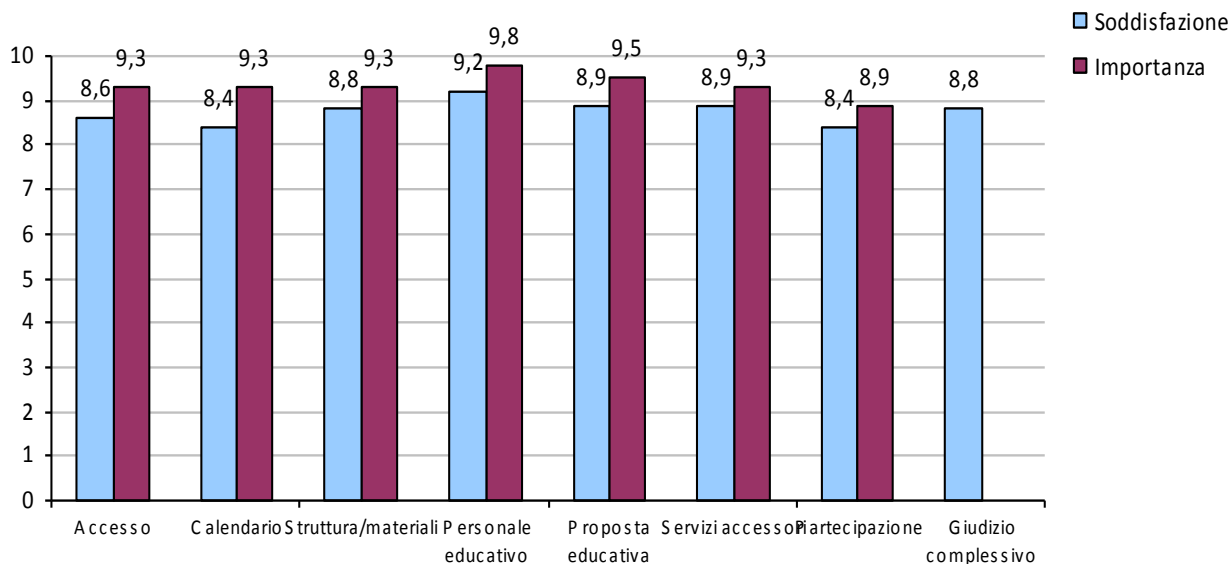
Rispetto al 2010, nonostante le differenze indicate non siano da ritenersi significative da un punto di vista statistico e alcune aree fossero state indagate separatamente o con indici leggermente differenti, si evidenzia un generale incremento nei punteggi che misurano la soddisfazione percepita. In particolare l'area che mostra il miglioramento maggiore è quella dell'accesso al servizio, (+1,00) che comprende alcuni aspetti tra i quali le informazioni ricevute per l'iscrizione o il funzionamento del servizio e le procedure di iscrizione. Anche l'area che indagava la soddisfazione percepita sugli aspetti strutturali e i materiali ha avuto un incremento indicativo (+0,5), a riprova della maggiore attenzione dedicata negli ultimi anni alle attrezzature e all'allestimento degli spazi. Il personale educativo e l'offerta educativa rimangono sostanzialmente stabili, confermandosi come gli aspetti su cui viene espressa la soddisfazione maggiore.

2 Nelle indagini di customer satisfaction si considerano sufficienti valori di punteggio tra il 5 e il 6, discretamente buoni i punteggi tra il 6 e il 7, molto buoni i punteggi superiori al 7 e eccellenti tutti i valori superiori all'8.



La tabella sottostante mette a confronto, per ogni area valutata con questa ultima indagine, i valori di soddisfazione (colonna azzurra) e di importanza attribuita (colonna viola), evidenziando anche lo scarto tra i due aspetti, che come si può notare, non mostra grandi differenze.

Grafico n. 1 - Confronto tra soddisfazione e importanza delle aree



L'area in cui si nota il maggiore scarto (0,9) è quella relativa al calendario (importanza 9,3 e soddisfazione 8,4), mentre la maggior vicinanza tra i due valori è stata espressa per i servizi accessori.

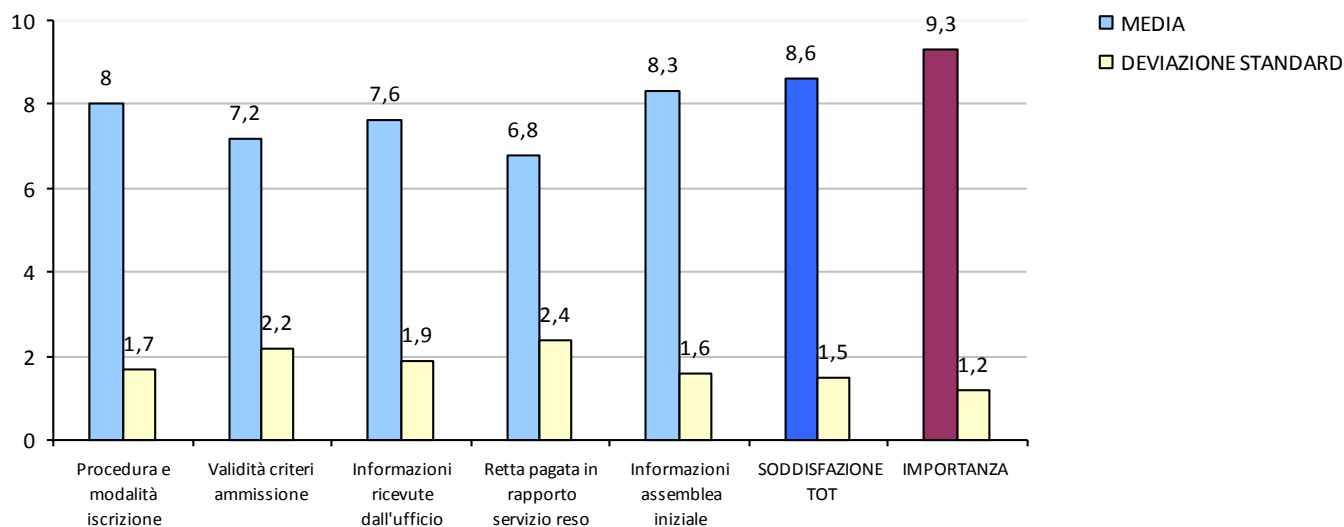
### La valutazione dei singoli aspetti

Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area indagata su cui è stato di attribuire un punteggio di soddisfazione sui ogni singolo aspetto sia, complessivamente, per l'intera area.

## 1. ACCESSO AL SERVIZIO

La prima area indagata aveva lo scopo di valutare alcuni aspetti che hanno a che fare con l'accesso al servizio. Se i servizi educativi devono essere caratterizzati dalla trasparenza e dalla partecipazione, l'accesso, infatti, è un prerequisito importante. Testimonianza di questo è anche il grado di importanza attribuito dalle famiglie a questa area (M=9,3). Di seguito vengono riportate le medie del grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle singole componenti dell'accesso, area che presenta complessivamente una buona valutazione (M=8,6).

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

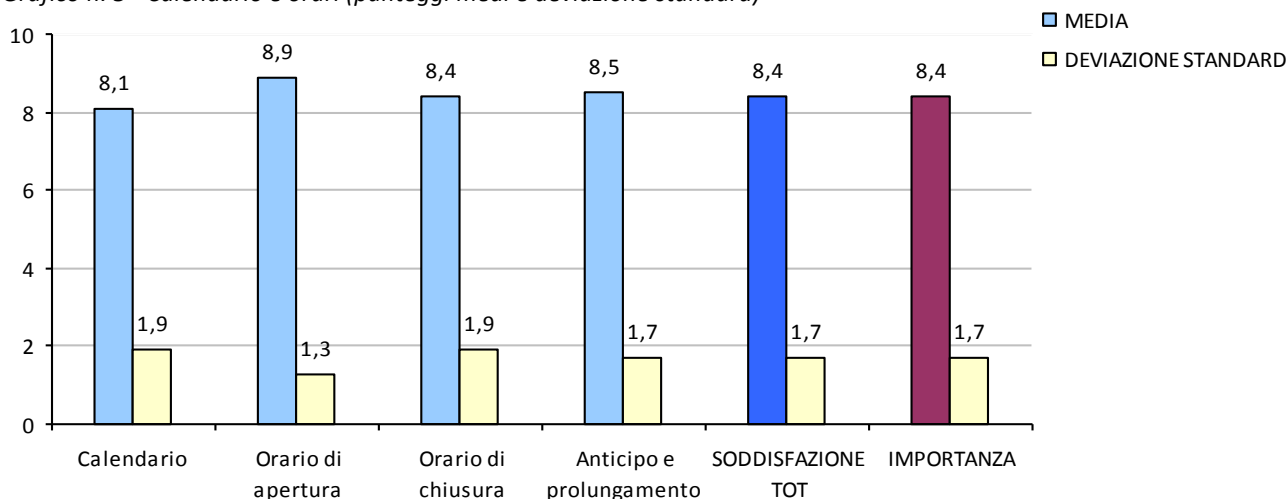


Gli aspetti che hanno ricevuto la valutazione più alta sono quelli legati alle informazioni ricevute, sia dagli uffici competenti (M=7,6) sia nelle assemblee di inizio anno scolastico (M=8,3), e alle procedure e modalità di iscrizione (M=8). La criticità più elevata riguarda invece, il rapporto tra servizio e retta che riporta il punteggio più basso (M=6,8) e comunque in significativa crescita rispetto all'indagine del 2010.

## 2. CALENDARIO E ORARI

Quest'area, tra le ultime in ordine di importanza (M=9,3), ottiene una discreta valutazione complessiva (M=8,4) che risulta comunque tra le più basse. Nello specifico gli orari di apertura sono l'aspetto valutato più positivamente (M=8,9), mentre quelli di chiusura ottengono un punteggio leggermente più basso (M=8,4). Il calendario e gli orari hanno ricevuto un buon apprezzamento se pur minore rispetto alla media dell'intera area, ottenendo un punteggio di 8,1. L'organizzazione di anticipo e di chiusura riporta un punteggio medio di 8,5.

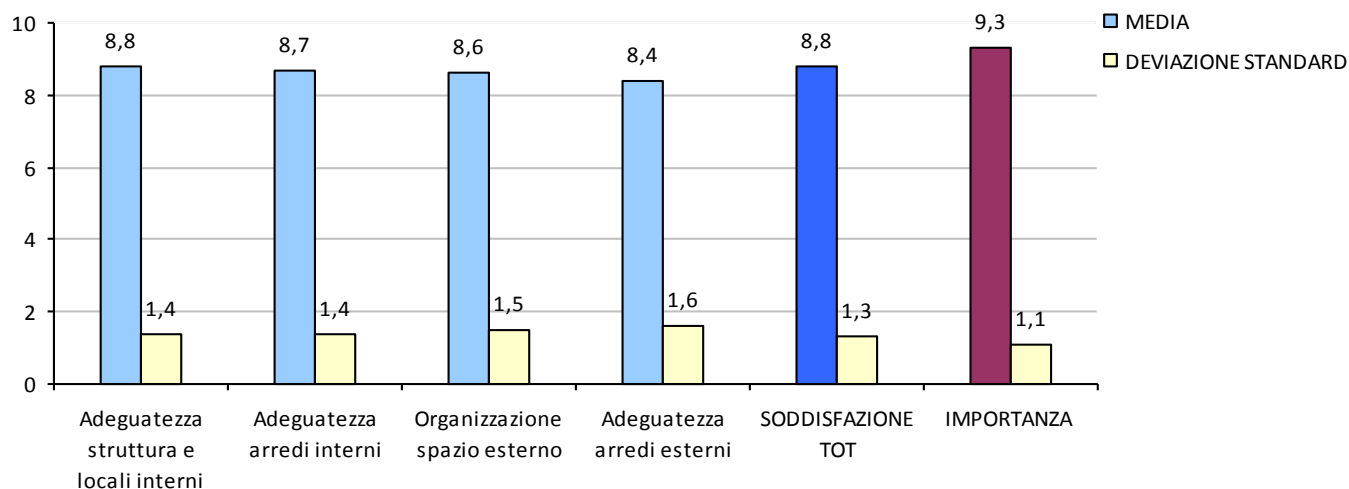
Grafico n. 3 - Calendario e orari (punteggi medi e deviazione standard)



### 3. STRUTTURA E MATERIALI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI

Come già accennato l'aspetto che misurava la soddisfazione rispetto alle strutture, gli spazi e gli arredi dei nidi, ha ottenuto una valutazione molto positiva (M=8,8), con una lieve inflessione per quanto riguarda gli arredi da esterno (M=8,4). Come i precedenti due aspetti quest'area si colloca al terzo e penultimo posto in ordine di importanza (M=9,3).

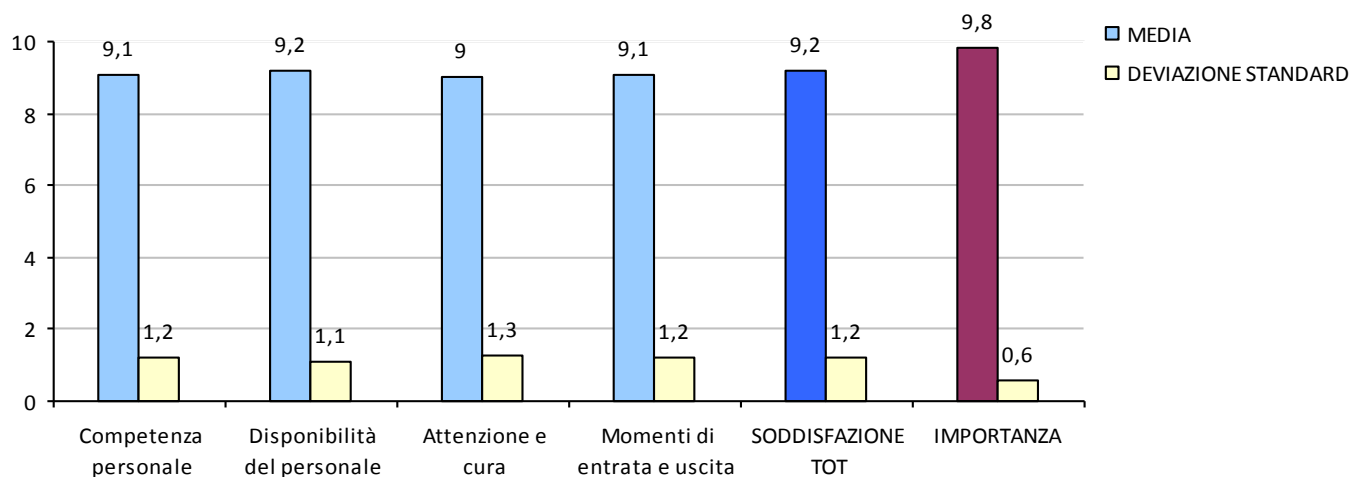
Grafico n. 4 - Struttura e materiali, spazi interni ed esterni (punteggi medi e deviazione standard)



### 4. PERSONALE EDUCATIVO

La soddisfazione percepita rispetto al personale educativo si conferma come quella più alta (M=9,2). E' anche l'aspetto tra tutti quelli indagati a cui viene attribuito il punteggio di importanza più elevato e uniforme (M=9,8). Le valutazioni dei singoli aspetti misurati mostrano un giudizio pressoché omogeneo e rivelano una soddisfazione evidente sul piano della competenza del personale e della cura nei momenti di entrata e uscita (M=9,1), così come la disponibilità (M=9,2). Anche l'attenzione e la cura generale sono valutati molto positivamente (M=9).

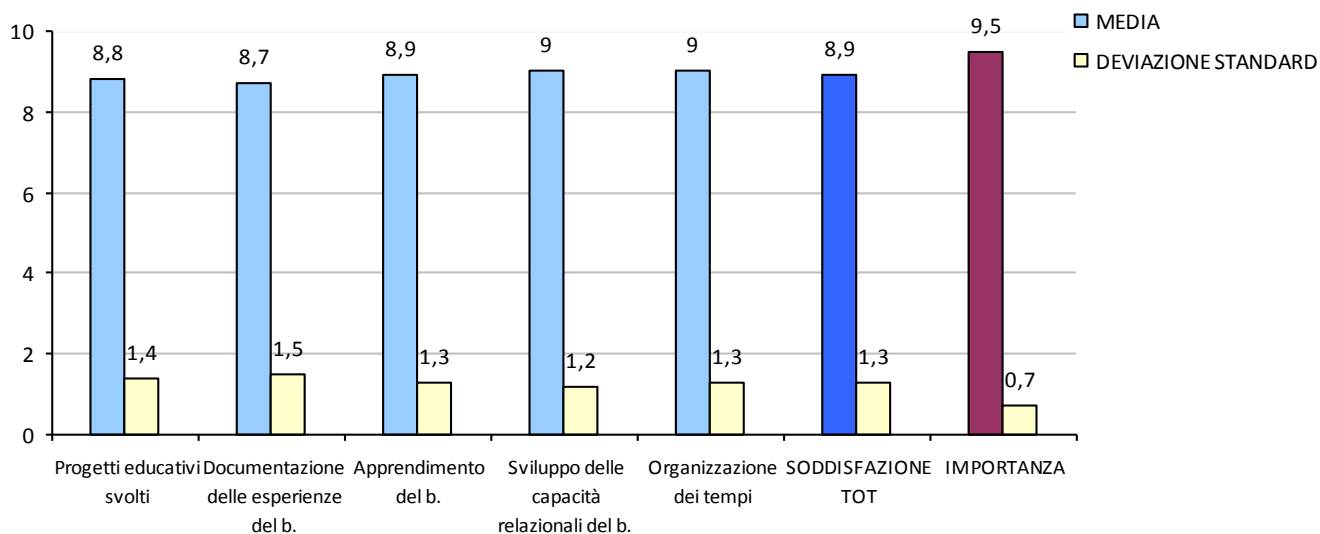
Grafico n. 5 - Personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)



## 5. PROPOSTA EDUCATIVA

All'interno di quest'area rientrano gli aspetti che hanno a che fare con i progetti educativi svolti, la documentazione delle esperienze dei bambini, gli apprendimenti, lo sviluppo delle capacità relazionali e l'organizzazione dei tempi. Complessivamente anche quest'area ottiene un'altissima soddisfazione (M=8,9) posizionandosi appena dopo il personale educativo. E' anche l'aspetto al secondo posto in ordine di importanza (M=9,5).

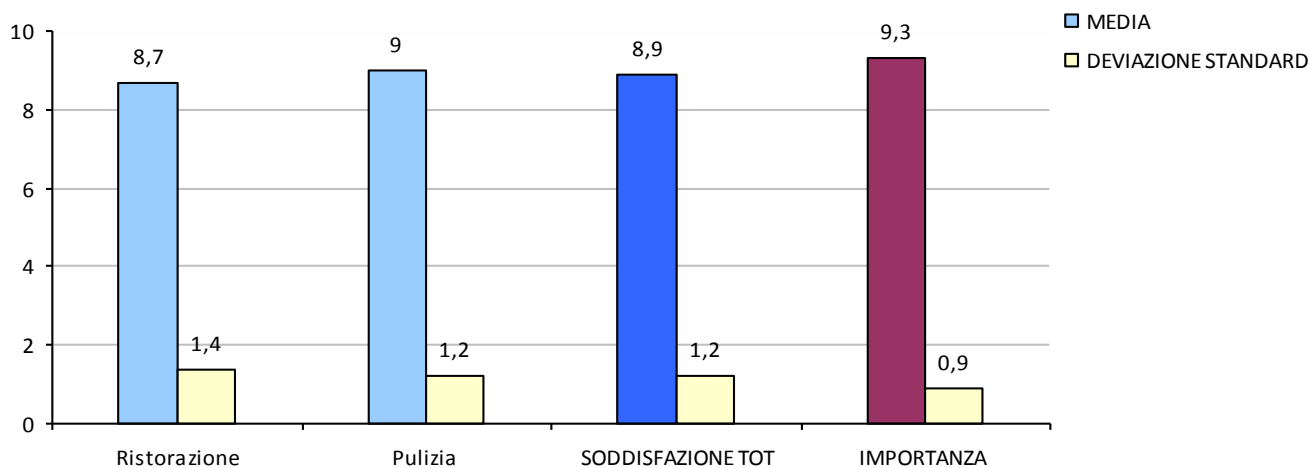
Grafico n. 6 - Proposta educativa (punteggi medi e deviazione standard)



## 6. SERVIZI ACCESSORI

Rientrano in quest'area la ristorazione e la pulizia degli spazi interni ed esterni. Entrambi sono stati giudicati aspetti molto importanti (M=9,3) con una soddisfazione elevata (M=8,9) che si differenzia di poco tra la ristorazione (M=8,7) e la pulizia (M=9).

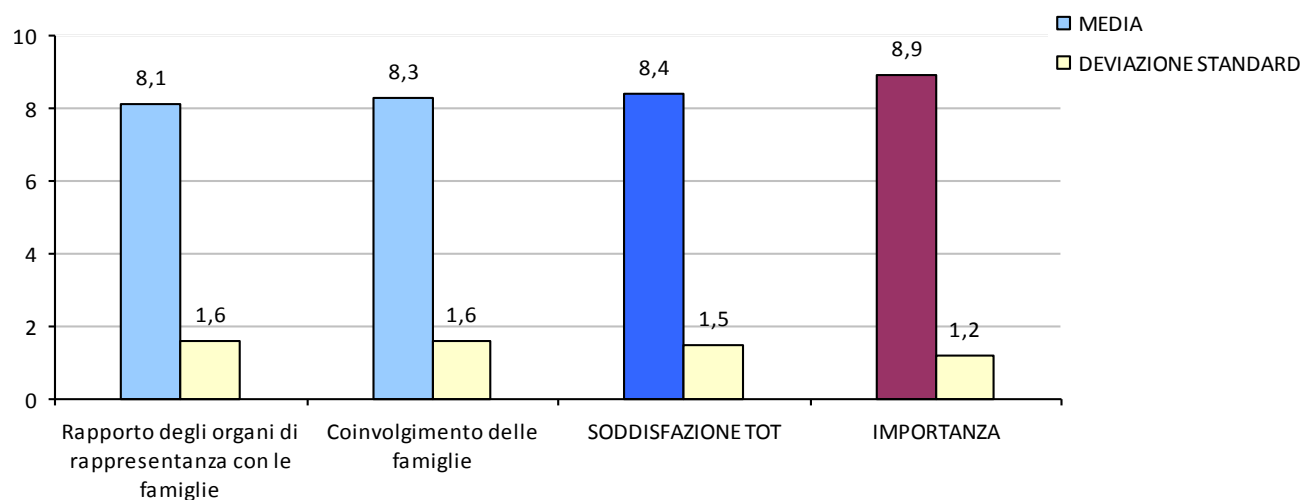
Grafico n. 7 - Servizi Accessori (punteggi medi e deviazione standard)



## 7. PARTECIPAZIONE

Il tema della partecipazione, su cui si è investito particolarmente nell'ultimo anno, è ritenuto molto importante anche dalle famiglie intervistate (M=8,9). Gli ambiti indagati più nello specifico sono stati il rapporto tra gli organi di rappresentanza e le famiglie (consigli di nido, assemblee...), che è stato valutato positivamente con un punteggio medio di 8,1, e il coinvolgimento di quest'ultime alla vita comunitaria del nido (M=8,3). In generale il grado di soddisfazione dell'intera ottiene un buon punteggio (M=8,4).

Grafico n. 8 - Partecipazione (punteggi medi e deviazione standard)



## SODDISFAZIONE, IMPORTANZA, ASPETTATIVE

### Differenze di valutazione tra gli utenti

Andando ad indagare se gli utenti percepiscono in modo differente il nido d'infanzia rispetto ad alcune variabili socio-anagrafiche, si evidenziano alcune differenze tra madri e padri, e per quanto riguarda il livello di scolarità. In particolare se prendiamo l'indice di soddisfazione complessivo (M=8,8) si nota che le madri attribuiscono un punteggio leggermente superiore alla media (M=8,9), mentre i padri danno una valutazione appena inferiore (M=8,6). Allo stesso modo ad un più alto livello di titolo di studio (laurea) corrisponde un giudizio più severo (M=8,6), rispetto a quello conferito dall'utenza in possesso della sola licenza media (M=9). Ci si potrebbe chiedere se queste differenze possano essere spiegate dalla frequenza e conoscenza del servizio. Le valutazioni più "severe" infatti vengono da parte dei padri e da persone laureate che sono coloro che hanno minori opportunità di frequentare il servizio con costanza. Questo potrebbe essere all'origine di un minor senso di appartenenza e di una maggiore obiettività e severità rispetto al giudizio.

Non vi sono grandi diversità di giudizio, invece, se si considerano l'età, la cittadinanza e la professione dell'intervistato.

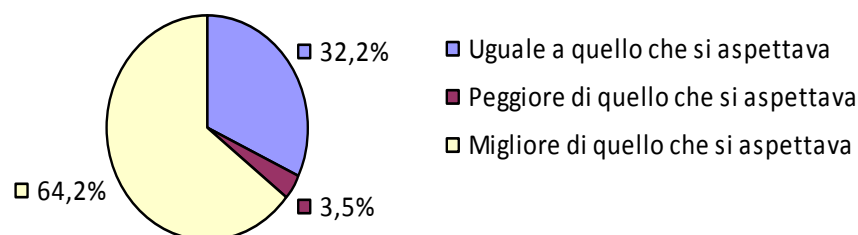
### Confronto tra servizi comunali e convenzionati

Rispetto alla differenza tra servizi in gestione diretta e servizi privati in convenzione (4 su 16) sono state fatte analisi più puntuali rispetto alla differenza nella media di soddisfazione generale di ciascuna area. Pur non essendoci differenze significative sul giudizio complessivo, per entrambi molto buono (M=8,7 per i comunali e M=9,2 per i convenzionati), vi sono alcune aree in cui la soddisfazione percepita è più alta per le strutture in convenzione. In particolare la valutazione è migliore per quanto riguarda il calendario e gli orari di apertura, gli aspetti strutturali e il materiale utilizzato e, infine, l'area della partecipazione delle famiglie.

### Aspettative e motivazioni alla scelta

L'indagine rispetto alle aspettative dell'utenza mostra che per il 64,2% dell'utenza il servizio di nido è stato "migliore di quello che si aspettava" e per il 32,2% "uguale a quello che si aspettava". Solo il 3,5% dichiara di avere ricevuto un servizio peggiore rispetto alle aspettative.

*Grafico n. 10 - In riferimento alla sua esperienza, il servizio dell'asilo Nido è stato:*

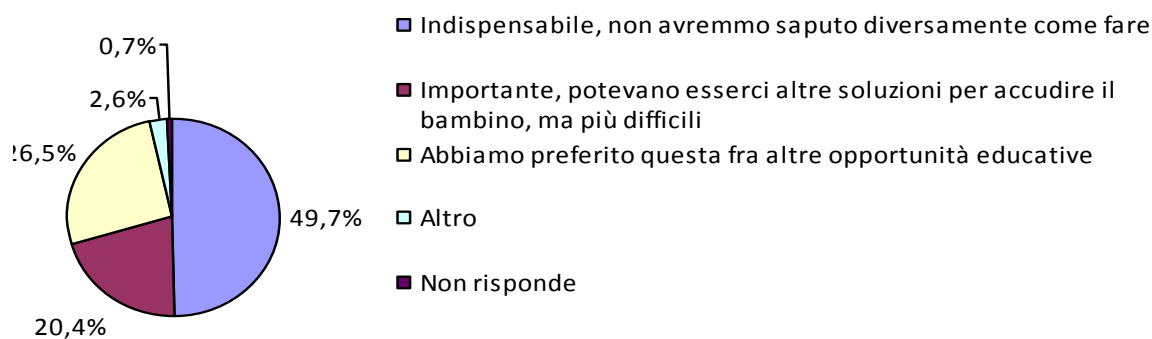


Un'ulteriore dato a conferma dell'elevata soddisfazione dell'utenza è dato dalla ripetibilità della scelta. Quasi la totalità delle famiglie intervistate (93,3%) dichiara che tornando indietro nel tempo rifarebbe la stessa scelta. Solo 14 persone dichiarano che farebbero una scelta diversa<sup>3</sup>.

Rispetto alla funzione svolta dal nido si può dire che per circa il 70% delle famiglie esso risponde ad un'esigenza fondamentale, o perché si configura come scelta indispensabile in assenza di altre soluzioni (49,7%) o perché risulta comunque una opzione più semplice rispetto ad altre alternative (26,5%).

<sup>3</sup> Di questi ultimi il 36,8% sceglierebbe un altro nido comunale, il 10,3% opterebbe per un nido convenzionato, l'11,9% per un privato e il 22,5% lo terrebbe a casa, il 18,5% non risponde o risponde con "altro".

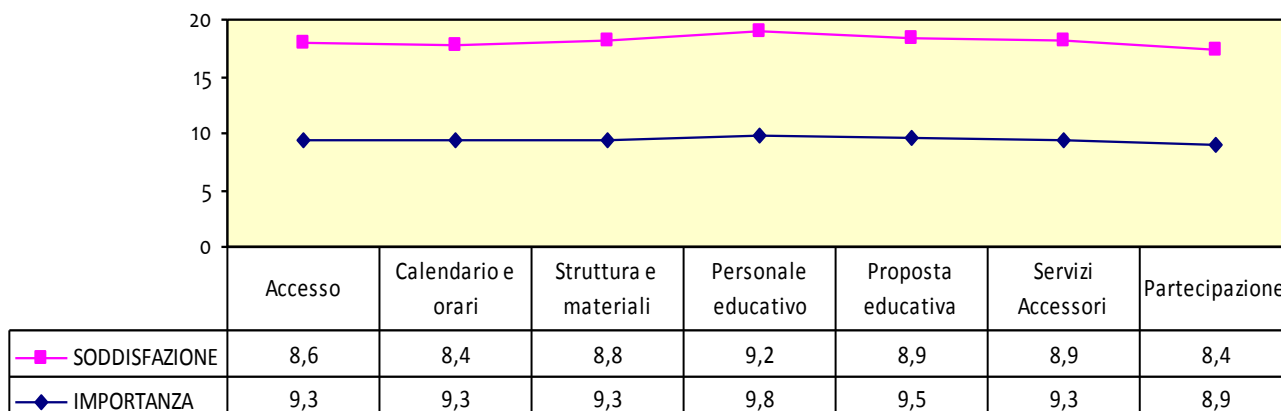
Grafico n. 11 - Per la sua famiglia il servizio di nido d'infanzia quest'anno è stato:



### Relazione tra soddisfazione e importanza

La relazione tra importanza e soddisfazione, se approfondita ulteriormente, può dare informazioni utili sugli aspetti prioritari per migliorare il servizio.

Grafico n. 9 - Distanza tra soddisfazione ed importanza nelle aree indagate

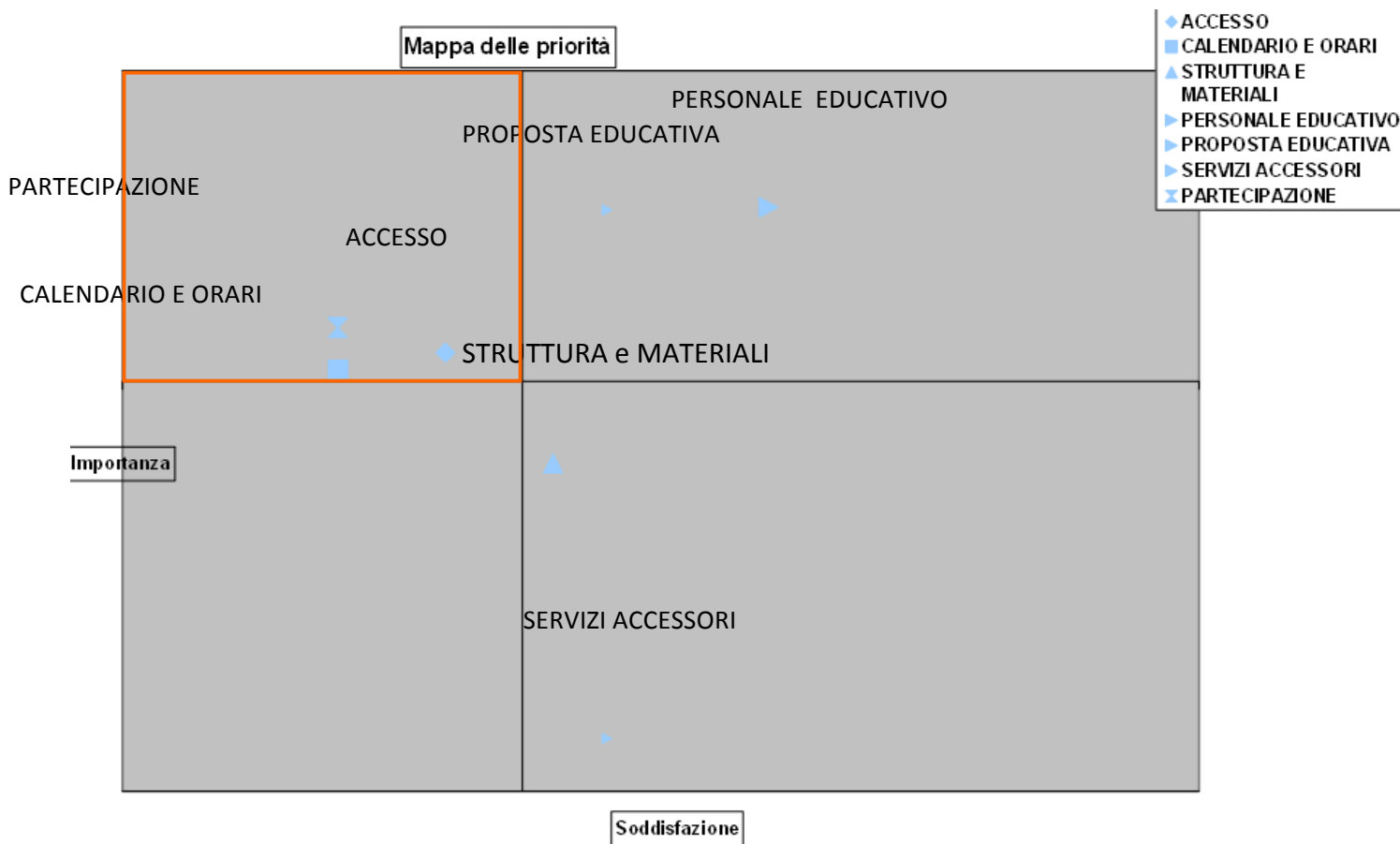


Ad un primo confronto tra i punteggi attribuiti, si evidenzia come la distanza media tra soddisfazione percepita e importanza attribuita, sia minima (0,6). Lo scarto maggiore, se pur esiguo (0,9), è quello riferito all'area del calendario e degli orari. La distanza minima (0,4) rilevata tra il livello di soddisfazione e quello d'importanza, invece, fa riferimento ai servizi accessori (pasto e pulizia).

L'analisi data dalla mappa delle priorità, che mette ulteriormente a confronto questi due aspetti, rileva in particolare che gli aspetti su cui viene attribuita maggiore importanza e minore soddisfazione sono quelli relativi al calendario e gli orari, alla partecipazione e all'accesso. Sarà su questi che si dovrà concentrare l'attenzione per migliorare ulteriormente il servizio.

Ad un'analisi ulteriormente più approfondita è possibile rilevare una vera e propria mappa delle priorità, in cui gli aspetti di soddisfazione ed importanza sono proiettati in uno schema che mette in evidenza 4 quadranti (vd. Grafico 10).

Grafico n. 10- mappa delle priorità



Come si nota dal grafico, mettendo in ascissa i valori della soddisfazione e in ordinata quelli relativi all'importanza, si ottengono quattro aree: in basso a sinistra ritroviamo gli aspetti che ottengono un punteggio relativo di soddisfazione, ma ugualmente relativo come importanza, nel quale non compare nessuna area tra quelle indagate. In basso a destra il quadrante che corrisponde ad una alta soddisfazione a fronte di una importanza relativa, in cui compaiono gli aspetti legati alla struttura e i materiali e i servizi accessori. In alto a destra vengono proiettati gli aspetti che ottengono una alta soddisfazione a fronte di una altrettanto alta importanza attribuita, e compaiono i due aspetti centrali, ovvero la proposta educativa e il personale educativo. In ultimo, in alto a sinistra, compare il quadrante che include gli aspetti su cui si possono pensare le azioni di miglioramento, perché mostrano una soddisfazione media, a fronte di una importanza percepita come alta (partecipazione, accesso, calendari e orario).



## RIFLESSIONI FINALI

L'indagine dell'anno scolastico 2014-15 conferma, anzi, migliora la già alta soddisfazione percepita dalle famiglie sui nidi d'infanzia. In particolare gli aspetti che sembrano costituire il cuore di questo servizio e che sono valutati molto positivamente sono il personale educativo e le proposte educative, cioè le persone impegnate nella presa in cura dei bambini e ciò che viene svolto da un punto di vista educativo. Tutto il resto sembra ruotare intorno a questi aspetti e completare un'offerta che, in generale, viene percepita con elevata positività e fiducia.

In particolare, tra gli aspetti importanti, ma meno essenziali, troviamo l'area dell'accesso al servizio, che era tra le più critiche nel 2010, e che ora risente di un notevole miglioramento, dovuto probabilmente anche alle attenzioni date in questi anni all'accoglienza e alla trasparenza. Allo stesso modo gli investimenti fatti sia dal personale educativo, sia dalle famiglie sugli spazi dei nidi (tinteggi, progetti nelle aree verdi, riqualificazione degli spazi con materiale naturale...) hanno restituito probabilmente un maggiore senso di appartenenza ed una maggiore soddisfazione.

E' da sottolineare inoltre come la ricerca affermi ancora quanto il servizio di nido d'infanzia sia ancora per la maggior parte delle famiglie una risposta indispensabile ai bisogni di cura dei bambini. Per questo, nonostante l'elevato grado di soddisfazione espresso, ma anche l'alta aspettativa di qualità, e il reale bisogno a cui risponde questo servizio, occorre mantenere l'attenzione su tutti gli aspetti del nido d'infanzia, cercando non solo di mantenere questa qualità, ma migliorarla ulteriormente.