

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

Customer satisfaction svolta nell'ambito del Servizio di supporto specialistico agli alunni con disabilità nelle scuole primarie e secondarie di I grado (giugno - agosto 2024)

CODICE CIG: 9829088403

Introduzione

Nel periodo compreso tra giugno e agosto 2024, nell'ambito del servizio di supporto specialistico agli alunni con disabilità nelle scuole primarie e secondarie di I grado, è stato chiesto al personale docente in servizio presso gli Istituti scolastici del Comune di Olbia di compilare la scheda di customer satisfaction relativa al servizio svolto dagli educatori dell'equipe specialistica. Obiettivo è stato quello di avere una visione globale dell'andamento del servizio, sia in relazione ai punti di forza, sia in relazione alle criticità rilevate. In particolare, hanno risposto alla customer insegnanti curricolari, insegnanti di sostegno, educatori in servizio presso le varie scuole.

Il campione coinvolto nella customer satisfaction

Complessivamente, hanno risposto al questionario un totale di 123 docenti. Di questi, il 64,2% sono insegnanti curricolari (79 docenti), il 34,1 % sono insegnanti di sostegno (42 docenti). Hanno risposto inoltre un educatore ed un insegnante che svolge anche il ruolo di coordinatore. La tabella 1 mostra la specifica composizione del campione.

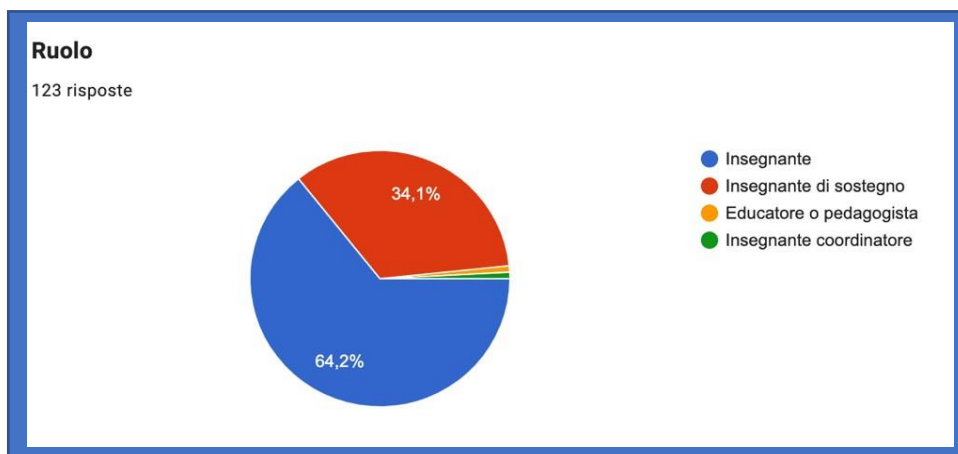


Tabella 1. Ruolo dei docenti partecipanti alla customer satisfaction

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

La tabella 2 mostra l'Istituto di appartenenza degli insegnanti che hanno risposto alla customer satisfaction. In particolare, il 38,2 % del campione è rappresentato da insegnanti della Scuola secondaria di I grado E. Pais, il 19,5 % è rappresentato da insegnanti della Scuola secondaria di I grado A. Diaz, il 14,6% è rappresentato da insegnanti del IV Circolo didattico, l'11,4% è rappresentato dagli insegnanti dell'Istituto Comprensivo di Olbia, l'8,9% da insegnanti del I Circolo didattico e il 7,3% da insegnanti dell'Istituto Comprensivo di Loiri Porto San Paolo.

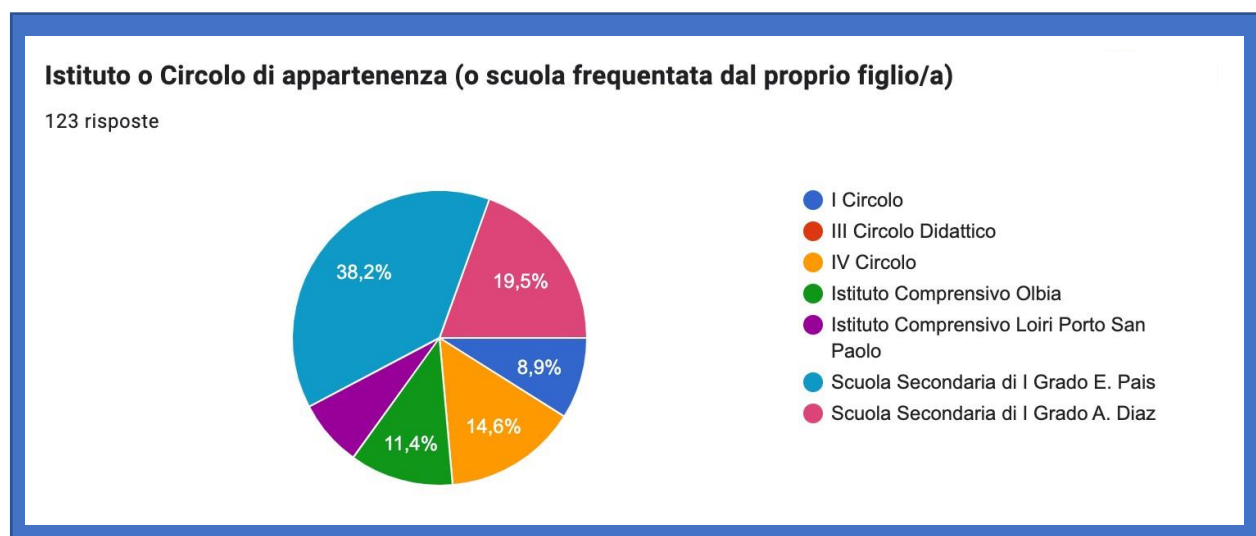


Tabella 2. Istituto di appartenenza dei docenti partecipanti alla customer satisfaction

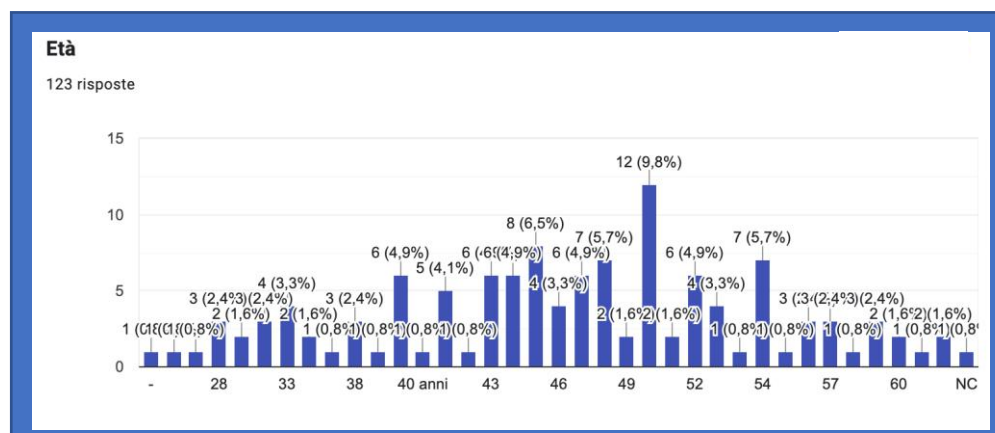


Tabella 3. Età dei docenti partecipanti alla customer satisfaction

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

La tabella 3 mostra l'età dei docenti partecipanti alla customer satisfaction. Il range dell'età dei docenti che hanno partecipato alla rilevazione va da 25 anni a 62 anni. L'età più rappresentata nel campione è 50 anni (9,8 %), seguita da 45 anni (6,5 %). La maggior parte dei docenti che ha risposto ha un'età compresa tra i 39 e i 54 anni. Meno rappresentate nel campione le età inferiori o superiori a tale intervallo.

Analisi dell'operato degli educatori dell'equipe specialistica.

Le tabelle successive mostrano l'opinione dei docenti partecipanti alla rilevazione relativamente all'operato degli educatori dell'equipe specialistica. La tabella 4 mostra i risultati relativi all'item: "Gli educatori hanno partecipato attivamente al miglioramento dell'inclusione nel contesto classe degli alunni seguiti". In particolare, il 60,2 % ha espresso il gradimento massimo 5 su 5), il 26,8 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5 (Abbastanza). Complessivamente, quindi, l'87 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Il 6,5 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente).

Hanno partecipato attivamente al miglioramento dell'inclusione nel contesto classe degli alunni seguiti

123 risposte

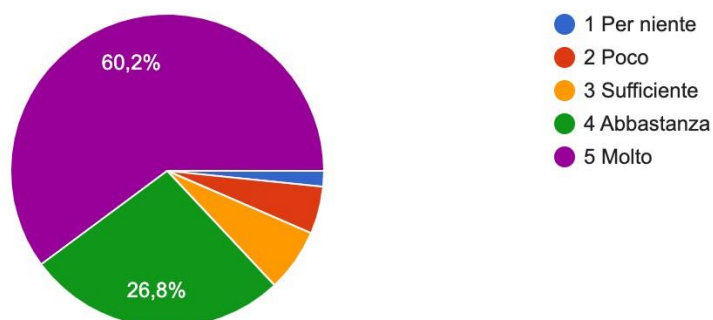


Tabella 4. Partecipazione degli educatori all'inclusione nel contesto classe degli alunni disabili

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

La tabella 5 mostra i risultati relativi all'item: "Gli educatori hanno collaborato efficacemente con gli insegnanti". La collaborazione con gli insegnanti è avvenuta sia in relazione alla definizione degli obiettivi, sia in relazione alle metodologie utilizzate per raggiungere tali obiettivi. In particolare, il 61,8 % ha espresso il gradimento massimo 5 su 5), il 27,6 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5 (Abbastanza). Complessivamente, quindi, l'89,4 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Il 4,1 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente).

Hanno collaborato efficacemente con gli insegnanti

123 risposte

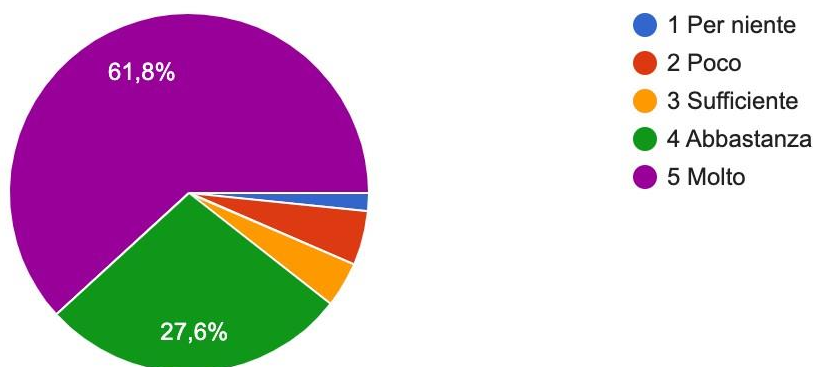


Tabella 5. Partecipazione degli educatori all'inclusione nel contesto classe degli alunni disabili

La tabella 6 mostra i risultati relativi all'item: "Gli educatori hanno partecipato attivamente al miglioramento del rendimento scolastico degli alunni seguiti". In particolare, il 56,9 % ha espresso il gradimento massimo 5 su 5), il 26,8 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5 (Abbastanza). Complessivamente, quindi, l'83,7 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. L'8,9 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente).

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

Hanno partecipato attivamente al miglioramento del rendimento scolastico degli alunni seguiti

123 risposte

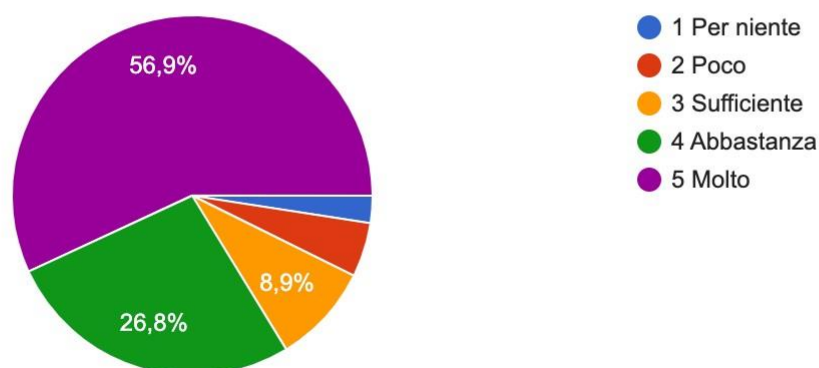


Tabella 6. Partecipazione degli educatori al miglioramento del rendimento scolastico degli alunni

La tabella 7 mostra i risultati relativi all'item: "Gli educatori sono stati capaci di favorire il coinvolgimento attivo dei bambini e dei ragazzi durante la lezione". Tale coinvolgimento è stato raggiunto sia aiutando gli alunni a migliorare le loro capacità attentive, sia fornendo loro strumenti metodologici, come strategie di studio e strategie di organizzazione, utili al miglioramento del rendimento scolastico. In particolare, il 55,3 % ha espresso il gradimento massimo 5 su 5), il 28,5 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5 (Abbastanza). Complessivamente, quindi, l'83,8 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. L'8,1 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente). Complessivamente, il 91,9 % ha espresso un giudizio positivo.

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

Sono stati capaci di favorire il coinvolgimento attivo dei bambini e dei ragazzi durante la lezione

123 risposte

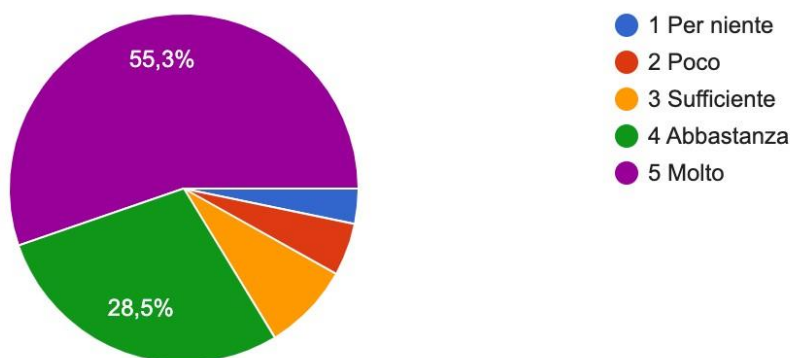


Tabella 7. Ruolo degli educatori nel favorire il coinvolgimento attivo degli alunni durante la lezione

La tabella 8 mostra i risultati relativi all'item: "Gli educatori hanno offerto spunti di analisi metacognitiva, permettendo una riflessione sugli stili educativi, relazionali e comunicativi utilizzati". La capacità di analisi metacognitiva consiste nella capacità degli alunni di riflettere su diversi aspetti cognitivi, relazionali ed emotivi. La capacità di riflessione permette agli alunni di monitorare il proprio comportamento e individuare anche le abilità che devono essere potenziate. In particolare, il 52,0 % ha espresso il gradimento massimo 5 su 5), il 23,6 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5 (Abbastanza). Complessivamente, quindi, il 75,6 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Il 12,2 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente).

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

Hanno offerto spunti di analisi metacognitiva, permettendo una riflessione sugli stili educativi, relazionali e comunicativi utilizzati

123 risposte

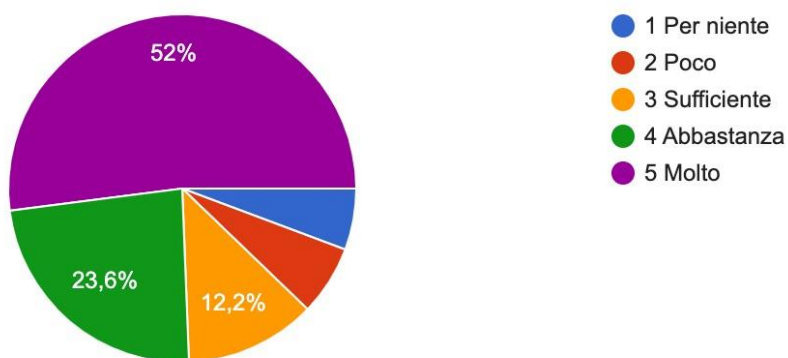


Tabella 8. Capacità degli educatori di offrire spunti di analisi metacognitiva, permettendo una riflessione sugli stili educativi, relazionali e comunicativi utilizzati

La tabella 9 mostra i risultati relativi all'item: "Gli educatori sono stati utili per favorire un miglioramento della relazione educativa con i bambini e con i ragazzi". Con questo item si esplora quanto gli educatori abbiano contribuito a migliorare la relazione educativa tra insegnanti e alunni. La relazione educativa risulta essere uno strumento di particolare importanza per veicolare l'apprendimento, soprattutto in presenza di difficoltà di tipo cognitivo, la buona relazione rappresenta un fattore di protezione contro l'insuccesso scolastico, l'isolamento sociale e le difficoltà emotive. In particolare, il 61,0 % ha espresso il gradimento massimo 5 su 5), il 21,1 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5 (Abbastanza). Complessivamente, quindi, l'82,1 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. L' 8,1 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente).

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

Sono stati utili per favorire un miglioramento della relazione educativa con i bambini e i ragazzi

123 risposte

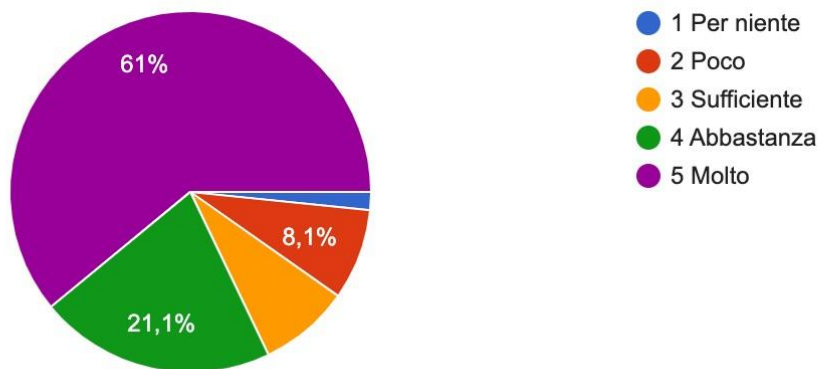


Tabella 9. Capacità degli educatori di contribuire al miglioramento della relazione educativi con i bambini e con i ragazzi

Infine, la tabella 10 mostra i risultati relativi all'item: "Gli educatori sono stati utili per favorire un miglioramento della relazione educativa tra genitori e insegnanti". I risultati mostrano come sia difficile per un educatore professionale contribuire al miglioramento della relazione tra insegnanti e genitori. Il rapporto tra insegnanti e genitori risulta infatti mediato da fattori che spesso sfuggono al controllo degli altri professionisti.

In particolare, il 43,1 % ha espresso il gradimento massimo 5 su 5), il 29,3 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5 (Abbastanza). Complessivamente, il 72,4 % ha espresso un giudizio compreso tra 4/5 e 5/5. Il 9,8 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente).

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

Hanno contribuito al miglioramento della relazione educativa tra genitori e insegnanti

123 risposte

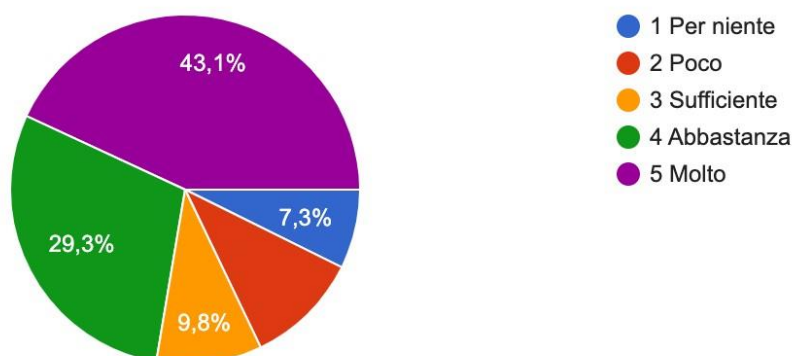


Tabella 10. Capacità degli educatori di contribuire al miglioramento della relazione educativa tra genitori e insegnanti

Discussione e conclusioni

Dalla rilevazione effettuata si evidenzia come i docenti partecipanti abbiano espresso, relativamente al servizio svolto, un livello di soddisfazione molto positivo. Dei 123 docenti che hanno risposto, complessivamente, l'82 % ha espresso un giudizio compreso tra 4 su 5 e 5 su 5. In particolare, per tutti gli item, si è rilevato come la grande maggioranza dei docenti abbia attribuito un punteggio massimo in tutti gli aspetti oggetto della rilevazione. Gli aspetti oggetto della rilevazione sono stati i seguenti:

- ruolo degli educatori nel miglioramento del livello di inclusione dei bambini con disabilità in classe;
- capacità degli educatori di collaborare efficacemente con gli insegnanti;

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

- partecipazione degli educatori al miglioramento del rendimento scolastico degli alunni seguiti;
- capacità degli educatori nel favorire il coinvolgimento attivo durante la lezione;
- capacità degli educatori nell'offrire spunti di analisi metacognitiva, permettendo una riflessione sugli stili educativi, relazionali e comunicativi utilizzati;
- partecipazione degli educatori al miglioramento della relazione educativa tra alunni e insegnanti;
- partecipazione degli educatori al miglioramento della relazione educativa tra genitori e insegnanti;

Per quanto riguarda il miglioramento del livello di inclusione degli alunni in classe, l'87 % degli insegnanti, attribuisce un ruolo fondamentale al lavoro degli educatori nel favorire tale inclusione. Per quanto riguarda la collaborazione tra docenti ed educatori, l'89,4 % dei docenti ritiene questa collaborazione molto efficace. Per quanto riguarda il contributo fornito dagli educatori al miglioramento del rendimento scolastico, l'83,7 % degli insegnanti ha espresso un giudizio molto positivo. Per quanto riguarda il ruolo degli educatori nel favorire il coinvolgimento attivo dei bambini e dei ragazzi durante la lezione, l'83,8 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Anche il ruolo degli educatori nell'offrire spunti di analisi metacognitiva è stato valutato positivamente: complessivamente, il 75,6 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Un ulteriore aspetto nel quale il ruolo degli educatori è stato riconosciuto come fondamentale è il miglioramento della relazione educativa con i bambini e con i ragazzi. Complessivamente, l'82,1 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Un aspetto nel quale invece il ruolo dell'educatore è stato valutato come meno impattante rispetto agli altri è il miglioramento della relazione tra insegnanti e genitori. Il 72,4 % degli insegnanti ritiene che gli educatori abbiano avuto un ruolo attivo nel miglioramento di tale relazione. La relazione tra genitori e insegnanti risulta quindi meno condizionata dal lavoro degli educatori, che possono intervenire per migliorare tale relazione in maniera meno marcata.

Olbia, 05/09/2024

Dott. Andrea Bertucci
DOTT. ANDREA BERTUCCI
Coordinatore del Servizio
PSICOLOGO, PSICOTERAPEUTA
DOTTORE DI RICERCA IN SCIENZE COGNITIVE
+39 3282514201 andrea.bertucci@yahoo.com
P.IVA: 03141210926 C.F. BRTNDR74H28B354T

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

CUSTOMER SATISFACTION LABORATORIO “INSIEME AL LIDO DEL SOLE 2024”

Customer satisfaction svolta nell’ambito del Servizio di supporto specialistico agli alunni con disabilità nelle scuole primarie e secondarie di I grado (giugno - agosto 2024) relativa al laboratorio “INSIEME AL LIDO DEL SOLE 2024”.

Introduzione

Nei mesi di luglio e agosto 2024, nell’ambito del servizio di supporto specialistico agli alunni con disabilità nelle scuole primarie e secondarie di I grado, è stato realizzato il laboratorio ludico educativo estivo “Insieme al Lido del sole 2024”. Una volta concluse le attività del laboratorio, è stato chiesto ai genitori di compilare la scheda di customer satisfaction relativa al laboratorio e al servizio svolto dagli educatori dell’equipe specialistica. Obiettivo è stato quello di avere una visione globale dell’andamento del laboratorio, sia in relazione ai punti di forza, sia in relazione alle criticità rilevate.

Il campione coinvolto nella customer satisfaction

Complessivamente, hanno risposto al questionario un totale di 27 genitori. Di questi, l’85,2% sono madri e il 14,8 % sono padri. La tabella 1 mostra la specifica composizione del campione.

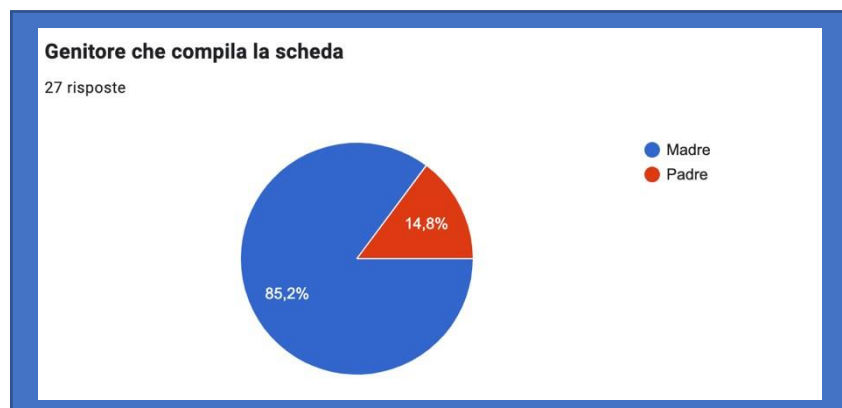


Tabella 1. Composizione del campione.

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

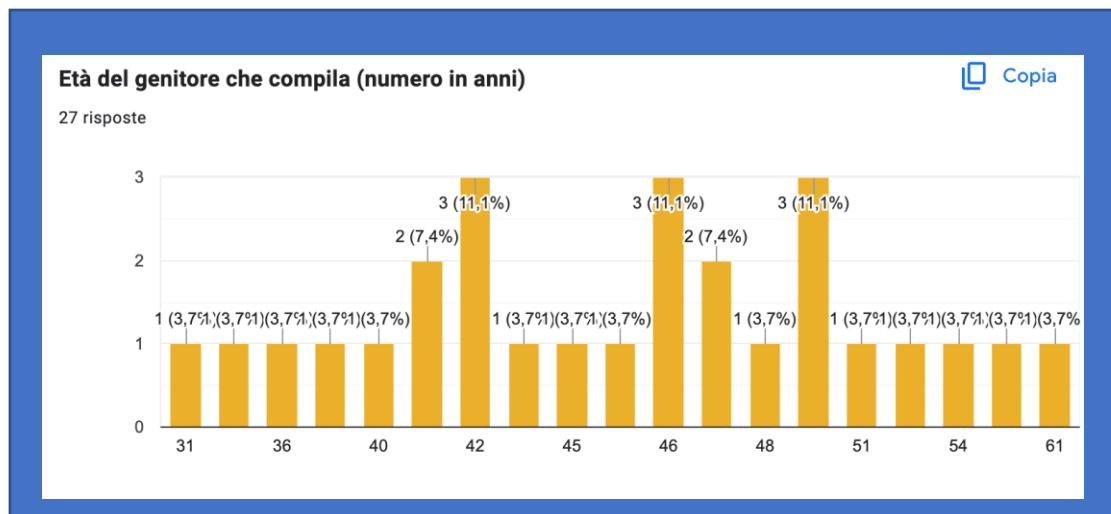


Tabella 2. Età dei genitori che hanno compilato il questionario.

La tabella 2 mostra l'età dei genitori che hanno partecipato alla rilevazione. La maggior parte dei genitori aveva al momento della rilevazione un'età compresa tra i 41 e i 50 anni.

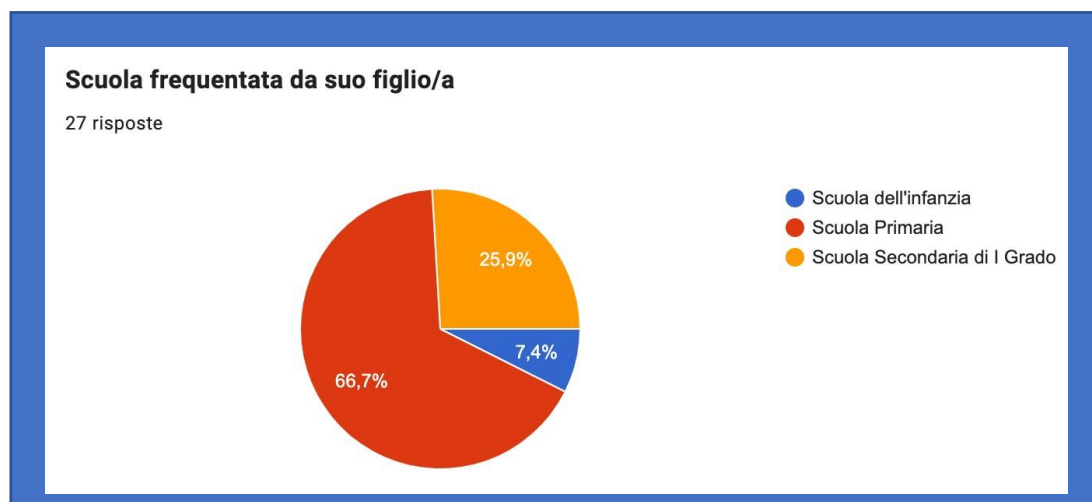


Tabella 3. Ordine di scuola frequentata dai bambini partecipanti.

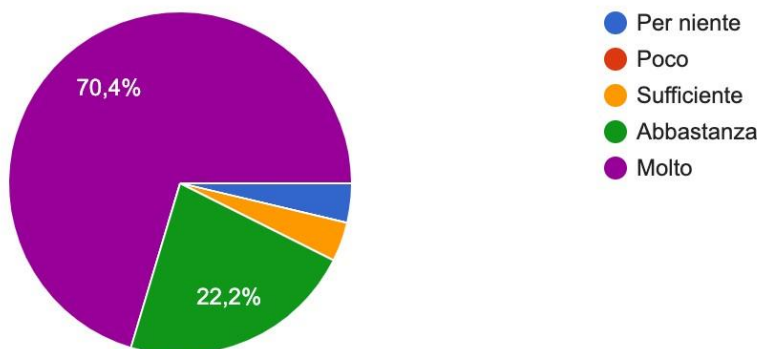
SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

La tabella 3 l'ordine di scuola frequentata dagli alunni partecipanti al laboratorio "Insieme al Lido del sole 2024". In particolare, il 66,7% degli alunni frequentava al momento dello svolgimento del laboratorio la scuola primaria, il 25,9% frequentava la scuola secondaria di I grado, il 7,4 % frequentava la scuola dell'infanzia.

Nelle tabelle successive sono rappresentate le risposte fornite dai genitori relativamente ai diversi item proposti.

Il progetto "Insieme al Lido del sole 2024" ha rappresentato una preziosa opportunità per nostro figlio/a per socializzare, conoscere nuovi bambini e svolgere attività utili e divertenti

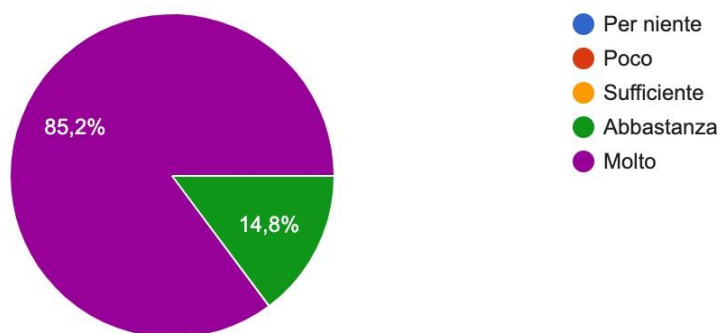
27 risposte



**SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ
NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.**

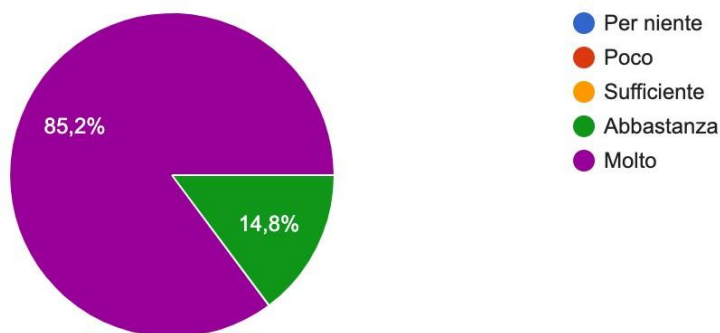
Gli educatori del progetto "Insieme al Lido del sole 2024" sono stati professionali e disponibili

27 risposte



I coordinatori/coordinatrici del progetto "Insieme al Lido del sole 2024" si sono mostrati professionali e disponibili

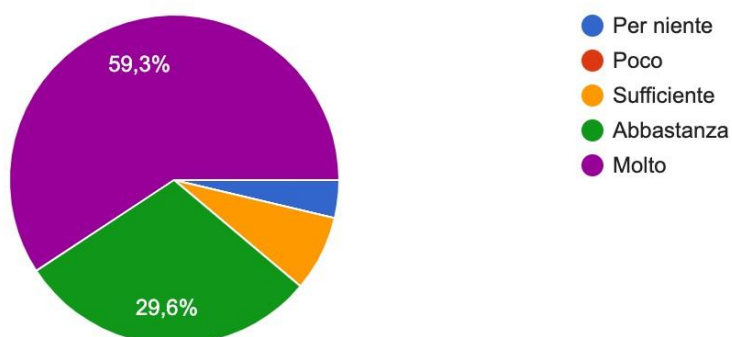
27 risposte



**SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ
NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.**

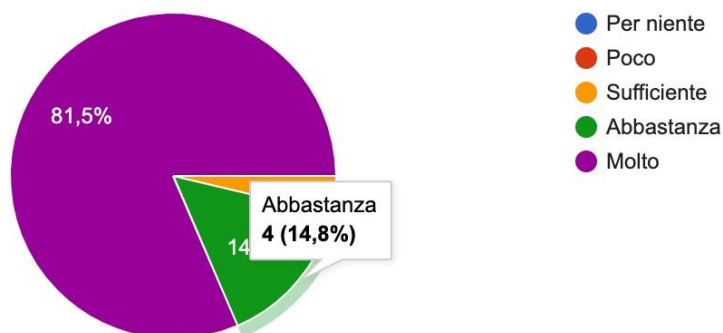
**La struttura che ha ospitato il progetto "Insieme a Lido del sole 2024" era adeguata
al progetto e alle caratteristiche dei bambini**

27 risposte



**Il personale della struttura che ha ospitato il progetto "Insieme al Lido del sole 2024"
è stato disponibile e professionale**

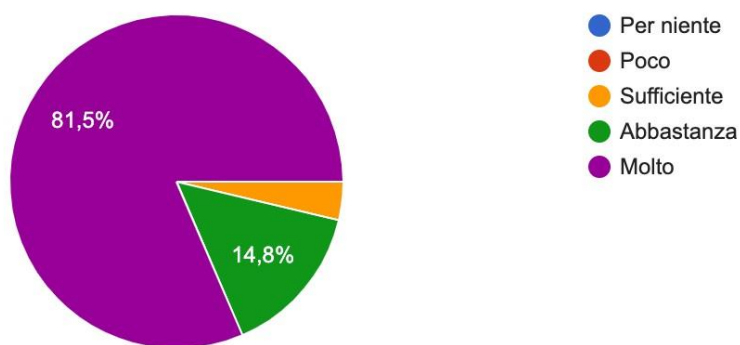
27 risposte



SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

Gli esperti dell'equipe hanno mostrato competenza ma anche cordialità e sensibilità

27 risposte



È stato chiesto ai partecipanti alla rilevazione di rispondere ad alcune domande aperte.

Quali suggerimenti potreste dare per migliorare il servizio?

1. Nessuno
2. Sarebbe indispensabile un pulmino per portarli e riportarli indietro
3. Più ombra per il pranzo
4. Ci siamo trovati benissimo
5. Fare più attività.
6. Avere maggiore protezione quando c'è vento
7. Più intrattenimento gioco di squadra
8. Il servizio andava bene , avrei fatto almeno due settimane
9. Valutare anche altre spiagge per via dell'altezza dell'acqua
10. Estendere la partecipazione al centro anche ad altre " tipologie " di bambini in modo da renderlo inclusivo per tutti....strutturare la giornata in maniera da non far trascorrere tutte quelle ore al mare, perché molto affaticante per i bambini

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

Quali sono stati i punti deboli del servizio?

1. Nessuno
2. Purtroppo quando abbiamo perso dei giorni preziosi per colpa del brutto tempo
3. La mensa, non sempre rispettava la selettività del bambino
4. La struttura quando c'è vento
5. Breve durata del servizio (saremmo ben disposti a pagare le settimane aggiuntive se ci fosse la possibilità perché i centri estivi privati non accettano bambini con disabilità)
6. Non ho riscontrato punti deboli. I bambini si sono trovati bene e io super felice di farli socializzare
7. Troppe ore al caldo

Quali sono stati i punti di forza del servizio?

1. Tutti
2. Le educatrici e gli educatori
3. Professionalità del personale
4. Seguitissimi dal personale
5. Tutti disponibili gentilissimi e un bellissimo progetto
6. Sono stati tutti bravissimi.
7. L'ho trovata una bella esperienza, che lui ha vissuto molto serenamente
8. Il servizio pullmino, i giochi e tutto il team, fantastici e professionali
9. La gentilezza
10. Tutto molto bello
11. Possibilità di socializzare
12. Le attività e una equipe valida
13. La disponibilità è la serenità di potergli far passare qualche ora in compagnia. Soprattutto senza dover stare preoccupata che non riuscissero a gestirli

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO.

14. Disponibilità al dialogo , al confronto e alla collaborazione dell'equipe

Conclusioni

Complessivamente, il laboratorio è stato valutato in maniera estremamente positiva dai partecipanti. Tutti i genitori hanno espresso giudizi molto positivi su tutti gli item proposti. In particolare, la disponibilità e professionalità di educatori e coordinatori è stata valutata molto positivamente, così come il fatto che il laboratorio abbia rappresentato una buona occasione per la socializzazione e dei bambini. Tra i consigli espressi dai partecipanti vi sono la richiesta del pulmino, di maggiori zone d'ombra, la presenza di più attività e di un progetto più lungo. Tra i punti deboli vi sono stati la relativa breve durata del progetto, il disagio creato dal mal tempo e dal vento, il fatto che i bambini passassero troppe ore al caldo. Tra i punti di forza sono stati citati ancora la disponibilità e professionalità del personale, la possibilità offerta ai bambini di socializzare, l'organizzazione delle attività.