



SISTEMA INTEGRATO DI EDUCAZIONE E ISTRUZIONE DALLA NASCITA SINO A SEI ANNI

CUSTOMER SATISFACTION

Anno scolastico 2024 - 2025



**CUSTOMER SATISFACTION SVOLTA NELL'AMBITO DEL SISTEMA INTEGRATO
DI EDUCAZIONE E ISTRUZIONE DALLA NASCITA SINO A SEI ANNI
CPT GALLURA – GESTIONE ASSOCIATA**

INTRODUZIONE

La rilevazione della customer satisfaction all'interno del progetto del Sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita sino a sei anni, CPT Gallura – Gestione Associata, rappresenta un passaggio fondamentale per garantire la qualità e la coerenza delle attività proposte. Attraverso un monitoraggio costante e la raccolta strutturata di opinioni, suggerimenti e valutazioni da parte di tutti gli attori coinvolti — educatori, insegnanti, personale ATA e famiglie — il sistema mira a valorizzare il contributo di ciascuno, favorendo un percorso di crescita condivisa, trasparente e in linea con le esigenze reali della comunità educativa.

In un territorio come quello della Gallura, caratterizzato dalla presenza di Comuni con realtà culturali e demografiche molto diverse tra loro, la valutazione assume un ruolo ancor più strategico. Infatti, la raccolta di feedback e la misurazione della soddisfazione dei partecipanti alle attività permettono di cogliere la specificità delle richieste, adattando l'offerta educativa alle peculiarità di ciascuna comunità educativa. Questo approccio consente di superare una visione uniforme e standardizzata, puntando invece su una personalizzazione degli interventi che rispetti le diverse necessità.

La costante analisi dei dati raccolti — sia qualitativi che quantitativi — offre l'opportunità di monitorare le attività svolte, promuovendo soluzioni mirate e rispondenti alle reali necessità. In questo modo si favorisce una reale inclusione, dando voce alle esigenze di tutte le famiglie e degli operatori, anche di quelli che operano in contesti meno centrali o con risorse limitate. La valutazione, dunque, diventa uno strumento partecipativo, capace di guidare le scelte strategiche e di rafforzare il senso di appartenenza alla comunità educativa territoriale.

Promuovere una cultura della partecipazione e dell'innovazione che pone al centro il benessere e lo sviluppo dei bambini, delle famiglie e degli operatori, significa riconoscere il valore delle differenze e lavorare affinché ogni realtà locale possa esprimere al meglio le proprie potenzialità. In questo contesto, la valutazione non è solo una verifica dei risultati raggiunti, ma

diventa un motore di cambiamento, stimolando il dialogo tra i diversi attori e favorendo la costruzione di percorsi educativi realmente inclusivi e rispondenti alle sfide del territorio.

LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Nel corso dell'Anno Scolastico 2024 - 2025, nell'ambito del Sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita sino a sei anni, sono state organizzate e realizzate numerose attività formative destinate sia al personale scolastico che alle famiglie, prevedendo modalità sia in presenza che online. Gli argomenti delle attività formative sono stati individuati in modo partecipativo, attraverso la somministrazione di un questionario online rivolto a tutti gli stakeholders coinvolti, garantendo così che i contenuti proposti rispondessero effettivamente ai bisogni e agli interessi della comunità educativa.

Al termine di ogni incontro formativo, è stato richiesto al personale docente, al personale ATA e ai genitori degli alunni frequentanti gli Istituti Scolastici aderenti al servizio di esprimere una valutazione dettagliata sull'efficacia e la qualità delle attività svolte. Questo approccio ha permesso di raccogliere preziosi feedback utili sia per monitorare il grado di soddisfazione sia per pianificare eventuali miglioramenti futuri.

Nel complesso, sono state erogate 80:00 ore di formazione in presenza e 96:00 ore di formazione online, per un totale di 176:00 ore dedicate allo sviluppo professionale e personale degli stakeholder coinvolti. Tale investimento in termini di tempo e risorse testimonia l'impegno costante nel promuovere un'offerta formativa ampia e di qualità, in linea con gli obiettivi del Sistema integrato e con una visione di crescita condivisa e partecipata.

Le attività di monitoraggio sono state previste per ciascuna attività formativa svolta al fine di garantire un controllo costante sulla qualità e sull'efficacia delle iniziative formative proposte. Per poter esprimere una valutazione, è stato fornito ai partecipanti un link tramite il quale poter accedere agevolmente alla piattaforma Google Form e compilare un questionario di valutazione su ciascuna attività. La metodologia ha permesso di raccogliere in maniera sistematica le opinioni e i suggerimenti degli utenti, consentendo un'analisi puntuale dei punti di forza e delle aree di miglioramento di ciascun percorso.

Complessivamente, hanno preso parte alle attività di formazione 837 stakeholders, a dimostrazione del forte coinvolgimento della comunità educativa. Di questi, 522 partecipanti (di cui 445 tra educatori, insegnanti e personale ATA e 77 genitori) hanno seguito le attività di formazione in presenza, sperimentando direttamente modalità interattive e laboratoriali. Parallelamente, 315 stakeholders (di cui 181 tra educatori, insegnanti e personale ATA e 134 genitori) hanno partecipato alle attività formative online, usufruendo di contenuti e strumenti digitali che hanno favorito la flessibilità e l'accessibilità dell'offerta formativa.

Per garantire chiarezza espositiva nell'analisi dei dati raccolti, per le attività di formazione articolate in più incontri è stata adottata la scelta metodologica di considerare esclusivamente i valori medi, evitando così di frammentare i risultati e rendendoli più facilmente confrontabili. Successivamente, i valori relativi alle attività formative dei singoli formatori sono stati aggregati per ottenere un quadro complessivo e significativo dell'efficacia dell'intero percorso formativo. L'analisi prende in considerazione le attività formative svolte nell'anno solare 2025, così da offrire una fotografia aggiornata e rappresentativa dell'impegno profuso e dei risultati ottenuti.

Valutazione globale attività di formazione svolte online per tutti gli stakeholders

La tabella 1 mostra la valutazione globale relativa alla formazione svolta online. Le attività di formazione online erano organizzate in attività distinte: incontri di formazione riservati ai genitori e incontro di formazione riservati ad educatori, insegnanti e personale ATA. La distinzione si è resa necessaria per permettere ai formatori di personalizzare le attività formative e trattare argomenti maggiormente importante per una o per l'altro gruppo. La valutazione globale evidenzia un livello di gradimento molto alto degli stakeholders coinvolti nella rilevazione. In particolare, il 64,27 % dei partecipanti alla rilevazione (educatori, insegnanti, personale ATA e genitori) ha espresso la valutazione di 5 su 5 (ottimo). Il 26,97 % ha espresso una valutazione di 4 su 5 (buono), il 6,66 % ha espresso una valutazione di 3 su 5 (più che sufficiente) mentre il 2,1 % ha espresso una valutazione sufficiente. Nessun partecipante ha espresso una valutazione insufficiente (0,0 %).



Tabella 1. Valutazione globale delle attività di formazione online

Valutazione attività di formazione online per educatori, insegnanti e personale ATA

La tabella 2 mostra la valutazione espressa da educatori, insegnanti e personale ATA relativamente alle attività di formazione online. Come nel caso dei dati rilevati nella tabella 1 (Valutazione globale delle attività di formazione svolte online), anche in questo caso la valutazione complessiva evidenzia un livello di gradimento alto.

In particolare, il 61,88 % dei partecipanti alla rilevazione ha espresso la valutazione di 5 su 5 (ottimo). Il 27,48 % ha espresso una valutazione di 4 su 5 (buono), l'8,14 % ha espresso una valutazione di 3 su 5 (più che sufficiente) mentre il 2,5 % ha espresso una valutazione sufficiente. Nessuno ha espresso una valutazione insufficiente (0,0 %).

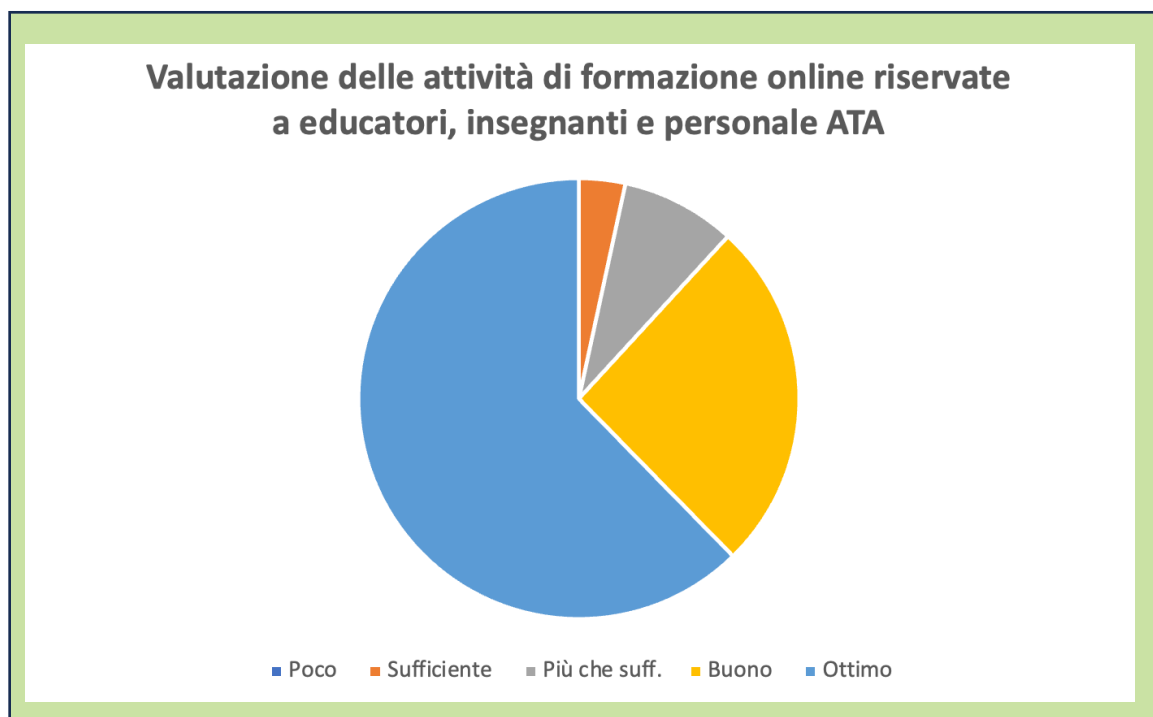


Tabella 2. Valutazione delle attività di formazione online per educatori, insegnanti e personale ATA

Valutazione attività di formazione online per genitori



Tabella 3. Valutazione delle attività di formazione online per i genitori

La tabella 3 mostra la valutazione delle attività di formazione online svolte per i genitori. La tabella mostra come il 70,42 % dei partecipanti alla rilevazione abbiano espresso la valutazione di 5 su 5 (ottimo). Il 20,41 % hanno espresso una valutazione di 4 su 5 (buono), il 7,49 % ha espresso una valutazione di 3 su 5 (più che sufficiente) mentre l'1,68 % ha espresso una valutazione sufficiente. Nessuno ha espresso una valutazione insufficiente (0,0 %).

Complessivamente, la rilevazione evidenzia un elevato livello di gradimento degli stakeholders per le attività di formazione svolte in modalità online, confermando l'efficacia delle proposte formative e la loro capacità di rispondere alle esigenze dei partecipanti. Analizzando più nello specifico, si osserva che il gruppo degli educatori, insegnanti e personale ATA ha mostrato un livello di gradimento leggermente più elevato rispetto al gruppo dei genitori, a testimonianza forse di una maggiore familiarità con le dinamiche della formazione a distanza o di una maggiore aderenza dei contenuti alle loro necessità professionali.

Un discorso a parte merita la partecipazione degli stakeholders. Mentre tra gli insegnanti si è registrato un livello di partecipazione molto consistente – ben 445 persone tra educatori, insegnanti e personale ATA hanno preso parte alle attività – per quanto riguarda i genitori il numero dei partecipanti è stato notevolmente più ridotto, con soli 77 genitori coinvolti. Questo dato suggerisce la necessità di riflettere sulle modalità di coinvolgimento delle famiglie, valutando possibili strategie per incentivare una partecipazione più ampia e diffusa. Potrebbe essere utile, a tale scopo, esplorare soluzioni più flessibili nei tempi e nei contenuti della formazione, nonché rafforzare la comunicazione e la sensibilizzazione rispetto ai benefici che tali percorsi possono offrire anche ai genitori, in un'ottica di collaborazione scuola-famiglia sempre più integrata.

Valutazione globale delle attività di formazione svolte in presenza

La tabella 4 mostra la valutazione globale delle attività di formazione svolte in presenza per tutti gli stakeholders. Complessivamente, il 62,92 % dei partecipanti alla rilevazione hanno espresso la valutazione di 5 su 5 (ottimo). Il 31,85 % ha espresso una valutazione di 4 su 5 (buono), il 4,87 % ha espresso una valutazione di 3 su 5 (più che sufficiente). Lo 0,36 % ha espresso una valutazione sufficiente. Nessuno dei partecipanti ha espresso una valutazione insufficiente.



Tabella 4. Valutazione globale delle attività di formazione svolte in presenza

Valutazione attività di formazione in presenza per educatori, insegnanti e personale ATA

La tabella 5, mostrata nella pagina successiva, mostra i risultati della valutazione relativa alle attività di formazione in presenza svolte per educatori, insegnanti e personale ATA.

Il 62,39 % dei partecipanti alla rilevazione hanno espresso la valutazione di 5 su 5 (ottimo). Il 30,17 % hanno espresso una valutazione di 4 su 5 (buono), il 6,39 % ha espresso una valutazione

di 3 su 5 (più che sufficiente) mentre lo 0,94% ha espresso una valutazione sufficiente. Lo 0,11 % ha espresso una valutazione insufficiente.

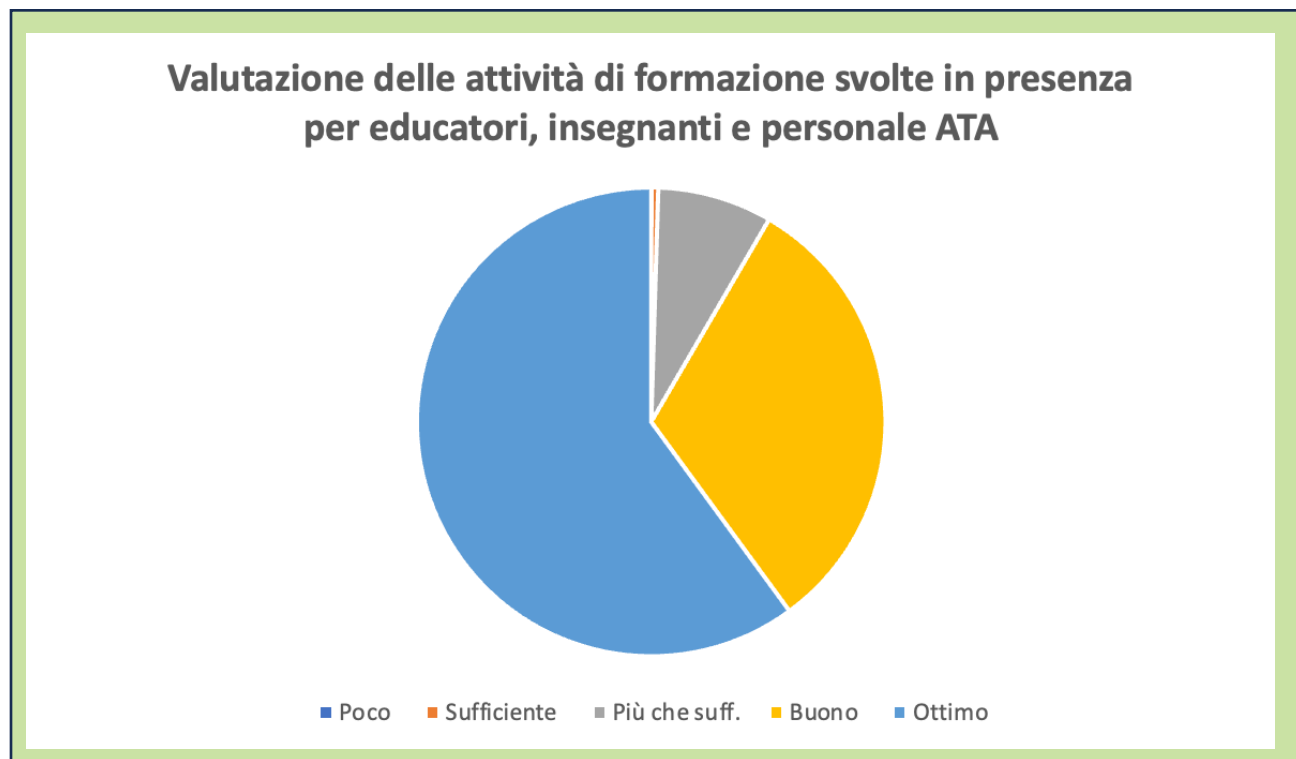


Tabella 5. Valutazione delle attività di formazione svolte in presenza per educatori, insegnanti e personale ATA

Valutazione attività di formazione in presenza per genitori

La tabella 6, mostrata nella pagina successiva, mostra i risultati della valutazione relativa alle attività di formazione in presenza svolte per genitori.

Il 69,95 % dei partecipanti alla rilevazione hanno espresso la valutazione di 5 su 5 (ottimo). Il 26,39 % hanno espresso una valutazione di 4 su 5 (buono), il 3,66 % ha espresso una valutazione di 3 su 5 (più che sufficiente). Nessun partecipante ha espresso una valutazione inferiore.



Tabella 6. Valutazione delle attività di formazione svolte in presenza per genitori

Complessivamente, il livello di gradimento verso le attività di formazione svolte sia in modalità online che in presenza e che hanno visto la partecipazione di educatori, insegnanti, personale ATA e genitori risulta molto alto. I risultati evidenziano come la maggior parte dei partecipanti abbia attribuito punteggi massimi alle attività formative proposte.

L'analisi dettagliata per tipologia di partecipanti mostra come anche tra educatori, insegnanti e personale ATA il gradimento sia rimasto molto elevato, con oltre il 62% che ha espresso il massimo punteggio e percentuali marginali di valutazioni sufficienti o insufficienti. Da sottolineare inoltre la risposta estremamente positiva da parte dei genitori, tra i quali quasi il 70% ha valutato le attività come ottime e nessuno ha espresso giudizi negativi. Questo dato risulta particolarmente significativo, poiché attesta la capacità delle proposte formative di coinvolgere attivamente tutte le componenti della comunità scolastica, favorendo un clima di fiducia e collaborazione tra scuola e famiglie.

Questi dati suggeriscono che il percorso formativo, progettato per rispondere alle esigenze delle diverse figure coinvolte, è stato non solo efficace dal punto di vista dei contenuti, ma anche capace di creare un ambiente favorevole all'apprendimento e alla collaborazione. Il coinvolgimento diretto di docenti universitari e formatori del territorio ha probabilmente contribuito ad elevare la qualità percepita delle attività, favorendo uno scambio costruttivo e arricchente per tutti i partecipanti. La presenza di professionisti qualificati ha permesso di coniugare teoria e pratica, offrendo un valore aggiunto e stimolando la partecipazione attiva durante i momenti formativi.

I risultati ottenuti costituiscono quindi una base solida per programmare future iniziative formative, confermando l'importanza di mantenere una proposta didattica diversificata e inclusiva, in grado di rispondere alle aspettative e ai bisogni di una comunità scolastica sempre più attenta e partecipe. In prospettiva, appare opportuno continuare a investire su percorsi che prevedano un coinvolgimento diretto delle diverse categorie di utenti, valorizzando sia le competenze interne sia le collaborazioni esterne, per garantire una crescita continua e condivisa all'interno del contesto educativo. In questo modo si potranno consolidare i risultati raggiunti e promuovere ulteriormente la qualità dell'offerta formativa, in linea con le migliori pratiche del settore.

I LABORATORI LUDICO – EDUCATIVI

Nel corso dell'Anno Scolastico 2024 - 2025, nell'ambito del Sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita sino a sei anni, sono stati realizzati i laboratori ludico – educativi. Questi laboratori sono stati realizzati dalle Associazioni del territorio con comprovata esperienza nella realizzazione di laboratori con bambini della fascia zero sei anni.

In particolare, durante il periodo di riferimento, sono stati realizzati 19 laboratori che hanno coinvolto complessivamente 424 bambini. Gli insegnanti che hanno partecipato ai laboratori e che hanno risposto alla rilevazione sono stati 47.

La tabella 7 mostra la valutazione globale relativa ai laboratori realizzati. In particolare, il 9,4 % ha espresso un giudizio di 4 su 5 (buono) relativamente alla qualità del laboratorio proposto mentre il 90,6 % ha espresso un giudizio di 5 su 5 (ottimo) relativamente al laboratorio proposto evidenziando un livello di gradimento molto alto.

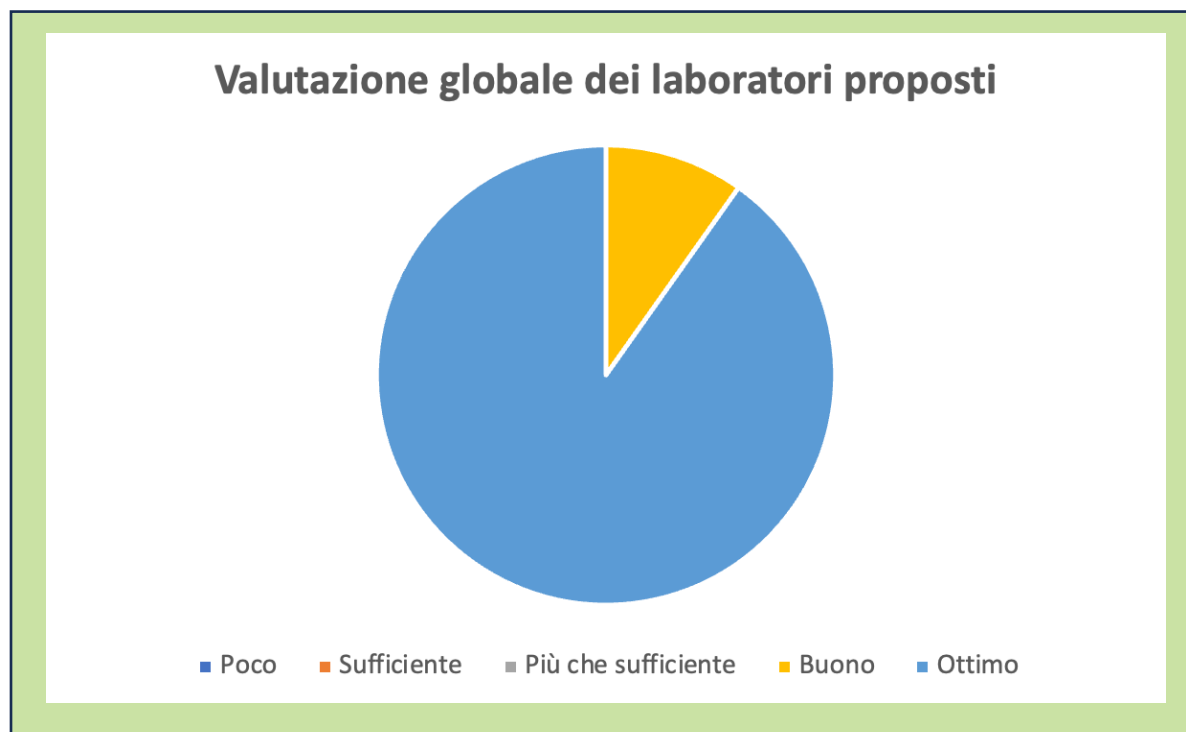


Tabella 7. Valutazione globale dei laboratori ludico – educativi proposti

La tabella 8 mostra la valutazione espressa da parte degli insegnanti sulla capacità degli esperti dei laboratori ludico – educativi di coinvolgere attivamente i bambini nelle attività proposte.

Anche in questo caso la valutazione risulta particolarmente elevata: il 15,5% ha espresso un giudizio di 4 su 5 (buono) relativamente alla qualità del laboratorio proposto mentre l'84,5 % ha espresso un giudizio di 5 su 5 (ottimo).

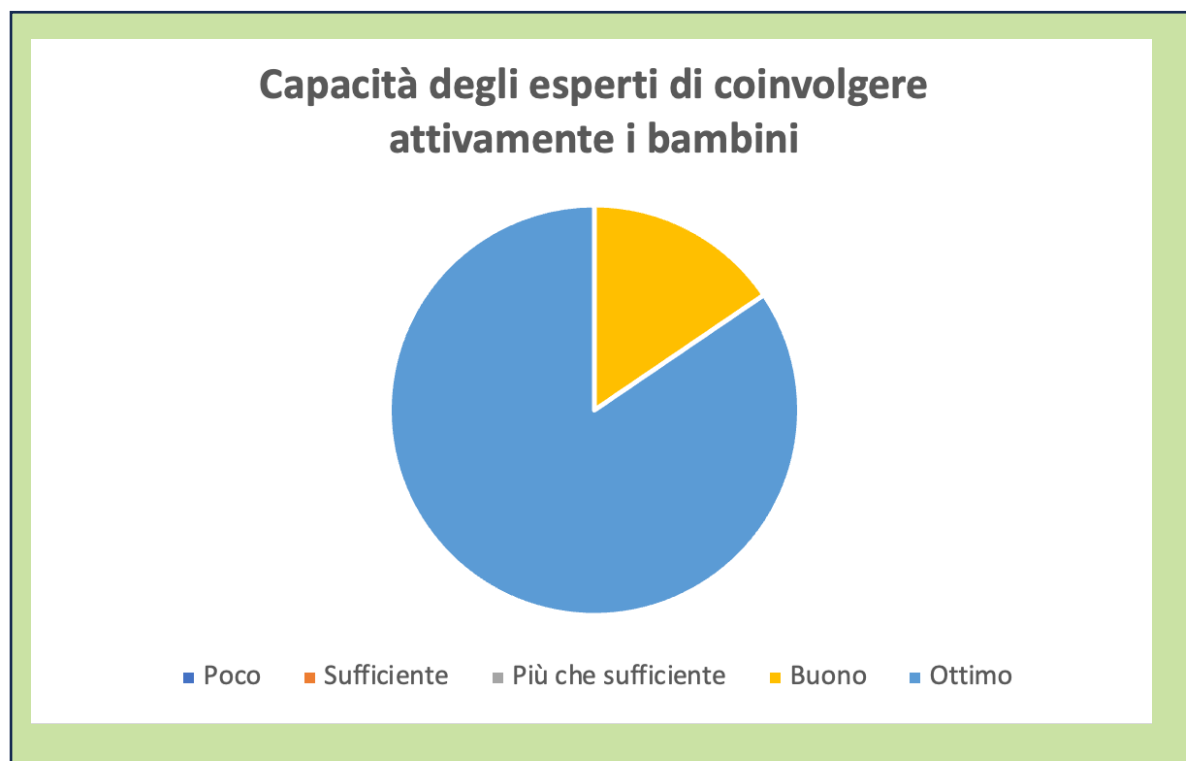


Tabella 8. Capacità degli esperti di coinvolgere attivamente i bambini nelle attività proposte

La tabella 9 mostra la valutazione espressa da parte degli insegnanti sulla capacità degli esperti dei laboratori ludico – educativi di favorire la collaborazione tra i bambini durante il laboratorio proposto. Il 6,7 % di coloro che hanno risposto ha espresso un giudizio di 3 su 5 (più che sufficiente), il 25,5 % ha espresso un giudizio di 4 su 5 (buono) mentre il 67,8 % ha espresso un giudizio di 5 su 5 (ottimo).

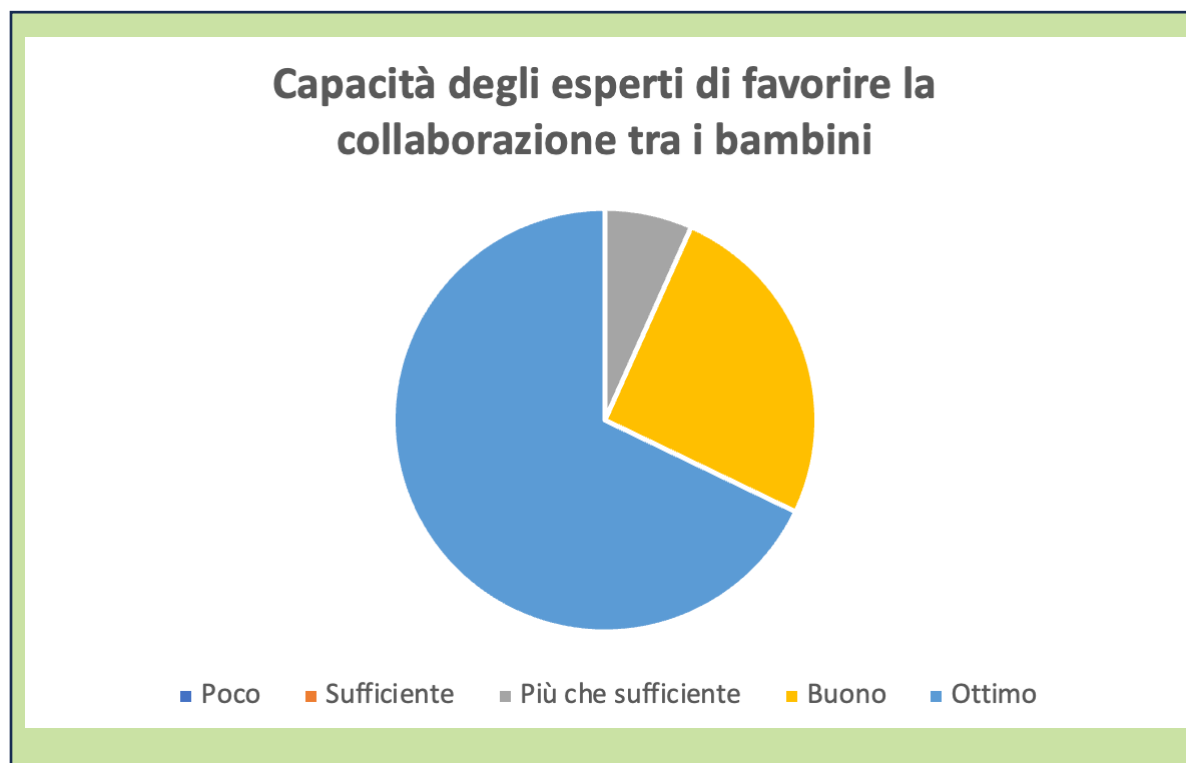


Tabella 9. Capacità degli esperti di favorire la collaborazione tra i bambini durante la realizzazione dei laboratori

In conclusione, i laboratori ludico-educativi realizzati nell'ambito del Sistema integrato di educazione e istruzione hanno riscosso un elevato livello di gradimento tra insegnanti e bambini, come dimostrano le percentuali di giudizio evidenziate nelle tabelle.

L'apprezzamento espresso non riguarda soltanto la qualità dei laboratori, ma evidenzia anche la capacità degli esperti di coinvolgere attivamente i bambini nelle attività proposte, stimolando la loro curiosità e partecipazione.

Particolarmente significativa è la capacità degli esperti di favorire la collaborazione tra i bambini, elemento fondamentale per la crescita relazionale e lo sviluppo di competenze sociali in questa fascia d'età. Tali risultati sottolineano come i laboratori ludico - educativi rappresentano un vero e proprio valore aggiunto per il territorio e per la comunità educativa.

LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO E POTENZIAMENTO IN CLASSE

Nel corso dell'Anno Scolastico 2024 - 2025, nell'ambito del progetto, sono state realizzate le attività di supporto e potenziamento dagli educatori professionali dell'equipe multidisciplinare.

In particolare, durante il periodo di riferimento, sono state realizzate 1686:00 ore di formazione e potenziamento in classe

La tabella 10 mostra il livello di gradimento globale espresso dagli insegnanti relativamente alle attività di supporto e potenziamento svolto. Il 21,4 % di coloro che hanno risposto ha espresso un giudizio di 3 su 5 (più che sufficiente), il 25,6 % ha espresso un giudizio di 4 su 5 (buono) mentre il 54 % ha espresso un giudizio di 5 su 5 (ottimo).

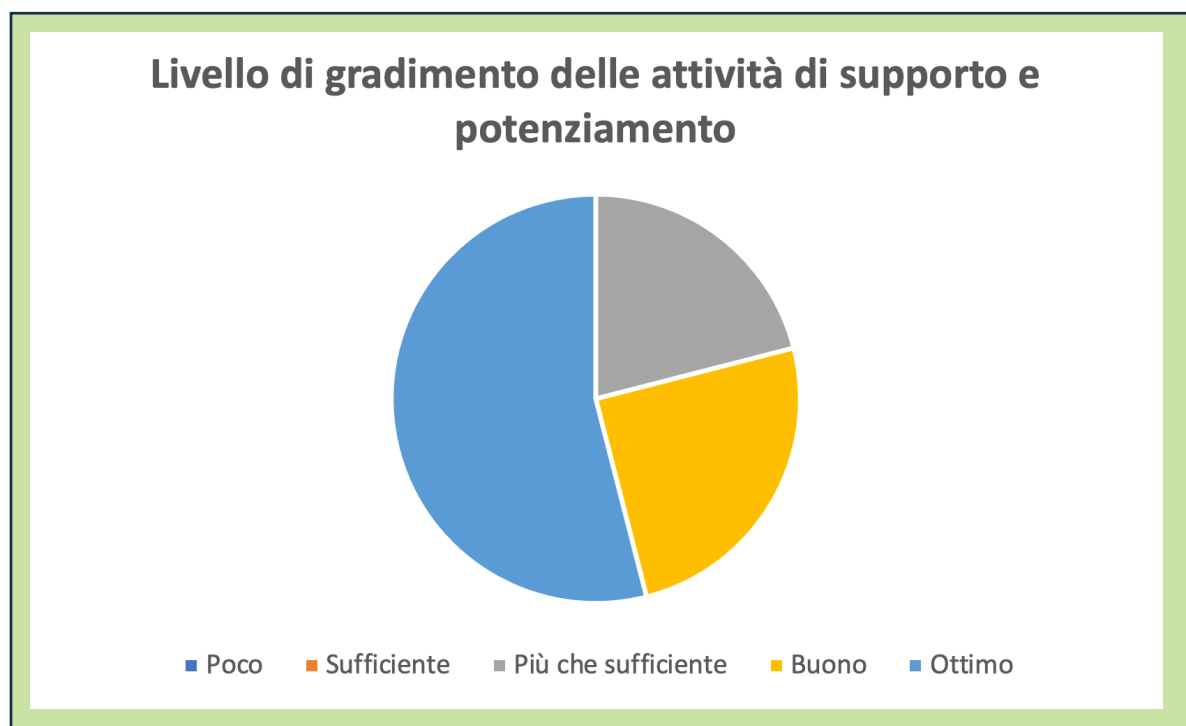


Tabella 10. Livello di gradimento delle attività di supporto e potenziamento proposto

Nella tabella 11 è indicata la percezione da parte degli insegnanti della capacità degli educatori di favorire il potenziamento cognitivo, relazionale ed emotivo negli alunni. In particolare, il 12% ha espresso un giudizio sufficiente, il 25 % ha espresso un giudizio più che sufficiente (3 su

5), il 18u 5 (più che sufficiente), il 18 % ha espresso un giudizio di 4 su 5 (buono) mentre il 45 % ha espresso un giudizio di 5 su 5 (ottimo). Nessun partecipante alla rilevazione ha espresso un giudizio negativo.

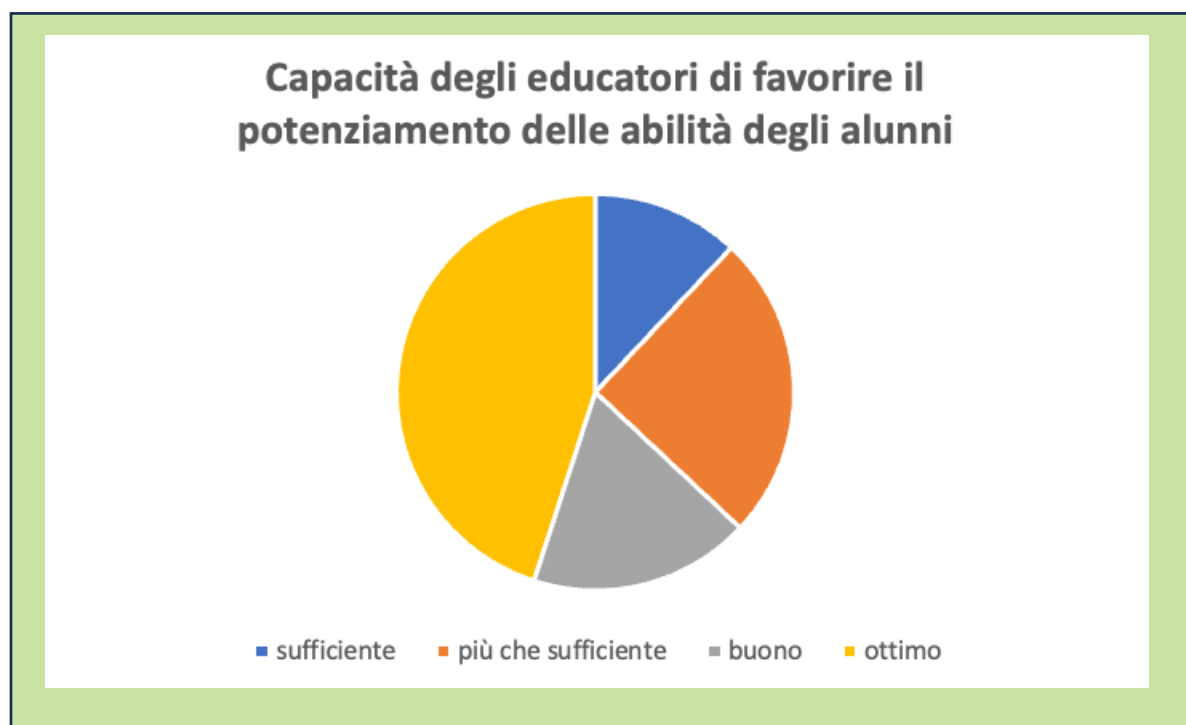


Tabella 11. Capacità degli educatori di favorire il potenziamento delle abilità degli alunni

Nella tabella 12, infine, è indicata la percezione da parte degli insegnanti della capacità degli educatori di fornire supporto sia cognitivo che emotivo agli alunni. In particolare, il 26% ha espresso un giudizio più sufficiente, il 44 % ha espresso un giudizio di 4 su 5 (buono) mentre il 30 % ha espresso un giudizio di 5 su 5 (ottimo). Nessun partecipante alla rilevazione ha espresso un giudizio negativo.

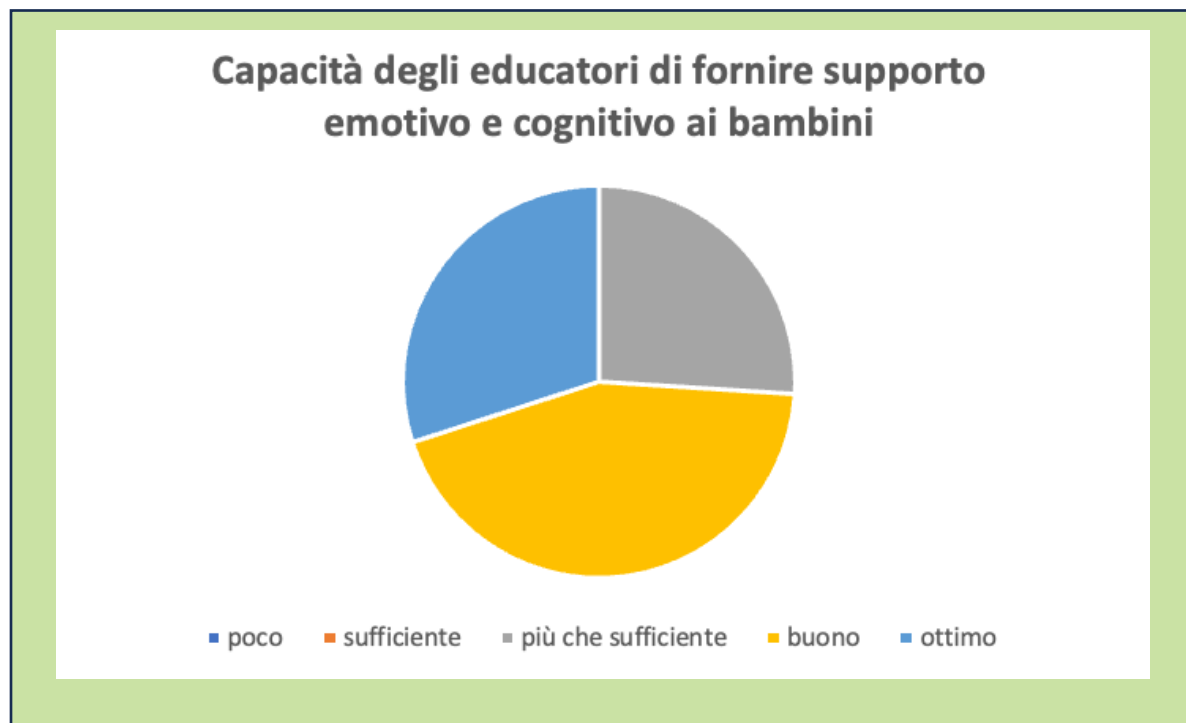


Tabella 12. Capacità degli educatori di fornire supporto emotivo e cognitivo ai bambini

In conclusione, le rilevazioni effettuate sulle attività di supporto e potenziamento in classe evidenziano chiaramente l'impatto positivo e l'efficacia degli interventi realizzati dagli educatori professionali. L'alto livello di gradimento espresso dagli insegnanti, con una netta prevalenza di giudizi "buoni" e "ottimi", conferma come tali attività rappresentino un importante strumento per il miglioramento delle competenze cognitive, relazionali ed emotive degli alunni. Inoltre, l'assenza di valutazioni negative suggerisce che il percorso intrapreso risponde in modo adeguato ai bisogni della comunità scolastica, ponendo solide basi per ulteriori sviluppi futuri. Questi risultati sottolineano l'importanza di proseguire e potenziare ulteriormente tali iniziative, affinché possano continuare a rappresentare un valore aggiunto per la crescita dei bambini e il benessere dell'intera scuola.

CONCLUSIONI

Le attività di monitoraggio e valutazione all'interno del progetto del Sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita sino a sei anni, CPT Gallura – Gestione Associata, rappresentano un'azione fondamentale del progetto. La customer satisfaction qui presentata è riferita alle tre attività in corso di attuazione: (1) attività di formazione; (2) realizzazione di laboratori ludico-educativi; (3) attività di supporto e potenziamento in classe. Essa mette in luce un quadro estremamente positivo sia relativamente al riscontro di genitori, educatori, insegnanti e personale ATA, sia in relazione al coinvolgimento degli alunni. Come evidenziato dal monitoraggio, la formazione permette di consolidare competenze e conoscenze, mentre i laboratori ludico-educativi sono efficaci nel favorire la partecipazione attiva e il benessere relazionale degli studenti, valorizzando l'apprendimento attraverso il gioco e la creatività. Le attività di supporto e potenziamento, infine, rappresentano un efficace strumento per sostenere la crescita cognitiva ed emotiva, come evidenziato dall'assenza di giudizi negativi e dalla prevalenza di valutazioni "buone" e "ottime".

Nel complesso, i risultati ottenuti testimoniano l'importanza di mantenere e rafforzare un approccio multidisciplinare che integri formazione, esperienze laboratoriali e interventi mirati di supporto. Queste iniziative rappresentano non solo una risposta concreta ai bisogni della comunità scolastica, ma anche un investimento prezioso per il futuro dei bambini e il clima educativo della scuola.

Un ulteriore elemento di rilievo emerso dal monitoraggio è la totale assenza di valutazioni negative da parte degli stakeholders, così come l'ampia maggioranza di giudizi "buoni" e "ottimi", che conferma la qualità dell'intervento e la sua capacità di rispondere alle esigenze sia degli alunni che del personale scolastico. Questo dato non solo sottolinea l'efficacia delle strategie adottate, ma suggerisce anche che il percorso intrapreso sia pienamente in linea con le aspettative della comunità educativa, ponendo solide basi per ulteriori miglioramenti e innovazioni future.

In particolare, l'alto numero di ore dedicate alla formazione e al potenziamento, riflette un impegno costante verso gli stakeholders e il benessere degli alunni. L'attenzione al potenziamento delle competenze cognitive, relazionali ed emotive non solo favorisce lo sviluppo armonico dei bambini, ma contribuisce anche a creare un ambiente scolastico sereno e inclusivo, in cui ognuno

può sentirsi valorizzato e supportato. Investire nella formazione, nella cura delle relazioni e nel sostegno personalizzato significa, in ultima analisi, investire nel futuro della società.

