



Supporto Specialistico
agli alunni con disabilità
SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO

SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO

CUSTOMER SATISFACTION



Servizio di supporto specialistico agli alunni con disabilità nelle scuole primarie e secondarie di I grado (febbraio - dicembre 2025)

CUSTOMER SATISFACTION

Introduzione

La customer satisfaction rappresenta uno strumento fondamentale per garantire la qualità e l'efficacia del servizio di supporto specialistico rivolto agli alunni con disabilità nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado. Attraverso la raccolta sistematica delle opinioni di insegnanti, educatori e figure coinvolte nel processo educativo, è possibile individuare punti di forza e criticità, migliorando così l'organizzazione, la personalizzazione e l'impatto degli interventi. Essa rappresenta inoltre un fondamentale strumento per orientare le scelte future, favorendo l'inclusione scolastica e promuovendo un clima educativo positivo e partecipativo.

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti è essenziale per rispondere in modo efficace ai bisogni in evoluzione degli alunni e delle loro famiglie. Solo attraverso un costante monitoraggio e una valutazione periodica delle attività svolte è possibile mettere in atto strategie di aggiornamento e innovazione. In questo contesto, la customer satisfaction permette di orientare l'azione educativa verso standard sempre più elevati, valorizzando le buone pratiche e correggendo tempestivamente eventuali criticità emerse.

Investire nel miglioramento della qualità dei servizi non significa soltanto garantire il rispetto delle normative vigenti, ma anche costruire un ambiente scolastico realmente inclusivo e capace di accogliere le diversità come risorsa. L'ascolto attivo delle opinioni e dei suggerimenti di chi vive quotidianamente la scuola – docenti, educatori, studenti e famiglie – permette di costruire un percorso condiviso di crescita e di sviluppo, in cui ogni voce contribuisce a rendere il servizio più efficace, efficiente e aderente alle reali esigenze della comunità scolastica.

In ultima analisi, il miglioramento continuo rappresenta una vera e propria filosofia gestionale, che si traduce in un impegno costante alla ricerca dell'eccellenza e alla promozione di una cultura della qualità. Solo attraverso l'aggiornamento, la formazione e il confronto costante è possibile garantire un servizio di supporto specialistico all'altezza delle sfide educative contemporanee.

Nel periodo compreso tra febbraio e dicembre 2025, nell'ambito del Servizio di supporto specialistico agli alunni con disabilità nelle scuole dell'infanzia, 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 rilevazione 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 rilevazione insegnanti curricolari, insegnanti di sostegno, educatori in servizio presso le varie scuole.

Il campione coinvolto e il periodo di riferimento

La customer qui presentata è relativa all'anno solare 2025. Complessivamente, hanno risposto al questionario un totale di 85 docenti. Di questi, il 63,5% sono insegnanti curricolari (54 docenti) e il 35,3 % sono insegnanti di sostegno (30 docenti). Uno risulta essere un educatore o pedagista. La tabella 1 mostra la composizione del campione.

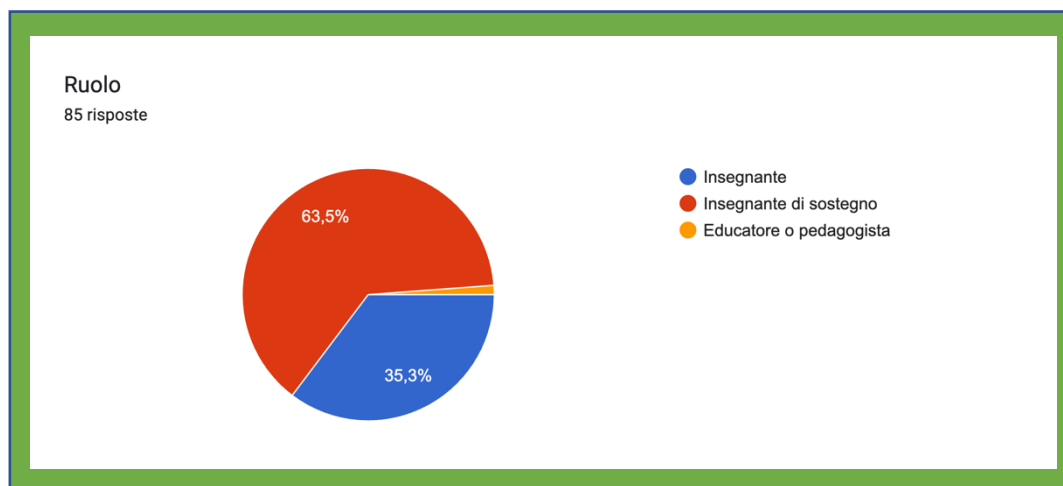


Tabella 1. Ruolo professionale degli stakeholders che hanno risposto alla Customer Satisfaction

La tabella 2 mostra l'Istituto di appartenenza degli insegnanti che hanno risposto alla Customer Satisfaction. In particolare, il 48,2 % del campione è rappresentato da insegnanti della Scuola Secondaria di I grado A. Diaz, il 20,0 % è rappresentato da insegnanti dell'Istituto Comprensivo di Olbia, il 14,1% è rappresentato da insegnanti della Scuola Secondaria di I Grado E. Pais. Il 7,1% è rappresentato da insegnanti del III Circolo Didattico, il 4,7% è rappresentato da insegnanti del I Circolo Didattico e il 5,9% è rappresentato da insegnanti del IV Circolo Didattico. Non risultano risposte pervenute dagli insegnanti dell'Istituto Comprensivo Loiri Porto San Paolo.

Istituto o Circolo di appartenenza (o scuola frequentata dal proprio figlio/a)

85 risposte

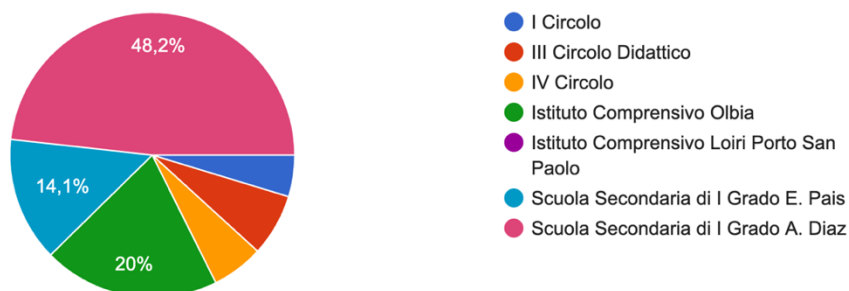


Tabella 2. Istituto di appartenenza dei docenti partecipanti alla customer satisfaction

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 3 mostra i risultati relativi all'item: Gli educatori "partecipano attivamente al miglioramento dell'inclusione nel contesto classe degli alunni seguiti". In particolare, il 61,2 % ha espresso il gradimento massimo 5 su 5), il 23,5 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5. Complessivamente, l'84,7% degli insegnanti ha espresso un giudizio molto positivo. Il 9,4% ha espresso un livello di gradimento sufficiente. Il 4,7% ritiene che gli educatori abbiano partecipato poco al miglioramento dell'inclusione degli alunni seguiti nel contesto classe.

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

85 risposte

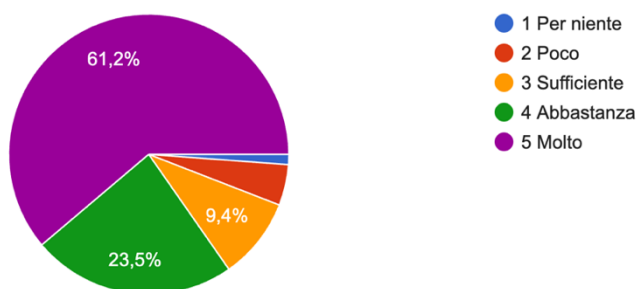


Tabella 3. Partecipazione degli educatori all'inclusione nel contesto classe degli alunni disabili

La tabella 4 mostra i risultati relativi all'item: Gli educatori "collaborano 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 57,6 % ha espresso il gradimento massimo (5 su 5), il 28,2 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5. Complessivamente, quindi, l'85,8 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Il 9,4 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente). Il 4,7% degli insegnanti coinvolti nella rilevazione hanno espresso una valutazione di 2 su 5 (poco).

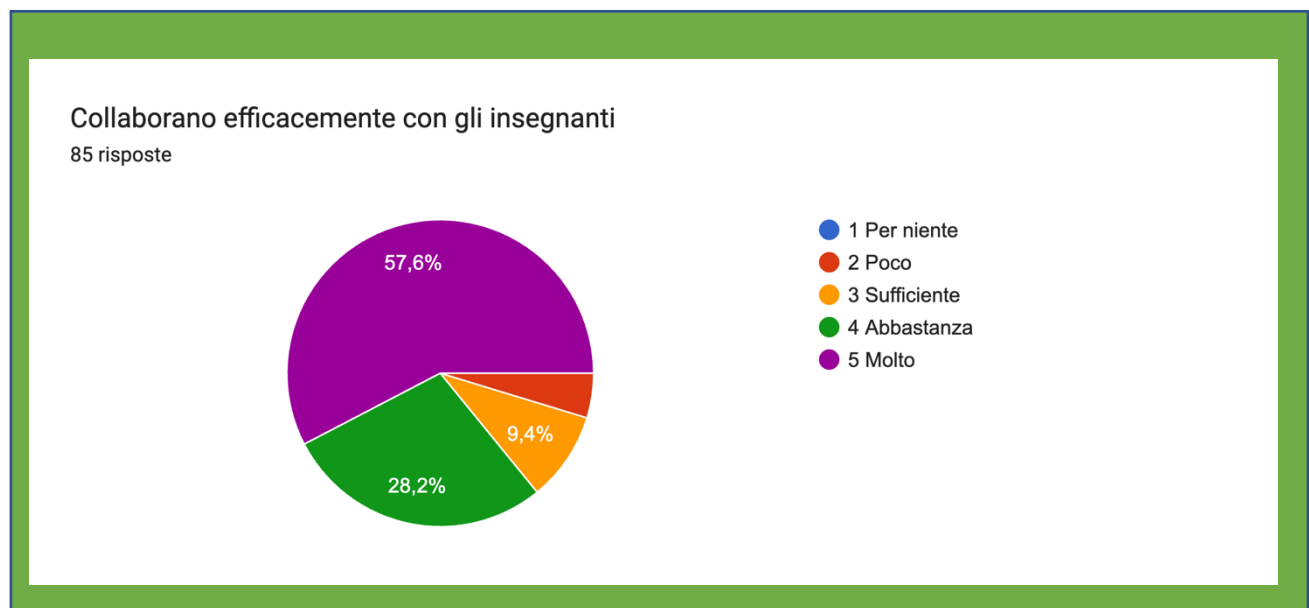


Tabella 4. Livello di collaborazione efficace degli educatori con gli insegnanti

La tabella 5, presentata nella pagina successiva, mostra i risultati relativi all'item: "Gli educatori partecipano attivamente al miglioramento del comportamento degli alunni seguiti". In particolare, il 55,3 % ha espresso il gradimento massimo (5 su 5), il 27,1 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5. Complessivamente, quindi, l'82,4 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Il 12,9% ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente). Il 2,4% degli insegnanti coinvolti nella rilevazione hanno espresso una valutazione di 2 su 5 (poco). Il restante 2,4% degli insegnanti coinvolti nella rilevazione ha espresso una valutazione di 1 su 5 (per nulla).

Partecipano attivamente al miglioramento del comportamento degli alunni seguiti

85 risposte

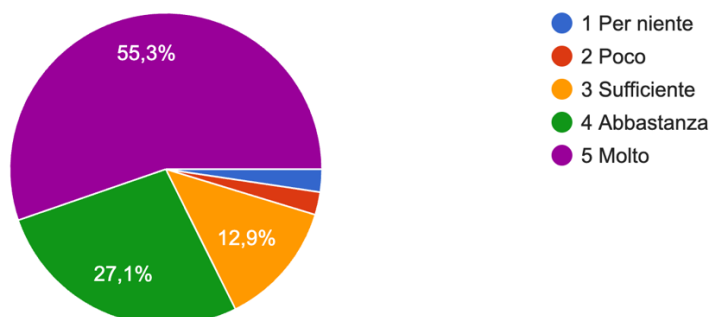


Tabella 5. Partecipazione degli educatori al miglioramento del rendimento scolastico degli alunni

La tabella 6 mostra i risultati relativi all'item: Gli educatori "favoriscono 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.

Favoriscono il coinvolgimento attivo dei bambini e dei ragazzi durante la lezione

85 risposte

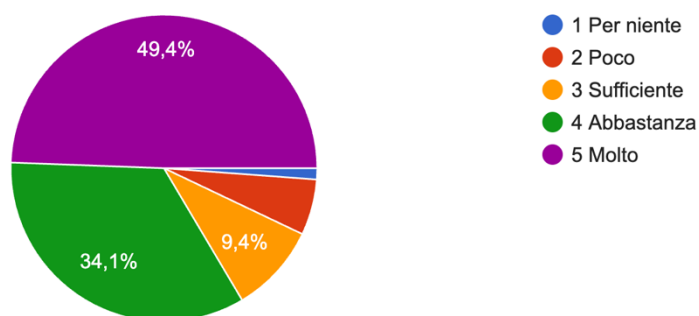


Tabella 6. Ruolo degli educatori nel favorire il coinvolgimento attivo degli alunni durante la lezione

In particolare, il 49,4 % ha espresso il gradimento massimo (5 su 5), il 34,1 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5. Complessivamente, quindi, l'83,5 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Il 9,4% ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente). Il 5,9% degli insegnanti coinvolti nella rilevazione hanno espresso una valutazione di 2 su 5 (poco) relativamente all'item considerato.

La tabella 7 mostra i risultati relativi all'item: Gli educatori "offrono spunti di analisi metacognitiva, permettendo una riflessione sugli stili educativi, relazionali e comunicativi utilizzati. In particolare, l'item riguarda il fatto che gli educatori contribuiscono anche a stimolare una riflessione più profonda tra gli insegnanti (e potenzialmente anche tra gli stessi alunni) sugli stili educativi, sulle modalità di relazione e sui modi di comunicare utilizzati in classe. Questo tipo di riflessione è utile perché permette di migliorare la qualità del lavoro educativo, favorendo adattamenti e strategie più efficaci, sia nell'interazione con gli alunni che nella collaborazione tra insegnanti e, eventualmente, anche con i genitori. In particolare, il 47,1 % ha espresso il gradimento massimo (5 su 5), il 28,2 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5. Complessivamente, quindi, il 75,3 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Il 16,5 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente). Il 5,9% degli insegnanti coinvolti nella rilevazione hanno espresso una valutazione di 2 su 5 (poco) relativamente all'item considerato.

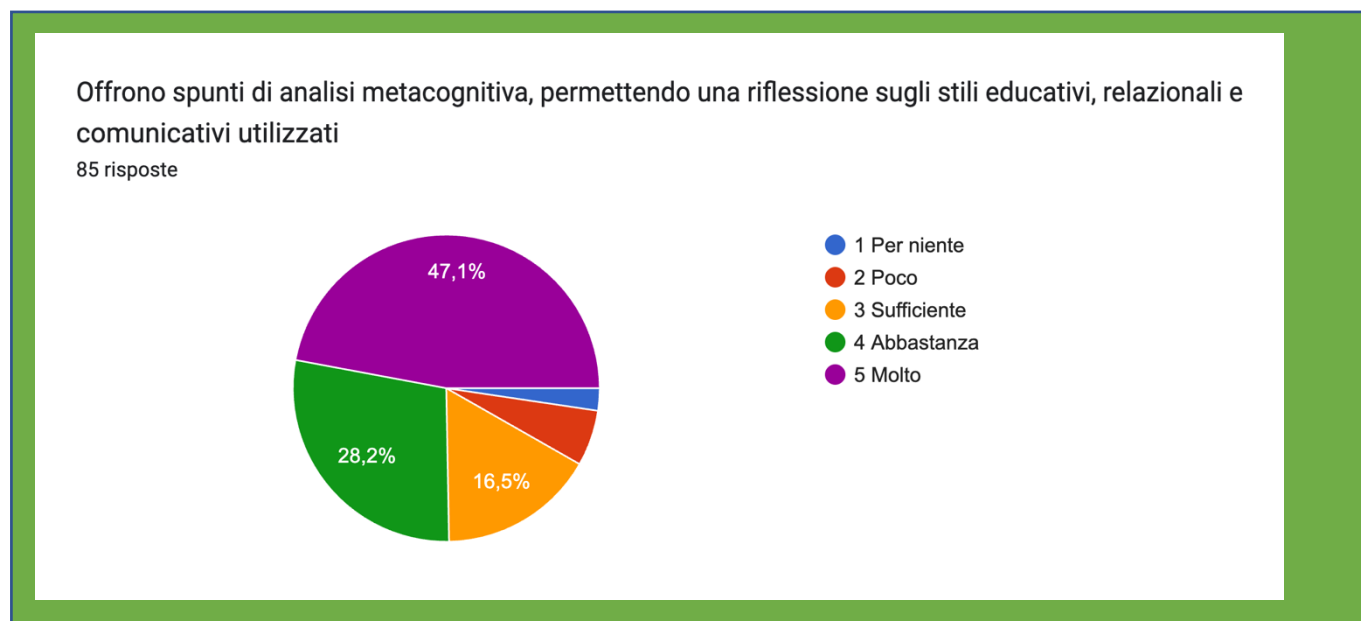


Tabella 7. Ruolo degli educatori nel fornire spunti di analisi metacognitiva

La tabella 8 mostra i risultati relativi all'item: Gli educatori "sono utili per favorire un miglioramento della relazione educativa con i bambini e i ragazzi". L'item si riferisce al ruolo di facilitatore delle relazioni tra alunni e insegnanti degli educatori. In particolare, il ruolo dell'educatore può essere utile nel gestire eventuali incomprensioni tra insegnanti ed alunni, promuovendo la comprensione reciproca. Il 52,9 % ha espresso il gradimento massimo (5 su 5), il 25,9 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5. Complessivamente, quindi, il 78,8 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. L'11,8 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente). L'8,2 % degli insegnanti coinvolti nella rilevazione hanno espresso una valutazione di 2 su 5 (poco) relativamente all'item considerato.

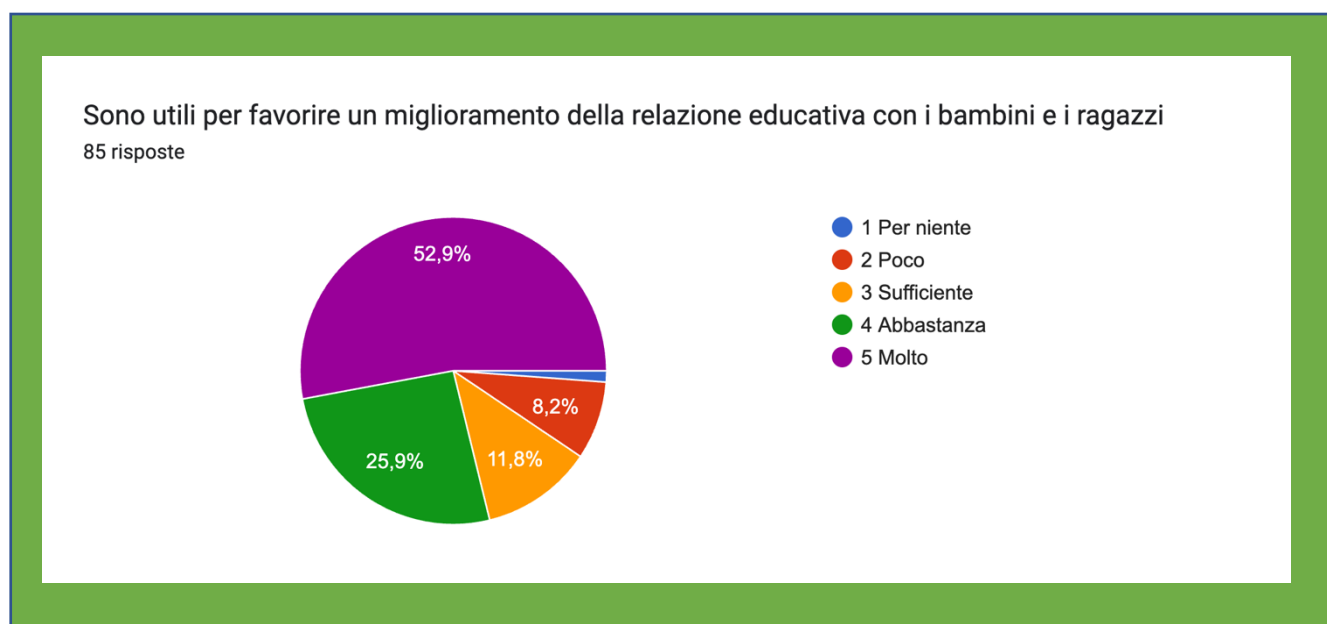


Tabella 8. Ruolo degli educatori nel fornire spunti di analisi metacognitiva

La tabella 9 mostra i risultati relativi all'item: Gli educatori "sono utili per favorire un miglioramento della relazione educativa tra genitori e insegnanti". Questo item riguarda il ruolo degli educatori come mediatori nel rafforzamento del rapporto tra famiglie e insegnanti. In particolare, la figura dell'educatore può essere preziosa nell'affrontare eventuali malintesi e favorire il dialogo e la comprensione reciproca tra le parti.

Il 37,6 % ha espresso il gradimento massimo (5 su 5), il 27,1 % ha assegnato un punteggio di 4 su 5. Complessivamente, quindi, il 64,7 % dei docenti ha espresso un giudizio molto positivo. Il 20 % ha assegnato un punteggio di 3 su 5 (sufficiente). Il 7,1% degli insegnanti coinvolti nella rilevazione hanno espresso una valutazione di 2 su 5 (poco) relativamente all'item considerato.

L'8,2 % invece ritiene che gli educatori non abbiano contribuito per niente al miglioramento della relazione tra genitori e insegnanti.

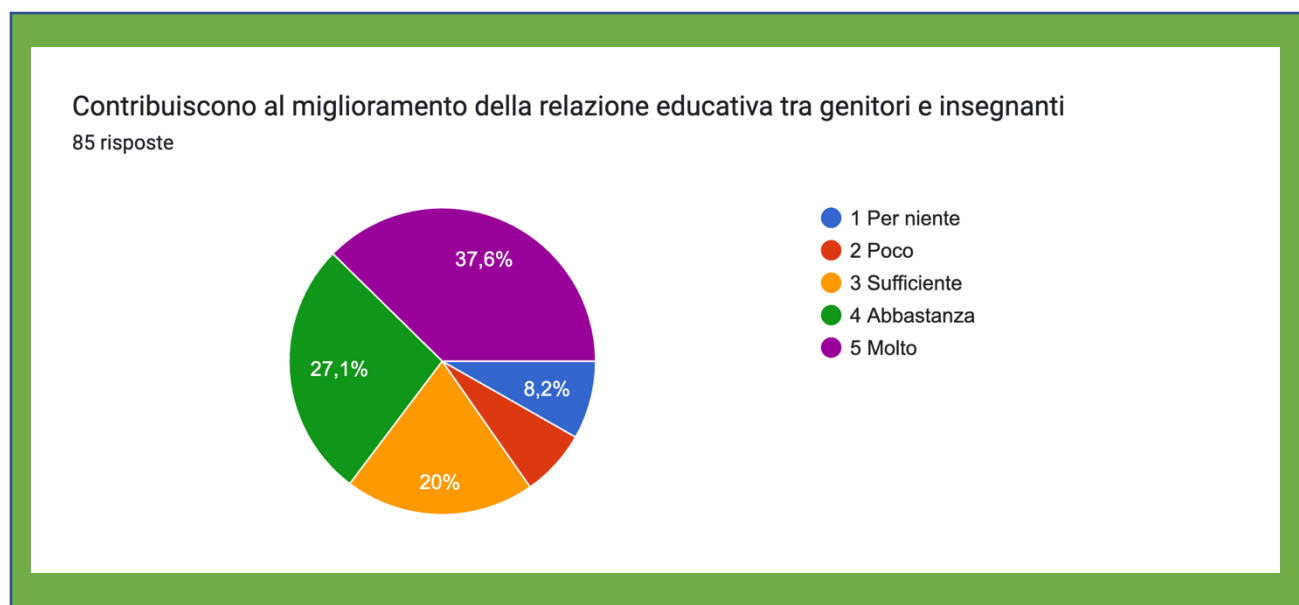


Tabella 9. Ruolo degli educatori nel fornire il miglioramento della relazione educativa tra genitori e insegnanti

Discussione e conclusioni

Dalla rilevazione effettuata si evidenzia come i docenti partecipanti abbiano espresso, relativamente al servizio svolto, un livello di soddisfazione molto positivo. Degli 85 docenti che hanno risposto, complessivamente, il 79,31 % 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. L'importanza del ruolo degli educatori è stata riconosciuta in tutti gli item proposti, evidenziando quanto gli insegnanti apprezzino il supporto specialistico fornito.

Il contributo degli educatori all'interno del contesto scolastico si rivela fondamentale per promuovere un ambiente inclusivo e stimolante, capace di valorizzare le potenzialità di ogni alunno e di rispondere alle diverse esigenze presenti nella classe. Grazie alla loro collaborazione con gli insegnanti, si sviluppano interventi mirati che sostengono sia il coinvolgimento attivo dei bambini e dei ragazzi durante le lezioni, sia il miglioramento delle competenze attentive, organizzative e metodologiche. Questo supporto si traduce, ad esempio, nell'adozione di strategie

personalizzate e nella cura dell'aspetto relazionale, elementi che contribuiscono significativamente al rendimento scolastico e al benessere individuale degli studenti.

Inoltre, gli educatori offrono preziosi spunti di analisi metacognitiva, incoraggiando una riflessione consapevole sugli stili educativi, relazionali e comunicativi adottati all'interno della classe. Tale approccio favorisce una maggiore consapevolezza tra gli insegnanti riguardo alle proprie pratiche e ai possibili adattamenti, migliorando così la qualità del lavoro educativo e la collaborazione tra le diverse figure coinvolte.

Pur riconoscendo l'importanza di questo ruolo, dai dati raccolti emerge che il contributo degli educatori viene percepito come meno determinante nel rafforzamento delle relazioni educative tra insegnanti, alunni e genitori, rispetto ad altri ambiti di intervento. Sebbene il loro apporto sia comunque apprezzato anche nella mediazione tra la scuola e le famiglie, le percentuali di gradimento risultano leggermente inferiori, suggerendo la necessità di ulteriori strategie per potenziare questo aspetto e favorire una comunicazione ancora più efficace e inclusiva tra tutte le parti coinvolte.

