



**CITTÀ DI TERAMO**  
AREA 1  
gestione integrata del sistema “comunità’ educante”

# **CUSTOMER SERVIZI SCOLASTICI**

## **ANNO SCOLASTICO 2023/2024**



INTRODUZIONE.....	3
Metodologia di raccolta dati.....	4
Destinatari della raccolta dati.....	4
Periodo di Rilevazione.....	4
Campione di Riferimento.....	4
SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA.....	6
<i>Il Questionario</i> .....	7
<i>Legenda</i> .....	7
<i>I Risultati</i> .....	8
SERVIZIO DI TRASPORTO ALUNNI.....	13
<i>Il Questionario</i> .....	14
<i>Legenda</i> .....	14
<i>I Risultati</i> .....	15
NIDI D'INFANZIA.....	18
<i>Il Questionario</i> .....	19
<i>Legenda</i> .....	19
<i>I Risultati</i> .....	20
Conclusioni.....	25



## INTRODUZIONE

Valutare la qualità dei servizi scolastici è un processo complesso che coinvolge molti attori, ognuno con responsabilità specifiche su diversi livelli. La rilevazione della qualità percepita dai diretti interessati rappresenta non solo un'opportunità di partecipazione democratica nella valutazione del servizio, ma anche uno strumento di analisi e riflessione per orientare azioni mirate di monitoraggio e miglioramento.

La qualità dei servizi è monitorata costantemente dall'Ufficio Pubblica Istruzione, tramite verifiche e sopralluoghi mirati. Ogni anno, inoltre, viene avviata un'indagine di soddisfazione per raccogliere e verificare il livello di gradimento dei servizi scolastici da parte degli utenti.

Durante l'utilizzo dei servizi, gli utenti hanno l'opportunità di verificare il rispetto degli standard di qualità stabiliti. Questi "standard" sono stati individuati per permettere ai cittadini di valutare la qualità delle prestazioni ricevute e garantire un'erogazione adeguata dei servizi scolastici.



## **Metodologia di raccolta dati**

Al fine di raccogliere e monitorare in modo sistematico le segnalazioni dei cittadini, stimolando una cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi, l'Ente ha reso disponibile sul proprio sito, nella sezione *Customer Satisfaction dei Servizi Scolastici*, un questionario di rilevazione della soddisfazione. Questo strumento consente agli utenti di esprimere il proprio gradimento sui servizi scolastici e di contribuire con osservazioni utili ad un miglioramento continuo. Le informazioni raccolte, infatti, permettono il monitoraggio costante della qualità dei servizi offerti e la pianificazione di interventi mirati.

## **Destinatari della raccolta dati**

Il questionario è stato rivolto ai genitori degli utenti dei servizi scolastici, in quanto interlocutori principali nel processo di valutazione della qualità percepita.

## **Periodo di Rilevazione**

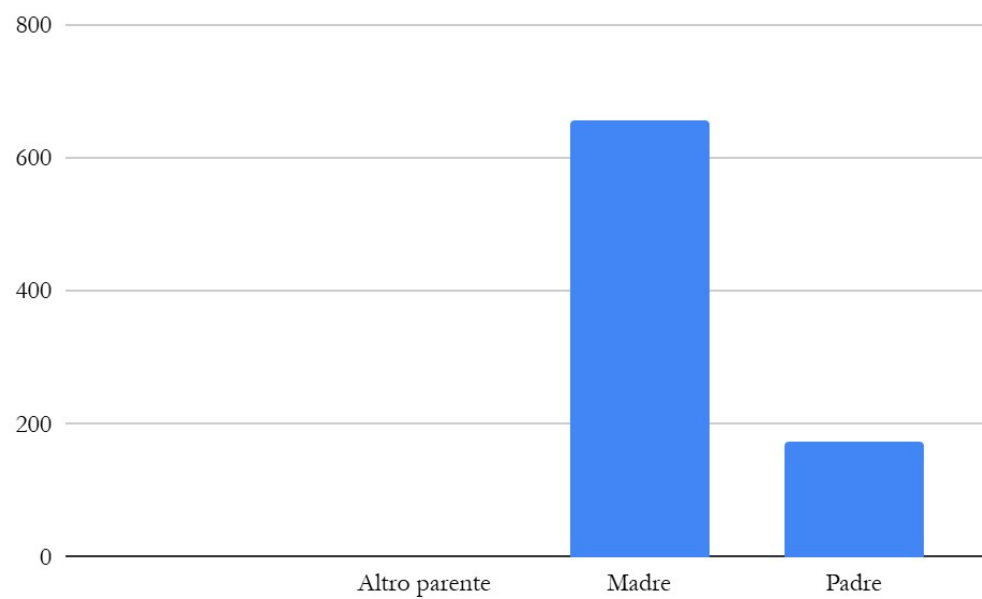
Settembre 2023 - Novembre 2024

## **Campione di Riferimento**

Alla rilevazione hanno partecipato complessivamente **829** genitori, fornendo un campione rappresentativo dell'utenza e contribuendo ad una valutazione accurata e attendibile dei diversi servizi scolastici.



Di seguito è riportato un grafico che illustra la distribuzione dei partecipanti suddivisi per genere:



## SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il Servizio di Ristorazione Scolastica, gestito tramite affidamento esterno, in seguito a una regolare procedura di gara, viene erogato nelle *scuole dell'infanzia*, nelle *scuole primarie* e nelle *scuole secondarie di primo grado* a tempo pieno, oltre che presso gli *asili nido comunali*. Nella maggior parte dei plessi scolastici, il servizio dispone di cucine situate in loco, garantendo la freschezza e la qualità dei pasti preparati. Per le sedi prive di cucina interna, i pasti vengono trasportati da un centro di cottura “di prossimità” di proprietà dell'Ente, assicurando così una distribuzione tempestiva e sicura.



## Il Questionario





- Si ritiene soddisfatto della QUALITA' degli alimenti e degli ingredienti utilizzati in questa mensa?
- Si ritiene soddisfatto della QUANTITA' delle pietanze servite?
- Si ritiene soddisfatto del gradimento delle pietanze servite a suo/a figlio/a?
- Si ritiene soddisfatto della varietà dei menù proposti?
- Si ritiene soddisfatto della pulizia e organizzazione dei locali della mensa?
- Suo figlio/a si ritiene soddisfatto per la disponibilità del personale addetto alla mensa?

### Valutazione del menù:

- Primi piatti
- Secondi piatti
- Contorni
- Frutta
- Dolci

- Ritiene che suo/a figlio/a mangi con piacere a scuola?
- E' soddisfatto di quanto sono personalizzati i menù rispetto alle esigenze o eventuali problemi specifici del bambino/a?
- Nel complesso è soddisfatto del servizio?

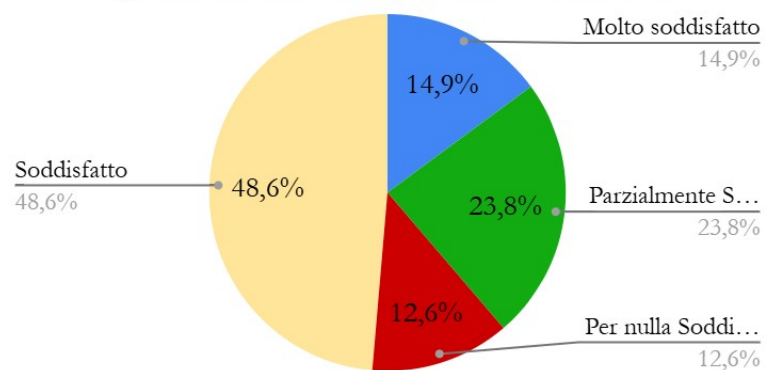
### Legenda

	Molto soddisfatto
	Parzialmente Soddisfatto
	Soddisfatto
	Per nulla Soddisfatto

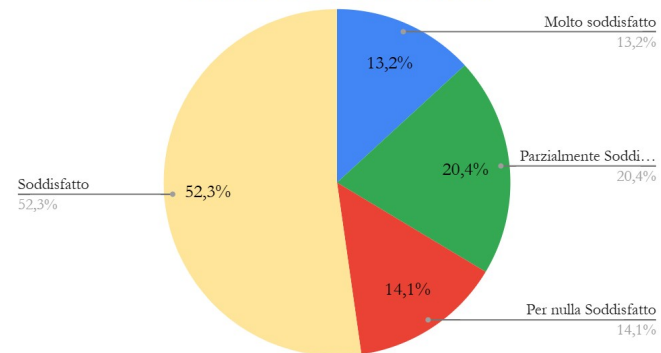


## *I Risultati*

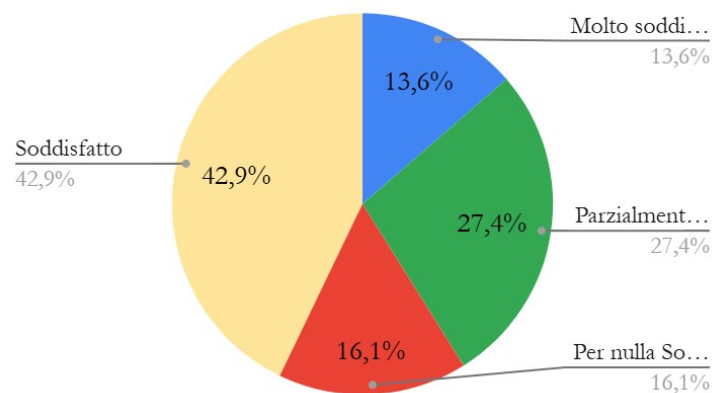
### QUALITÀ DEGLI ALIMENTI



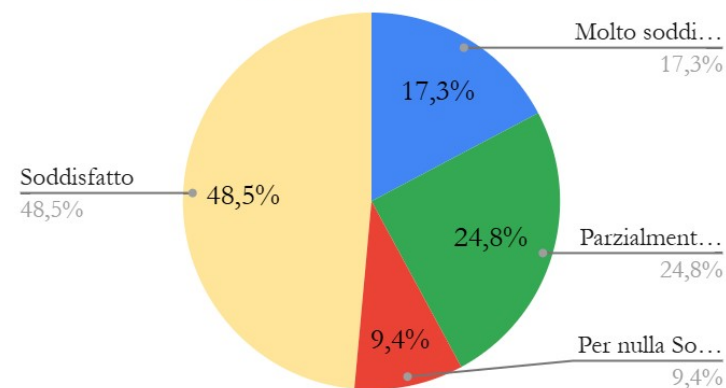
### QUANTITÀ DELLE PIETANZE SERVITE



### GRADIMENTO DELLE PIETANZE

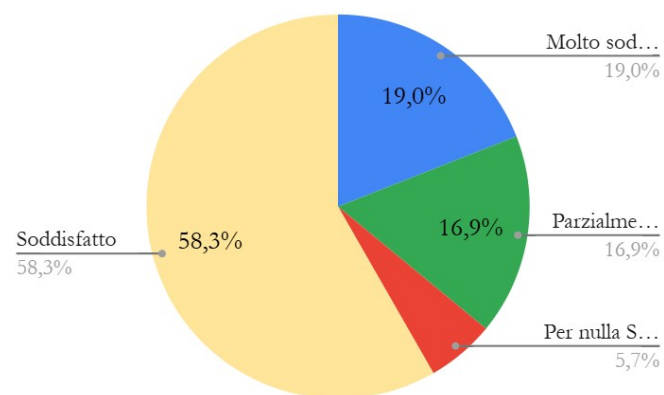


### VARIETÀ DEL MENU'

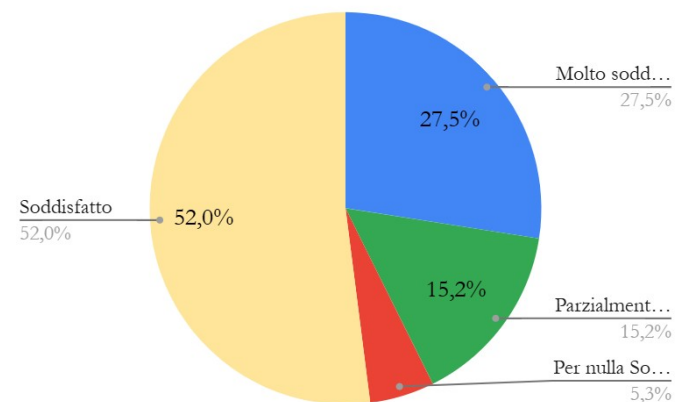




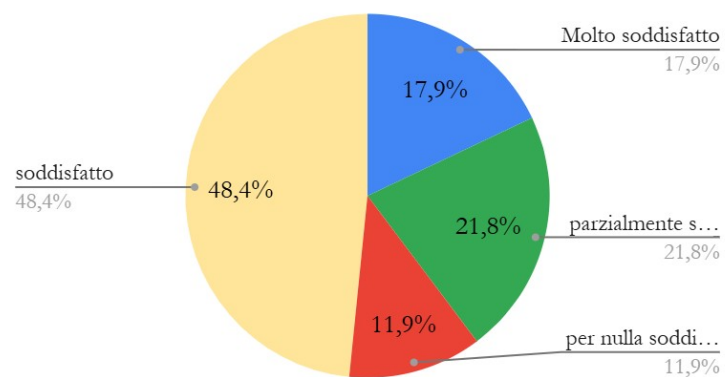
### PULIZIA DEI LOCALI MENSA



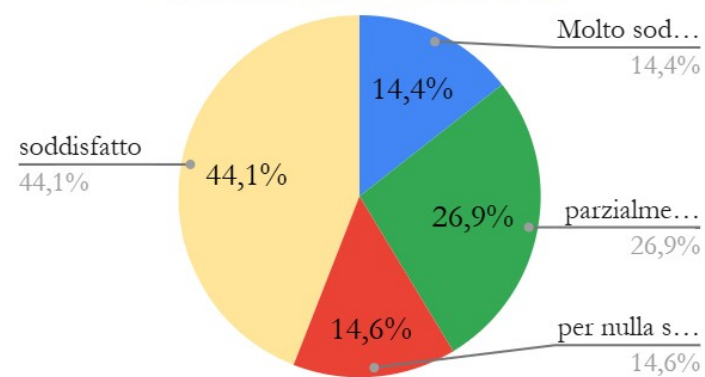
### DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE



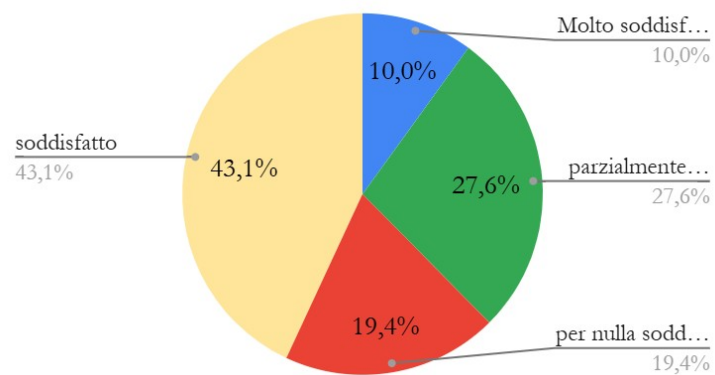
### PRIMI PIATTI



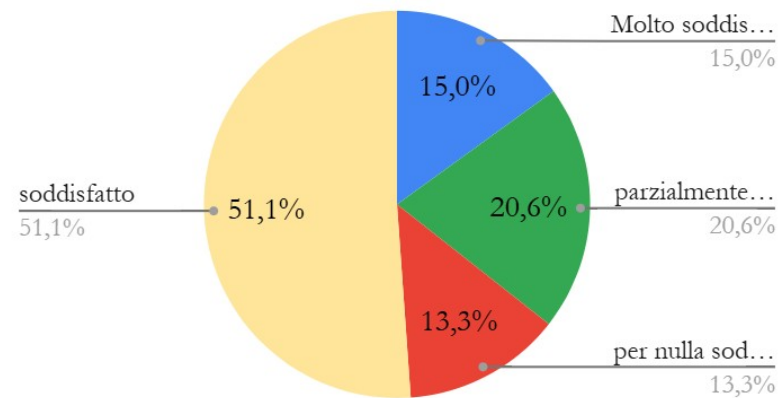
### SECONDI PIATTI



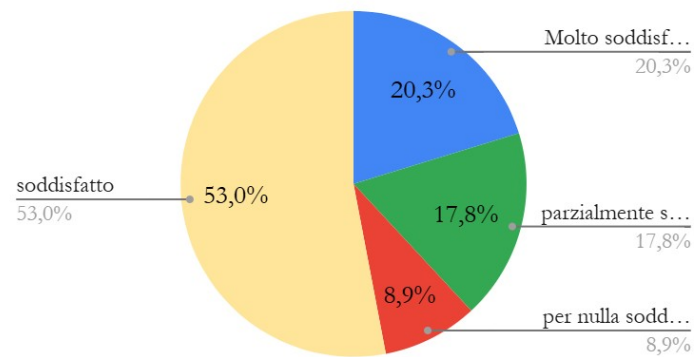
## CONTORNO



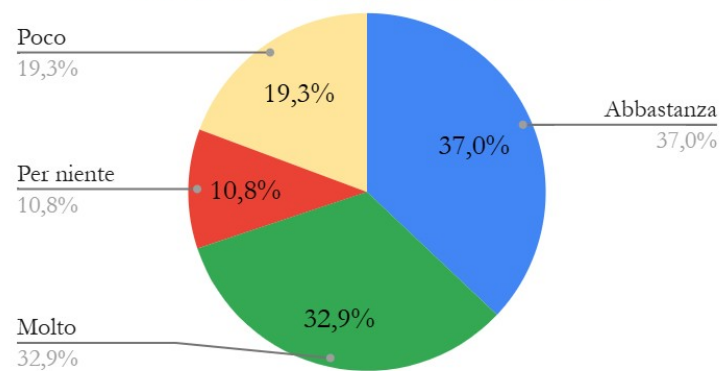
## FRUTTA



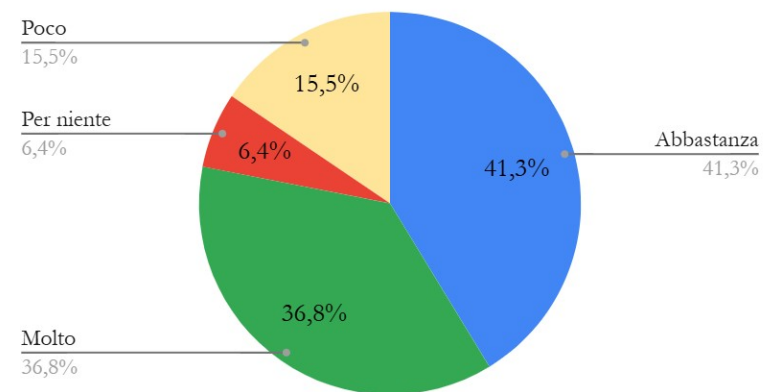
## DOLCE



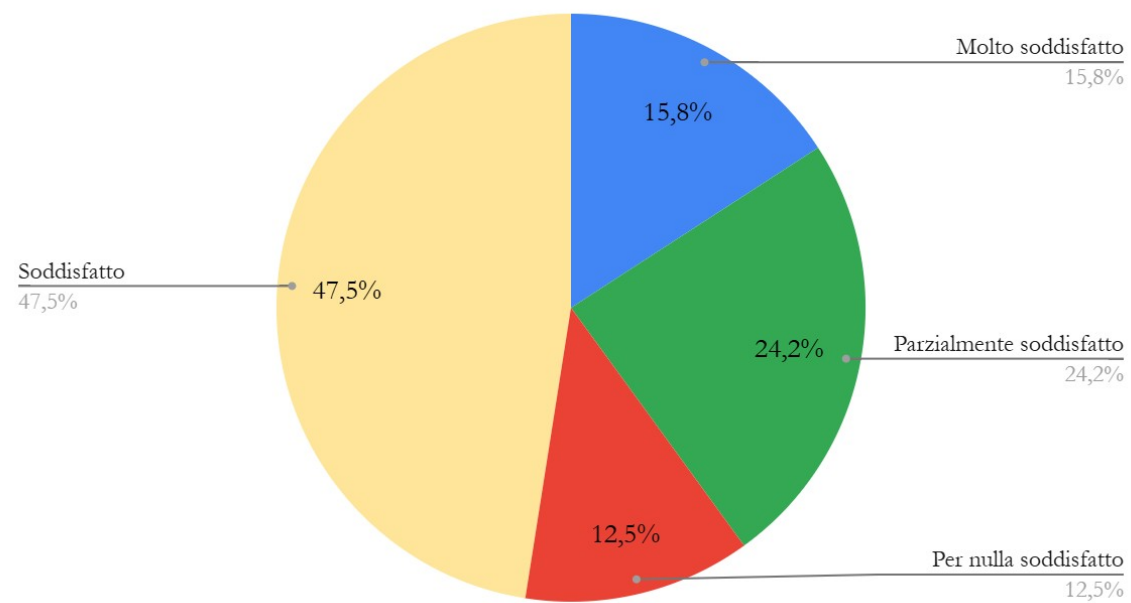
## MANGIA CON PIACERE



## PERSONALIZZAZIONE MENU'



## SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO



## SERVIZIO DI TRASPORTO ALUNNI

Il servizio trasporto alunni rientra tra i compiti attribuiti all'Ente per **rendere effettivo il diritto allo studio** e si rende pertanto necessario ed indispensabile per garantire la frequenza delle scuole soprattutto per i nuclei familiari che risiedono in zone distanti dai plessi scolastici o che, per motivazioni di carattere organizzativo/lavorativo, non riescono a raggiungere la scuola in autonomia.

L'Ente garantisce il servizio mediante un operatore economico affidatario, con la formula del noleggio con conducente, a seguito di regolare gara d'appalto aggiudicata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

L'Affidatario ha in gestione anche il **servizio trasporto alunni con disabilità** frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado ed, a seguito di accordo tra Regione Abruzzo ed Enti Locali, l'Ufficio Pubblica Istruzione continuerà a gestire, su delega dei servizi ex provinciali ai sensi della L.R. 78/78, anche il trasporto alunni con disabilità iscritti alle Scuole secondarie di II grado. Le modalità di erogazione del servizio sono previste in un apposito Regolamento.



## *Il Questionario*

- Numero di fermate
- Comfort e pulizia dei mezzi di Trasporto
- Puntualità delle corse
- Cortesia e disponibilità
- Attenzione alla salvaguardia degli alunni
- Cortesia e disponibilità
- Affidabilità ed attenzione alla salvaguardia degli alunni

- la documentazione informativa e la modulistica disponibile presso l'Ufficio Pubblica Istruzione
- Dovendo dare un giudizio complessivo, valuta positivamente il Servizio di Trasporto Scolastico

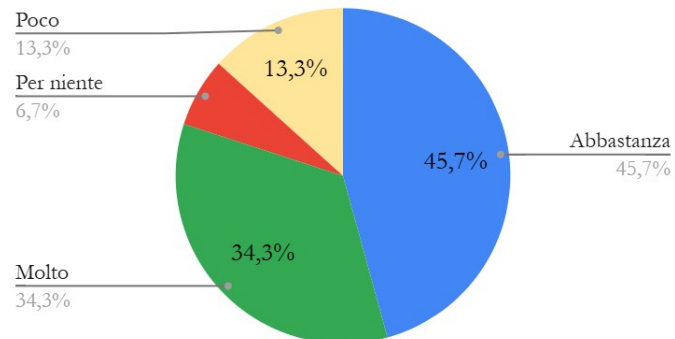
### *Legenda*

	Abbastanza
	Molto
	Poco
	Per niente

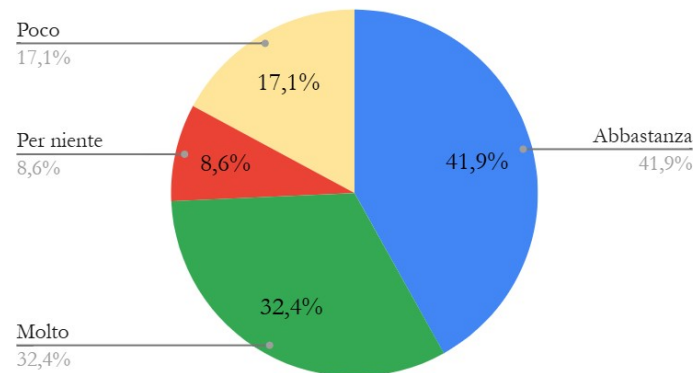


## *I Risultati*

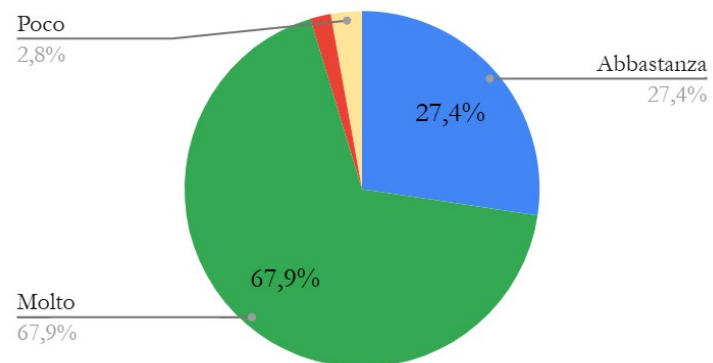
### NUMERO DELLE FERMATE



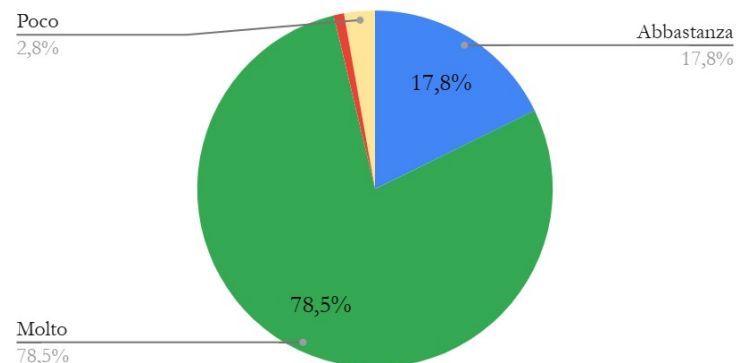
### COMFORT E PULIZIA DEI MEZZI DI TRASPORTO



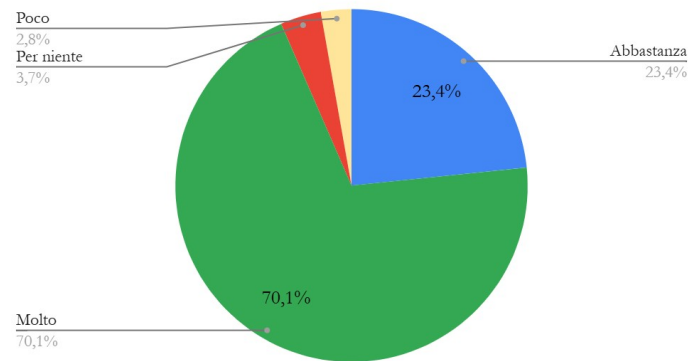
### PUNTUALITÀ DELLE CORSE



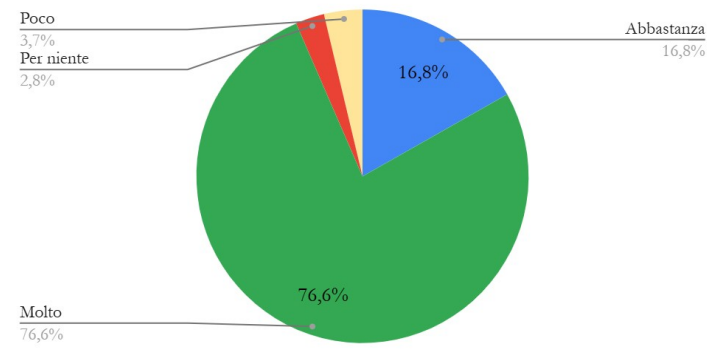
### CORTESIA E DISPONIBILITÀ



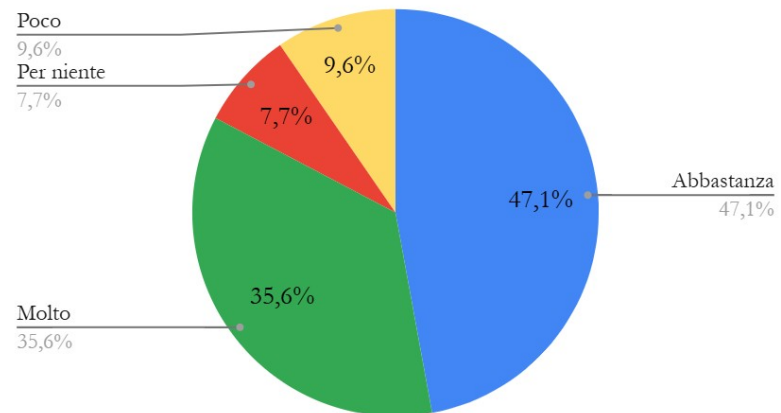
### ATTENZIONE E SALVAGUARDIA STUDENTI



### AFFIDABILITÀ E ATTENZIONE

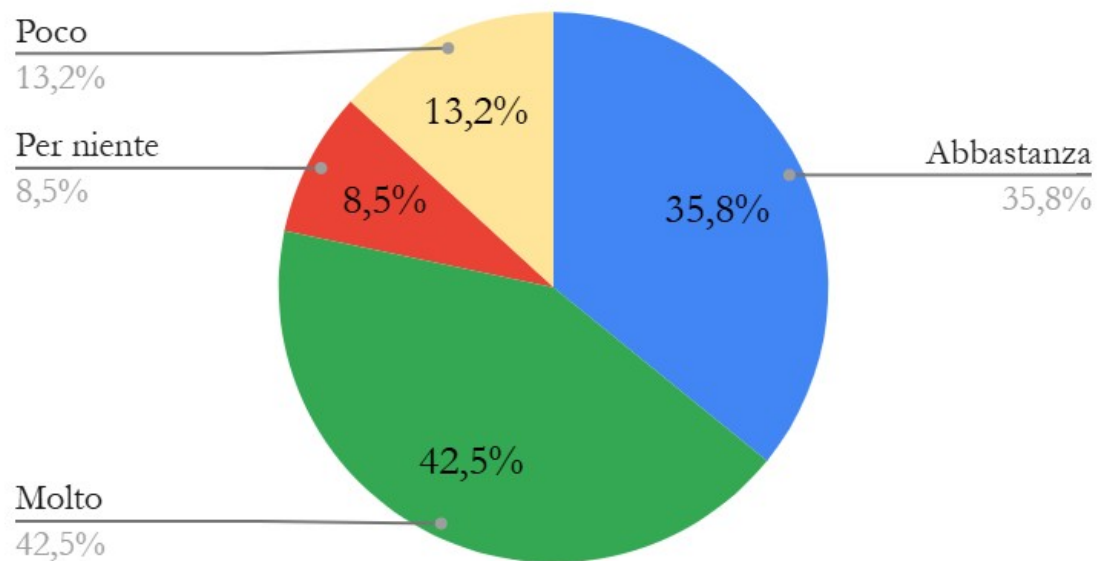


### DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA E MODULISTICA





## SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO



## NIDI D'INFANZIA

Il servizio di asilo nido è rivolto ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni d'età e ha la finalità di garantire un servizio sociale ed educativo di interesse pubblico, supportato da adeguati strumenti formativi di ordine culturale e relazionale, ponendosi in continuità con tutte le istituzioni coinvolte e con il territorio, integrando e supportando l'azione educativa della famiglia. Gli Asili Nido comunali di Teramo sono n° 5; sono strutture di proprietà comunale, dotate di aree verdi esterne, che soddisfano pienamente tutti gli standard regionali.

La capacità ricettiva delle strutture di 282 posti così ripartita:




- **Nido d'Infanzia "Coccinella"** (quartiere Piano Solare), n° posti **36**;
- **Nido d'Infanzia "Girasole"** (sito in Via Diaz), n° posti **54**;
- **Nido d'Infanzia "Pinocchio-Anna Ferrante"** (quartiere Gammarana), n° posti **54**;
- **Nido d'Infanzia "Accademia di Pollicino"** (quartiere Colleaterrato Basso), n° posti **78**;
- **Nido d'Infanzia "Gatto con gli stivali"** (frazione San Nicolò a Tordino), n° posti **60**.



## *Il Questionario*

- Orari di Servizio
  - Spaziosi
  - Sicuri
  - Ordinati
  - Puliti
  - Luminosi
  - Sicuri
  - Puliti
  - Attrezzati
  - Curati
- Ritenete soddisfacenti le informazioni ricevute sulla struttura e sull'organizzazione durante l'inserimento di vostro/a figlio/a?
  - Siete soddisfatti di come viene accolto il bambino al mattino?
  - Ritenete che le insegnanti siano disponibili ad ascoltare le vostre esigenze e a trovare soluzioni?
  - I momenti di incontro/riunione/confronto con le educatrici, sono a vostro parere adeguati e ben organizzati?
  - In riferimento alle attività didattiche, di gioco e di socializzazione proposte ai bambini, quanto ritenete di essere stati coinvolti?
- I materiali didattici utilizzati nelle attività dai bambini vi sembrano ben utilizzabili in quanto ben conservati ed in buono stato di manutenzione?
  - Complessivamente quanto siete soddisfatti del Servizio offerto dall'Asilo Nido Comunale?

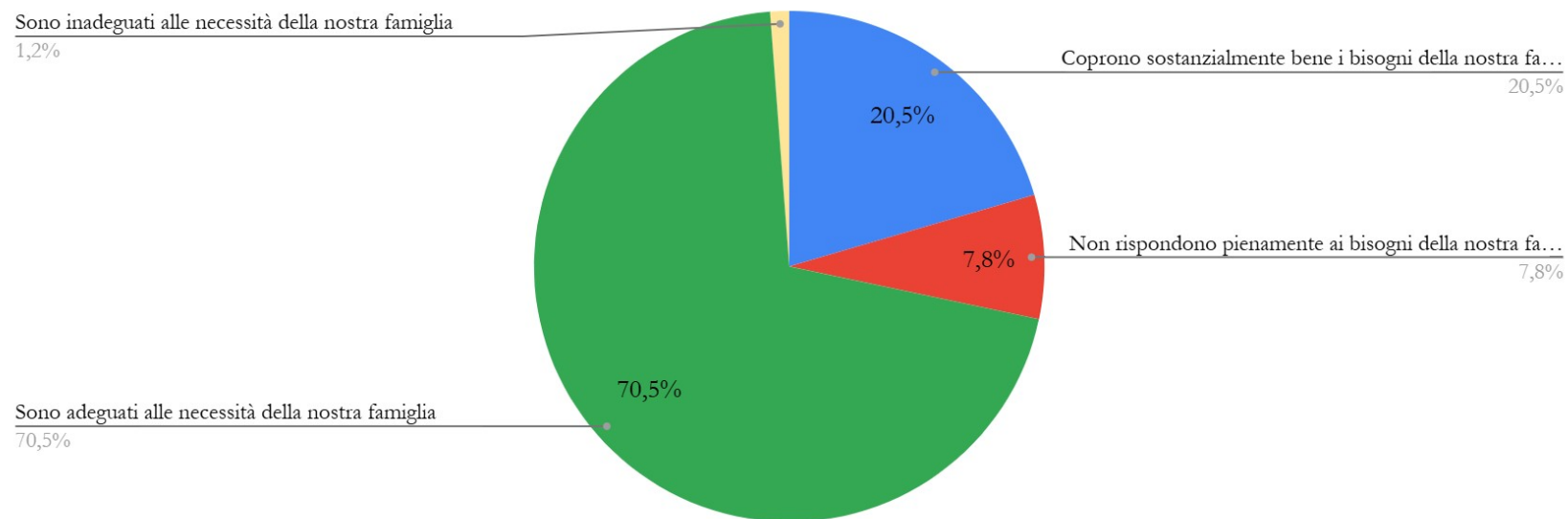
## *Legenda*

	Abbastanza
	Molto
	Poco
	Per niente

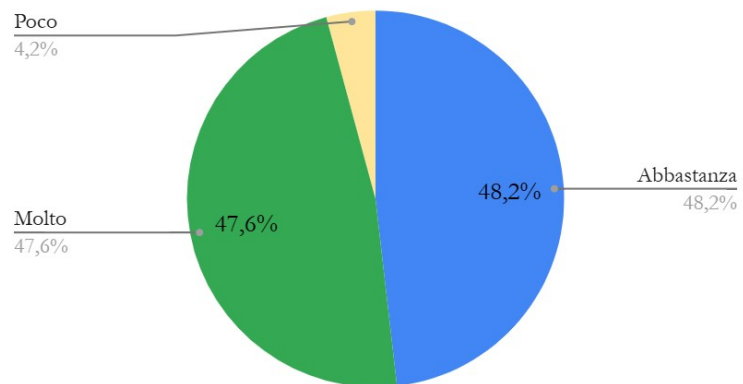


## ***I Risultati***

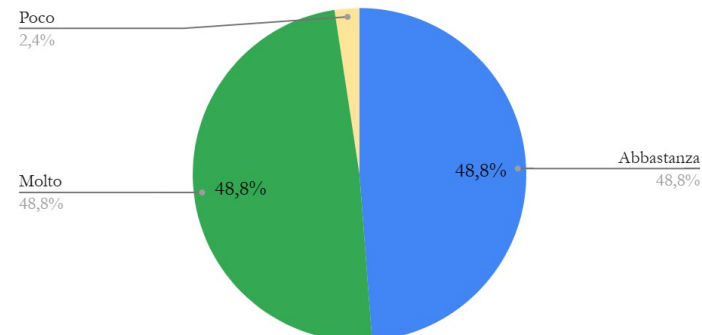
### **ORARI DEL SERVIZIO**



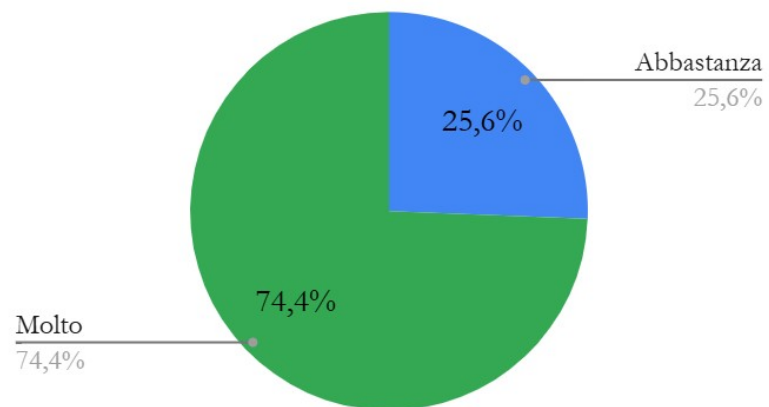
## SPAZIOSI



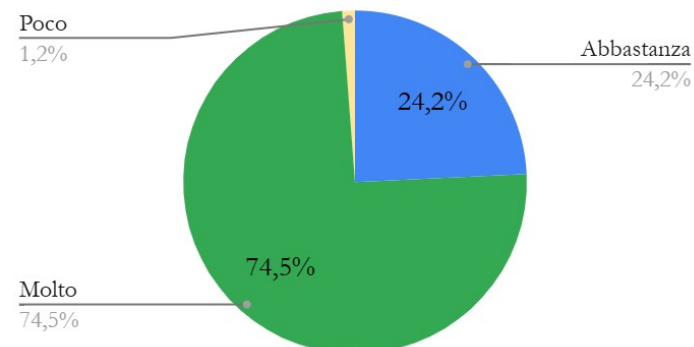
## SICURI



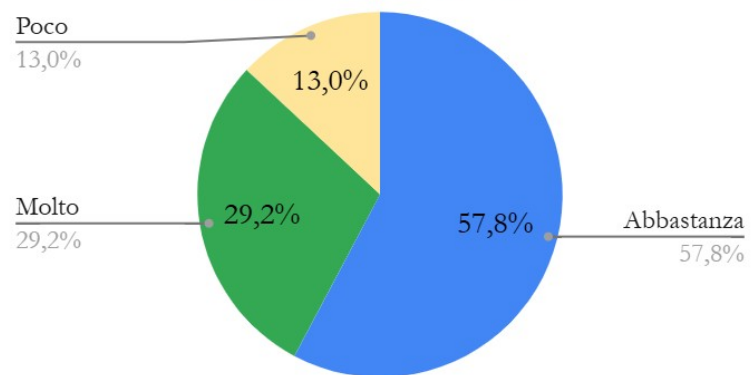
## ORDINATI



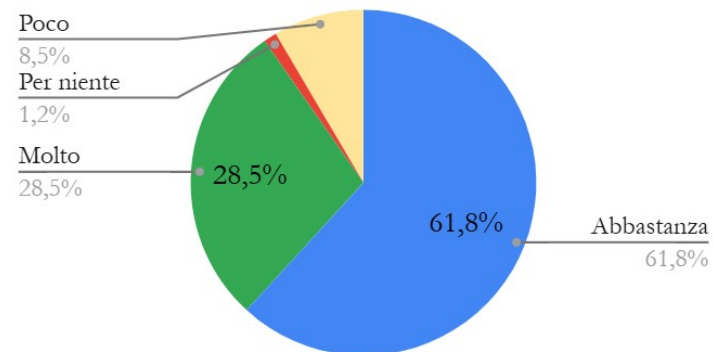
## PULITI



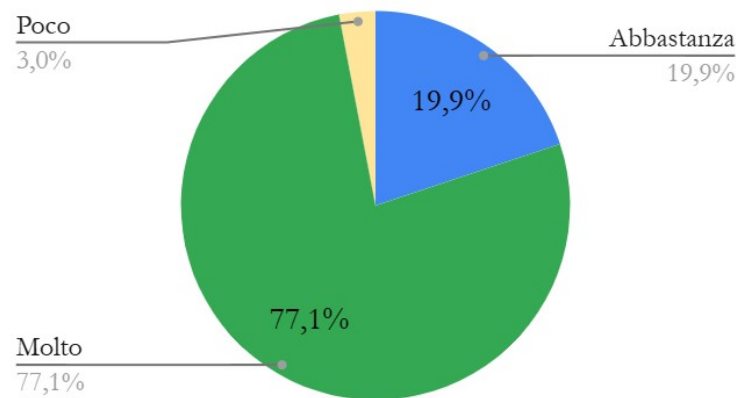
## ATTREZZATI



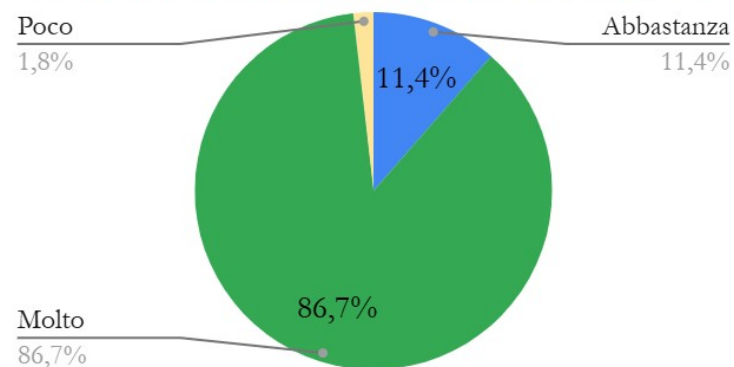
## CURATI



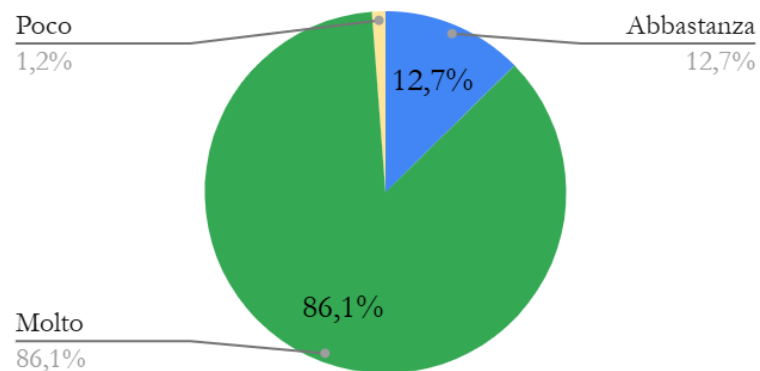
## INFORMAZIONI SODDISFACENTI



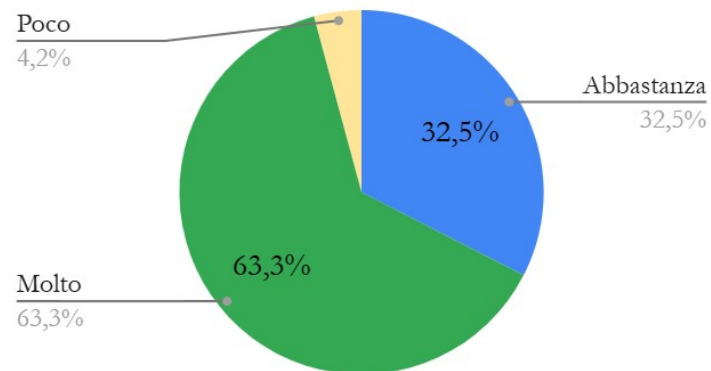
## ACCOGLIENZA BAMBINO/A



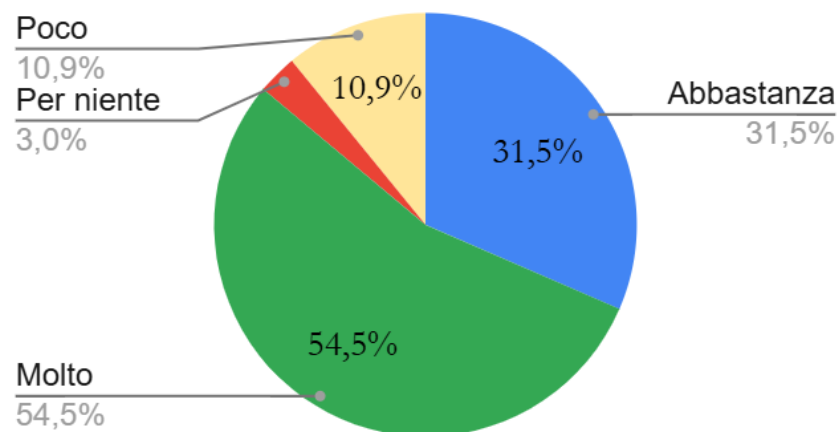
## DISPONIBILITÀ EDUCATRICI



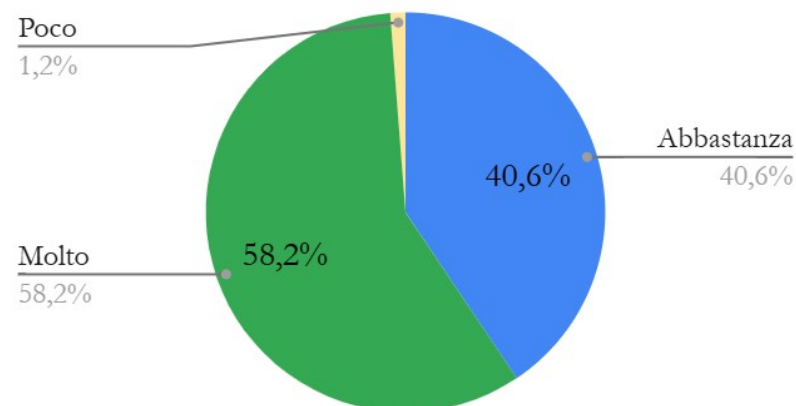
## INCONTRO/CONFRONTO CON LE EDUCATRICI



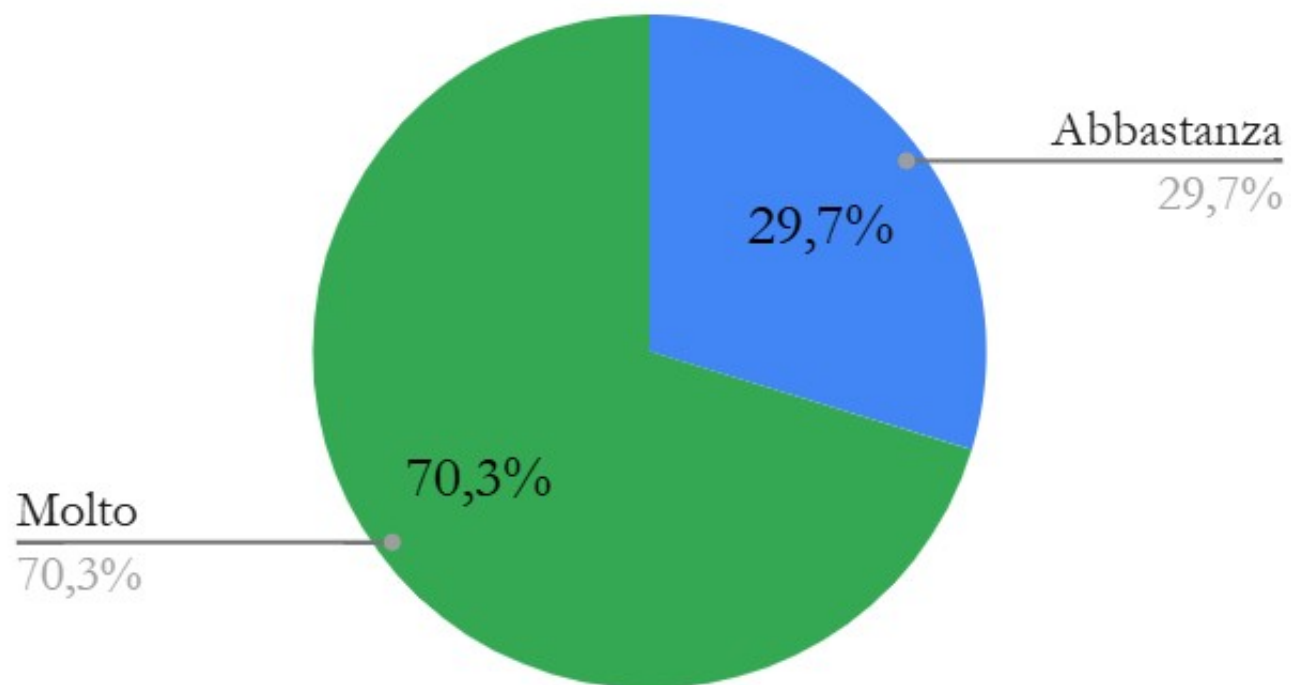
## ATTIVITÀ DIDATTICHE



## MATERIALE DIDATTICO



## SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO





## Conclusioni

Nel complesso, i dati indicano una buona soddisfazione per i servizi educativi. I preziosi suggerimenti pervenuti potranno orientare interventi miglioramenti al fine di garantire un livello di qualità più omogeneo e rispondente alle attese di tutte le famiglie. Dai risultati, inoltre, emerge che i nidi d'infanzia si confermano un'area di eccellenza nel sistema di servizi educativi locali.

