

Customer satisfaction




a.s. 2023-24

Con il DPR n. 80 del 28 marzo 2013 è stato emanato il regolamento sul Sistema Nazionale di Valutazione (SNV) in materia di istruzione e formazione, che chiede alle istituzioni scolastiche di sviluppare un'attività di analisi e di valutazione interna partendo da dati ed informazioni secondo il percorso delineato dal Rapporto di autovalutazione (RAV).

I dati presenti in questa area sono emersi dall'analisi dei risultati dei questionari di gradimento distribuiti a docenti, genitori, alunni e personale ATA. Obiettivo dell'indagine è rilevare la percezione che hanno gli stakeholders delle positività e/o negatività inerenti la nostra Istituzione scolastica, in merito a:

- Percorso formativo;*
- Insegnamento;*
- Organizzazione;*
- Infrastrutture;*
- Clima relazionale;*
- Comunicazione interna ed esterna;*
- Creazione, produzione e sviluppo di pratiche inclusive;*
- Coinvolgimento nelle scelte;*
- Accesso alle informazioni;*
- Soddisfazione professionale;*
- Criteri di valutazione.*

L'obiettivo fondamentale del monitoraggio è la conoscenza della percezione, da parte degli utenti e degli operatori dell'Istituzione, dei punti di forza e punti di debolezza delle politiche scolastiche attuate al fine del raggiungimento di migliori risultati nell'azione educativa e formativa degli allievi, potenziamento delle competenze delle risorse umane della scuola, ottimizzazione nell'utilizzo di servizi, materiali e strutture dell'istituzione scolastica, innalzamento dell'indice di gradimento delle attività e dei processi, aumento della rispondenza tra i bisogni rilevati e l'offerta fornita dalla scuola. Dalle criticità emerse si determineranno e implementeranno le azioni di miglioramento per il prossimo anno scolastico.



RISULTATI QUESTIONARI

CUSTOMER SATISFACTION

SOMMINISTRATI CON GOOGLE MODULI AL 10.06.2024

- GENITORI
- ALUNNI
- DOCENTI
- A.T.A.

QUESTIONARIO DOCENTI

CIRCA 60 RISPOSTE

PUNTI DI FORZA (VALUTAZIONE 4 E 5)

IL GRADIMENTO DI 13 RISPOSTE SU 17 E' AMPIAMENTE POSITIVO, COMPRESO TRA UN GRADIMENTO MINIMO DELL'80% E UN MASSIMO DEL 95%. Le voci sono le seguenti:

- **i progetti inseriti nel PTOF sono efficaci rispetto alle esigenze educative**
- **l'istituzione collabora con gli Enti Locali**
- **la scuola diffonde le iniziative all'esterno**
- **la scuola ha una programmazione comune, che guida la didattica degli insegnanti**
- **in classe, il clima con gli studenti è positivo**
- **l'utilizzo delle attrezzature tecnologiche durante le attività didattiche**
- **i rapporti professionali tra colleghi sono collaborativi**
- **la scuola attua protocolli specifici di accoglienza e di accompagnamento degli alunni**
- **la comunicazione interna è efficace, chiara e tempestiva**
- **il sito ha informazioni chiare ed accessibili**
- **il Dirigente Scolastico interviene nella soluzione dei problemi**
- **i docenti e il personale ATA collaborano**
- **i servizi amministrativi sono soddisfacenti**

Hanno riscosso un gradimento positivo quattro risposte: utilizzo delle Prove Invalsi per la riprogettazione (64% risposte positive); i colleghi dello stesso dipartimento collaborano regolarmente (72% risposte positive); dialogo con i genitori (62%); gli incarichi sono ben definiti ed equamente distribuiti (66%)

DAL QUESTIONARIO DOCENTI NON SONO EMERSI PUNTI DI DEBOLEZZA.

QUESTIONARIO GENITORI

CIRCA 50 RISPOSTE

PUNTI DI FORZA (VALUTAZIONE 4 E 5)

IL GRADIMENTO DI 8 RISPOSTE SU 16 E' AMPIAMENTE POSITIVO, COMPRESO TRA UN GRADIMENTO MINIMO DELL'80% E UN MASSIMO DEL 95%. Le voci sono le seguenti:

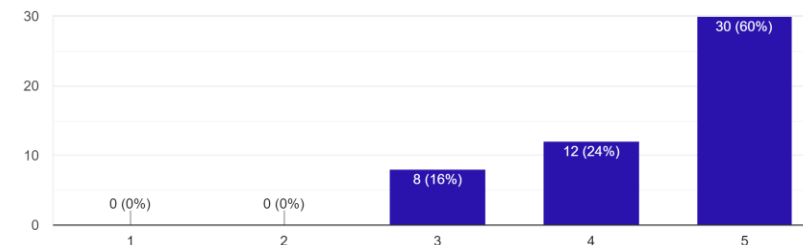
- **il rapporto genitori docenti è collaborativo e rispettoso**
- **i docenti sono disponibili al dialogo; danno informazioni chiare**
- **la scuola comunica in maniera chiara**
- **il Dirigente è disponibile**
- **i servizi amministrativi sono soddisfacenti**
- **il servizio svolto dai collaboratori è efficiente**
- **il sito web è chiaro ed accessibile**

Hanno riscosso un gradimento positivo, otto risposte: il clima scolastico è soddisfacente (68%); gli alunni sono interessati al lavoro scolastico (76%); l'assegnazione dei compiti è equilibrato (78%); l'organizzazione delle attività curriculari ed extracurriculari è accettabile (66%); i criteri di valutazione sono chiari e comunicati adeguatamente (78%); i locali sono puliti ed accoglienti (78%); i servizi amministrativi sono disponibili all'utenza (78%); i progetti curriculari ed extracurriculari riscontrano un gradimento positivo (72%)

DAL QUESTIONARIO GENITORI NON SONO EMERSI PUNTI DI DEBOLEZZA

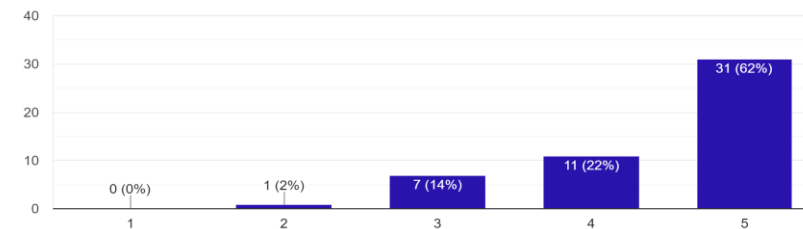
1. Il rapporto tra docenti e genitori è collaborativo e rispettoso

50 risposte



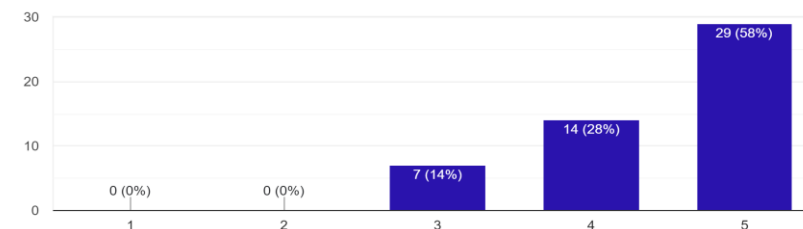
6.1 docenti sono disponibili al dialogo

50 risposte



15. Il sito Web fornisce informazioni in maniera chiara ed accessibile

50 risposte



QUESTIONARIO ALUNNI

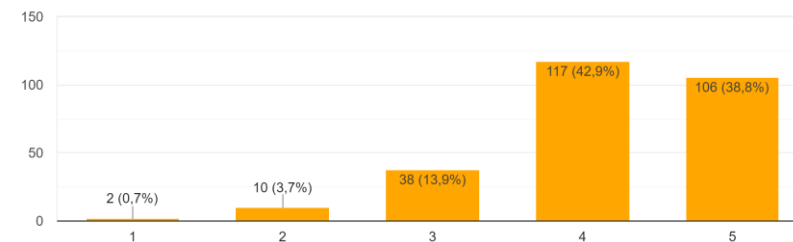
CIRCA 300 RISPOSTE

PUNTI DI FORZA AMPIAMENTI POSITIVI (VALUTAZIONE 4 E 5)

GLI ALUNNI SONO A PROPRIO AGIO NELLA
SCUOLA (82%)

2. Quanto ti trovi a tuo agio nella scuola?

273 risposte

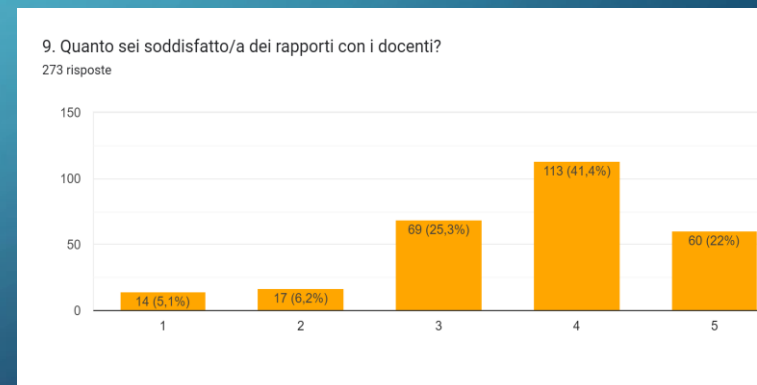
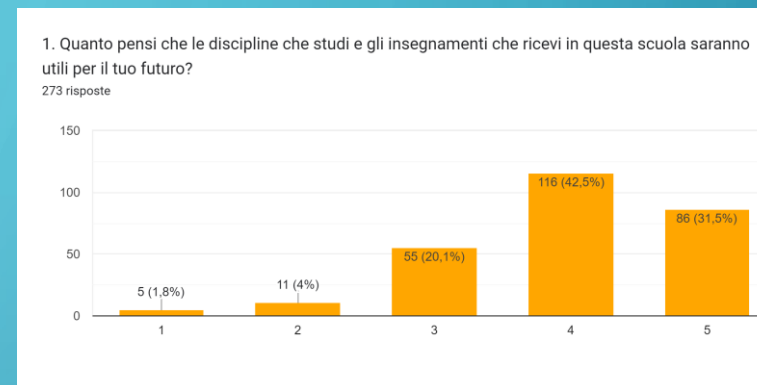


QUESTIONARIO ALUNNI

PUNTI DI FORZA POSITIVI (VALUTAZIONE 4 E 5)

PUNTI DI FORZA POSITIVI CON UN GRADIMENTO COMPRESO TRA IL 60% E IL 79%. Le voci sono le seguenti:

- **il rapporto con i compagni di classe (75%)**
- **l'utilità delle discipline studiate (74%)**
- **coinvolgimento da parte dei docenti nelle attività didattiche (68%)**
- **rapporti con i docenti (63%)**
- **soddisfazione per i risultati scolastici (61%)**
- **soddisfazione per le attività scolastiche (60%)**



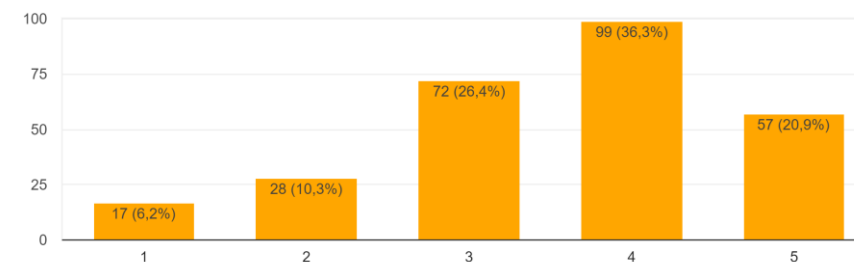
QUESTIONARIO ALUNNI

PUNTI NON PIENAMENTE POSITIVI (VALUTAZIONE 4 E 5)

- PULIZIA DEI LOCALI SCOLASTICI (57%)
- I DOCENTI TENGONO IN CONSIDERAZIONE I BISOGNI DEGLI ALUNNI (52%)
- ATTIVITA' NEI LABORATORI (50%)
- SODDISFAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI (50%)
- RAPPORTI CON IL DIRIGENTE SCOLASTICO (44%)

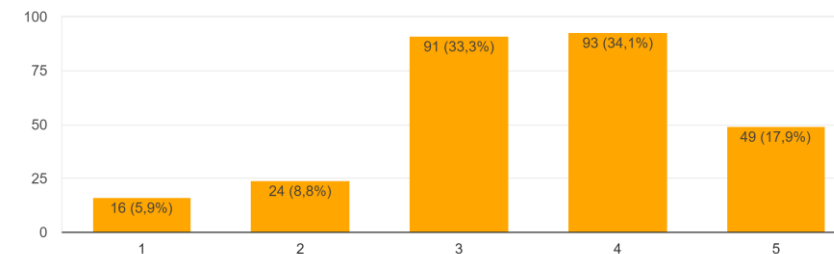
6. Quanto la scuola ti sembra pulita e ben custodita?

273 risposte



4. In che misura i docenti tengono in considerazione i tuoi interessi e bisogni?

273 risposte



QUESTIONARIO ATA

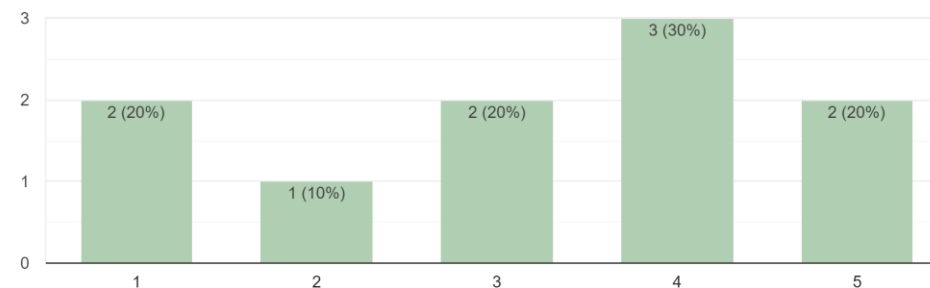
12 RISPOSTE

PUNTI DI FORZA (VALUTAZIONE 4 E 5)

- I RAPPORTI CON I COLLEGHI (75%)
- LA PERCEZIONE DELLA SICUREZZA NELL'AMBIENTE DI LAVORO (58%)
- I RAPPORTI CON I DOCENTI (50%)
- I RAPPORTI CON L'UTENZA – ALUNNI E GENITORI (50%)
- L'ORARIO DI SERVIZIO E' FUNZIONALE (50%)
- IL RAPPORTO CON LA DIRIGENTE (50%)

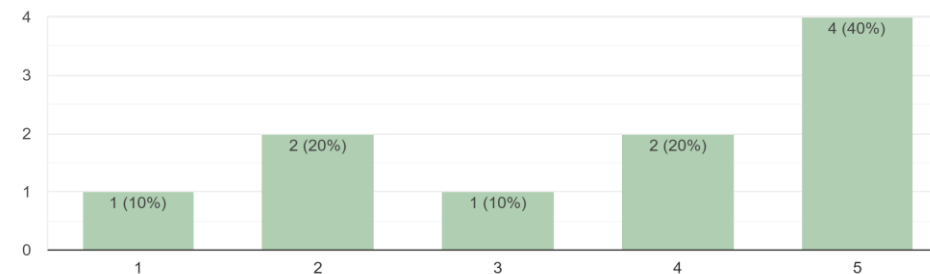
10. L'attenzione alle problematiche relative alla sicurezza sul luogo di lavoro è soddisfacente

10 risposte



1. Nell'ambiente di lavoro i rapporti con i colleghi sono collaborativi

10 risposte



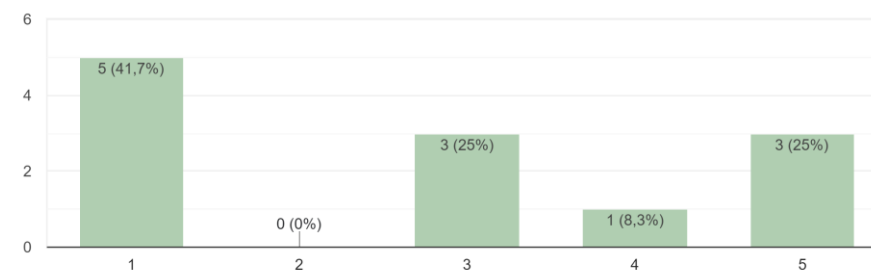
QUESTIONARIO ATA

PUNTI DI DEBOLEZZA (VALUTAZIONE 1 E 2)

- Ripartizione di incarichi e definizione delle responsabilità (83%)
- Le risorse professionali non sono valorizzate (75%)
- Comunicazione interna efficace (50%)
- Rapporti con la D.S.G.A. (41%)

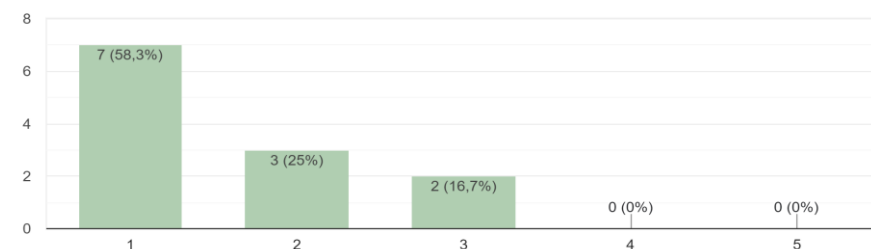
5. Il coordinamento generale del D.S.G.A. è efficace

12 risposte



6. Gli incarichi assegnati e le relative responsabilità sono ben definiti ed equamente distribuiti

12 risposte





F I N E