

RELAZIONE E COMMENTO AI QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PER L'A. S. 2024/2025

Premessa

Durante il mese di maggio del precedente anno scolastico sono stati somministrati i questionari di soddisfazione ai clienti esterni (alunni e famiglie) ed interni (docenti e personale ATA) al fine di rilevare il grado di soddisfazione relativo al servizio reso dalla scuola.

Lo stesso questionario è stato somministrato sia presso l'Istituto Tecnico sia presso l'Istituto Professionale; la rielaborazione e l'analisi sono state condotte, laddove la numerosità dei dati raccolti fosse significativa, sia sui dati dei singoli Istituti, sia sull'Istituto d'Istruzione Superiore nel suo complesso.

Vista la diffusione delle comunicazioni online, si è deciso di estendere il questionario di soddisfazione famiglie a tutte le classi del quinquennio.

Il metodo di indagine non è variato rispetto ai precedenti anni scolastici: 4 possibili scelte alle risposte e analisi condotta per gli studenti solo relativamente alle classi prime, terze e quinte: le classi iniziali al loro primo impatto con la scuola secondaria, le classi all'inizio del triennio professionalizzante, le classi terminali che hanno percorso tutto l'iter di studio.

Come lo scorso anno la somministrazione è stata per tutti online (anche alle famiglie, mediante avviso e link dal registro elettronico). Le percentuali di partecipazione sono in lieve calo rispetto allo scorso anno per gli studenti, i docenti e il personale ATA; sono invece più alte per le famiglie.

In sintesi i dati:

TIPOLOGIA	STUDENTI	CORSISTI (qualifiche)	FAMIGLIE	DOCENTI	ATA
24/25 n°	280	//	194	118	10
24/25 %	60%		26% (su 750 tot)	86%	29%
23/24 n°	308	//	157	131	11
23/24 %	70%		21% (su 750 tot)	95%	32%
22/23 n°	282	//	152	122	13
22/23 %	60%		20% (su 750 tot)	90%	38%
21/22 n°	272	//	156	135	26
21/22 %	50%		21% (su 750 tot)	99%	65%

VALUTAZIONE PER QUESITO

Ad ogni quesito proposto è stato associato un peso da 1 a 4; valori massimo 4; val. minimo 1.

La scala di valutazione è stata esplicitata come premessa nei questionari.

RIELABORAZIONE DEI DATI PER L'INTERO ISTITUTO SUPERIORE

Il livello di soddisfazione medio di tutte le tipologie di clienti interpellati, interni ed esterni, rispetto all'anno precedente è sostanzialmente stabile per i docenti; in aumento la soddisfazione del personale ATA (bisogna però tenere conto della bassa percentuale di risposte di questi ultimi al questionario), nonché di studenti e famiglie.

Dati percentuali

CLIENTE	Cavour 24/25	Lanino 24/25	I.I.S 24/25	Cavour 23/24	Lanino 23/24	I.I.S 23/24	Cavour 22/23	Lanino 22/23	I.I.S 22/23	Cavour 21/22	Lanino 21/22	I.I.S 21/22
studenti	70,32	72,91	71,84	65,95	70,74	67,62	69,84	74,49	71,59	71,10	71,62	71,40
corsisti	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=
famiglie	85,33	80,98	83,47	75,71	84,80	79,73	80,01	82,79	80,76	81,08	81,21	81,15
docenti	83,64	83,06	83,39	83,19	84,09	83,61	82,33	83,55	82,89	84,30	85,88	85,11
A.T.A.	N.R.	N.R.	77,16	N.R.	N.R.	75,63	N.R.	N.R.	64,59	N.R.	N.R.	83,89

Più nel dettaglio:

- per gli studenti la soddisfazione è aumentata relativamente alle attrezzature utilizzate nei laboratori e all'adeguatezza dei locali laboratoriali. È sostanzialmente stabile quella relativa a dimensione, arredamento, luminosità e temperatura delle aule, e lievemente in calo quella relativa ai servizi e alla pulizia delle aule.
- per i docenti: abbastanza stabili tutti i valori, che si attestano sempre su percentuali molto alte. Presso gli insegnanti è aumentato il gradimento relativo alle attrezzature e ai materiali messi a disposizione. Lievemente in calo il gradimento rispetto ai servizi offerti dalla segreteria, al nuovo sito e al suo utilizzo per il passaggio di comunicazioni e modulistica.
- per il personale A.T.A.: le risposte evidenziano complessivamente un lieve aumento della percezione della qualità del lavoro rispetto allo scorso anno scolastico, evidenziando risultati nel complesso decisamente più elevati in relazione però ad una bassa percentuale di risposta al questionario.
- per le famiglie: la soddisfazione è stabile in alcuni ambiti, in altri è aumentata, soprattutto riguardo all'organizzazione dei corsi di recupero e agli stage.

Per quanto riguarda gli "Esiti in termini di benessere a scuola", i risultati evidenziano un quadro di soddisfazione moderatamente positivo, con chiari punti di forza nelle relazioni interpersonali e significative aree di miglioramento che riguardano l'ambiente fisico e la percezione di equità procedurale.

L'analisi dei questionari evidenzia che il benessere a scuola è sostenuto da una solida dimensione relazionale:

- Clima e Supporto Docenti: I docenti riportano un livello di soddisfazione molto elevato riguardo alla leadership e al clima lavorativo, con il 90,5% che ritiene che il Dirigente Scolastico contribuisca a creare un clima di lavoro positivo e l'86,0% che si sente supportato dalla collaborazione dei colleghi.
- Qualità del Rapporto Docente-Studente: Il 73,75% degli studenti percepisce gli insegnanti come disponibili e preparati. Inoltre, un'alta percentuale (75,5%) riconosce che il risultato delle verifiche è illustrato in modo chiaro per la comprensione degli errori, un fattore che attenua l'ansia da prestazione e sostiene l'apprendimento.
- Accoglienza del Personale Non Docente: La disponibilità del personale non docente è apprezzata dal 75,5% degli studenti, contribuendo al senso di accoglienza generale.

Le principali criticità si concentrano sull'ambiente fisico e sulla gestione procedurale, elementi che minano il benessere strutturale e la percezione di sicurezza:

- Ambiente Fisico e Igiene: Si registra la più bassa soddisfazione riguardo all'adeguatezza degli spazi fisici e all'igiene. Solo il 62,0% degli studenti valuta le aule come adeguate (per dimensione, luminosità, ecc.), e solo il 62,0% ritiene la pulizia adeguata e sistematica.

-
- Percezione di Sicurezza e Giustizia Disciplinare: La scuola deve migliorare la percezione di equità nella gestione dei problemi disciplinari. Solo il 64,75% degli studenti e il 75,75% dei docenti ritiene che la scuola agisca con tempestività ed equità in questi casi.

In sintesi:

Pur riconoscendo la forza della nostra scuola nella creazione di un clima di supporto relazionale e nella qualità del personale, per elevare il livello di benessere è necessario intervenire prioritariamente sulla qualità degli ambienti di apprendimento (infrastrutture e igiene) e sul miglioramento della gestione disciplinare, per garantire una maggiore percezione di sicurezza e giustizia procedurale tra gli studenti.

Punti di debolezza: * coinvolgimento personale Ata nelle decisioni della scuola

Punti di forza: * positivo ruolo del **Dirigente Scolastico**

- * **qualità degli Stage**
- * **docenti** preparati, disponibili e con metodi efficaci
- * **acquisizione di competenze professionali adeguate**
- * Efficacia del sistema di **comunicazioni**
- * **Servizi di segreteria**: apprezzati per efficienza e cortesia
- * **il registro on line** come strumento di comunicazione alle famiglie

In allegato i dati rielaborati

Vercelli, 30 settembre 2025
