

RELAZIONE E COMMENTO AI QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PER L'A. S. 2016/2017

Premessa

Durante il mese di maggio del precedente anno scolastico sono stati distribuiti i questionari di soddisfazione ai clienti esterni (alunni, corsisti 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 prima sui dati dei singoli Istituti e poi sull'Istituto d'Istruzione Superiore nel suo complesso utilizzando laddove possibile una media ponderata per numerosità dei questionari ritornati (in genere più al Cavour che la Lanino).

Il metodo di indagine non è variata rispetto ai precedenti a.s. : 4 possibili scelte alle risposte e analisi condotta solo relativamente alle classe prime, terze e quinte e loro famiglie: 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 on-line a studenti, corsisti, docenti e personale A.T.A ed anche alle famiglie, mediate avviso e link dal registro elettronico. Le percentuali di partecipazione in linea con il precedente anno; per quanto riguarda le famiglie, hanno risposto all'invito il doppio di quelle dell'anno precedente (primo anno di somministrazione on -line); tuttavia al fine di dare significatività al campione, non si sono analizzati separatamente i dati di Cavour e Lanino.

In sintesi i dati:

TIPOLOGIA	STUDENTI	CORSISTI	FAMIGLIE	DOCENTI	ATA
N°	355	105 + 34	80	88	30
	78%	80%	22%	85%	

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, è più che sufficiente, in aumento per quasi tutte le tipologie di clienti.

CLIENTE	PROF. LANINO	TEC. CAVOUR	I.I.S. CAVOUR 16/17	I.I.S. CAVOUR 15/16	I.I.S. CAVOUR 14/15	I.I.S. CAVOUR 13/14	I.I.S. CAVOUR 12/13
studenti	70.25%	67.5%	68.61%	66.03%	69.1%	68.5%	72%
corsisti	75.93%	70%	71.50%	68.38%	75.3%	66.6%	75%
famiglie	N.R.	N.R.	79.68%	81.50%	75.7%	74.7%	80%
docenti	80.5%	76.8%	78.63%	76.79%	75.5%	74.1%	79%
A.T.A.	N.R.	N.R.	79.13%	77.08%	88.6%	79%	83%

Più nel dettaglio:

- tra gli studenti la soddisfazione è aumentata o rimasta costante in quasi tutti gli item: solo un lieve calo relativamente a quantità e aggiornamento delle attrezzature di laboratorio (valore inferiore al 60%) e la quantità/qualità del materiale di consumo. Sempre negativa la percezione della pulizia degli ambienti. Da segnalare un aumento di oltre 5 punti percentuali circa proficua correzione delle verifiche e tempestività/equità di azione di fronte a problemi disciplinari
- per i docenti: solo un lieve calo di un punto percentuale (da 82 ad 81%) circa l'uso del sito per il passaggio di informazioni/modulistica; tutte invariati o in aumento le altre voci. Aumento di oltre il 6% della soddisfazione relativa all'organizzazione oraria-
- A.T.A.: lieve calo della soddisfazione relativamente all'utilizzo degli spazi didattici ed al ruolo del personale A.T.A. nelle decisioni dell'Istituto. Incremento invece consistente della soddisfazione relativa ai materiali utilizzati ed al funzionamento generale della scuola
- poco confrontabili i dati relativi alle famiglie: poichè la numerosità dell' campione è passato da 30 ad 80 famiglie, le oscillazioni rispetto al precedente anno scolastico sono molto ampie (fino al 28%) e poco spiegabili. tutti i valori sono comunque sopra il 72%; unico dato in calo e con un valore inferiore al 60% è la soddisfazione delle aspettative relativamente alla scuola
- corsi: sia nei corsi curriculari finanziati (biennio integrato) che nei corsi professionali (qualifiche) non vi sono stati valori in calo significativo (contenuti entro mezzo punto percentuale); in generale si è osservato un maggiore apprezzamento in tutti gli ambiti, specie per quanto attiene alla preparazione dei docenti.

Circa la pulizia delle aule, il problema persiste ormai da anni e non può essere riconducibile alla scuola ma alla scarsità di personale e all'utilizzo dei servizi di una cooperativa inviata dalla Provincia

In sintesi:

Punti di debolezza: a- elementi non dipendenti dalla scuola:

- Pulizia

b- elementi dipendenti dalla scuola

- Attrezzature tecniche e dotazione informatica ad uso studenti
- soddisfazione delle aspettative delle famiglie

Punti di forza:

Area didattica: **docenti** preparati e disponibili e con metodi efficaci
acquisizione di competenze

Efficacia del sistema di **comunicazioni:**
sui progetti attivati
in generale Scuola-famiglia

Servizi di segreteria: sempre molto apprezzati per efficienza e cortesia
Orario di lavoro A.T.A. adeguato

In allegato i dati rielaborati

Vercelli, 05 settembre 2017