

RELAZIONE E COMMENTO AI QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PER L'A. S. 2018/2019

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 classi 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, l'adesione è bassa ed in linea con lo scorso anno, nonostante le azioni di sensibilizzazione fatte sia mediante comunicazioni scritte sia durante i colloqui generali da parte dei coordinatori di classe; 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 (qualifiche)	FAMIGLIE	DOCENTI	ATA
18/19 N°	364	9	69	96	21
18/19 %	83%	80%	22%	88%	73%
17/18 N°	381	60 (*) + 25 qual	87	101	23
17/18 %	84%	82%	25%	89%	80%

(*) il progetto ha coinvolto solo 3 classi del Bienni integrato, progetto a termine

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.

NUOVI QUESITI

Quest'anno sono stati introdotti per ognuno delle tipologie di clienti uno o due quesiti specifici sul ruolo e attività del DS nel creare un clima positivo, nel favorire la comunicazione, nell'incentivare la crescita personale e professionale del personale.

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 linea con lo scorso anno, anche se alcune categorie si sono dimostrate più soddisfatte ed altre lievemente meno.

CLIENTE	PROF. LANINO	TEC. CAVOUR	I.I.S. CAVOUR 18/19	I.I.S. CAVOUR 17/18	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	69.93%	67.21%	68.17%%	67.32%	68.61%	66.03%	69.1%	68.5%	72%
corsisti	72.57%	=	72.57%	68.59%	71.50%	68.38%	75.3%	66.6%	75%
famiglie	N.R.	N.R.	83.74%	81.69%	79.68%	81.50%	75.7%	74.7%	80%
docenti	81.10%	78.71%	79.81%	76.22%	78.63%	76.79%	75.5%	74.1%	79%
A.T.A.	N.R.	N.R.	80.96%	87.34%	79.13%	77.08%	88.6%	79%	83%

Più nel dettaglio:

- tra gli studenti la soddisfazione è lievemente aumentata nel Tecnico Cavour e scesa di poco al Professionale Lanino; quasi invariati o lievemente in aumento il valore delle risposte in quasi tutti gli item: dopo anni di valori negativi (minori del 60%) ritorna invece positiva la risposta relativa alla qualità delle aule, anche grazie alla ritinteggiatura di alcune di esse; in aumento anche il gradimento dei laboratori e delle esercitazioni di laboratorio. unico item lievemente negativo la pulizia delle aule.
- per i docenti: in lieve aumento quasi tutti i valori, che si attestano sempre su percentuali molto alte. I punteggi più alti sono per i servizi di segreteria ed al contributo del DS a creare un clima positivo.
- A.T.A.: le risposte hanno evidenziato un sensibile calo della soddisfazione (mediamente di 6 punti percentuali, ritornando dopo l'eccezionale risultato dello scorso anno, ai valori degli anni precedenti); il calo più sensibile riguarda il rispetto del regolamento da parte dei ragazzi e la distribuzione del lavoro; i valori più alti per i servizi di segreteria e la collaborazione tra colleghi.
- famiglie: anche in questo settore la soddisfazione è in generale aumento. Tra i maggiori incrementi si segnalano: l'organizzazione oraria e dei corsi di recupero; i valori più elevati sono relativi alla comunicazione tramite registro elettronico/libretto voti,
- corsisti: Nei corsi professionali (qualifiche) la soddisfazione è stata di quasi quattro punti superiore allo scorso anno. Tra i valori più elevati quelli relativi allo stage ed alla soddisfazione delle aspettative. unico dato pesantemente negativo è la pulizia delle aule.
- nuovi quesiti: il gradimento del lavoro del DS è risultato molto elevato per tutte le tipologie di clienti indagate; il valore medio dei sei nuovi quesiti è dell'83.14%

Circa la pulizia delle aule, il problema persiste ormai da anni e non può essere riconducibile alla scuola ma alla scarsità di personale, parte del quale esonerato per impedimenti fisici dallo svolgere parte delle mansioni.

In sintesi:

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

- Pulizia

b- elementi dipendenti dalla scuola

- organizzazione azioni di recupero (dato positivo ma in calo)

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

* **docenti** preparati e disponibili e con metodi efficaci

* **acquisizione di competenze professionali adeguate**

* Efficacia del sistema di **comunicazioni:**

* **Servizi di segreteria**: molto apprezzati per efficienza e cortesia

* **il registro on line** come strumento di comunicazione alle famiglie

In allegato i dati rielaborati

Vercelli, 03 settembre 2019