

RELAZIONE E COMMENTO AI QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PER L'A. S. 2019/2020

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.

L'emergenza Covid ha richiesto una seria analisi preliminare che ha portato ad alcuni cambiamenti: in primo luogo si sono inseriti item specifici relativi all'attività didattica e di informazione svolta in tale eccezionale periodo, mentre per le famiglie sono stati eliminati alcuni quesiti relativi allo svolgimento dei progetti extracurricolari (molti dei quali sono stati interrotti o non attivati proprio a causa del lockdown), Per lo stesso motivo non è stato somministrato il questionario relativo al percorso qualifica, mentre, visto la diffusione di smart working e comunicazioni on line, si è deciso per estendere il questionario di soddisfazione famiglie a tutte le classi del quinquennio.

Il metodo di indagine non è variata rispetto ai precedenti a.s. : 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 on-line (anche alle famiglie, mediate avviso e link dal registro elettronico). Le percentuali di partecipazione è stata decisamente superiore agli scorsi anni per studenti, famiglie e docenti, in linea con gli scorsi anni per gli ata.

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
19/20 n°	480	//	193	129	19
19/20 %	87%		26% (su 750 tot)	93%	58%
18/19 N°	364	9	69	96	21
18/19 %	83%	80%	22% (su 315)	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 relativi all'emergenza Covid, come detto in precedenza.

RIELABORAZIONE DEI DATI PER L'INTERO ISTITUTO SUPERIORE

Il livello di soddisfazione medio di tutte le tipologie di clienti interpellati, interni ed esterni, è stabile e buono per le famiglie, in crescita e decisamente più che sufficiente per gli studenti, in crescita e sempre buono per i docenti, mentre per il personale ATA risulta in crescita e raggiunge valori quasi ottimi.

CLIENTE	PROF. LANINO	TEC. CAVOUR	I.I.S CAVOUR 19/20	I.I.S. 18/19	I.I.S. 17/18	I.I.S. 16/17	I.I.S. 15/16	I.I.S. 14/15	I.I.S. 13/14	I.I.S. 12/13
studenti	73.1%	72%	72.55%	68.17%	67.32%	68.61%	66.03%	69.1%	68.5%	72%
corsisti	=	=	=	72.57%	68.59%	71.50%	68.38%	75.3%	66.6%	75%
famiglie	81.9%	81.5%	81.56%	83.74%	81.69%	79.68%	81.50%	75.7%	74.7%	80%
docenti	85.4%	83.5%	84.37%	79.81%	76.22%	78.63%	76.79%	75.5%	74.1%	79%
A.T.A.	N.R.	N.R.	96.33%	80.96%	87.34%	79.13%	77.08%	88.6%	79%	83%

Più nel dettaglio:

- tra gli studenti la soddisfazione è aumentata relativamente a tutti i quesiti e per entrambi gli istituti, non vi sono valutazioni negative. Tra i rialzi più consistenti, quello relativo alla pulizia delle aule ed a seguire la qualità delle attrezzature di laboratorio (nell'anno effettivamente rinnovate ed incrementate) ed il ruolo del Dirigente nel favorire la partecipazione. In particolare poi gli alunni del settore tecnico ritengono di aver acquisito maggiori competenze tecnico/professionali
- per i docenti: in aumento pressochè tutti i valori, che si attestano sempre su percentuali molto alte. I punteggi più alti, che superano il 90% di gradimento sono per i servizi di segreteria ed al contributo del DS a creare un clima positivo, il passaggio capillare di informazioni e la qualità degli strumenti didattici e dell'informazione in periodo Covid. Anche presso gli insegnanti è aumentato il gradimento delle attrezzature e dei laboratori, nonché del livello di pulizia.
- A.T.A.: le risposte l'anno scorso avevano evidenziato un calo che quest'anno è stato più che recuperato, portandosi su valori decisamente superiori a tutti gli anni precedenti. giudicati ottimi i servizi di segreteria, la qualità della scuola ed i rapporti umani.
- famiglie: la soddisfazione è in alcuni ambiti aumentata, in altri diminuita. In calo soprattutto il gradimento sull'organizzazione dei corsi di recupero (partiti a metà febbraio e subito sospesi) ed in parte relativamente ai progetti extrascolastici, che in effetti sono stati in molti casi sospesi o non attivati per Covid- 19
- nuovi quesiti "Covid-19" : il gradimento è risultato decisamente elevato per tutte le tipologie di clienti, con valori tra il 73% ed il 100%

In sintesi:

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

- interruzione corsi di recupero e progetti extracurricolari per emergenza Covid-19

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**,

* efficace attività didattica ed informazione relativa a Covid-19

* **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, 01 settembre 2020
