

RELAZIONE E COMMENTO AI QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PER L'A. S. 2022/2023

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 on line, 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 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 sono state in linea con lo scorso anno per le famiglie, gli studenti ed i docenti. In calo rispetto allo scorso anno invece per il personale Ata.

In sintesi i dati:

TIPOLOGIA	STUDENTI	CORSISTI (qualifiche)	FAMIGLIE	DOCENTI	ATA
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%
20/21 n°	415	16	237	126	21
20/21 %	75%	76%	32%	90%	65%
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.

RIELABORAZIONE DEI DATI PER L'INTERO ISTITUTO SUPERIORE

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

Dati percentuali

CLIENTE	Cavour 22/23	Lanino 22/23	I.I.S 22/23	Cavour 21/22	Lanino 21/22	I.I.S 21/22	I.I.S 20/21	I.I.S 19/20	I.I.S. 18/19	I.I.S. 17/18
studenti	69,84	74,49	71,59	71,10	71,62	71,40	71,50 %	72,55 %	68,17%	67,32%
corsisti	=	=	=	=	=	=	=	=	72,57%	68,59%
famiglie	80,01	82,79	80,76	81,08	81,21	81,15	77,01 %	81,56 %	83,74%	81,69%
docenti	82,33	83,55	82,89	84,30	85,88	85,11	84,15 %	84,37 %	79,81%	76,22%
A.T.A.	N.R.	N.R.	64,59	N.R.	N.R.	83,89	79,53 %	96,33 %	80,96%	87,34%

Più nel dettaglio:

- tra gli studenti la soddisfazione è sostanzialmente stabile, aumentata relativamente alla qualità degli stage ed alla disponibilità e preparazione degli insegnanti. Mentre lievemente in calo quella relativa alla dimensione, arredamento, luminosità e temperatura 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 al nuovo sito, al suo utilizzo per il passaggio di comunicazioni e modulistica e riguardo l'utilizzo del registro elettronico come supporto alla propria attività.
- A.T.A.: le risposte evidenziano complessivamente un calo della percezione della qualità del lavoro rispetto agli anni precedenti. Attenzione merita il quesito con punteggio inferiore e cioè il coinvolgimento del personale Ata nelle decisioni della scuola.
- famiglie: la soddisfazione è in alcuni ambiti stabile, in altri aumentata soprattutto riguardo all'organizzazione dei corsi di recupero ed al passaggio delle informazioni riguardanti i progetti attivati dalla scuola.

In sintesi:

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 2023