

## CUSTOMER SATISFACTION

A.S.2020 -2021

L'autovalutazione del servizio scolastico anche quest'anno si è avvalsa della piattaforma MIZAR.

Attraverso diversi questionari, che hanno indagato il contesto in cui opera la scuola, sono stati analizzati in maniera precisa e capillare non solo i dati dell'organizzazione e dell'erogazione del servizio scolastico, i processi, le fasi ed i risultati dell'azione condotta dalla scuola, ma anche la percezione che di essa ha la Comunità scolastica.

Quest'ultima si è espressa attraverso un questionario di gradimento del servizio scolastico diviso in aree tematiche indirizzato ai docenti, al personale A.T.A, ad un campione stratificato di alunni e genitori delle classi dell'istituto.

Dall'**ANALISI DEI PROCESSI**, avvenuta attraverso una sequenza di cinque fasi - offerta formativa, progettazione, organizzazione, erogazione e valutazione, sono emersi, nell'ordine:

PUNTI FORTI	CRITICITA'
<b>Offerta formativa</b>	
Ottima la definizione dell'offerta formativa (100%)	<ul style="list-style-type: none"><li>Pochi incontri informativi ed eventi con le parti interessate.</li></ul>
<b>Progettazione dell'offerta</b>	
Ottima la progettazione dell'offerta formativa (100%)	<ul style="list-style-type: none"><li>Archivio dei materiali di documentazione</li></ul>
<b>Progettazione organizzazione</b>	
Buona appare l'organizzazione (93%)	<ul style="list-style-type: none"><li>Mancanza di un archivio del materiale didattico e relativo accesso.</li><li>L'apertura pomeridiana di Sportelli di ascolto e consulenza.</li></ul>
<b>Controllo erogazione</b>	
Ottimo il controllo dell'erogazione dell'esercizio (90%)	<ul style="list-style-type: none"><li>Controllo e riprogettazione non con tutti gli stakeholder esterni.</li></ul>
<b>Valutazione e Riprogettazione dell'offerta</b>	
Ottima la valutazione in tutte le voci riguardanti la rilevazione della soddisfazione, dell'effettiva realizzazione dei progetti previsti nel PTOF, criteri e procedure condivisi per la valutazione di efficienza del servizio e della gestione della scuola (98%)	<ul style="list-style-type: none"><li>Rilevazione di successo scolastico nel ciclo di studi successivo</li></ul>

Sono emerse, dall'analisi dei dati, alcune criticità afferenti la mancanza di un archivio formalizzato delle attività didattiche, della documentazione didattica e la mancanza di rilevazione del successo scolastico nel ciclo di studi successivo.

Va detto, comunque, che se è vera la mancanza di un archivio ufficiale è altrettanto vero che le attività didattiche sono documentate ed illustrate nello sviluppo dei loro prodotti, che sono ampiamente distribuiti nella scuola, o come documenti fotografici, nel sito della scuola, in cui vengono raccolti filmati e fotografie non solo dei prodotti, ma anche nelle fasi esecutive, o come ricordo della storia degli alunni, delle classi e dei docenti; la progettazione delle attività, illustrata per esteso, sintetizzata in schede di presentazione, di valutazione è presente, invece, nella documentazione della scuola.

Per quanto riguarda la rilevazione del successo scolastico nel ciclo di studi successivo, le informazioni sono formalmente reperibili fin quando sono raggiungibili alcuni ex alunni, dal momento che le scuole superiori non forniscono questo genere d'informazione.

Dall'**ANALISI DEI RISULTATI**, realizzata attraverso tre ambiti – risorse in ingresso, risultati prodotti, rapporti con il territorio – si è valutato l'efficacia e l'efficienza delle scelte realizzate.

Dall'analisi è emerso:

- che le risorse in ingresso - definite in termini di dotazioni strutturali, finanziarie, tecnologiche, umane – sono utilizzate in maniera adeguata alle risorse finanziarie;
- che i risultati prodotti – apprendimenti ed inserimento nel percorso formativo successivo - sono più che soddisfacenti sia in termini di apprendimento che nell'efficienza delle risorse economiche utilizzate;
- che il rapporto con il territorio – famiglie, enti locali, mondo del lavoro – è realizzato tranne che con il mondo del lavoro che non attiene al nostro ordine di scuola.

Dall'**ANALISI** della **SODDISFAZIONE** – valutata prendendo in riferimento, per tutte le categorie dei soggetti intervistati, più indicatori – emerge il gradimento della Comunità scolastica del servizio erogato dalla scuola:

- Gli **ALUNNI** manifestano una percentuale di benessere che si attesta intorno al 79%:
  - soddisfazione del percorso formativo 87%;
  - soddisfazione degli insegnamenti ricevuti 85%;
  - soddisfazione dell'organizzazione della scuola 72%;
  - soddisfazione delle infrastrutture 65%;
  - soddisfazione del clima relazionale 77%;
  - soddisfazione delle modalità di comunicazione 79%.

Essi sono convinti che la scuola accresca le loro possibilità per il futuro; vivono serenamente l'esperienza scolastica; hanno degli amici in classe; si trovano bene con gli insegnanti che ritengono preparati e coinvolgenti; sono soddisfatti dei propri risultati e delle risposte fornite ai loro bisogni; hanno buoni rapporti con il D.S., col personale ATA; chiara e trasparente, nonché tempestiva è la comunicazione.

Minore, risulta la soddisfazione dei ragazzi rispetto all'organizzazione dell'orario; dell'utilizzo dei laboratori e dell'adeguatezza delle apparecchiature.

- I **DOCENTI** manifestano una percentuale di benessere che si attesta intorno al 72%:
  - soddisfazione del percorso formativo 87%;
  - soddisfazione degli insegnamenti proposti 82%;
  - soddisfazione dell'organizzazione della scuola 63%;
  - soddisfazione delle infrastrutture 47%;
  - soddisfazione del clima relazionale 73%;
  - soddisfazione delle modalità di comunicazione 73%.

Essi sono sicuri sulle possibilità future garantite ai loro ragazzi dall'offerta formativa della scuola, si sentono abbastanza preparati, coinvolgenti ed attenti a fornire risposte ai bisogni dei propri alunni, sono attenti al

loro benessere in classe e sono abbastanza soddisfatti dei loro risultati; hanno buoni rapporti con i colleghi e con i genitori, con il personale ATA e con il D.S., ma soprattutto con i loro alunni. Ritengono sufficientemente adeguata l'organizzazione oraria e il calendario scolastico, i servizi di segreteria, accettabile la pulizia, ritengono chiara e trasparente, nonché tempestiva la comunicazione.

Concordano con i propri alunni nella valutazione dell'utilizzo dei laboratori e dell'adeguatezza delle apparecchiature.

- I **GENITORI** degli alunni manifestano una percentuale di benessere che si attesta intorno al 73%:
  - soddisfazione del percorso formativo 85%;
  - soddisfazione degli insegnamenti ricevuti dai figli 86%;
  - soddisfazione dell'organizzazione della scuola 73%;
  - soddisfazione delle infrastrutture 58%;
  - soddisfazione del clima relazionale 75%;
  - soddisfazione delle modalità di comunicazione 80%.

Essi hanno rispecchiato generalmente la percezione del servizio scolastico espressa dai propri figli: hanno espresso complessivamente una generale soddisfazione per l'organizzazione scolastica, per il calendario e per l'adeguatezza dei servizi di segreteria, ritengono chiara, trasparente e tempestiva la comunicazione, hanno buoni rapporti con il D.S., con il personale ATA ed anche con gli altri genitori nonché con gli altri studenti; esprimono lo stesso grado di fiducia sulle possibilità future garantite ai loro ragazzi dall'offerta formativa della scuola, sono sicuri del benessere in classe dei loro figli, sono soddisfatti dei loro risultati e delle risposte fornite ai loro bisogni; positivo anche il rapporto con i docenti che stimano preparati e coinvolgenti.

Ritengono poco adeguato l'utilizzo dei laboratori e l'adeguatezza delle apparecchiature.

- Il **PERSONALE ATA** manifesta una percentuale di benessere che si attesta intorno al 74%:
  - soddisfazione del percorso formativo 72%;
  - soddisfazione degli insegnamenti erogati 77%;
  - soddisfazione del clima relazionale 73%;
  - soddisfazione delle modalità di comunicazione 75%.

Esso condivide la fiducia sulle possibilità future garantite ai ragazzi dall'offerta formativa della scuola, ritiene gli insegnanti preparati, coinvolgenti, attenti alle esigenze degli alunni, ha buoni rapporti con studenti, docenti, colleghi e con il D.S., meno con i genitori; ritiene chiara, trasparente e di facile accesso la comunicazione.