

**PROF. FRANCESCO D'AGOSTINO
DOTT.SSA NICOLINA ROSI**

**“LA RILEVAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:
PAROLA AGLI ATTORI! - ”**

A.S. 2018/2019

*Istituto Istruzione Superiore
“G. Renda ” Polistena (RC)*



	 <p style="text-align: center;"><i>Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca</i></p> <p style="text-align: center;">Istituto Istruzione Superiore "G. Renda" Polistena (RC)</p> <p style="text-align: center;">Via Vescovo Morabito, 19- - TEL. 0966439144 - codice fiscale 91000410802 e-mail: rcis00300c@istruzione.it - PEC: rcis00300cpec@istruzione.it Sito WEB : http://www.istitutorenda.gov.it</p>	 <p style="text-align: center;">"G. RENDA" - POLISTENA</p>
---	--	---

Relazione sul progetto: "La rilevazione della soddisfazione degli utenti: parola agli attori!" - A.S. 2018/2019

Francesco D'Agostino¹, Nicolina Rosi²

Il nostro Istituto, in quest'anno scolastico, ha ritenuto importante svolgere un monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza, attraverso un'autovalutazione effettuata nell'ottica del miglioramento continuo del servizio offerto e della rendicontazione sociale.

Tale iniziativa, nasce dal desiderio di stimolare in tutti gli attori coinvolti nell'attività formativa una riflessione sul lavoro svolto, ma ha anche l'obiettivo di dare una "misura effettiva" del grado di soddisfacimento dell'utenza che non si basi su sensazioni generalizzate. Lo scopo è quello di raccogliere dati al fine di programmare delle azioni atte a migliorare un determinato percorso, partendo dall'analisi del contesto.

La raccolta dei dati è stata realizzata attraverso la somministrazione di questionari anonimi agli alunni e ai loro genitori, al personale docente e al personale ATA,.

Il processo si è articolato in tre fasi:

- Individuazione dei campi di sondaggio e scelta del target (ottobre 2018)
- Somministrazione dei questionari (novembre/dicembre 2018)
- Tabulazione ed elaborazione dati (gennaio/febbraio 2019)

Abbiamo considerato necessario sottoporre ad indagine tutti gli utenti della scuola poiché riteniamo che tale scelta restituisca un quadro pressoché completo della situazione attuale dell'Istituto, nonché consenta di individuare i punti di forza e i punti di debolezza dell'attività complessivamente intesa, al fine di promuovere e innescare processi di miglioramento del servizio scolastico.

Campione

Le aree sottoposte all'indagine hanno riguardato in particolare l'immagine della scuola, il coinvolgimento, la trasparenza e l'informazione, l'offerta formativa, la professionalità docente.

¹ Docente presso I.I.S. "G.Renda"- Polistena *Funzione Strumentale: Gestione del PTOF e dell'offerta curriculare ed extracurriculare*

² Dottore di Ricerca in *Analisi dei Problemi Legati alla Criminalità ed alla Devianza e nella Predisposizione di Interventi Socio-Educativi di Prevenzione*

Come anticipato, la raccolta dati è avvenuta tramite la compilazione di questionari in forma anonima. Per i docenti e gli alunni, si è scelta la modalità di compilazione online, mentre, per quanto riguarda il personale ATA e le famiglie, è stata adottata la modalità di somministrazione in versione cartacea al fine di giungere ad una percentuale di partecipazione significativa, ma anche perché, in questa tipologia di indagini, si è generalmente e storicamente rilevata una ritrosia alla partecipazione, probabilmente dovuta al timore di essere identificati e avere/subire conseguenze personali. Questo timore, in realtà, potremmo dirlo come generalizzato, poiché la partecipazione all'indagine da parte dell'utenza, numericamente intesa, è stata bassa. Ciò nonostante, riteniamo che il campione sia sufficientemente adeguato a restituire un'immagine dell'organizzazione scolastica.

Il questionario è stato somministrato a n. 142 studenti, n. 123 genitori, n. 38 docenti, n. 22 personale ATA. La prima pagina del questionario esponeva brevemente le finalità e modalità di compilazione ed era composto da n. 20 domande per studenti, n. 18 domande per genitori, n. 26 di domande per docenti, n. 13 di domande per personale ATA.

Per quanto riguarda le risposte, era possibile esprimere il proprio livello di soddisfazione barrando una delle caselle presenti sul questionario corrispondenti ad una diversa scala di valutazione di seguito riportata:

- Per gli allievi - “scarso”, “sufficiente”, “buono”, “ottimo”;
- Per i genitori - “per niente d'accordo”, “abbastanza d'accordo”, “molto d'accordo”;
- Per i docenti - “per niente soddisfatto”, “abbastanza soddisfatto”, “molto soddisfatto”;
- Per il personale ATA – “molto d'accordo”, “abbastanza d'accordo”, “poco d'accordo”, “per niente d'accordo”.

In riferimento all'analisi dei dati, per facilitare l'immediata lettura dei risultati, si è ritenuto opportuno procedere con l'accorpamento delle risposte caratterizzate sia da una valutazione positiva che da una valutazione negativa, tranne per alcuni casi dove il dato emerso risulta di indubbia interpretazione.

Si riportano di seguito i risultati della rilevazione, le conclusioni derivanti e, infine, i grafici a torta con le corrispondenti domande somministrate.

Letture dei dati area STUDENTI

Su una popolazione scolastica di n. 711 allievi sono pervenuti n.142 questionari. In termini percentuali la risposta risulta pari al 19,97%.

I quesiti hanno riguardato, le seguenti aree:

- Funzionalità e sicurezza degli ambienti
- Informazione e comunicazione
- Organizzazione
- Relazioni

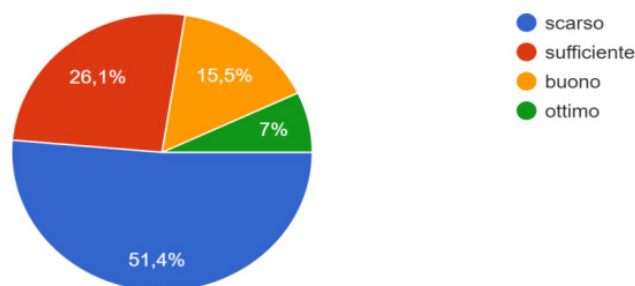
Per quanto riguarda la prima area, *Funzionalità e sicurezza degli ambienti*, emerge che il 66,2% degli studenti valuta sia le aule scolastiche (grafico A1) che gli spazi comuni (61,3%) intesi come laboratori e auditorium (grafico A2) funzionali allo svolgimento delle attività formative. Di

segno chiaramente negativo, nella percentuale del 51,4% è invece considerato dagli allievi il livello di pulizia dei servizi igienici (grafico A3).

A3. Come giudichi il livello di pulizia dei servizi igienici?

Funzionalità e sicurezza degli ambienti

142 risposte



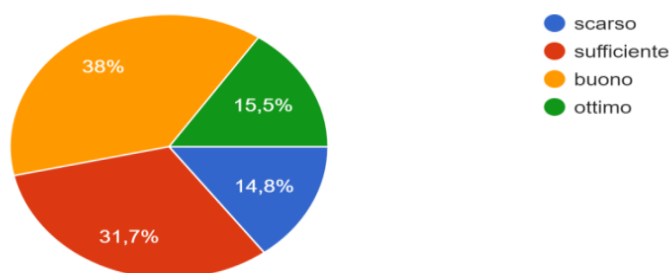
Alla richiesta di valutare, nel complesso, le attrezzature presenti nella scuola il 41,5% degli allievi ritiene che tale dotazione sia “scarsa”, mentre il restante 58,5% valuta positivamente tale dotazione (grafico A4).

Per quanto riguarda l'area di informazione e comunicazione, si può certamente affermare che l'86,6% valuta positivamente le modalità adottate dalla scuola per comunicare con gli studenti (grafico A5), così come la qualità delle informazioni ricevute sul Regolamento d'Istituto (74,6%) e sull'organizzazione della scuola (grafico A6). Solo il 14,8% ritiene di non conoscere i diritti e i doveri dello studente (grafico A7).

A7. Quanto ritieni di conoscere i tuoi diritti e i tuoi doveri di studente?

Informazione e comunicazione

142 risposte



Per quanto riguarda il rapporto con i docenti e i criteri di comunicazione utilizzati nella valutazione e verifica del rendimento, l'81,7% considera il sistema adottato come positivo, solo il 18,3% ritiene sia scarso (grafico A8). In questa area si è attenzionata anche la comunicazione tramite il sito web dell'Istituto e poco più di un quarto degli interpellati (26,1%) valuta

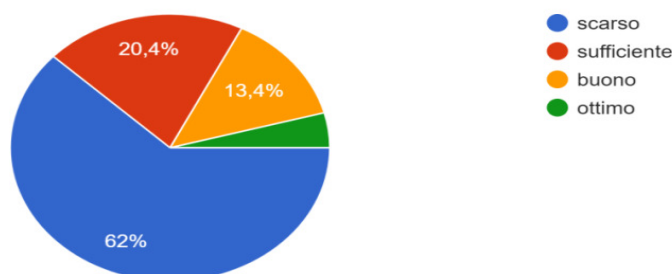
negativamente tale impostazione, mentre la restante parte (74%) ritiene che soddisfi le esigenze di base (grafico A9).

In riferimento *all'area organizzativa*, seguendo le stesse modalità illustrative, si può evincere che il livello delle attività di orientamento messe a disposizione dall'Istituto, in generale, viene valutato positivamente dal 68,3%, mentre il 31,7% lo ritiene scarso (grafico A10). Di assoluto segno negativo, pari al 62%, è la valutazione sulla qualità e la quantità delle iniziative proposte alle classi (visite guidate, viaggi d'istruzione, manifestazioni, spettacoli ed attività extracurricolari) – (grafico A11).

Grafico A11. Come giudichi la qualità e la quantità delle iniziative proposte alle classi (visite guidate, viaggi d'istruzione, manifestazioni, spettacoli ed attività extracurricolari)?

Organizzazione

142 risposte



Per quanto riguarda la distribuzione delle varie materie nell'orario settimanale, il 64,1% ritiene che tale ripartizione sia sufficientemente equilibrata (grafico A12). Risulta quasi equamente distribuita (in termini percentuali) la valutazione dell'efficacia delle assemblee di classe e d'Istituto al fine di fare proposte ed esprimere opinioni (grafico A13). Infine, per quanto riguarda l'organizzazione delle attività di recupero, il 69% ottiene una positiva valutazione, di contro vi è un importante 31% che le ritiene scarsamente organizzate (grafico A14).

Se nelle aree precedentemente trattate, procedendo per accorpamento, si sono ottenute percentuali positive, nella maggior parte dei casi, in tali percentuali, la valutazione preponderante era, secondo la scala utilizzata, il giudizio di "sufficiente" (unito a buono e ottimo), invece in riferimento *all'area delle relazioni*, nella maggior parte dei casi, i giudizi predominanti cambiano, pur mantenendosi di segno positivo, avendo difatti una prevalenza di valutazione espressa quale "ottimo" e "buono". Nei rapporti con i compagni e i docenti, ben il 30,3% dei partecipanti al sondaggio, valuta tale rapporto come ottimo, il 35,2% buono, il 19% sufficiente, il 15,5% scarso. Volendo accorpare le sole valutazioni positive, si raggiunge una percentuale pari a 84,5%. (Grafico A15)

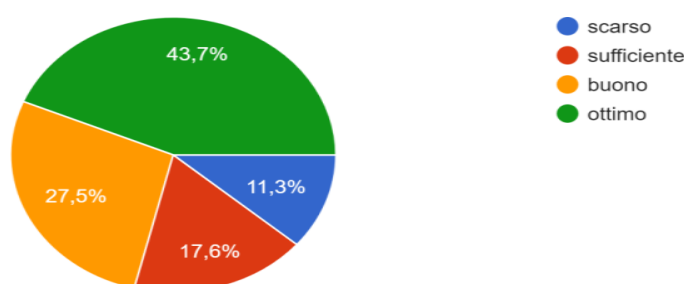
Per quanto riguarda i rapporti con il Dirigente Scolastico, in riferimento alla possibilità di incontrare e comunicare con lo stesso le proprie difficoltà, il 76,8% esprime una valutazione positiva, indice di disponibilità e in generale di possibilità nell'avere incontri con lo stesso (grafico A16).

Il 54,2% degli allievi, si sente ottimamente rappresentato dai rappresentanti di classe e d'Istituto, il 28,2% si sente sufficientemente rappresentato e il restante 17,6% si sente scarsamente rappresentato (grafico A17). Per quanto riguarda il coordinatore di classe, la percentuale di coloro che si sentono ottimamente rappresentati da questa figura è il 62,7%, sufficientemente rappresentato il 20,4%, scarsamente rappresentato il 16,9% (Grafico A18). Anche il clima di amicizia e collaborazione in classe ottiene una valutazione positiva (78,9% - grafico A19), che sale in termini percentuali all'88,8% se si considera il grado di accettazione del singolo da parte della classe (Grafico A20)

Grafico A20. Come giudichi il tuo grado di accettazione nella classe?

Relazioni

142 risposte



Lettura dei dati area GENITORI

La somministrazione cartacea è avvenuta durante le giornate del 18 e 19 dicembre 2018, nel corso degli incontri scuola-famiglia. Su 711 nuclei familiari, sono stati compilati 123 questionari, con una percentuale di risposta che si è attestata al 17,29%.

I quesiti hanno riguardato, in linea di massima, le seguenti aree:

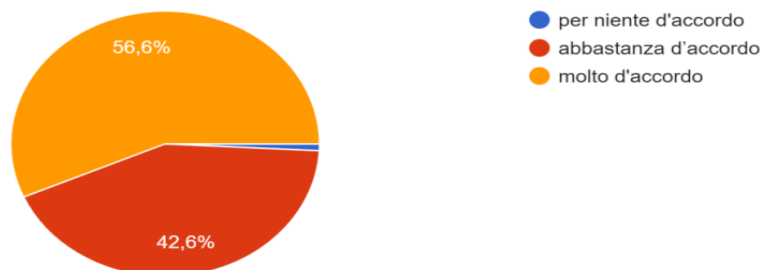
- Area informazione e comunicazione
- Area organizzazione e gestione
- Area partecipazione e relazioni

Per quanto riguarda l'area di *informazione e comunicazione*, l'88,4% dei genitori si ritiene d'accordo sulle modalità utilizzate dalla scuola (sito internet, albo, copia del PTOF, assemblee, consigli ecc.) per comunicare le informazioni alle famiglie, di contro un 11,6% non ritiene efficaci tali modalità (grafico B1). Il 91,8% dei genitori ritiene che la scuola tenga informate le famiglie sui progressi e sui problemi scolastici degli studenti (grafico B2) e che gli incontri scuola-famiglia risultino sufficienti, in una percentuale del 99,2%, a garantire informazioni sui processi di insegnamento-apprendimento (grafico B3). Di contro, un 10% dei genitori, non si ritiene per niente d'accordo in relazione all'adeguatezza delle informazioni connesse all'offerta formativa e alle attività che il proprio figlio svolge durante l'anno scolastico (grafico B4).

Grafico B3. Gli incontri scuola-famiglia risultano sufficienti a garantire informazioni sui processi di insegnamento-apprendimento.

Area informazione e comunicazione

122 risposte



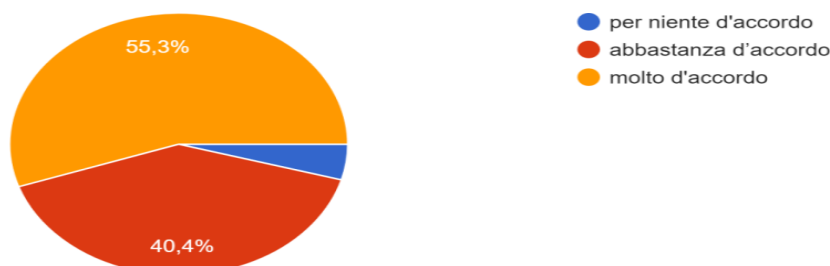
Per quanto riguarda l'idea che i genitori si sono fatti in relazione ai docenti e in particolare su criteri, metodi, tempi e strumenti di valutazione utilizzati, il 53,3% approva pienamente tali modalità, il 41,6% si trova abbastanza d'accordo, solo il 4,9% esprime un giudizio di disaccordo. (grafico B5). Per quanto riguarda gli uffici di segreteria, non vengono rilevate particolari criticità, nel complesso, il 90,2% dei genitori ritengono funzionino bene in relazione a orari di apertura, disponibilità del personale nel fornire informazioni, efficienza nel disbrigo delle pratiche burocratiche, etc (grafico B6). Di uguale segno positivo (88,5%), viene valutata la distribuzione dell'orario giornaliero e settimanale (grafico B7). Per quanto riguarda la partecipazione a visite guidate, viaggi d'istruzione, spettacoli, eventi e manifestazioni organizzati dalla scuola, l'86,5% ritiene che tali attività esperienziali siano funzionali ai processi di insegnamento/apprendimento, solo il 13,5% non si ritiene d'accordo con questa impostazione (grafico B8), così come il 7,3% non ritiene qualitativamente e quantitativamente adeguate le iniziative di orientamento organizzate dalla scuola al fine di favorire la scelta del percorso futuro – (grafico B9). Sia le attività di recupero (89% - grafico B10) che le attività extracurricolari (90,1% - grafico B11), proposte dalla scuola, vengono considerate adeguate alle esigenze formative degli alunni.

Per quanto riguarda l'area partecipazione e relazioni, i genitori degli allievi si sentono abbastanza partecipi e coinvolti (92,7% - grafico B12), così come ritengono che le figure dei rappresentanti, che partecipano ai Consigli di Classe e ai Consigli di Istituto, trasmettano una soddisfacente percezione della realtà scolastica (91% - grafico B13). Valutazione assolutamente positiva (grafico B14) viene riferita in merito al clima riscontrato negli incontri scuola-famiglia, così come nella possibilità di avere incontri con il Dirigente Scolastico (91,8% grafico- B15). I rapporti con le altre componenti scolastiche (personale amministrativo, personale tecnico e personale ATA) sono valutate come soddisfacenti dal 92% dei genitori (grafico B16). Anche il clima scolastico (91,2), e la percezione che i genitori ne hanno (96,6%), viene considerato positivo in funzione del benessere psicologico del proprio figlio così come funzionale alla crescita dello stesso (grafici B17-B18)

Grafico B14. Gli incontri scuola-famiglia si svolgono in un clima di disponibilità e collaborazione.

Area partecipazione e relazioni

114 risposte



Lettura dei dati area DOCENTI

Su un organico di 90 docenti sono stati compilati online 38 questionari anonimi, con una percentuale di risposta risulta pari all'42,22%.

I quesiti hanno riguardato, in linea di massima, le seguenti aree:

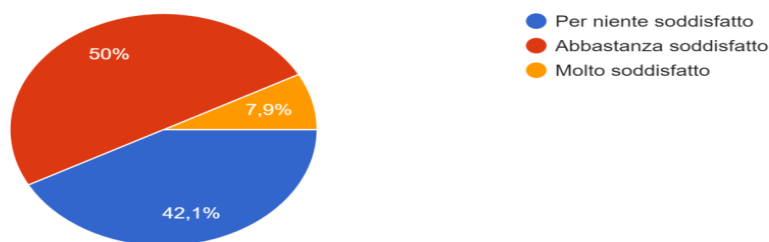
- Area organizzativa
- Area informazione e comunicazione
- Area relazionale
- Area formazione e aggiornamento
- Area funzionalità e sicurezza degli ambienti

Ad una primissima analisi dei grafici sui dati relativi al personale docente, quello che è possibile evidenziare, nell'immediatezza delle informazioni da essi trasmesse, è che, pur mantenendo un generale segno positivo, aumentano le percentuali di coloro che "non si sentono soddisfatti" dell'attuale sistema scuola, così come diminuiscono le percentuali di coloro che si sentono "molto soddisfatti". Passando in rassegna l'area informazione e comunicazione, l'84,2% dei docenti valuta il sistema adottato per la divulgazione di materiale (circolari in formato digitale e cartaceo, modelli di verbali ecc.), per l'informazione e la comunicazione sui progetti e sulle altre attività, come tempestivo ed efficace, contro un 15,8% che non lo ritiene tale (grafico C1). Per quanto riguarda la funzionalità del sito web, il 76,3% lo ritiene funzionale, di opinione diversa è il 23,7%.(grafico C2). Per quanto riguarda l'area organizzativa, a proposito dell'organizzazione dell'orario settimanale, benché il 50% si ritenga abbastanza soddisfatto, solo il 7,9% si dichiara molto soddisfatto, mentre un importante il 42,1% dichiara di non essere per niente soddisfatto (grafico C3)

Grafico C3. *Organizzazione dell'orario settimanale*

Domanda 3

38 risposte



La funzionalità della segreteria, relativamente al supporto didattico, viene valutata positivamente dal 76,3% dei docenti, mentre il 23,7% non si ritiene per niente soddisfatto (grafico C4). Stessa percentuale di insoddisfazione viene espressa in merito all'organizzazione degli incontri scuola-famiglia (grafico C5), benché di opinione e segno differente risultano ritrovarsi il 76,3% dei docenti.

Per quanto riguarda l'organizzazione e la gestione di sportelli didattici e dei corsi di recupero, il 60,5% si ritiene soddisfatto mentre un importante 39,5% si ritiene per niente soddisfatto (grafico C6).

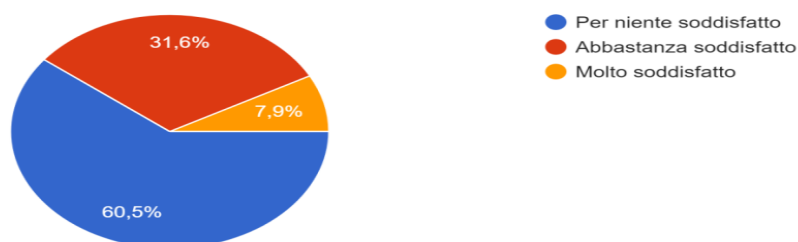
In riferimento all'efficacia degli organi collegiali, all'unità ed efficacia delle riunioni dipartimentali, all'efficacia dei consigli di classe aperti a componenti esterne, benché di segno percentuale positivo, le valutazioni espresse in termini di soddisfazione /insoddisfazione subiscono piccole oscillazioni, pur mantenendo sempre costante la percentuale di insoddisfazione pari al 31,6% (tranne per l'efficacia degli organi collegiali, dove tale percentuale sale al 36,8%). (grafici C7, C8, C9).

In merito all'organizzazione delle assemblee sindacali ed all'efficacia rappresentativa della RSU, le opinioni dei docenti si spaccano in due fronti, tra chi si ritiene soddisfatto (60,5%) e chi si ritiene per nulla soddisfatto (39,5%). Insoddisfazione chiara viene espressa nei confronti dell'adeguatezza delle postazioni informatiche e dei mezzi di supporto alla didattica (fotocopiatrice, stampanti, LIM ecc.) dove ben oltre la metà dei partecipanti (il 60,5%) esprime parere di segno assolutamente negativo (vedi grafico C11)

Grafico C11. *Adeguatezza delle postazioni informatiche e dei mezzi di supporto alla didattica (fotocopiatrice, stampanti, LIM ecc.)*

Domanda 11

38 risposte



Per quanto riguarda *l'area della funzionalità e sicurezza degli ambienti*, le condizioni ambientali e di sicurezza dell'Istituto (relativamente all'igiene, all'ordine, all'ampiezza degli spazi, degli arredi ecc.), vengono valutate negativamente dal 55,3% dei docenti (C12), così come la funzionalità dei laboratori (44,7%) (grafico C13)

Per quanto riguarda *l'area formazione e aggiornamento*, le attività di pianificazione delle attività di formazione rivolte ai docenti vengono valutate positivamente dal 68,4%, di contro il 31,6% (C14). Le attività di promozione rivolte al territorio, soddisfa il 60,5% dei docenti (C15), così come l'attenzione dell'Istituto ai loro bisogni formativi (60,5%- C16), anche sotto forma di incoraggiamento alla partecipazione a corsi di formazione/aggiornamento (71,1% - grafico C17) e della promozione dello sviluppo di risorse professionali (68,4% - grafico C18).

Per quanto riguarda *l'area relazionale*, in riferimento alla facilità di comunicazione con il Dirigente Scolastico (81,6%), e alla collaborazione tra i docenti durante i Consigli di classe (76,4%), si può certamente affermare che, tranne piccole oscillazioni percentuali, la maggior parte dei docenti esprime valutazioni sostanzialmente positive (di contro le percentuali di coloro che non si ritengono soddisfatti sono il 18,8% nel primo caso e il 23,7% del secondo – grafici C19 e C20). Sempre di segno positivo è il rapporto con il personale tecnico amministrativo (81,6%) e con i collaboratori scolastici (89,4%); si ritiene opportuno evidenziare che, scorporando la valutazione positiva espressa, ben il 31,6% dei docenti si ritiene molto soddisfatto del rapporto con il personale tecnico amministrativo, così come il 36,8% si ritiene molto soddisfatto del rapporto con i collaboratori scolastici (rispettivamente grafico C21 e C22). Una parte considerevole del campione docenti (42,1%), non si ritiene soddisfatto del livello di apertura al dialogo con le realtà presenti nel territorio (Comune, Asl, Associazioni culturali e ricreative, Chiesa).

Infine, in riferimento all'aspetto relazionale tra colleghi, in particolare il confronto tra colleghi della stessa classe e/o ambito disciplinare, solo il 15,8% si dichiara insoddisfatto, il 50% abbastanza soddisfatto, il 34,2% molto soddisfatto. Il clima scolastico viene valutato positivamente dal 65,8%, mentre il 34,2% esprime una valutazione di chiaro segno opposto. Poco più di un quarto dei docenti (26,3%) non si ritiene soddisfatto delle politiche scolastiche di inclusione.

Lettura dei dati area PERSONALE ATA

Per quanto riguarda il personale ATA, su un organico complessivo di 35, sono pervenuti 22 questionari; la percentuale di risposta risulta pertanto pari all'62,86%.

I quesiti hanno riguardato, in linea di massima, le seguenti aree:

- Organizzazione
- Relazioni
- Diritto alla formazione
- Valutazione complessiva

Per quanto riguarda *l'area organizzativa*, il 63,7% del personale ATA ritiene che l'Istituto in cui opera persegue positivamente obiettivi di qualità sia a livello organizzativo che logistico-strutturale, di contro, un 36,3% (grafico D1). Anche l'equità nella distribuzione dei carichi di lavoro viene valutata positivamente dal 63,6%, mentre un importante 36,3% non si trova in accordo con

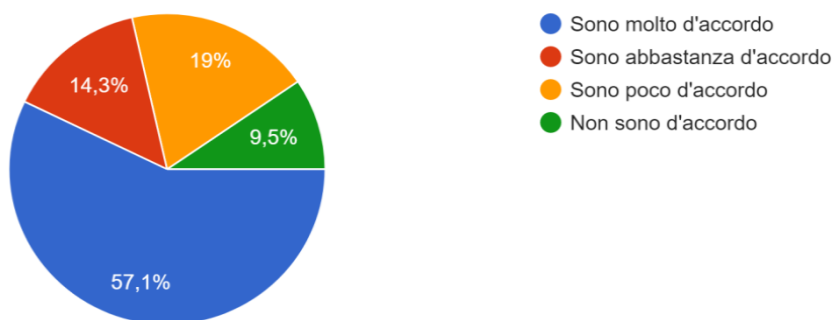
tale ripartizione (grafico D2). In merito all'adeguatezza delle varie funzioni e alle relative responsabilità, il 68,2% ritiene che siano definite in modo adeguato, di opinione differente è il 31,8% (grafico D3).

Il 72,7% si ritiene soddisfatto del proprio lavoro (grafico D4). Per quanto riguarda l'assemblea del personale ATA, emerge chiaramente (grafico D5) che più della metà (57,1%) la ritiene utile, al fine di migliorare l'organizzazione del lavoro, percentuale che sale al 71,4% se procedessimo per accorpamento della scale di segno positivo

Grafico D5. Al fine di migliorare l'organizzazione del lavoro ritengo che l'assemblea ATA possa essere utile

ORGANIZZAZIONE

21 risposte

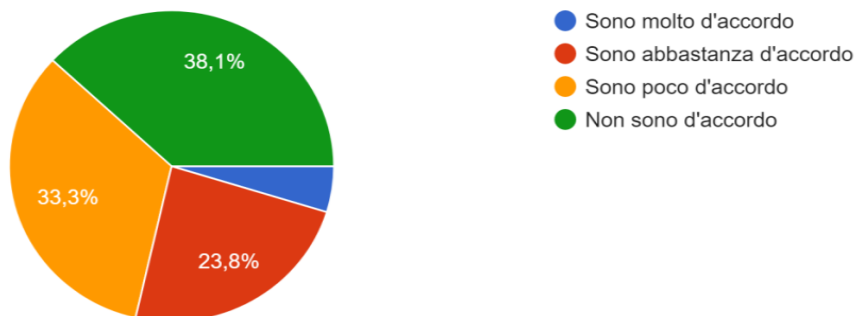


Per quanto riguarda l'area delle Relazioni, sempre il 71,4% ritiene che per quanto riguarda le decisioni che vengono prese nella scuola il punto di vista del personale ATA non viene preso in considerazione (grafico D6),

Grafico D6. Nelle decisioni che vengono prese nella scuola il punto di vista del personale ATA conta e viene preso in considerazione

RELAZIONI

21 risposte



benché il 61,9% si ritiene adeguatamente informato relativamente all'organizzazione dell'istituto (grafico D7). Inoltre per quanto riguarda l'aspetto relazionale e collaborativo tra colleghi, insegnanti, D.S.G.A. e Dirigente Scolastico, emergono generalmente valori positivi, sopra il 50% con tutte le figure anzidette. Quello che appare opportuno sottolineare è il rapporto tra colleghi, dove un non trascurabile 38,1% manifesta la mancanza di relazione e collaborazione (grafico D8). La quasi totalità del personale ATA(95,5%) ritiene di aver instaurato una buona relazione con il personale docente (grafico D9), un'efficace comunicazione con il D.S.G.A. (71,4%- D10) e con il Dirigente Scolastico (85,7% - D11).

Per quanto riguarda il *Diritto alla formazione*, di segno negativo (57,1%) è l'offerta che l'istituto mette in campo per stimolare lo sviluppo professionale per il personale non docente (grafico D12). Alla domanda di valutare complessivamente il luogo di lavoro, il 71,5% esprime un giudizio positivo (grafico D13).

Conclusioni

Preliminarmente va evidenziato che nel complesso, emerge un quadro positivo da parte di tutte le componenti che hanno partecipato alla rilevazione.

Ciò nonostante, sono presenti aree critiche che necessitano di attenzione e miglioramento. A questo punto, possiamo tentare di delineare, quelle condizioni di insoddisfazione emerse durante il monitoraggio.

E' doveroso precisare che tale indagine deve essere considerata come orientativa, poiché il campione preso in esame comprende una porzione della popolazione totale, visto che come si ha avuto già modo di evidenziare, la partecipazione è stata bassa, in considerazione del numero totale degli allievi, dei genitori e dei docenti.

Le criticità che considereremo nelle nostre conclusioni, sono quelle che si sono attestate o hanno superato la soglia del 25%, poiché, in termini percentuali, rappresentano un quarto della popolazione sottoposta ad indagine, nonché, in numeri assoluti, rappresentano un'importante fetta di persone che si ritengono insoddisfatte relativamente alle aree prese in considerazione, rappresentando dei campanelli d'allarme su cui l'Istituto dovrà lavorare in futuro.

Per tale motivo, si è ritenuto che, nelle situazioni di particolare criticità, è opportuno parlare in numeri assoluti e non percentuali.

Nella tabella riassuntiva di cui sotto, torneremo a parlare in termini di percentuali, restringendo ulteriormente il campo ed enucleando sia i punti di forza che i punti di debolezza rilevati, considerando le sole aree che hanno ottenuto una percentuale pari o superiore al 40%; nel caso dei punti di debolezza, si suggerisce che tali aree necessitano sicuramente di un intervento in termini di miglioramento.

Per quanto riguarda gli allievi, 88 su 142 intervistati non sono assolutamente soddisfatti della qualità e della quantità di iniziative proposte alle classi (visite guidate, viaggi d'istruzione, manifestazioni, spettacoli ed attività extracurricolari). Forti criticità sono state riscontrate anche per quanto riguarda il livello di pulizia dei servizi igienici dove 72 allievi su 142 valutano come scarsa la cura di questi ambienti e la dotazione delle attrezzature presenti nella scuola (idem per 58 su 142 intervistati). Anche il livello delle attività di orientamento messe a disposizione dall'istituto, andrebbe migliorato per 44 allievi su 142 intervistati, così come la qualità delle informazioni

ricevute sul Regolamento d'Istituto e sull'organizzazione della scuola (36 intervistati su 142) e il sito web (37 intervistati su 142).

Per quanto riguarda la valutazione emersa dai questionari compilati dai **genitori**, non si segnalano criticità degne di nota.

Per quanto riguarda le criticità emerse dall'analisi dei questionari compilati dal **personale docente**, la maggiore insoddisfazione emerge nei confronti dell'adeguatezza delle postazioni informatiche e dei mezzi di supporto alla didattica (fotocopiatrice, stampanti, LIM ecc.) dove 23 docenti su 38 si sentono "per niente soddisfatti". Anche le condizioni ambientali e di sicurezza dell'Istituto (relativamente all'igiene, all'ordine, all'ampiezza degli spazi, degli arredi ecc.) non soddisfano affatto 21 docenti su 38; stessa cosa vale per la funzionalità dei laboratori (17 docenti su 38). Altro nodo critico risulta essere l'organizzazione dell'orario settimanale per 16 docenti su 38. Per 15 docenti su 38, risultano critiche le attività di organizzazione e gestione di sportelli didattici e dei corsi di recupero, di promozione rivolte al territorio, l'attenzione dell'Istituto ai bisogni formativi dei docenti, l'organizzazione delle assemblee sindacali ed all'efficacia rappresentativa della RSU. Seguono 14 docenti su 38 che non si ritengono soddisfatti dagli organi collegiali, 13 su 38 non vivono come positivo il clima scolastico; 12 su 38 docenti non si sentono soddisfatti delle modalità di sviluppo delle risorse professionali, della pianificazione e dell'aggiornamento, così come delle riunioni dipartimentali e dei consigli di classe aperti a componenti esterne; 11 su 38 non si sentono incoraggiati alla partecipazione ai corsi di formazione, mentre 10 su 38 non trovano come positive le politiche scolastiche di inclusione.

Per quanto riguarda il personale ATA, 14 dipendenti su 22, ritengono utile l'assemblea del personale ATA al fine di migliorare l'organizzazione del lavoro. Emerge chiaramente, un malessere dovuto alla mancata presa in considerazione del punto di vista del personale ATA nelle decisioni adottate nella scuola e che ricadono sul proprio lavoro (14 su 22). 9 dipendenti su 22, ritengono che l'istituto non metta in campo iniziative a stimolare la crescita professionale del personale non docente. Da attenzionare sono anche gli aspetti della distribuzione dei carichi di lavoro, le informazioni relative all'organizzazione dell'istituto e il clima tra colleghi, nonché l'opinione che gli stessi hanno del modo in cui l'istituto persegue obiettivi, sia a livello qualitativo che logistico; in tali aree, 8 dipendenti su 22, manifestano un generale disaccordo. Infine, 6 su 22 ritengono di non aver instaurato un rapporto efficace con la D.S.G.A. e non valutano positivamente il luogo dove prestano servizio.

(Le criticità prese in considerazione nella sottostante tabella riassuntiva, sono quelle attestatesi pari o sopra il 40%)

	Punti di forza	Punti di debolezza
Alunni		
Aule e spazi comuni		Livello di pulizia dei servizi igienici
Comunicazione/informazione		Dotazione attrezzature presenti nella scuola
Rapporto con i docenti		Qualità e quantità di iniziative proposte (visite guidate, viaggi d'istruzione, manifestazioni, etc)
Relazione con Dirigente Scolastico, docenti, compagni (sistema di relazioni)		

Genitori	
Informazione /comunicazione	
Organizzazione e gestione	
Partecipazione e relazioni	
Docenti	
Modalità di divulgazione del materiale (circolare, web,	Organizzazione dell'orario settimanale
Funzionalità della segreteria (supporto didattico, organizzazione, incontri scuola-famiglia, etc)	Organizzazione e gestione sportelli didattici e corsi di recupero, attività di promozione rivolte al territorio, attenzione ai bisogni formativi dei docenti
Comunicazione con il Dirigente, collaborazione tra colleghi, rapporto personale ATA	Adeguatezza delle postazioni informatiche e spazi di supporto alla didattica (fotocopie, stampanti, LIM, etc)
	Condizioni ambientali e di sicurezza dell'istituto (igiene, ordine, ampiezza degli spazi, arredi, etc)
	Funzionalità dei laboratori
ATA	
Aspetto relazionale con Dirigente Scolastico, D.G.S.A, Docenti	Consultazione del personale ATA nella presa delle decisioni
	Iniziative di crescita professionale
	Collaborazione tra colleghi

Allegato 1 - Grafici di tutte le domande contenute nel questionario.

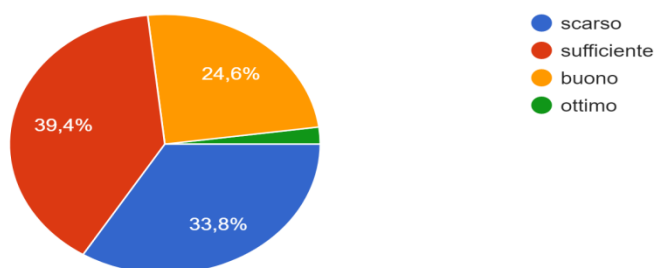
Allievi

Area funzionalità e sicurezza degli ambienti

A1. Come giudichi il livello di funzionalità delle aule?

Funzionalità e sicurezza degli ambienti

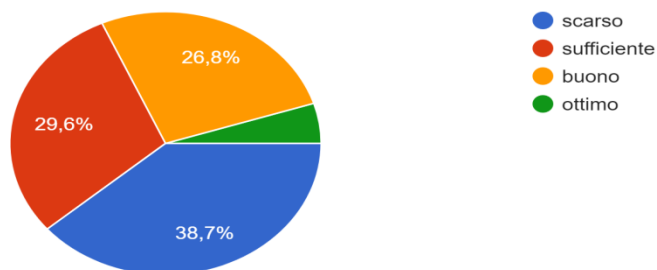
142 risposte



A2. Come giudichi complessivamente il livello di funzionalità degli spazi comuni (laboratori, auditorium) ?

Funzionalità e sicurezza degli ambienti

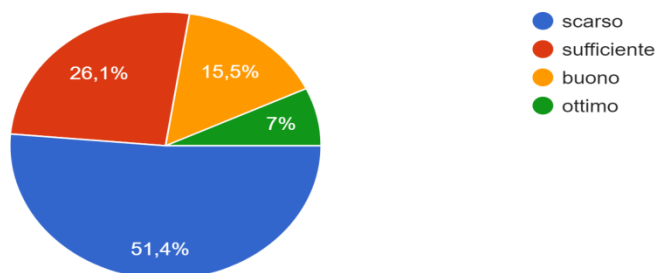
142 risposte



A3. Come giudichi il livello di pulizia dei servizi igienici?

Funzionalità e sicurezza degli ambienti

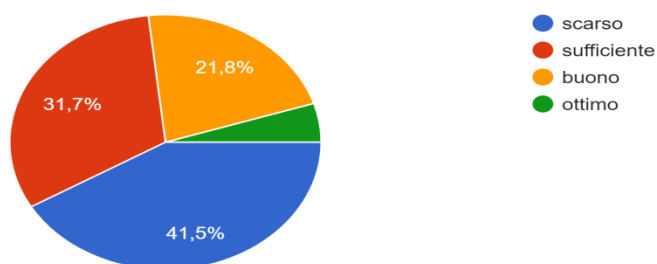
142 risposte



A4. Come giudichi il complesso delle attrezzature presenti nella scuola?

Funzionalità e sicurezza degli ambienti

142 risposte

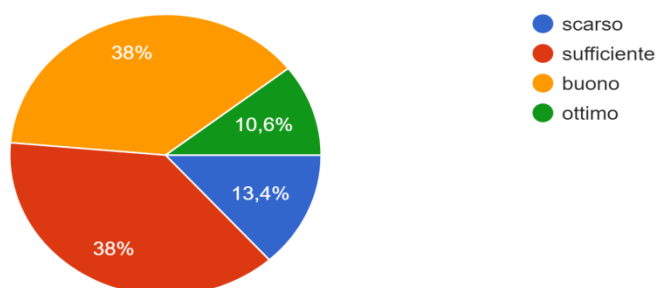


Area informazione e comunicazione

A5. Quanto ritieni adeguato il modo in cui la scuola comunica le informazioni agli studenti?

Informazione e comunicazione

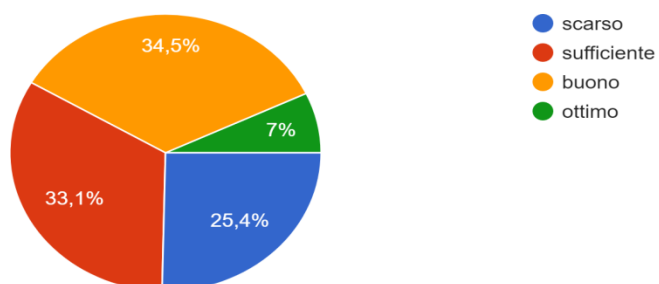
142 risposte



A6. Come giudichi la qualità delle informazioni ricevute sul Regolamento d'Istituto e sull'organizzazione della scuola?

Informazione e comunicazione

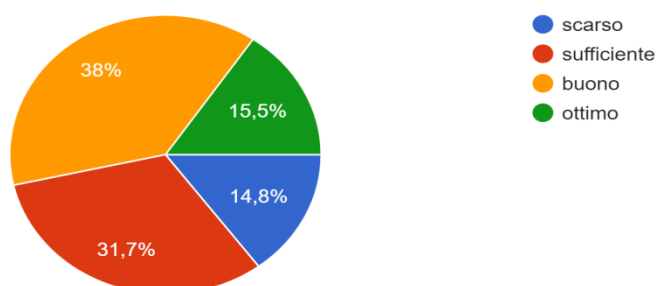
142 risposte



A7. Quanto ritieni di conoscere i tuoi diritti e i tuoi doveri di studente?

Informazione e comunicazione

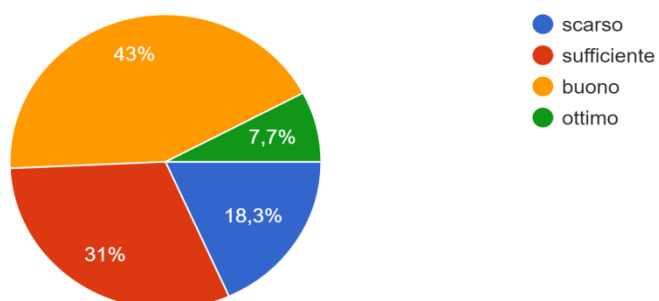
142 risposte



A8. Come giudichi il sistema di comunicazione dei criteri di valutazione e delle modalità di verifica?

Informazione e comunicazione

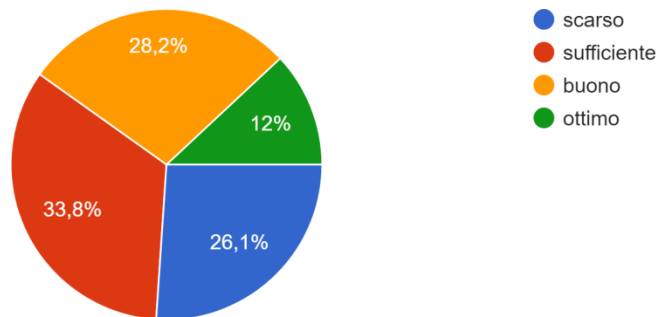
142 risposte



A9. Quanto il sito web è rispondente alle tue esigenze?

Informazione e comunicazione

142 risposte

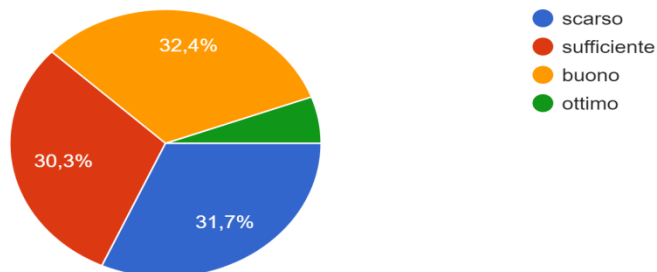


Organizzazione

A10. Come ritieni il livello delle attività di orientamento messe a tua disposizione dall'istituto?

Organizzazione

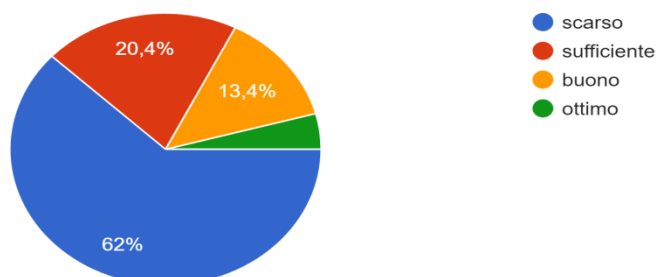
142 risposte



A11. Come giudichi la qualità e la quantità delle iniziative proposte alle classi (visite guidate, viaggi d'istruzione, manifestazioni, spettacoli ed attività extracurricolari)?

Organizzazione

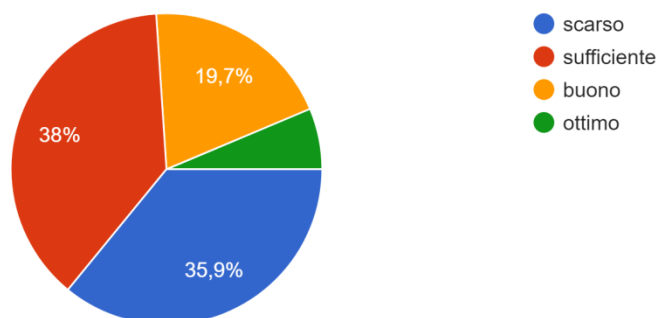
142 risposte



A12. Quanto ritieni equilibrata la distribuzione delle varie materie nell'orario settimanale della tua classe?

Organizzazione

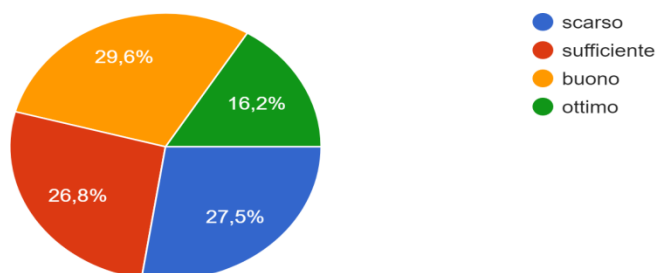
142 risposte



A13. Quanto ritieni efficaci le assemblee di classe e d'Istituto al fine di fare proposte ed esprimere opinioni?

Organizzazione

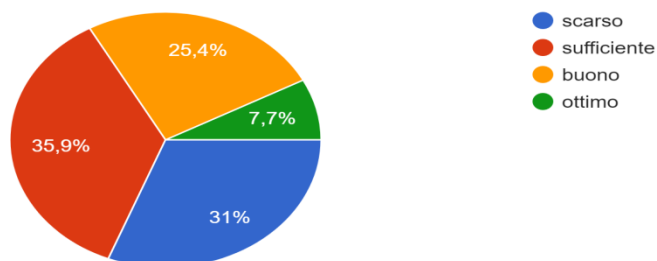
142 risposte



A14. Come valuti l'organizzazione delle attività di recupero?

Organizzazione

142 risposte

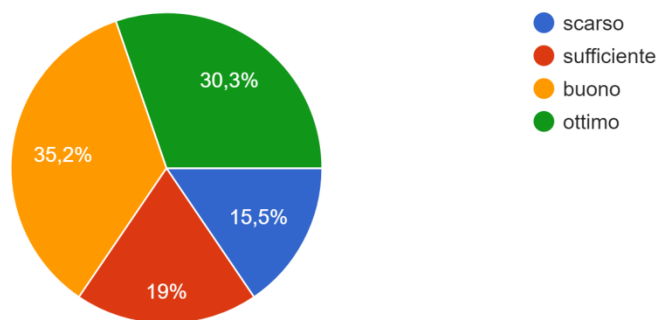


Relazioni

A15. Qual è il tuo grado di serenità venendo a scuola sapendo di doverti rapportare con i compagni e i docenti della tua classe?

Relazioni

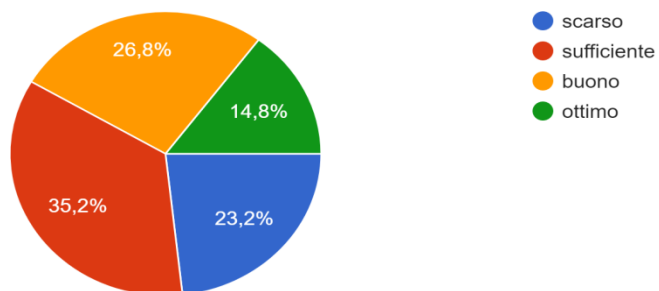
142 risposte



A16. Puoi con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico?

Relazioni

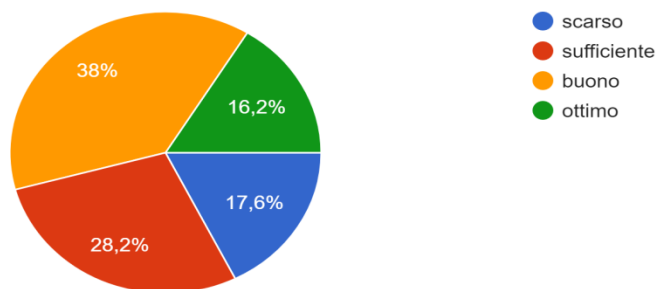
142 risposte



A17. In che modo ti senti rappresentato dai rappresentanti di classe e d'Istituto?

Relazioni

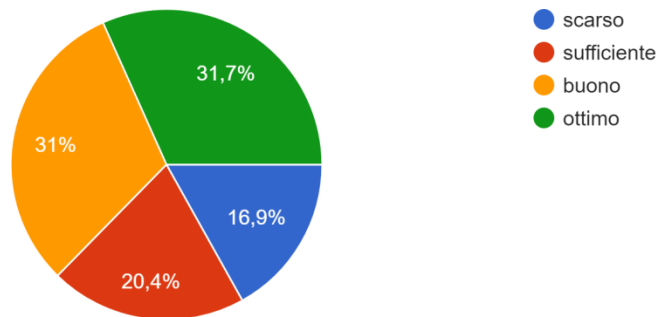
142 risposte



A18. In che modo il docente Coordinatore di classe rappresenta per te una figura di riferimento?

Relazioni

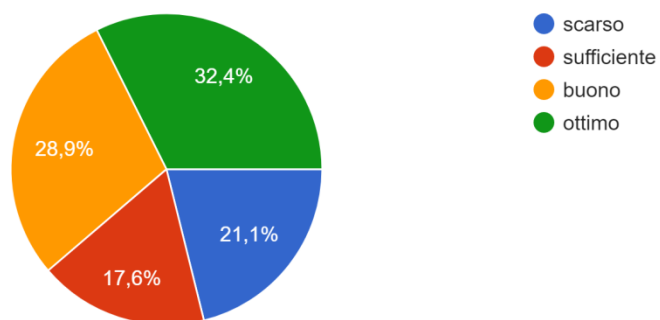
142 risposte



A19. Come giudichi il clima di amicizia e di collaborazione presente nella tua classe?

Relazioni

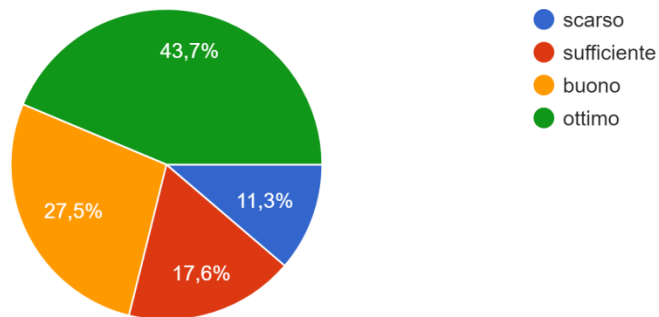
142 risposte



A20. Come giudichi il tuo grado di accettazione nella classe?

Relazioni

142 risposte



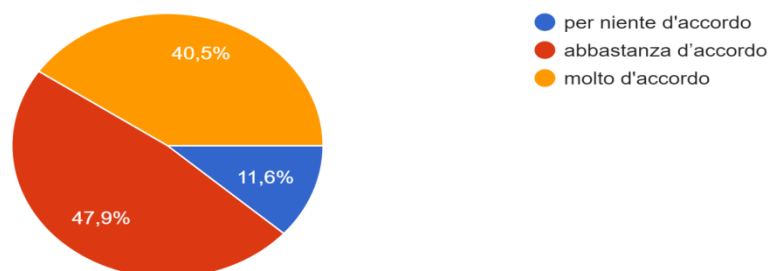
Genitori

Area informazione e comunicazione

B1. Le modalità (sito internet, albo, copia del PTOF, assemblee, consigli ecc.) utilizzate dalla scuola per comunicare le informazioni alle famiglie sono efficaci.

Area informazione e comunicazione

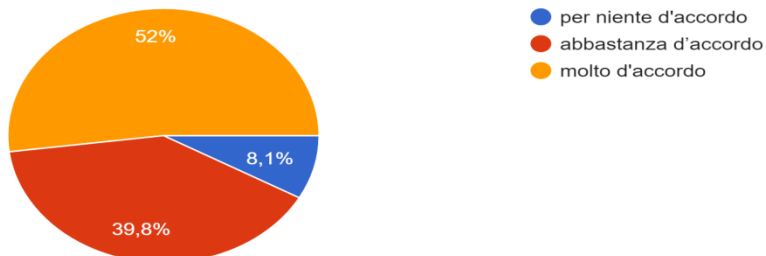
121 risposte



B2. La scuola tiene informate le famiglie sui progressi e sui problemi scolastici degli studenti.

Area informazione e comunicazione

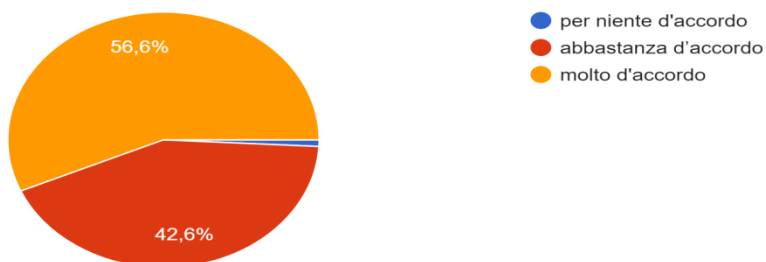
123 risposte



B3. Gli incontri scuola-famiglia risultano sufficienti a garantire informazioni sui processi di insegnamento-apprendimento.

Area informazione e comunicazione

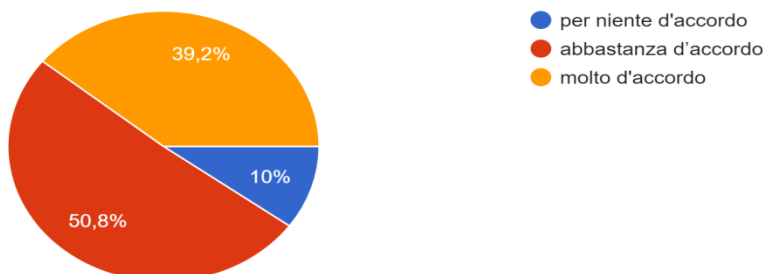
122 risposte



B4. La scuola fornisce adeguatamente informazioni sull'offerta formativa e sulle attività che Suo/a figlio/a svolge durante l'anno.

Area informazione e comunicazione

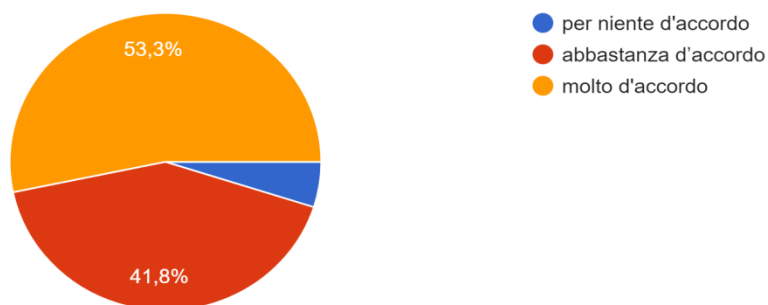
120 risposte



B5. I docenti forniscono adeguatamente informazioni su criteri, metodi, tempi e strumenti di valutazione.

Area informazione e comunicazione

122 risposte

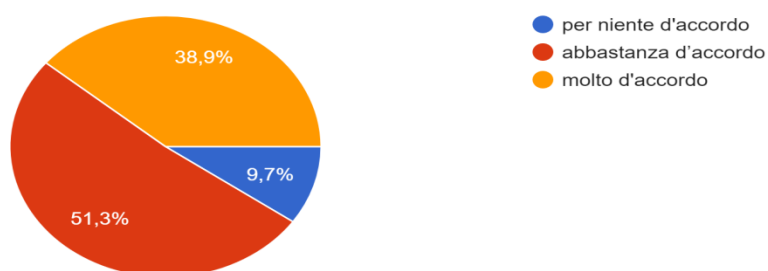


Area organizzazione e gestione

B6. Gli uffici di segreteria funzionano complessivamente bene (orari di apertura, disponibilità del personale nel fornire informazioni, efficienza nel disbrigo delle pratiche burocratiche).

Area organizzazione e gestione

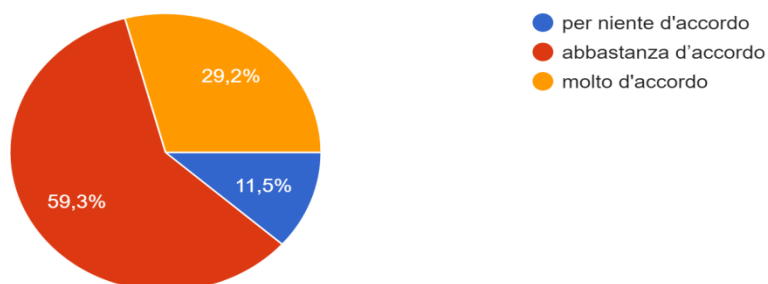
113 risposte



B7. La classe di Suo/a figlio/a ha un orario giornaliero e settimanale distribuito in modo equilibrato fra le varie materie.

Area organizzazione e gestione

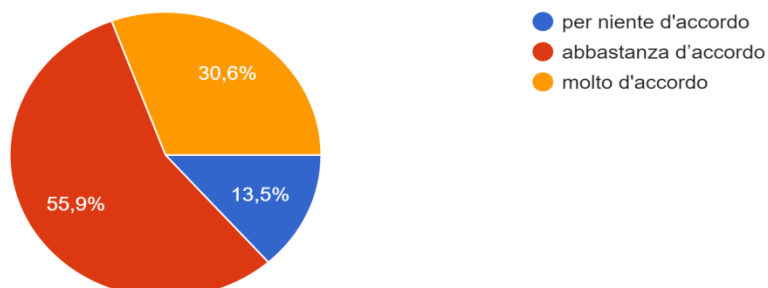
113 risposte



B8. La partecipazione a visite guidate, viaggi d'istruzione, spettacoli, eventi e manifestazioni organizzati dalla scuola è funzionale ai processi di insegnamento/apprendimento.

Area organizzazione e gestione

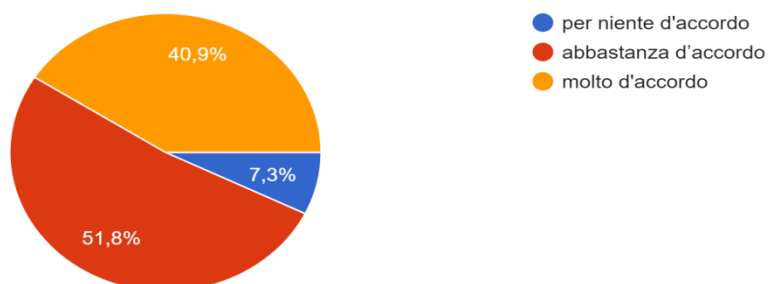
111 risposte



B9. Le iniziative di orientamento organizzate dalla scuola (per favorire la scelta di questa scuola o per facilitare la scelta del percorso successivo) sono quantitativamente e qualitativamente adeguate.

Area organizzazione e gestione

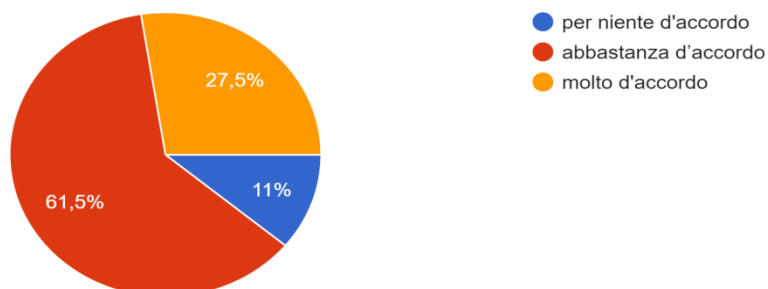
110 risposte



B10. Le attività di recupero organizzate dalla scuola sono efficaci

Area organizzazione e gestione

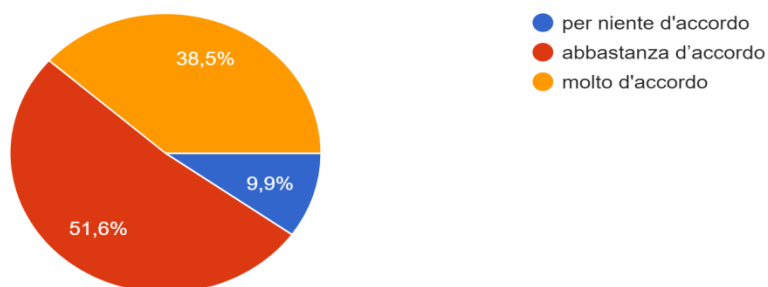
109 risposte



B11. L'offerta di attività extracurricolari proposta dalla scuola risponde alle esigenze formative degli alunni

Area organizzazione e gestione

91 risposte

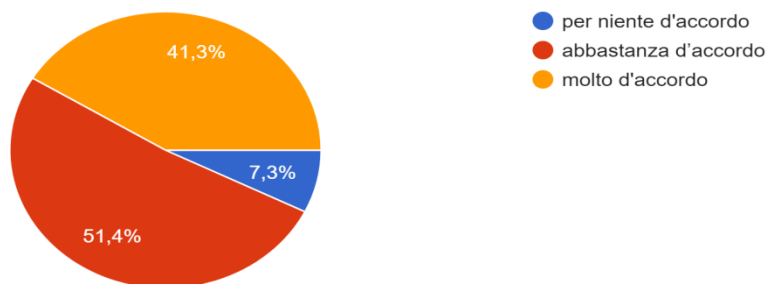


Area partecipazione e relazioni

B12. La scuola favorisce la partecipazione ed il coinvolgimento dei genitori.

Area partecipazione e relazioni

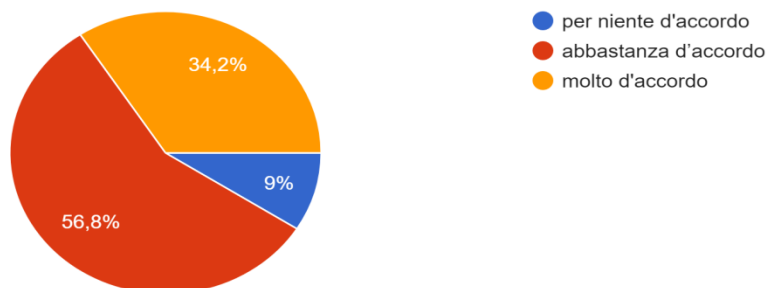
109 risposte



B13. I Consigli di Classe e i Consigli di Istituto permettono di avere, attraverso le figure dei rappresentanti, una soddisfacente percezione della realtà della scuola.

Area partecipazione e relazioni

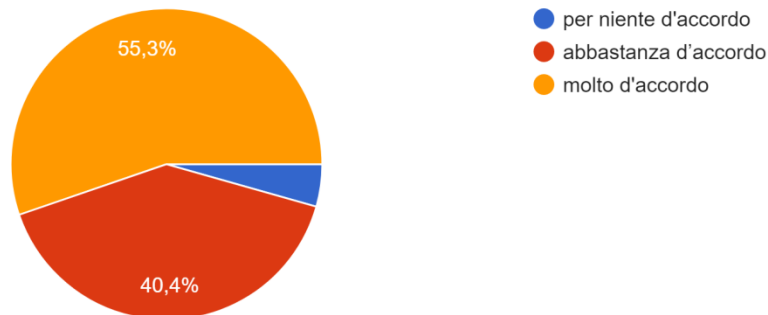
111 risposte



B14. Gli incontri scuola-famiglia si svolgono in un clima di disponibilità e collaborazione.

Area partecipazione e relazioni

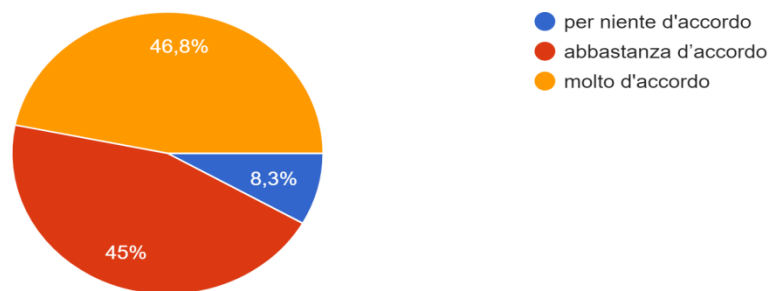
114 risposte



B15. I genitori possono con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico.

Area partecipazione e relazioni

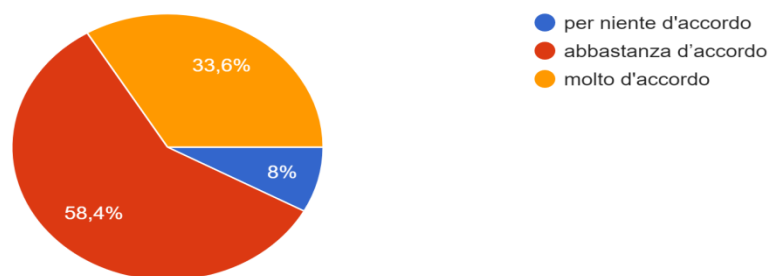
109 risposte



B16. I rapporti con le altre componenti scolastiche (personale amministrativo, personale tecnico e personale ATA) sono soddisfacenti.

Area partecipazione e relazioni

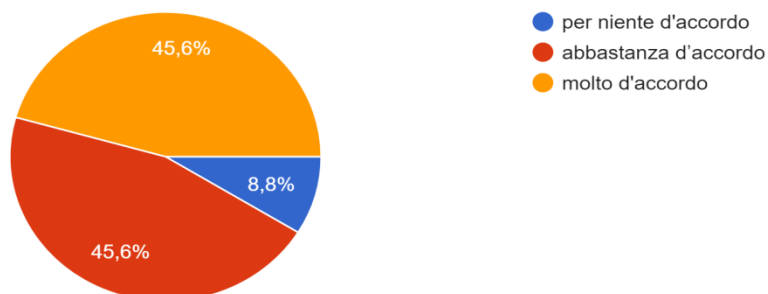
113 risposte



B17. Mio figlio vive a scuola in una condizione di benessere psicologico

Area partecipazione e relazioni

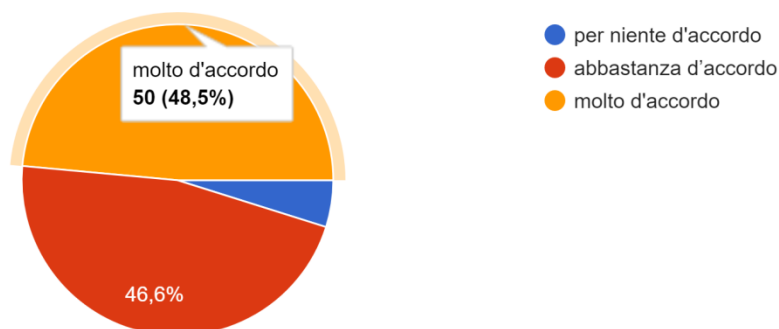
114 risposte



B18. Ho la percezione che il clima scolastico sia positivo per la crescita degli studenti

Area partecipazione e relazioni

103 risposte



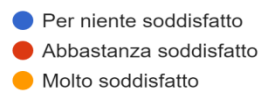
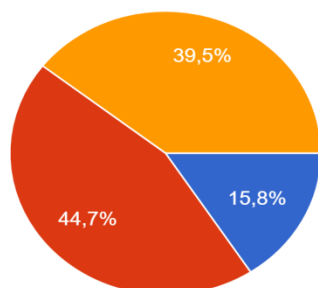
Docenti

- Area informazione e comunicazione

C1. Tempestività ed efficacia del sistema adottato per la divulgazione di materiale (circolari in formato digitale e cartaceo, modelli di verbali ecc.), per l'informazione e la comunicazione sui progetti e sulle altre attività

Domanda 1

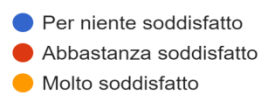
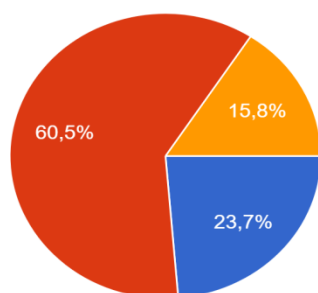
38 risposte



C2. Funzionalità del sito web

Domanda 2

38 risposte

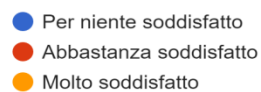
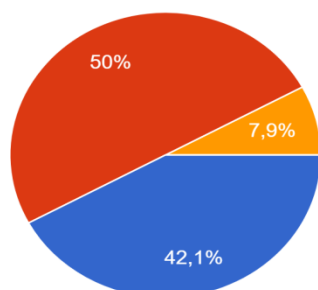


- Area organizzativa

C3. Organizzazione dell'orario settimanale

Domanda 3

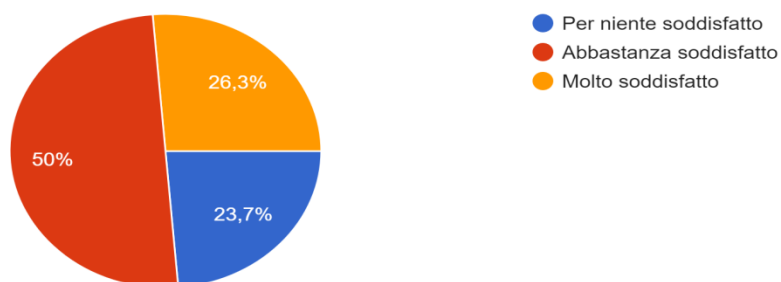
38 risposte



C4. Funzionalità della segreteria relativamente al supporto didattico

Domanda 4

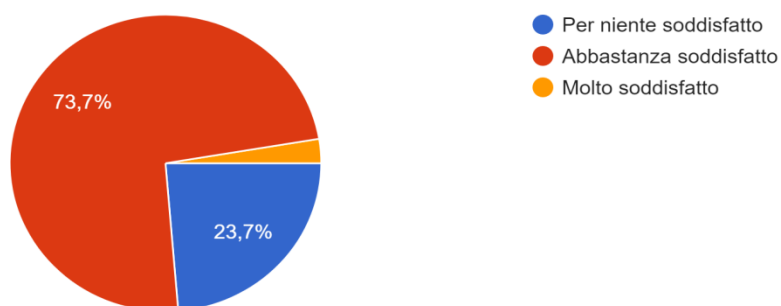
38 risposte



C5. Organizzazione degli incontri Scuola-Famiglia

Domanda 5

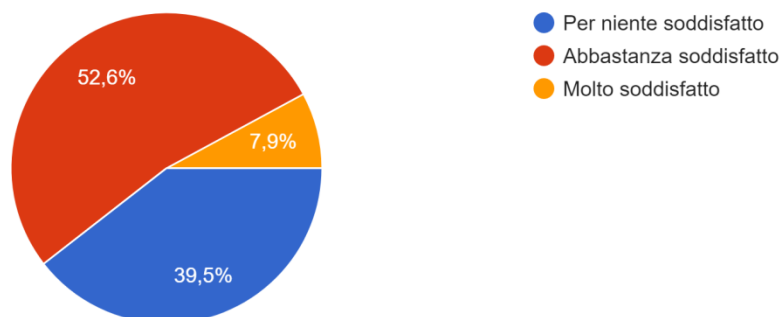
38 risposte



C6. Organizzazione e gestione di sportelli didattici e corsi di recupero

Domanda 6

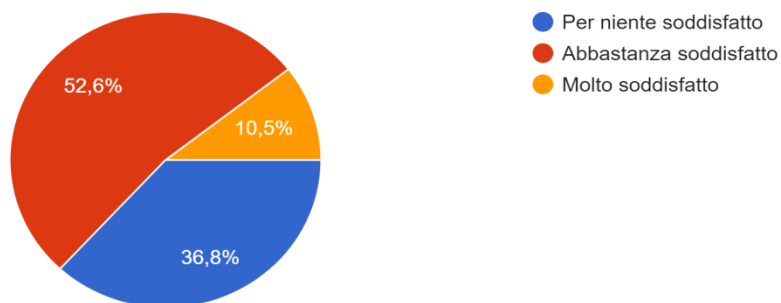
38 risposte



C7. Efficacia degli Organi Collegiali

Domanda 7

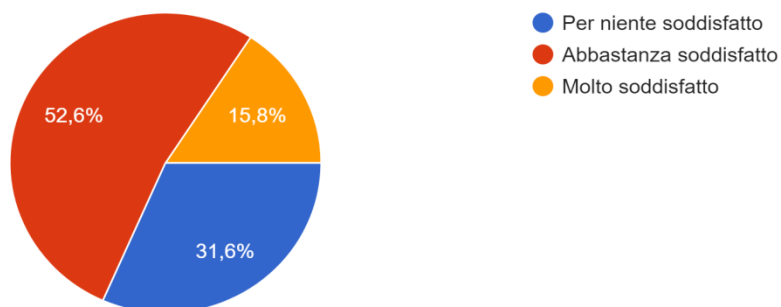
38 risposte



C8. Utilità ed efficacia delle riunioni dipartimentali

Domanda 8

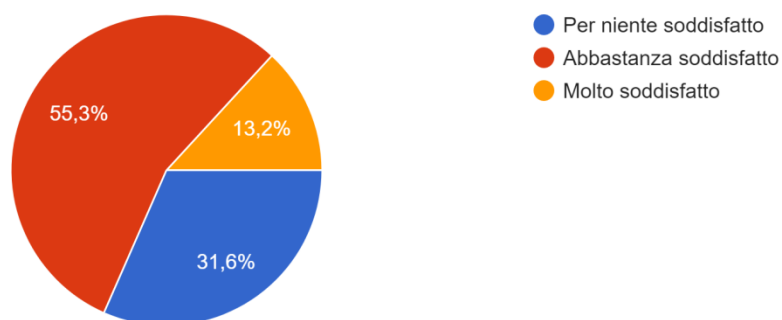
38 risposte



C9. Efficacia dei Consigli di Classe aperti alle componenti esterne

Domanda 9

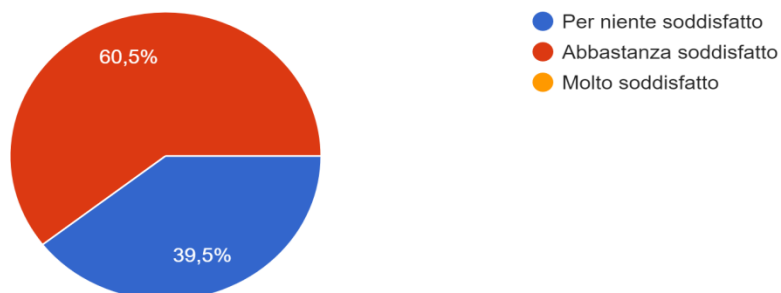
38 risposte



C10. Organizzazione delle assemblee sindacali ed efficacia rappresentativa della RSU

Domanda 10

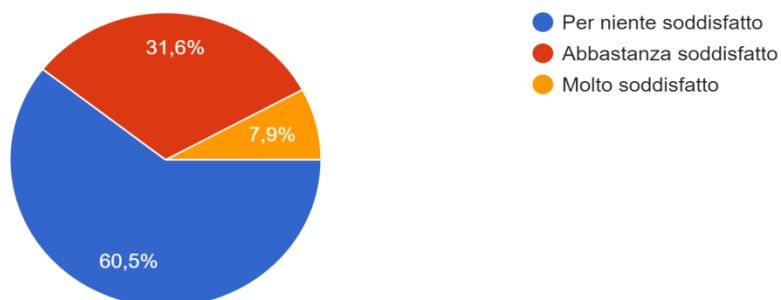
38 risposte



C11. Adeguatezza delle postazioni informatiche e dei mezzi di supporto alla didattica (fotocopiatrice, stampanti, LIM ecc.)

Domanda 11

38 risposte

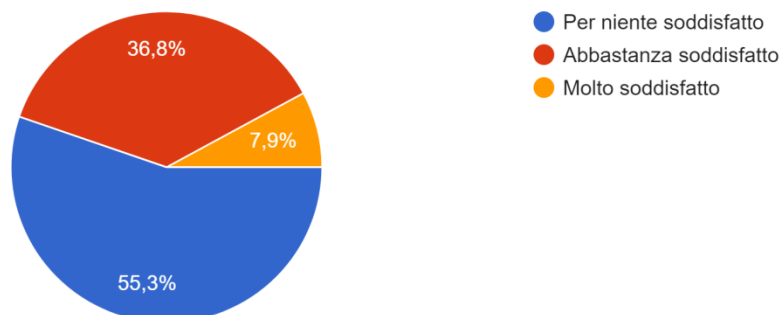


- **Area funzionalità e sicurezza degli ambienti**

C12. Condizioni ambientali e di sicurezza dell'Istituto (igiene, ordine, ampiezza degli spazi, arredi ecc.)

Domanda 12

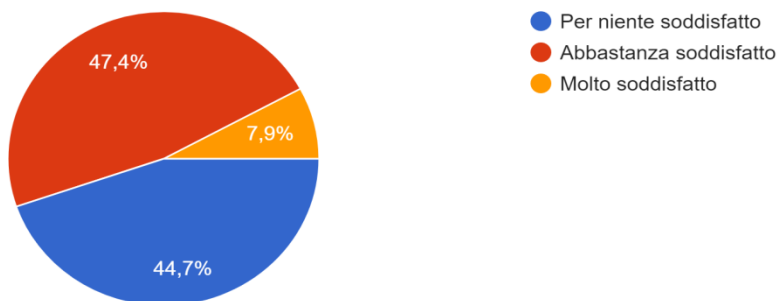
38 risposte



C13. Funzionalità dei laboratori

Domanda 13

38 risposte

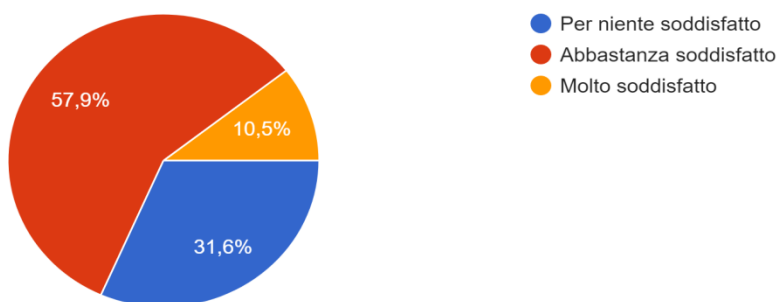


- **Area formazione e aggiornamento**

C14. Pianificazione delle attività di formazione e di aggiornamento

Domanda 14

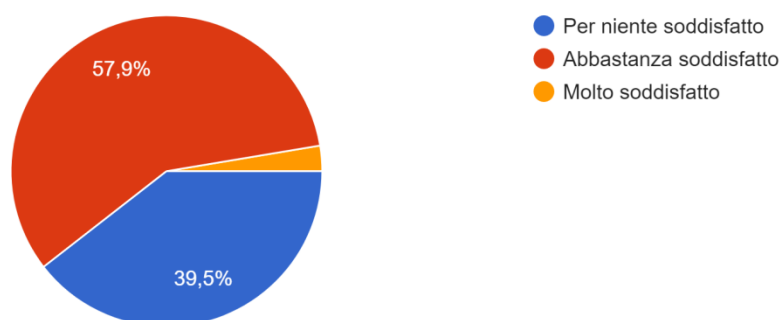
38 risposte



C15. Promozione attività didattiche rivolte al territorio

Domanda 15

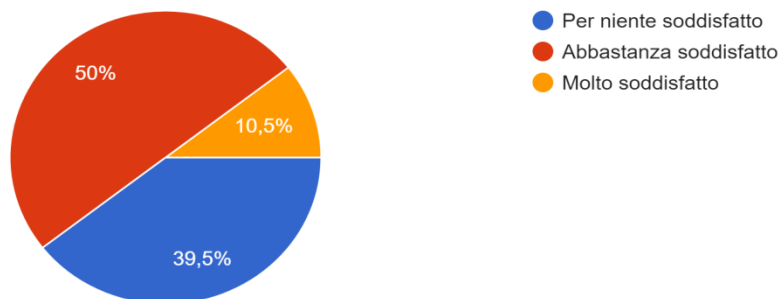
38 risposte



C16. *Attenzione ai bisogni formativi degli insegnanti*

Domanda 16

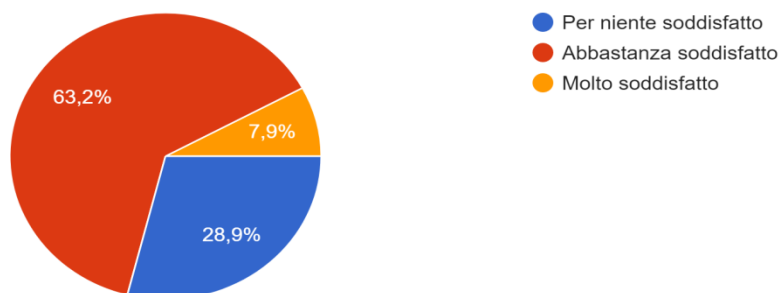
38 risposte



C17. *Incoraggiamento alla partecipazione degli insegnanti a corsi di formazione/aggiornamento*

Domanda 17

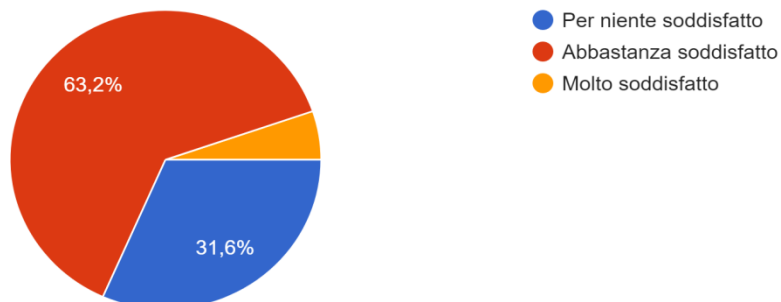
38 risposte



C18. *Promozione dello sviluppo delle risorse professionali*

Domanda 18

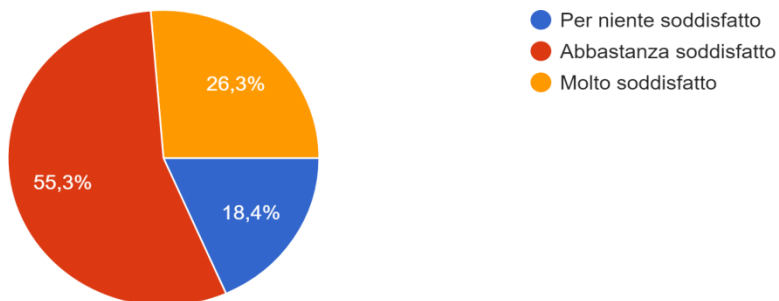
38 risposte



C19. Facilità di avere incontri e di comunicare con il Dirigente Scolastico

Domanda 19

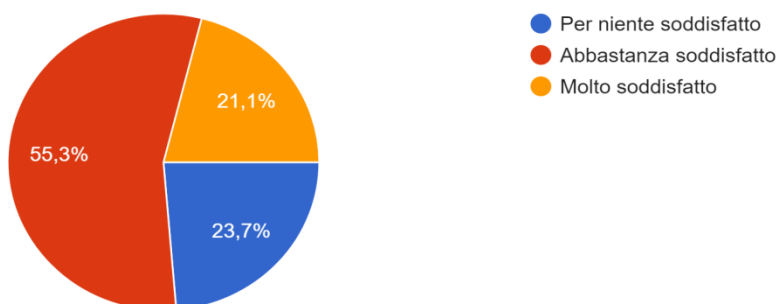
38 risposte



C20. Collaborazione tra docenti del Consiglio di Classe e pianificazione di attività comuni

Domanda 20

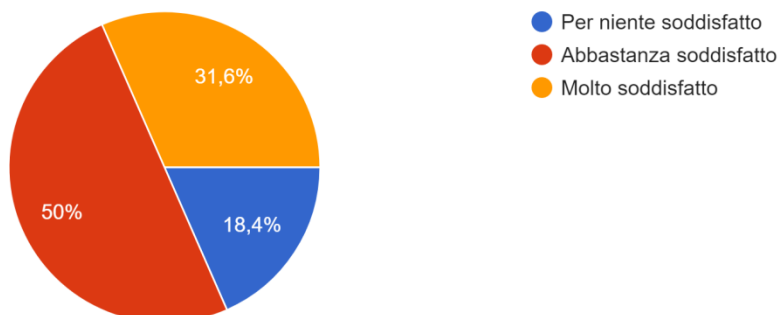
38 risposte



C21. Rapporti con il personale tecnico-amministrativo

Domanda 21

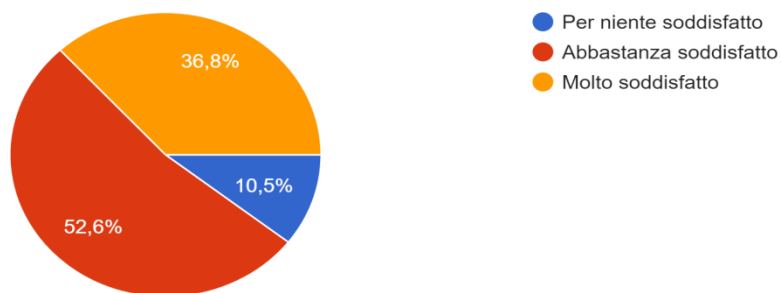
38 risposte



C22. Rapporti con i collaboratori scolastici

Domanda 22

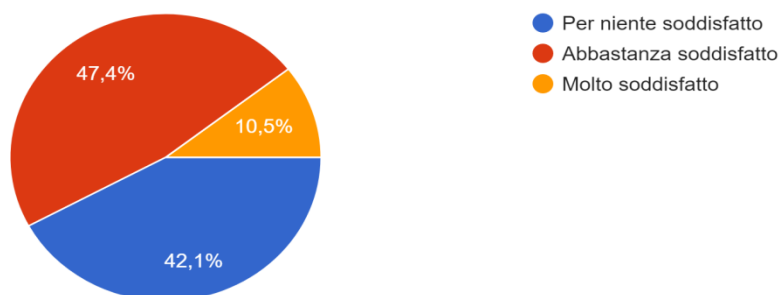
38 risposte



C23. Apertura al dialogo con le realtà presenti nel territorio (Comune, Asl, Associazioni culturali e ricreative, Chiesa)

Domanda 23

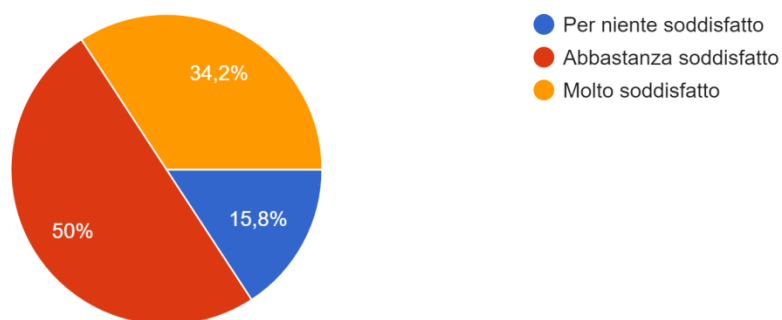
38 risposte



C24. Confronto tra colleghi della stessa classe e/o ambito disciplinare

Domanda 24

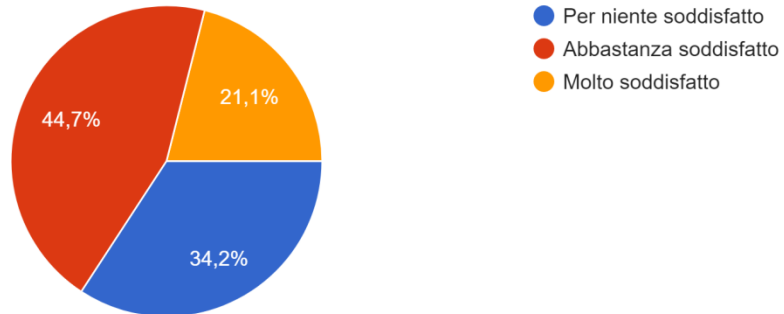
38 risposte



C25. Positività del clima scolastico

Domanda 25

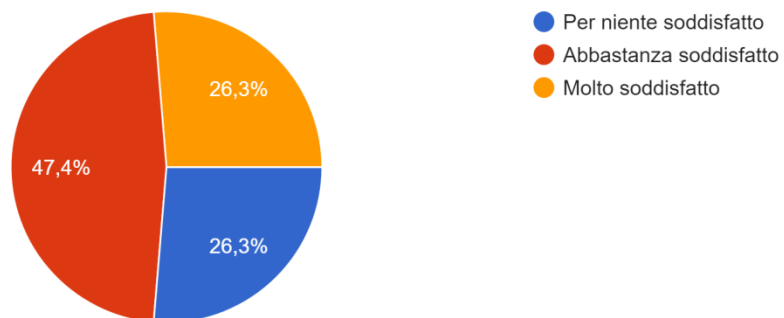
38 risposte



C26. Positività delle politiche scolastiche sull'inclusione

Domanda 26

38 risposte



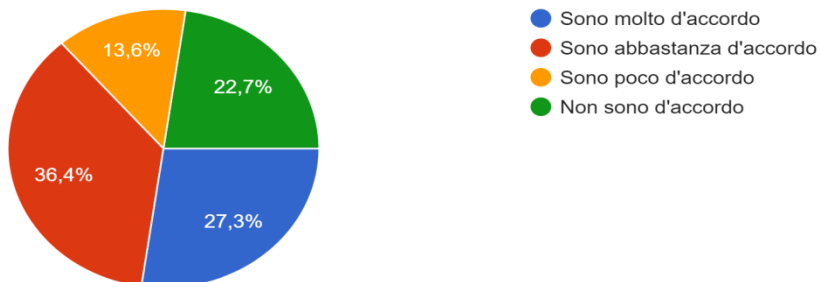
Personale ATA

Area Organizzazione

D1. Ritengo che l'Istituto in cui opero persegua la qualità a livello organizzativo e logistico- strutturale

ORGANIZZAZIONE

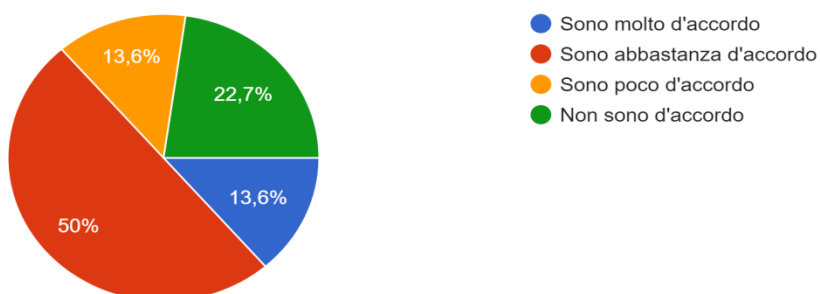
22 risposte



D2. I carichi di lavoro sono distribuiti in modo equo

ORGANIZZAZIONE

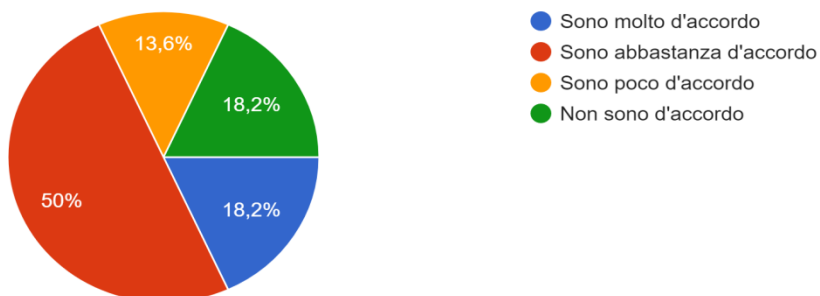
22 risposte



D3. Le varie funzioni e le relative responsabilità sono definite in modo adeguato

ORGANIZZAZIONE

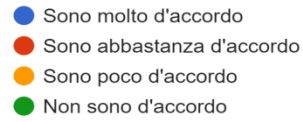
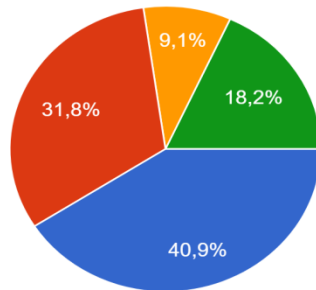
22 risposte



D4. Sono soddisfatto del mio lavoro

ORGANIZZAZIONE

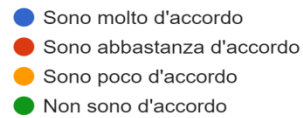
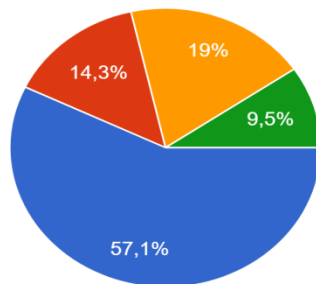
22 risposte



D5. Al fine di migliorare l'organizzazione del lavoro ritengo che l'assemblea ATA possa essere utile

ORGANIZZAZIONE

21 risposte

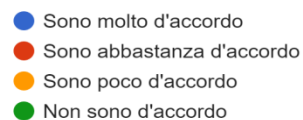
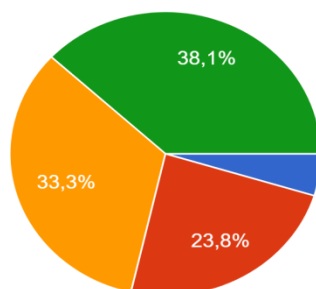


Area Relazioni

D6. Nelle decisioni che vengono prese nella scuola il punto di vista del personale ATA conta e viene preso in considerazione

RELAZIONI

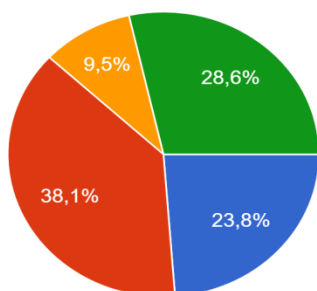
21 risposte



D7. Ritengo di essere informato in modo adeguato sull'organizzazione dell'Istituto

RELAZIONI

21 risposte

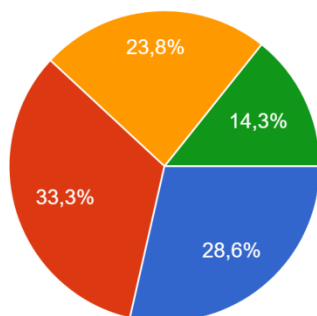


- Sono molto d'accordo
- Sono abbastanza d'accordo
- Sono poco d'accordo
- Non sono d'accordo

D8. Il clima delle relazioni e di collaborazione tra colleghi è soddisfacente

RELAZIONI

21 risposte

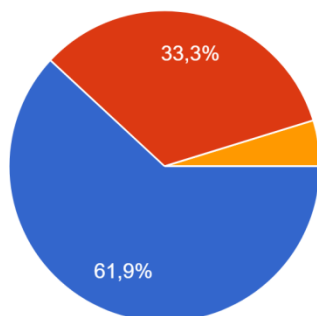


- Sono molto d'accordo
- Sono abbastanza d'accordo
- Sono poco d'accordo
- Non sono d'accordo

D9. Ritengo di aver stabilito una buona relazione con gli insegnanti

RELAZIONI

21 risposte

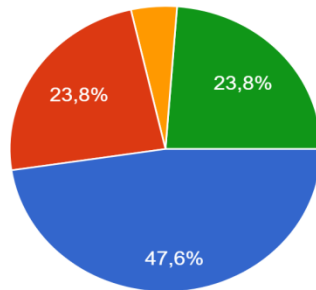


- Sono molto d'accordo
- Sono abbastanza d'accordo
- Sono poco d'accordo
- Non sono d'accordo

D10. Ritengo di aver stabilito un'efficace comunicazione con il D.S.G.A.

RELAZIONI

21 risposte

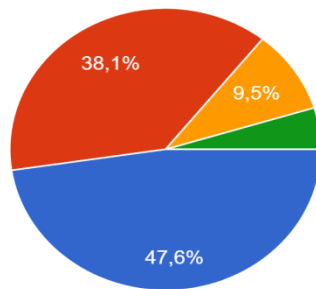


- Sono molto d'accordo
- Sono abbastanza d'accordo
- Sono poco d'accordo
- Non sono d'accordo

D11. Ritengo di aver stabilito un'efficace comunicazione con il Dirigente

RELAZIONI

21 risposte



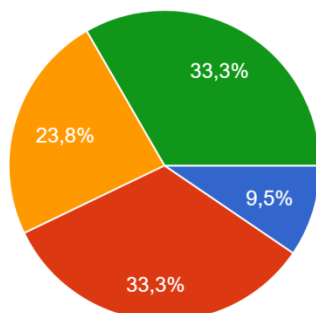
- Sono molto d'accordo
- Sono abbastanza d'accordo
- Sono poco d'accordo
- Non sono d'accordo

Area Diritto alla formazione

D12. Il nostro Istituto offre stimolanti occasioni di sviluppo professionale per il personale non docente

DIRITTO ALLA FORMAZIONE

21 risposte



- Sono molto d'accordo
- Sono abbastanza d'accordo
- Sono poco d'accordo
- Non sono d'accordo

Area valutazione complessiva

D13. Complessivamente il luogo di lavoro si può valutare in modo positivo

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

21 risposte

