



**ISTITUTO D' ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
"LUIGI DELL'ERBA"**

LICEO SCIENTIFICO – ISTITUTO TECNICO TECNOLOGICO
*Articolazioni: Chimica e Materiali – Biotecnologie Ambientali - Biotecnologie Sanitarie
Informatica – Produzioni e Trasformazioni*



Via della Resistenza, 40 – 70013 Castellana Grotte (BA) Tel./Fax 0804965144 - 0804967614
COD. MECC. BAIS07900L - C.F. 93500960724 - CODICE IPA: UFT5CL
e-mail: bais07900l@istruzione.it – PEC: bais07900l@pec.istruzione.it – Sito web: www.luigidellerba.edu.it

MONITORAGGIO “BENESSERE ORGANIZZATIVO 2020”

Customer Satisfaction - Report A.S. 2019/2020

(ALLEGATO n. 1 al verbale NIV n. 48 del 24 giugno 2020)

22/06/2020

Progettazione, coordinamento, controllo	DS Prof.ssa Teresa Turi
Referente della procedura e comunicazione	Graziano De Scisciolo
Analisi ed elaborazione dei questionari	Maria Lucrezia Tateo Antonietta De Simone
Progettazione e gestione informatica della procedura. Rappresentazione dei risultati e revisione grafica.	Laura Cisternino
Analisi statistica dei risultati e redazione documento	Andrea Russo Graziano De Scisciolo
Area di condivisione	Commissione NIV

MONITORAGGIO “BENESSERE ORGANIZZATIVO 2020”

Customer Satisfaction - Report A.S. 2019/2020

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION

Scopo dell'indagine è quello di misurare alcuni elementi di qualità percepita da parte dei soggetti coinvolti nella vita scolastica: alunni e delle loro famiglie come principali fruitori delle attività proposte dalla scuola, docenti ed ATA come responsabili dei processi educativi, organizzativi e gestionali. Essa è stata strutturata nell'ottica della *Customer Satisfaction* relativa alla qualità di un servizio intesa come la “globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un bisogno”¹. In tal senso, la Customer Satisfaction è definibile come la corrispondenza tra il livello di qualità del servizio percepita dall'utente e il livello di qualità attesa per cui se si desidera valutare il grado di soddisfazione dei vari portatori d'interesse, è necessario misurare i risultati di un giudizio attribuito in relazione alle aspettative e alle percezioni proprie delle persone, e confrontarne gli esiti.

DESTINATARI

Gli allievi di tutte le classi e le loro famiglie. Il personale scolastico: docenti ed ATA.

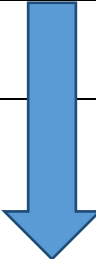
MODALITA' E CRITERI DI ANALISI

L'analisi adopera la metodologia d'atteggiamento di **tipo Likert**, per la quale il destinatario deve fornire un giudizio di disaccordo/accordo con l'affermazione propostagli. L'indagine è stata effettuata somministrando al campione considerato, un questionario in cui si chiede all'interpellato di rispondere ad un insieme di domande sulla scuola suddivise per suoi ambiti di attività (5 per gli alunni). Per ciascun ambito, l'intervistato esprime il proprio assenso rispetto all'affermazione propostagli scegliendo fra le seguenti quattro alternative:

- Per nulla
- Poco
- Abbastanza
- Molto

¹ A. Tanese, G. Negro, A. Gramigna “La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche”, 2003, Rubbettino.

L'analisi quantitativa dei dati determina, per ciascuna domanda, un indice di valutazione o di adesione al giudizio proposto calcolato come media ponderale delle percentuali di appartenenza delle risposte a quattro classi o fasce di adesione (al giudizio proposto) in accordo con la seguente tabella:

Adesione al giudizio proposto	Peso numerico associato	Fascia di adesione al giudizio proposto	Caratterizzazione della fascia di adesione al giudizio proposto	Campo di variabilità dell'indice di valutazione o di adesione al giudizio proposto
Per nulla	0	Bassa	In totale disaccordo con l'affermazione proposta/ Minimo grado di importanza attribuita all'affermazione proposta	0<I<2.5
Poco	3. $\bar{3}$	Medio-Bassa		2.5<I<5
Abbastanza	6. $\bar{6}$	Medio-Alta		5<I<7.5
Molto	10	Alta	In totale accordo con l'affermazione/ proposta/ Massimo grado di importanza attribuita all'affermazione proposta	7.5<I<10

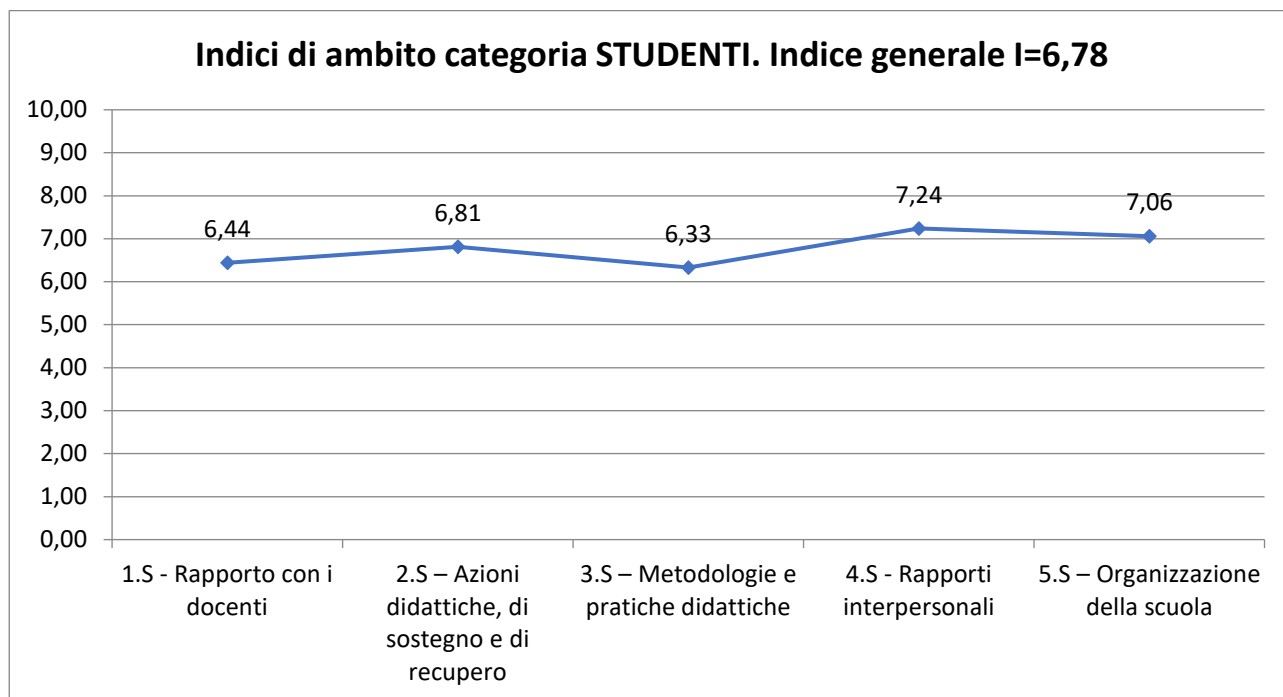
STRUMENTI

L'attività di somministrazione è stata preceduta da apposita comunicazione informativa, circolare dirigenziale n. 734 del 15/05/2020. I questionari sono stati somministrati in modalità online (modulo Google drive) nell'arco temporale compreso fra sabato 16 e lunedì 25 maggio 2020. È stato adottato un linguaggio semplice ed immediato per favorire la compilazione del questionario. Le domande intendevano individuare punti di forza e di debolezza del servizio fornito. Tutti i dati sono archiviati nell'apposito spazio della piattaforma Google drive.

RISULTATI DELL'INDAGINE

Hanno aderito 1246 compilatori. Si riportano di seguito, sotto forma grafica, i risultati ottenuti elaborando le risposte espresse da ciascuna categoria di intervistati. I singoli grafici attestano i valori degli indici di gradimento espressi per ciascun ambito di domanda somministrate nell'interno del questionario di indagine. In appendice, è possibile trovare l'analisi delle risposte fornite dai partecipanti, suddivise per categorie e, al loro interno, per ambiti.

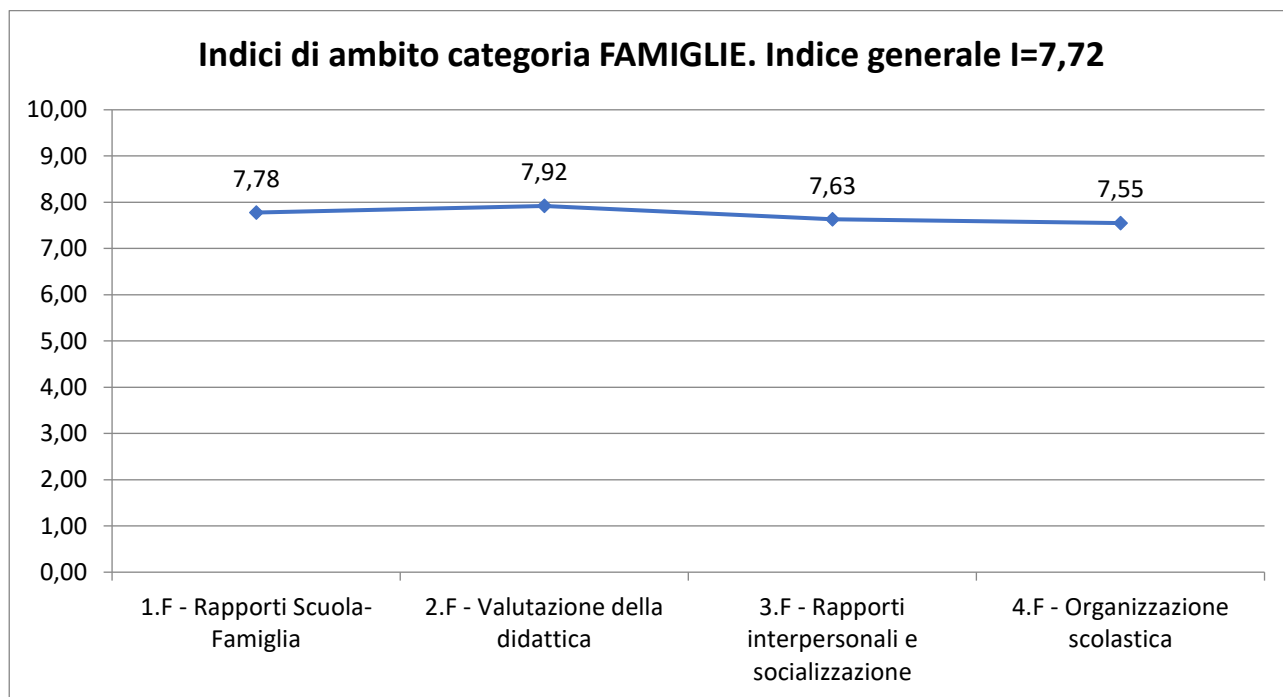
- **ALUNNI**



- **Partecipanti: n. 674 (67.2%)**
- **Indice di gradimento totale della categoria alunni: Ic = 6,78**
- **Tutte le valutazioni espresse dagli alunni si collocano nella fascia di soddisfazione medio-alta:**

Nel complesso la scuola è sufficientemente apprezzata dagli alunni con una media totale degli indici di ambito pari a 6.78. Il risultato complessivo incorpora la valutazione, mediamente inferiore a tutte le altre, espressa dagli alunni sugli interventi di sostegno e recupero pur in presenza di un'ingente impegno espresso dalla scuola in tale ambito.

- **FAMIGLIE**

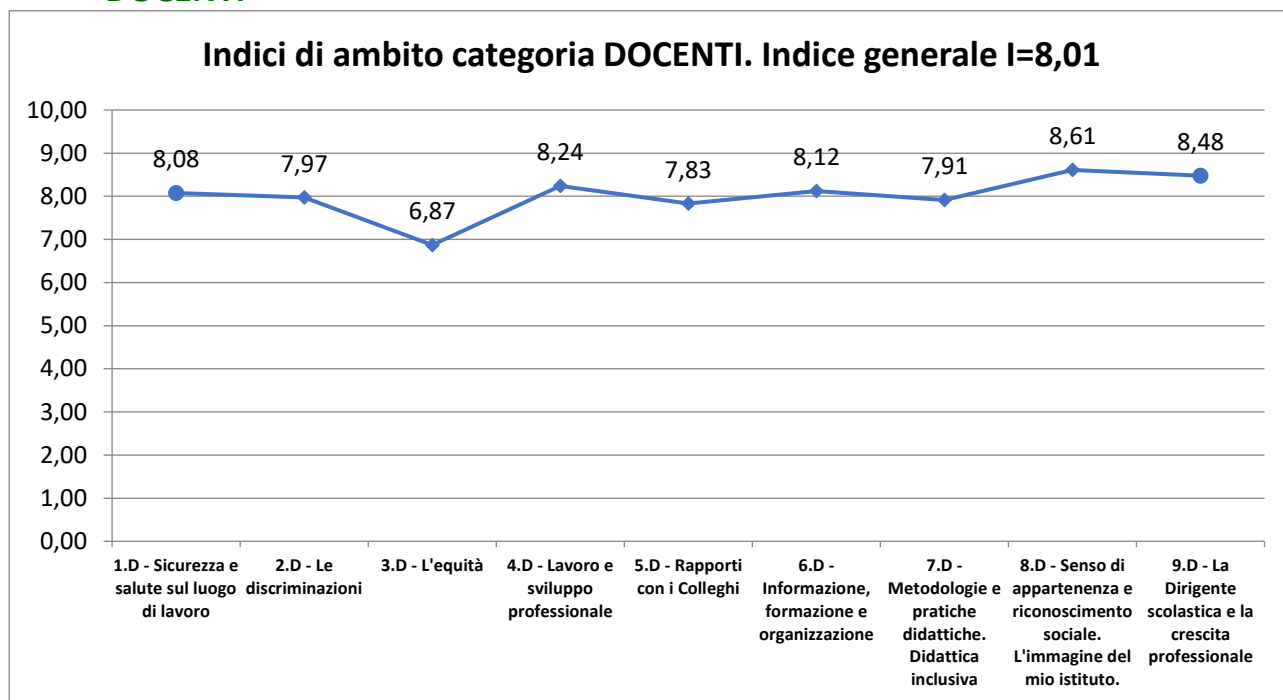


- **Partecipanti: n. 470 (43,5%)**
- **Indice di gradimento totale della categoria: Ic = 7,72**
- **Tutte le valutazioni espresse dalle famiglie si collocano nella fascia di soddisfazione alta:**

La numerosità del campione dei genitori (43.5%) è di gran lunga aumentata rispetto ai livelli poco confortanti dei passati anni scolastici. È auspicabile, comunque, che tale numero possa in futuro incrementarsi ulteriormente.

Il dato saliente che emerge dall'analisi delle risposte ricevute dal campione dei genitori è il sostanziale gradimento della scuola da parte delle famiglie. L'indice complessivo è, infatti, pari a $I=7.72$, fascia alta di gradimento. Disaggregando i dati di ambito, si osserva l'influenza di un risultato modesto ($I=5.73$) per quel che concerne la conoscenza delle famiglie dei documenti strategici della scuola. Tale risultato, migliore rispetto agli anni precedenti, decrementa l'indice relativo all'ambito "organizzazione scolastica". Anche se il dato non viene riportato, è da sottolineare che le risposte date dalle famiglie degli alunni del Liceo, per quanto ridotte in numero (solo 6), esprimano un gradimento sempre superiore alla media delle risposte delle famiglie della scuola. Tale dato sarà da valutare nel corso dei prossimi anni scolastici.

- **DOCENTI**

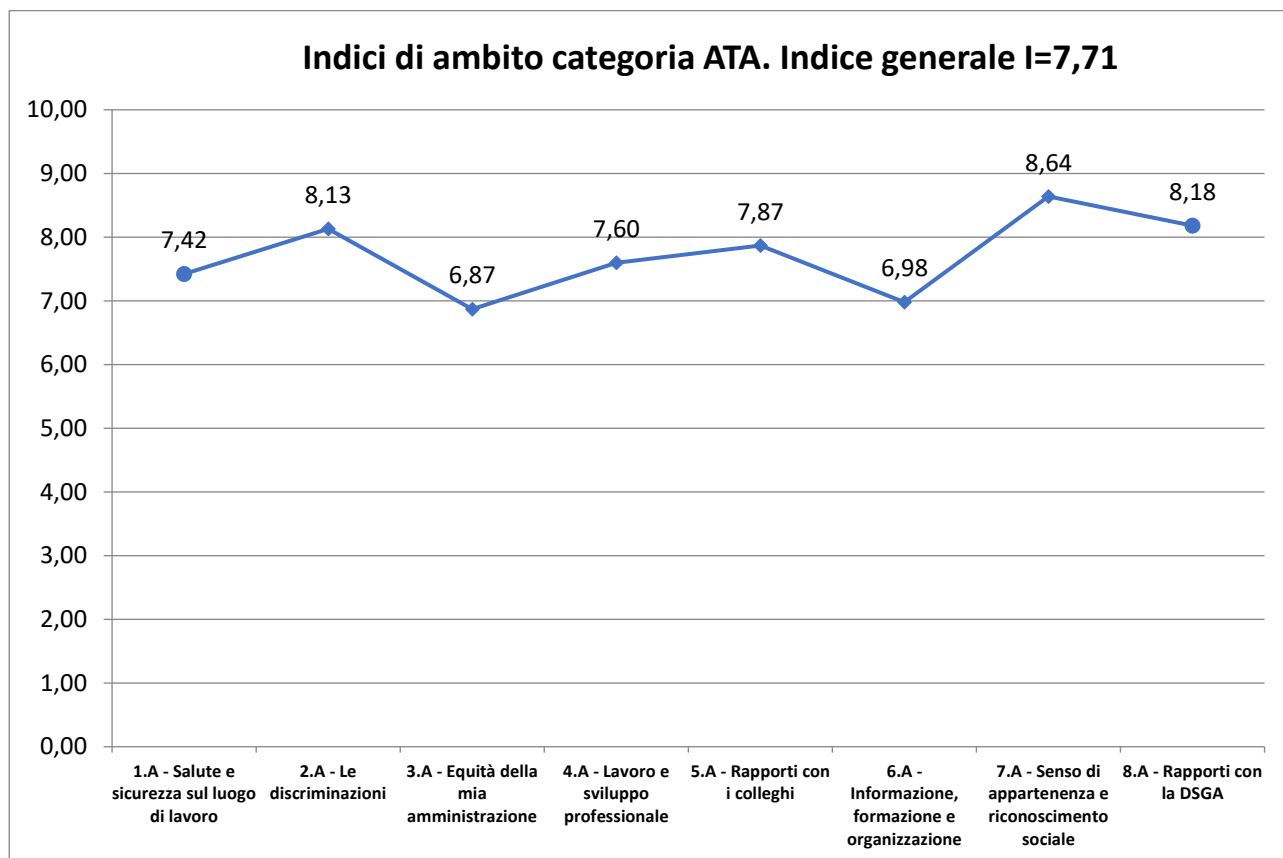


- **Partecipanti: n. 86 (63.7%)**
- **Indice di gradimento totale della categoria docenti: Ic = 8.01**
- **Punteggio alto o medio-alto: in tutti gli ambiti di lavoro.**

L'analisi delle risposte espresse dagli interpellati offre un panorama complessivamente positivo della scuola percepita come spazio fisico e sociale accogliente, in cui sono valorizzate e apprezzate le professionalità individuali in un contesto di collaborazione reciproca e di riconoscimento del proprio operato.

I risultati riferiti ad eventuali molestie o comportamenti contro la propria dignità o di mobbing sono rassicuranti. Non emergono situazioni di tensioni relazionali, infatti la correttezza nei rapporti è in generale positiva. Apprezzate risultano le pratiche didattiche e positivamente è valutato l'operato della dirigenza scolastica. Buona è stata la percezione rispetto all'efficacia ed alla tempestività dell'attuazione della Didattica a Distanza, anche se perplessità emergono riguardo alla capacità di questa modalità di poter sostituire pienamente la didattica tradizionale. Viene posta anche qualche riserva rispetto alla percezione relativa al tema dall'equità di trattamento.

- **PERSONALE ATA**



- **Partecipanti: n. 16 (48,5%)**
- **Indice di gradimento totale della categoria personale ATA: Ic = 7,71**
- **Punteggio medio-alto in tutti gli ambiti.**

Disaggregando i dati, pur in un contesto di generale gradimento, sono emersi ambiti lavorativi nei quali la soddisfazione del personale ATA non sembra particolarmente pronunciata.

Pur diversamente coniugati al proprio interno, gli ambiti:

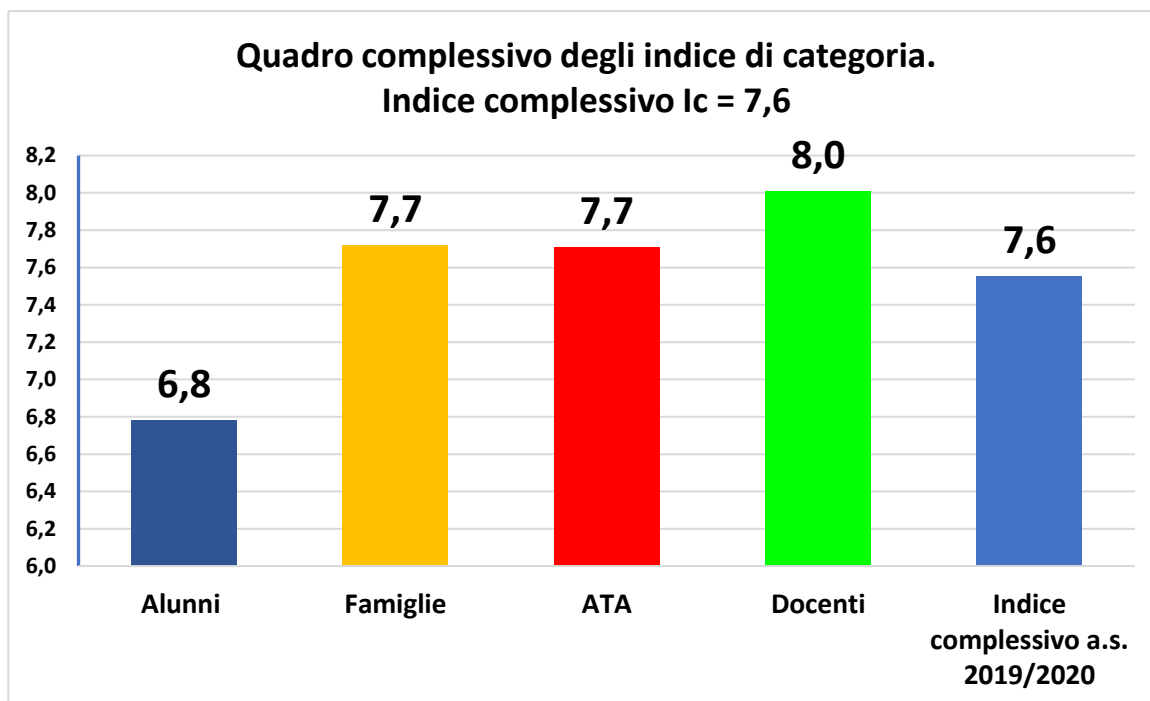
- ✓ Equità
- ✓ Informazione, formazione organizzazione

sono quelli nei quali sono emerse talune, latenti, manifestazioni di insoddisfazione.

È auspicabile, pertanto, che in futuro vi sia un maggiore coinvolgimento delle risorse umane tecnico-amministrative-auxiliarie presenti all'interno della scuola relativamente agli obiettivi da perseguire e i criteri di valutazione della propria operatività. Questo al fine di offrire un quadro quanto più possibile trasparente circa la differenziazione delle mansioni del personale ed, al contempo, coinvolgerli maggiormente sui processi e sul loro miglioramento.

CONCLUSIONI

Si riporta il grafico esplicativo degli indici complessivi riferiti a ciascuna categoria, e del valore dell'indice complessivo di gradimento espresso dai partecipanti all'inchiesta, calcolato come media dei valori di categoria.



In conclusione, pur al termine di un anno scolastico segnato da impreviste e ragguardevoli difficoltà determinate dall'emergenza sanitaria Covid-19, l'inchiesta "Benessere 2020" attesta un solido gradimento espresso dalla comunità scolastica per l'operato dell'istituzione scolastica.

APPENDICE – Analisi dei dati

Tale sezione del documento, riporta l'analisi puntuale delle risposte al questionario espresse da ciascuna categoria di partecipanti.

1. ALUNNI

Hanno risposto all'inchiesta **674 alunni**, pari al 62,7% del totale (1075) così distribuiti:

Classe che frequento	Numero Risposte	% risposte sul totale	Alunni iscritti	% risposte su totale iscritti alla classe
Prima	170	25%	277	61%
Seconda	120	18%	232	52%
Terza	159	24%	223	71%
Quarta	95	14%	180	53%
Quinta	130	19%	163	80%
Totale	674	100%	1075	63%

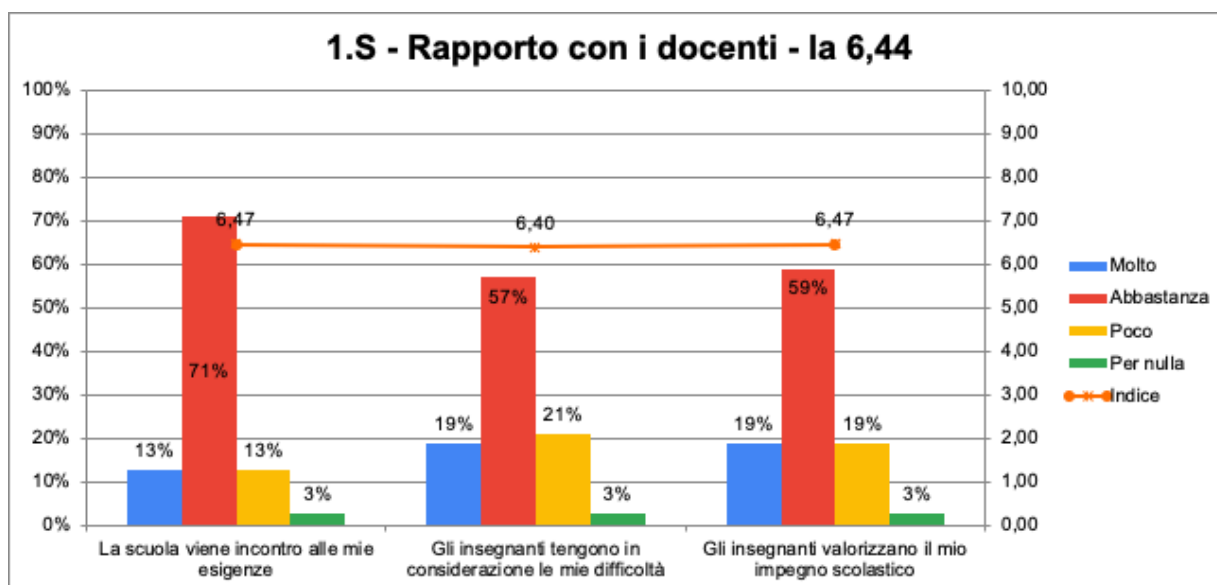
Articolazione	Risposte	% risposte sul totale	Alunni totali	% risposte su totale iscritti all'Articolazione
Informatica	408	61%	589	69%
Chimica e materiali e Biotecnologie	264	39%	457	58%
Produzioni e trasformazioni	1	0%	10	10%
Liceo	1	0%	19	5%
Totale	674	100%	1075	63%

- **Ambito A/1.S – Rapporto con i docenti (Grafico 1)**

Valore dell'indice d'ambito A: 6.44 – Fascia di valutazione: medio-alta

La valutazione 2020 si attesta su un valore intermedio I=6.44, di poco superiore alla mediana della banda di oscillazione (5 - 7.5), all'interno della fascia media-alta di gradimento. L'esame dei dati di tutti gli ambiti considerati, denota un sostanziale riconoscimento espresso dagli alunni in merito all'impegno profuso nell'arco del tempo dalla scuola a sostegno del loro operato.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
1.S - Rapporto con i docenti					
La scuola viene incontro alle mie esigenze	85	479	91	19	674
Gli insegnanti tengono in considerazione le mie difficoltà	126	387	138	23	674
Gli insegnanti valorizzano il mio impegno scolastico	129	397	129	19	674



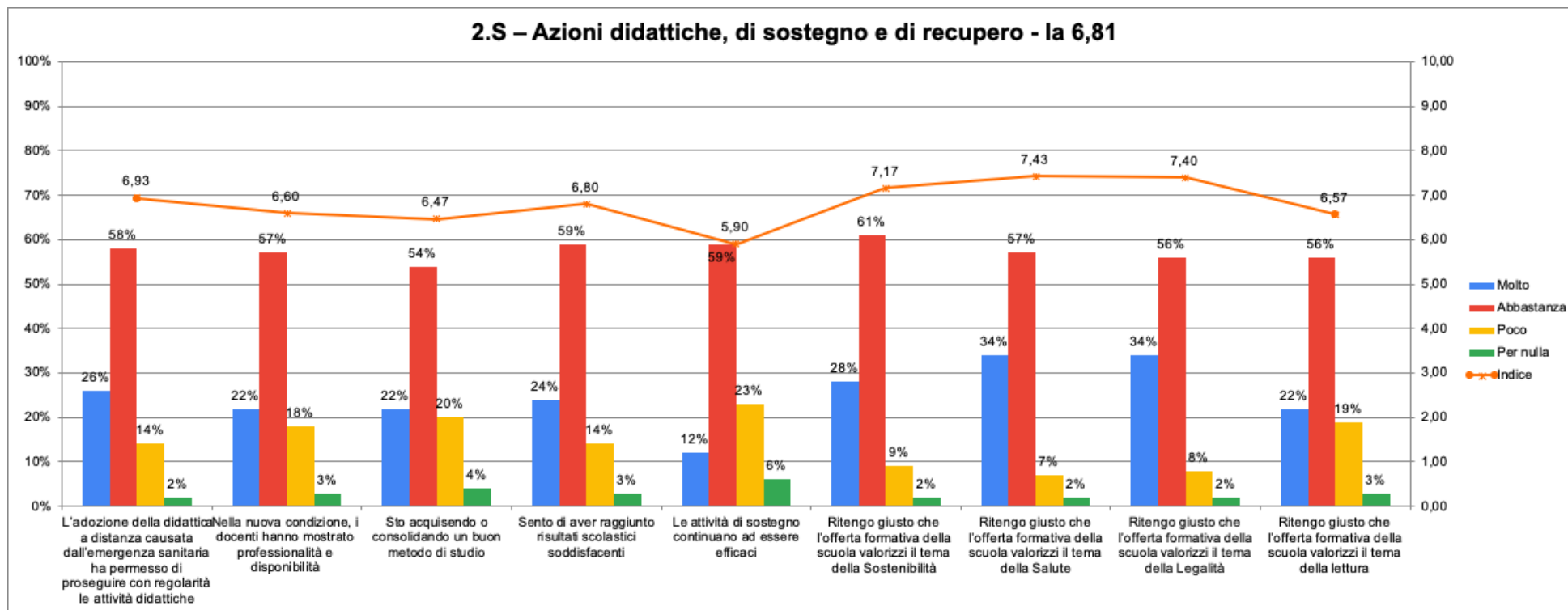
(Grafico 1)

- **Ambito B/2.S – Azioni di sostegno e di recupero (Grafico 2)**

Valore dell'indice d'ambito B: 6.81 – Fascia di valutazione: medio-alta

La valutazione 2020 è superiore ($I=6.81$) alla mediana della banda di oscillazione, collocandosi nella fascia media-alta di gradimento. Basso il riconoscimento da parte degli alunni, dell'efficacia delle azioni di sostegno alla didattica proposte dalla scuola. Buono invece, il gradimento delle iniziative di promozione di specifiche tematiche (Salute, Sostenibilità, Legalità, Lettura) promosse dalla scuola. Nel successivo grafico 2, sono riportate le percentuali per ciascuna risposta data dal campione degli alunni.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
2.S – Azioni didattiche, di sostegno e di recupero					
L'adozione della didattica a distanza causata dall'emergenza sanitaria ha permesso di proseguire con regolarità le attività didattiche	172	393	94	15	674
Nella nuova condizione, i docenti hanno mostrato professionalità e disponibilità	147	386	123	18	674
Sto acquisendo o consolidando un buon metodo di studio	146	367	135	26	674
Sento di aver raggiunto risultati scolastici soddisfacenti	162	396	96	20	674
Le attività di sostegno continuano ad essere efficaci	82	395	156	41	674
Ritengo giusto che l'offerta formativa della scuola valorizzi il tema della Sostenibilità	191	407	62	14	674
Ritengo giusto che l'offerta formativa della scuola valorizzi il tema della Salute	228	383	49	14	674
Ritengo giusto che l'offerta formativa della scuola valorizzi il tema della Legalità	228	375	58	13	674
Ritengo giusto che l'offerta formativa della scuola valorizzi il tema della lettura	146	380	128	20	674



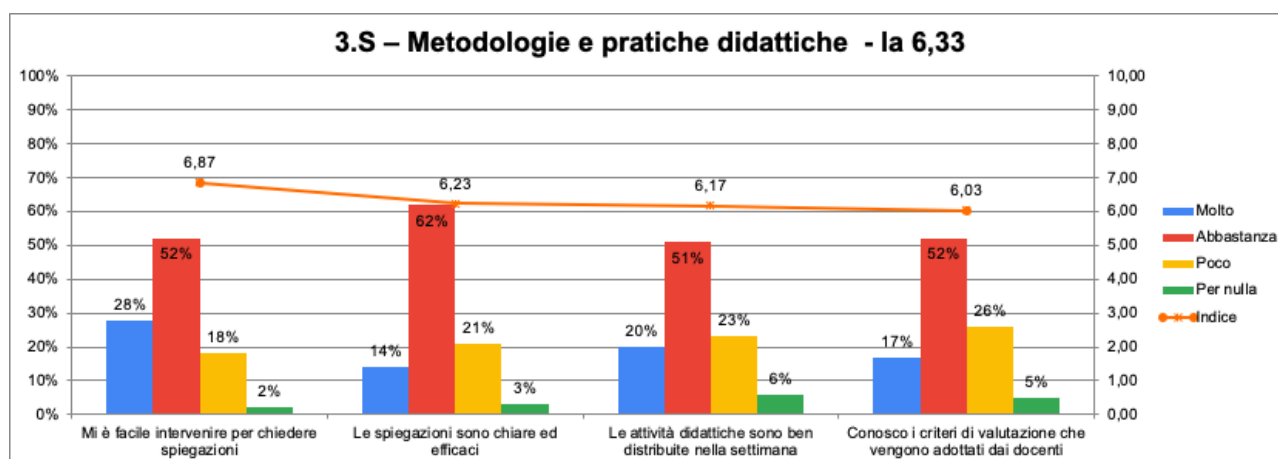
(Grafico 2)

- **Ambito C/3.S – Metodologie e pratiche didattiche (Grafico 3)**

Valore dell'indice d'ambito C: 6.33 – Fascia di valutazione: medio-alta

Questo è l'ambito in cui gli studenti mostrano maggiore severità di giudizio, ed è effettivamente legato al primo ambito esaminato (Rapporto con i Docenti). Gli indici sono complessivamente sufficienti, ma si osserva comunque una non trascurabile percentuale di alunni che esprimono un basso o nullo grado di soddisfazione, soprattutto in merito ai criteri di valutazione adottati dai docenti ed alla distribuzione del carico di lavoro settimanale.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
3.S – Metodologie e pratiche didattiche					
Mi è facile intervenire per chiedere spiegazioni	186	351	123	14	674
Le spiegazioni sono chiare ed efficaci	97	416	138	23	674
Le attività didattiche sono ben distribuite nella settimana	131	344	158	41	674
Conosco i criteri di valutazione che vengono adottati dai docenti	118	348	172	36	674



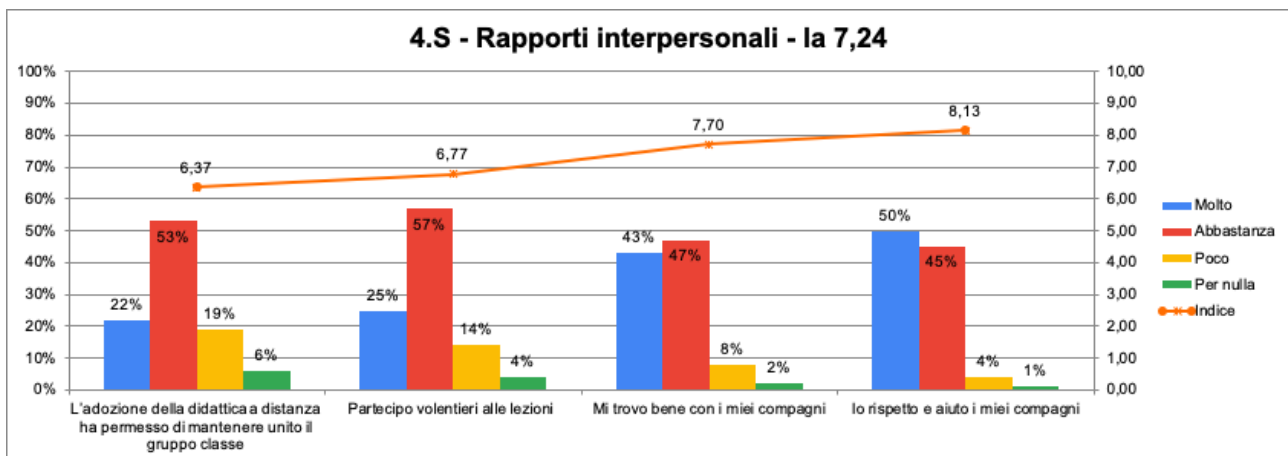
(Grafico 3)

- **Ambito D/4.S – Rapporti interpersonali (Grafico 4)**

Valore dell'indice d'ambito D: 7.24 – Fascia di valutazione: medio-alta

L'analisi dei dati mostra un quadro di sostanziale gradimento. Decisamente limitati i fenomeni di prevaricazione e di bullismo a scuola, mentre empatia, senso di rispetto e solidarietà reciproca con i propri compagni caratterizzano la socializzazione quotidiana degli alunni.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
4.S - Rapporti interpersonali					
L'adozione della didattica a distanza ha permesso di mantenere unito il gruppo classe	147	360	126	41	674
Partecipo volentieri alle lezioni	170	386	94	24	674
Mi trovo bene con i miei compagni	293	319	52	10	674
Io rispetto e aiuto i miei compagni	339	303	27	5	674



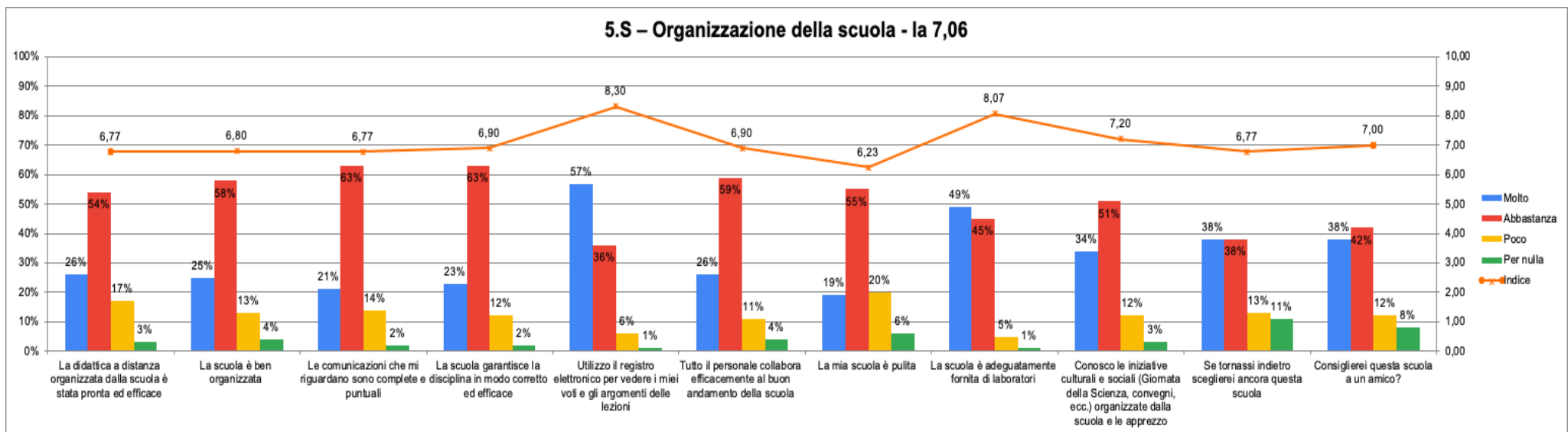
(Grafico 4)

- **Ambito E/5.S – Organizzazione scolastica (Grafico 5)**

Valore dell'indice d'ambito E: 7.06 – Fascia di valutazione: medio-alta

Anche in questo caso il complesso delle risposte delinea un quadro sostanzialmente positivo della percezione che gli alunni posseggono sullo stato di efficienza della propria scuola. Nell'intorno del valore mediano (6.25) dell'intervallo di oscillazione degli indici si collocano le valutazioni sulle comunicazioni interne, sullo stato generale delle pulizie degli ambienti e sulla organizzazione della scuola. Per contro gli altri indicatori risultano positivi, in taluni casi decisamente tali, per quanto riguarda le dotazioni laboratoriali, l'utilizzo del registro elettronico, il clima di collaborazione di tutto il personale scolastico per il corretto funzionamento dell'istituzione. È il caso, infine, di segnalare che, in maggioranza, gli alunni non si pentono della scelta fatta e sono pronti a riproporla ai loro amici.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
5.S – Organizzazione della scuola					
La didattica a distanza organizzata dalla scuola è stata pronta ed efficace	178	361	112	23	674
La scuola è ben organizzata	168	391	89	26	674
Le comunicazioni che mi riguardano sono complete e puntuali	140	422	98	14	674
La scuola garantisce la disciplina in modo corretto ed efficace	153	428	82	11	674
Utilizzo il registro elettronico per vedere i miei voti e gli argomenti delle lezioni	385	244	37	8	674
Tutto il personale collabora efficacemente al buon andamento della scuola	176	395	76	27	674
La mia scuola è pulita	126	373	136	39	674
La scuola è adeguatamente fornita di laboratori	329	306	31	8	674
Conosco le iniziative culturali e sociali (Giornata della Scienza, convegni, ecc.) organizzate dalla scuola e le apprezzo	229	345	81	19	674
Se tornassi indietro sceglierei ancora questa scuola	255	258	90	71	674
Consiglierei questa scuola a un amico?	258	284	81	51	674



(Grafico 5)

2. FAMIGLIE

Hanno risposto all'inchiesta **470 famiglie**, pari al 43.5% del totale (1075) di cui di seguito si riportano le analisi di ambito.

Classe frequentata	Numero risposte	Classe frequentata
Prima	213	45%
Seconda	126	27%
Terza	65	14%
Quarta	42	9%
Quinta	24	5%
Totale	470	100%

Articolazione	Numero risposte	Articolazione
Informatica	297	63%
Chimica e materiali e Biotecnologie	165	35%
Produzioni e trasformazioni	1	0%
Liceo	7	1%
Totale	470	100%

Chi compila il questionario?	Numero risposte	Chi compila il questionario?
Madre	312	66%
Padre	68	14%
Entrambi	84	18%
Persona che ne fa le veci	6	1%
Totale	470	100%

Pur non conoscendo l'esatto numero di famiglie eventi diritto alla compilazione del questionario (al massimo pari al numero di iscritti 1075), risulta subito evidente che:

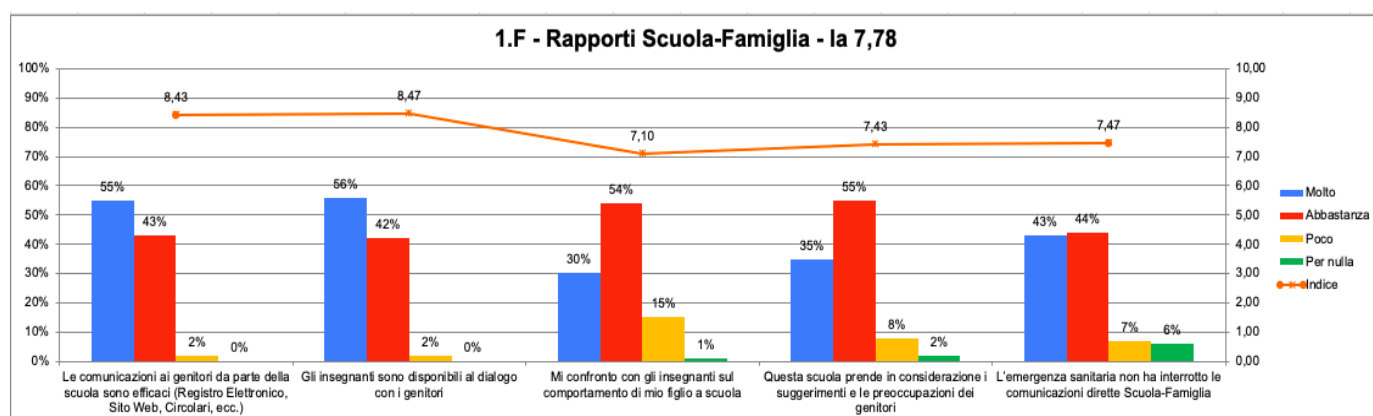
- L'adesione alla compilazione del questionario è molto elevata per le famiglie di studenti iscritti alle classi prime e tende a decrescere con l'avanzare del percorso di studi. In effetti, tenendo conto che il numero di alunni iscritti per anno di corso è così distribuito 1^a: 277, 2^a: 232, 3^a:223, 4^a:180, 5^a: 163, la percentuale di risposte delle famiglie di iscritti al primo anno è quasi dell'80%, mentre decresce progressivamente fino ad arrivare a circa il 14% per l'ultimo anno
- Si registra una prevalenza di risposte da parte delle famiglie degli alunni iscritti all'articolazione Informatica. Anche tenendo conto che il numero di alunni iscritti a questa articolazione è superiore alle altre (in particolar modo Chimica), la percentuale di risposte è comunque superiore (almeno il 50% rispetto a circa il 36% di Chimica). Per gli alunni del Liceo, hanno risposto circa un terzo delle famiglie. Per Produzioni solo una su dieci.
- Il questionario viene compilato prevalentemente dalle madri degli alunni iscritti

- **Ambito A/1.F – Rapporti Scuola-Famiglia (Grafico 1)**

Valore dell'indice d'ambito A: 7.78 – Fascia di valutazione: alta

La valutazione 2020 che si attesta su un valore I=7.78, collocandosi nella fascia alta di gradimento, denota un sostanziale riconoscimento espresso dalle famiglie, in merito all'impegno profuso nell'arco del tempo dalla scuola a sostegno del loro operato.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
1.F - Rapporti Scuola-Famiglia					
Le comunicazioni ai genitori da parte della scuola sono efficaci (Registro Elettronico, Sito Web, Circolari, ecc.)	257	202	10	1	470
Gli insegnanti sono disponibili al dialogo con i genitori	265	195	9	1	470
Mi confronto con gli insegnanti sul comportamento di mio figlio a scuola	143	253	70	4	470
Questa scuola prende in considerazione i suggerimenti e le preoccupazioni dei genitori	165	259	39	7	470
L'emergenza sanitaria non ha interrotto le comunicazioni dirette Scuola-Famiglia	202	208	33	27	470



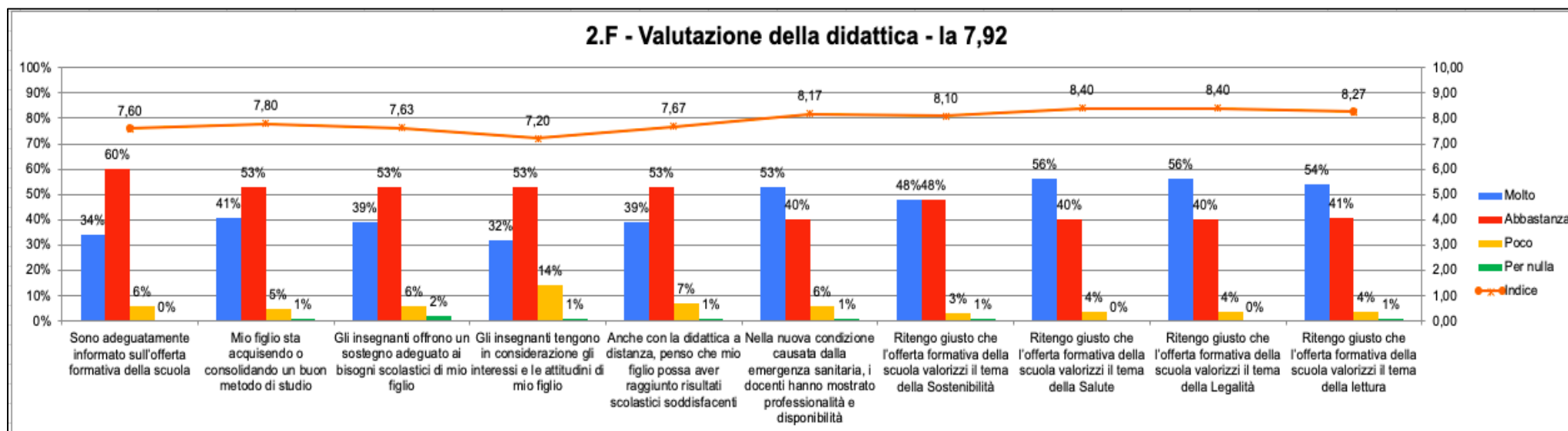
(Grafico 1)

- **Ambito B/2.F – Valutazione della didattica (Grafico 2)**

Valore dell'indice d'ambito B: 7.92 – Fascia di valutazione: alta

Anche in questo caso l'indice d'ambito si colloca nella fascia alta. Decisamente buono il gradimento delle famiglie, considerando le iniziative promosse dalla scuola in tema di salute, legalità, sostenibilità, lettura, allo stesso del questionario degli alunni. Viene registrato un minor riconoscimento riguardo la capacità dei Docenti di riconoscere e valorizzare le attitudini degli alunni. Positiva la valutazione delle pratiche e della professionalità dimostrata dal personale scolastico, durante la didattica a distanza.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
2.F - Valutazione della didattica					
Sono adeguatamente informato sull'offerta formativa della scuola	158	283	28	1	470
Mio figlio sta acquisendo o consolidando un buon metodo di studio	194	249	24	3	470
Gli insegnanti offrono un sostegno adeguato ai bisogni scolastici di mio figlio	185	250	28	7	470
Gli insegnanti tengono in considerazione gli interessi e le attitudini di mio figlio	150	250	64	6	470
Anche con la didattica a distanza, penso che mio figlio possa aver raggiunto risultati scolastici soddisfacenti	183	251	33	3	470
Nella nuova condizione causata dalla emergenza sanitaria, i docenti hanno mostrato professionalità e disponibilità	249	187	29	5	470
Ritengo giusto che l'offerta formativa della scuola valorizzi il tema della Sostenibilità	224	227	16	3	470
Ritengo giusto che l'offerta formativa della scuola valorizzi il tema della Salute	262	187	20	1	470
Ritengo giusto che l'offerta formativa della scuola valorizzi il tema della Legalità	264	189	17	0	470
Ritengo giusto che l'offerta formativa della scuola valorizzi il tema della lettura	256	192	19	3	470



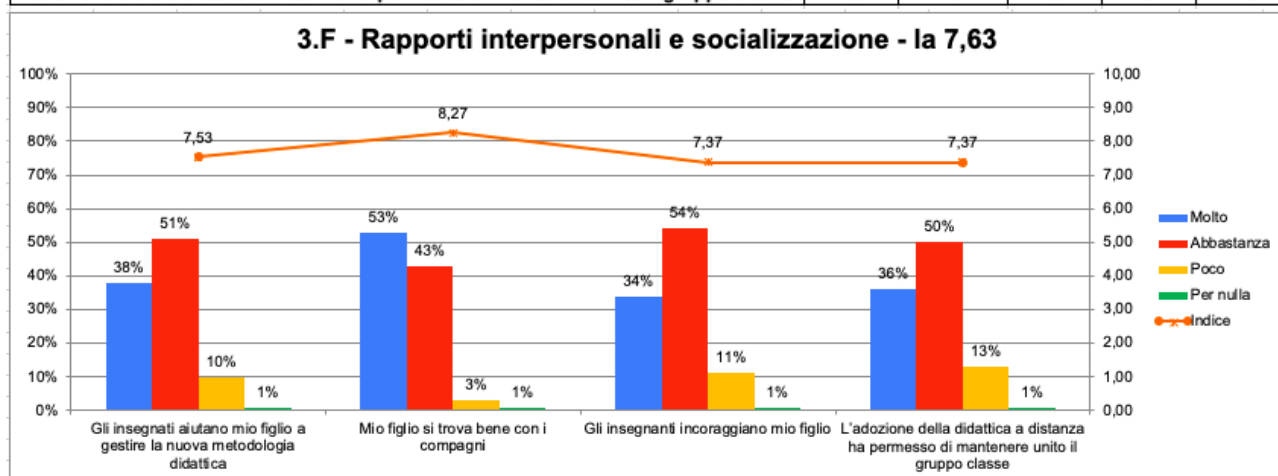
(Grafico 2)

- **Ambito C/3.F – Rapporti Interpersonali (Grafico 3)**

Valore dell'indice d'ambito C: 7.63 – Fascia di valutazione: alta

Valutazione decisamente positiva riguarda il rapporto tra pari; viene espressa una valutazione positiva anche per quanto riguarda il clima instaurato nel gruppo classe e con i docenti durante il periodo di attuazione della didattica a distanza.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
3.F - Rapporti interpersonali e socializzazione					
Gli insegnanti aiutano mio figlio a gestire la nuova metodologia didattica	180	240	47	3	470
Mio figlio si trova bene con i compagni	249	203	16	2	470
Gli insegnanti incoraggiano mio figlio	158	253	53	6	470
L'adozione della didattica a distanza ha permesso di mantenere unito il gruppo classe	168	237	59	6	470



(Grafico 3)

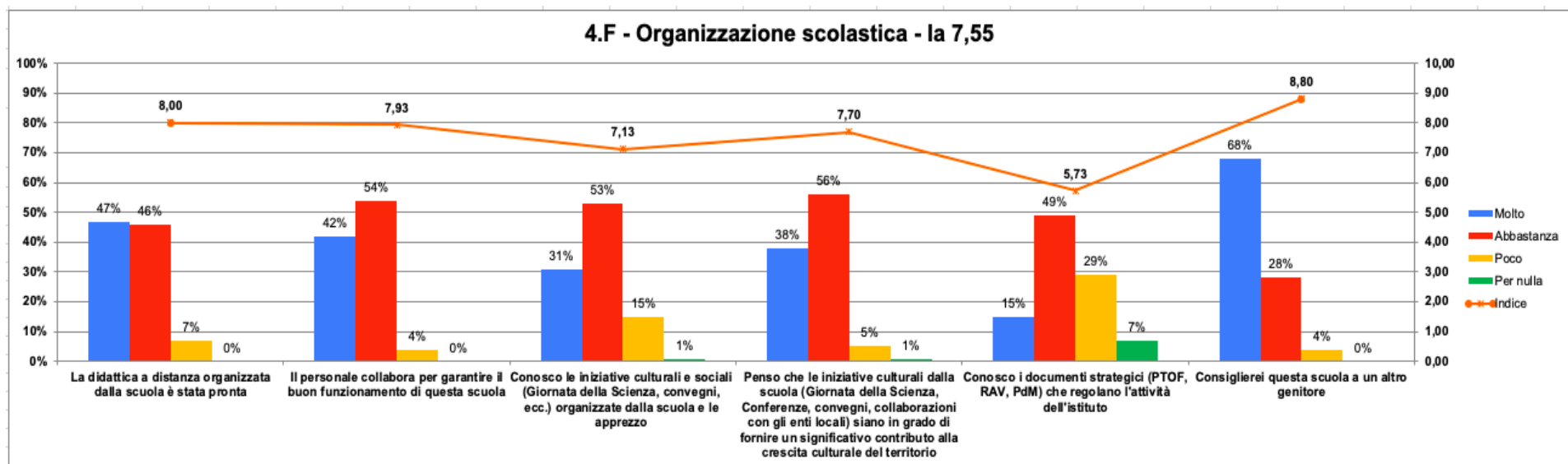
- **Ambito D/4.F – Organizzazione scolastica (Grafico 4)**

Valore dell'indice d'ambito D: 7.55 – Fascia di valutazione: alta

Anche in questo caso l'indice d'ambito si colloca nella fascia alta. Dall'analisi dei dati, si evidenzia:

- Una non adeguata conoscenza dei documenti strategici della scuola da parte delle famiglie
- Un solido riconoscimento nell'operato del personale scolastico
- La consapevolezza dell'importanza dell'Istituto come ente di promozione della cultura nel territorio
- Una consolidata fiducia delle famiglie nella scuola nel suo complesso, al punto di esprimersi molto positivamente per quello che riguarda la raccomandazione di iscrivere studenti di conoscenti a questo Istituto

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
4.F - Organizzazione scolastica					
La didattica a distanza organizzata dalla scuola è stata pronta	219	216	33	2	470
Il personale collabora per garantire il buon funzionamento di questa scuola	196	255	19	0	470
Conosco le iniziative culturali e sociali (Giornata della Scienza, convegni, ecc.) organizzate dalla scuola e le apprezzo	144	250	70	6	470
Penso che le iniziative culturali dalla scuola (Giornata della Scienza, Conferenze, convegni, collaborazioni con gli enti locali) siano in grado di fornire un significativo contributo alla crescita culturale del territorio	179	266	22	3	470
Conosco i documenti strategici (PTOF, RAV, PdM) che regolano l'attività dell'istituto	71	228	138	33	470
Consiglierei questa scuola a un altro genitore	321	129	19	1	470



(Grafico 4)

3. DOCENTI

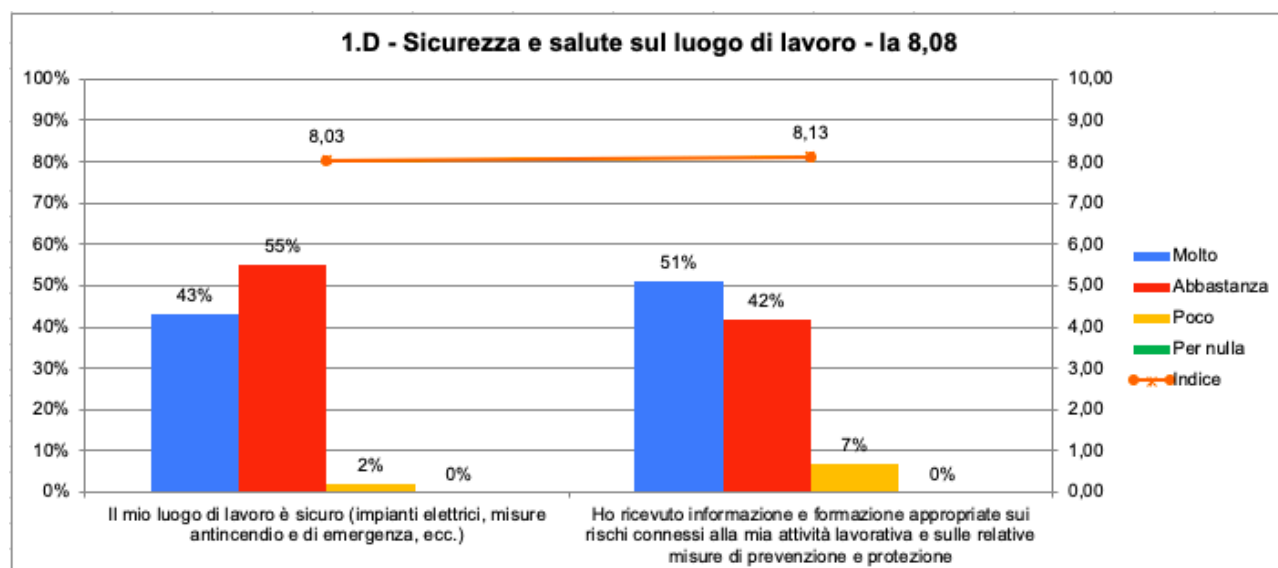
Hanno risposto all'inchiesta **86 docenti**, pari al 63,7% del totale (135) di cui di seguito si riportano le analisi di ambito.

- **Ambito A/1.D – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro (Grafico 1)**

Valore dell'indice d'ambito A: 8.08 – Fascia di valutazione: alta

La valutazione 2020 si attesta su un valore I=8.08, all'interno della fascia alta di gradimento. Il luogo di lavoro viene riconosciuto come sicuro, così come viene, in generale, riconosciuto di aver ricevuto adeguata formazione circa i rischi connessi alle attività lavorative.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
1.D - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro					
Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, ecc.)	37	47	2	0	86
Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione	44	36	6	0	86



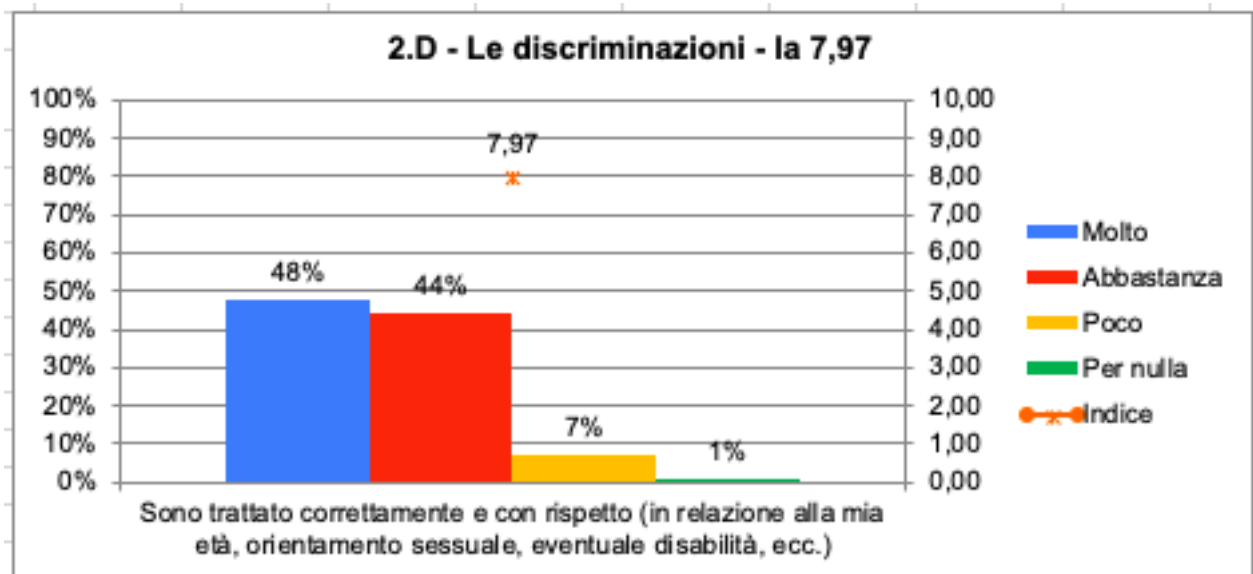
(Grafico 1)

- **Ambito B/2.D – Le discriminazioni (Grafico 2)**

Valore dell'indice d'ambito B: 7.97 – Fascia di valutazione: alta

L'indice d'ambito è calcolato su una sola domanda. Si evidenzia il singolo caso di risposta assolutamente negativa, considerato il particolare ambito di indagine della domanda; sarebbe stato forse opportuno integrare la domanda posta con un'altra che permettesse di comprendere il disagio espresso.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
2.D - Le discriminazioni					
Sono trattato correttamente e con rispetto (in relazione alla mia età, orientamento sessuale, eventuale disabilità, ecc.)	41	38	6	1	86



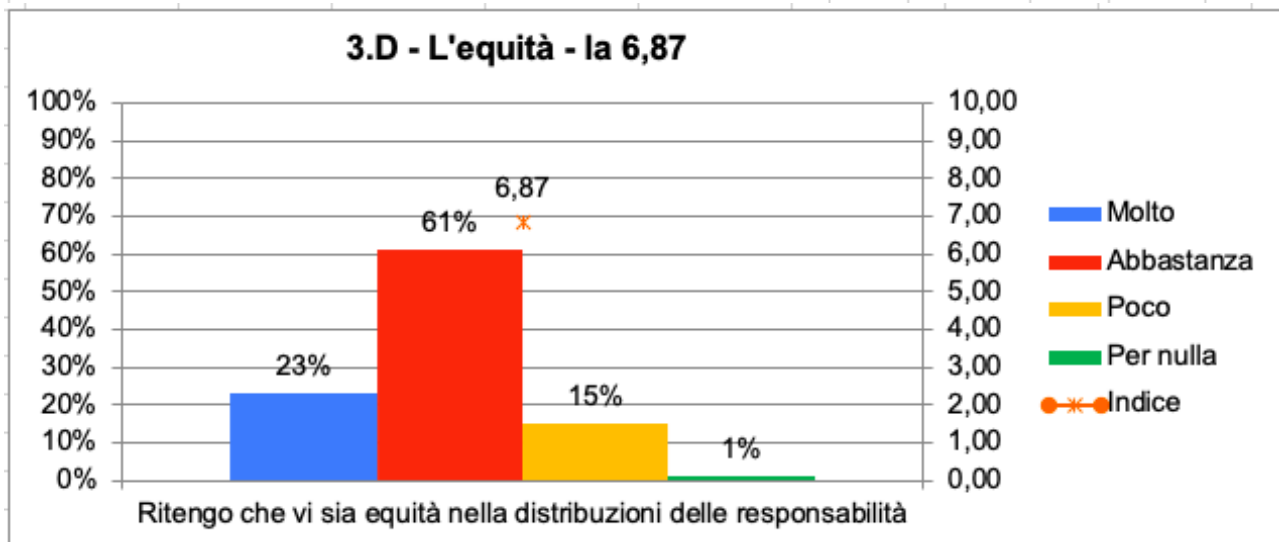
(Grafico 2)

- **Ambito C/3.D – L'Equità (Grafico 3)**

Valore dell'indice d'ambito C: 6.87 – Fascia di valutazione: medio-alta

Anche in questo caso, il calcolo dell'indice è fatto su una sola domanda. Viene mostrato un generale accordo rispetto alla domanda posta, anche se si osserva un gruppo piuttosto congruo di 14 elementi che non mostra accordo. Anche in questo caso, sarebbe stato forse opportuno integrare la domanda posta con un'altra che permettesse di comprendere il disagio espresso.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
3.D - L'equità					
Ritengo che vi sia equità nella distribuzioni delle responsabilità	20	52	13	1	86



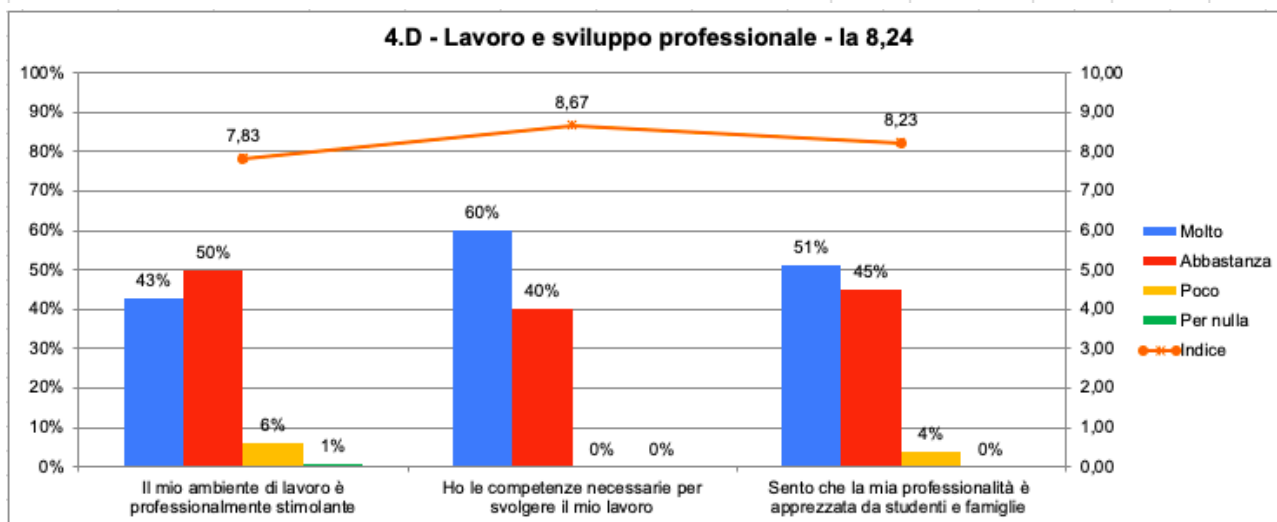
(Grafico 3)

- **Ambito D/4.D – Lavoro e sviluppo professionale (Grafico 4)**

Valore dell'indice d'ambito D: 8.24 Fascia di valutazione: alta

L'ambito indaga il livello di soddisfazione espresso dai Docenti per il proprio lavoro, sia nel rapporto con famiglie e studenti, sia in relazione all'ambiente in cui si opera. L'indice è sempre piuttosto positivo. Da evidenziare un gruppo di 6 docenti che non ritiene stimolante l'ambiente di lavoro.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
4.D - Lavoro e sviluppo professionale					
Il mio ambiente di lavoro è professionalmente stimolante	37	43	5	1	86
Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	52	34	0	0	86
Sento che la mia professionalità è apprezzata da studenti e famiglie	44	39	3	0	86



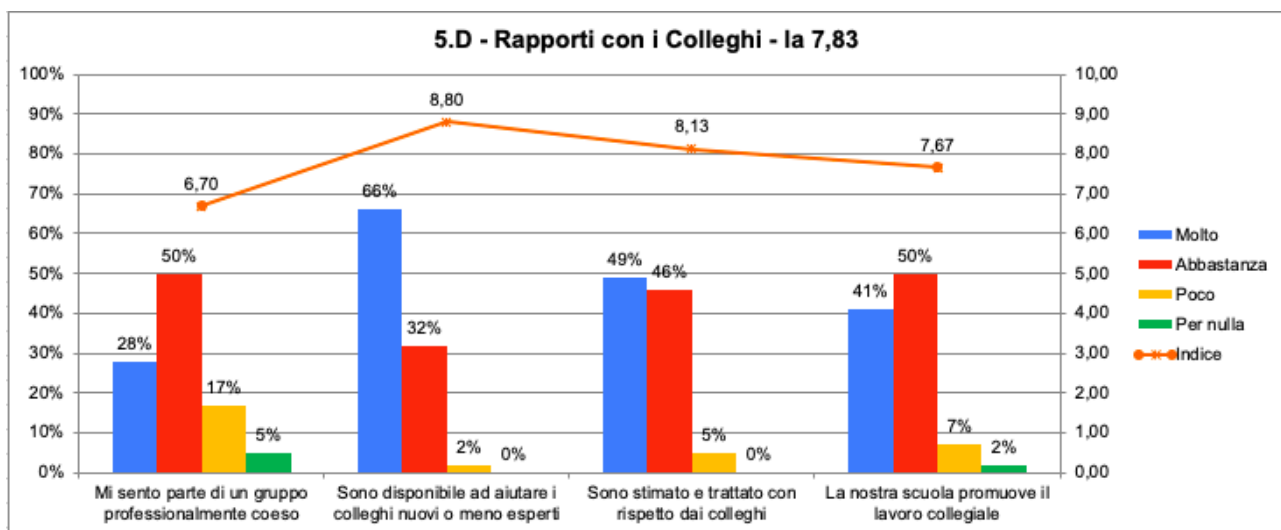
(Grafico 4)

- **Ambito E/5.D – Rapporti con i Colleghi (Grafico 5)**

Valore dell'indice d'ambito E: 7.83 – Fascia di valutazione: alta

Anche in questo caso, l'indice si colloca nella fascia alta. Da evidenziare una percentuale piuttosto significativa di docenti che non ritengono di far parte di un gruppo di lavoro coeso (domanda 5.D_1), così come un ridotto numero di docenti che ritiene che non sia promosso il lavoro collegiale.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
5.D - Rapporti con i Colleghi					
Mi sento parte di un gruppo professionalmente coeso	24	43	15	4	86
Sono disponibile ad aiutare i colleghi nuovi o meno esperti	57	27	2	0	86
Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	42	40	4	0	86
La nostra scuola promuove il lavoro collegiale	35	43	6	2	86



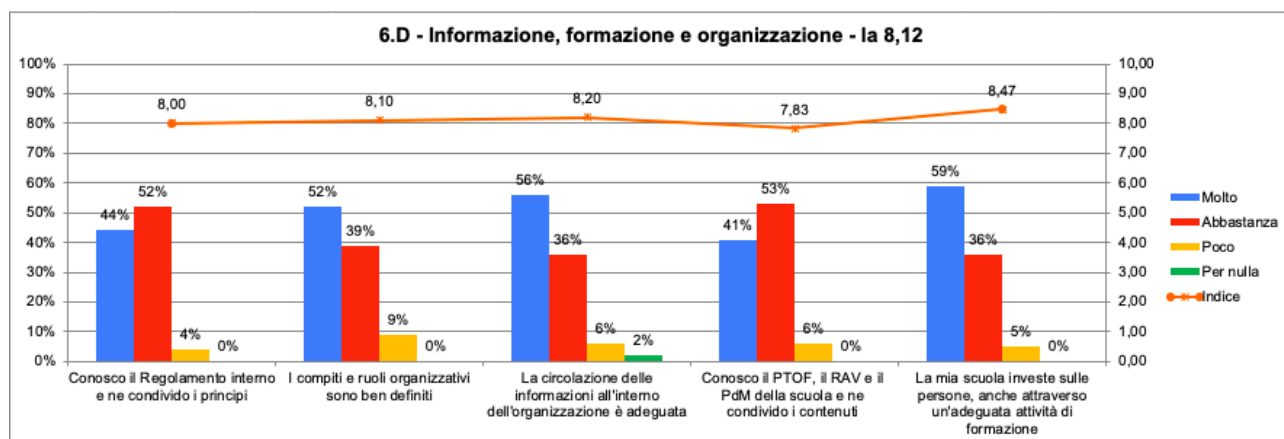
(Grafico 5)

• **Ambito F/6.D – Informazione, formazione ed organizzazione (Grafico 6)**

Valore dell'indice d'ambito F: 8.12 – Fascia di valutazione: alta

Per questo ambito è da segnalare una maggiore esigenza riscontrata dai docenti in merito alla conoscenza dei documenti strategici elaborati per il piano dell'offerta formativa della scuola.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
6.D - Informazione, formazione e organizzazione					
Conosco il Regolamento interno e ne condivido i principi	38	45	3	0	86
I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti	45	33	8	0	86
La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	48	31	5	2	86
Conosco il PTOF, il RAV e il PdM della scuola e ne condivido i contenuti	35	46	5	0	86
La mia scuola investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	51	31	4	0	86



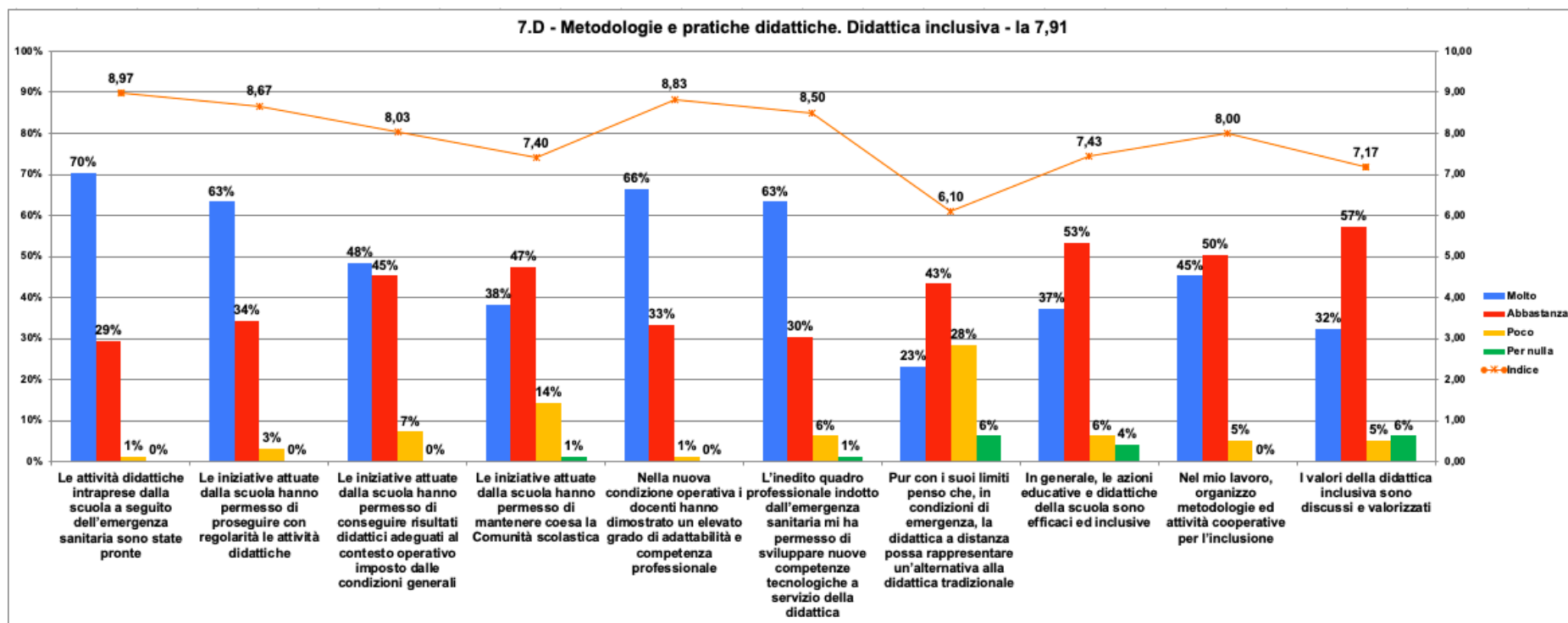
(Grafico 6)

- **Ambito G/7.D – Metodologie e pratiche didattiche. Didattica inclusiva (Grafico 7)**

Valore dell'indice d'ambito G: 7.91 – Fascia di valutazione: alta

Le domande poste in questo ambito indagano l'efficacia dell'azione dell'Istituto relativamente alle attività svolte per garantire la continuità didattica durante l'emergenza sanitaria. Se da un lato, vi è un generale riconoscimento riguardo l'efficacia dello sforzo compiuto, vi è anche una diffusa opinione che l'adozione della didattica a distanza non possa essere, in effetti, un'alternativa sempre efficace alla didattica tradizionale (domanda 7.D_7), così come le nuove modalità di interazione possano non essere adeguate a mantenere coesa la comunità scolastica.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
7.D - Metodologie e pratiche didattiche. Didattica inclusiva					
Le attività didattiche intraprese dalla scuola a seguito dell'emergenza sanitaria sono state pronte	60	25	1	0	86
Le iniziative attuate dalla scuola hanno permesso di proseguire con regolarità le attività didattiche	54	29	3	0	86
Le iniziative attuate dalla scuola hanno permesso di conseguire risultati didattici adeguati al contesto operativo imposto dalle condizioni generali	41	39	6	0	86
Le iniziative attuate dalla scuola hanno permesso di mantenere coesa la Comunità scolastica	33	40	12	1	86
Nella nuova condizione operativa i docenti hanno dimostrato un elevato grado di adattabilità e competenza professionale	57	28	1	0	86
L'inedito quadro professionale indotto dall'emergenza sanitaria mi ha permesso di sviluppare nuove competenze tecnologiche a servizio della didattica	54	26	5	1	86
Pur con i suoi limiti penso che, in condizioni di emergenza, la didattica a distanza possa rappresentare un'alternativa alla didattica tradizionale	20	37	24	5	86
In generale, le azioni educative e didattiche della scuola sono efficaci ed inclusive	32	46	5	3	86
Nel mio lavoro, organizzo metodologie ed attività cooperative per l'inclusione	39	43	4	0	86
I valori della didattica inclusiva sono discussi e valorizzati	28	49	4	5	86



(Grafico 7)

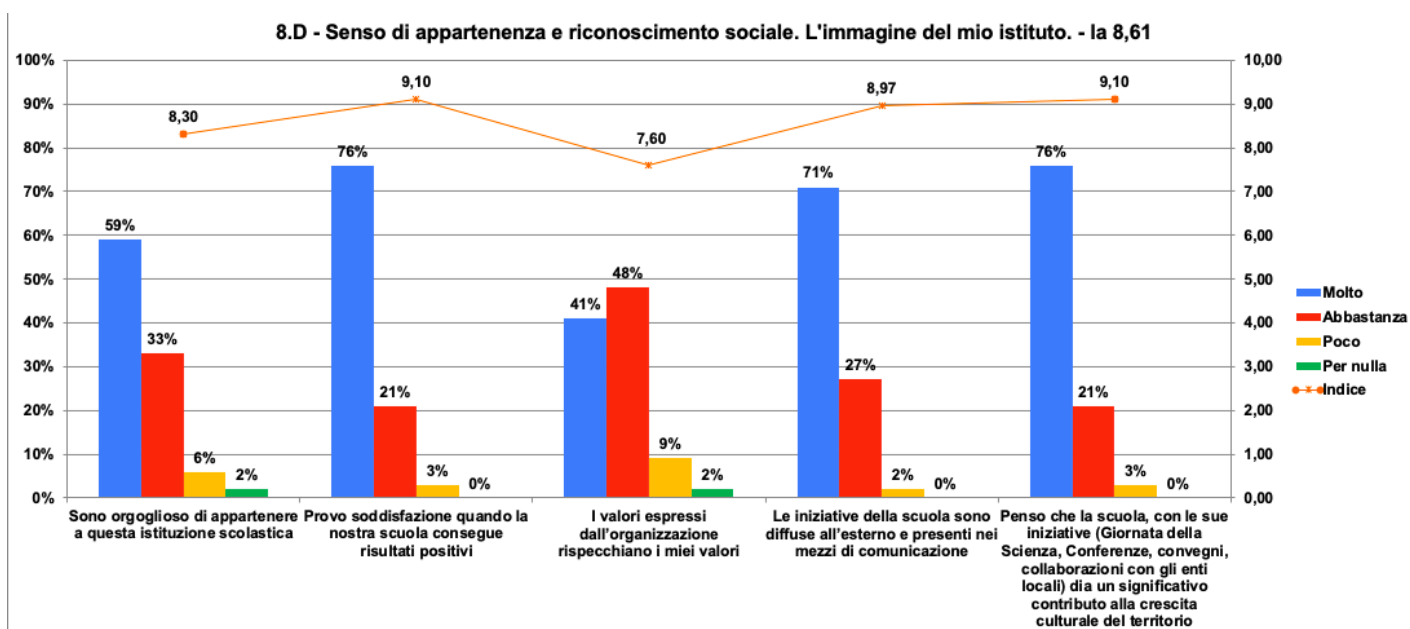
- **Ambito H/8.D – Senso di appartenenza e riconoscimento sociale.**

L'immagine del mio Istituto (Grafico 8)

Valore dell'indice d'ambito H: 8.61 – Fascia di valutazione: alta

Molto alta è la valutazione espressa, se si esclude un minor consenso a riguardo della domanda 8.D_3 riguardante la condivisione dei valori dell'organizzazione rispetto a quelli dei singoli.

Domanda	Risposte				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
8.D - Senso di appartenenza e riconoscimento sociale. L'immagine del mio istituto.					
Sono orgoglioso di appartenere a questa istituzione scolastica	51	28	5	2	86
Provo soddisfazione quando la nostra scuola consegue risultati positivi	65	18	3	0	86
I valori espressi dall'organizzazione rispecchiano i miei valori	35	41	8	2	86
Le iniziative della scuola sono diffuse all'esterno e presenti nei mezzi di comunicazione	61	23	2	0	86
Penso che la scuola, con le sue iniziative (Giornata della Scienza, Conferenze, convegni, collaborazioni con gli enti locali) dia un significativo contributo alla crescita culturale del territorio	65	18	3	0	86



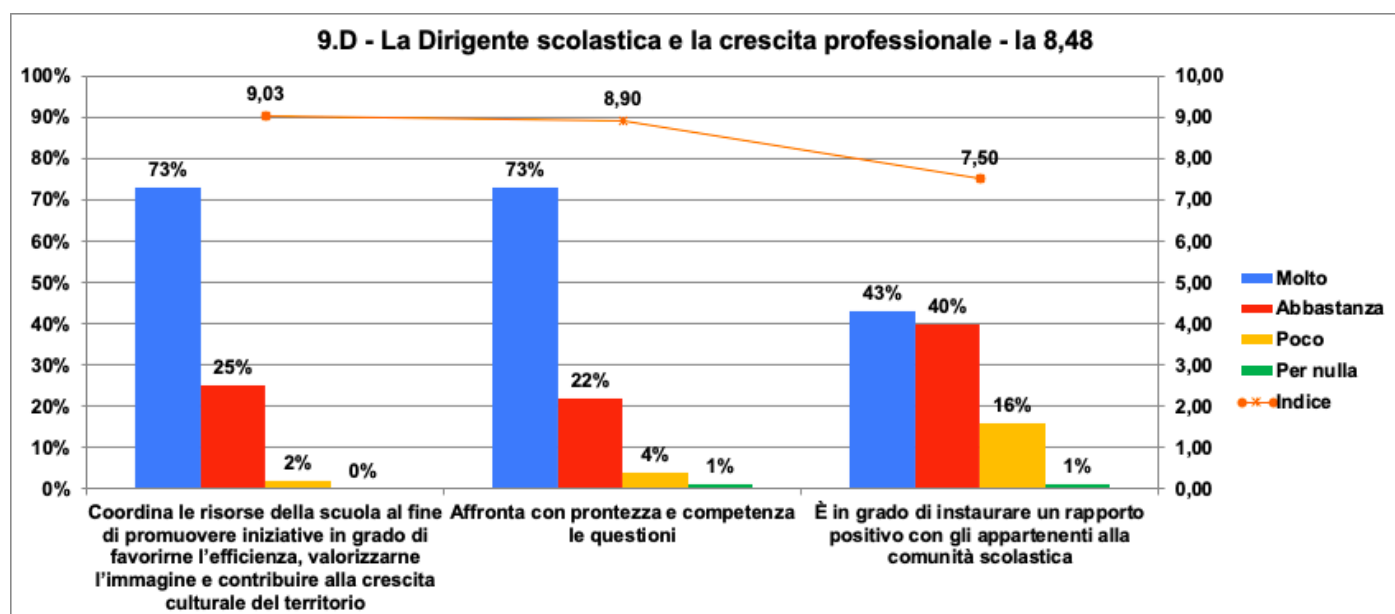
(Grafico 8)

- **Ambito I/9.D – La Dirigente scolastica e la crescita professionale (Grafico 9)**

Valore dell'indice d'ambito I: 8.48 – Fascia di valutazione: alta

Le domande poste inquadrano l'operato della Dirigente, sia dal punto di vista organizzativo e gestionale, sia nella capacità di instaurare un rapporto positivo con la comunità scolastica. Per il primo ambito, si riscontra un notevole consenso. Buono anche il consenso espresso per quello che riguarda la domanda sulla capacità di saper instaurare un rapporto positivo con la comunità scolastica.

Domanda	Risposte				
9.D - La Dirigente scolastica e la crescita professionale					
La dirigente scolastica:	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Totale
Coordina le risorse della scuola al fine di promuovere iniziative in grado di favorirne l'efficienza, valorizzarne l'immagine e contribuire alla crescita culturale	63	21	2	0	86
Affronta con prontezza e competenza le questioni	63	19	3	1	86
È in grado di instaurare un rapporto positivo con gli appartenenti alla comunità scolastica	37	34	14	1	86



(Grafico 9)

4. PERSONALE ATA

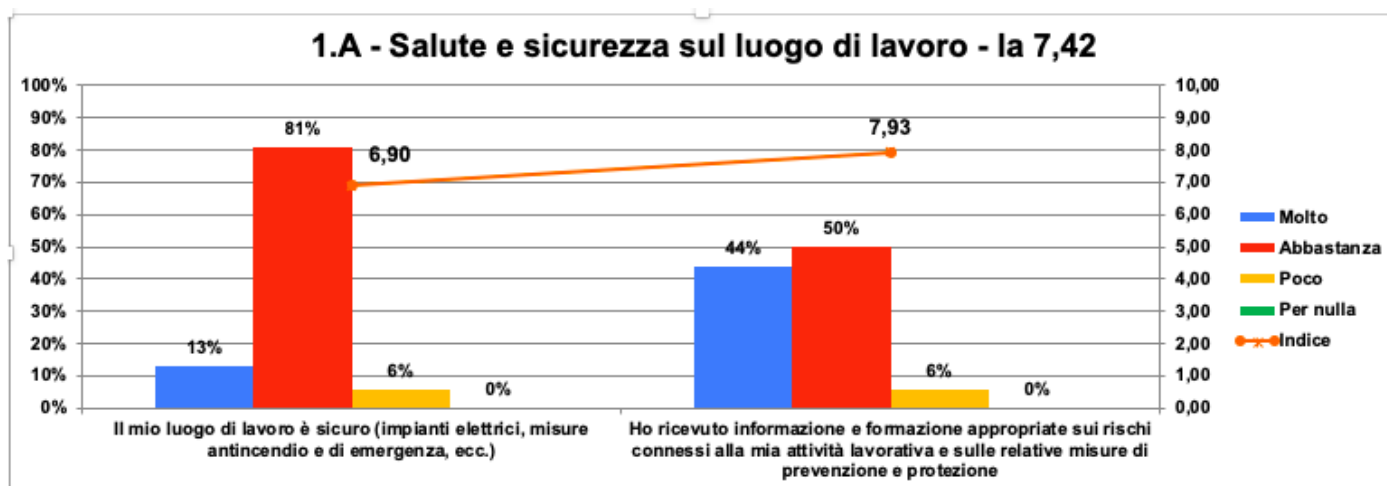
Hanno risposto all'inchiesta **16 ATA**, pari al 48.5% del totale (33) di cui di seguito si riportano le analisi di ambito.

- **Ambito A/1.A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro (Grafico 1)**

Valore dell'indice d'ambito A: 7.42 – Fascia di valutazione: medio - alta

Si riscontra un generale consenso per le due domande poste. Da sottolineare come, per quanto riguarda la prima domanda, il luogo di lavoro venga considerato "Abbastanza" e non "Molto" sicuro da quasi tutti gli intervistati.

Domanda	Risposta				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
1.A - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro					
Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, ecc.)	2	13	1	0	16
Ho ricevuto informazione e formazione appropriate sui rischi connessi alla mia attività lavorativa e sulle relative misure di prevenzione e protezione	7	8	1	0	16



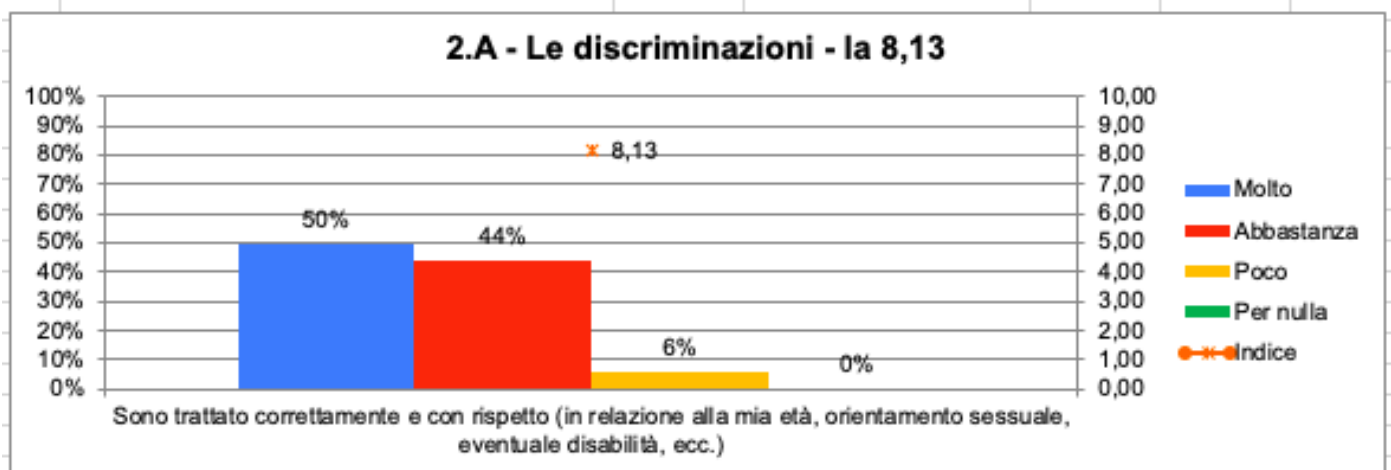
(Grafico 1)

- **Ambito B/2.A – Le discriminazioni (Grafico 2)**

Valore dell'indice d'ambito B: 8.13 – Fascia di valutazione: alta

L'indice d'ambito è calcolato su una sola domanda. Pur considerando le dovute differenze in termini numerici dei campioni, si osserva una distribuzione di risposte analoga a quanto osservato per la stessa domanda posta ai docenti.

Domanda	Risposta				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
2.A - Le discriminazioni					
Sono trattato correttamente e con rispetto (in relazione alla mia età, orientamento sessuale, eventuale disabilità, ecc.)	8	7	1	0	16



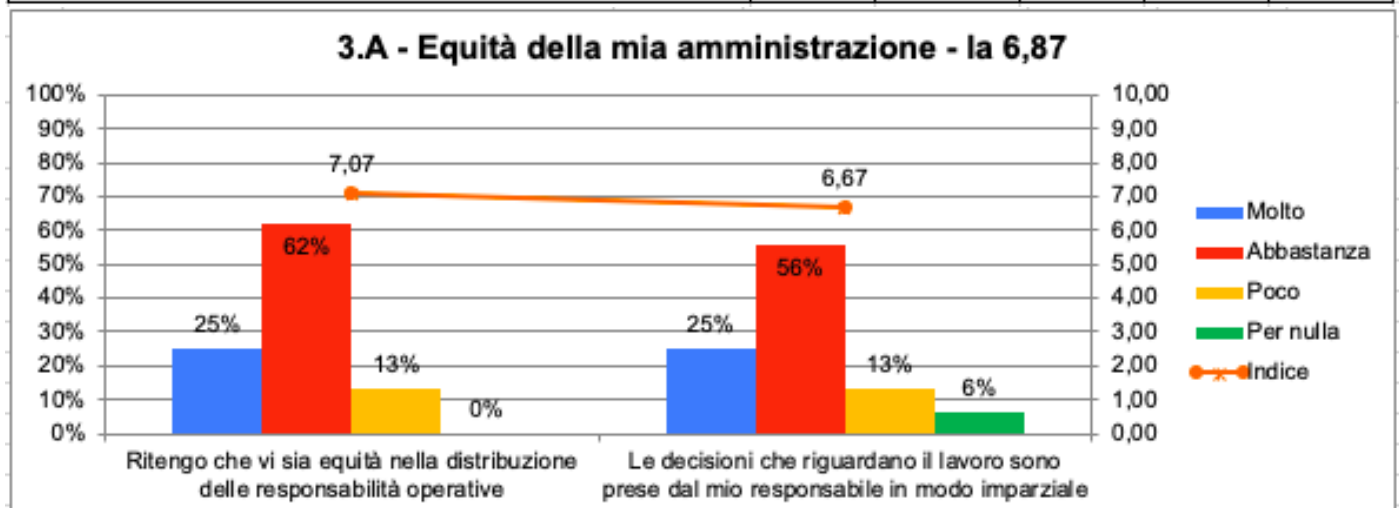
(Grafico 2)

- **Ambito C/3.A – Equità della mia amministrazione (Grafico 3)**

Valore dell'indice d'ambito C: 6.87 – Fascia di valutazione: medio-alta

L'indice d'ambito è calcolato su due domande che presentano analogia distribuzione di risposte. Il campione, in generale si mostra abbastanza d'accordo con le affermazioni. Anche in questo caso, pur considerando le dovute differenze in termini numerici dei campioni, una distribuzione di risposte analoga a quanto osservato per la stessa domanda posta ai docenti, segno di una percezione omogenea tra le due categorie di intervistati.

Domanda	Risposta				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
3.A - Equità della mia amministrazione					
Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità operative	4	10	2	0	16
Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale	4	9	2	1	16



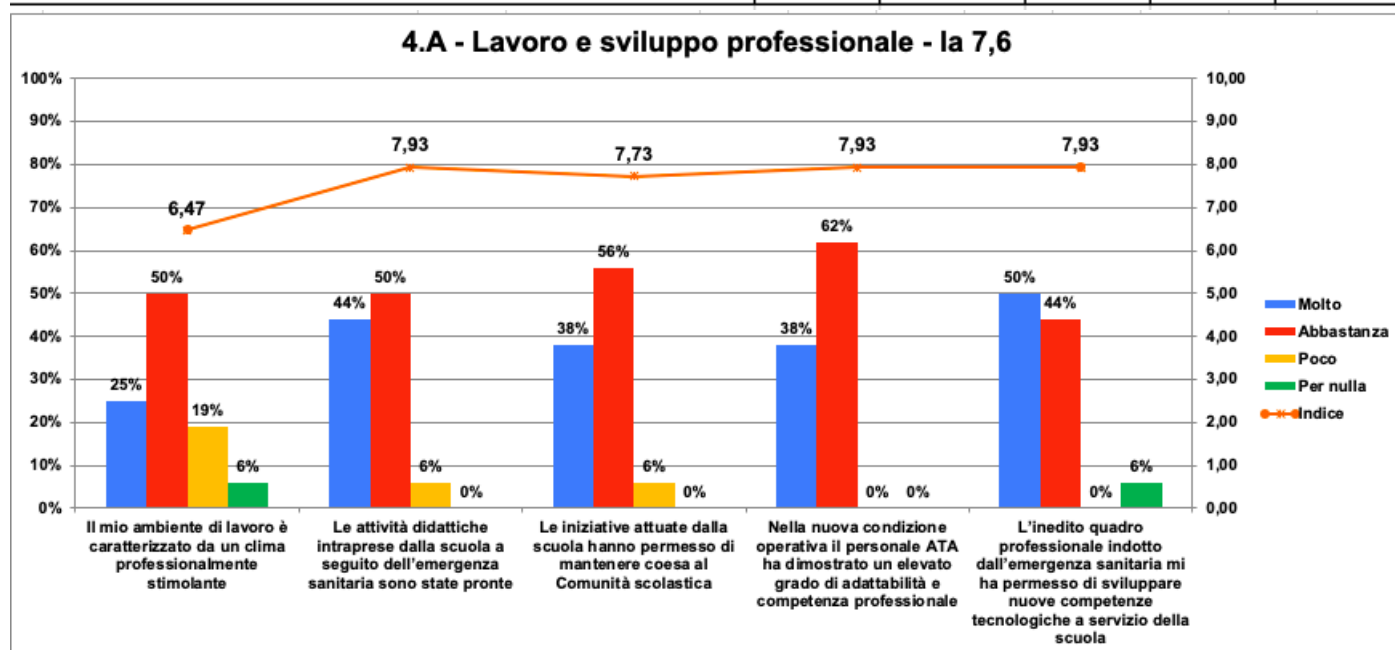
(Grafico 3)

- **Ambito D/4.A – Lavoro e sviluppo professionale (Grafico 4)**

Valore dell'indice d'ambito D: 7.60 – Fascia di valutazione: alta

Le domande poste si focalizzano sulle nuove condizioni operative determinate dall'emergenza sanitaria ed in generale, il personale ATA sembra aver condiviso le scelte operate per gestirla. Da segnalare che non sempre gli intervistati sono d'accordo nel ritenere stimolante il proprio ambiente di lavoro.

Domanda	Risposta				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
4.A - Lavoro e sviluppo professionale					
Il mio ambiente di lavoro è caratterizzato da un clima professionalmente stimolante	4	8	3	1	16
Le attività didattiche intraprese dalla scuola a seguito dell'emergenza sanitaria sono state pronte	7	8	1	0	16
Le iniziative attuate dalla scuola hanno permesso di mantenere coesa al Comunità scolastica	6	9	1	0	16
Nella nuova condizione operativa il personale ATA ha dimostrato un elevato grado di adattabilità e competenza professionale	6	10	0	0	16
L'inedito quadro professionale indotto dall'emergenza sanitaria mi ha permesso di sviluppare nuove competenze tecnologiche a servizio della scuola	8	7	0	1	16



(Grafico 4)

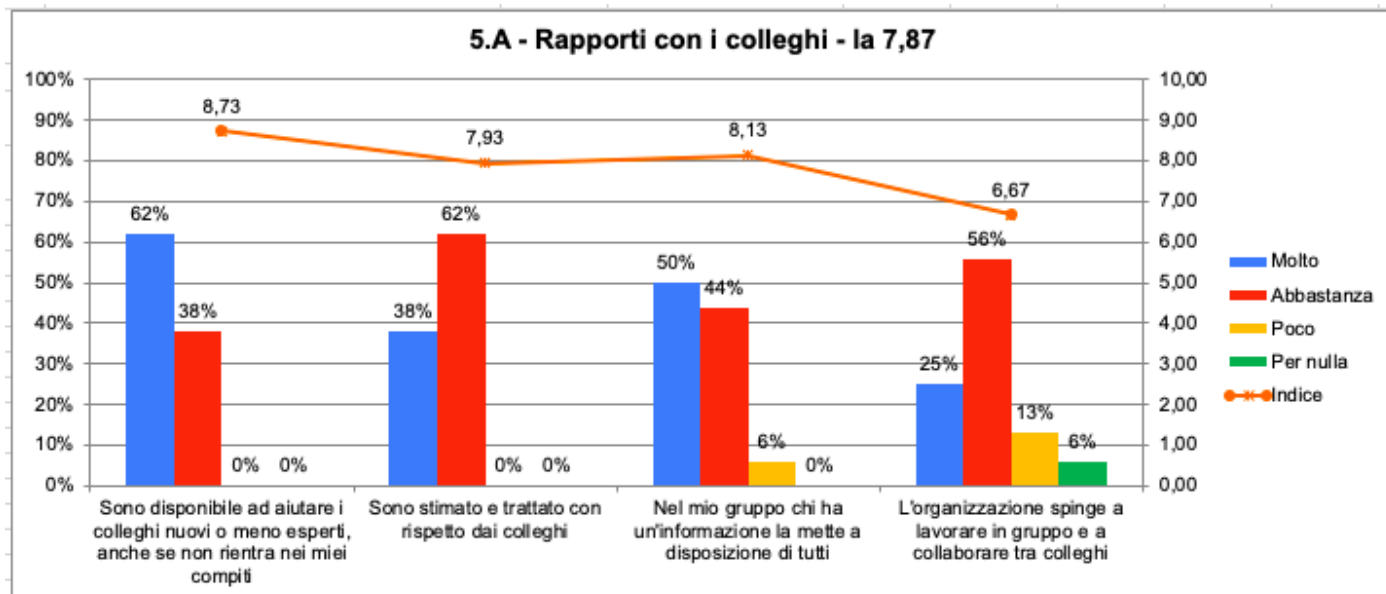
- **Ambito E/5.A – Rapporti con i colleghi (Grafico 5)**

Valore dell'indice d'ambito E: 7.87 – Fascia di valutazione: alta

Le risposte date mostrano che in generale, gli intervistati hanno una buona opinione del lavoro che svolgono in termini di disponibilità e condivisione di informazioni, e sentono di essere rispettati dai Colleghi. Il confronto tra domande 5.A_2 e 5.A_4 sembra mostrare che la condivisione di informazioni ed il lavoro di gruppo sembra non tanto essere promossa dall'organizzazione quanto il risultato di un'azione individuale.

Anche in questo caso, il confronto della domanda 5.A_4 con la analoga posta ai docenti (5.D_4) mostra risultati simili.

Domanda	Risposta				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
5.A - Rapporti con i colleghi					
Sono disponibile ad aiutare i colleghi nuovi o meno esperti, anche se non rientra nei miei compiti	10	6	0	0	16
Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	6	10	0	0	16
Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	8	7	1	0	16
L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare tra colleghi	4	9	2	1	16



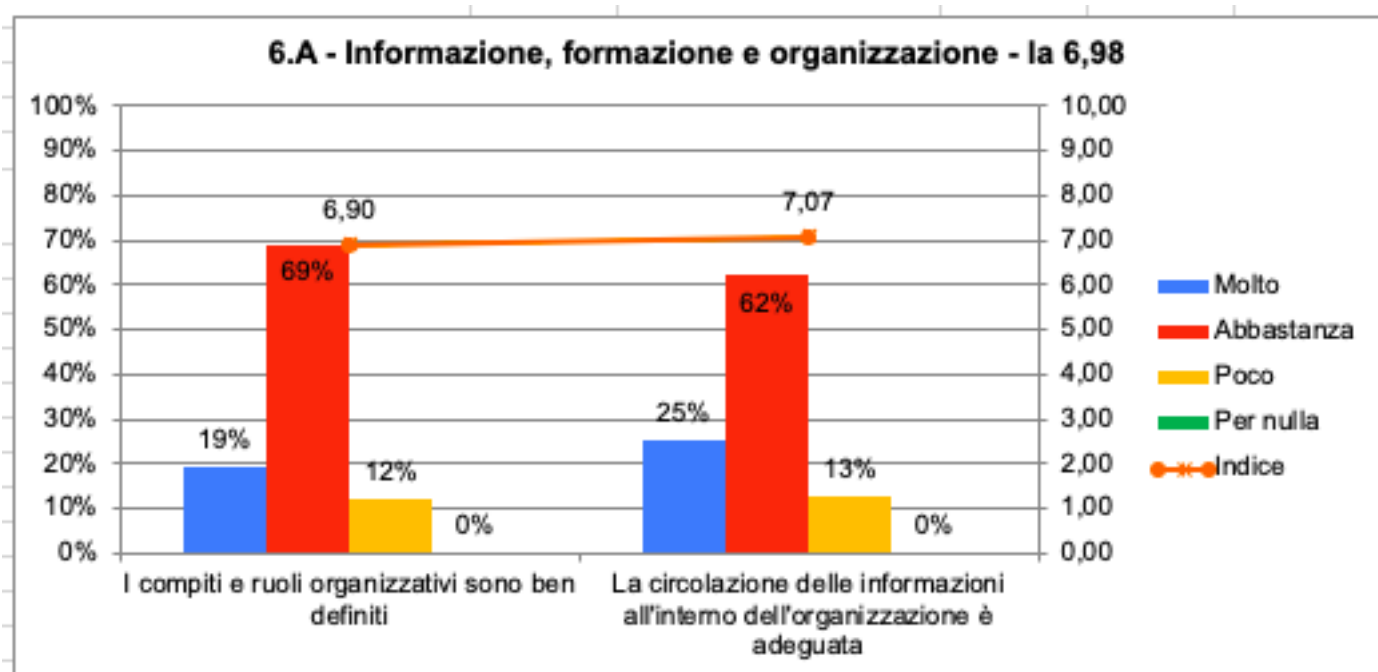
(Grafico 5)

- **Ambito F/6.A – Informazione, formazione ed organizzazione (Grafico 6)**

Valore dell'indice d'ambito F: 6.98 – Fascia di valutazione: medio - alta

Le risposte alle domande poste evidenziano la necessità di una maggiore condivisione delle informazioni e della suddivisione dei compiti, da attuare con maggiore sistematicità.

Domanda	Risposta				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
6.A - Informazione, formazione e organizzazione					
I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti	3	11	2	0	16
La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	4	10	2	0	16



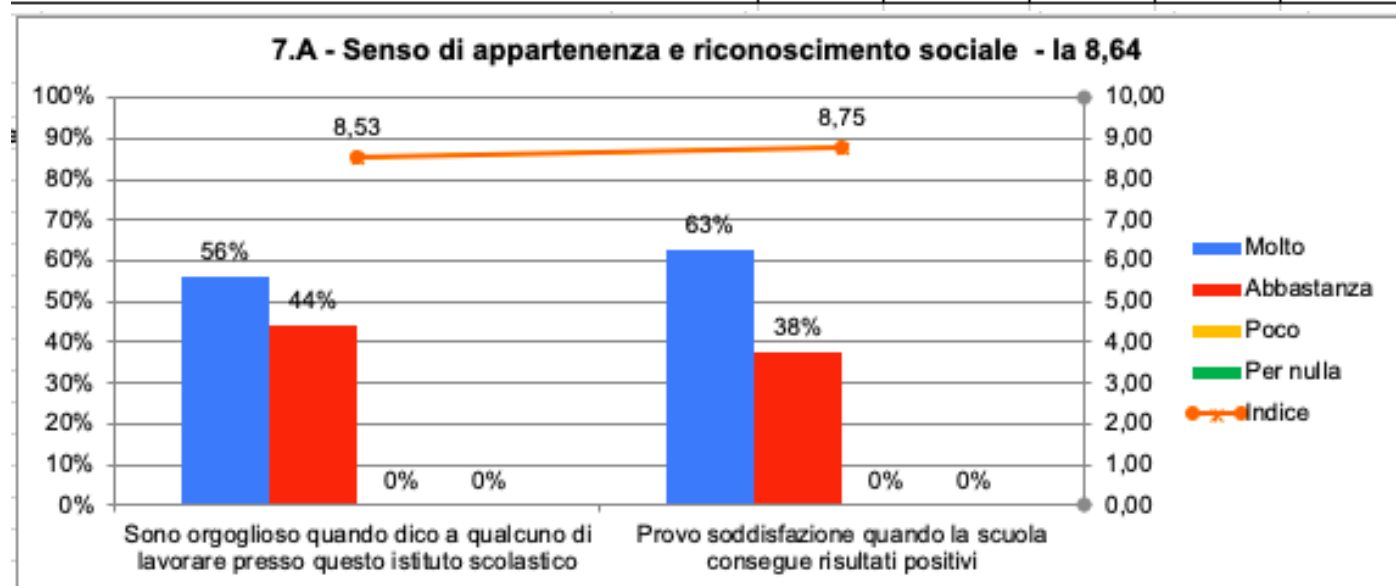
(Grafico 6)

- **Ambito G/7.A – Senso di appartenenza e riconoscimento sociale (Grafico 7)**

Valore dell'indice d'ambito G: 8.64 – Fascia di valutazione: alta

Il personale ATA si sente orgoglioso di lavorare in questo Istituto. La percezione è di una scuola che ha buona reputazione all'esterno anche per i risultati ottenuti dagli alunni.

Domanda	Risposta				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
7.A - Senso di appartenenza e riconoscimento sociale					
Sono orgoglioso quando dico a qualcuno di lavorare presso questo istituto scolastico	9	7	0	0	16
Provo soddisfazione quando la scuola consegue risultati positivi	10	6	0	0	16



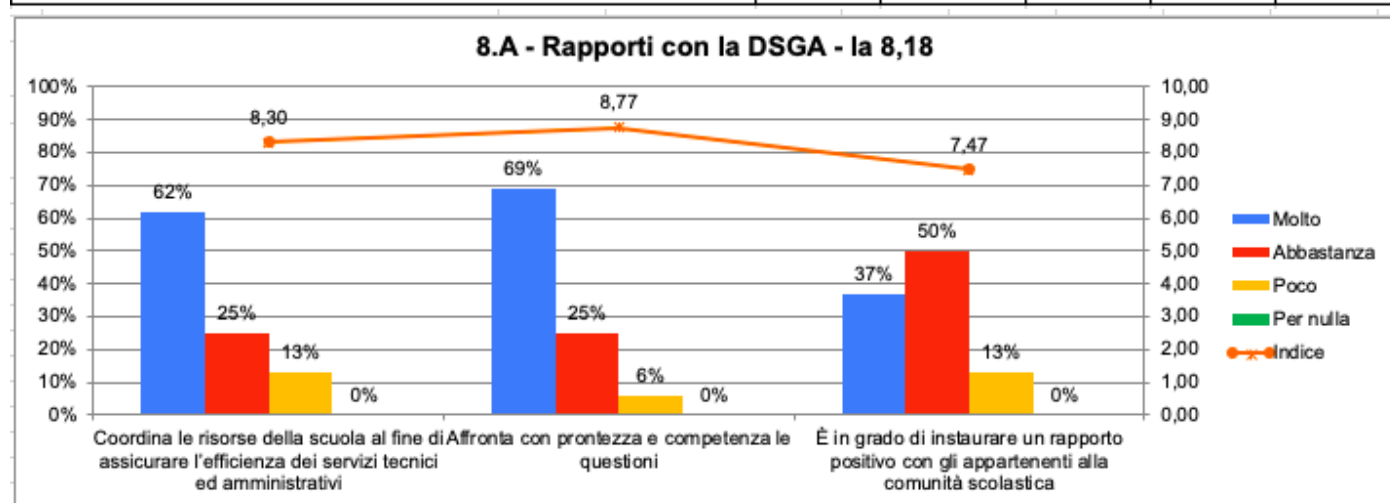
(Grafico 7)

- **Ambito H/8.A – Rapporti con la D.S.G.A. (Grafico 8)**

Valore dell'indice d'ambito H: 8.18 – Fascia di valutazione: alta

Le domande poste inquadrano l'operato della D.S.G.A., sia dal punto di vista organizzativo e gestionale, sia nella capacità di instaurare un rapporto positivo con la comunità scolastica. Per il primo ambito, si riscontra un notevole consenso. Buono anche il consenso espresso per quello che riguarda la domanda sulla capacità di saper instaurare un rapporto positivo con la comunità scolastica.

Domanda	Risposta				Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	
8.A - Rapporti con la DSGA					
La Direttrice dei servizi generali ed amministrativi					
Coordina le risorse della scuola al fine di assicurare l'efficienza dei servizi tecnici ed amministrativi	10	4	2	0	16
Affronta con prontezza e competenza le questioni	11	4	1	0	16
È in grado di instaurare un rapporto positivo con gli appartenenti alla comunità scolastica	6	8	2	0	16



(Grafico 8)