



ISTITUTO TECNICO TECNOLOGICO “LUIGI DELL'ERBA”

Chimica e Materiali - Biotecnologie Ambientali e Sanitarie - Informatica - Produzioni e Trasformazioni

Via della Resistenza, 40 – 70013 Castellana Grotte (BA)

Tel./Fax 0804965144 - 0804967614

Codice Meccanografico BATF04000T - C.F. 80005020724 - Cod. Un. Ufficio: UF41EH

E-mail: batf04000t@istruzione.it - Pec: batf04000t@pec.istruzione.it - Sito Internet: www.itiscastellanagrotte.gov.it



MONITORAGGIO “BENESSERE ORGANIZZATIVO”

Customer Satisfaction - Report 2018/2019

ALLEGATO al verbale NIV 2018-2019 n 34 del 10-06-2019

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI-GENITORI

Scopo dell'indagine è quello di misurare alcuni elementi di qualità percepita da parte degli studenti e delle loro famiglie. 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.

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 a ciascuno dei due campioni considerati, studenti e genitori, 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, 4 per i genitori). Per ciascun ambito,

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

L'intervistato esprime il proprio assenso rispetto all'affermazione propostagli scegliendo fra le seguenti quattro alternative:

- Per nulla
- Poco
- Molto
- Moltissimo

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	1	Bassa	In totale disaccordo con l'affermazione proposta/ Minimo grado di importanza attribuita all'affermazione proposta	1<I<1.75
Poco	2	Medio-Bassa		1.75<I<2.5
Molto	3	Medio-Alta		2.5<I<3.25
Moltissimo	4	Alta	In totale accordo con l'affermazione/ proposta/ Massimo grado di importanza attribuita all'affermazione proposta	3.25<I<4.0

Infine, a livello d'ambito, viene calcolato un indice complessivo come media dei singoli indici ottenuti da ciascuna risposta.

STRUMENTI

L'attività di somministrazione è stata preceduta da apposita comunicazione informativa, circolare dirigenziale n. 723 del 07/05/2019. I questionari sono stati somministrati in modalità online (modulo

Google drive) nell'arco temporale compreso fra mercoledì 8 e martedì 21 maggio 2019. La modalità di somministrazione è stata gradita dagli allievi che sono stati collaborativi. Più limitata, ma non trascurabile, è risultata la partecipazione delle famiglie. 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 nella piattaforma Google drive.

Hanno risposto all'inchiesta **396 studenti e 137 genitori**, di cui di seguito si riportano le analisi di ambito.

Sintesi delle valutazioni espresse nel questionario Studenti (Nc=396; 37.5%)

All'indagine hanno aderito 396 studenti così caratterizzati:

	Prima	Seconda	Terza	Quarta	Quinta	
Classe che frequento	35%	14%	18%	21%	12%	
	Chimica	Informatica	Produzioni			
Articolazione	51%	49%	0%			
	14	15	16	17	18	19 e oltre
Quanti anni ho?	26%	19%	17%	15%	16%	4%

Ambito A – Rapporto con i docenti (Grafico 1)

Valore dell'indice d'ambito A: 2.68 – Fascia di valutazione: medio-alta

2017	I=2.49	2018	I=2.50	2019	I=2.68
------	--------	------	--------	------	--------

La valutazione 2019 si attesta su un valore intermedio I=2.68, di poco superiore alla mediana della banda di oscillazione (1-4), all'interno della fascia media-alta di gradimento. L'esame della sequenza storica degli indici, ancorché limitata al triennio, denota il riconoscimento espresso dagli studenti in merito all'impegno profuso nell'arco del tempo dalla scuola a sostegno del loro operato.

Ambito B – Azioni di sostegno e di recupero (Grafico 1)

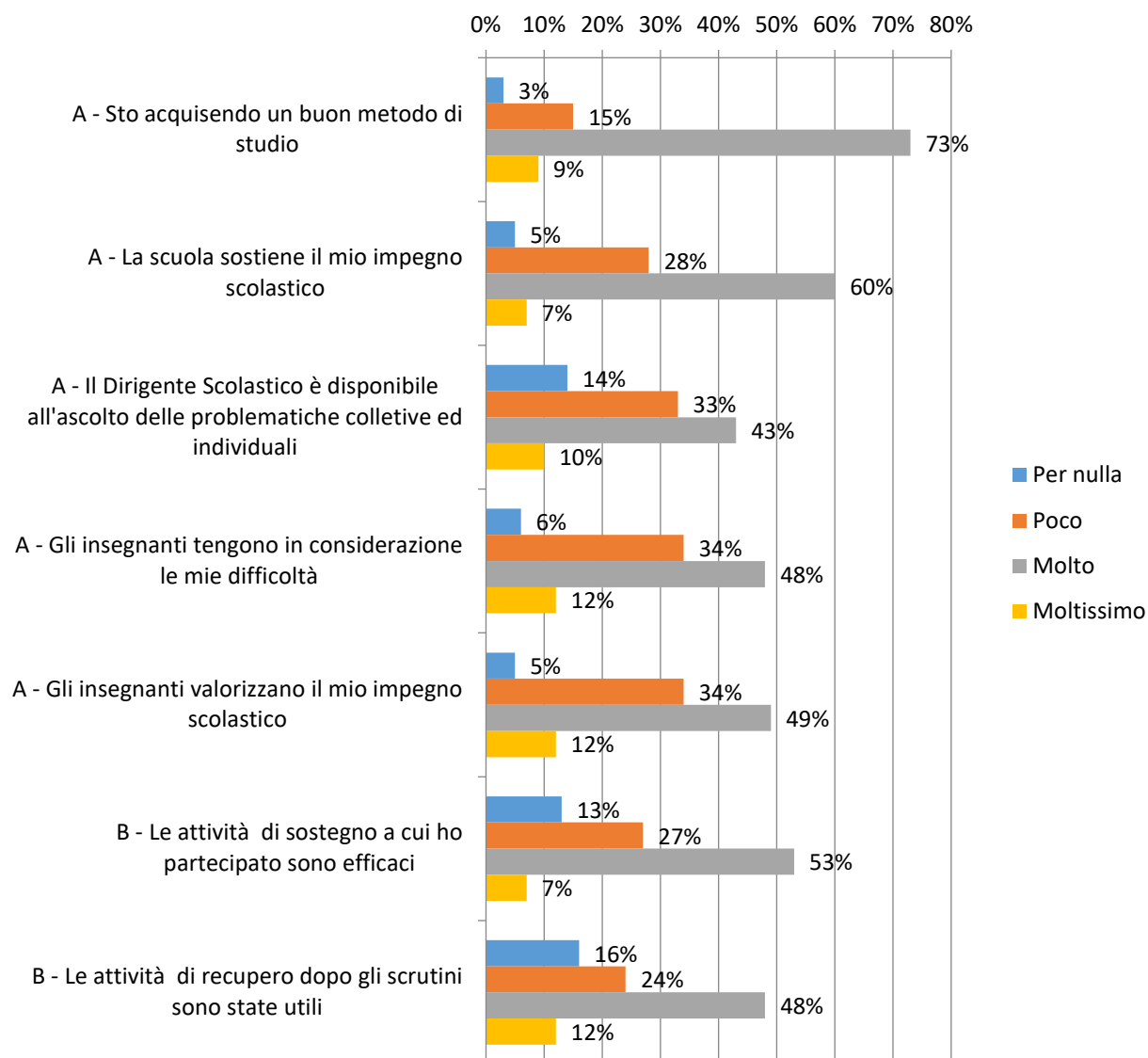
Valore dell'indice d'ambito B: 2.55 – Fascia di valutazione: medio-alta

2017	I=1.53	2018	I=1.80	2019	I=2.55
------	--------	------	--------	------	--------

La valutazione 2019 è di poco superiore (I=2.55) alla mediana della banda di oscillazione, collocandosi nella fascia media-alta di gradimento. Il confronto temporale degli indici di ambito ne mostra il costante incremento nel triennio.

Nel successivo grafico 1, sono riportate le percentuali per ciascuna risposta data dal campione degli studenti:

Ambito A – Rapporto con i docenti
Ambito B – Azioni di sostegno e di recupero (Grafico 1)
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



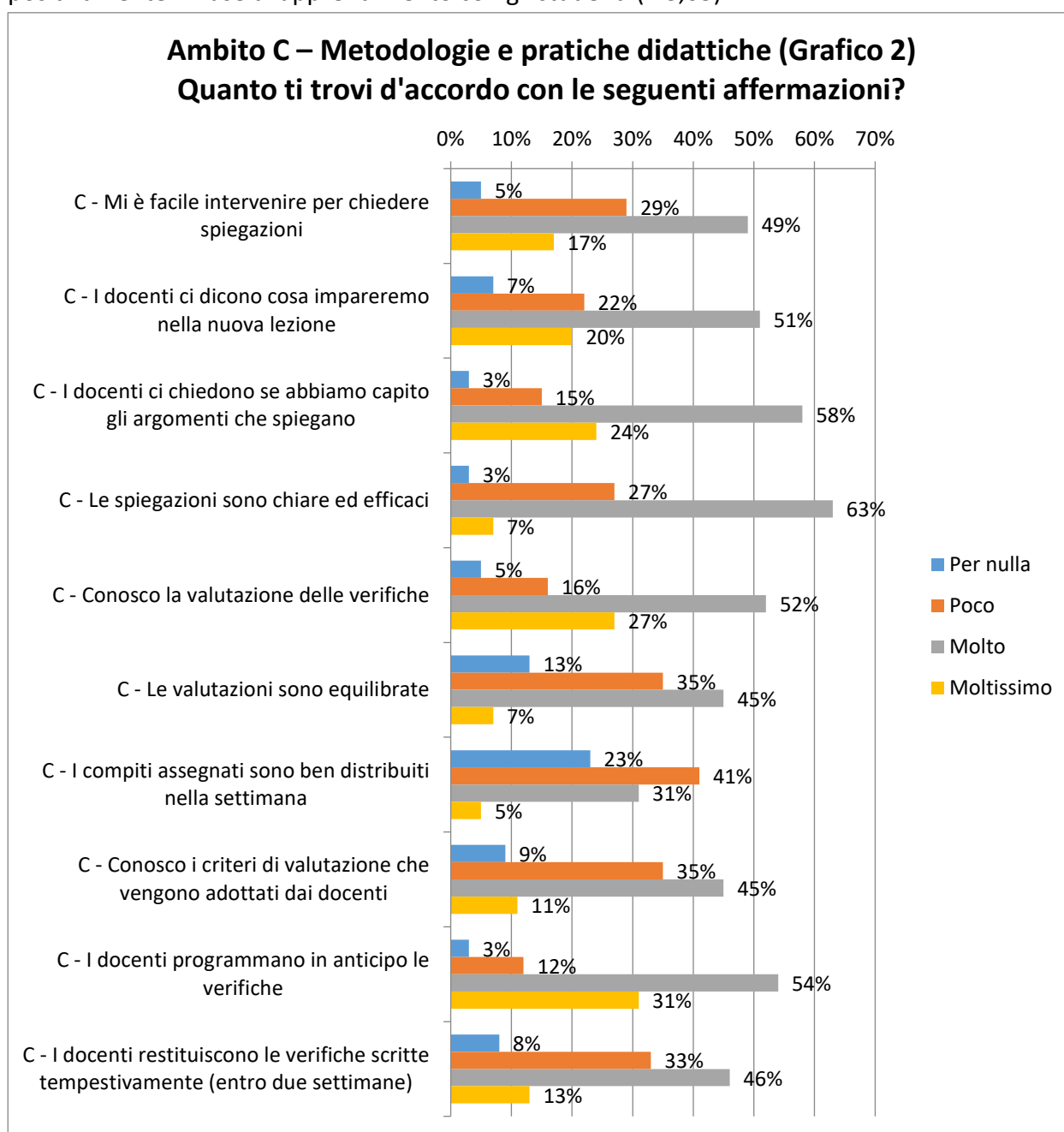
(Grafico 1)

Ambito C – Metodologie e pratiche didattiche (Grafico 2)

Valore dell'indice d'ambito C: 2,80 – Fascia di valutazione: medio-alta

2017	I=2,70	2018	I=2,70	2019	I=2,80
------	--------	------	--------	------	--------

Sostanzialmente immutato è il quadro che emerge, nel triennio, dall'analisi delle risposte dell'ambito C. Al di sopra della media le valutazioni espresse dagli studenti sulle pratiche didattiche, con qualche riserva sui criteri di valutazione adottati dai docenti e, soprattutto, sulla equa distribuzione settimanale del carico di studi casalingo (I=2,18). Significativo il riconoscimento della capacità dei docenti di programmare le attività di verifica (I=3,41) e di interagire positivamente in fase di apprendimento con gli studenti (I=3,03).



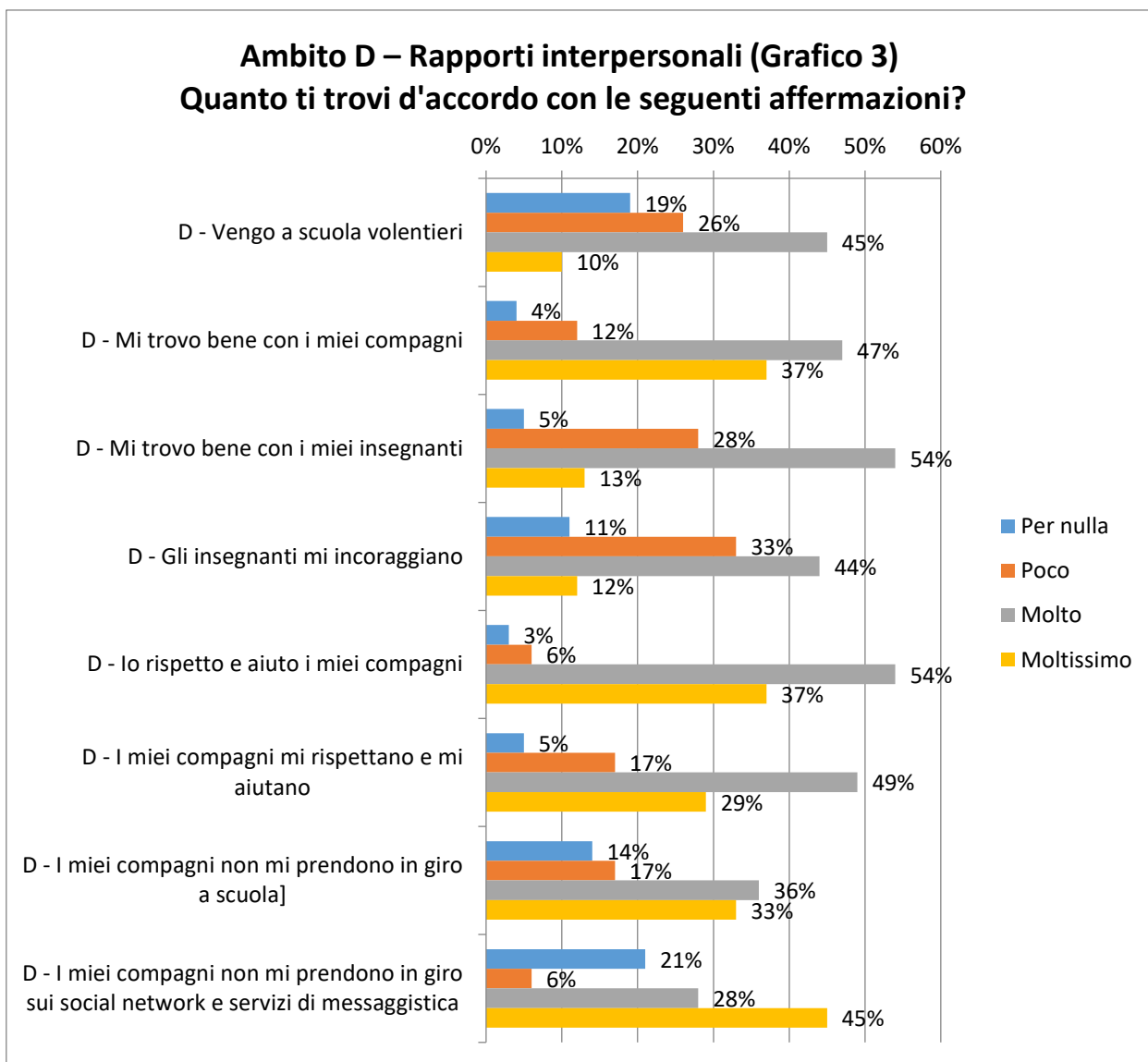
(Grafico 2)

Ambito D – Rapporti interpersonali (Grafico 3)

Valore dell'indice d'ambito D: 2,88 – Fascia di valutazione: medio-alta

2017	I=2.90	2018	I=2.70	2019	I=2,88
------	--------	------	--------	------	--------

L'analisi dei dati mostra un quadro di sostanziale nel triennio. 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. Meno preminente dal punto di vista empatico la comunicazione con i docenti.



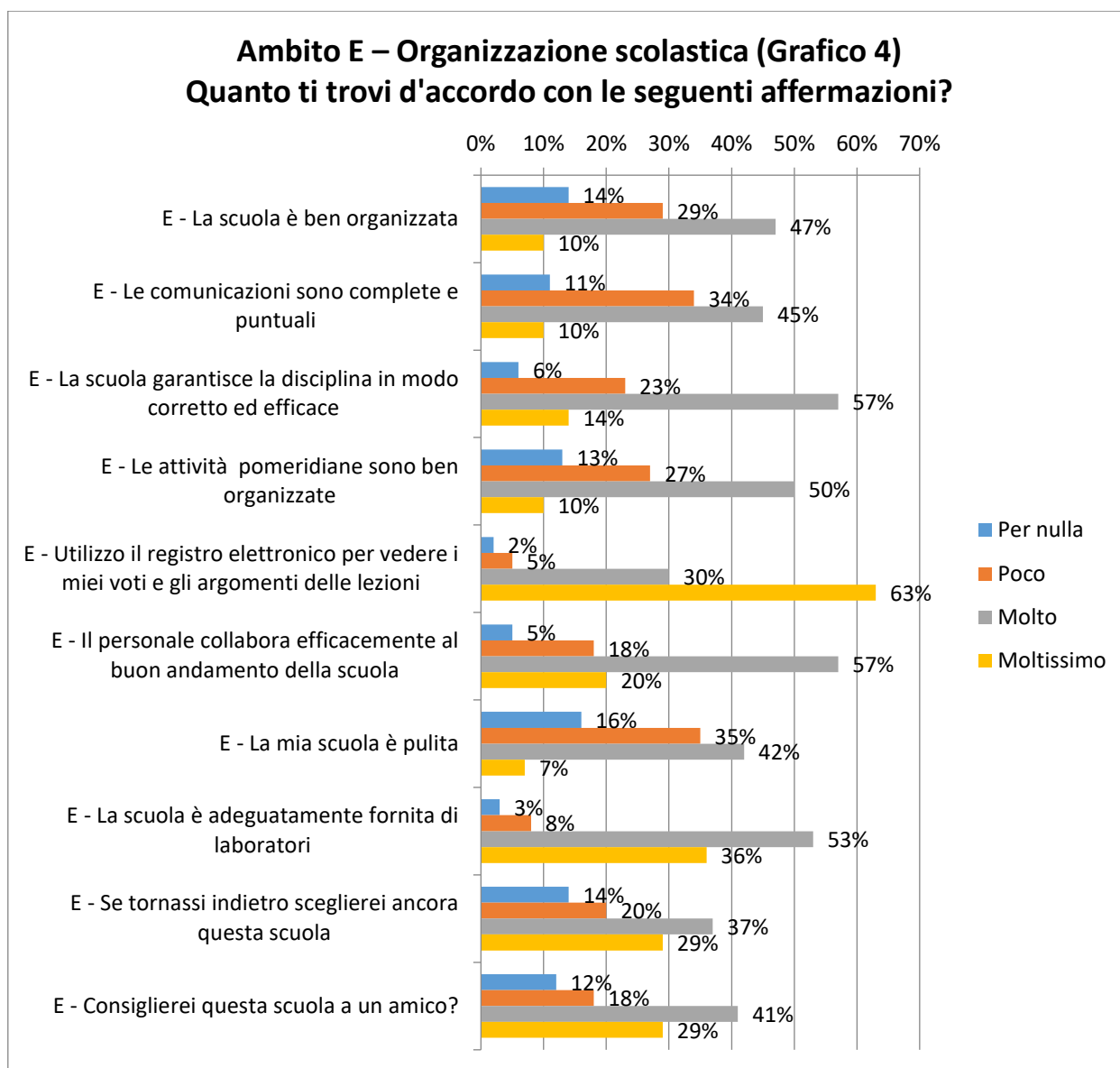
(Grafico 3)

Ambito E – Organizzazione scolastica (Grafico 4)

Valore dell'indice d'ambito E: 2,82 – Fascia di valutazione: medio-alta

2017	I=2.65	2018	I=2.70	2019	I=2,82
------	--------	------	--------	------	--------

Anche in questo caso il complesso delle risposte delinea un quadro variegato ma sostanzialmente positivo della percezione che gli studenti posseggono sullo stato di efficienza della propria scuola. Nell'intorno del valore mediano (2.5) 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. E' il caso, infine, di segnalare che in maggioranza gli studenti non si pentono della scelta fatta e sono pronti a riproporla ai loro amici.



(Grafico 4)

Conclusioni Studenti (quadro sinottico)

Si riportano, sinteticamente, i risultati ottenuti dalle risposte degli alunni riferite a ciascun ambito.

Partecipanti: 396 (37.5%)

Ambito scolastico	Denominazione	Valore dell'indice di adesione (1-4) 2017	Valore dell'indice di adesione (1-4) 2018	Valore dell'indice di adesione (1-4) 2019	Adesione al giudizio proposto/ Fascia di gradimento
A	Rapporto con i docenti	2.49	2.50	2.68	Medio-alta
B	Azioni di sostegno e recupero	1.53	1.80	2.55	Medio-alta
C	Metodologie e pratiche didattiche	2.68	2.70	2.80	Medio-alta
D	Rapporti interpersonali	2.90	2.70	2.88	Medio-alta
E	Organizzazione scolastica	2.65	2.70	2.82	Medio-alta
	Indice totale studenti			2.75	Medio-alta

Tutte le valutazioni espresse dagli studenti si collocano nella fascia di soddisfazione medio-alta:

Nel complesso la scuola è sufficientemente apprezzata dagli studenti con una media totale degli indici di ambito pari a 2.75 (era 2.52 nel a.s. 2017-2018). Il risultato complessivo incorpora la valutazione, inferiore a tutte le altre, espressa dagli alunni sugli interventi di sostegno e recupero. Tale aspetto fa emergere la necessità, in futuro, mettere a punto strumenti di maggiore efficacia da parte della scuola e, altresì, di sensibilizzare e motivare maggiormente gli studenti sulle iniziative intraprese sui temi del sostegno e del recupero scolastico.

Sintesi delle valutazioni espresse nel questionario Genitori (Nc=137; 12.9)

All'indagine hanno aderito **137 genitori** così caratterizzati:

	Maschio	Femmina				
Figlio/a	86%	14%				
	Prima	Seconda	Terza	Quarta	Quinta	
Classe frequentata	46%	30%	15%	5%	4%	
	Chimica e materiali e Biotecnologie	Informatica	Produzioni e trasformazioni			
Articolazione	39%	60%	1%			
	14	15	16	17	18	19 e oltre
Età del figlio (Anni già compiuti)	36%	33%	17%	8%	5%	1%
	Padre	Madre	Entrambi	Persona che ne fa le veci		
Chi compila il questionario?	15%	69%	15%	1%		

Ambito A – Rapporti Scuola-Famiglia (Grafico 1)

Valore dell'indice d'ambito A: 3.24 – Fascia di valutazione: medio-alta

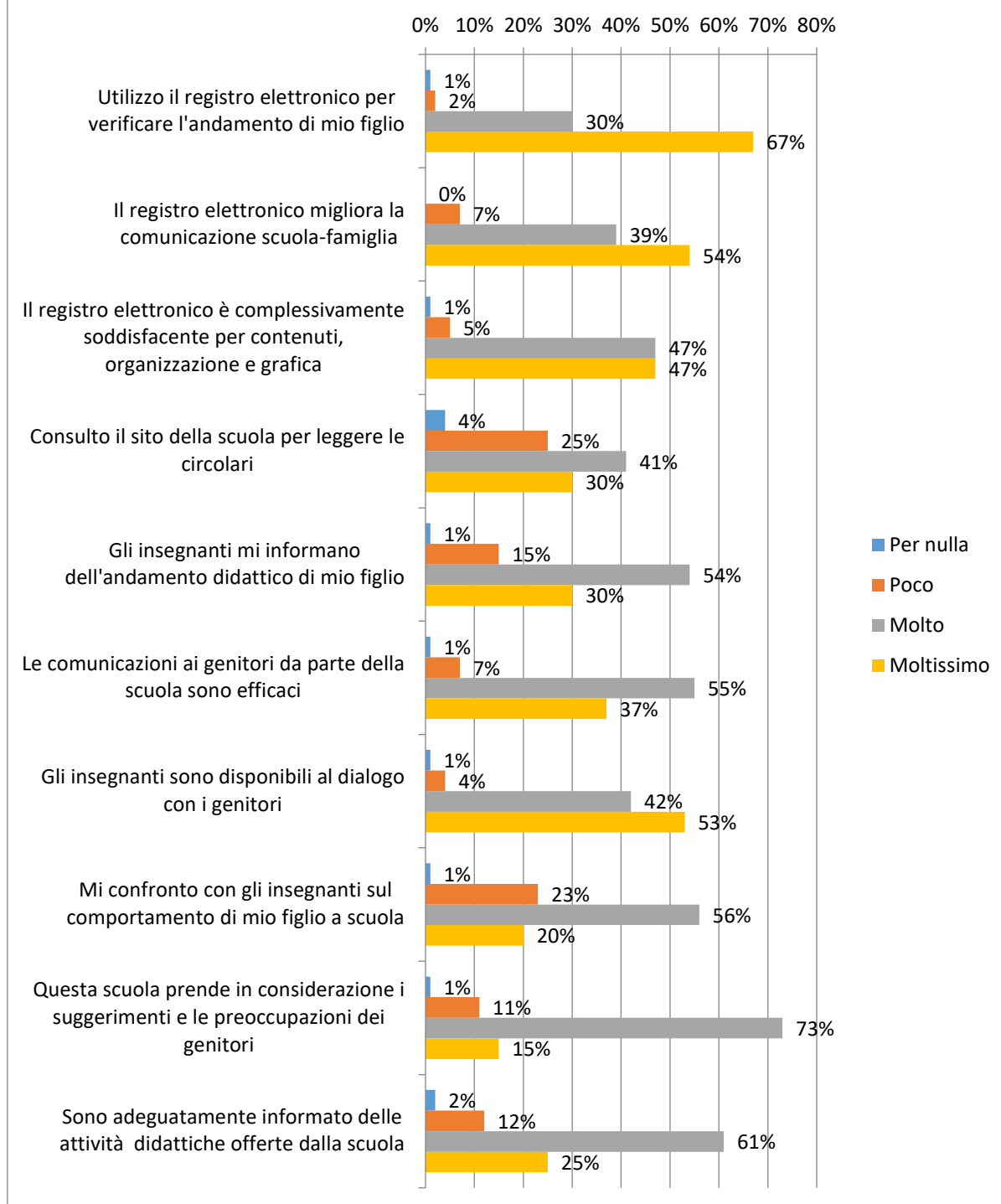
2017	I=3.02	2018	I=3.20	2019	I=3.24
------	--------	------	--------	------	--------

Di fatto stazionario l'indice di valutazione, già molto positivo, relativo ai rapporti scuola-famiglia. Tale valore d'ambito è il più elevato fra gli analoghi desunti dalle risposte delle famiglie a dimostrazione dall'apprezzamento manifestato nei confronti delle attività della scuola.

Significative le valutazioni espresse dagli interpellati in merito all'utilizzo del registro elettronico (I=3.63), alla disponibilità mostrata dagli insegnanti al dialogo nei confronti della famiglia (I=3.47) oltre che all'efficacia della comunicazione instaurata con la scuola sul tema dell'andamento didattico (I=3.28).

Nel successivo grafico 1, sono riportate le percentuali per ciascuna risposta data dal campione dei genitori:

Ambito A – Rapporti Scuola-Famiglia (Grafico 1)
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



(Grafico 1)

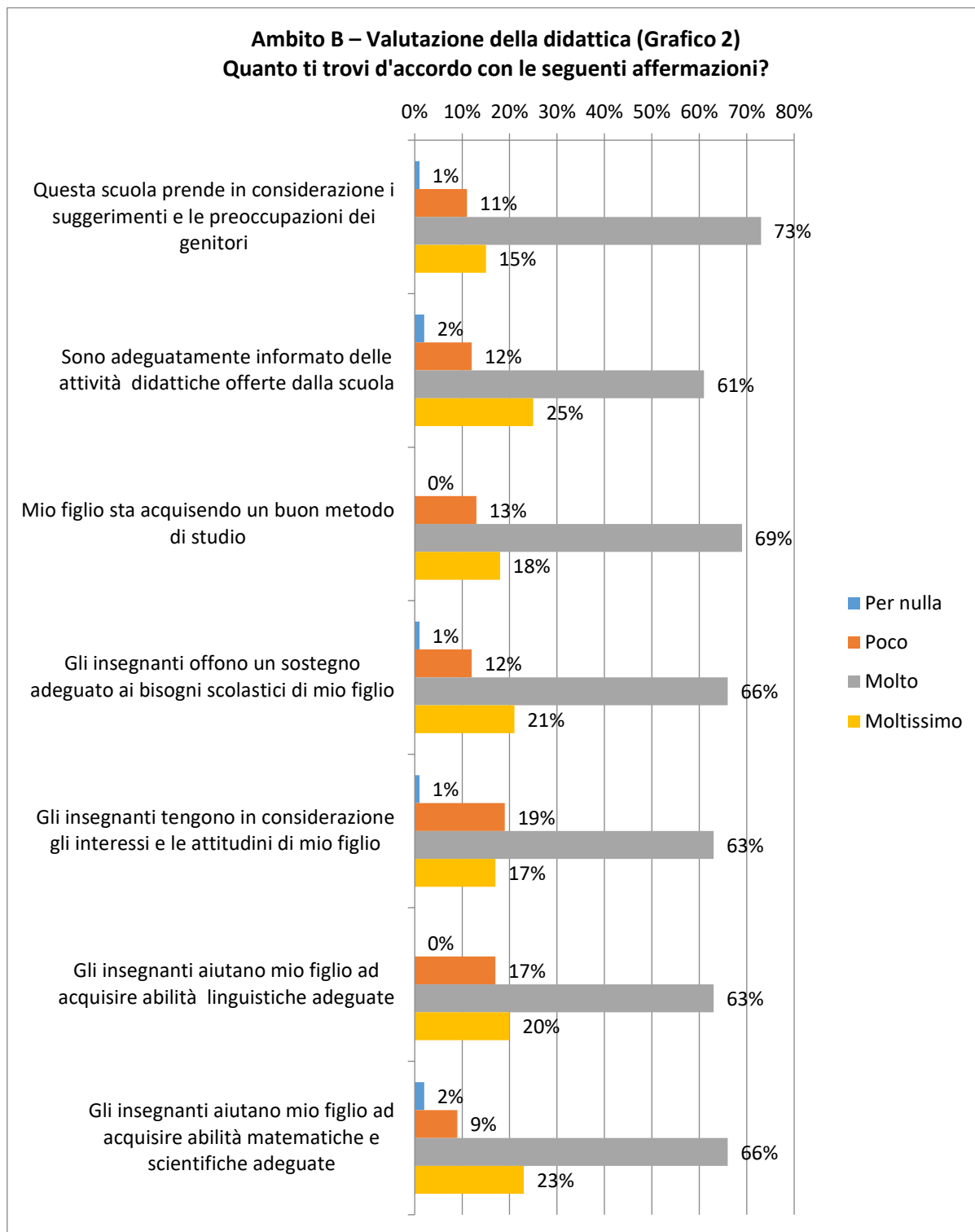
Ambito B – Valutazione della didattica (Grafico 2)

Valore dell'indice d'ambito B: 3.05 – Fascia di valutazione: medio-alta

2017	I=2.73	2018	I=2.90	2019	I=3.05
------	--------	------	--------	------	--------

Positivo anche il quadro delle valutazioni espresse dalle famiglie sulle pratiche didattiche praticate dalla scuola (I=3.05), in costante incremento nel triennio. Diffuso il riconoscimento espresso in merito al sostegno offerto agli studenti nell'acquisizione di adeguate competenze linguistiche e circa la disponibilità offerta da

parte dei docenti della scuola di venire incontro ai bisogni degli studenti. Il riconoscimento manifestato dalle famiglie sul contributo della scuola nel processo di acquisizione di un efficace metodo di studio da parte dei alunni trova riscontro in un’analoga valutazione espressa, nell’inchiesta loro dedicata, dalla maggioranza dagli studenti interpellati.



(Grafico 2)

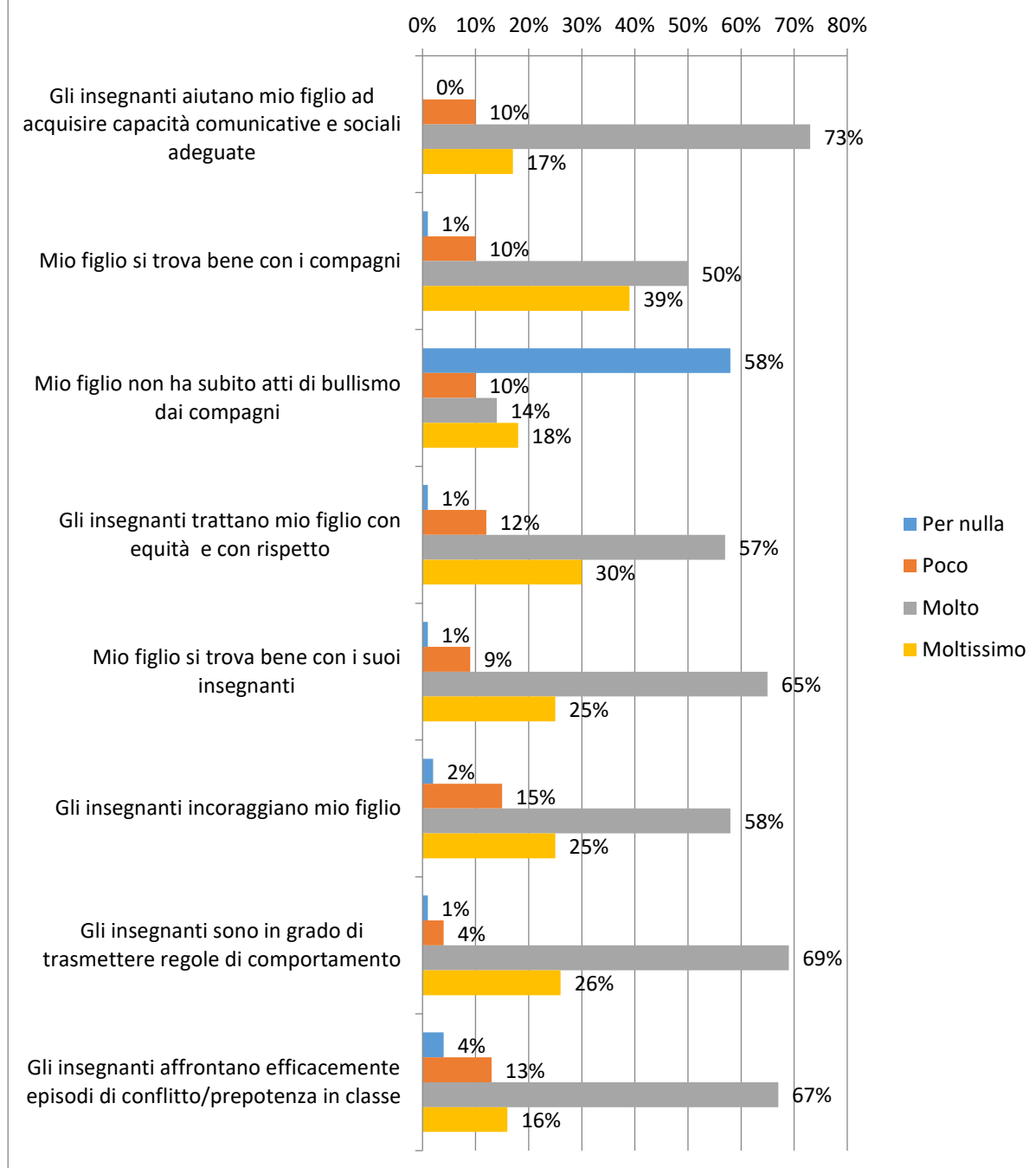
Ambito C – Rapporti interpersonali e socializzazione (Grafico 3)

Valore dell'indice d'ambito C: 2.96 – Fascia di valutazione: medio-alta

2017	I=2.85	2018	I=2.80	2019	I=2.96
------	--------	------	--------	------	--------

Come già emerso dall'analisi delle risposte fornite dagli studenti sull'analogo ambito, non emergono sostanziali criticità. I genitori sono soddisfatti del clima interpersonale e apprezzano l'equilibrio con cui i docenti dialogano con i propri figli, i quali affermano di intrattenere rapporti positivi e fruttuosi con i propri compagni. Apparentemente controcorrente, il dato numerico desunto dalle risposte fornite dai genitori alla domanda: "Mio figlio non ha subito atti di bullismo dai compagni". Il valore assai modesto del relativo indice (I=1.92) stride con il complesso delle valutazioni esternate dagli stessi genitori sul tema dei rapporti interpersonali in risposta alle altre domande d'ambito. Tutto lascia credere, per tanto, che in un frangente di significativa rilevanza emotiva possa essere sfuggito alla maggioranza degli interpellati la logica della metodologia d'approccio Likert, e che, pertanto, le risposte siano state motivate da un'adesione ingenua ed immediata all'affermazione piuttosto che ad una ponderata riflessione sul suo grado di condivisione. Ad ogni buon conto il valore oggettivo desunto dal calcolo delle risposte effettivamente fornite è stato incorporato nel computo dell'indice di ambito complessivo (I=2.96).

Ambito C – Rapporti interpersonali e socializzazione (Grafico 3)
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



(Grafico 3)

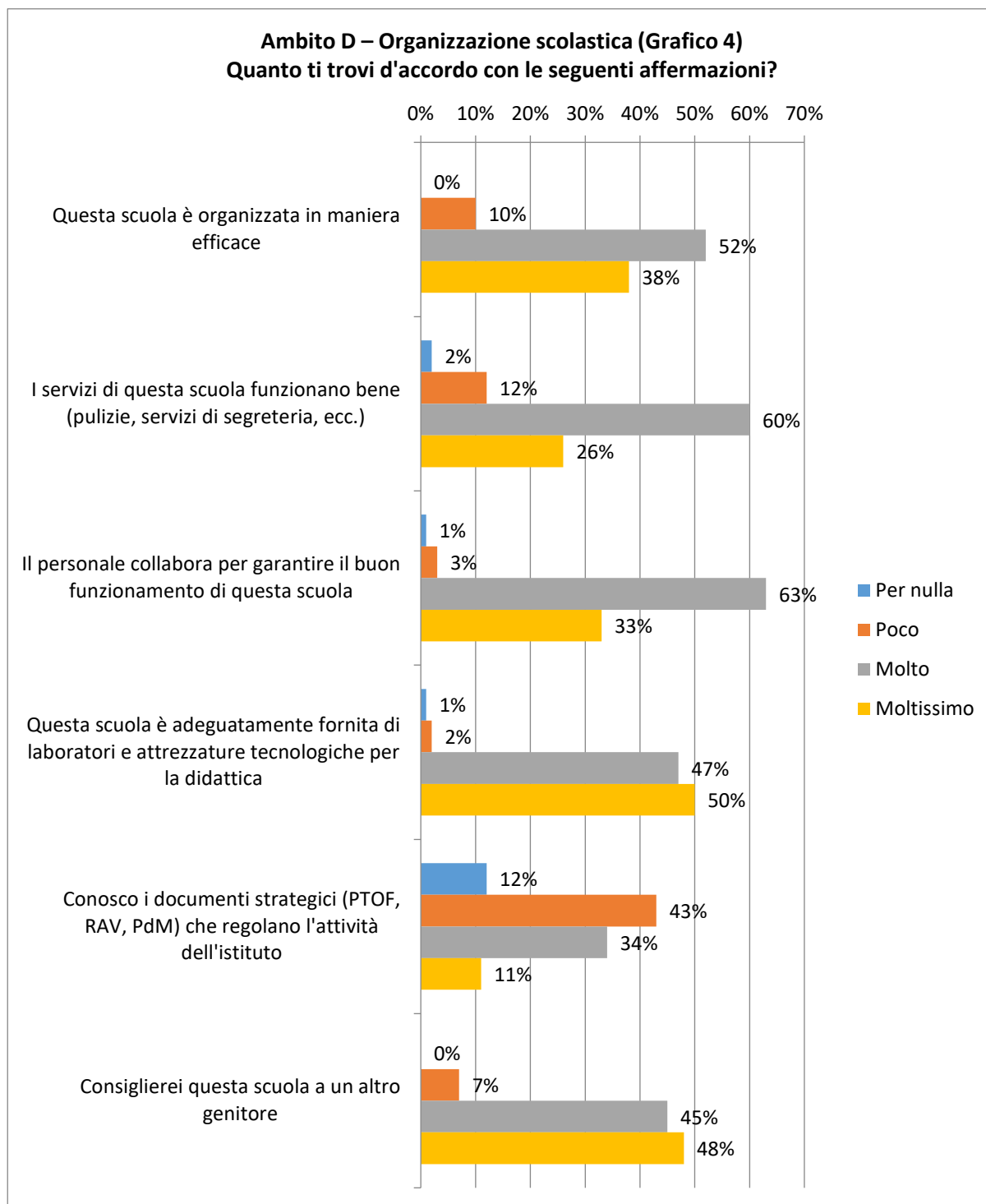
Ambito D – Organizzazione scolastica (Grafico 4)

Valore dell'indice d'ambito D: 3.16 – Fascia di valutazione: medio-alta

2017	I=2.99	2018	I=3.31	2019	I=3.16
------	--------	------	--------	------	--------

Elevato è l'apprezzamento delle famiglie circa l'organizzazione scolastica ed i servizi che essa offre. Essa appare efficacemente gestita (I=3.28), fornita di laboratori (I=3.46), di personale capace e collaborativo

(I=3.28), per cui è da consigliare senza dubbio ad altri genitori (I=3.41). Unica nota dissonante quella relativa alla conoscenza dei documenti strategici della scuola da parte delle famiglie. La domanda è stata introdotta quest'anno per la prima volta e ha fornito un riscontro decisamente modesto (I=2.44) se comparato agli analoghi d'ambito. In ogni caso, il risultato complessivo (I=3.16) desunto dall'analisi delle risposte espresse dal campione dei genitori, colloca la scuola nella fascia medio-alta di gradimento.



(Grafico 4)

Conclusioni Famiglie (Quadro sinottico)

Si riportano, sinteticamente, i risultati ottenuti per ciascun ambito elaborando le risposte del campione dei genitori.

Partecipanti: 137 (12.9%)

Ambito scolastico	Denominazione	Valore dell'indice di adesione 2017	Valore dell'indice di adesione 2018	Valore dell'indice di adesione 2019	Adesione al giudizio proposto
A	Rapporti Scuola-Famiglia	3.02	3.20	3.24	Medio-alta
B	Valutazione della didattica	2.73	2.80	3.05	Medio-alta
C	Rapporti interpersonali e socializzazione	3.29	2.90	2.96	Medio-alta
D	Organizzazione scolastica	2.99	3.31	3.16	Medio-alta
			Indice totale studenti	3.10	Medio-alta

Tutte le valutazioni espresse dagli studenti si collocano nella fascia di soddisfazione medio-alta:

La numerosità del campione dei genitori (12.9%) è aumentata rispetto ai livelli poco confortanti del passato anno scolastico (appena il 3%). E' auspicabile, comunque, che 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= 3.10, fascia medio-alta di gradimento. Dal confronto storico, si desume un decremento della valutazione delle famiglie in merito all'organizzazione scolastica (I=3.16). Disaggregando i dati di ambito, si osserva l'influenza di un risultato modesto (I=2.44) per quel che concerne la conoscenza delle famiglie dei documenti strategici della scuola. Senza tale richiesta, sottoposta per la prima volta alle famiglie, è da ritenere che il risultato complessivo sarebbe stato superiore e confrontabile alla passata valutazione.