



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

Verbale NIV 2018-2019 n 34 del 10-06-2019

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION DOCENTI - PERSONALE ATA

Scopo dell'indagine è quello di misurare alcuni elementi di qualità percepita da parte dei docenti e del personale ATA. 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

I docenti e gli appartenenti al personale ATA in servizio presso la scuola.

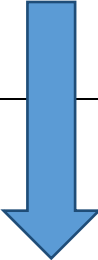
MODALITA' E CRITERI DI ANALISI

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. (9 per i docenti, 8 per il personale ATA). Per ciascun ambito, l'intervistato esprime il proprio assenso rispetto all'affermazione propostagli scegliendo fra le seguenti quattro alternative:

- Per nulla
- Poco
- Molto
- Moltissimo

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 alla percentuale di adesione ²	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. 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.

L'insieme di tutte le domande somministrate sono state suddivise in ambiti e, per ciascuno di essi, è stato calcolato un indice di valutazione generale d'ambito, ottenuto come media di tutti gli indici d'ambito.

² Il confronto fra gli indici storici del triennio 2017-2019 è stato effettuato ricalcolando gli indici relativi agli anni 2017 e 2018 sulla base della metrica adottata.

Obiettivo del questionario è raccogliere informazioni circa la percezione soggettiva del singolo individuo. L'indagine ha, di fatto, le seguenti finalità:

- Conoscere le opinioni dei dipendenti su tutte le dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro, nonché individuare le leve per la valorizzazione delle risorse umane
- Conoscere la percezione che il dipendente ha del modo di operare del proprio superiore gerarchico.

Hanno risposto all'inchiesta 68 docenti e 15 appartenenti al personale ATA, di cui di seguito si riportano le analisi di ambito.

Sintesi delle valutazioni espresse nel questionario Docenti (Nc=68; 54.4%)

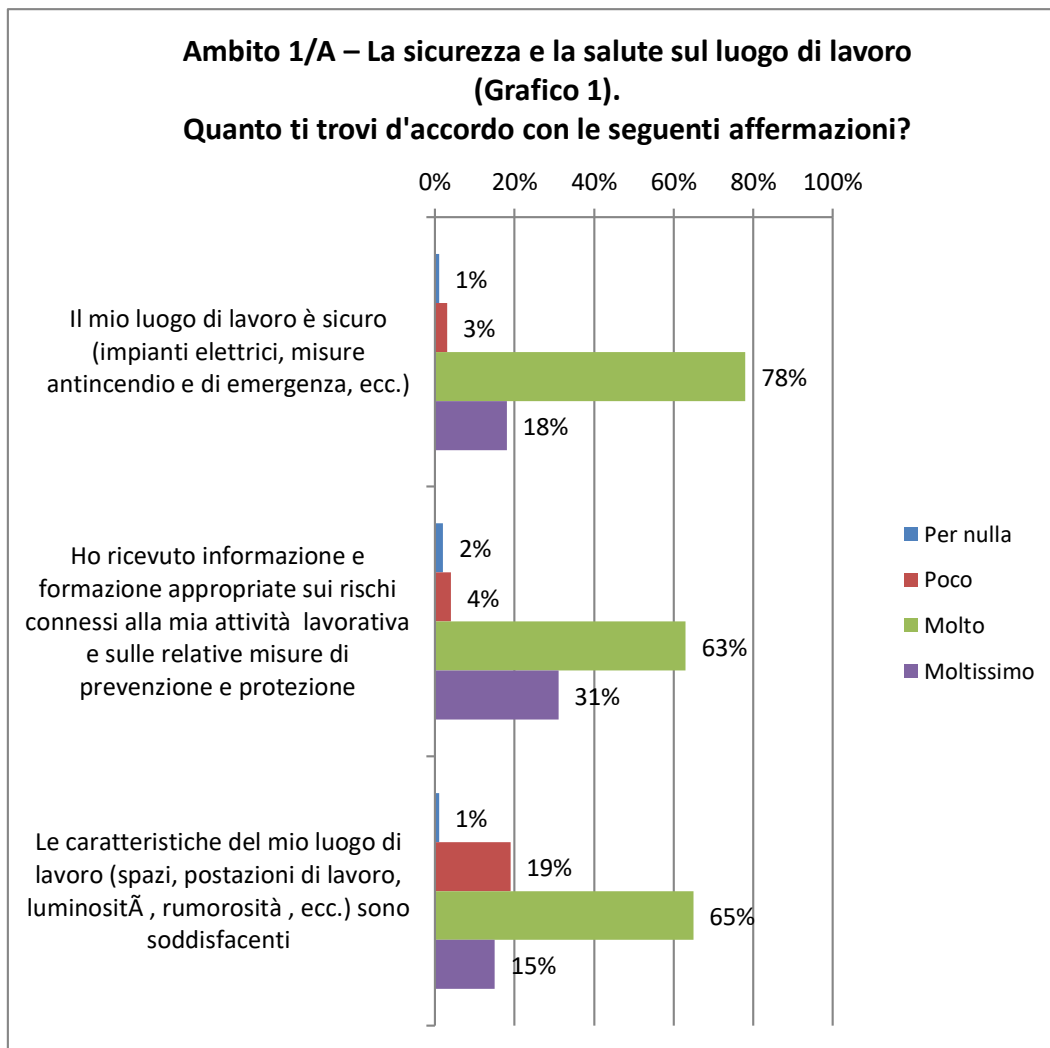
Ambito 1/A – La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro (Grafico 1).

Valore dell'indice d'ambito 1/A: 3.10 – Fascia di valutazione: medio-alta.

Storico 2017 2018 2019

Indice ambito 2.20 2.81 3.10

Le valutazioni si attestano nella parte alta della fascia di gradimento medio-alta (I=3.10). Non si segnalano particolari criticità.



(Grafico 1)

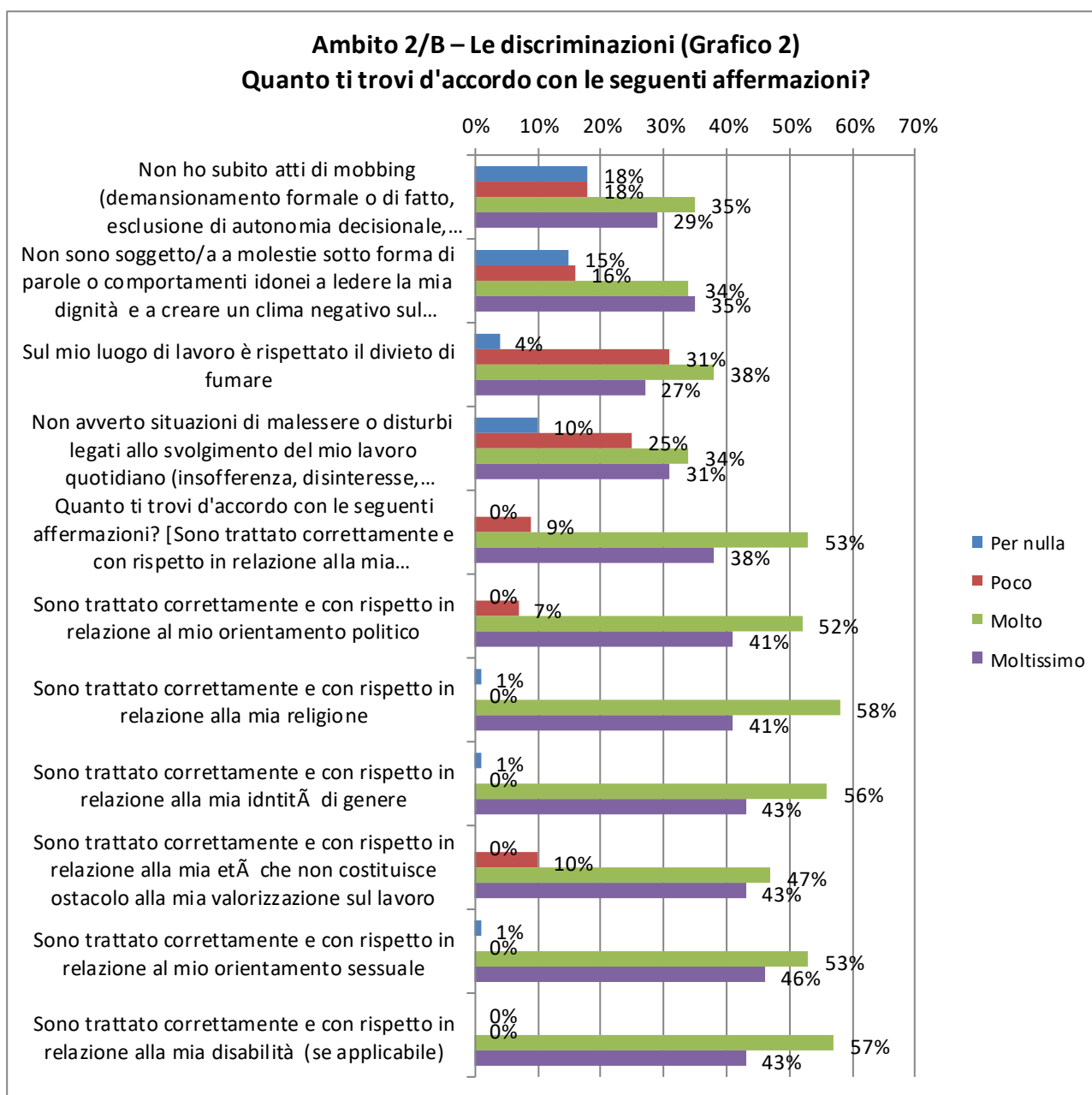
Ambito 2/B – Le discriminazioni (Grafico 2)

Valore dell'indice d'ambito 2/B: 3.24 – Fascia di valutazione: medio-alta

Storico 2017 2018 2019

Indice ambito 3.10 2.90 3.24

A parere dei docenti non ci sono segnali che possano far pensare a condizioni discriminatorie all'interno della scuola. Gli interpellati manifestano soddisfazione per l'assenza di comportamenti discriminatori. La maggioranza dei quesiti posti (6/10 domande) origina indici valutativi collocati ampiamente nella fascia alta del gradimento. A riprova di questa affermazione, il valore dell'indice globale (I=3.24), per valori centesimali non ricade nella fascia alta di valutazione.



(Grafico 2)

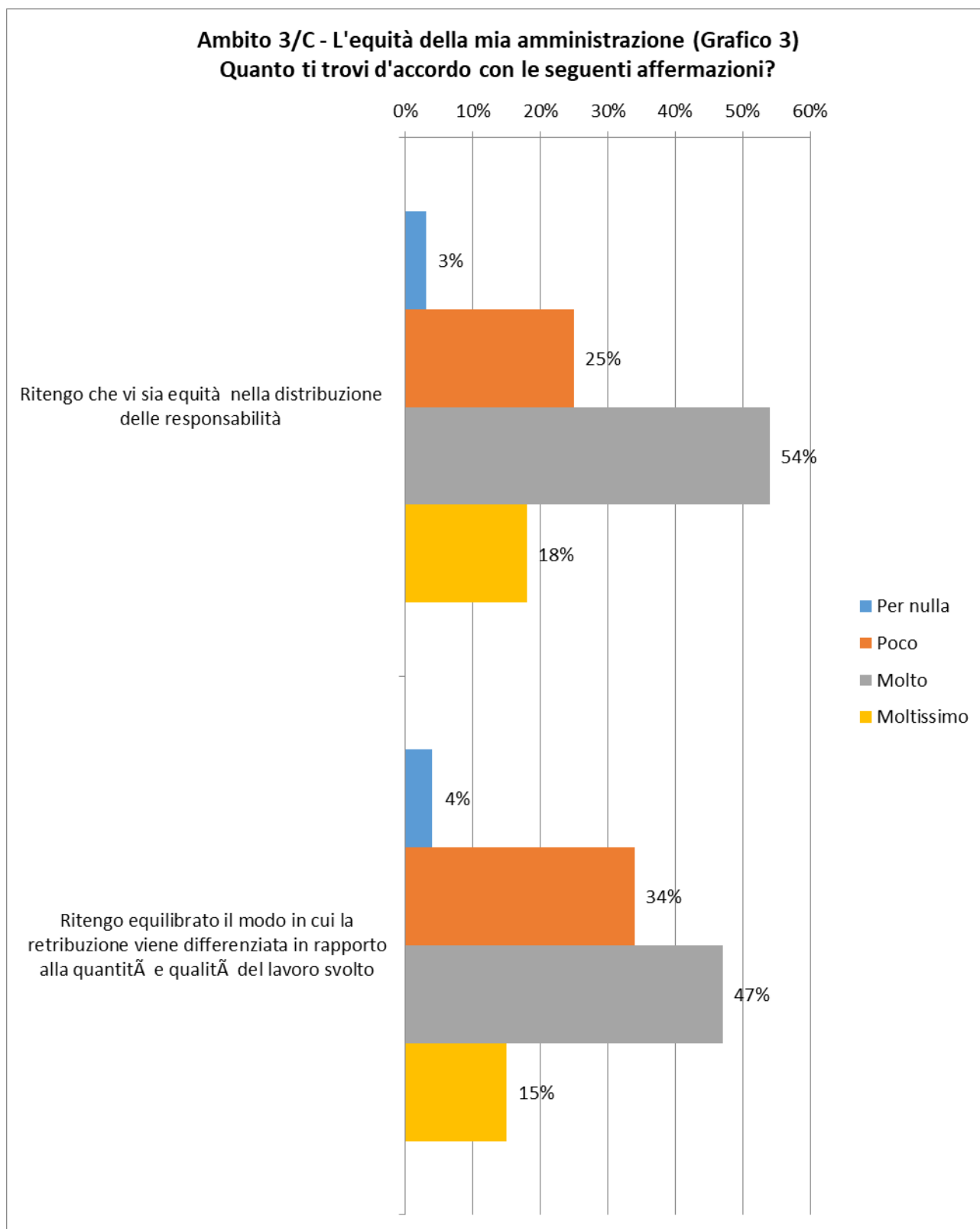
Ambito 3/C – L'equità nella mia amministrazione (Grafico 3)

Valore dell'indice d'ambito 3/C: 2.80 – Fascia di valutazione: medio-alta

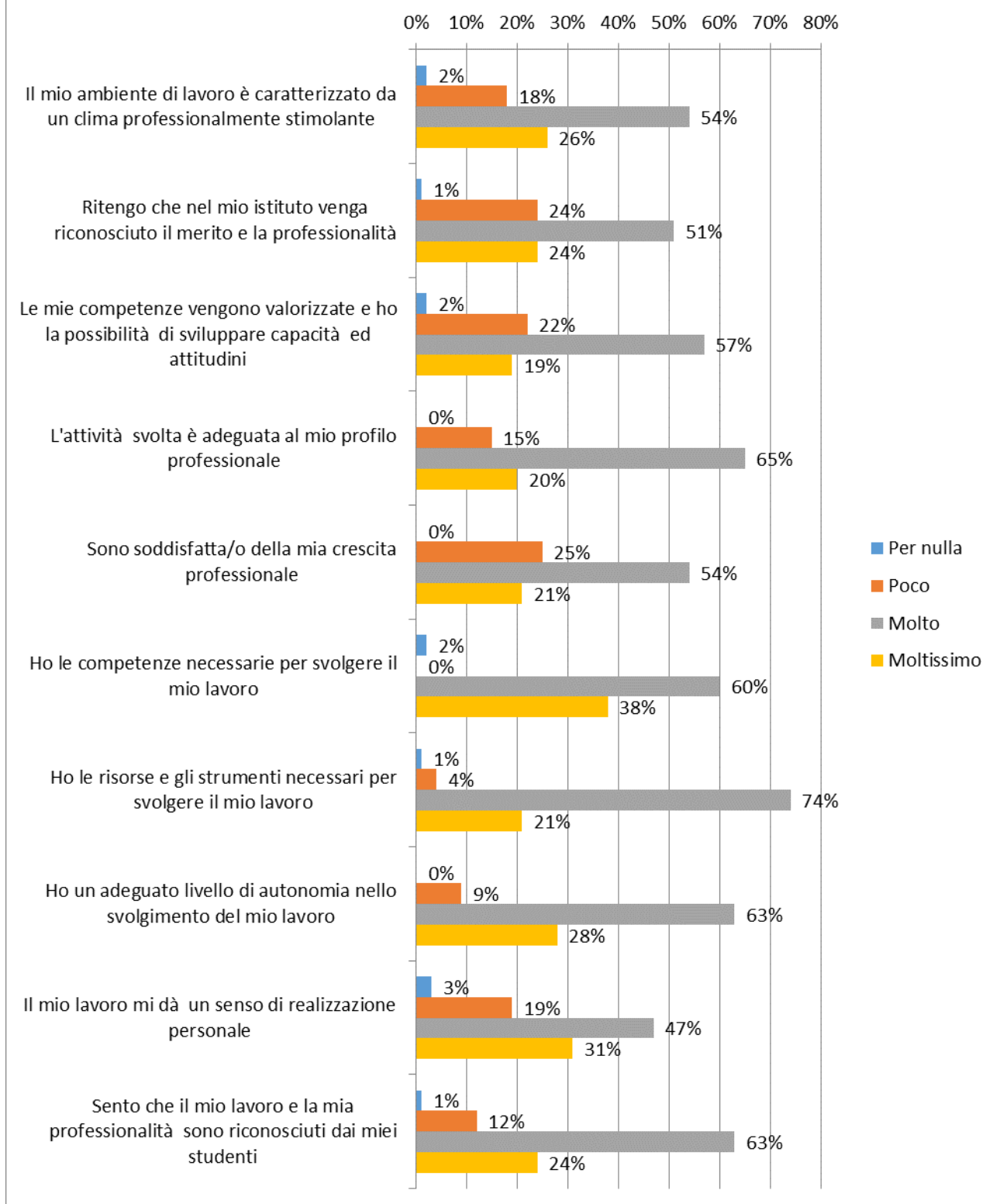
Storico 2017 2018 2019

Indice ambito 2.30 3.05 2.80

I giudizi espressi si collocano nella fascia medio-alta del gradimento. Maggiormente apprezzata dai docenti (I=2.87) è equità nella distribuzione delle responsabilità operative all'interno della scuola. Lievemente inferiore (I=2.73) la valutazione sulle modalità con le quali viene differenziata la retribuzione in funzione della quantità e della qualità del lavoro svolto.



Ambito 4/D – Lavoro sviluppo professionale (Grafico 4)
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



(Grafico 4)

Ambito 5/E – Rapporto con i miei Colleghi (Grafico 5)

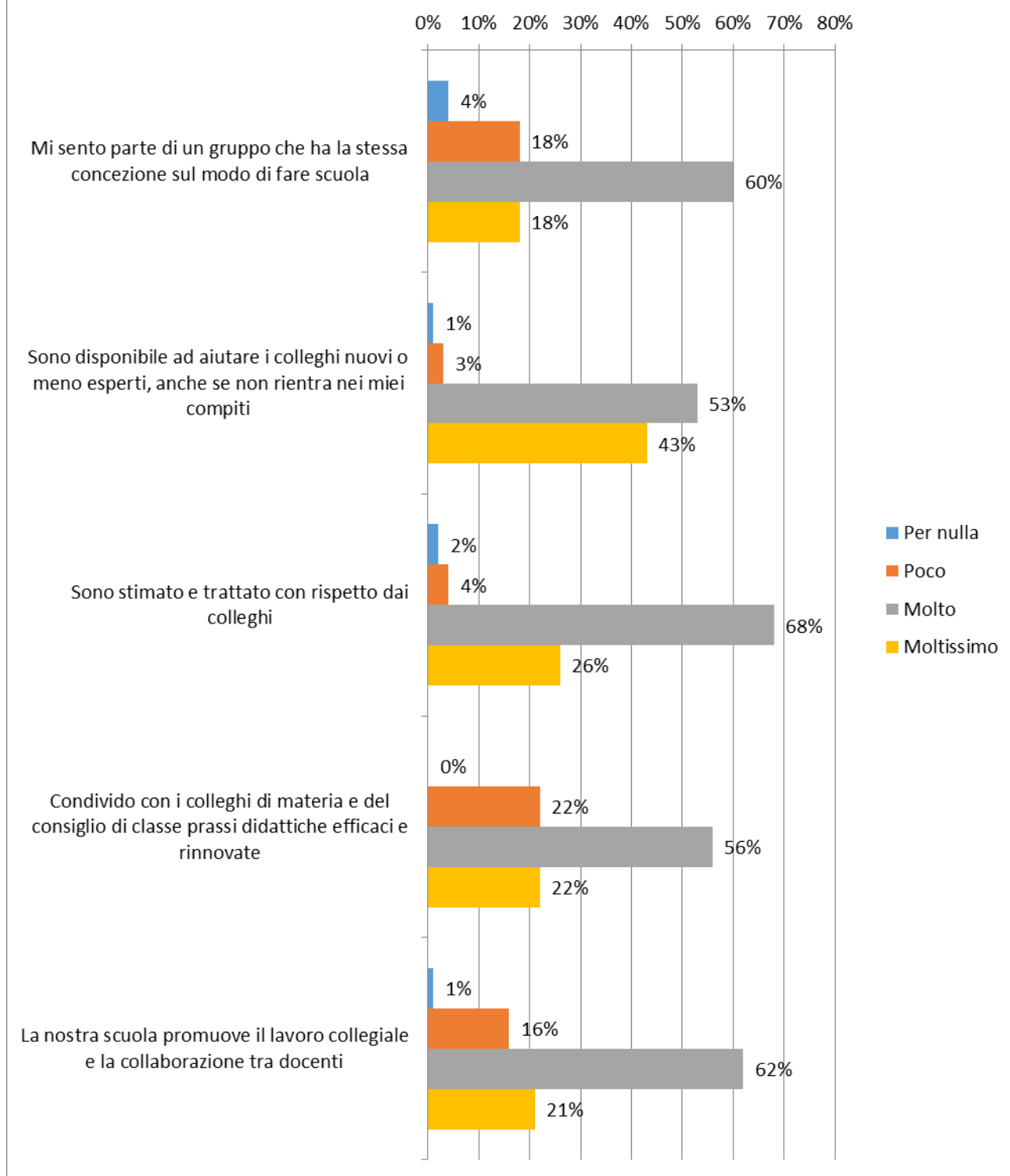
Valore dell'indice d'ambito 5/E: 3.10 – Fascia di valutazione: medio-alta

Storico **2017** **2018** **2019**

Indice ambito **2.80** **2.83** **3.10**

Le risposte dei docenti evidenziano un clima positivo, caratterizzato da uno spirito collaborativo positivo con i colleghi, con disponibilità a condividere le informazioni e a sentirsi parte di una squadra. Viene riconosciuto all'organizzazione scolastica la capacità di coinvolgimento nelle attività del proprio personale attraverso il lavoro collegiale e la collaborazione tra docenti.

Ambito E – Rapporto con i miei Colleghi (Grafico 5)
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



(Grafico 5)

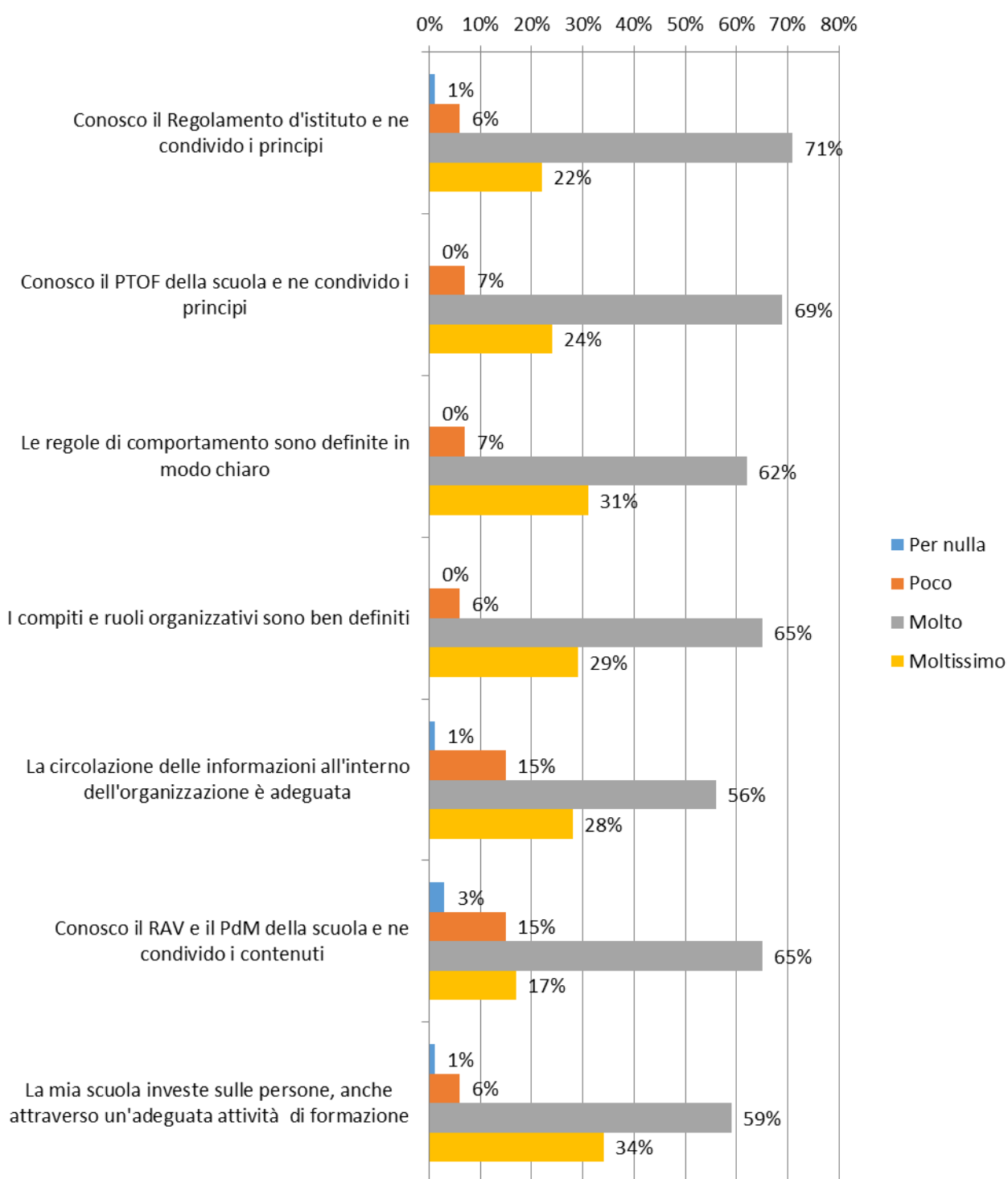
Ambito 6/F – Informazione, formazione e organizzazione (Grafico 6)

Valore dell'indice d'ambito 6/F: 3.16 – Fascia di valutazione: medio-alta.

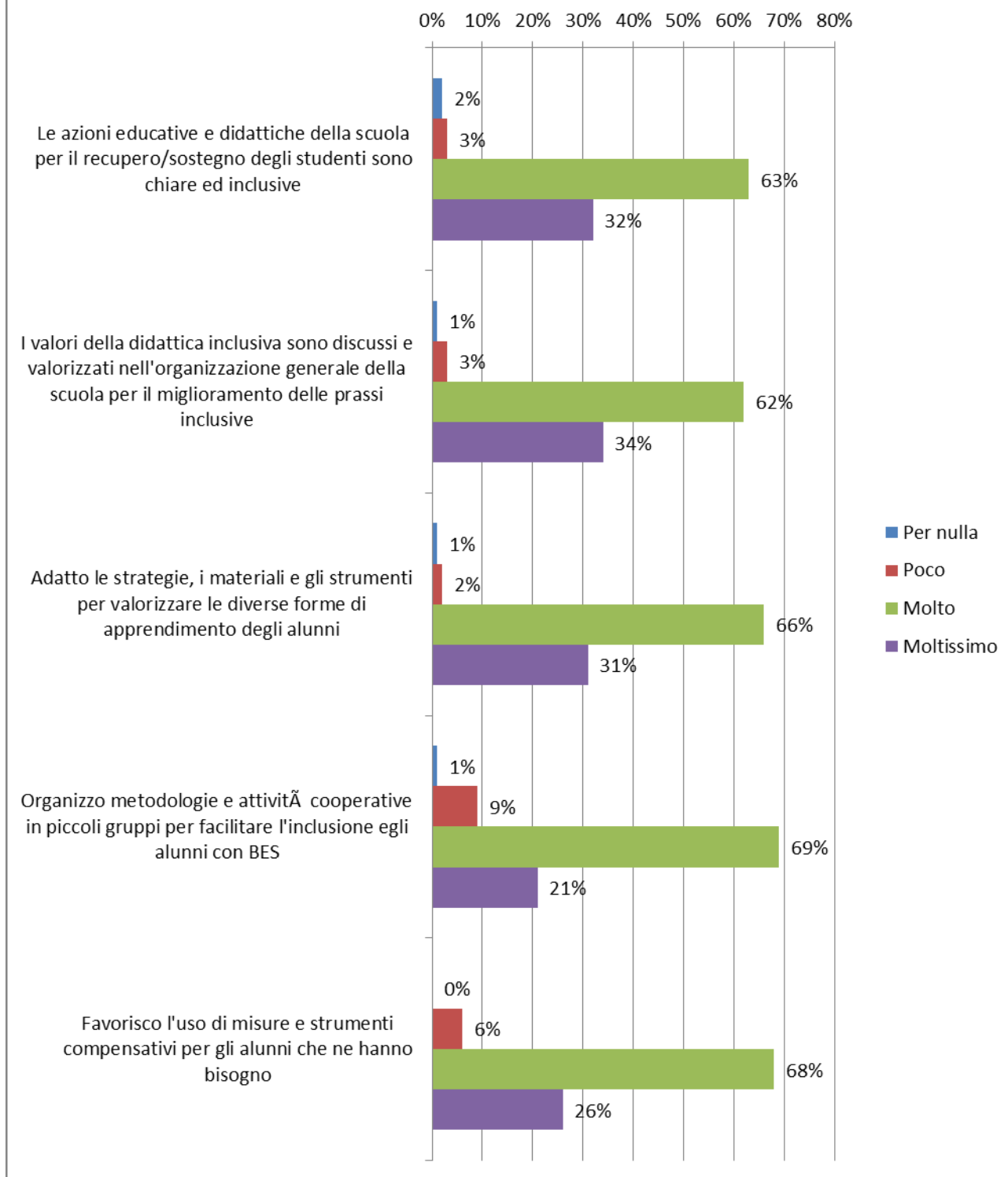
Storico	2017	2018	2019
Indice ambito	3.00	3.05	3.16

I riscontri a tutte le risposte sono positivi. Ruoli e compiti organizzativi sono ben definiti, così come c'è chiarezza sulle regole di comportamento. Unanime il riconoscimento sulla volontà della scuola di investire sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione. L'indice complessivo d'ambito si colloca nella zona alta fascia di valutazione (I=3.16).

Ambito 6/F – Informazione, formazione e organizzazione (Grafico 6)
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



Ambito 7/G – Metodologie e pratiche didattiche. Didattica Inclusiva (Grafico 7).
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



(Grafico 7)

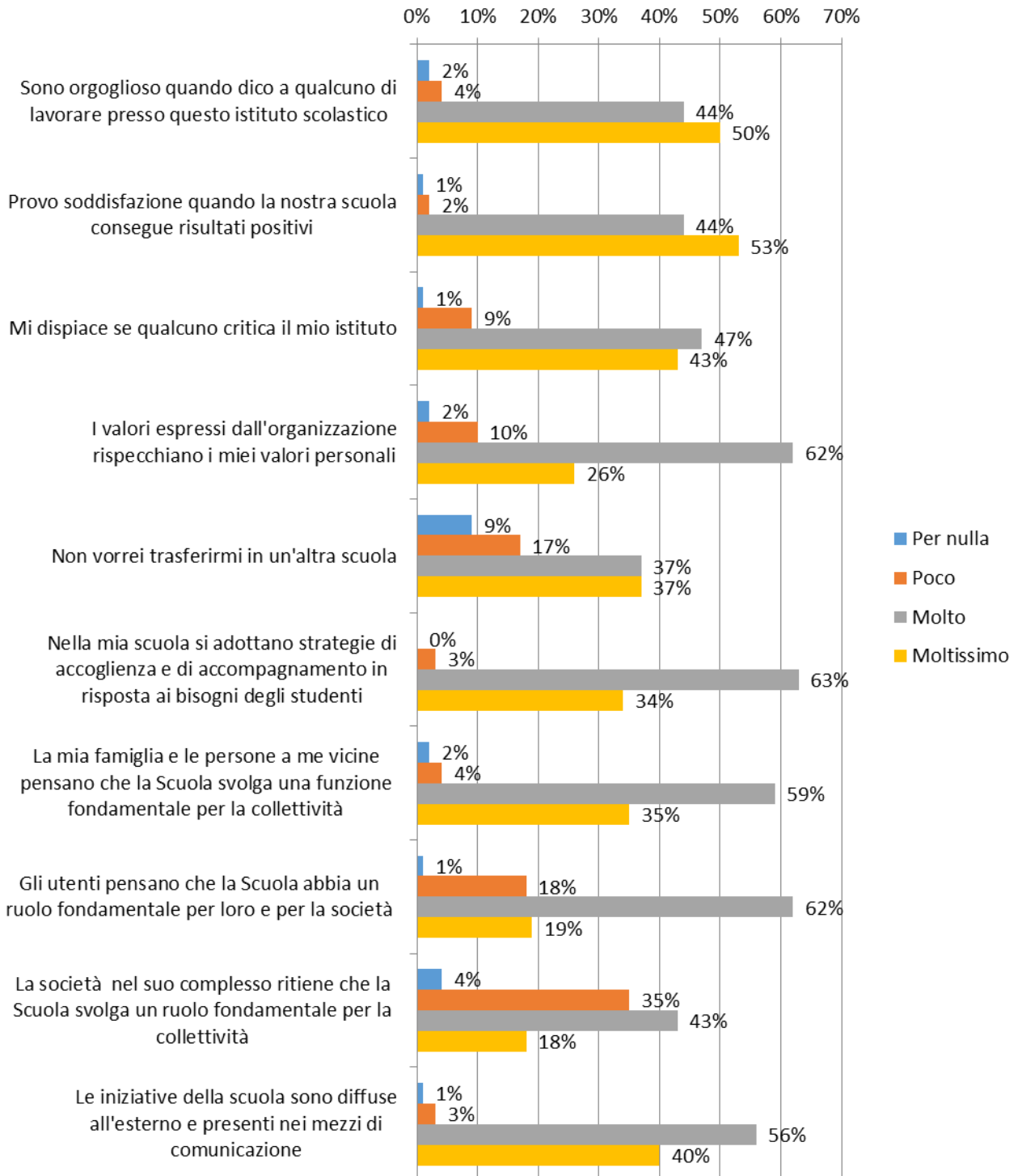
Ambito 8/H – Senso di appartenenza e riconoscimento sociale (Grafico 8).

Valore dell'indice d'ambito 8/H: 3.20 – Fascia di valutazione: medio-alta.

Storico	2017	2018	2019
Indice ambito	2.40	3.06	3.20

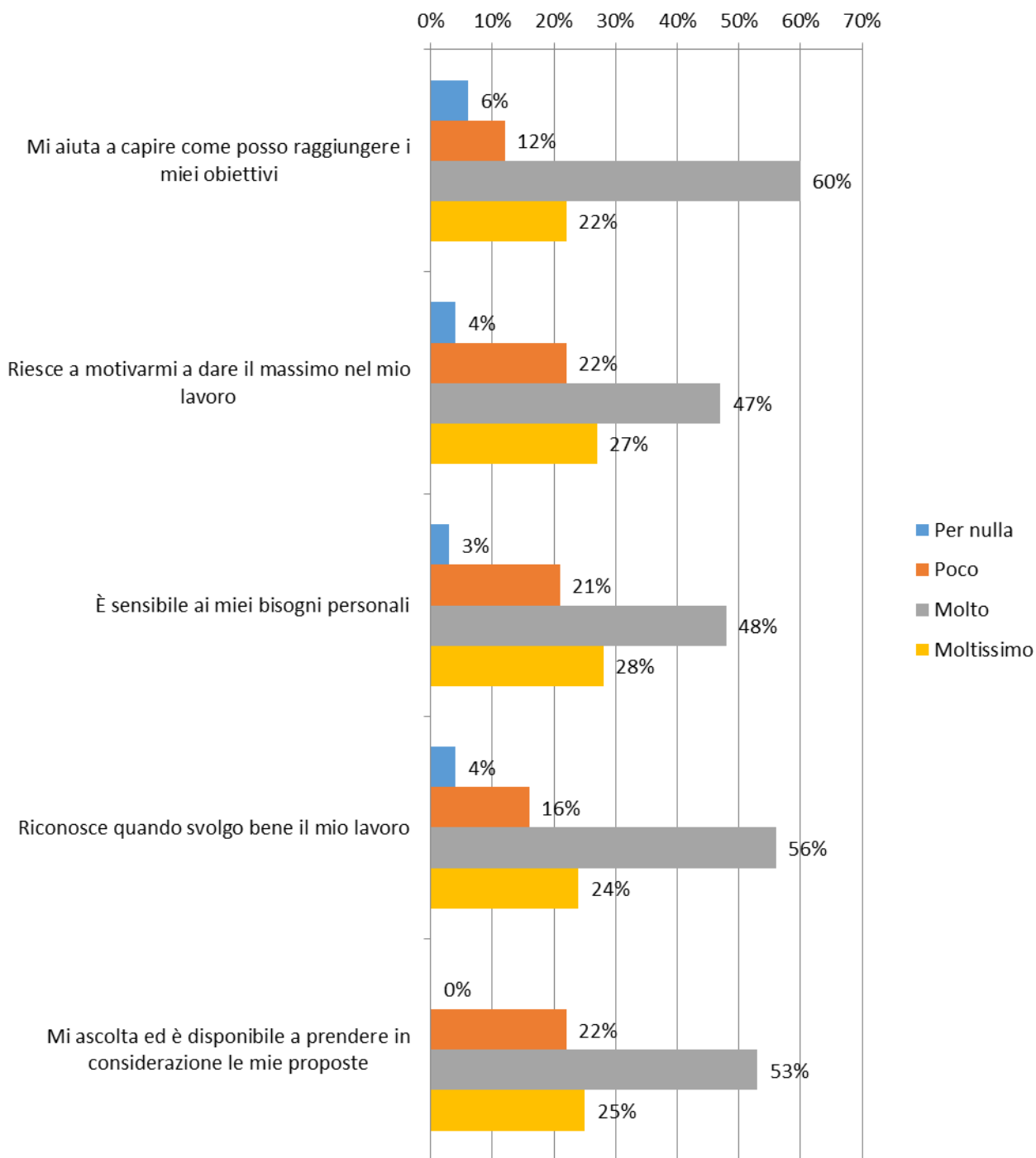
Molto forte risulta il senso di appartenenza nei confronti della scuola espresso dai docenti. Gli indici specifici non di rado si collocano nella fascia alta della valutazione. Lo stesso ruolo e riconoscimento sociale del docente, non di rado oggetto di discussione, trova positivo riscontro nelle opinioni espresse dai docenti. Decisamente elevato l'indice globale (I=3.20)

**Ambito 8/H – Senso di appartenenza e riconoscimento sociale (Grafico 8.
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?)**



Ambito 9/I – La Dirigente scolastica e la crescita professionale (Grafico 9)

Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



Buone competenze

Coerenza con ogni decisione presa

Competitività

Condivisione

Dinamismo

Docenti

Gli alunni

I docenti

Immagine

Inclusivisi

La professionalità

La professionalità e la disponibilità di una parte del personale docente e non docente

Laboratori

Le competenze

Molteplicità di indirizzi

Molto stimolante

Offerta di numerose opportunità per una eccellente organizzazione e per la presenza e l'impegno di docenti molto preparati

Organizzazione

Organizzazione

Organizzazione e qualificato lavoro dei docenti

Professionalità e rigore

- **Indica un punto di criticità della scuola**

Aule piccole e insufficienti

Aver attivato il liceo

Cambiamento d'aula ogni ora

Computer e programmi aggiornati

I docenti

Il fumo nei bagni, struttura vecchia

Il territorio

La comunicazione tra i vari gruppi di lavoro dei docenti

Lascia sempre meno spazio alla didattica

Latente conflittualità non gestita in modo efficiente

Le risorse strumentali

Modulistica

Poca attenzione alla disabilità

Troppa burocrazia

Troppi impegni pomeridiani

Una eccessiva dispersione tra le varie attività

Varie attività collaterali distolgono dalla didattica in Aula.

Conclusioni Docenti

In sintesi, si riportano i risultati ottenuti per ciascun ambito:

Ambito lavorativo	Denominazione ambito lavorativo	Valore 2017 dell'indice per ambito	Valore 2018 dell'indice per ambito	Valore 2019 dell'indice per ambito	Valutazione 2019
A	Sicurezza e salute sul lavoro	2,06	2,64	3,10	Medio-alta
B	Le discriminazioni	2,90	2,72	3,24	Medio-alta
C	Equità	2,16	2,86	2,80	Medio-alta
D	Lavoro e sviluppo professionale	2,64	2,73	3,08	Medio-alta
E	Rapporti con i colleghi	2,62	2,66	3,10	Medio-alta

F	Informazione, formazione organizzazione	2,81	2,86	3,16	Medio-alta
G	Metodologie e pratiche didattiche	2,77	2,91	3,22	Medio-alta
H	Senso di appartenenza e riconoscimento sociale	2,25	2,87	3,20	Medio-alta
I	La Dirigente scolastica	2,13	2,68	3,00	Medio-alta
Indice complessivo DOCENTI		2,48	2,77	3.10	Medio-alta

✓ **Punteggio medio-alto: in tutti gli ambiti di lavoro.**

L'analisi delle risposte espresse dagli interpellati offre un panorama 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. In tale quadro, qualche minima riserva è offerta dalla percezione circa il tema rappresentato dall'equità di trattamento. A margine, si auspica in futuro una maggiore partecipazione della componente docente, limitata in quest'edizione al 54.4% del corpo docente.

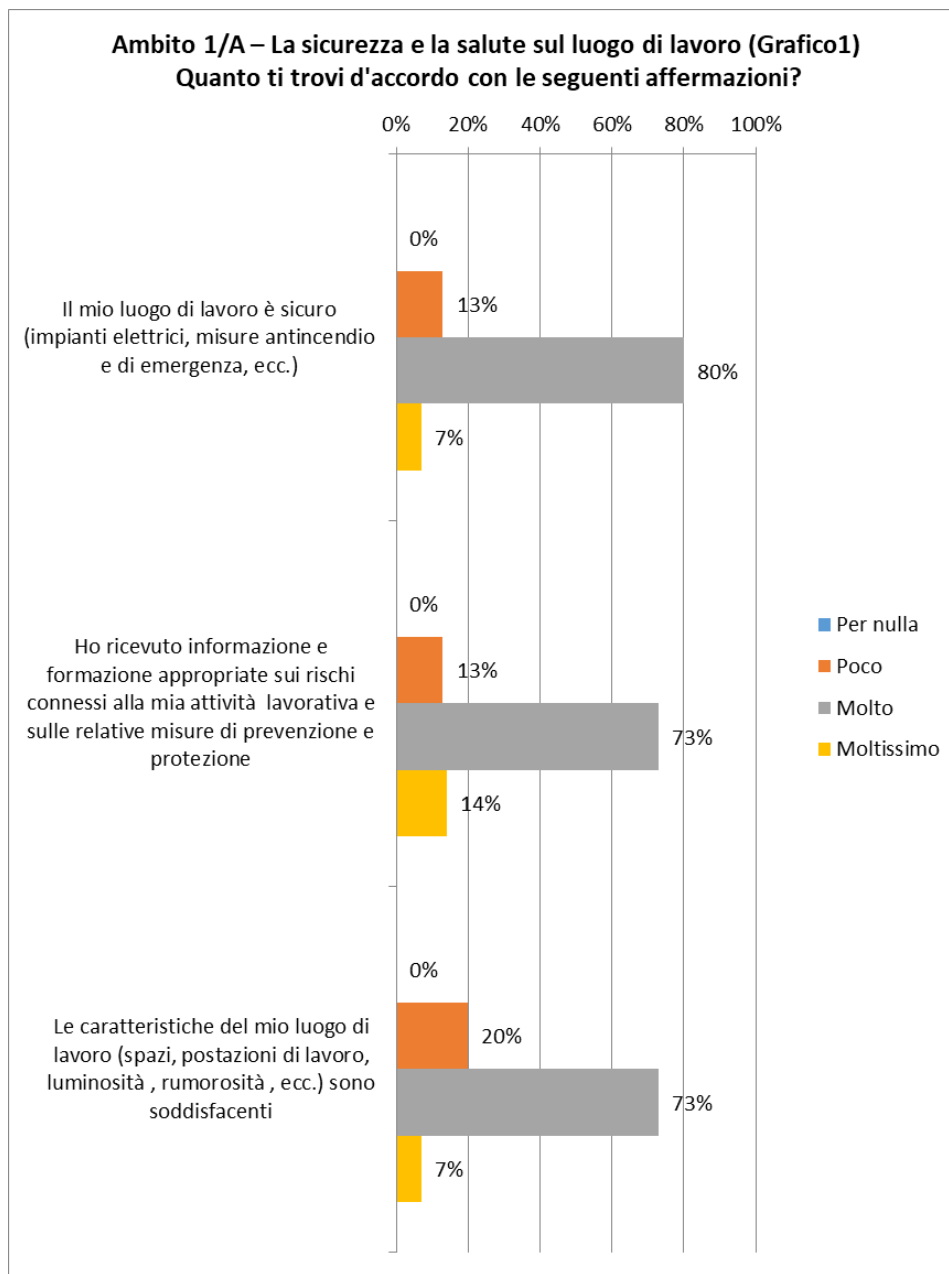
Sintesi delle valutazioni Questionario ATA per ambito (Nc=15; 46.8%)

Ambito 1/A – La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro (Grafico 1).

Valore dell'indice d'ambito 1/A: 2.94 – Fascia di valutazione: medio-alta

Storico	2017	2018	2019
Indice ambito	2.55	2.55	2.94

Le valutazioni espresse dal personale ATA sulle condizioni di sicurezza del proprio posto di lavoro sono positive. Lo stato dei luoghi è giudicato adeguato, così come le caratteristiche del proprio spazio lavorativo. L'informazione di pertinenza è valutata in modo congrua alle problematiche della valutazione del rischio. L'indice complessivo (I=2.94) si colloca nella fascia di valutazione medio-alta.



(Grafico 1)

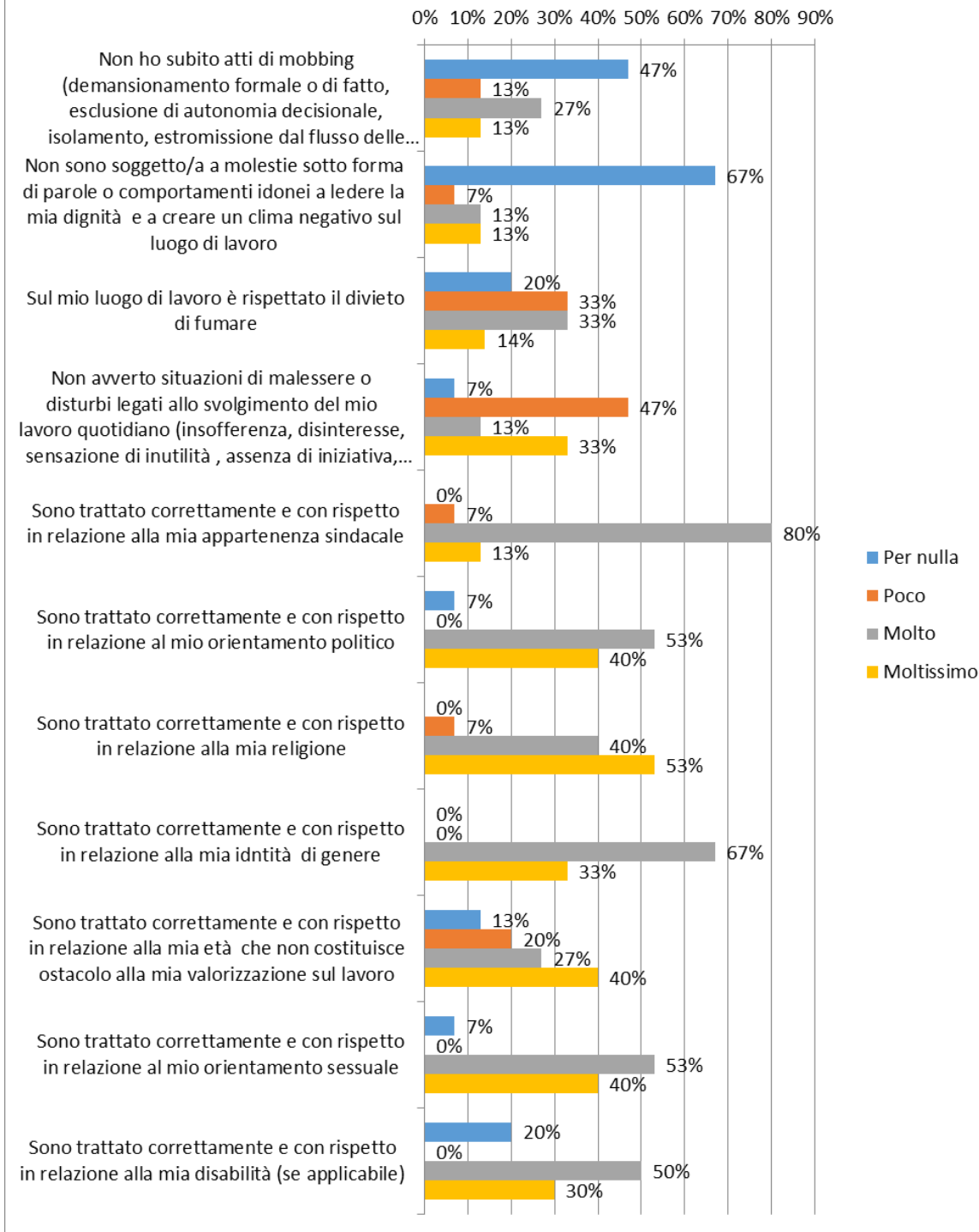
Ambito 2/B – Le discriminazioni (Grafico 2).

Valore dell'indice d'ambito 2/B: 2.83 – Fascia di valutazione: medio-alta.

Storico	2017	2018	2019
Indice ambito	2.70	2.55	2.83

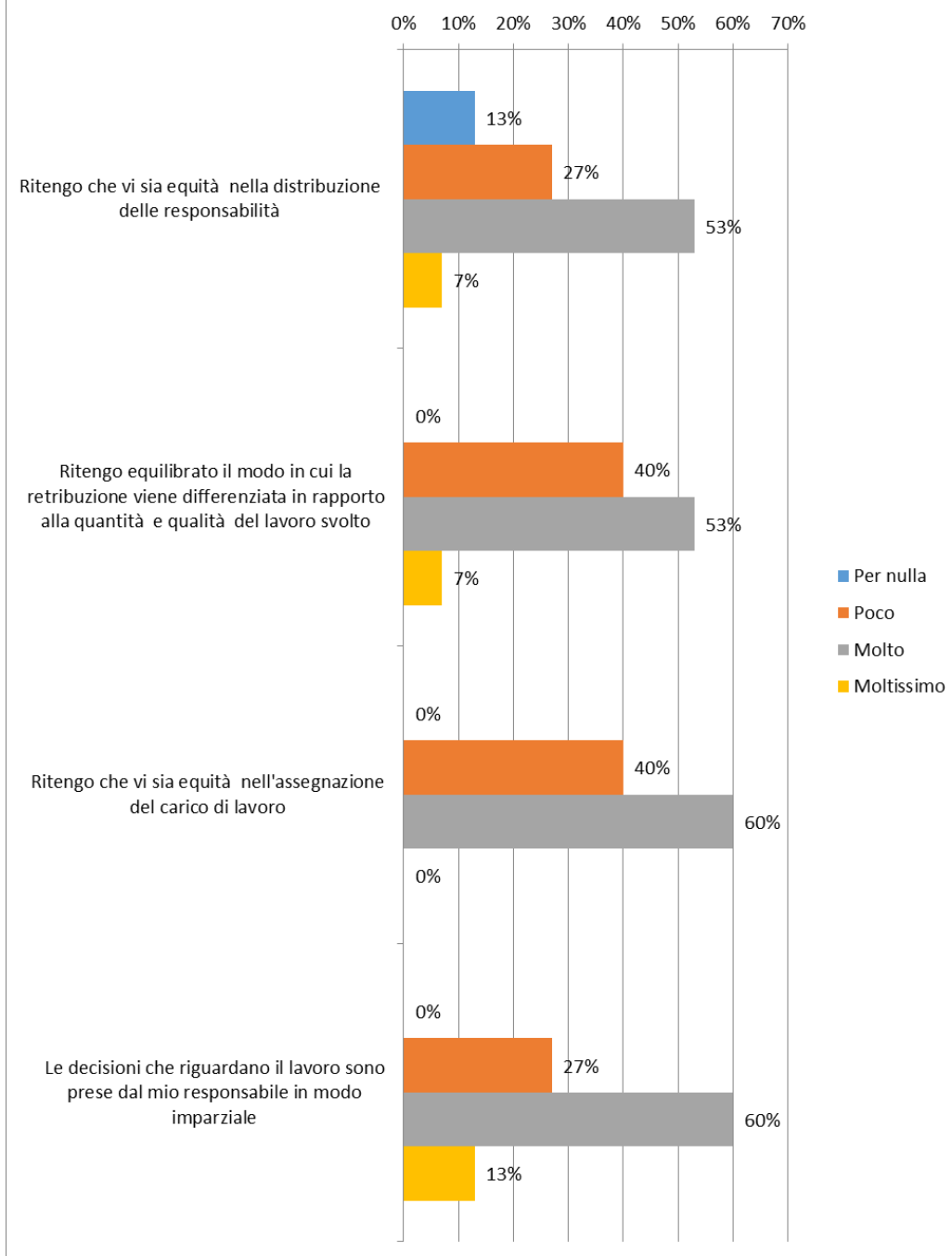
Il quadro appare variegato. Le domande su talune discriminazioni (mobbing, molestia verbale) ricevono risposte non del tutto positive. Contatti informali successivi avuti con la gran parte del personale aderente all'inchiesta, ha permesso di chiarire che non pochi avevano interpretato in maniera diretta le domande poste. Il fatto è comunque degno di riflessione in quanto pone il problema della contestualizzazione nella formulazione dei quesiti. In ogni caso, il calcolo dell'indice generale, per coerenza, ha tenuto conto di tali riscontri numerici attestandosi nella parte inferiore della fascia di valutazione medio-alta.

Ambito B – Le discriminazioni (Grafico 2)
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



passo fra quanti desunti dalle risposte del personale ATA. Aspetti salienti la distribuzione dei carichi di lavoro (I=2.60) e delle responsabilità (I=2.54). Viene, in ogni caso, riconosciuta una certa imparzialità da parte del diretto superiore.

Ambito 3/C – L'equità nella mia amministrazione (Grafico 3)
Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?

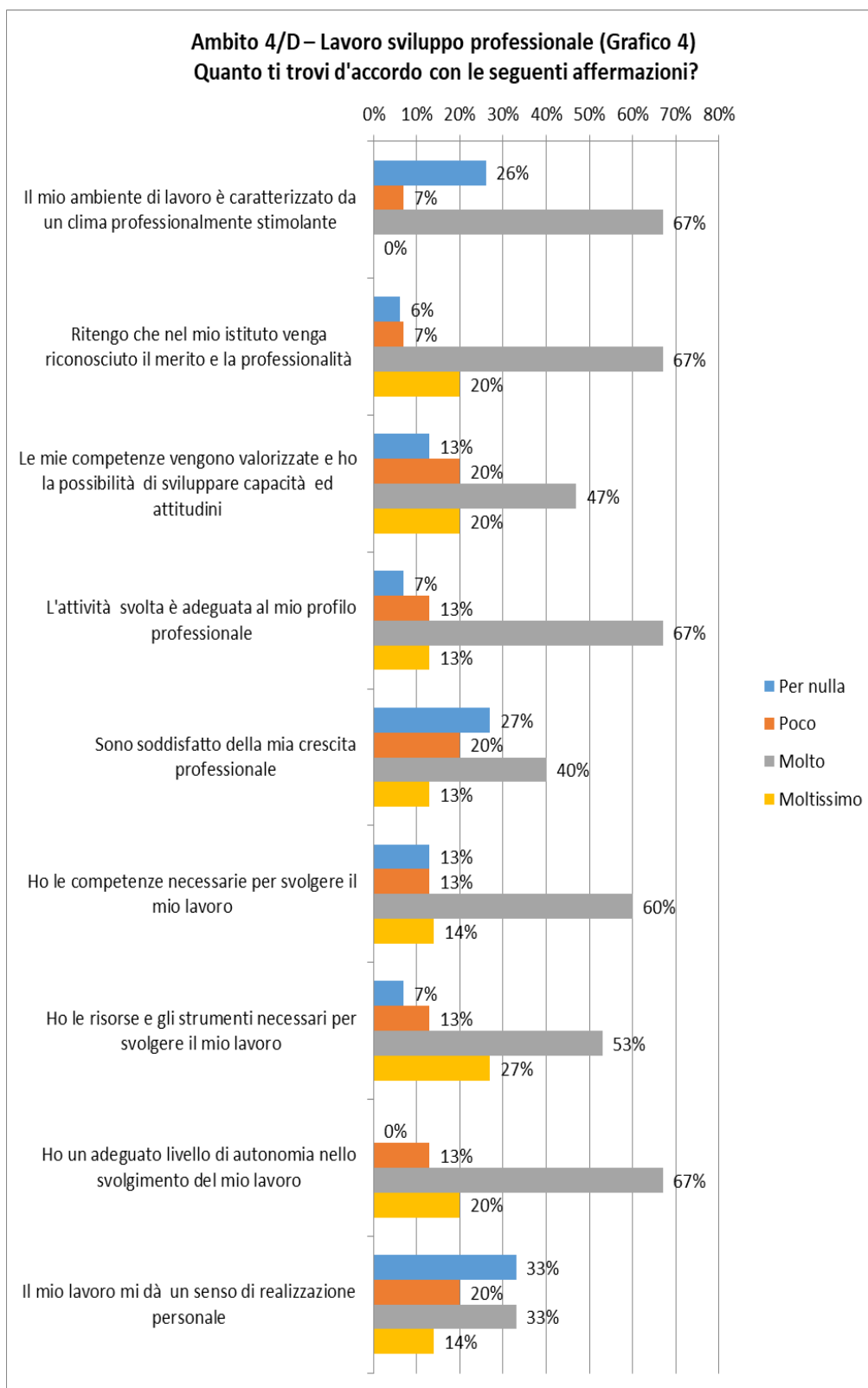


Ambito 4/D – Lavoro sviluppo professionale (Grafico 4)

Valore dell'indice d'ambito 4/D: 2.72 – Fascia di valutazione: medio-alta.

Storico	2017	2018	2019
Indice ambito	2.41	2.46	2.72

Le principali criticità riguardano una certa insoddisfazione nell'ambito della crescita professionale (I=2.39) unita alla percezione di non operare all'interno di un contesto professionalmente stimolante (I=2.41). Altri indicatori (il riconoscimento interno delle proprie capacità, la raggiunta autonomia nello svolgimento della propria attività, ecc.) contribuiscono ad elevare l'indice globale al di sopra della mediana della banda di oscillazione.



(Grafico 4)

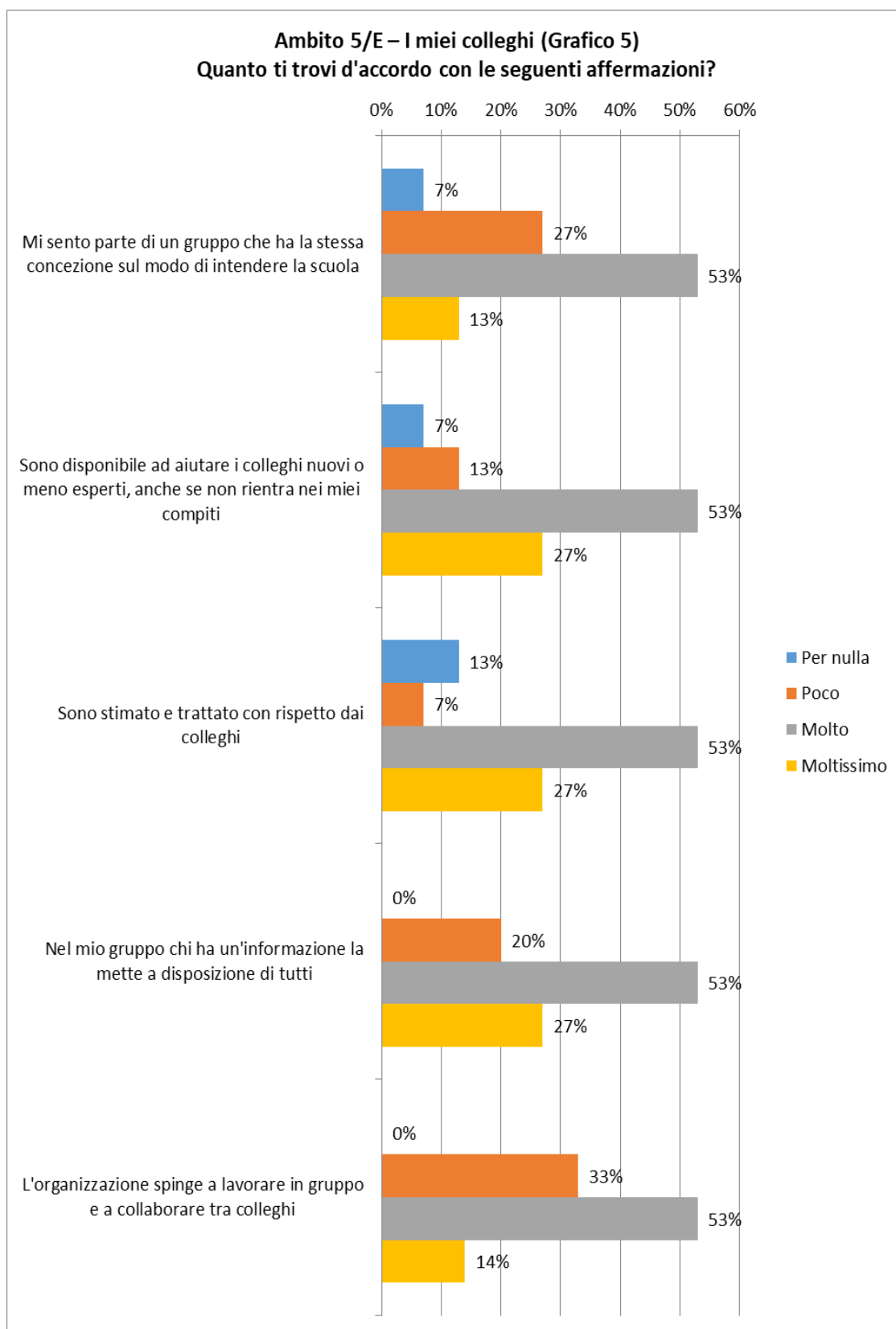
Ambito 5/E – I miei colleghi (Grafico 5)

Valore dell'indice d'ambito 5/E: 2.91 – Fascia di valutazione: medio-alta.

Storico 2017 2018 2019

Indice ambito 2.57 2.70 2.91

Le risposte evidenziano un clima interpersonale positivo caratterizzato da uno forte spirito collaborativo nei confronti dei colleghi (I=3.0), corroborato dal rispetto reciproco (I=2.94), dalla dichiarata disponibilità a condividere le informazioni (I=3.07) e a sentirsi parte di una squadra (I=2.81).



(Grafico 5)

Ambito 6/F – Informazione, Formazione e Organizzazione (Grafico 6)

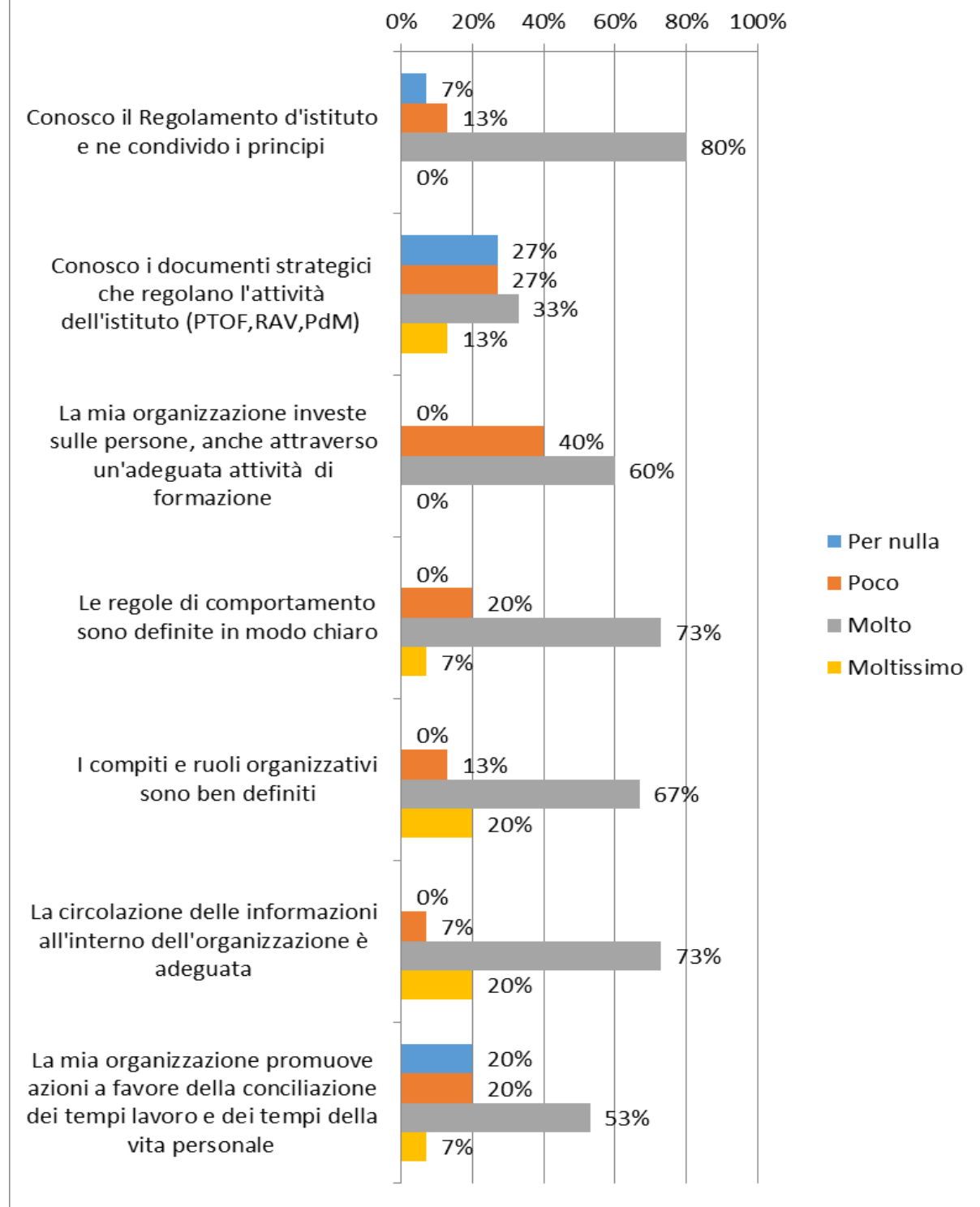
Valore dell'indice d'ambito 6/F: 2.74 – Fascia di valutazione: medio-alta.

Storico	2017	2018	2019
Indice ambito	2.39	2.60	2.74

In un contesto valutato positivo (I=2.74), emergono taluni elementi di riflessione. Sotto la mediana (I=2.5) la conoscenza dei documenti strategici dell'istituto (I=2.32) e, soprattutto, il disconoscimento della capacità dell'organizzazione di favorire la conciliazione dei tempi del lavoro con quelli dedicati alla propria vita privata (I=2.47).

Ambito 6/F – Informazione, Formazione e Organizzazione (Grafico 6)

Quanto ti trovi d'accordo con le seguenti affermazioni?



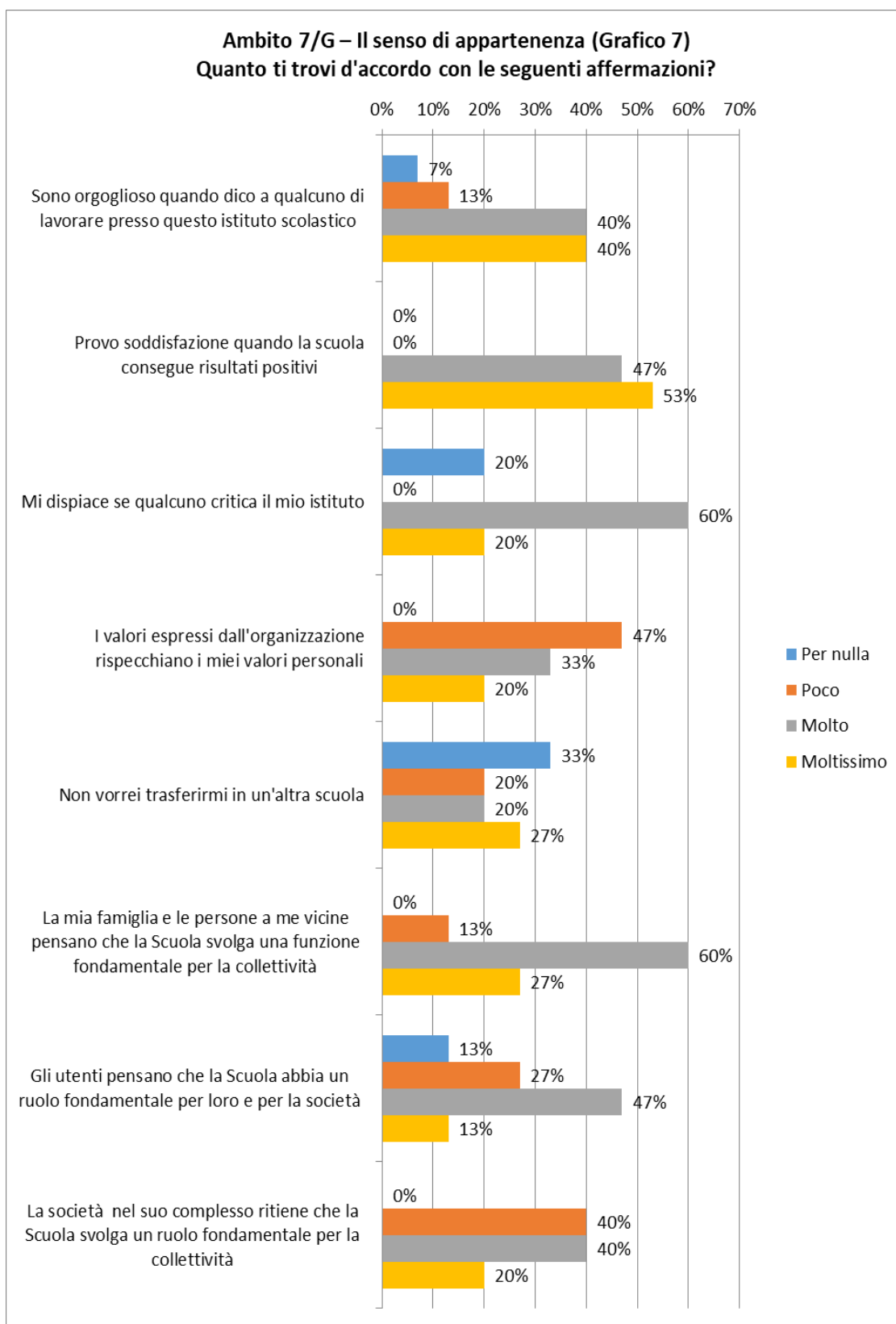
(Grafico 6)

Ambito 7/G – Il senso di appartenenza (Grafico 7)

Valore dell'indice d'ambito 7/G: 2.89 – Fascia di valutazione: medio-alta.

Storico	2017	2018	2019
Indice ambito	2.93	2.75	2.89

In questo ambito il risultato è positivo ed evidenzia attaccamento e identificazione con la scuola (I=3.13), i cui successi sono fonte di sincera soddisfazione (I=3.53). Le risposte dimostrano un senso civico personale elevato e una visione ben chiara di quella che è la missione e la finalità del proprio ruolo.



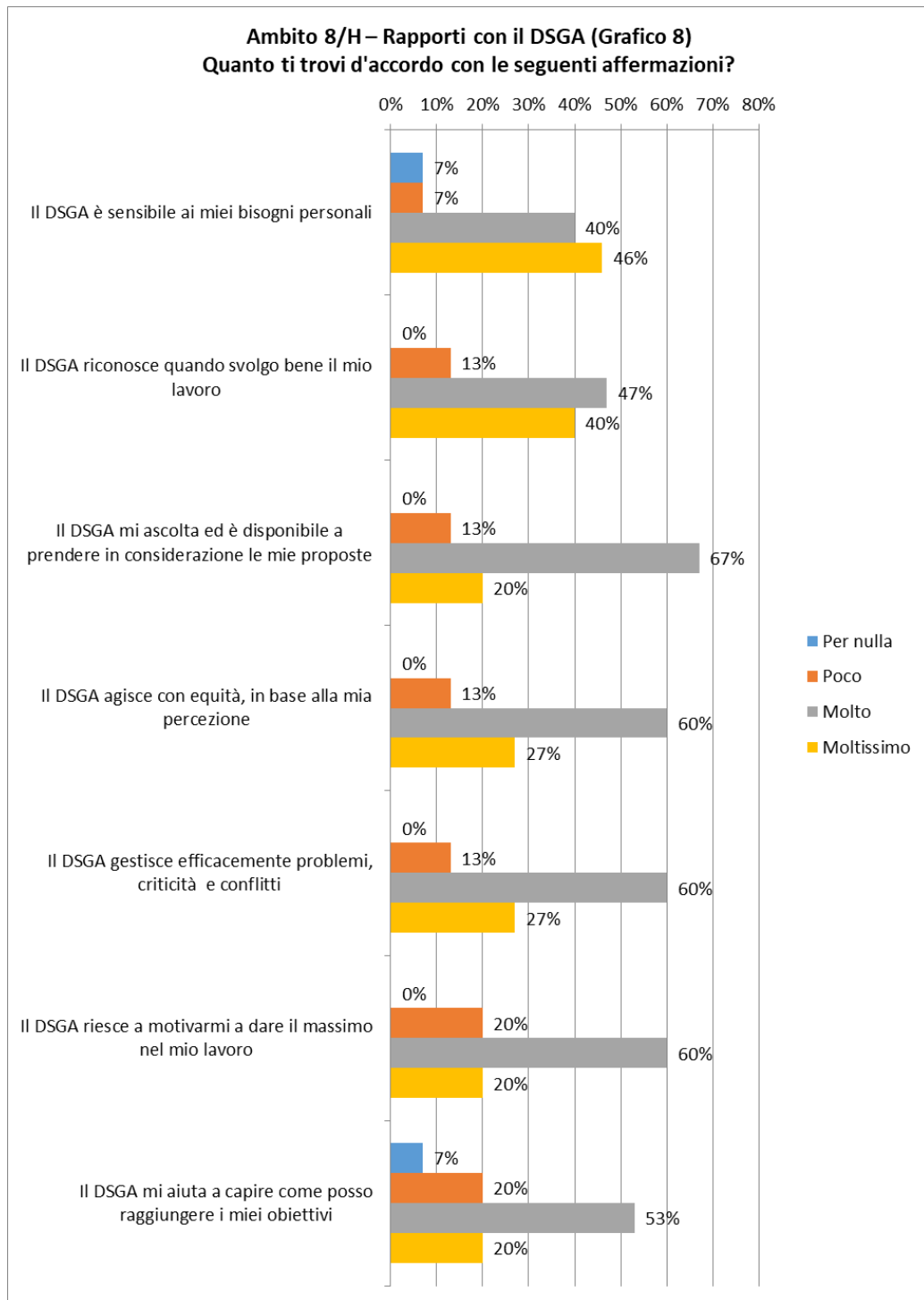
(Grafico 7)

Ambito 8/H – Rapporti con il DSGA (Grafico 8)

Valore dell'indice d'ambito 8/H: 3.10 – Fascia di valutazione: medio-alta.

Storico	2017	2018	2019
Indice ambito	2.50	2.76	3.10

Concordi e positivi sono i riscontri alle risposte concernenti i rapporti con il DSGA. Significativa la segnalazione attribuitagli in merito alla sua capacità di riconoscere la professionalità sul lavoro (I=3.27).



Infine si riportano le dichiarazioni dei membri del campione del personale ATA riguardo ai punti di forza e di debolezza della scuola.

Indica un punto di forza della scuola

- D.S. e D.S.G.A. •
- Il bar •
- Organizzazione •

Indica un punto di criticità della scuola

- I bagni •
- Rispetto delle regole •

Conclusioni Personale ATA

In sintesi, si riportano i risultati del personale ATA relativi a ciascun ambito:

Ambito lavorativo	Denominazione ambito lavorativo	Valore 2017 dell'indice per ambito	Valore 2018 dell'indice per ambito	Valore 2019 dell'indice per ambito	Valutazione 2019
A	Sicurezza e salute sul lavoro	2,39	2,39	2,94	Medio-alta
B	Le discriminazioni	2,53	2,39	2,83	Medio-alta
C	Equità	2,09	2,38	2,67	Medio-alta
D	Lavoro e sviluppo professionale	2,26	2,31	2,72	Medio-alta
E	Rapporti con i colleghi	2,41	2,53	2,91	Medio-alta
F	Informazione, formazione organizzazione	2,24	2,44	2,74	Medio-alta
G	Senso di appartenenza e riconoscimento sociale	2,74	2,58	2,89	Medio-alta
H	Rapporti con il DSGA	2,34	2,58	3,10	Medio-alta
Indice complessivo ATA		2,38	2,45	2.85	Medio-alta

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
- Lavoro e sviluppo professionale
- Informazione, formazione organizzazione

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

E' auspicabile, pertanto, che in futuro vi sia un maggiore coinvolgimento delle risorse umane tecnico-amministrative 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 della mansioni del personale ed, al contempo, coinvolgerli maggiormente sui processi e sul loro miglioramento.