



# 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](mailto:batf04000t@istruzione.it) - Pec: [batf04000t@pec.istruzione.it](mailto:batf04000t@pec.istruzione.it) - Sito Internet: [www.itiscastellanagrotte.gov.it](http://www.itiscastellanagrotte.gov.it)

## **Customer Satisfaction**

### **Report 2016/2017**

#### **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”<sup>1</sup>. 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'indagine è stata effettuata somministrando per ciascuno dei due campioni, studenti e genitori, un questionario in cui si chiede all'interpellato di rispondere ad un insieme di domande sull'attività della scuola suddivise per ambiti (5 per gli alunni, 4 per i genitori). L'intervistato esprime il proprio assenso rispetto ad affermazioni sulla qualità complessiva dell'offerta formativa scegliendo fra le seguenti cinque alternative:

- Mai
- Qualche volta
- Spesso
- Sempre
- Non risponde

L'analisi quantitativa adoperava la metodologia d'atteggiamento di **tipo Likert**, per le quali il destinatario deve fornire un giudizio di disaccordo/accordo, attribuendo un punteggio da 1 (massimo disaccordo) a 4 (massimo

---

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

accordo), contemplando la possibilità di non rispondere (nessun valore associato). L'elaborazione dei risultati è effettuata in accordo alla 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
Mai	1	Bassa	In <b>totale disaccordo</b> con l'affermazione proposta/ <b>Minimo grado di importanza</b> attribuita all'affermazione proposta	1-<1.5
Qualche volta	2	Medio-Bassa		1.5-<2.5
Spesso	3	Medio-Alta		2.5-<3.5
Sempre	4	Alta	In <b>totale accordo</b> con l'affermazione/ proposta/ <b>Massimo grado di importanza</b> attribuita all'affermazione proposta	3.5-4.0
Non risponde	0	Non si esprime	Non si esprime	0

L'analisi numerica si sviluppa associando a ciascun giudizio espresso dal compilatore un punteggio da 1 (massimo disaccordo) a 4 (massimo accordo). L'insieme di questi 4 valori popola, rispettivamente ed in percentuale, ciascuna classi di alternative associate ad ogni affermazione e, per ciascuna risposta, permette il computo di un indice numerico, detto di adesione o valutazione, espresso della media di ciascun peso moltiplicato per la percentuale totale associata alla sua corrispondente opzione. L'incidenza dell'opzione "Non risponde" è stata opportunamente valutata. A livello d'ambito viene calcolato un indice complessivo come media dei singoli indici d'ambito.

## STRUMENTI

L'attività di somministrazione è stata preceduta da apposita comunicazione informativa, circolare dirigenziale n. 701 del 15/05/2017. I questionari sono stati somministrati in modalità online (modulo Google drive) nell'arco temporale compreso fra il 16 ed il 30 maggio 2017. La modalità di somministrazione è stata gradita dagli allievi che sono stati collaborativi. Più limitata 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. I questionari compilati dagli studenti sono in totale 144, mentre 34 sono quelli compilati dalle famiglie. Tutti i dati sono archiviati nella piattaforma Google drive. Hanno risposto all'inchiesta 119 studenti e 34 genitori, di cui di seguito si riportano le analisi di ambito.

### Sintesi delle valutazioni Questionario Alunni per ambito.

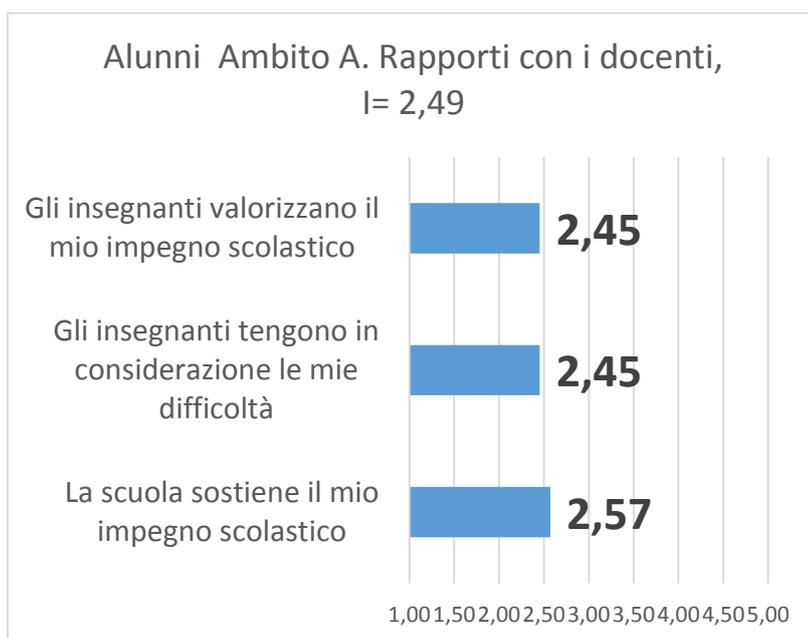
All'indagine hanno aderito **119 alunni** così caratterizzati:

	Prima	Seconda	Terza	Quarta	Quinta	
<b>Classe che frequento</b>	20,2%	16,8%	29,4%	15,1%	18,5%	
	<b>Chimica</b>	<b>Informatica</b>	<b>Produzioni</b>			
<b>Articolazione</b>	21,8%	72,3%	5,9%			
	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19 e oltre</b>
<b>Quanti anni ho?</b>	16,0%	15,1%	21,8%	20,2%	16,0%	10,9%

#### Ambito A – Rapporto con i docenti (Grafico 1)

##### Valore di sintesi dell'ambito A: 2.49 – Medio-basso

Le valutazioni si attestano su un valore intermedio, al limite tra la fascia medio-bassa e quella medio-alta, divise fra loro dal valore numerico di 2.5. Degno di nota il riconoscimento da parte degli studenti dell'impegno profuso dalla scuola a sostegno del loro operato

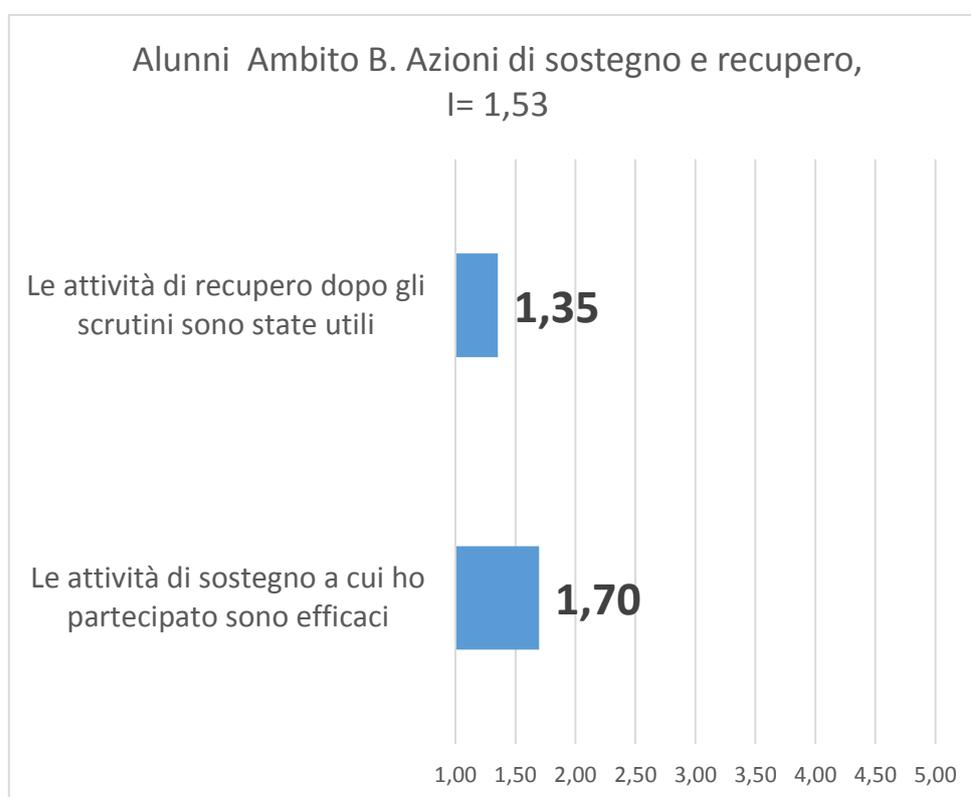


(Grafico 1)

## Ambito B – Azioni di sostegno e di recupero (Grafico 2)

### Valore di sintesi dell'ambito B: 1.53 – Medio-Basso

Le valutazioni interessano la fascia medio-bassa, al limite della zona di marcata negatività (<1.5). Esse denotano una percezione negativa delle attività e dei risultati conseguenti ai progetti attivati dalla scuola per il sostegno ed il recupero. E' il caso di segnalare che alla composizione numerica dell'indice di ambito ha concorso in modo pesantemente negativo la presenza di una inusuale ed elevata percentuale di risposte non date: oltre il 40% con punte del 47% per ciò che riguarda l'utilità del recupero dopo gli scrutini. E questo a fronte di un valore complessivo medio di "risposte non date" pari a poco meno del 6%. Sembra opportuno, pertanto, sensibilizzare nel futuro i destinatari di simili interventi sull'importanza e l'utilità individuale e sociale delle azioni intraprese dalla scuola in tal senso.

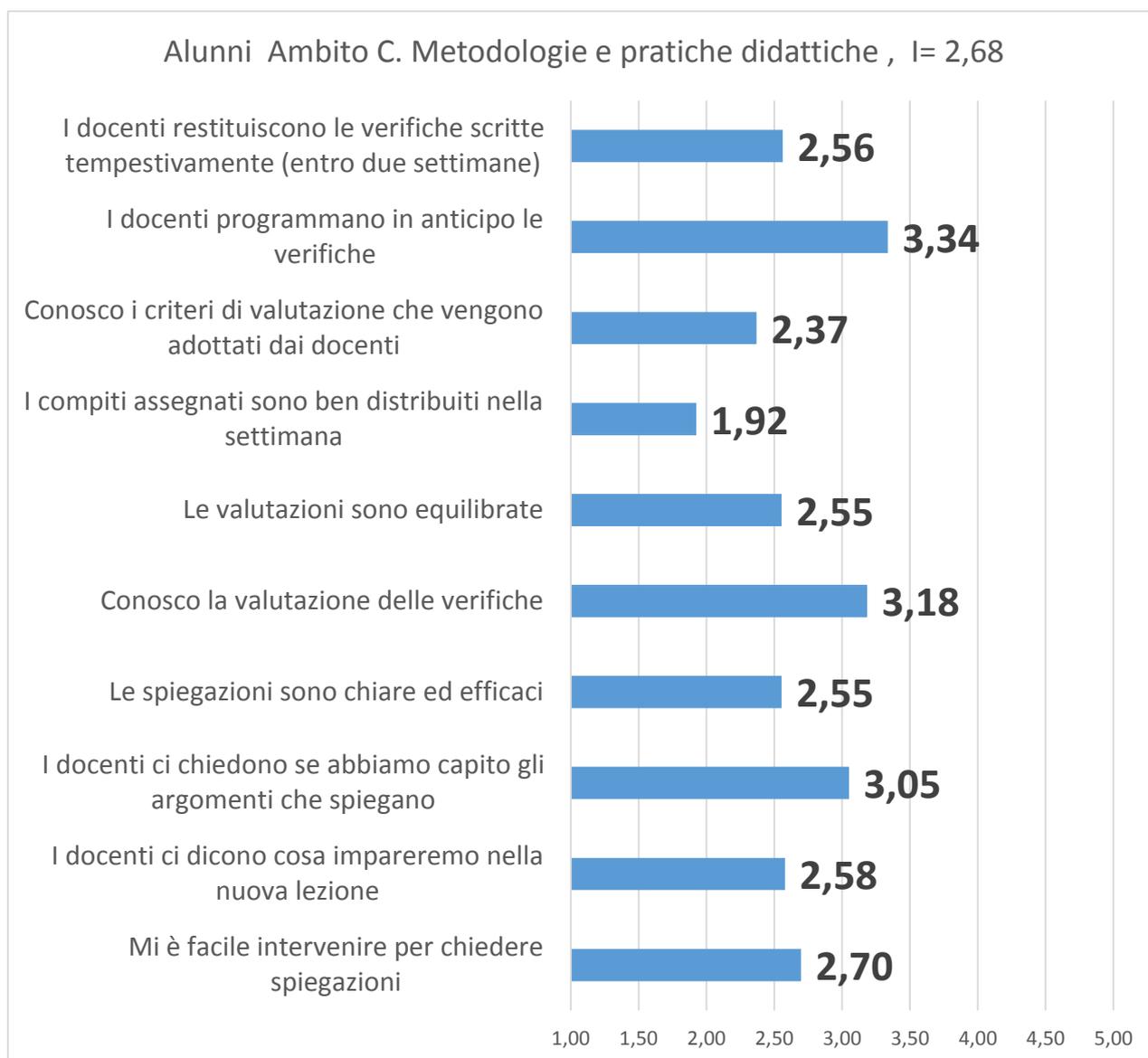


(Grafico 2)

## Ambito C – Metodologie e pratiche didattiche (Grafico 3)

### Valore di sintesi dell'ambito C: 2.68 – Medio-alto

Variegato è il quadro che emerge dall'analisi delle risposte d'ambito. Nella media o al di sopra le valutazioni sulle pratiche didattiche con qualche riserva sui criteri di valutazione adottati dai docenti e, soprattutto, sulla equa distribuzione settimanale del carico di studi casalingo. Significativo il riconoscimento della capacità dei docenti di programmare le attività di verifica e di comunicarne efficacemente i risultati.

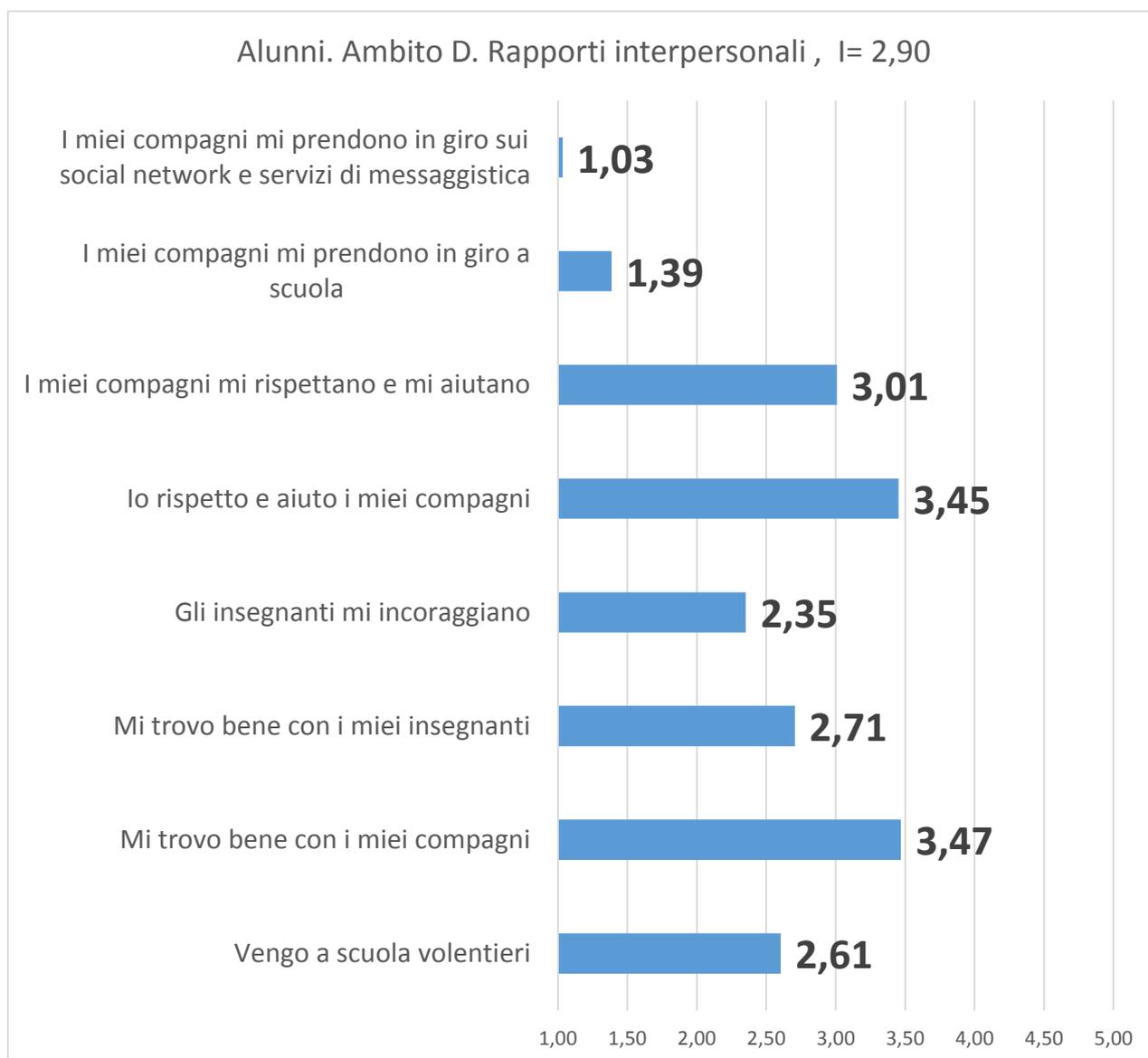


**(Grafico 3)**

#### **Ambito D – Rapporti interpersonali** (Grafico 4)

##### **Valore di sintesi dell'ambito D: 2.90 – Medio-alto**

Confortante è il quadro che emerge dall'analisi dei dati. Inesistenti 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. Meno caratterizzata, ma in realtà non di molto, risulta la comunicazione con i docenti, questi ultimi espressione dell'istituzione verso la quale, da che mondo è mondo, gli studenti di tutte le epoche e d'ogni latitudine non hanno mai manifestato particolare simpatia.

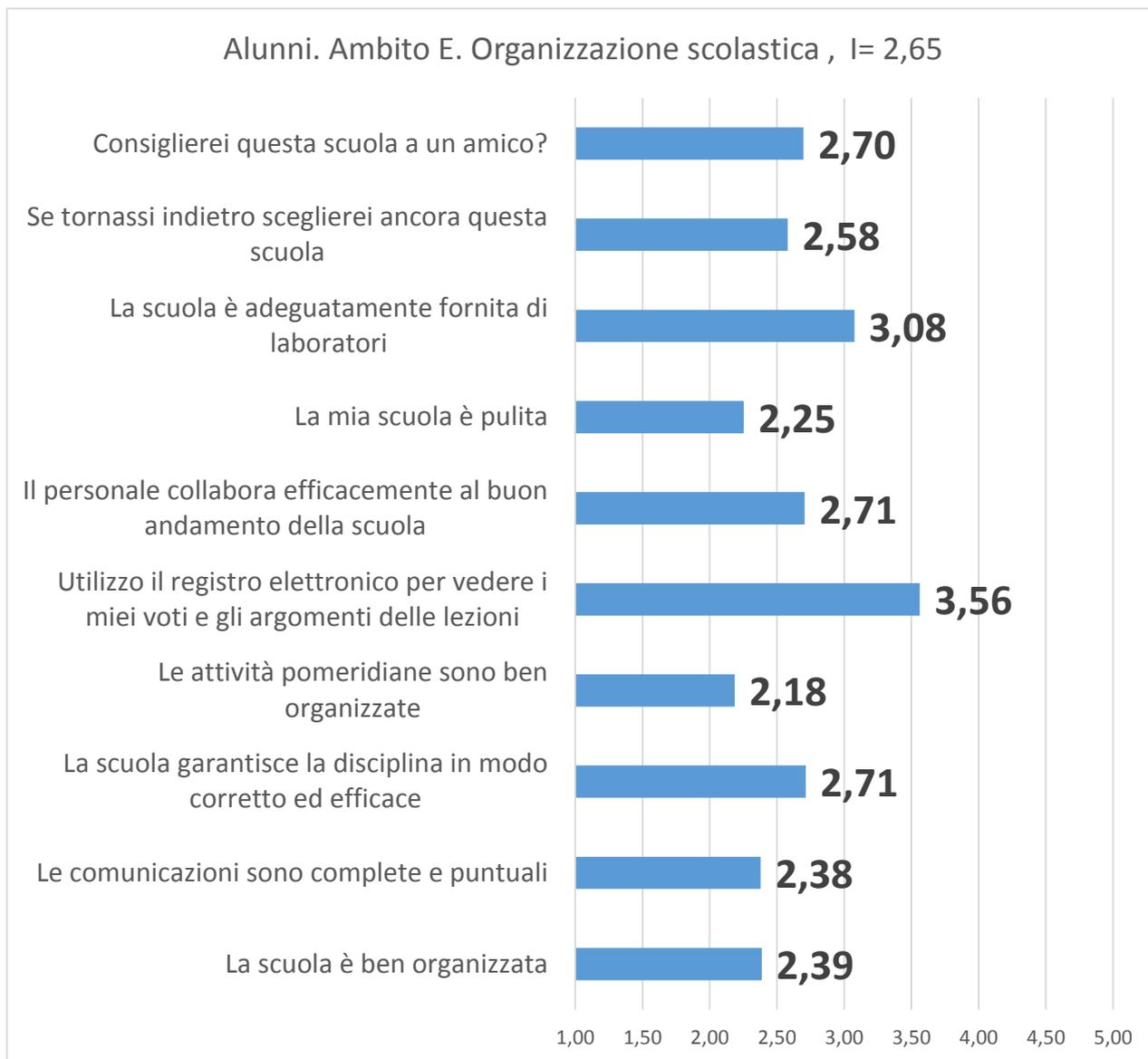


**(Grafico 4)**

**Ambito E – Organizzazione scolastica** (Grafico 5)

**Valore di sintesi dell'ambito E: 2.65 – Medio-alto**

Anche in questo caso il complesso delle risposte fornite dal studenti delinea un quadro variegato della percezione che posseggono sullo stato di efficienza della propria scuola. Al di sotto del valore mediano (2.5) dell'intervallo di oscillazione dei indici di ambito si collegano l'organizzazione delle attività pomeridiane, aspetto delicato per una scuola ad elevato tasso di pendolarismo, e lo stato generale delle pulizie degli ambienti. Stesso discorso per l'efficienza delle comunicazioni interna e, come dato generale, per la valutazione sul grado di organizzazione di tutta la scuola. Sei indicatori su dieci hanno un riscontro superiore a 2.5, con un particolare riconoscimento alle dotazioni di laboratorio dell'istituto e al registro elettronico, sistematicamente utilizzato nella pratica didattica quotidiana. E' il caso, infine, di segnalare che in maggioranza gli studenti non si pentono della scelta fatta e sono pronti a riportarla ai loro amici.



**(Grafico 5)**

### Conclusioni

Si riportano, sinteticamente, i risultati ottenuti per ciascun ambito.

Ambito scolastico	Denominazione	Valore dell'indice di adesione (1-4)	Adesione al giudizio proposto
A	Rapporto con i docenti	2.49	Medio-bassa
<b>B</b>	<b>Azioni di sostegno e recupero</b>	<b>1.53</b>	<b>Medio-bassa</b>
C	Metodologie e pratiche didattiche	2.68	Medio-alta

D	Rapporti interpersonali	2.90	Medio-alta
E	Organizzazione scolastica	2.65	Medio-alta

**Punteggio medio-alto:** tre ambiti si collocano nel livello di soddisfazione medio-alta:

Ambito C Metodologie e pratiche didattiche

Ambito D Rapporti interpersonali

Ambito E Organizzazione scolastica

**Punteggio medio:** due ambiti si collocano nel livello di soddisfazione medio:

Ambito A Rapporto con i docenti

**Ambito B Azioni di sostegno e recupero<sup>2</sup>**

La percentuale media delle risposte non fornite è modesta (5.73 %).

Nel complesso la scuola è mediamente apprezzata dagli studenti (media totale degli indici di ambito pari a 2.45) sebbene tale conclusione sia fortemente inficiata dalla valutazione negativa espressa dagli alunni sugli interventi di sostegno e recupero. Tale aspetto fa emergere la necessità, in futuro, di sensibilizzare e motivare maggiormente gli studenti sulle iniziative intraprese dalla scuola sui temi del sostegno e del recupero scolastico. Infine, una considerazione di contesto: il numero di studenti aderenti all'inchiesta è risultato decisamente basso, non superiore al 15% del totale. Tale dato, pur comprensibile per la collocazione e l'ampiezza temporale dell'indagine deve, da un lato indurre la dirigenza a riconsiderare la tempistica dell'iniziativa, dall'altro il corpo docente ad uno sforzo maggiore di sensibilizzazione degli alunni sui temi della partecipazione e del miglioramento dell'istituzione scolastica.

### Sintesi delle valutazioni Questionario Genitori per ambito.

All'indagine hanno aderito **34 genitori** così caratterizzati:

	<b>Maschio</b>	<b>Femmina</b>				
<b>Figlio/a</b>	88,2%	11,8%				
	<b>Prima</b>	<b>Seconda</b>	<b>Terza</b>	<b>Quarta</b>	<b>Quinta</b>	
<b>Classe frequentata</b>	41,2%	14,7%	23,5%	11,8%	8,8%	
	<b>Chimica e materiali e Biotecnologie</b>	<b>Informatica</b>	<b>Produzioni e trasformazioni</b>			

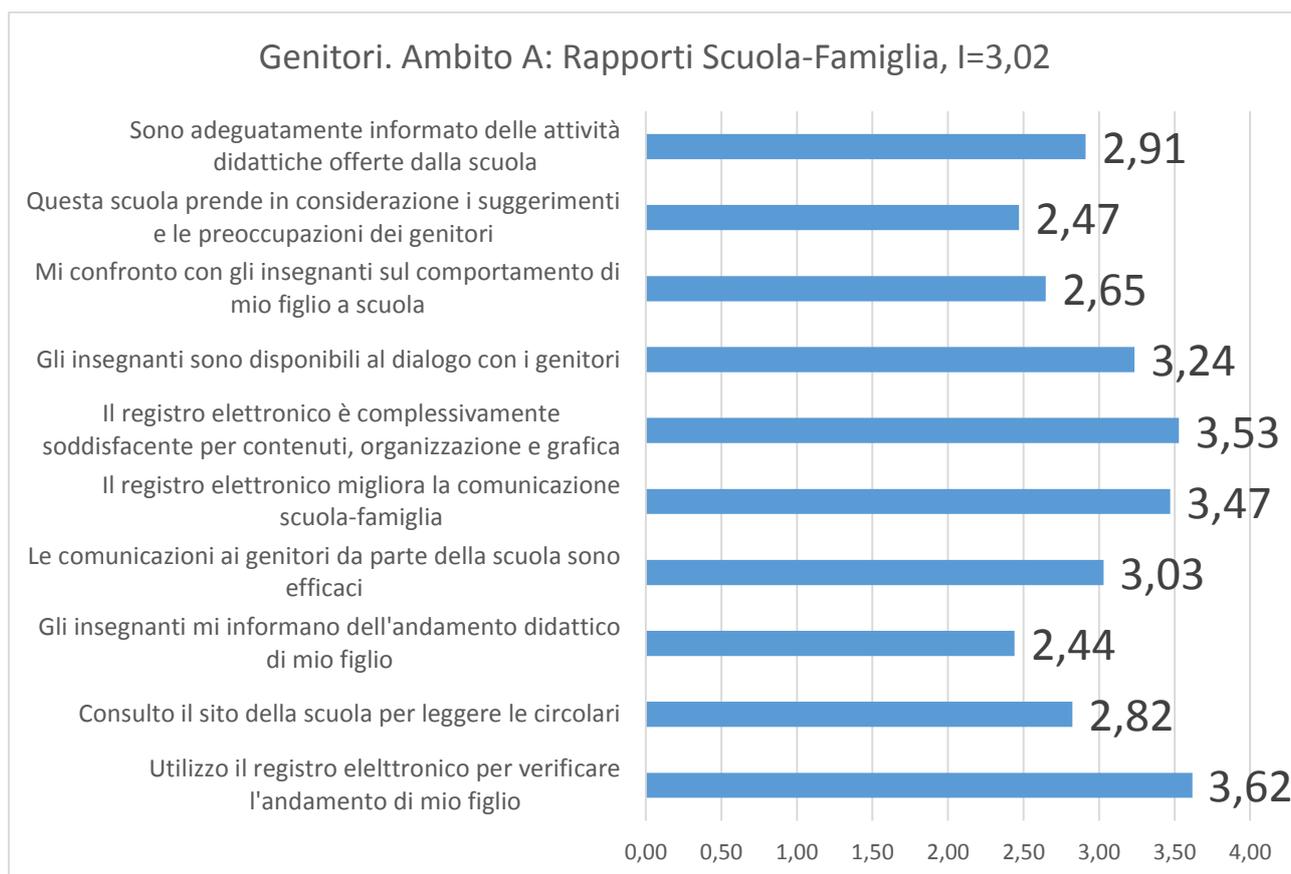
<sup>2</sup> A tale riguardo, è opportuno segnalare che tale risultato è significativamente influenzato dall'alta percentuale di alunni che non hanno fornito alcuna risposta ai due quesiti proposti.

<b>Articolazione</b>	26,5%	73,5%				
	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19 e oltre</b>
<b>Età del figlio (anni già compiuti)</b>	38,2%	8,8%	26,5%	11,8%	11,8%	2,9%
	<b>Padre</b>	<b>Madre</b>	<b>Entrambi</b>	<b>Persona che ne fa le veci</b>		
<b>Chi compila il questionario?</b>	26,5%	61,8%	8,8%	2,9%		
	<b>Prima</b>	<b>Seconda</b>	<b>Terza</b>	<b>Quarta</b>	<b>Quinta</b>	
<b>Classe che frequento</b>	20,2%	16,8%	29,4%	15,1%	18,5%	
	<b>Chimica</b>	<b>Informatica</b>	<b>Produzioni</b>			
<b>Articolazione</b>	21,8%	72,3%	5,9%			
	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19 e oltre</b>
<b>Quanti anni ho?</b>	16,0%	15,1%	21,8%	20,2%	16,0%	10,9%

### Ambito A – Rapporti Scuola-Famiglia (Grafico 1)

#### Valore di sintesi dell'ambito A: 3.02 – Medio-alto

Positivo il quadro dei rapporti scuola-famiglia. L'indice di ambito assume il più alto valore fra quelli calcolati a dimostrazione dall'apprezzamento dei genitori nei confronti delle attività della scuola. Particolare rilievo assume la valutazione sull'uso del registro elettronico, la cui ottimizzazione ha costituito uno dei processi del passato PdM. Significativo il riconoscimento della disponibilità al dialogo mostrata dagli insegnanti nei confronti della famiglie ( $I=3.24$ ), sebbene non tutti si riconoscano nell'azione di informazione della scuola a beneficio dei genitori sul tema dell'andamento didattico ( $I=2.44$ ). Questa apparente incongruenza può, probabilmente trovare origine nell'esiguità del campione.

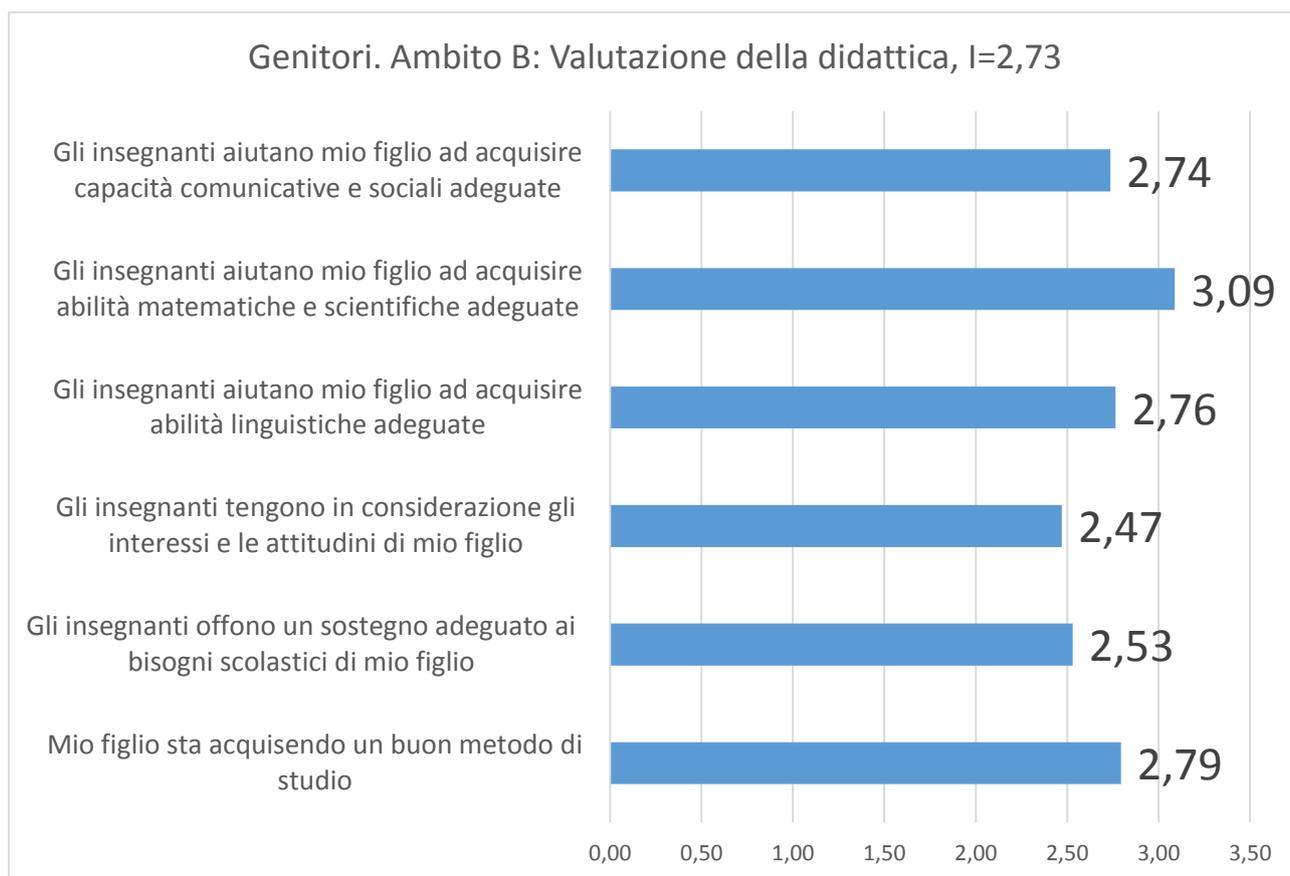


**(Grafico 1)**

### **Ambito B – Valutazione della didattica (Grafico 2)**

#### **Valore di sintesi dell'ambito B: 2.73 – Medio-alto**

Positivo anche il quadro delle valutazioni espresse dalle famiglie sulle pratiche didattiche praticate dalla scuola. Diffuso il riconoscimento espresso sul sostegno offerto agli studenti nell'acquisire competenze, in particolare in ambito matematico. Gli indici più bassi non scendono mai di fatto al di sotto della mediana (2.5) dell'intervallo di valutazione. Il riconoscimento del positivo contributo della scuola sull'acquisizione da parte dei alunni di un efficace metodo di studio trova riscontro in un'analoga valutazione espressa in maggioranza dagli studenti interpellati.

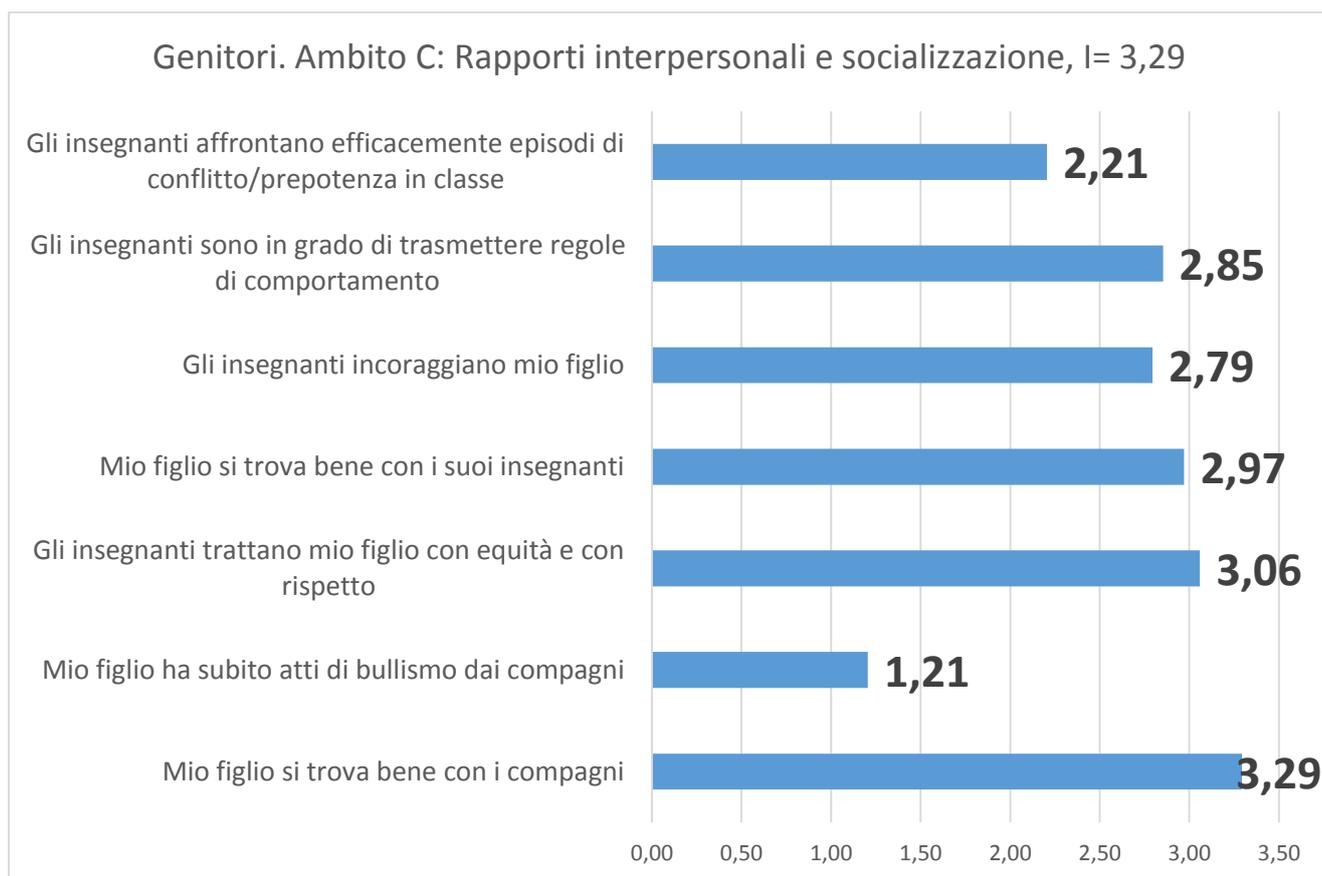


**(Grafico 2)**

**Ambito C – Rapporti interpersonali e socializzazione** (Grafico 3)

**Valore di sintesi dell'ambito C: 3.29 – Medio-alto**

Come già emerso dall'analisi delle risposte degli 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. Anche in caso i genitori non segnalano fenomeni di bullismo.

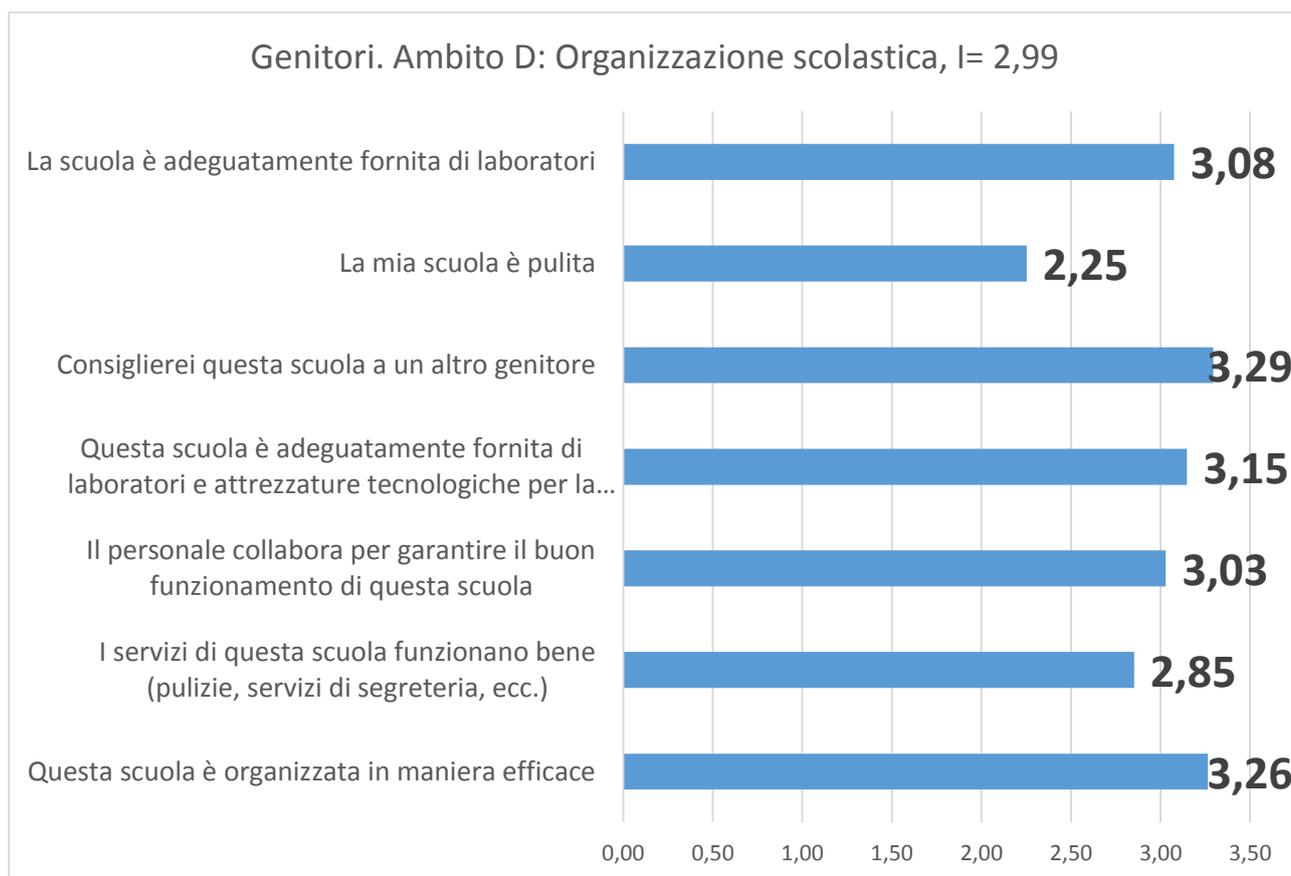


**(Grafico 3)**

**Ambito D – Organizzazione scolastica** (Grafico 4)

**Valore di sintesi dell'ambito D: 2.99 – Medio-alto**

La famiglie apprezzano l'organizzazione scolastica ed i servizi che essa offre. Essa appare efficacemente gestita, fornita di laboratori, di personale capace e collaborativo per cui è da consigliare senza dubbio ad altri genitori. Unica nota lievemente dissonante lo stato generale delle pulizie degli ambienti, tema già caro agli studenti. Nel complesso una valutazione d'ambito nella fascia medio-alta.



**(Grafico 4)**

## Conclusioni

Si riportano, sinteticamente, i risultati ottenuti per ciascun ambito.

Ambito scolastico	Denominazione	Valore dell'indice di adesione	Adesione al giudizio proposto
A	Rapporti Scuola-Famiglia	3.02	Medio-alta
B	Valutazione della didattica	2.73	Medio-alta
C	Rapporti interpersonali e socializzazione	3.29	Medio-alta
D	Organizzazione scolastica	2.99	Medio-alta

**Punteggio medio-alto:** quattro ambiti si collocano nel livello di soddisfazione medio-alta:

Ambito A Rapporto Rapporti Scuola-Famiglia

Ambito B Valutazione della didattica

Ambito C      Rapporti interpersonali e socializzazione

Ambito D      Organizzazione scolastica

**Punteggio medio:** nessun ambito si colloca nel livello di soddisfazione medio:

La percentuale media delle risposte non fornite è modesta (5.34 %).

Il dato saliente che emerge dall'analisi delle risposte ricevute è il sostanziale gradimento della scuola da parte delle famiglie. Anche qui, però, e con maggior forza rispetto al dato emerso nell'analisi degli studenti, è la considerazione sulla sconcertante partecipazione mostrata dai genitori all'inchiesta.