

## **Progetto**

### **1° Colloquio Famiglie 2017/18**

### **Gradimento Servizio Scolastico**

La valutazione della famiglia è essenziale per controllare la qualità fornita dalla scuola.

Infatti se l'efficacia indica se un obiettivo è stato raggiunto, l'efficienza misura come l'obiettivo è stato raggiunto, cioè con quale rapporto costi/benefici: la soddisfazione del cliente dice quanto l'utilità fornita è stata apprezzata.

Pertanto la rilevazione della soddisfazione costituisce la modalità operativa con la quale si concretizza un'organizzazione.

Affinché essa non sia un elemento episodico e produca informazioni che facciano diventare il grado di soddisfazione elemento fondante del processo di valutazione (e quindi del miglioramento del servizio) è necessario rendere sistematica l'attività di rilevazione.

## Customer satisfaction Genitori 2017

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni sulla scuola che suo figlio/a frequenta	Molto in disaccordo	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo	Tot
d1. La struttura scolastica provvisoria è sufficientemente adeguata	2%	23%	68%	7%	100%
d2. L'istituto ha ben organizzato le attività didattiche tenendo conto della nuova sede e dei relativi disagi dovuti al trasporto	4%	16%	69%	11%	100%
d3. L'istituto ha gestito l'emergenza terremoto in modo soddisfacente	2%	9%	73%	17%	100%
d4. I docenti hanno adeguato la loro azione didattico-educativa alla situazione di emergenza e al disagio degli alunni	2%	9%	78%	12%	100%
d5. Il registro online è uno strumento di comunicazione scuola famiglia utile ed efficace		73%	13%	13%	100%
d6. Il registro online Nuvola è uno strumento facilmente fruibile	1%	6%	51%	42%	100%

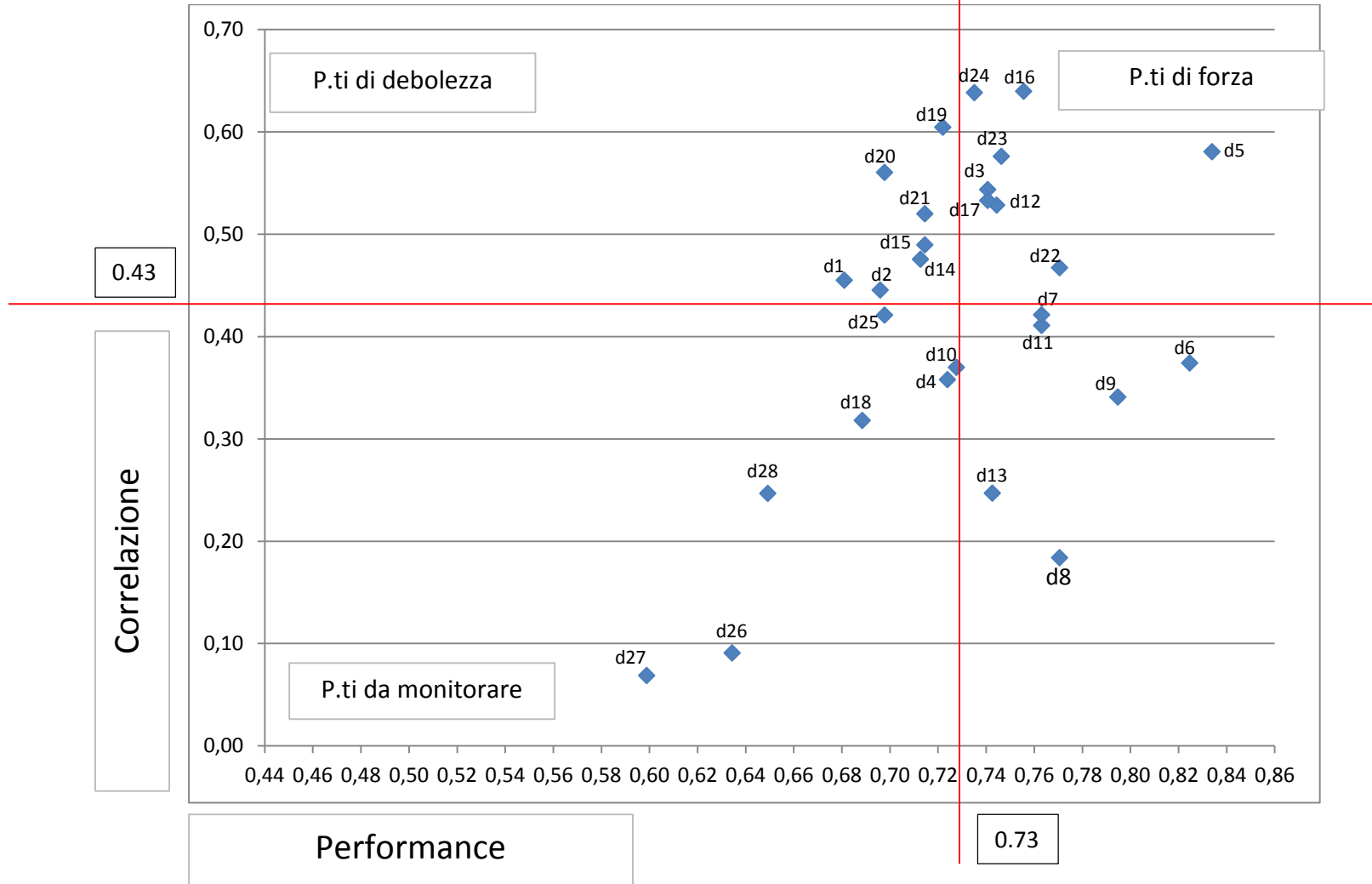
d7 Il personale di segreteria sa fornire accurate informazioni sui vari problemi che si presentano	2%	9%	65%	24%	100%
d8. Il personale di segreteria eroga prontamente il servizio	2%	7%	65%	26%	100%
d9.I Collaboratori scolastici sono sempre disponibili ad aiutare	2%	7%	66%	25%	100%
d10. I genitori possono con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico	1%	5%	68%	26%	100%
d11. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero	2%	6%	67%	25%	100%
d12. Le comunicazioni della scuola (orari, avvisi, regole,,) sono chiari	2%	11%	61%	26%	100%
d13.I colloqui dei genitori con gli insegnanti si svolgono in modo soddisfacente	2%	9%	64%	24%	100%
d14.Questa scuola prende in considerazione i suggerimenti e le preoccupazioni dei genitori	4%	8%	70%	17%	100%
d15. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero effettivamente utili per migliorare	2%	10%	74%	13%	100%
d16. Gli insegnanti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali	3%	10%	67%	20%	100%
d17. I risultati delle verifiche scritte ed orali delle diverse materie vengono fatti conoscere alle famiglie in modo adeguato	2%	9%	66%	23%	100%
d18. La classe di mio figlio ha un orario settimanale distribuito in modo equilibrato tra le varie materie	2%	8%	73%	17%	100,0%

d19. La scuola tiene adeguatamente informata la famiglia sui progressi e sui problemi scolastici degli studenti	6%	14%	67%	12%	100,0%
d20. Mio figlio sta acquisendo un buon metodo di studio in questa scuola	2%	12%	72%	14%	100,0%
d21. Ritengo che la quantità dello studio e dei compiti assegnati a casa dagli insegnanti sia adeguata	5%	16%	64%	15%	100,0%
d22. Mio figlio si trova bene con i compagni di classe	3%	18%	61%	18%	100,0%
d23. Mio figlio si trova bene con i suoi insegnanti	2%	8%	58%	31%	100,0%
d24. Mio figlio percepisce in generale un ambiente scolastico accogliente e positivo	2%	10%	65%	23%	100,0%
d25. Ritengo opportuno che la scuola analizzi attraverso adeguati strumenti il profilo psico-attitudinale degli studenti per ottimizzare l'azione didattica	1%	10%	67%	22%	100,0%
d26. Ritengo che il CIC (Centro di informazione e Consulenza psicologica) sia un servizio	24%	61%	11%	4%	100,0%
d27. La psicologa non fornisce informazioni attendibili ai fini della didattica	24%	43%	26%	6%	100,0%
d28. Lo psicologo dovrebbe essere una figura stabile e presente all'interno di una scuola	4%	26%	45%	25%	100,0%
d29. Ritengo che complessivamente il livello di qualità della scuola sia buono	4%	10%	58%	27%	100,0%
<b>Media Generale</b>	<b>4%</b>	<b>16%</b>	<b>60%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

Articolazioni: Meccanica e Meccatronica - Elettrotecnica - Telecomunicazioni - Informatica – Chimica e Materiali

Viale Mazzini n. 31/32 San Severino Marche (MC)

Tel. 0733 645777, Fax 0733 645304, Cod. fiscale: 83003910433, E-mail: info@divini.net, Web: www.divini.gov.it



### Analisi Swot (complessiva)

(uno strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza ,di debolezza, le opportunità e le minacce di un progetto in cui un'organizzazione debba svolgere una decisione per il raggiungimento di un obiettivo)

<b>Punti di Forza</b>
-----------------------

d3. L'istituto ha gestito l'emergenza terremoto in modo soddisfacente
d5. Il registro online è uno strumento di comunicazione scuola famiglia utile ed efficace
d12. Le comunicazioni della scuola (orari, avvisi, regole,,,) sono chiare
d16. Gli insegnanti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali
d17. I risultati delle verifiche scritte ed orali delle diverse materie vengono fatti conoscere alle famiglie in modo adeguato
d22. Mio figlio si trova bene con i compagni di classe
d23. Mio figlio si trova bene con i suoi insegnanti
d24. Mio figlio percepisce in generale un ambiente scolastico accogliente e positivo

<b>Punti di debolezza</b>
---------------------------

d1. La struttura scolastica provvisoria è sufficientemente adeguata
d2. L'istituto ha ben organizzato le attività didattiche tenendo conto della nuova sede e dei relativi disagi dovuti al trasporto
d14. Questa scuola prende in considerazione i suggerimenti e le preoccupazioni dei genitori
d15. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero effettivamente utili per migliorare
d19. La scuola tiene adeguatamente informata la famiglia sui progressi e sui problemi scolastici degli studenti
d20. Mio figlio sta acquisendo un buon metodo di studio in questa scuola
d21. Ritengo che la quantità dello studio e dei compiti assegnati a casa dagli insegnanti sia adeguata

<b>Punti da monitorare</b>
----------------------------

d4. I docenti hanno adeguato la loro azione didattico-educativa alla situazione di emergenza e al disagio degli alunni
d10. I genitori possono con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico
d18. La classe di mio figlio ha un orario settimanale distribuito in modo equilibrato tra le varie materie
d26. Ritengo che il CIC (Centro di informazione e Consulenza psicologica) sia un servizio
d27. La psicologa non fornisce informazioni attendibili ai fini della didattica
d28. Lo psicologo dovrebbe essere una figura stabile e presente all'interno di una scuola

**Coerenza interna:  $\alpha$  DI CRONBACH:**

Generalizzazione dell'attendibilità del test

Nella prassi si valuta così:

$\alpha$ di Cronbach	
< 60	Problematico
60 $\leftarrow$ 70	Appena sufficiente
70 $\leftarrow$ 80	Discreto
$\geq$ 80	Ottimo / Eccellente

L'alpha di Cronbach assume un valore già Ottimo , ma può essere migliorato eliminando le successive domande evidenziate in rosso.

Cronbach's alpha = 0,8859

Omitted Variable	Adj.		Squared		Cronbach's Alpha
	Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	
d1	79,36	11,49	0,4748	0,5658	0,8816
d2	79,28	11,44	0,5394	0,6247	0,8803
d3	79,11	11,47	0,5341	0,5240	0,8807
d4	79,19	11,49	0,4579	0,5889	0,8819
d5	78,75	11,51	0,4194	0,4933	0,8826
d6	78,79	11,59	0,3322	0,4198	0,8843
d7	79,03	11,55	0,3779	0,8051	0,8834
d8	79,00	11,61	0,3046	0,8038	0,8848
d9	78,90	11,60	0,4252	0,5030	0,8830
d10	79,17	11,44	0,3710	0,4300	0,8841
d11	79,04	11,52	0,4159	0,4623	0,8827
d12	79,13	11,32	0,5777	0,6647	0,8789
d13	79,09	11,73	0,1478	0,2707	0,8873
d14	79,23	11,39	0,5415	0,6520	0,8800
d15	79,23	11,30	0,5551	0,5464	0,8793
d16	79,07	11,34	0,6634	0,6536	0,8778
d17	79,14	11,47	0,4684	0,4589	0,8816
d18	79,33	11,46	0,4204	0,5524	0,8826
d19	79,20	11,37	0,6170	0,6442	0,8787
d20	79,30	11,27	0,6776	0,7596	0,8769
d21	79,23	11,36	0,5618	0,6040	0,8795
d22	79,01	11,43	0,4740	0,5191	0,8814
d23	79,11	11,34	0,6025	0,7239	0,8786
d24	79,15	11,34	0,5596	0,6144	0,8794
d25	79,30	11,37	0,4047	0,4901	0,8834
d26	79,55	11,45	0,2838	0,6788	0,8879
d27	79,70	11,47	0,2263	0,6869	0,8912
d28	79,49	11,30	0,3690	0,4776	0,8860

Cronbach's alpha = 0,8912

Omitted Item Statistics

Omitted Variable	Adj.		Item-Adj.		Squared Multiple Corr		Cronbach's Alpha
	Total Mean	Total StDev	Total	Corr	Multiple	Corr	
d1	76,95	11,11	0,4863	0,5599	0,5599	0,5599	0,8870
d2	76,87	11,04	0,5619	0,6171	0,6171	0,6171	0,8855
d3	76,70	11,07	0,5654	0,5020	0,5020	0,5020	0,8856
d4	76,78	11,10	0,4791	0,5664	0,5664	0,5664	0,8871
d5	76,34	11,13	0,4360	0,4866	0,4866	0,4866	0,8879
d6	76,38	11,20	0,3598	0,4163	0,4163	0,4163	0,8893
d7	76,62	11,16	0,3968	0,7926	0,7926	0,7926	0,8887
d8	76,59	11,23	0,3118	0,7941	0,7941	0,7941	0,8902
d9	76,49	11,21	0,4499	0,5028	0,5028	0,5028	0,8881
d10	76,77	11,06	0,3686	0,4287	0,4287	0,4287	0,8899
d11	76,63	11,13	0,4495	0,4613	0,4613	0,4613	0,8876
d12	76,72	10,93	0,5974	0,6640	0,6640	0,6640	0,8841
d13	76,68	11,34	0,1684	0,2594	0,2594	0,2594	0,8925
d14	76,83	11,00	0,5536	0,6458	0,6458	0,6458	0,8853
d15	76,82	10,92	0,5628	0,5442	0,5442	0,5442	0,8848
d16	76,66	10,96	0,6732	0,6471	0,6471	0,6471	0,8832
d17	76,73	11,08	0,4814	0,4383	0,4383	0,4383	0,8869
d18	76,92	11,07	0,4411	0,5479	0,5479	0,5479	0,8878
d19	76,79	11,00	0,6213	0,6442	0,6442	0,6442	0,8842
d20	76,89	10,88	0,6917	0,7566	0,7566	0,7566	0,8822
d21	76,82	10,98	0,5716	0,6039	0,6039	0,6039	0,8849
d22	76,60	11,06	0,4752	0,5147	0,5147	0,5147	0,8870
d23	76,70	10,96	0,6016	0,7239	0,7239	0,7239	0,8842
d24	76,74	10,97	0,5464	0,6140	0,6140	0,6140	0,8853
d25	76,89	11,03	0,3695	0,4828	0,4828	0,4828	0,8903
d26	77,14	11,17	0,2025	0,4923	0,4923	0,4923	0,8964
d28	77,08	11,00	0,3121	0,4340	0,4340	0,4340	0,8941



Cronbach's alpha = 0,8964  
Omitted Item Statistics

Omitted Variable	Adj.		Item-Adj. Total Corr	Squared Multiple Corr		Cronbach's Alpha
	Total Mean	Total StDev		Multiple	Squared	
d1	74,40	10,81	0,4831	0,5567	0,8926	
d2	74,32	10,73	0,5747	0,6168	0,8907	
d3	74,14	10,76	0,5787	0,4996	0,8909	
d4	74,23	10,79	0,4830	0,5660	0,8925	
d5	73,79	10,81	0,4486	0,4854	0,8932	
d6	73,83	10,88	0,3807	0,4163	0,8945	
d7	74,07	10,85	0,4097	0,7926	0,8939	
d8	74,04	10,92	0,3184	0,7923	0,8957	
d9	73,94	10,89	0,4757	0,4858	0,8932	
d10	74,21	10,75	0,3764	0,4274	0,8955	
d11	74,08	10,80	0,4817	0,4379	0,8926	
d12	74,17	10,61	0,6156	0,6632	0,8893	
d13	74,13	11,03	0,1819	0,2586	0,8978	
d14	74,27	10,69	0,5687	0,6374	0,8906	
d15	74,27	10,61	0,5669	0,5359	0,8904	
d16	74,11	10,65	0,6829	0,6463	0,8885	
d17	74,17	10,77	0,5001	0,4325	0,8921	
d18	74,36	10,76	0,4479	0,5479	0,8932	
d19	74,23	10,69	0,6269	0,6416	0,8897	
d20	74,34	10,57	0,6984	0,7566	0,8876	
d21	74,27	10,67	0,5787	0,5881	0,8903	
d22	74,05	10,76	0,4623	0,5147	0,8929	
d23	74,14	10,67	0,5872	0,7228	0,8902	
d24	74,19	10,69	0,5244	0,5989	0,8915	
d25	74,33	10,77	0,3273	0,4421	0,8973	
<b>d28</b>	<b>74,53</b>	<b>10,76</b>	<b>0,2588</b>	<b>0,3376</b>	<b>0,9019</b>	

Cronbach's alpha = 0,9019  
Omitted Item Statistics

Omitted Variable	Adj.		Item-Adj. Total Corr	Squared Multiple Corr		Cronbach's Alpha
	Total Mean	Total StDev		Multiple	Squared	
d1	71,79	10,40	0,4888	0,5566	0,8984	
d2	71,70	10,31	0,5982	0,6078	0,8962	
d3	71,53	10,35	0,5865	0,4974	0,8966	
d4	71,61	10,38	0,4894	0,5650	0,8983	
d5	71,17	10,40	0,4554	0,4819	0,8990	
d6	71,21	10,47	0,3924	0,4163	0,9002	
d7	71,45	10,43	0,4233	0,7926	0,8996	
d8	71,42	10,51	0,3243	0,7920	0,9015	
d9	71,33	10,48	0,4872	0,4833	0,8988	
d10	71,60	10,35	0,3715	0,4193	0,9019	
d11	71,46	10,38	0,5028	0,4349	0,8981	
d12	71,55	10,19	0,6263	0,6629	0,8951	
d13	71,52	10,62	0,1915	0,2586	0,9036	
d14	71,66	10,28	0,5706	0,6373	0,8965	
d15	71,65	10,19	0,5749	0,5348	0,8963	
d16	71,49	10,24	0,6913	0,6460	0,8943	
d17	71,56	10,34	0,5190	0,4130	0,8977	
d18	71,75	10,34	0,4628	0,5371	0,8989	
d19	71,62	10,28	0,6240	0,6269	0,8956	
d20	71,73	10,17	0,6953	0,7564	0,8937	
d21	71,65	10,27	0,5707	0,5879	0,8965	
d22	71,43	10,37	0,4457	0,5124	0,8993	
d23	71,53	10,27	0,5722	0,7226	0,8965	
d24	71,58	10,30	0,5042	0,5964	0,8980	
<b>d25</b>	<b>71,72</b>	<b>10,41</b>	<b>0,2841</b>	<b>0,3567</b>	<b>0,9048</b>	

Cronbach's alpha = 0,9048

Omitted Item Statistics  
Squared

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Adj. Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
d1	68,977	10,056	0,4714	0,5315	0,9018
d2	68,894	9,959	0,5952	0,6077	0,8993
d3	68,720	9,995	0,5880	0,4952	0,8996
d4	68,803	10,026	0,4943	0,5644	0,9013
d5	68,364	10,037	0,4710	0,4642	0,9018
d6	68,402	10,103	0,4121	0,4138	0,9029
d7	68,644	10,074	0,4300	0,7913	0,9026
d8	68,614	10,147	0,3340	0,7914	0,9045
d9	68,515	10,124	0,4960	0,4827	0,9017
d10	68,788	9,984	0,3833	0,4192	0,9049
d11	68,652	10,017	0,5149	0,4340	0,9009
d12	68,742	9,824	0,6467	0,6387	0,8977
d13	68,705	10,261	0,1989	0,2573	0,9066
d14	68,848	9,921	0,5780	0,6316	0,8995
d15	68,841	9,837	0,5817	0,5337	0,8993
d16	68,682	9,886	0,6906	0,6447	0,8973
d17	68,750	9,989	0,5232	0,4128	0,9007
d18	68,939	9,987	0,4625	0,5368	0,9021
d19	68,811	9,928	0,6299	0,6268	0,8985
d20	68,917	9,824	0,6866	0,7557	0,8969
d21	68,841	9,931	0,5536	0,5841	0,9000
d22	68,621	10,031	0,4277	0,5121	0,9029
d23	68,720	9,943	0,5458	0,7095	0,9002
d24	68,765	9,965	0,4804	0,5914	0,9018

Cronbach's alpha = 0,9056

Omitted Item Statistics

Adj. Squared

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
d1	66,000	9,880	0,4731	0,5129	0,9027
d2	65,940	9,801	0,5381	0,5490	0,9013
d3	65,744	9,823	0,5845	0,4924	0,9005
d4	65,827	9,854	0,4918	0,5607	0,9023
d5	65,383	9,866	0,4642	0,4539	0,9028
d6	65,421	9,929	0,4093	0,4106	0,9039
d7	65,669	9,898	0,4325	0,7768	0,9035
d8	65,639	9,976	0,3295	0,7768	0,9055
d9	65,541	9,953	0,4902	0,4755	0,9027
d10	65,812	9,802	0,3914	0,3824	0,9057
d11	65,669	9,844	0,5093	0,4247	0,9019
d12	65,759	9,648	0,6456	0,6338	0,8986
d14	65,872	9,742	0,5848	0,6264	0,9002
d15	65,865	9,661	0,5844	0,5245	0,9001
d16	65,699	9,708	0,6921	0,6300	0,8980
d17	65,774	9,819	0,5170	0,3980	0,9017
d18	65,970	9,818	0,4543	0,5307	0,9033
d19	65,835	9,753	0,6316	0,6222	0,8993
d20	65,932	9,649	0,6828	0,7459	0,8978
d21	65,865	9,756	0,5550	0,5803	0,9008
d22	65,639	9,848	0,4369	0,5134	0,9036
d23	65,737	9,761	0,5529	0,7005	0,9009
d24	65,782	9,785	0,4840	0,5901	0,9026

**Articolazioni: Meccanica e Meccatronica - Elettrotecnica - Telecomunicazioni - Informatica  
– Chimica e Materiali**

Viale Mazzini n. 31/32 San Severino Marche (MC)

Tel. 0733 645777, Fax 0733 645304, Cod. fiscale: 83003910433, E-mail: info@divini.net, Web:  
www.divini.gov.it

Alla rilevazione hanno risposto 133 famiglie se una popolazione di 588, pari al 22.62% del totale , quindi possiamo considerare il campione esaminato sufficientemente grande da rendere la stima statisticamente significativa.

Le risposte sono suddivise per classe secondo la tabella riportata

Classi	N° Risposte	%
Prime	19	14,3
Seconde	13	9,8
terze	21	15,8
Quarte	30	22,6
Quinte	25	18,8
Altre	25	18,8
Totale	133	100,0

