

Progetto

1° Colloquio Famiglie 2018/19

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.

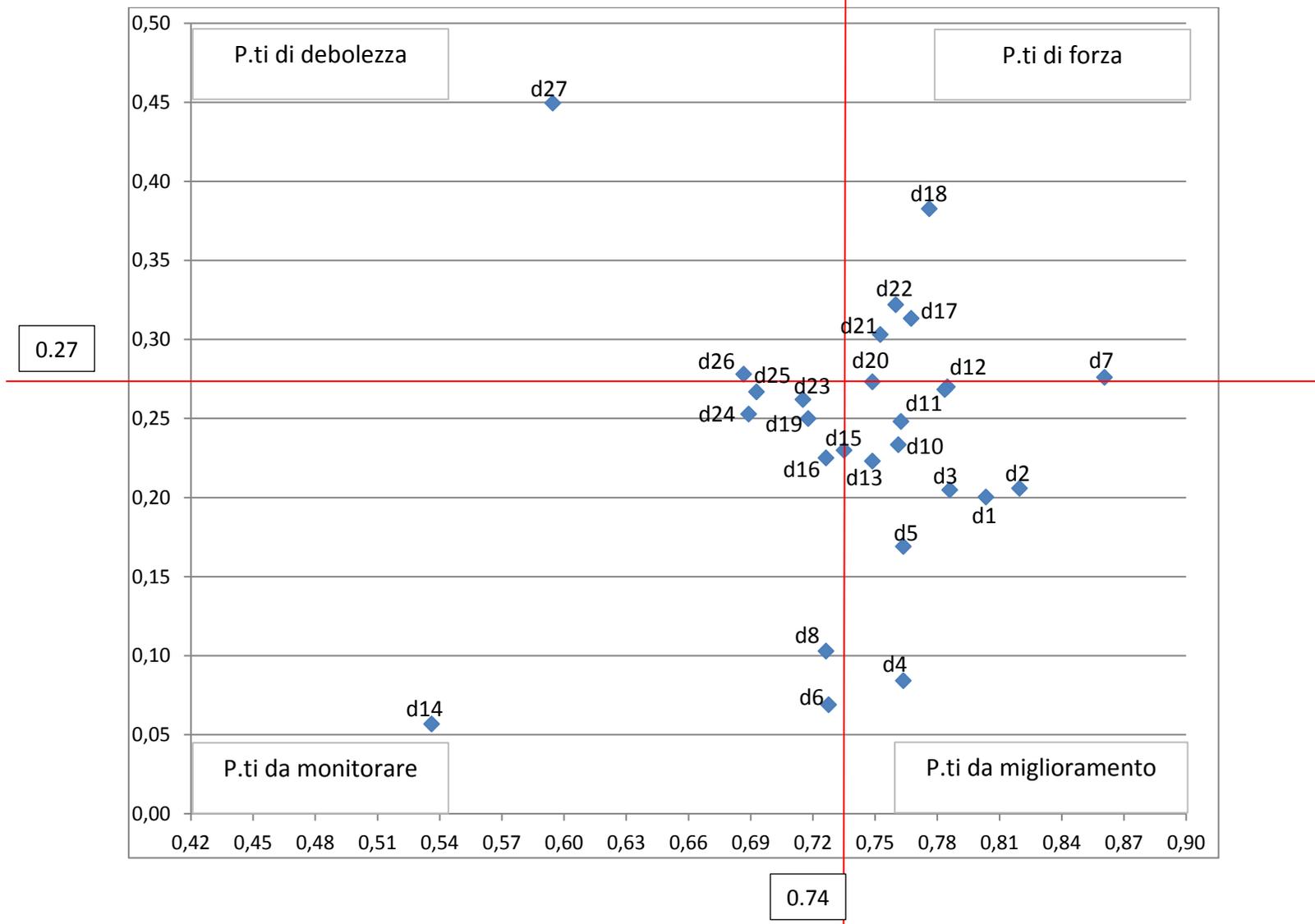
Affinché essa non sia un elemento episodico e produca informazioni che facciano diventare il grado di soddisfazione elemento fondante del processo di valutazione (e quindi del miglioramento del servizio) è necessario rendere sistematica l'attività di rilevazione.

Customer satisfaction Genitori 2019

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	3%	22%	66%	9%	100%
d2. L'istituto ha ben organizzato le attività didattiche tenendo conto della nuova sede e dei relativi disagi dovuti al trasporto		9%	83%	8%	100%
d3. L'istituto ha gestito l'emergenza terremoto in modo soddisfacente	2%	3%	45%	50%	100%
d4. I docenti hanno adeguato la loro azione didattico-educativa alla situazione di emergenza e al disagio degli alunni	2%	5%	65%	29%	100%
d5. Il registro online è uno strumento di comunicazione scuola famiglia utile ed efficace		76%	16%	8%	100%
d6. Il registro online Nuvola è uno strumento facilmente fruibile	1%	7%	59%	33%	100%
d7 Il personale di segreteria sa fornire accurate informazioni sui vari problemi che si presentano	1%	8%	65%	26%	100%
d8. Il personale di segreteria eroga prontamente il servizio	1%	6%	70%	23%	100%
d9.I Collaboratori scolastici sono sempre disponibili ad aiutare	1%	6%	69%	24%	100%

d10. I genitori possono con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico		7%	63%	30%	100%
d11. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero	1%	10%	73%	17%	100%
d12. Le comunicazioni della scuola (orari, avvisi, regole,,,) sono chiari	1%	14%	61%	24%	100%
d13. I colloqui dei genitori con gli insegnanti si svolgono in modo soddisfacente		8%	69%	23%	100%
d14. Questa scuola prende in considerazione i suggerimenti e le preoccupazioni dei genitori	3%	12%	59%	26%	100%
d15. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero effettivamente utili per migliorare	2%	12%	77%	9%	100%
d16. Gli insegnanti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali	1%	8%	73%	19%	100%
d17. I risultati delle verifiche scritte ed orali delle diverse materie vengono fatti conoscere alle famiglie in modo adeguato	1%	11%	69%	20%	100%
d18. La classe di mio figlio ha un orario settimanale distribuito in modo equilibrato tra le varie materie	1%	9%	67%	23%	100,0%
d19. La scuola tiene adeguatamente informata la famiglia sui progressi e sui problemi scolastici degli studenti	2%	12%	73%	12%	100,0%
d20. Mio figlio sta acquisendo un buon metodo di studio in questa scuola	2%	10%	74%	15%	100,0%
d21. Ritengo che la quantità dello studio e dei compiti assegnati a casa dagli insegnanti sia adeguata	2%	18%	65%	15%	100,0%
d22. Mio figlio si trova bene con i compagni di classe	2%	22%	63%	12%	100,0%
d23. Mio figlio si trova bene con i suoi insegnanti	2%	8%	59%	32%	100,0%

d24. Mio figlio percepisce in generale un ambiente scolastico accogliente e positivo		7%	69%	24%	100,0%	
d25. Ritengo opportuno che la scuola analizzi attraverso adeguati strumenti il profilo psico-attitudinale degli studenti per ottimizzare l'azione didattica	1%	5%	74%	19%	100,0%	
d26. Ritengo che il CIC (Centro di informazione e Consulenza psicologica) sia un servizio superfluo della scuola	22%	70%	8%		100,0%	
d27. Relativamente alla costruzione del nuovo Istituto. Credo che la tempistica sia adeguata, considerata la complessità di realizzazione	5%	42%	26%	14%	100,0%	
d28. Ritengo che complessivamente il livello di qualità della scuola sia buono	14%	27%	51%	9%	100,0%	
Media Generale		3%	16%	61%	21%	100%



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)

Punti di Forza
d7 Il personale di segreteria sa fornire accurate informazioni sui vari problemi che si presentano
d17. I risultati delle verifiche scritte ed orali delle diverse materie vengono fatti conoscere alle famiglie in modo adeguato
d18. La classe di mio figlio ha un orario settimanale distribuito in modo equilibrato tra le varie materie
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
d22. Mio figlio si trova bene con i compagni di classe

Punti di debolezza
d26. Ritengo che il CIC (Centro di informazione e Consulenza psicologica) sia un servizio superfluo della scuola
d27. Relativamente alla costruzione del nuovo Istituto. Credo che la tempistica sia adeguata, considerata la complessità di realizzazione

Punti da monitorare
d6. Il registro online Nuvola è uno strumento facilmente fruibile
d8. Il personale di segreteria eroga prontamente il servizio
d14. Questa scuola prende in considerazione i suggerimenti e le preoccupazioni dei genitori
d16. Gli insegnanti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali
d19. La scuola tiene adeguatamente informata la famiglia sui progressi e sui problemi scolastici degli studenti
d23. Mio figlio si trova bene con i suoi insegnanti
d24. Mio figlio percepisce in generale un ambiente scolastico accogliente e positivo
d25. Ritengo opportuno che la scuola analizzi attraverso adeguati strumenti il profilo psico-attitudinale degli studenti per ottimizzare l'azione didattica

Punti da miglioramento
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
d3. L'istituto ha gestito l'emergenza terremoto in modo soddisfacente
d4. I docenti hanno adeguato la loro azione didattico-educativa alla situazione di emergenza e al disagio degli alunni
d5. Il registro online è uno strumento di comunicazione scuola famiglia utile ed efficace
d10. I genitori possono con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico
d11. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero
d12. Le comunicazioni della scuola (orari, avvisi, regole,,,) sono chiari
d15. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero effettivamente utili per migliorare

Domande	Correlazione	y	Performance	x	(n+1-x)	IPM	IPMn
d14	0,06	27	0,54	27	1	54	100
d6	0,07	26	0,73	18	10	44	78
d8	0,10	24	0,73	19,5	8,5	43,5	77
d16	0,23	18	0,73	19,5	8,5	37,5	64
d24	0,25	13	0,69	24	4	37	63
d19	0,25	14	0,72	21	7	35	59
d4	0,08	25	0,76	9,5	18,5	34,5	58
d13	0,22	19	0,75	15,5	12,5	34,5	58
d15	0,23	16	0,74	17	11	33	57
d23	0,26	12	0,72	22	6	34	57
d25	0,27	11	0,69	23	5	34	57
d5	0,17	23	0,76	9,5	18,5	32,5	53
d26	0,28	7	0,69	25	3	32	50
d10	0,23	17	0,76	12	16	29	43
d27	0,45	1	0,59	26	2	27	41
d9	0,25	15	0,76	11	17	26	39
d1	0,20	22	0,80	3	25	25	37
d3	0,21	20,5	0,79	4	24	24,5	37
d20	0,27	8	0,75	15,5	12,5	23,5	34
d2	0,21	20,5	0,82	2	26	22,5	30
d21	0,30	5	0,75	14	14	19	24
d12	0,27	9,5	0,78	6		15,5	17
d22	0,32	3	0,76	13	15	16	17
d11	0,27	9,5	0,78	5	23	14,5	13
d17	0,31	4	0,77	8	20	12	9
d18	0,38	2	0,78	7	21	9	2
d7	0,28	6	0,86	1	27	7	0

$$IPM = y + (n+1-x)$$

$$IPM_N = \frac{\text{Valore..IPM} - \text{Valore..min imo}}{\text{Valore..massimo.} - \text{Valore..min imo}}$$

Priorità di miglioramento

Un tipico approccio è rappresentato dall'analisi delle graduatorie di Performance e di Correlazione, costruite sulle singole voci di soddisfazione, per determinare l'indice di miglioramento IPM

$$IPM = \text{Rango.digraduatoria..di..correlazione} + \text{Rango..di..graduatoria..diperformance}$$

Per una migliore lettura il valore di IPM viene normalizzato $0 \leq IPM_N \leq 100$

Coerenza

interna: α DI CRONBACH:

Generalizzazione dell'attendibilità del test

Nella prassi si valuta così:

α di Cronbach	
< 0.60	Problematico
0.60 \leftarrow 0.70	Appena sufficiente
0.70 \leftarrow 0.80	Discreto
\geq 0.80	Ottimo / Eccellente

Omitted Item Statistics

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Adj. Total StDev	Squared		Cronbach's Alpha
			Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	
D1	83,168	9,783	0,4599	0,5329	0,9241
D2	83,022	9,734	0,6642	0,6547	0,9216
D3	82,540	9,769	0,4595	0,5645	0,9242
D4	82,759	9,810	0,4521	0,4191	0,9242
D5	82,839	9,878	0,2955	0,2876	0,9266
D6	82,642	9,778	0,5134	0,5379	0,9234
D7	82,854	9,680	0,6413	0,7709	0,9215
D8	82,803	9,729	0,6735	0,7833	0,9215
D9	82,737	9,729	0,6433	0,5626	0,9217
D10	82,912	9,783	0,5179	0,4759	0,9233
D11	82,847	9,676	0,6306	0,6159	0,9216
D12	82,832	9,712	0,6258	0,6446	0,9218
D13	82,825	9,791	0,4621	0,4578	0,9241
D14	82,978	9,690	0,6897	0,6837	0,9211
D15	82,912	9,734	0,5015	0,4925	0,9236
D16	82,891	9,682	0,7140	0,6825	0,9208
D17	82,847	9,747	0,5897	0,5413	0,9224
D18	83,051	9,743	0,4755	0,4436	0,9240
D19	82,942	9,694	0,6769	0,6076	0,9212
D20	83,051	9,595	0,6986	0,6505	0,9205
D21	83,051	9,704	0,5343	0,5051	0,9231
D22	82,723	9,837	0,4020	0,4028	0,9249
D23	82,788	9,727	0,6293	0,6106	0,9219
D24	82,818	9,763	0,5688	0,5940	0,9227
D25	82,847	9,826	0,4696	0,3931	0,9239
D26	83,533	9,969	0,1218	0,3249	0,9303
D27	83,350	9,605	0,5072	0,5158	0,9244
D28	82,847	9,657	0,6616	0,5923	0,9212

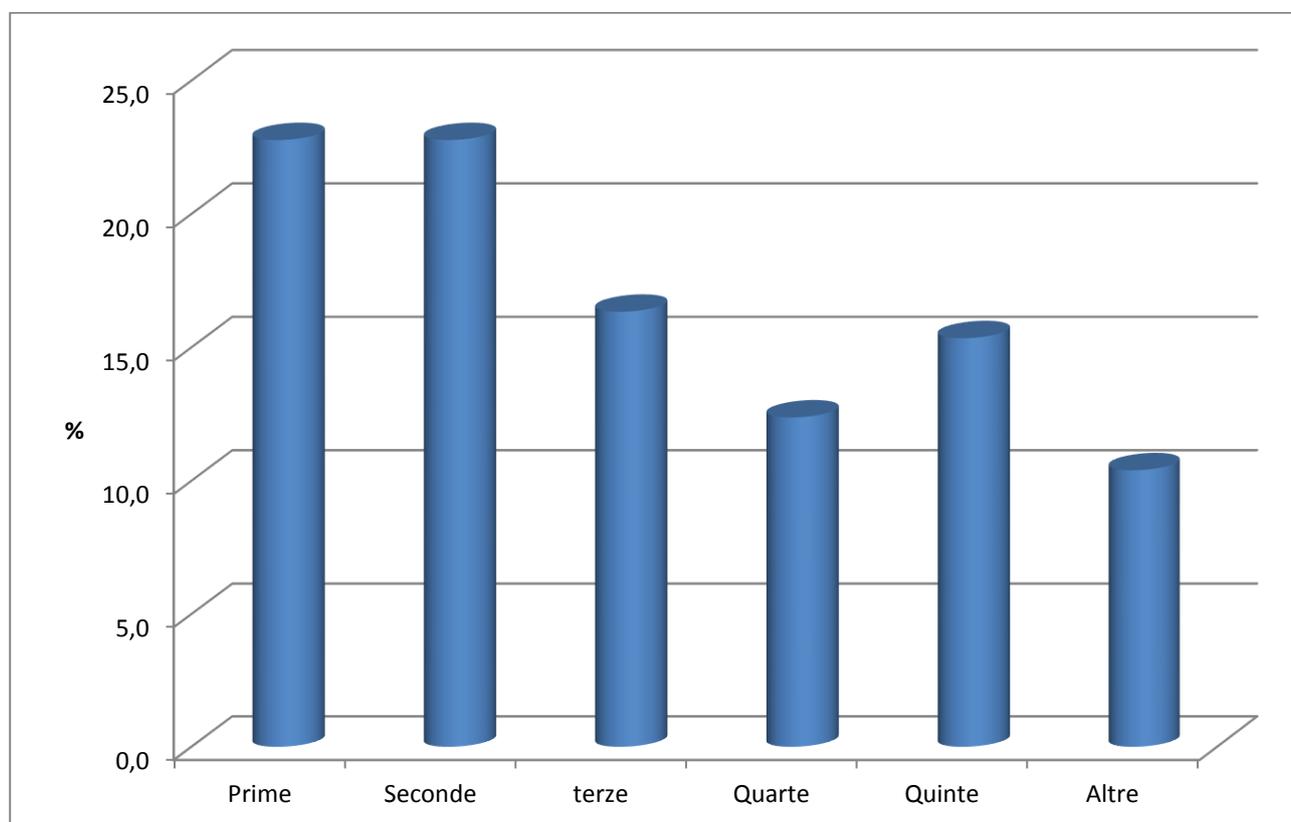
Cronbach's alpha = 0,9256

L'alpha di Cronbach assume un valore già Ottimo , quindi il processo si interrompe perché non ci sono valori dell'alpha maggiori.

Alla rilevazione hanno risposto 202 genitori su una popolazione di 572, pari al 35.3 % 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° genitori/classe	%
Prime	46	22,8
Seconde	46	22,8
terze	33	16,3
Quarte	25	12,4
Quinte	31	15,3
Altre	21	10,4
Totale	202	100,0



Suggerimenti indicati dai genitori

I suggerimenti vengono riportati senza riferimenti personali e revisionati in modo che siano significativi:

- Controllare le lezioni di alcuni insegnanti, valutare i loro metodi di insegnamento e il loro comportamento verso gli studenti
- In relazione al progetto piscina, consiglio di far svolgere anche lezioni di SUB
- Programmi dei viaggi di istruzione più dettagliati
- Durante i colloqui, fare attenzione alle aule con doppie porte affinché una delle due sia sempre chiusa per evitare doppie file e il conseguente caos
- Strutturare meglio il sito per qualsiasi informazione e comunicazione
- Supportare il lato psicologico degli alunni un po' insicuri
- Suggerirei la proiezione di film più educativi, che trattino temi come la tossicodipendenza, il bullismo, l'educazione ambientale piuttosto che "Fast and Furious"
- Nel registro elettronico non ci sono comunicazioni relative alle attività aggiuntive (gite, PON, attività extracurricolari, ...) e pochi docenti mettono i compiti da svolgere
- L'app di Nuvola pessima, va molto migliorata; inoltre i professori dovrebbero aggiornare in modo più tempestivo i voti e tutti dovrebbero segnare i compiti
- Viaggi di istruzione di 2 giorni (genitore di uno studente della seconda classe)
- Più velocità nella ricostruzione del nuovo edificio
- Rimaniamo delusi dall'apporto che viene dato per le materie specifiche scelte, ad esempio mio figlio si trova al terzo anno e ancora non è riuscito a prendere l'ECDL Base. Assurdo per una scuola di informatica. Insegnanti insufficienti e poco forniti
- I professori oltre ad essere preparati nella materia che insegnano dovrebbero insegnare il corretto e proficuo metodo di studio e, trasmettere entusiasmo e impegno per quello che fanno e soprattutto non possono pretendere dai ragazzi quello che neanche loro fanno
- Ritengo che siano stati 5 anni persi perché i ragazzi escono da questa scuola senza saper fare nulla, non hanno fatto laboratorio, mentre noi abbiamo pagato anche le ore di laboratorio
- Per questi maledetti cellulari che vengono usati durante le lezioni: divieto assoluto e depositare in scaffale in classe