

**MONITORAGGIO LIVELLO DI SODDISFAZIONE UTENZA
RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO AI RIEPILOGHI DATI
QUESTIONARI GENITORI E ALUNNI
SCUOLA PRIMARIA – a.s. 2018/2019**

Al fine della rilevazione della Customer satisfaction, la Commissione Qualità ha provveduto a predisporre e somministrare Questionari di gradimento ad alunni e genitori.

Ciascun questionario andava ad indagare il livello di soddisfazione relativamente ad “aree di interesse” mediante domande con risposta a scelta multipla.

I dati sono stati, da un punto di vista quantitativo, riepilogati in grafici per ciascun quesito ed area di interesse; la loro analisi qualitativa è rappresentata dal contenuto della presente relazione di accompagnamento.

QUESTIONARIO ALUNNI

La campionatura del **questionario studenti** è stata rappresentata, per la Scuola Primaria, dagli alunni delle classi quinte dell'Istituto.

I questionari compilati restituiti sono stati complessivamente 97 di cui rispettivamente 59 per il Plesso “Don Milani”, 11 per il Plesso “Pestalozzi” e 27 per il Plesso “Falcone”.

Sono stati rilevati ed elaborati i dati prima per ciascun plesso e si è poi proceduto ad un riepilogo globale.

In quasi tutte le aree si è rilevata una significativa omogeneità tra i dati rilevati per singolo plesso.

Area 1 – Funzionalità degli ambienti

Rappresenta l'unica area dove si rileva notevole criticità rispetto a funzionalità degli spazi e pulizia degli ambienti nei plessi “Don Milani” e “Pestalozzi”, soddisfazione per il plesso “Falcone”.

Area 2 – Informazione e comunicazione

Si rileva una complessiva soddisfazione rispetto a quest'area: gli studenti dichiarano di avere chiarezza ed essere opportunamente informati rispetto alle regole della scuola, ai propri diritti e doveri e in relazione ai criteri di valutazione adottati.

Area 3 - Organizzazione

Complessivamente positivo anche il bilancio riferito all'area organizzativa in cui gli alunni hanno espresso il loro giudizio rispetto alla quantità ed alla qualità delle iniziative e attività formative proposte alla classe, nonché, rispetto alle attività pomeridiane; emerge qualche criticità, probabilmente, espressione della richiesta di un maggior numero di percorsi didattici curricolari staccati dai meri apprendimenti disciplinari.

Area 4 – Relazioni

Si rilevano delle criticità poiché circa un quarto degli studenti dichiara di non stare bene a scuola; questo dato, però, non è poi supportato da quelli relativi alla percezione della qualità delle relazioni tra pari e con gli adulti di riferimento, ambiti dove la criticità si riduce notevolmente ed è pari allo 0% nel “Plesso Pestalozzi”.

E' da rilevare anche che circa un quarto degli alunni dichiara di essere stato oggetto di bullismo: c'è da dire che, fondamentalmente, il dato risulta incongruente con i precedenti e lascerebbe presumere una non piena consapevolezza di quanto affermato.... Sicuramente ci mette comunque nella posizione di guardia rispetto al fenomeno ed all'informazione ad essa relativa; si proseguirà, quindi, con la progettazione e la realizzazione di percorsi di sensibilizzazione già avviati.

Area 5 – Docenti e didattica

Anche in questa area si rileva una leggera criticità: pur essendoci una generale soddisfazione nel coinvolgimento nelle attività didattiche, un quarto degli studenti circa non apprezza il clima scolastico e non si sente sostenuto e appoggiato nella possibilità di recuperare voti negativi.

Il dato va ulteriormente indagato poiché sostanzialmente contrastante con le pratiche didattiche della Scuola Primaria; è probabile che gli alunni abbiano “risentito” emotivamente dell’introduzione di strumenti e modalità di valutazione più oggettivi a cui non erano abituati.

In conclusione, il 60% degli alunni consiglierebbe ad un amico di iscriversi nella nostra Scuola: sul dato globale pesa negativamente l’espressione di gradimento numericamente superiore degli studenti del Plesso “Don Milani”, positiva solo per il 39% a fronte del 78% del Plesso “Falcone” e del 91% del Plesso “Pestalozzi”.

QUESTIONARIO GENITORI

La campionatura del **questionario genitori** è stata rappresentata, per la Scuola primaria, da tutti i genitori aventi un figlio/a frequentante le scuole primarie dell’Istituto.

I questionari compilati restituiti sono stati complessivamente 294 di cui rispettivamente 159 per il Plesso “Don Milani”, 41 per il Plesso “Pestalozzi” e 94 per il Plesso “Falcone”.

I questionari compilati restituiti sono stati “sottonumero” rispetto alla popolazione scolastica: il dato ci fa riflettere sulla poca importanza attribuita a questa pratica e sulla disponibilità a collaborare di parte delle famiglie.

Sono stati rilevati ed elaborati i dati prima per ciascun plesso e si è poi proceduto ad un riepilogo globale.

In quasi tutte le aree si è rilevata una significativa omogeneità tra i dati rilevati per singolo plesso.

Area 1 – Spazi ed infrastrutture

Si rileva un livello di soddisfazione piena relativamente a funzionalità e disponibilità degli spazi nonché percezione di sicurezza nel Plesso “Falcone”.

Per contro il dato dei Plessi “Don Milani” e “Pestalozzi”, con particolare riferimento a quest’ultimo, segnala una notevole criticità.

Area 2 – Informazione e Comunicazione

La maggior parte dei genitori si ritiene da abbastanza a molto soddisfatta rispetto alle modalità utilizzate dalla Scuola per comunicare alle famiglie, ritiene di essere efficacemente informata rispetto all’offerta formativa ed alle attività realizzate nel corso dell’anno scolastico così come su criteri, metodi, tempi e strumenti di valutazione e progressi e problemi scolastici dei figli.

Il dato negativo è relativo all’uso del sito scolastico: metà delle famiglie, fino ad arrivare al picco dell’85% del Plesso “Pestalozzi”, dichiara di utilizzarlo poco o per niente.

Area 3 - Organizzazione

Buono anche il livello di soddisfazione generale relativamente all’area “Organizzazione”: la gran parte dei genitori si ritiene da abbastanza a molto soddisfatta dell’indirizzo e della gestione dell’Istituto operata dal DS, della valenza formativa delle iniziative proposte, della loro funzionalità ai processi di insegnamento-apprendimento e del funzionamento degli Uffici di Segreteria rispetto alla relazione con il pubblico ed al disbrigo delle pratiche burocratiche; relativamente a quest’ultimo dato si registra una criticità del 20% espressa dalle famiglie del Plesso “Pestalozzi”.

Area 4 – Partecipazione e relazioni

Anche in questa area si rileva una generalizzata soddisfazione dell’utenza riguardo al coinvolgimento dei genitori in percorsi culturali, al ruolo di filtro e comunicazione svolto dai loro rappresentanti negli organi

collegiali, alla collaboratività che caratterizza gli incontri Scuola-famiglia ed alla disponibilità della DS ad incontrare i genitori.

Il dato del 15% circa di criticità espresso relativamente al coinvolgimento dei genitori in percorsi culturali è ampiamente contestabile vista la risposta poco soddisfacente delle famiglie alle molte, e qualitativamente variegate, proposte di partecipazione ad iniziative dell'Istituto capillarmente diffuse mediante pubblicazione sul sito, diffusione di circolari e inviti anche attraverso il tramite dei Rappresentanti di classe.

Una percentuale di criticità pari alla precedente è espressa relativamente all'efficacia ed alla validità del ruolo dei genitori negli organi collegiali scolastici: alla luce delle riflessioni nei vari Consigli, il dato è probabilmente da leggere come malintesa sostanza della funzione attribuita a queste figure, spesso considerate come portavoci di istanze individuali proprie o di terzi più che di istanze realmente collettive.

Area 5 – Didattica

La stragrande maggioranza dei genitori si ritiene da abbastanza a molto soddisfatta della formazione didattico-educativa offerta al figlio, è soddisfatto dei rapporti con i docenti e percepisce che suo figlio stia bene a scuola.

Grazzanise, 28.06.2019

Per la Commissione Qualità


