

MONITORAGGIO LIVELLO DI SODDISFAZIONE UTENZA E PERSONALE

RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO AI RIEPILOGHI DATI QUESTIONARI DI GRADIMENTO a.s. 2019/2020

Come per gli anni passati, al fine della rilevazione della Customer satisfaction, la Commissione Qualità ha proceduto ad **un'azione di monitoraggio e rilevazione della percezione del "sistema scuola" e del suo gradimento** a trecentosessanta gradi, coinvolgendo tutti gli attori a vari livelli: **personale docente, alunni, famiglie, personale ATA**.

I format dei questionari sono stati depositati agli atti con Prot.n. 5193 del 27.05.2020.

Riguardo agli **aspetti da monitorare**, è parso scontato riservare una particolare attenzione alle **azioni di Dad** che la Scuola ha tempestivamente attivato a partire dal 6 marzo 2020, lavorando, via via, per uniformare gli interventi e migliorare la qualità e l'organicità dell'offerta formativa a distanza.

La DaD, così come il lavoro agile, hanno rappresentato un vero e proprio momento di crisi del sistema, rivoluzionando azione didattica, relazione educativa e tra il personale, organizzazione dell'attività amministrativa e di gestione, scoprendo, spesso, i punti deboli già esistenti ma più facilmente gestibili nella concretezza della presenza.

Anche considerando l'incertezza delle prospettive per il prossimo anno scolastico, avere massima consapevolezza della percezione che ciascuna delle parti coinvolte abbia avuto di questa didattica essenzialmente sperimentale messa in campo, era ineludibile per la Scuola: le rilevazioni ci hanno consentito di prendere atto di quanto di buono è stato fatto, di quanto potrà essere salvato anche in condizione di ritorno alla normalità, ma anche delle criticità, di quanto può e deve essere migliorato.

La Commissione ha proceduto, quindi, ad integrare i questionari già utilizzati lo scorso anno, opportunamente rivisti e sintetizzati, in considerazione della parte di anno scolastico regolarmente svolta in presenza, con una sezione dedicata alla DaD.

Ciascun questionario, diviso in due parti, è andata ad indagare il livello di soddisfazione relativamente ad "aree di interesse" mediante domande con risposta a scelta multipla.

Per la prima parte, relativa al **periodo in presenza**, si sono tenuti presenti i seguenti aspetti:

- Spazi, infrastrutture e sicurezza
- Informazione e comunicazione
- Relazione e partecipazione
- Offerta formativa e didattica

Per la seconda parte, relativa alla **percezione della DaD**, sempre secondo diversa formulazione calibrata sui destinatari, si sono tenuti presenti i seguenti aspetti:

- Organizzazione della DaD/smart working
- Efficacia di mezzi, strumenti, strategie e metodi
- La relazione, la comunicazione e l'informazione in DaD/Smart working

Per gli **alunni** si è richiesta la riflessione e la compilazione alla seguente popolazione scolastica:

- Scuola dell'Infanzia → alunni di 5 anni o comunque in passaggio alla Scuola Primaria di tutti i plessi.
- Scuola Primaria → tutti gli alunni.
- Scuola Secondaria di I Grado → tutti gli alunni.

Tutte le famiglie, il personale docente ed il personale ATA sono stati coinvolti nella rilevazione.

I dati "alunno" e "famiglie" sono stati rilevati e lavorati per ordine di scuola (infanzia/primaria, secondaria); i dati relativi al personale docente senza distinzione di ordine così come quelli relativi al personale ATA senza distinzione di categoria.

I dati sono stati raccolti, per via telematica, mediante richiesta di compilazione di Modulo Google, funzionalmente predisposto rispettivamente per ciascuna componente, al quale l'interessato ha avuto modo di accedere seguendo il link indicato in specifica Circolare interna (Prot.n. 5195-5202 del 27.05.2020).

I dati quantitativi sono raccolti in grafici riepilogativi al seguente link: <https://drive.google.com/drive/folders/1MpSct5S6qoaYGH0eO-HKzI84BCBGjivj?usp=sharing>

La loro analisi qualitativa è rappresentata dal contenuto della presente relazione di accompagnamento come segue.

Complessivamente, i dati raccolti fanno rilevare un buon livello di soddisfazione generale tanto da parte del personale interno, quanto da parte dell'utenza, in crescita rispetto agli anni precedenti.

Il dato negativo, con particolare riferimento ai questionari alunno e genitore, è il numero di questionari restituiti, pari al 30% circa di quelli attesi: presumibilmente la modalità di compilazione e restituzione online ha scoraggiato e condizionato l'operazione.

SCUOLA DELL'INFANZIA

QUESTIONARIO ALUNNI

La campionatura del **questionario alunni** è stata rappresentata, per la Scuola dell'Infanzia, dagli alunni di 5 anni, o comunque in passaggio alla Scuola Primaria, di tutti i plessi.

I questionari compilati **restituiti** sono stati complessivamente **17**.

Per gli alunni della Scuola dell'Infanzia, il questionario è stato **incentrato esclusivamente sulla percezione e sul gradimento delle attività di didattica a distanza**.

L'80/90 % dei bambini è stato contento dell'organizzazione della DaD e ha apprezzato la proposizione di attività, soprattutto mediante invio di materiali e consegne di attività da svolgere, ma il 60/70% di loro ha trovato questo "nuovo modo di imparare" decisamente meno soddisfacente e più stancante delle attività in presenza, molto ha influito la mancanza della relazione affettiva con i compagni (70%) e quella con i docenti (53%).

L'80% circa dei bambini ha partecipato alle lezioni in aula virtuale utilizzando uno smartphone con difficoltà di reperimento dello strumento per il 17% e di collegamento lento o insufficiente per il 47%.

È superfluo affermare che per questa fascia d'età, più che per altre, il percorso formativo va imprescindibilmente vissuto nello spazio materiale condiviso dalla comunità, che si sostanzia di valenze affettive forti, e che l'orizzonte di senso è rappresentato dalla relazione e dall'esperienza concreta vissuta con i docenti e con il gruppo dei pari.

QUESTIONARIO GENITORI

La campionatura del **questionario genitori** è stata rappresentata dai genitori degli alunni di 5 anni, o comunque in passaggio alla Scuola Primaria, di tutti i plessi.

I questionari compilati **restituiti** sono stati complessivamente **14/125**.

La **prima parte** del questionario, relativa alla **didattica in presenza**, ha indagato tre aree di interesse come di seguito specificato:

Spazi, infrastrutture e sicurezza

La maggior parte dei genitori (il 70% circa) ritiene adeguato il livello di sicurezza degli ambienti, il 50% apprezza la funzionalità di aule e spazi comuni ma li preferirebbe più puliti.

Informazione, comunicazione e partecipazione

Soddisfazione da adeguata a piena viene espressa dalla totalità dei genitori riguardo l'efficacia dell'informazione e della comunicazione scuola-famiglia attraverso incontri, assemblee, rappresentanza dei genitori, albo; tutti i genitori utilizzano il Registro Elettronico, solo il 50%, invece, consulta il sito per le informative. Il 75% circa delle famiglie apprezza le azioni di coinvolgimento e la partecipazione dei genitori nei percorsi culturali promosse dalla Scuola.

Apprezzamento pieno la disponibilità del DS ad interloquire con le famiglie in caso di necessità e da pieno ad adeguato rispetto a fruibilità, efficienza e disponibilità degli uffici amministrativi (85% circa).

Offerta formativa e didattica

Le famiglie apprezzano l'impronta data all'Istituto dal Dirigente Scolastico e la sua gestione, la quasi totalità delle famiglie è complessivamente soddisfatta dell'offerta formativa curricolare ed extracurricolare, rispetto alla quale il 75% circa ritiene di essere adeguatamente informato, ed apprezza particolarmente gli eventi e le manifestazioni correlati al curriculum.

Le famiglie affermano che i loro figli stanno bene a scuola.

La **seconda parte** del questionario era relativa alla **didattica a distanza**.

L'85% circa delle famiglie ritiene che la Scuola si sia organizzata tempestivamente per garantire la continuità dei percorsi formativi e il 75% circa ha apprezzato piattaforme e strumenti utilizzati, organizzazione dei tempi delle lezioni live, qualità dei materiali proposti.

Riguardo alla valutazione degli strumenti utilizzati per la gestione delle attività a distanza, i genitori, come i bambini, hanno apprezzato particolarmente la proposizione di attività mediante invio di materiali didattici cartacei con successivo feedback alla restituzione dell'attività svolta, anche rispetto alle opportunità di incontro in aula virtuale: alle lezioni live, comunque, il 70% circa delle famiglie, riconosce il ruolo di strumento per mantenere vive le relazioni sociali e garantire una scansione più regolare della giornata.

Problemi di indisponibilità di strumentazione perché condivisa con altri fratelli, di qualità della connessione ed utilizzo delle piattaforme hanno riguardato il 30/40% circa delle famiglie.

Il 70% delle famiglie ha apprezzato la disponibilità dei docenti a supportare ove necessario; importante è stato considerato, ai fini della circolazione delle informazioni, l'utilizzo di servizi di messaggistica informale anche per il tramite del rappresentante di classe.

SCUOLA PRIMARIA

QUESTIONARIO ALUNNI

La campionatura del **questionario alunni** è stata rappresentata, per la Scuola Primaria, da tutti gli alunni dell'Istituto.

I questionari compilati restituiti sono stati complessivamente **134/441**

Anche in questo caso, la **prima parte** del questionario è stata relativa alla **didattica in presenza** ed ha indagato cinque aree di interesse come di seguito specificato:

Area 1 – Funzionalità degli ambienti

Il 55/60% degli alunni ritiene che aule e laboratori siano spazi funzionali e ne apprezza la pulizia.

Area 2 – Informazione e comunicazione

Si rileva una complessiva soddisfazione rispetto a quest'area: il 97% circa degli studenti dichiara di avere chiarezza ed essere opportunamente informato rispetto alle regole della scuola, ai propri diritti e doveri di studente ed in relazione ai criteri di valutazione adottati.

Area 3 – Organizzazione

Positivo anche il bilancio riferito all'area organizzativa in cui il 93% degli alunni ha espresso il proprio giudizio da molto positivo ad abbastanza positivo rispetto alla quantità ed alla qualità delle iniziative e attività formative proposte alla classe in termini di progettualità curricolari ed extracurricolari, partecipazioni a concorsi, manifestazioni ed iniziative varie.

Area 4 – Didattica

Una percentuale di alunni, tra l'83% circa ed il 94% circa, ritiene di sentirsi da pienamente ad adeguatamente coinvolto nelle attività didattiche, pensa che la distribuzione oraria delle discipline sia adeguata e funzionale ad un lavoro disteso, ha apprezzato i libri di testo, è consapevole dei criteri di valutazione utilizzati dai docenti e sa che può contare sull'opportunità di recuperare verifiche e voti negativi.

Area 5 – Relazioni

Molto positivi gli esiti per questa area: il 91% degli studenti (65% molto, 26% abbastanza) dichiara di sentirsi accolto e supportato a scuola, apprezza il clima sereno e disteso che si respira in aula (59% molto, 31% abbastanza), è soddisfatto dei rapporti con compagni di classe (68% molto, 25% abbastanza) e docenti (75% molto, 21% abbastanza).

Si rileva come incongruente con i precedenti, e lascerebbe presumere una non piena consapevolezza di quanto affermato, il dato relativo al bullismo: circa la metà degli studenti dichiara di esserne stato oggetto (14% molto, 11% abbastanza, 24% poco). 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.

Il 92% degli alunni (59% molto, 33% abbastanza) ritiene che il Dirigente sia attento alle sue problematiche.

In conclusione, l'89% degli alunni (54% molto, 35% abbastanza) consiglierebbe ad un amico di iscriversi nella nostra Scuola.

La **seconda parte** del questionario, relativa alla **didattica a distanza**, ha indagato quattro aree di interesse come di seguito specificato:

Gradimento generale DaD

L'87% degli alunni pensa che la Scuola si sia attivata da molto ad abbastanza tempestivamente per garantire la continuità del percorso formativo; l'86/88% ha gradito le attività e apprezzato strumenti e metodologie nuovi proposti.

Per il 64% degli studenti (25% molto, 39% abbastanza) la Dad è tanto proficua quanto l'attività didattica in presenza ed il 52% degli studenti gradirebbe integrare con questa modalità la normale attività in presenza anche dopo l'emergenza.

Attività asincrona

L'87% degli alunni ha apprezzato i materiali didattici per lo studio fornitigli, l'82% ritiene che la quantità di esercitazioni assegnate fosse "giusta", il 93% dichiara di essere riuscito a rispettare da molto ad abbastanza le scadenze per le consegne e di essere stato preciso ed ordinato nel lavoro (90%); il 35% dichiara di essersi scoraggiato qualche volta nel non riuscire a svolgere in autonomia le attività.

Attività sincrona

L'88% degli alunni (45% molto, 42% abbastanza) ha apprezzato le lezioni live ritenendole interessanti e coinvolgenti, il 70/80% le ha ritenute utili quanto quelle in classe per la possibilità di interazione ed il supporto al successivo studio individuale; il 77% considera adeguato il numero di ore dedicato alle live.

L'81% degli alunni dichiara di essere stato autonomo nell'uso della strumentazione ma il 42% degli studenti (16% molto, 27% abbastanza) dichiara di essersi avvilto per problemi di connessione o di comprensione del funzionamento delle piattaforme ed il 31% a causa dell'indisponibilità di hardware da condividere con altri fratelli.

Relazioni

L'88% degli alunni riconosce all'aula virtuale il ruolo di strumento per mantenere vive le relazioni, ha apprezzato il clima disteso e rilassato che la caratterizzava (49% molto, 35% abbastanza) e la disponibilità dei docenti a supportare e sostenere nelle difficoltà (72% molto, 21% abbastanza).

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 139/441

La **prima parte** del questionario, come per i precedenti, è stata dedicata alla **didattica in presenza** ed è andata ad indagare la percezione ed il livello di soddisfazione dei servizi rispetto a tre aree di interesse come di seguito specificato.

Area 1 – Spazi, infrastrutture e sicurezza

Si rileva un livello di soddisfazione medio relativamente a funzionalità e disponibilità degli spazi (18% molto, 36% abbastanza), buona la percezione e la soddisfazione relativamente alle misure di sicurezza messe in campo (40% abbastanza, 25% molto) ed alla pulizia dei locali (50% abbastanza, 25% molto).

Area 2 – Informazione, Comunicazione e Partecipazione

La maggior parte dei genitori si ritiene da abbastanza a molto soddisfatta rispetto alle modalità utilizzate dalla Scuola per comunicare alle famiglie (57% abbastanza, 41% molto).

Nettamente migliorato, rispetto agli anni precedenti, risulta il dato relativo all'utilizzo del sito scolastico da parte delle famiglie: il 43% dichiara di utilizzarlo abbastanza, il 37% molto).

Ottime anche le percentuali relative all'utilizzo del Registro Elettronico, utilizzo probabilmente incentivato dalla DaD: il 69% dichiara di utilizzarlo molto, il 25% abbastanza.

Apprezzata la possibilità e la facilità di comunicare con il Dirigente Scolastico (62% abbastanza, 22% molto) e la qualità del funzionamento degli Uffici in termini di orari di apertura, disponibilità nel supportare e fornire informazioni, efficienza (69% abbastanza, 25% molto).

Decisamente in controtendenza positiva rispetto allo scorso anno il dato relativo all'apprezzamento degli organi collegiali e del ruolo delle rappresentanze dei genitori negli organi collegiali considerati come mezzi per avere una soddisfacente percezione della realtà scolastica (53% abbastanza, 37% molto).

Si rileva anche una generalizzata soddisfazione dell'utenza riguardo al coinvolgimento dei genitori in percorsi culturali attraverso convegni e manifestazioni (59% abbastanza, 31% molto).

Area 3 – Offerta formativa e Didattica

Buono anche il livello di soddisfazione generale relativamente a questa area: la gran parte dei genitori si ritiene soddisfatta dell'indirizzo e della gestione dell'Istituto operata dal DS in funzione della formazione degli alunni (54% abbastanza, 33% molto), è soddisfatto dell'offerta didattica e formativa offerta al figlio (53% abbastanza, 39% molto) ed apprezza l'organizzazione di percorsi laboratoriali, eventi, manifestazioni e spettacoli correlati al curriculum (62% abbastanza, 31% molto).

Il 92% delle famiglie (62% abbastanza, 30% molto) 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 (42% abbastanza, 50% molto).

Il 95% delle famiglie dichiara che il figlio sta bene a scuola (41% abbastanza, 54% molto).

La **seconda parte** del questionario ha indagato la percezione ed il livello di soddisfazione delle famiglie rispetto alle azioni di **didattica a distanza** attivate.

Gradimento generale DaD

Il 93% delle famiglie (63% abbastanza, 31% molto) ha apprezzato la tempestività con cui la scuola si è attivata per l'organizzazione delle attività a distanza, la qualità complessiva degli strumenti digitali utilizzati (55% abbastanza, 37% molto), l'organizzazione oraria delle lezioni (54% abbastanza, 25% molto), la quantità e la qualità delle lezioni in aula virtuale (50% abbastanza, 27% molto) e dei materiali didattici trasmessi dai docenti (50% abbastanza, 35% molto), la quantità di compiti assegnati e la qualità della correzione e del feedback ricevuto dal docente (57% abbastanza, 31% molto).

Strumenti – Didattica sincrona e asincrona

Tra gli strumenti proposti per la DaD, particolare apprezzamento ha ricevuto la lezione live (54% abbastanza, 35% molto) ma anche le videolezioni preparate dal docente di supporto allo studio personale e l'invio di materiali cartacei è stato gradito.

Le famiglie hanno apprezzato il valore della correzione e del feedback restituito dai docenti (45% abbastanza, 43% molto).

Il supporto garantito, meno formalmente, mediante i servizi di messaggistica istantanea Whatsapp, anche per il tramite dei rappresentanti di classe, è stato particolarmente gradito per azioni di supporto e sostegno dirette (39% abbastanza, 48% molto).

Relazioni, Informazione, Comunicazione

Anche le famiglie, come gli alunni, hanno apprezzato l'aula virtuale anche come strumento per garantire una più regolare scansione della giornata e mantenere vivi i rapporti con il gruppo dei pari ed i docenti (46% abbastanza, 42% molto) ed il clima disteso, accogliente e rilassato che vi si è garantito all'interno (49% abbastanza, 43% molto), la disponibilità dei docenti nel considerare le esigenze degli alunni e risolvere eventuali problemi (46% abbastanza, 43% molto).

Apprezzamento anche per il lavoro di supporto e comunicazione dell'Ufficio di Segreteria (72% abbastanza, 21% molto).

Problematiche connesse alla DaD

Il 21% delle famiglie (14% abbastanza, 7% molto) dichiara che il figlio si è scoraggiato talvolta nel dover svolgere alcune attività da solo, il 26% di avere avuto difficoltà nell'uso della piattaforma o problemi di connessione, il 20% di avere avuto difficoltà di gestione del dispositivo condiviso tra più figli.

Il confronto di questi dati con i corrispettivi del questionario alunni fa registrare uno scostamento del 10% circa di criticità in meno: la percezione degli alunni potrebbe essere stata maggiormente condizionata, anche dal punto di vista psicologico, dal peso del lavoro in autonomia, dalla distanza materiale dal gruppo.

SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

QUESTIONARIO ALUNNI

La campionatura del questionario alunni è stata rappresentata da tutti gli alunni della secondaria di primo grado dell'Istituto.

I questionari compilati restituiti sono stati **88/306**.

Anche per la scuola secondaria di primo grado, la **prima parte** del questionario è stata riferita alla **didattica in presenza** ed ha indagato cinque aree di interesse come di seguito specificato:

Area 1 – Funzionalità degli ambienti

Il 55/60% circa degli alunni ritiene che aule e laboratori siano spazi funzionali e ne apprezza la pulizia.

Area 2 – Informazione e comunicazione

Si rileva una complessiva soddisfazione rispetto a quest'area: il 96% circa degli studenti dichiara di avere chiarezza ed essere opportunamente informato rispetto alle regole della scuola, ai propri diritti e doveri di studente ed in relazione ai criteri di valutazione adottati.

Area 3 – Organizzazione

Positivo anche il bilancio riferito all'area organizzativa in cui il 87% degli alunni ha espresso il proprio giudizio da molto positivo ad abbastanza positivo rispetto alla quantità ed alla qualità delle iniziative e attività formative proposte alla classe in termini di progettualità curricolari ed extracurricolari, partecipazioni a concorsi, manifestazioni ed iniziative varie.

Area 4 – Didattica

Una percentuale di alunni, tra l'80% circa ed il 94% circa, ritiene di sentirsi da pienamente ad adeguatamente coinvolto nelle attività didattiche, pensa che la distribuzione oraria delle discipline sia adeguata e funzionale ad un lavoro disteso, ha apprezzato i libri di testo, è consapevole dei criteri di valutazione utilizzati dai docenti e sa che può contare sull'opportunità di recuperare verifiche e voti negativi.

Area 5 – Relazioni

Positivi sono anche gli esiti per questa area: infatti, l'89% degli studenti (59% molto, 30% abbastanza) dichiara di sentirsi accolto e supportato a scuola, l'87% apprezza il clima sereno e disteso che si respira in aula (42% molto, 45% abbastanza), il 90% è soddisfatto dei rapporti con compagni di classe (58% molto, 32% abbastanza) e il 94% con i docenti (66% molto, 28% abbastanza).

Il dato rilevante il rapporto con i compagni di classe si rileva come incongruente con i precedenti, e lascerebbe presumere una non piena consapevolezza di quanto affermato, infatti il dato relativo al bullismo indica che il 40% circa degli studenti dichiara di esserne stato oggetto (8% molto, 15% abbastanza, 18% poco). 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.

Inoltre una percentuale alta di studentesse e studenti il 91% (58% molto e 33% abbastanza) ritiene che il Dirigente Scolastico è attento alle sue problematiche.

In conclusione, l'86% degli alunni (44% molto, 42% abbastanza) consiglierebbe ad un amico di iscriversi nella nostra Scuola.

La **seconda parte** del questionario, relativa alla **didattica a distanza**, ha indagato quattro aree di interesse come di seguito specificato:

Gradimento generale DaD

L'88% circa degli alunni pensa che la Scuola si sia attivata da molto ad abbastanza tempestivamente per garantire la continuità del percorso formativo; l'85/90% ha gradito le attività e apprezzato strumenti e metodologie nuovi proposti.

Per molti studenti, 85% (28% molto, 57% abbastanza) la DaD è stata proficua così come l'attività didattica in presenza tanto che il 70% degli studenti gradirebbe integrare con questa modalità la normale attività in presenza anche dopo l'emergenza.

Attività asincrona

La quasi totalità degli alunni intervistati, il 93%, ha apprezzato i materiali didattici fornitigli per lo studio tanto che il 90% dichiara di essere riuscito a rispettare, da molto ad abbastanza, le scadenze per le consegne e di essere stato preciso ed ordinato nel lavoro (88%); il 75% ritiene che la quantità di esercitazioni assegnate fosse "giusta", il 41% invece, dichiara di essersi scoraggiato qualche volta nel non riuscire a svolgere in autonomia le attività.

Attività sincrona

L'89% degli alunni (45% molto, 44% abbastanza) ha apprezzato le lezioni live ritenendole interessanti e coinvolgenti, il 79% le ha ritenute utili quanto quelle in classe per la possibilità di interazione ed il supporto al successivo studio individuale; il 84% considera adeguato il numero di ore dedicato alle live.

Il 93% degli alunni dichiara di essere stato autonomo nell'uso della strumentazione ma il 54% degli studenti (23% molto, 31% abbastanza) dichiara di essersi avvilto per problemi di connessione o di comprensione del funzionamento delle piattaforme mentre il 29% a causa dell'indisponibilità di hardware da condividere con altri fratelli.

Relazioni

L'89% degli alunni riconosce all'aula virtuale il ruolo di strumento per mantenere vive le relazioni, ne ha apprezzato il clima disteso e rilassato che la caratterizzava (50% molto, 40% abbastanza) e la disponibilità dei docenti a supportare e sostenerli nelle difficoltà (69% molto, 23% abbastanza).

QUESTIONARIO GENITORI

La campionatura del **questionario genitori** è stata rappresentata, per la Scuola Secondaria di Primo Grado, da tutti i genitori aventi un figlio/a frequentante le scuole secondarie dell'Istituto.

I questionari compilati restituiti sono stati complessivamente **73/306**.

La **prima parte** del questionario, come per i precedenti, è stata dedicata alla **didattica in presenza** ed è andata ad indagare la percezione ed il livello di soddisfazione dei servizi rispetto a tre aree di interesse, come di seguito specificato.

Area 1 – Spazi, infrastrutture e sicurezza

Si rileva un livello di soddisfazione medio relativamente a funzionalità e disponibilità degli spazi (8% molto, 42% abbastanza), buona la percezione e la soddisfazione relativamente alle misure di sicurezza messe in campo (48% abbastanza, 18% molto) ed alla pulizia dei locali (42% abbastanza, 16% molto).

Area 2 – Informazione, Comunicazione e Partecipazione

La maggior parte dei genitori si ritiene, da abbastanza a molto, soddisfatta rispetto alle modalità utilizzate dalla Scuola per comunicare alle famiglie (49% abbastanza, 41% molto).

Nettamente migliorato, rispetto agli anni precedenti, risulta il dato relativo all'utilizzo del sito scolastico da parte delle famiglie: il 33% dichiara di utilizzarlo abbastanza, il 47% molto).

Ottime anche le percentuali relative all'utilizzo del Registro Elettronico, utilizzo probabilmente incentivato dalla DaD: il 71% dichiara di utilizzarlo molto, il 20% abbastanza.

Apprezzata la possibilità e la facilità di comunicare con il Dirigente Scolastico (55% abbastanza, 34% molto) e la qualità del funzionamento degli Uffici in termini di orari di apertura, disponibilità nel supportare e fornire informazioni, efficienza (60% abbastanza, 31% molto).

Decisamente in controtendenza positiva rispetto allo scorso anno il dato relativo all'apprezzamento degli organi collegiali e del ruolo delle rappresentanze dei genitori negli organi collegiali considerati come mezzi per avere una soddisfacente percezione della realtà scolastica (41% abbastanza, 49% molto).

Si rileva anche una generalizzata soddisfazione dell'utenza, il 90% circa, riguardo al coinvolgimento dei genitori in percorsi culturali attraverso convegni e manifestazioni (44% abbastanza, 44% molto).

Area 3 – Offerta formativa e Didattica

Buono anche il livello di soddisfazione generale relativamente a questa area: la gran parte dei genitori si ritiene soddisfatta dell'indirizzo e della gestione dell'Istituto operata dal DS in funzione della formazione degli alunni (49% abbastanza, 42% molto), è soddisfatto dell'offerta didattica e formativa offerta al figlio (53% abbastanza, 36% molto) ed apprezza l'organizzazione di percorsi laboratoriali, eventi, manifestazioni e spettacoli correlati al curriculum (53% abbastanza, 36% molto).

Il 94% delle famiglie (49% abbastanza, 45% molto) 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 (49% abbastanza, 45% molto).

Molte famiglie, corrispondente all'84% (52% abbastanza e 32% molto), ritengono che le iniziative di orientamento, messe in campo dalla Scuola per facilitare la scelta del percorso scolastico successivo del proprio figlio/a, sono adeguate.

Il 94% delle famiglie, infine, dichiara che il figlio/a sta bene a scuola (47% abbastanza, 47% molto).

La **seconda parte** del questionario ha indagato la percezione ed il livello di soddisfazione delle famiglie rispetto alle azioni di **didattica a distanza** attivate.

Gradimento generale DaD

Il 92% delle famiglie (45% abbastanza, 47% molto) ha apprezzato la tempestività con cui la scuola si è attivata per l'organizzazione delle attività a distanza, la qualità complessiva degli strumenti digitali utilizzati (45% abbastanza, 42% molto), l'organizzazione oraria delle lezioni (48% abbastanza, 34% molto), la quantità e la qualità delle lezioni in aula virtuale (49% abbastanza, 34% molto) e dei materiali didattici trasmessi dai docenti (44% abbastanza, 47% molto), la quantità di compiti assegnati e la qualità della correzione e del feedback ricevuto dal docente (52% abbastanza, 34% molto).

Strumenti – Didattica sincrona e asincrona

Tra gli strumenti proposti per la DaD, particolare apprezzamento ha ricevuto la lezione live (48% abbastanza, 42% molto) ma anche le videolezioni preparate dal docente di supporto allo studio personale e l'invio di materiali cartacei è stato gradito dall'80/90% degli intervistati.

Le famiglie hanno apprezzato il valore della correzione e del feedback restituito dai docenti (32% abbastanza, 53% molto).

Il supporto garantito, meno formalmente, mediante i servizi di messaggistica istantanea Whatsapp, anche per il tramite dei rappresentanti di classe, è stato particolarmente gradito per azioni di supporto e sostegno dirette (37% abbastanza, 53% molto).

Relazioni, Informazione, Comunicazione

Anche le famiglie, come gli alunni, hanno apprezzato l'aula virtuale anche come strumento per garantire una più regolare scansione della giornata e mantenere vivi i rapporti con il gruppo dei pari ed i docenti (44% abbastanza, 45% molto) ed il clima disteso, accogliente e rilassato che vi si è garantito all'interno (47% abbastanza, 40% molto), la disponibilità dei docenti nel considerare le esigenze degli alunni e risolvere eventuali problemi (42% abbastanza, 50% molto).

Apprezzamento anche per il lavoro di supporto e comunicazione dell'Ufficio di Segreteria (60% abbastanza, 30% molto).

Problematiche connesse alla DaD

Solo il 15% delle famiglie (9% abbastanza, 7% molto) dichiara che il figlio si è scoraggiato talvolta nel dover svolgere alcune attività da solo, il 29% di avere avuto difficoltà nell'uso della piattaforma o problemi di connessione, il 17% di avere avuto difficoltà di gestione del dispositivo condiviso tra più figli.

Il confronto di questi dati con i corrispettivi del questionario alunni fa registrare uno scostamento del 10% circa di criticità in meno per quanto riguarda la difficoltà nell'uso della piattaforma o alla connessione e dall'indisponibilità di device da condividere con i fratelli: la percezione degli alunni potrebbe essere stata maggiormente condizionata, anche dal punto di vista psicologico, dal peso del lavoro in autonomia, dalla distanza materiale dal gruppo; mentre si registra uno scostamento del 9/10% di criticità in più sull'autonomia dei propri figli: la percezione dei genitori è che i loro figli si siano scoraggiati più di quanto registrato dai ragazzi stessi.

QUESTIONARIO DOCENTI

La campionatura del **questionario docenti** è stata rappresentata da tutti i docenti dei tre ordini di scuola titolari e non titolari, che ha operato nell'Istituto nell'anno scolastico 2019/2020

I questionari compilati restituiti sono stati complessivamente **101/134**.

La **prima parte** del questionario, come per i precedenti, è stata dedicata alla **didattica in presenza** ed è andata ad indagare la percezione ed il livello di soddisfazione del personale rispetto ad alcune aree di interesse come di seguito specificato.

Informazione, Comunicazione e Relazione

Il 93% dei docenti (75% abbastanza, 18% molto) è soddisfatto della funzionalità del sito web ed è soddisfatto del sistema adottato per la divulgazione del materiale utilizzato per l'informazione e la comunicazione (56% abbastanza, 38% molto).

Il 95% apprezza l'efficienza degli Uffici di Segreteria nella funzione di supporto alla didattica (63% abbastanza, 32% molto).

Il 90% dei docenti (72% abbastanza, 18% molto) considera efficace la funzione degli organi collegiali, ritiene utile ed efficace il confronto nelle riunioni dei Consigli di sezione/classe/interclasse/dipartimentali (61% abbastanza, 22 molto); l'80% dei docenti dichiara di confrontarsi regolarmente rispetto alla progettualità ed alle azioni di verifica e valutazione (53% abbastanza, 27% molto).

Organizzazione, Didattica e Formazione

Molto apprezzato il ruolo del Dirigente relativamente alla gestione, all'impronta data ed al richiamare gli obiettivi strategici del PTOF (37% abbastanza, 60% molto), alla valorizzazione del personale mediante assegnazione di incarichi specifici (63% abbastanza, 22% molto), per la disponibilità a discutere con il personale le problematiche di Istituto (33% abbastanza, 62% molto).

Il personale docente ritiene da abbastanza a molto soddisfacente l'azione di coinvolgimento e richiamo alla partecipazione delle famiglie (54% abbastanza, 39% molto) e la rete di collaborazione con gli enti locali e le associazioni presenti sul territorio (58% abbastanza, 32% molto).

Efficaci sono ritenuti gli interventi per gli studenti che rimangono indietro (63% abbastanza, 20% molto), per l'inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali (56% abbastanza, 33% molto), per la valorizzazione delle potenzialità degli studenti più brillanti (59% abbastanza, 22% molto).

L'87% dei docenti apprezza la proposizione da parte della Scuola di percorsi formativi e di aggiornamento (64% abbastanza, 23% molto) ritenendoli utili per il proprio lavoro.

L'89% dei docenti si dichiara motivato a lavorare in questa Scuola (49% abbastanza, 40% molto).

La **seconda parte** del questionario ha indagato la percezione, il gradimento, le difficoltà incontrate nella realizzazione della **DaD**.

Organizzazione e supporto

Il 96% dei docenti (66% abbastanza, 30% molto) giudica tempestiva ed efficace la qualità dell'organizzazione che l'Istituzione ha messo in campo per la didattica a distanza ed il sistema di formazione e supporto ad essa (56% abbastanza, 36% molto).

Gestione delle attività, metodologia, strumenti

Riguardo alla modalità di interazione nei vari ambienti di apprendimento virtuale, il 97% dei docenti (44% abbastanza, 53% molto) dichiara di aver utilizzato la modalità sincrona ed il 90% azioni di didattica asincrona (47% abbastanza, 43% molto).

In relazione agli strumenti ed alle strategie applicate per la realizzazione della Dad, i docenti hanno dichiarato di aver fatto ricorso principalmente a spiegazioni in presenza in aula virtuale (35% abbastanza, 60% molto) ed alla trasmissione ragionata di materiali funzionali allo studio individuale (54% circa abbastanza, 26% molto), in particolare, materiali scritti (40% abbastanza, 33% molto) e audio e videolezioni registrate (39% abbastanza, 13% molto).

La maggior parte dei docenti ha fatto poco ricorso a metodologie più innovative quali classe capovolta (28% abbastanza, 1% molto), presentazioni autonomamente elaborate dagli alunni (32% abbastanza, 4% molto), attività di gruppo (24% abbastanza, 4% molto).

L'80% dei docenti ha restituito correzioni degli elaborati, feedback e feed forward agli alunni (35% abbastanza, 46% molto).

Il 90% dei docenti ha apprezzato complessivamente il lavoro svolto dai propri alunni (65% abbastanza, 25% molto).

Relazione e comunicazione

Piuttosto positivo il riscontro dell'area delle relazioni: secondo la maggior parte dei docenti, comunicazione, scambio e supporto sono stati da abbastanza a molto efficaci con tutti i soggetti individuali e collegiali coinvolti: alunni (59% abbastanza, 37% molto), famiglie (50% abbastanza, 38% molto), rappresentante di classe (35% abbastanza, 52% molto), Consiglio di classe/Interclasse (59% abbastanza, 26% molto), Coordinatore di classe (46% abbastanza, 45% molto), colleghi della disciplina/Dipartimenti (42% abbastanza, 42% molto), Animatore e Team digitale (50% abbastanza, 34% molto), Staff del Dirigente Scolastico (46% abbastanza, 36% molto), Dirigente Scolastico (38% abbastanza, 53% molto), personale amministrativo (43% abbastanza, 40% molto).

Criticità riscontrate

Il 22% dei docenti (20% abbastanza, 2% molto) ha vissuto la problematicità della mancanza di strumentazione hardware e software, il 52% (45% abbastanza, 7% molto) quella di un collegamento alla rete lento o insufficiente, il 32% (30% abbastanza, 2% molto) la difficoltà nell'utilizzare piattaforme, app e programmi a causa della scarsa competenza digitale.

1/5 dei docenti (23% abbastanza, 1% molto) ritiene che le piattaforme digitali proposte dall'Istituzione fossero scarsamente fruibili e poco organiche e il 30% lamenta che linee guida e riferimenti siano stati carenti (27% abbastanza, 3% molto): questi ultimi dati sembrano discrepanti rispetto a quanto dichiarato nell'area "Organizzazione e supporto".

1/3 del corpo docente (25% abbastanza, 8% molto) lamenta l'interferenza negativa del genitore nelle attività sincrone così come la difficoltà nel percepire la qualità della partecipazione degli alunni anche a causa di fattori di disturbo ambientali (50% circa abbastanza, 10% circa molto).

L'84% dei docenti ha rilevato un notevole aumento del tempo dedicato alla preparazione dei materiali ed alla correzione degli elaborati restituiti (41% abbastanza, 43% molto) ed il 44% (36% abbastanza, 8 molto) ha sentito la necessità di rimodulare progettazione e gestione delle attività didattiche.

QUESTIONARIO PERSONALE ATA

La campionatura del **questionario ATA** è stata rappresentata da tutto il personale ausiliario, tecnico ed amministrativo, titolare e non titolare, che ha prestato servizio nell'Istituto nell'anno scolastico 2019/2020.

I questionari compilati restituiti sono stati complessivamente **6/22**.

La **prima parte** del questionario, come per i precedenti, è stata dedicata **all'attività in presenza** ed è andata ad indagare la percezione ed il livello di soddisfazione rispetto a quattro aree di interesse come di seguito specificato.

Comunicazione e Informazione

Il riscontro sull'area della comunicazione è molto positivo: il 100% del personale ritiene che la Dirigenza comunichi in maniera efficace gli obiettivi della Scuola (33% abbastanza, 67% molto), che le informazioni fornite dai collaboratori del DS siano comunicate efficacemente (50% abbastanza, 50% molto), che il DSGA sia disponibile a discutere con il personale le problematiche organizzative (100% molto).

Il 67% del personale ritiene di essere abbastanza coinvolto, il 33% molto coinvolto, nelle scelte e sollecitato a dare il proprio contributo; il 100% (50% abbastanza, il 50% molto) è soddisfatto della qualità della comunicazione interna.

Riguardo all'informazione, il 67% del personale ritiene che le procedure per l'accesso alle informazioni siano abbastanza semplici, molto semplici per il 33%. L'83% apprezza molto l'utilità del Sito.

Organizzazione

L'83% del personale si ritiene molto soddisfatto del proprio orario di lavoro, abbastanza soddisfatto il restante 17%; per il 67%, la definizione delle funzioni e delle attività di responsabilità è abbastanza adeguata e le decisioni condivise nelle riunioni vengono regolarmente applicate, molto per il restante 33%. il 50% ritiene che la distribuzione dei carichi di lavoro sia decisamente equa, abbastanza equa per il 33%: solo il 17% (1 unità) la ritiene poco equa.

Clima di lavoro

Per il 100% del personale (67% abbastanza, 33% molto) all'interno dell'ambiente di lavoro è promosso un clima collaborativo tra il personale, per il 50% c'è effettivamente molta collaborazione e cortesia tra operatori, abbastanza per il restante 50%.

Per il personale ATA da parte dei docenti c'è complessivamente collaborazione e chiarezza nel richiedere le informazioni (50% abbastanza, 33% molto, 17% poco).

Ambiente e sicurezza

Il 100% del personale si ritiene da abbastanza a molto soddisfatto della dotazione, rispetto a materiali, strumenti, attrezzature di supporto, nell'ambiente di lavoro (50% abbastanza, 50% molto).

La **seconda parte** del questionario era incentrata sulla modalità del **lavoro agile** prestato in conseguenza delle misure di contenimento legate all'emergenza sanitaria COVID 19.

Il 50% del personale si ritiene molto soddisfatto delle modalità di gestione ed organizzazione del lavoro agile da parte del DS e del DSGA, il 17% abbastanza soddisfatto, il 33% non si è espresso in merito.

Solo il 17% (1 unità) ritiene che, in questa fase, i tempi e i carichi di lavoro si siano notevolmente ampliati, per niente secondo il 33% (2 unità), non si è espresso in merito il restante 50%.

Per il 50% (33% abbastanza, 17% molto) l'utilizzo della strumentazione personale ha condizionato la qualità del proprio lavoro, per niente secondo il 17%, il 33% restante non si è espresso in merito.

Per il 33% del personale (2 unità) la distanza fisica non ha reso per niente difficoltosa la collaborazione tra il personale amministrativo e c'è stata molta collaborazione anche con i docenti, abbastanza per il 17%, poco per il 17%; il 33% non si è espresso.

Per il 50% c'è stata collaborazione anche con le famiglie (33% abbastanza, 17% molto) per niente per il 17% (1 unità), il 13% non si è espresso in merito.

La Commissione Qualità

Il Dirigente Scolastico

(Dott.ssa Roberta Di Iorio)

(Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 2, DLSG n 39 del 1993)