

# Customer Satisfaction

## Benchmarking

a.s. 2014-2015

**I.C. Ippolito Nievo di Cinto Caomaggiore**

**I.C. San Vito al Tagliamento**

***Funzioni Strumentali:***

*Versolato Emanuela (Cinto) e Battiston Aretha (S. Vito)*

**La scuola è, da sempre,  
un ambiente rivolto  
al miglioramento ...**



# negli apprendimenti degli alunni



nella loro capacità  
di lavorare insieme



nel livello e qualità  
della partecipazione.



---

Ma il miglioramento  
riguarda anche ...



# l'organizzazione della scuola

---







---

**Di**

**miglioramento**

**si parla:**

---



✓ Dopo l'analisi dei dati  
di **SODDISFAZIONE**



✓ Nel **CAF**

la Griglia Comune di Autovalutazione



✓ E nel **RAV**,

il **R**apporto di **A**uto**V**alutazione.



# CAF, RAV

---

## **e questionario di Soddisfazione**

sono strumenti complementari con i quali

la scuola dichiara o rileva

*com'è, cosa fa, come viene percepita*

*e cosa intende fare*

**per migliorare.**

---



**CAF**

È incentrato  
su processi e  
organizzazione

**CUSTOMER  
SATISFACTION**

Indaga  
la percezione  
della clientela

**RAV**

Pone l'attenzione  
sugli esiti degli  
apprendimenti

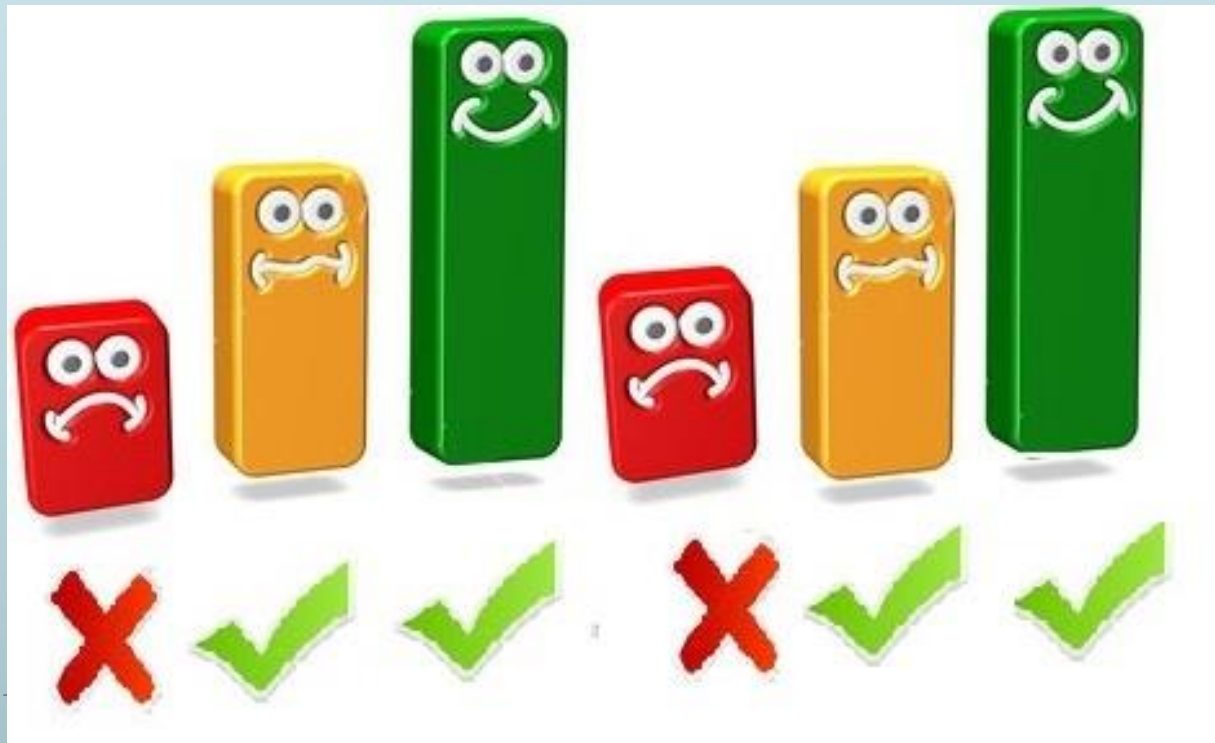
---

Dallo scorso anno il nostro Istituto  
è impegnato  
in un lavoro di ***benchmarking***,  
cioè di confronto,  
con una scuola simile e limitrofa.

---



Il confronto permette  
di comparare i risultati  
e arrivare ad una valutazione di sé  
più realistica e trasparente.



# Criteri adottati per il confronto:



**Risultati positivi**

---

**oltre l' 80%**

**per tutti e due gli Istituti**

**=**

**TUTTO OK**





# Risultati positivi sotto il 50%

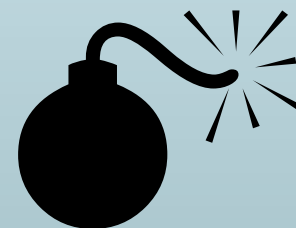
per almeno uno dei due Istituti

o una differenza

$\geq$  a 31 punti

=


# EMERGENZA



# Per i valori compresi fra l'80 e il 50% :

---

Differenza da 0 a 10 = *NESSUNA PRIORITÀ* 

Differenza da 11 a 20 = *ATTENZIONE* 

Differenza da 21 a 30 = *PRIORITÀ* 

Differenza  $\geq$  a 31 = *EMERGENZA* 



# Casi particolari:

---

**criticità che non emergono  
sulla base del confronto**

**=**





# CUSTOMER SATISFACTION

**Docenti**

# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
L'ambiente di lavoro risponde ai criteri di sicurezza.	Cinto	<b>89%</b>	<b>7%</b>
	S.Vito	<b>96%</b>	
Il grado di accoglienza e pulizia degli spazi della scuola è soddisfacente.	Cinto	<b>95%</b>	<b>8%</b>
	S.Vito	<b>87%</b>	
Complessivamente l'Istituto dà agli studenti un buon livello di preparazione e li aiuta a maturare come persone.	Cinto	<b>100%</b>	<b>2%</b>
	S.Vito	<b>98%</b>	
Agli alunni in difficoltà vengono offerte possibilità di recupero effettivamente utili.	Cinto	<b>88%</b>	<b>1%</b>
	S.Vito	<b>89%</b>	



# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Sono soddisfatto dell'accoglienza e dell'efficienza del personale di Segreteria.	Cinto	98%	10%
	S.Vito	88%	
C'è corrispondenza tra le scelte educative didattiche espresse nel POF e ciò che viene effettivamente realizzato e perseguito.	Cinto	91%	3%
	S.Vito	88%	
Sento di essere rispettato nella mia libertà di insegnamento.	Cinto	90%	3%
	S.Vito	93%	

# Nessuna priorità

DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Gli spazi didattici attrezzati della scuola (laboratori, aule speciali, palestra..) sono funzionali e ben utilizzati.	Cinto	<b>57%</b>	<b>8%</b>
	S.Vito	<b>65%</b>	
Nella nostra scuola gli studenti più bravi e più capaci vengono riconosciuti e valorizzati.	Cinto	<b>88%</b>	<b>10%</b>
	S.Vito	<b>78%</b>	
Le riunioni del Collegio dei Docenti (compresi Dipartimenti Disciplinari e Commissioni) sono produttive ed efficaci.	Cinto	<b>60%</b>	<b>3%</b>
	S.Vito	<b>63%</b>	
Ritengo che il questionario di soddisfazione sia uno degli strumenti utili per l'autovalutazione del nostro Istituto.	Cinto	<b>68%</b>	<b>3%</b>
	S.Vito	<b>71%</b>	

# Attenzione



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
La comunicazione mediata dal sito web risulta chiara ed efficace.	Cinto	86%	18%
	S.Vito	68%	
Ritengo effettiva la condivisione dei criteri di valutazione degli studenti.	Cinto	66%	15%
	S.Vito	81%	
Sono soddisfatto del livello di collaborazione delle famiglie nei processi di educazione e apprendimento.	Cinto	65%	14%
	S.Vito	79%	
Sento d'appartenere all'Istituzione in cui opero.	Cinto	94%	15%
	S.Vito	79%	



# Attenzione



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Il Dirigente Scolastico e il suo Staff sono disponibili all'ascolto nei confronti del personale.	Cinto	91%	18%
	S.Vito	73%	
Nelle decisioni che vengono prese nella scuola il punto di vista degli insegnanti conta e viene preso in considerazione.	Cinto	71%	17%
	S.Vito	54%	
Ritengo che l'Istituto crei le condizioni necessarie alla formazione dei docenti.	Cinto	68%	17%
	S.Vito	51%	

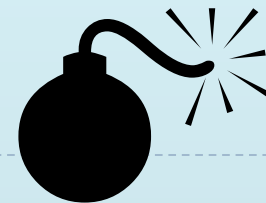
# Priorità



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Le problematiche segnalate vengono recepite e risolte in tempi accettabili.	Cinto	76%	24%
	S.Vito	52%	

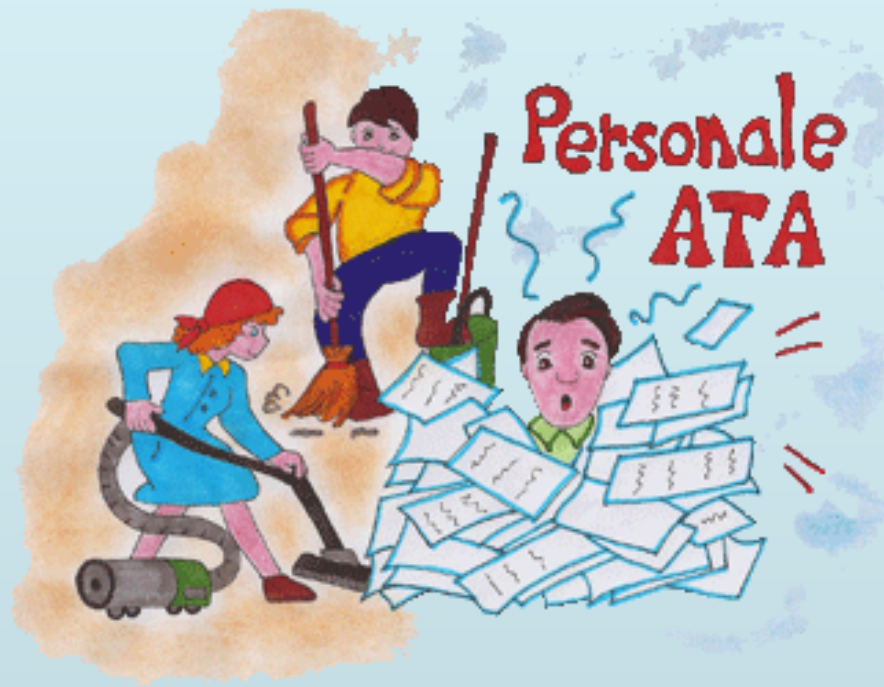


# Emergenza



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Nell' Istituto c'è una comunicazione efficace e produttiva tra le varie componenti.	Cinto	80%	39%
	S. Vito	41%	
All'interno dell'Istituto c'è un buon raccordo fra i vari ordini di scuola.	Cinto	73%	38%
	S. Vito	35%	
Ritengo che il mio lavoro venga valorizzato dal Dirigente.	Cinto	84%	32%
	S. Vito	52%	





# CUSTOMER SATISFACTION

**ATA**

# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Complessivamente l'Istituto aiuta gli studenti a crescere e maturare come persone.	Cinto	<b>90%</b>	<b>3%</b>
	S.Vito	<b>93%</b>	
Ritengo che l'Istituto sia una buona scuola, che funzioni bene.	Cinto	<b>94%</b>	<b>1%</b>
	S.Vito	<b>93%</b>	
Sono soddisfatto del rapporto con i colleghi.	Cinto	<b>94%</b>	<b>8%</b>
	S.Vito	<b>86%</b>	
Sono soddisfatto del rapporto con i docenti.	Cinto	<b>94%</b>	<b>8%</b>
	S.Vito	<b>86%</b>	
Il mio lavoro è apprezzato dai docenti.	Cinto	<b>83%</b>	<b>2%</b>
	S.Vito	<b>85%</b>	

# Nessuna priorità



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
L'ambiente di lavoro risponde ai criteri di sicurezza.	Cinto	79%	8%
	S.Vito	71%	
Sono soddisfatto di come sono divisi i carichi di lavoro e di come sono definite le varie mansioni e le responsabilità.	Cinto	73%	2%
	S.Vito	71%	
Sono soddisfatto delle condizioni nelle quali opero durante la sorveglianza degli alunni.	Cinto	78%	8%
	S.Vito	86%	



# Attenzione



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Gli spazi didattici e le attrezzature della scuola sono ben utilizzati in modo rispettoso.	Cinto	90%	19%
	S.Vito	71%	
La Segreteria dell'Istituto, complessivamente, funziona bene e fornisce un servizio soddisfacente.	Cinto	90%	11%
	S.Vito	79%	
Sono soddisfatto del rapporto con le famiglie	Cinto	97%	18%
	S.Vito	79%	
Il mio lavoro è apprezzato dal DSGA	Cinto	79%	13%
	S.Vito	92%	
Le informazioni sul nostro sito sono utili per il mio lavoro	Cinto	73%	11%
	S.Vito	62%	

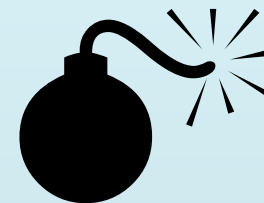
# Priorità



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Sento di appartenere all'Istituzione scolastica nella quale opero	Cinto	90%	26%
	S.Vito	64%	
Nelle decisioni che vengono prese nella scuola il punto di vista del Personale ATA conta e viene preso in considerazione	Cinto	52%	23%
	S.Vito	29%	
Le problematiche segnalate vengono recepite e risolte in tempi accettabili	Cinto	71%	28%
	S.Vito	43%	
Ritengo che il questionario di soddisfazione sia uno degli strumenti utili per l'autovalutazione del nostro Istituto	Cinto	84%	27%
	S.Vito	57%	



# Emergenza



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Nella scuola la comunicazione tra le varie componenti è efficace e produttiva	Cinto	77%	39%
	S. Vito	38%	
È soddisfacente la contrattazione d'Istituto	Cinto	43%	3%
	S. Vito	46%	
Ritengo che l'Istituto crei le condizioni necessarie alla formazione del personale ATA	Cinto	61%	40%
	S. Vito	21%	



# Confronto con i dati restituiti negli aa.ss. 12-13 e 13-14 (componente ATA)





**dato migliorato  
nell'ultimo anno**



**valore sotto  
l'aspettativa**

	asp.	abbastanza + molto d'accordo			diff erenza a.s. 13-14 a.s. 14-15
		dati a.s. 12-13	dati a.s. 13-14	dati a.s. 14-15	
<b>Senti di appartenere all'Istituzione in cui operi</b>	80%	89%	92%	90%	-2%
<b>E' difficoltoso collaborare alla vigilanza</b>	80%	68%	69%	///	///
<b>L'ambiente di lavoro risponde ai criteri di sicurezza</b>	70%	61%	73%	79%	+6%
<b>Sono soddisfatto del rapporto con i colleghi</b>	80%	82%	100%	94%	-6%
<b>Sono soddisfatto del rapporto con i docenti</b>	80%	89%	100%	94%	-6%
<b>Sono soddisfatto del rapporto con le famiglie</b>	80%	75%	88%	97%	+9%

	asp.	abbastanza + molto d'accordo			diff erenza a.s. 13-14 a.s. 14-15
		dati a.s. 12-13	dati a.s. 13-14	dati a.s. 14-15	
<b>Il mio lavoro è apprezzato dal DS e dal DSGA</b>	80%	61%	66%	<b>79%</b>	+13%
<b>E' efficace e funzionale il modo in cui nella scuola si divulgano le informazioni</b>	70%	68%	62%	<b>77%</b>	+15%
<b>E' soddisfacente la contrattazione Integrativa d'Istituto</b>	80%	29%	35%	<b>43%</b>	+8%
<b>Sono soddisfatto di come sono divisi i carichi di lavoro</b>	80%	61%	85%	<b>73%</b>	-12%
<b>Sono soddisfatto di come sono definite le varie funzioni e le relative responsabilità</b>	80%	61%	73%	<b>73%</b>	0%
<b>Le informazioni sul nostro sito sono utili per il mio lavoro</b>	70%	57%	81%	<b>73%</b>	-8%
<b>Ritengo che il questionario di soddisfazione sia uno degli strumenti utili per l'autovalutazione del nostro Istituto</b>	70%	57%	62%	<b>84%</b>	+22%



# CUSTOMER SATISFACTION

**Genitori Scuola dell'Infanzia**  
*(campione)*

# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Gli spazi didattici sono accoglienti e puliti.	Cinto	100%	0%
	S.Vito	100%	
Ritengo che questa scuola funzioni bene.	Cinto	96%	4%
	S.Vito	100%	
Complessivamente la scuola interviene in maniera positiva nell'educazione e nella preparazione degli allievi.	Cinto	96%	1%
	S.Vito	97%	
Esiste un'efficace collaborazione tra scuola e famiglia, come previsto dal "Patto educativo di corresponsabilità".	Cinto	85%	6%
	S.Vito	91%	



# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
I bambini frequentano la scuola volentieri.	Cinto	<b>96%</b>	<b>4%</b>
	S.Vito	<b>100%</b>	
La relazione degli allievi con i docenti è positiva.	Cinto	<b>100%</b>	<b>0%</b>
	S.Vito	<b>100%</b>	
Il servizio di accoglienza del personale non docente è rispondente ai nostri bisogni.	Cinto	<b>100%</b>	<b>0%</b>
	S.Vito	<b>100%</b>	

# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Nelle decisioni che vengono prese nella scuola, il punto di vista dei genitori conta e viene preso in considerazione.	Cinto	<b>83%</b>	<b>7%</b>
	S.Vito	<b>90%</b>	
Le comunicazioni della scuola con le famiglie (avvisi, circolari ...) sono chiare e tempestive.	Cinto	<b>91%</b>	<b>9%</b>
	S.Vito	<b>100%</b>	
Il nostro Istituto ha un sito utile e funzionale.	Cinto	<b>82%</b>	<b>1%</b>
	S.Vito	<b>81%</b>	
I Docenti sono disponibili al colloquio con le famiglie.	Cinto	<b>98%</b>	<b>2%</b>
	S.Vito	<b>100%</b>	
Il Dirigente Scolastico è disponibile al colloquio con le famiglie.	Cinto	<b>80%</b>	<b>10%</b>
	S.Vito	<b>90%</b>	



# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
La Segreteria dell'Istituto, funziona bene e fornisce un servizio soddisfacente.	Cinto	<b>86%</b>	<b>7%</b>
	S.Vito	<b>93%</b>	
Sono contento di avere iscritto mio figlio/mia figlia a questo scuola.	Cinto	<b>96%</b>	<b>1%</b>
	S.Vito	<b>97%</b>	
Ritengo che il questionario di soddisfazione sia uno degli strumenti utili per l'autovalutazione del nostro Istituto.	Cinto	<b>98%</b>	<b>4%</b>
	S.Vito	<b>94%</b>	

# Priorità



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Sono soddisfatto rispetto al servizio mensa erogato dal Comune.	Cinto	<b>73%</b>	<b>24%</b>
	S.Vito	<b>97%</b>	





# CUSTOMER SATISFACTION

**Genitori Scuole Primaria e Secondaria**  
*(campione)*

# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Gli spazi didattici sono accoglienti e puliti.	Cinto	96%	0%
	S.Vito	96%	
Ritengo che questa scuola funzioni bene.	Cinto	92%	1%
	S.Vito	93%	
I compiti per casa migliorano le abilità di studio.	Cinto	90%	1%
	S.Vito	91%	
Complessivamente la scuola interviene in maniera positiva nell'educazione e nella preparazione degli allievi.	Cinto	90%	3%
	S.Vito	93%	
Le valutazioni degli insegnanti nelle diverse materie sono comprensibili e motivate.	Cinto	91%	9%
	S.Vito	82%	

# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Nell' Istituto gli studenti vengono riconosciuti e valorizzati.	Cinto	86%	3%
	S.Vito	83%	
Gli alunni vanno volentieri a scuola.	Cinto	90%	2%
	S.Vito	92%	
La relazione degli allievi con i docenti è positiva.	Cinto	92%	2%
	S.Vito	90%	
Il servizio di accoglienza del personale non docente è rispondente ai nostri bisogni.	Cinto	90%	3%
	S.Vito	93%	
L'Istituto trasmette agli allievi una preparazione adeguata per le scuole successive	Cinto	84%	7%
	S.Vito	91%	

# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Le comunicazioni della scuola con le famiglie (avvisi, circolari ...) sono chiare e tempestive.	Cinto	91%	3%
	S.Vito	88%	
I Docenti sono disponibili al colloquio con le famiglie.	Cinto	97%	5%
	S.Vito	92%	
La Segreteria dell'Istituto, funziona bene e fornisce un servizio soddisfacente.	Cinto	91%	1%
	S.Vito	90%	
Sono contento di avere iscritto mio figlio/mia figlia a questo Istituto.	Cinto	92%	3%
	S.Vito	89%	
Ritengo che il questionario di soddisfazione sia uno degli strumenti utili per l'autovalutazione del nostro Istituto.	Cinto	88%	4%
	S.Vito	84%	

# Nessuna priorità

DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
I vari insegnanti e la scuola, nel suo complesso, offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero effettivamente utili.	Cinto	83%	5%
	S.Vito	78%	
Esiste un'efficace collaborazione tra scuola e famiglia, come previsto dal "Patto educativo di corresponsabilità".	Cinto	87%	9%
	S.Vito	78%	
Il nostro Istituto ha un sito utile e funzionale.	Cinto	77%	4%
	S.Vito	73%	
I compiti per casa sono equamente distribuiti durante la settimana.	Cinto	74%	9%
	S.Vito	83%	
Sono soddisfatto rispetto al servizio mensa erogato dal Comune.	Cinto	56%	7%
	S.Vito	63%	

# Attenzione



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Nella scuola, gli spazi per le altre attività laboratoriali sono adeguatamente utilizzati.	Cinto	76%	14%
	S.Vito	62%	
L'utilizzo delle note di richiamo da parte degli insegnanti è efficace.	Cinto	83%	18%
	S.Vito	65%	
Nelle decisioni che vengono prese nella scuola, il punto di vista dei genitori conta e viene preso in considerazione.	Cinto	75%	15%
	S.Vito	60%	
Il Dirigente Scolastico è disponibile al colloquio con le famiglie.	Cinto	90%	15%
	S.Vito	75%	





# CUSTOMER SATISFACTION

**Genitori Scuola dell'Infanzia**

*(NON campione)*

# TUTTO OK



DOMANDA	abb + molto d'accordo	In linea con il campione $\leq 5$
Gli spazi didattici sono accoglienti e puliti.	<b>98%</b>	<b>sì</b>
Ritengo che questa scuola funzioni bene.	<b>98%</b>	<b>sì</b>
Complessivamente la scuola interviene in maniera positiva nell'educazione e nella preparazione degli allievi.	<b>98%</b>	<b>sì</b>
Esiste un'efficace collaborazione tra scuola e famiglia, come previsto dal "Patto educativo di corresponsabilità".	<b>94%</b>	<b>+9%</b>
I bambini frequentano la scuola volentieri.	<b>97%</b>	<b>sì</b>

# TUTTO OK



DOMANDA	abb + molto d'accordo	In linea con il campione $\leq 5$
La relazione degli allievi con i docenti è positiva.	<b>99%</b>	<b>sì</b>
Il servizio di accoglienza del personale non docente è rispondente ai nostri bisogni.	<b>98%</b>	<b>sì</b>
Nelle decisioni che vengono prese nella scuola, il punto di vista dei genitori conta e viene preso in considerazione.	<b>91%</b>	<b>+8%</b>
Le comunicazioni della scuola con le famiglie (avvisi, circolari ...) sono chiare e tempestive.	<b>94%</b>	<b>sì</b>

# TUTTO OK



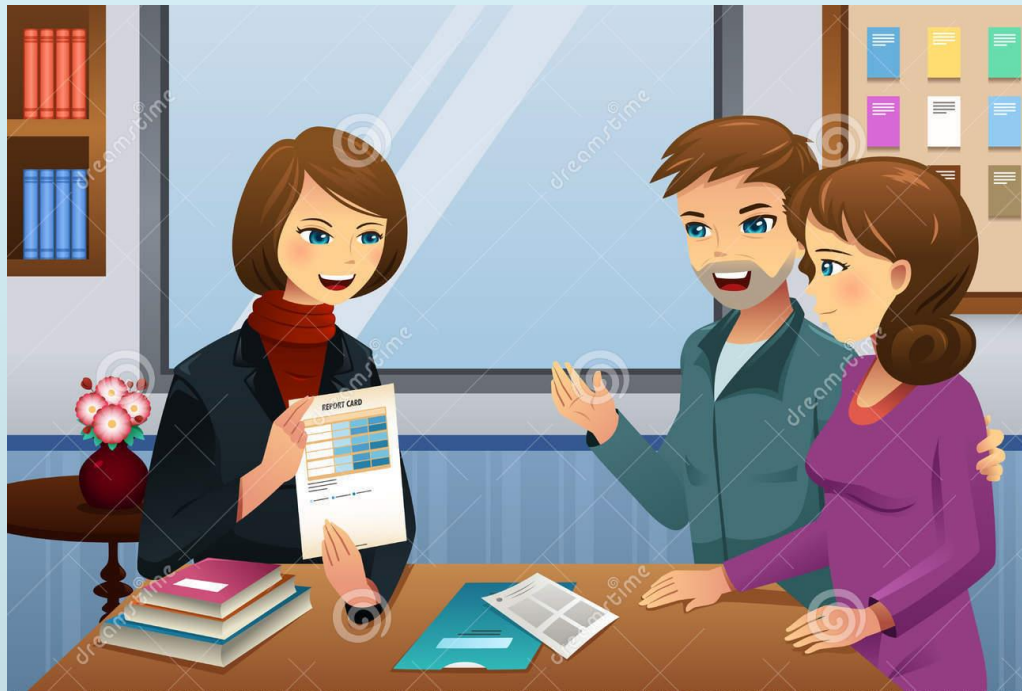
DOMANDA	abb + molto d'accordo	In linea con il campione $\leq 5$
I Docenti sono disponibili al colloquio con le famiglie.	<b>98%</b>	<b>sì</b>
La Segreteria dell'Istituto, funziona bene e fornisce un servizio soddisfacente.	<b>94%</b>	<b>+8%</b>
Sono contento di avere iscritto mio figlio/mia figlia a questa scuola.	<b>97%</b>	<b>sì</b>
Ritengo che il questionario di soddisfazione sia uno degli strumenti utili per l'autovalutazione del nostro Istituto.	<b>95%</b>	<b>sì</b>

# TUTTO OK



DOMANDA	abb + molto d'accordo	In linea con il campione $\leq 5$
Sono soddisfatto rispetto al servizio mensa erogato dal Comune.	<b>84%*</b>	<b>+11%</b>
Il nostro Istituto ha un sito utile e funzionale.	<b>85%*</b>	<b>sì</b>
Il Dirigente Scolastico è disponibile al colloquio con le famiglie.	<b>91%*</b>	<b>+11%</b>

**\*** = il dato risulta alterato verso l'alto per la mancata considerazione dei numerosi *Non Rispondo*



# CUSTOMER SATISFACTION

**Genitori Scuole Primaria e Secondaria**  
*(NON campione)*

# TUTTO OK



DOMANDA	abb + molto d'accordo	In linea con il campione $\leq 5$
Gli spazi didattici sono accoglienti e puliti.	<b>98%</b>	<b>sì</b>
Ritengo che questa scuola funzioni bene.	<b>94%</b>	<b>sì</b>
I compiti per casa migliorano le abilità di studio.	<b>87%</b>	<b>sì</b>
Complessivamente la scuola interviene in maniera positiva nell'educazione e nella preparazione degli allievi.	<b>93%</b>	<b>sì</b>
Le valutazioni degli insegnanti nelle diverse materie sono comprensibili e motivate.	<b>90%</b>	<b>sì</b>
Il Dirigente Scolastico è disponibile al colloquio con le famiglie.	<b>93%</b>	<b>+12%</b>

# TUTTO OK



DOMANDA	abb + molto d'accordo	In linea con il campione $\leq 5$
Nell' Istituto gli studenti vengono riconosciuti e valorizzati.	<b>87%</b>	<b>sì</b>
Gli alunni vanno volentieri a scuola.	<b>86%</b>	<b>sì</b>
La relazione degli allievi con i docenti è positiva.	<b>95%</b>	<b>sì</b>
Il servizio di accoglienza del personale non docente è rispondente ai nostri bisogni.	<b>96%</b>	<b>+6%</b>
L'Istituto trasmette agli allievi una preparazione adeguata per le scuole successive.	<b>92%</b>	<b>+8%</b>
L'utilizzo delle note di richiamo da parte degli insegnanti è efficace.	<b>86%</b>	<b>sì</b>



# TUTTO OK



DOMANDA	abb + molto d'accordo	In linea con il campione $\leq 5$
Le comunicazioni della scuola con le famiglie (avvisi, circolari ...) sono chiare e tempestive.	<b>86%</b>	<b>sì</b>
I Docenti sono disponibili al colloquio con le famiglie.	<b>99%</b>	<b>sì</b>
La Segreteria dell'Istituto, funziona bene e fornisce un servizio soddisfacente.	<b>91%</b>	<b>sì</b>
Sono contento di avere iscritto mio figlio/mia figlia a questo Istituto.	<b>94%</b>	<b>sì</b>
Ritengo che il questionario di soddisfazione sia uno degli strumenti utili per l'autovalutazione del nostro Istituto.	<b>82%</b>	<b>-6%</b>

# TUTTO OK



DOMANDA	abb + molto d'accordo	In linea con il campione $\leq 5$
I vari insegnanti e la scuola, nel suo complesso, offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero effettivamente utili.	<b>81%</b>	<b>sì</b>
Esiste un'efficace collaborazione tra scuola e famiglia, come previsto dal "Patto educativo di corresponsabilità".	<b>86%</b>	<b>sì</b>
Il nostro Istituto ha un sito utile e funzionale.	<b>86%</b>	<b>+9%</b>



# ***Dati sotto l'80%***

<b>DOMANDA</b>	<b>abb + molto d'accordo</b>	<b>In linea con il campione <math>\leq 5</math></b>
Nella scuola, gli spazi per le altre attività laboratoriali sono adeguatamente utilizzati.	<b>72%</b>	<b>sì</b>
I compiti per casa sono equamente distribuiti durante la settimana.	<b>79%</b>	<b>sì</b>
Nelle decisioni che vengono prese nella scuola, il punto di vista dei genitori conta e viene preso in considerazione.	<b>75%</b>	<b>sì</b>
Sono soddisfatto rispetto al servizio mensa erogato dal Comune.	<b>57%</b>	<b>sì</b>

# La mensa: criticità storica. Confronto nel tempo.

domanda	famiglie campione	dato a.s. 14-15	dato a.s. 13-14	aspettativa
<b>Sono soddisfatto rispetto al servizio mensa erogato dal Comune.</b>	<b>Infanzia</b>	<b>73%</b>		<b>80%</b>
	<b>Primaria</b>	<b>56%</b>	<b>49%</b>	
	<b>Sec. 1°</b>			

**Il dato relativo alla mensa, restituito dalle famiglie, anche se migliorato, si presenta ancora al di sotto dell'aspettativa.**



Ma cosa pensano della scuola  
i bambini e i ragazzi?





# **CUSTOMER SATISFACTION**

**Alunni Scuola Infanzia**

# Dati senza confronto con San Vito

	abbastanza + molto d'accordo	non rispondo	aspettativa
<b>Ti piace venire a scuola</b>	<b>97%</b>	-	85%
<b>Sei felice a scuola</b>	<b>98%</b>	-	85%
<b>Ti trovi bene con i tuoi compagni.</b>	<b>92%</b>	-	85%
<b>Vai d'accordo con i tuoi insegnanti</b>	<b>97%</b>	-	85%
<b>Ti piace quello che fai a scuola</b>	<b>100%</b>	-	85%
<b>Rispetti le regole della scuola</b>	<b>89%</b>	-	85%
<b>Ti piace mangiare in mensa</b>	<b>89%</b>	8%	80%
<b>Le maestre ti ascoltano e ti aiutano</b>	<b>97%</b>	-	85%



# CUSTOMER SATISFACTION

**Alunni Scuola Primaria**



# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Gli spazi della scuola sono puliti e accoglienti.	Cinto	95%	3%
	S.Vito	92%	
Nella scuola gli spazi per altre attività (biblioteca, palestra, aula informatica, ... ) sono utilizzati.	Cinto	89%	7%
	S.Vito	82%	
Secondo me questa scuola funziona bene.	Cinto	95%	3%
	S.Vito	92%	
La quantità di compiti per casa è adeguata.	Cinto	89%	8%
	S.Vito	81%	



# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Le attività e i progetti a cui ho partecipato hanno aumentato le mie conoscenze e le mie capacità nel fare.	Cinto	95%	1%
	S.Vito	94%	
Gli insegnanti usano un linguaggio chiaro nelle spiegazioni.	Cinto	95%	1%
	S.Vito	96%	
Se non so fare un compito gli insegnanti mi aiutano.	Cinto	91%	2%
	S.Vito	89%	
Gli insegnanti mi spiegano come valutano il mio lavoro.	Cinto	94%	4%
	S.Vito	90%	
Gli insegnanti sono disponibili ad aiutarmi nei momenti di difficoltà.	Cinto	96%	2%
	S.Vito	94%	

# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Gli insegnanti sono disponibili a discutere i problemi che emergono in classe.	Cinto	<b>88%</b>	<b>2%</b>
	S.Vito	<b>90%</b>	
Vengo a scuola volentieri.	Cinto	<b>92%</b>	<b>9%</b>
	S.Vito	<b>83%</b>	
Io rispetto le regole della scuola.	Cinto	<b>98%</b>	<b>5%</b>
	S.Vito	<b>93%</b>	
Gli insegnanti fanno rispettare le regole scolastiche.	Cinto	<b>99%</b>	<b>3%</b>
	S.Vito	<b>96%</b>	
A scuola, quando ho un problema, so sempre a chi rivolgermi.	Cinto	<b>85%</b>	<b>5%</b>
	S.Vito	<b>90%</b>	
Sono contento/a di far parte di questa scuola.	Cinto	<b>97%</b>	<b>0%</b>
	S.Vito	<b>97%</b>	

# Nessuna priorità



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Mi piace quello che mangio in mensa.	Cinto	70%	4%
	S.Vito	66%	



# Attenzione



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Durante le lezioni, la mia classe segue con interesse ed impegno.	Cinto	85%	12%
	S.Vito	73%	
Tra compagni di classe ci aiutiamo e collaboriamo nel lavoro scolastico.	Cinto	90%	11%
	S.Vito	79%	
L'ambiente scolastico è sereno.	Cinto	91%	12%
	S.Vito	79%	



# **CUSTOMER SATISFACTION**

**Alunni Scuola Secondaria**

# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Gli insegnanti usano un linguaggio chiaro nelle spiegazioni.	Cinto	92%	1%
	S.Vito	93%	
Gli insegnanti sono disponibili ad aiutarmi nei momenti di difficoltà.	Cinto	91%	2%
	S.Vito	89%	
Gli insegnanti sono disponibili a discutere i problemi che emergono in classe.	Cinto	89%	7%
	S.Vito	82%	



# TUTTO OK



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Io rispetto le regole della scuola.	Cinto	98%	0%
	S.Vito	98%	
Gli insegnanti fanno rispettare le regole scolastiche.	Cinto	93%	2%
	S.Vito	91%	



# Nessuna priorità



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
I compiti per casa sono equamente distribuiti durante la settimana.	Cinto	51%	5%
	S.Vito	56%	
Gli insegnanti sono chiari nello spiegarmi gli obiettivi e le valutazioni.	Cinto	87%	8%
	S.Vito	79%	
Vengo a scuola volentieri.	Cinto	80%	3%
	S.Vito	77%	
Tra compagni di classe ci aiutiamo e collaboriamo nel lavoro scolastico.	Cinto	80%	5%
	S.Vito	75%	
A scuola, quando ho un problema, so sempre a chi rivolgermi.	Cinto	85%	10%
	S.Vito	75%	

# Attenzione



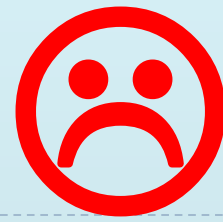
DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Gli spazi della scuola sono puliti e accoglienti.	Cinto	<b>100%</b>	<b>18%</b>
	S.Vito	<b>82%</b>	
Secondo me questa scuola funziona bene.	Cinto	<b>99%</b>	<b>13%</b>
	S.Vito	<b>86%</b>	
Le attività e i progetti a cui ho partecipato hanno aumentato le mie conoscenze e le mie capacità nel fare.	Cinto	<b>94%</b>	<b>15%</b>
	S.Vito	<b>79%</b>	
Se non so fare un compito gli insegnanti mi aiutano.	Cinto	<b>88%</b>	<b>18%</b>
	S.Vito	<b>70%</b>	

# Attenzione



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Sono contento/a di far parte di questa scuola.	Cinto	98%	14%
	S.Vito	84%	
Gli insegnanti rendono le lezioni interessanti.	Cinto	79%	11%
	S.Vito	68%	
Gli insegnanti mi aiutano ad autovalutarmi.	Cinto	76%	12%
	S.Vito	64%	
I collaboratori scolastici sono disponibili.	Cinto	98%	17%
	S.Vito	81%	

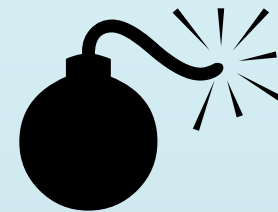
# Priorità



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
L'ambiente scolastico è sereno.	Cinto	88%	22%
	S.Vito	66%	



# Emergenza



DOMANDA	I.C.	ABB. E MOLTO	DIFFERENZA
Nella scuola gli spazi per altre attività (biblioteca, palestra, aula informatica, ... ) sono utilizzati.	Cinto	84%	35%
	S. Vito	49%	
I compiti per casa sono equamente distribuiti fra le discipline.	Cinto	45%	5%
	S. Vito	50%	
Durante le lezioni, la mia classe segue con interesse ed impegno.	Cinto	67%	31%
	S. Vito	36%	
Mi piace quello che mangio in mensa.	Cinto	41%	//
	S. Vito	//	



# E ora come continua il lavoro?

---

I dati raccolti saranno presentati a tutte le componenti della scuola  
**(docenti, alunni, famiglie e personale ATA)**  
in incontri appositamente organizzati.

Saranno presentati anche  
alle **Amministrazioni Comunali**  
per condividere le criticità di loro competenza.

---



# **Si dovrà elaborare un piano di miglioramento.**

Per questo saranno invitati a partecipare,  
al gruppo di lavoro,  
anche i rappresentanti del personale ATA,  
dei genitori e della comunità locale.

Laddove i dati presentassero delle notevoli criticità,  
si propone di allargare l'indagine  
ad un campione più ampio,  
con dei questionari creati ad hoc.



# Grazie!!!

---

manu, aretha  
e le **U**nità di **A**uto**V**alutazione

