

I.C. "PASCOLI-CRISPI"
ANNO SCOLASTICO 2014

CUSTOMER SATISFACTION

Nel corrente a. s. in linea con le procedure CAF e come predisposto nel piano di Miglioramento precedente, i componenti del GAV hanno effettuato la rilevazione dei trend di soddisfazione.

L'indagine ha interessato:

- Utenti interni
- Utenti esterni

ovvero tutte le famiglie e gli alunni delle classi III- IV- V Scuola Primaria e I- II- III Secondaria di primo grado, allo scopo di comprendere e misurare il livello di gradimento dei portatori d'interesse. Per la Scuola Primaria e dell'Infanzia si è proceduto al confronto dei risultati raggiunti nel corrente anno scolastico rispetto al precedente. Per la Secondaria di primo grado sono state raccolte le prime informazioni su come la scuola viene percepita dall'utenza.

ANALISI DATI FAMIGLIE

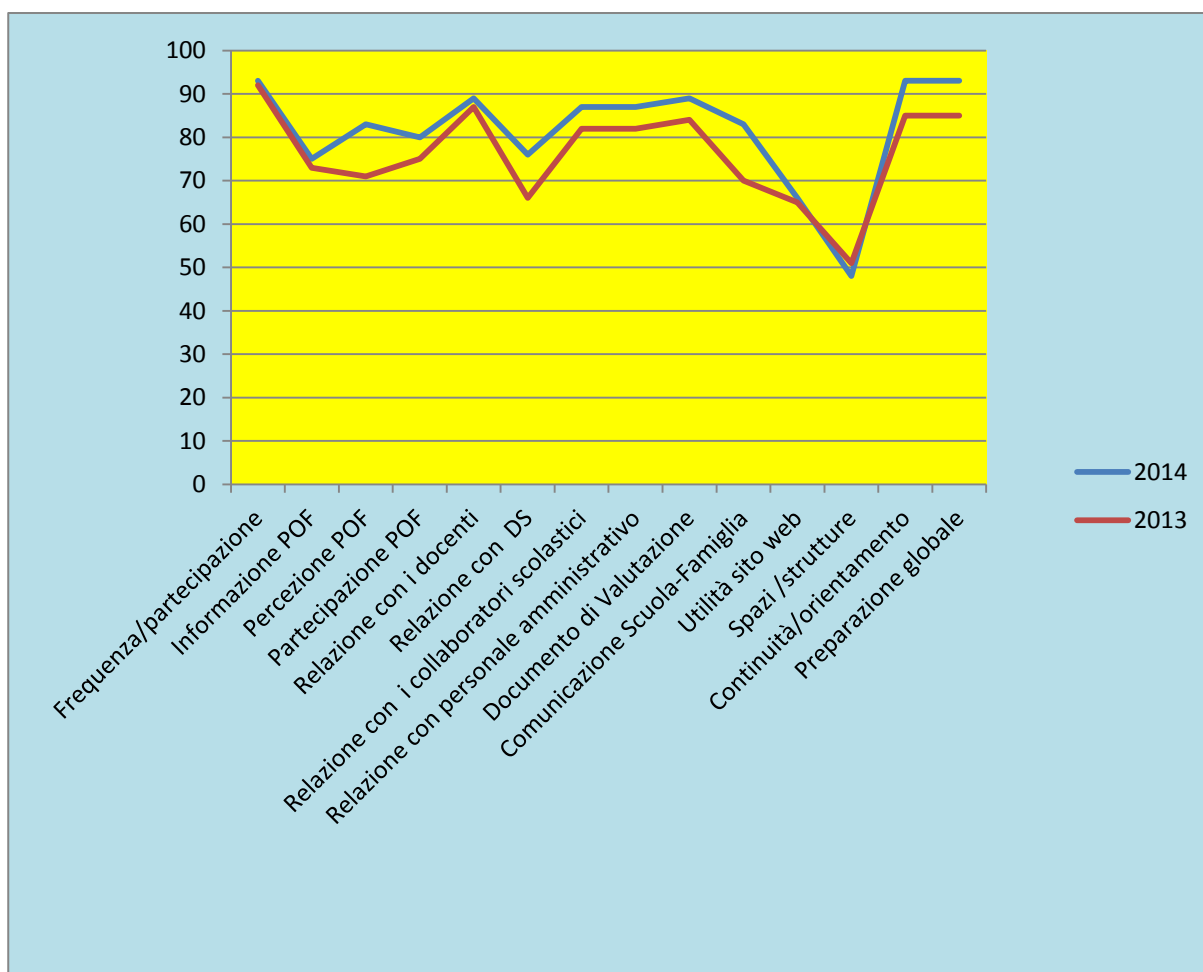
Questionari per le famiglie 400/880 = 45,5% restituzione

PROPOSIZIONI FAMIGLIE	INFANZIA%	PRIMARIA%	SEC.IGRADO%	MEDIA%
Frequenza/partecipazione	94	91	84	90
Informazione POF	87	62	75	75
Percezione POF	87	79	79	82
Partecipazione POF	86	73	73	77
Relazioni con: Docenti	94	83	76	84
DS	78	73	74	75
Collaboratori	90	84	77	84
Personale ATA	91	82	81	85
Documento di Valutazione	95	83	93	90
Comunicazioni Scuola-Famiglia	86	79	71	79
Utilità sito web	66	66	52	61
Spazi /strutture	42	54	66	54
Continuità/orientamento	94	92	78	88
Preparazione globale	96	90	78	88

- Il **90%** delle famiglie afferma che i propri figli frequentano volentieri la scuola.
- La stessa percentuale di gradimento riguarda l'efficacia delle informazioni fornite dal documento di valutazione
- L'**88%** delle famiglie ha ritenuto molto efficaci le attività di "Continuità e Orientamento" promosse dall'Istituzione Scolastica
- Criticità emergono, invece, per ciò che riguarda l'utilizzo del sito web (**61%**), probabilmente non ancora da molti fruito e l'adeguatezza degli spazi e strutture (**54%**)

CONFRONTO DATI GENITORI

PROPOSIZIONI GENITORI	% 2014	% 2013
Frequenza/partecipazione	93	92
Informazione POF	75	63
Percezione POF	83	71
Partecipazione POF	80	75
Relazione con: docenti	89	87
DS	76	66
collaboratori	87	82
personale ATA	87	82
Documento di Valutazione	89	84
Comunicaz.ScuolaFamiglia	83	70
Utilità sito web	66	65
Spazi /strutture	48	51
Continuità	93	85
Preparazione globale	93	85



Il confronto dei risultati raggiunti registra aumenti sensibili nel corrente anno scolastico rispetto al precedente in tutti gli ambiti d'indagine. Si rilevano significativi miglioramenti nelle aree POF, nelle relazioni con il D.S. e nelle comunicazioni scuola-famiglia. Risultano ulteriormente apprezzati le attività di continuità e il livello di preparazione globale raggiunto dagli alunni. Fa eccezione il dato relativo all'utilizzo degli spazi e delle strutture che rileva un calo del **3%**.

ANALISI DATI ALUNNI

Questionari per gli alunni 547/588 = 93% restituzione

Proposizioni Alunni Scuola Primaria e Secondaria di primo grado	%
Frequenza/Partecipazione	72
Serenità/Interesse	68
Atti di prevaricazione	32
Relazione con: compagni	77
docenti	74
DS	72
collaboratori	62
Adeguatezza dei compiti	60
Modalità di valutazione	77
Spazi e strutture	46
Attività curricolari	83
Attività extracurricolari	68
"Continuità"/"Orientamento"	67

- Il **72%** dei ragazzi frequenta volentieri la scuola, ha instaurato un adeguato clima affettivo all'interno del gruppo-classe, ma con una **percezione del 32% della presenza di casi di prevaricazione da parte di coetanei**
- Per quanto concerne ancora l'area relazionale si rileva che il **72%** degli studenti considera ottimale il rapporto instaurato con loro da ogni componente dell'I. S.
- Una media del **60%** dei ragazzi considera adeguata l'assegnazione dei compiti e il **77%** si ritiene soddisfatto delle modalità e dell'efficacia del documento di valutazione
- L' **83%** degli studenti ha ritenuto efficaci ed interessanti le attività curricolari, per il **68%** quelle extracurricolari e per il **67%** di Continuità / Orientamento
- Il **46%** degli studenti ritiene siano sufficientemente adeguati spazi e strutture della nostra scuola

Sarà possibile effettuare un primo confronto dei dati con la precedente annualità sui risultati dell'indagine di gradimento per gli **alunni**, solo dal prossimo anno poichè la Scuola Secondaria di Primo Grado ha partecipato per la prima volta alla rilevazione della Customer Satisfaction.