

QUESTIONARIO DI CUSTOMER
SATISFACTION
DEL LICEO «MANIN»
2016/2017

Sintesi per il CdD – 15/09/2017

I DESTINATARI E I CRITERI DI REPORT

- STUDENTI: si scelgono qui i dati più significativi ai fini della comparazione con la percezione dei docenti e dell'implementazione del piano di miglioramento
- DOCENTI: non come oggetto ma come SOGGETTO di indagine, in qualità di lavoratori e di «utenti» (sui generis) della scuola
- Le percentuali si riferiscono alle risposte positive

PREMESSA GENERALE

- ⦿ Stiamo ragionando sul modo con cui la scuola (e il corpo docente) vengono PERCEPITI
- ⦿ Laddove la PERCEZIONE non corrisponde all' INTENZIONE / alla SITUAZIONE occorre
 - > Modificare la percezione mediante una migliore comunicazione
 - > Interrogarsi su come rendere più efficace l'azione affinché ne venga percepita o accresciuta la qualità
- ⦿ Laddove la PERCEZIONE individua una EFFETTIVA carenza siamo in grado di impostare azioni di miglioramento

IL QUESTIONARIO DOCENTI:

Items e livelli di accordo

(PER NULLA)

(POCO)

(ABBASTANZA)

(MOLTO)

LE RELAZIONI

- 1 - Il rapporto con i miei studenti è generalmente gratificante
- 2 - Il rapporto con i miei colleghi è generalmente sereno e costruttivo
- 3 - Il rapporto con il personale ATA è collaborativo e costruttivo
- 4 - Il rapporto con i genitori degli alunni è nel complesso sereno e costruttivo
- 5 - Il rapporto con i collaboratori del DS facilita la gestione e risoluzione dei diversi problemi

LA DIRIGENZA

- 1 - Il DS monitora il lavoro dei docenti
- 2 - Il DS controlla che le regole vengano rispettate
- 3 - Il DS riconosce e valorizza le competenze e l'impegno effettivi dei docenti
- 4 - Il DS è disponibile ad incontrare ed ascoltare i docenti

L'ORGANIZZAZIONE

- ① 1 - Le attività extracurricolari previste dal PTOF hanno una ricaduta positiva sulla mia attività didattica
- ② 2 - Il numero delle attività extracurricolari dell'Istituto è eccessivo
- ③ 3 - La programmazione di dipartimento è un effettivo punto di riferimento per la mia didattica
- ④ 4 - L'apertura pomeridiana della scuola è adeguata alle esigenze dell'Istituto
- ⑤ 5 - L'ufficio tecnico collabora adeguatamente e prontamente per risolvere i problemi tecnici
- ⑥ 6 - Il personale di segreteria è efficiente e disponibile

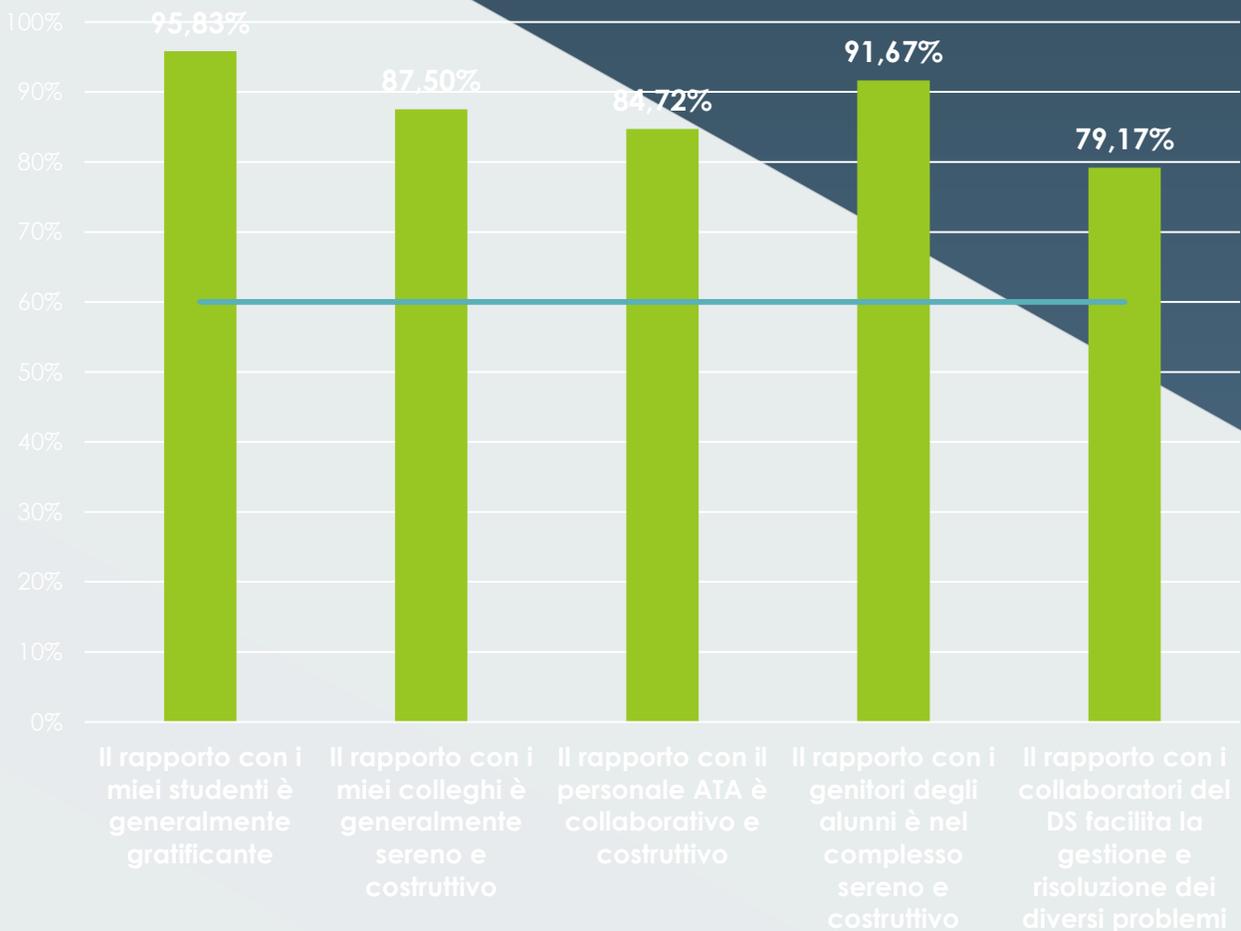
AMBIENTI E STRUTTURE

- ⦿ 1 - Gli spazi dedicati ai colloqui con i genitori sono adeguati
- ⦿ 2 - Gli spazi a disposizione degli insegnanti sono adeguati
- ⦿ 3 - Gli ambienti scolastici sono mantenuti puliti e ordinati
- ⦿ 4 - La dotazione tecnologica della Scuola è adeguata
- ⦿ 5 - La biblioteca dell'istituto è adeguata per dotazione e organizzazione alle esigenze della scuola
- ⦿ 6 - La comunicazione tramite il registro elettronico è efficace e tempestiva

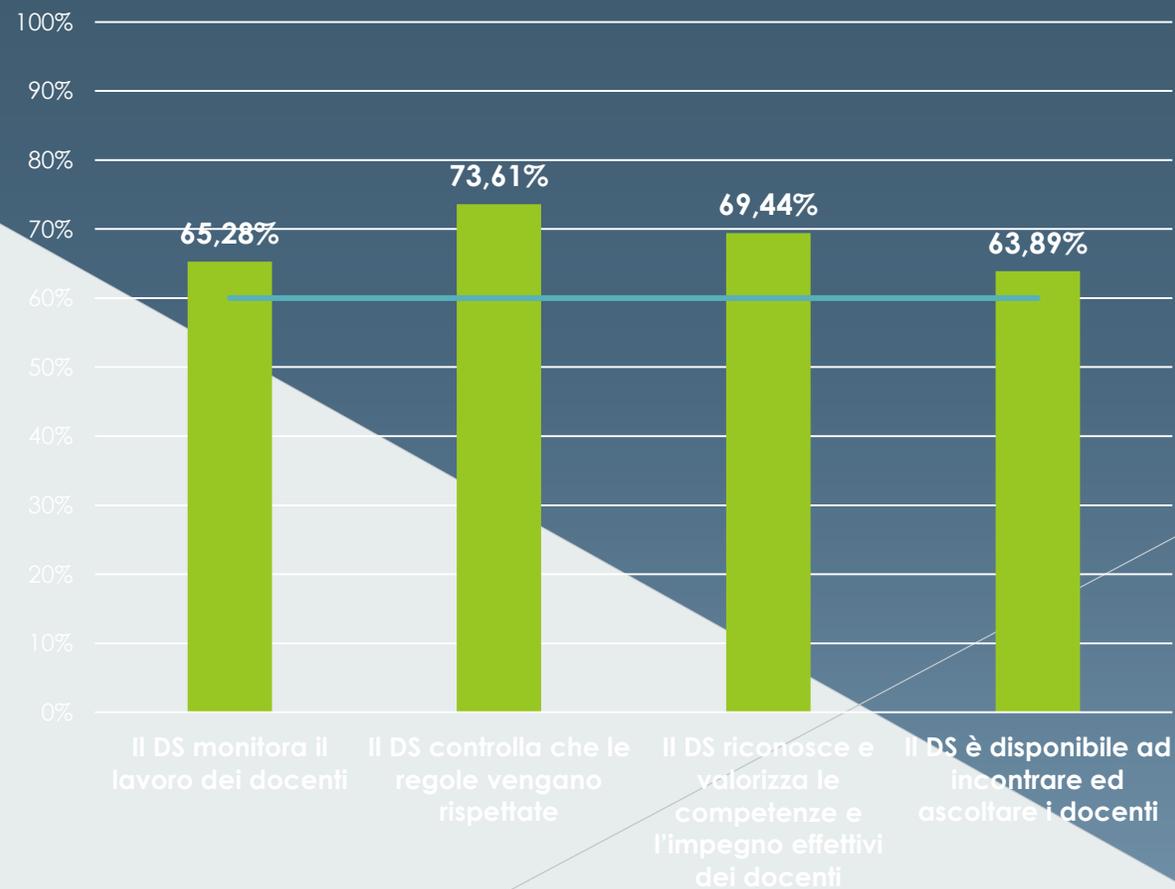
Valutazione complessiva della Scuola

LE RISPOSTE:

LE RELAZIONI

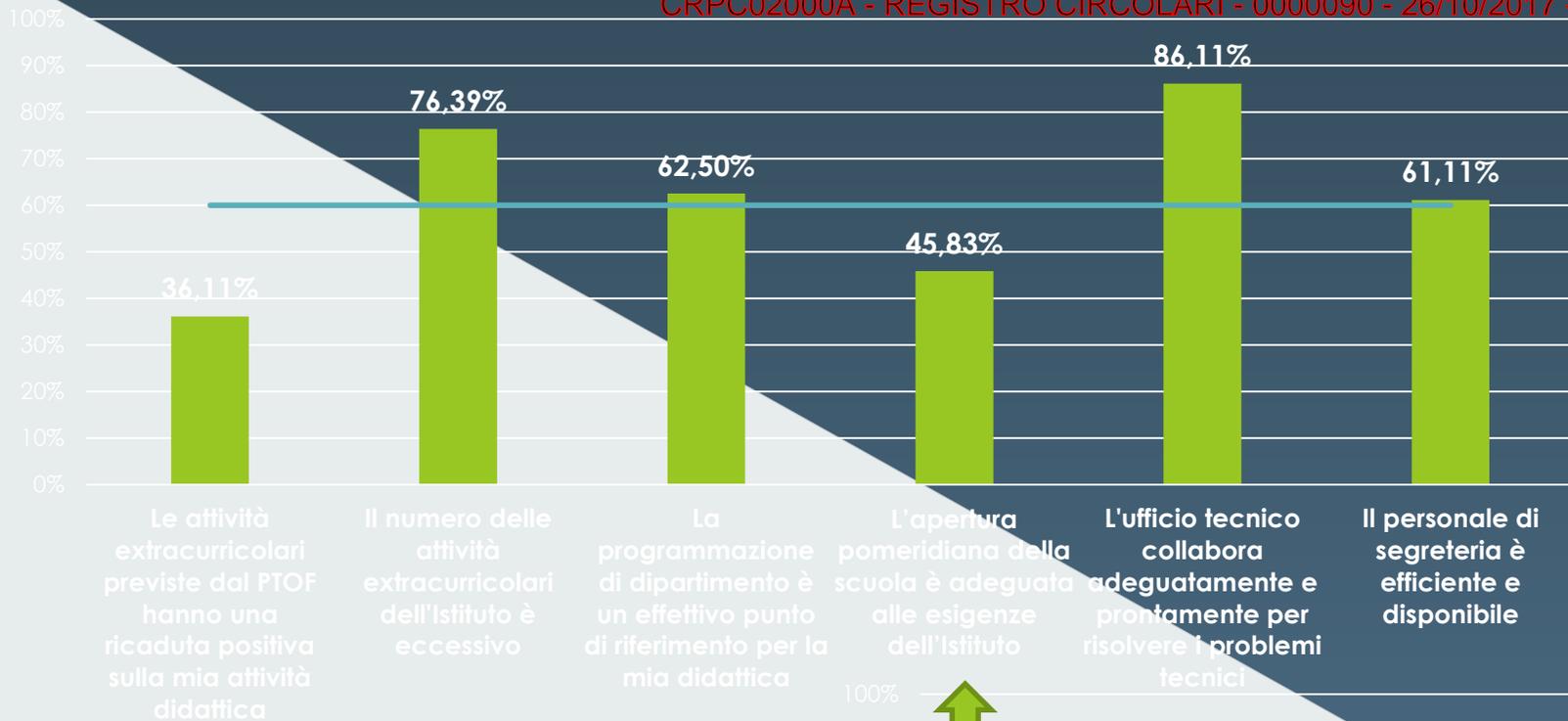


LA DIRIGENZA



L'ORGANIZZAZIONE

CRPC02000A - REGISTRO CIRCOLARI - 0000090 - 26/10/2017 - circolari - I

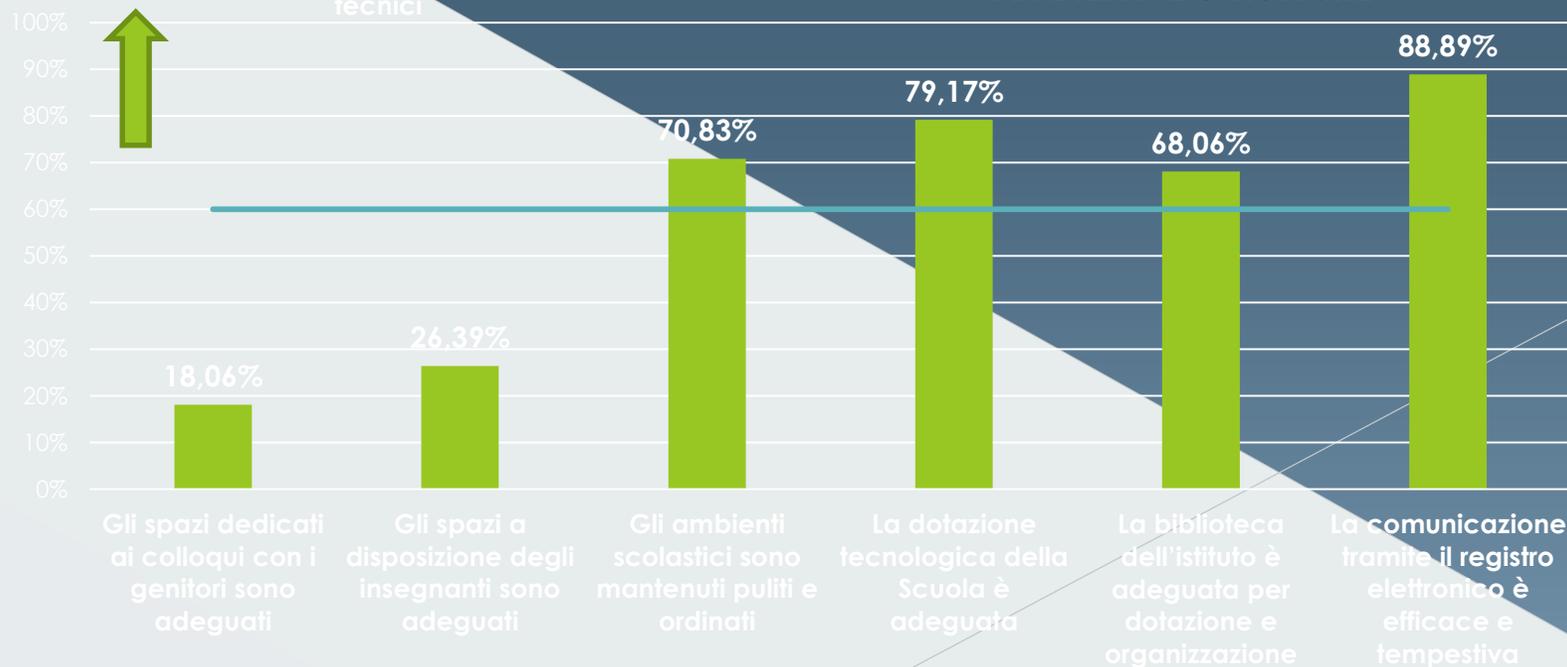


Criticità gestibili:

- Attività extracurricolari
- Attività dei dipartimenti

Valutazione complessiva della Scuola: 7,68

AMBIENTI E STRUTTURE



QUESTIONARIO CLASSI QUINTE:

sintesi di un percorso

Items e livelli di accordo

QUESTA SCUOLA MI HA...

(PER NULLA)

(POCO)

(ABBASTANZA)

(MOLTO)

- 1 - Aiutato a costruire un metodo di studio efficace e ben organizzato
- 2 - Instillato curiosità e passione per la conoscenza
- 3 - Insegnato il rigore nell'affrontare e nel risolvere problemi
- 4 - Fatto sperimentare un rapporto sereno e costruttivo con gli adulti
- 5 - Aiutato ad orientare le mie scelte future
- 6 - Offerto progetti formativi significativi

Questa scuola mi ha...

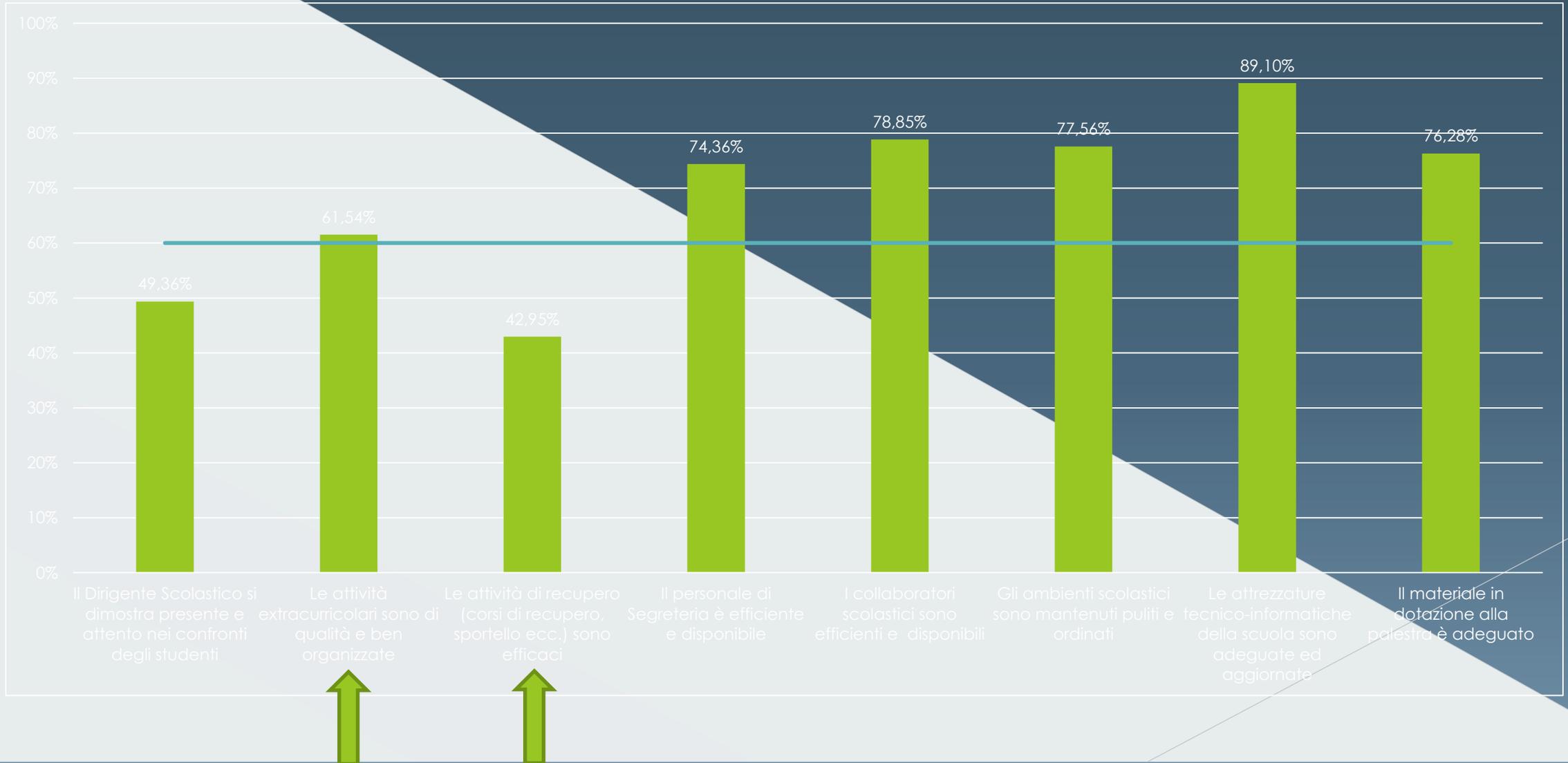


Positività:
Riconoscimento di una formazione di qualità

Criticità gestibili:

- relazioni
- orientamento
- progetti formativi

Organizzazione e servizi: classi prime



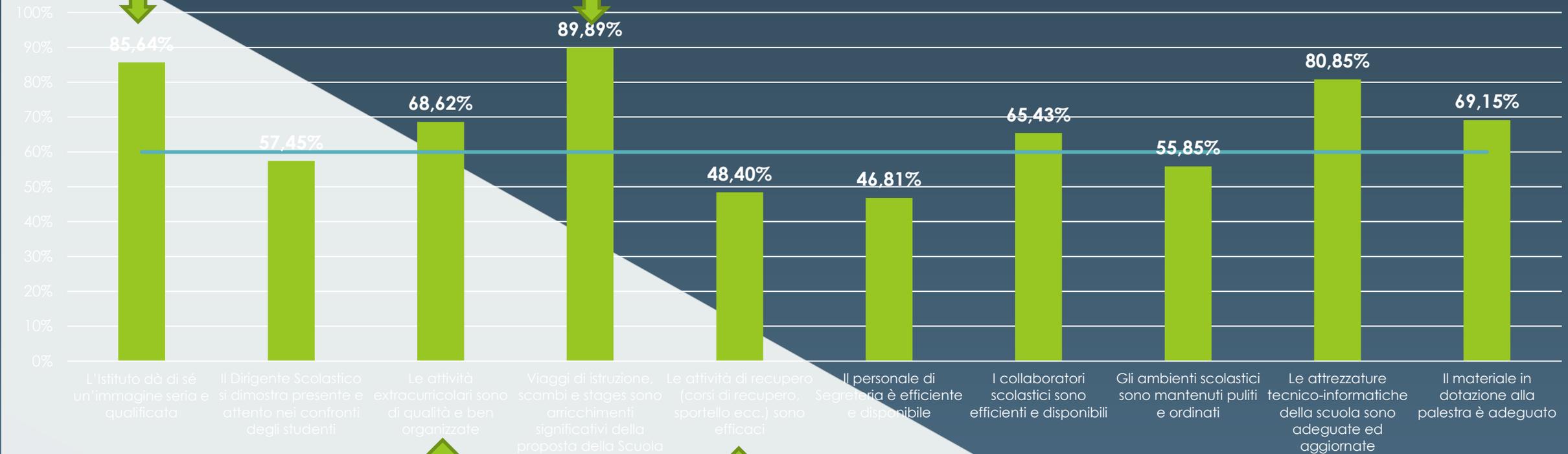
Organizzazione e servizi: classi terze



Organizzazione e servizi: classi quinte



Qualità dell'organizzazione, delle strutture e dei servizi: MEDIA COMPLESSIVA

**Criticita' gestibili:**

- tutte le forme di recupero extracurricolare

● Rifaresti la scelta di questa Scuola? SI il 65,96%:

- > Classico: 80,65%
- > Linguistico: 58,73%

● Dai un voto al Liceo Manin nel suo complesso: MEDIA 7,06

Quanti insegnanti di solito fanno queste cose?

(NESSUNO)

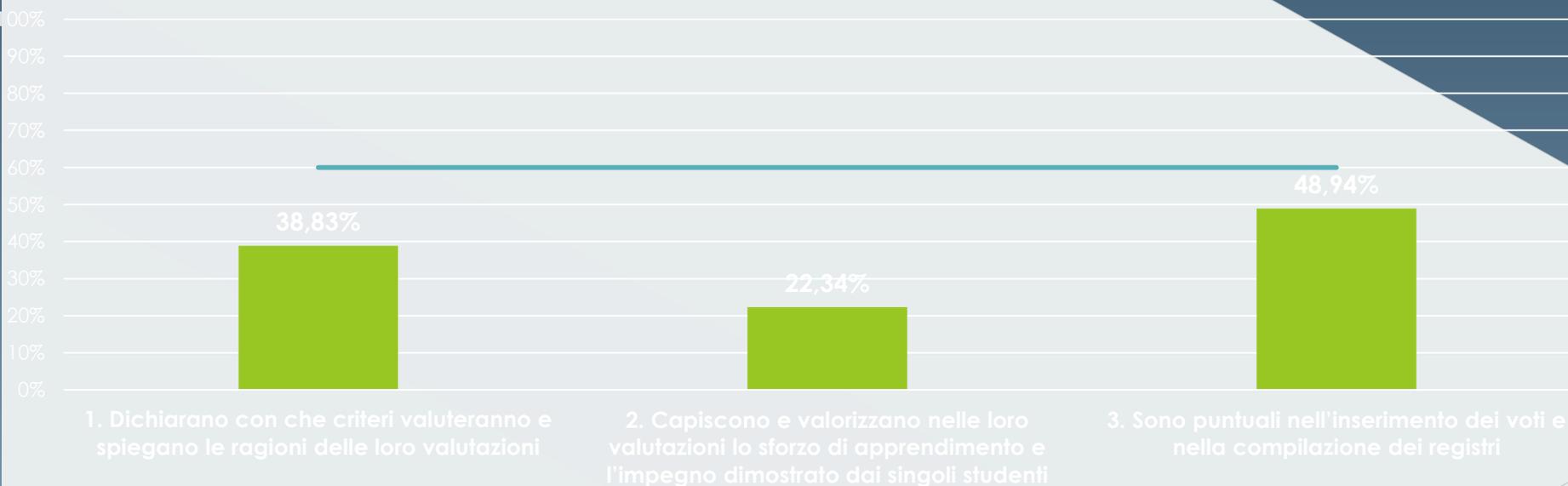
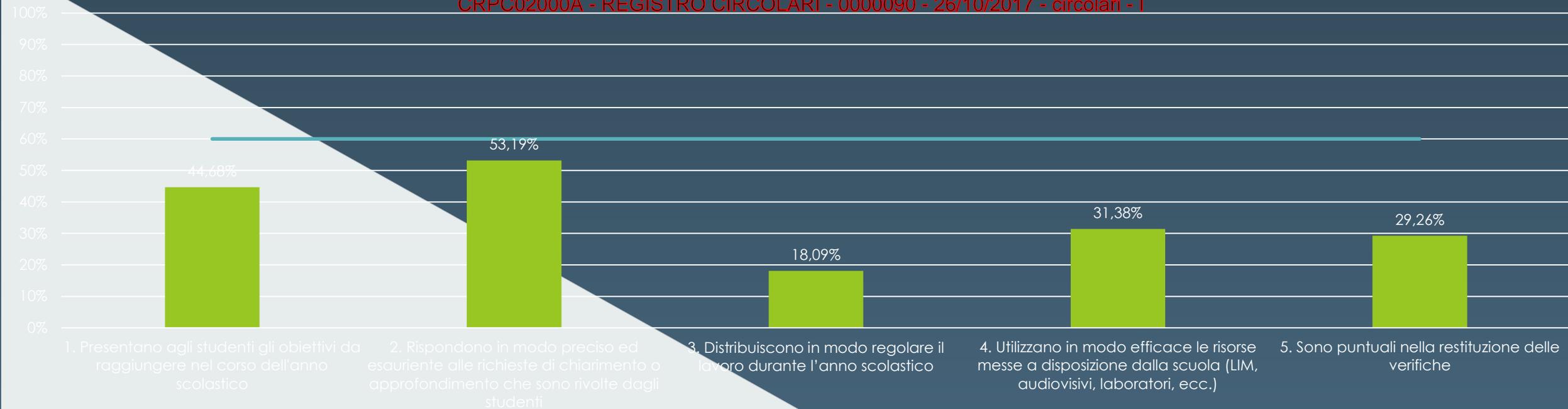
(POCHI)

(MOLTI)

(TUTTI)

- 1 - Presentano agli studenti gli obiettivi da raggiungere nel corso dell'anno scolastico
- 2 - Rispondono in modo preciso ed esauriente alle richieste di chiarimento o approfondimento che sono rivolte dagli studenti
- 3 - Distribuiscono in modo regolare il lavoro durante l'anno scolastico
- 4 - Utilizzano in modo efficace le risorse messe a disposizione dalla scuola (LIM, audiovisivi, laboratori, ecc.)
- 5 - Sono puntuali nella restituzione delle verifiche

- 1 - Dichiarano con che criteri valuteranno e spiegano le ragioni delle loro valutazioni
- 2 - Capiscono e valorizzano nelle loro valutazioni lo sforzo di apprendimento e l'impegno dimostrato dai singoli studenti
- 3 - Sono puntuali nell'inserimento dei voti e nella compilazione dei registri



Criticità gestibili diffuse, in particolare rispetto a:

- Distribuzione del carico di lavoro
- Puntualità di restituzione prove
- Valorizzazione dello studente

Osservazioni:

- Possiamo certamente «capitalizzare» una buona immagine complessiva, che trova i suoi punti di forza nel metodo appreso, nelle esperienze di viaggio e stages e nella dotazione tecnologica, che però va «tutelata» attraverso opportune scelte di attenzione e miglioramento
- Le attività extracurricolari possono essere razionalizzate per diventare più incisive ed essere vissute come maggiormente funzionali all'intero percorso
- La percezione dell'utilità delle forme di recupero extracurricolare è scarsa: si apre uno spazio di confronto e discussione per i docenti

SPUNTI DI RIFLESSIONE – PISTE DI LAVORO

- La dotazione tecnologica, pur adeguata, risulta sottoutilizzata → quali prospettive?
- Gestire le criticità con l'obiettivo del miglioramento:
 - > Razionalizzazione e maggiore finalizzazione delle attività extracurricolari
 - > Un «patto per la valutazione» tra docenti e tra docenti e studenti
 - > Ripensamento delle attività di recupero tra efficienza ed efficacia
 - > Potenziamento dell'efficacia della programmazione di dipartimento
 - > Sperimentazione nei CdC di forme nuove di programmazione delle verifiche sfruttando le potenzialità dell'interdisciplinarietà