

INDAGINE SULLA CUSTOMER SATISFACTION D'ISTITUTO

A.S. 2016/2017

FINALITA'

La ricerca sulla **Customer Satisfaction** ha consentito al nostro Istituto di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza e del proprio personale operante, in relazione all'ambiente di lavoro ed ai servizi offerti, secondo un quadro di priorità stabilite nell'ottica del miglioramento e dell'innovazione.

Finalità principale dell'indagine è stata quella di restituire valore all'esistente e di investire nel proseguimento di nuove azioni e risorse.

Pertanto, l'azione di monitoraggio si inserisce nel RAV ed è strutturalmente correlata al Piano di Miglioramento di Istituto per l'a.s. 2017/18.

In prospettiva longitudinale, la ricerca, effettuata a tre anni di distanza dalla precedente, permette di monitorare, nell'ambito di un unico disegno, le variazioni intervenute sul livello di soddisfazione dei singoli fattori dell'offerta formativa rispetto all'ultima rilevazione dell'a.s. 2013/14.

Nel presente report sono illustrati gli esiti finali dell'indagine, corredati di grafici statistici.

Il documento è disponibile anche sul sito web dell'Istituto De Sarlo-De Lorenzo, per una maggiore diffusione e accessibilità dei dati.

CAMPIONE E METODOLOGIA D'INDAGINE

Per il conseguimento degli obiettivi sopra indicati, si sono invitati gli *studenti*, i *genitori*, i *docenti* e il *personale ATA* dell'I.I.S. a collaborare all'iniziativa.

Il campione selezionato per l'indagine risultava costituito da un totale di 521 unità, stratificato per categorie di appartenenza e sedi dell'Istituto secondo i criteri della seguente tabella:

CAMPIONE					
COMPONENTI	STRATIFICAZIONE PER SEDI DI ISTITUTO				
	LICEO SCIENTIFICO LAGONEGRO	LICEO SCIENTIFICO LATRONICO	LICEO SCIENZE UMANE	LICEO LINGUISTICO LAGONEGRO	TUTTO I.I.S
STUDENTI	121	51	45	55	272
GENITORI	77	23	51	38	189
DOCENTI					51
PERSONALE ATA					9
					TOTALE 521

Il piano della ricerca ha previsto, quale modalità di rilevazione dei dati, lo strumento dell'**intervista tramite questionario strutturato**.

Per ciascuna componente del campione è stato costruito un apposito questionario, suddiviso in sezioni tematiche ed articolato in item prevalentemente chiusi, con uno spazio aperto ad "osservazioni e suggerimenti".

L'inserimento di scale e domande comuni all'interno dei quattro questionari, ha facilitato il confronto di opinioni tra le diverse componenti del campione su aspetti rilevanti del servizio scolastico.

Gli strumenti d'indagine ideati rappresentano un'evoluzione di quelli precedenti, al fine di pervenire ad una lettura diacronica dei risultati, mantenendo una forte continuità con il passato.

La somministrazione dei questionari è avvenuta via web, in forma anonima ed individuale, mediante l'attivazione di un link di invito alla partecipazione durante il periodo di rilevazione (maggio – giugno 2017).

I dati dell'indagine sono stati successivamente elaborati, analizzati, e presentati attraverso un breve saggio al Collegio dei Docenti del 17/06/2017.

ANALI DEI DATI

L'analisi di **Customer Satisfaction** si è avvalsa di metodologie quantitative e qualitative.

Per la valutazione delle risposte, si è impiegata una scala Likert a 5 intervalli, volti a misurare il grado di soddisfazione attribuita dagli utenti alle singole affermazioni del questionario:

Livello 5	Livello 4	Livello 3	Livello 2	Livello 1
<i>Moltissimo d'accordo</i>	<i>Molto d'accordo</i>	<i>Abbastanza d'accordo</i>	<i>Poco d'accordo</i>	<i>Per niente d'accordo</i>

L'indice complessivo di **Customer Satisfaction** (I.S.) è stato calcolato sommando i livelli di giudizio positivi ("abbastanza", "molto" e "moltissimo"), mentre l'indice di insoddisfazione (I.I.) deriva dalla somma delle valutazioni negative ("poco" e "per niente").

Il primo esprime un servizio percepito all' "altezza" o "al di sopra" delle proprie aspettative, il secondo una valutazione "peggiore" rispetto alle attese.

Per la codifica delle risposte aperte (pareri, bisogni e suggerimenti afferenti ai campi aperti del questionario) si è proceduto alla raccolta sistematica dei dati ed alla loro classificazione in specifiche categorie.

Tale procedura ha consentito, da un lato, di preservare il rigore metodologico della ricerca, anche su materiale di natura qualitativa, dall'altro, di lasciare spazio alla creatività degli intervistati, a tutto beneficio dell'arricchimento dell'indagine.

Nelle pagine successive si riportano i risultati di ciascun questionario, evidenziandone le principali caratteristiche per una migliore comprensione delle aspettative e delle valutazioni degli utenti.

Il report di autovalutazione è anticipato dalla sezione introduttiva dell'Executive summary, che ne focalizza i punti chiave.

EXECUTIVE SUMMARY

- L'indagine sulla **Customer Satisfaction** mette in evidenza una raffigurazione prevalentemente positiva del servizio scolastico da parte degli intervistati, per alcuni versi migliore rispetto a quella del triennio precedente.
- La prevalenza dei punti di forza riguarda sia l'ambito educativo-didattico, sia quello gestionale. Pochi i punti critici che suggeriscono la revisione delle pratiche in atto per il miglioramento del nostro sistema scuola.
- L'analisi dei dati evidenzia una linea valutativa abbastanza omogenea su aspetti rilevanti della **qualità percepita** fra i vari sotto campioni: studenti, genitori e docenti.

- Nel contesto sostanzialmente positivo di valutazione del servizio, si segnalano, a livelli di eccellenza:
 - Il clima scolastico
 - L'ambiente sereno di lavoro
 - La dimensione inclusiva della scuola
 - La disponibilità e l'attenzione del D.S. nei confronti della comunità scolastica e delle famiglie
 - La disponibilità del personale ATA nei rapporti con l'utenza

- Le valutazioni migliorative riguardano, in particolare, gli ambienti fisici della scuola (accoglienza, confort, pulizia degli spazi) e, in misura minore, le attrezzature e i mezzi didattici: un punto di criticità riscontrato nei precedenti monitoraggi.

- Le segnalazioni di difficoltà del sotto-campione studentesco concernono:
 - la frequenza di attività integrative alla didattica (Sportello didattico, Progetti di ampliamento)
 - l'Alternanza scuola-lavoro

- Si sottolinea, infine, come indice di partecipazione all'indagine, la formulazione di numerose osservazioni e proposte da parte di studenti e genitori intervistati.