



Liceo Scientifico – Linguistico – Scienze
Applicate "Pitagora" di Rende (CS)

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

ANNO SCOLASTICO 2021/2022



A cura della Funzione Strumentale Autovalutazione d'Istituto

Customer satisfaction A.S.2021/22

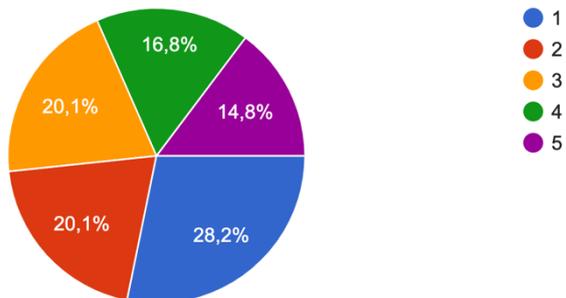
I questionari Customer Satisfaction, elaborati dalla Commissione NIV e rivolti a genitori, studenti e docenti, rispondono all'esigenza di rilevare la percezione di tutte le componenti nei riguardi della gestione della vita scolastica e dei percorsi formativi offerti dall'Istituto. I dati emersi permettono di individuare gli ambiti che evidenziano limiti e, conseguentemente, di intraprendere azioni di miglioramento.

Analisi del questionario genitori

La partecipazione delle famiglie alla compilazione dei questionari customer si mantiene, in termini di percentuale e nel corso degli anni, pressoché costante. Sono sempre i genitori degli studenti frequentanti le prime tre classi ad accogliere maggiormente l'opportunità di esprimere le proprie valutazioni sull'organizzazione della scuola e la qualità dell'offerta formativa

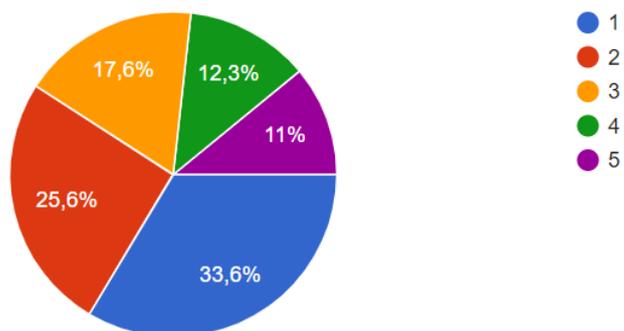
A.S. 2019/2020

Classe
298 risposte



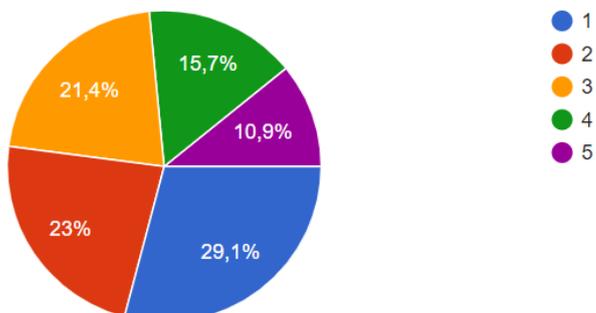
A.S. 2020/2021

Classe
301 risposte

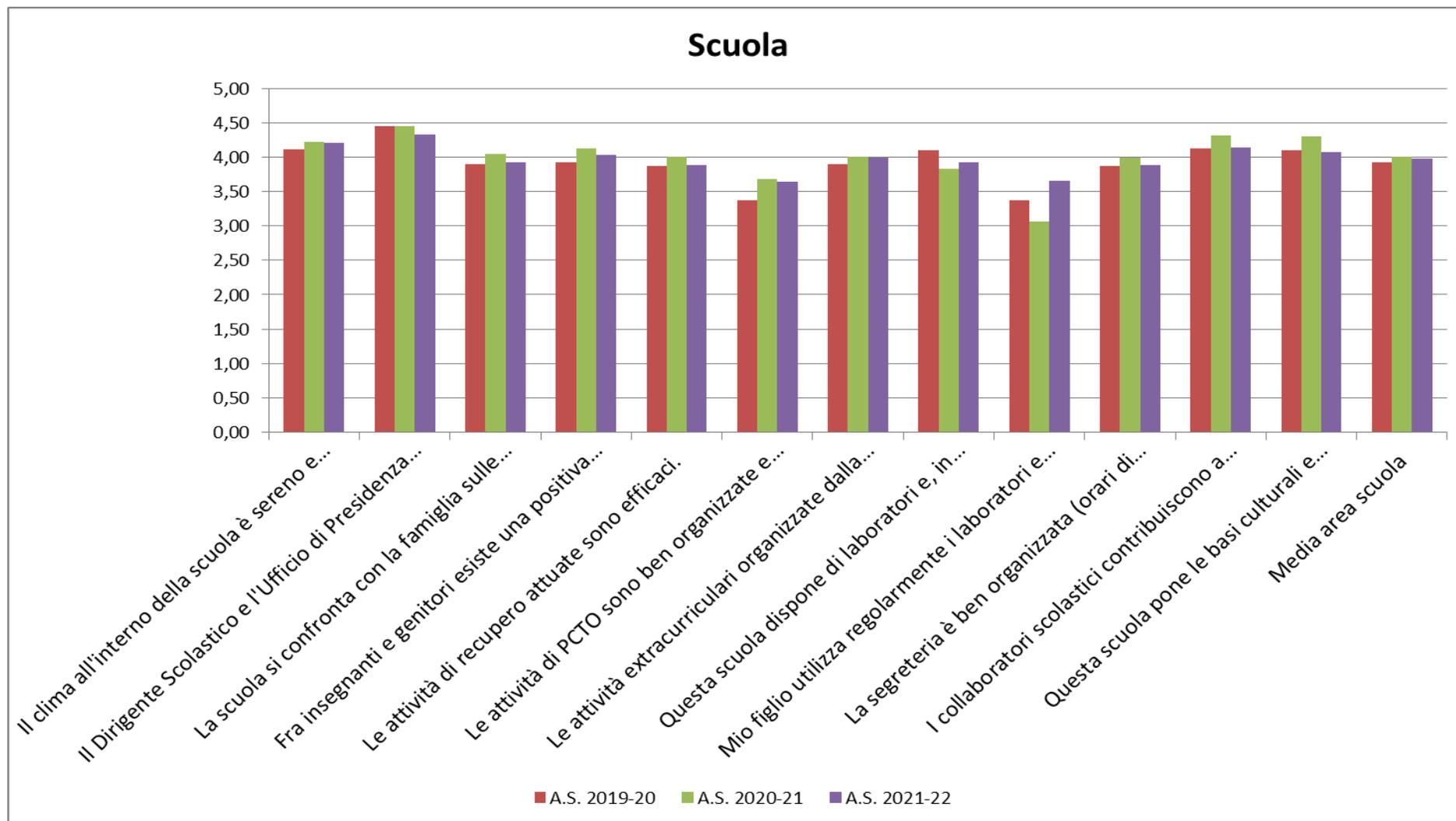


A.S. 2021/2022

Classe
313 risposte



AREA SCUOLA



Domanda	A.S. 2019-20	A.S. 2020-21	A.S. 2021-22
Il clima all'interno della scuola è sereno e collaborativo.	4,12	4,23	4,21
Il Dirigente Scolastico e l'Ufficio di Presidenza sono disponibili e aperti al dialogo.	4,45	4,46	4,34
La scuola si confronta con la famiglia sulle linee educative da attuare.	3,90	4,05	3,94
Fra insegnanti e genitori esiste una positiva collaborazione.	3,93	4,13	4,04
Le attività di recupero attuate sono efficaci.	3,87	4,01	3,89
Le attività di PCTO sono ben organizzate e funzionali al collegamento tra scuola e mondo del lavoro. (Solo per genitori di alunni del triennio)	3,37	3,69	3,65
Le attività extracurricolari organizzate dalla scuola sono utili per mio figlio.	3,90	4,01	4,00
Questa scuola dispone di laboratori e, in genere, di ambienti ben attrezzati per la didattica.	4,10	3,84	3,92
Mio figlio utilizza regolarmente i laboratori e gli spazi didattici attrezzati.	3,37	3,06	3,66
La segreteria è ben organizzata (orari di ricevimento, disponibilità, professionalità del personale, ecc.)	3,87	4,00	3,89
I collaboratori scolastici contribuiscono a garantire il buon funzionamento della scuola.	4,13	4,32	4,15
Questa scuola pone le basi culturali e formative per la realizzazione personale futura di mio figlio.	4,10	4,31	4,08
Media area scuola	3,93	4,01	3,98

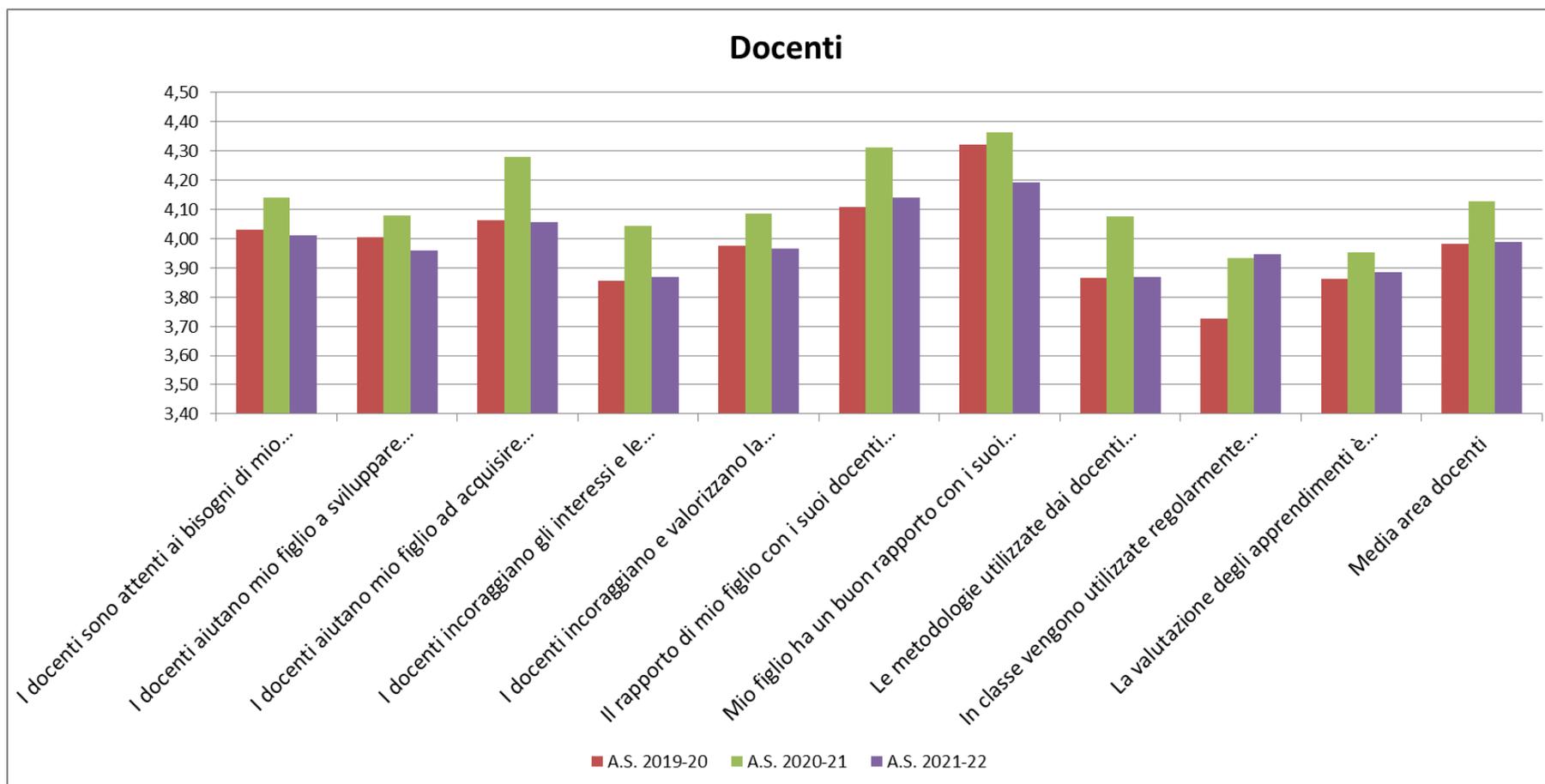
Dai dati raccolti emerge un buon livello di soddisfazione da parte delle famiglie rispetto alle proprie aspettative. Positivo risulta il confronto fra genitori e scuola sulle linee educative da attuare e si conferma sostanzialmente la presenza all'interno della scuola di un clima sereno, grazie, anche, alla disponibilità della Dirigente e del suo staff. Le attività di potenziamento offerte dalla scuola risultano confacenti alle aspettative delle famiglie, come pure l'organizzazione e la funzionalità dei PCTO.

Dalle risposte si evince, altresì, che le famiglie ritengono adeguatamente funzionale l'organizzazione della segreteria quanto a orari di

ricevimento, disponibilità, professionalità del personale, ecc., e riconoscono il contributo offerto dai collaboratori scolastici nel garantire il buon funzionamento della scuola,

Infine, i genitori continuano a ritenere che la scuola promuova le basi culturali e formative per la realizzazione personale futura dei propri figli.

AREA DOCENTI

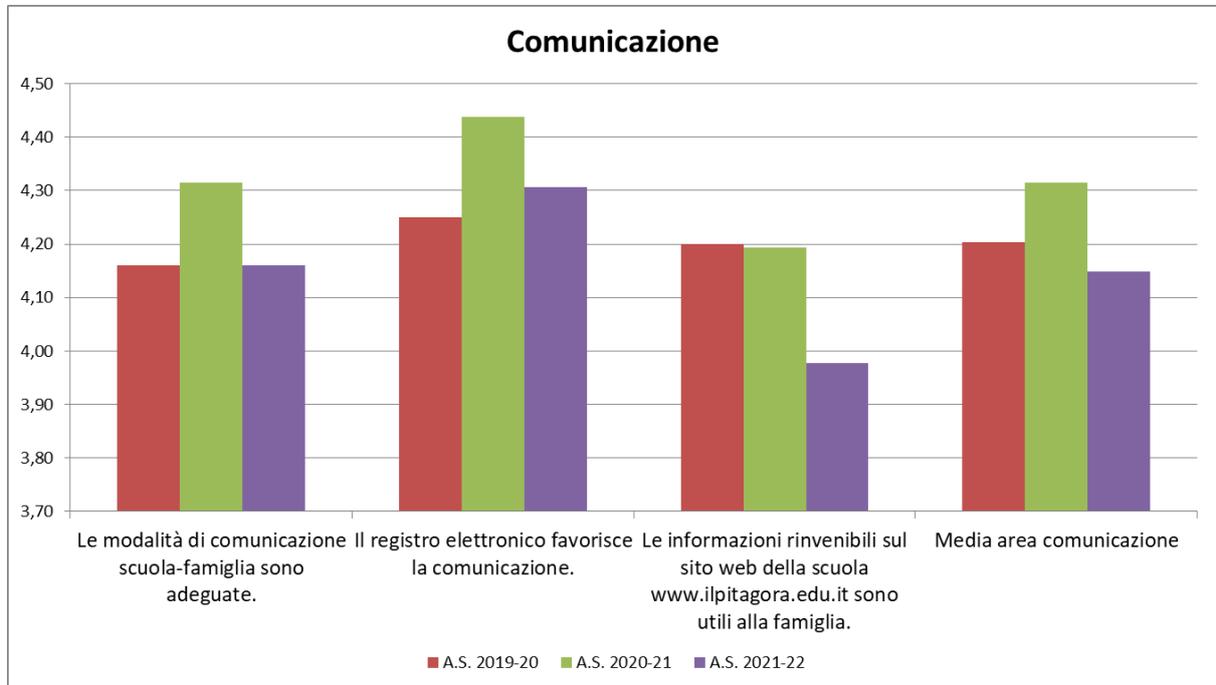


Domanda	A.S. 2019-20	A.S. 2020-21	A.S. 2021-22
I docenti sono attenti ai bisogni di mio figlio e disponibili all'aiuto di fronte ad eventuali problemi e difficoltà.	4,03	4,14	4,01
I docenti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali.	4,00	4,08	3,96
I docenti aiutano mio figlio ad acquisire buone competenze in vari ambiti disciplinari.	4,06	4,28	4,06
I docenti incoraggiano gli interessi e le attitudini di mio figlio.	3,86	4,04	3,87
I docenti incoraggiano e valorizzano la partecipazione attiva di mio figlio nel processo di insegnamento.	3,98	4,09	3,96
Il rapporto di mio figlio con i suoi docenti è sereno.	4,11	4,31	4,14
Mio figlio ha un buon rapporto con i suoi compagni	4,32	4,36	4,19
Le metodologie utilizzate dai docenti risultano efficaci e rispettano i diversi stili di apprendimento.	3,87	4,08	3,87
In classe vengono utilizzate regolarmente le attrezzature tecnologiche.	3,73	3,93	3,95
La valutazione degli apprendimenti è effettuata dai docenti secondo criteri di obiettività, equità e trasparenza.	3,86	3,95	3,88
Media area docenti	3,98	4,13	3,99

Nella percezione dei genitori, i docenti sono attenti ai bisogni dei propri figli, i cui interessi e attitudini andrebbero, però, maggiormente incoraggiati; efficaci risultano le metodologie utilizzate; cresce il dato relativo all'uso delle attrezzature tecnologiche, in leggero calo quello riguardante i criteri di obiettività, equità e trasparenza nella valutazione degli apprendimenti.

Le famiglie, inoltre, continuano a riconoscere ai docenti la capacità di fare acquisire, ai propri figli, buone capacità relazionali e valide competenze nei vari ambiti disciplinari; infine, il rapporto tra studenti e docenti viene considerato sereno.

AREA COMUNICAZIONE



Domanda	A.S. 2019-20	A.S. 2020-21	A.S. 2021-22
Le modalità di comunicazione scuola-famiglia sono adeguate.	4,16	4,32	4,16
Il registro elettronico favorisce la comunicazione.	4,25	4,44	4,31
Le informazioni rinvenibili sul sito web della scuola www.ilpitagora.edu.it sono utili alla famiglia.	4,20	4,19	3,98
Media area comunicazione	4,20	4,32	4,15

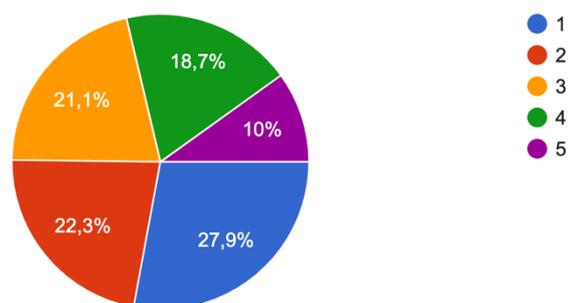
Dal confronto tra i dati emerge un positivo generale grado di soddisfazione in merito alle modalità di comunicazione messe in atto dalla scuola.

Analisi del questionario studenti

Cresce sensibilmente, rispetto ai due precedenti anni scolastici, la partecipazione degli studenti alla compilazione dei questionari customer. Ad essere maggiormente rappresentate, sono le classi prime e terze.

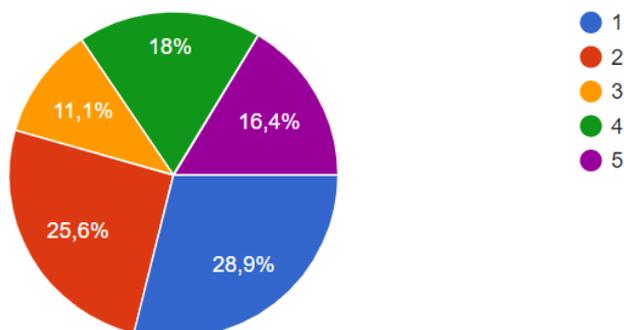
A.S. 2019/20

Classe
251 risposte



A.S. 2020/2021

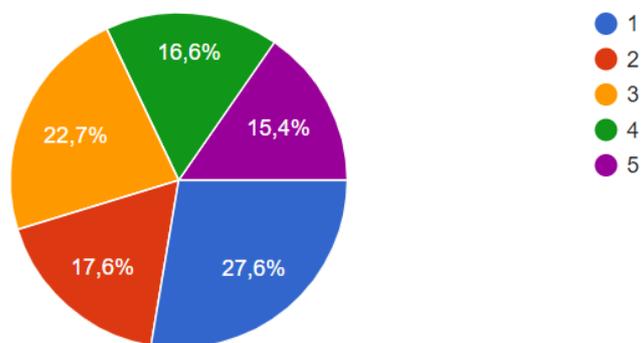
Classe
305 risposte



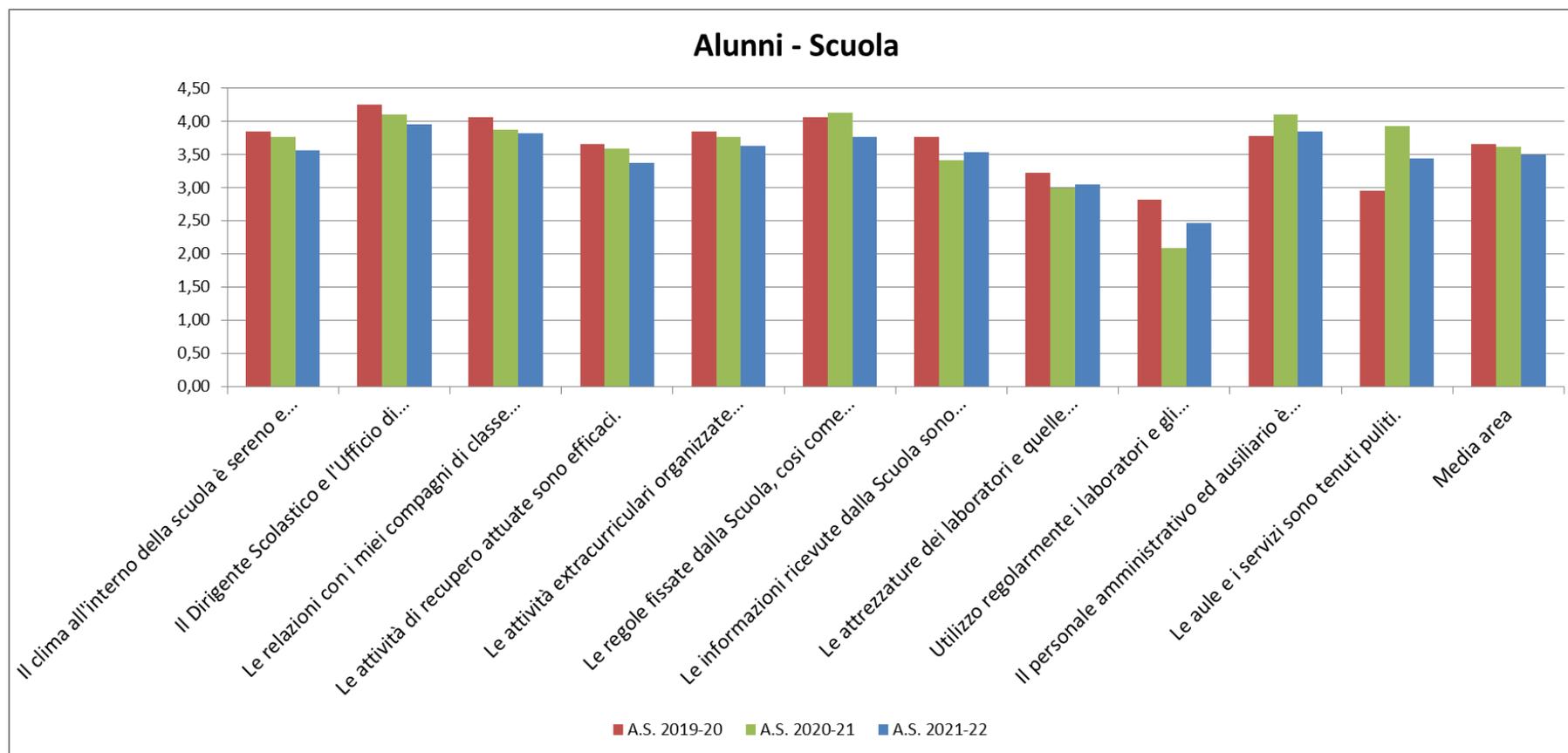
A.S. 2021/2022

Classe

409 risposte



AREA SCUOLA



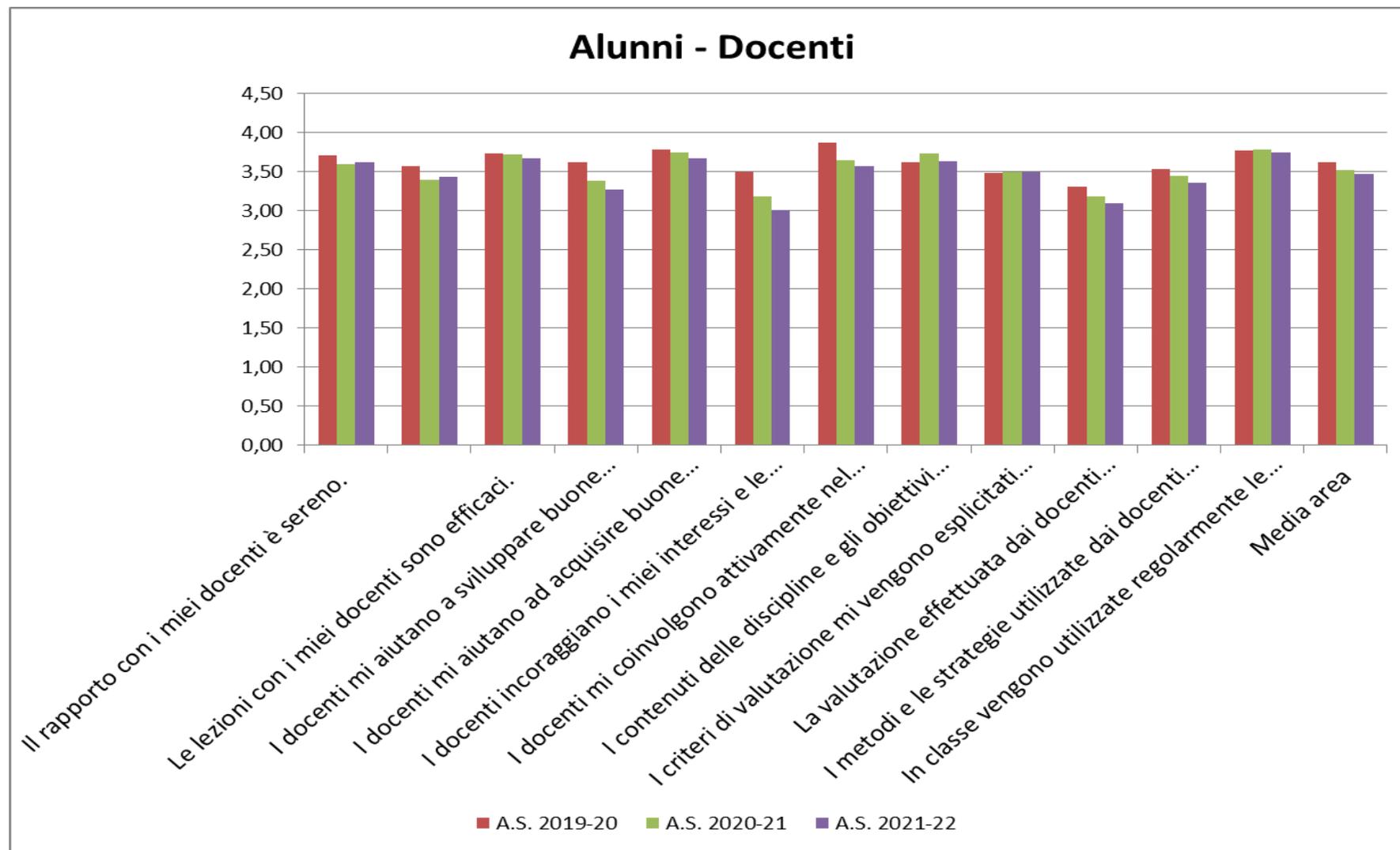
Domanda	A.S. 2019-20	A.S. 2020-21	A.S. 2021-22
Il clima all'interno della scuola è sereno e collaborativo.	3,85	3,77	3,57
Il Dirigente Scolastico e l'Ufficio di Presidenza sono disponibili e aperti al dialogo.	4,25	4,10	3,95
Le relazioni con i miei compagni di classe sono positive e proficue	4,06	3,88	3,82
Le attività di recupero attuate sono efficaci.	3,65	3,58	3,37
Le attività extracurricolari organizzate dalla scuola sono utili per la mia crescita personale e culturale.	3,85	3,77	3,62
Le regole fissate dalla Scuola, così come riportate nel Regolamento d'Istituto, sono chiare.	4,07	4,13	3,77
Le informazioni ricevute dalla Scuola sono chiare e tempestive.	3,76	3,41	3,54
Le attrezzature dei laboratori e quelle presenti nelle aule sono aggiornate e funzionanti.	3,23	2,99	3,05
Utilizzo regolarmente i laboratori e gli spazi didattici attrezzati.	2,81	2,08	2,47
Il personale amministrativo ed ausiliario è cortese ed efficiente.	3,78	4,10	3,85
Le aule e i servizi sono tenuti puliti.	2,95	3,92	3,44
Media area Scuola	3,66	3,61	3,50

Gli studenti riconoscono alla Dirigente e all'Ufficio di Presidenza disponibilità e apertura al dialogo; ritengono sufficientemente chiare le informazioni ricevute (dato in crescita), in minor misura le regole fissate dalla Scuola (dato in calo), così come riportate nei Regolamenti.

Migliora sensibilmente rispetto allo scorso anno il dato relativo all'utilizzo dei laboratori e degli spazi didattici attrezzati, in lieve flessione quello riguardante l'efficacia delle attività di recupero e delle attività extracurricolari.

Gli studenti riconoscono la cortesia e l'efficienza del personale amministrativo ed ausiliario, ma non sono pienamente soddisfatti della pulizia dei locali scolastici.

AREA DOCENTI

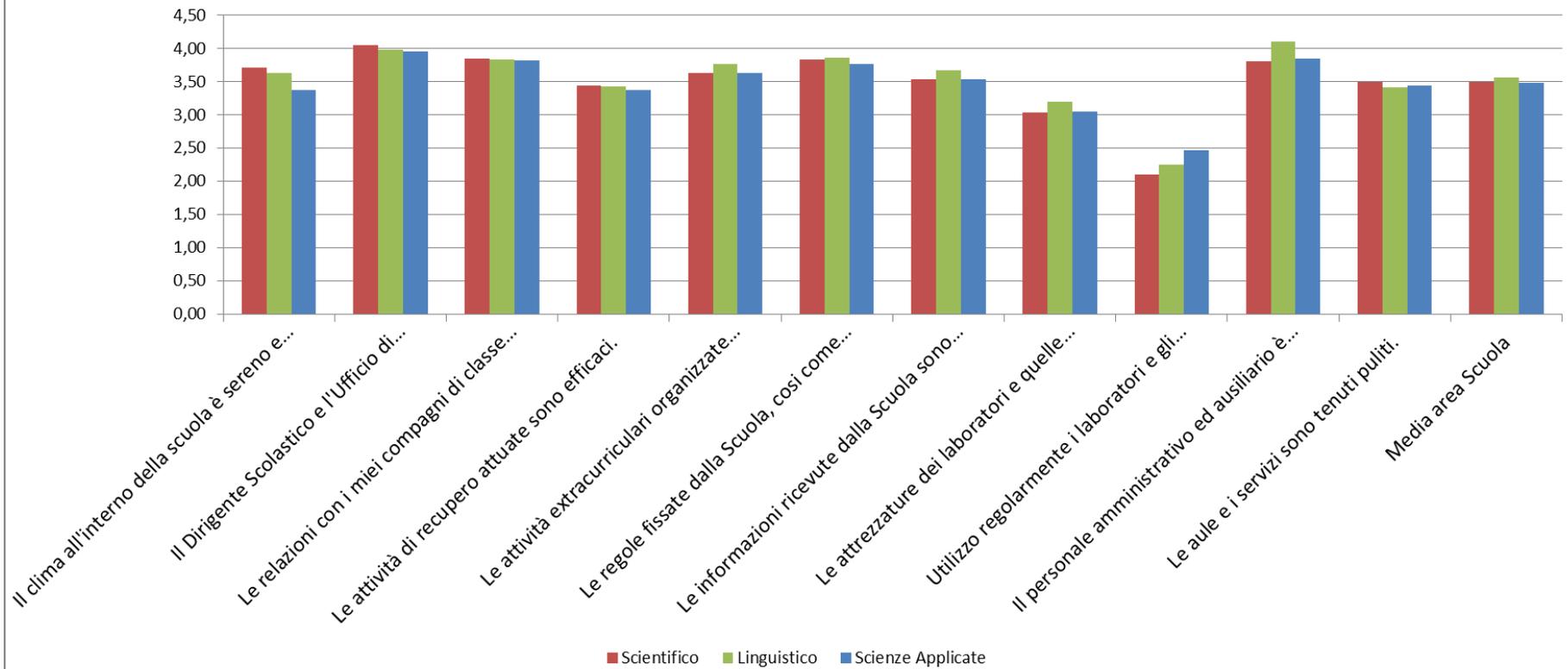


Domanda	A.S. 2019-20	A.S. 2020-21	A.S. 2021-22
Il rapporto con i miei docenti è sereno.	3,71	3,60	3,63
I docenti sono attenti ai miei bisogni e mi aiutano ad affrontare eventuali difficoltà.	3,57	3,40	3,43
Le lezioni con i miei docenti sono efficaci.	3,74	3,72	3,67
I docenti mi aiutano a sviluppare buone capacità relazionali.	3,63	3,38	3,27
I docenti mi aiutano ad acquisire buone competenze in vari ambiti disciplinari.	3,79	3,75	3,67
I docenti incoraggiano i miei interessi e le mie attitudini.	3,50	3,18	3,01
I docenti mi coinvolgono attivamente nel lavoro didattico.	3,88	3,65	3,57
I contenuti delle discipline e gli obiettivi didattici sono chiari.	3,62	3,73	3,64
I criteri di valutazione mi vengono esplicitati con chiarezza.	3,48	3,49	3,50
La valutazione effettuata dai docenti risponde a criteri di trasparenza ed equità.	3,31	3,18	3,09
I metodi e le strategie utilizzate dai docenti risultano efficaci.	3,53	3,45	3,36
In classe vengono utilizzate regolarmente le attrezzature tecnologiche.	3,77	3,78	3,75
Media area	3,63	3,53	3,47

Per quanto concerne l'area docenti, gli studenti continuano a ritenere sereno il rapporto con i propri insegnanti, sempre attenti ad affrontare eventuali difficoltà; le lezioni risultano efficaci, così come i metodi e le strategie utilizzati.

Non sempre, però, gli studenti si sentono incoraggiati a sviluppare le proprie attitudini, i propri interessi e le proprie capacità relazionali; quanto, infine, all'aspetto della valutazione, pur migliorando il dato riguardante la condivisione dei criteri valutativi, si presenta in calo, sia pure, in modo lieve, quello sulla trasparenza e l'equità nella valutazione stessa.

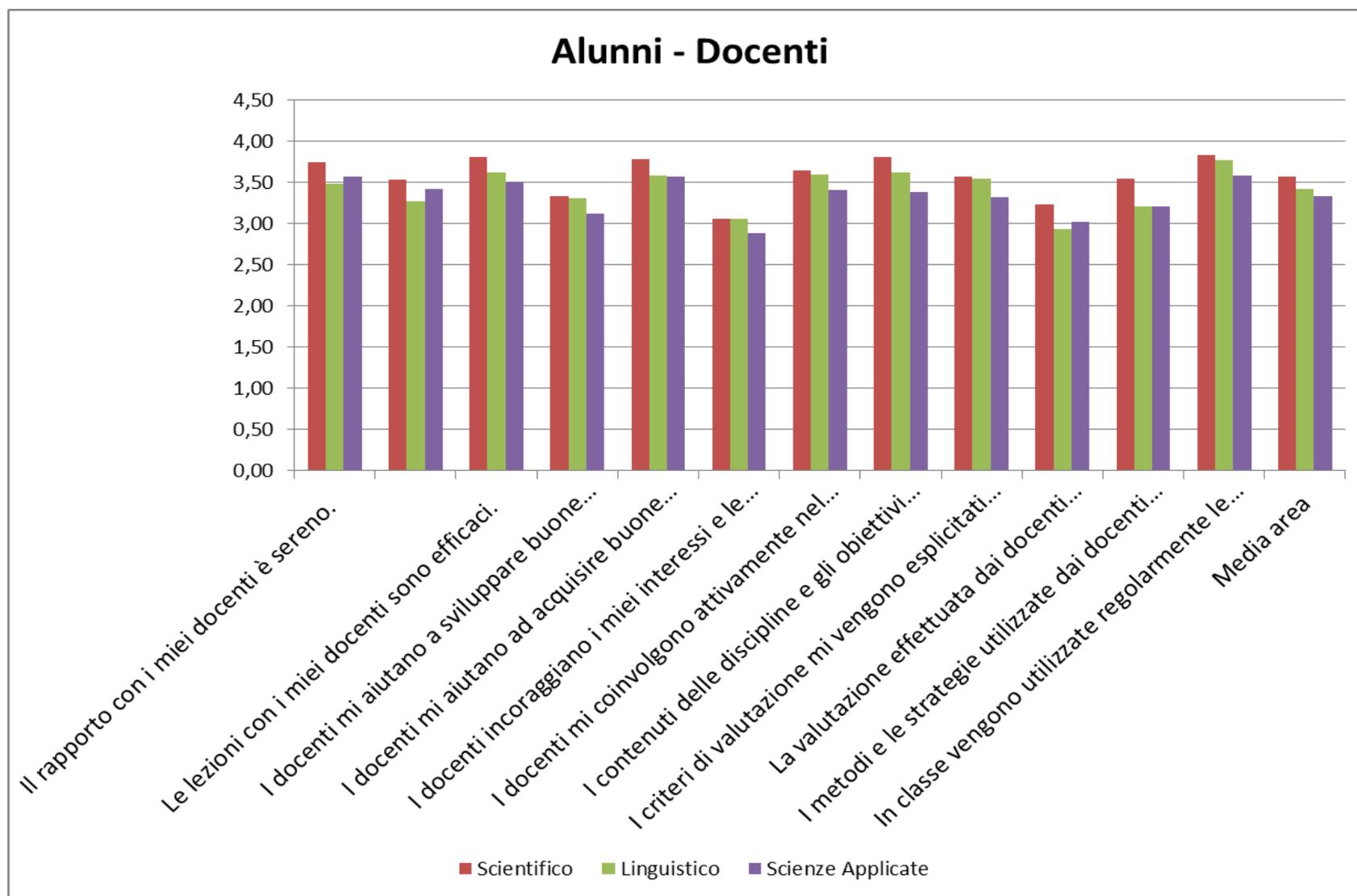
Alunni - Scuola



Domanda	Scientifico	Linguistico	Scienze Applicate
Il clima all'interno della scuola è sereno e collaborativo.	3,72	3,63	3,38
Il Dirigente Scolastico e l'Ufficio di Presidenza sono disponibili e aperti al dialogo.	4,04	3,98	3,95
Le relazioni con i miei compagni di classe sono positive e proficue	3,85	3,84	3,82
Le attività di recupero attuate sono efficaci.	3,44	3,43	3,37
Le attività extracurricolari organizzate dalla scuola sono utili per la mia crescita personale e culturale.	3,63	3,77	3,62
Le regole fissate dalla Scuola, così come riportate nel Regolamento d'Istituto, sono chiare.	3,83	3,86	3,77
Le informazioni ricevute dalla Scuola sono chiare e tempestive.	3,53	3,67	3,54
Le attrezzature dei laboratori e quelle presenti nelle aule sono aggiornate e funzionanti.	3,03	3,20	3,05
Utilizzo regolarmente i laboratori e gli spazi didattici attrezzati.	2,10	2,25	2,47
Il personale amministrativo ed ausiliario è cortese ed efficiente.	3,80	4,10	3,85
Le aule e i servizi sono tenuti puliti.	3,49	3,41	3,44
Media area Scuola	3,50	3,56	3,48

Infine, attraverso un confronto tra i tre indirizzi della scuola, si evince una sostanziale uniformità nella percezione dei vari aspetti dell'organizzazione scolastica.

Gli studenti dello Scientifico sottolineano maggiormente la serenità del clima scolastico e la disponibilità al dialogo della Presidenza, mentre gli studenti degli indirizzi Linguistico e Scienze Applicate evidenziano in misura maggiore l'utilizzo dei laboratori, sebbene il dato sia da migliorare, come pure quello riguardante la funzionalità delle attrezzature.



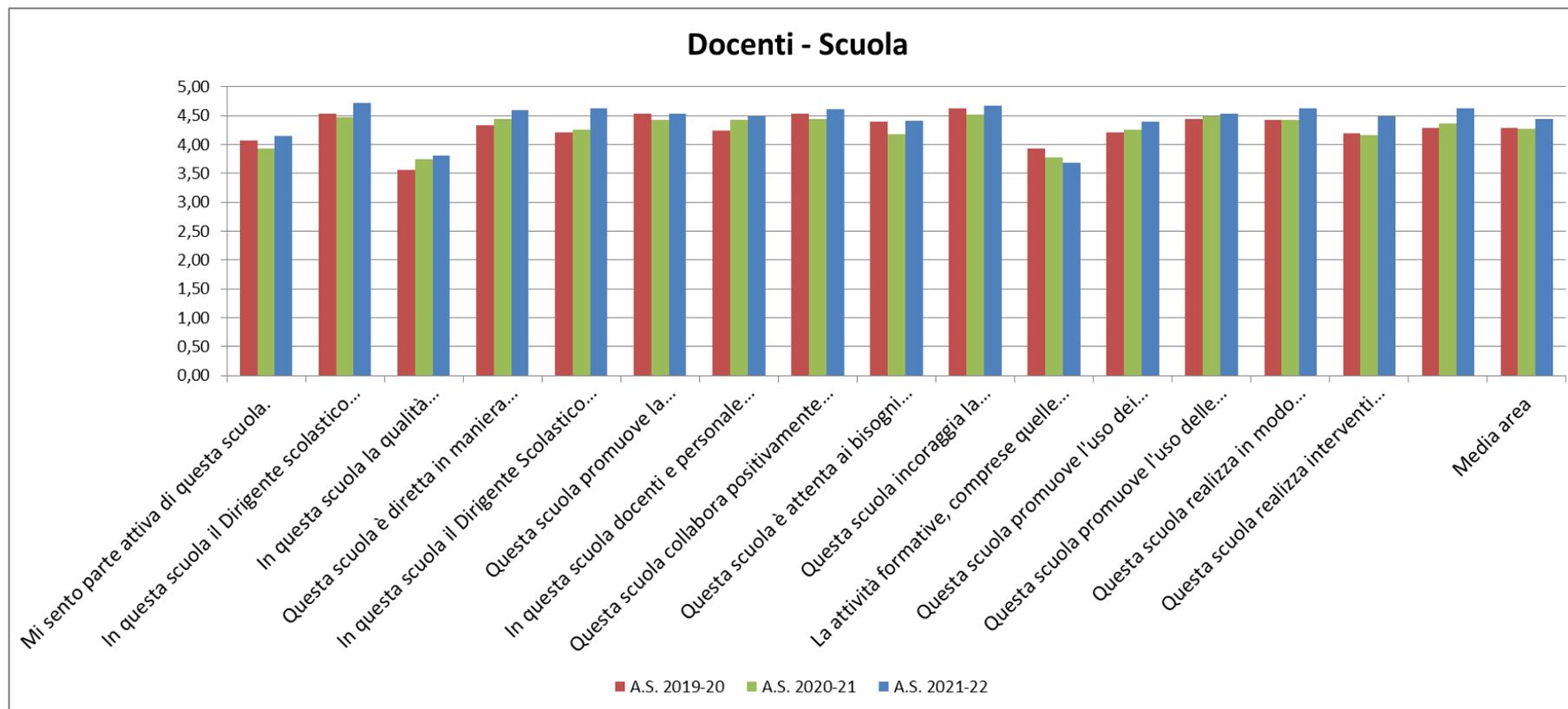
Domanda	Scientifico	Linguistico	Scienze Applicate
Il rapporto con i miei docenti è sereno.	3,74	3,48	3,58
I docenti sono attenti ai miei bisogni e mi aiutano ad affrontare eventuali difficoltà.	3,53	3,27	3,42
Le lezioni con i miei docenti sono efficaci.	3,81	3,63	3,50
I docenti mi aiutano a sviluppare buone capacità relazionali.	3,33	3,31	3,12
I docenti mi aiutano ad acquisire buone competenze in vari ambiti disciplinari.	3,78	3,58	3,57
I docenti incoraggiano i miei interessi e le mie attitudini.	3,06	3,06	2,88
I docenti mi coinvolgono attivamente nel lavoro didattico.	3,65	3,60	3,41
I contenuti delle discipline e gli obiettivi didattici sono chiari.	3,81	3,62	3,38
I criteri di valutazione mi vengono esplicitati con chiarezza.	3,58	3,54	3,32
La valutazione effettuata dai docenti risponde a criteri di trasparenza ed equità.	3,23	2,93	3,02
I metodi e le strategie utilizzate dai docenti risultano efficaci.	3,55	3,21	3,21
In classe vengono utilizzate regolarmente le attrezzature tecnologiche.	3,83	3,77	3,59
Media area	3,57	3,42	3,33

Quanto, poi, all'ambito prettamente didattico, gli studenti dell'indirizzo scientifico sono generalmente più soddisfatti: in particolare, nettamente superiori sono i dati relativi all'efficacia delle lezioni e delle metodologie, alla possibilità di acquisire buone competenze nei vari ambiti disciplinari, al coinvolgimento attivo degli studenti nel lavoro didattico e all'esplicitazione, da parte dei docenti, di contenuti e obiettivi delle discipline: inoltre, dai dati emerge come gli studenti di tutti gli indirizzi non si sentano particolarmente incoraggiati nel coltivare i propri interessi e come richiedano maggiori equità e trasparenza nella valutazione.

Analisi del questionario docenti

52 risposte

AREA SCUOLA



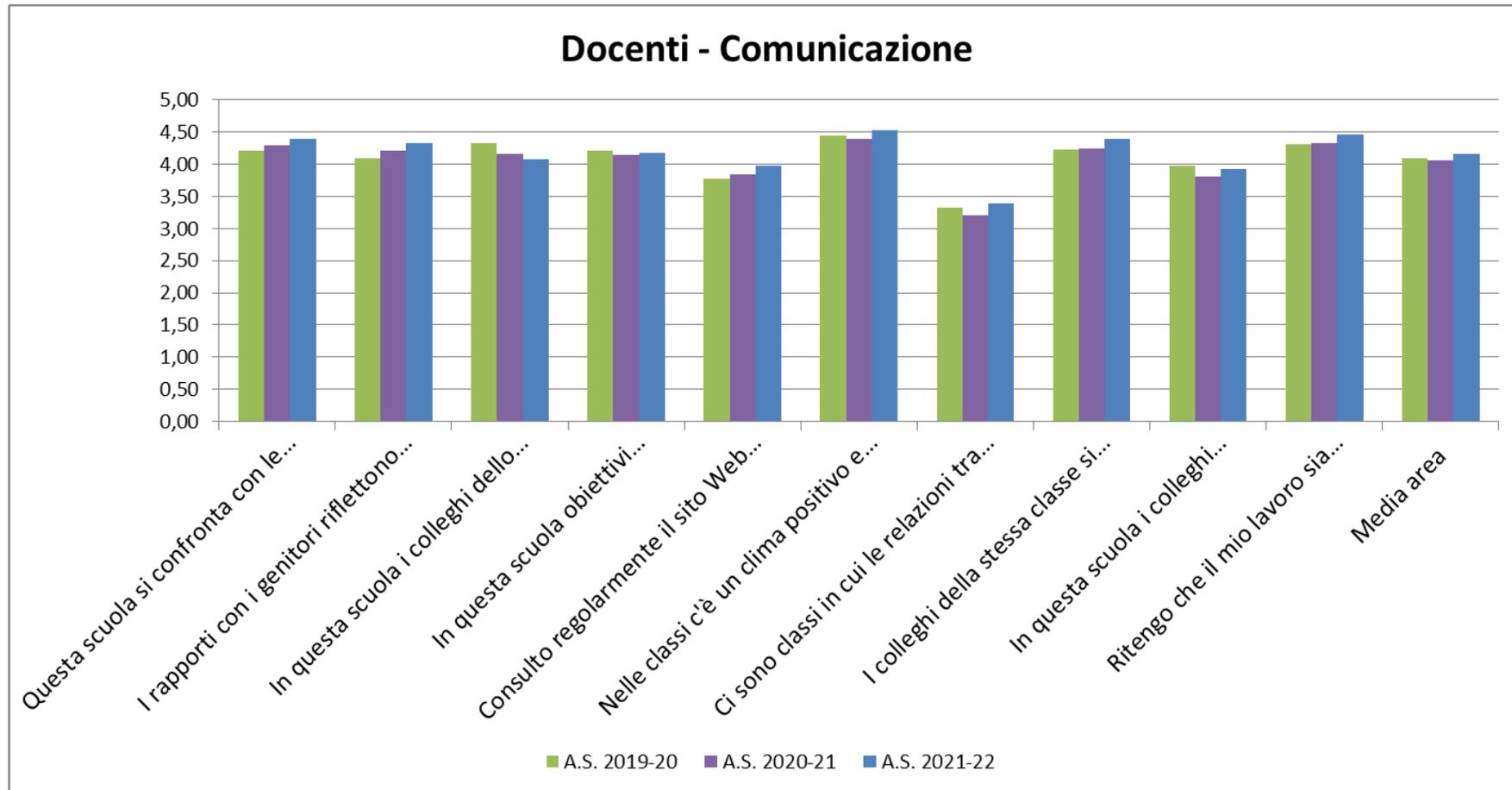
Domanda	A.S. 2019-20	A.S. 2020-21	A.S. 2021-22
Mi sento parte attiva di questa scuola.	4,07	3,92	4,14
In questa scuola il Dirigente scolastico contribuisce a creare un clima positivo.	4,53	4,46	4,71
In questa scuola la qualità dell'insegnamento è omogenea tra le diverse sezioni.	3,56	3,75	3,81
Questa scuola è diretta in maniera efficace.	4,33	4,44	4,59
In questa scuola il Dirigente Scolastico valorizza il lavoro degli insegnanti.	4,21	4,25	4,62
Questa scuola promuove la partecipazione delle famiglie alle sue iniziative.	4,53	4,42	4,52
In questa scuola docenti e personale ATA collaborano positivamente.	4,23	4,42	4,49
Questa scuola collabora positivamente con gli enti del territorio (istituzioni, servizi, aziende, associazioni)	4,53	4,44	4,60
Questa scuola è attenta ai bisogni formativi degli insegnanti.	4,40	4,17	4,41
Questa scuola incoraggia la partecipazione degli insegnanti ai corsi di formazione/aggiornamento.	4,63	4,52	4,67
La attività formative, comprese quelle di ambito territoriale, risultano utili per il mio lavoro.	3,93	3,77	3,68
Questa scuola promuove l'uso dei laboratori nella didattica curricolare.	4,21	4,25	4,40
Questa scuola promuove l'uso delle attrezzature tecnologiche nella didattica curricolare.	4,44	4,48	4,52
Questa scuola realizza in modo efficace l'inclusione degli studenti con disabilità.	4,42	4,42	4,62
Questa scuola realizza interventi efficaci per gli studenti in difficoltà.	4,19	4,15	4,49
Questa scuola cura lo sviluppo delle potenzialità degli studenti che rappresentano le eccellenze.	4,28	4,37	4,62
Media area	4,28	4,27	4,43

I docenti continuano ad apprezzare il clima positivo creatosi all'interno della scuola e riconoscono alla Dirigente l'efficacia nella gestione della stessa; si sentono valorizzati nel proprio lavoro quotidiano (dato in sensibile crescita rispetto ai precedenti anni scolastici), e parte attiva della scuola. In costante calo i dati relativi all'utilità delle attività formative, in aumento quello riguardante la positività della collaborazione tra docenti e personale ATA e il dato riferito all'inclusione degli studenti con disabilità, che viene ritenuta molto efficace.

I docenti sottolineano anche l'attenzione e la cura, da parte della scuola, verso le eccellenze (dato in sensibile miglioramento), mentre

continua ad essere percepita sempre meno, la disomogeneità nella qualità dell'insegnamento tra le diverse sezioni

AREA COMUNICAZIONE



Domanda	A.S. 2019-20	A.S. 2020-21	A.S. 2021-22
Questa scuola si confronta con le famiglie sulle linee educative da adottare ed i valori da trasmettere.	4,21	4,29	4,40
I rapporti con i genitori riflettono un clima di dialogo e di ascolto.	4,09	4,21	4,33
In questa scuola i colleghi dello stesso ambito disciplinare o dipartimento si confrontano regolarmente nel corso dell'anno scolastico.	4,33	4,15	4,08
In questa scuola obiettivi formative e criteri di verifica e valutazione sono condivisi dai docenti dei vari Dipartimenti.	4,21	4,13	4,17
Consulto regolarmente il sito Web della scuola.	3,77	3,85	3,97
Nelle classi c'è un clima positivo e collaborativo tra docenti e studenti.	4,44	4,38	4,52
Ci sono classi in cui le relazioni tra docenti e studenti sono più difficili.	3,33	3,21	3,40
I colleghi della stessa classe si confrontano regolarmente e si scambiano informazioni sugli studenti.	4,23	4,25	4,40
In questa scuola i colleghi condividono strumenti e materiali didattici.	3,98	3,81	3,92
Ritengo che il mio lavoro sia apprezzato da studenti e genitori.	4,30	4,33	4,46
Media area	4,09	4,06	4,17

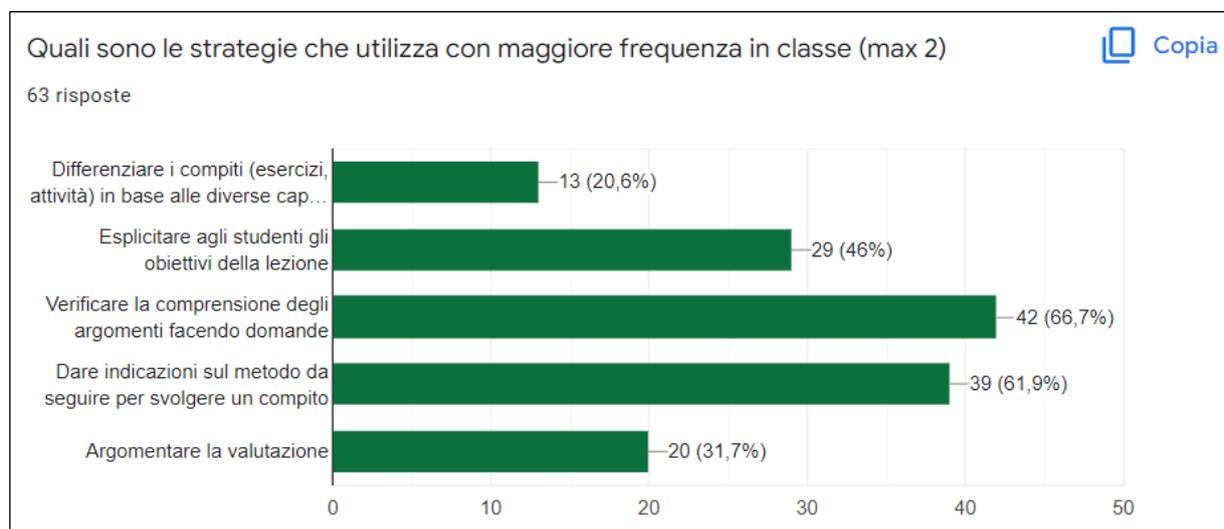
Aumenta, rispetto allo scorso anno scolastico, la percentuale dei docenti che consulta regolarmente il sito web della scuola; proficui risultano i rapporti con le famiglie, coinvolte nella scelta delle linee educative da attuare, e con i colleghi, soprattutto della stessa classe.

I docenti evidenziano, poi, come in alcune classi le relazioni con gli studenti siano più difficoltose (il dato è infatti in crescita rispetto ai precedenti anni scolastici)

E', comunque, importante sottolineare come i docenti si sentano apprezzati, sia dagli studenti che dalle loro famiglie, per il lavoro che svolgono quotidianamente.

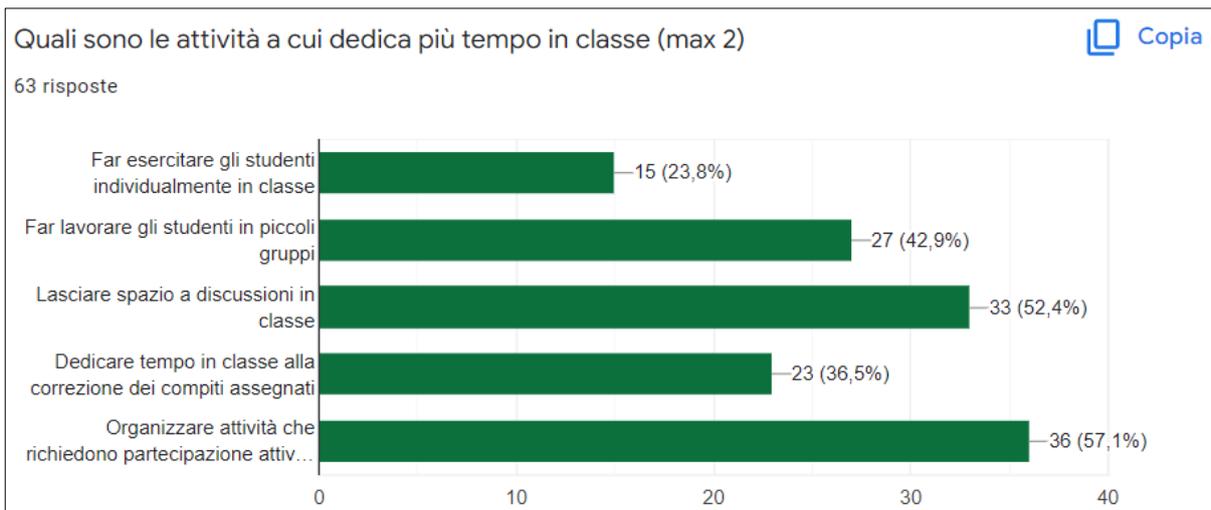
Inoltre, tra le strategie utilizzate durante lo svolgimento dell'attività didattica risultano particolarmente utilizzate:

- verificare immediatamente la comprensione degli argomenti svolti, attraverso domande mirate;
- dare indicazioni sul metodo da seguire per lo svolgimento di un compito;
- esplicitare gli obiettivi della lezione;
- argomentare la valutazione.



Infine, tra le attività a cui i docenti dedicano più tempo in classe, emergono:

- organizzare attività che richiedono la partecipazione attiva degli studenti;
- lasciare spazio alle discussioni in classe;
- far lavorare gli studenti in piccoli gruppi;
- dedicare tempo in classe alla correzione dei compiti assegnati;



CONCLUSIONI

Alla luce dei risultati emersi, soddisfacenti sono i livelli di gradimento registrati nell'utenza e nel personale: l'immagine complessiva di scuola che emerge dai questionari è sicuramente positiva e fornisce l'impressione di una squadra sostanzialmente motivata e valorizzata. Sarà, naturalmente, necessario analizzare i punti di debolezza (ad esempio: valutazione, coinvolgimento attivo degli studenti nel processo di apprendimento, attenzione ai loro interessi e attitudini, ecc), per ridurre l'incidenza sul buon funzionamento della scuola e la qualità della sua offerta formativa, e, nello stesso tempo, potenziare e valorizzare i punti di forza per innalzare ulteriormente la qualità offerta e percepita.