

ESITI SONDAGGIO CUSTOMER SATISFACTION 2009/10

	2010	2009	2008
STUDENTI		100%	100%
DOCENTI	43%	46%	60%
ATA	71%	67%	71%
GENITORI	da definire	48%	73%

Componenti coinvolte nel sondaggio 2009/10

tutti i docenti, studenti, ATA e genitori, mentre negli anni precedenti è stato usato un campione di studenti e genitori (5 studenti e relative famiglie per classe)

Modalità di somministrazione del questionario

STUDENTI somministrazione del questionario, classe per classe, con spiegazione degli obiettivi del sondaggio, delle modalità di compilazione del questionario e chiarimenti di eventuali dubbi da parte del responsabile qualità e di alcuni docenti

DOCENTI distribuzione nei cassetti personali dei docenti, in sede in succursale

ATA consegna ad un collaboratore scolastico dei questionari da distribuire ai colleghi

GENITORI prossima pubblicazione del questionario sul sito della scuola nell'area genitori

Questionario

Revisione della **struttura del questionario** con l'introduzione, oltre alla valutazione della soddisfazione, della valutazione dell'importanza delle aree sondate

Revisione dei **contenuti del questionario** con l'introduzione, per gli studenti, di un'area di valutazione relativa alla didattica e con l'introduzione, per tutti, di più domande semplificate mirate ad aree strategiche dell'offerta formativa

Scala di valutazione

Revisione della **scala** utilizzata per la valutazione della soddisfazione passando dalla scala 1 a 5 a quella **1 a 4 (molto insuff, insuff, suff e buono)**

Introduzione della **scala da 1 a 3** per la valutazione dell'**importanza**

Valutazione complessiva

Tablette di elaborazione Soddisfazione

si trovano le domande dei questionari e la valutazione media relativa alle aree indagate dove **3** indica il **valore soglia** (sotto al 3 area critica)

Tablette elaborazione Importanza

si trovano le domande dei questionari e la valutazione media relativa alle aree indagate dove **2** indica il **valore soglia** (sopra al 2 area di grande importanza)

Tablette elaborazione Vulnerabilità

si trovano le domande dei questionari e l'**indice di vulnerabilità** cioè l'indice che mette in relazione, per ogni area valutata, la soddisfazione con l'importanza; l'indice di vulnerabilità consente di individuare le aree critiche

Grafici aree critiche

sono istogrammi che evidenziano le aree critiche , in particolare, per la componente studenti sono disponibili per classe, biennio sociale e linguistico, triennio sociale e linguistico.

Aree Critiche di Miglioramento

Per l'individuazione delle aree critiche di miglioramento è utilizzato l'indice di vulnerabilità calcolato come percentuale di risposte con importanza alta e soddisfazione medio-bassa rapportate al numero di risposte totali. Nel caso in cui tale indice riferito ad un'area presenta un valore percentuale:

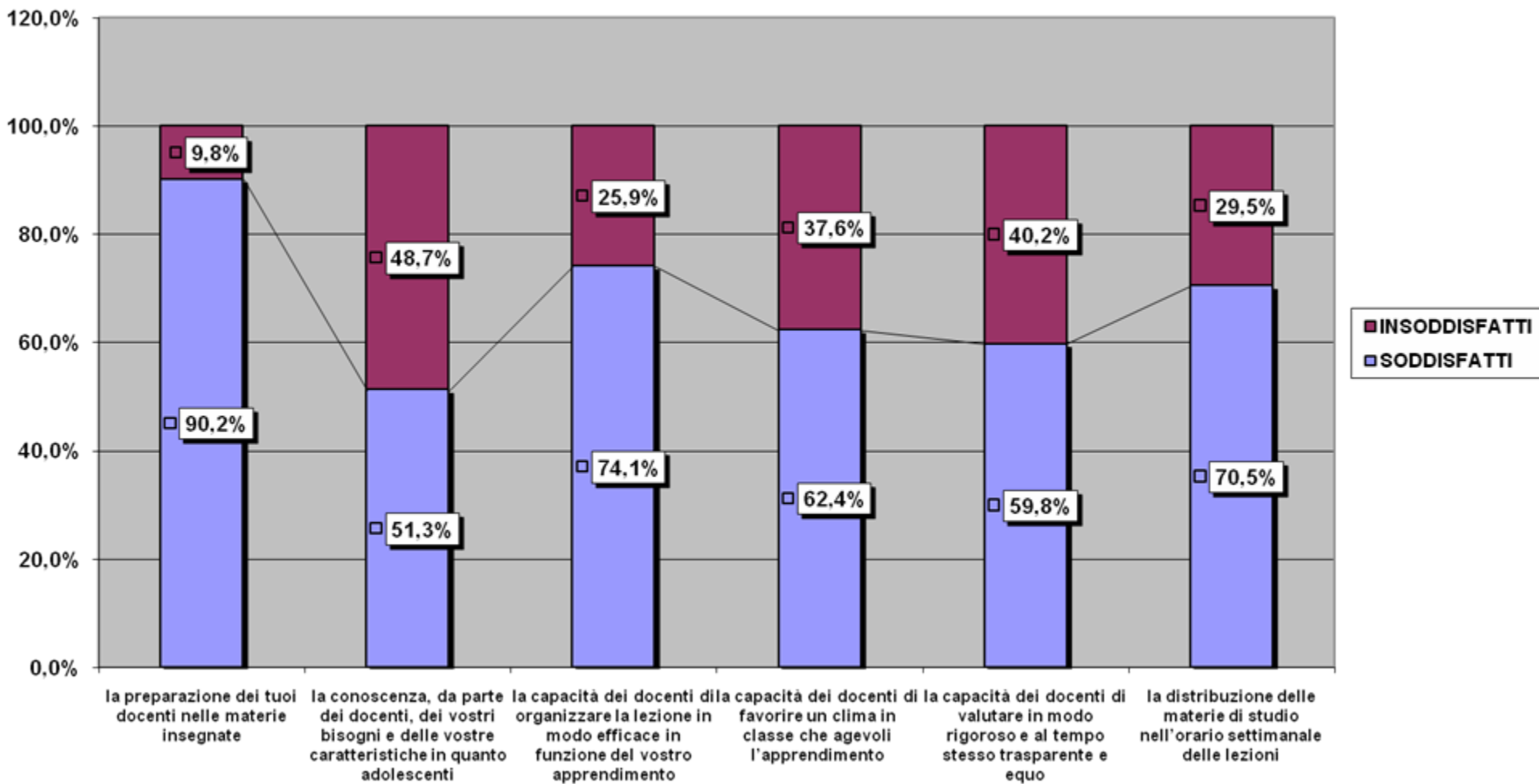
- < 10 nessun intervento
- >10 e <20 area di indagine con eventuali azioni a scopo preventivo
- >20 è richiesto l'intervento

Al fine di validare le indicazioni fornite da tale indice i risultati ottenuti vengono confrontati con la valutazione derivata dal Self Assessment e la valutazione ottenuta con la misurazione dal Cliente.

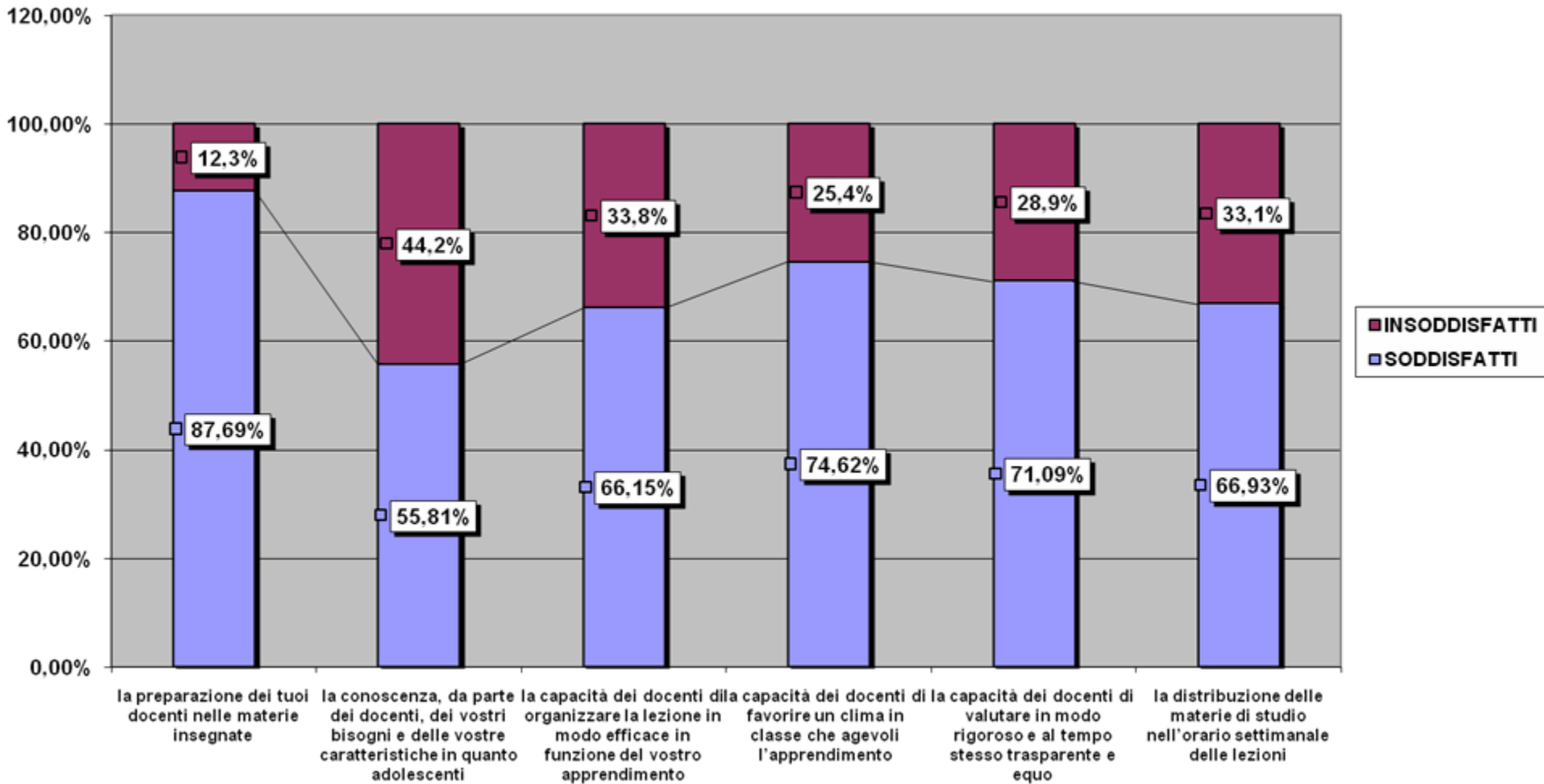
NOTA: Si fa presente che i range di valori sono stati modificati rispetto all'anno scorso. L'obiettivo infatti è quello di supportare il processo di miglioramento.

ESITI SONDAGGIO STUDENTI

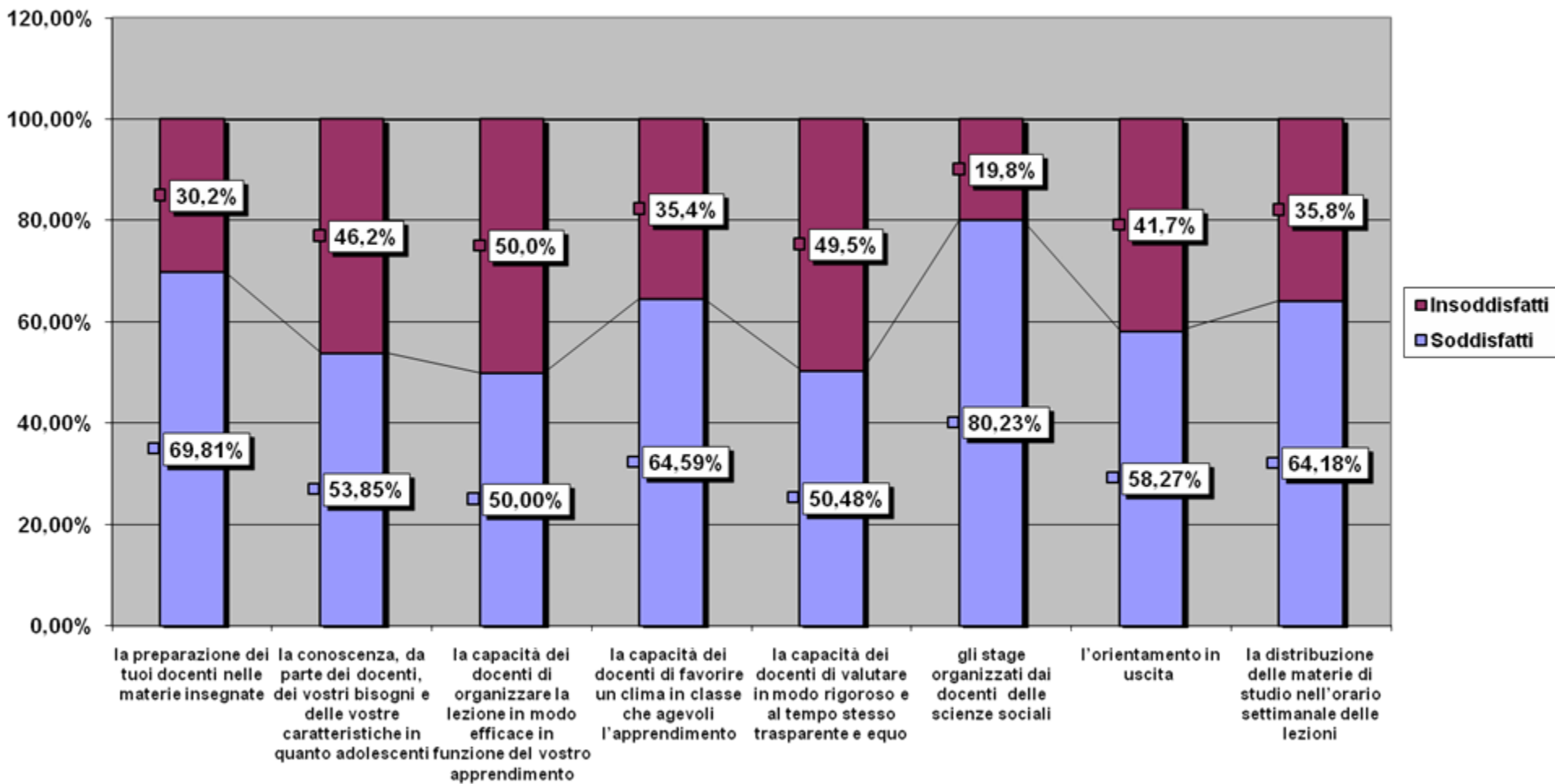
ANALISI QUESTIONARI BIENNIO SOCIALE



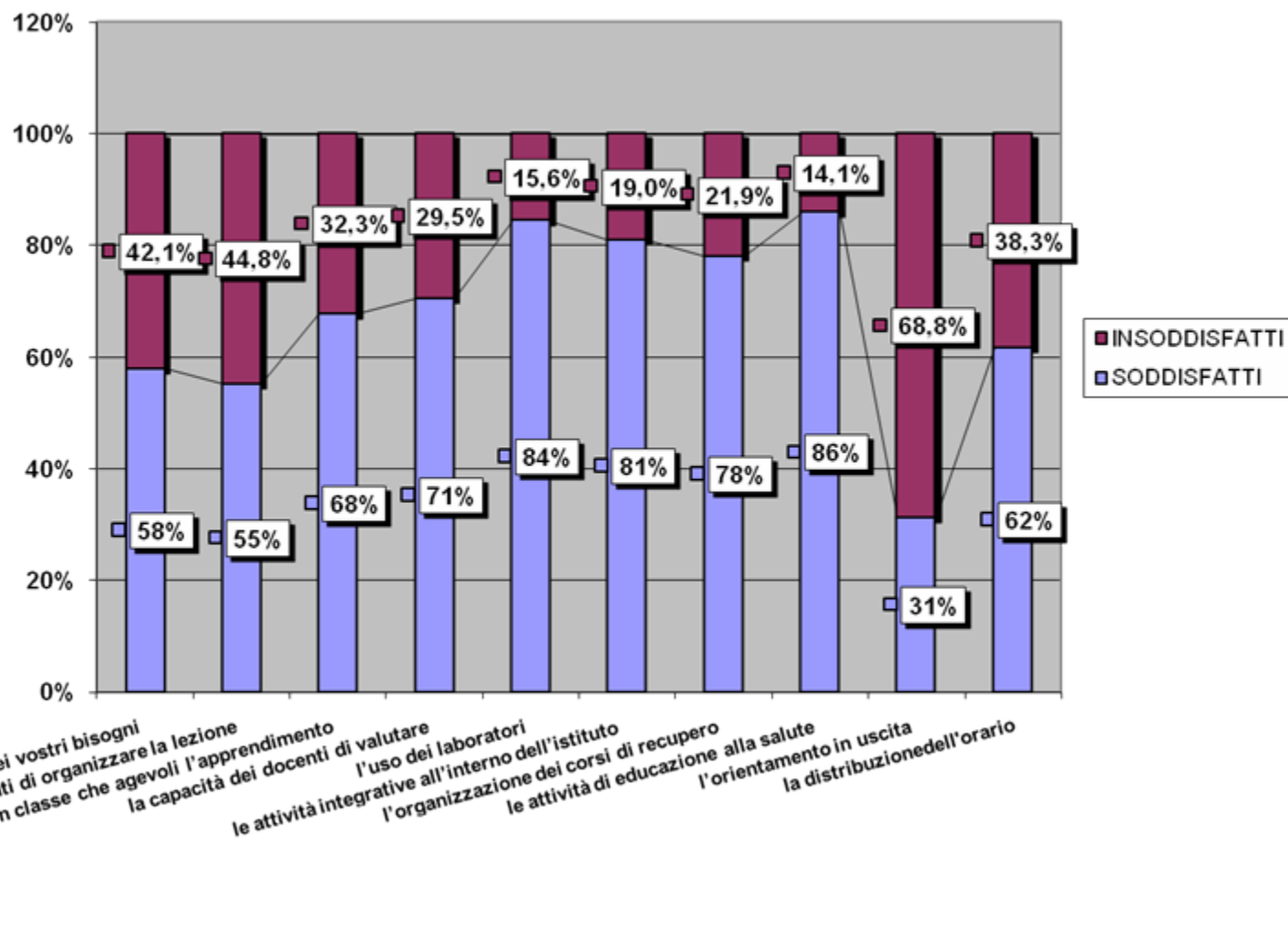
ANALISI QUESTIONARI BIENNIO LINGUISTICO



ANALISI QUESTIONARI TRIENNIO SOCIALE

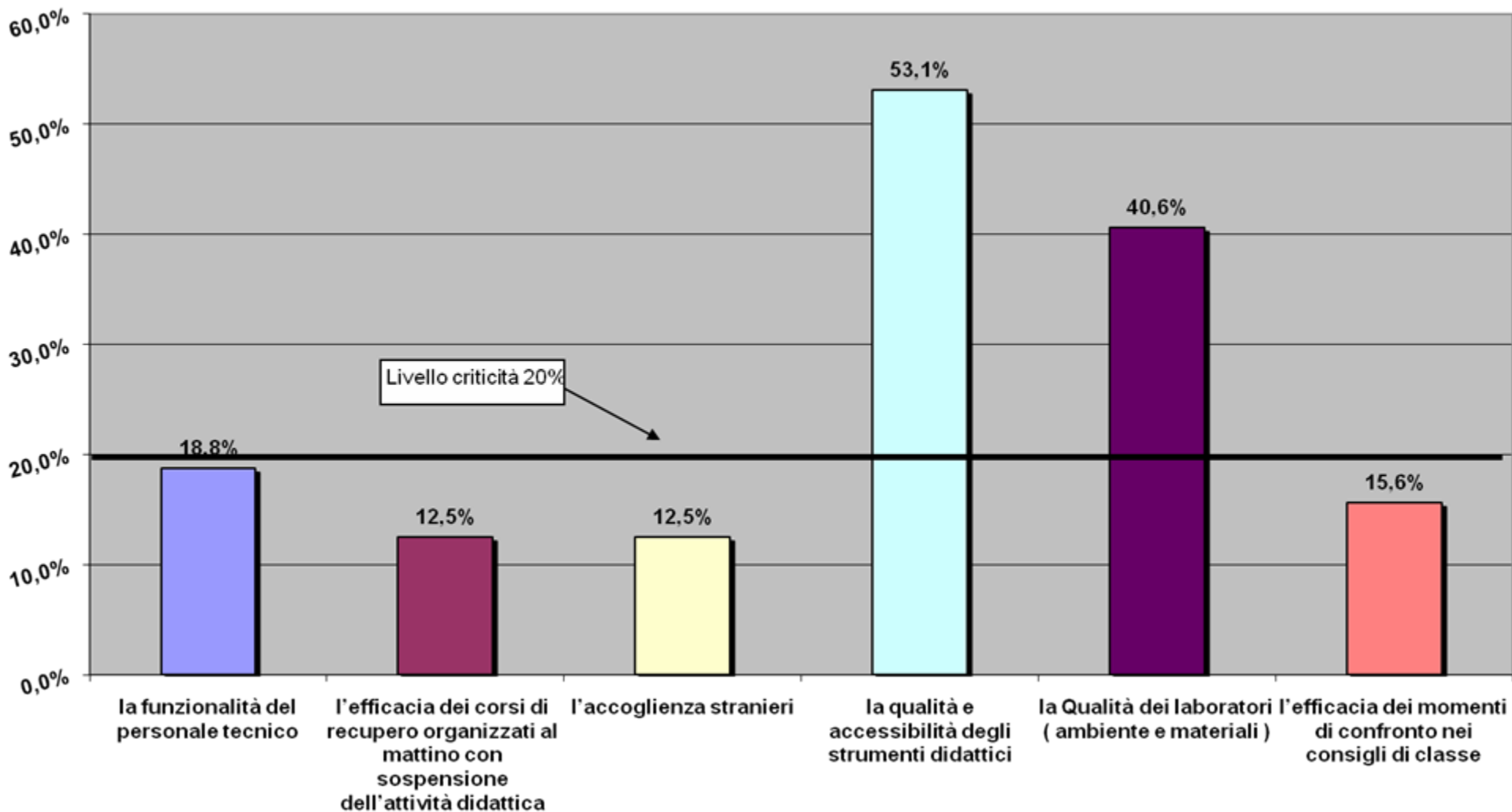


ANALISI QUESTIONARI TRIENNIO LINGUISTICO



ESITI SONDAGGIO DOCENTI

Analisi criticità questionario Docenti (34 questionari)



ESITI SONDAGGIO PERSONALE ATA

Analisi Criticita' questionario Ata (11 questionari)

