

# INDAGINE AL PACIOLI 19

RELAZIONE DEL PRESIDE

Questionari di soddisfazione

Statistiche 2013/2014

Ricordo che i testi ed i dati delle precedenti "Indagine al Pacioli", sono reperibili sul sito del Pacioli [www.pacioli.net](http://www.pacioli.net)

## INDAGINE AL PACIOLI 19

La base statistica

Hanno risposto ai questionari:

COMPONENTI	A.S. 2013/2014	A.S. 2012/2013
Docenti	126	123
Alunni	1385	1327
Genitori	488	699

### IL VOTO GLOBALE

Riporto il voto globale assegnato alla scuola da ciascuna componente, insieme alla serie storica dei dati degli ultimi 18 anni.

#### STUDENTI

96/97	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03	03/04
6,52	6,5	6,5	6,3	6,5	6,97	7,05	7,10

04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
6,67	6,84	6,75	6,80	7,04	7,02	6,86	6,87	6,77	6,71

#### DOCENTI

96/97	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03	03/04
7,73	7,42	7,16	7,47	7,4	7,73	7,71	7,69

04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
7,22	7,66	7,66	7,60	8,01	8,03	7,61	7,84	7,85	7,83

#### GENITORI

97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
6,9	6,9	6,6	6,7	7,1	7,19	7,21	7,04	7,36	7,15	7,28	7,37	7,38	7,26	6,98	7,06	6,74

Come si vede il voto assegnato dalle varie componenti non si discosta significativamente dalle medie dei voti espressi nelle precedenti rilevazioni, con una lieve tendenza al peggioramento da parte dei genitori.

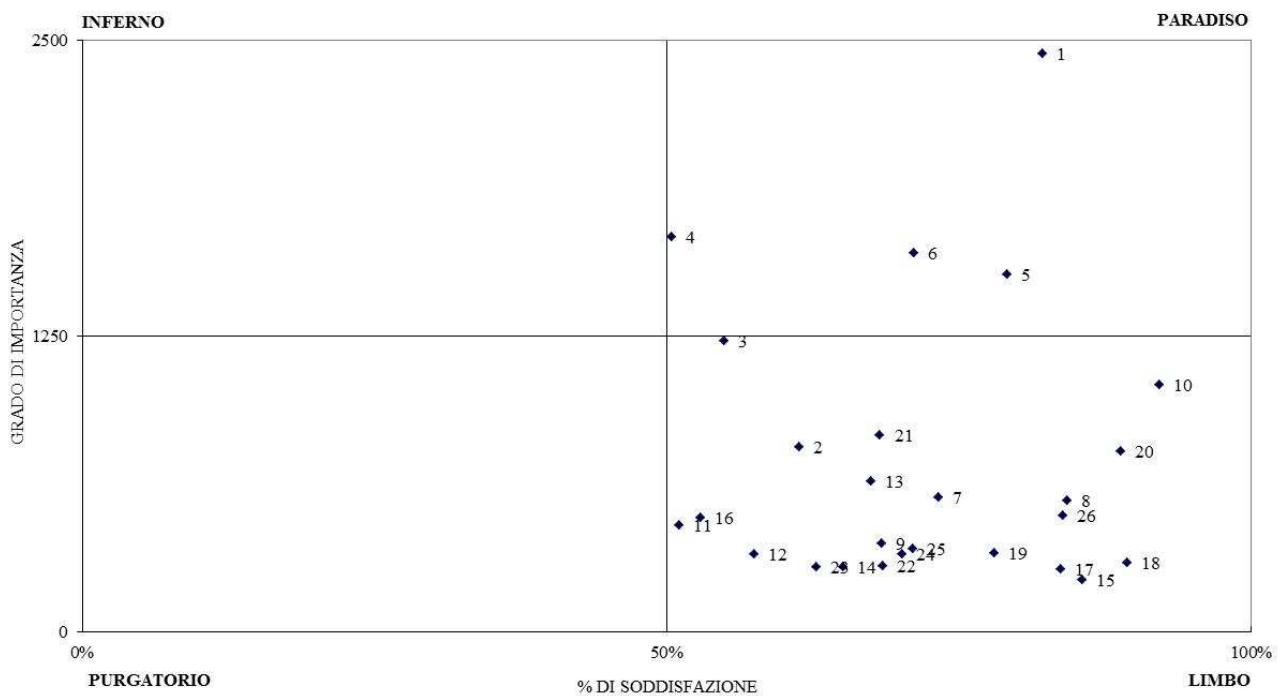
Vedremo successivamente che le medie delle percentuali di soddisfazione evidenziano valori superiori al voto numerico assegnata, a dimostrazione che, se nelle percentuali si lavora su base 10 (o 100 che dir si voglia) con i voti viene quasi naturale all'intervistato usare l'8 come valore massimo, cioè si lavora su base 8, per cui anche un 7- da parte di studenti e genitori è un buon voto. Per non parlare dell'8- degli insegnanti.

# I DIAGRAMMI IMPORTANZA/SODDISFAZIONE

Vediamo ora i diagrammi che mettono in relazione l'importanza assegnata dai nostri interlocutori ai vari fattori di qualità con il grado di soddisfazione registrato da ciascuno di essi

## STUDENTI

RAPPORTO IMPORTANZA - SODDISFAZIONE  
(STUDENTI A.S. 2013/2014)



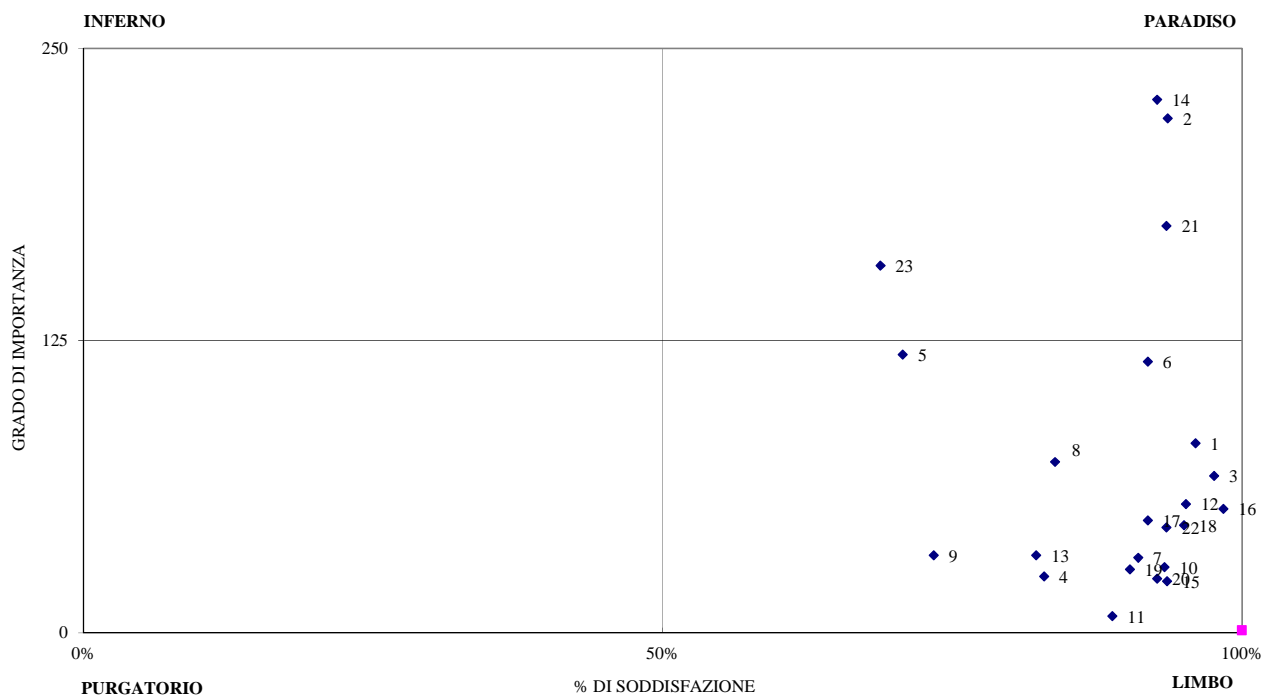
Tutti i fattori di qualità con un grado di importanza alto (quadrante in alto) registrano anche un grado di soddisfazione positivo (in alto a destra PARADISO).

Al limite è il fattore 4 (insegnanti che distribuiscono le quantità di lavoro in modo omogeneo), con una percentuale di soddisfazione del 50%. E qui si dovrà intervenire per un miglior coordinamento nei diversi Consigli di Classe.

Sempre vicino al limite (51%) è il fattore 11 (recapitare tempestivamente le circolari), ma l'importanza assegnata è bassa. Il che non ci esime dal dovere di intervenire.

# DOCENTI

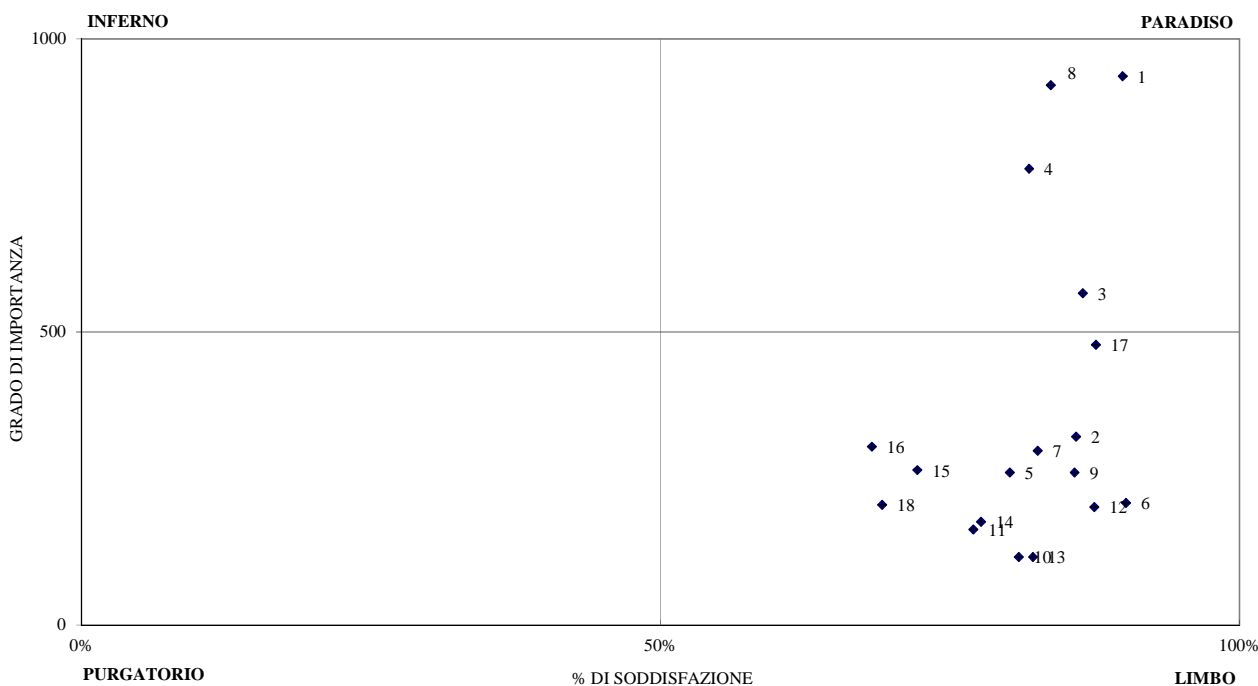
RAPPORTO IMPORTANZA - SODDISFAZIONE  
(DOCENTI A.S. 2013/2014)



Per i docenti i fattori più importanti stanno tutti nel quadrato in alto a destra (cioè alta importanza ed alto grado di soddisfazione). Fatto positivo che si conferma negli anni.

# GENITORI

RAPPORTO IMPORTANZA - SODDISFAZIONE  
(GENITORI A.S. 2013/2014)



Anche per i genitori, come per i docenti, i fattori di qualità di maggiore importanza sono nel riquadro in alto a destra, cioè nel PARADISO.

## LE PERCENTUALI DI SODDISFAZIONE REGISTRATE DA CIASCUN FATTORE DI QUALITÀ

Per completezza di informazione, ed al fine di consentire valutazioni e considerazioni più articolate, riportiamo in dettaglio le percentuali di soddisfazione registrate da ciascun fattore di qualità, secondo il parere di ciascuna componente

Nei tabulati sono registrati non solo i valori totali di soddisfazione (quelli che sono riportati sull'asse delle ascisse dei diagrammi Importanza/Soddisfazione), ma anche la loro composizione, cioè quanti "per nulla" o "poco" vanno a costituire la percentuale di insoddisfazione, e quanti "abbastanza", "molto", "completamente" soddisfatto vanno a costituire la percentuale di soddisfazione.

# STUDENTI

N.	Item	Per nulla	Poco	Tot. Insoddisfaz.	Abbastanza	Molto	Compl. Sodd.	Prest. Sup.	Tot. Soddisfaz.	Non so
1	Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci	4%	14%	18%	60%	18%	4%	0%	82%	0%
2	Aule e spazi comuni puliti	11%	28%	39%	39%	16%	5%	1%	61%	0%
3	Un orario delle lezioni ben organizzato	12%	33%	45%	39%	12%	3%	1%	55%	0%
4	Insegnanti che distribuiscono la quantità di lavoro in modo omogeneo nell'arco dell'anno e della settimana	16%	33%	50%	38%	9%	3%	0%	50%	0%
5	Insegnanti che instaurano buoni rapporti con gli studenti e rispondono ad esigenze specifiche	5%	16%	21%	48%	24%	5%	2%	79%	0%
6	Avere insegnanti che valutano correttamente le capacità degli alunni	6%	23%	29%	52%	16%	3%	1%	71%	0%
7	Avere insegnanti che coordinano l'attività didattica tra le diverse materie	5%	22%	27%	55%	16%	3%	0%	73%	0%
8	Insegnanti aggiornati	5%	11%	16%	47%	29%	6%	2%	84%	0%
9	Come viene utilizzato il materiale didattico (libri, materiali multimediali, siti didattici, ecc.)	8%	23%	32%	46%	19%	3%	1%	68%	0%
10	Avere una settimana corta	3%	5%	8%	14%	26%	28%	24%	92%	0%
11	Recapitare tempestivamente le circolari	19%	30%	49%	35%	12%	3%	1%	51%	0%
12	Garantire la possibilità di incontrare il Preside	16%	27%	43%	40%	14%	3%	1%	57%	0%
13	Rappresentanti di classe attenti ai problemi dei compagni e propositivi nella risoluzione dei problemi	12%	20%	33%	33%	19%	9%	7%	67%	0%
14	Rappresentanti di Istituto efficienti, attivi e disponibili	12%	23%	35%	41%	17%	5%	2%	65%	0%
15	Garantire un efficace inserimento dei nuovi studenti	4%	10%	14%	52%	26%	6%	1%	86%	0%
16	Un servizio di segreteria ben organizzato ed efficace	16%	31%	47%	37%	11%	3%	1%	53%	0%
17	Una palestra ben attrezzata	4%	12%	16%	39%	31%	9%	4%	84%	0%
18	Avere la possibilità di restare a scuola anche al di fuori dell'orario di lezione	4%	7%	11%	34%	37%	13%	5%	89%	0%
19	Aule dotate di attrezzature moderne ed efficienti	6%	16%	22%	42%	26%	7%	3%	78%	0%
20	Avere un'organizzazione che si occupa dei tuoi problemi scolastici proponendo anche iniziative di sostegno (recuperi, workshop, etc.)	4%	8%	11%	36%	34%	14%	5%	89%	0%
21	Organizzare gite/scambi interessanti	15%	17%	32%	31%	23%	10%	4%	68%	0%
22	Organizzare attività extrascolastiche interessanti	12%	19%	31%	42%	20%	6%	1%	69%	0%
23	Utilizzo adeguato di aule, aule speciali, laboratori ed attrezzature disponibili	12%	25%	37%	44%	14%	4%	1%	63%	0%
24	Avere persone e/o strutture che si occupino dei tuoi problemi extrascolastici e personali	8%	22%	30%	47%	17%	4%	1%	70%	0%
25	Avere accesso a servizi e strutture in orari extrascolastici (vedi Internet, laboratori, palestre, biblioteca)	10%	19%	29%	46%	18%	5%	2%	71%	0%
26	Avere spazi nella scuola per incontrarsi e/o per studiare	5%	12%	16%	43%	27%	10%	3%	84%	0%

## DOCENTI

N.	Item	Per nulla	Poco	Insoddisfaz. Tot.	Abbastanz a	Molto	Compl. Soddi.	Prest. Sup.	Tot. Soddisfaz.	Non so
1	Aule ben attrezzate e adeguate per una efficace attività didattica	0%	4%	4%	30%	43%	22%	2%	96%	0%
2	Una didattica attenta alla crescita personale dello studente	0%	6%	6%	45%	35%	14%	0%	94%	0%
3	Avere sostegno e motivazione all'innovazione	0%	2%	2%	30%	43%	22%	3%	98%	0%
4	Aule e spazi comuni puliti	0%	15%	15%	33%	34%	15%	0%	83%	0%
5	Un orario delle lezioni ben organizzato	0%	22%	22%	41%	21%	9%	0%	71%	0%
6	Una struttura che consenta di valorizzare le proprie competenze nel lavoro	0%	7%	7%	32%	46%	11%	4%	92%	0%
7	Iniziative coerenti con i programmi di studio	1%	8%	9%	45%	39%	7%	1%	91%	0%
8	Una efficace attività progettuale dei programmi a livello di consiglio di classe	1%	15%	16%	54%	23%	6%	1%	84%	0%
9	Un efficace coordinamento tra le diverse materie allo scopo di avere programmi coerenti tra loro	2%	24%	27%	48%	19%	6%	0%	73%	0%
10	Una settimana corta	2%	5%	7%	18%	38%	30%	8%	93%	0%
11	Garantire l'assistenza di bidelli efficienti	2%	9%	11%	33%	35%	17%	4%	89%	0%
12	Una struttura che favorisca uno scambio scuola/mondo del lavoro/società	1%	4%	5%	37%	40%	16%	2%	95%	0%
13	Aule insegnanti o di dipartimento ben attrezzate (PC, collegamento internet, armadi capienti)	2%	16%	18%	31%	36%	13%	2%	82%	0%
14	Una Direzione che garantisca il buon funzionamento della scuola	1%	7%	7%	30%	35%	25%	2%	93%	0%
15	Ricevere tempestivamente le informazioni sulle attività organizzate dalla scuola	1%	6%	6%	32%	39%	22%	1%	94%	0%
16	Un servizio di segreteria ben organizzato ed efficace	0%	2%	2%	32%	35%	29%	2%	98%	0%
17	Un articolato sistema di valutazione degli studenti (test d'ingresso, schede informative, colloqui, griglie delle competenze, prove di fine anno, ecc.)	2%	7%	8%	31%	43%	15%	3%	92%	0%
18	Aule, aule speciali e laboratori ben attrezzati	0%	5%	5%	33%	41%	16%	5%	95%	0%
19	Avere un sistema flessibile che permette di personalizzare i percorsi degli studenti (debiti, crediti, contratti, ecc.)	2%	8%	10%	32%	40%	16%	2%	90%	0%
20	Attività di recupero efficaci e ben organizzati	0%	7%	7%	41%	37%	13%	2%	93%	0%
21	Lavorare in un ambiente caratterizzato da "clima" e attività profess. stimolanti	1%	6%	7%	34%	35%	22%	2%	93%	0%
22	Avere dalla scuola stimoli all'aggiornamento	0%	7%	7%	41%	33%	19%	2%	93%	0%
23	Avere una Direzione che contribuisca efficacemente a garantire la disciplina degli studenti	4%	27%	31%	37%	23%	8%	1%	69%	0%

## GENITORI

N.	Item	Per nulla	Poco	Tot. Insoddisfaz.	Abbastanza	Molto	Compl. Sodd.	Prest. Sup.	Tot. Soddisfaz.	Non so
1	Sicurezza degli studenti	2%	8%	10%	54%	28%	8%	1%	90%	0%
2	Attenzione all'innovazione tecnologica	3%	11%	14%	42%	33%	8%	2%	86%	0%
3	Attività didattica qualificata	3%	11%	14%	49%	30%	7%	1%	86%	0%
4	Preparazione adeguata al mondo del lavoro	4%	14%	18%	46%	29%	5%	1%	82%	0%
5	Una direzione responsabile e che sappia essere punto di riferimento per la scuola	4%	15%	20%	45%	25%	8%	2%	80%	0%
6	Facilità di contattare gli insegnanti	3%	7%	10%	42%	37%	10%	2%	90%	0%
7	Disponibilità a gestire situazioni difficili	5%	13%	17%	46%	29%	6%	1%	83%	0%
8	Docenti competenti e qualificati	5%	11%	16%	48%	26%	7%	2%	84%	0%
9	Chiarezza e tempestività nelle informazioni sull'andamento scolastico	4%	10%	14%	37%	35%	12%	2%	86%	0%
10	Attività al di fuori dell'orario scolastico che coinvolgono gli studenti	5%	15%	19%	41%	31%	8%	2%	81%	0%
11	Struttura dell'Istituto piacevole e funzionale	7%	16%	23%	46%	26%	5%	0%	77%	0%
12	Una settimana corta	5%	8%	13%	28%	35%	21%	4%	87%	0%
13	Attività didattica coordinata tra i diversi docenti	5%	13%	18%	52%	22%	7%	1%	82%	0%
14	Avere informazioni sui criteri di valutazione	6%	17%	22%	47%	24%	5%	2%	78%	0%
15	Criteri di valutazione omogenei tra i diversi docenti	7%	21%	28%	47%	19%	6%	0%	72%	0%
16	Avere un orario delle lezioni ben organizzato	9%	22%	32%	41%	22%	5%	1%	68%	0%
17	Avere attività di recupero e sostegno degli studenti	4%	8%	12%	33%	40%	12%	3%	88%	0%
18	Avere una segreteria efficiente	14%	17%	31%	42%	22%	5%	0%	69%	0%

### BREVE CONFRONTO TRA LA MEDIA DI SODDISFAZIONE ED IL "VOTO"

- La media di soddisfazione degli studenti è del 71,57% (voto medio 6,71)
- La media di soddisfazione dei docenti è del 89,17% (voto medio 7,83)
- La media di soddisfazione dei genitori è dell'81,62% (voto medio 6,74)

Una soddisfazione decisamente superiore al "voto medio". Come anticipato all'inizio.



# LA SERIE STORICA DEI DATI DI SODDISFAZIONE

Ci limitiamo a riportare i dati relativi agli ultimi cinque anni, per semplificare la lettura ed il confronto.

## STUDENTI: raffronto soddisfazione ultimi 5 anni

N.	Item	Soddisfazione				
		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
1	Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci	92%	91%	88%	83%	82%
2	Aule e spazi comuni puliti	61%	54%	58%	59%	61%
3	Un orario delle lezioni ben organizzato	69%	66%	59%	61%	55%
4	Insegnanti che distribuiscono la quantità di lavoro in modo omogeneo nell'arco dell'anno e della settimana	67%	56%	54%	50%	50%
5	Insegnanti che instaurano buoni rapporti con gli studenti e rispondono ad esigenze specifiche	85%	82%	82%	79%	79%
6	Avere insegnanti che valutano correttamente le capacità degli alunni	81%	75%	77%	72%	71%
7	Avere insegnanti che coordinano l'attività didattica tra le diverse materie	80%	76%	73%	73%	73%
8	Insegnanti aggiornati	92%	88%	86%	83%	84%
9	Come viene utilizzato il materiale didattico (libri, materiali multimediali, siti didattici, ecc.)	82%	75%	68%	63%	68%
10	Avere una settimana corta	95%	93%	92%	90%	92%
11	Recapitare tempestivamente le circolari	72%	45%	50%	54%	51%
12	Garantire la possibilità di incontrare il Preside	56%	48%	41%	46%	57%
13	Rappresentanti di classe attenti ai problemi dei compagni e propositivi nella risoluzione dei problemi	69%	68%	67%	68%	67%
14	Rappresentanti di Istituto efficienti, attivi e disponibili	69%	62%	69%	63%	65%
15	Garantire un efficace inserimento dei nuovi studenti	78%	77%	77%	73%	86%
16	Un servizio di segreteria ben organizzato ed efficace	59%	48%	50%	57%	53%
17	Una palestra ben attrezzata	86%	84%	83%	80%	84%
18	Avere la possibilità di restare a scuola anche al di fuori dell'orario di lezione	87%	87%	83%	84%	89%
19	Aule dotate di attrezzature moderne ed efficienti	78%	71%	64%	62%	78%
20	Avere un'organizzazione che si occupa dei tuoi problemi scolastici proponendo anche iniziative di sostegno (recuperi, workshop, etc.)	88%	86%	86%	85%	89%
21	Organizzare gite/scambi interessanti	71%	70%	69%	66%	68%
22	Organizzare attività extrascolastiche interessanti	69%	67%	66%	67%	69%
23	Utilizzo adeguato di aule, aule speciali, laboratori ed attrezzature disponibili	73%	65%	60%	60%	63%
24	Avere persone e/o strutture che si occupino dei tuoi problemi extrascolastici e personali	67%	65%	63%	64%	70%
25	Avere accesso a servizi e strutture in orari extrascolastici (vedi Internet, laboratori, palestre, biblioteca)	77%	63%	65%	65%	71%
26	Avere spazi nella scuola per incontrarsi e/o per studiare	84%	82%	79%	79%	84%

## GENITORI: raffronto soddisfazione ultimi 5 anni

N.	Item	Soddisfazione				
		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
1	Sicurezza degli studenti	90%	89%	86%	90%	90%
2	Attenzione all'innovazione tecnologica	88%	88%	86%	90%	86%
3	Attività didattica qualificata	90%	91%	89%	88%	86%
4	Preparazione adeguata al mondo del lavoro	80%	78%	78%	77%	82%
5	Una direzione responsabile e che sappia essere punto di riferimento per la scuola	87%	83%	79%	80%	80%
6	Facilità di contattare gli insegnanti	89%	89%	87%	87%	90%
7	Disponibilità a gestire situazioni difficili	82%	76%	73%	74%	83%
8	Docenti competenti e qualificati	88%	90%	86%	85%	84%
9	Chiarezza e tempestività nelle informazioni sull'andamento scolastico	90%	90%	87%	86%	86%
10	Attività al di fuori dell'orario scolastico che coinvolgono gli studenti	82%	76%	75%	77%	81%
11	Struttura dell'Istituto piacevole e funzionale	85%	84%	80%	80%	77%
12	Una settimana corta	92%	93%	88%	93%	87%
13	Attività didattica coordinata tra i diversi docenti	82%	79%	80%	79%	82%
14	Avere informazioni sui criteri di valutazione	82%	80%	78%	79%	78%
15	Criteri di valutazione omogenei tra i diversi docenti	78%	74%	73%	73%	72%
16	Avere un orario delle lezioni ben organizzato	82%	77%	73%	72%	68%
17	Avere attività di recupero e sostegno degli studenti	87%	88%	85%	86%	88%
18	Avere una segreteria efficiente	81%	72%	68%	76%	69%

## INSEGNANTI: raffronto soddisfazione ultimi 5 anni

N.	Item	Soddisfazione				
		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
1	Aule ben attrezzate e adeguate per una efficace attività didattica	93%	92%	93%	93%	96%
2	Una didattica attenta alla crescita personale dello studente	93%	87%	93%	93%	94%
3	Avere sostegno e motivazione all'innovazione	93%	91%	93%	97%	98%
4	Aule e spazi comuni puliti	86%	84%	83%	85%	83%
5	Un orario delle lezioni ben organizzato	68%	60%	63%	74%	71%
6	Una struttura che consenta di valorizzare le proprie competenze nel lavoro	93%	85%	90%	97%	92%
7	Iniziative coerenti con i programmi di studio	91%	91%	92%	89%	91%
8	Una efficace attività progettuale dei programmi a livello di consiglio di classe	83%	81%	79%	80%	84%
9	Un efficace coordinamento tra le diverse materie allo scopo di avere programmi coerenti tra loro	76%	76%	71%	74%	73%
10	Una settimana corta	89%	87%	84%	95%	93%
11	Garantire l'assistenza di bidelli efficienti	84%	89%	82%	92%	89%
12	Una struttura che favorisca uno scambio scuola/mondo del lavoro/società	95%	90%	93%	93%	95%
13	Aule insegnanti o di dipartimento ben attrezzate (PC, collegamento internet, armadi capienti)	88%	86%	83%	80%	82%
14	Una Direzione che garantisca il buon funzionamento della scuola	92%	91%	87%	92%	93%
15	Ricevere tempestivamente le informazioni sulle attività organizzate dalla scuola	93%	83%	91%	97%	94%
16	Un servizio di segreteria ben organizzato ed efficace	97%	99%	93%	100%	98%
17	Un articolato sistema di valutazione degli studenti (test d'ingresso, schede informative, colloqui, griglie delle competenze, prove di fine anno, ecc.)	95%	90%	92%	92%	92%
18	Aule, aule speciali e laboratori ben attrezzati	90%	86%	81%	84%	95%
19	Avere un sistema flessibile che permette di personalizzare i percorsi degli studenti (debiti, crediti, contratti, ecc.)	94%	85%	89%	92%	90%
20	Attività di recupero efficaci e ben organizzati	93%	83%	90%	91%	93%
21	Lavorare in un ambiente caratterizzato da "clima" e attività profess. stimolanti	92%	87%	91%	93%	93%
22	Avere dalla scuola stimoli all'aggiornamento	93%	86%	93%	92%	93%
23	Avere una Direzione che contribuisca efficacemente a garantire la disciplina degli studenti	78%	72%	75%	75%	69%

## UN CONFRONTO TRA LE DUE SEDI

Val la pena anche di riportare le tabelle che registrano le percentuali di soddisfazione divise tra le due sedi, quella di via Dogali e quella di via delle Grazie.

Ovviamente abbiamo potuto effettuare una distinzione solo per i questionari degli studenti e dei genitori, dato che gli insegnanti, in genere, operano su entrambe le sedi.

### GENITORI

Questionari raccolti tra i genitori: via Dogali 172 – via delle Grazie 316

Valutazione media

Via Dogali	Via delle Grazie
<b>6,80</b> Valutazione precedente 7,11	<b>6,71</b> Valutazione precedente 7,01

Le valutazioni dei genitori sui singoli item non registrano particolari differenze tra sedi.

### STUDENTI

Numero questionari raccolti tra gli studenti: Dogali 709 - Sede 676

Come si vede il dato è molto significativo sia come quantità, sia come distribuzione tra le due sedi.

Valutazione media

Via Dogali	Via delle Grazie
<b>6,68</b> La valutazione precedente era 6,84	<b>6,74</b> La valutazione precedente era 6,72

Possiamo anche vedere e analizzare brevemente le percentuali di soddisfazione espresse dagli studenti per ciascun fattore di qualità e divise per sede.

Prendo in considerazione i fattori per i quali la differenza di soddisfazione è più sensibile (Almeno un 5% di differenza).

Vediamo che la soddisfazione in Dogali è maggiore per i fattori 2, 4, 10, 16, 17 tutti fattori (a parte la questione della palestra, ovvia) che riguardano il lavoro del personale non docente la cui attività, evidentemente, è più apprezzata, sia a livello di pulizie che di segreteria.

I fattori di maggiore soddisfazione per via delle Grazie sono: 1, 9, 14, 21 e 22.

In questa sede la maggior soddisfazione riguarda temi inerenti alla didattica (insegnanti, uso delle tecnologie, attività extrascolastiche e scambi). Anche qui ovvia la differenza per i rappresentanti di Istituti, dato che in Dogali non ne era stato eletto alcuno.

N.	Item	Soddisfazione	
		Dogali	Sede
1	Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci	80%	85%
2	Aule e spazi comuni puliti	69%	53%
3	Un orario delle lezioni ben organizzato	56%	54%
4	Insegnanti che distribuiscono la quantità di lavoro in modo omogeneo nell'arco dell'anno e della settimana	53%	48%
5	Insegnanti che instaurano buoni rapporti con gli studenti e rispondono ad esigenze specifiche	80%	78%
6	Avere insegnanti che valutano correttamente le capacità degli alunni	73%	69%
7	Avere insegnanti che coordinano l'attività didattica tra le diverse materie	74%	73%
8	Insegnanti aggiornati	83%	86%
9	Come viene utilizzato il materiale didattico (libri, materiali multimediali, siti didattici, ecc.)	66%	71%
10	Avere una settimana corta	91%	93%
11	Recapitare tempestivamente le circolari	58%	43%
12	Garantire la possibilità di incontrare il Preside	56%	59%
13	Rappresentanti di classe attenti ai problemi dei compagni e propositivi nella risoluzione dei problemi	67%	68%
14	Rappresentanti di Istituto efficienti, attivi e disponibili	61%	69%
15	Garantire un efficace inserimento dei nuovi studenti	87%	84%
16	Un servizio di segreteria ben organizzato ed efficace	62%	44%
17	Una palestra ben attrezzata	87%	80%
18	Avere la possibilità di restare a scuola anche al di fuori dell'orario di lezione	89%	90%
19	Aule dotate di attrezzature moderne ed efficienti	80%	76%
20	Avere un'organizzazione che si occupa dei tuoi problemi scolastici proponendo anche iniziative di sostegno (recuperi, workshop, etc.)	87%	90%
21	Organizzare gite/scambi interessanti	55%	82%
22	Organizzare attività extrascolastiche interessanti	61%	76%
23	Utilizzo adeguato di aule, aule speciali, laboratori ed attrezzature disponibili	63%	62%
24	Avere persone e/o strutture che si occupino dei tuoi problemi extrascolastici e personali	70%	70%
25	Avere accesso a servizi e strutture in orari extrascolastici (vedi Internet, laboratori, palestre, biblioteca)	73%	69%
26	Avere spazi nella scuola per incontrarsi e/o per studiare	85%	83%

## **CIO' CHE E' PARTICOLARMENTE APPREZZATO E CIO' CHE POTREMMO ANCORA MIGLIORARE**

Possiamo anche verificare quali sono i fattori di qualità in cui già solamente la somma dei “molto” e “completamente soddisfatto” è prossima o superiore al 50%. Sono, questi, i fattori che registrano un particolare apprezzamento.

Verificheremo poi anche quali sono i fattori, anche molto positivi, nei quali prevale la percentuale di “abbastanza soddisfatto”, perché per questi fattori è possibili trovare margini di miglioramento.

### ➤ **Ciò che gli studenti apprezzano particolarmente.....**

Sono i fattori 10 “Avere una settimana corta”(78%), 18 “Avere la possibilità di restare a scuola anche al di fuori dell’orario di lezione” (55%), 20 “Avere un’organizzazione che si occupa dei tuoi problemi scolastici proponendo anche iniziative di sostegno (recuperi, workshop etc)” (53%),

Come si vede sono tutti fattori che hanno a che fare sull’agibilità della scuola e sulla sua attenzione allo studente.

### ➤ **Ciò che i genitori apprezzano particolarmente.....**

Sono i fattori 6 “Facilità di contattare gli insegnanti”, 9 “Chiarezza e tempestività delle informazioni sull’andamento scolastico”, 12 “Settimana corta”, 17 “Attività di recupero e sostegno”.

## **.....e ciò che, pur in un quadro positivo, potremmo migliorare**

Sono, come detto, quei fattori che, pur raggiungendo una percentuale di soddisfazione positiva, tuttavia registrano una quantità di “abbastanza soddisfatto” ancora vicina al 50%, e che perciò, potrebbero migliorare diminuendo la quota di abbastanza a favore del “molto” o “completamente soddisfatto

### ➤ **dal punto di vista degli studenti.....**

Sono i fattori 1 “Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci” (60%), 6 “Avere insegnanti che valutano correttamente le capacità degli alunni” (52%), 7 “Avere insegnanti che coordinano l’attività didattica tra le diverse materie” (55%), 15 “Garantire un efficace inserimento dei nuovi alunni” (52%)

Questi fattori, che pur registrano una soddisfazione totale che oscilla tra il 71% e l’86%, hanno margini di miglioramento.

Dato che riguardano, di fatto, la qualità dell’insegnamento e della valutazione, sarà importante che il piano di formazione per l’a.s. 2014/2015 tenga conto di questa necessità.

### ➤ **dal punto di vista dei genitori.....**

sono i fattori di qualità 1 “Sicurezza degli studenti”, 13 “Attività didattica coordinata tra i vari docenti”. Come si vede rispecchiano sostanzialmente le indicazioni degli studenti

## L'ADESIONE DEGLI INSEGNANTI ALLA FILOSOFIA DEL PACIOLI

### ➤ **Ciò che gli insegnanti apprezzano particolarmente.....**

.Anche in questo caso avrei voluto evidenziare i fattori per i quali la sola somma dei molto e completamente soddisfatto supera il 50%.

Solo il fattore 8 (*Una efficace attività progettuale dei programmi a livello di Consiglio di Classe*) registra una percentuale di “abbastanza” superiore al 50% (con una soddisfazione globale dell'84%).

In realtà ho dovuto constatare che la grande maggioranza dei fattori di qualità registra una percentuale di soddisfazione altissima, tanto da rendere difficile fare elaborate distinzioni.

Direi semplicemente che questi dati sottolineano ancora una volta, se ancora ce ne fosse bisogno, la piena adesione dei docenti del Pacioli alla logica ed alla filosofia che ne ha sempre guidato le scelte e che potrebbe essere sintetizzata in poche righe:

- attenzione allo studente, ai suoi bisogni, alla sua crescita culturale ed umana;
- centralità dell'insegnante come fattore principale della qualità della scuola, e perciò cura per la sua formazione e l'aggiornamento;
- efficienza organizzativa e sperimentazione;
- sviluppo della ricerca didattica e della innovazione tecnologica, per mantenere la scuola in linea con quanto si muove nella società;
- internazionalizzazione, come metodo per cercare sempre il confronto con le migliori realtà e trarre modelli ed insegnamenti
- sostegno sempre a chi è in difficoltà, corresponsabilizzazione degli studenti e delle famiglie, arricchimento dell'offerta formativa per creare occasioni continue di stimolo e di approfondimento
- una politica inclusiva, sempre attenta agli ultimi, ma senza trascurare la valorizzazione delle eccellenze
- una Direzione, intesa anche come gruppo dirigente, in grado di assumersi la responsabilità delle scelte e l'onere decisionale, oltre che a fare da stimolo e sostegno anche ai docenti

## L'ORDINE DI IMPORTANZA DEI FATTORI DI QUALITÀ'

Riporto, per semplicità, i primi otto fattori in ordine di importanza.

### STUDENTI: i fattori di qualità in ordine di importanza

N.	Item	Punteggio di importanza	Soddisfazione
1	Insegnanti che forniscono spiegazioni chiare ed efficaci	2445	82%
4	Insegnanti che distribuiscono la quantità di lavoro in modo omogeneo nell'arco dell'anno e della settimana	1672	50%
6	Avere insegnanti che valutano correttamente le capacità degli alunni	1602	71%
5	Insegnanti che instaurano buoni rapporti con gli studenti e rispondono ad esigenze specifiche	1513	79%
3	Un orario delle lezioni ben organizzato	1230	55%
10	Avere una settimana corta	1047	92%
21	Organizzare gite/scambi interessanti	833	68%
2	Aule e spazi comuni puliti	784	61%

Punti critici per gli studenti sono il fattore 4 (distribuzione dei carichi di lavoro) e il 3 (orario delle lezioni)

### GENITORI: i fattori di qualità in ordine di importanza

N.	Item	Importanza	soddisfazione
1	Sicurezza degli studenti	936	90%
8	Docenti competenti e qualificati	921	84%
4	Preparazione adeguata al mondo del lavoro	778	82%
3	Attività didattica qualificata	566	86%
17	Avere attività di recupero e sostegno degli studenti	478	88%
2	Attenzione all'innovazione tecnologica	321	86%
16	Avere un orario delle lezioni ben organizzato	304	68%
7	Disponibilità a gestire situazioni difficili	297	83%

Per i genitori, in sostanza, tra i fattori di qualità importanti, non sembrano esserci punti critici.



## INSEGNANTI: i fattori di qualità in ordine di importanza

N.	Item	Importanza	soddisfazione
14	Una Direzione che garantisca il buon funzionamento della scuola	228	93%
2	Una didattica attenta alla crescita personale dello studente	220	94%
21	Lavorare in un ambiente caratterizzato da "clima" e attività profess. stimolanti	174	93%
23	Avere una Direzione che contribuisca efficacemente a garantire la disciplina degli studenti	157	69%
5	Un orario delle lezioni ben organizzato	119	71%
6	Una struttura che consenta di valorizzare le proprie competenze nel lavoro	116	92%
1	Aule ben attrezzate e adeguate per una efficace attività didattica	81	96%
8	Una efficace attività progettuale dei programmi a livello di consiglio di classe	73	84%

L'ordine di importanza dei fattori di qualità dal punto di vista dei docenti è molto indicativo.

A parte la questione (fisiologica) dell'orario delle lezioni, l'unico fattore importante che non registra percentuali "bulgare" di soddisfazione è quello relativo alla gestione della disciplina degli studenti. Anche in questo caso, però, una soddisfazione "solo" del 69% ritengo sia nell'ordine delle cose, come dirò più avanti.

Ancora una volta possiamo registrare un dato che a me pare essenziale e significativo per chiunque si accinga a ripensare la scuola, a gestirla e a riformarla.

A parte l'orario delle lezioni che, comunque, fa anch'esso parte di una buona organizzazione della didattica, tutti gli altri fattori più importanti per la qualità della scuola, così come sono percepiti dai docenti, riguardano:

- la Direzione come punto di riferimento e garante del buon funzionamento;
- la didattica incentrata sulla crescita dello studente;
- l'ambiente professionalmente stimolante
- le attrezzature e la progettualità didattica.

Cioè: i docenti ci dicono che, per fare una buona scuola occorre

- aiutare i docenti a crescere professionalmente,
- essere da stimolo come gruppo dirigente e mai da freno
- favorire un ambiente positivo e di piena collaborazione didattica,
- mettere a disposizione risorse e strutture
- sgombrare il terreno dalle difficoltà burocratiche e dagli impedimenti che fanno da ostacolo alla libera ricerca didattica,
- favorire la condivisione della progettazione didattica
- guardare al futuro avendo sempre al centro dell'attenzione la crescita personale dello studente

Questo chiedono i docenti alla scuola ed alla sua organizzazione.

E i docenti sono il primo fattore di qualità per una istituzione scolastica.

# LE MAGGIORI CRITICITA'

## I fattori di qualità con significative percentuali di insoddisfazione

Vediamo i fattori per i quali l'insoddisfazione raggiunge una percentuale intorno, almeno, al 30%.

### L'INSODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI

Cominciamo dagli studenti

#### INSODDISFAZIONE IN ORDINE DECRESCENTE

N.	Item	Insoddisfazione 2013/2014	Insoddisfazione anno precedente
4	Insegnanti che distribuiscono la quantità di lavoro in modo omogeneo nell'arco dell'anno e della settimana	50%	49%
11	Recapitare tempestivamente le circolari	49%	44%
16	Un servizio di segreteria ben organizzato ed efficace	47%	41%
3	Un orario delle lezioni ben organizzato	45%	38%
12	Garantire la possibilità di incontrare il Preside	43%	37%
2	Aule e spazi comuni puliti	39%	40%
23	Utilizzo adeguato di aule, aule speciali, laboratori ed attrezzature disponibili	37%	36%
14	Rappresentanti di Istituto efficienti, attivi e disponibili	35%	31%
13	Rappresentanti di classe attenti ai problemi dei compagni e propositivi nella risoluzione dei problemi	33%	30%
21	Organizzare gite/scambi interessanti	32%	30%
9	Come viene utilizzato il materiale didattico (libri, materiali multimediali, siti didattici, ecc.)	32%	35%
22	Organizzare attività extrascolastiche interessanti	31%	30%
24	Avere persone e/o strutture che si occupino dei tuoi problemi extrascolastici e personali	30%	26%

I fattori per i quali l'insoddisfazione è al di sopra del 30% sono 13, quattro in più dell'anno precedente.

Hanno registrato significativi passi indietro i fattori legati al giudizio sul lavoro delle segreterie, l'organizzazione dell'orario, la possibilità di incontrare il Preside.

E' significativo anche il miglioramento della soddisfazione relativa all'utilizzo del materiale didattico: man mano che anche i docenti si abituano alla nuova didattica e all'utilizzo sempre più diffuso degli strumenti digitali e multimediali, anche la soddisfazione degli studenti aumenta.

Ci sono però margini di miglioramento:

- migliori risultati si possono ottenere rendendo sempre più "ordinario" l'accesso e l'uso delle nuove tecnologie didattiche e dei nuovi contenuti sviluppati. In questa direzione sarà

essenziale, a mio parere, il completamento del “manuale” per apprendere le regole essenziali e basilari per il nuovo modo di studiare con il computer. Gli insegnanti ci stanno lavorando e, all’inizio dell’anno scolastico, la prima stesura sarà pronta e disponibile;

- per quanto riguarda le segreterie, il problema andrà affrontato, a mio parere, coinvolgendo gli studenti, magari attraverso l’organizzazione di focus group, per capire quali siano i veri punti critici che non consentono di far capire la qualità e l’importanza, oltre alla difficoltà, del lavoro delle segreterie e del personale non docente. Gli studenti chiamati agli stages estivi nelle segreterie della scuola trasecolano, quando scoprono la quantità e la qualità del lavoro svolto e la sensibilità con cui i vari addetti lo svolgono;
- per quanto riguarda l’orario, l’attenzione ad una distribuzione equilibrata dei carichi di lavoro per gli studenti, insieme ad una certa attenzione anche al lavoro dei docenti, dovrà essere, ancora una volta, un impegno prioritario. Che troppo spesso si scontra con le esigenze ed i limiti oggettivi degli incastri complicatissimi di certi orari;
- la possibilità di incontrare il preside a volte si scontra con i molteplici impegni che una scuola grande e complessa come il Pacioli impone al dirigente. Lo staff della dirigenza potrà sempre sostituire e surrogare l’impossibilità della presenza. Ma spesso lo studente vorrà parlare con il Preside. Che dovrà dimostrarsi sempre disponibile, nei limiti delle proprie complesse funzioni. In fondo il colloquio con gli studenti è una delle parti più positive, stimolanti ed arricchenti del lavoro del Dirigente Scolastico

## **L’INSODDISFAZIONE DEI GENITORI**

### INSODDISFAZIONE IN ORDINE DECRESCENTE

N.	Item	Insoddisfazione 2012/2013	Insoddisfazione anno precedente
16	Avere un orario delle lezioni ben organizzato	32%	26%
18	Avere una segreteria efficiente	31%	22%
15	Criteri di valutazione omogenei tra i diversi docenti	28%	23%
11	Struttura dell’Istituto piacevole e funzionale	23%	19%
14	Avere informazioni sui criteri di valutazione	22%	18%

Come si vede gli unici due fattori in cui l’insoddisfazione supera il 30% rispecchiano fedelmente quanto espresso dai figli. A dimostrazione del fatto che i figli hanno spesso collaborato con i genitori per le risposte ai questionari.

## L'INSODDISFAZIONE DEI DOCENTI

Riporto solo i dati più significativi relativi ai fattori che hanno registrato le maggiori percentuali di insoddisfazione

N.	Item	Insoddisfazione 2013/2014	Insoddisfazione anno precedente
23	Avere una Direzione che contribuisca efficacemente a garantire la disciplina degli studenti	31%	24%
5	Un orario delle lezioni ben organizzato	29%	26%
9	Un efficace coordinamento tra le diverse materie allo scopo di avere programmi coerenti tra loro	27%	25%
13	Aule insegnanti o di dipartimento ben attrezzate (PC, collegamento internet, armadi capienti)	18%	20%
4	Aule e spazi comuni puliti	17%	15%
8	Una efficace attività progettuale dei programmi a livello di consiglio di classe	16%	19%

Anche in questo caso, a parte il problema della gestione della disciplina, fattori che presentano particolari criticità, almeno da parte dei docenti, non se ne registrano.

La gestione della disciplina è un tema delicato: si tratta di trovare un punto di equilibrio tra alcune visioni troppo restrittive della gestione disciplinare (eccessivamente punitiva e meno attente al recupero) e visioni troppo lassiste (e poco educative, anche).

In quanto punto di equilibrio tra due filosofie, la gestione della disciplina da parte della Direzione non sempre è di piena soddisfazione per tutti.

L'importante, in ogni caso, è avere comportamenti coerenti, comprensibili, trasparenti e leggibili.

Saper sempre motivare le scelte ed assumersene la responsabilità, senza lasciare che nella stessa scuola possano coesistere comportamenti disciplinari diversi e contrari.

Sarebbe disorientante e diseducativo per gli studenti e metterebbe in difficoltà gli stessi insegnanti.

## BREVE SINTESI FINALE

Questa è la diciannovesima volta che predispongo una relazione di lettura, di analisi e di proposta partendo dai dati della customer satisfaction.

Sono diciannove anni, quindi, che dai dati dei questionari siamo partiti per migliorarci, per costruire nuovi percorsi, per correggere errori, per realizzare spunti ed idee.

Ogni mia relazione terminava con qualche proposta e con qualche spunto di miglioramento da sottoporre ai tutti i docenti, non docenti, studenti e genitori.

Sono vent'anni che i processi della qualità ci hanno aiutato a crescere ed a creare una scuola che, oggi lo posso dire, non ha raffronti nel panorama nazionale.

E questo grazie alla collaborazione ed al contributo, anche critico, anche di approfondita discussione, di tutti.

Quest'anno, però, sarà diverso.

L'anno scolastico appena terminato è l'ultimo mio anno di lavoro.

Lavoro?

Come dice Confucio: chi ama il proprio lavoro non lavora un giorno nella sua vita.

E io ho molto amato il lavoro che ho svolto in tutti questi anni.

Non finisco, quindi con nuove proposte.

Finisco con un grazie a tutti, perché mi avete aiutato a vivere una esperienza (e anche una importante parte della mia vita) che giudico assolutamente splendida e di cui, guardandomi indietro, non butterei via niente.

Nemmeno gli errori, che mi hanno aiutato a crescere.

Grazie a tutti.

E una promessa: ci rivedremo, perché il lavoro finisce, ma l'affetto e l'amicizia restano

Crema 31 agosto 2014

PEPPINO STRADA