

I.I.S. “RITA LEVI-MONTALCINI”	AUTOVALUTAZIONE	
	Tipo documento: Procedura di Accreditamento	

REPORT RV CUSTOMER SATISFACTION

Data: 20 – 09 -2017

Premessa:

nell’a.s. 2016-17 abbiamo rivisto i questionari di gradimento dell’utenza da somministrare a fine anno scolastico.

Si è mantenuto il format adottato utilizzando i modelli proposti dal VALES per i docenti, gli alunni e le famiglie, il modello CAF per il personale ATA.

Si è introdotto il “test di efficacia”, ovvero una prima somministrazione cartacea a un rappresentante di ogni tipologia di utente per sperimentare la validità delle domande proposte a uso migliorativo: è stato scelto un collaboratore scolastico, un applicato di segreteria, un docente neoimpresso in ruolo e uno stabile di plessi diversi, uno studente di prima e uno del triennio, un genitore.

Abbiamo modificato in parte la modalità di somministrazione e anticipato i tempi, con lo scopo di incrementare il numero delle risposte : le famiglie tramite il sito della scuola, con apposito link, previa comunicazione, con circolare, comprendente l’avvio e il termine ultimo per la compilazione; i docenti e il personale ATA hanno compilato il questionario da pc preposti all’uso. Gli studenti dei vari

I.I.S. “RITA LEVI-MONTALCINI”	AUTOVALUTAZIONE	
	Tipo documento: Procedura di Accreditamento	

pleSSI sono stati accompagnati da alcuni docenti a compilare il questionario nei laboratori multimediali.

L'esito della compilazione vede confluire tutti i plessi dell'Istituto ed è da leggersi riflettendo sul fatto che tutti i coinvolti sono da una parte stakeholder, cioè coloro che offrono il servizio, dall'altra utenti, ovvero fruitori del servizio.

Riflessioni in merito:

DOCENTI 40/(83 ruolo/30 no ruolo) – poca affluenza

Punti di debolezza:

- La scuola stimola poco la partecipazione delle famiglie e considera saltuariamente le proposte
- I rapporti tra colleghi sono talora difficili
- Ci sono difficoltà a far rispettare le regole di comportamento in classe
- Poco sistematico il confronto tra colleghi dello stesso ambito e lo scambio di materiale - buone pratiche.

Punti di forza:

- I docenti sono motivati
- Vi è un uso regolare dei laboratori e delle attrezzature

I.I.S. "RITA LEVI-MONTALCINI"	AUTOVALUTAZIONE	
	Tipo documento: Procedura di Accreditamento	

- E' attiva l'inclusione sia degli alunni stranieri che dei BES
- Il rapporto con ATA è positivo
- E' migliorato il rapporto con il territorio.

ALUNNI 419/790 - affluenza adeguata (50% maschi 50% femmine circa) affluenza un po' inferiore alla media ITI elettronico

Punti di debolezza:

- Si lavora poco a coppie e/o in gruppo
- Gli insegnanti eseguono pochi esercizi guidati
- Alcuni alunni hanno la sensazione di essere "sfruttati" dall'azienda che offre ASL.

Punti di forza:

- Buono il clima tra i pari sia durante le lezioni che nell'intervallo
- I compiti assegnati sono coerenti con le spiegazioni e quasi sempre corretti in classe
- E' attivo il dialogo tra allievi e docenti.

I.I.S. "RITA LEVI-MONTALCINI"	AUTOVALUTAZIONE	
	Tipo documento: Procedura di Accreditamento	

GENITORI 56/ (790x2 totale padre e madre) affluenza molto bassa

Punti di debolezza:

- Rilevate ancora alcune relazioni carenti all'interno del gruppo classe
- Alcuni genitori ritengono che siano trascurati sia gli interessi che le attitudini dei ragazzi

Punti di forza:

- Comunicazione efficace
- Soddisfazione per gli insegnanti e la loro disponibilità
- Laboratori e servizi ben funzionanti.

ATA 4/29 (totale collaboratori scolastici e personale di segreteria): poca affluenza

I.I.S. “RITA LEVI-MONTALCINI”	AUTOVALUTAZIONE	
	Tipo documento: Procedura di Accreditamento	

Punti di debolezza: personale non sempre soddisfatto dell'immagine della scuola all'esterno; da migliorare la valorizzazione del personale in base alle competenze.

Punti di forza: comunicazione interna tra il personale; Ds promuove il miglioramento continuo.

Spunti di miglioramento:

- . specificare le domande relative alle materie con laboratorio
- . modificare la modalità di somministrazione dei questionari ai genitori (per esempio durante le udienze)
- . scrivere nessuno anziché alcun
- . le domande potranno subire modifiche anche in base alla rendicontazione finale della triennalità del RAV del PDM e del PTOF
- . somministrare questionari al corso serale

Acqui Terme 30/10/2017