

CUSTOMERS' SATISFACTION

Premessa generale

Nell'anno scolastico 2019-20, a causa della pandemia Covid-19 la customers' satisfaction genitori, docenti e studenti ha riguardato la Didattica a Distanza (di seguito DAD) sia nella modalità sincrona che asincrona.

Per quanto attiene tutte le voci che si sono andate ad analizzare e confrontare nei tre ordini di scuola , si può affermare che, pur evidenziandosi qualche lieve criticità in alcuni ambiti (connessione al web), ci sono stati riscontri positivi poiché la percentuale maggiore delle risposte , in quasi tutti gli items, risulta essere superiore al 70%

SEZIONE GENITORI

LETTURA DEI DATI

I questionari somministrati sono stati:

- **Scuola Infanzia** totale genitori N°156 e restituiti N° 133
- **Scuola Primaria** totale genitori N° 396 e restituiti N°318
- **Scuola Secondaria I°** totale genitori N° 244 e restituiti N°217

Nel corrente a.s la compilazione dei questionari genitori nella modalità on-line attraverso i moduli google è avvenuta per tutti gli ordini di scuola. La restituzione dei questionari divisa per ordine di scuola si attesta nei seguenti valori: Scuola Infanzia 97%, Scuola Primaria 80%, Scuola Secondaria 90% circa.

I questionari, omogenei per ogni ordine di scuola, riguardano i seguenti ambiti:

1. **Mezzi e strumenti di connessione**
2. **Utilizzo degli strumenti della DAD**
3. **Efficacia della DAD**
4. **Impegno alunni/genitori in modalità sincrona ed asincrona**
5. **Dialogo a distanza (Insegnanti e famiglie)**
6. **Organizzazione della DAD fornita dalla scuola e valutazione complessiva**

1. Mezzi e strumenti di connessione

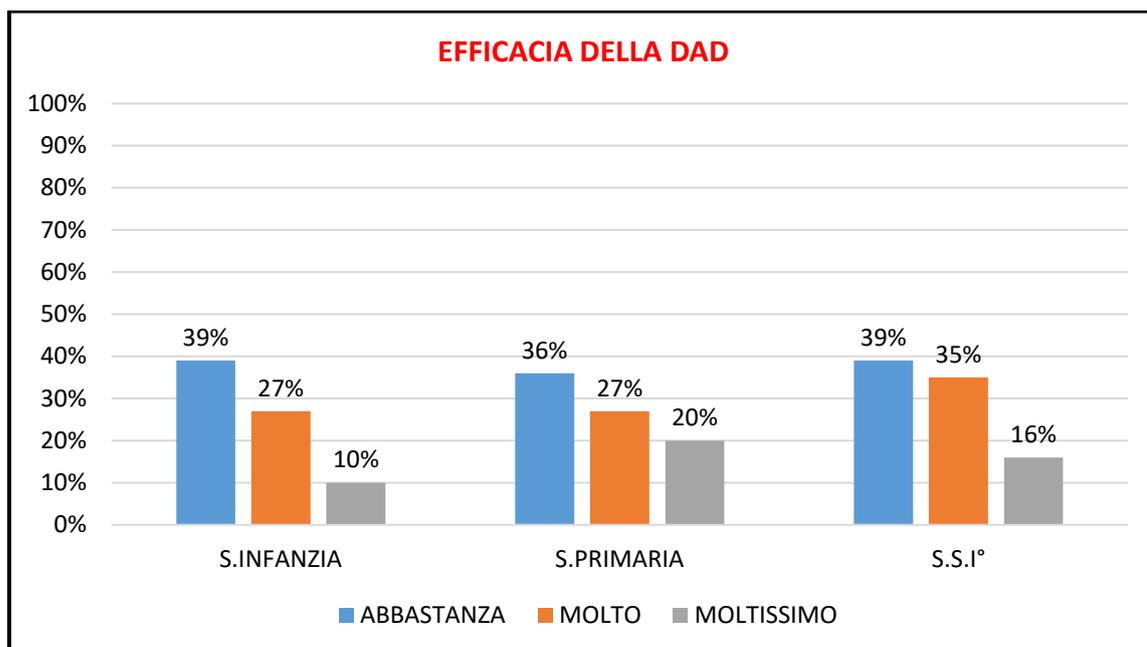
Nella SI il 100% dispone dei dispositivi di connessione e il 36% ha avuto problemi di connessione per scarsa stabilità di rete. Nella SP il 98% è dotato di mezzi per la DaD; il 33% ha avuto problemi di connessione per scarsa stabilità della rete. L'8,5% si è rivolto alla scuola per richiedere i device. Il 96% delle famiglie della SSI dispone di strumenti per la DaD, ma il 41% ha avuto problemi di connessione dovuti soprattutto alla scarsa qualità e stabilità della rete. Il 6% si è rivolto alla scuola per i device.

2. Utilizzo degli strumenti della DAD

Nella SI gli strumenti più usati risultano essere google meet, l'area del sito e whatsapp. Nella SP il dato relativo all'utilizzo degli strumenti rivela una prevalenza dell'utilizzo di google meet e del registro elettronico. Gli strumenti più usati risultano google meet, google classrom e il registro elettronico

3. Efficacia della DAD realizzata dall'Istituto (modalità sincrona e asincrona)

I dati che sono stati rilevati oscillano a intorno al 76% per la SI , al 77% per la SP.,e intorno al 90%per la S.S.I° in base ai tre indicatori(abbastanza- molto-moltissimo)

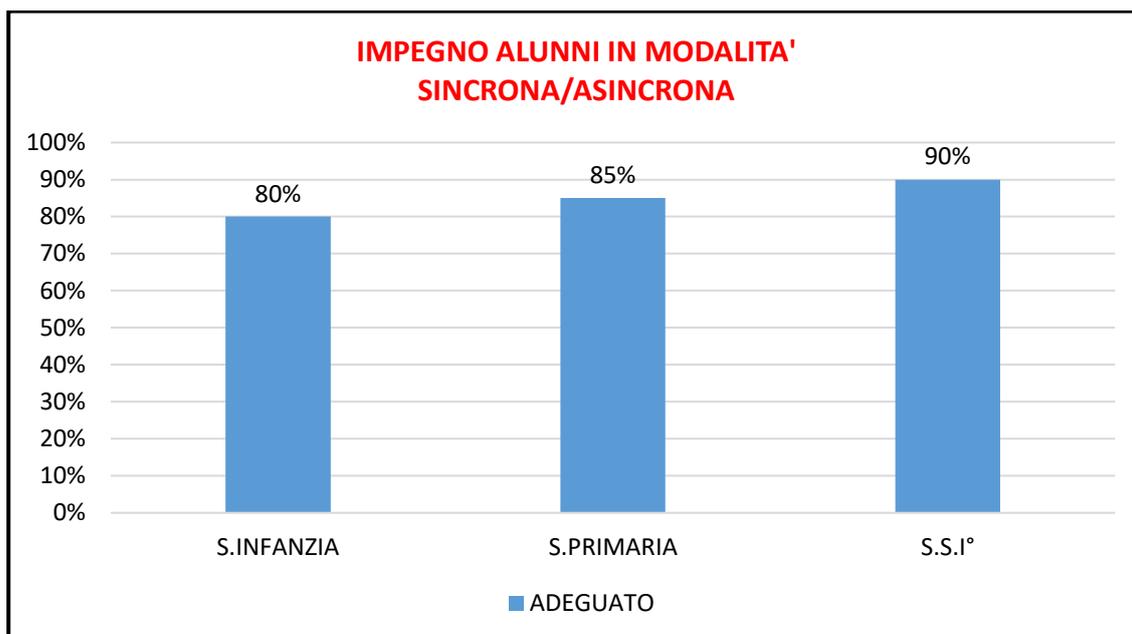


4. Impegno alunni/genitori in modalità sincrona ed asincrona

Il dato della rilevazione risulta positivo per circa l'80% in entrambe le modalità e anche quello relativo all'impegno delle famiglie risulta adeguato per l'82% nella SI.

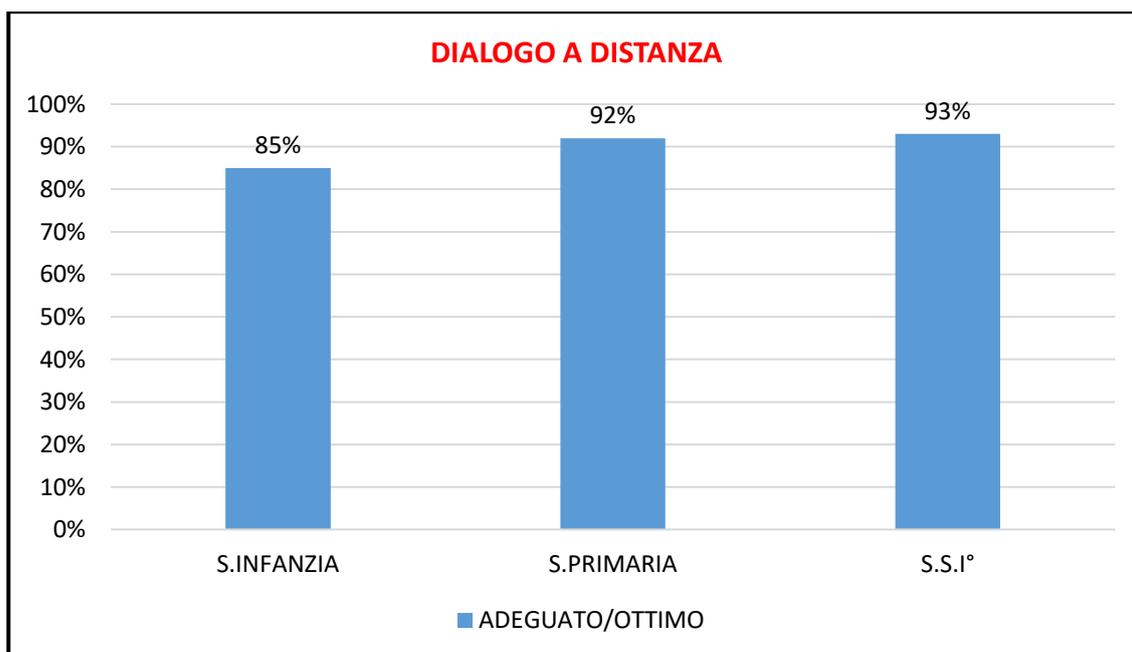
Per la SP l'impegno richiesto agli alunni in entrambe le modalità risulta adeguato per l'85%. Si rileva una flessione nel dato riguardante l'impegno indispensabile richiesto alle famiglie che risulta essere adeguato al 65%.

Nella SSI si rileva un dato positivo al 90% sia nella modalità sincrona che asincrona e anche l'impegno delle famiglie è adeguato all'81%.



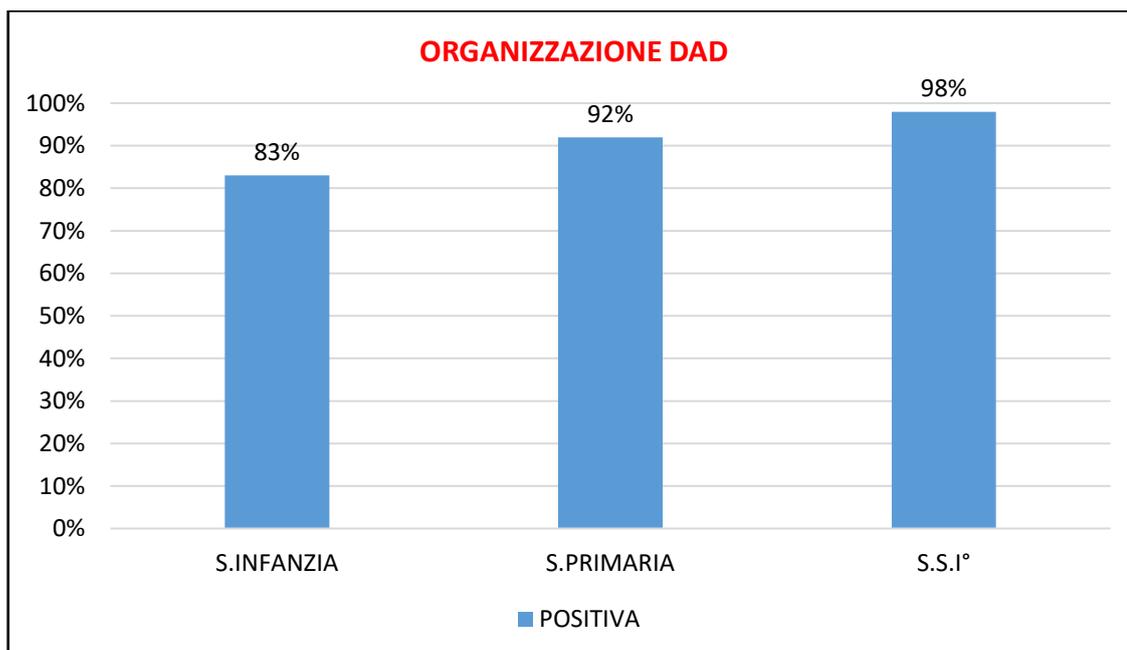
5. Dialogo a distanza

Nella SI il dialogo a distanza con gli insegnanti risulta positivo per l'83%, mentre nella SP si attesta al 92%. Anche nella SSI il dato è positivo al 93%.



6. Organizzazione della DAD e valutazione complessiva

Nella SI il dato positivo relativo all'organizzazione si attesta all'83% e la valutazione complessiva è positiva per il 77% dei genitori. Nella SP il 92% ritiene valida l'organizzazione della DaD messa in atto dall'Istituto e dà una valutazione complessiva, positiva all'82%. Nella SSI la valutazione dell'organizzazione si attesta al98% e la valutazione complessiva della DaD al 92%.



SEZIONE DOCENTI

LETTURA DEI DATI

I questionari somministrati sono stati:

- **Scuola Infanzia** totale questionari restituiti N°28 (le insegnanti hanno compilato il questionario per ogni classe in cui operano)
- **Scuola Primaria** totale questionari restituiti restituiti N°92
- **Scuola Secondaria I°** totale questionari restituiti N° 111

I questionari, omogenei per ogni ordine di scuola, riguardano i seguenti ambiti :

1. **Mezzi e strumenti di connessione e difficoltà incontrate**
2. **Impegno degli studenti,organizzazione della scuola,- rimodulazione obiettivi di apprendimento**
3. **Raggiungimento degli obiettivi prefissati nella programmazione educativa in DAD**
4. **Impegno alunni/genitori in modalità sincrona e asincrona**
5. **Organizzazione della DaD e valutazione complessiva**

1. **Mezzi e strumenti di connessione e difficoltà incontrate**

I dati rilevano che IL 100% dei docenti votanti di tutti gli ordini di scuola è dotato di dispositivi per la DaD; sia nella S.I che nella S,P. Che in quella SS I° docenti hanno usato, in percentuali diverse, tutti gli strumenti a disposizione per raggiungere quanto prefissato nella programmazione educativa in DaD.

Le difficoltà riscontrate riguardano soprattutto i problemi di connessione alla rete internet .

2/3. impegno degli studenti, organizzazione della scuola,- rimodulazione obiettivi di apprendimento

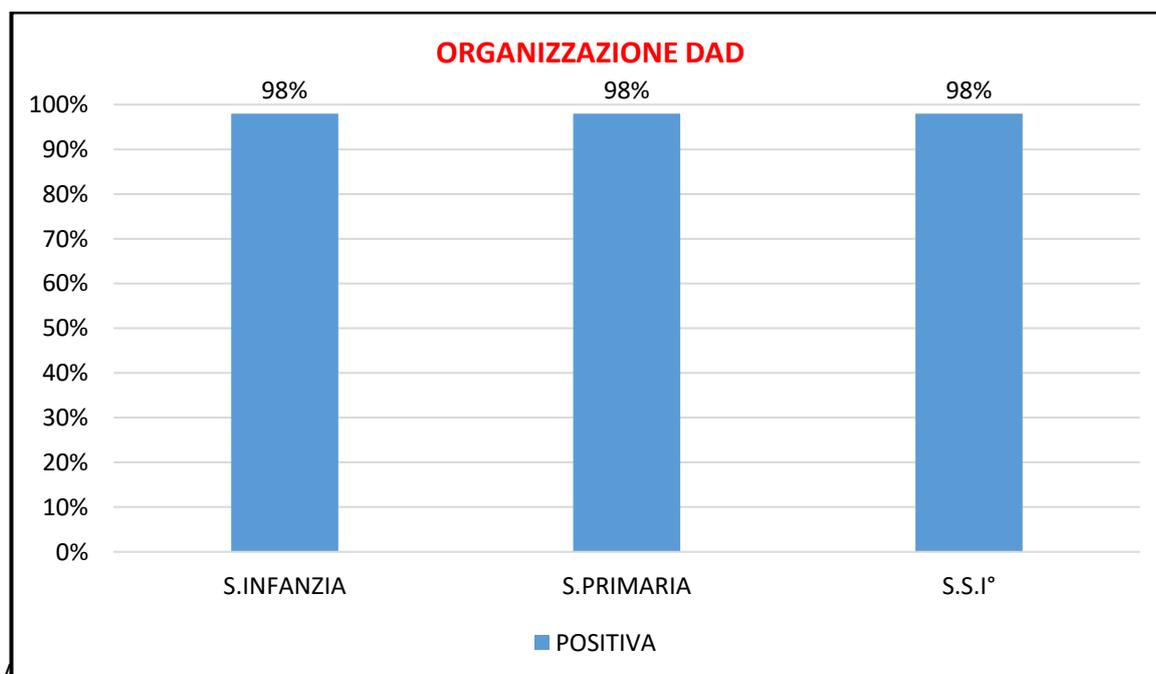
I dati inerenti l'impegno degli studenti, organizzazione della scuola,-
rimodulazione obiettivi di apprendimento risultano essere in tutti gli ordini di
scuola molto positivi poiché si attestano intorno al 90%

4.Impegno alunni/genitori in modalità sincrona e asincrona

Anche questo aspetto della DAD risulta essere positivo in quanto la
percentuale delle risposte fornite dai docenti si attesta su una media del
92%

5.Organizzazione della DaD e valutazione complessiva

L'organizzazione offerta dall'Istituto per quanto concerne la DAD risulta
molto positiva, infatti in tutti tre gli ordini di scuola i docenti hanno dato
risposte positive per il 98%



SEZIONE ALUNNI

Questionario alunni compilato dalle classi quarte e quinte della scuola primaria e prime, seconde e terze della scuola secondaria

I questionari omogenei per ogni ordine di scuola riguardano i seguenti ambiti :

1.Modalità, strumenti, dispositivi

2.comunicazione con i docenti, - chiarezza delle lezioni,- esperienza personale con la didattica on line, organizzazione della DAD nella scuola

3. Impegno richiesto

4. Stato d'animo degli studenti

5.Utilizzo della linea internet anche per altri scopi

6. Esperienza personale con la DAD

1. Modalità, strumenti, dispositivi

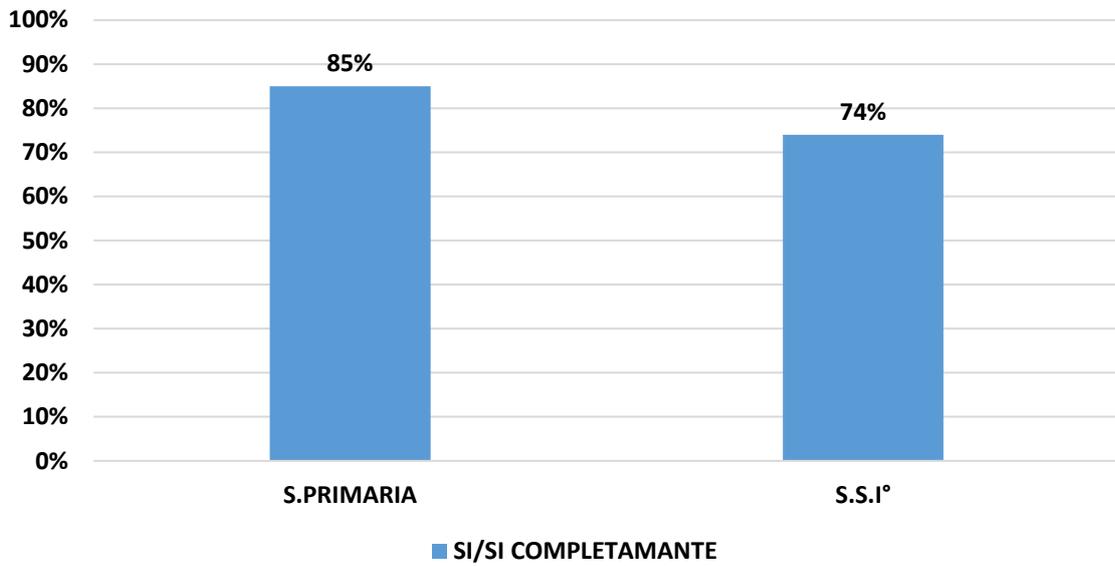
Il dispositivo usato dalla maggioranza degli studenti è stato il computer portatile, mentre le modalità attraverso le quali gli allievi hanno lavorato maggiormente sono state Google meet ed il registro elettronico.

Le difficoltà riscontrate riguardano anche per gli studenti soprattutto i problemi di connessione alla rete internet .

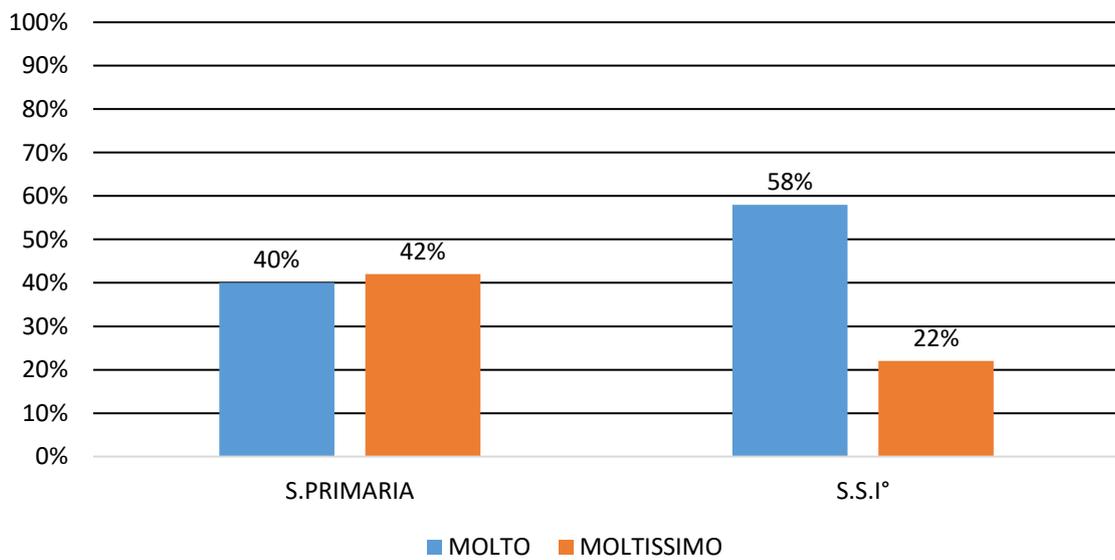
2.Comunicazione con i docenti- chiarezza delle lezioni-esperienza personale con la didattica on line.organizzazione della DAD nella scuola

Questi aspetti della DAD in generale hanno un riscontro che si attesta sul livello che va dal positivo al molto positivo

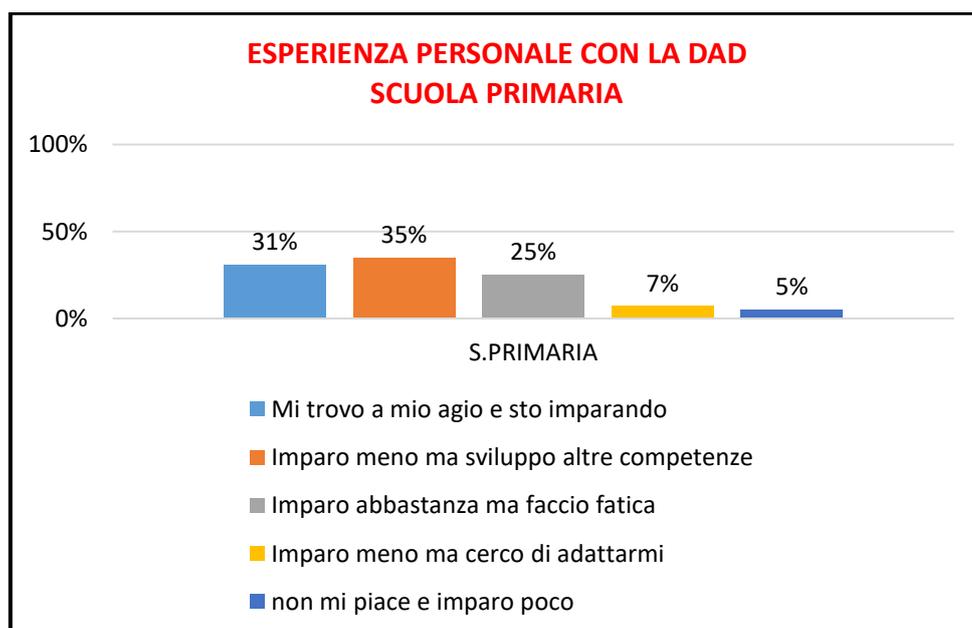
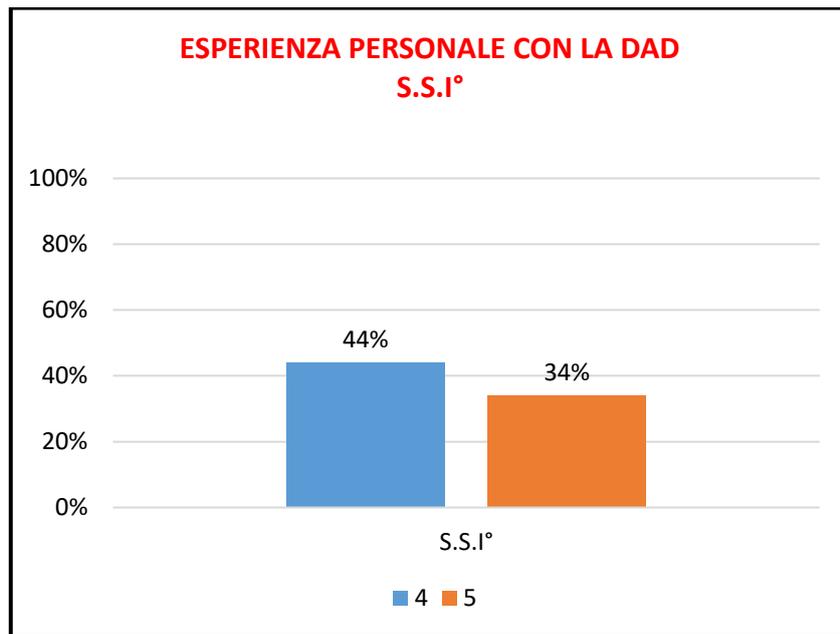
COMUNICAZIONE CON I DOCENTI



CHIAREZZA DELLE LEZIONI

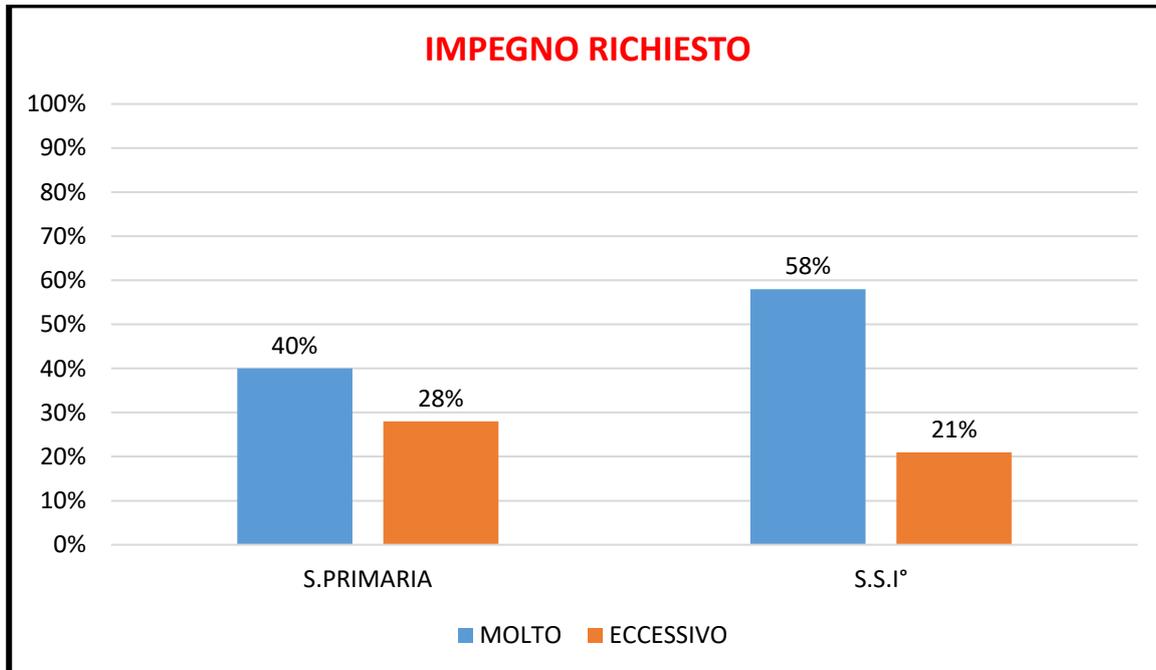


Nella S.S.I° in una scala da 1 a 5 il valore dell'esperienza personale con la didattica on line si attesta tra il 4 e il 5 per il 78% mentre si rileva il dato dell'83% . sempre tra il 4 e 5 per l'organizzazione della DAD nella scuola Primaria



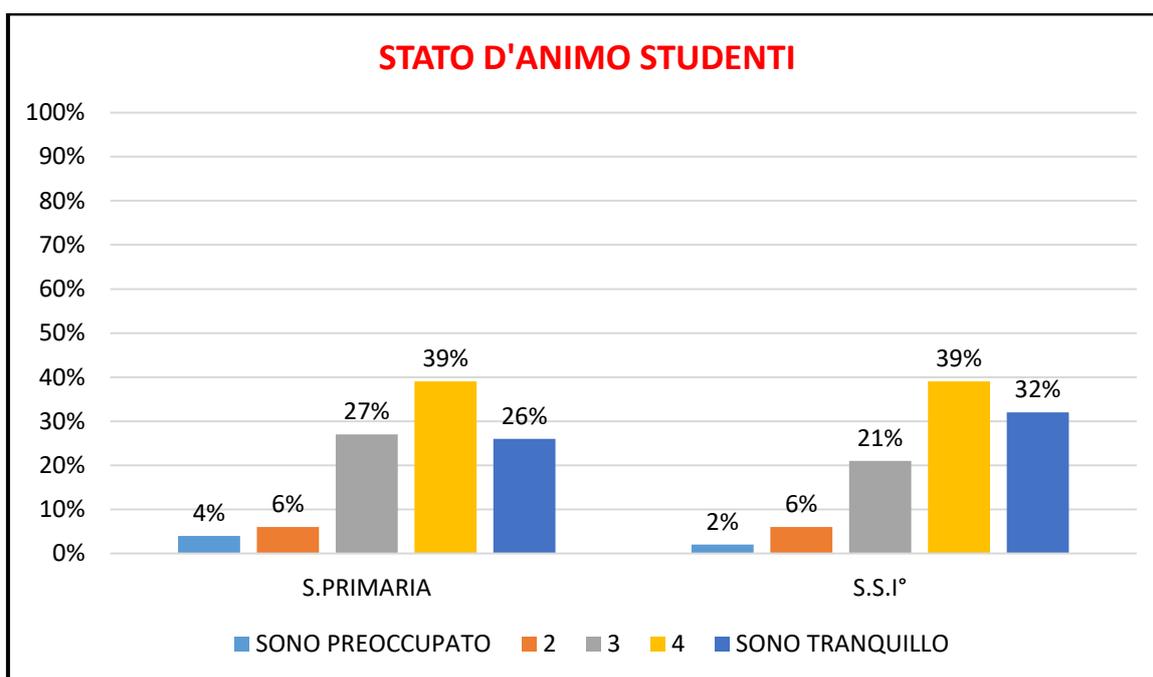
3.Impegno richiesto

L'impegno richiesto secondo gli studenti risulta essere abbastanza gravoso; infatti le risposte che hanno fornito agli items si collocano su una percentuale del 68% nel livello del "molto" ed "eccessivo" nella S,Primaria e del 79% nella S.S.I°



4. Stato d'animo degli studenti

Nella scuola primaria lo stato d'animo degli studenti è stato sereno per il 65% dei casi, e per il 71% degli allievi di S.S.I° che ha dato risposte che si attestano su un livello che va dal valore 4 al valore 5 (massimo)



5. Utilizzo della linea internet anche per altri scopi

Gli alunni della scuola sia primaria che secondaria nel periodo della DAD hanno utilizzato la rete per altri scopi con una percentuale alta (gioco e comunicazione con gli amici)

6. Esperienza personale con la DAD

Nella scuola primaria il 49% degli studenti dice che “gli insegnanti potrebbero integrare la DAD regolarmente anche in condizioni di normalità”, mentre nella scuola secondaria solo il 28% degli allievi fornisce questo suggerimento.

Nella scuola primaria il 20% degli alunni sostiene che “in condizione di normalità la DAD può essere utile solo in situazioni particolari”, mentre questa risposta nella scuola secondaria è stata data dal 49% degli studenti.

