

Progetto

1° Colloquio Famiglie 2015/16

Gradimento Servizio Scolastico

La valutazione della famiglia è essenziale per controllare la qualità fornita dalla scuola.

Infatti se l'efficacia indica se un obiettivo è stato raggiunto, l'efficienza misura come l'obiettivo è stato raggiunto, cioè con quale rapporto costi/benefici:

la soddisfazione del cliente dice quanto l'utilità fornita è stata apprezzata.

Pertanto la rilevazione della soddisfazione costituisce la modalità operativa con la quale si concretizza un'organizzazione.

Affinché essa non sia un elemento episodico e produca informazioni che facciano diventare il grado di soddisfazione elemento fondante del processo di valutazione (e quindi del miglioramento del servizio) è necessario rendere sistematica l'attività di rilevazione.

Questionario di Gradimento del Servizio Scolastico

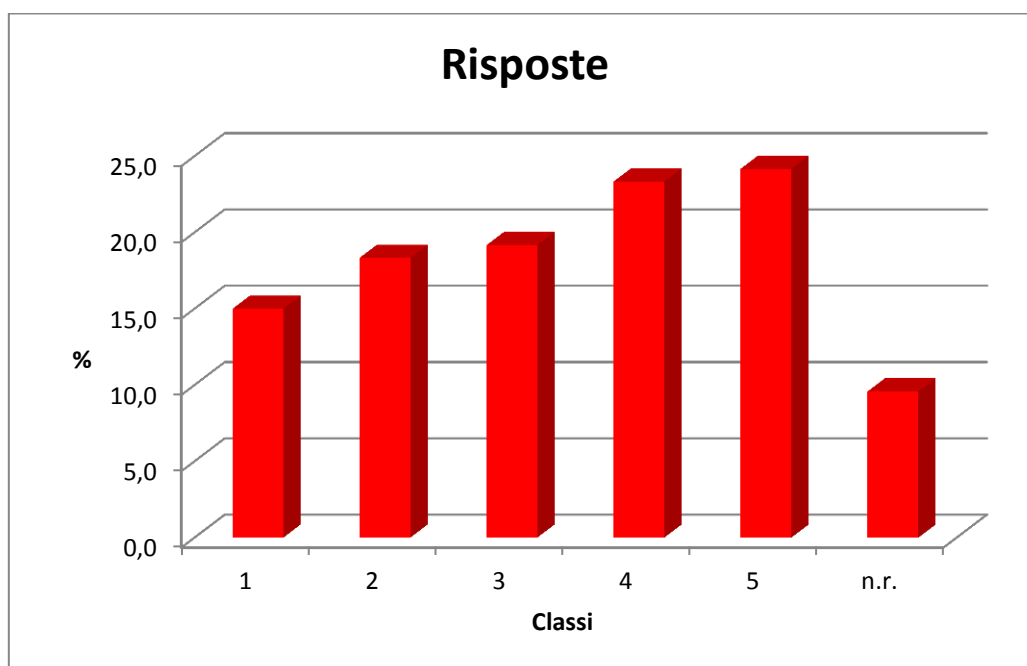
Classe frequentata da Vostro figlio/a	Prima <input type="radio"/>	Seconda <input type="radio"/>	Terza <input type="radio"/>	Quarta <input type="radio"/>	Quinta <input type="radio"/>
Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni sulla scuola che suo figlio/a frequenta ?	Molto in disaccordo	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo	
1. La struttura scolastica è in buone condizioni ed è pulita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. L'accesso ai servizi ha orari di apertura comodi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Il personale di segreteria sa fornire accurate informazioni sui vari problemi che si presentano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Il personale di segreteria eroga prontamente il servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. I collaboratori scolastici sono sempre disponibili ad aiutare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. I genitori possono con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Le comunicazioni della scuola (orari, avvisi, regole,...) sono chiari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Il personale docente si mostra disponibile ,comprensivo e rassicurante quando si ha un problema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. I colloqui dei genitori con gli insegnanti si svolgono in modo soddisfacente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Questa scuola prendi in considerazione i suggerimenti e le preoccupazioni dei genitori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero effettivamente utili per migliorare.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Gli insegnanti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. I risultati delle verifiche scritte ed orali delle diverse materie vengono fatti conoscere alle famiglie in modo adeguato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. La classe di mio figlio ha un orario settimanale distribuito in modo equilibrato tra le varie materie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. La scuola tiene adeguatamente informata la famiglia sui progressi e sui problemi scolastici degli studenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Mio figlio sta acquisendo un buon metodo di studio in questa scuola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Ritengo che la quantità dello studio e dei compiti assegnati a casa dagli insegnanti sia adeguata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Mio figlio si trova bene con i compagni di classe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Mio figlio si trova bene con i suoi insegnanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Ritengo che complessivamente il livello di qualità della scuola sia buono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Customer satisfaction Genitori 2016

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni sulla scuola che Suo figlio frequenta ?	Molto in disaccordo	In disaccordo	D'accordo	Molto d'accordo	Tot
1. La struttura scolastica è in buone condizioni ed è pulita		5%	78%	17%	100%
2. L'accesso ai servizi ha orari di apertura comodi	1%	3%	78%	18%	100%
3. Il personale di segreteria sa fornire accurate informazioni sui vari problemi che si presentano	2%	5%	58%	35%	100%
4. Il personale di segreteria eroga prontamente il servizio		6%	66%	27%	100%
5. I collaboratori scolastici sono sempre disponibili ad aiutare	2%	6%	66%	27%	100%
6. I genitori possono con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico		8%	70%	22%	100%
7. Le comunicazioni della scuola (orari, avvisi, regole,...) sono chiari	1%	9%	64%	26%	100%
8. Il personale docente si mostra disponibile ,comprensivo e rassicurante quando si ha un problema	1%	11%	65%	23%	100%
9. I colloqui dei genitori con gli insegnanti si svolgono in modo soddisfacente	1%	15%	61%	23%	100%
10. Questa scuola prendi in considerazione i suggerimenti e le preoccupazioni dei genitori	2%	18%	65%	15%	100%
11. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero	1%	9%	62%	28%	100%
12. Gli insegnanti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali	2%	12%	61%	25%	100%
13. I risultati delle verifiche scritte ed orali delle diverse materie vengono fatti conoscere alle famiglie in modo adeguato	1%	8%	61%	29%	100%
14. La classe di mio figlio ha un orario settimanale distribuito in modo equilibrato tra le varie materie	4%	13%	66%	16%	100%
15. La scuola tiene adeguatamente informata la famiglia sui progressi e sui problemi scolastici degli studenti	3%	14%	63%	20%	100%
16. Mio figlio sta acquisendo un buon metodo di studio in questa scuola	5%	18%	58%	18%	100%
17. Ritengo che la quantità dello studio e dei compiti assegnati a casa dagli insegnanti sia adeguata	4%	12%	63%	21%	100%
18. Mio figlio si trova bene con i compagni di classe	0%	4%	58%	37%	100%
19. Mio figlio si trova bene con i suoi insegnanti	3%	7%	63%	27%	100%
20. Ritengo che complessivamente il livello di qualità della scuola sia buono		4%	58%	38%	100%
Media generale	2%	9%	64%	25%	100%

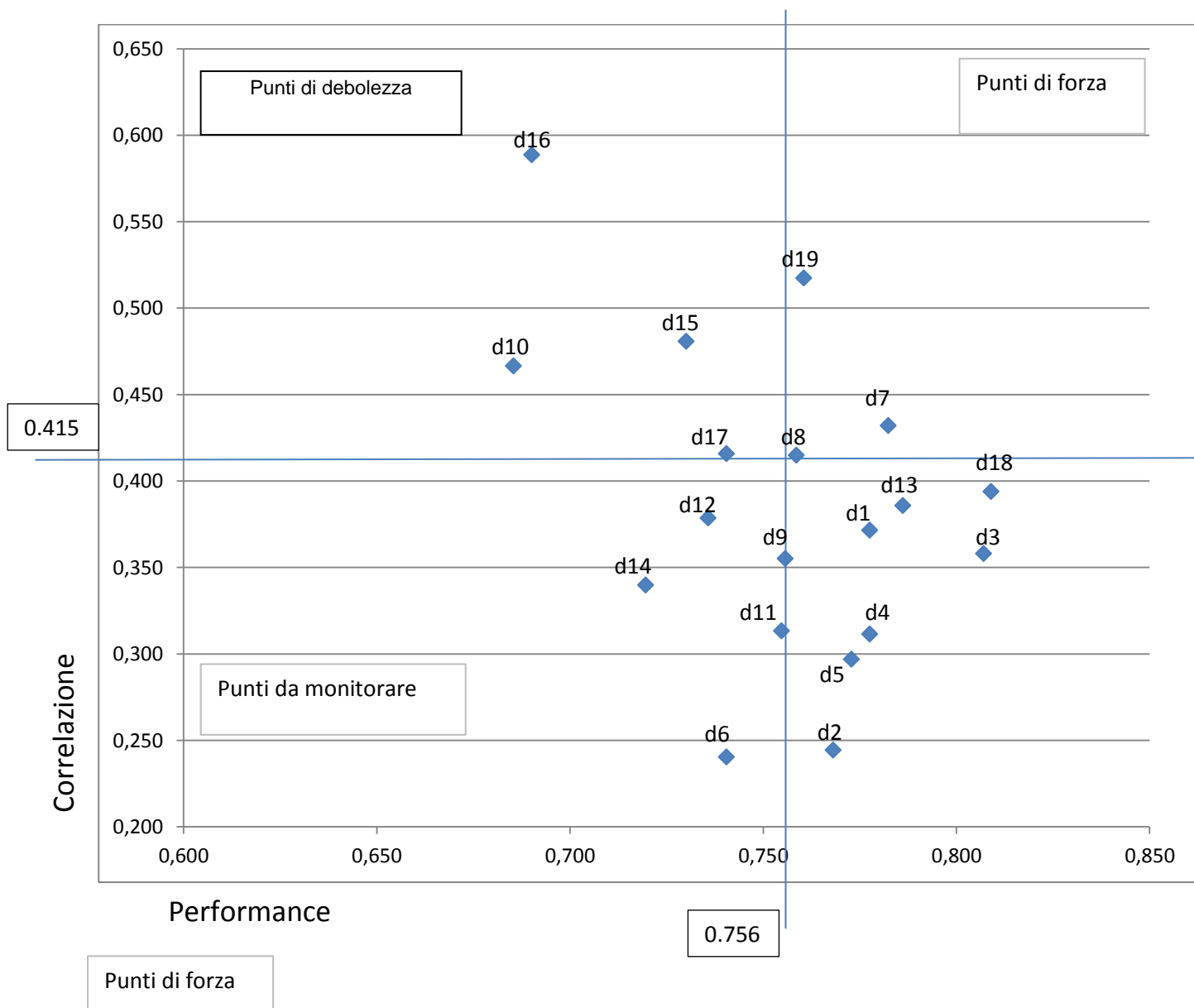
Alla rilevazione hanno risposto 240 famiglie , pari al 38% del totale di 630 alunni frequentanti ; le risposte sono suddivise per classe secondo la tabella riportata.

Classi	Risposte	%
1	36	15,0
2	44	18,3
3	46	19,2
4	56	23,3
5	58	24,2
n.r.	23	9,6
Tot.	240	100,0



Analisi Swot (complessiva)

(uno strumento di [pianificazione strategica](#) usato per valutare i punti di forza ,di debolezza, le opportunità e le minacce di un [progetto](#) in cui un'organizzazione debba svolgere una decisione per il raggiungimento di un obiettivo)



- d7. Le comunicazioni della scuola (orari, avvisi, regole,...) sono chiare
d8. Il personale docente si mostra disponibile ,comprensivo e rassicurante quando si ha un problema
d19. Mio figlio si trova bene con i suoi insegnanti

Punti di debolezza

- d10. Questa scuola prendi in considerazione i suggerimenti e le preoccupazioni dei genitori
- d15. La scuola tiene adeguatamente informata la famiglia sui progressi e sui problemi scolastici degli studenti
- d16. Mio figlio sta acquisendo un buon metodo di studio in questa scuola
- d17. Ritengo che la quantità dello studio e dei compiti assegnati a casa dagli insegnanti sia adeguata

Punti da monitorare

- d6. I genitori possono con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico
- d9. I colloqui dei genitori con gli insegnanti si svolgono in modo soddisfacente
- d11. I vari insegnanti e la scuola nel suo complesso offrono agli studenti in difficoltà possibilità di recupero
- d12. Gli insegnanti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali
- d14. La classe di mio figlio ha un orario settimanale distribuito in modo equilibrato tra le varie materie

Le rimanenti domande sotto riportate ,pur ottenendo un buon gradimento non influenzano il giudizio complessivo sulla Scuola richiesto con la domanda:

- d20. Ritengo che complessivamente il livello di qualità della scuola sia buono

d1. La struttura scolastica è in buone condizioni ed è pulita

d2. L'accesso ai servizi ha orari di apertura comodi

d3. Il personale di segreteria sa fornire accurate informazioni sui vari problemi che si presentano

d4. Il personale di segreteria eroga prontamente il servizio

d5. I collaboratori scolastici sono sempre disponibili ad aiutare

d8. Il personale docente si mostra disponibile ,comprensivo e rassicurante quando si ha un problema

d13. I risultati delle verifiche scritte ed orali delle diverse materie vengono fatti conoscere alle famiglie in modo adeguato

d18. Mio figlio si trova bene con i compagni di classe

Factor Analysis

Per lo studio è stata condotta un'analisi fattoriale, tramite il metodo dei fattori principali, che è una tecnica non parametrica che non richiede alcuna assunzione distributiva sulle variabili osservate.

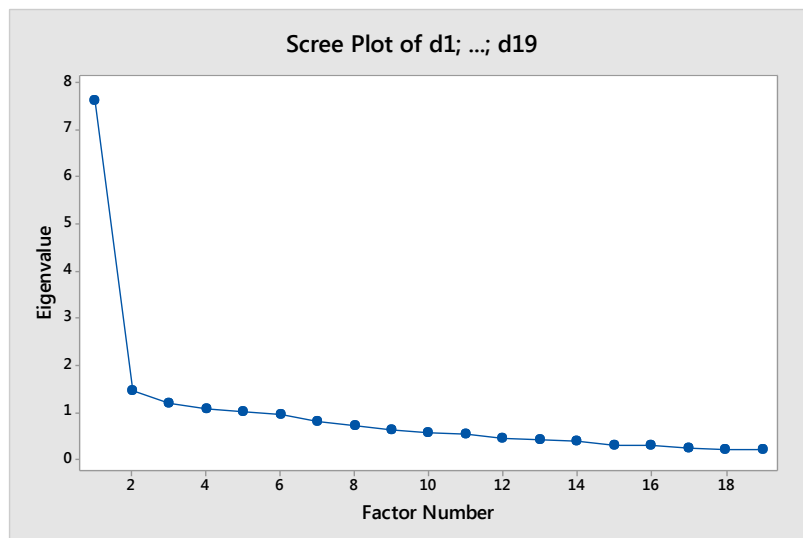
Dal Test di sfericità di Bartlett (significativo con $p\text{-value} < 0.0000001$) si desume che si può procedere con l'analisi fattoriale.

Tale decisione è supportata ulteriormente dal valore assunto dall'indice KMO prossimi a 0.880, che indica una buona adeguatezza campionaria

La scelta del numero dei fattori (4) con autovalore maggiore dell'unità, si desume dallo Scree Plot degli autovalori e dalla Tab.1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,880
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1,969E3
	df	171
	Sig.	,000



Tab.1 Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,603	40,018	40,018	7,603	40,018	40,018	3,212	16,903	16,903
2	1,463	7,699	47,717	1,463	7,699	47,717	3,205	16,870	33,773
3	1,201	6,321	54,038	1,201	6,321	54,038	2,602	13,696	47,469
4	1,067	5,614	59,652	1,067	5,614	59,652	2,315	12,182	59,652
5	,997	5,246	64,898						
6	,940	4,947	69,845						
7	,792	4,170	74,015						
8	,703	3,698	77,713						
9	,610	3,209	80,921						
10	,579	3,048	83,970						
11	,533	2,807	86,777						
12	,455	2,394	89,171						
13	,418	2,200	91,372						
14	,381	2,004	93,376						
15	,307	1,616	94,992						
16	,285	1,502	96,495						
17	,252	1,328	97,823						
18	,208	1,094	98,917						
19	,206	1,083	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Al fine di semplificare la soluzione fattoriale per ottenere una migliore interpretabilità dei risultati si è proceduto con una rotazione ortogonale dei fattori con il metodo Varimax.(Tab.2)

Nella tabella matrice delle componenti ruotata, sono riportati i valori che esprimono l'intensità della relazione tra le variabili (domande) e i fattori considerati; tali valori oscillano tra 0 , quando vi è assenza di correlazione, e 1 quando vi è perfetta correlazione.

In base al peso rivestito dalle domande considerate, i tre fattori evidenziano quindi le dimensioni fondamentali sulle quali basare il giudizio.

Sono messi in evidenza i pesi fattoriali più vicini all'unità (maggiori di 0.500), in modo da delineare il significato di ogni fattore alle variabili da questo maggiormente spiegate:

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
d1	,064	,231	,774	,026
d2	,184	,148	,600	,262
d3	,003	,645	,475	,158
d4	,050	,458	,409	,428
d5	-,005	,776	,198	,167
d6	-,005	,321	,107	,776
d7	,384	,248	,212	,558
d8	,375	,683	,111	,195
d9	,351	,114	,469	,214
d10	,400	,699	,139	,098
d11	,486	,417	-,068	,391
d12	,555	,398	,346	,127
d13	,277	-,026	,246	,705
d14	,361	,167	,566	,185
d15	,442	,145	,424	,459
d16	,712	,111	,348	,113
d17	,720	-,032	,062	,277
d18	,565	,205	,118	,039
d19	,555	,577	,278	,034

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 9 iterations.

Il Primo fattore è principalmente correlato alle seguenti variabili:

- d12. Gli insegnanti aiutano mio figlio a sviluppare buone capacità relazionali
- d16. Mio figlio sta acquisendo un buon metodo di studio in questa scuola
- d17. Ritengo che la quantità dello studio e dei compiti assegnati a casa dagli insegnanti sia adeguata
- d18. Mio figlio si trova bene con i compagni di classe

Lato umano e sviluppo professionale

Il Secondo fattore è principalmente correlato alle seguenti variabili:

- d3. Il personale di segreteria sa fornire accurate informazioni sui vari problemi che si presentano
- d5. I collaboratori scolastici sono sempre disponibili ad aiutare
- d8. Il personale docente si mostra disponibile, comprensivo e rassicurante quando si ha un problema
- d10. Questa scuola prendi in considerazione i suggerimenti e le preoccupazioni dei genitori
- d19. Mio figlio si trova bene con i suoi insegnanti

Capacità relazionale del personale

Il Terzo fattore è principalmente correlato alle seguenti variabili:

- d1. La struttura scolastica è in buone condizioni ed è pulita
- d2. L'accesso ai servizi ha orari di apertura comodi
- d14. La classe di mio figlio ha un orario settimanale distribuito in modo equilibrato tra le varie materie

Organizzazione

Il quarto fattore è principalmente correlato alle seguenti variabili:

- d6. I genitori possono con facilità avere incontri e comunicare con il Dirigente Scolastico
- d7. Le comunicazioni della scuola (orari, avvisi, regole,..) sono chiare
- d13. I risultati delle verifiche scritte ed orali delle diverse materie vengono fatti conoscere alle famiglie in modo adeguato

Item Analysis

La valutazione del questionario passa attraverso l'analisi dell'affidabilità che esprime la precisione del questionario nel misurare la struttura interna del test.

Quanto sopra si ottiene attraverso il Coefficiente Cronbach's Alpha:
Il coefficiente α varia tra 0 e 1:

Valori di α	Giudizio
$\alpha \geq 0.90$	ottimi
$0.80 \leq \alpha < 0.90$	buoni
$0.70 \leq \alpha < 0.80$	discreti
$0.60 \leq \alpha < 0.70$	sufficienti
$\alpha < 0.60$	insufficienti

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,915	,915	19

Il questionario proposto presenta un coefficiente ottimo .