



# *Istituto Comprensivo Salerno V Ogliara*

Istituto Comprensivo “Salerno V” – Ogliara  
Via Ogliara – 84135 SALERNO (SA)

Tel.fax 089 / 281281 – 089/ 282907 Sito web: [www.comprensivogliara.edu.it](http://www.comprensivogliara.edu.it)

Mail: [SAIC81800L@istruzione.it](mailto:SAIC81800L@istruzione.it) pec : SAIC81800L@pec.istruzione.it

## *Autovalutazione d' Istituto*

### *Monitoraggio del PdM*

*A.S. 2019 / 2020*

### *Questionario Customer Satisfaction*

### *Alunni Scuola Secondaria di I grado*

### *Restituzione e analisi dei dati*

*27 giugno 2020*

**MONITORAGGIO DEL PdM “Questionari Customer Satisfaction ”**  
**A.S. 2019 / 2020 Comprensivo Ogliara Salerno V**

**Destinatari dell'intervento**

Alunni : 5 anni Infanzia / 1^ 2^ Primaria / 3^ 4^ 5^ Primaria / 1^ 2^ 3^ Secondaria / Genitori / ATA /Docenti

**Descrizione dell'intervento**

I questionari di gradimento nascono con lo scopo di comprendere la percezione dell'utenza nei riguardi della gestione della vita scolastica e dei percorsi formativi offerti dall'Istituto. I dati emersi, una volta analizzati dal corpo docente, possono permettere di individuare gli ambiti precisi dell'offerta formativa che evidenziano limiti e conseguentemente intraprendere specifiche azioni di miglioramento, nonché contribuire al miglioramento della percezione di quanto viene proposto da parte delle famiglie. Queste le azioni previste:

- Elaborazione di nove questionari di gradimento rivolti ai destinatari suddetti.
- Somministrazione del questionario in modalità online fra l' 11 e il 25 giugno
- Registrazione dei risultati da parte di alcuni componenti del NIV
- Analisi dei risultati da parte della F.S. Valutazione
- Diffusione dei risultati nel Collegio dei Docenti del 29 giugno, al fine di raccogliere proposte per eventuali specifiche strategie di miglioramento.

**Obiettivi strategici**

- Individuare gli ambiti dell'offerta formativa che possono essere oggetto di miglioramento.
- Pianificare strategie di miglioramento sulla base di un'attenta analisi dei dati.
- Verificare l'effettiva ricaduta dell'offerta proposta sull'utenza.
- Offrire percorsi formativi qualificati, sempre più in linea con le competenze previste dal profilo di uscita.

**Confronto numeri destinatari / numero questionari compilati**

Destinatari	Tot.destinatari dell' Istituto	Numero dei questionari compilati per ciascun plesso						Tot risposte
		Ogliara	Giovi Piegolelle	S. Angelo	S. Mango	Giovi Casa Polla		
Alunni 5 anni	<b>67</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	/	<b>17</b>	/	<b>33</b>	
Alunni 1^ 2^ Primaria	<b>114</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	/	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>56</b>	
Alunni 3^ 4^ 5^ Primaria	<b>190</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>70</b>	
Alunni Secondaria	<b>177</b>	<b>44</b>	<b>19</b>	/	/	/	<b>63</b>	
Genitori Infanzia	Segreteria	<b>10</b>	<b>4</b>	/	<b>22</b>	/	<b>36</b>	
Genitori Primaria	Segreteria	<b>29</b>	<b>13</b>	/	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>82</b>	
Genitori Secondaria	Segreteria	<b>30</b>	<b>16</b>	/	/	/	<b>46</b>	
ATA	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	/	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	
Docenti	80 c.a.	<b>26</b>	<b>18</b>	/	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>66</b>	

# Questionario ALUNNI 1^ 2^ 3^ Secondaria di 1° grado

Hanno compilato il questionario 63 alunni della Scuola Secondaria (su 177), dei quali 22 di 1^ , 26 di 2^, 15 di 3^; 44 di Ogliara, 19 di Giovi Piegolelle.

## BENESSERE A SCUOLA IN PRESENZA ( Alunni Secondaria )

	PER NIENTE / POCO	ABBASTANZA / MOLTO
1.Ti piaceva andare a scuola ?	2 %	99,8 %
2.Ti sei sentito/a ben accolto/a dai tuoi insegnanti ?		100 %
3.I tuoi insegnanti sono stati sempre attenti e sensibili nei confronti tuoi e dei tuoi compagni ?	6 %	94 %
4. I tuoi compagni ti aiutavano ?	22 %	78 %
5.Ti sei sentito escluso /a qualche volta dai tuoi compagni ? 63 risposte	76 %	24%
6.Ti è capitato di prendere in giro alcuni compagni / e di classe o di altre classi ?	100 %	0 %

	PER NIENTE	A VOLTE	SEMPRE
7. Se avevi un problema, ti sei rivolto agli insegnanti per farti aiutare ?	13 %	73%	14 %

8. Scegli le attività nelle quali ti sentivi più competente. Puoi indicare più di una scelta.

ARTE	INGL.	FRANC.	ITAL.	STORIA	GEO	MUS.	TECN.	EDFIS	REL.	MAT	SCIE.
35 %	51 %	27 %	53 %	33 %	43 %	44 %	51 %	39 %	19 %	56 %	33%

	PER NIENTE / POCO	ABBASTANZA / MOLTO	NON UTILIZZAVO LO SCUOLA-BUS
9. Se lo utilizzavi, ti piaceva prendere lo SCUOLA-BUS per andare a scuola e per tornare a casa ?	14 %	17 %	68 %

10. Per favore, scrivi che cosa non ti piaceva del servizio SCUOLA-BUS :

Niente perché non lo utilizzavo

Non lo utilizzo

Niente

Niente

Non utilizzavo

Molte volte non c'erano abbastanza posti e nemmeno l'aria condizionata

troppe persone in poco spazio

troppo poco spazio

Non aveva tanti posti

Non c'era.

La dimensione dello scuola-bus, la puzza e il numero eccessivo di persone che vi erano el suo interno.

Non utilizzavo lo SCUOLA-BUS

Faceva troppo caldo

Lo stare attaccati.

Non lo usano semplicemente

Non c'è

I ragazzi che davamo fastidio e ti istigavano

Troppo piccolo e affollato.

Si urlava sempre lì dentro e mi sentivo meno a mio agio

lo scuola-bus era troppo piccolo

	FRONTALE	A GRUPPI DI TRE	A GRUPPI DI QUATTRO	A FERRO DI CAVALLO
11. Quale disposizione dei banchi è stata utilizzata più spesso quest' anno scolastico, nella tua classe ?	79,4 %	12,7 %	7,9 %	12,7

## OFFERTA FORMATIVA E INCLUSIONE ( *Alunni Secondaria* )

	PER NIENTE / POCO	ABBASTANZA / MOLTO
1. I tuoi insegnanti ti hanno dato indicazioni su come fare i compiti ?	6 %	94 %
2. I tuoi insegnanti sono stati disponibili a fornirti ulteriori spiegazioni e chiarimenti se non avevi capito qualcosa ?	6 %	94 %

	PER NIENTE / QUALCHE VOLTA	MOLTE VOLTE / SEMPRE
3. I tuoi insegnanti hanno utilizzato modalità didattiche innovative (ad esempio la LIM, lavori di gruppo, classe capovolta, ... ) ?	44 %	56 %

	POCHI	TROPPI	BEN DISTRIBUITI
4. I compiti a casa, nell' arco della settimana, sono stati:	5 %	19 %	76 %

	PER NIENTE / POCO	ABBASTANZA / MOLTO
5. Le attività svolte hanno aumentato il tuo interesse per la scuola ?	25 %	75 %

6. I tuoi insegnanti ti hanno aiutato quando eri in difficoltà ?	5 %	95 %
7. A fine anno, hai acquisito un metodo di studio migliore ?	19 %	81 %
8. I tuoi insegnanti ti hanno aiutato a capire in che cosa avevi bisogno di migliorare ?	16 %	84 %
9. Sei soddisfatto / a di aver frequentato questa scuola e la consiglieresti ad un amico ?	11 %	89 %

### AMPLIAMENTO DELL' OFFERTA FORMATIVA (*Alunni Secondaria* )

	PER NIENTE / POCO	ABBASTANZA / MOLTO
10. I progetti e le iniziative realizzate (Coding, Natale green, Progetto di recupero, Progetto INVALSI, Trinity, Progetto sulla sicurezza, PON,...) sono stati, per te, interessanti e utili alla tua formazione ?	21 %	79 %
11. I viaggi d'istruzione e le visite guidate realizzati (Mostra di Van Gogh, Centrale del Latte, spettacoli teatrali, ...) sono stati coinvolgenti e istruttivi ?	19 %	81 %
12. Le attività di laboratorio hanno stimolato in te interesse e curiosità?	22 %	78 %
13. Sei riuscito ad impegnarti in tutte le attività proposte dalla scuola ?	11 %	89 %

14. Per favore, scrivi quale aiuto ti è mancato, durante le lezioni, da parte dei tuoi insegnanti.

Nessuno  
Nessuno sono sempre stato aiutato quando avevo bisogno  
Nessuno  
non saprei  
Più tempo per approfondire gli argomenti trattati  
No  
Nessuna  
Nessuno, sono soddisfatto dei miei insegnanti  
La spiegazione del ragionamento  
Mi hanno aiutato abbastanza  
Non mi è mancato niente  
Non mi è mancato nessun aiuto.  
I professori dovevano essere più attenti alle nostre difficoltà.  
Non mi è mancato nulla  
Nulla  
In alcune materie le spiegazioni non erano chiare  
Non saprei adesso rispondere  
alcune volte l'insegnante di italiano non ha saputo spiegarmi ciò che non avevo compreso a causa dei suoi stati di umore  
Più spiegazione.  
Mi hanno aiutata abbastanza  
Non mi è mancato niente  
Mi hanno aiutato molto  
Gli insegnanti sono stati sempre abbastanza chiari quindi ho avuto poche difficoltà  
Aiuto personalizzato, su misura per le mie difficoltà  
Niente  
Nulla  
Religione  
le spiegazioni  
nessuno

### OFFERTA FORMATIVA E INCLUSIONE A DISTANZA (*Alunni Secondaria*)

	PER NIENTE / POCO	ABBASTANZA / MOLTO
1. Ti è piaciuta la scuola a distanza ?	43 %	57 %
2. Hai partecipato alle lezioni LIVE ?		100 %

3. Indica, fra quelli elencati, quali dispositivi e/o strumenti hai utilizzato per l'apprendimento a distanza ?

PC FISSO	DISP. IST..	TABLET.	SMARTHPH.	LIBRI	STAMPANTE	ALTRO
68,3 %	3,2 %	11,1 %	50,8 %	3,2 %	34,9%	3,2%

4. Indica, fra quelle elencate, quali difficoltà hai incontrato nel seguire le attività didattiche a distanza ( sono possibili più risposte )

COLLEGAM. INTERNET	NO PC	DIFFICOLTA' USO APP/PROGR.	PROBLEMI NEL CONTATTARE I DOCENTI	DIFFICOLTA' NELL'ORGANIZZARE IL LAVORO	NESSUNA DIFFICOLTA'
46 %	3,2 %	1,6 %	11,1 %	14,3 %	46%

5. Se hai partecipato alla didattica a distanza, indica da chi sei stato aiutato nelle operazioni tecniche per riuscire a restituire i compiti sulle piattaforme indicate dalla scuola ( sono possibili più risposte)

FAMILIARI	GENTORI DEI COMPAGNI	INSEGNANTI	DA ME STESSO
55,6 %	7,9%	3,2 %	60,3 %

	PER NIENTE / POCO	ABBASTANZA / MOLTO
6. Le attività di DaD che hanno organizzato i tuoi insegnanti sono state utili per aiutarti ad imparare ?	24 %	76 %

	POCHI	TROPPI	BEN DISTRIBUITI
7. I compiti richiesti dagli insegnanti durante la DaD sono stati:	3,2 %	22,2 %	76 %



	POCHI	ADEGUATI
8. Se hai partecipato, gli incontri di video lezione sincrona (su bSmart) sono stati :	28,6 %	71,4 %

	SI	NO	NON SO
9. L'esperienza della Didattica a Distanza ( DaD) ti ha aiutato a conoscere capacità che pensavi di non avere ?	31,7 %	25,4 %	42,9

10. Se hai risposto SI alla domanda precedente, per favore, scrivi quale aspetto hai scoperto di te nel corso della DaD.

L uso delle applicazioni e della posta elettronica  
 Capacita' di gestire lo studio telematicame nte  
 Di essere più autonomo  
 Ho imparato ad usare il computer  
 Ho acquistato ancora più sicurezza e capacità nello svolgere le attività da solo  
 Di essere più responsabile  
 Imparare usare meglio la tecnologia  
 L uso del pc  
 la capacità di imparare ad usare bene un computer  
 Che posso imparare a usare meglio il computer  
 Sono stata colpita dalla mia capacità di adattamento  
 Nulla  
 Capacità nell'usare il computer.  
 Di saper usare molto bene il PC  
 Usare fogli di lavoro sullo smartphone  
 Ho iniziato a usare programmi come Word che non avevo ancora utilizzato  
 Che quando ascolto è mi impegno riesco a prendere appunti e capire di più  
 Che amo la letteratura

Registrazione dei dati a cura della  
 Componente NIV Ins. Annalisa Nicoletti

## **ANALISI DEI DATI** ( *Alunni 1<sup>a</sup> 2<sup>a</sup> 3<sup>a</sup> Secondaria di I grado* )

Per una registrazione più agevole dei dati sono state raggruppate le risposte simili ( per niente/poco e abbastanza/molto) e addizionate le relative percentuali, arrotondando al valore inferiore i decimali fra 0,1 e 0,50, al valore superiore i decimali superiori a 0,50.

Per la lettura dei dati , sono state evidenziate in verde le percentuali di soddisfazione superiori al 30% e in rosa le percentuali di insoddisfazione superiori al 20%

**Hanno compilato il questionario 63 alunni su 177 della Scuola Secondaria, dei quali 22 di 1<sup>a</sup> , 26 di 2<sup>a</sup> , 15 di 3<sup>a</sup>; 44 di Ogliara, 19 di Giovi Piegolelle.**

### **BENESSERE A SCUOLA IN PRESENZA** ( *Alunni Secondaria* )

#### Punti di forza

- il 94 / 100 % si è sentito ben accolto e considera gli insegnanti attenti e sensibili
- l' 87 % degli alunni si è rivolto agli insegnanti per farsi aiutare se aveva un problema
- percentuali di alunni superiori al 50 % si sente competente in italiano, matematica e tecnologia
- percentuali di alunni comprese fra il 43 e il 44 % si sente competente in inglese, musica e geografia
- percentuali di alunni comprese fra il 33 e il 39 % si sente competente in arte, storia, scienze ed ed. fisica

#### Punti di criticità

- al 2 % degli alunni ( n.1 alunno ) non piace andare a scuola
- al 2 % degli alunni (n.1 alunno ) piace poco andare a scuola
- il 6 % degli alunni (4 alunni ) ritiene che gli insegnanti sono stati poco attenti e sensibili nei confronti propri e dei compagni
- il 3 % degli alunni ( 2 alunni ) ritiene di non essere stato aiutato dai compagni
- il 19 % ( 12 alunni ) ritiene di essere stato poco aiutato dai compagni
- il 13 % ( 8 alunni ) si sono sentiti abbastanza esclusi dai compagni
- al 30 % degli alunni ( 19 alunni ) è capitato poche volte di prendere in giro i compagni di classe o di altre classi
- il 13 % ( 8 alunni ) degli alunni non si è rivolto agli insegnanti per farsi aiutare
- il 73 % (46 alunni) si è rivolto poche volte agli insegnanti per farsi aiutare
- percentuali di alunni fra il 19 e il 30% si sentono competenti in francese e religione
- al 14 % degli alunni non piace prendere lo scuola-bus per andare a scuola

In sintesi, le motivazioni più frequenti sono :

- troppe persone in poco spazio
- a volte non c'era spazio per sedersi
- cattivo odore

- troppo caldo, mancanza di aria condizionata
- presenza di ragazzi che davano fastidio e istigavano
- si urlava sempre

## OFFERTA FORMATIVA E INCLUSIONE ( *Alunni Secondaria I grado* )

### Punti di forza

Per percentuali di alunni comprese fra il 75 e il 95 % :

- gli insegnanti hanno dato indicazioni su come fare i compiti e sono stati disponibili ad ulteriori spiegazioni
- i compiti nel corso della settimana sono stati ben distribuiti
- le attività svolte hanno aumentato l'interesse per la scuola
- si sono sentiti aiutati dagli insegnanti quando erano in difficoltà
- a fine anno hanno acquisito un metodo di studio migliore
- sono stati aiutati a capire in cosa avevano bisogno di migliorare
- consiglierebbero questa scuola ad un amico

### Punti di criticità

- per il 44 % degli alunni, gli insegnanti non usano modalità didattiche innovative ( LIM, lavori di gruppo, classe capovolta, ecc )
- Per il 25 % degli alunni le attività svolte non hanno aumentato l'interesse per la scuola
- Per il 6 % degli alunni ( 4 alunni ) gli insegnanti hanno dato poche indicazioni su come fare i compiti
- Per il 6 % degli alunni ( 4 alunni ) gli insegnanti sono stati poco disponibili a fornire ulteriori spiegazioni e chiarimenti se non avevano capito qualcosa
- Per il 19% degli alunni ( 12 alunni ) i compiti sono stati troppi
- Il 5 % degli alunni ( 3 alunni ) non si è sentito aiutato dagli insegnanti quando era in difficoltà
- Il 5 % degli alunni ( 3 alunni ), ritiene di non aver acquisito, a fine anno, un metodo di studio migliore
- Il 14 % degli alunni ( 9 alunni ) ritiene poco di aver acquisito, a fine anno, un metodo di studio migliore
- Il 3 % degli alunni ( 2 alunni ) ritiene che gli insegnanti non l' hanno aiutato a capire in cosa avesse bisogno di migliorare
- Il 13 % degli alunni ( 8 alunni ) ritiene che gli insegnanti l'abbiano aiutato poco a capire in cosa avesse bisogno di migliorare
- Il 5 % degli alunni ( 3 alunni ) non consiglierebbe questa scuola ad un amico
- Il 6 % degli alunni ( 4 alunni ) consiglierebbe poco questa scuola ad un amico

## AMPLIAMENTO DELL' OFFERTA FORMATIVA ( *Alunni Secondaria I grado* )

### Punti di forza

- per l' 81 % degli alunni , i viaggi d' istruzione, le visite guidate, le mostre realizzati sono stati coinvolgenti e istruttivi
- l' 89 % degli alunni è riuscito a dimpegnarsi in tutte le attività proposte dagli insegnanti

### Punti di criticità

- per il 21 % degli alunni, i progetti e le iniziative realizzati sono stati poco interessanti e poco utili alla formazione
- per il 22 % degli alunni, le attività di laboratorio non hanno stimolato interesse e curiosità

“ PER FAVORE, SCRIVI QUALE AIUTO TI È MANCATO DURANTE LE LEZIONI DA PARTE DEI TUOI INSEGNANTI “  
( *Alunni Secondaria I grado* )

Hanno risposto a questa domanda 30 alunni su 63  
A 16 alunni non è mancato qualcosa.

In sintesi, le risposte degli altri 14 alunni sono le seguenti:

- più tempo per approfondire gli argomenti trattati
- la spiegazione del ragionamento
- più attenzione , da parte dei prof., alle nostre difficoltà
- alcune volte l'insegnante di italiano non ha saputo spiegarmi ciò che non avevo compreso
- più spiegazioni

## OFFERTA FORMATIVA E INCLUSIONE A DISTANZA ( *Alunni Secondaria I grado* )

### Punti di forza

- al 57 % degli alunni è piaciuta la scuola a distanza
- il 100 % degli alunni ha partecipato alle lezioni live
- il 68 % degli alunni ha potuto utilizzare un PC
- il 46 % degli alunni non ha avuto difficoltà nel seguire le attività di DaD
- il 55 % degli alunni è stato aiutato dai familiari per restituire i compiti in piattaforma
- il 60 % degli alunni è riuscito ad essere autonomo
- per il 76 % degli alunni, le attività di DaD sono state un utile aiuto per imparare
- per il 76 % degli alunni, i compiti sono stati ben distribuiti
- per il 71 % degli alunni, gli incontri in video lezione sincrona sono stati adeguati

### Punti di criticità

- all' 11 % degli alunni ( 7 alunni ), la scuola a distanza è piaciuta per niente
- al 31 % degli alunni ( 20 alunni), la scuola a distanza è piaciuta poco
- per il 5 % degli alunni ( 3 alunni) le attività di DaD organizzate dagli insegnanti sono state “per niente” utili nell’aiuto ad imparare
- per il 19 % degli alunni ( 12 alunni) le attività di DaD organizzate dagli insegnanti sono state poco utili nell’aiuto ad imparare
- il 50 % degli alunni ha usato lo smartphone per l’apprendimento a distanza
- il 46 % degli alunni ha avuto difficoltà di collegamento internet
- per il 24 % degli alunni le attività di DaD sono state di poco aiuto per imparare
- per il 22 % degli alunni i compiti sono stati troppi
- per il 28 % degli alunni, gli incontri in video lezione sincrona sono stati pochi

L'esperienza della Didattica a Distanza ( DaD) ti ha aiutato a conoscere capacità che pensavi di non avere ?

Il 31 % degli alunni ( 20 su 63 ) ha risposto di sì a questa domanda .

In sintesi, le risposte più frequenti sono :

- capacità di usare il computer, le applicazioni, la posta elettronica, word
- capacità di usare fogli di lavoro sullo smartphone
- aver scoperto di saper ascoltare e che ascoltando è possibile prendere appunti e capire di più
- che amo la letteratura

Salerno, 27 giugno 2020

F.S. Area 4 Valutazione  
Ins. Erminia Ruotolo