

Questionario

«Soddisfazione utenza»

(personale ATA)

Maggio 2019

Premessa

Obiettivi

L'autovalutazione dei servizi offerti del nostro Istituto è funzionale per:

- ▶ Rilevare la qualità e la funzionalità dei servizi offerti.
- ▶ Rilevare la congruenza tra scelte progettuali, organizzative e didattiche adottate, con le risorse impiegate.
- ▶ Individuare le misure correttive da introdurre.

Strumenti adottati

Gli strumenti più efficaci, già da tempo sperimentati, sono questionari periodici rivolti a:

- ▶ Utenza (famiglie e alunni).
- ▶ Personale docente.
- ▶ Personale ATA.

I giudizi degli intervistati, opportunamente elaborati, consentiranno di avviare le analisi del caso, volte ad individuare i correttivi, per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Utenti ATA partecipanti al sondaggio di maggio 2019

- ▶ Scuola primaria.
- ▶ Scuola Infanzia.
- ▶ Scuola Secondaria.
- ▶ Personale struttura.

Domande proposte all'utenza ATA

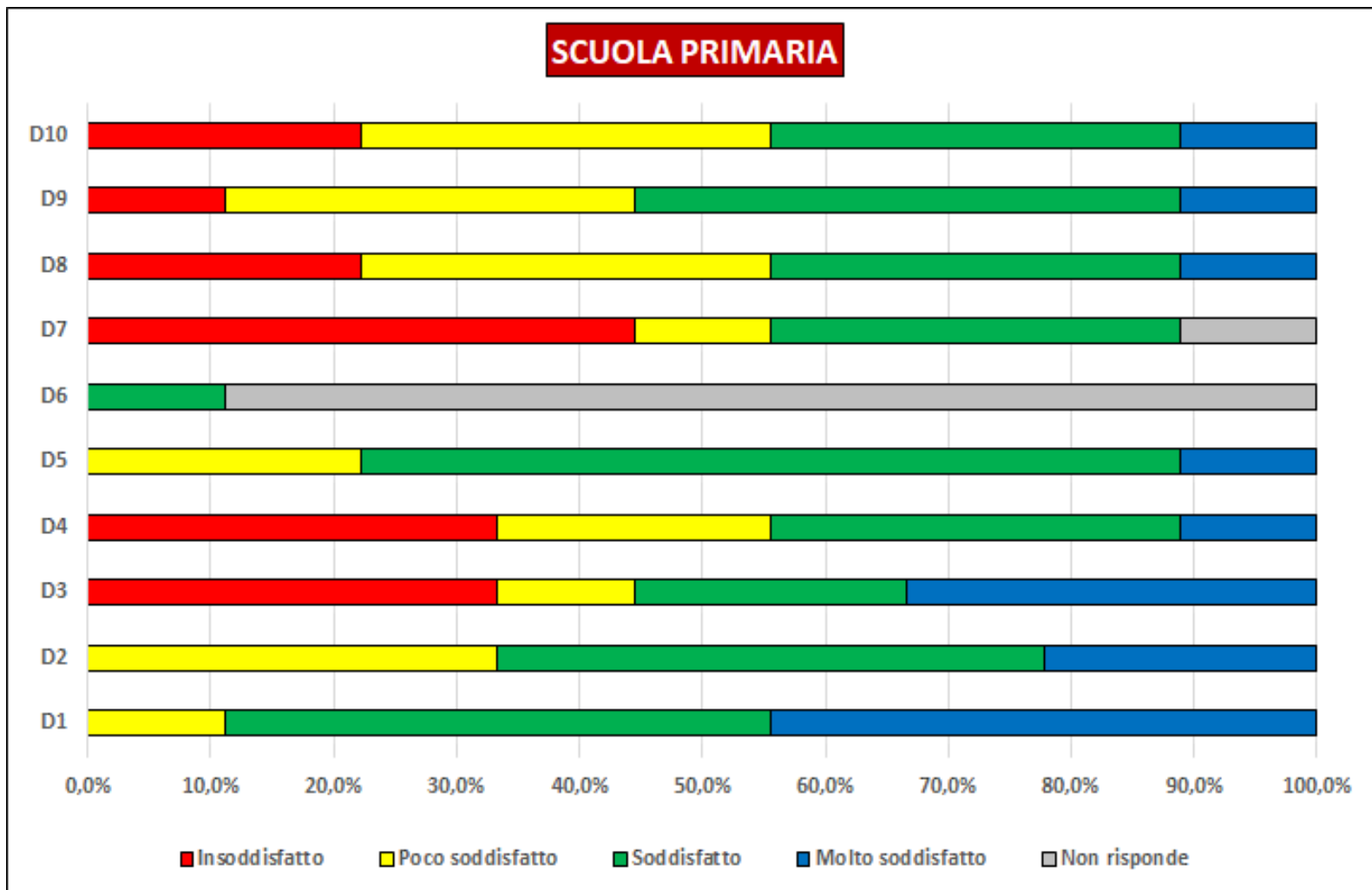
- ▶ Domanda 1 - Rapporti con il Dirigente scolastico
- ▶ Domanda 2 - Rapporti con i docenti
- ▶ Domanda 3 - Rapporti con l'utenza
- ▶ Domanda 4 - Solidarietà e spirito di collaborazione tra colleghi
- ▶ Domanda 5 - Funzionalità della segreteria (solo collaboratori scolastici)
- ▶ Domanda 6 - Igiene e pulizia (solo personale amministrativo)
- ▶ Domanda 7 - Adeguatezza attrezzatura d'uso
- ▶ Domanda 8 - Modalità di comunicazione in Istituto
- ▶ Domanda 9 - Possibilità di esprimere le proprie opinioni
- ▶ Domanda 10 - Scelte organizzative della scuola

Sintesi dei risultati

AGGREGAZIONE DEI DATI		
Per gruppi	Per domanda	
Scuola Primaria	D1 - Rapporti con Dirigente scolastico	D6 - Igiene e pulizia
Scuola dell'Infanzia	D2 - Rapporti con docenti	D7 - Adeguatezza attrezzatura d'uso
Scuola Secondaria	D3 - Rapporti con utenza	D8 - Modalità di comunicazione in Istituto
Personale struttura	D4 - Solidarietà e spirito di collaborazione	D9 - Possibilità di esprimere proprie opinioni
Tutti i gruppi	D5 - Funzionalità della segreteria	D10 - Scelte organizzative della scuola

CONCLUSIONI

Sintesi scuola Primaria



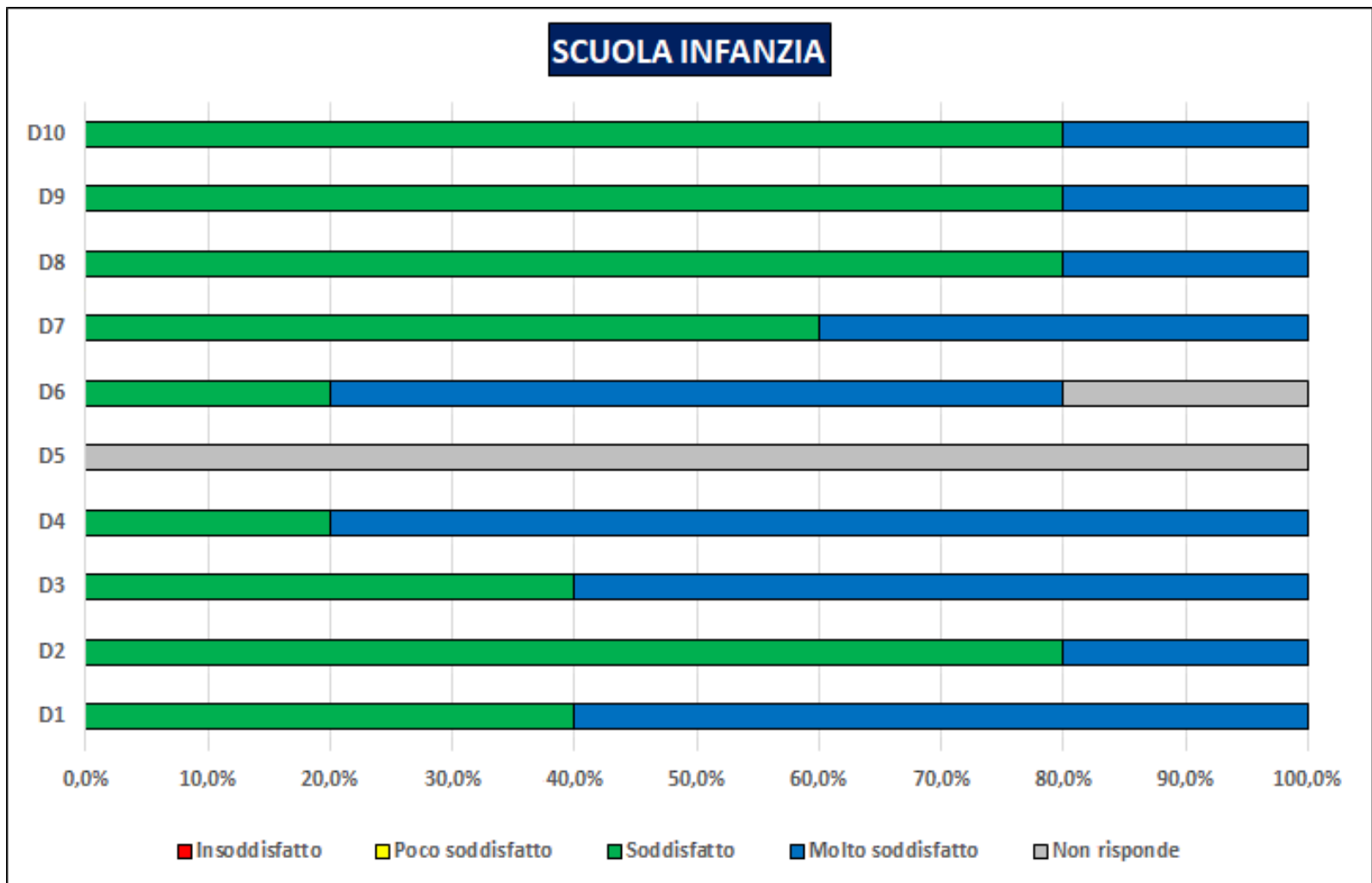
Vai alle Conclusioni

- D1 - Rapporti con Dirigente scolastico
- D2 - Rapporti con docenti
- D3 - Rapporti con utenza
- D4 - Solidarietà e spirito di collaborazione
- D5 - Funzionalità della segreteria
- D6 - Igiene e pulizia
- D7 - Adeguatezza attrezzatura d'uso
- D8 - Modalità di comunicazione in Istituto
- D9 - Possibilità di esprimere proprie opinioni
- D10 - Scelte organizzative della scuola

Osservazioni.
Sono scarse la valorizzazione del personale, la manutenzione e la collaborazione dei docenti.
Manca un fax per comunicare con la segreteria.

Torna

Sintesi scuola Infanzia



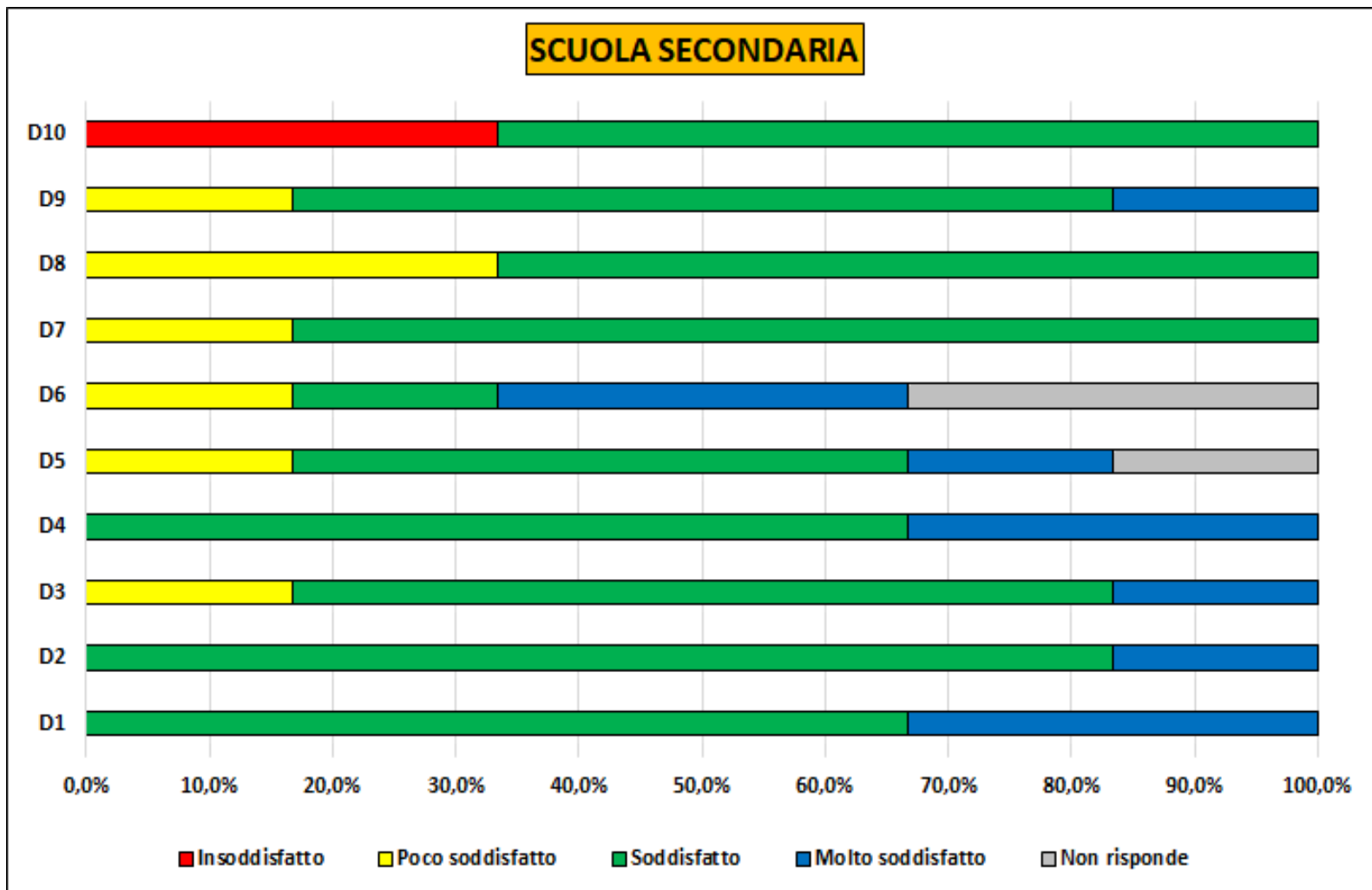
Osservazioni.

Si consiglia di non trasmettere ansia.

- D1 - Rapporti con Dirigente scolastico
- D2 - Rapporti con docenti
- D3 - Rapporti con utenza
- D4 - Solidarietà e spirito di collaborazione
- D5 - Funzionalità della segreteria
- D6 - Igiene e pulizia
- D7 - Adeguatezza attrezzatura d'uso
- D8 - Modalità di comunicazione in Istituto
- D9 - Possibilità di esprimere proprie opinioni
- D10 - Scelte organizzative della scuola

Torna

Sintesi scuola Secondaria



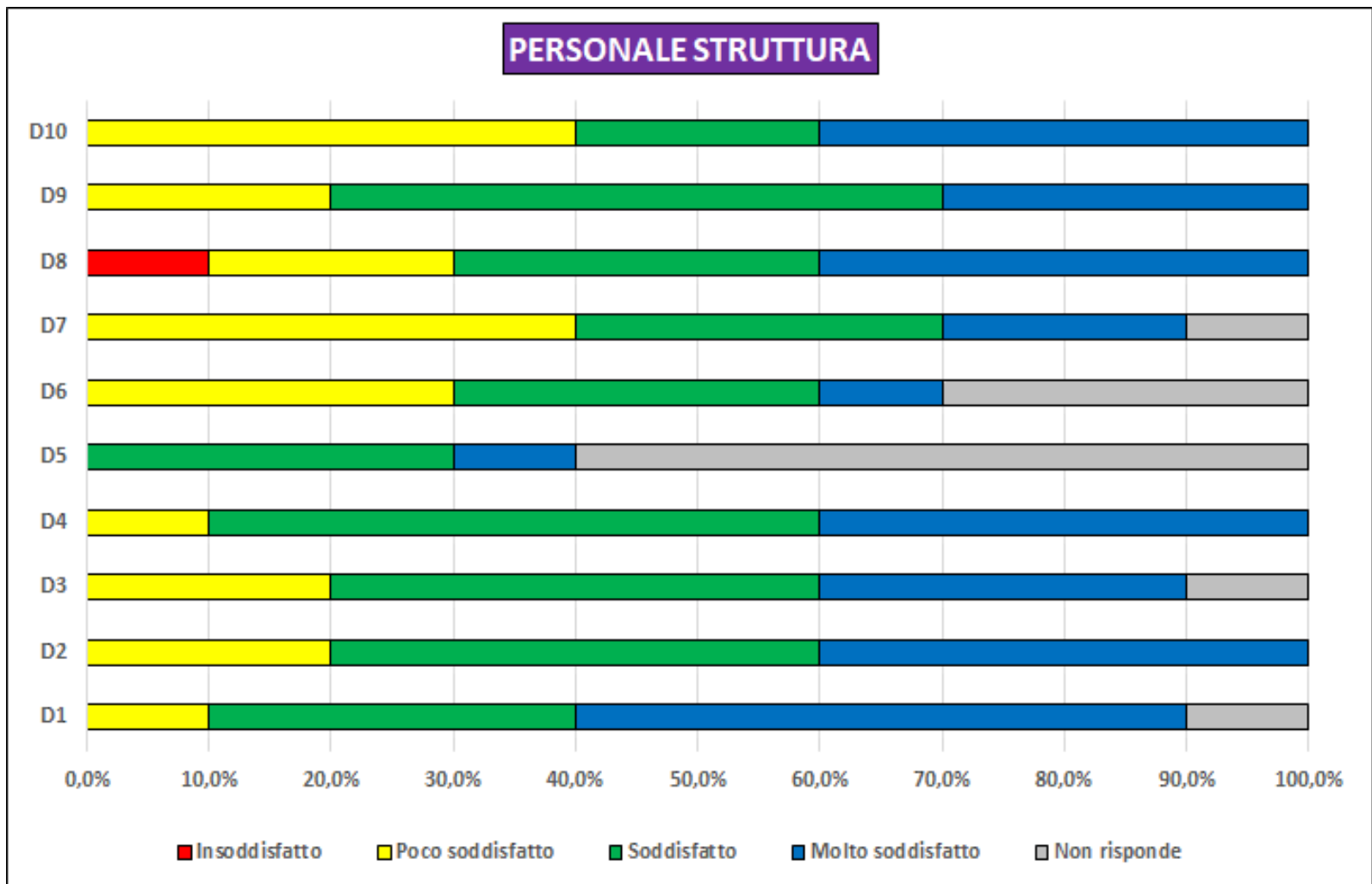
Osservazioni.

Nessuna

- D1 - Rapporti con Dirigente scolastico
- D2 - Rapporti con docenti
- D3 - Rapporti con utenza
- D4 - Solidarietà e spirito di collaborazione
- D5 - Funzionalità della segreteria
- D6 - Igiene e pulizia
- D7 - Adeguatezza attrezzatura d'uso
- D8 - Modalità di comunicazione in Istituto
- D9 - Possibilità di esprimere proprie opinioni
- D10 - Scelte organizzative della scuola

Torna

Sintesi personale struttura



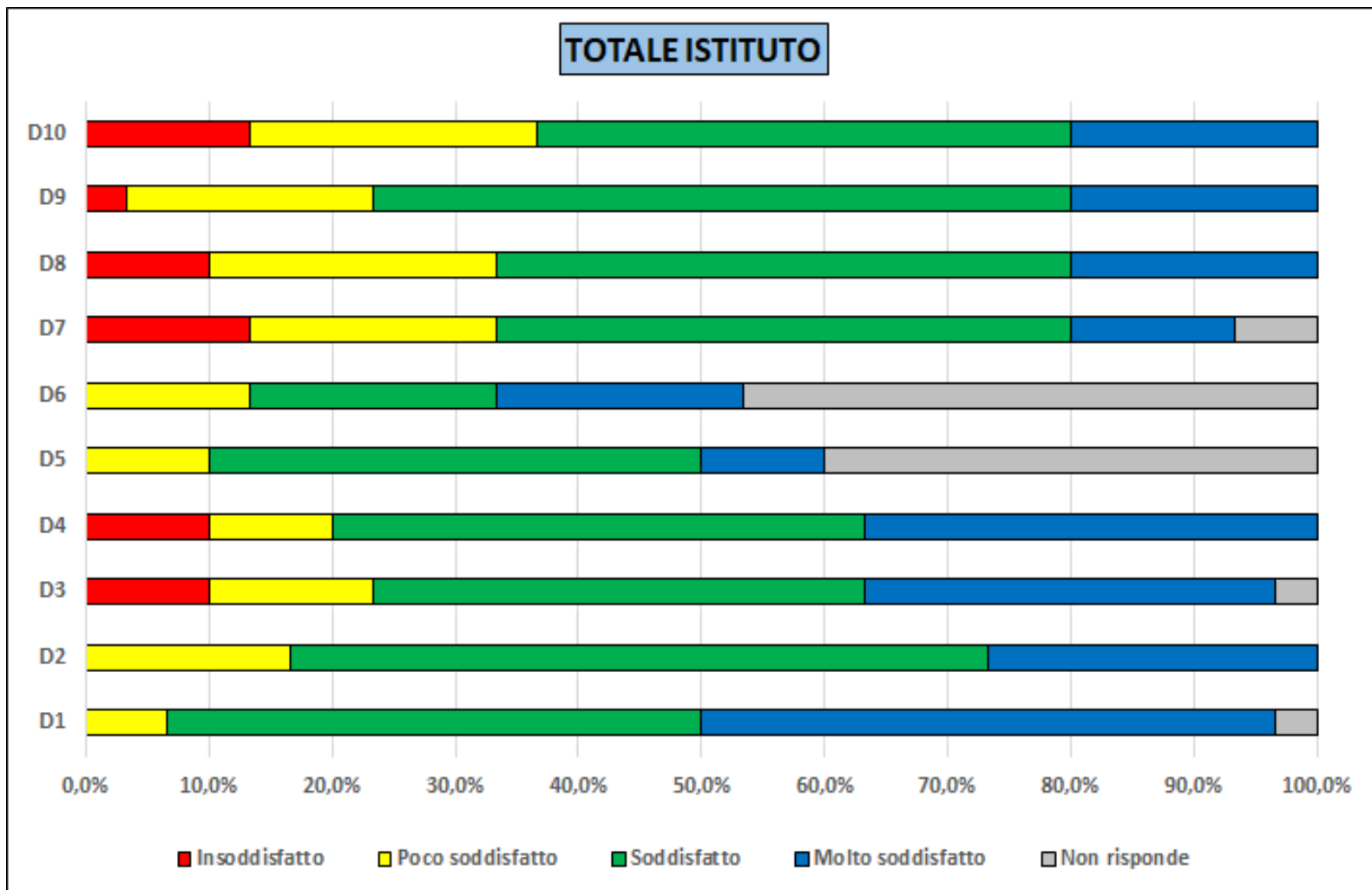
Osservazioni.

Scarsa manutenzione e poca prontezza negli interventi.

- D1 - Rapporti con Dirigente scolastico
- D2 - Rapporti con docenti
- D3 - Rapporti con utenza
- D4 - Solidarietà e spirito di collaborazione
- D5 - Funzionalità della segreteria
- D6 - Igiene e pulizia
- D7 - Adeguatezza attrezzatura d'uso
- D8 - Modalità di comunicazione in Istituto
- D9 - Possibilità di esprimere proprie opinioni
- D10 - Scelte organizzative della scuola

Torna

Sintesi complessiva



[Vai alle Conclusioni](#)

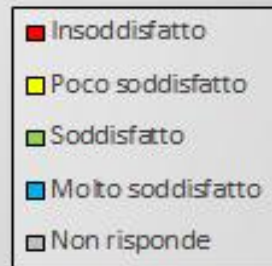
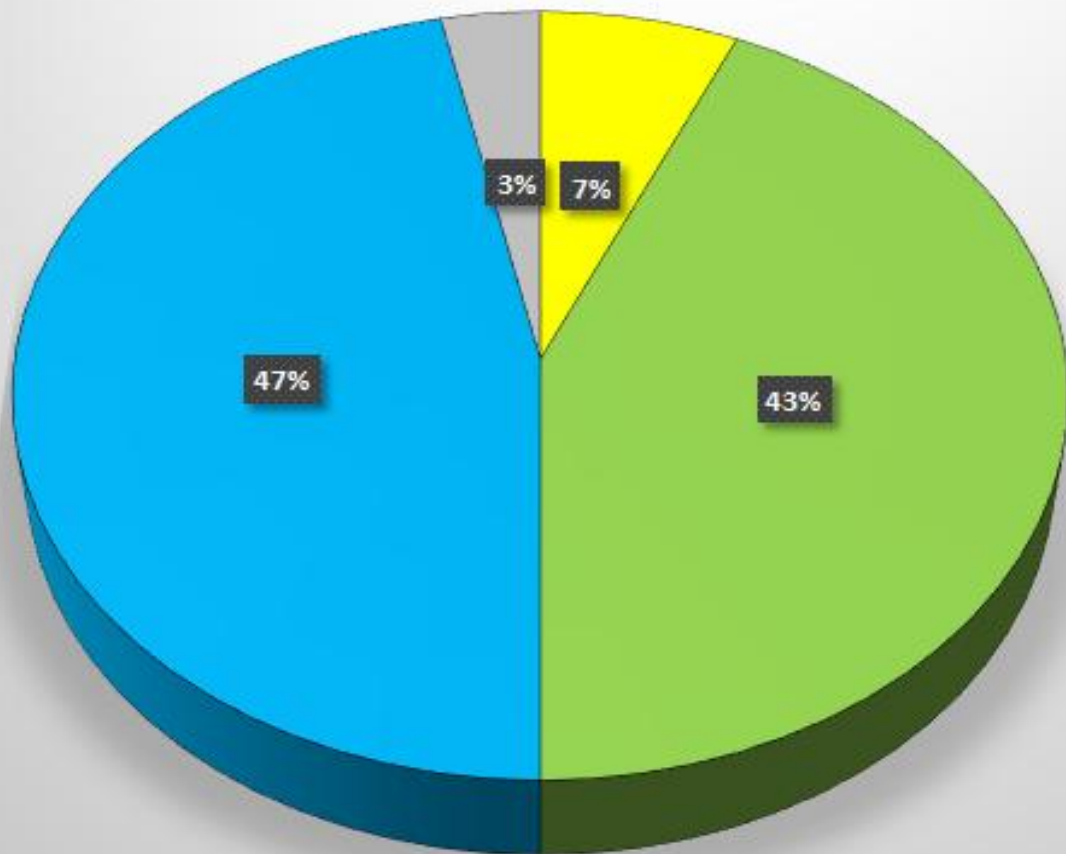
- D1 - Rapporti con Dirigente scolastico
- D2 - Rapporti con docenti
- D3 - Rapporti con utenza
- D4 - Solidarietà e spirito di collaborazione
- D5 - Funzionalità della segreteria
- D6 - Igiene e pulizia
- D7 - Adeguatezza attrezzatura d'uso
- D8 - Modalità di comunicazione in Istituto
- D9 - Possibilità di esprimere proprie opinioni
- D10 - Scelte organizzative della scuola

Nota.
30 questionari tabulati.

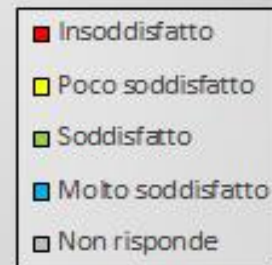
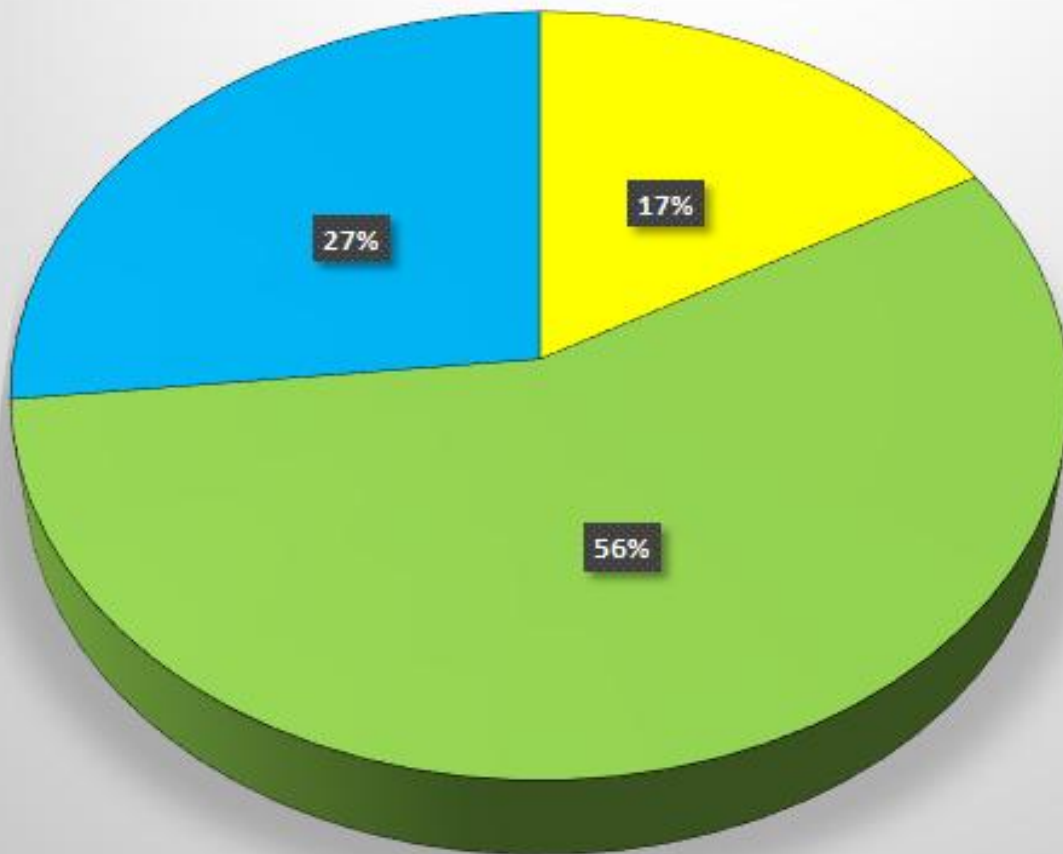
[Torna](#)

Analisi dei risultati per singola domanda

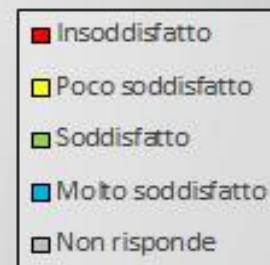
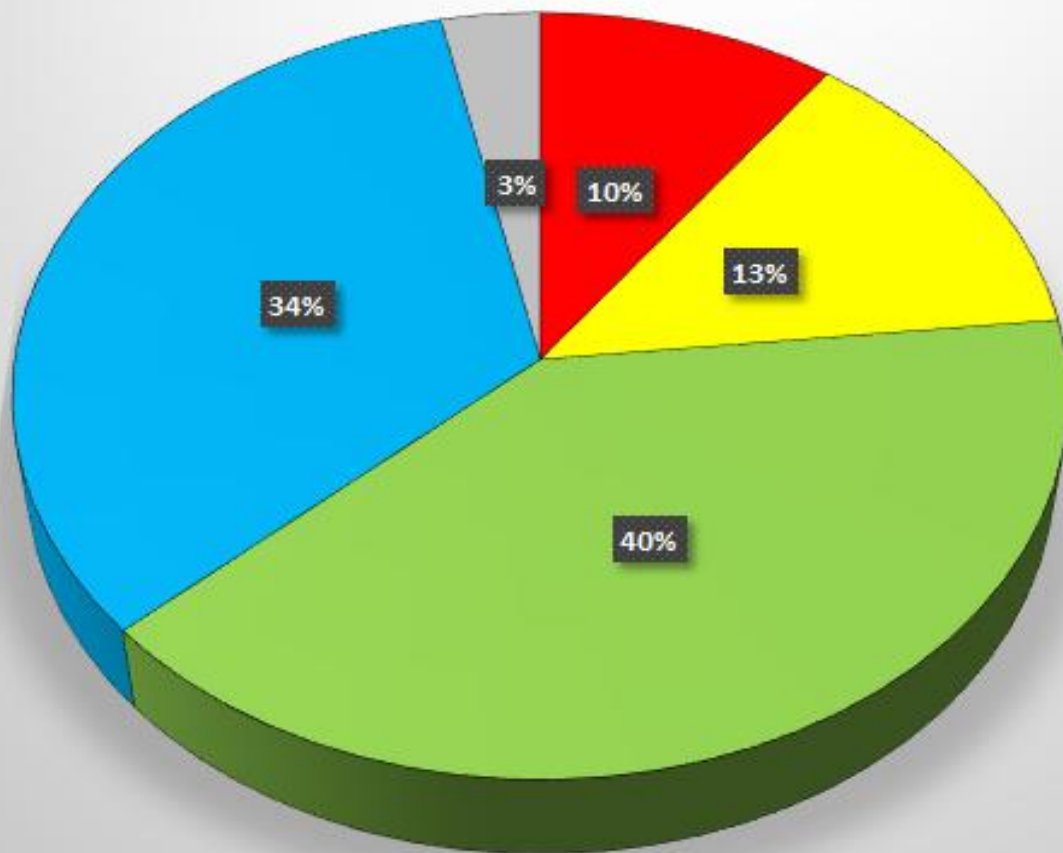
Domanda 1 - Rapporti con il Dirigente scolastico



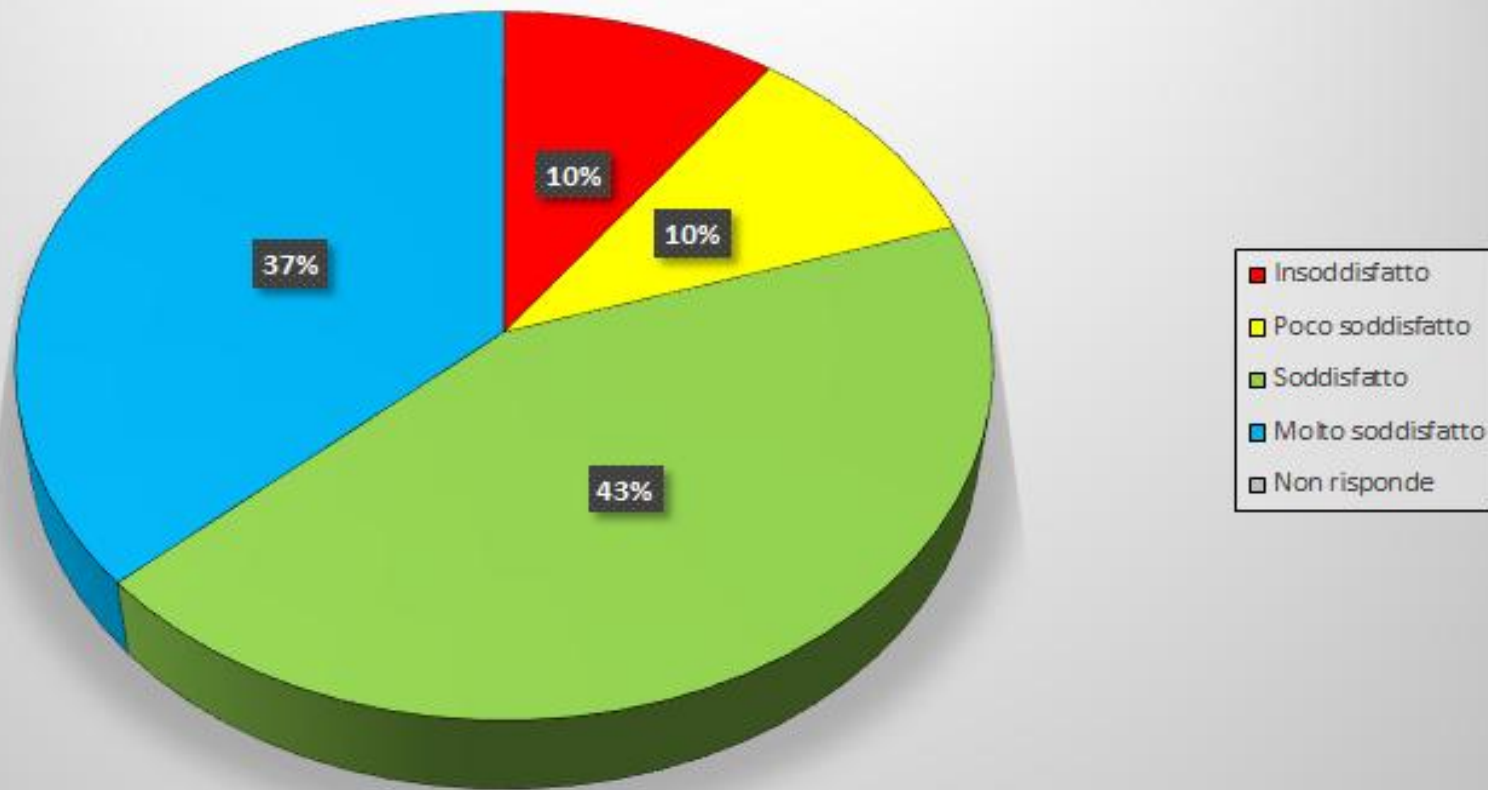
Domanda 2 - Rapporti con i docenti



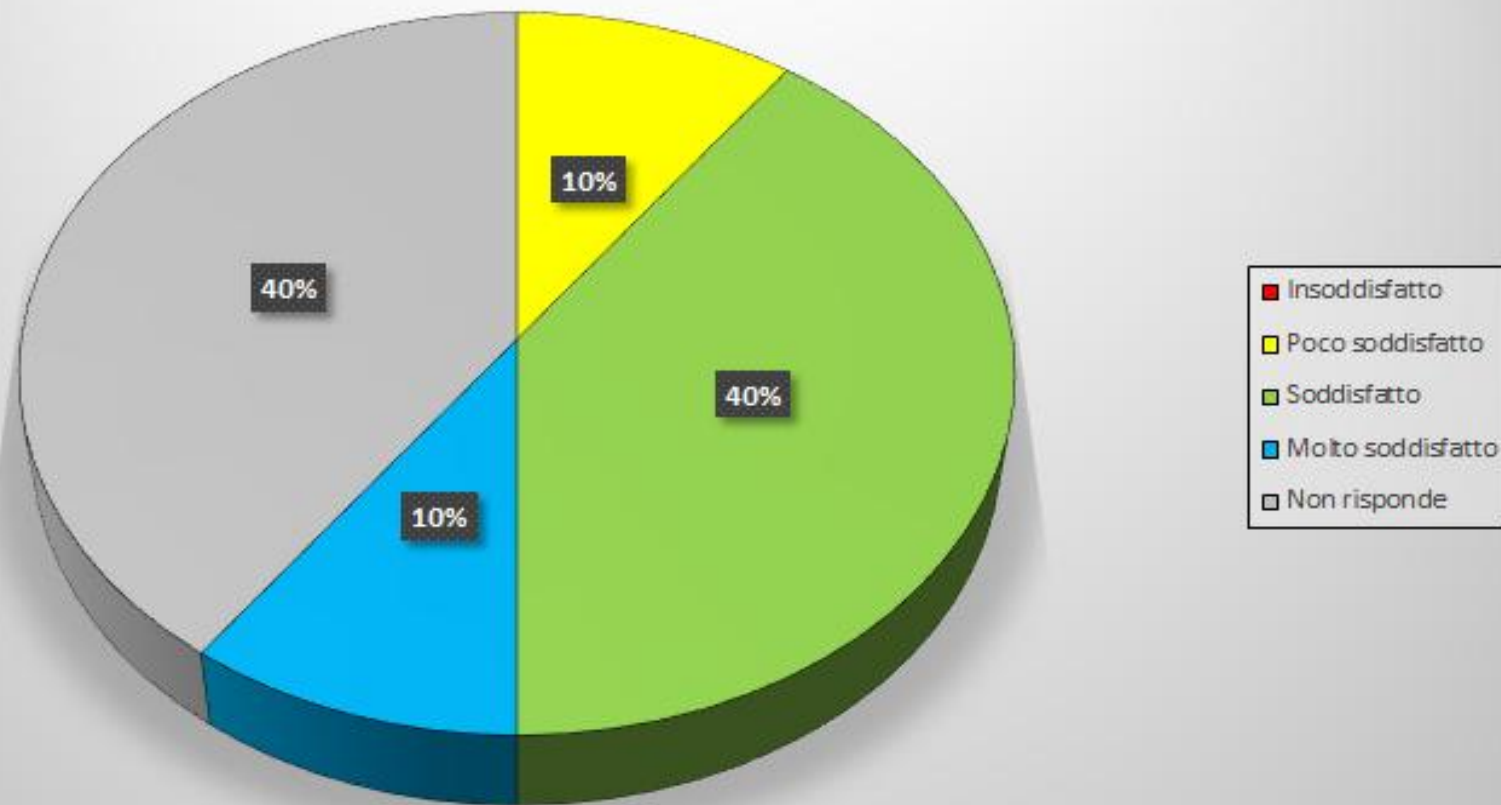
Domanda 3 - Rapporti con l'utenza



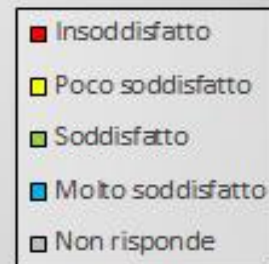
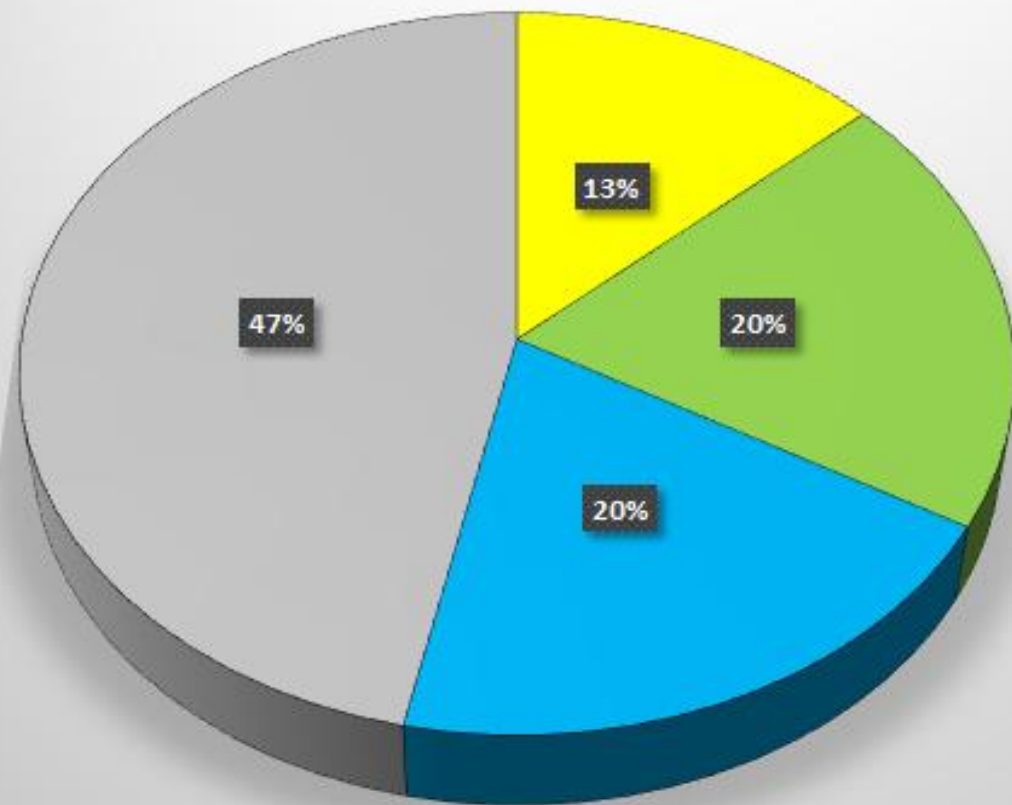
Domanda 4 - Solidarietà e spirito di collaborazione tra colleghi



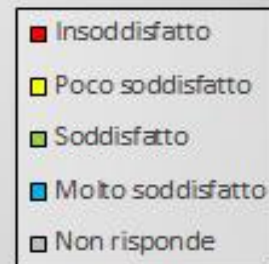
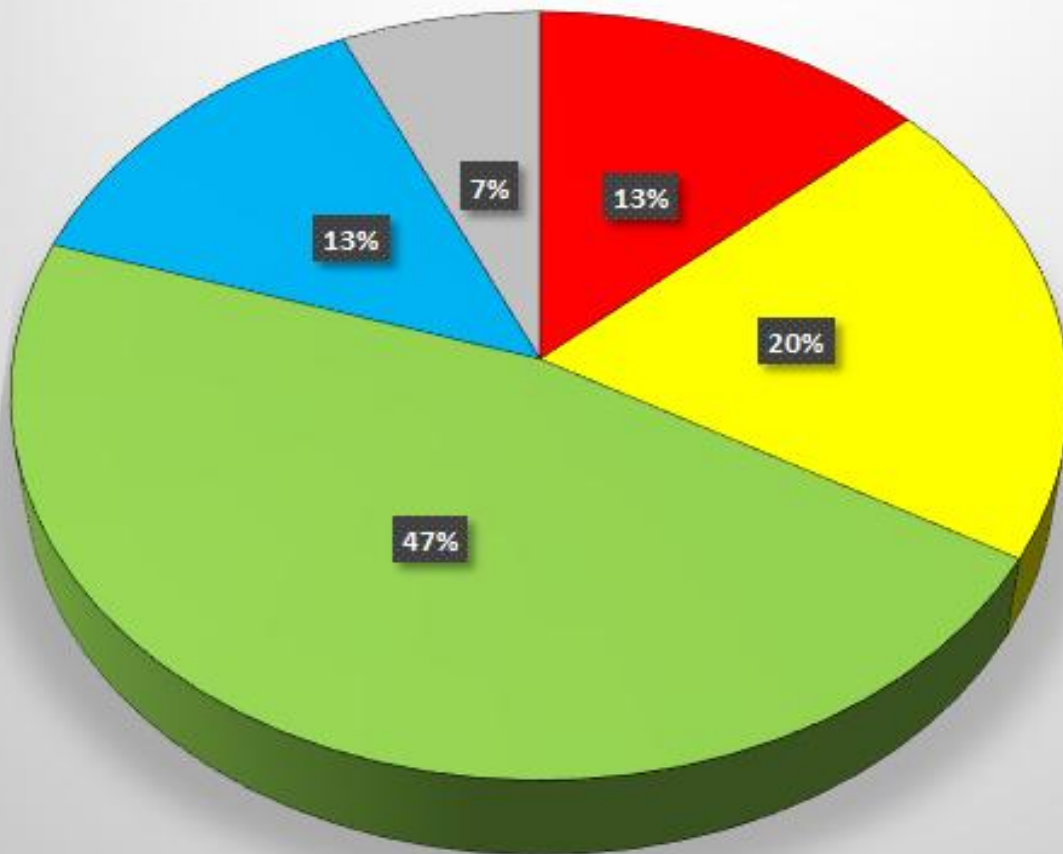
Domanda 5 - Funzionalità della segreteria (solo collaboratori scolastici)



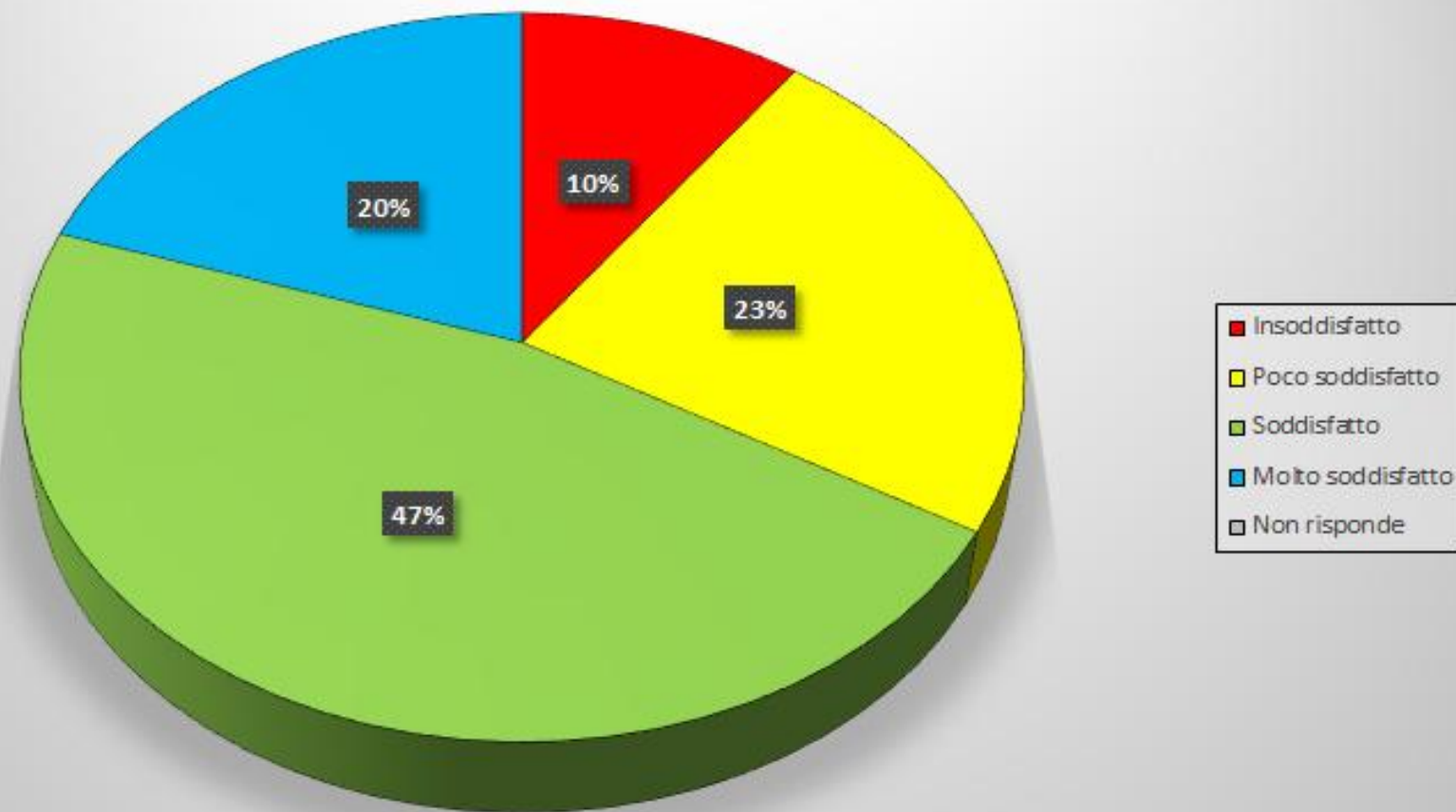
Domanda 6 - Igiene e pulizia (solo personale amministrativo)



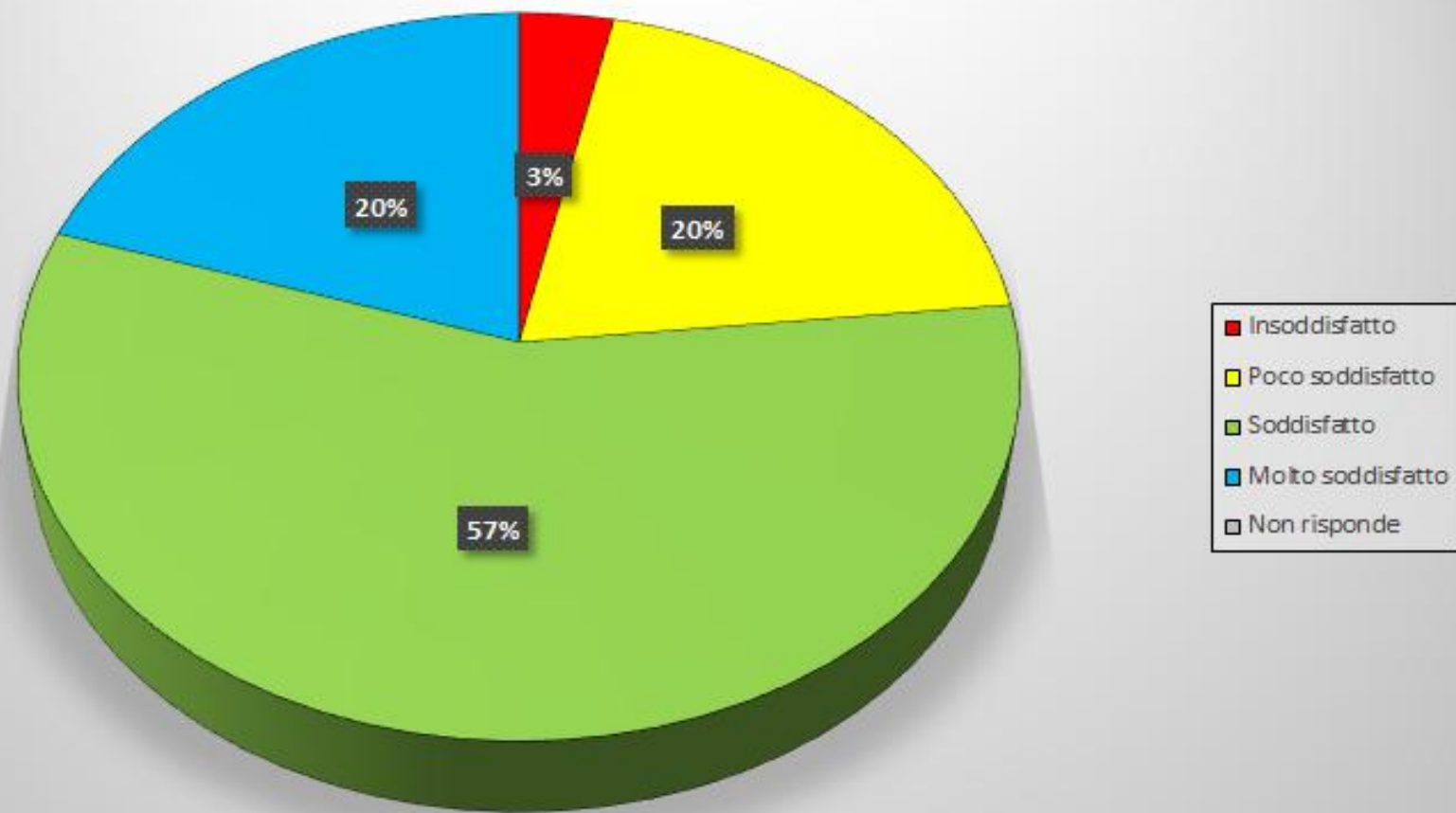
Domanda 7 - Adeguatezza attrezzatura d'uso



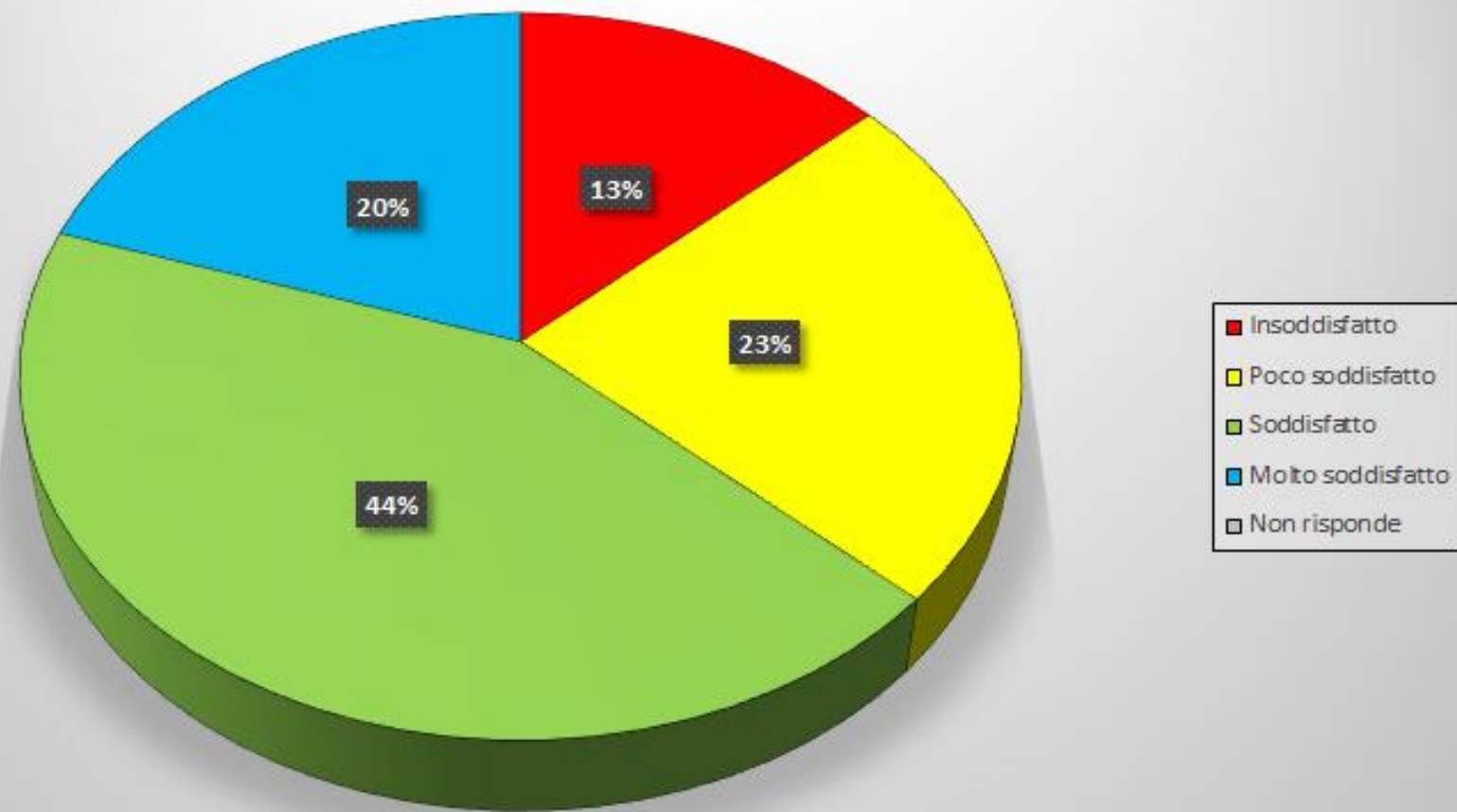
Domanda 8 - Modalità di comunicazione in Istituto



Domanda 9 - Possibilità di esprimere le proprie opinioni





Domanda 10 - Scelte organizzative della scuola




Conclusioni

Aspetti «critici» da valutare

- ▶ Dagli istogrammi distinti per ordine del personale, (slide di pag. 6-7-8-9) emerge un'insoddisfazione più marcata nella scuola primaria. **vedi slide primaria** 
- ▶ Più in generale le domande che hanno evidenziato un giudizio parzialmente negativo, riguardano:
 - D3 - Rapporti con utenza.
 - D4 - Solidarietà e spirito di collaborazione.
 - D7 - Adeguatezza attrezzatura d'uso. **vedi slide complessiva** 
 - D8 - Modalità di comunicazione in Istituto.
 - D10 - Scelte organizzative della scuola.

Aspetti positivi

- ▶ Gli aspetti sicuramente positivi, riguardano:
 - D1 - Rapporti con Dirigente scolastico. 
 - D2 - Rapporti con docenti. **vedi slide complessiva**
 - D5 - Funzionalità della segreteria.
 - D6 - Igiene e pulizia.

Azioni da avviare

- ▶ Per gli aspetti critici, occorre avviare un'analisi volta ad individuarne le cause e i correttivi.
- ▶ Per gli aspetti positivi, fare in modo che continuino ad essere mantenuti.