

CUSTOMER SATISFACTION Anni 2004-2010


Indicatore		Realizzazione negli anni scolastici					
		2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10
Risposte alle domande del questionario alunni							
1.1	Coerenza dell'insegnamento con la programmazione disciplinare di classe e di Istituto	6,8	6,99	6,98	7,06	7,16	7,06
1.2	Attività di recupero e sostegno nelle forme previste dal Piano Didattico	6,18	6,46	6,38	6,73	6,73	6,46
1.3	Efficacia dell'attività di recupero e sostegno	Non rilevato	6,04	6,05	6,07	6,16	6,09
1.4	Coerenza delle proposte integrative con i contenuti disciplinari e formativi	6,02	6,35	6,49	6,5	6,61	6,71
1.6	Informazioni sui criteri (metodi e tempi) di valutazione	6,08	6,25	6,27	6,25	6,3	6,11
1.8B	Attività di accoglienza di inizio anno (Biennio)	6,67	6,78	7,12	6,76	7,03	6,79
1.9	Valore formativo-culturale delle uscite didattiche	6,14	6,14	6,5	6,37	6,66	6,37
1.10	Distribuzione del carico di studio fra le varie discipline (Biennio)	Non rilevato	5,82	5,74	5,36	5,8	5,6
2.2	Utilità dell'attività svolta nei laboratori	5,52	6,5	6,7	6,83	6,86	6,96
2.3	Disponibilità di utilizzo dei locali in orario extrascolastico	5,95	6,45	6,42	6,6	6,65	6,81
4.1	Disponibilità e competenza del personale	6,67	6,82	6,72	6,83	6,99	7,04
4.2	Tempi di attesa per i certificati e orari di segreteria	6,17	6,26	6,26	6,45	6,73	6,71
5.4	Chiarezza, trasparenza, coerenza nella valutazione	Non rilevato	5,58	5,44	5,48	5,67	5,45
Risposte alle domande del questionario genitori							
1.2	Preparazione ricevuta finora da suo figlio	7,2	7,2	7,38	7,33	7,4	7,48
1.3	Proposte integrative (orientamento, incontri, attività)	6,37	6,31	6,55	6,66	6,57	6,78
1.4	Integrazione dell'attività didattica (uscite, viaggi, ecc..)	5,74	5,98	6,44	6,28	5,95	6,09
1.5	Attenzione agli aspetti affettivo-relazionali	6,27	6,64	6,9	6,81	7,03	6,57
3.4	Possibilità di incontro con i docenti	7,04	7,46	7,47	7,53	7,66	7,63
4.1	Disponibilità e competenza del personale (segreteria)	7,06	7,43	7,53	7,5	7,67	7,75
4.2	Orario di apertura sportelli	6,75	6,83	7,03	7	7,33	7,27

Indicatore		Realizzazione negli anni scolastici					
		2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10
Risposte alle domande del questionario docenti							
1.4	Definizione del Piano di lavoro disciplinare	7,75	7,83	7,72	7,5	8,02	8,2
1.8	Strumenti per la valutazione	6,81	7,39	7,34	7,1	7,48	7,44
1.9	Definizione criteri, metodi, strumenti per le verifiche	7,34	7,32	7,22	6,96	7,39	7,6
1.10	Rapporti con le famiglie	7,53	7,47	7,43	7,5	7,6	7,51
2.3	Accoglienza nuovi docenti	6,87	6,53	6,61	6,38	6,31	6,61
2.4	Rapporti con le altre componenti	8,4	8,07	8,04	8,2	8,51	8,44
2.8	Funzionamento della segreteria	8,36	8,26	8,44	8,48	8,68	8,57
2.13	Pulizia e rispetto degli ambienti	7,37	7,33	7,02	7,08	7,68	7,27
Risposte alle domande del questionario ATA							
1.1	Rapporto con i docenti	7,66	7,87	7,27	7,37	7,33	7,6
1.2	Rapporto con le altre componenti scolastiche	8,16	7,12	7,10	7,75	7	7,2
1.3	Funzionamento della segreteria	8,00	8	7,55	8,5	8,33	7,6
1.9	Informazioni sull'offerta formativa d'Istituto	7,66	7,62	7,18	8,25	8,33	8
2.1	Modalità delle comunicazioni all'interno dell'Istituto	6,91	7,62	7	8,12	8	7,4
2.3	Orari di segreteria	8,08	7,87	7,64	8,25	8,66	7,8

LEGENDA:

 Valutazione insufficiente

 Valutazione superiore agli obiettivi prefissati ("Obiettivi per la Qualità" dei singoli Anni scolastici)

 Valutazione eccellente (superiore a 8)