



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per la Campania
Area B - Supporto e sviluppo delle Istituzioni scolastiche autonome

Progetto di formazione e ricerca-azione

S.P.A.I.

“Scuole Previdenti per Allievi Intelligenti”

Seminario di Studio del 18 giugno 2004

Customer Satisfaction

Raccolta, Analisi e Commento

Promosso dal Direttore Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale della Campania, Dott. Alberto Bottino, con il patrocinio del Comune di Giugliano, si è tenuto, nell'Aula Magna dell' ITIS “L. Galvani” di Giugliano, il primo Seminario-Convegno S.P.A.I. (Scuole Previdenti per Allievi Intelligenti).

L'organizzazione, puntuale ed efficiente, è stata affidata alla direzione del Dirigente Scolastico Ing. Giuseppe Grana e al Direttore dei Servizi Generali Amministrativi Dott. Salvatore Gallo, coadiuvati dal personale scolastico e amministrativo dell' Istituto.

Il Convegno ha rappresentato l'avvio di un percorso di formazione e di ricerca-azione a respiro biennale.

La scrivente ha aperto i lavori illustrando il contratto formativo, condividendo lo scenario, le scelte metodologiche, i ruoli, le funzioni e i compiti del progetto, nonché l'impianto di riferimento della Teoria delle Intelligenze Multiple di Gardner.

Successivamente si sono alternati gli esperti delle Università, di Perugia, Macerata, Milano e Napoli che hanno offerto, ai numerosi docenti referenti delle scuole di ogni ordine e grado della Regione Campania aderenti al progetto, occasioni di riflessione e di confronto.

I corsisti sono stati avviati, altresì, alla promozione di una ricerca-azione nella loro realtà d'aula, in un'ottica sistemica e di mutuo apprendimento.

Il Questionario

Ai corsisti a fine giornata è stato somministrato un questionario di rilevazione della “customer satisfaction” che, compilato in forma rigorosamente anonima, ha rilevato i punti critici e quelli di forza del seminario e della proposta progettuale.

Formato da 18 item, il questionario ha indagato su quattro sezioni:

- A- L'organizzazione: Aspetti tangibili;
- B- I Formatori: Capacità di risposta;
- C- L'équipe Tutoriale: Capacità di Rassicurazione;
- D- La Relazione.

I campi di indagine dell'*organizzazione* hanno riguardato l'accessibilità, la possibilità di parcheggio, gli aspetti delle strutture fisiche e delle attrezzature, gli strumenti didattici, la durata del corso, la capacità di erogazione e l'utilità del materiale didattico.

La sezione B ha ricercato, invece, la *capacità di risposta* attraverso l'individuazione dell'efficacia, la comprensione delle lezioni e la disponibilità dei docenti.

La *capacità di rassicurazione* ha analizzato la capacità di ispirare fiducia e sicurezza e la competenza dei docenti.

Infine nel settore della *relazione* sono state indagate caratteristiche quali, la capacità di coinvolgimento da parte dei docenti, la volontà di aiutare i corsisti, di fornire il servizio con prontezza, e la cortesia dei docenti.

Il gradimento è stato espresso utilizzando indici da 1 con valore minimo a 6 con valore massimo.

Abbiamo assunto i valori 3-2-1 come indicatori di punti critici, 4 come valore intermedio soddisfacente ma teso al miglioramento e 5-6 come punti di forza e di successo, comunque proiettati al miglioramento.

L'analisi

Le risposte ai 18 items somministrati sono state raccolte e tabulate in un'unica griglia generale, con metodo analitico, diventando così dati suscettibili di analisi statistica.

Al fine di interpretare il servizio percepito in modo statisticamente completo i soggetti sono stati differenziati in gruppo antimeridiano e gruppo pomeridiano.

I dati, computati all'intero universo dei soggetti, sono stati correlati, aggregati e sottoposti ad analisi delle *percentuali* con relativa *rappresentazione grafica*, alla *Moda* per stabilire il valore che è apparso più di frequente.

Dalla lettura delle tabelle e dei grafici si rileva nel settore dell'organizzazione un grado di soddisfazione (mattina e pomeriggio) che si attesta prevalentemente sui valori massimi (5/6), sia per quanto riguarda la possibilità di parcheggio (graf. N°2) dove il

92% dei soggetti ha espresso validità del servizio, sia per gli aspetti relativi alle strutture fisiche ed attrezzature (graf. N°3), dove l'80% dei soggetti si è espresso al massimo grado di soddisfazione.

Relativamente all'item N° 1 che ha sottoposto ad indagine l'accessibilità logistica del seminario, il grado di soddisfazione espresso si distribuisce con una percentuale del 29% sull'indice di valore massimo (6), del 25% sull'indice di valore max. (5), il 10% sul 4 , il 12% sul 3, l'11% sul 2 e ben il 13% sull'1. Sommando i valori negativi (3-2-1) possiamo dire che il 36% dei soggetti ha ritenuto l'accessibilità un punto critico.

Tale dato è stato rilevante nella sessione pomeridiana dove i corsisti sono arrivati dalle province di Salerno, Caserta, Avellino e Benevento.

Le rimanenti caratteristiche della sezione, "Organizzazione" si attestano su indici di gradimento molto elevati distribuiti tra il 4, il 5 e il 6, più in particolare:

- (4) Strumenti didattici forniti, val. 4= 16%, **val. 5= 45%**, val.6= 33%
- (5) Durata del corso val. 4= 23%, val. 5= 26%, **val. 6= 40%**
- (6) Capacità di erogazione val. 4= 26%, val. 5= 28%, **val.6= 41%**,
- (6) Utilità del materiale didattico val. 4= 27%, val. **5= 37%**, val.6= 25%

Gli item N°9 e N°10 atti a misurare il grado di soddisfazione della capacità di risposta relativamente al campo di indagine, "comprensione delle lezioni" (graf. N°4) e "disponibilità dei docenti" (Graf. N° 5), esprimono una significatività attestata sugli indici massimi, (val. 6 =70%- val. 5= 30%) tale dato è coerente sia di mattina che di pomeriggio.

Nella sezione C è stata analizzata la capacità di rassicurazione, utilizzando item sulla capacità di ispirare fiducia e sicurezza (N° 13) e sulla competenza dei docenti (N° 14).

Il 88% dei corsisti ha espresso il massimo consenso (50% val. 6; 38% val. 5), distribuito su entrambi i campi di indagine (mattina e pomeriggio), sulla capacità dell'équipe tutoriale di ispirare fiducia e sicurezza,).

Ben il 93% ha espresso il massimo gradimento sulla competenza dei docenti.

Gli ultimi tre item, settore D "la relazione", hanno indagato sulla:

- Capacità di coinvolgimento da parte dei docenti (item N° 16- graf. N° 8) registra il 43% sull'indice 6, il 35% sul 5, il 14% sul 4.
- Volontà di aiutare i corsisti e di fornire il servizio con prontezza (item N° 17), il 45, % = val 6 , il 34% = val 5, il13% val.= 4

- Cortesia dei docenti (item N°18 graf. N°9), il 36% val. = 6, il 42% val. = 5, il 18% val.= 4.

Conclusioni

I dati analizzati sembrano evidenziare che i corsisti, con la partecipazione al Seminario, abbiano avuto importanti occasioni di confronto e di condivisione di obiettivi, finalità e metodologie.

L'esperienza ha rappresentato, infatti, un significativo momento per individuare nuovi modelli progettuali ed organizzativi in una prospettiva di ricerca-azione "in aula" e "fuori dall'aula" sollecitando la motivazione intrinseca dei soggetti interagenti.

Gli esiti in generale rappresentano un riconoscimento del lavoro proposto e la gratificazione degli impegni e degli sforzi profusi nella progettazione, nell'organizzazione e nella realizzazione stessa della giornata di studio.

In particolare l'analisi dei dati interpreta una diffusa positività dei corsisti che condividono la struttura organizzativa del corso, l'efficacia, la pertinenza e la coerenza delle relazioni.

Apprezzati anche il clima accogliente, il coinvolgimento e la disponibilità dei docenti e di tutta l'équipe.

Il tutto perfettamente in armonia con le loro aspettative.

Nell'esprimere valutazione su ruoli, funzioni, attività e prestazioni i valori si sono attestati su livelli massimi riconoscendo innanzitutto una puntuale organizzazione della giornata di studio, nonché una completa informazione delle linee di sviluppo progettuale.

Il maggior riconoscimento si rileva nelle competenze degli esperti e di tutta l'équipe tutoriale.

Una forza riconosciuta soprattutto nelle relazioni umane, nell'empatia, nello sforzo, nella motivazione e nella condivisione di tutti i soggetti coinvolti nella formazione, dell'efficacia e attualità della tematica proposta.

I punti critici sono stati individuati nel raggiungere Giugliano, accessibilità difficoltosa soprattutto per le scuole provenienti dalle altre province della Campania.

I risultati raggiunti, rappresentati anche nei 9 grafici elaborati e allegati, costituiscono uno stimolo a continuare il lavoro secondo il principio del "migliorare in processo e migliorare insieme".

Un ringraziamento, infine, va ai colleghi docenti ed ai Dirigenti Scolastici intervenuti.

Carmela Marchese

Referente Regionale del Progetto SPAI

«Una donna sognò di entrare in una nuova bottega del mercato e, con sua somma sorpresa, trovò che dietro il banco c'era Dio.

“Che cosa si vende qui” ella chiese.

“Tutto quello che il tuo cuore desidera”, rispose Dio

Non osando quasi credere alle proprie orecchie, la donna decise di chiedere le cose più belle che un essere umano potesse desiderare: “Voglio la pace dell’anima e la saggezza e l’assenza di paura”, disse.

Poi, ripensandoci, aggiunse: “Non per me soltanto, ma per tutte le persone della terra”.

Dio sorrise. “Credo che abbia capito male mia cara”, disse.

“Qui non si vendono i frutti, ma solo i semi”.

anonimo