



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “TOSCANINI”

Via Trattati di Roma ,1957, n° 5 - 21011 CASORATE SEMPIONE (VA)

Tel.0331/296182 Fax 0331/295563

E-mail: comprensivocasoratebesnate@ictoscanini.it

**RILEVAZIONE DELLA QUALITA’
DEL
SERVIZIO SCOLASTICO**

Anno scolastico 2009/2010

Istituto Comprensivo “Toscanini” di Casorate Sempione
“Rilevazione della qualità del servizio scolastico”
a.s. 2009/2010

PERSONALE AMMINISTRATIVO AUSILIARIO

Istituto Comprensivo “Toscanini” di Casorate Sempione
“Rilevazione della qualità del servizio scolastico”
a.s. 2009/2010

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCANINI"
Rilevazione della qualità del servizio scolastico
a. s. 2009/2010
personale ata
Scuola Infanzia Casorate Sempione

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 3

| | DOMANDE | M.I. | I. | A.S. | S. | M.S. | N.R. |
|----|---|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | Modalità di circolazione delle informazioni interne | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 2 | Modalità di circolazione delle informazioni sindacali | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Relazione tra colleghi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 4 | Relazioni con il personale docente | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | Relazioni con il DSGA | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 6 | Relazioni con il DS | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 7 | Relazioni con gli alunni | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| 8 | Relazioni con i genitori | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| 9 | Strumentazione/struttura disponibile | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Chiarezza e funzionalità organizzazione e direttive | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | Iniziative di aggiornamento pianificate dall'istituto | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Accessibilità alla sede (parcheggi, barriere architettoniche) | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 13 | Condizioni ambientali (igiene, ordine, sicurezza) | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 14 | Orario settimanale di servizio | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 15 | Criteri di assegnazione delle mansioni e dei reparti | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 16 | Coinvolgimento nelle varie iniziative dell'Istituto | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |

Legenda:

M.I.(molto insoddisfatto) I.(insoddisfatto) A.S. (abbastanza soddisfatto) S. (soddisfatto) M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

Rilevazione della qualità del servizio scolastico
a. s. 2009/2010
personale ata
Scuola Primaria Casorate Sempione

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n° 5

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 5

| | DOMANDE | M.I. | I. | A.S. | S. | M.S. | N.R. |
|----|---|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | Modalità di circolazione delle informazioni interne | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Modalità di circolazione delle informazioni sindacali | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 3 | Relazione tra colleghi | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 |
| 4 | Relazioni con il personale docente | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 |
| 5 | Relazioni con il DSGA | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 6 | Relazioni con il DS | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| 7 | Relazioni con gli alunni | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 |
| 8 | Relazioni con i genitori | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 9 | Strumentazione/struttura disponibile | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | Chiarezza e funzionalità organizzazione e direttive | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| 11 | Iniziative di aggiornamento pianificate dall'istituto | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 12 | Accessibilità alla sede (parcheggi, barriere architettoniche) | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Condizioni ambientali (igiene, ordine, sicurezza) | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| 14 | Orario settimanale di servizio | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| 15 | Criteri di assegnazione delle mansioni e dei reparti | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| 16 | Coinvolgimento nelle varie iniziative dell'Istituto | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 |

Legenda:

M.I.(molto insoddisfatto) I.(insoddisfatto) A.S. (abbastanza soddisfatto) S. (soddisfatto) M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

Rilevazione della qualità del servizio scolastico
a. s. 2009/2010
personale ata
Scuola primaria Besnate

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 4

| | DOMANDE | M.I. | I. | A.S. | S. | M.S. | N.R. |
|----|---|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | Modalità di circolazione delle informazioni interne | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 |
| 2 | Modalità di circolazione delle informazioni sindacali | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 3 | Relazione tra colleghi | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 4 | Relazioni con il personale docente | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 5 | Relazioni con il DSGA | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 6 | Relazioni con il DS | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Relazioni con gli alunni | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 8 | Relazioni con i genitori | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 9 | Strumentazione/struttura disponibile | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Chiarezza e funzionalità organizzazione e direttive | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 11 | Iniziative di aggiornamento pianificate dall'istituto | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Accessibilità alla sede (parcheggi, barriere architettoniche) | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 |
| 13 | Condizioni ambientali (igiene, ordine, sicurezza) | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 |
| 14 | Orario settimanale di servizio | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 15 | Criteri di assegnazione delle mansioni e dei reparti | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 16 | Coinvolgimento nelle varie iniziative dell'Istituto | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |

Legenda:

M.I.(molto insoddisfatto) I.(insoddisfatto) A.S. (abbastanza soddisfatto) S. (soddisfatto) M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

a. s. 2009/2010
personale ata
Scuola Secondaria Casorate Sempione

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 3

| | DOMANDE | M.I. | I. | A.S. | S. | M.S. | N.R. |
|----|---|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | Modalità di circolazione delle informazioni interne | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Modalità di circolazione delle informazioni sindacali | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Relazione tra colleghi | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Relazioni con il personale docente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Relazioni con il DSGA | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Relazioni con il DS | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 7 | Relazioni con gli alunni | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 8 | Relazioni con i genitori | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| 9 | Strumentazione/struttura disponibile | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | Chiarezza e funzionalità organizzazione e direttive | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 11 | Iniziative di aggiornamento pianificate dall'istituto | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 12 | Accessibilità alla sede (parcheggi, barriere architettoniche) | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| 13 | Condizioni ambientali (igiene, ordine, sicurezza) | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 14 | Orario settimanale di servizio | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 15 | Criteri di assegnazione delle mansioni e dei reparti | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 16 | Coinvolgimento nelle varie iniziative dell'Istituto | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |

Legenda:

M.I.(molto insoddisfatto) I.(insoddisfatto) A.S. (abbastanza soddisfatto) S. (soddisfatto) M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCANINI"
Rilevazione della qualità del servizio scolastico

a. s. 2009/2010
personale ata
Scuola Secondaria Besnate

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 2

| | DOMANDE | M.I. | I. | A.S. | S. | M.S. | N.R. |
|----|---|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | Modalità di circolazione delle informazioni interne | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 2 | Modalità di circolazione delle informazioni sindacali | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 3 | Relazione tra colleghi | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 4 | Relazioni con il personale docente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 5 | Relazioni con il DSGA | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 6 | Relazioni con il DS | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Relazioni con gli alunni | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 8 | Relazioni con i genitori | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 9 | Strumentazione/struttura disponibile | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | Chiarezza e funzionalità organizzazione e direttive | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 11 | Iniziative di aggiornamento pianificate dall'istituto | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 12 | Accessibilità alla sede (parcheggi, barriere architettoniche) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 13 | Condizioni ambientali (igiene, ordine, sicurezza) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 14 | Orario settimanale di servizio | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 15 | Criteri di assegnazione delle mansioni e dei reparti | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 16 | Coinvolgimento nelle varie iniziative dell'Istituto | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |

Legenda:

M.I.(molto insoddisfatto) I.(insoddisfatto) A.S. (abbastanza soddisfatto) S. (soddisfatto) M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCANINI"
Rilevazione della qualità del servizio scolastico

a. s. 2009/2010
personale ata
Totale Istituto

QUESTIONARI DISTRIBUITI:n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 17

| | DOMANDE | M.I. (%) | I. (%) | A.S. (%) | S. (%) | M.S. (%) | N.R. (%) |
|----|---|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| 1 | Modalità di circolazione delle informazioni interne | 5% | 13% | 54% | 14% | 14% | 0% |
| 2 | Modalità di circolazione delle informazioni sindacali | 0% | 5% | 41% | 9% | 45% | 0% |
| 3 | Relazione tra colleghi | 5% | 0% | 23% | 31% | 27% | 14% |
| 4 | Relazioni con il personale docente | 0% | 14% | 18% | 27% | 36% | 5% |
| 5 | Relazioni con il DSGA | 5% | 0% | 9% | 63% | 18% | 5% |
| 6 | Relazioni con il DS | 18% | 5% | 27% | 32% | 32% | 18% |
| 7 | Relazioni con gli alunni | 0% | 0% | 14% | 23% | 58% | 5% |
| 8 | Relazioni con i genitori | 0% | 0% | 0% | 18% | 41% | 0% |
| 9 | Strumentazione/struttura disponibile | 5% | 18% | 45% | 32% | 0% | 0% |
| 10 | Chiarezza e funzionalità organizzazione e direttive | 5% | 5% | 45% | 45% | 0% | 0% |
| 11 | Iniziative di aggiornamento pianificate dall'istituto | 9% | 0% | 68% | 18% | 5% | 0% |
| 12 | Accessibilità alla sede (parcheggi, barriere architettoniche) | 5% | 14% | 23% | 35% | 23% | 0% |
| 13 | Condizioni ambientali (igiene, ordine, sicurezza) | 0% | 0% | 14% | 68% | 18% | 0% |
| 14 | Orario settimanale di servizio | 5% | 0% | 14% | 54% | 27% | 0% |
| 15 | Criteri di assegnazione delle mansioni e dei reparti | 0% | 9% | 18% | 59% | 14% | 0% |
| 16 | Coinvolgimento nelle varie iniziative dell'Istituto | 5% | 0% | 59% | 36% | 0% | 0% |

Legenda:

M.I.(molto insoddisfatto) I.(insoddisfatto) A.S. (abbastanza soddisfatto) S. (soddisfatto) M.S. (molto soddisfatto)
 N.R. (non risposto)

| |
|-----------------|
| COMMENTI |
|-----------------|

Dalla somma delle voci 1 “molto insoddisfatto” e 2 “insoddisfatto” risultano critici i seguenti aspetti:

- 6. Relazioni con il DS: $18\%+5\%= 23\%$
- 9. Strumentazione/struttura disponibile: $5\%+ 18\%=23\%$
- 12. Accessibilità alla sede (parcheggi, barriere architettoniche): $5\% +14\%=19\%$

Dalla somma delle voci 4 “soddisfatto” e 5 “molto soddisfatto” risultano i seguenti punti di forza:

- 13. Condizioni ambientali (igiene, ordine, sicurezza) $68\%+18\%=86\%$
- 5. Relazioni con il DSGA: $63\%+18\%=81\%$
- 7. Relazioni con gli alunni: $23\%+58\%=81\%$
- 14. Orario settimanale di servizio: $54\%+27\%=81\%$
- 15. Criteri di assegnazione delle mansioni e dei reparti: $59\%+14\%=73\%$

Si riscontra che le percentuali di “soddisfatto” e “molto soddisfatto” sono sensibilmente maggiori rispetto al precedente monitoraggio. In particolare risultano in netto miglioramento:

- Modalità di circolazione delle informazioni sindacali
- Chiarezza e funzionalità organizzazione e direttive
- Iniziative di aggiornamento pianificate dall'istituto
- Orario settimanale di servizio
- Coinvolgimento nelle varie iniziative dell'Istituto

PERSONALE di SEGRETARIA

Istituto Comprensivo “Toscanini” di Casorate Sempione
“Rilevazione della qualità del servizio scolastico”
a.s. 2009/2010

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCaNINP"
Rilevazione della qualità del servizio scolastico
a. s. 2009/2010
personale ata
Segreteria

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n° 5

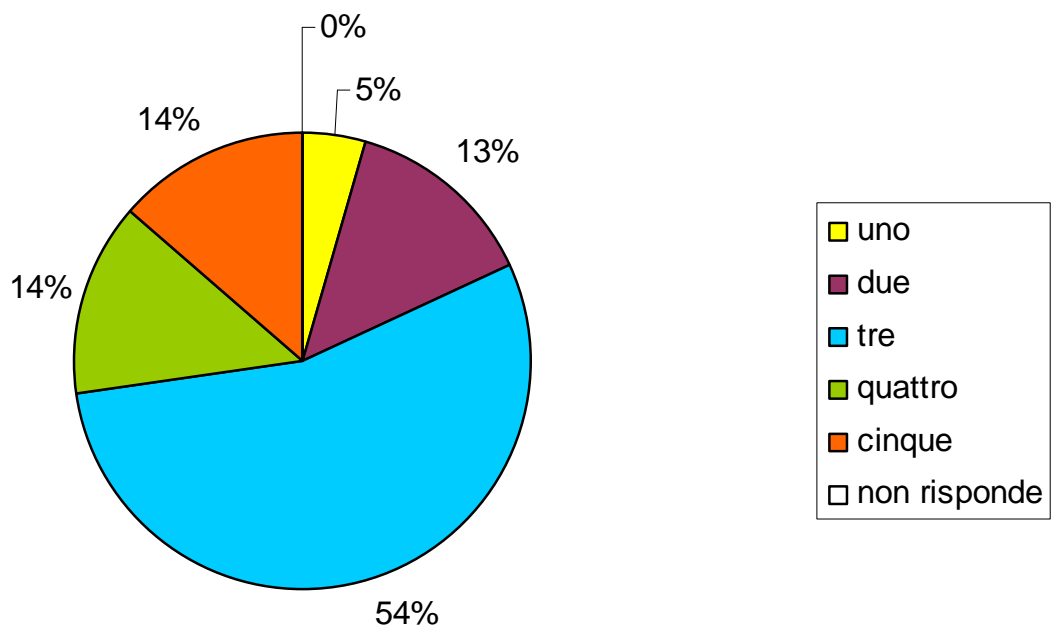
QUESTIONARI RESTITUITI: n° 5

| | DOMANDE | M.I. | I. | A.S. | S. | M.S. | N.R. |
|----|---|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | Modalità di circolazione delle informazioni interne | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Modalità di circolazione delle informazioni sindacali | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 3 | Relazione tra colleghi | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| 4 | Relazioni con il personale docente | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | Relazioni con il DSGA | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| 6 | Relazioni con il DS | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| 7 | Relazioni con gli alunni | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Relazioni con i genitori | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 9 | Strumentazione/struttura disponibile | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| 10 | Chiarezza e funzionalità organizzazione e direttive | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| 11 | Iniziative di aggiornamento pianificate dall'istituto | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 12 | Accessibilità alla sede (parcheggi, barriere architettoniche) | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| 13 | Condizioni ambientali (igiene, ordine, sicurezza) | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| 14 | Orario settimanale di servizio | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| 15 | Criteri di assegnazione delle mansioni e dei reparti | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 16 | Coinvolgimento nelle varie iniziative dell'Istituto | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 |

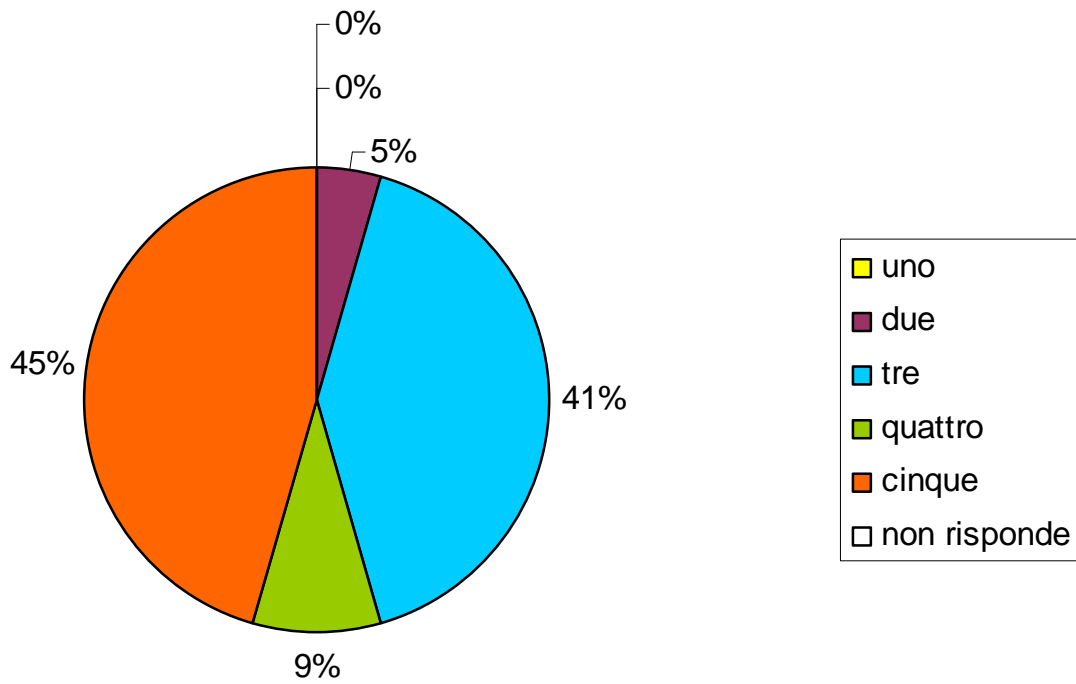
Legenda:

M.I.(molto insoddisfatto) I.(insoddisfatto) A.S. (abbastanza soddisfatto) S. (soddisfatto) M.S. (molto soddisfatto)
N.R. (non risposto)

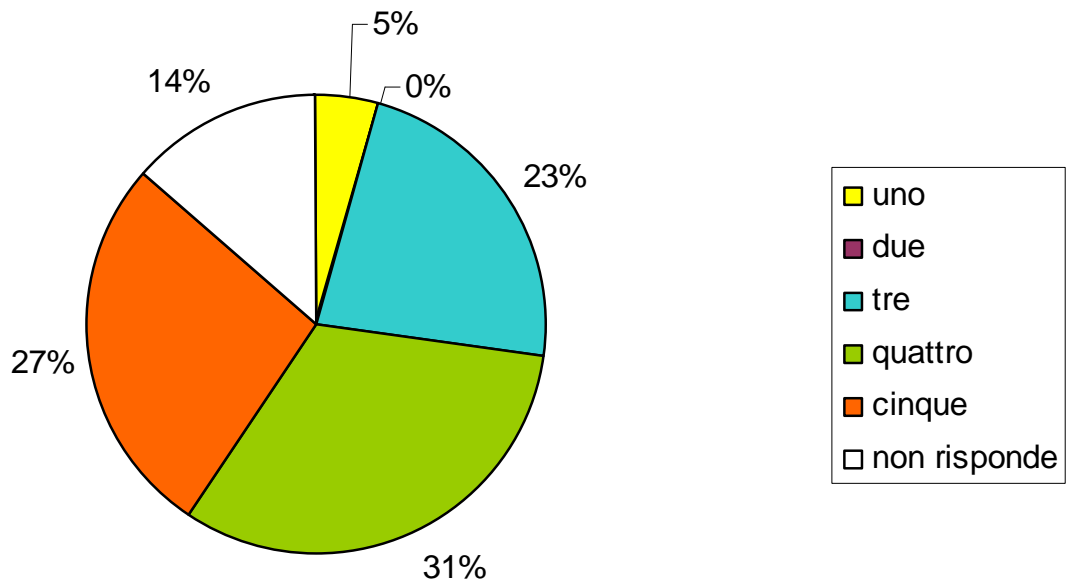
Modalità di circolazione delle informazioni interne



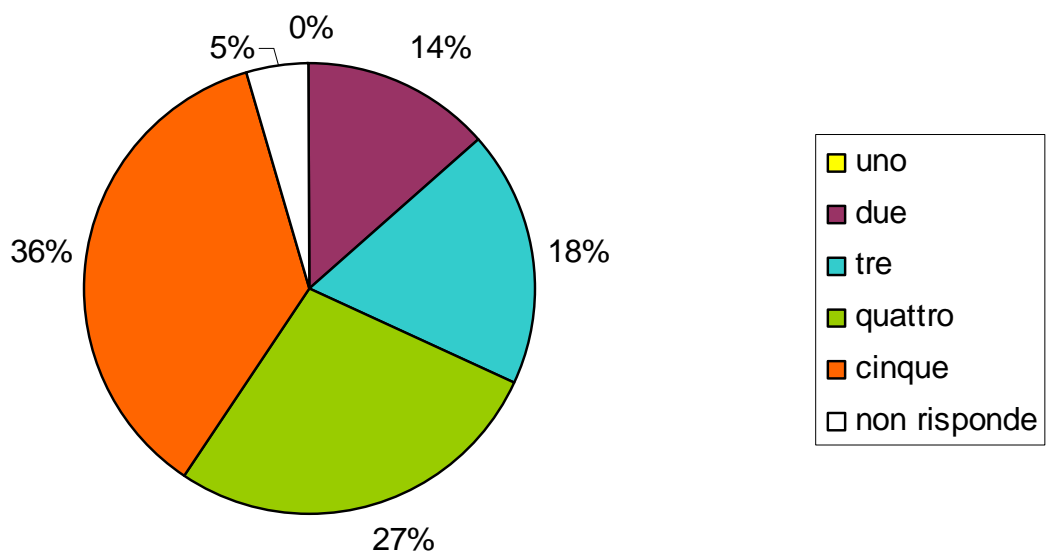
Modalità di circolazione delle informazioni sindacali



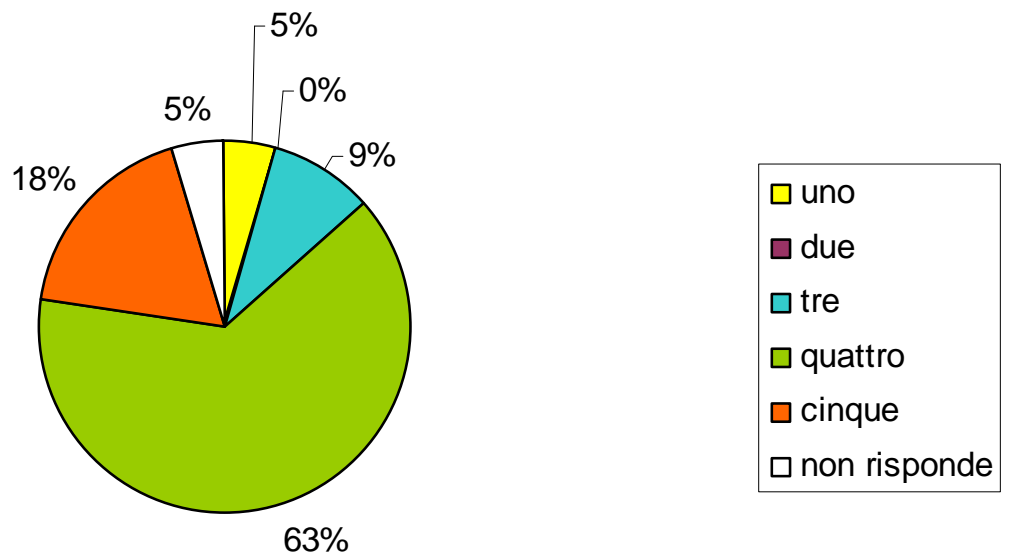
Relazione tra colleghi



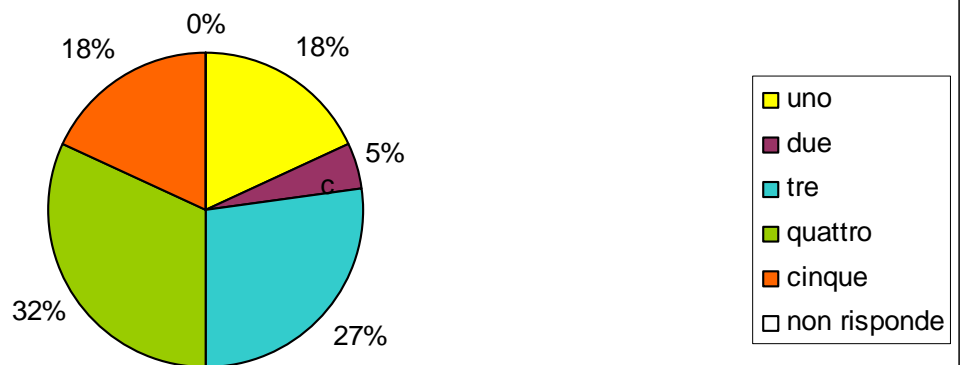
Relazioni con il personale docente



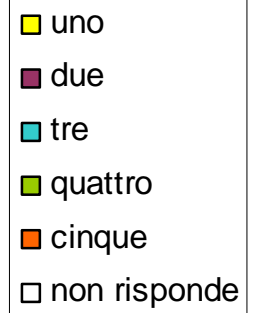
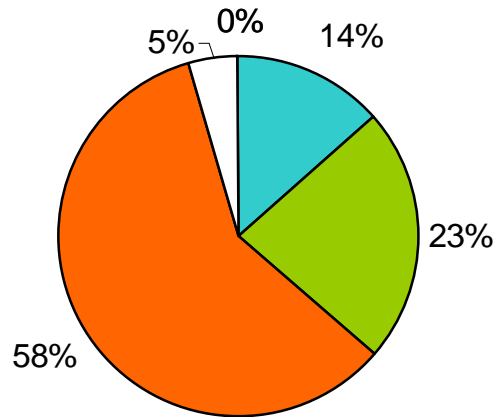
Relazioni con il DSGA



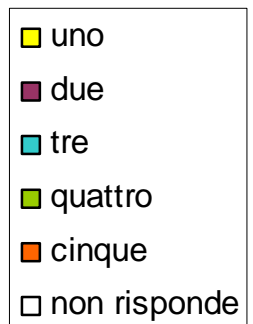
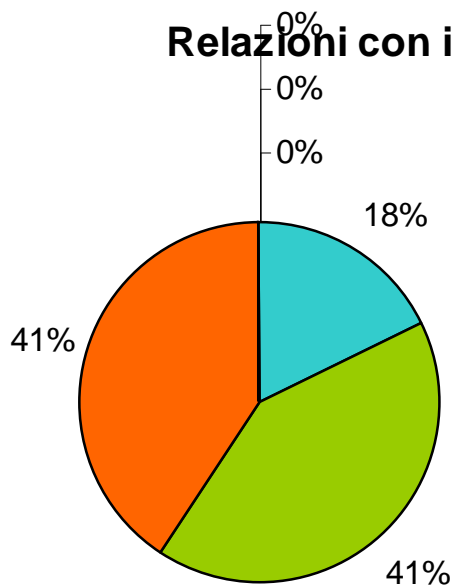
relazioni con il DS



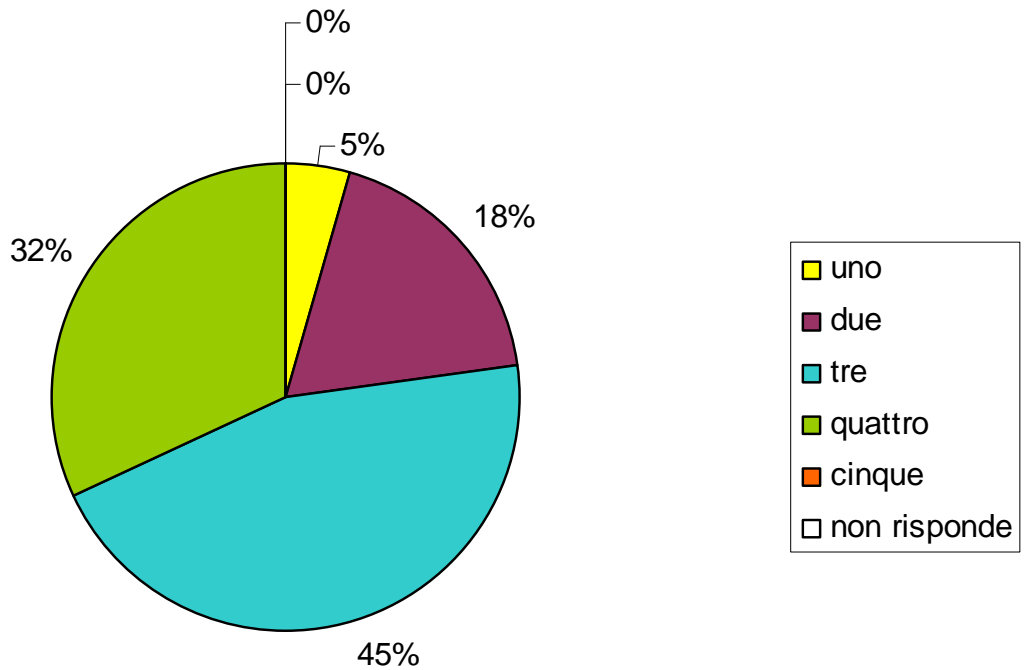
Relazioni con gli alunni



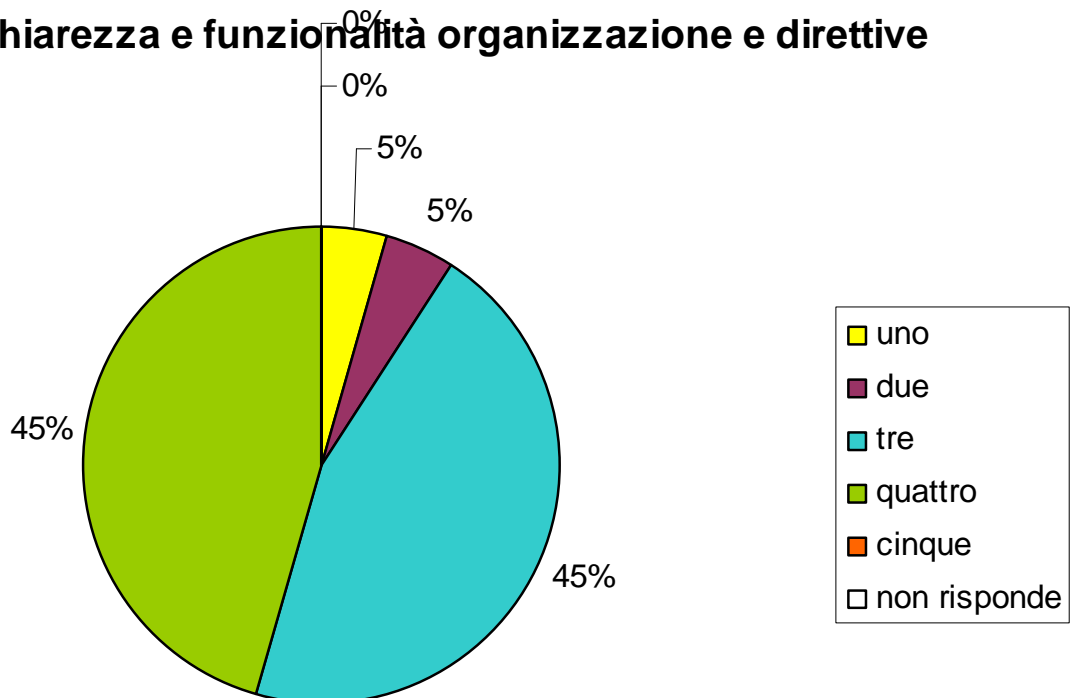
Relazioni con i genitori



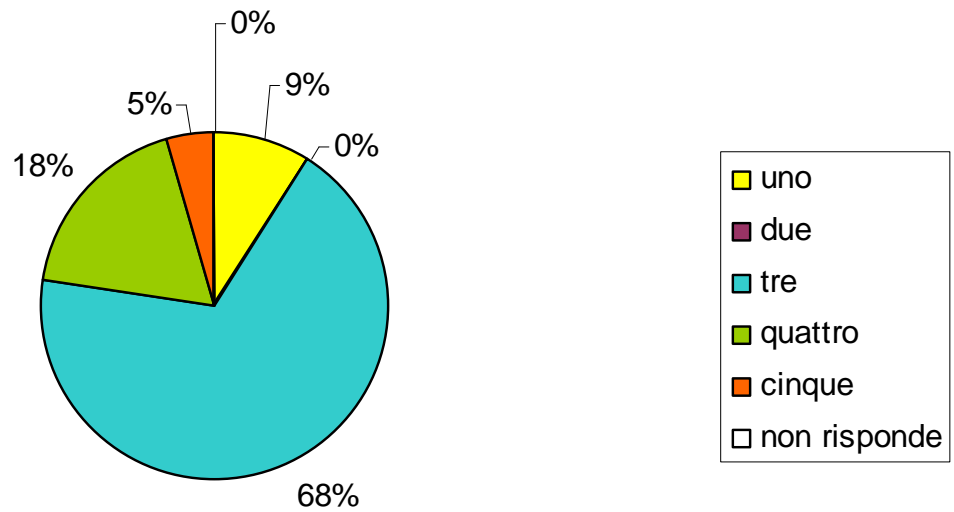
Strumentazione/struttura disponibile



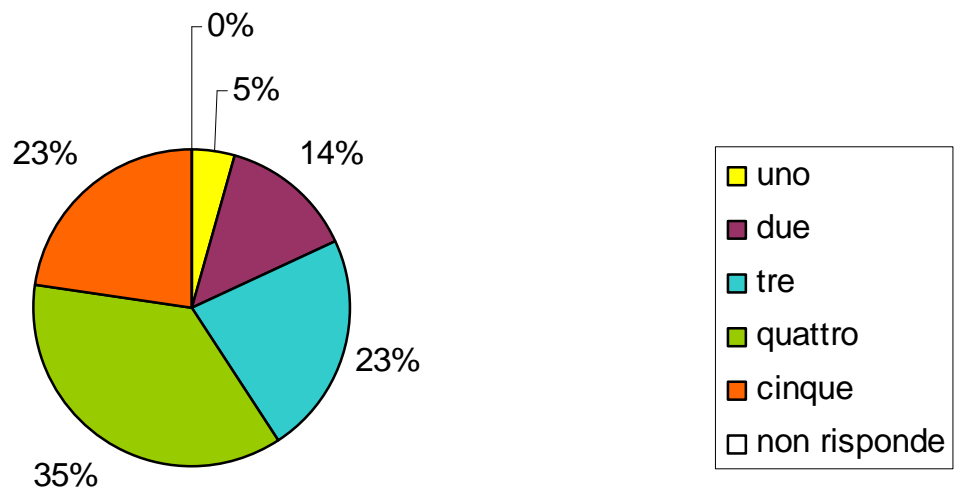
Chiarezza e funzionalità organizzazione e direttive



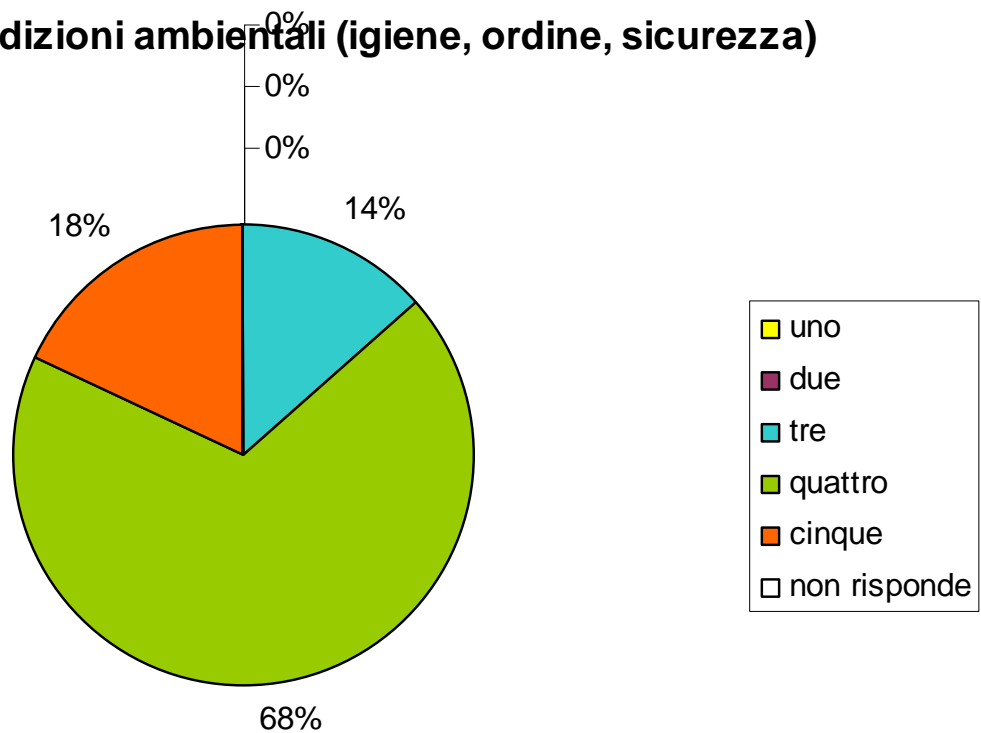
Iniziative di aggiornamento pianificate dall'istituto



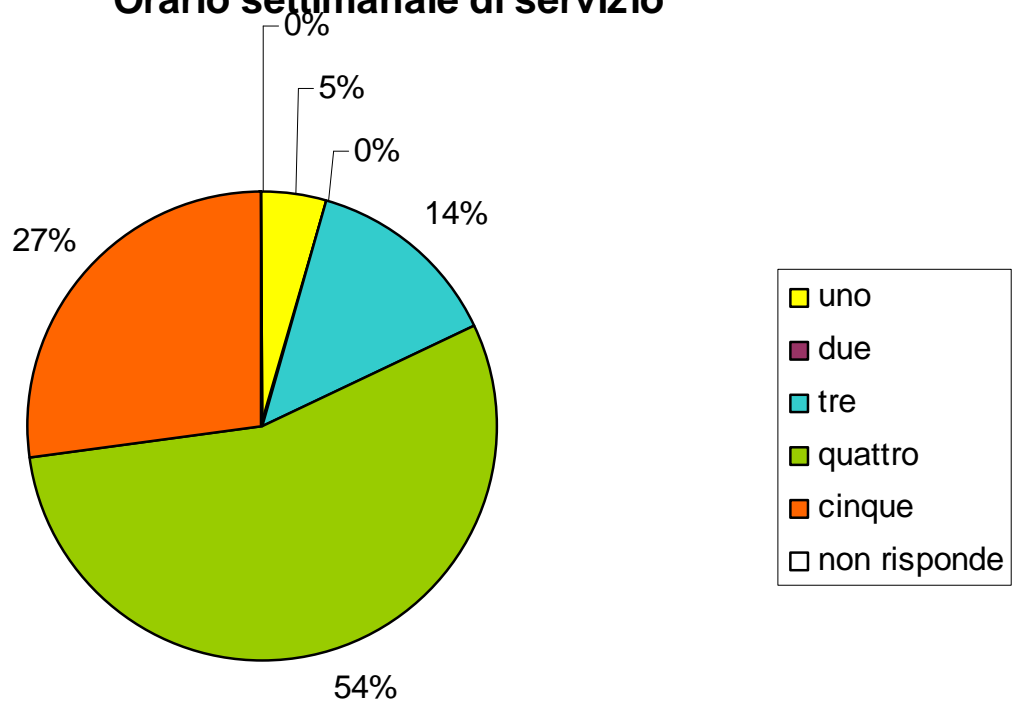
Accessibilità alla sede (parcheggi, barriere architettoniche)



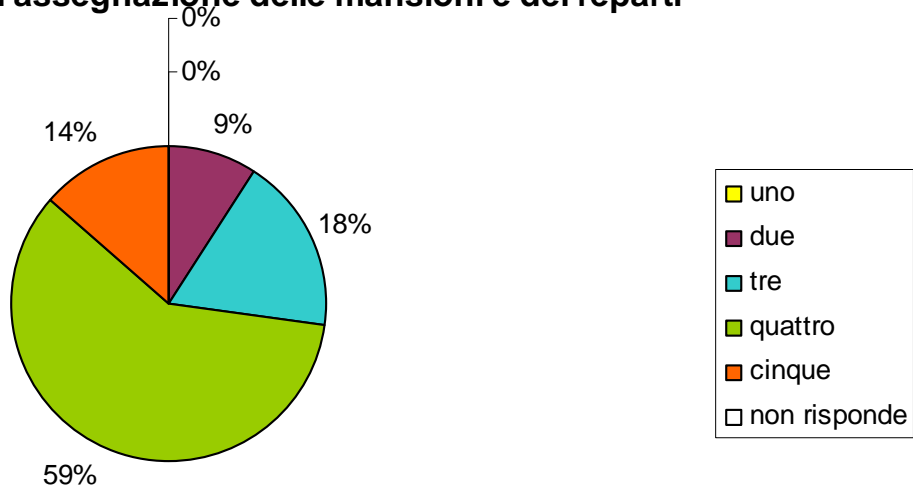
Condizioni ambientali (igiene, ordine, sicurezza)



Orario settimanale di servizio



Criteri di assegnazione delle mansioni e dei reparti



Coinvolgimento nelle varie iniziative dell'Istituto

