

LICEI POLIZIANI - CUSTOMER SATISFACTION GENITORI

La presente proposta di customer satisfaction da somministrare ai genitori del nostro Liceo risponde a una serie di prerequisiti che di seguito sono esplicitati:

- a) anzitutto un numero di items ridotto (9 domande di elevata comprensibilità di cui una, l'ultima, richiede una risposta di carattere affermativo/negativo solo qualora il proprio figlio abbia avuto carenze da recuperare in conformità a quanto richiesto dall'indicatore 3.2.b.2);
- b) ovviamente questo comporta anche una relativa facilità di elaborazione dei risultati; infatti la scala di valori per le risposte è di soli 4 elementi (per nulla soddisfatto, a cui possiamo attribuire il punteggio minimo, quindi 1, poco soddisfatto 2, abbastanza soddisfatto 3, molto soddisfatto 4);
- c) è evidente che la lettura dei risultati è altrettanto semplice: si va da un minimo di $8 \times 1 = 8$ ad un massimo di $8 \times 4 = 32$; un gradimento sufficiente teorico può stabilirsi quindi intorno al valore di $8 \times 3 = 24$ oppure con un valore statistico, minore, di $8 \times 3 - 4 = 20$;
- d) la piena rispondenza agli indicatori e ai descrittori previsti nel rapporto di autovalutazione della scuola: in particolare la n.1, la n.2 e la n.3 rispondono alle esigenze rilevabili dal 3.2.e.4 (benessere dello studente a scuola); la n.3 è espressamente diretta anche a rilevare quanto richiesto dal descrittore 3.2.e.5 (percezione del clima scolastico secondo i genitori); dalla n.4 alla n.7 si cerca di rilevare quanto previsto nei descrittori 3.7.f.1 (partecipazione dei genitori agli incontri e alle attività della scuola) e 3.7.h.1 (azioni della scuola per coinvolgere i genitori); la 8 coinvolge anche il descrittore 3.4.b.1 (azioni attuate per l'orientamento), ma a questa può comunque rispondere qualsiasi genitore perché è modulata per rilevare la percezione della trasparenza in generale rispetto alle attività della scuola;
- f) i tempi di somministrazione sono calcolati in non più di cinque minuti; anche la commissione che dovrà elaborare e valutare i dati potrà farlo in un tempo del tutto ragionevole;
- g) ovviamente gli items sono facilmente migliorabili o sostituibili a seconda dei feedback durante l'utilizzo del test medesimo.