

UN'INDAGINE DI *CUSTOMER SATISFACTION* INTEGRATA NELLA DIDATTICA

FRANCESCO F. MAIORANO · GERMANA BERARDI¹

1. IL CONTESTO

La realizzazione di indagini periodiche di *customer satisfaction* in una struttura pubblica come la scuola può essere utile per adeguare le strategie e le azioni formative alle reali esigenze dell'utenza e ad individuare le azioni di miglioramento dell'offerta formativa e dell'organizzazione scolastica.

Esse possono contribuire ad adeguare l'organizzazione interna alle esigenze del contesto territoriale ed a migliorare la struttura del POF².

Attraverso il coinvolgimento di operatori interni (docenti e personale non docente - ATA) e di studenti si possono sperimentare tecniche di analisi che trovano largo impiego nel monitoraggio della qualità aziendale, acquisendo abilità e competenze spendibili nel mondo del lavoro e realizzando, nel contempo, un servizio utile alla scuola.

L'esperienza nell'I.T.C. *Domenico Romanazzi* di Bari ha preso lo spunto nel 2003, dalla partecipazione di un gruppo di docenti ad un *laboratorio* sulla *customer satisfaction* organizzato dal FORMEZ – sede di Napoli (Formez 2003).

Con il supporto del *Dilos Center*³ sono state messe a punto delle procedure per la realizzazione di indagini periodiche per la misurazione del livello di soddisfazione degli utenti. La sperimentazione è stata curata nella fase di avvio da un gruppo-classe⁴, nell'ambito di una *area di progetto*⁵ prevista dal ciclo di studi ed è stata poi adottata come *best practice* inserita nel Progetto di Istituto. Il gruppo di lavoro che ha operato la prima esperienza, formato dagli studenti di una classe del corso informatico, è stato seguito dai docenti di matematica e di informatica relativamente agli aspetti statistici e di elaborazione dei dati, ma sono intervenuti anche docenti di altre discipline (come italiano ed inglese) nella fase di stesura dei questiona-

¹ Docenti di Matematica Applicata presso l'ITC “Domenico Romanazzi” di Bari – Team del Centro Polifunzionale di Servizio Dilos Center; e-mail:centroservizi@itcromanazzi.bari.it.

² Piano dell'Offerta Formativa: documento di programmazione delle attività di una Istituzione scolastica, approvato dal Collegio dei Docenti.

³ Il *Centro Servizi Multimediale Dilos Center* è una “struttura progettuale” dell'I.T.C. Romanazzi, che, con il coinvolgimento di docenti di tutte le discipline in base alle specifiche competenze tecniche, organizzative, didattiche e relazionali, cura servizi per la formazione integrata, progetti di orientamento, azioni per lo sviluppo dell'offerta formativa e delle relazioni tra scuola, aziende e territorio.

⁴ Classe 5[^]B Mercurio 2003-04. Studenti che hanno coordinato i gruppi di lavoro: T. Baccellieri, A. Carrassi, A. Dammacco, E. Mariani, V. Mininni, D. Ungaro; Portale on-line: G. Filograno.

⁵ L'“Area di Progetto” è una attività, integrata nel percorso curricolare del triennio superiore tecnico, che si concretizza nella realizzazione, da parte degli studenti, di un prodotto e/o servizio con il supporto e la regia dei docenti.

ri, nell'organizzazione degli studenti per la rilevazione e nell'analisi dei dati e dei risultati.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI DELL'AZIONE DI SISTEMA

La rilevazione della *customer satisfaction*¹ rientra in un'azione più ampia e complessa di autovalutazione dell'istituzione scolastica, finalizzata all'individuazione delle criticità della struttura e alla attivazione di buone prassi per valorizzare i punti di forza dell'offerta formativa, migliorarne le prestazioni e sostenere azioni di miglioramento.

Le principali ricadute nel sistema formativo sono:

- realizzazione di processi formativi basati su strategie euristiche;
- sviluppo di comportamenti organizzativi finalizzati all'autoformazione;
- diffusione della consapevolezza della natura *sistemica* delle tecnologie e dell'esigenza di accrescere l'autonomia gestionale;
- approcci comunicativi adeguati alle nuove tecnologie;
- condivisione di informazioni, esperienze e la realizzazione di servizi;
- sensibilizzazione sugli aspetti qualitativi delle prestazioni.

La *customer satisfaction* può essere considerata un segmento-attività da utilizzare nel ciclo di *Derning* “PDCA” (*Plan-Do-Check-Act*), specificatamente nella fase di controllo del sistema scuola.

Essa consente di raggiungere vari obiettivi:

- fornire indicazioni alla *leadership* per la pianificazione e gestione delle risorse;
- sensibilizzare il personale al miglioramento, coinvolgendolo come protagonista del cambiamento
- sostenere l'immagine della scuola dimostrando disponibilità all'ascolto delle opinioni e dei suggerimenti degli utenti.

Il progetto è stato realizzato grazie al coinvolgimento di alcuni docenti e operatori scolastici (interessati allo sviluppo di metodologie sperimentali di insegnamento-apprendimento, basate sull'utilizzo di nuove tecnologie), studenti dell'istituto, piccole medie imprese e scuole partner.

3. IL SISTEMA DEGLI INDICATORI

Al fine di misurare l'efficacia delle azioni monitorate è stato predisposto un sistema di rilevazione permanente di alcuni indicatori di performance. Tali indicatori possono essere raggruppati in tre macro aree a seconda dell'oggetto di studio.

Indicatori relativi al processo di insegnamento-apprendimento possono essere:

¹ La rilevazione della *customer satisfaction* è il sistematico accertamento dei risultati di un programma o di una politica, in relazione ad un insieme di standard impliciti, come mezzo per contribuire al miglioramento del programma o della politica oggetto della valutazione (Prospettiva della VALUTAZIONE - Weiss, 1998).

- Curricolo offerto (tipologie, flessibilità, profili formativi)
- Insegnamento (dialogo educativo, valutazione, efficacia)
- Contenuti
- Clima scolastico
- Apprendimento/profitto
- Gestione della classe e comportamento
- Sostegno e orientamento

Indicatori di *management*:

- Qualità del servizio offerto (*front-office*, accoglienza, *suggestion box*)
- Organizzazione
- *Leadership*
- Comunicazione e rapporti con le famiglie e i portatori di interesse esterni
- Pianificazione delle attività
- Gestione delle risorse umane
- Amministrazione
- Interazione col territorio

Indicatori relativi alla gestione delle risorse strumentali:

- Acquisizione delle risorse della scuola (rapporto fra fondi provenienti da terzi e/o da progetti ad hoc e fondi istituzionali, percentuali dei fondi utilizzati e dei fondi non utilizzati e resi, ecc.)
- Organizzazione delle risorse (percentuale dei fondi destinati all'innovazione e/o alla diffusione delle ICT, fondi destinati a progetti speciali, lotta alla dispersione, integrazione, sostegno sociale, ambiente, ecc.)

Altri indicatori specifici di “produttività” del sistema scolastico, quali il rapporto studenti/docenti, il costo medio per studente, e così via, non sono generalmente gestibili autonomamente dall'Istituzione scolastica, perché i criteri e le soluzioni sono determinate da vincoli di regolamento e/o finanziamento istituzionali.

Gli indicatori su cui focalizzare le domande dovrebbero, in linea di massima, essere ridotti all'essenziale; troppi indicatori possono non offrire indicazioni chiare.

Occorre, del resto, individuare le condizioni per valutare ciò che è importante e non ritenere importante ciò che si riesce a valutare. In base a tale principio non bisogna limitarsi ad usare strumenti di facile gestione (questionari) ma ricorrere a forme complementari e alternative di rilevazione, anche se più impegnative come: *focus-group*, interviste, ricerche, gruppi di auto-valutazione, ecc.

Per le indagini realizzate si è pensato di focalizzare l'attenzione sulle attività e azioni che si possono prevedibilmente e ragionevolmente modificare e/o migliorare. Si è ritenuto controproducente, infatti, chiedere ai destinatari dell'indagine un parere su questioni che non possono essere ragionevolmente modificate nel breve-medio termine.

Sono stati individuati pertanto i seguenti ambiti, strutturando in base ad essi i vari questionari:

- struttura
- utilizzo dei servizi
- innovazione nei percorsi formativi
- raccordo territoriale e con l’Europa
- uso delle ICT
- pari opportunità/interculturalità
- livello di diffusione dell’informazione
- ambiti di miglioramento

La misurazione della *customer satisfaction* è stata fatta sulla base delle risposte fornite, da docenti, studenti, famiglie, personale non docente e *tutors* di aziende *partner*, a questionari on line (allegati 1-4).

I risultati sono stati analizzati, poi, nell’ambito di *focus-group* da cui sono emerse una serie di proposte di miglioramento.

Gli aspetti legati alla gestione finanziaria e ai risultati di performance, invece, sono stati osservati mediante la rilevazione diretta di dati presso gli uffici di segreteria (amministrativa, didattica) e interviste al *management* (Dirigente dell’Istituto, Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi).

Nella strutturazione dei questionari si è puntato a contenere gli *item* in un’unica pagina, per facilitarne la compilazione e ridurre il rischio di risposte incomplete.

La maggior parte delle domande prevedeva delle risposte chiuse espresse su una scala quantitativa con 6 modalità (da 0 a 5 o da 1 a 4) in cui i punteggi bassi indicavano situazioni negative e quelli alti positive.

Per ciascuna domanda è stato previsto anche uno spazio per risposte aperte in cui riportare eventuali motivazioni e o proposte.

Per ciascun tipo di questionario sono state utilizzate strategie di rilevazione differenti, indicate nello SCHEMA 1:

Collettivo rilevato	Strategia di rilevazione
Studenti	Campionamento casuale stratificato per classi
Famiglie	Campionamento casuale stratificato per classi
Docenti	Campionamento casuale semplice
Personale non docente	Campionamento casuale semplice
Aziende partner	Rilevazione totale

SCHEMA 1: Collettivo rilevato e corrispondente strategia di rilevazione.

I questionari sono stati predisposti dagli studenti con l’ausilio dei docenti impegnati nel progetto. Per la loro realizzazione gli allievi hanno utilizzato le competenze rivenienti da diversi ambiti disciplinari. Particolarmente istruttiva è stata la realizzazione del software interattivo che consentiva l’aggiornamento in tempo reale del data base delle risposte e la redazione delle *query* per l’aggiornamento automatico del cruscotto di indicatori.

I questionari erano raggiungibili sia attraverso la rete *Intranet* dell’Istituto che attraverso il *web* per le rilevazioni sui destinatari esterni (famiglie, aziende).

Nella TABELLA seguente si è cercato di schematizzare l’interazione e integrazio-

TIPOLOGIA	AMBITI-AZIONI	RISULTATI		DISCIPLINE-STRUTTURE
Indagine campionaria	Studenti – Genitori Personale scolastico Portatori d'interesse Scuole medie	Questionari Raccolta dati Statistiche	Valutazione	Economia. Aziendale Matematica Centro Servizi
Documentazione	Nuove professioni New-economy e ICT Tipologie d'impresa Aspetti storici Tutele, contratti di lavoro Diritto del lavoro Comparazione europea Glossario inglese	Schede-ricerca	Documenti	Tutte le materie della classe Dipartimenti Centro Servizi
Approfondimenti	Pari opportunità Interculturalità extra-com. Formazione scolastica Formazione tecnica post-diploma	Schede di ricerca		
Supporto informatico	Data base	Banca dati	Prodotti	Informatica Centro Servizi
	WEB-html-flash	Pagine WEB		
	Back Office	CD		Tutte Centro Servizi
>>>>>>> monitoraggio – reporting – editing – documentazione				

TABELLA 1: Fasi dell'indagine, attività soggetti coinvolti, output.

ne delle attività legate alla *customer satisfaction* con riferimento agli attori coinvolti, alle discipline di studio, agli ambiti, agli *output*.

La gestione *on-line* ha consentito di:

- semplificare le procedure di distribuzione dei questionari e di raccolta dei dati;
- rendere disponibili in tempo reale i risultati delle elaborazioni anche parziali;
- visualizzare, sotto forma di medie, gli esiti dei questionari per esaminare dinamicamente l'orientamento degli utenti che lo compilano.

La prima versione dell'applicativo è stata impostata con *DBMS MySql*, supportato da pagine attive *PHP*. La scelta è stata motivata dalle seguenti considerazioni:

- *Open Source*, adatto ad una situazione sperimentale e alla gestione degli studenti
- sicurezza dei dati
- accesso e risposta *server-client*.

Successivamente sono stati sviluppati anche applicativi in *.ASP* in ambienti software proprietari.

Le procedure informatiche hanno previsto una fase di *testing*, che ha consentito la gestione di alcuni errori in fase di inserimento dati da parte dell'utente e l'eliminazione di ambiguità formali, eliminate dagli stessi studenti. Il lavoro risiede su *server Windows Server 2000*, sul quale sono stati installati *Apache Web Server, MySql e PHP*, su un dominio interno dedicato.

4. I RISULTATI

I fattori di successo dell'esperienza sono stati il coinvolgimento diretto degli studenti nella gestione tecnica e organizzativa, l'utilizzo di strutture tecnologiche (costruzione di portali, acquisizione *on-line* di parte dei questionari) e l'elaborazione automatica degli esiti delle rilevazioni attraverso gruppi di lavoro costituiti *ad hoc*.

L'integrazione dell'attività con interventi di esperti esterni, la produzione di materiale documentario multimediale e la simulazione di funzioni operative di tipo aziendale ha rappresentato per gli studenti e i docenti coinvolti un modello di *cooperative learning*, interdisciplinarietà e formazione in situazione.

Questo progetto ha rappresentato una occasione importante per lo sviluppo di competenze specialistiche degli studenti e del personale scolastico, per la diffusione di nuove tecnologie e di metodologie di analisi. Inoltre, sono state sviluppate le abilità nella gestione delle risorse di rete e di sistemi per la comunicazione, nella pubblicazione di siti *web* e nello sviluppo di applicazioni *web* per la gestione di *data-base*.

Queste azioni e i relativi processi hanno consentito di mettere a punto *best-practices* e di implementare processi di interazioni fra il *contesto infrastrutturale* e il *contesto di processo* dando impulso alla crescita della rete scuola, sistema produttivo e territorio.

Di rilievo sono stati anche i risultati “concreti” dell'esperienza in termini di azioni di miglioramento interne al Piano formativo dell'istituto.

BIBLIOGRAFIA

- A. BONDIOLI, M. FERRARI (2000), *Manuale di valutazione del contesto educativo: teorie, modelli, studi per la rilevazione della qualità della scuola*, Milano, F. Angeli.
- DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, CANTIERI (2003) – *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche*, Bologna, Rubbettino.
- FORMEZ (2003), *Materiali, La customer satisfaction negli istituti scolastici autonomi*, Napoli, Formez.
- R. PENTIMALLI (2003), *Manuale per l'Autovalutazione delle scuole*, Milano, Gaia Edizioni.
- A. TANESE, G. NEGRO, A. GRAMIGNA (2003), *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini*, Bologna, Rubbettino.
- C. H. WEISS (1998), *Evaluation*, Upper Saddle River, Prentice-Hall.

ALLEGATO 1

Questionario di monitoraggio per gli studenti: motivare le risposte in max due righe.

(0 nulla	1 scarso-	2 medio-	3 suffi-	4 soddi-	5 ottimo-
	carente	cre	ciente	sfacente	eccellente)

1. Complessivamente le relazioni docenti-studenti nell'Istituto ti sembrano:

Insoddisfacenti	0	1	2	3	4	5	Soddisfacenti
Motivazione-proposte							

2. Le informazioni e il tuo coinvolgimento nelle attività extra-curricolari, scambi, ecc. per te sono:

Incomplete	0	1	2	3	4	5	Esaurienti
Motivazione-proposte							

3. Ritieni interessante l'utilizzo dei laboratori e delle nuove tecnologie nelle attività scolastiche:

Per niente	0	1	2	3	4	5	Completamente
Motivazione-proposte							

4. L'utilizzo dei laboratori e delle nuove tecnologie rispondono alle tue aspettative:

Per niente	0	1	2	3	4	5	Completamente
Motivazione-proposte							

5. La partecipazione dei docenti e dei coordinatori di classe ai problemi scolastici degli studenti ti sembra:

Inadeguata	0	1	2	3	4	5	Adeguaata
Motivazione-proposte							

Incomplete	0	1	2	3	4	5	Esaurienti
Motivazione-proposte							

80

FRANCESCO MAIORANO · GERMANA BERARDI

6. Cosa suggeriresti alla Presidenza e ai collaboratori per migliorare il clima e l'organizzazione scolastica?

Cambiare tutta l'impostazione	0	1	2	3	4	5	Lasciate tutto com'è
Motivazione-proposte							

7. Indica per quali discipline ti sembra che gli studenti manifestino maggiori difficoltà didattiche:

Sono tutte da revisionare	0	1	2	3	4	5	Vanno tutte bene
Motivazione-proposte							

8. Se dipendesse da te, sceglieresti la consueta metodologia di valutazione negli scrutini di fine anno?

Da rivedere	0	1	2	3	4	5	Certamente
Motivazione-proposte							

9. Cosa proporresti per migliorare il comportamento degli studenti?

Modificare tutto	0	1	2	3	4	5	Lasciare tutto com'è
Motivazione-proposte							

10. Cosa proporresti di cambiare nella didattica curricolare per migliorare l'esito dell'insegnamento?

Modificare tutto	0	1	2	3	4	5	Lasciare tutto com'è
Motivazione-proposte							

Incomplete	0	1	2	3	4	5	Esaurienti
Motivazione-proposte							

11. Cosa proporresti al Consiglio di Istituto e al Collegio dei Docenti per migliorare l'offerta formativa?

Non cambiare nulla	0	1	2	3	4	5	Revisionare tutta la didattica
Motivazione-proposte							

UN'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

81

Incomplete	0	1	2	3	4	5	Esaurienti
Motivazione-proposte							

12. Cosa diresti ad uno studente di scuola media per farlo iscrivero al Romanazzi?

Da non iscriversi	0	1	2	3	4	5	Istituto validissimo
Motivazione-proposte							

ALLEGATO 2

Questionario di monitoraggio per i docenti: motivare le risposte in max due righe.

RISPONDERE DOPO AVER SENTITO ANCHE I PROPRI STUDENTI							
(0 nulla	1 scarso-	2 medio-	3 suffi-	4 soddi-	5 ottimo-		
	carente	cre	ciente	sfacente	eccellente)		

1. Complessivamente le relazioni docenti-studenti nell'Istituto ti sembrano:

Insoddisfacenti	0	1	2	3	4	5	Soddisfacenti
Motivazione-proposte							

2. Ritieni interessante l'utilizzo dei laboratori e delle nuove tecnologie nelle attività scolastiche:

Per niente	0	1	2	3	4	5	Completamente
Motivazione-proposte							

3. L'utilizzo dei laboratori e delle nuove tecnologie rispondono alle tue aspettative:

Per niente	0	1	2	3	4	5	Completamente
Motivazione-proposte							

4. Quale supporto vorresti dai colleghi Funzioni Strumentali per migliorare i risultati scolastici?

Cambiare tutta l'impostazione	0	1	2	3	4	5	Lasciate tutto com'è
Motivazione-proposte							

82

FRANCESCO MAIORANO · GERMANA BERARDI

5. Cosa chiederesti ai colleghi coordinatori per migliorare la situazione didattico-organizzativa?

Cambiare tutta l'impostazione	0	1	2	3	4	5	Lasciate tutto com'è
Motivazione-proposte							

6. Cosa suggeriresti alla Presidenza e ai collaboratori per migliorare il clima e l'organizzazione scolastica?

Cambiare tutta l'impostazione	0	1	2	3	4	5	Lasciate tutto com'è
Motivazione-proposte							

7. Indica per quali discipline ti sembra che gli studenti manifestino maggiori difficoltà didattiche:

Sono tutte da revisionare	0	1	2	3	4	5	Vanno tutte bene
Motivazione-proposte							

8. Se dipendesse da te, sceglieresti la consueta metodologia di valutazione negli scrutini di fine anno?

Da rivedere	0	1	2	3	4	5	Certamente
Motivazione-proposte							

9. Cosa suggeriresti a livello organizzativo per migliorare il comportamento degli studenti?

Modificare tutto	0	1	2	3	4	5	Lasciare tutto com'è
Motivazione-proposte							

10. Cosa cambieresti nella didattica curricolare per migliorare l'esito dell'insegnamento?

Modificare tutto	0	1	2	3	4	5	Lasciare tutto com'è
Motivazione-proposte							

11. Cosa proporresti al Consiglio di Istituto e al Collegio dei Docenti per migliorare l'offerta formativa?

Revisionare tutta la didattica	0	1	2	3	4	5	Non cambiare nulla
Motivazione-proposte							

12. Cosa diresti ad uno studente di scuola media per farlo iscrivere al Romanazzi?

Da non iscriversi	0	1	2	3	4	5	Istituto validissimo
Motivazione-proposte							

ALLEGATO 3

Questionario di monitoraggio per i genitori – Percorso di alternanza Scuola-Lavoro

(0 nulla	1 scarso-	2 medio-	3 suffi-	4 soddi-	5 ottimo-
	carente	cre	ciente	sfacente	eccellente)

1. Complessivamente il clima e le relazioni docenti-studenti-aziende vi sono apparsi:

Insoddisfacenti	0	1	2	3	4	5	Soddisfacenti
Motivazione-proposte							

2. Le informazioni su obiettivi e modalità del progetto "Scuola-Lavoro" per voi sono stati:

Incomplete	0	1	2	3	4	5	Esaurienti
Motivazione-proposte							

3. Le aziende coinvolte hanno risposto alle aspettative dei vostri figli:

Per niente	0	1	2	3	4	5	Completamente
Motivazione-proposte							

84

FRANCESCO MAIORANO · GERMANA BERARDI

4. Al termine dello stage, la partecipazione scolastica degli studenti è migliorata:

Per nulla	0	1	2	3	4	5	Considerevolmente
Motivazione-proposte							

5. Se dipendesse da lei, sceglierebbe la/le stessa/e azienda/e per gli stage?

Da escludere	0	1	2	3	4	5	Certamente
Motivazione-proposte							

6. Cosa farebbe per migliorare l'esito del progetto?

Modificare tutto	0	1	2	3	4	5	Lasciare tutto com'è
Motivazione-proposte							

7. Cosa proporreste al Consiglio di Istituto e al Collegio dei Docenti per migliorare l'offerta formativa?

Revisionare la didattica	0	1	2	3	4	5	Va tutto bene
Motivazione-proposte							

8. Cosa direbbe ad un suo conoscente per convincerlo **ad iscriverlo** il figlio al Romanazzi?

Da non consigliare	0	1	2	3	4	5	Validissimo
Motivazione-proposte							

9. Cosa direbbe ad un suo conoscente per convincerlo **a non iscriverlo** il figlio al Romanazzi?

Da non consigliare	0	1	2	3	4	5	Validissimo
Motivazione-proposte							

10. Esprima liberamente una sua considerazione utile per l'Istituto.

Motivazione-proposte							
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--

ALLEGATO 4

Questionario di monitoraggio per i tutor SL : motivare le risposte in max due righe.

RISPONDERE DOPO AVER SENTITO ANCHE GLI STUDENTI					
(0 nulla	1 scarso-	2 medio-	3 suffi-	4 soddi-	5 ottimo-
	carente	cre	ciente	sfacente	eccellente)

1. Complessivamente il clima e le relazioni docenti-studenti-aziende sono stati:

Insoddisfacenti	0	1	2	3	4	5	Soddisfacenti
Motivazione-proposte							

2. Le informazioni su obiettivi e modalità del progetto "Scuola-Lavoro" per te sono stati:

Incomplete	0	1	2	3	4	5	Esaurienti
Motivazione-proposte							

3. Le aziende coinvolte hanno risposto alle aspettative:

Per niente	0	1	2	3	4	5	Completamente
Motivazione-proposte							

4. Il tuo coinvolgimento nelle attività è stato:

Insufficiente	0	1	2	3	4	5	Buono
Motivazione-proposte							

5. La partecipazione dei/del tutor aziendali ti è sembrata mediamente:

Inadeguata	0	1	2	3	4	5	Adeguaa
Motivazione-proposte							

6. Al termine dello stage, la partecipazione scolastica degli studenti è migliorata:

Per nulla	0	1	2	3	4	5	Considerevolmente
Motivazione-proposte							

86

FRANCESCO MAIORANO · GERMANA BERARDI

7. Al termine del periodo in azienda le competenze degli studenti sono migliorate:

Per nulla	0	1	2	3	4	5	Considerevolmente
Motivazione-proposte							

8. Se dipendesse da te, sceglieresti la/le stessa/e azienda/e per gli stage?

Da escludere	0	1	2	3	4	5	Certamente
Motivazione-proposte							

9. Cosa faresti per migliorare l'esito del progetto?

Modificare tutto	0	1	2	3	4	5	Lasciare tutto com'è
Motivazione-proposte							

10. Cosa cambieresti nella didattica curricolare per migliorare l'esito del progetto?

Modificare tutto	0	1	2	3	4	5	Lasciare tutto com'è
Motivazione-proposte							

11. Cosa proporresti al Consiglio di Istituto e al Collegio dei Docenti per migliorare l'offerta formativa?

Revisionare la didattica	0	1	2	3	4	5	Va tutto bene
Motivazione-proposte							

12. Cosa diresti ad un tuo collega per convincerlo della validità del progetto?

Da non proseguire	0	1	2	3	4	5	Validissimo
Motivazione-proposte							