



*Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca*



*Unione Europea*



**Polo Qualità  
Napoli**

## **REPORT**

### **QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION**

#### **VALUTAZIONE DELL'EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI DIDATTICA A DISTANZA (DAD)**

**A. S. 2019/2020 – MARZO – GIUGNO**

**INTERVISTATI: GENITORI**

**Ins. Carmen Cafariello**



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Unione Europea



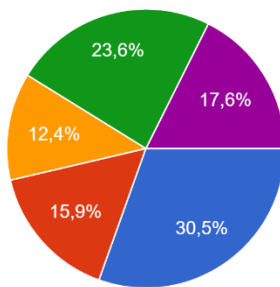
Polo Qualità  
Napoli

### SEZIONE 1: IDENTIFICAZIONE e PRESENTAZIONE

La presente sezione è volta a identificare i gruppi di appartenenza degli intervistati che hanno risposto al questionario.

Quale classe frequenta suo/a figlio/a?

233 risposte



- prima
- seconda
- terza
- quarta
- quinta

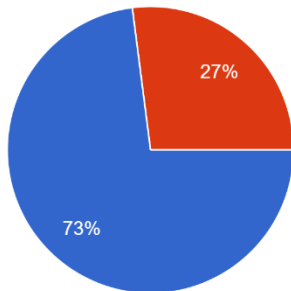
La maggioranza delle risposte appartiene alle famiglie con i figli frequentanti per l'anno scolastico 2019/2020 le classi prime (con 71 risposte su 233).

Altra parte consistente delle compilazioni è costituita dalle famiglie degli studenti delle classi quarte (con 51 risposte su 233).

La parte restante (circa il 50%) è rappresentata dagli studenti delle classi seconde, terze e quinte.

In quale plesso frequenta normalmente le lezioni suo/a figlio/a?

233 risposte

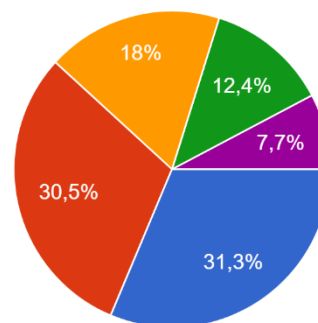


- Ciccione
- Cerchio d'Oro

Le risposte sono proporzionalmente divise tra le sezioni e i plessi "Ciccione" e "Cerchio d'Oro".

Quale sezione frequenta suo/a figlio/a?

233 risposte



- A
- B
- C
- D
- E



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Unione Europea



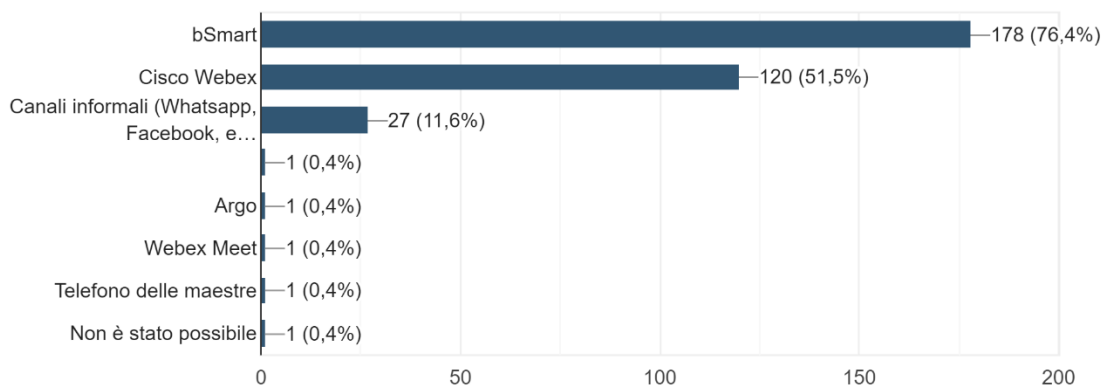
Polo Qualità  
Napoli

## SEZIONE 2 – MATERIALI, METODI, STRUMENTI

La maggior parte delle risposte rileva una maggiore frequenza di utilizzo di bSmart e, successivamente, di Cisco Webex. Permane, anche dopo le ultime disposizioni del D.S., l'utilizzo di canali informali per comunicazioni più rapide tra docenti e famiglie/studenti. La maggior parte delle lezioni sono in diretta streaming, ma non mancano, come da disposizioni del D.S., integrazioni video/audio e comunque di risorse integrative messe a disposizione dai docenti tramite i canali appositamente predisposti (essenzialmente registro elettronico e canali informali di messaggistica istantanea).

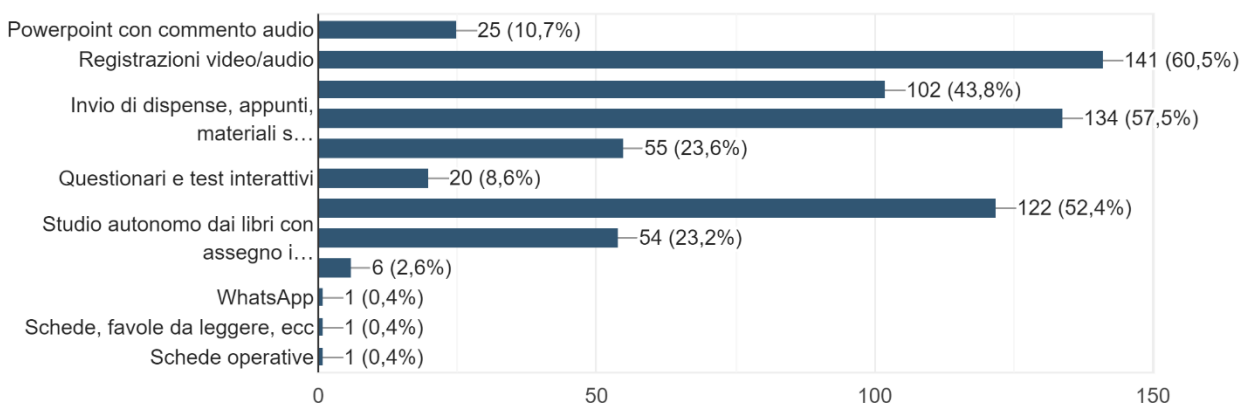
Quale piattaforma è stata utilizzata per erogare le attività di Didattica a Distanza in modalità sincrona (es. videolezioni in diretta)? (Sono possibili più risposte)

233 risposte



Quali altre modalità sono state utilizzate oltre alle videolezioni in diretta? (sono possibili più risposte)

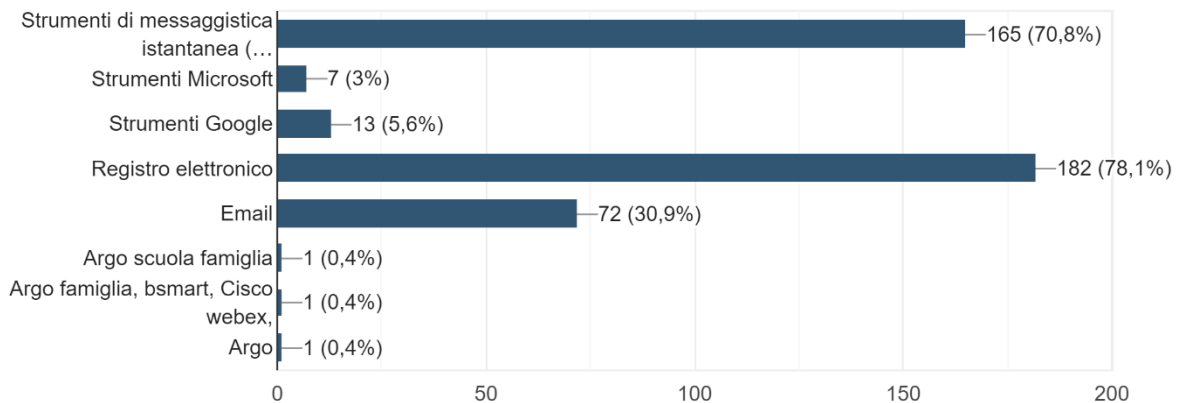
233 risposte





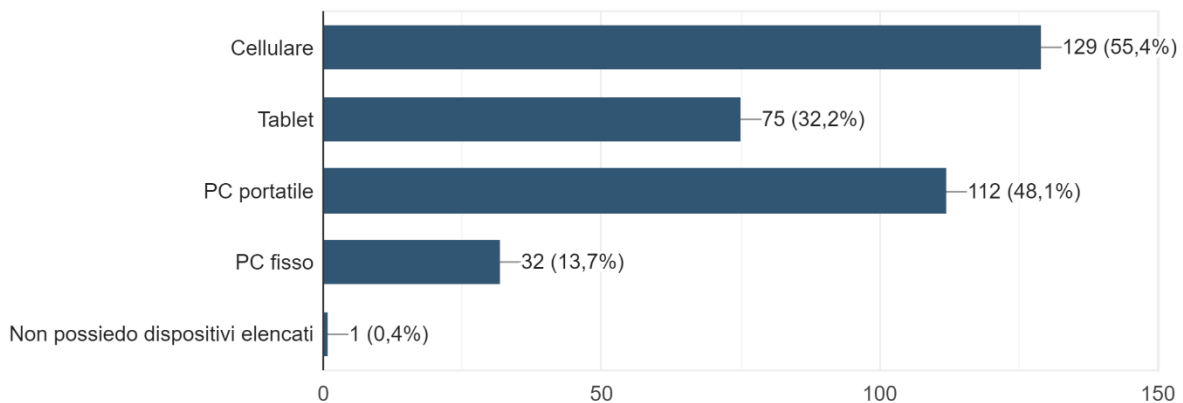
Quali strumenti in generale utilizzano i docenti di suo/a figlio/a? (sono possibili più risposte)

233 risposte



Quale/i strumento/i utilizza suo figlio per usufruire delle attività di Didattica a Distanza? (sono possibili più risposte)

233 risposte

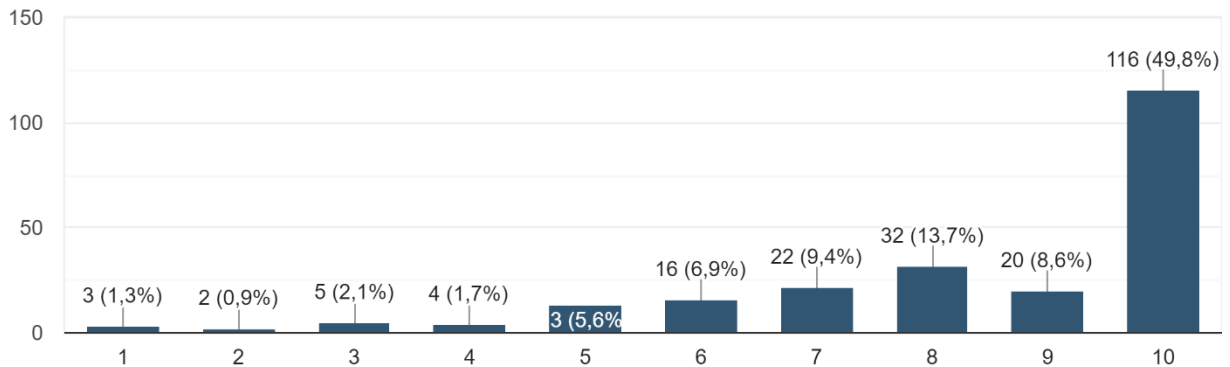


Da notare che una minoranza di risposte, come si rileva anche da alcune domande precedenti, non possiede i mezzi necessari per usufruire delle risorse di Didattica a Distanza.



Quanto frequentemente i docenti hanno erogato lezioni in diretta/inviato materiali e risorse agli studenti?

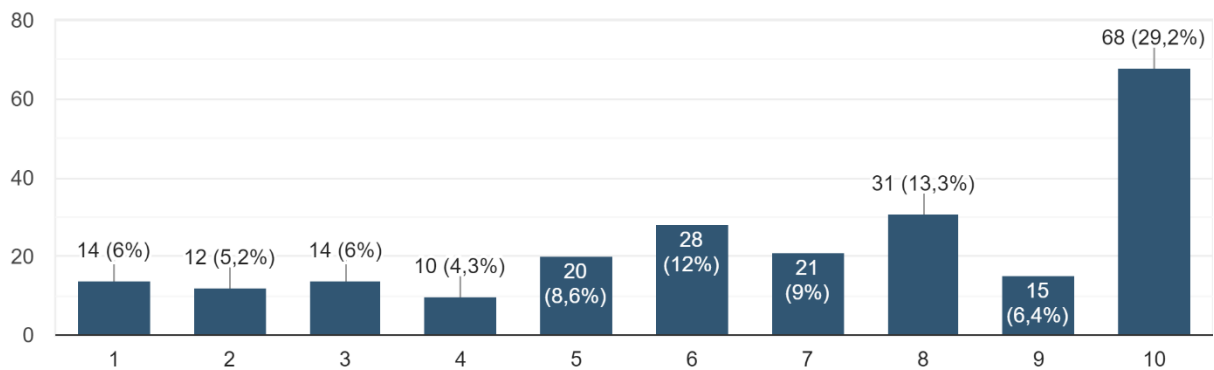
233 risposte



### SEZIONE 3 – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Quanto tempestivamente la scuola e i docenti sono intervenuti per attivare la Didattica a Distanza (utilizzo bacheca in chiaro sul sito, attivazione Argo...lezioni registrate, video-lezioni in sincrono, ecc.)?

233 risposte



La tempestività della risposta della scuola può considerarsi, nel complesso, positiva.

La frequenza dell'erogazione delle DAD è decisamente positiva.

ORGANIZZAZIONE: l'organizzazione della scuola è considerata, nel complesso, positiva, e molto buono è stato l'impegno dei singoli docenti, i quali hanno comunque instaurato, la maggior parte delle volte, un dialogo educativo proficuo con gli studenti e con le famiglie, sapendo equilibrare quasi sempre i ritmi di studio e di apprendimento con le nuove modalità di erogazione delle lezioni, consentendo di evitare un carico di lavoro



Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Unione Europea

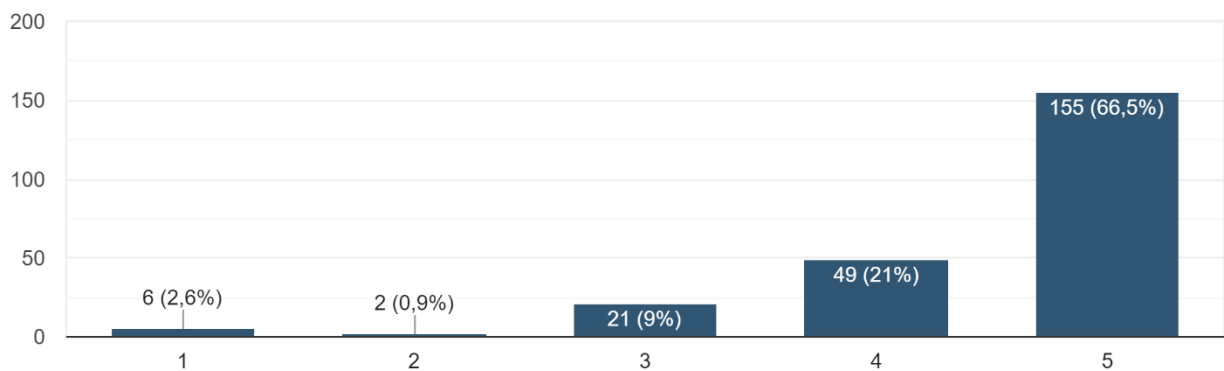


Polo Qualità  
Napoli

eccessivo per il periodo dell'erogazione delle attività di Didattica a Distanza (DAD), e in modo da consentire, per quanto consentito dalle piattaforme messe a disposizione, una certa interazione durante le lezioni in diretta.

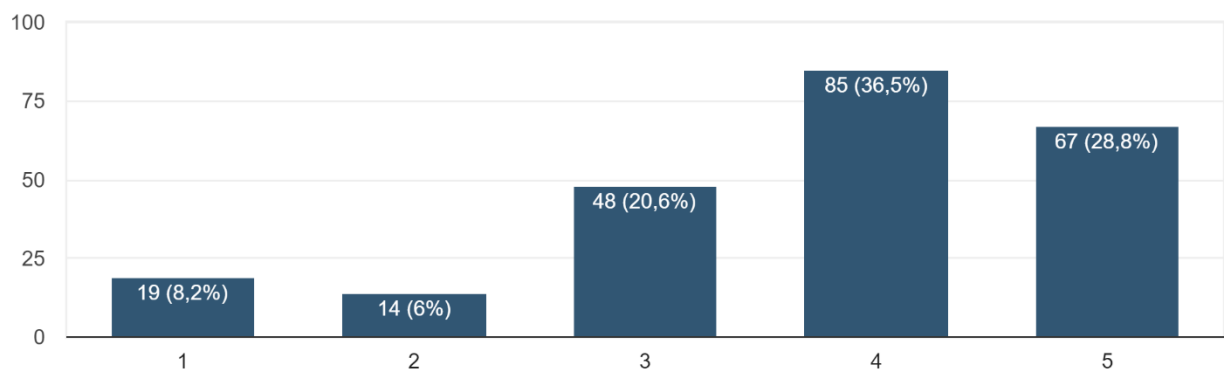
Come giudica l'impegno adottato dai singoli docenti nell'erogazione delle attività di Didattica a Distanza (utilizzo bacheca in chiaro sul sito, utilizz...-lezioni registrate, video-lezioni in sincrono, ecc.)?

233 risposte



Come giudica l'organizzazione della scuola nell'erogazione delle attività di Didattica a Distanza (utilizzo bacheca in chiaro sul sito, attivazione Arg...ni registrate e per video-lezioni in sincrono, ecc.)?

233 risposte





Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



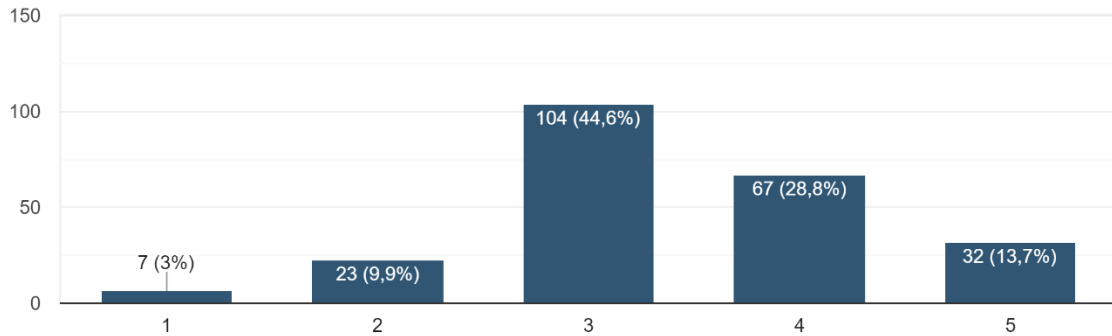
Unione Europea



Polo Qualità  
Napoli

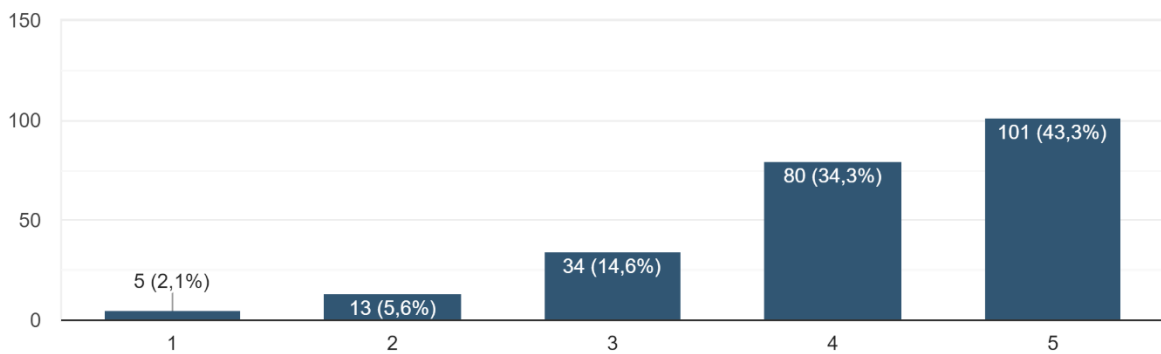
Come giudica l'impegno che viene richiesto da suo/a figlio/a nel sostenere le attività di Didattica a Distanza?

233 risposte



Come giudica il dialogo che si è venuto a creare tra studenti/famiglie e docenti nel periodo di sospensione delle attività didattiche in presenza?

233 risposte





Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



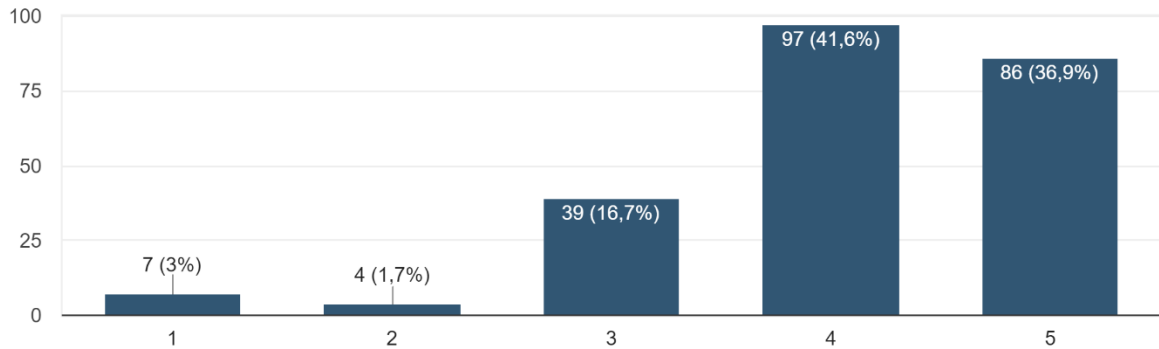
Unione Europea



Polo Qualità  
Napoli

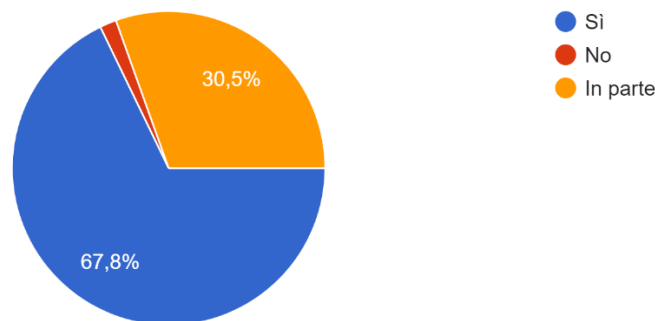
Quanto suo/a figlio/a riesce a seguire serenamente le lezioni e/o a rimanere al passo con le consegne inviate?

233 risposte



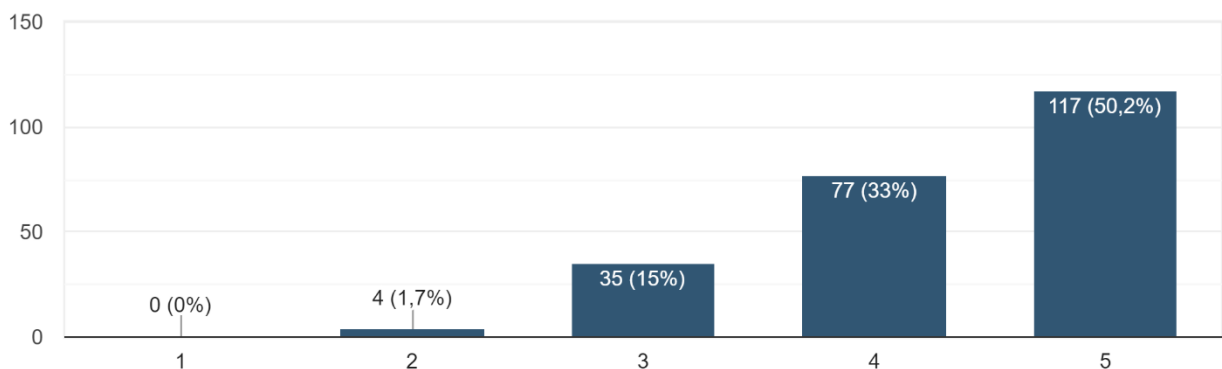
La piattaforma utilizzata per le attività didattiche a distanza in diretta (es. Cisco, bSmart, etc.) permette a suo/a figlio/a di interagire con i docenti?

233 risposte



Come giudica il materiale di lavoro inviato dai docenti (es. assegno sul registro elettronico, materiali, immagini, risorse online, ecc.)

233 risposte







Ministero dell'Istruzione  
dell'Università e Ricerca



Unione Europea



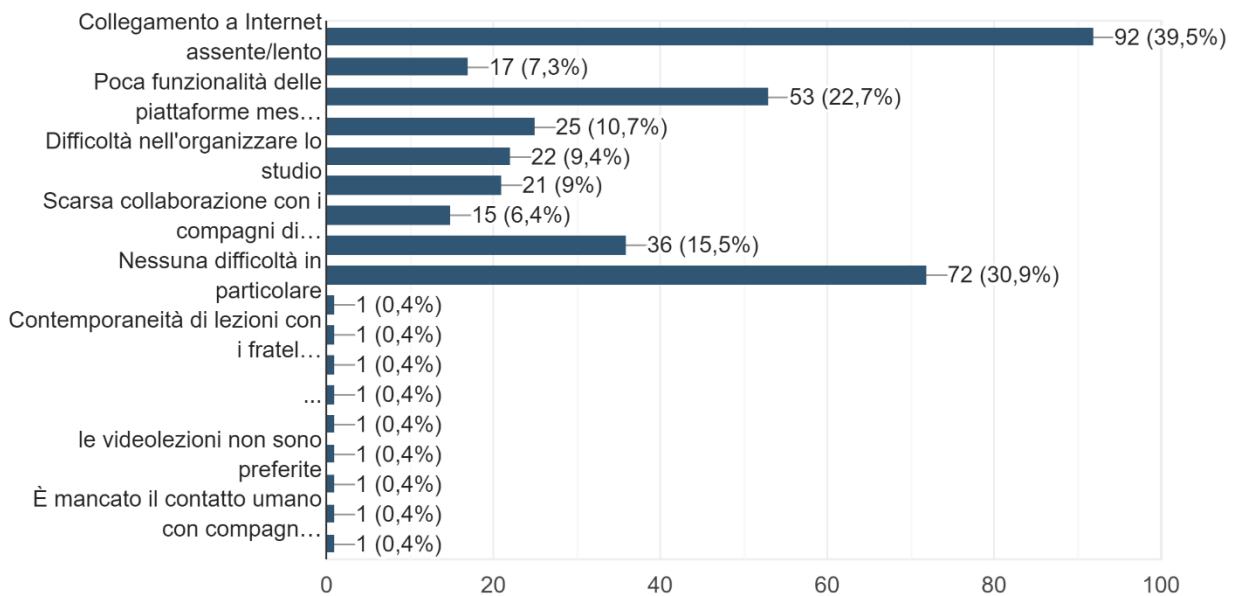
Polo Qualità  
Napoli

## Difficoltà riscontrate

Le difficoltà riscontrate, laddove esistenti (in quasi due terzi dei casi) riguardano principalmente problemi di lentezza di connessione. Meno di un quarto delle risposte indicano, invece, problemi relativi all'organizzazione dei tempi di studio, alla mancanza della collaborazione con i compagni e quindi a problemi psicologici legati alla mancanza del gruppo-classe, oltre che a difficoltà ad approcciarsi alle piattaforme messe a disposizione dalla scuola.

Quale/i difficoltà ha avuto suo/a figlio/a? (sono possibili più risposte)

233 risposte



Deve sempre aiutare suo/a figlio/a ad utilizzare gli strumenti informatici per le attività di Didattica a Distanza?

233 risposte

