

**Liceo Scientifico e Classico**

**“Ettore Majorana”**

**Via G.Agnesi, 20 - Desio**

**Anno scolastico 2013/2014**

**Dati, Statistiche ed Indicatori**

## **Introduzione - Scopo del documento**

Lo scopo del presente documento è raccogliere i dati più rilevanti inerenti ai diversi processi in essere nell'Istituto, analizzarli, seguirne l'evoluzione temporale per poter individuare di anno in anno punti di forza, di debolezza ed obiettivi di miglioramento. Al momento di iniziare la raccolta e l'analisi dei dati, dal momento che era la prima volta, mi sono ripromesso di seguire in maniera abbastanza pedante lo schema dell'anno precedente. Ma analizzando i dati sono emersi effettivamente fatti notevoli e criticità che mi hanno portato a deviare dal cammino cercando di individuare e di enucleare al meglio tali circostanze, tralasciando invece alcuni dati ormai consolidati. Al termine di alcuni paragrafi ho voluto indicare alcune strategie per il miglioramento: esse vogliono essere uno spunto di discussione per tutti coloro che operano all'interno del Liceo Majorana e saranno sviluppate o modificate all'interno delle prossime riunioni di riesame.

Un doveroso ringraziamento per la collaborazione e la pazienza va a tutto il personale della segreteria (in particolare Ivana, che è stata la più strapazzata dalle mie richieste) e alle prof.sse Maltinti e Spiazzi per i dati sullo sportello e sui corsi di Inglese. Il grazie più grande, ovviamente, va alla prof.ssa Canali che negli anni scorsi ha dato alla gestione della qualità nel nostro liceo la forma e la sostanza attuali e che negli ultimi due anni ha iniziato a stendere questo report, dalla cui struttura ho attinto a mani basse per costruire quello relativo all'a.s. 2013-14.

# Indice

<b><u>1. Il successo formativo nell'a.s. 2013-14</u></b>	Pag. 4
1.1 esiti degli scrutini finali – dati complessivi	4
1.2 esiti degli scrutini finali – dati per classe e corso	4
1.3 confronto con gli anni precedenti	4
1.3.1 promossi	5
1.3.2 sospesi	6
1.4 Il recupero	9
1.5 Trasferimenti e ritiri	11
<b><u>2. Esame di Stato</u></b>	14
<b><u>3. Iscrizioni alla classe prima per l'a.s. 2014-15</u></b>	16
3.1 - numero di iscritti alla classe prima	16
3.2 - voti di uscita dalla scuola secondaria di primo grado	17
<b><u>4. Servizi agli studenti e strutture del Liceo Majorana</u></b>	18
4.1 Lo sportello didattico	18
4.2 La biblioteca	21
4.3 i laboratori	22
<b><u>5. Corsi e Certificazioni</u></b>	24
5.1 ECDL	24
5.2 FCE	25
5.3 Corsi di conversazione in lingua inglese	26
<b><u>6. Altri indicatori rilevati</u></b>	27
6.1 FIS	27
6.2 Infortuni	28
6.3 Reclami	30

# 1. Successo formativo nell'a.s. 2013-14

## 1.1 Esiti degli scrutini finali – dati complessivi

		L. C.	L. S.	L. S. A.	totale
giugno	Promossi	117	390	136	643
	Non promossi	6	22	22	50
	Giudizio sospeso	30	103	63	196
settembre	promossi	27	100	63	190
	non promossi	3	3	-	6
Totali	Totale alunni promossi	144	490	199	833
	Totale alunni non promossi	9	25	22	56
	Totale alunni scrutinati	153	515	221	889

## 1.2 Esiti degli scrutini finali – dati per classe e corso

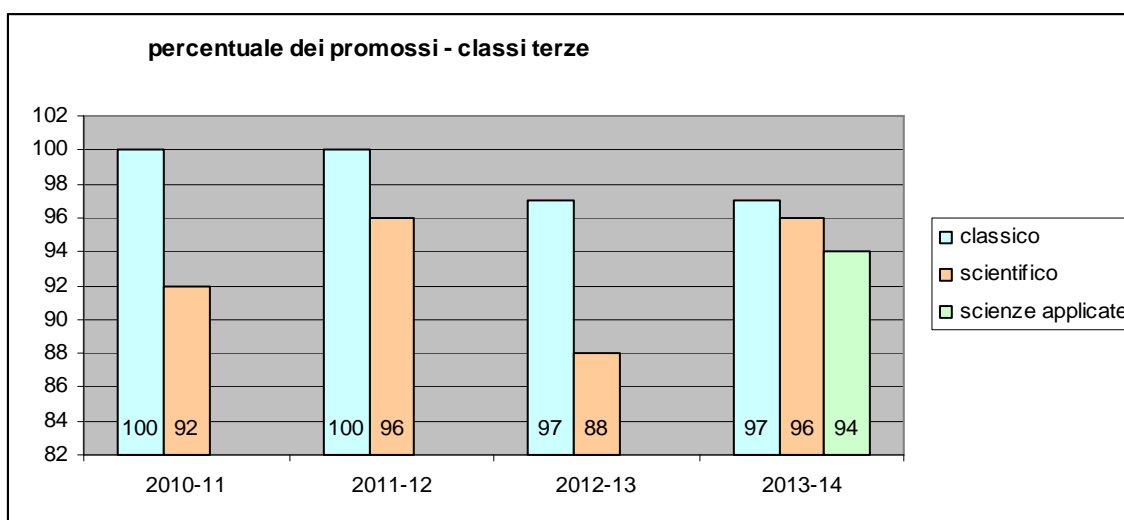
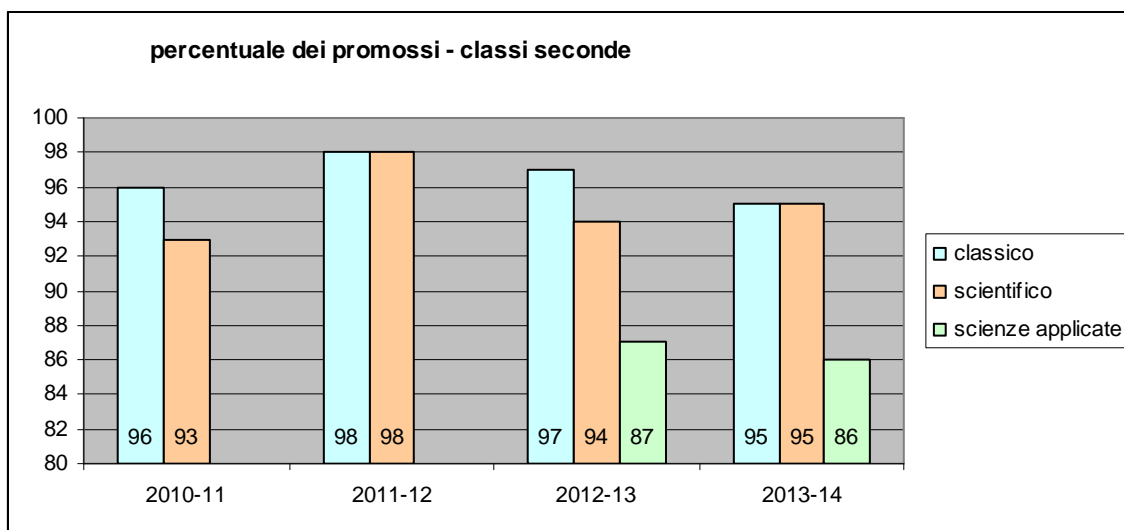
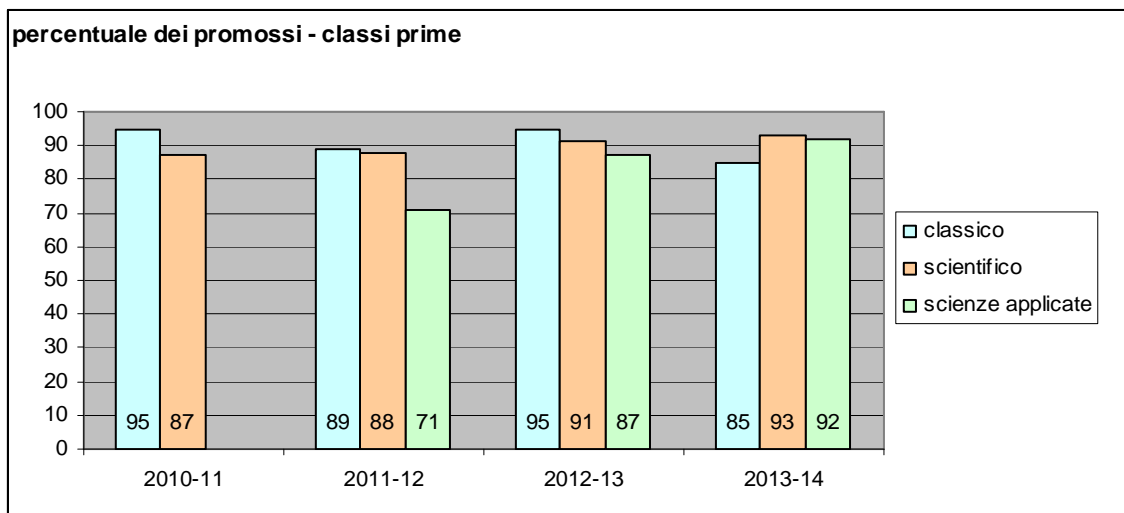
		L.C.				L.S.				L.S.A.		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
giugno	Promossi	30	30	28	29	87	108	102	93	68	49	19
	Non promossi	4	1	1	0	9	5	5	3	8	12	2
	Giudizio sospeso	7	9	3	11	29	28	23	23	25	25	13
Settem- bre	promossi	5	8	3	11	29	26	23	22	25	25	13
	non promossi	2	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0
Totali	Totale promossi	35	38	31	40	116	134	125	115	93	74	32
	Totale non promossi	6	2	1	0	9	7	5	4	8	12	2
	Totale scrutinati	41	40	32	40	125	141	130	119	101	86	34

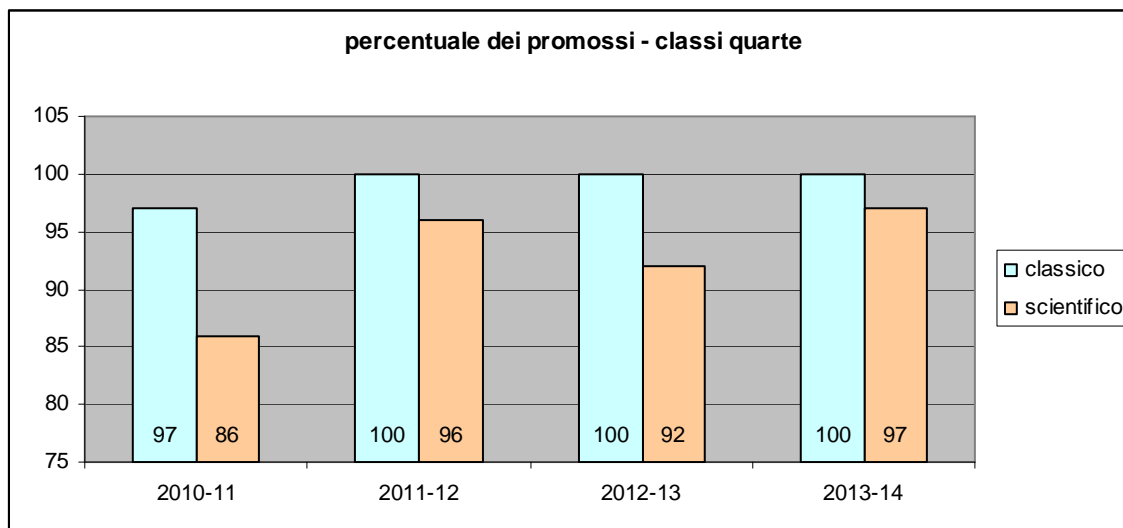
## 1.3 – Confronto con gli anni precedenti

Rispetto ai report degli anni precedenti ho riportato i dati relativi agli ultimi quattro anni, dall'a.s. 2010-11, ovvero dall'anno di istituzione dell'ultima riforma della scuola secondaria, anziché dal 2008-09: ho ritenuto infatti che non abbia un grande significato il confronto di certi indicatori rispetto ad un periodo ormai troppo lontano nel tempo e, soprattutto, nel concetto stesso di scuola.

Ho ritenuto anche di scorporare i dati non più tra biennio e triennio ma sempre per classe e tipo di corso, in quanto la presenza di tre diversi corsi di studi ha provocato non poche variazioni nell'analisi degli indicatori che altrimenti non si noterebbero.

**1.3.1 - promossi**





Ciò che è facilmente osservabile è :

1. **Liceo Classico:** la percentuale di promossi è instabile negli anni per quanto riguarda le classi prime, ma diventa estremamente stabile ed alta negli anni successivi. E' da notare che l'instabilità risente comunque del basso numero di iscritti, per cui la variazione di dieci punti percentuali tra il 2012-13 e il 2013-14 corrisponde in effetti a 5-6 studenti promossi in meno.
2. **Liceo Scientifico:** la percentuale di promossi è stabile nelle classi e negli anni (l'unica eccezione le terze del 2012-13)
3. **Scienze Applicate:** dopo un primo anno preoccupante c'è stata una stabilizzazione dei dati dei promossi nelle classi prime. La percentuale di promossi nelle seconde è più bassa rispetto a quella degli altri due indirizzi.

### 1.3.2 – Sospesi

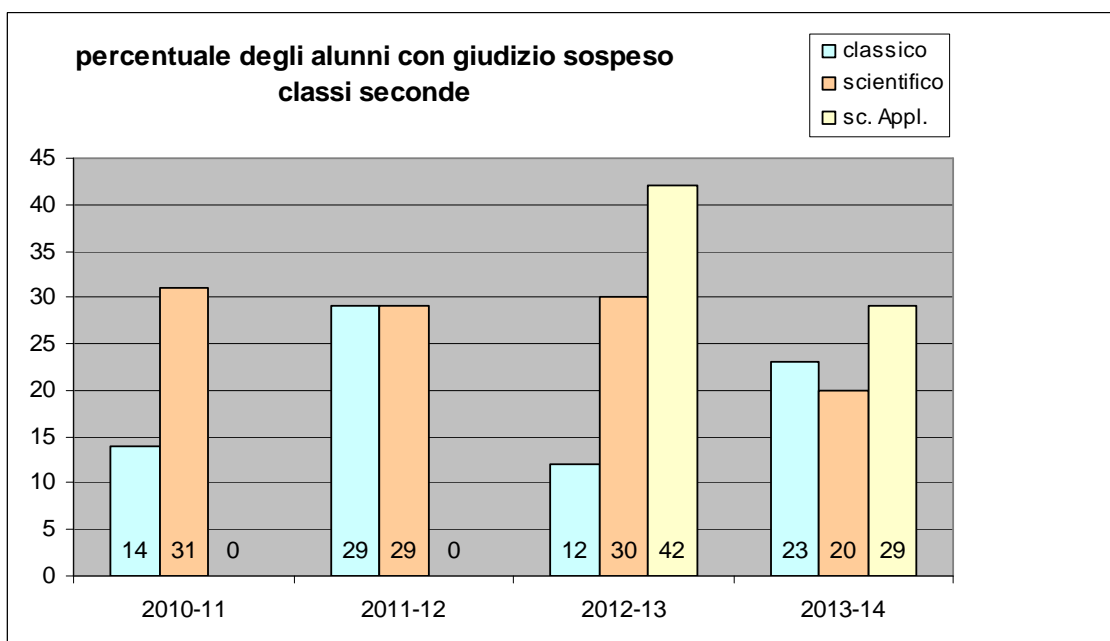
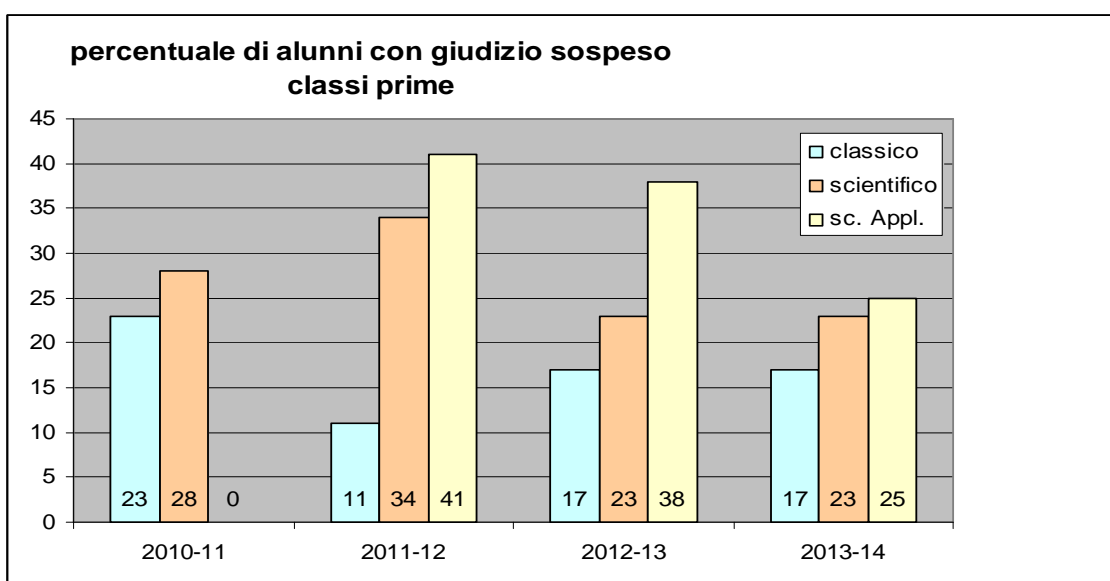
Prime	2010-11			2011-12			2012-13			2013-14		
	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp
Classico	10	10	0	4	3	1	7	7	0	7	5	2
Scientifico	42	39	3	52	49	3	34	29	5	29	29	0
Sc. Appl.				23	20	3	40	39	1	25	25	0

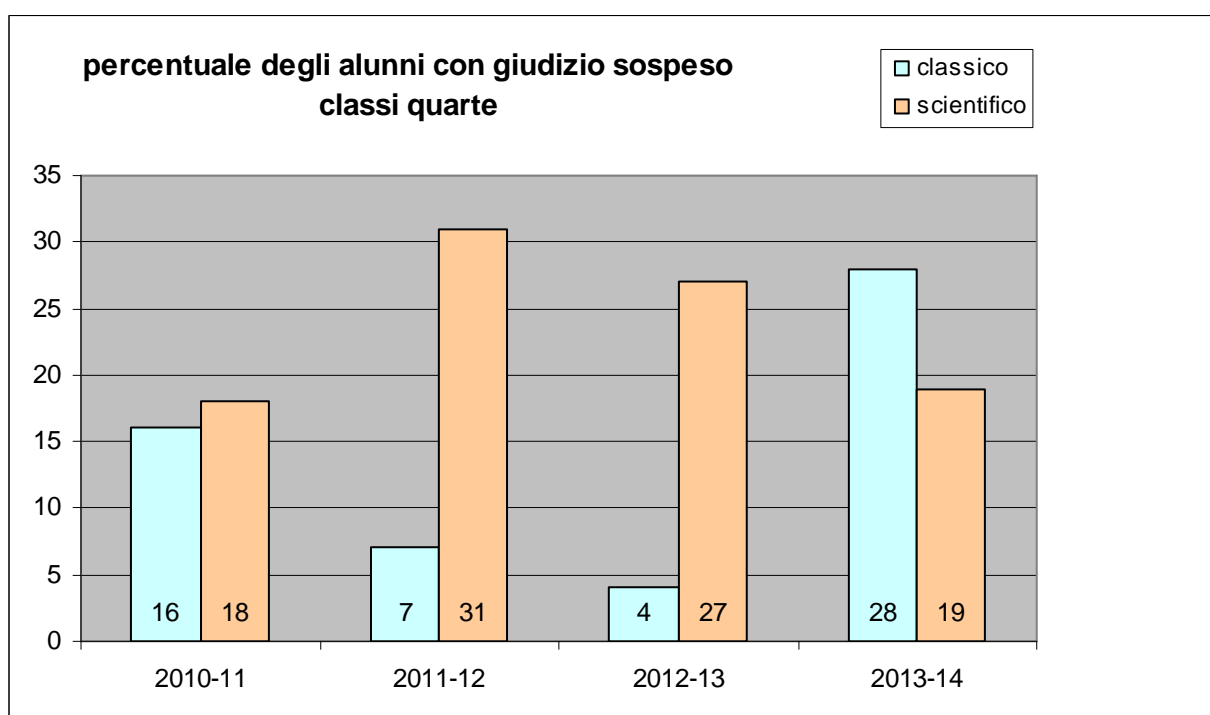
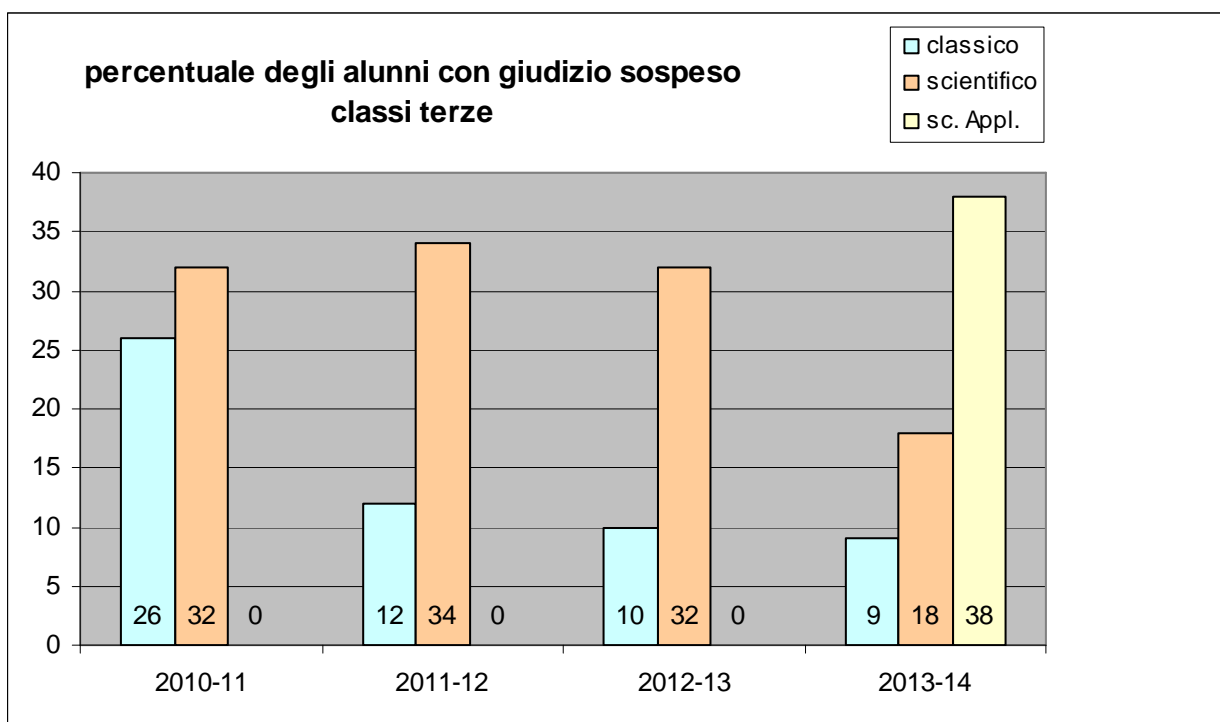
Seconde	2010-11			2011-12			2012-13			2013-14		
	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp
Classico	7	7	0	12	12	0	4	4	0	9	8	1
Scientifico	60	57	3	37	37	0	40	38	2	28	26	2
Sc. Appl.							16	14	2	25	25	0

Terze	2010-11			2011-12			2012-13			2013-14		
	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp
Classico	11	11	0	6	6	0	4	4	0	3	3	0
Scientifico	57	57	0	60	59	1	41	36	5	23	23	0
Sc. Appl.										13	13	0

Quarte	2010-11			2011-12			2012-13			2013-14		
	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp	sosp	prom	resp
Classico	6	6	0	3	3	0	2	2	0	11	11	0
Scientifico	27	16	11	51	50	1	45	41	4	23	22	1
Sc. Appl.												

Le tabelle precedenti, essendo a tripla entrata, non sono di agevole lettura (e me ne scuso coi lettori), da esse si evince comunque che la percentuale dei respinti rispetto al numero degli alunni sospesi non è mai superiore al 6-7%. Questo dato significa che quasi sempre la sospensione del giudizio avviene per colmare alcune lacune e solo in pochi casi viene invece attribuita allo studente come "ultima chance". Nei grafici che seguono non ho riportato dunque la percentuale degli alunni respinti a settembre (comunque leggibile dalle tabelle precedenti) e, rispetto ai report precedenti, ho preferito suddividere i dati nei tre corsi di studi e per anno di corso.





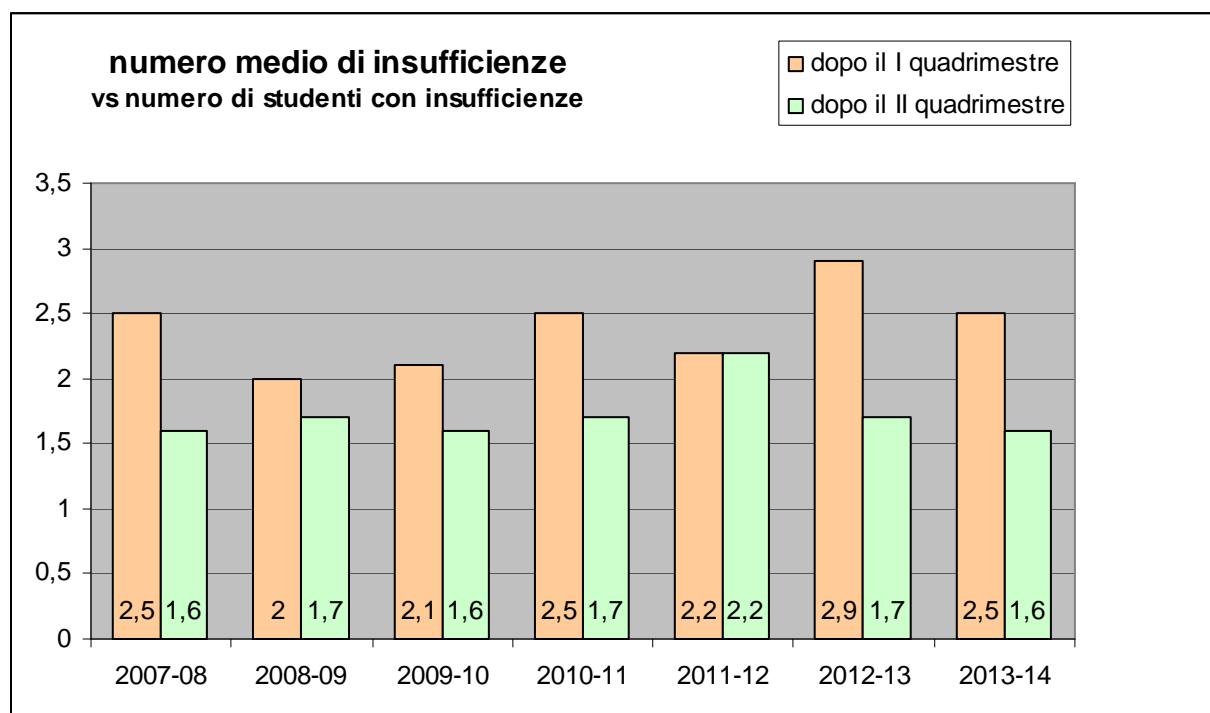
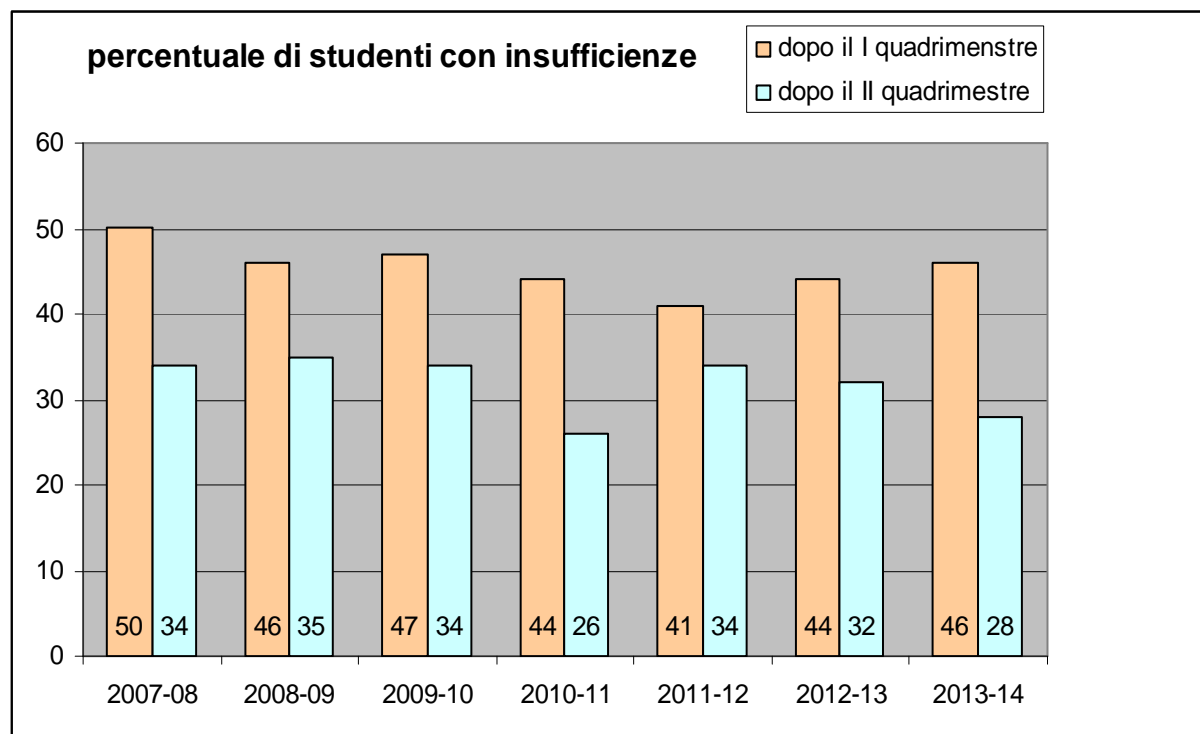
Anche in questo caso non deve trarre in inganno l'alta variabilità dei dati relativi al Liceo Classico. Come già affermato, essi risentono del basso numero di studenti, e quindi un'oscillazione di 5-6 persone può provocare oscillazioni nelle percentuali anche del 20% (è il caso degli alunni sospesi nelle quarte). Resta piuttosto, come fatto costante e continuo, il maggior numero di alunni con giudizio sospeso nel Liceo delle Scienze applicate, in tutti e quattro gli anni di corso, rispetto agli altri due corsi di studi.

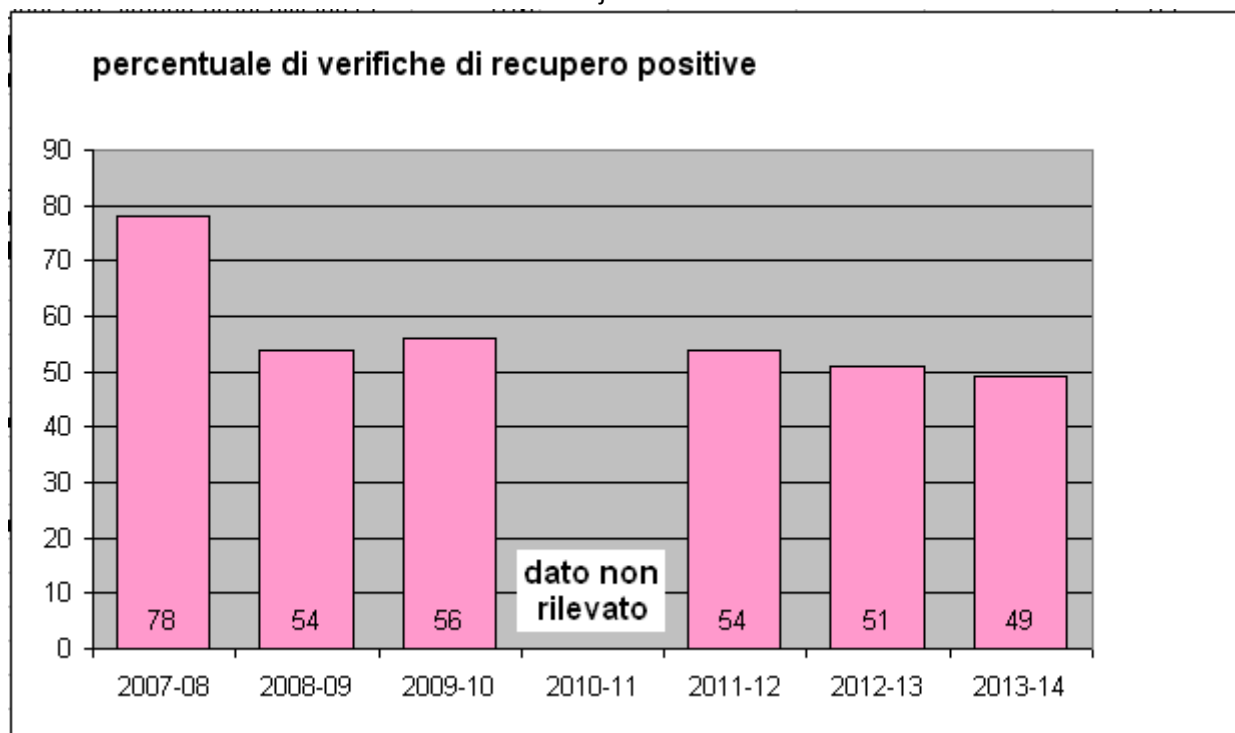
L'incremento sensibile delle bocciature a settembre registrato lo scorso anno e giustamente rilevato nell'ultimo report, non ha trovato conferma nell'a.s. 2013-14: il numero dei respinti a settembre infatti è calato da 19 a 6. Non è quindi possibile, allo



stato attuale, legare il numero dei respinti a settembre al tipo di prova di recupero effettuata, ma ci si ripromette di tenere il dato sotto controllo ancora per il prossimo anno.

## 1.4 - Il recupero





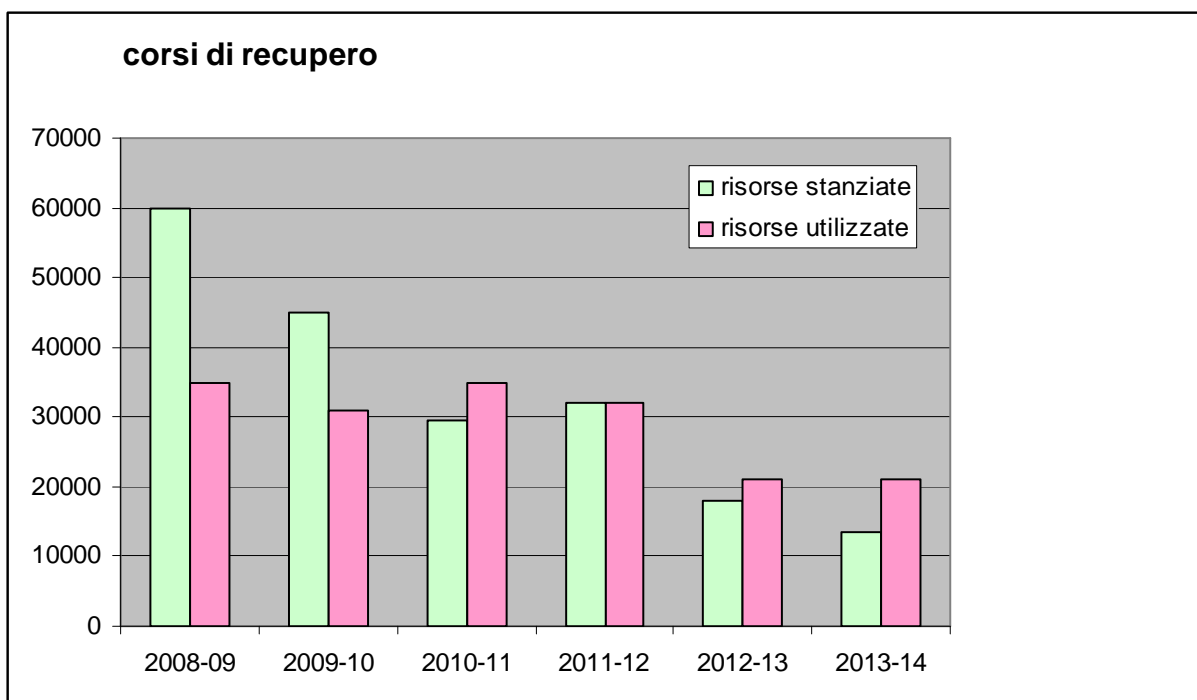
I fatti notevoli sono, a mio avviso:

- la percentuale del numero di studenti con insufficienze è pressoché stabilizzata da tempo: al primo quadrimestre la percentuale da anni oscilla tra il 40 e il 50 per cento e se escludiamo i dati relativi al 2007-08, ormai consegnato alla storia, tale percentuale oscilla tra valori ancora più stretti ( 41-47); lo stesso si può dire per lo stesso dato riferito alla fine dell'anno scolastico: la percentuale oscilla da sempre tra valori che vanno tra il 26 e il 35%.
- tale percentuale per il secondo anno consecutivo è in aumento dopo il primo quadrimestre e in diminuzione alla fine dell'anno.
- Il numero medio di insufficienze è diminuito leggermente rispetto allo scorso anno.
- Il numero di verifiche di recupero (quelle che si effettuano dopo il primo quadrimestre) con esito positivo è in leggera diminuzione ma sostanzialmente stabile da anni.

Le interpretazioni che si possono dare sono molteplici: tra di esse:

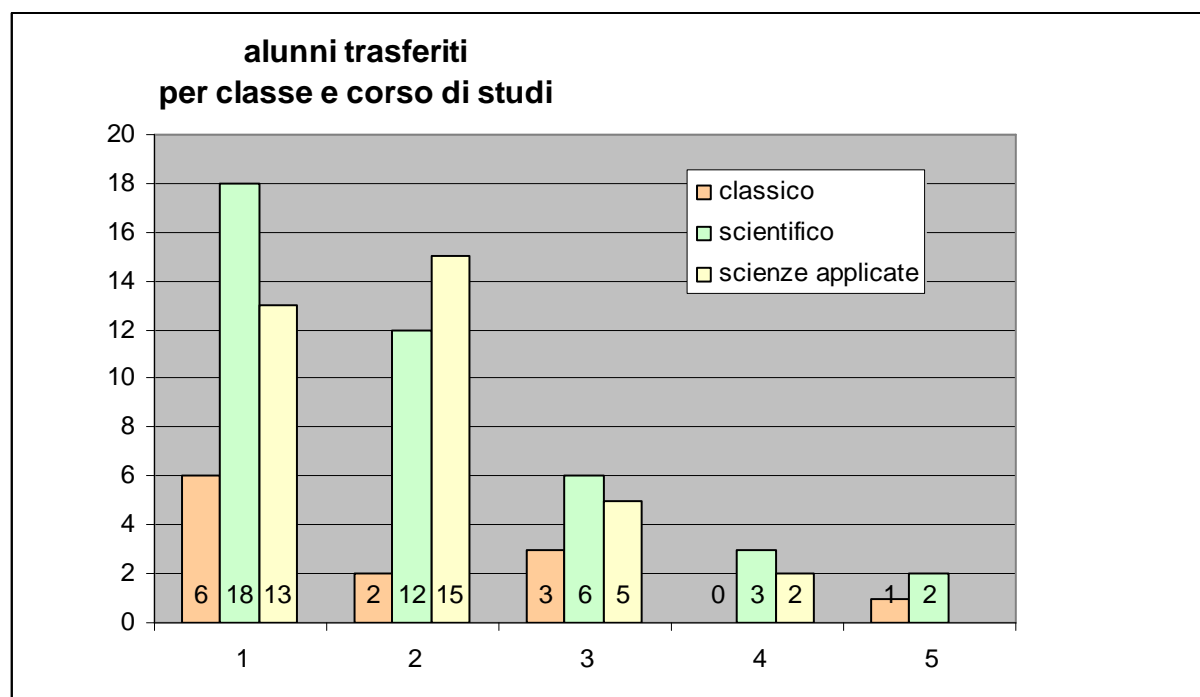
- La validità delle azioni di recupero messe in atto dalla scuola, le quali portano a sostenere prove di recupero sufficienti nella metà dei casi.
- Gli studenti tendono ad impegnarsi molto meno nel primo quadrimestre e concentrano lo studio nel secondo quadrimestre riuscendo così ad ottenere a fine anno risultati migliori. E' un'ipotesi formulata lo scorso anno da chi mi ha preceduto e che mi sento di condividere appieno.

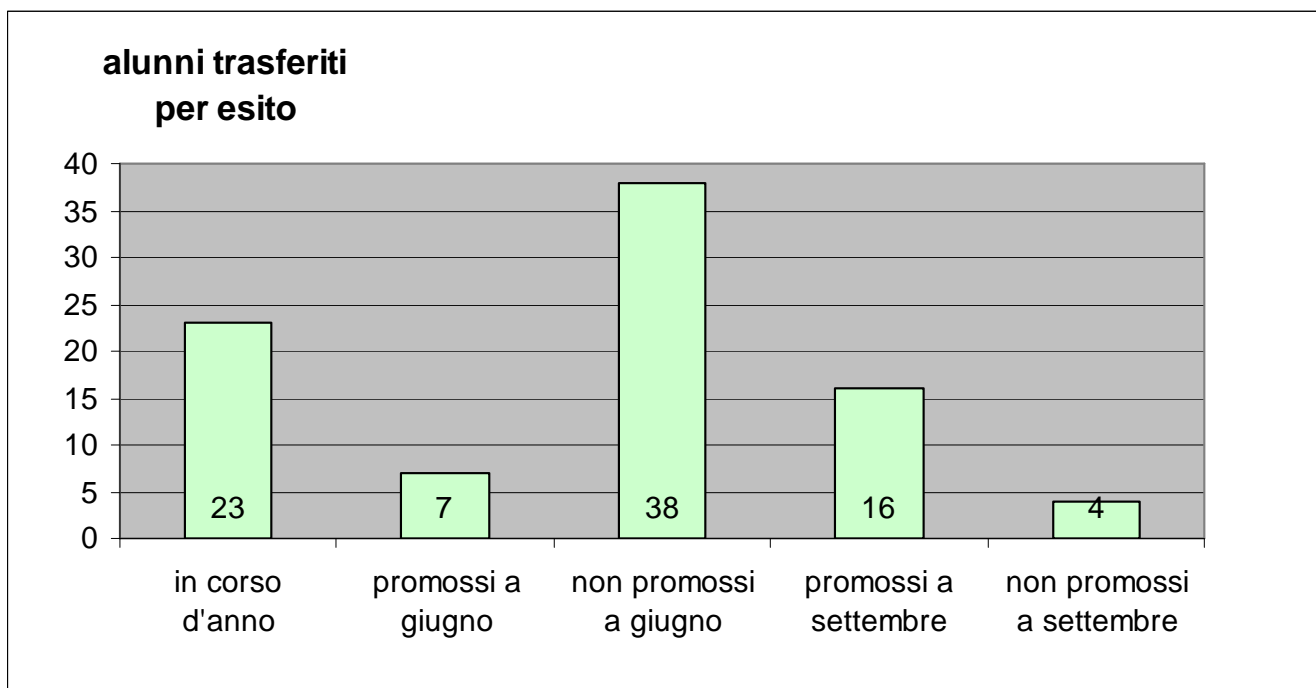
Proprio per questo, sempre per seguire il pensiero di chi ha steso questo report negli anni precedenti, occorrerebbe, all'interno delle strategie di miglioramento, trovare dei metodi per premiare gli studenti che si impegnano in modo costante per tutto l'anno scolastico.



Riporto la situazione economica relativa ai corsi di recupero: i fondi ad essi destinati, come è noto, sono trasferiti dallo Stato su una particolare voce di bilancio e, come tutti i fondi, sono diminuiti negli anni. Vista l'importanza di questo strumento, il nostro Liceo ha comunque operato la scelta di non diminuire il numero di corsi attivato, reperendo risorse in altri punti del bilancio.

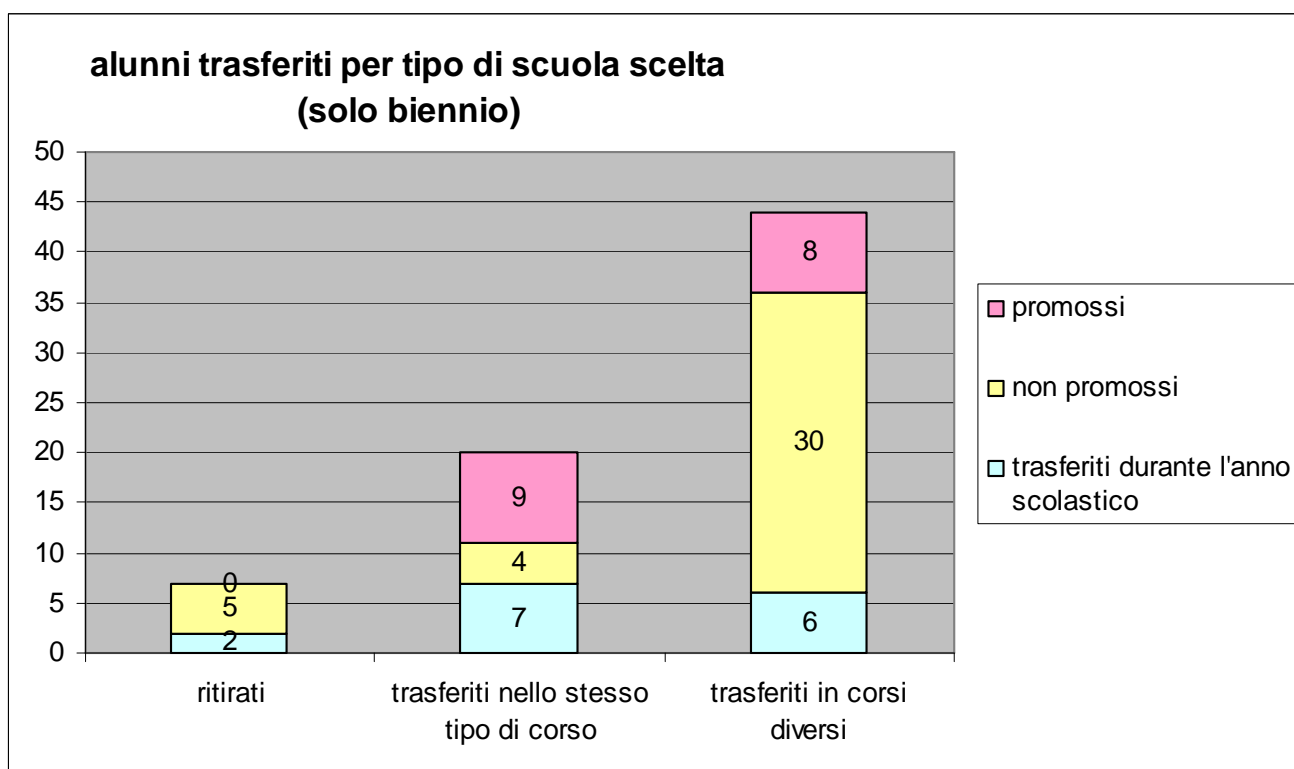
### 1.5 – Trasferimenti e ritiri





Avrei potuto sovrapporre il secondo grafico sul primo, ma non l'ho fatto per motivi di maggiore chiarezza e semplicità e anche perché le percentuali dei trasferiti per classe e tipo di studi non erano molto dissimili tra loro.

Come da sempre osservato, la grande maggioranza dei trasferimenti avviene durante il primo biennio (il 75% del totale), come è vero che quasi sempre i trasferimenti negli ultimi due anni avvengono per motivi particolari; ho deciso dunque di monitorare solo i trasferimenti del primo biennio. In particolare ho voluto indagare il tipo di scuola di destinazione, per cercare di capire se i trasferimenti avvengono per cambiare corso di studi o per fare lo stesso tipo di scuola da un'altra parte.



I dati sui quali occorre riflettere maggiormente riguardano la seconda colonna e il vertice della terza.

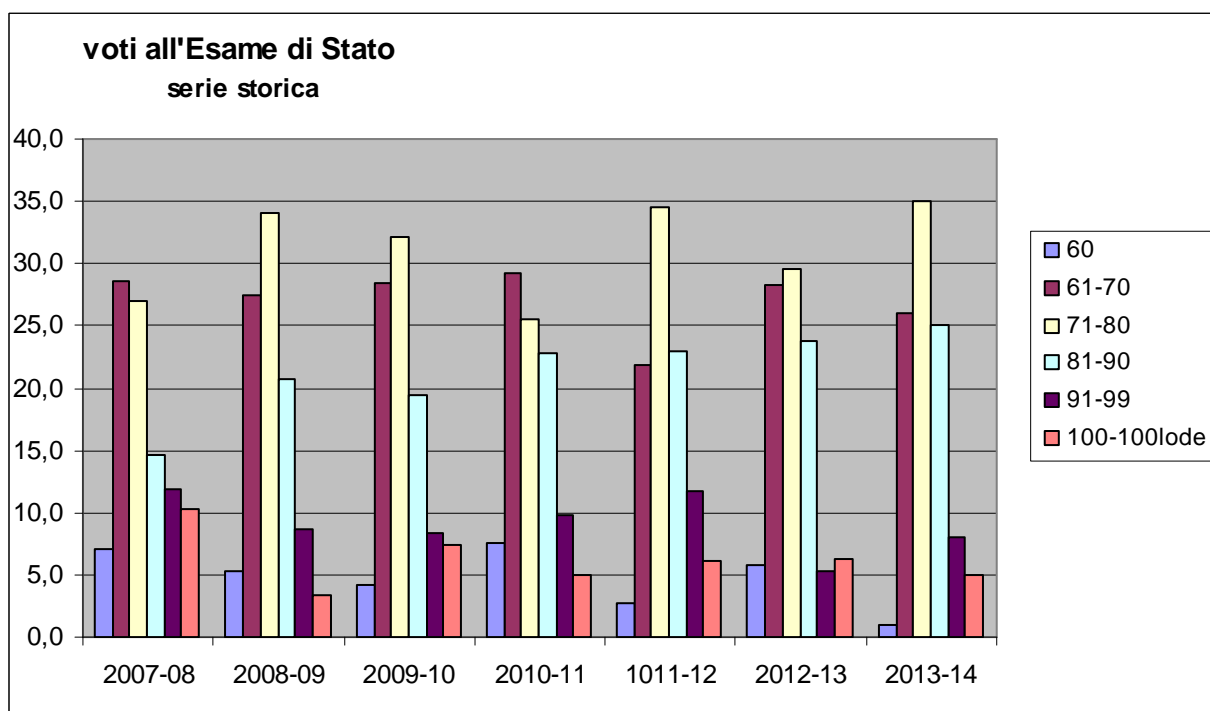
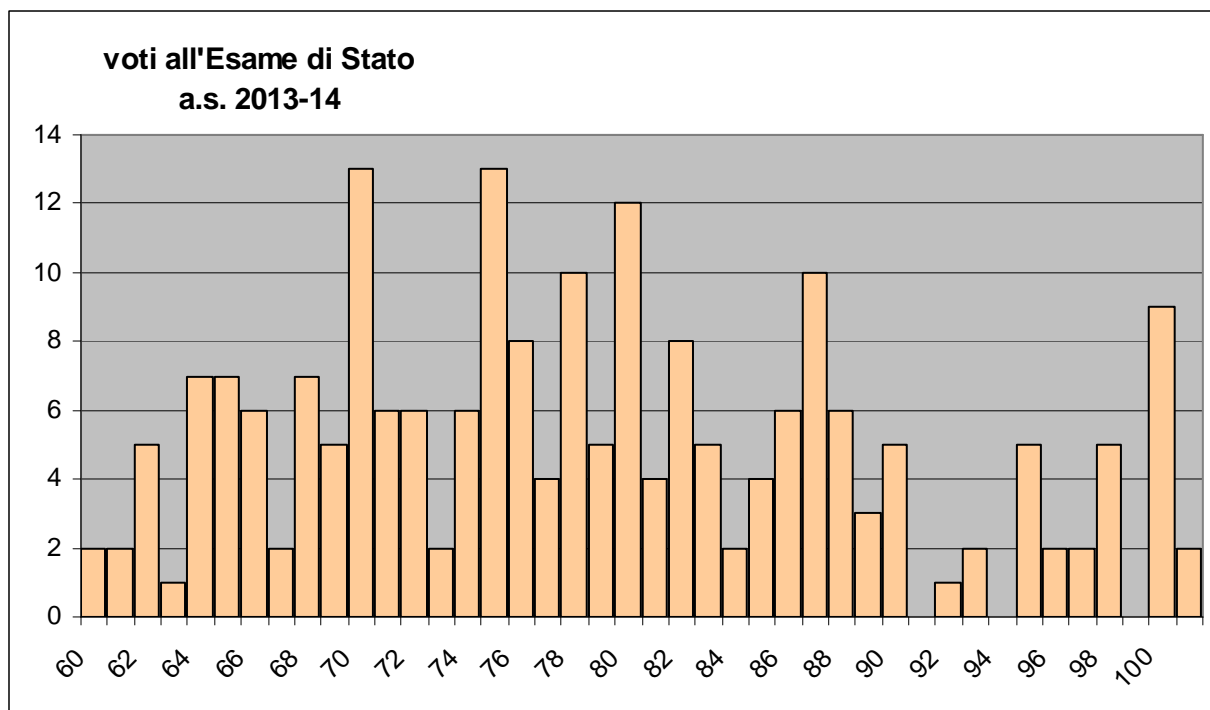
La seconda colonna ci dice che ci sono 20 studenti (il 25% circa dei trasferimenti nel biennio) che hanno avuto con la nostra scuola un brutto rapporto: 9 di loro se ne sono andati nonostante la promozione. Se è vero che questi 20 non rappresentano nemmeno il 2% del totale, è pur vero che questo è un dato su cui occorre in ogni caso riflettere.

Resta per me di difficile interpretazione il dato che riguarda i promossi che hanno cambiato tipo di scuola (8 alunni).

Tra le strategie di miglioramento forse sarebbe pensabile un questionario, ovviamente anonimo, da sottoporre a chi richiede il trasferimento, sui motivi che hanno portato a tale scelta

## 2. Esame di Stato

	L.C.	L.S.	L.S.A.	totali
<b>Classi Quinte - ammessi all'Esame di Stato</b>	52	158	-	210
<b>Classi Quinte - non ammessi all'Esame di Stato</b>	-	2	-	2



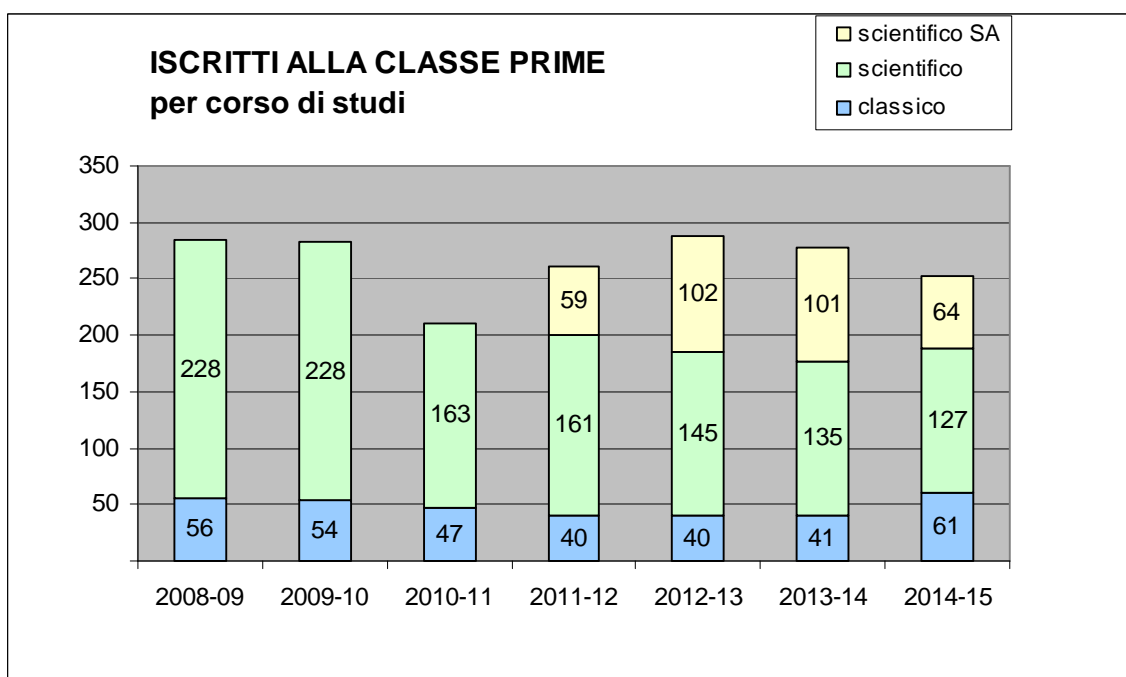
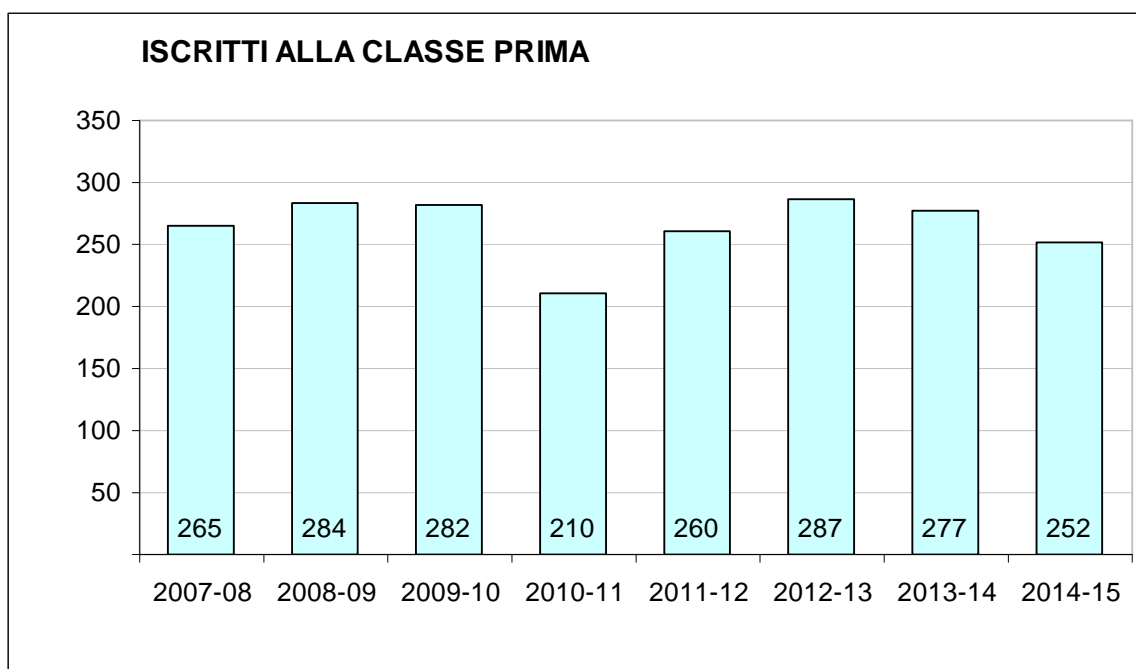
Chi mi ha preceduto nella stesura di questo report aveva notato, per lo scorso anno, una diminuzione delle eccellenze, che quest'anno sono invece leggermente aumentate. Con grande dispiacere, ma anche con la consapevolezza di chi da 28 anni svolge il ruolo di commissario o di Presidente durante gli esami, credo sia abbastanza difficile stabilire delle connessioni di qualsiasi tipo: I risultati dell'Esame di Stato sono influenzati da un'infinità di variabili che non possono assolutamente essere controllate.

Per questo motivo, mi sono limitato a riportare i voti dei nostri studenti.

Una strategia per il miglioramento, non certo degli esiti ma almeno della raccolta dei dati, potrebbe essere quella di raccogliere i dati suddivisi per commissione d'esame o per classe.

### 3. Iscrizioni alla prima classe per l'a.s. 2014-15

#### 3.1 Numero di iscritti alla classe Prima



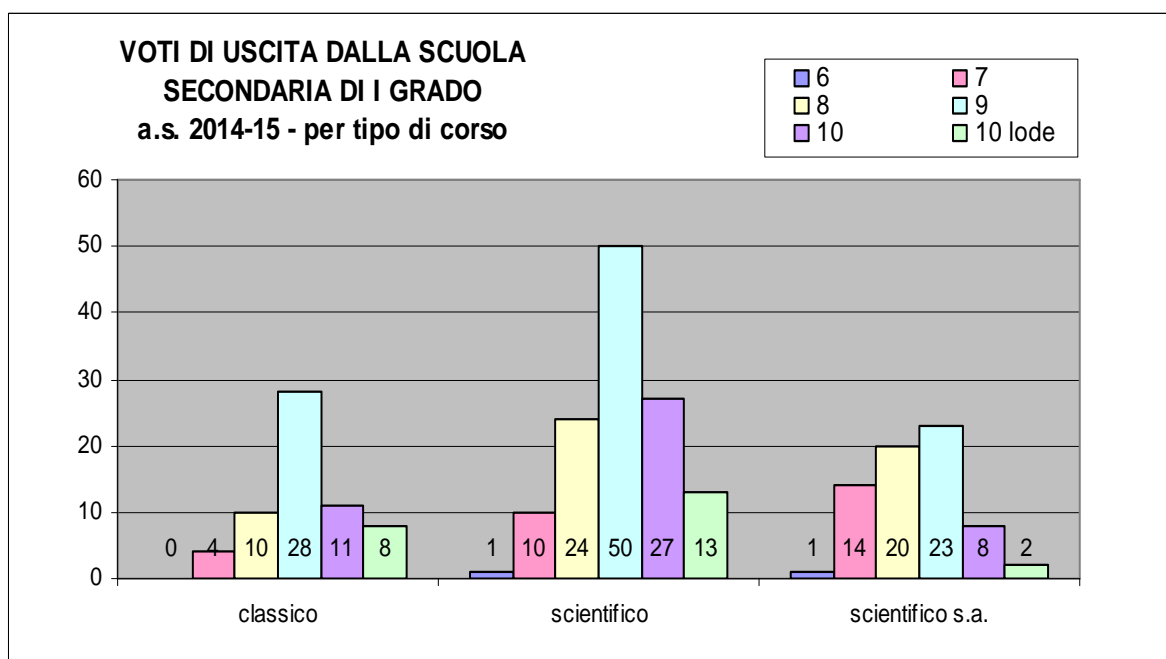
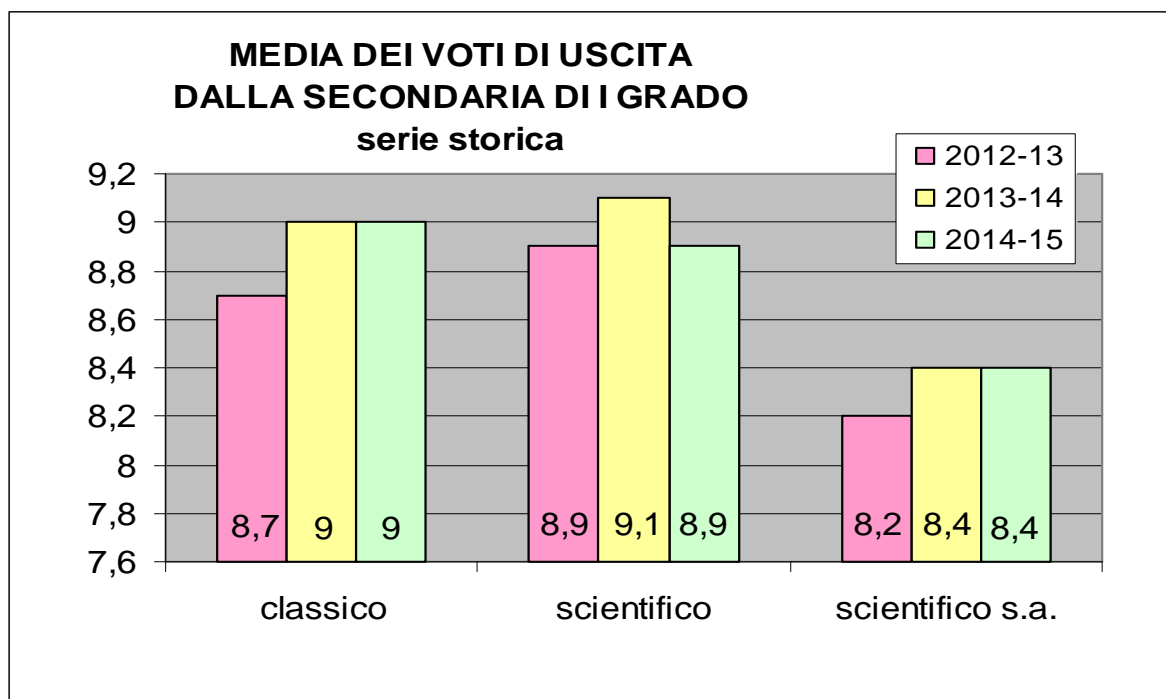
I dati evidenziano un calo nel numero complessivo degli iscritti, pari al 9% in relazione allo scorso anno e al 12% in relazione all'a.s. 2012-13, che è stato il più ricco degli ultimi 8 anni.

E' facile rilevare che il calo riguarda essenzialmente le iscrizioni alle scienze applicate: ciò si vede in termini assoluti nel secondo grafico. In termini percentuali gli iscritti al Liceo Scientifico sono diminuiti del 6% rispetto allo scorso anno scolastico e gli iscritti al



Liceo Classico sono aumentati addirittura del 48%, gli iscritti al Liceo delle Scienze Applicate sono invece diminuiti del 36%

### 3.2 Voti di uscita dalla scuola secondaria di I grado



Non vi sono invece differenze significative, rispetto agli scorsi anni scolastici, per quanto riguarda i voti di uscita dalla scuola secondaria di primo grado.

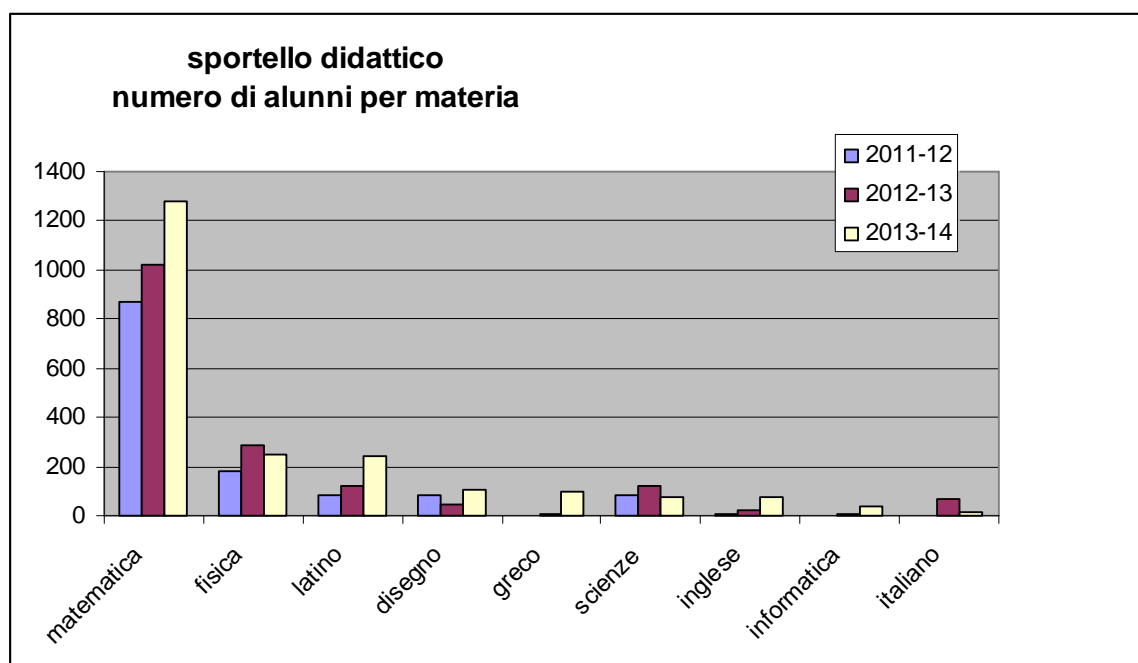
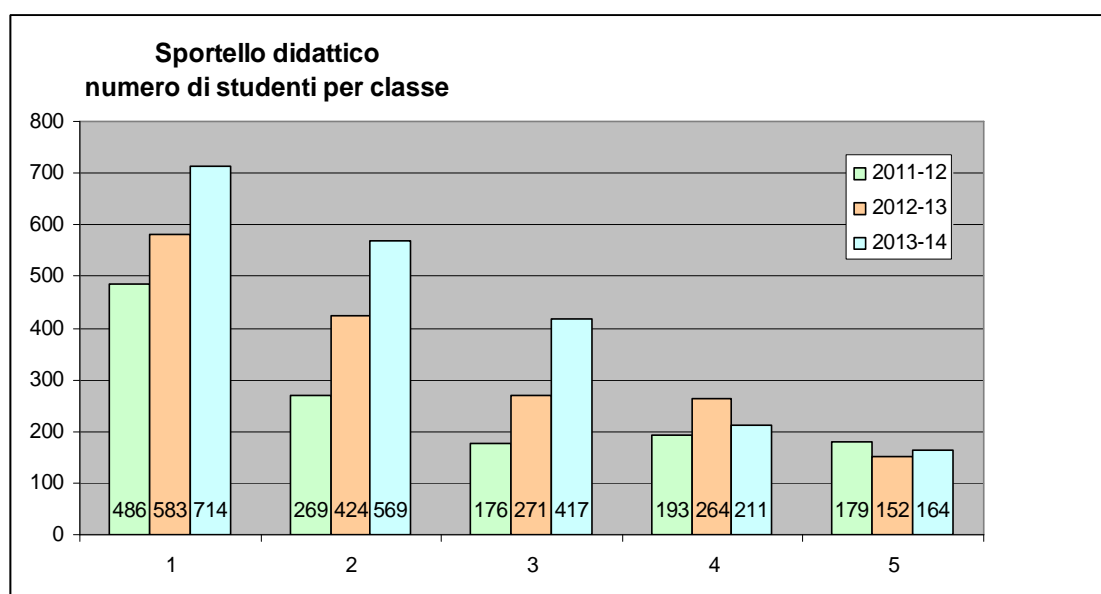
Nel secondo grafico, a titolo indicativo, pubblichiamo i voti di uscita dalla scuola secondaria di I grado (suddivisi per corso di studi) degli alunni iscritti in prima al Liceo Majorana per l'a.s. 2014-15.

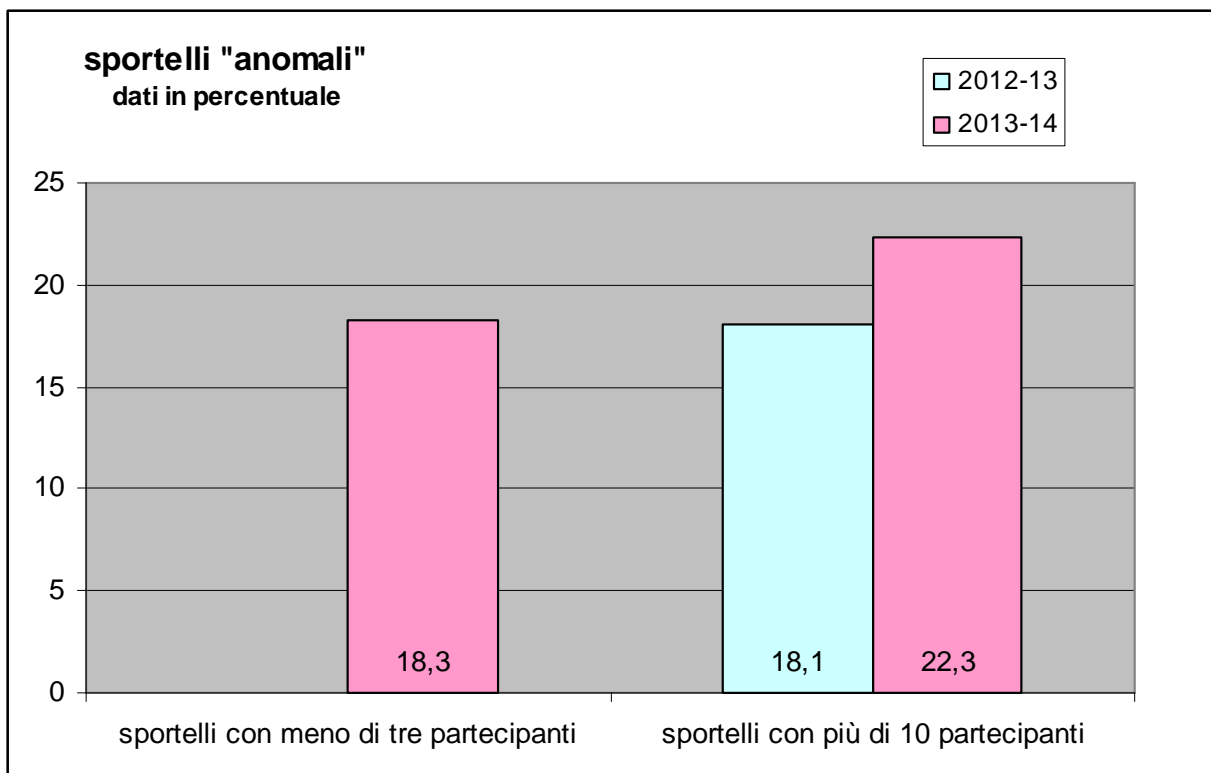
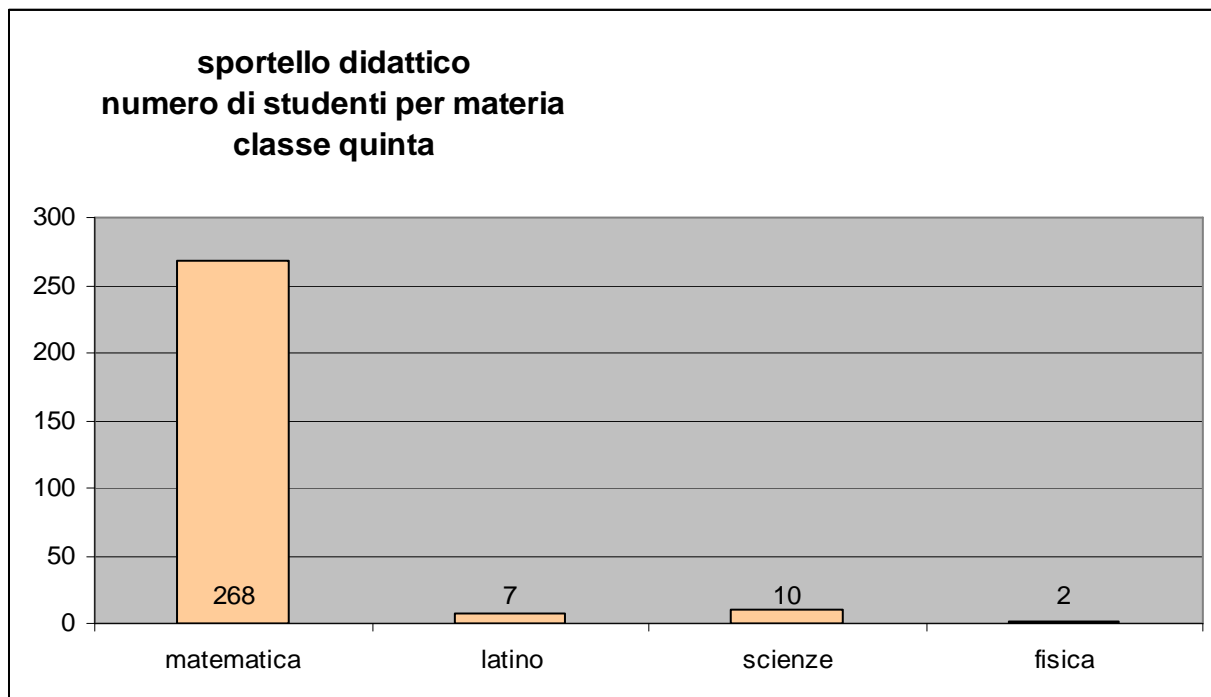
## 4. Servizi agli studenti e strutture del Liceo Majorana

### 4.1 – Lo Sportello didattico

Lo sportello didattico merita certamente un'analisi dettagliata, anche perché quest'anno è possibile confrontare i dati su tre anni scolastici ed avere quindi un'idea migliore della situazione.

Ho deciso di riportare qui di seguito i due grafici di base (il numero di studenti che ha frequentato gli sportelli suddivisi per classe e per materia) e di riportare poi alcune situazioni che possono portare ad un ripensamento e ad un miglioramento dell'offerta. Al termine del paragrafo sono riportati i dati economico-finanziari relativi.





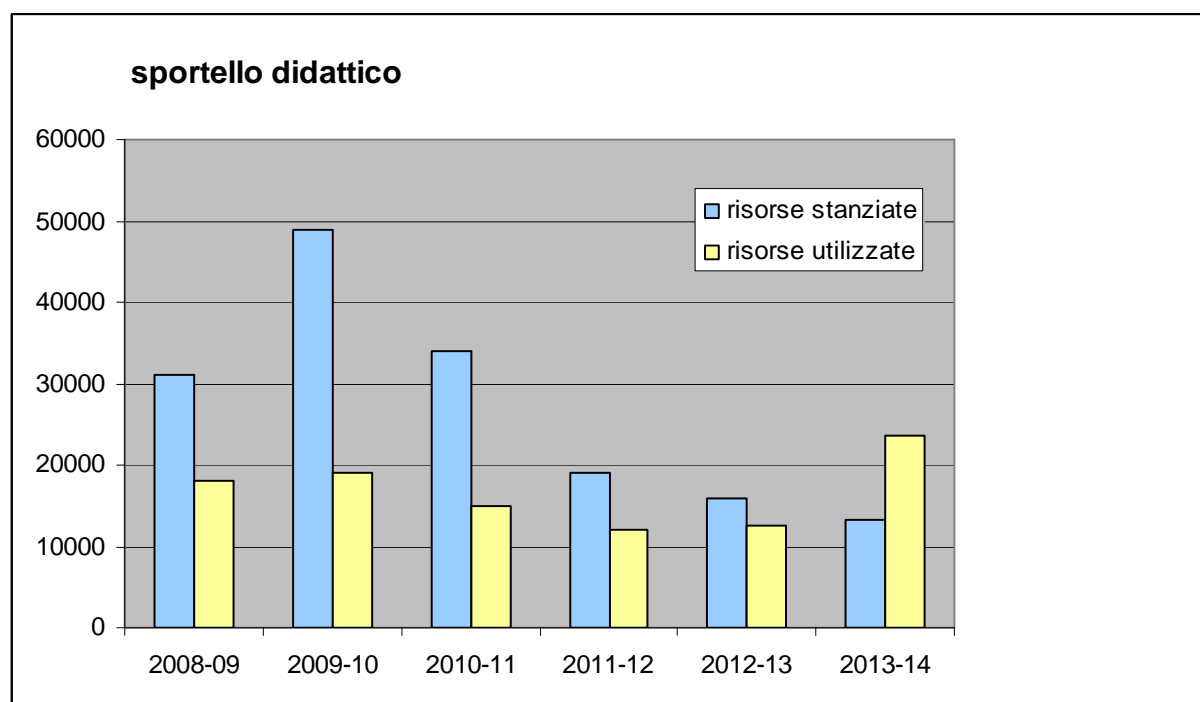
Saltano all'occhio immediatamente tre fatti:

- il maggiore utilizzo dello sportello didattico da parte degli studenti dei primi tre anni: rispetto all'anno precedente infatti c'è stato per le prime un aumento del 22%, per le seconde del 34% e per le terze del 54%.
- L'utilizzo, da parte degli studenti di quinta, del solo sportello di Matematica.
- Il persistere di sperequazioni evidenti per ciò che riguarda il numero di studenti che partecipano ad ogni sportello: a fianco di alcuni sportelli affollatissimi ci sono anche molti sportelli frequentati da una o due persone. Tenuto conto che

nell'a.s. 2013-14 il totale degli sportelli didattici è stato di 306, percentuali come quelle registrate corrispondono ad un numero di sportelli intorno a 60.

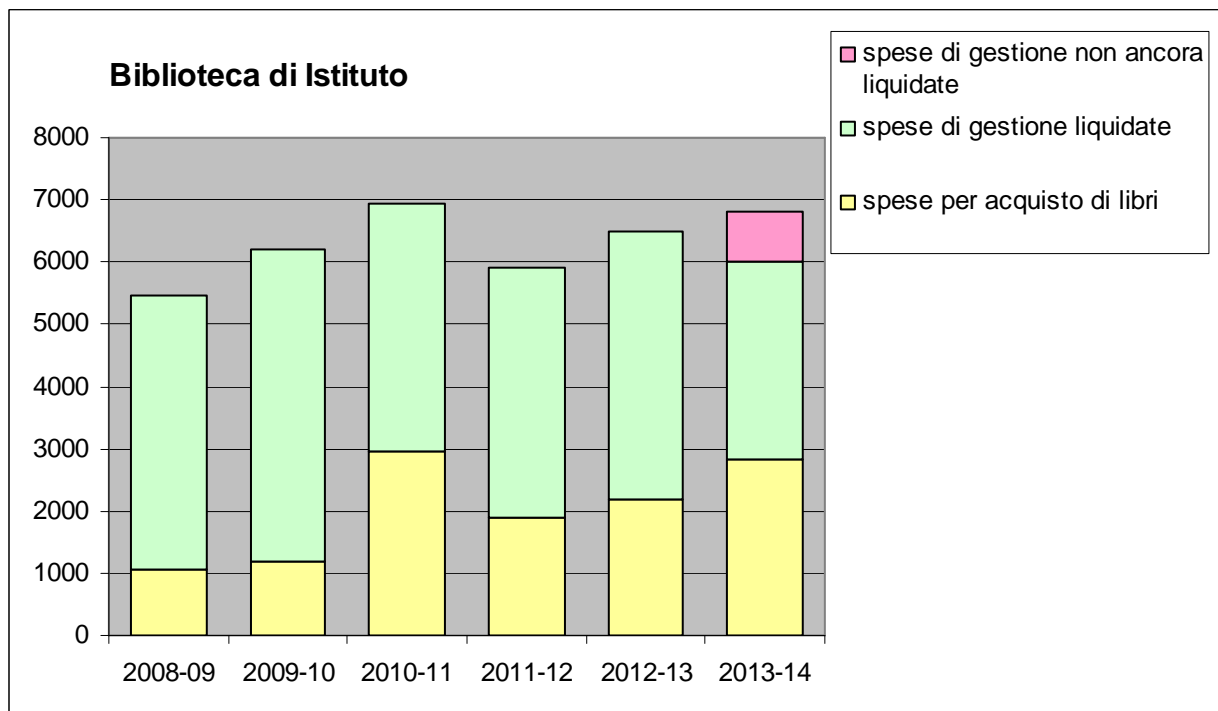
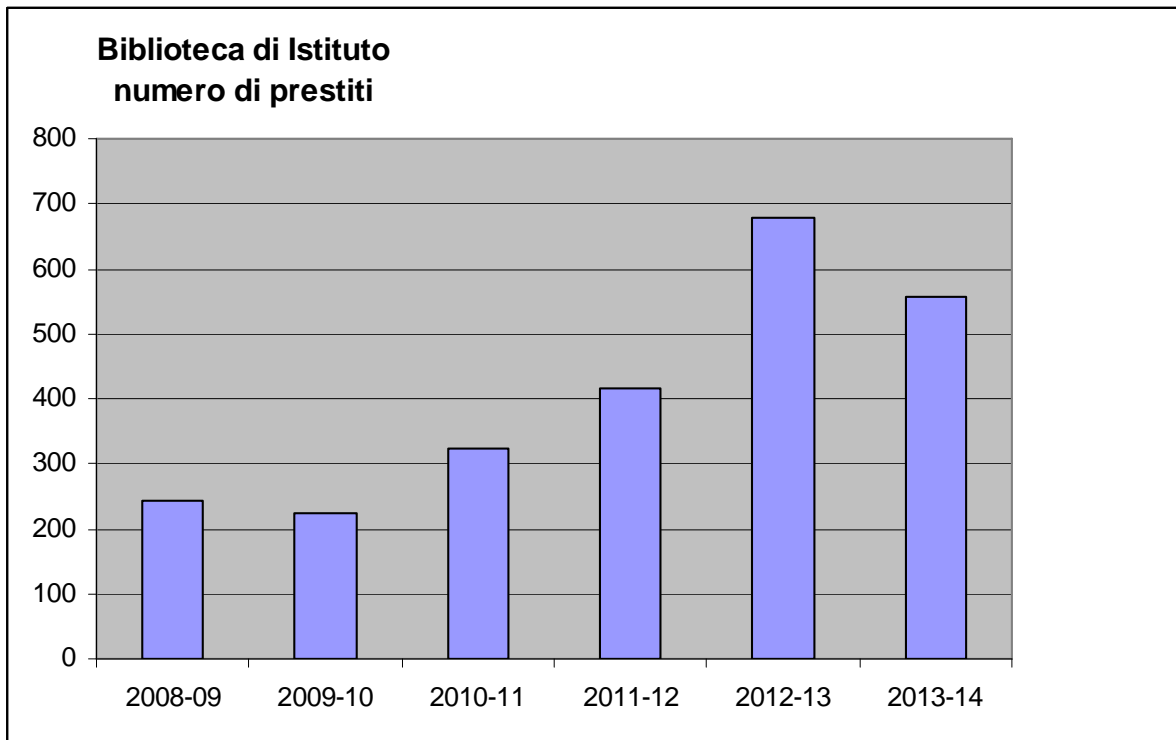
Interpretiamo positivamente il primo fatto, in quanto è certamente cosa buona che vengano utilizzati i servizi offerti dalla scuola.

Per quanto riguarda il secondo e il terzo fatto è stata attivata una procedura di miglioramento proprio pochi giorni prima dell'uscita di questo report. La Dirigenza e la Funzione strumentale incaricata hanno predisposto una proposta di intervento su ciò che resta sicuramente la debolezza maggiore di un servizio certamente utile offerto dal liceo Majorana.



Negli anni precedenti, riguardo allo sportello, le risorse stanziare comprendevano anche l'avanzo dell'anno precedente (in questo modo si spiegano in parte i fenomeni quantomeno insoliti circa la differenza tra quanto stanziato e quanto utilizzato negli anni 2008-09, 2009-10 e 2010-11. Col diminuire delle risorse anche l'avanzo è diminuito e quest'anno, per la prima volta, le risorse utilizzate hanno superato quelle stanziare. I fondi sono stati reperiti tagliando altre spese.

## 4.2 – La biblioteca



Il numero di prestiti, dopo l'impennata del 2012-13, ha subito una diminuzione per quest'ultimo anno scolastico. Parte delle ore lavorate dalla Commissione non hanno potuto essere pagate, per ora, per mancanza di fondi.

### 4.3 – I laboratori

Dall'anno solare 2013 si è incominciato ad allocare ad ogni laboratorio un budget annuale sulla base di quanto richiesto dai responsabili ad inizio anno scolastico con la presentazione del Piano d'acquisti. Il budget, predisposto in fase di determinazione del piano annuale di spesa, va però definito per legge per anno solare anziché per anno scolastico, rendendo il tutto molto complicato.

Nel presente documento riporto le previsioni per i due anni 2013 e 2014 e il consuntivo relativo al 2013. Nei prossimi anni sarà possibile riportare il consuntivo dell'anno precedente e la previsione dell'anno in corso.

	2013		2014
	Previsione	Consuntivo	Previsione
Attrezzature informatiche e multimediali e laboratori di informatica	82.157	57.555	2.6776
Laboratorio di Fisica	3.000	1.186	5.050
Laboratorio di Chimica	1.500	670	1.150
Labopratorio linguistico	5.059	2.985	1.200

Balzano all'occhio gli investimenti significativi effettuati in ambito informatico: tutti i docenti sono stati dotati di netbook per poter utilizzare il registro elettronico, 20 aule sono state dotate di videoproiettore, casse acustiche e telo, i due stabili dell'istituto sono stati coperti da rete WI-FI.

Non ho voluto riportare i dati relativi all'utilizzo dei laboratori in quanto, come verificato in sede di audit proprio alcuni giorni prima della pubblicazione del presente lavoro, essi risultano falsati: infatti mancano molto spesso le firme dei docenti che li usano. Come azione di miglioramento ci si ripromette di poter generare dei dati attendibili per il prossimo anno. Riporto invece le considerazioni fatte lo scorso anno da chi mi ha preceduto e che mi paiono decisamente interessanti:

*Considerato che se i laboratori fossero impegnati per tutti i giorni dell'anno scolastico per 5 ore al giorno verrebbero utilizzati per circa 1000 ore all'anno ( 200 giorni\*5 ore ) si sa che i laboratori vengono utilizzati per una quota variabile tra il 10% ( Chimica) ed il 50% (Informatica 2^piano) della loro disponibilità massima.*

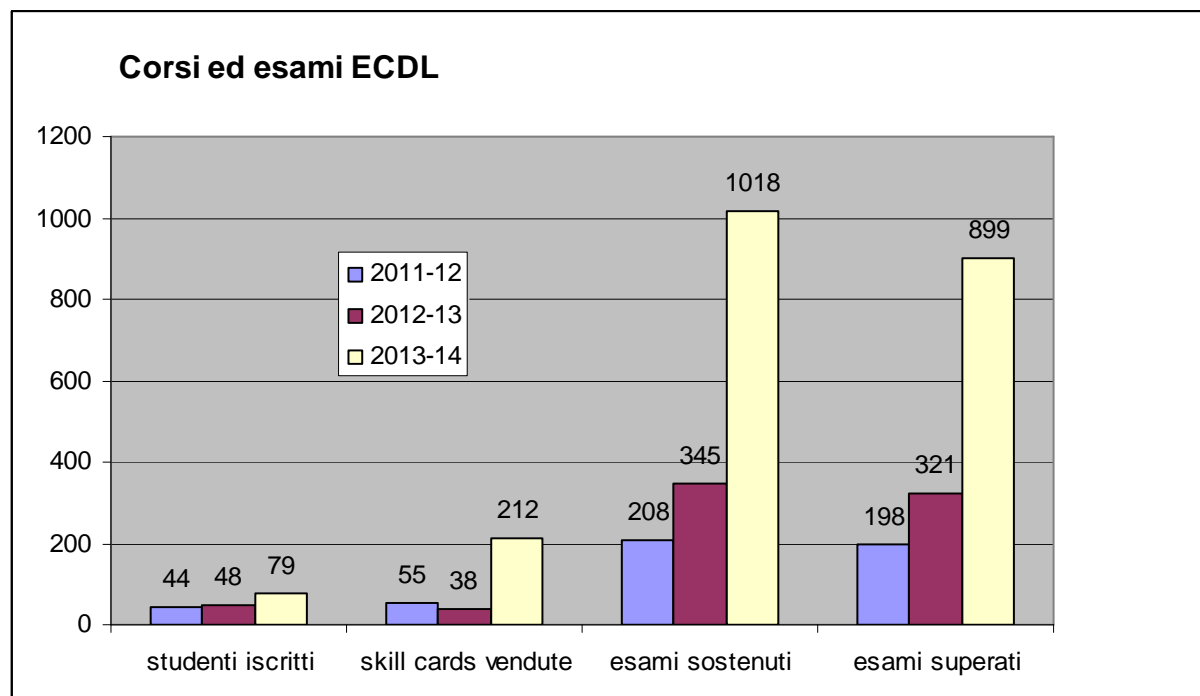
*Alcune osservazioni appaiono doverose se si analizzano in dettaglio i dati relativi all'utilizzo dei laboratori:*

- *Le classi del biennio del liceo classico e scientifico non frequentano i laboratori di informatica mentre i programmi di questi due corsi di studio previsti dalla riforma prevedono "Matematica con elementi di informatica al primo biennio". E' dunque chiaro che occorre sensibilizzare i docenti di questa disciplina a rivedere la loro programmazione*

- *La crescita del numero di studenti dell'indirizzo di scienze applicate dovrebbe produrre un'aumento sensibile dell'utilizzo del laboratorio di chimica che tuttavia continua invece ad essere molto poco utilizzato.*
- *Analogamente il laboratorio di fisica dovrebbe vedere un aumento del numero di ore di utilizzo visto che i programmi riformati prevedono per questa disciplina, specie nel biennio, un'attenzione particolare alla sperimentazione ed allo sviluppo del metodo scientifico.*

## 5. Corsi e certificazioni

### 5.1 - ECDL

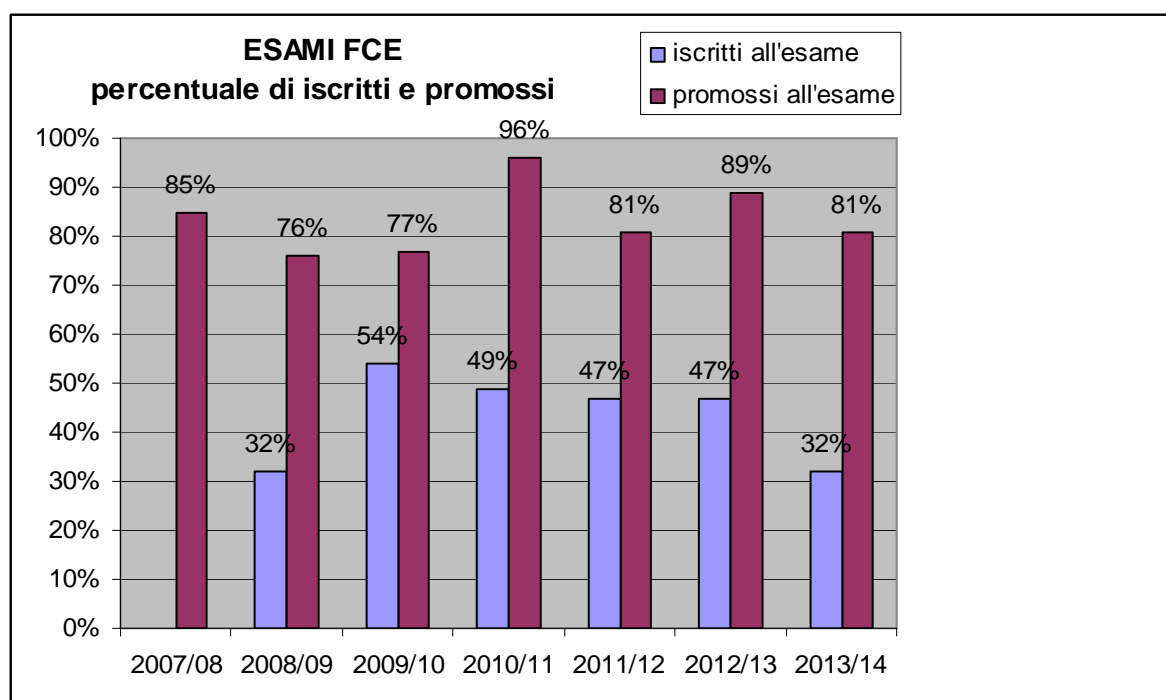
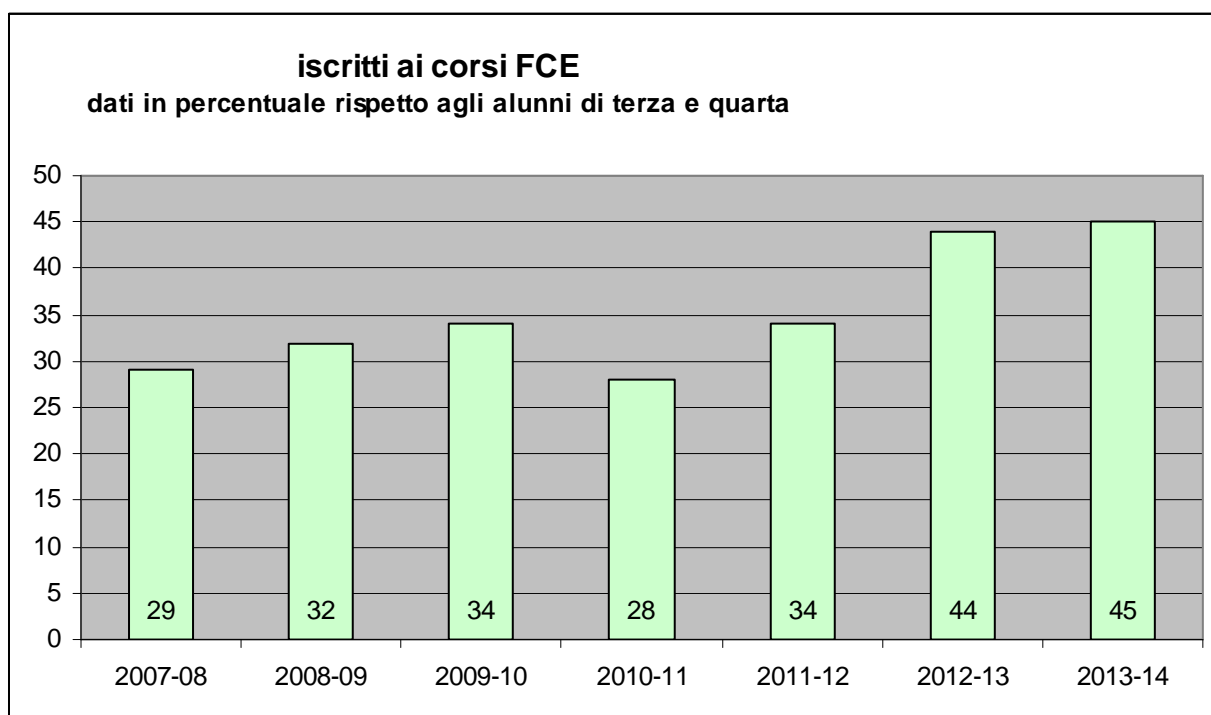


La tabella riporta i dati relativi a corsi ed esami ECDL tenuti nel Liceo:

- Nell'a.s. 2012-13, a parità di studenti iscritti ai corsi, il numero di skill cards vendute è diminuito poiché si sono iscritti ai corsi anche diversi docenti e ATA che non avevano interesse a sostenere gli esami. Nello stesso anno il numero di esami ha invece subito un notevole incremento, dovuto anche alla presenza di esterni e degli studenti dell'Istituto Pio XI che hanno cominciato ad effettuare gli esami presso il nostro test center.
- Nell'a.s. 2013-14 tutte le prime e le seconde di scienze applicate hanno svolto il programma dei corsi ECDL in orario curricolare e quindi vi sono stati 4 esami svolti in blocco dalla gran parte dei ragazzi delle prime (che possono essere calcolati intorno ai 320). Questo spiega l'aumento esagerato del numero degli esami sostenuti, senza dimenticare che ogni iscritto al corso deve sostenere 7 esami per conseguire la patente, e quindi per ogni iscritto in più ci si può aspettare un aumento di 6/7 volte nel numero degli esami sostenuti.



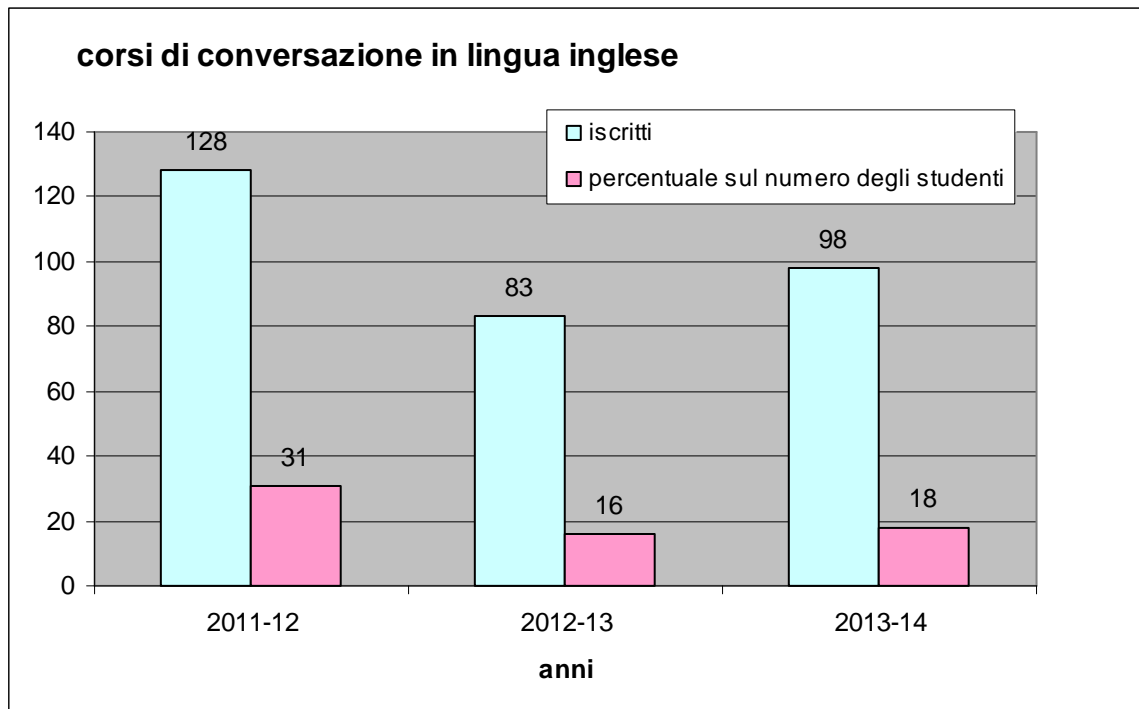
## 5.2 - FCE



I corsi in preparazione all'acquisizione del FCE sono rivolti agli studenti del terzo e quarto anno e sono effettuati presso il Liceo fin dall'a.s. 2007/08.

La percentuale di coloro che, una volta frequentato il corso, si iscrivono all'esame si è ulteriormente abbassata rispetto all'anno precedente, e risulta in calo costante dal 2010. In diminuzione, rispetto allo scorso anno, anche la percentuale di coloro che hanno superato l'esame.

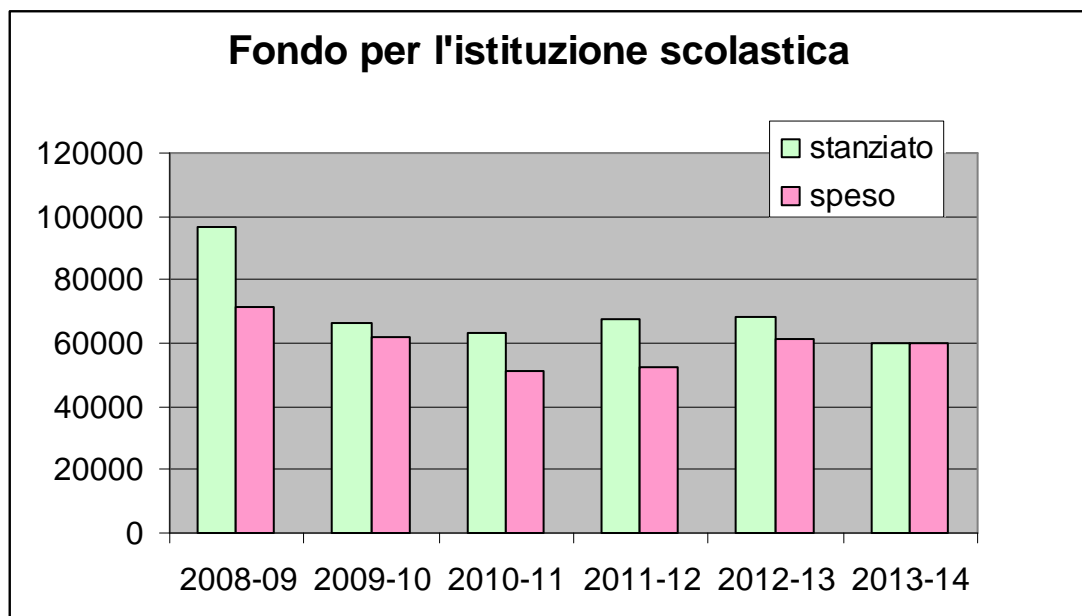
### 5.3 - Corsi di conversazione in lingua inglese



Nell'ambito del potenziamento delle lingue straniere l'istituto offre corsi pomeridiani di conversazione inglese per gli studenti del biennio. Dopo un primo anno brillante, il secondo anno ha riportato un netto calo del numero degli iscritti. Numero poi aumentato del 18% nell'ultimo anno. Rimane basso il dato in percentuale sul numero complessivo degli iscritti al biennio

## 6. Altri indicatori rilevati

### 6.1 – Fis: fondo per l'istituzione scolastica

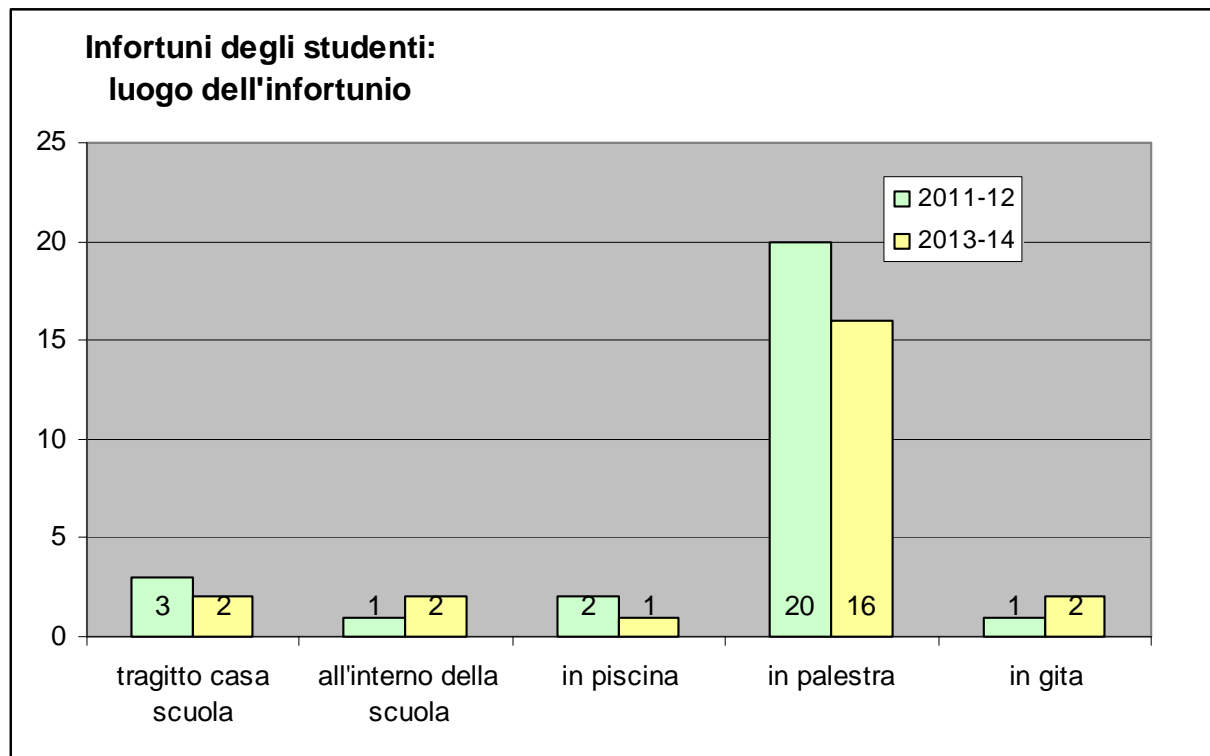
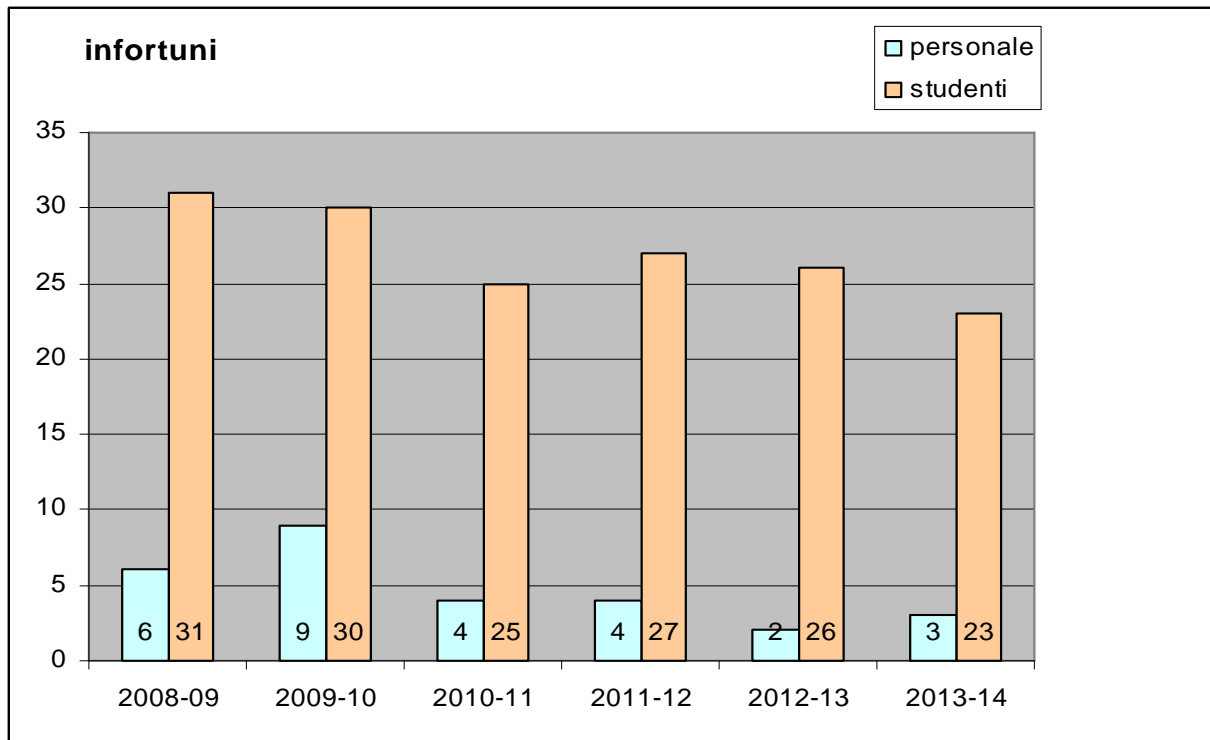


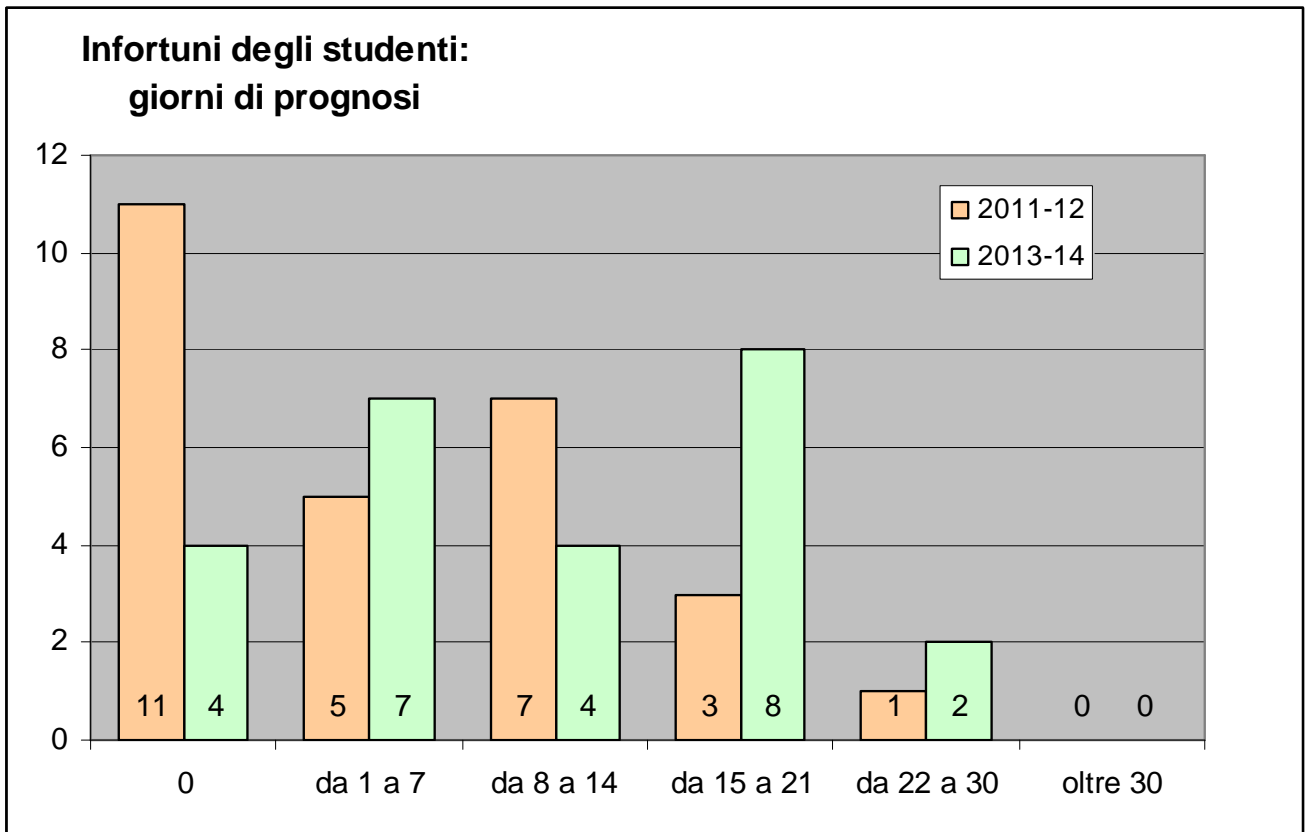
Il grafico riporta le risorse che di anno in anno vengono assegnate alla scuola dal MIUR e che vengono utilizzate per:

- la gestione dei progetti di ampliamento dell'offerta formativa di cui fanno parte le iniziative proposte agli studenti in orario curricolare, extracurricolare
- la gestione dei progetti non direttamente rivolti agli studenti ma che supportano il buon funzionamento dell'istituto ( es. Sicurezza e Qualità)
- attività che alcuni docenti svolgono in supporto alle funzioni strumentali
- attività svolte dai docenti all'interno delle commissioni (biblioteca, orientamento in uscita...)
- attività svolte dai collaboratori del Dirigente

Come si nota, le risorse sono diminuite toccando, per il 2013-14, il valore più basso di sempre. Il fondo è stato utilizzato completamente anche a causa di un ricalcolo e di una redistribuzione di esso (in negativo, ovviamente), effettuata dal MIUR nel gennaio 2014 che ha costretto la scuola a rivedere la programmazione al ribasso in un momento in cui una buona parte delle spese erano già state effettuate.

## 6.2 - Infortuni



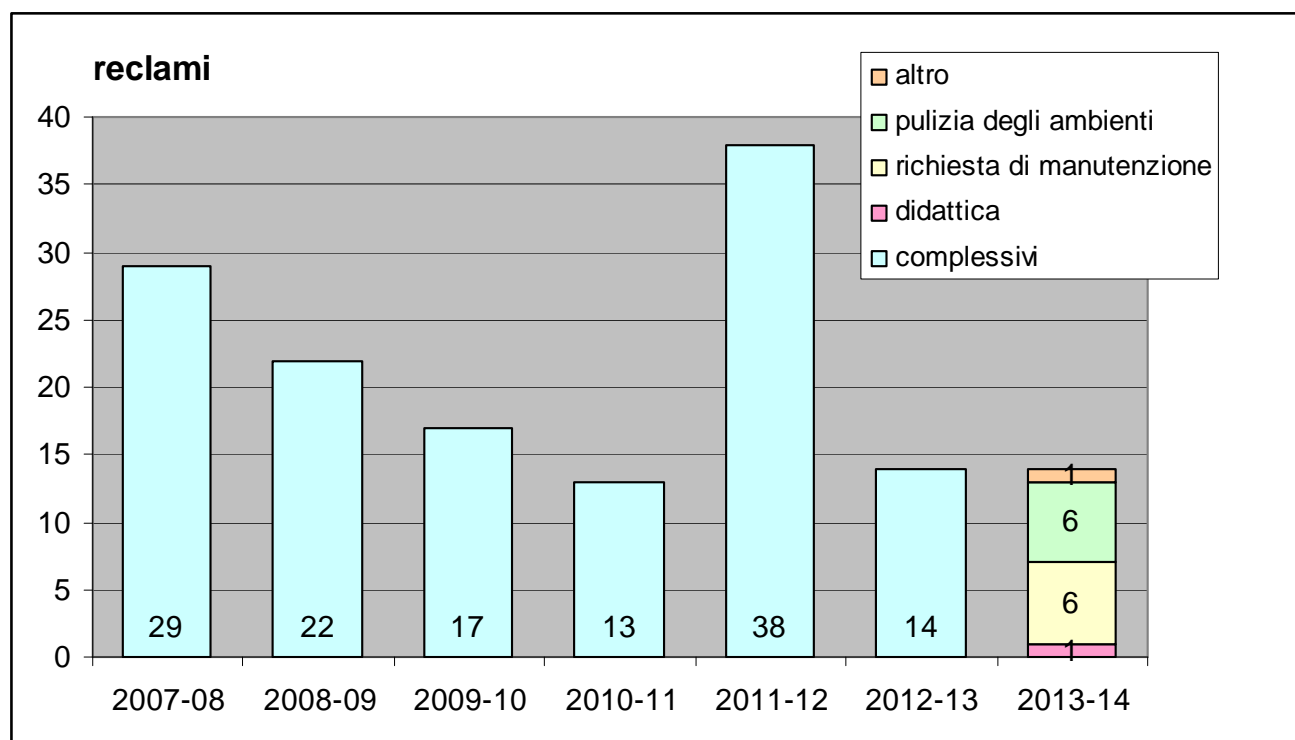


Per quanto riguarda il personale, quest'anno ci sono stati 3 infortuni sul lavoro di cui due con zero giorni di prognosi. Il terzo, durante il tragitto da scuola a casa, con una prognosi di 10 giorni.

Per quanto riguarda gli infortuni degli studenti, come si può ben osservare dal primo dei tre grafici, non vi sono da anni grosse variazioni: il maggior numero di infortuni avviene in palestra durante le attività legate alle ore di Educazione Fisica. E' paradossale osservare come il numero di infortuni sia calato dall'a.s. 2011-12, in corrispondenza della chiusura della succursale di via Santa Caterina, in seguito alla quale il Liceo si trova ad avere a disposizione una palestra in meno!

Un'analisi simile era già stata fatta nel report relativo all'a.s. 2011-12 e confrontando i dati non si notano scostamenti significativi riguardo al luogo dell'infortunio, ma la media dei giorni di prognosi (totale giorni / numero infortuni), complessivamente è passata da 6,5 giorni di prognosi del 2011-12 ai 10,8 del 2013-14. Il prossimo anno, se il trend dovesse essere confermato, ci si ripromette di studiarne le cause.

## 6.3 - Reclami



Anche per quest'anno il numero dei reclami è rimasto invariato.

Provando a scorporare i dati, per osservare gli argomenti relativi ai reclami, però, si nota che dei 14 reclami pervenuti, 6 si riferiscono a richieste di manutenzione e un alla presenza di vespe in un locale della scuola, e quindi non possono essere definiti reclami veri e propri, come invece i 6 relativi a problemi di pulizia delle aule e all'unico relativo alla didattica di un insegnante.

Ma, come recita la norma 9001 : 2008, la mancanza di reclami non è segno di soddisfazione della clientela. Trascurando il 2010-11, che ha avuto una vicenda estremamente particolare, il numero dei reclami in sette anni si è dimezzato. E' necessaria un'analisi più approfondita, che sarà fatta, per cercare di capire se effettivamente c'è così poco per cui reclamare o se, piuttosto, c'è una disaffezione all'uso di questo strumento.