



**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "MARASSI"**  
Piazza Galileo Ferraris 4 – 16142 GENOVA  
Direzione Uffici – Scuola Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado  
Tel. 010/8393487 – 010/811889 - e.mail: [geic831009@istruzione.it](mailto:geic831009@istruzione.it) – sito web:  
[www.icmarassi.gov.it](http://www.icmarassi.gov.it)  
Scuola Infanzia Piazza Romagnosi – Tel. 010/8395208 – [infanzia.romagnosi@icmarassi.gov.it](mailto:infanzia.romagnosi@icmarassi.gov.it)

**PIANO DI MIGLIORAMENTO triennio 2018/21**  
**Aggiornamento novembre 2019**

**RESPONSABILE del Piano: Maria Orestina Onofri**

**Composizione del gruppo che segue la progettazione e il monitoraggio del Pdm:**

<b>Nome e Cognome</b>	<b>Ruolo nell'organizzazione scolastica</b>
<b>Maria Orestina Onofri</b>	<b>Dirigente Scolastica</b>
<b>Anna Mussi</b>	<b>Collaboratrice della DS</b>
<b>Anna Maria Fabbri</b>	<b>Collaboratrice della DS</b>
<b>Elio Rosati</b>	<b>FS per il PTOF</b>
<b>Maria Grazia De Carlo</b>	<b>FS inclusione alunni BES</b>
<b>Simona Frangioni</b>	<b>Docente Scuola dell'Infanzia</b>
<b>Emanuela Ghiglione</b>	<b>Docente Scuola Secondaria</b>

**PRIMA SEZIONE**

<b>SCENARIO DI RIFERIMENTO</b>	
<b>Il contesto socio-culturale in cui la scuola è inserita</b>	
(reti sul territorio, caratteristiche sociali e culturali dell'ambiente in cui la scuola è inserita, modelli educativi di riferimento, offerte per la gestione del tempo libero)	L'Istituto è collocato nella zona della Bassa Val Bisagno e accoglie circa 900 studenti che appartengono ad un vasto bacino di utenza proveniente anche dai quartieri limitrofi, tutti ad alta densità abitativa. È caratterizzato dalla frequenza di alunni con entrambi i genitori lavoratori, in zone non sempre adiacenti al quartiere, che hanno necessità di garantire un prolungamento del tempo scuola e da famiglie che richiedono all'istituzione scolastica offerte educative per la gestione del tempo libero.
<b>L'organizzazione scolastica</b>	
(Composizione popolazione scolastica alunni, strategie della scuola per il coinvolgimento delle famiglie, obiettivi del PTOF, modalità di condivisione metodologica e didattica tra insegnanti, attenzione alle dinamiche tra pari, gestione della scuola, sistemi di comunicazione)	La popolazione scolastica dell'istituto risulta piuttosto eterogenea, rispecchiando le caratteristiche abitative del quartiere. Accanto a famiglie di origine italiana, radicate da generazioni sul territorio, si trovano nuclei non italo-foni con figli nella maggioranza dei casi nati e cresciuti in Italia. Lo status socio-economico di provenienza di alcuni studenti è caratterizzato da situazioni di precarietà del lavoro dei genitori e dalla necessità di frequenti spostamenti sul territorio. L'Istituto presta particolare attenzione alla formazione delle classi con l'obiettivo di creare

	<p>gruppi eterogenei, il più possibile equilibrati e si adopera per coinvolgere tutte le famiglie nel progetto educativo attraverso la condivisione di un Patto di Corresponsabilità elaborato in senso verticale per i tre ordini di scuola. I docenti si confrontano costantemente a livello di team, Intersezione, Interclasse e Consigli di classe e collaborano all'elaborazione di un curriculum verticale condiviso.</p>
<p><b>Il lavoro in aula</b></p>	
<p>(Attenzione alle relazioni docenti-alunni, gli ambienti di apprendimento, progetti di recupero e potenziamento degli apprendimenti, utilizzo di nuove tecnologie per la didattica)</p>	<p>L'istituto si caratterizza come scuola inclusiva per l'attenzione rivolta alle esigenze formative dei singoli alunni e accoglie un numero elevato di alunni con disabilità certificata, D.S.A., B.E.S.</p> <p>La scuola ha maturato un'attenzione crescente ai percorsi di recupero e di potenziamento delle competenze, all'insegnamento individualizzato, all'alfabetizzazione degli studenti non italofoni e delle loro famiglie, utilizzando le risorse dell'organico funzionale. Il Collegio dei Docenti ha condiviso l'opportunità di un utilizzo mirato delle risorse di potenziamento, con l'intenzione di ottimizzare le competenze dei docenti come opportunità di soddisfare i bisogni specifici degli alunni dei tre ordini. Una parte dei docenti di potenziamento è stata, pertanto, coinvolta nella programmazione e realizzazione di laboratori artistico-espressivi rivolti a piccoli gruppi di alunni con difficoltà di tipo emozionale e comportamentale. A titolo di esempio si possono citare i seguenti percorsi laboratoriali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ludoteca scolastica finalizzata al miglioramento dell'autoregolazione del comportamento e dell'attenzione;</li> <li>● Atelier musicale per avvicinare i bambini alla pratica/sperimentazione del ritmo, all'uso della voce e alla pratica di strumenti come chitarra/pianoforte/batteria e per facilitare il superamento di situazioni problematiche o difficoltà di inserimento;</li> <li>● Laboratorio artistico con offerta di svariate esperienze e utilizzo di tecniche manipolative e pittoriche, rivolto a gruppi di alunni dei tre ordini anche in continuità verticale.</li> </ul> <p>Il personale docente è stabile e motivato, garantendo la continuità didattica, un clima scolastico favorevole all'apprendimento e la partecipazione alla realizzazione del PTOF.</p> <p>Le competenze professionali per quanto concerne le certificazioni linguistiche risultano adeguate e sta migliorando la padronanza delle nuove tecnologie. La totalità delle aule dispone di LIM (lavagna interattiva multimediale), strumento</p>

	indispensabile al rinnovamento della didattica tradizionale.
--	--

Il piano di miglioramento (PdM) identifica gli obiettivi di processo che consentono la realizzazione dei traguardi stabiliti dall'Istituto.

Al fine di valutare la rilevanza di ciascuno degli obiettivi di processo, è importante compiere una stima della loro fattibilità. Ad ogni obiettivo si attribuisce un valore di fattibilità e uno di impatto, determinando una scala di rilevanza.

La stima dell'*impatto* implica una valutazione degli effetti che si pensa possano avere le azioni messe in atto al fine perseguire l'obiettivo descritto.

La stima della *fattibilità* si attua sulla base di una valutazione delle reali possibilità di realizzare le azioni previste, tenendo conto delle risorse umane e finanziarie a disposizione.

Si possono considerare i punteggi da 1 a 5 come segue:

1= nullo

2= poco

3= abbastanza

4= molto

5= del tutto

Il prodotto dei due valori fornisce una scala di rilevanza degli obiettivi di processo da mettere in atto.

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "MARASSI"**

Piazza Galileo Ferraris 4 – 16142 GENOVA

Direzione Uffici – Scuola Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado

Tel. 010/8393487 – 010/811889 - e.mail: [geic831009@istruzione.it](mailto:geic831009@istruzione.it) – sito web: [www.icmarassi.gov.it](http://www.icmarassi.gov.it)Scuola Infanzia Piazza Romagnosi – Tel. 010/8395208 – [infanzia.romagnosi@icmarassi.gov.it](mailto:infanzia.romagnosi@icmarassi.gov.it)

Area di processo	Obiettivi di processo (sezione 5 del RAV)	È connesso alle priorità/ traguardi	Fattibilità (da 1 a 5)	Impatto (da 1 a 5)	Prodotto: valore che identifica la rilevanza dell'intervento
<b>1) Curricolo, progettazione e valutazione</b>	Progettazione del curricolo verticale a partire dalla scuola dell'infanzia, con particolare attenzione ai processi di valutazione condivisi per competenze.	<b>Esiti prove standardizzate/ Competenze chiave e di cittadinanza</b>	4	5	<b>20</b>
<b>2) Inclusione e differenziazione</b>	1. Incremento attività di prima e seconda alfabetizzazione anche grazie ai finanziamenti specifici Progetto FAMl e PON-FSE. 2. Continuare le attività di educazione all'espressione artistica (musicale, arti figurative, teatro, ecc.), attuati anche in collaborazione con le istituzioni presenti nel territorio	<b>Competenze chiave di cittadinanza</b>	4	5	<b>20</b>
<b>3) Ambienti di apprendimento</b>	Migliorare gli ambienti di apprendimento con laboratori ed aule innovative e metodologie didattiche personalizzate e motivanti	<b>Esiti prove standardizzate</b>	4	5	<b>25</b>

<b>4) Continuità e orientamento</b>	1. Prosecuzione attività di continuità tra classi V della Scuola primaria e docenti della Scuola secondaria; 2. Continuità Infanzia Primaria con attività laboratoriale e peer to peer.	<b>Esiti prove standardizzate</b>	4	4	<b>16</b>
<b>5) Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane</b>	1. Formazione specifica per i/le docenti su didattica/valutazione per competenze e contrasto al pregiudizio e stereotipi di genere. 2. Formazione rivolta a tutto il personale sulle TIC e sull'accoglienza.	<b>Esiti prove standardizzate</b>	5	4	<b>20</b>
<b>6) Integrazione con il territorio e rapporti con le famiglie</b>	Incremento della partecipazione delle famiglie alla vita scolastica e della condivisione del patto di Corresponsabilità educativa.	<b>Esiti prove standardizzate/ Competenze chiave di cittadinanza</b>	3	5	<b>15</b>
<b>7) Orientamento strategico e organizzazione della scuola</b>	Ampliamento della partecipazione dei/delle docenti alle scelte strategiche e organizzative della scuola.	<b>Competenze chiave di cittadinanza</b>	4	5	<b>20</b>

Alla luce di queste valutazioni, l'Istituto può analizzare con più attenzione il peso strategico degli obiettivi di processo, in vista della pianificazione delle azioni ad essi sottese. In base ai risultati ottenuti la scuola può valutare se rivedere gli obiettivi dichiarati nel RAV, concentrandosi su quelli di rilevanza maggiore e, all'occorrenza, eliminare o ridimensionare il peso degli obiettivi di minore rilevanza.

Pertanto le aree da migliorare e le relative azioni di miglioramento, declinate per ogni priorità e obiettivo di processo risultano essere:

## **SECONDA SEZIONE**

<b>PRIORITÀ' 1</b>	Far crescere le competenze in ambito scientifico (logica-matematica) e in italiano (competenza alfabetica funzionale) nella scuola primaria e nella scuola secondaria di primo grado, con particolare attenzione al fenomeno del gender gap (differenza negli esiti tra maschi e femmine), che si evidenzia già a partire dal secondo anno di scuola primaria e si amplia alla fine del primo ciclo.			
<b>TRAGUARDO 1</b>	Diminuire il gender gap di 5 punti in matematica nelle classi quinte della scuola primaria e di 5 punti in italiano e in matematica (media ponderata) nelle classi terze della scuola secondaria di primo grado.			
<b>AREA DI PROCESSO</b>	Curricolo, progettazione e valutazione			
<b>OBIETTIVI DI PROCESSO</b>	Progettazione del curricolo verticale a partire dalla scuola dell'infanzia, con particolare attenzione ai processi di valutazione condivisi per competenze.			
<b>AZIONI PREVISTE</b>	<b>Risorse umane/strumentali</b>	<b>Tempi di attuazione</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Monitoraggio</b>
Potenziamento ed incentivo alla sperimentazione di metodologie didattiche innovative	Docenti a tempo indeterminato e personale impiegato per il recupero ed il potenziamento	Intero anno scolastico	Esiti migliori nelle Prove Invalsi	Valutazione a fine anno scolastico e ciclo

Verifica in itinere dei processi di apprendimento attraverso prove strutturate e compiti di realtà	Tutti i docenti dell'I.C.	In corso d'anno (periodo febbraio/marzo)	Acquisizione di dati utili a ri-progettare i futuri interventi didattici specifici	Condivisione Esiti delle prove strutturate d'Istituto e riflessione collegiale
Formulazione di criteri di valutazione comuni	Figure di sistema (FS, Interclassi, ecc.)	Entro a.s. 2019/2020	Omogeneità nella certificazione di conoscenze e competenze	Documenti di valutazione - confronto con le Prove Invalsi
<b>AREA DI PROCESSO</b>	Ambiente di apprendimento			
<b>OBIETTIVI DI PROCESSO</b>	Migliorare gli ambienti di apprendimento con laboratori ed aule innovative e metodologie didattiche personalizzate e motivanti.			
<b>AZIONI PREVISTE</b>	<b>Risorse umane/strumentali</b>	<b>Tempi di attuazione</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Monitoraggio</b>
Finalizzazione del laboratorio multimediale innovativo al terzo piano e suo utilizzo a regime da parte di tutti i gradi di scuola dell'IC Marassi	Docenti formati e personale dedicato al potenziamento	Intero anno scolastico e successivi	Miglioramento dei processi di apprendimento	Osservazione dei progressi nelle competenze sociali e capacità di imparare ad imparare
Apertura della Biblioteca multimediale innovativa a tutte le classi dell'Istituto nonché agli utenti del territorio	Commissione biblioteca + docenti di classe	gennaio-giugno	Pieno utilizzo delle risorse della biblioteca, incluse le risorse digitali MLOL	Incremento del prestito on-line e cartaceo del 50%
Cambiamento del modo di fare didattica attraverso Piano di formazione	Docenti primaria e secondaria di primo grado	Intero anno scolastico e successivi	Miglioramento risultati di apprendimento	% di partecipazione ai corsi di formazione

AREA DI PROCESSO	Continuità e orientamento			
OBIETTIVI DI PROCESSO	1. Prosecuzione attività di continuità tra classi V della Scuola primaria e docenti della Scuola secondaria. 2. Continuità Infanzia/Primaria con attività laboratoriale e peer to peer.			
<b>AZIONI PREVISTE</b>	<b>Risorse umane/strumentali</b>	<b>Tempi di attuazione</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Monitoraggio</b>
Progettazione di, attività di continuità tra le classi IV e V della scuola primaria e le classi della scuola secondaria, secondo tematiche comuni e trasversali	I docenti delle classi coinvolte e i referenti continuità e orientamento	Intero a.s. 2019-2020	Facilitare il passaggio tra gli ordini di scuola e responsabilizzare attraverso il tutoraggio gli allievi e le allieve della secondaria coinvolti nelle attività	Osservazione del processo e dei progressi anche attraverso prove strutturate
Progettazione delle attività di continuità tra le classi della scuola dell'Infanzia e quelle della Primaria, con modalità ludico-didattiche condivise tra gli ordini	I docenti delle classi coinvolte e i referenti continuità e orientamento	Intero a.s 2019-2020	Facilitare il passaggio degli alunni e delle alunne tra gli ordini di scuola	Osservazione del processo e dei progressi
Organizzazione di percorsi laboratoriali nella ludoteca scolastica, rivolti a gruppi di alunne/i della scuola dell'Infanzia, finalizzati all'osservazione precoce di eventuali	Docenti ultimo anno scuola Infanzia, docente F.S. Inclusione alunne/i B.E.S. e docenti sostegno formati	Intero anno scolastico e successivi	Individuare precocemente alunni con significativa difficoltà di autoregolazione del comportamento e/o con problemi di attenzione; predisporre azioni di intervento precoce;	Monitoraggio delle azioni durante la frequenza della scuola dell'Infanzia e osservazione del processo di inserimento nella scuola Primaria



“comportamenti-problema”			iniziare un dialogo formativo con le famiglie; disporre di maggiori informazioni per la formazione delle classi; facilitare l'ingresso alla scuola primaria.	
<b>AREA DI PROCESSO</b>	Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane			
<b>OBIETTIVI DI PROCESSO</b>	1. Formazione specifica per i/le docenti su didattica/valutazione per competenze e contrasto al pregiudizio e stereotipi di genere. 2. Formazione rivolta a tutto il personale sulle TIC e sull'accoglienza.			
<b>AZIONI PREVISTE</b>	<b>Risorse umane/strumentali</b>	<b>Tempi di attuazione</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Monitoraggio</b>
Indagine sui bisogni formativi dei docenti, attraverso un questionario online	DS-Referente/i del progetto sui bisogni formativi	Primo quadrimestre	Mappatura dei bisogni formativi del personale scolastico, congruenti con i bisogni didattici degli allievi	Osservazione del processo e dei progressi
Attivazione di percorsi formativi sulla didattica per competenze	Risorse interne e/o esperti/e	Da definirsi	Miglioramento delle conoscenze e degli strumenti necessari alla progettazione di percorsi didattici per competenze	Osservazione del processo e dei progressi
Attivazione di corsi formativi di video editing	Animatore digitale	Da definirsi	Acquisizione di strumenti idonei a progettare percorsi o attività formative attraverso i media	Osservazione del processo e dei progressi

Condivisione di buone pratiche e materiali didattici operativi e innovativi	Tutti i docenti	Intero a.s. 2019-2020	Acquisizione di materiali e linguaggi didattici comuni	Osservazione del processo e dei progressi
<b>AREA DI PROCESSO</b>	Integrazione con il territorio e rapporti con le famiglie			
<b>OBIETTIVI DI PROCESSO</b>	Incremento della partecipazione delle famiglie alla vita scolastica e della condivisione del patto di Corresponsabilità educativa.			
<b>AZIONI PREVISTE</b>	<b>Risorse umane/strumentali</b>	<b>Tempi di attuazione</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Monitoraggio</b>
Attivazione di percorsi di apprendimento dell'Italiano L2 per i genitori degli allievi provenienti da paesi terzi e promozione della condivisione di momenti interculturali	Membri della commissione Intercultura e docenti con specifica formazione per l'insegnamento dell'italiano L2	Intero a.s 2019-2020	Facilitazione dell'integrazione attraverso la conoscenza	Osservazione del processo e feedback di gradimento
Coinvolgimento di rappresentanti dei genitori in attività e commissioni concernenti la cittadinanza attiva e le buone pratiche	D.S. e docenti di riferimento	Intero a.s. 2019.2020	Ampliamento dei partecipanti alla comunità educante	Osservazione del processo e dei progressi
Attivazione di uno sportello di ascolto e orientamento per le famiglie	FS Inclusione e docenti disponibili	Febbraio-maggio 2020 e anni successivi	Miglioramento relazioni scuola-famiglia	Questionario di gradimento
<b>PRIORITÀ' 2</b>	<b>Nel triennio osservare un miglioramento nell'acquisizione delle competenze chiave di cittadinanza, in termini di cittadinanza e consapevolezza ed espressione culturale.</b>			

<b>TRAGUARDO 2</b>	Adozione di strumenti valutativi omogenei in tutto l'istituto (rubriche di valutazione, compiti di realtà, prove strutturate) per la valutazione formativa e in itinere delle competenze chiave e di cittadinanza.			
<b>AREA DI PROCESSO</b>	Curricolo, progettazione e valutazione			
<b>OBIETTIVI DI PROCESSO</b>	Progettazione del curricolo verticale a partire dalla scuola dell'infanzia, con particolare attenzione ai processi di valutazione condivisi per competenze.			
<b>AZIONI PREVISTE</b>	<b>Risorse umane/strumentali</b>	<b>Tempi di attuazione</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Monitoraggio</b>
Creazione di un database contenente materiali di studio, didattici e prove condivise.	Commissione NIV e docenti I.C Marassi	Nel triennio	Miglioramento dell'uniformità dell'offerta formativa in ottica verticale	Osservazione e feedback sull'ampliamento e la condivisione degli strumenti condivisi
Creazione e condivisione di griglie di valutazione formativa sia per prove strutturate che per prove a tema (prove orali, prove scritte con risposte aperte, etc.).	Dipartimenti e interclassi	Nel triennio	Uniformità della valutazione delle prove di verifica e comunicazione chiara e formativa degli esiti di profitto ad allievi e famiglie	Esiti prove standardizzate
Strutturazione di percorsi per competenze e somministrazione di compiti di realtà	Dipartimenti e Interclassi	Triennio	Partecipazione più coinvolgente nel processo formativo degli allievi e delle allieve	Esiti delle prove

condivisi, anche in continuità.				
<b>AREA DI PROCESSO</b>	Inclusione e differenziazione			
<b>OBIETTIVI DI PROCESSO</b>	Continuare le attività di educazione all'espressione artistica (musicale, arti figurative, teatro, ecc.), attuati anche in collaborazione con le istituzioni presenti nel territorio.			
<b>AZIONI PREVISTE</b>	<b>Risorse umane/strumentali</b>	<b>Tempi di attuazione</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Monitoraggio</b>
Attivazione di percorsi formativi in collaborazione con enti di istruzione superiori (Conservatorio, Accademia Ligustica, Unige, Teatro Nazionale)	Docenti dell'IC Marassi ed esperti esterni	Intero a.s. 2019-2020 e successivi	Valorizzazione dei talenti e dell'impegno degli allievi; miglioramento delle capacità espressive	Prove in itinere e a conclusione del percorso
Inserimento degli alunni con disabilità o bisogni educativi speciali in percorsi artistico-creativi curricolari ed extracurricolari.	Docenti dell'IC Marassi ed esperti esterni	Intero a.s. 2019-2020	Miglioramento delle capacità relazionali ed espressive, delle abilità e della consapevolezza dei propri talenti.	Osservazione del processo e dei progressi anche attraverso le evidenze degli esiti
<b>AREA DI PROCESSO</b>	Orientamento strategico e organizzazione della scuola			
<b>OBIETTIVI DI PROCESSO</b>	Ampliamento della partecipazione dei/delle docenti alle scelte strategiche e organizzative della scuola.			
<b>AZIONI PREVISTE</b>	<b>Risorse umane/strumentali</b>	<b>Tempi di attuazione</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Monitoraggio</b>
Ricognizione sulle disponibilità, competenze ed	Docenti interni all'Istituto ed esperti esterni	Inizio anno scolastico	Proposte di arricchimento formativo	Questionari di gradimento

attitudini delle docenti e dei docenti				
Progettazione di attività formative che migliorino il benessere della comunità educante.	DS, Figura strumentale e Collegio docenti	A fine ed inizio attività didattiche	Ricaduta positiva negli apprendimenti degli alunni e delle alunne.	Percentuale di nuove adesioni a corsi di aggiornamento
Individuazione di esperienze e formatori per avviare nuove sperimentazioni didattiche	Dirigente Scolastico e figure di sistema	Inizio anno scolastico	Avvio di sperimentazioni didattiche	Feedback a fine anno scolastico
Ampliamento del numero delle Commissioni di lavoro e dei loro componenti	Collegio docenti	Inizio anno scolastico	Maggior partecipazione del CD alle scelte strategiche della scuola	Scelte di gestione e organizzazione condivisi e apprezzata anche con questionari di gradimento
<b>AREA DI PROCESSO</b>	Integrazione con il territorio e rapporti con le famiglie			
<b>OBIETTIVI DI PROCESSO</b>	Incremento della partecipazione delle famiglie alla vita scolastica e della condivisione del patto di Corresponsabilità educativa.			
<b>AZIONI PREVISTE</b>	<b>Risorse umane/strumentali</b>	<b>Tempi di attuazione</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Monitoraggio</b>
Implementazione della comunicazione esterna	Team digitale - sito istituzionale - app dedicate	Intero anno scolastico	Miglioramento della comunicazione/partecipazione delle famiglie degli alunni	Accessi e qualità della risposta alle innovazioni digitali

Attuazione di pratiche di comunicazione condivise ed omogenee	Tutti i docenti dell'Istituto	Intero anno scolastico	Armonizzazione della comunicazione interna ed esterna	Rispetto delle regole condivise
Estensione del Patto di Corresponsabilità alla Scuola dell'infanzia	Istituzione scolastica	Inizio anno scolastico	Collaborazione delle figure genitoriali con i docenti	Questionario per i genitori improntata sull'identificazione nel progetto educativo
Sportello Psico-pedagogico	Psicopedagoga	Anno scolastico	Presenza in carico della responsabilità genitoriale nel percorso educativo-didattico	Interazione sociale nel gruppo e verificata tramite la partecipazione motivata e questionari di gradimento.