

Provincia di Torino
Servizio Organizzazione e Qualità e URP

**La Provincia di Torino
e il mondo della scuola**
Sintesi dei risultati

settembre 2001
con la supervisione di ISPO



INDICE E AREE TEMATICHE

- **Le caratteristiche dell'indagine e il piano della rilevazione** p. **3**
- **Obiettivi e aree tematiche** “ **9**
- **La conoscenza della Provincia di Torino** “ **11**
- **Le iniziative della Provincia di Torino** “ **22**
- **La relazione con la Provincia e l'innovazione tecnologica** “ **32**
- **La qualità percepita: la soddisfazione per singoli fattori e aree** “ **35**
- **La gestione dei reclami e la soddisfazione “dinamica”** “ **53**
- **Alcune considerazioni di sintesi** “ **58**

Provincia di Torino
Servizio Organizzazione e Qualità

**Le caratteristiche dell'indagine
e il piano della rilevazione**



La Provincia e il mondo della scuola

Un'indagine ad ampio raggio

II PIANO DELLA RILEVAZIONE

Nel periodo compreso tra aprile e maggio 2001, i Servizi Organizzazione e Qualità e URP della Provincia di Torino hanno realizzato una vasta indagine rivolta al complesso universo delle scuole medie-superiori della provincia stessa

In particolare, al fine di raccogliere informazioni il più possibile esaustive, il piano della rilevazione ha coinvolto due tipologie di attori, differenti ma, al tempo stesso, complementari tra loro

I DESTINATARI DELL'INDAGINE



Destinatari dell'indagine sono stati:

- **Gli studenti delle scuole medie-superiori della provincia di Torino**

e, parallelamente:

- **Alcune tipologie di testimoni qualificati (dirigenti scolastici, direttori amministrativi, componenti degli organi collegiali)**

La Provincia e il mondo della scuola

Un confronto utile



La rilevazione dei dati è stata effettuata, in entrambi i casi, attraverso un questionario strutturato, direttamente consegnato ai destinatari

Al fine di effettuare utili comparazioni, nel questionario, suddiviso in sezioni tematiche, sono state previste alcune parti comuni ad entrambi i target individuati

L'elaborazione e l'analisi dei dati, di tipo quantitativo, è stata effettuata dal Servizio Organizzazione e Qualità della Provincia di Torino

Le caratteristiche della rilevazione

Gli studenti



<u>Universo di riferimento:</u>	Studenti delle scuole medie-superiori della Provincia di Torino
<u>Metodo di rilevazione:</u>	Questionario strutturato autocompilato
<u>Numero dei rispondenti:</u>	6072 (campionamento a grappoli)
<u>Periodo di rilevazione:</u>	aprile\maggio 2001

Le caratteristiche della rilevazione I testimoni qualificati



<u>Universo di riferimento:</u>	Testimoni qualificati (dirigenti scolastici, direttori amministrativi, componenti degli organi collegiali)
<u>Metodo di rilevazione:</u>	Questionario strutturato autocompilato
<u>Numero dei rispondenti:</u>	811
<u>Periodo di rilevazione:</u>	aprile\maggio 2001

OBIETTIVI E AREE TEMATICHE



- La conoscenza della Provincia di Torino e dei servizi da essa erogati
- L'informazione offerta dalla Provincia: attuale e desiderata
- Gli strumenti di comunicazione
- Le iniziative della Provincia per i giovani e la scuola
- Rappresentanti e rappresentati: quale relazione?
- L'innovazione: il sito della Provincia e il Numero Verde
- Il fattore "sicurezza"
- La logistica e la mobilità degli studenti

OBIETTIVI E AREE TEMATICHE



- La qualità percepita: la soddisfazione per singoli fattori ed aree
- Gli indici di soddisfazione per singoli fattori ed aree
- Gli edifici scolastici: stato percepito, logistica e barriere architettoniche
- Il “termometro” del cambiamento: il confronto diacronico e la percezione di miglioramento
- I suggerimenti per migliorare il servizio
- La gestione dei reclami
- Le aree di criticità e gli interventi urgenti

La Provincia di Torino e il mondo della scuola

La conoscenza della Provincia di Torino



La conoscenza della Provincia di Torino

➤ Il livello di competenza e conoscenza della Provincia di Torino, percepito e dichiarato dagli studenti, è stato misurato attraverso diverse batterie di indicatori specifici:

- La conoscenza percepita
- L'esposizione ai media
- I canali di informazione
- L'informazione istituzionale
- L'informazione desiderata

successivamente, i risultati sono stati comparati con quelli relativi ai testimoni qualificati

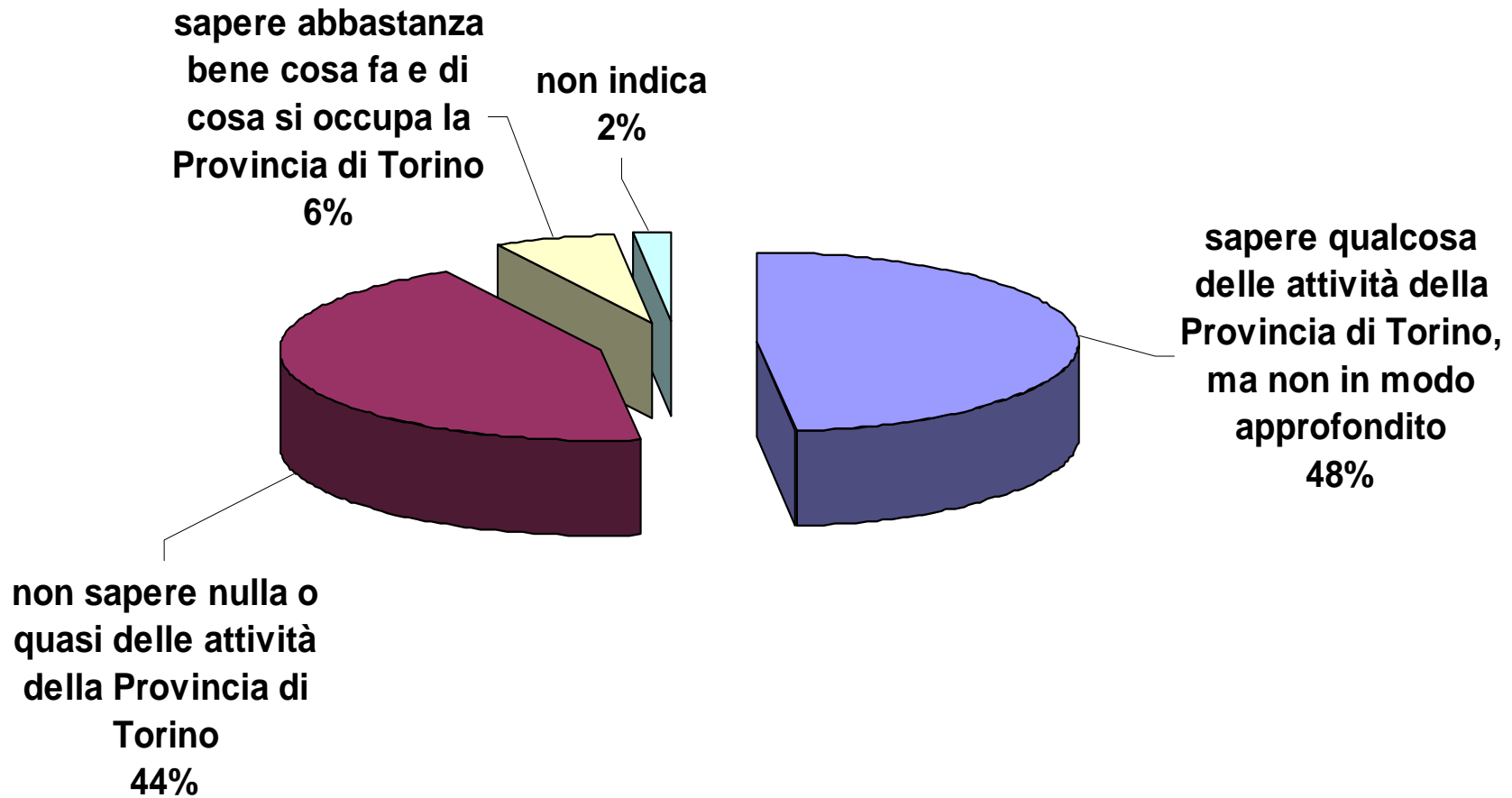
La conoscenza della Provincia di Torino



UNA CONOSCENZA
DA APPROFONDIRE

- **Dalla lettura congiunta dei risultati sembra emergere un livello di conoscenza che presenta diversi elementi di riflessione. Infatti, il campione degli studenti si spacca praticamente a metà: il 48% pensa di sapere qualcosa, ma non in modo approfondito, della Provincia di Torino, il 44% dichiara una conoscenza scarsa o nulla, mentre solo una quota esigua (6%) ritiene di avere una buona conoscenza complessiva dell'ente**

Il livello di competenza e conoscenza degli studenti ...nel complesso, ti sembra di?



I fattori costitutivi della conoscenza



- **Il livello di competenza e conoscenza della Provincia appare, in qualche misura, correlato ad altri indicatori: l'esposizione ai media - ovvero i canali di informazione formali e informali - , la frequenza e l'informazione istituzionale**
- **Anche dalla lettura di questi indicatori emergono risultati significativi: sembra prevalere una conoscenza veicolata soprattutto dalla televisione e dai quotidiani, seguiti dalla scuola e dalla famiglia**

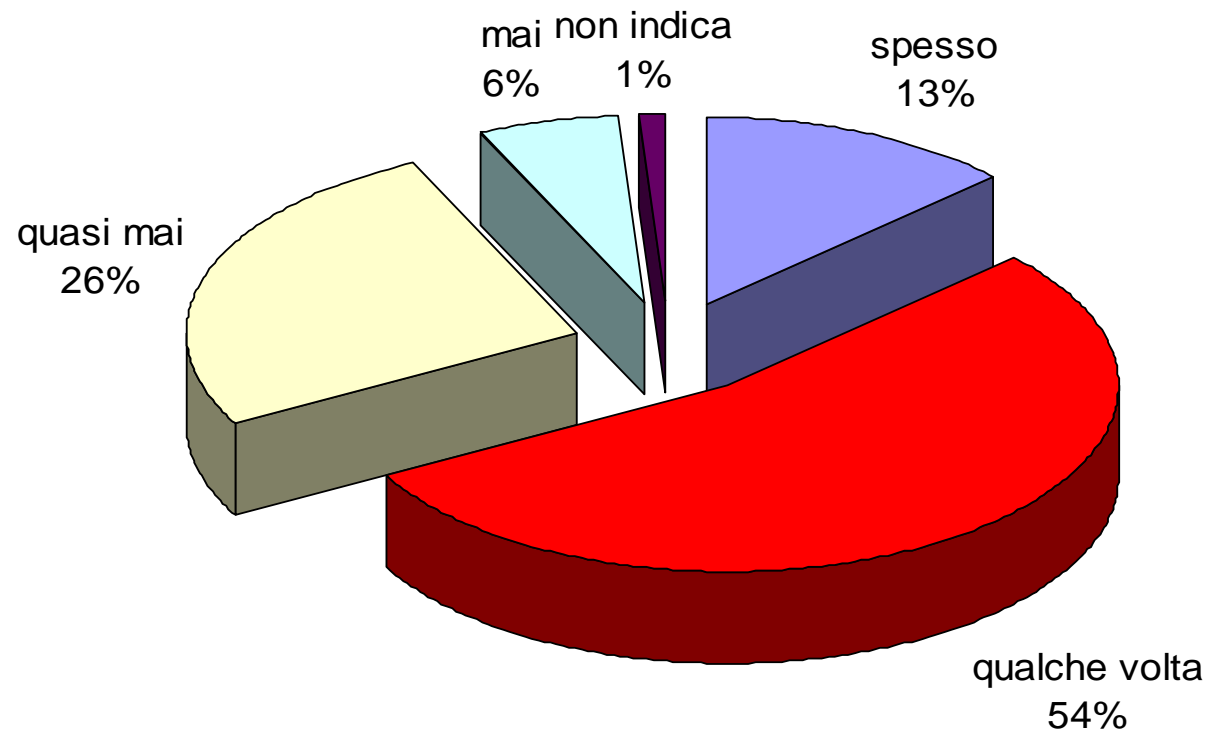
L'informazione istituzionale



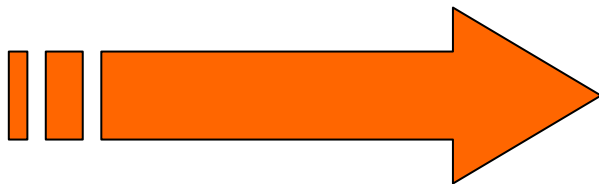
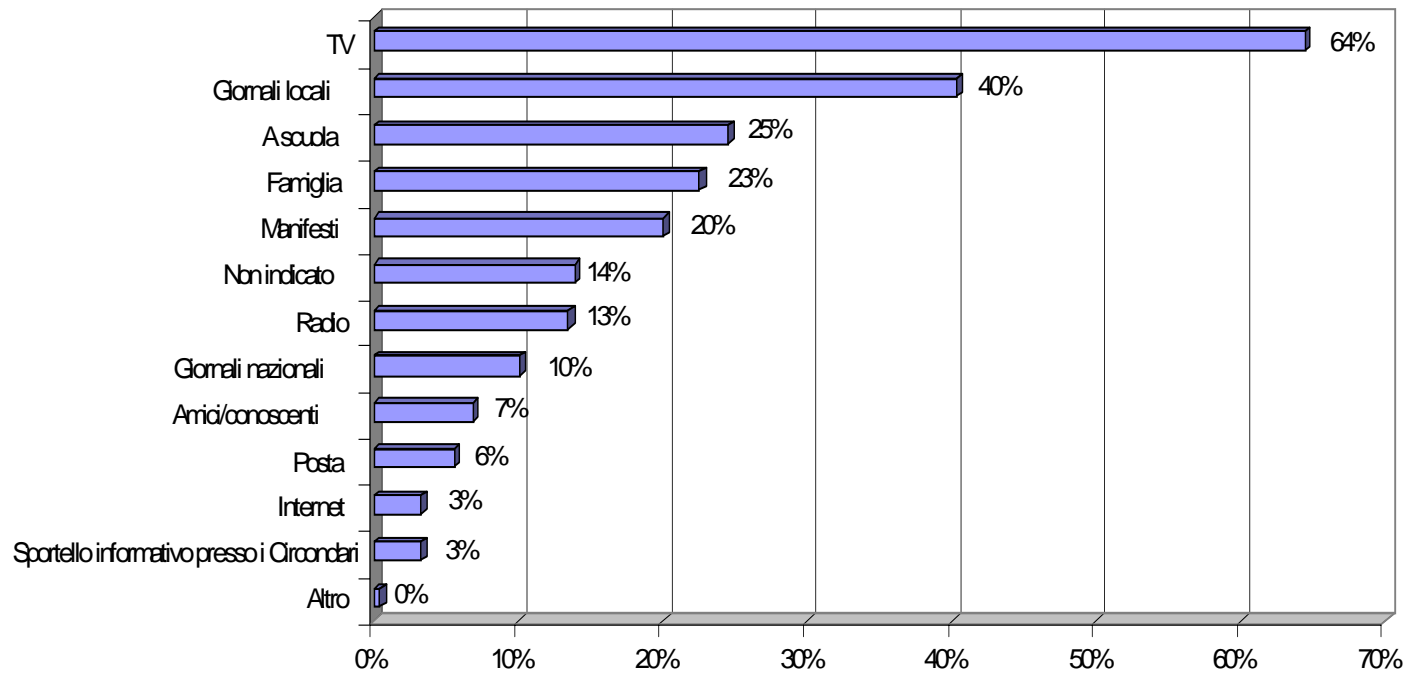
- Appaiono maggiormente critici i giudizi relativi all'informazione istituzionale, fornita direttamente dalla Provincia; anche in questo caso le valutazioni si spaccano in due sottogruppi
- Il 42% degli studenti attribuisce un giudizio sufficiente al livello di informazione offerto dalla Provincia, mentre l'altro 42% lo ritiene insufficiente; il restante 16% non esprime il proprio giudizio
- Tra i testimoni qualificati sembrano amplificate le valutazioni positive (69%), mentre si riducono quelle negative (23%)

I fattori costitutivi della conoscenza

...Con quale frequenza ti capita di sentire parlare della Provincia di Torino?



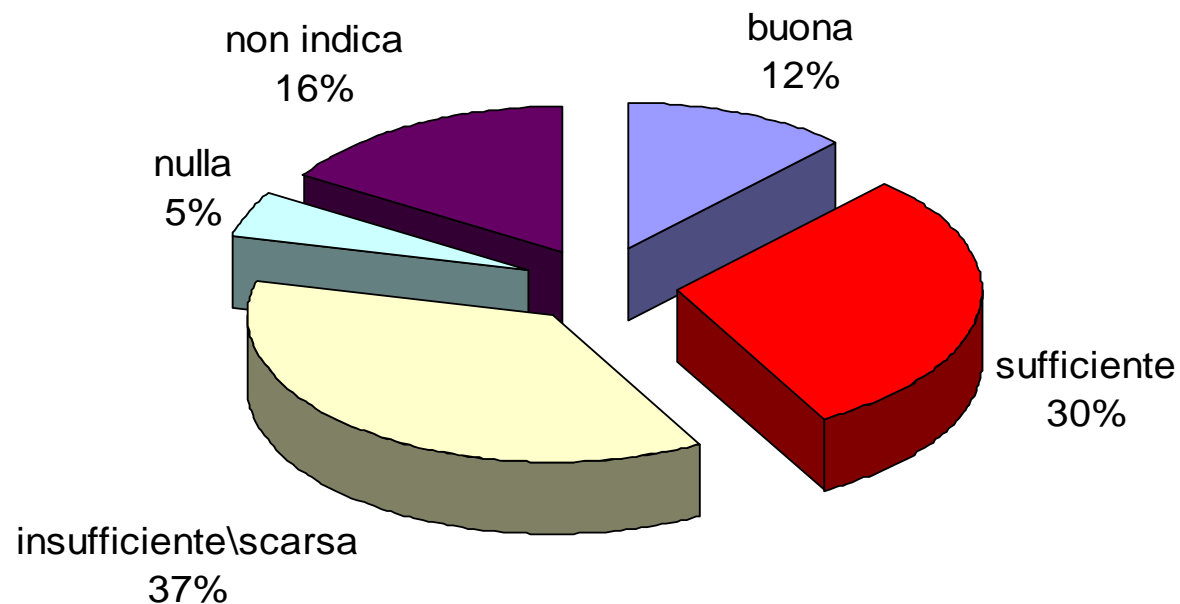
I canali di informazione I veicoli della conoscenza



**prevalgono la televisione
e la lettura dei quotidiani**

L'informazione istituzionale

...Come giudichi l'informazione che la Provincia di Torino fornisce sulle proprie iniziative?



L'informazione desiderata

I canali privilegiati

- **L'analisi delle risposte relative ai canali di informazione privilegiati mostra una corrispondenza fra le risposte degli studenti e dei testimoni qualificati. I tre canali principali risultano:**



televisione



materiale distribuito a scuola



invio di documentazione per posta

- **Tuttavia, tra i testimoni qualificati, a differenza degli studenti, sembra emergere un'enfasi particolare in relazione alla comunicazione a scuola e, parallelamente, all'utilizzo delle nuove tecnologie (Internet, e-mail)**

La relazione con gli uffici della Provincia

- **La relazione con gli uffici della Provincia appare maggiore tra i testimoni qualificati:**
- ↘ **Il 54% si è recato almeno una volta in Provincia, soprattutto per motivi di lavoro (42%) o per partecipare a convegni/seminari/corsi (27%)**
 - **Fra gli studenti:**
 - ↘ **Appare più bassa la quota di coloro che si sono recati almeno una volta in Provincia (30%); fra questi, le motivazioni si ricollegano più spesso ad esigenze di tipo familiare**
 - ↘ **Il 50% non è mai stato in Provincia**
 - ↘ **Il 20% non ricorda**

La Provincia di Torino e il mondo della scuola

Le iniziative della Provincia di Torino Conoscenza e utilità percepita



Le iniziative della Provincia di Torino

La conoscenza fra gli studenti

- Se il livello di conoscenza e competenza degli studenti in relazione all'ente provinciale mostra alcuni punti di debolezza, nel merito delle singole iniziative il livello di penetrazione appare, al contrario, positivo. Fra le iniziative più note: Ragazzi del 2006, Porte aperte allo Sport per tutti, Orientamento scolastico
- Il Numero Verde del Progetto “Qui scuola” e il Centro Servizi Didattici sembrano soffrire, al contrario, di una scarsa visibilità (il 70% degli studenti ha dichiarato di non sapere di che cosa si tratta)
- Anche l'inserito Mondo Scuola del quotidiano “La Stampa” registra il 37% di non-conoscitori

Le iniziative della Provincia di Torino

La conoscenza fra i testimoni qualificati

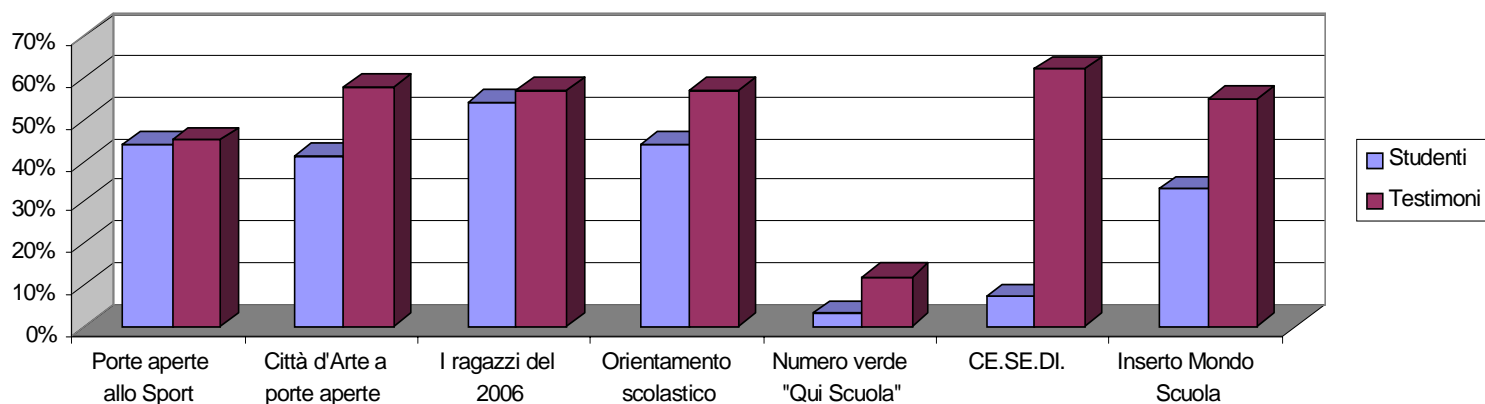


- **Fra i testimoni qualificati il livello di conoscenza è, complessivamente, maggiore. Tutte le iniziative superano ampiamente l'esame; a differenza degli studenti, ad esempio, il CE.SE.DI. registra il 62% di conoscitori competenti**
- **Unico punto critico il Numero Verde del Progetto "Qui scuola": circa la metà dei testimoni qualificati non ne è a conoscenza**

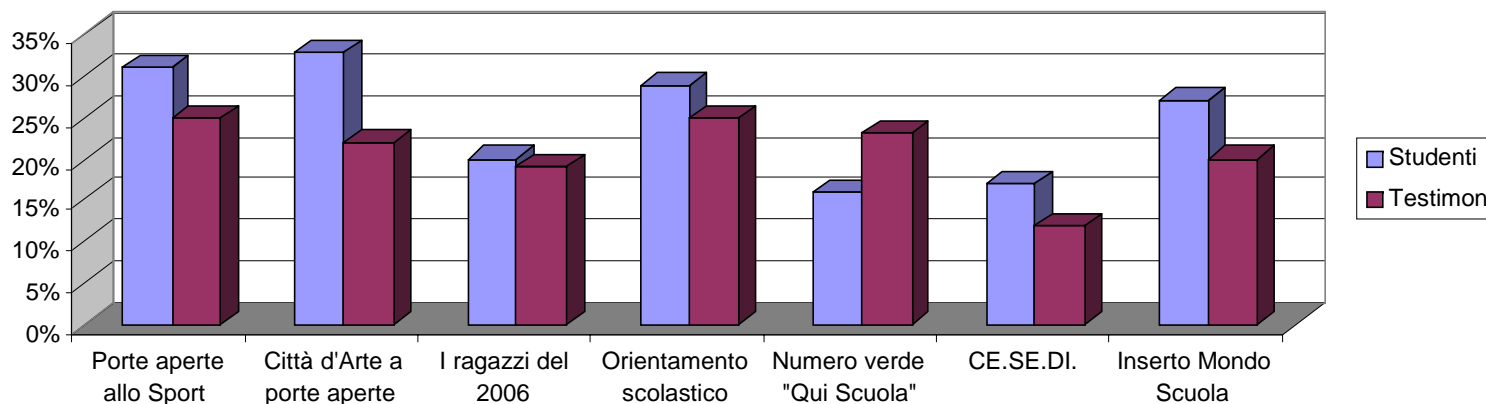
Le iniziative della Provincia di Torino

Confronto studenti-testimoni qualificati

La conosco molto bene...



Ne ho sentito parlare...

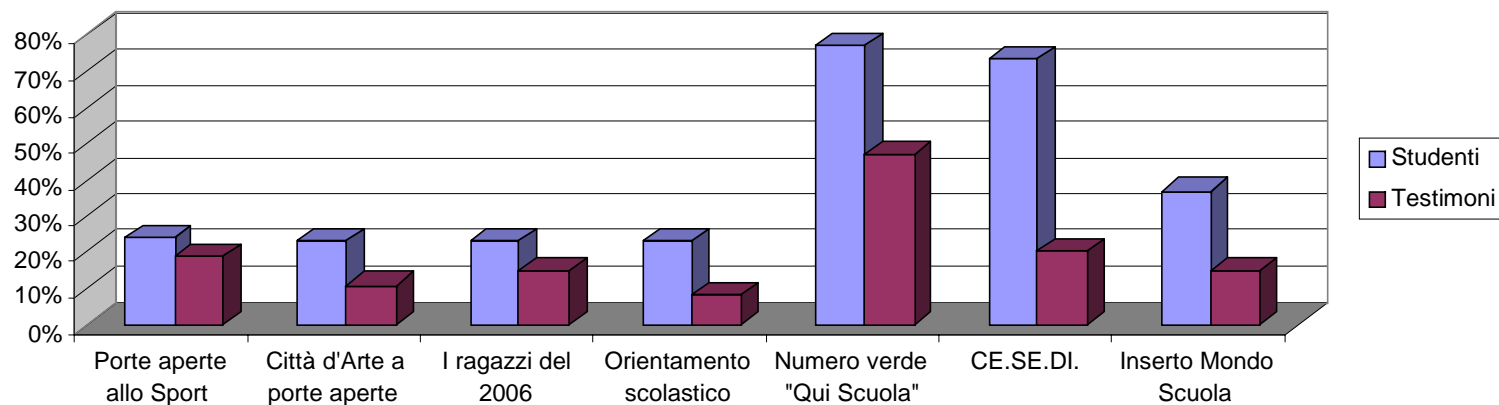


Le iniziative della Provincia di Torino

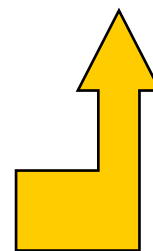
Confronto studenti-testimoni qualificati

Il CE.SE.DI. è noto soprattutto tra i testimoni qualificati

Non la conosco...

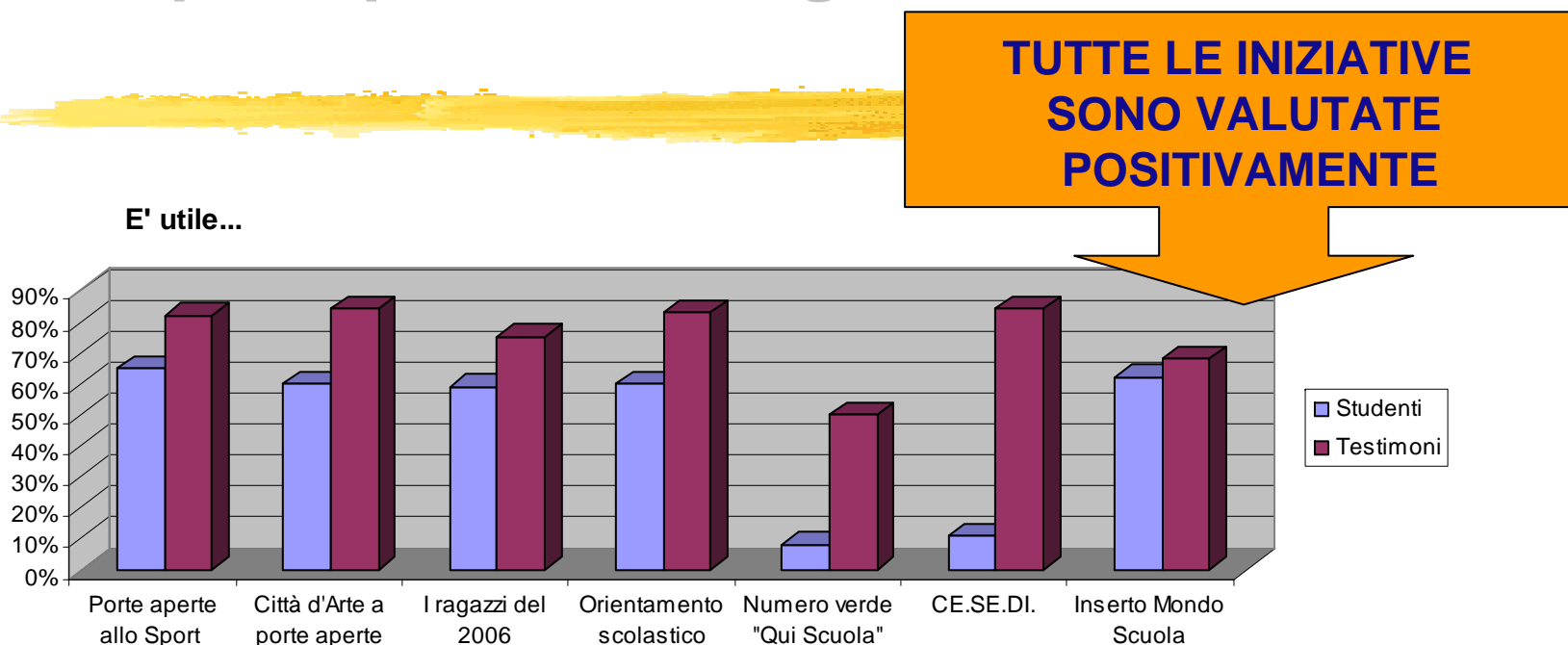


Il 47% dei testimoni qualificati e il 77% degli studenti non è a conoscenza del Numero Verde



Le iniziative della Provincia di Torino

L'utilità percepita delle singole iniziative

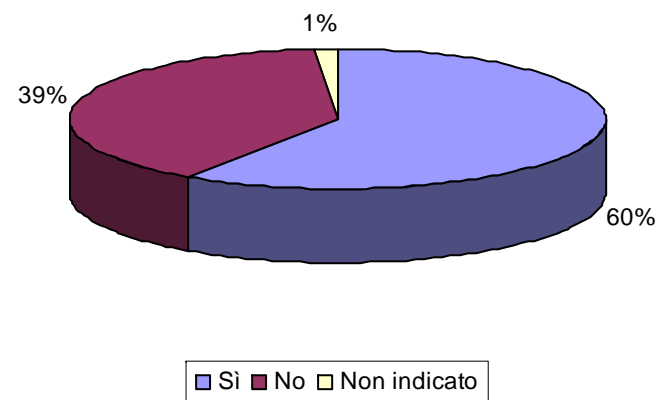


Praticamente tutte le iniziative della Provincia sono ritenute utili da oltre la metà sia degli studenti sia dei testimoni qualificati; in particolare, questi ultimi appaiono più generosi nelle valutazioni. Ancora una volta, in relazione al Numero Verde si evidenziano alcune difficoltà di valutazione

Le iniziative della Provincia di Torino

L'inserto del quotidiano La Stampa "Mondo Scuola"

Il 60% degli studenti è a conoscenza dell'iniziativa "Mondo Scuola", soprattutto perché "viene consegnato in classe" (60%) o "si trova all'ingresso della scuola" (22%)

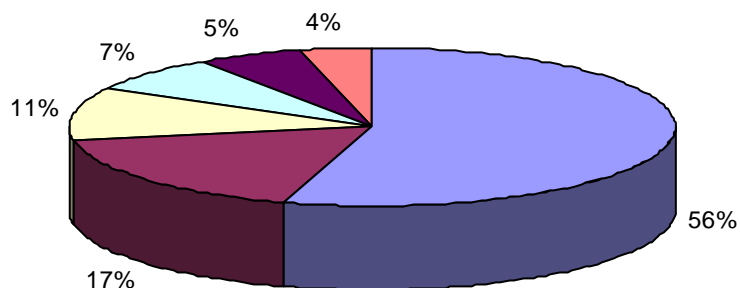


ALCUNI SUGGERIMENTI INDICATI DAGLI STUDENTI

Fare maggiore promozione dell'iniziativa, aumentare la tiratura, migliorare le modalità di distribuzione delle copie, differenziare i temi trattati con particolare riferimento ai problemi dei giovani

Le iniziative della Provincia di Torino

L'inserto del quotidiano La Stampa "Mondo Scuola"



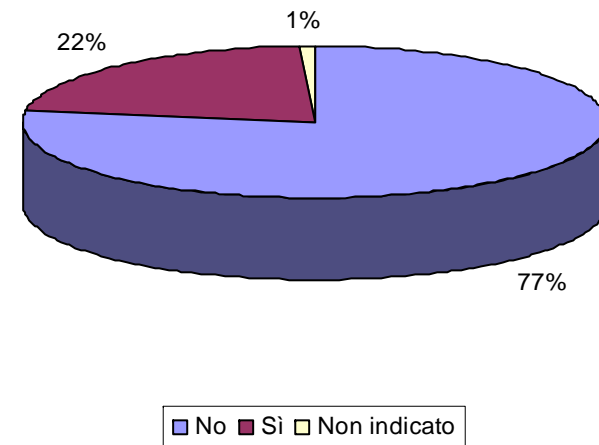
■ Buona ■ Sufficiente ■ Ottima ■ Nulla ■ Non indicato ■ Insufficiente

**UN'INIZIATIVA VALUTATA
POSITIVAMENTE**

Circa il 70% degli studenti attribuisce un giudizio buono o ottimo a questa iniziativa; praticamente la metà ha dichiarato di leggere almeno qualche articolo contenuto in questo inserto

“Mondo Scuola” e Provincia di Torino: un’associazione sconosciuta

Nonostante il buon livello di penetrazione e il giudizio complessivamente positivo relativamente a Mondo Scuola, il 77% degli studenti, prima della rilevazione, non sapeva che si trattasse di un’iniziativa promossa dalla Provincia di Torino

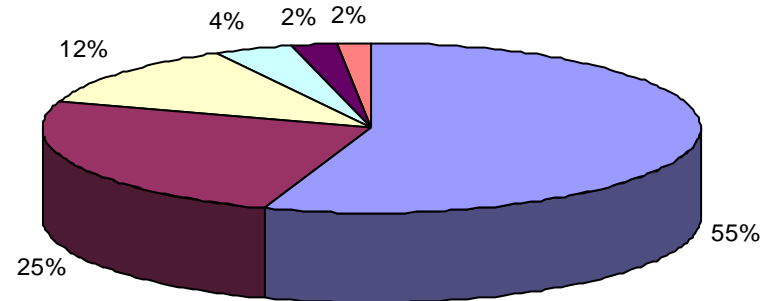


Sapevi che Mondo scuola
è un’iniziativa della Provincia?

L'inserto Mondo Scuola: L'opinione dei testimoni qualificati

Anche tra i testimoni qualificati si registra un buon tasso di conoscenza di questa iniziativa; fra i vari sottogruppi, appare più elevata tra i livelli interni (dirigenti scolastici, direttori amministrativi), inferiore tra gli altri membri dei consigli d'istituto (genitori, personale ATA, studenti)

In linea con i risultati emersi tra gli studenti, le valutazioni relative a Mondo Scuola sono positive



■ Buona ■ Ottima □ Sufficiente □ Insufficiente/Scarsa ■ Non indicato ■ Nulla

La Provincia di Torino e il mondo della scuola

La relazione con la Provincia e l'innovazione: Internet, il sito della Provincia e il Numero Verde



L'innovazione tecnologica: il collegamento ad Internet

Buona penetrazione
di Internet nelle scuole

- La maggior parte delle scuole è collegata ad Internet: ne sono a conoscenza il 96% dei testimoni qualificati e l'88% degli studenti
- Per quanto riguarda l'utilizzo del sito Internet della Provincia, tuttavia, il 75% degli studenti e il 44% dei testimoni qualificati non lo ha mai visto
- Fra chi lo ha visitato, prevale l'utilizzo a scuola (studenti, 31%) o a casa (testimoni qualificati, 11%)

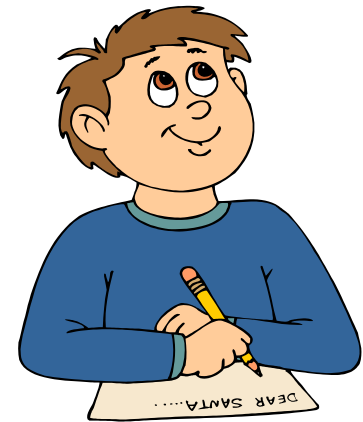
Un approfondimento sul Numero Verde: conoscenza e utilizzo

**L'INFORMAZIONE:
UN ASPETTO DA APPROFONDIRE**

- L'86% degli studenti non è a conoscenza dell'esistenza del Numero Verde "Qui Scuola"; il 43% ritiene che non sia stato sufficientemente pubblicizzato, mentre il 23% ha avuto modo di vedere poster affissi nei locali della scuola
- Fra chi ne è a conoscenza, l'80% non lo ha mai utilizzato
- Fra i testimoni qualificati, il tasso di conoscenza appare decisamente maggiore (circa il 60% fra dirigenti scolastici, direttori amministrativi e insegnanti); più basso tra gli altri membri dei consigli d'istituto (35% tra genitori, studenti e personale ATA)

La Provincia di Torino e il mondo della scuola

La qualità percepita La soddisfazione per singoli fattori e aree



La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori e aree

- Un elemento centrale dell'intero impianto di indagine è rappresentato dalla sezione dedicata alla soddisfazione degli utenti, con particolare riferimento allo stato degli immobili e ai servizi di diretta competenza della Provincia. Individuati alcuni elementi chiave per segmentare l'utenza, le opinioni dei rispondenti rispetto alla qualità dei servizi, offerti dalla Provincia, sono state misurate attraverso il livello di soddisfazione percepito ed espresso dall'utenza di riferimento

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Quattro livelli di misurazione

- La misurazione del livello di soddisfazione è stata effettuata su quattro livelli, per singoli fattori, e successivamente riaggregata per aree:
 - ➔ Puntuale, ovvero al momento della rilevazione e dell'effettivo utilizzo del servizio
 - ➔ Diacronico, attraverso il “termometro del cambiamento”, ovvero comparativa nel tempo
 - ➔ Critico, attraverso l'individuazione delle aree di criticità che necessitano, a parere degli intervistati, di interventi urgenti
 - ➔ Dinamico, attraverso l'analisi della gestione dei reclami e della tempestività percepita degli interventi

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Totale rilevazione studenti - Area arredi

FATTORI ED AREE	GIUDIZI POSITIVI > 6 ☺	GIUDIZI NEGATIVI < 6 ☹	NON INDICA ⊗	TOTALE BASE (CASI) 6072 ↓
* Banchi	50,4	47,2	2,4	100,0
* Sedie	40,2	57,4	2,4	100,0
* Cattedre	59,6	36,5	3,9	100,0
* Appendiabiti	40,1	56,5	3,4	100,0
* Lavagne	60,6	36,6	2,8	100,0
* TOTALE AREA ARREDI	50,2	46,9	2,9	100,0

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Totale rilevazione studenti - Area locali

FATTORI ED AREE	GIUDIZI POSITIVI > 6 ☺	GIUDIZI NEGATIVI < 6 ☹	NON INDICA ⊗	TOTALE BASE (CASI) 6072 ↓
* Pittura delle pareti	32,1	64,2	3,7	100,0
* Dimensioni	64,9	31,4	3,7	100,0
* Pavimenti	59,2	37,8	3,0	100,0
* Finestre	41,7	55,5	2,8	100,0
* Riscaldamento	35,9	61,0	3,1	100,0
* Isolamento acustico	23,5	70,6	5,9	100,0
* Luminosità dell'ambiente	69,6	27,0	3,4	100,0
* TOTALE AREA LOCALI	46,8	49,7	3,5	100,0

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Totale rilevazione studenti - Area impianti

FATTORI ED AREE	GIUDIZI POSITIVI > 6 ☺	GIUDIZI NEGATIVI < 6 ☹	NON INDICA ⊗	TOTALE BASE (CASI) 6072 ↓
* Rubinetti	36,4	60,4	3,2	100,0
* WC	23,4	73,6	3,0	100,0
* Lavandini	31,4	65,4	3,2	100,0
* Impianto elettrico	57,2	36,5	6,3	100,0
* Illuminazione	65,6	29,0	5,4	100,0
* Ascensori	36,1	47,6	16,3	100,0
* TOTALE AREA IMPIANTI	41,8	52,0	6,2	100,0

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Totale rilevazione studenti - Area laboratori e mezzi pubblici

FATTORI ED AREE	GIUDIZI POSITIVI > 6 ☺	GIUDIZI NEGATIVI < 6 ☹	NON INDICA ⊗	TOTALE BASE (CASI) 6072 ↓
* Disponibilità di spazi	60,2	34,7	5,1	100,0
* Impianti	58,7	29,6	11,7	100,0
* TOTALE AREA LABORATORI	59,4	32,1	8,5	100,0
* Vicinanza delle fermate	76,0	19,0	5,0	100,0
* Frequenza di passaggio	52,1	40,7	7,2	100,0
* TOTALE AREA MEZZI PUBBLICI	64,0	29,9	6,1	100,0

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Gli indicatori di sintesi

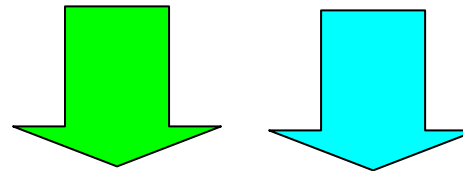
- L'andamento della soddisfazione per singoli fattori ed aree è presentato in questa sede anche attraverso un indicatore di sintesi, l'indice di soddisfazione, costruito attraverso apposite procedure
- Esso varia da 0 a 100, dove 0 rappresenta il livello di soddisfazione minimo e 100 il livello di soddisfazione massimo
- Tale indice è stato calcolato per entrambi i target - studenti e testimoni qualificati - e successivamente comparato

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Gli indicatori di sintesi - comparazione

indice
da 0 a 100



FATTORI ED AREE	INDICE STUDENTI	INDICE TESTIMONI	BASE CASI STUDENTI	BASE CASI TESTIMONI
* Banchi	52	57	5926	724
* Sedie	48	54	5926	728
* Cattedre	57	56	5843	709
* Appendiabiti	44	48	5861	700
* Lavagne	56	59	5900	713
* TOTALE AREA ARREDI	51	55	-	-

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Gli indicatori di sintesi - comparazione

indice
da 0 a 100

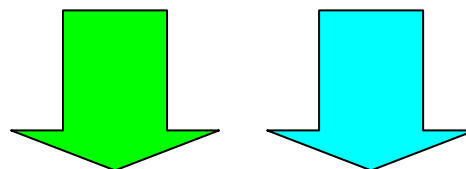
FATTORI ED AREE	INDICE STUDENTI ☺	INDICE TESTIMONI ☹	BASE CASI STUDENTI ☹	BASE CASI TESTIMONI ☹
* Pittura delle pareti	41	55	5850	721
* Dimensioni	58	63	5850	700
* Pavimenti	55	60	5890	709
* Finestre	46	55	5902	703
* Riscaldamento	42	58	5886	714
* Isolamento acustico	35	51	5712	688
* Luminosità dell'ambiente	61	70	5872	708
* TOTALE AREA LOCALI	48	59	-	-

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Gli indicatori di sintesi - comparazione

indice
da 0 a 100



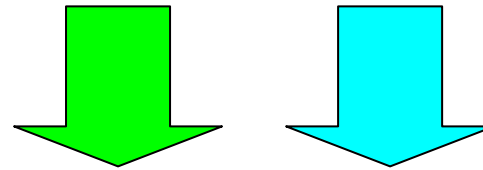
FATTORI ED AREE	INDICE STUDENTI ☺	INDICE TESTIMONI ☹	BASE CASI STUDENTI ☹	BASE CASI TESTIMONI ☹
* Rubinetti	43	56	5877	684
* WC	35	51	5882	694
* Lavandini	41	56	5877	686
* Impianto elettrico	54	62	5694	673
* Illuminazione	58	66	5743	673
* Ascensori	41	52	5101	566
* TOTALE AREA IMPIANTI	45	57	-	-

La qualità percepita

La soddisfazione per singoli fattori ed aree

Gli indicatori di sintesi - comparazione

indice
da 0 a 100



FATTORI ED AREE	INDICE STUDENTI ☺	INDICE TESTIMONI ☹	BASE CASI STUDENTI ☹	BASE CASI TESTIMONI ☹
* Disponibilità di spazi	57	63	5765	671
* Impianti	56	64	5369	560
* TOTALE AREA LABORATORI	56	63	-	-
* Vicinanza delle fermate	69	73	5765	673
* Frequenza di passaggio	53	62	5638	631
* TOTALE AREA MEZZI PUBBLICI	61	67	-	-

L'andamento degli indicatori di soddisfazione

Alcune considerazioni

- ➔ **Dall'analisi disgiunta e comparativa degli indicatori di soddisfazione sono emersi molti elementi di riflessione; in questa sede, per esigenze di sintesi e considerata la ricchezza delle informazioni, si riportano le tendenze generali più significative**
- **Sembra esistere una sostanziale coerenza tra le risposte degli studenti e dei testimoni qualificati; in qualche misura, infatti, l'ordinamento delle aree corrisponde in entrambi i target**
- **Le valutazioni dei testimoni qualificati appaiono, in generale, meno critiche rispetto a quelle degli studenti; pertanto, fra queste categorie, il livello di soddisfazione risulta maggiore**

L'andamento degli indicatori di soddisfazione

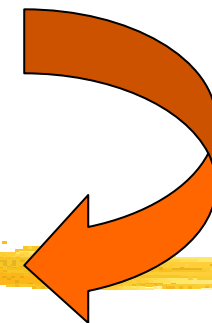
Alcune considerazioni

IMPIANTI E STATO DI CONSERVAZIONE DEI LOCALI LE AREE PIU CRITICHE

- L'analisi aggregata mostra che le aree che presentano i livelli di maggiore criticità sono quelle relative agli impianti e allo stato di conservazione dei locali in generale
- Nel dettaglio, elementi trainanti di queste concentrazioni di insoddisfazione appaiono i servizi igienici e lo stato conservativo delle aule e dei locali
- Al contrario, aree di soddisfazione si riscontrano in relazione alle dimensioni dei locali, alla luminosità, ai laboratori e ai mezzi pubblici

La lettura analitica degli indici offre ulteriori elementi di riflessione

Il confronto diacronico Il “termometro” del cambiamento



- Un indicatore complementare è rappresentato dal livello di soddisfazione “dinamico”, ovvero dalla percezione di cambiamento (miglioramento, invarianza, peggioramento) rispetto ai singoli fattori
- Il dato complessivo sembra mostrare una certa stabilità nel tempo del grado di soddisfazione, sia fra gli studenti sia fra i testimoni
- Infatti, in entrambi i target, sembra prevalere la “sensazione” che, al di là delle specificità dei dati, nello stato complessivo non si siano verificati cambiamenti rilevanti

Il confronto diacronico - Il “termometro” del cambiamento - studenti e testimoni qualificati a confronto

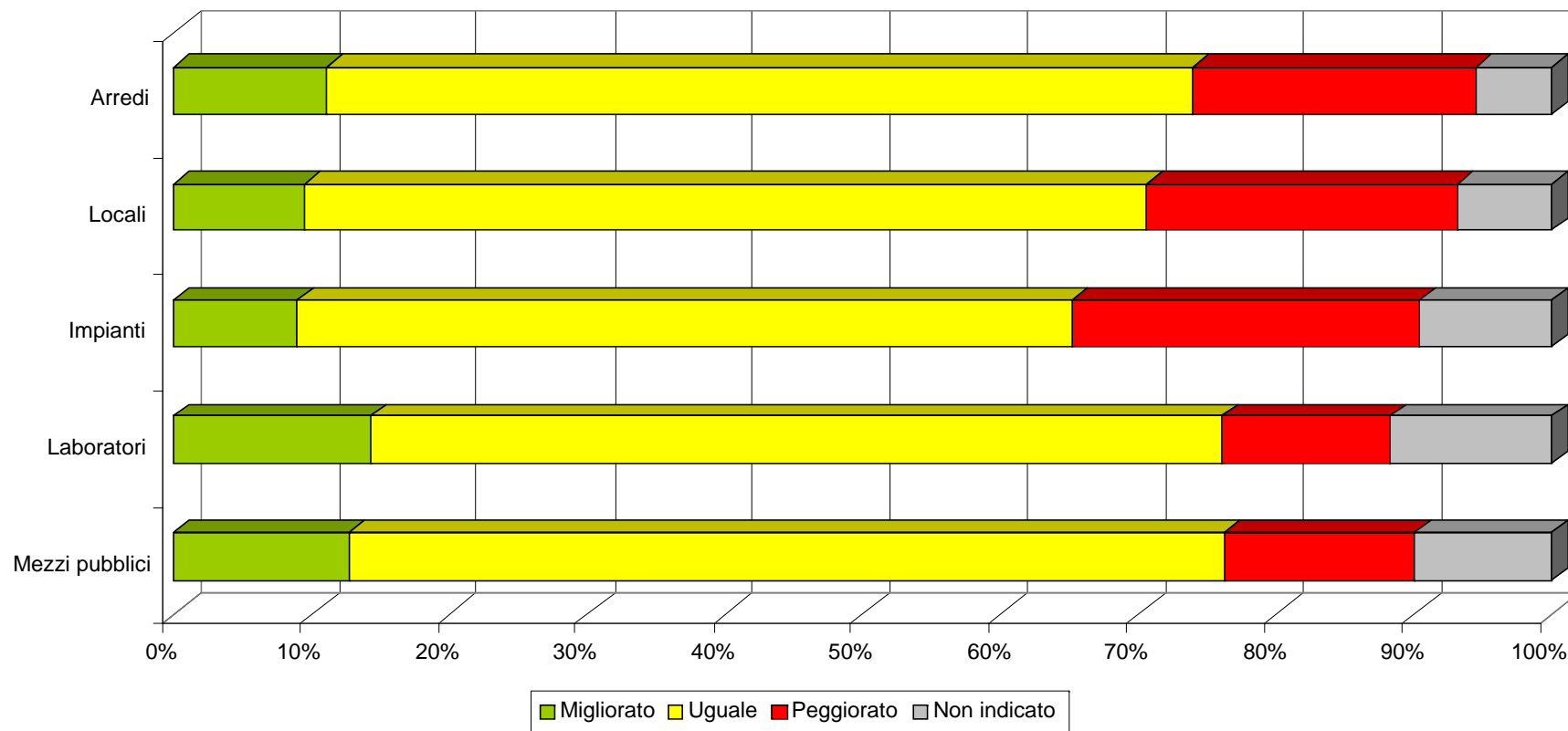
Prevale la stabilità delle valutazioni

- Alcune differenze emergono dall'analisi specifica dei due target. Fra i testimoni qualificati, infatti, sembra essere maggiormente avvertita la percezione di un miglioramento - seppur lieve -, mentre fra gli studenti prevale un certo grado di scetticismo
- Naturalmente, come si vede dai grafici seguenti, si tratta di quote esigue rispetto alla maggioranza del campione, tuttavia significative per le diverse percezioni ed opinioni espresse
- La tendenza dei testimoni qualificati ad essere più “generosi e meno spietati” nelle valutazioni conferma i risultati emersi in relazione agli indici puntuali precedenti

Il confronto diacronico

Il “termometro” del cambiamento

rilevazione studenti

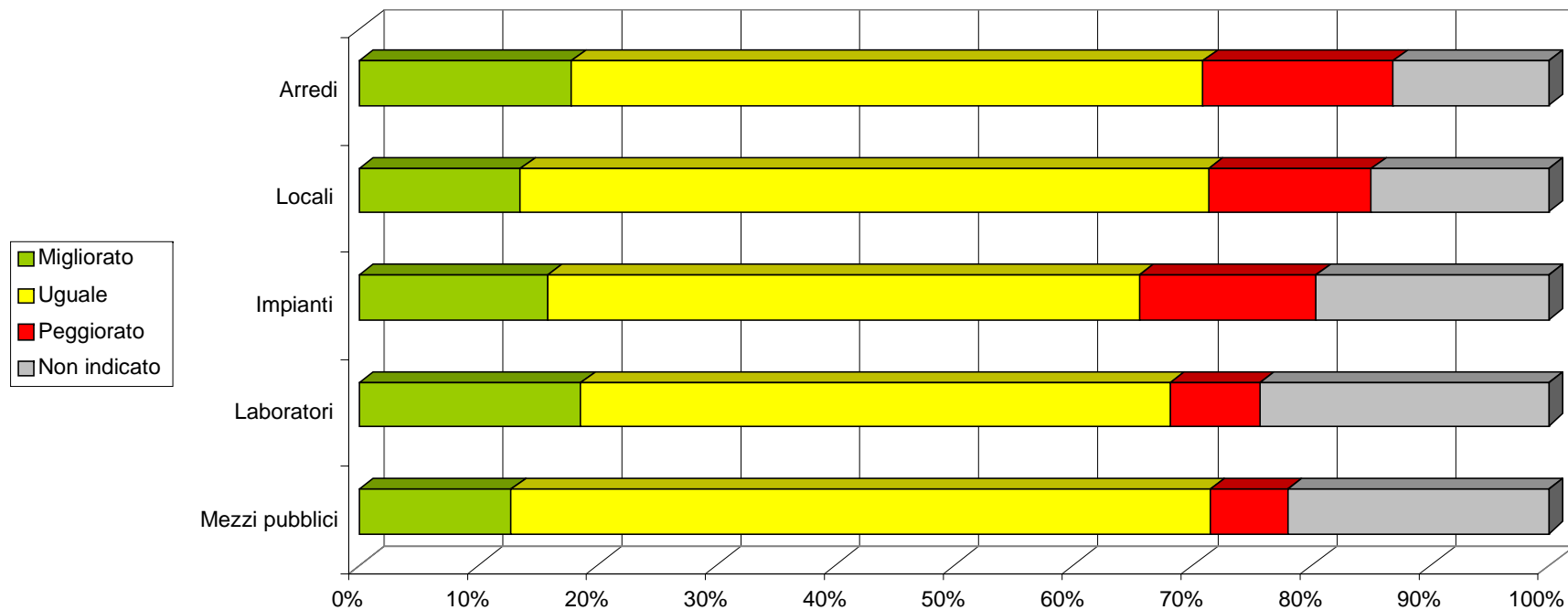


Il confronto diacronico

Il “termometro” del cambiamento

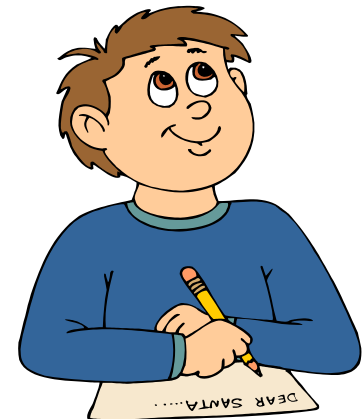
rilevazione testimoni qualificati

Più ottimismo
tra i testimoni qualificati



La Provincia di Torino e il mondo della scuola

**La gestione dei reclami
e la soddisfazione “dinamica”**



La gestione dei reclami e la soddisfazione “dinamica”

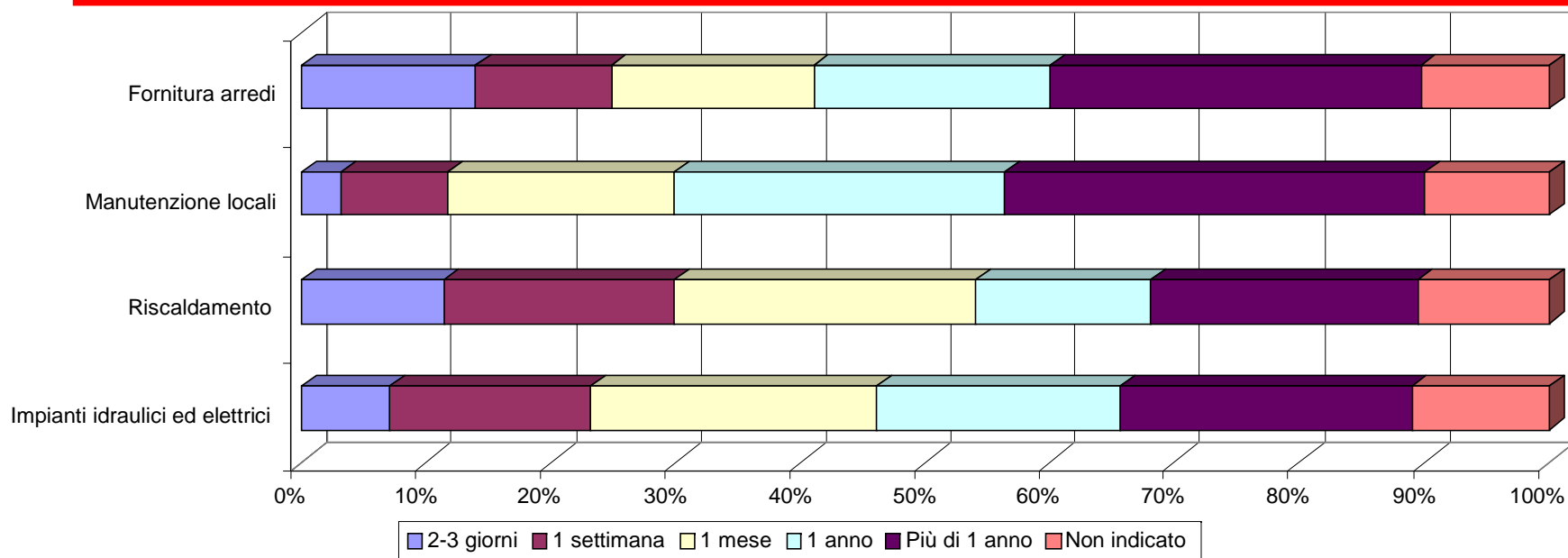


- Sono stati analizzati, in precedenza, gli indicatori relativi ai livelli di soddisfazione puntuale, diacronico e critico; l'ultimo indicatore, qui presentato, si riferisce al livello di soddisfazione “dinamico”, collegato, in particolare, a due aspetti centrali: la gestione dei reclami e disservizi e la tempestività percepita degli interventi

La gestione dei reclami e la soddisfazione “dinamica” studenti

Arredi e locali
i più “lenti”,
più veloci
riscaldamento
e impianti

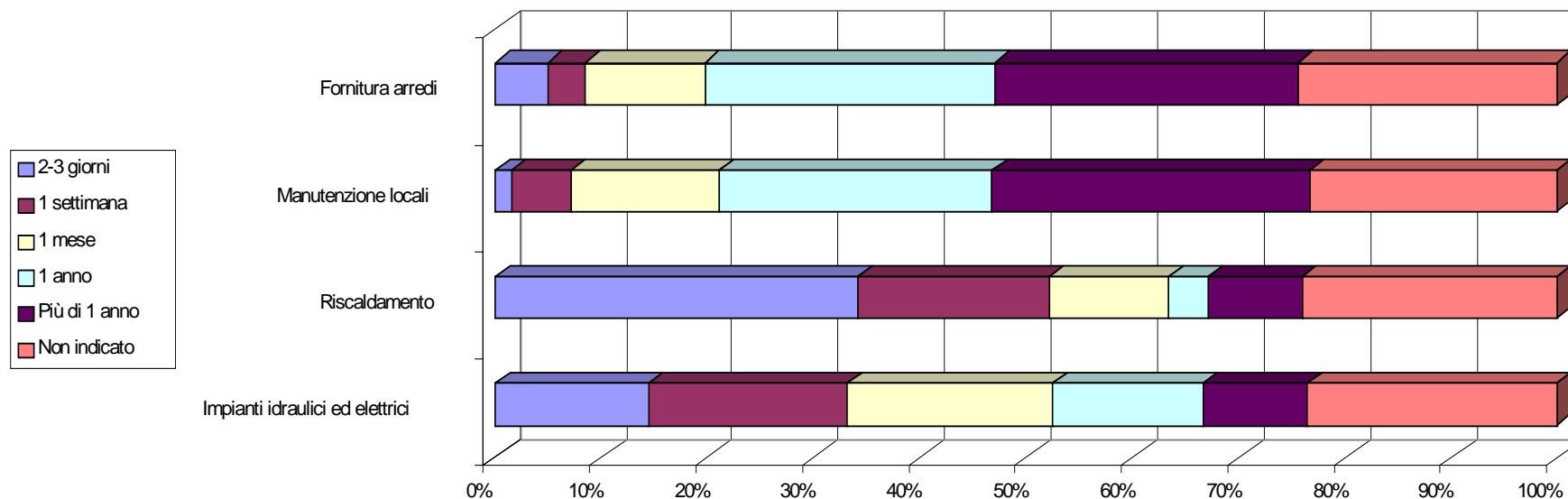
In generale, a parere degli studenti, i tempi medi di intervento si concentrano fra “1 anno” e “più di un anno”; un’enfasi particolare si registra in corrispondenza di arredi e locali, mentre più veloci appaiono gli interventi al riscaldamento e agli impianti



La gestione dei reclami e la soddisfazione “dinamica” testimoni qualificati

Sostanziale coerenza tra studenti e testimoni qualificati

Fra i testimoni qualificati, le percezioni di “lentezza” è meno avvertita; tuttavia, anche in questo caso, la manutenzione di arredi e locali appare quella meno tempestiva. Più rapidi gli interventi al riscaldamento e agli impianti



La gestione dei reclami e la soddisfazione “dinamica” - le motivazioni

A chi si rivolgono gli studenti per segnalare un problema che riguarda la propria scuola

Al Preside
Al Rappresentante di classe degli studenti
Al Rappresentante di Istituto degli studenti

Gli strumenti utilizzati dalle scuole per chiedere interventi alla Provincia:

- telefono (44%)
- fax (19%)
- corrispondenza (9%)

Le motivazioni della lentezza percepita tra gli studenti:

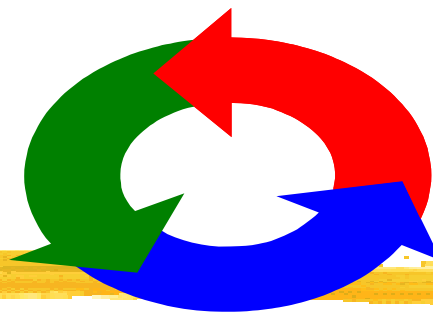
- ➔ ritardo imputabile alla Provincia (42%)
- ➔ ritardo imputabile alla Scuola (29%)

La Provincia di Torino e il mondo della scuola

Alcune considerazioni di sintesi



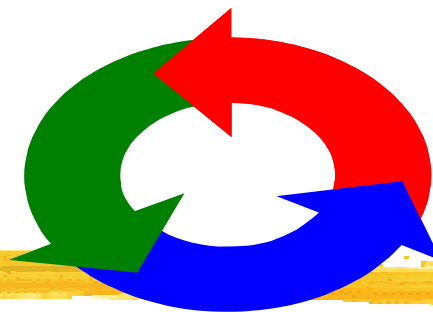
Alcune considerazioni di sintesi



- ➔ Il mondo della scuola della Provincia di Torino appare, per molti aspetti, variegato e ricco di sfumature. In un certo senso, in estrema sintesi, sembrano emergere due elementi centrali dall'analisi:
 - Aree di soddisfazione senza eccessive criticità
 - Aree di insoddisfazione con alcune criticità

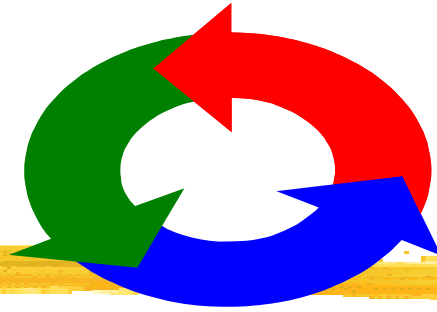
- ➔ Le aree di insoddisfazione appaiono legate molto spesso ad aspetti specifici per i quali viene richiesto un diretto intervento da parte della Provincia

Alcune considerazioni di sintesi



- Talvolta si tratta di singoli elementi, ma anche di aspetti oggettivi che richiedono programmazioni anche a lungo termine
- Il lavoro di indagine realizzato ha permesso proprio di fare il punto sulle aree più urgenti e sulle quali gli utenti ripongono, in generale, maggiori aspettative
- Dal punto di vista relazionale, è emersa un'esigenza di maggiore informazione e comunicazione che, peraltro, appare una richiesta, avanzata dai cittadini, da tempo consolidata nel mondo dell'amministrazione pubblica in generale

Alcune considerazioni di sintesi



- **Dalla comparazione dei risultati emersi nei due target - studenti e testimoni qualificati - sembra emergere una sostanziale coerenza nelle risposte**
- **Tuttavia, le valutazioni dei testimoni qualificati sono generalmente più positive rispetto a quelle degli studenti**
- **D'altra parte, fra i testimoni qualificati appare anche maggiormente consolidato il rapporto con la Provincia, dal punto di vista sia relazionale sia informativo**