



PROVINCIA
DI TORINO

Progetto Customer Satisfaction

Indagine sui progetti di integrazione dei disabili nelle scuole superiori

ottobre 2002

- A cura di: Servizio Istruzione
Servizio Organizzazione e Qualità
Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Con la supervisione di ISPO

Obiettivo della ricerca

- ◆ Dal 2000 il Servizio Istruzione offre un contributo alle scuole superiori che realizzano progetti per una migliore integrazione dei disabili nell'ambiente scolastico.
- ◆ E' importante che le attività realizzate siano progettate per soddisfare le esigenze degli studenti disabili.
- ◆ Per questo motivo, è stato preparato un questionario che consenta, prima di assegnare i contributi, di **mettere in luce esigenze, punti di forza e criticità dei progetti** realizzati dalle singole scuole.

Il disegno della ricerca

- ◆ **Universo:** studenti disabili delle scuole superiori presenti sul territorio provinciale (580 allievi in 39 istituti)
- ◆ **Metodo:** questionario postale auto-compilato, con servizio di assistenza telefonica
- ◆ **Periodo:** giugno-luglio 2002
- ◆ **Risposte:** 183 questionari restituiti (tasso di risposta medio del 32%)
 - Valutati i progetti di 31 scuole su un totale di 39 (pari al 79%)

I temi della ricerca

- ◆ Informazione preventiva sulle attività rivolte ai disabili e confronto
- ◆ Qualità attesa: le esigenze degli utenti
- ◆ Qualità percepita: il grado di soddisfazione sulle attività svolte
- ◆ Coinvolgimento dei compagni e del personale scolastico
- ◆ Le caratteristiche degli studenti: tipo di disabilità, classe, ore settimanali di sostegno, frequenza scolastica settimanale

I livelli di analisi dei dati

- ◆ All'interno del presente Report sono presentati i dati a **livello complessivo**.
- ◆ Allo scopo di fornire utili elementi di valutazione delle singole attività, è stata realizzata anche un'analisi a **livello delle singole scuole** valutate (in totale, 31 istituti), non presente all'interno di questo documento, ma già a disposizione del Servizio Istruzione.

La risposta delle scuole

Tipo di scuola	Numero di istituti	Tasso di risposta medio
Licei Artistici	1	80%
Istituti d'Arte	2	64%
Istituti Tecnici Commerciali	6	45%
Istituti Pluri-indirizzo	9	44%
Licei Scientifici	6	44%
Istituti Magistrali	1	21%
Istituti Professionali	10	19%
Istituti Tecnici Industriali	3	13%
Licei Classici	1	0%
TOTALE	39	32%

Tutte le scuole valutate (1 di 3)

Tipo di scuola	Scuola	N. disabili	N. risposte	Tasso di risposta
Istituti Tecnici Commerciali	♦ Sraffa – Orbassano	8	6	75%
	♦ Erasmo – Nichelino	20	6	30%
	♦ Pacle – TO	16	7	44%
	♦ Santorre – TO	19	7	37%
	♦ Pascal – Giaveno	2	1	50%
	♦ Luxemburg – TO	9	3	33%
	TOTALE	6 istituti	74	30
Istituti Pluri-indirizzo	♦ Porro – Pinerolo	31	18	58%
	♦ Giolitti – TO	42	12	29%
	♦ Vittone – Chieri	14	6	43%
	♦ Marro – Moncalieri	12	1	8%
	♦ Amaldi – Orbassano	5	5	100%
	♦ 25 Aprile – Cuorgnè	6	6	100%
	♦ Ferrari – Susa	9	0	0%
	♦ Romero – Rivoli	12	4	33%
	♦ Vittorini - Grugliasco	11	3	27%
TOTALE	9 istituti	142	55	44% (media)

Tutte le scuole valutate (2 di 3)

Tipo di scuola	Scuola	N. Disabili	N. risposte	Tasso di risposta
Licei Scientifici	◆ Pascal – Chieri	1	1	100%
	◆ Monti – Chieri	6	3	50%
	◆ Gramsci – Ivrea	2	2	100%
	◆ Majorana – Moncalieri	4	0	0%
	◆ Volta – TO	6	1	17%
	◆ Cattaneo – TO	1	0	0%
	TOTALE	6 istituti	20	7
Istituti Professionali	◆ Galilei – TO	11	3	27%
	◆ Steiner – TO	31	4	13%
	◆ Zerboni – TO	18	0	0%
	◆ Ferraris – Settimo T.se	34	2	6%
	◆ Boselli – TO	44	13	30%
	◆ Lagrange – TO	29	12	41%
	◆ Bosso – TO	9	2	22%
	◆ Giulio – TO	65	25	38%
	◆ Ubertini – Caluso	39	4	10%
	◆ Gobetti Marchesini - TO	2	0	0%
TOTALE	10 istituti	282	65	19% (media)

Tutte le scuole valutate (3 di 3)

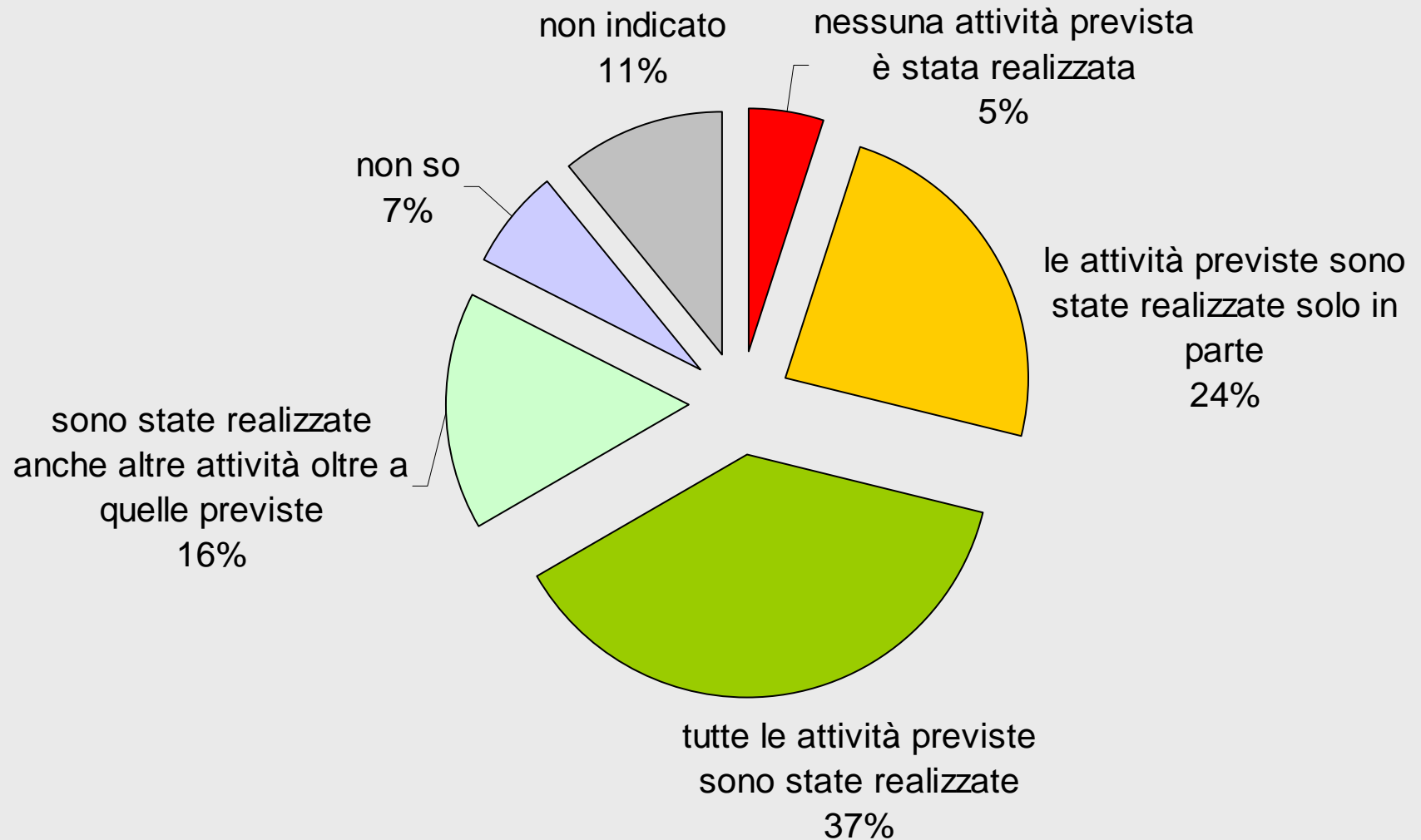
Tipo di scuola	Scuola	N. Disabili	N. risposte	Tasso di risposta
Istituti Tecnici Industriali	♦ Pininfarina –Moncalieri	3	0	0%
	♦ Levi – TO	4	0	0%
	♦ Ferrari - TO	10	4	40%
 TOTALE	3 istituti	17	4	13% (media)
Istituti d'Arte	♦ Passoni – TO	9	7	78%
	♦ Faccio -Castellamonte	6	3	50%
 TOTALE	2 istituti	15	10	64% (media)
Licei Artistici	♦ Primo – TO	10	8	80%
Licei Classici	♦ Alfieri - TO	1	0	0%
Ist. Magistrali	♦ Berti - TO	19	4	21%

L'informazione sulle attività

- ◆ La maggioranza delle famiglie ha affermato di essere stata informata sulle attività che sarebbero state realizzate nel corso dell'anno: il 56% ha ricevuto una descrizione dettagliata dei progetti che sarebbero stati avviati, mentre il 26% ha avuto informazioni più sintetiche. L'11% invece non ha avuto alcuna presentazione.
- ◆ Le informazioni alle famiglie sono state fornite soprattutto attraverso gli incontri con il personale scolastico (71%), da educatori o servizi sociali (14%), con opuscoli o materiale informativo prodotto dalla scuola (10%).

La realizzazione delle attività

Le percezioni delle famiglie



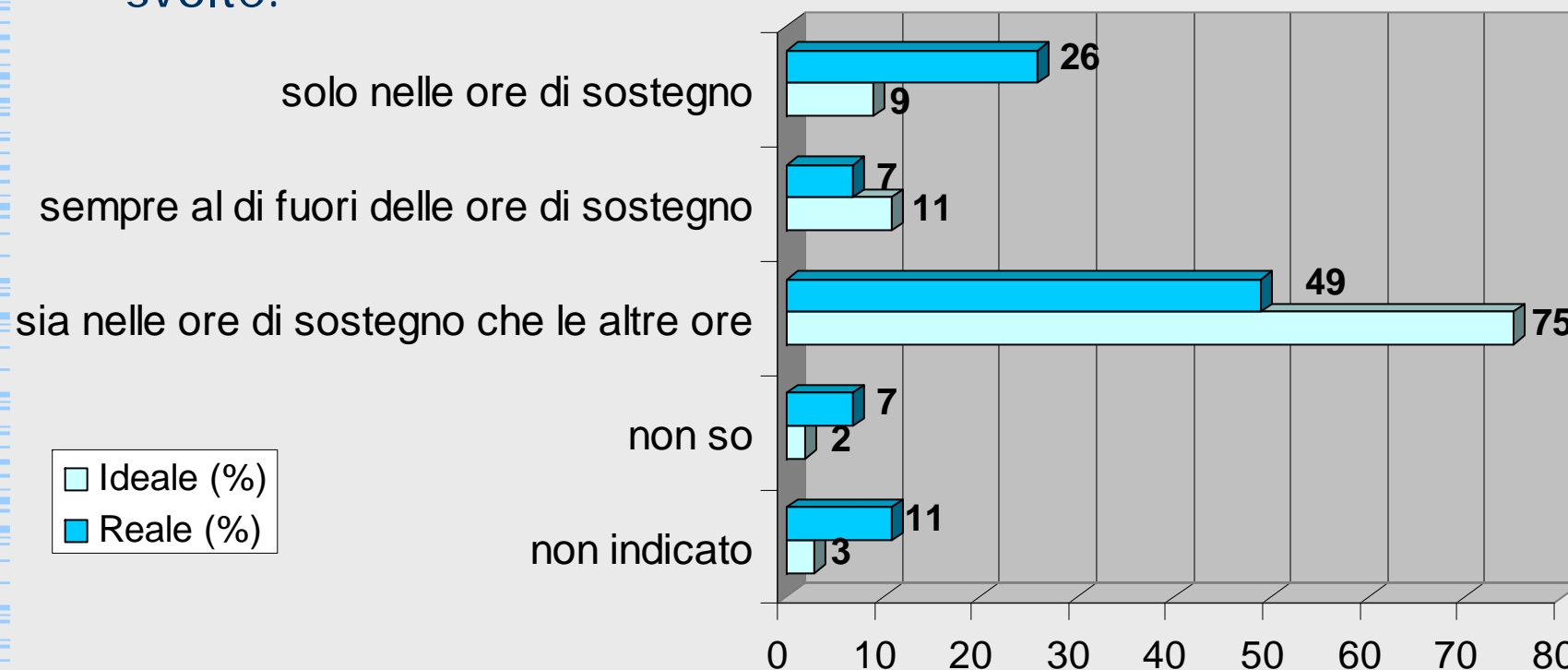
La realizzazione delle attività

La modalità di informazione sull'avanzamento

- ◆ Sembra emergere la circostanza che talvolta per le famiglie non sia facile focalizzare quali delle attività previste siano state realizzate e quali no. Questa difficoltà sembra derivare anche dal fatto che la comunicazione tra genitori e figli, che può presentare di per sé alcune discrasie, può diventare maggiormente complessa di fronte a situazioni di disabilità.
- ◆ Quasi un terzo delle famiglie si trova in questa situazione: in questi casi l'unica fonte di informazione sullo stato di realizzazione dei progetti sono gli insegnanti. Il 65% delle famiglie invece ha la possibilità di discutere con i figli sulle attività svolte a scuola.

Le ore di svolgimento delle attività

- È stato chiesto alle famiglie di esprimere il loro giudizio in merito alle ore nelle quali avrebbero preferito che venissero svolte le attività e poi in quali venivano effettivamente svolte.



Le ore di svolgimento delle attività

Alcune considerazioni

- ◆ Dall'analisi delle risposte emerge che il 75% delle famiglie ritiene che, per essere davvero utili, le attività per migliorare l'integrazione degli studenti disabili dovrebbero estendersi **anche oltre le ore di sostegno**. Solo il 49% però sostiene di poter usufruire di questa opportunità, mentre il 26% afferma di poter contare solo sulle ore di sostegno.
- ◆ Perché ci sia davvero integrazione, secondo le famiglie, lo studente disabile dovrebbe essere coinvolto in attività mirate per il maggior numero di ore possibile, e non solo limitatamente a quelle di sostegno.

La qualità attesa e percepita

I temi della ricerca

- ◆ Sono stati presi in considerazione diversi aspetti dei progetti realizzati:
 - Il miglioramento dell'integrazione nella scuola
 - L'aiuto nello studio
 - Lo sviluppo dell'autonomia
 - Il sostegno alla famiglia
 - Il coinvolgimento dei compagni di classe nelle attività

La qualità attesa e percepita

Modalità di rilevazione

- ◆ Per ciascun aspetto è stato chiesto alle famiglie di fornire due informazioni:
- ◆ 1. Quanto è importante ciascun aspetto nella realizzazione delle attività (**qualità attesa**)
- ◆ 2. In che misura ritengono che lo stesso aspetto sia davvero presente nelle attività realizzate (**qualità percepita**)
- ◆ Lo scostamento tra la qualità attesa e quella percepita consente di misurare in maniera completa il livello di soddisfazione degli utenti (*Teoria dei Gap di Zeithaml, Parasuraman, Berry*)

La qualità attesa

Le esigenze delle famiglie

- ◆ L'analisi delle attese consente di rilevare quali sono gli aspetti ritenuti più importanti dalle famiglie per favorire l'integrazione nell'ambiente scolastico.
- ◆ Tra i diversi aspetti presi in esame, le famiglie hanno segnalato con maggiore forza l'esigenza di potenziare **l'autonomia** dello studente e di migliorarne **l'integrazione** a scuola (l'84% ritiene entrambi gli aspetti molto importanti), e di stimolare maggiormente il **coinvolgimento** degli altri compagni di classe (giudicato molto importante dall'80% delle famiglie).
- ◆ Gli aspetti legati a ricevere aiuto nello studio e sostegno alla famiglia sono invece considerati prioritari da un numero inferiore di soggetti (68%).

La qualità percepita

Le valutazioni delle famiglie

- ◆ L'analisi delle percezioni consente di conoscere l'opinione delle famiglie sui diversi aspetti presi in esame: per ciascuno è stato chiesto di assegnare un giudizio (su una scala ordinale: molto, abbastanza, poco, per niente) che esprimesse la misura in cui quell'aspetto era stato davvero realizzato.
- ◆ Attraverso i questionari, emerge che i progetti realizzati dalle scuole hanno consentito di ottenere buoni risultati soprattutto dal punto di vista dell'**integrazione** (87% di giudizi positivi*), dell'aiuto nello **studio** e **dell'autonomia** (80%); sono invece meno soddisfacenti il sostegno familiare (72% di giudizi positivi) e il coinvolgimento dei compagni (63%).

* *Giudizi positivi = molto+abbastanza soddisfatto*

La qualità attesa e percepita

Gli scostamenti: indice sintetico

- ◆ Dall'analisi degli scostamenti (gap) tra quello che le famiglie ritengono essere importante (attese) e quello che invece pensano di ricevere nella realtà (percezioni), è possibile mettere in evidenza i punti su cui focalizzare maggiormente l'attenzione in futuro.
- ◆ Per semplificare la lettura, è stato costruito un indice sintetico, che tiene conto dei diversi giudizi. L'indice varia da 0 a 100: 0 indica il livello minimo di soddisfazione e 100 il massimo.

	Attese	Percezioni	Scostamento
Integrazione	94	81	-13
Studio	88	75	-13
Autonomia	95	77	-18
Sostegno familiare	87	74	-13
Coinvolgimento dei compagni	93	66	-27

La qualità attesa e percepita

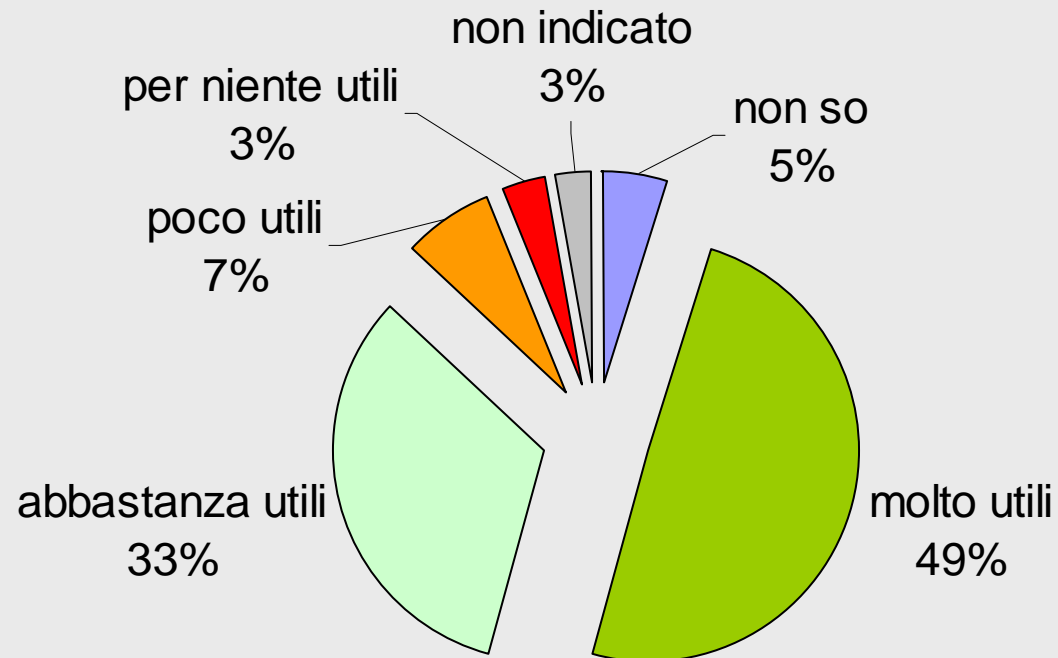
Alcune considerazioni

- ◆ Prendendo in considerazione lo scostamento (gap) tra attese e percezioni, l'aspetto che ha fatto registrare il più basso livello di soddisfazione è il **coinvolgimento dei compagni** (gap= -27): le attività sembrano essere rivolte quasi esclusivamente alla persona disabile, e non coinvolgere anche il resto della classe.
- ◆ Anche lo **sviluppo dell'autonomia** è un aspetto che sembra richiedere una riflessione nonché una maggiore attenzione in futuro (gap = -18).
- ◆ Per gli altri aspetti, il gap appare più contenuto (-13), ma evidenzia comunque il bisogno di ri-orientare le attività in funzione di una sempre maggiore soddisfazione delle esigenze delle famiglie.

La qualità percepita

La valutazione complessiva

- ♦ La maggioranza delle famiglie crede che i progetti realizzati dalle scuole siano **molto (49%)** o **abbastanza utili (33%)**; complessivamente quindi il giudizio positivo arriva alla soglia dell'82%. Il giudizio negativo (poco o per niente utili) si attesta sul 10%.



La qualità attesa

Le proposte delle famiglie (1 di 2)

Hanno scelto di indicare almeno una proposta di miglioramento ben 111 famiglie su 183, pari a oltre il 61%. In totale sono state raccolte 187 diverse indicazioni.

- ◆ Tra le varie proposte delle famiglie per migliorare l'integrazione dei disabili nelle scuole, quella indicata il maggior numero di volte è la necessità di **aumentare il numero di ore di sostegno** e di attivare o **potenziare le attività per i disabili** (33%);
- ◆ per una quota significativa (19%) occorre sviluppare una diversa **sensibilità** nei confronti delle persone meno fortunate, e avere più rispetto per loro;
- ◆ il 18% delle famiglie ha suggerito invece di **coinvolgere gli insegnanti di ruolo** e il resto del personale nelle varie attività per disabili, mentre il 16% desidera un maggior **coinvolgimento anche degli altri compagni** di classe;

La qualità attesa

Le proposte delle famiglie (2 di 2)

- ◆ Alcune famiglie (15%) pensano che dovrebbe essere migliorato il livello di **competenza e di disponibilità degli insegnanti di sostegno**, a diretto contatto con i disabili;
- ◆ L'11% invece spera in una sempre maggiore **continuità didattica** (in termini sia di mantenimento dello stesso insegnante di sostegno per più anni, sia di poter usufruire del sostegno fin dall'inizio dell'anno) e desidera maggiori opportunità per favorire la **socializzazione e l'autonomia** del disabile;
- ◆ Il 6% delle famiglie chiede **maggiori finanziamenti** per i progetti di integrazione e desidera **locali** più adatti per i disabili, senza barriere architettoniche;
- ◆ Qualche richiesta (4%) riguarda la necessità di potersi avvalere anche di **personale esterno** e di **coinvolgere maggiormente le famiglie** nelle decisioni che riguardano la vita scolastica dei figli (3%).

Il coinvolgimento dei compagni

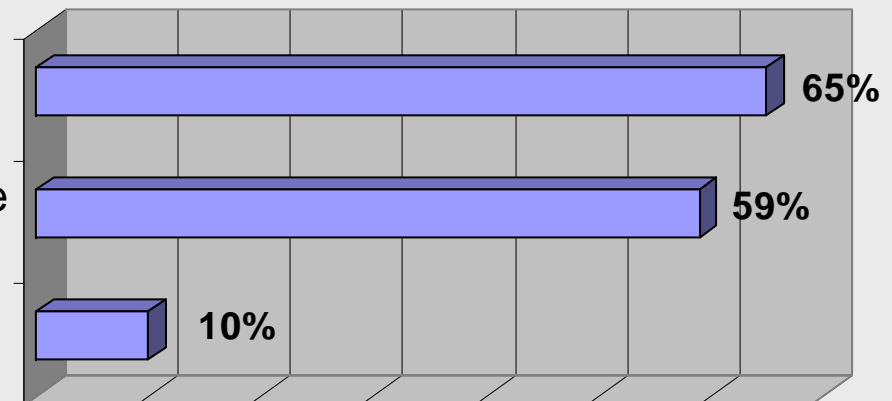
Quali risultati

- ◆ Il coinvolgimento dei compagni rappresenta uno degli elementi più critici degli interventi per l'integrazione.
- ◆ Molte attività prevedono il coinvolgimento dei compagni: è stato chiesto alle famiglie di pensare ai risultati generati da tale coinvolgimento. Le risposte sono illustrate nel grafico qui sotto:

più attenzione e sensibilità dei compagni

partecipazione attiva dei compagni nelle attività

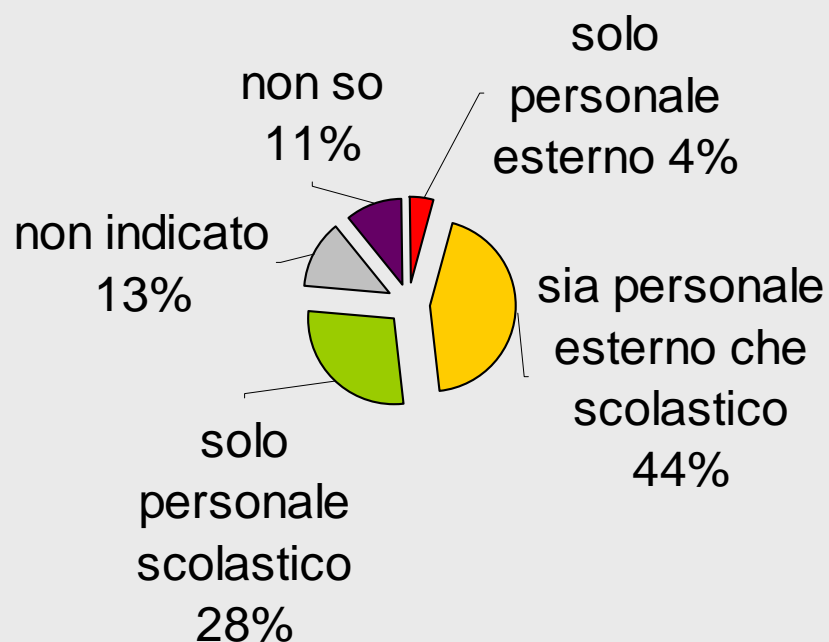
maggiore emarginazione del disabile



Il personale coinvolto nelle attività

- ◆ Un aspetto particolarmente importante delle attività realizzate riguarda il personale coinvolto. Tra il personale scolastico coinvolto, si occupano delle attività sia insegnanti

(di ruolo e di sostegno) che bidelli (36%), oppure solo gli insegnanti (27%); nel 18% dei casi sono solo gli insegnanti di sostegno a seguire i ragazzi disabili.



Le relazioni tra genitori Provincia e Scuola

- ◆ La grande maggioranza delle famiglie (79%) crede che sarebbe utile organizzare, durante l'anno, **incontri tra le famiglie, la provincia e la Scuola**, per discutere dei problemi riscontrati dai disabili e delle possibili soluzioni. Solo il 6% non crede che questa sarebbe una buona idea, e l'11% ha ritenuto di non esprimere la propria opinione.
- ◆ Appare forte quindi la necessità di **sostenere maggiormente le famiglie** nell'affrontare i problemi dei figli disabili. I momenti di incontro rappresentano infatti anche un modo per mettere in comune le esperienze e confrontarsi con persone con gli stessi problemi.

Le caratteristiche dei rispondenti

Tipo di disabilità, classe, ore di sostegno, frequenza

- ◆ La maggioranza dei soggetti che ha risposto al questionario soffre di **disabilità** intellettive (39%), fisiche (21%) e da sindrome (16%). L'11% è pluridisabile e il 6% ha problemi sensoriali (3% persone sorde e 3% persone cieche o ipovedenti).
- ◆ Per quanto riguarda la **classe frequentata**, gli studenti si distribuiscono in maniera omogenea tra i primi tre anni (rispettivamente 23%, 27% e 28%); è invece inferiore il numero di persone iscritte al IV anno (13%) e al V (5%).
- ◆ Il 61% degli studenti che ha risposto usufruisce di 4-9 **ore di sostegno settimanali**; il 23% ha la possibilità di farne tra 9 e 18 e il 4% più di 18.
- ◆ Per quanto riguarda la **frequenza scolastica settimanale**, il 52% va a scuola 6 giorni alla settimana e il 40% 5 giorni. Sono il 4% va a scuola meno di 4 giorni alla settimana.