

Servizio Istruzione

# Indagine sui Servizi alle scuole II edizione

Target: testimoni qualificati

**Settembre 2003**

Con la supervisione di ISPO  
Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione

## Indice

1. Il disegno della ricerca.....	pag. 3
2. Le iniziative promosse dalla Provincia di Torino per le scuole: conoscenza.....	pag. 3
3. Le iniziative promosse dalla Provincia di Torino per le scuole: utilità percepita.....	pag. 9
4. Le iniziative promosse dalla Provincia di Torino per le scuole: approfondimenti...	pag. 11
4.1 CE.SE.DI.....	pag. 11
4.2 <i>La Stampa, La Repubblica</i> e gli inserti scuola.....	pag. 13
5. Gli uffici della Provincia di Torino.....	pag. 17
6. La comunicazione istituzionale: i canali di informazione.....	pag. 19
7. Arredi scolastici e servizi per gli studenti: la valutazione dell'utenza.....	pag. 21
8. Arredi scolastici e servizi per gli studenti: la qualità percepita nel tempo.....	pag. 26
9. Arredi scolastici e servizi per gli studenti: le principali aree di criticità.....	pag. 26
10. La gestione dei reclami e la tempestività percepita degli interventi.....	pag. 27
11. I contributi economici della Provincia di Torino alle scuole.....	pag. 30
12. I disabili nelle scuole.....	pag. 31
13. La sicurezza a scuola.....	pag. 32
14. Il profilo dei rispondenti.....	pag. 34
15. La qualità dei servizi alle scuole: uno sguardo d'insieme.....	pag. 37

## 1. Il disegno della ricerca

Nel periodo compreso tra maggio e giugno 2003, il Servizio Organizzazione e Qualità, con la collaborazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ha condotto un'indagine rivolta agli utenti degli Istituti Superiori della Provincia di Torino, finalizzata in primo luogo a misurare il livello di soddisfazione verso i servizi e le attività di competenza della Provincia in materia di Istruzione ed Edilizia scolastica.

Al fine di raccogliere informazioni il più possibile esaustive, il piano della rilevazione ha coinvolto due tipologie di attori:

1. studenti;
2. testimoni qualificati, ovvero Dirigenti scolastici, Direttori Amministrativi e componenti del Consiglio d'Istituto.

Nel caso degli studenti, l'elevata consistenza della popolazione scolastica ha reso necessaria l'estrazione di un campione. In particolare, si è scelto di realizzare un campionamento a stadi. In questo modo sono stati selezionati circa 10000 studenti frequentanti 45 Istituti. Nel caso dei testimoni qualificati, invece, è stata presa in considerazione l'intera popolazione di riferimento: 1880 individui di 94 Istituti scolastici.

Per quanto riguarda gli obiettivi conoscitivi dell'indagine, possono essere riassunti in estrema sintesi in:

1. conoscere le esigenze e il livello di soddisfazione di tutti i soggetti che operano nella realtà scolastica e utilizzano i servizi erogati dalla Provincia di Torino;
2. evidenziare le carenze gestionali e operative percepite dai clienti nello svolgimento delle attività della Provincia, allo scopo di porre in essere adeguate azioni correttive;
3. effettuare una lettura longitudinale, ove possibile, confrontando i risultati con quelli dell'indagine 2001.

Per raccogliere i dati è stato predisposto un questionario strutturato autosomministrato, articolato in domande a risposta chiusa; il questionario è stato redatto in due versioni: una per gli studenti e una per i testimoni qualificati.

Nel presente rapporto si presentano i principali risultati dell'indagine rivolta ai testimoni qualificati.

## 2. Le iniziative promosse dalla Provincia di Torino per le scuole: conoscenza

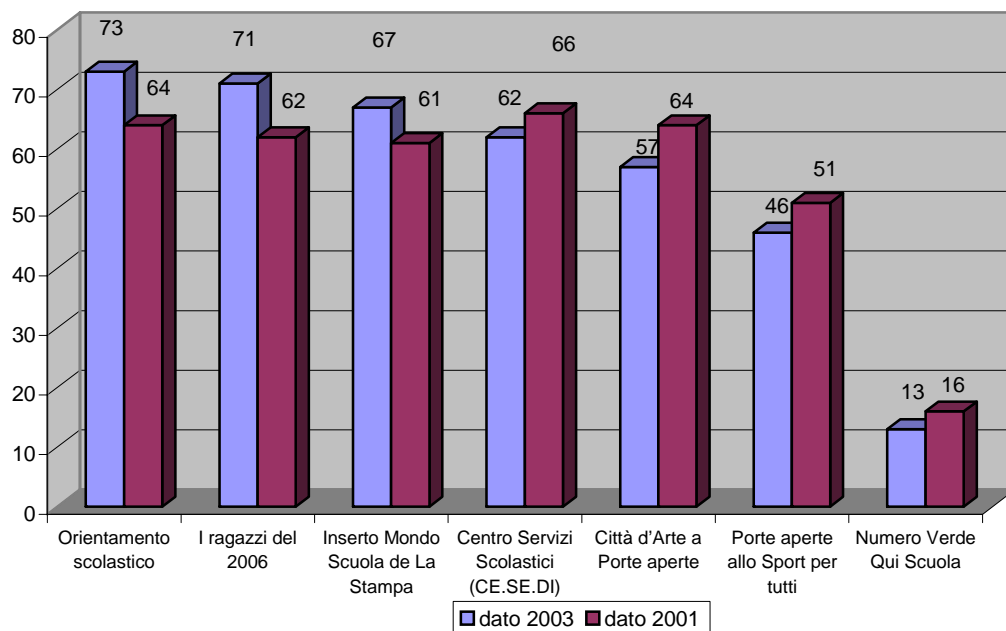
Un primo obiettivo conoscitivo riguardava il livello di conoscenza complessivo da parte degli utenti dei servizi offerti dalla Provincia. La tab. 1 mostra che, tra le iniziative promosse dalla Provincia di Torino per le scuole, le più conosciute sono l'*Orientamento scolastico* (73%), *I ragazzi del 2006* (71%) e *Mondo Scuola de La Stampa* (67%). Al contrario, meno nota appare il *numero verde Qui Scuola*, conosciuto solo dal 13% dei rispondenti.

Dal confronto con i dati dell'indagine 2001 emerge il deciso aumento della conoscenza delle iniziative *Orientamento Scolastico* e *I ragazzi del 2006* (quasi dieci punti percentuali in più), mentre diminuisce la notorietà di *Città d'Arte a Porte Aperte* (meno 7 punti percentuali).

Tab. 1 – La conoscenza delle iniziative promosse dalla Provincia di Torino – valori %

<u>Conoscenza delle iniziative</u>	DATI 2003				DATI 2001			
	La conosco bene	Ne ho sentito parlare	Non la conosco	Base (casi)	La conosco bene	Ne ho sentito parlare	Non la conosco	Base (casi)
	%	%	%		%	%	%	
Orientamento scolastico	73	20	7	675 casi	64	28	8	722 casi
I ragazzi del 2006	71	20	9	679 casi	62	22	16	727 casi
Inserito <i>Mondo Scuola</i> de La Stampa	67	22	11	673 casi	61	22	17	735 casi
Centro Servizi Scolastici (CE.SE.DI)	62	16	22	672 casi	66	13	21	755 casi
Città d'Arte a Porte aperte	57	28	15	671 casi	64	23	13	732 casi
Porte aperte allo Sport per tutti	46	38	16	676 casi	51	28	21	711 casi
Numero Verde <i>Qui Scuola</i>	13	24	63	665 casi	16	28	56	662 casi

Fig. 1 – Rispondenti che conoscono le iniziative promosse dalla Provincia di Torino – confronto 2003/2001 – valori %



Per una lettura più approfondita del dato, sono stati disaggregati i risultati in base al ruolo che ciascun rispondente svolge all'interno della scuola o del Consiglio d'Istituto.

L' *Orientamento Scolastico* è conosciuto soprattutto dai Dirigenti Scolastici, i Direttori Amministrativi e i dipendenti ATA. L'iniziativa è decisamente meno nota tra i genitori e gli studenti.

Tab. 2 – L'orientamento scolastico: conoscenza e ruolo ricoperto all'interno della scuola – valori %

Base (casi): 654	Ruolo ricoperto all'interno della scuola			
	Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
la conosco bene	89	88	72	73
ne ho sentito parlare	9	12	21	20
non la conosco	2		7	7
<b>Totale</b>	100	100	100	<b>100</b>

Tab. 3 – L'orientamento scolastico: membri del Consiglio d'Istituto più frequentemente a conoscenza dell'iniziativa – valori %

Base (casi): 573	Ruolo ricoperto all'interno del Consiglio d'Istituto				
	Insegnante	genitore	studente	Personale ATA	Totale
la conosco bene	77	67	64	84	73
ne ho sentito parlare	19	26	25	11	20
non la conosco	4	7	11	5	7
<b>Totale</b>	100	100	100	100	<b>100</b>

L'iniziativa del 2006 è un'iniziativa nota soprattutto tra i dirigenti Scolastici, decisamente meno conosciuta tra i genitori che fanno parte del Consiglio d'Istituto.

Tab. 4 – i ragazzi del 2006: conoscenza dell'iniziativa e ruolo ricoperto all'interno della scuola – valori %

Base (casi): 656	Ruolo ricoperto all'interno della scuola			
	Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
la conosco bene	87	75	70	71
ne ho sentito parlare	11	22	20	20
non la conosco	2	3	10	9
<b>Totale</b>	100	100	100	<b>100</b>

Tab. 5 – I ragazzi del 2006: membri del Consiglio d'Istituto più frequentemente a conoscenza dell'iniziativa – valori %

Base (casi): 575	Ruolo ricoperto all'interno del Consiglio d'Istituto				
	insegnante	Genitore	studente	personale ATA	Totale
la conosco bene	70	64	75	68	71
ne ho sentito parlare	21	25	15	17	20
Non la conosco	9	11	10	15	9
<b>Totale</b>	100	100	100	100	<b>100</b>

L'iniziativa *Mondo Scuola de La Stampa* è conosciuta principalmente dai Dirigenti Scolastici e dagli insegnanti. È meno popolare tra i genitori e gli studenti.

Tab. 6 – Mondo Scuola: conoscenza dell'iniziativa e ruolo ricoperto all'interno della scuola – valori %

Base (casi): 651	Ruolo ricoperto all'interno della scuola			
	Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
la conosco bene	78	70	66	67
ne ho sentito parlare	15	21	22	22
non la conosco	7	9	12	11
<b>Totale</b>	100	100	100	<b>100</b>

Tab. 7: Mondo Scuola: membri del Consiglio d'Istituto più frequentemente a conoscenza dell'iniziativa – valori %

Base (casi): 569	Ruolo ricoperto all'interno del Consiglio d'Istituto				
	insegnante	Genitore	Studente	personale ATA	Totale
la conosco bene	80	44	54	68	67
Ne ho sentito parlare	17	28	28	28	22
non la conosco	3	28	18	4	11
<b>Totale</b>	100	100	100	100	<b>100</b>

Il CE.SE.DI è noto alla quasi totalità dei Dirigenti Scolastici, Direttori Amministrativi e insegnanti. Al contrario, hanno dichiarato di conoscerlo bene solo l'11% degli studenti e il 28% dei genitori.

Tab. 8 – Il CE.SE.DI.: conoscenza dell'iniziativa e ruolo ricoperto all'interno della scuola – valori %

Base (casi): 650	Ruolo ricoperto all'interno della scuola			
	Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
la conosco bene	89	85	59	62
ne ho sentito parlare	2	12	17	16
non la conosco	9	3	24	22
<b>Totale</b>	100	100	100	<b>100</b>

Tab. 9 – Il CE.SE.DI.: membri del Consiglio d'Istituto più frequentemente a conoscenza dell'iniziativa – valori %

Base (casi): 567	Ruolo svolto all'interno del Consiglio d'Istituto				
	insegnante	Genitore	studente	personale ATA	Totale
la conosco bene	92	28	11	60	62
ne ho sentito parlare	7	25	30	32	16
Non la conosco	1	47	59	8	22
<b>Totale</b>	100	100	100	100	<b>100</b>

*Città d'Arte a Porte Aperte* è nota maggiormente tra i Dirigenti Scolastici, i Direttori Amministrativi e il personale ATA; è meno conosciuta tra gli studenti.

Tab. 10 – *Città d'Arte a Porte Aperte: conoscenza dell'iniziativa e ruolo ricoperto all'interno della scuola – valori %*

Base (casi): 652	Ruolo ricoperto all'interno della scuola			
	Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
la conosco bene	68	63	56	57
ne ho sentito parlare	14	25	29	28
non la conosco	18	13	15	15
<b>Totale</b>	100	100	100	<b>100</b>

Tab. 11 – *Città d'Arte a Porte Aperte: membri del Consiglio d'Istituto più frequentemente a conoscenza dell'iniziativa – valori %*

Base (casi): 572	Ruolo ricoperto all'interno del Consiglio d'Istituto				
	insegnante	genitore	studente	personale ATA	Totale
la conosco bene	61	59	39	62	57
ne ho sentito parlare	29	27	34	20	28
Non la conosco	10	14	27	18	15
<b>Totale</b>	100	100	100	100	<b>100</b>

*Porte Aperte allo Sport per tutti* è noto soprattutto ai Direttori Amministrativi e ai genitori, meno tra gli studenti.

Tab. 12 – *Porte Aperte allo sport per tutti: conoscenza dell'iniziativa e ruolo svolto all'interno della scuola – valori %*

Base (casi): 654	Ruolo ricoperto all'interno della scuola			
	Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
la conosco bene	49	61	46	46
ne ho sentito parlare	40	27	37	38
non la conosco	11	12	17	16
<b>Totale</b>	100	100	100	<b>100</b>

Tab. 13 – *Porte Aperte allo Sport per tutti: membri del Consiglio d'Istituto più frequentemente a conoscenza dell'iniziativa – valori %*

Base (casi): 572	Ruolo ricoperto all'interno del Consiglio d'Istituto				
	insegnante	genitore	studente	personale ATA	Totale
la conosco bene	42	55	40	49	46
ne ho sentito parlare	36	37	44	37	38
non la conosco	22	8	16	14	16
<b>Totale</b>	100	100	100	100	<b>100</b>



L'iniziativa del *numero verde Qui Scuola* è risultata essere quella meno conosciuta dai rispondenti. Mediamente, infatti, solo il 13% dice di conoscerla bene: disaggregando i dati in base al ruolo svolto all'interno della scuola o del Consiglio d'Istituto vediamo allontanarsi dal valore medio solo i Dirigenti Scolastici (36%), i Direttori Amministrativi (41%) e il personale ATA (21%).

Tab. 14 – Numero Verde Qui Scuola: conoscenza dell'iniziativa e ruolo ricoperto all'interno della scuola – valori %

Base (casi): 643	Ruolo ricoperto all'interno della scuola			
	Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
la conosco bene	36	41	10	13
ne ho sentito parlare	26	21	25	24
non la conosco	38	38	65	63
<b>Totale</b>	100	100	100	100

Tab. 15 – Numero Verde Qui Scuola: membri del Consiglio d'Istituto più frequentemente a conoscenza dell'iniziativa – valori %

Base (casi): 566	Ruolo ricoperto all'interno del Consiglio d'Istituto				
	insegnante	genitore	Studente	personale ATA	Totale
La conosco bene	11	12	3	21	13
ne ho sentito parlare	29	23	14	31	24
non la conosco	60	65	83	48	63
<b>Totale</b>	100	100	100	100	100

### 3. Le iniziative promosse dalla Provincia di Torino per le scuole: utilità percepita

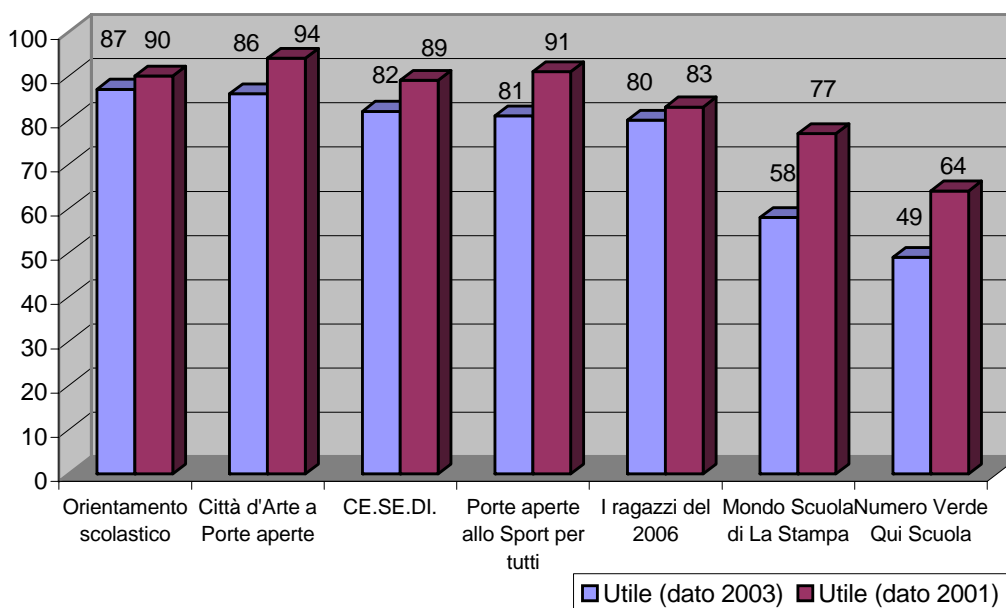
L'*Orientamento Scolastico* non è solo l'iniziativa maggiormente conosciuta dall'utenza, ma anche quella ritenuta più utile (tab. 16). La tabella seguente mostra anche un buon livello di utilità percepita ottenuto da *Città d'arte a Porte Aperte* e dai servizi del *CE.SE.DI.*, iniziative, come già ricordato, meno note all'utenza. Al contrario, *Mondo Scuola*, in media ben conosciuto, non è considerato particolarmente utile. La bassa utilità del *numero verde Qui Scuola* è in linea con la sua scarsa conoscenza (il 44% degli utenti non esprime infatti una valutazione a proposito).

Da un confronto con il dato relativo al 2001 emerge che, generalmente, la percezione dell'utilità complessiva delle iniziative tende a diminuire, in alcuni casi anche notevolmente (*Mondo Scuola*: meno 19 punti percentuali; *numero verde Qui Scuola*: meno 15 punti percentuali; *Porte aperte allo Sport per tutti*: meno 10 punti percentuali).

Tab. 16 – L'utilità percepita delle iniziative promosse dalla Provincia di Torino – valori %

Utilità percepita delle iniziative	DATI 2003				DATI 2001			
	Utile	Inutile	Non so	Base (casi)	Utile	Inutile	Non so	Base (casi)
	%	%	%		%	%	%	
Orientamento scolastico	87	2	10	603 casi	90	3	7	607 casi
Città d'Arte a Porte aperte	86	2	12	544 casi	94	1	5	584 casi
Centro Servizi Scolastici (CE.SE.DI)	82	3	15	500 casi	89	3	8	568 casi
Porte aperte allo Sport per tutti	81	2	17	527 casi	91	3	7	510 casi
I ragazzi del 2006	80	5	15	573 casi	83	5	12	563 casi
Inserito <i>Mondo Scuola</i> de La Stampa	58	6	14	568 casi	77	9	14	554 casi
Numero Verde <i>Qui Scuola</i>	49	7	44	297 casi	64	12	25	204 casi

Fig. 2 – Rispondenti che giudicano utili le iniziative promosse dalla Provincia di Torino: confronto con il dato 2001/2003



## 4. Le iniziative promosse dalla Provincia di Torino per le scuole: approfondimenti

### 4.1 CE.SE.DI

In una sezione del questionario, riservata agli insegnanti che fanno parte del Consiglio d'Istituto, sono state inserite alcune domande di approfondimento sui servizi del *CE.SE.DI*. È emerso che il 70% di loro ha già aderito ad un laboratorio tematico. È stato quindi chiesto indicare nello specifico a quale/i iniziative avessero aderito. Il 36% ha indicato il *laboratorio di metodologie didattiche e innovative*, il 30% il *laboratorio scientifico e tecnologico*, il 26% il *laboratorio di intercultura, legalità e diritti*. A pochi punti percentuali segue il *laboratorio scuola/lavoro*, mentre sono stati meno frequentati i *laboratori di arte e spettacolo* (17%), di *didattica della storia* (16%) e il *Progetto speciale Europa* (13%). Tra coloro che hanno indicato altre iniziative prevale la partecipazione al *Progetto Ambiente a Pracatinat*.

Fig. 3 – L'adesione ai laboratori tematici del CE.SE.DI – valori %

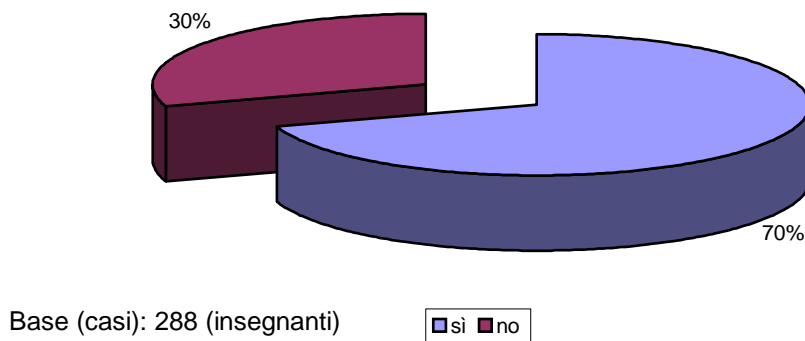
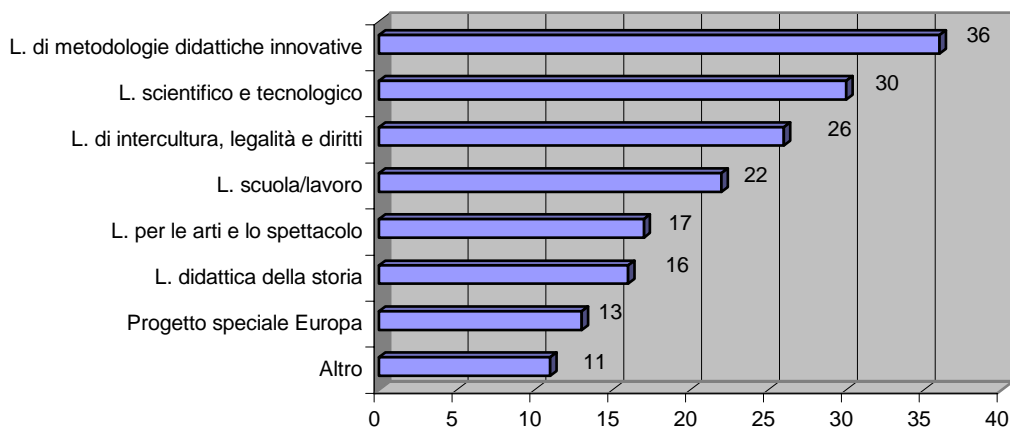


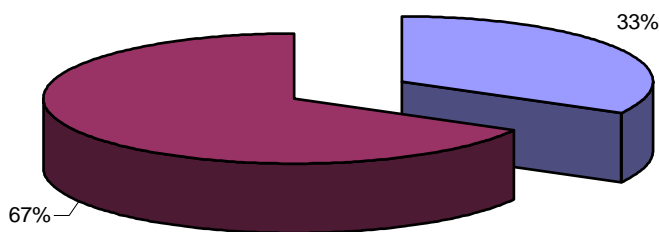
Fig. 4 – Tipologia di laboratori tematici – valori % (possibili più risposte)



Base (casi): 191 (insegnanti)

Solo il 33% degli insegnanti intervistati ha già utilizzato la biblioteca, l'emeroteca o i materiali didattici del CE.SE.DI.

Fig. 5 – Utilizzo della biblioteca, emeroteca o materiali didattici del CE.SE.DI – valori %



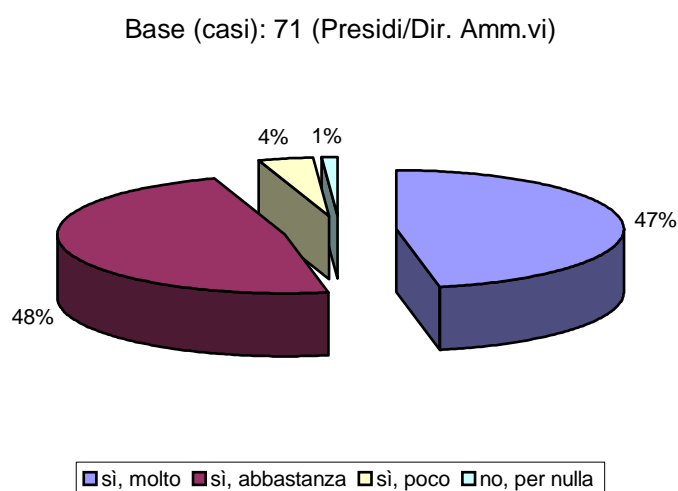
Base (casi): 288 (insegnanti)

■ si ■ no

## 4.2 La Stampa, La Repubblica e gli inserti scuola

Il 95% dei Presidi e dei Direttori Amministrativi afferma che la consegna di *Mondo Scuola* è *molto* o *abbastanza* puntuale. Il 65% di loro inoltre, è a conoscenza del fatto che si tratta di un'iniziativa della Provincia di Torino, rispetto al 41% degli insegnanti e 37% degli altri componenti del Consiglio d'Istituto (genitori, studenti, personale ATA).

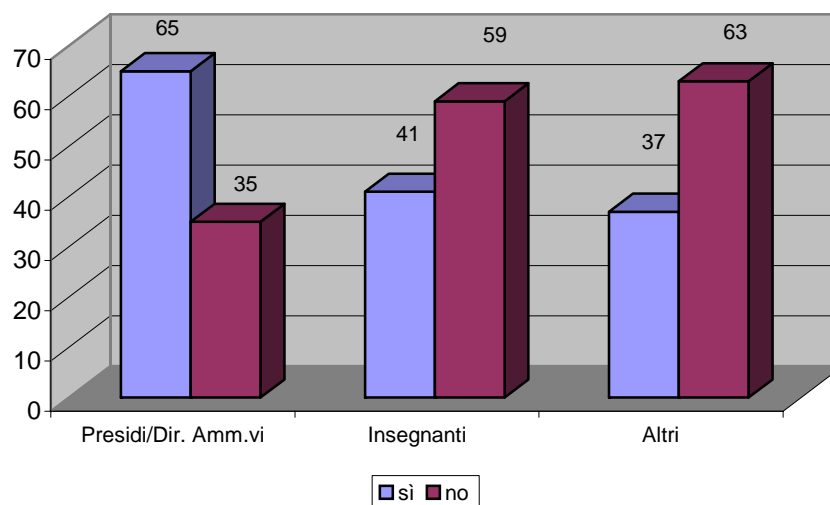
Fig. 6 – Puntualità percepita della consegna di *Mondo Scuola* – valori %



Tab. 17 – Conoscenza del fatto che *Mondo Scuola* è un'iniziativa della Provincia – valori %

<u>Sapeva che Mondo Scuola è un'iniziativa della Provincia?</u>	<b>PRESIDI/DIR. AMM.VI</b> Base (casi): 75	<b>INSEGNANTI</b> Base (casi): 263	<b>ALTRI</b> Base (casi): 227
	%	%	%
Si	65	41	37
No	35	59	63

Fig. 7 – Rispondenti a conoscenza del fatto che Mondo Scuola è un’iniziativa della Provincia di Torino – valori %

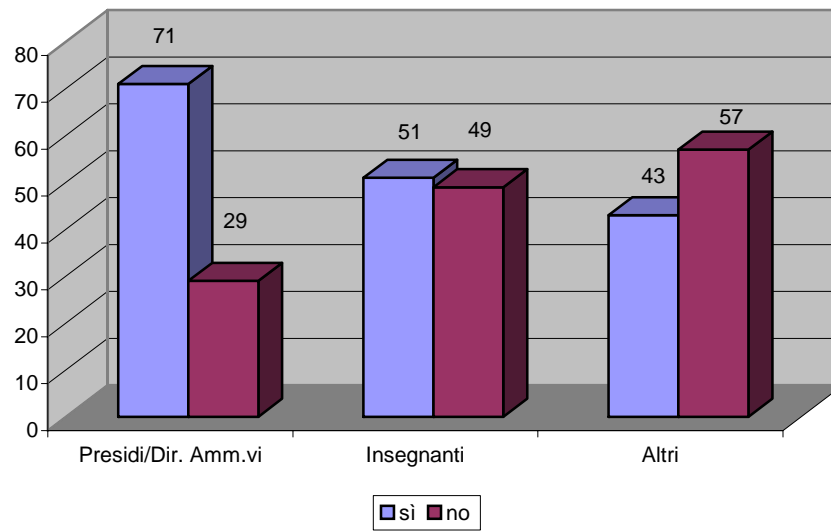


Confrontando i dati relativi a *Mondo Scuola* con quelli riportati nella tabella e nel grafico seguenti, emerge come una percentuale più alta di rispondenti abbia dichiarato di conoscere meglio l'altra iniziativa editoriale promossa dalla Provincia, quella legata al quotidiano *La Repubblica*. Il 71% dei Presidi e dei Direttori Amministrativi, il 51% degli insegnanti e il 43% degli altri componenti del Consiglio d'Istituto sanno che la Provincia distribuisce *La Repubblica* con un inserto scuola ogni 27 del mese.

 Tab. 18 – Conoscenza del fatto che la Provincia distribuisce *La Repubblica* con un inserto scuola ogni 27 del mese – valori %

<u>Sa che la Provincia distribuisce <i>La Repubblica</i> con un inserto scuola ogni 27 del mese?</u>	<b>PRESIDI/DIR. AMM.VI</b> Base dati: 84 casi	<b>INSEGNANTI</b> Base dati: 292 casi	<b>ALTRI</b> Base dati: 297 casi
	%	%	%
Si	71	51	43
No	29	49	57

Fig. 8 – Rispondenti a conoscenza dell'iniziativa di La Repubblica – valori %



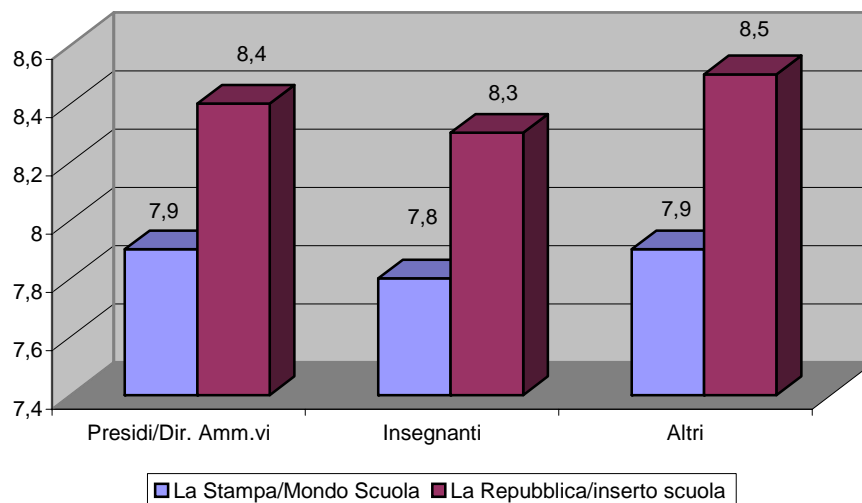
E' stato quindi chiesto agli utenti di esprimere un giudizio sulle iniziative legate ai due quotidiani utilizzando una scala 1 – 10. Dalla tabella 19 e dal grafico 9, in cui è riportato il valore medio dei giudizi espressi dai rispondenti, appare chiaramente una valutazione più positiva per l'inserito di La Repubblica.

Tab. 19 – Gli inserti scuola di La Stampa e La Repubblica: il giudizio dell'utenza – valori %

<b>Come giudica queste iniziative?</b>	<b>PRESIDI/DIR. AMM.VI</b>		<b>INSEGNANTI</b>		<b>ALTRI</b>	
	<i>La Stampa/ Mondo Scuola</i>	<i>La Repubblica/ inserto Scuola</i>	<i>La Stampa/ Mondo Scuola</i>	<i>La Repubblica/ inserto Scuola</i>	<i>La Stampa/ Mondo Scuola</i>	<i>La Repubblica/ inserto Scuola</i>
	%	%	%	%	%	%
<b>1</b>	-	-	1	-	1	-
<b>2</b>	1	2	-	-	1	-
<b>3</b>	1	-	1	-	-	-
<b>4</b>	4	2	-	1	-	-
<b>5</b>	3	2	4	2	2	2
<b>6</b>	9	3	13	9	10	8
<b>7</b>	15	17	22	12	24	12
<b>8</b>	30	26	37	34	37	27
<b>9</b>	12	15	5	14	6	18
<b>10</b>	25	33	17	28	20	33
<b>Base (casi)</b>	69 casi	60 casi	257 casi	148 casi	218 casi	124 casi
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>MEDIA</b>	<b>7.9</b>	<b>8.4</b>	<b>7.8</b>	<b>8.3</b>	<b>7.9</b>	<b>8.5</b>



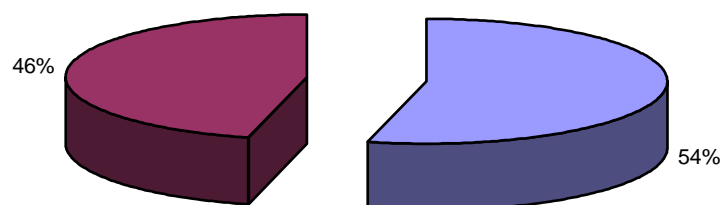
Fig. 9 – I giudizi su Mondo Scuola e l'inserto di La Repubblica – valori medi su una scala da 1 a 10



## 5. Gli uffici della Provincia di Torino

Il 54% dei rispondenti è andato almeno una volta in un ufficio della Provincia di Torino. Disaggregando i dati in base al ruolo ricoperto all'interno della scuola o del Consiglio d'Istituto si ricava che quasi la totalità dei Dirigenti Scolastici (92%) e dei Direttori Amministrativi (94%) si sono recati ad uno sportello della Provincia. Al polo opposto leggiamo un 41% riferito ai genitori e un 35% riferito agli studenti.

Fig. 10 – Le è mai capitato di andare in un ufficio della Provincia di Torino? – valori %



Base (casi): 684

si no

Tab. 20 – Qual è il ruolo ricoperto all'interno della scuola di chi è già stato in un ufficio della Provincia di Torino? – valori %

Base (casi): 660		Ruolo ricoperto all'interno della scuola			
		Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
Le è mai capitato di andare in un Ufficio della Provincia di Torino?	Si	92	94	49	54
	No	8	6	51	46
Totale		100	100	100	100

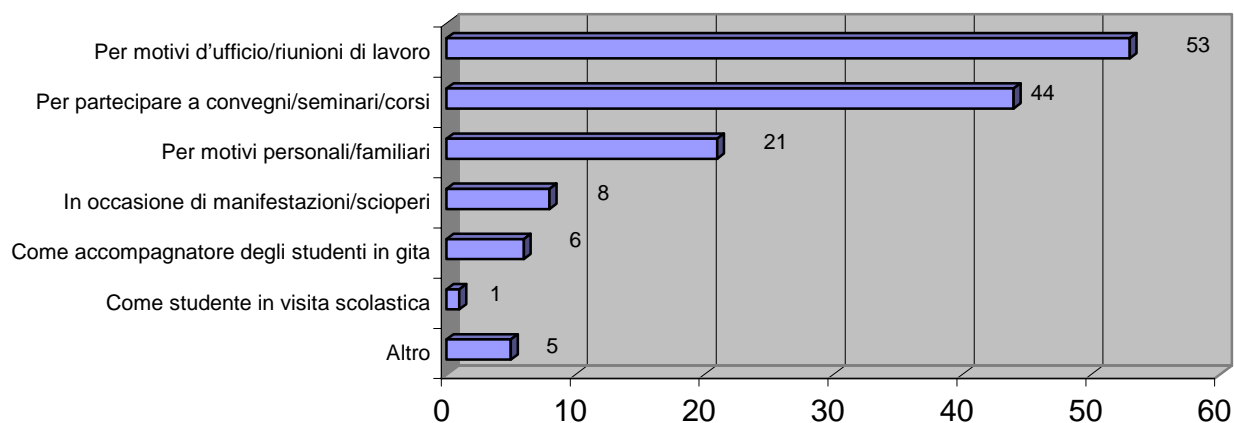
Tab. 21 – Qual è il ruolo ricoperto all'interno del Consiglio d'Istituto di coloro che sono già stati in un ufficio della Provincia di Torino? – valori %

Base (casi): 576		Ruolo ricoperto all'interno del Consiglio d'Istituto				
		insegnante	genitore	studente	personale ATA	Totale
Le è mai capitato di andare in un ufficio della Provincia di Torino?	si	57	41	35	62	54
	no	43	59	65	38	46
Totale		100	100	100	100	100

Coloro che si sono recati in un ufficio Provinciale lo hanno fatto principalmente per motivi di lavoro (53%) o per partecipare a convegni, corsi o seminari (44%); il 21% per motivi personali. Le altre modalità di risposta indicate in fig. 11 non superano il 10% del totale.

Fig. 11 – Per quale motivo si è recato in un ufficio della Provincia di Torino? – valori % (possibili più risposte)

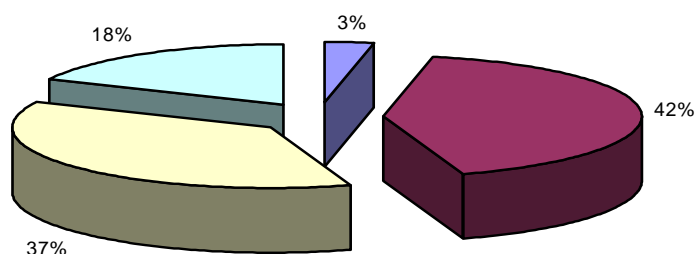
351 casi mancanti; 372 casi validi



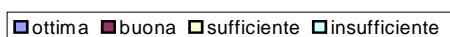
## 6. La comunicazione istituzionale. I canali di informazione

Il 45% dei rispondenti afferma che l'informazione fornita dalla Provincia, in particolare quella rivolta ai giovani, è *ottima* o *buona*. Il dato appare in crescita rispetto alla precedente edizione dell'indagine (2001); infatti, come si può leggere in tab. 22 c'è un miglioramento di 8 punti percentuali. I giudizi più positivi provengono dai Dirigenti Scolastici (84%) e dai Direttori Amministrativi (78%). Valutazioni più negative invece, dai genitori e dagli studenti che fanno parte del Consiglio d'Istituto.

Fig. 12 – Valutazione dell'informazione che la Provincia fornisce a proposito delle sue iniziative – valori %



Base (casi): 643



Tab. 22 – Valutazione dell'informazione che la Provincia fornisce a proposito delle sue iniziative – valori %

Il giudizio sull'informazione fornita dalla Provincia	Dato 2003 Base (casi): 643	Dato 2001 Base (casi): 721
	%	%
<i>Ottima/buona</i>	45	37
<i>Sufficiente/scarsa</i>	55	63
<b>Totale</b>	100	100

Tab. 23 – Valutazione dell'informazione fornita dalla Provincia e ruolo ricoperto all'interno della scuola – valori %

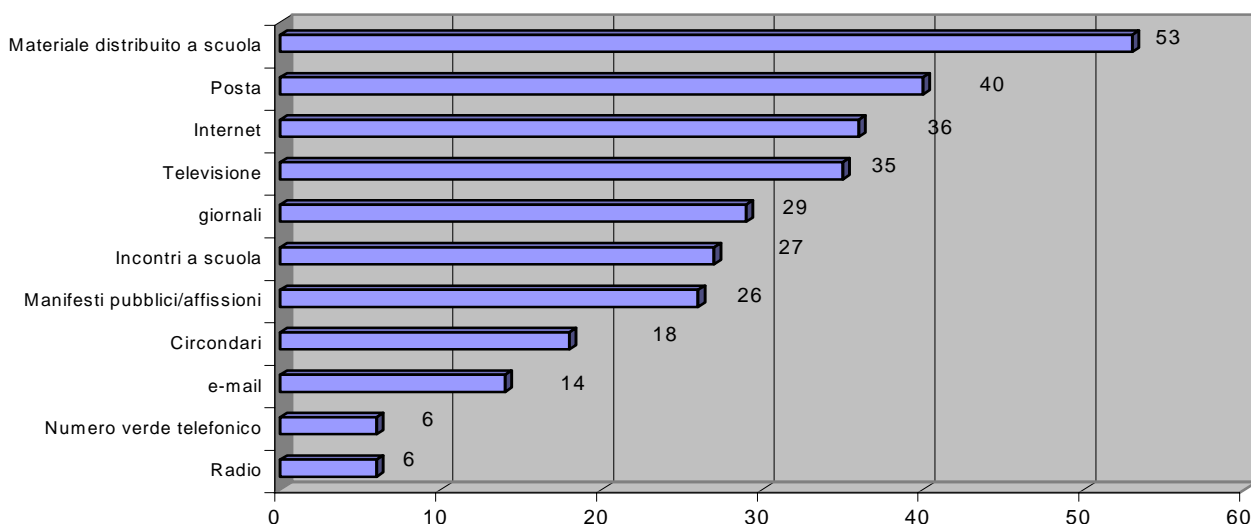
Base (casi): 621		Ruolo ricoperto all'interno della scuola			
		Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
Giudizio sull'informazione fornita dalla Provincia	<i>ottima/buona</i>	84	78	41	<b>45</b>
	<i>sufficiente/scarsa</i>	16	22	59	<b>55</b>
<b>Totale</b>		100	100	100	<b>100</b>

Tab. 24 – Valutazione dell'informazione fornita dalla Provincia e ruolo ricoperto all'interno del Consiglio d'Istituto – valori %

Base (casi): 541		Ruolo svolto all'interno del Consiglio d'Istituto				
		insegnante	genitore	studente	personale ATA	Totale
Giudizio sull'informazione fornita dalla Provincia	ottima/buona	48	36	30	44	45
	sufficiente/scarsa	52	64	70	56	55
Totale		100	100	100	100	100

Il 53% dei rispondenti indica che la Provincia, per informare i giovani circa le proprie iniziative, dovrebbe distribuire del materiale a scuola; le altre modalità di risposta indicate più frequentemente sono la posta (40%), internet (36%), o la televisione (35%). A qualche punto percentuale di distanza troviamo le indicazioni riguardanti i giornali (29%), gli incontri a scuola (27%) e le affissioni (26%). Altri poi preferirebbero un'informazione più capillare attraverso i circondari (18%) o la posta elettronica (14%); una percentuale più esigua di utenti vorrebbe avere a disposizione un numero verde telefonico (6%) o annunci radio (6%).

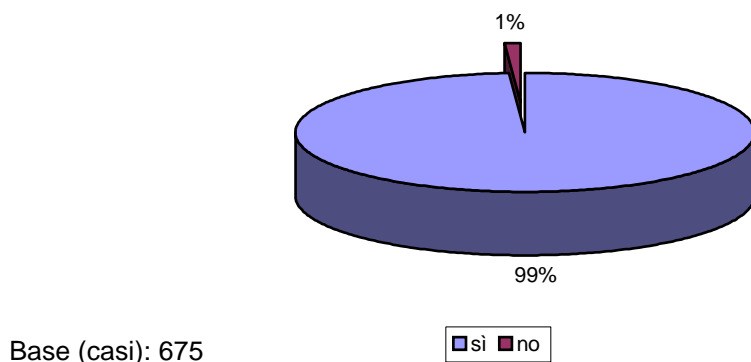
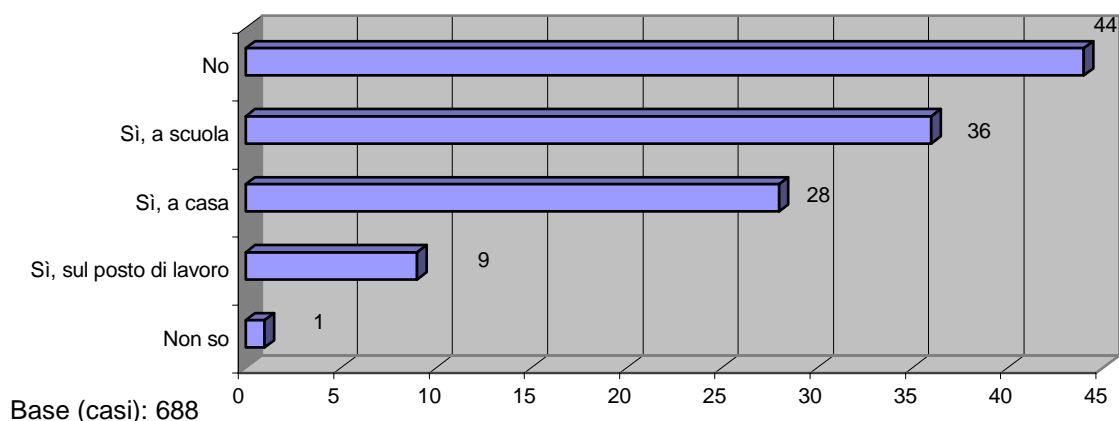
Fig. 13 - Mezzi di comunicazione che dovrebbe utilizzare la Provincia per informare i giovani – valori % (possibili più risposte)



Base (casi): 654

Quasi la totalità dei rispondenti afferma che la sua scuola è collegata ad Internet e il 62% di loro ha già visitato almeno una volta il sito della Provincia di Torino.

Fig. 14 – La Sua scuola è collegata ad Internet – valori %


 Fig. 15 – Ha mai visitato il sito [www.provincia.torino.it](http://www.provincia.torino.it)? – valori %


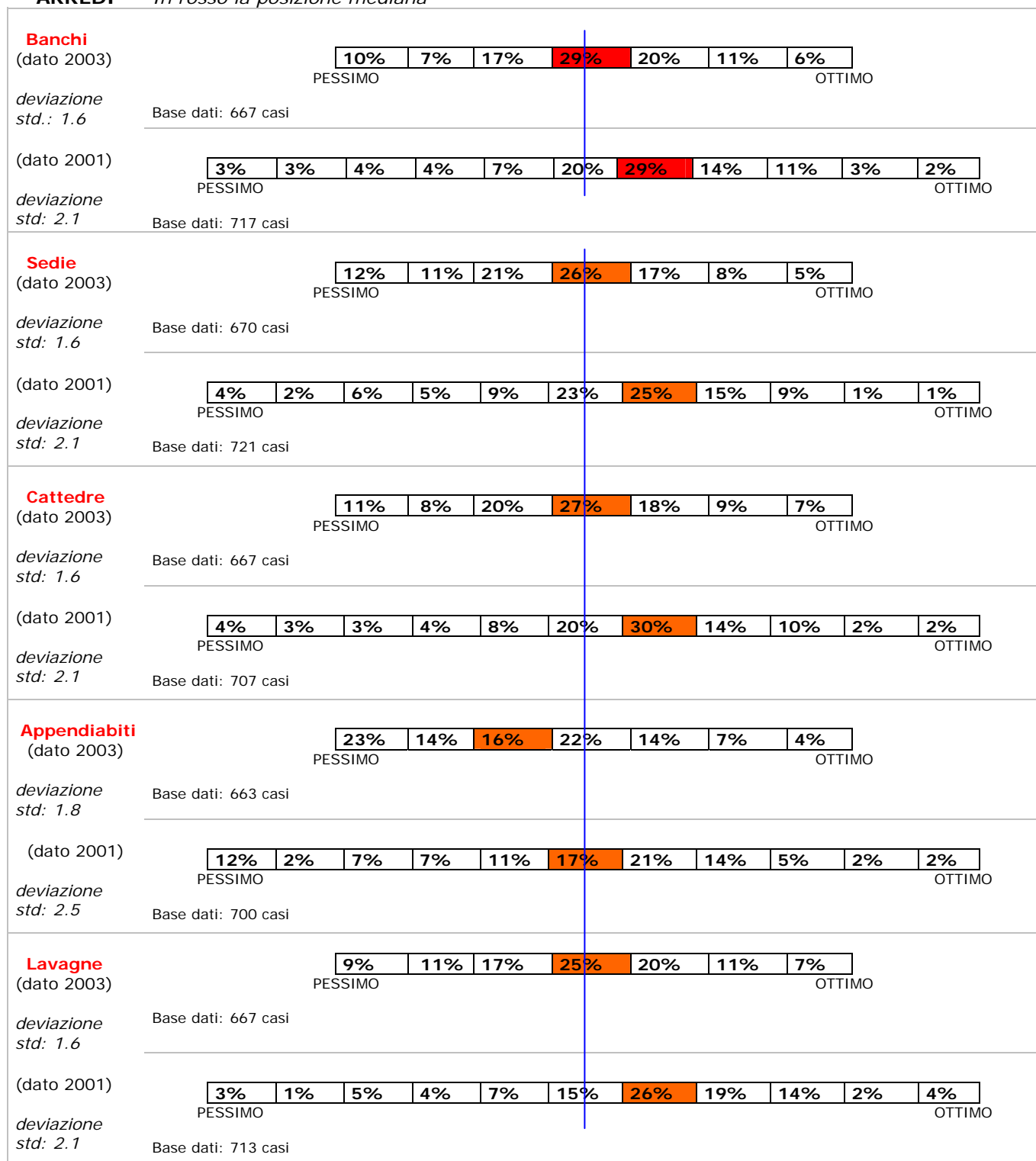
## 7. Arredi scolastici e servizi per gli studenti: la valutazione dell'utenza

Un'ampia sezione del questionario prevedeva che i rispondenti esprimessero un giudizio su una serie di aspetti riguardanti l'edilizia scolastica e, più in generale, su alcuni servizi agli studenti. Di seguito sono riportati i risultati in dettaglio. La casella rossa indica la posizione mediana: si tratta dell'intervallo di risultati che contiene il valore che divide la distribuzione di frequenza in due metà. Da un confronto con il dato relativo al 2001, in cui era stata utilizzata una differente scala di rilevazione, si può notare, in generale, un lieve peggioramento. Osserviamo, ad esempio, la prima variabile *banchi*: nel 2001 quasi il 70% dei rispondenti si posizionava nella seconda metà della scala. Nel 2003, invece, solo il 50% circa dei rispondenti ha espresso giudizi più vicini al polo positivo del righello.

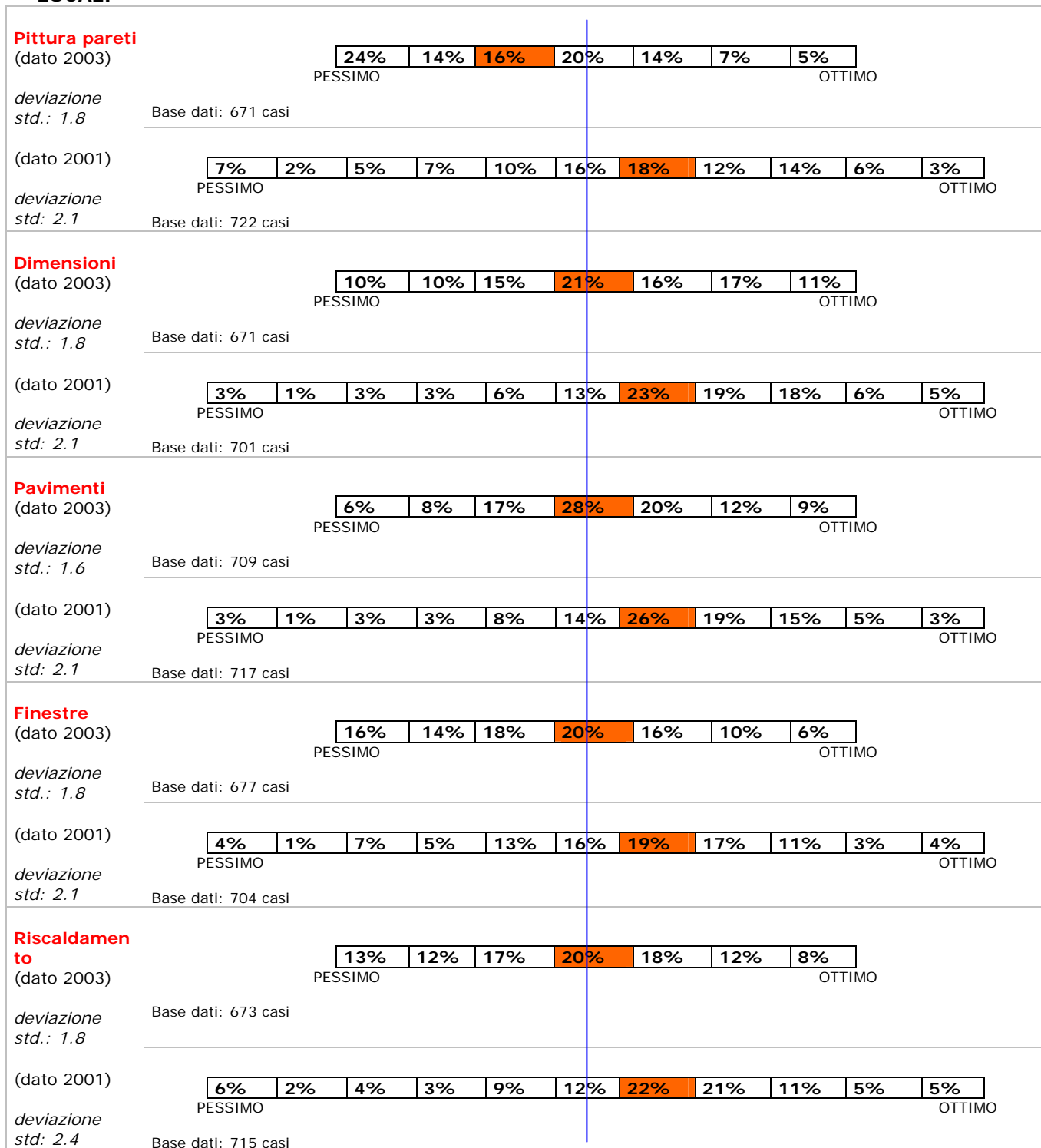
Situazioni particolarmente negative riguardano la pittura delle pareti e la disponibilità di spazi per i laboratori.

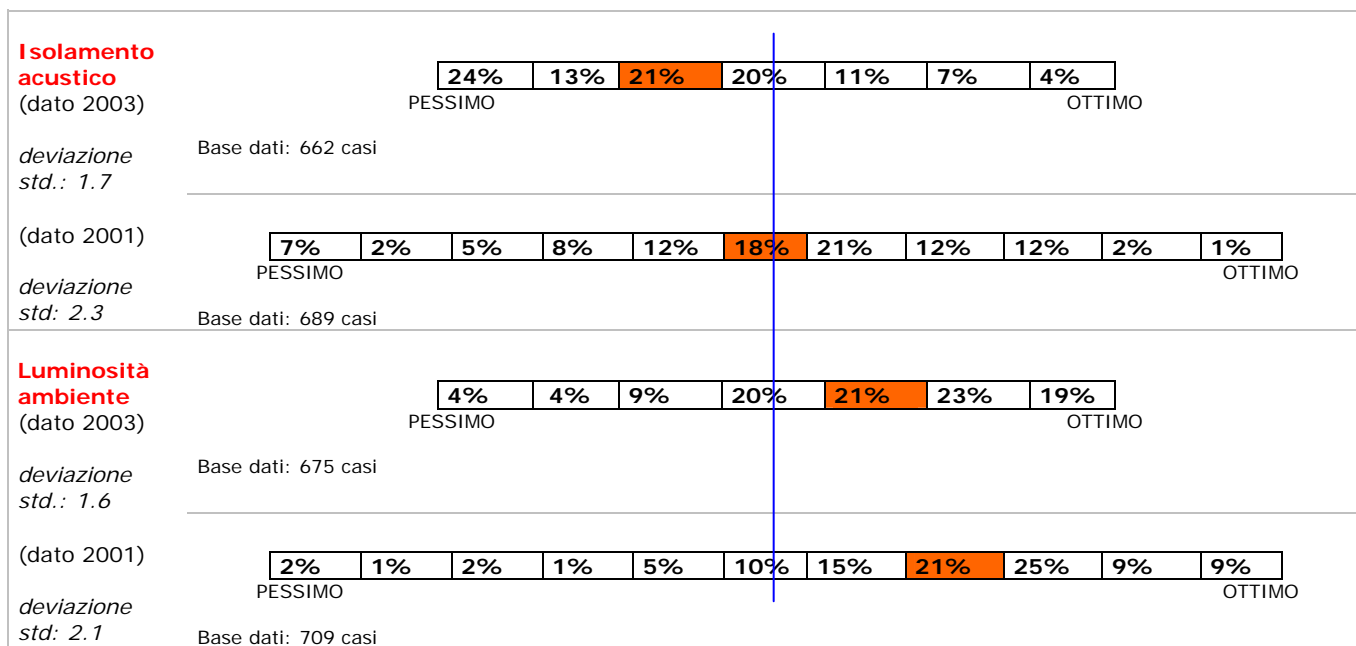
Tab. 25 – La soddisfazione dell'utenza: arredi

**ARREDI** *In rosso la posizione mediana*

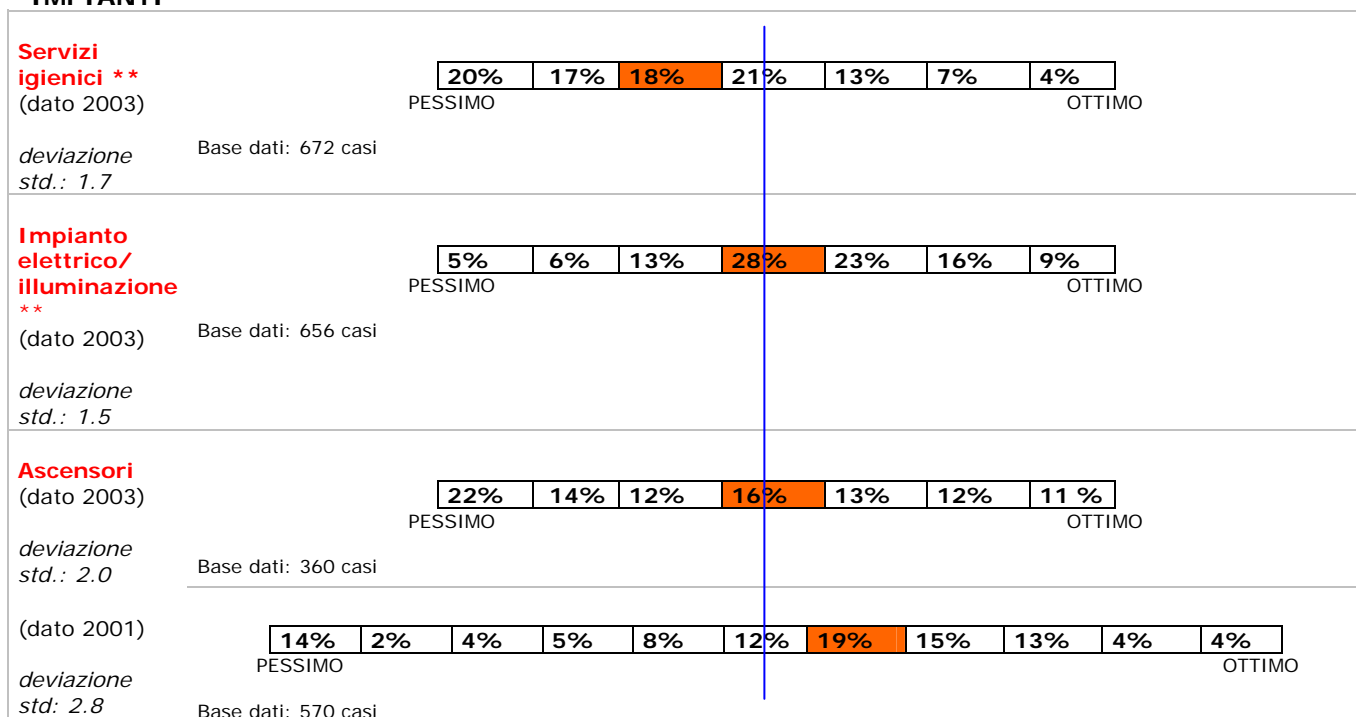


Tab. 26: La soddisfazione dell'utenza: locali

**LOCALI** *In rosso la posizione mediana*




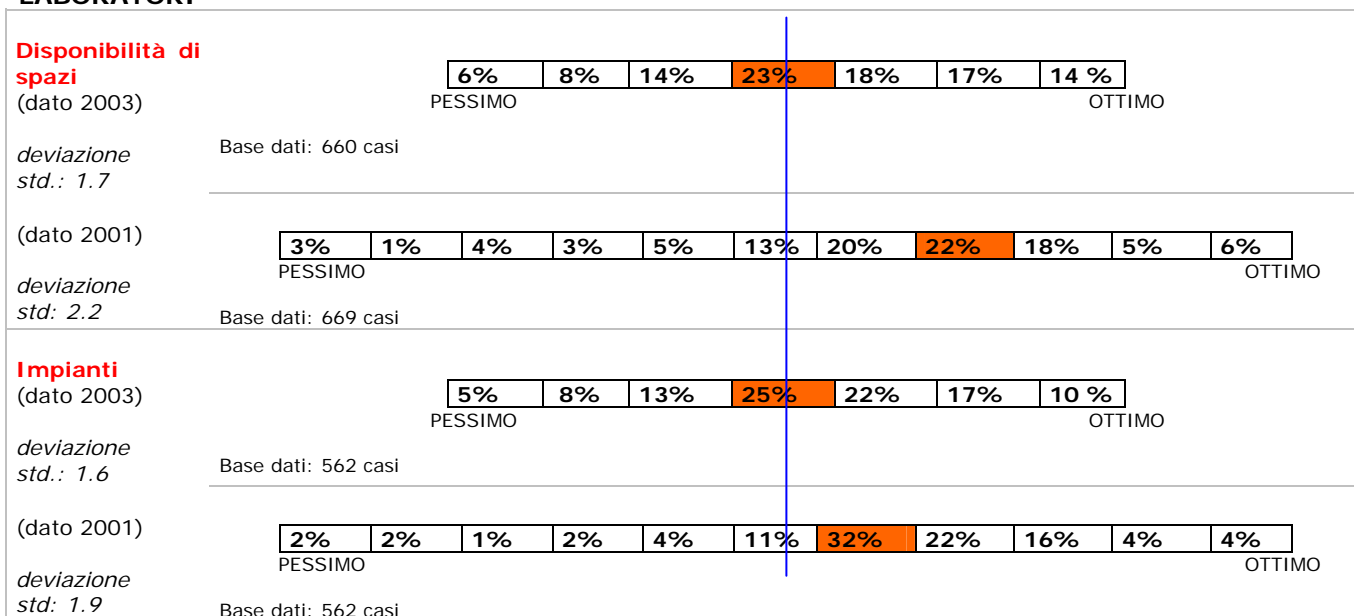
Tab. 27: La soddisfazione dell'utenza: impianti

**IMPIANTI** *In rosso la posizione mediana*


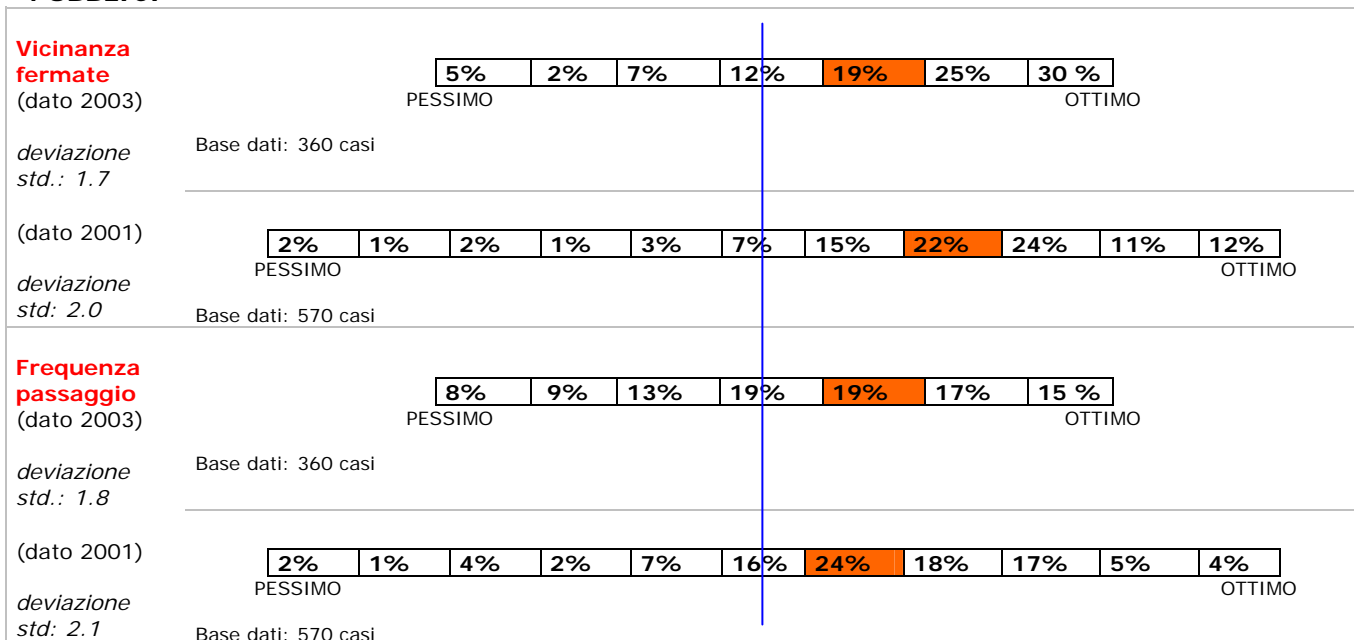
\*\* Nel 2001 il dato è stato rilevato con variabili differenti



Tab. 28: La soddisfazione dell'utenza: laboratori

**LABORATORI** *In rosso la posizione mediana*


Tab. 29: La soddisfazione dell'utenza: mezzi pubblici

**MEZZI PUBBLICI** *In rosso la posizione mediana*


## 8. Arredi scolastici e servizi per gli studenti: la qualità percepita nel tempo

Più del 50% dei rispondenti afferma che gli arredi scolastici e i servizi a disposizione per gli studenti sono pressoché rimasti invariati negli ultimi due anni. Si riscontra una situazione di criticità solo nel caso degli *impianti idraulici*, dove il 23% dei testimoni qualificati afferma che nell'ultimo biennio sono peggiorati

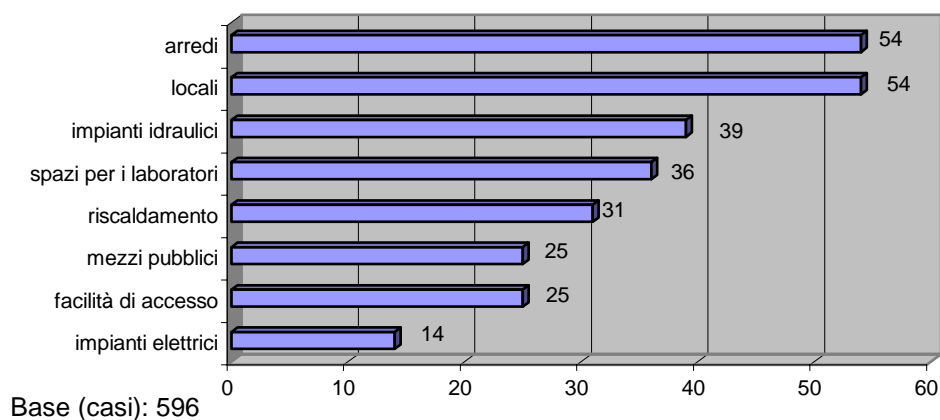
Tab. 30: Arredi e servizi per gli studenti: valutazione diacronica

Negli ultimi 2 anni questi aspetti sono:	migliorati	rimasti uguali	peggiorati	Base (casi)
	%	%	%	
<b>LABORATORI</b>	43	51	7	645 casi
<b>ARREDI</b>	36	54	10	664 casi
<b>IMPIANTI ELETTRICI</b>	31	60	9	628 casi
<b>LOCALI</b>	27	61	12	666 casi
<b>IMPIANTI IDRAULICI</b>	17	60	23	638 casi
<b>MEZZI PUBBLICI</b>	12	77	12	605 casi

## 9. Arredi scolastici e servizi per gli studenti: principale aree di criticità

Il 54% dei rispondenti segnala che gli *arredi* e i *locali* scolastici necessiterebbero di interventi urgenti. Il 39% ha invece indicato una criticità per quanto concerne gli *impianti idraulici* (aspetto che una buona percentuale di rispondenti valuta come peggiorato negli ultimi 2 anni) e il 36% vorrebbe più *spazi per i laboratori*. Il 25% sottolinea una carenza grave per quanto riguarda i *mezzi pubblici* e la *facilità di accesso* alla scuola e il 14% indica che sarebbe necessario intervenire sugli *impianti elettrici*. La somma di questi valori supera il 100% perché era possibile indicare più di una risposta.

Fig. 16 – Quali aspetti necessitano di interventi urgenti – valori %



## 10. La gestione dei reclami e la tempestività percepita degli interventi

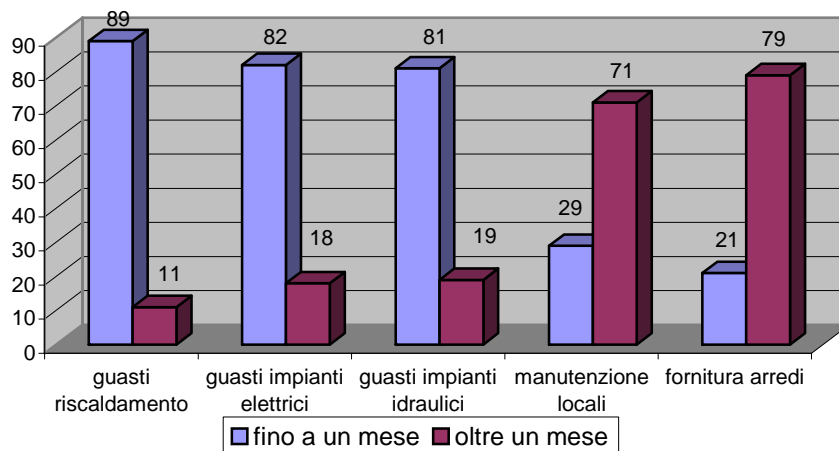
Più dell'80% dei rispondenti indica che, quando a scuola si verificano dei *guasti al riscaldamento* o *agli impianti elettrici* o *idraulici*, la Provincia interviene abbastanza in fretta, al massimo entro un mese. La situazione di maggiore tempestività riguarda i guasti al riscaldamento dove nel 78% dei casi la riparazione è avvenuta entro una settimana. Più lento è invece l'intervento per i lavori di *manutenzione locali* e per la *fornitura di arredi scolastici*, dove solo rispettivamente il 29% e il 21% dei rispondenti afferma che il problema è stato risolto nel giro di un mese. La situazione non è sostanzialmente cambiata dal 2001.

Tab. 31 – Guasti, manutenzione locali, fornitura arredi: la Provincia di Torino interviene tempestivamente – valori %

In quanto tempo viene risolto il problema?	DATI 2003			DATI 2001		
	fino a 1 mese	oltre 1 mese	Base dati	fino a 1 mese	oltre 1 mese	Base dati
	%	%		%	%	
<i>Guasti al riscaldamento</i>	89	11	512 casi	83	17	616 casi
<i>Guasti agli impianti elettrici</i>	82	18	432 casi	-	-	-
<i>Guasti agli impianti idraulici</i>	81	19	465 casi	69 *	31 *	620 casi *
<i>Manutenzione locali</i>	29	71	486 casi	27	73	622 casi
<i>Fornitura arredi</i>	21	79	438 casi	26	74	613 casi

\* Guasti agli impianti elettrici e idraulici

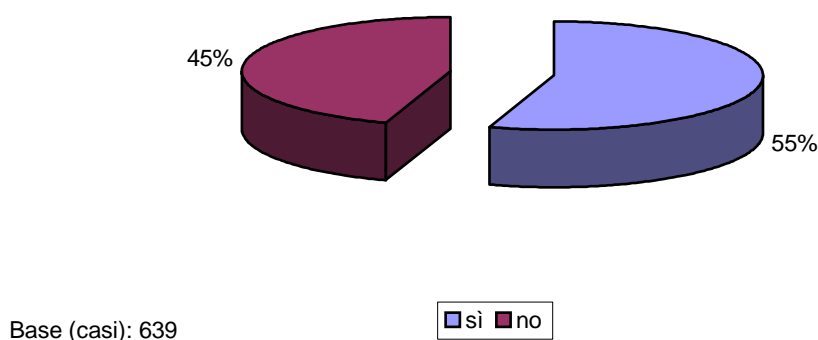
Fig. 17 – In quanto tempo viene risolto il problema? – valori %



Al 55% dei rispondenti è già capitato di segnalare personalmente un guasto. Disaggregando i dati in base al ruolo svolto all'interno della scuola o del Consiglio d'Istituto leggiamo che hanno chiamato la

Provincia per un problema l'85% dei Dirigenti Scolastici, l'89% dei Direttori Amministrativi e il 73% del personale ATA. Decisamente meno coinvolti in questa attività i genitori (solo il 27% ha segnalato un guasto).

Fig. 18 – Ha mai segnalato personalmente un guasto? – valori %



Tab. 32 – A chi è capitato di segnalare un guasto o un malfunzionamento verificatosi a scuola? – valori %

Base (casi): 621		Ruolo svolto all'interno della scuola			
		Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente del Consiglio d'Istituto	Totale
Ha mai segnalato un guasto?	Sì	85	89	51	55
	No	15	11	49	45
Totale		100%	100%	100%	

Tab. 33 - Tra i Componenti dei Consigli d'Istituto, a chi è capitato di segnalare una guasto? – valori %

Tra i componenti dei Consigli d'Istituto, a chi è capitato di segnalare un guasto?						
Base (casi): 548		Ruolo svolto all'interno del Consiglio d'Istituto				
		insegnante	genitore	studente	personale ATA	Totale
Ha mai segnalato un guasto?	Sì	56	27	53	73	55
	No	44	73	47	27	45
Totale		100%	100%	100%	100%	

Più dei 50% dei rispondenti ha indicato che negli ultimi due anni la *comunicazione e le informazioni* provenienti dalla Provincia di Torino, la *semplicità delle procedure di richiesta di intervento* in caso di necessità e la *tempestività nell'intervenire* in caso di guasti o malfunzionamenti sono sostanzialmente rimaste immutate.

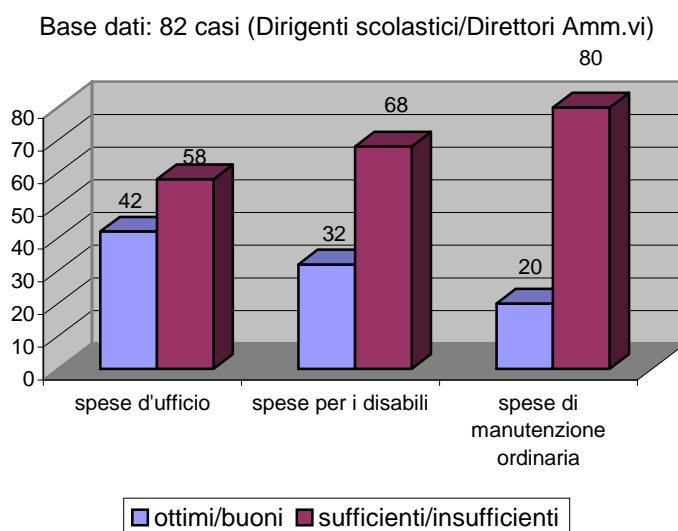
Tab. 34 – L'intervento della Provincia di Torino nelle scuole in caso di necessità: valutazione diacronica

Negli ultimi 2 anni questi aspetti sono:	migliorati	rimasti uguali	peggiorati	Base dati
	%	%	%	
<i>Comunicazione e informazione</i>	37	53	10	421 casi
<i>Semplicità procedura di richiesta intervento</i>	35	54	11	389 casi
<i>Velocità d'intervento</i>	29	60	11	463 casi

## 11. I contributi economici della Provincia di Torino alle scuole

L'80% dei rispondenti giudica insufficienti o appena sufficienti i contributi che la Provincia eroga per le *piccole spese di manutenzione ordinaria* e per il 68% sono scarsi gli investimenti per i *Progetti di Integrazione Disabili*. Meno grave la situazione riguardante i contributi per le *piccole spese d'ufficio* dove è scontento il 60% dei rispondenti.

Fig. 19 – Come valuta i contributi economici che la Provincia di Torino eroga alle scuole? – valori %



## 12. I disabili nelle scuole

L'80% dei partecipanti all'indagine ha indicato che nella propria scuola ci sono persone con difficoltà a camminare, e il 58% afferma che sono presenti barriere architettoniche. Di quest' ultimo gruppo di rispondenti, solo il 23% dice che esistono strutture che consentono ai disabili l'ingresso a tutti i locali della scuola. Nel 62% dei casi, i ragazzi che non possono camminare possono accedere solo ad alcuni locali e il restante 15% di rispondenti afferma che non è stata realizzata alcuna struttura per abbattere le barriere architettoniche.

Fig. 20 – Nella Sua scuola ci sono persone con difficoltà a camminare? – valori %

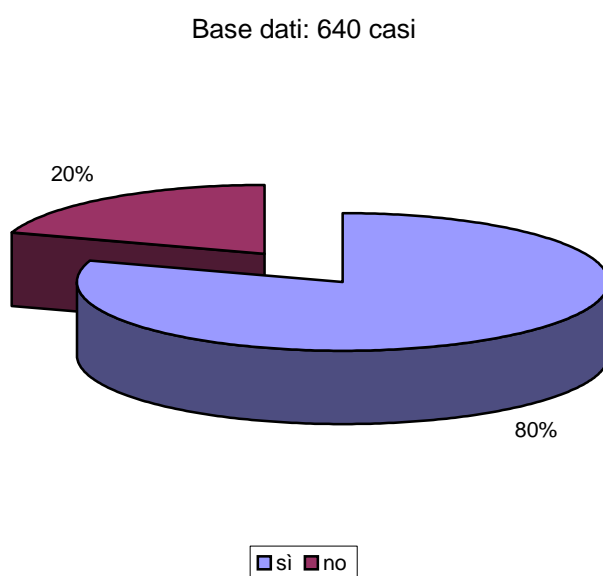


Figura 21: Sono presenti barriere architettoniche?

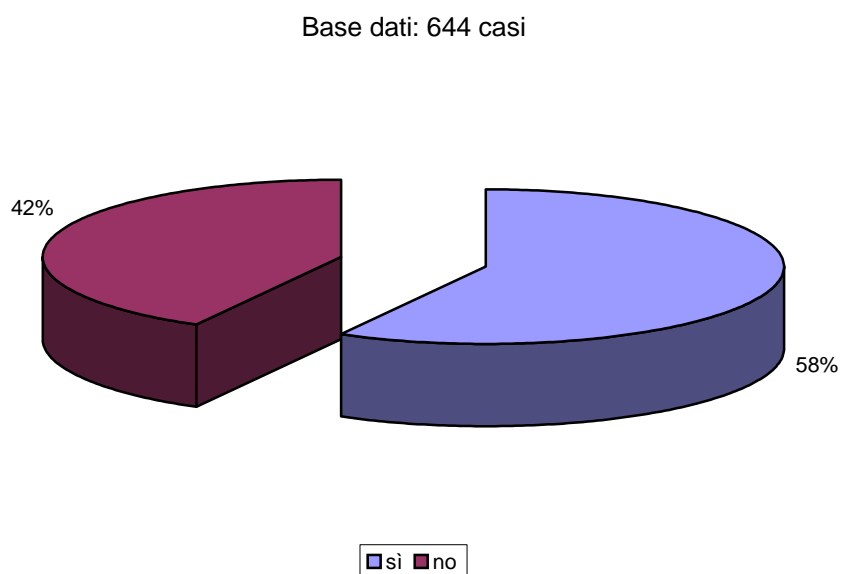
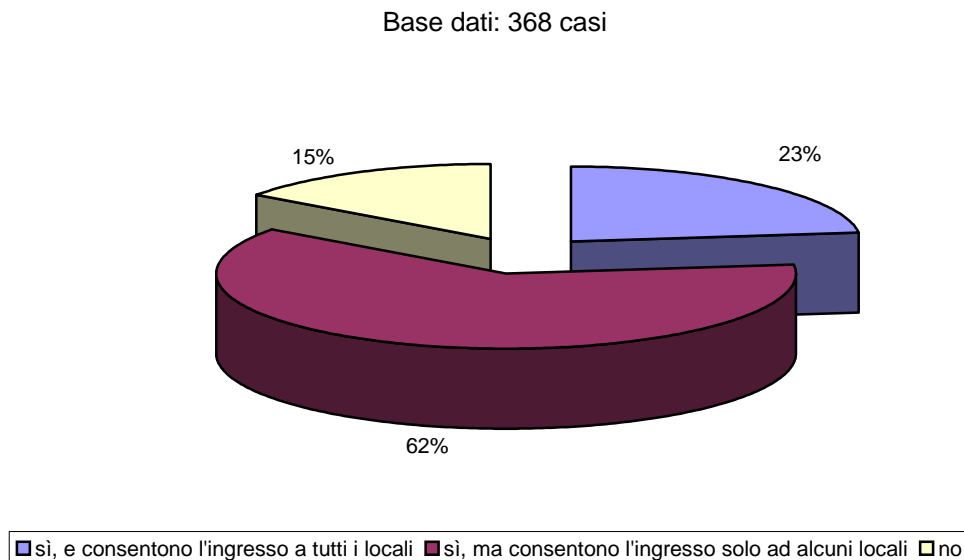


Fig. 22 – Esistono strutture che permettono l'accesso ai ragazzi disabili? – valori %

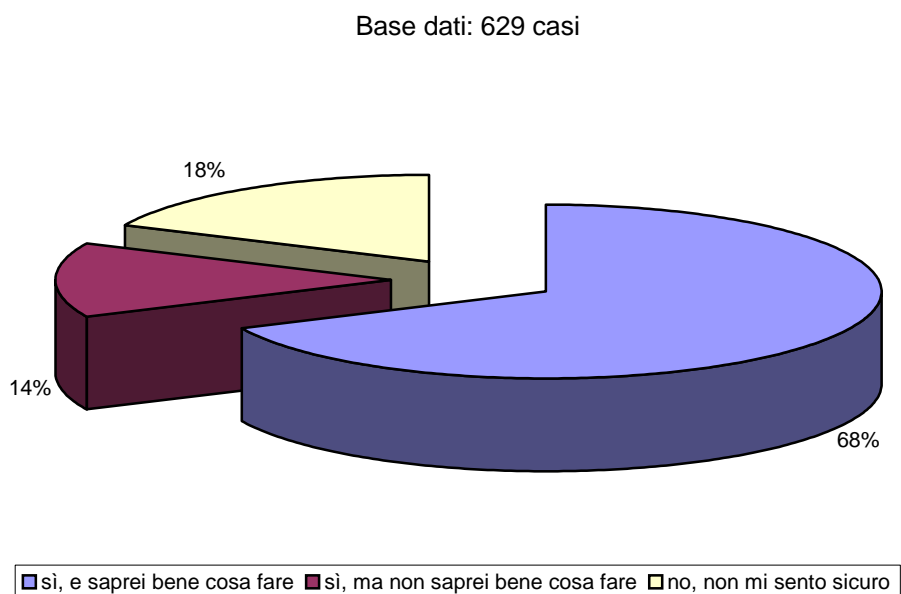


### 13. La sicurezza a scuola

Il 68% degli intervistati si sente al sicuro all'interno della propria scuola e saprebbe cosa fare in caso di pericolo, il 14% sa che la scuola è attrezzata per queste situazioni ma non saprebbe bene come comportarsi. Il restante 18% non si sente affatto sicuro all'interno delle mura scolastiche.

Disaggregando questi risultati si ricava che, in generale, il personale scolastico si sente più preparato all'eventualità di affrontare situazioni di pericolo, al contrario i genitori e soprattutto gli studenti non credono che la scuola sia adeguatamente attrezzata per affrontare queste situazioni.

Fig. 23 – La sua scuola è attrezzata per affrontare situazioni di pericolo?





Tab. 35 – La percezione circa la sicurezza dell'Istituto scolastico dipende dal ruolo svolto all'interno della scuola?

Base (casi): 616		Ruolo svolto all'interno della scuola			
		Dirigente Scolastico	Direttore Amministrativo	Componente Consiglio d'Istituto	Totale
La scuola è attrezzata per affrontare situazioni di pericolo?	Sì, e saprei bene cosa fare	75	86	67	68
	Sì, ma non saprei bene cosa fare	9	10	14	14
	No, non mi sento sicuro	16	4	19	18
<b>Totale</b>		100	100	100	100

Tabella 36: La percezione circa la sicurezza dell'Istituto scolastico dipende dal ruolo svolto all'interno del Consiglio d'Istituto?

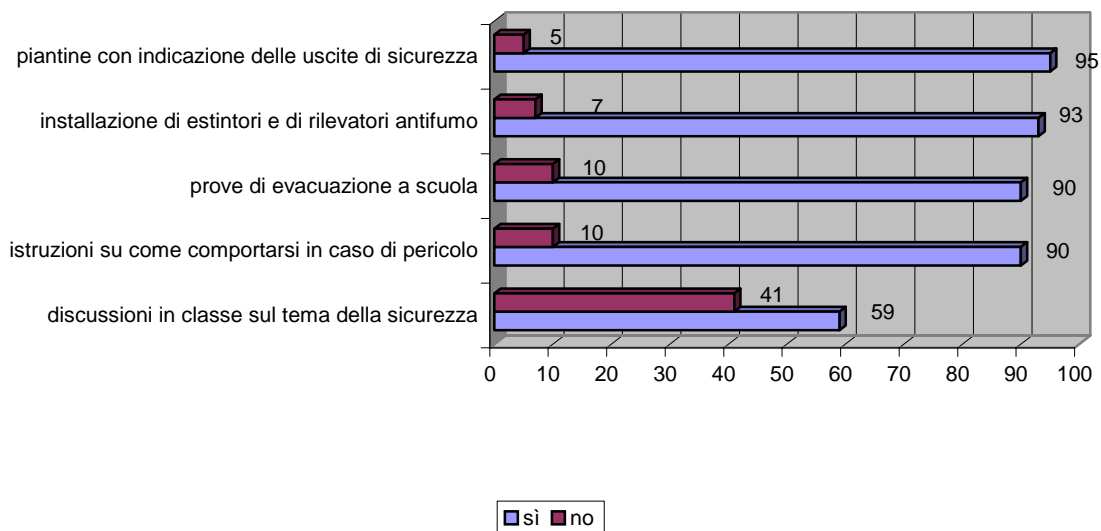
Base dati: 538 casi		Ruolo svolto all'interno del Consiglio d'Istituto				
		Insegnante	genitore	studente	personale ATA	Totale
La scuola è attrezzata per affrontare situazioni di pericolo?	Sì, e saprei bene cosa fare	76	57	50	78	68
	Sì, ma non saprei bene cosa fare	10	23	19	8	14
	No, non mi sento sicuro	14	20	31	14	18
<b>Totale</b>		100	100	100	100	100

In generale tutte le scuole coinvolte nell'indagine sembrano aver messo a punto in maniera adeguata le principali misure di sicurezza per affrontare eventuali situazioni di pericolo: piantine con indicazione delle uscite di sicurezza, estintori, rilevatori antifumo, istruzioni su come comportarsi in caso di pericolo, prove di evacuazione. Non sono molto frequenti invece le discussioni in classe sul tema della sicurezza, segnalate solo dal 59% dei rispondenti (contro il 90% e più di tutte le altre iniziative).

Tabella 37: Quali interventi sono stati realizzati per la sicurezza della scuola?

<u>Interventi realizzati per la sicurezza della scuola</u>	sì	no	Base dati
	%	%	
Piantine con indicazione delle uscite di sicurezza	95	5	651 casi
Installazione di estintori e di rilevatori antifumo	93	7	605 casi
Istruzioni su come comportarsi in caso di pericolo	90	10	638 casi
Prove di evacuazione a scuola	90	10	653 casi
Discussioni in classe sul tema della sicurezza	59	41	529 casi

Figura 24: Interventi realizzati per la sicurezza nella scuola

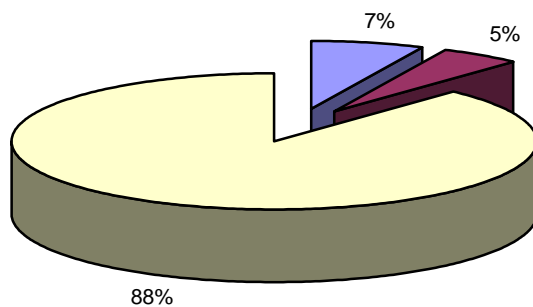


## 14. Il profilo dei rispondenti

Il 9% dei rispondenti svolge il ruolo di Dirigente Scolastico e il 5% è un Direttore Amministrativo; il restante 88% è un Componente del Consiglio d'Istituto. Di quest'ultimo gruppo il 50% è composto da insegnanti, il 22% da studenti, il 20% da genitori e l'8% da personale ATA.

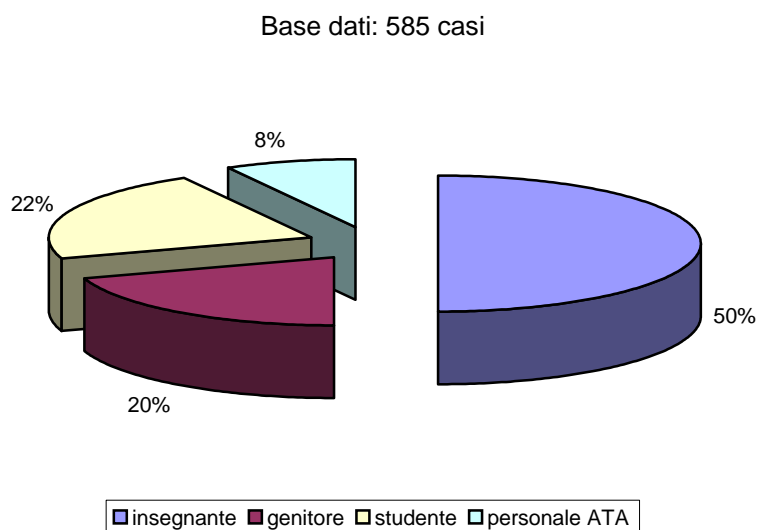
Figura 25: Ruolo svolto all'interno della scuola

Base dati: 670 casi



■ Dirigente Scolastico 
 ■ Direttore Amministrativo 
 ■ Componente del Consiglio d'Istituto

Figura 26: Ruolo svolto all'interno del Consiglio d'Istituto



Nelle tabelle seguenti (37 – 42) sono riassunti i principali caratteri socio – demografici dei partecipanti all'indagine.

Tabella 38: Profilo dei Dirigenti Scolastici

Profilo dei Dirigenti Scolastici		Base dati: 46 casi
Genere	Maschio	57%
	Femmina	43%
titolo di studio	laurea/post laurea	89%
Età	50-59 anni	65%
	60 anni e oltre	13%

Tabella 39: Profilo dei Direttori Amministrativi

Profilo dei Direttori Amministrativi		Base dati: 34 casi
Genere	Femmina	71%
	Maschio	29%
titolo di studio	media superiore	74%
	laurea/post laurea	24%
età	40-49 anni	50%
	50-59 anni	35%

Tabella 40: Profilo degli insegnanti che fanno parte del Consiglio d'Istituto

Profilo degli insegnanti		Base dati: 296 casi
genere	Maschio	53%
	Femmina	467%
titolo di studio	laurea/post laurea	91%
età	40-49 anni	48%
	50-59 anni	41%

Tabella 41: Profilo dei genitori che fanno parte del Consiglio d'Istituto

Profilo dei genitori		Base dati: 116 casi
genere	Maschio	53%
	Femmina	47%
titolo di studio	media superiore	54%
	media inferiore	24%
	laurea/post laurea	20%
età	40-49 anni	57%
	50-59 anni	38%

Tabella 42: Profilo degli studenti che fanno parte del Consiglio d'Istituto

Profilo degli studenti		Base dati: 127 casi
Genere	Maschio	58%
	Femmina	42%
titolo di studio	media inferiore	90%
Età	14-19 anni	93%

Tabella 43: Profilo dei dipendenti ATA che fanno parte del Consiglio d'Istituto

Profilo del personale ATA		Base dati: 46 casi
genere	femmina	57%
	maschio	44%
titolo di studio	media superiore	48%
	media inferiore	39%
età	50-59 anni	46%
	40-49 anni	37%

## 15. La qualità dei servizi alle scuole: uno sguardo d'insieme

Le iniziative promosse dalla Provincia di Torino per la scuola sono conosciute principalmente dal personale interno agli Istituti, in primo luogo dai i Dirigenti Scolastici e i Direttori Amministrativi, ma anche dagli insegnanti e i dipendenti ATA. I genitori e gli studenti che fanno parte del Consiglio d'Istituto dimostrano di essere meno interessati a queste proposte; fanno eccezione *I ragazzi del 2006*, che è ben conosciuta dagli studenti, e *Porte Aperte allo Sport per tutti* che sembra coinvolgere particolarmente i genitori.

Più in generale, l'iniziativa che è più nota e nel contempo ritenuta più utile dai partecipanti all'indagine considerati complessivamente è *l'Orientamento Scolastico*; per contro la meno conosciuta e meno utile è risultata essere il *numero verde Qui Scuola*.

Il *CE.SE.DI* è un'iniziativa che coinvolge maggiormente il personale docente. Una buona percentuale di loro ha infatti partecipato ad almeno uno dei laboratori tematici che organizza; meno utilizzate invece la biblioteca, l'emeroteca o i vari materiali didattici che mette a disposizione degli insegnanti.

La Provincia promuove poi due iniziative editoriali, legate rispettivamente ai quotidiani *La Stampa* e *La Repubblica*, che vengono distribuiti gratuitamente agli studenti con un inserto dedicato al mondo scuola. In generale i rispondenti hanno dichiarato di gradire maggiormente l'iniziativa del quotidiano romano.

Poco più della metà dei partecipanti all'indagine ha affermato di essere già stato in un ufficio della Provincia di Torino. Di nuovo si tratta principalmente di personale scolastico che ci si è recato per motivi di lavoro.

Gli intervistati valutano come insufficiente o appena sufficiente la comunicazione e le informazioni ricevute dalla Provincia di Torino circa le iniziative che promuove. Si tratta certamente di un dato negativo ma, confrontandolo con quello rilevato nell'indagine 2001, osserviamo un significativo miglioramento nel giudizio dell'utenza. I canali di comunicazione preferiti dai rispondenti sono risultati essere in primo luogo il materiale cartaceo distribuito direttamente a scuola, seguito dalla posta, internet e dalla televisione.

Il giudizio degli utenti circa la qualità degli arredi scolastici e, più in generale, di alcuni servizi agli studenti è stato meno positivo di quello rilevato nel 2001. In particolare sono state espresse valutazioni

piuttosto severe per quanto concerne la *pittura delle pareti* e la *disponibilità di spazi per i laboratori*. Il risultato negativo che si ricava dal confronto con l'indagine 2001 è in parte mitigato dal giudizio diacronico che i rispondenti hanno espresso in una domanda successiva: si è chiesto loro di valutare se ciascun aspetto relativo agli arredi scolastici e ai servizi per gli studenti fosse *migliorato*, *peggiorato* o *rimasto uguale*. La maggior parte di loro ha affermato che non ci sono stati sostanziali cambiamenti.

Le strutture scolastiche che per prime necessiterebbero di un intervento urgente sono gli *arredi* e i *locali*, seguiti a breve distanza dagli *impianti idraulici*. L'intervento della Provincia in quest'ultimo caso (ma anche quando si verificano guasti al *riscaldamento* o agli *impianti elettrici*) è tempestivo: il problema viene solitamente risolto entro un mese dalla denuncia del problema. Più lenti invece i lavori di manutenzione dei locali e la fornitura di arredi scolastici.

I Dirigenti Scolastici e i Direttori Amministrativi sono abbastanza critici circa l'entità dei contributi che ricevono dalla Provincia per le *spese di manutenzione ordinaria* e per i *Progetti di Integrazione Disabili*. Appare invece meno problematica l'entità dei fondi per le piccole *spese d'ufficio*.

Una buona percentuale di Istituti scolastici ospita ragazzi che hanno difficoltà a camminare. In più della metà delle scuole sono presenti barriere architettoniche anche se, nella maggior parte dei casi, sono state costruite delle strutture che permettono loro l'accesso ai locali scolastici in cui hanno bisogno di muoversi.

Quasi la totalità delle scuole della Provincia ha messo a punto adeguate misure per garantire la sicurezza di studenti e personale scolastico in caso di pericolo. Tuttavia esiste ancora una buona percentuale di rispondenti, in prevalenza genitori e studenti, che non si sentono affatto al sicuro all'interno delle mura scolastiche.