



AREA EDILIZIA

Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici

Gli interventi di manutenzione ordinaria, riparativa e straordinaria del patrimonio scolastico.
L'opinione delle scuole.

Luglio 2008

Ricerca condotta in collaborazione con il
Servizio Sviluppo organizzativo, regolamenti e
qualità

Indice

1. Il disegno della ricerca	3
2. La struttura scolastica: gli interventi di manutenzione da realizzare con maggiore urgenza	5
2.1 Aule e uffici	6
2.2 Palestre	7
2.3 Auditorium	7
2.4 Servizi igienici	8
2.5 Laboratori	9
2.6 Ascensori	9
2.7 Spazi esterni	10
2.8 La presenza di eventuali barriere architettoniche all'interno dell'istituto scolastico	10
3. Gli interventi di manutenzione realizzati a scuola negli ultimi due anni scolastici	11
3.1 Manutenzione ordinaria/riparativa	11
3.2 Manutenzione straordinaria	14
3.3 Gli interventi di manutenzione a scuola: i suggerimenti dei referenti scolastici	16
4. I contatti diretti con il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici della Provincia di Torino	16
4.1 I contatti personali o telefonici	17
4.2 I contatti via lettera/fax/posta elettronica	18
5. Le opinioni delle scuole sugli interventi di manutenzione del patrimonio scolastico: uno sguardo d'insieme	21
Appendice A	
Il questionario proposto alle scuole	22
Appendice B	
Indice delle figure e delle tabelle	29

1. Il disegno della ricerca

Il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici della Provincia di Torino gestisce gli interventi di **manutenzione ordinaria/riparativa** che assicurano funzionalità e utilizzo degli edifici scolastici e gli interventi di **manutenzione straordinaria** qualora risultino di modesta entità.

Gli interventi di natura ordinaria/riparativa vengono richiesti dalle scuole attraverso la procedura **SIGMANET**, il sistema informatico per la gestione automatica in rete della manutenzione degli edifici.

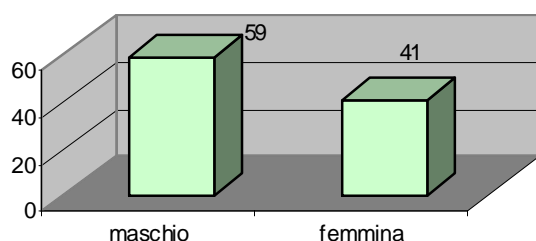
Nel mese di febbraio 2008 il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici, in collaborazione con il Servizio Sviluppo organizzativo, regolamenti e qualità ha realizzato un'indagine con l'obiettivo di rilevare le opinioni delle scuole in merito alle modalità con cui la Provincia di Torino gestisce gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

E' stato inviato un questionario semi-strutturato¹ tramite posta elettronica a tutti i referenti scolastici che gestiscono i rapporti con la Provincia per quanto riguarda le richieste inerenti le attività di manutenzione delle scuole. Sono state raccolte le opinioni dei referenti di **83 istituti**, pari all'88% del totale. Un tasso di risposta di questa entità, in relazione alla tecnica di rilevazione adottata, denota un buon interesse dei rispondenti sul tema oggetto di indagine.

La bassa numerosità della base casi suggerirebbe di trattare i dati da un punto di vista qualitativo, riportando quindi i risultati solo in valore assoluto. Tuttavia, per facilitare la lettura del dato, che in alcune sezioni dell'analisi prevede di effettuare calcoli che portano alla costruzione di indici sintetici di soddisfazione, si è deciso di riportare i valori in percentuale.

Le figg. 1 – 4 illustrano alcune caratteristiche dei rispondenti: il campione è costituito principalmente da uomini (fig. 1), soggetti di età compresa tra i 50 e i 59 anni (fig. 2) e più della metà di loro è in possesso di un diploma di scuola media superiore (fig. 3). Inoltre gli intervistati sono per il 30% dirigenti scolastici, per il 21% operatori dell'ufficio tecnico e per il 20% operatori della segreteria amministrativa (fig. 4).

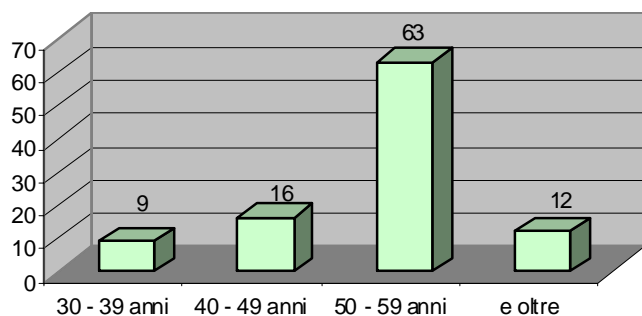
Fig.1: Genere – valori %



Base (casi): 82

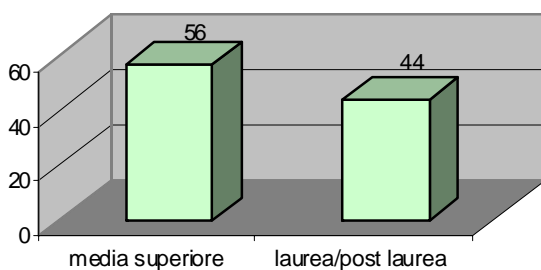
¹ Il questionario semi-strutturato contiene sia domande chiuse sia aperte: nelle prime il rispondente indica la propria preferenza scegliendo tra una serie di alternative predefinite, nel secondo caso, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può scrivere liberamente qualunque indicazione ritenga utile fornire.

Fig.2: Età – valori %



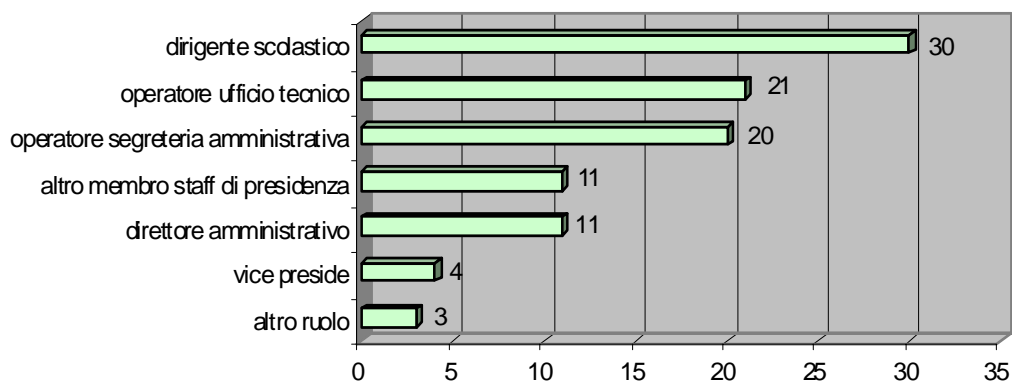
Base (casi): 82

Fig.3: Titolo di studio – valori %



Base (casi): 80

Fig.4: Ruolo all'interno della scuola – valori %



Base (casi): 80

2. La struttura scolastica: gli interventi di manutenzione da realizzare con maggiore urgenza

La prima sezione del questionario aveva l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione dei rispondenti in merito alla **struttura scolastica** in cui lavorano. A tale fine, è stata utilizzata una tecnica di rilevazione basata su righelli come quello riprodotto in tab. 1; in pratica, i rispondenti potevano esprimere il proprio giudizio segnando una **X** in una delle caselle: all'estrema sinistra potevano collocarsi coloro che volevano esprimere la loro totale insoddisfazione per l'aspetto preso in considerazione, mentre a destra coloro che si dichiaravano completamente soddisfatti.

Da una prima analisi della distribuzione di frequenza emerge che i rispondenti sono mediamente poco soddisfatti rispetto alle *palestre* e ai *servizi igienici*, al contrario esprimono giudizi più positivi in riferimento ai *laboratori* e agli *auditorium*.

Tab. 1: Le opinioni dei referenti scolastici sulla struttura degli edifici - valori %

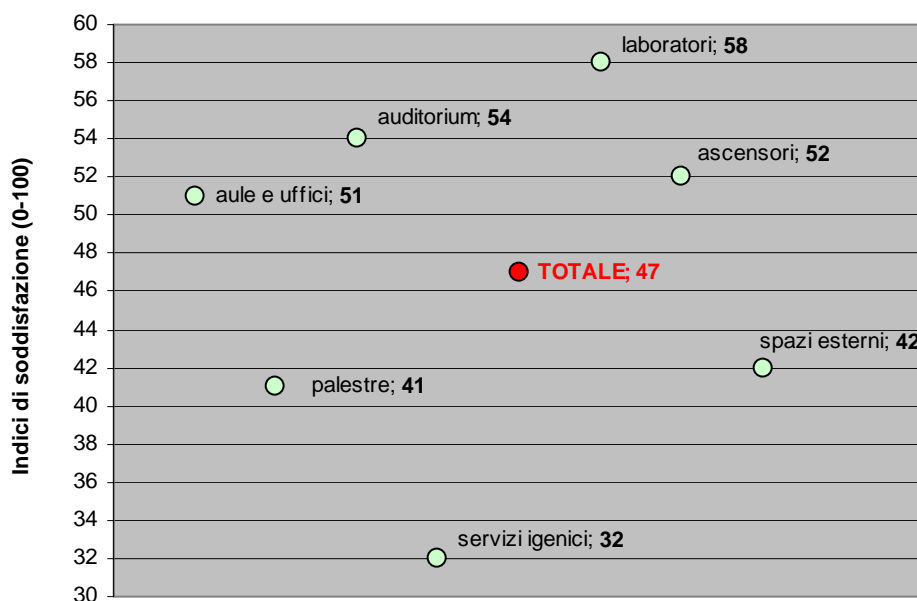
Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti?							Base (casi)	
Laboratori	5%	7%	11%	25%	23%	20%	9%	81
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				
Auditorium	16%	6%	12%	14%	19%	21%	12%	67
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				
Ascensori	14%	8%	16%	17%	16%	20%	9%	79
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				
Aule e uffici	4%	11%	26%	22%	17%	12%	8%	82
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				
Spazi esterni	17%	17%	12%	26%	10%	13%	5%	82
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				
Palestre	13%	26%	13%	16%	16%	10%	6%	82
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				
Servizi igienici	22%	21%	24%	18%	9%	5%	1%	81
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				



Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Per rappresentare in modo più sintetico i giudizi espressi dagli intervistati, è stato calcolato un indice di soddisfazione per ciascun item proposto. Questo indice varia da 0 a 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. I punteggi calcolati sulla base della distribuzione di frequenza della fig. 5 sono risultati compresi tra un minimo di 32 per i *servizi igienici* e un massimo di 58 riferito ai *laboratori*.

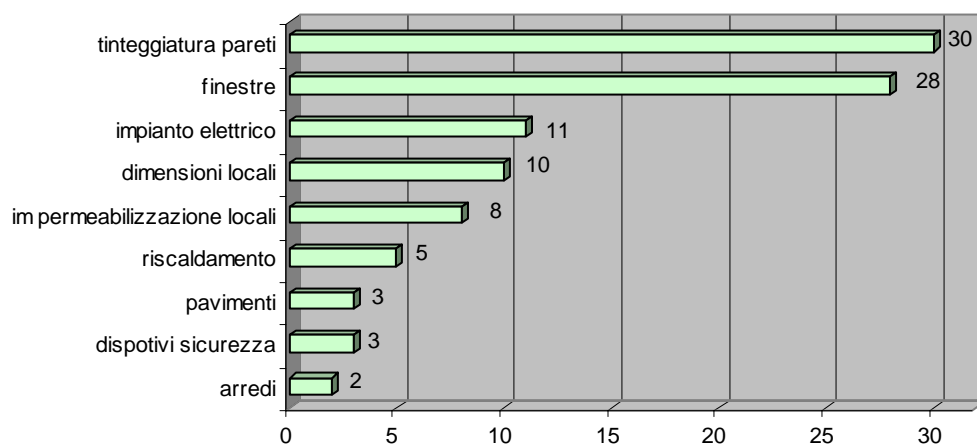
Fig.5: Le opinioni dei referenti scolastici sulla struttura degli edifici – indici sintetici di soddisfazione



2.1 Aule e uffici

Sollecitati ad individuare quali sono gli interventi da realizzare con maggiore urgenza rispetto alle aule e agli uffici della scuola, il 30% di loro evidenzia la necessità di *tinteggiare le pareti*, il 28%, invece, di intervenire sulle *finestre* (fig. 6).

Fig.6: Aule e uffici: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza – valori %

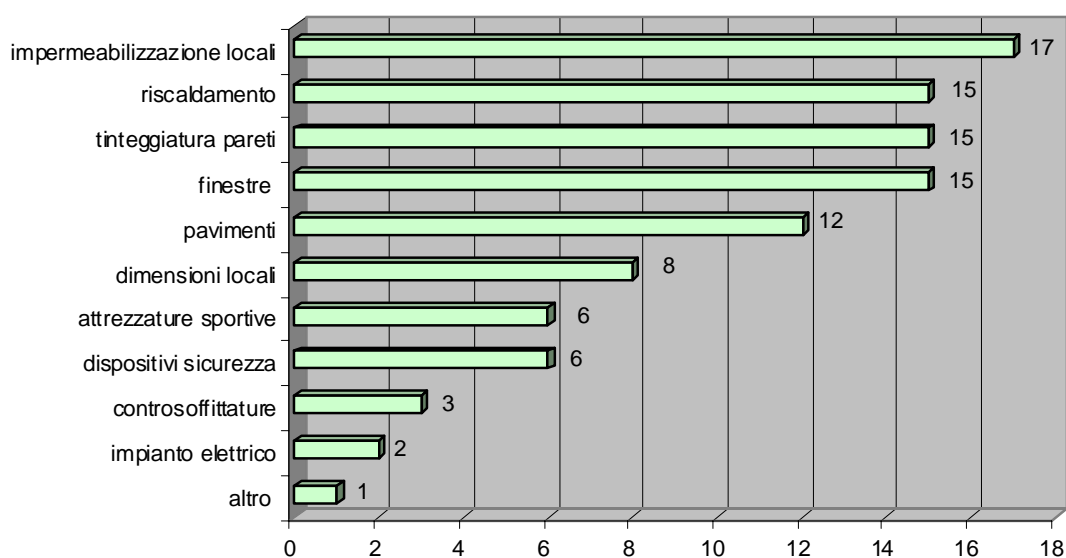


Base (casi): 62

2.2 Palestre

In merito alle palestre emerge la necessità di *impermeabilizzare i locali* (17%), ma anche di intervenire sull'*impianto di riscaldamento* (15%), sulle *finestre* (15%) o di *tinteggiare le pareti* (15%) (fig. 7).

Fig. 7: Palestre: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza – valori %

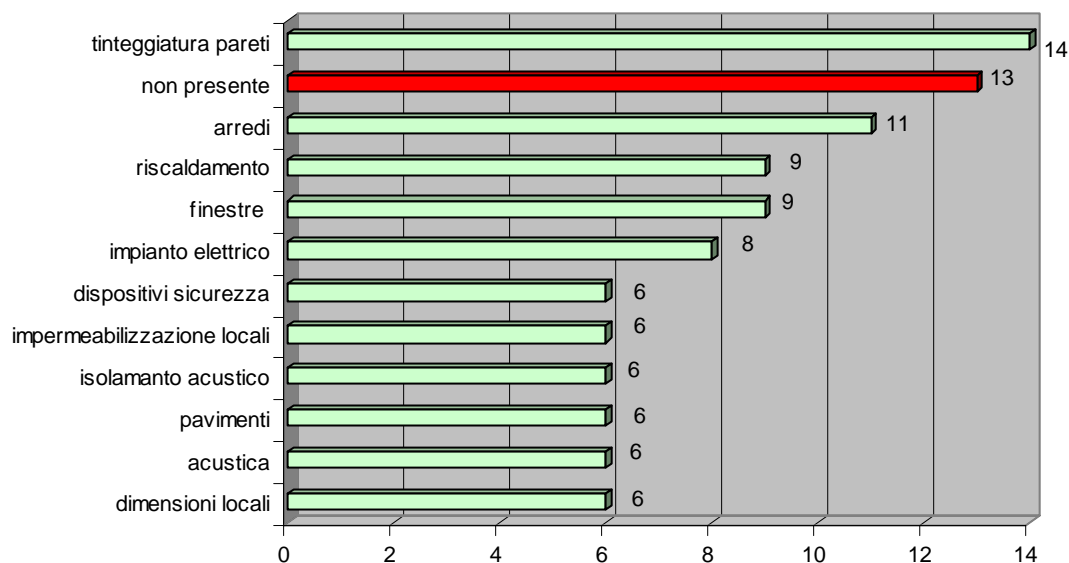


Base (casi): 69

2.3 Auditorium

Nel 13% dei casi le scuole non sono dotate di auditorium; chi può disporre di questi spazi segnala più spesso la necessità di provvedere alla *tinteggiatura delle pareti* (14%) o ad un generale *rinnovo degli arredi* (11%) (fig. 8).

Fig.8: Auditorium: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza – valori %

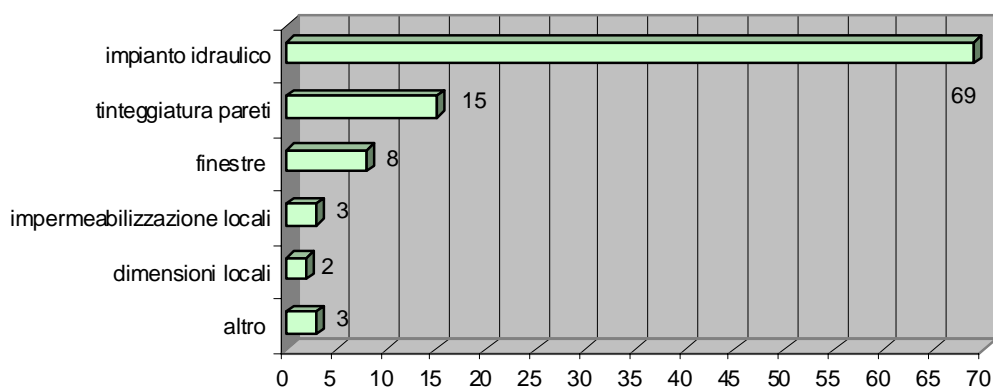


Base (casi): 52

2.4 Servizi igienici

Quasi sette scuole su dieci segnalano l'urgenza di interventi da realizzare sull'*impianto idraulico* (fig.9).

Fig.9: Servizi igienici: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza – valori %

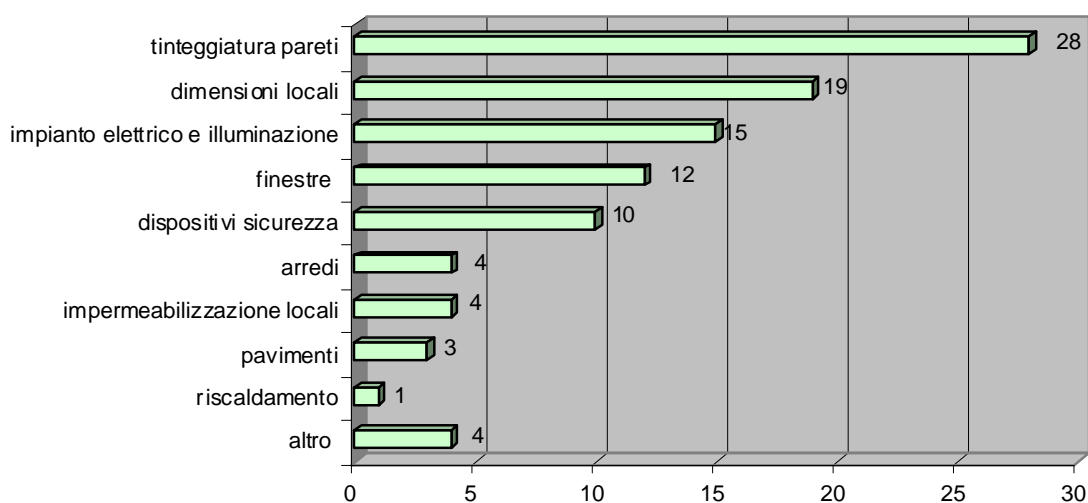


Base (casi): 67

2.5 Laboratori

Anche per quanto concerne i laboratori, le scuole evidenziano la necessità che vengano *tinteggiate le pareti* (28%) e si lamentano delle *dimensioni dei locali* (19%) (fig. 10).

Fig.10: Laboratori: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza – valori %

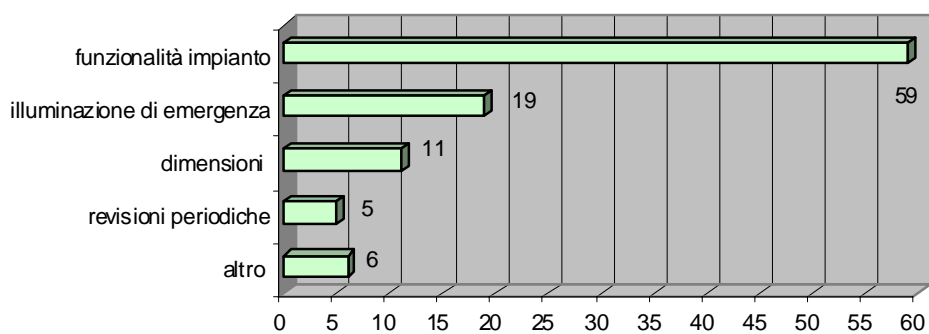


Base (casi): 70

2.6 Ascensori

Alla domanda su quali fossero gli interventi sugli ascensori da realizzare con urgenza emerge più frequentemente la necessità di intervenire in generale sulla *funzionalità dell'impianto* stesso (59%) (fig. 11).

Fig.11: Ascensori: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza – valori %

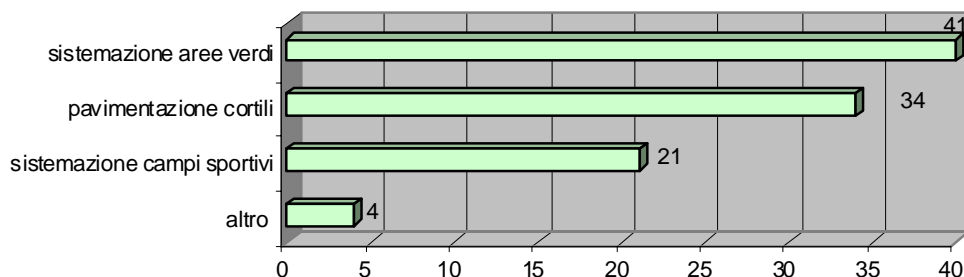


Base (casi): 63

2.7 Spazi esterni

Rispetto agli spazi esterni le scuole vorrebbero che la Provincia intervenisse prioritariamente per *sistemare le aree verdi* (41%) e per *pavimentare i cortili* (34%) (fig. 12).

Fig. 12: Spazi esterni: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza – valori %

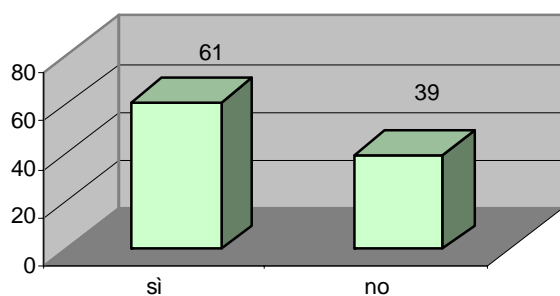


Base (casi): 77

2.8 La presenza di eventuali barriere architettoniche all'interno dell'istituto scolastico

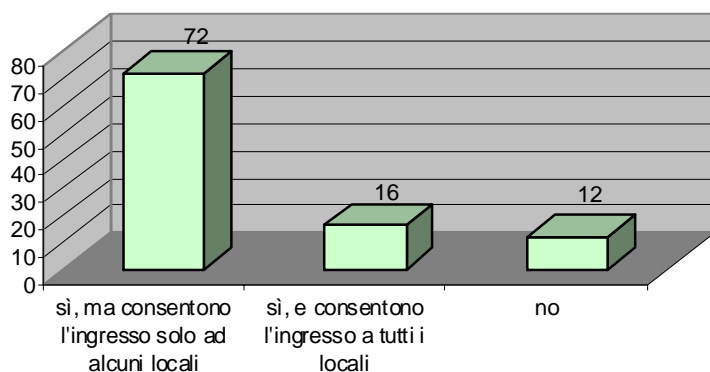
Il 61% degli intervistati dichiara che nella scuola in cui lavora *sono presenti barriere architettoniche* (fig. 13) che possono ostacolare l'accesso alle persone affette da handicap fisici: nella maggior parte dei casi sono stati realizzati interventi che *consentono l'ingresso ai disabili solo ad alcuni locali* (72%), mentre nel 12% *non è stato fatto alcun tipo di intervento* (fig. 14).

Fig. 13: A scuola sono presenti barriere architettoniche? – valori %



Base (casi): 80

Fig. 14: Se sì, sono stati realizzati interventi? – valori %



Base (casi): 51

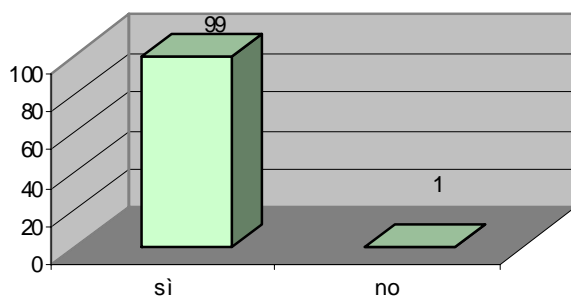
3. Gli interventi realizzati a scuola negli ultimi due anni scolastici

3.1 Manutenzione ordinaria/riparativa

La seconda sezione del questionario ha permesso di rilevare le opinioni dei referenti in merito agli interventi di manutenzione ordinaria e ripartiva realizzati a scuola negli ultimi due anni scolastici.

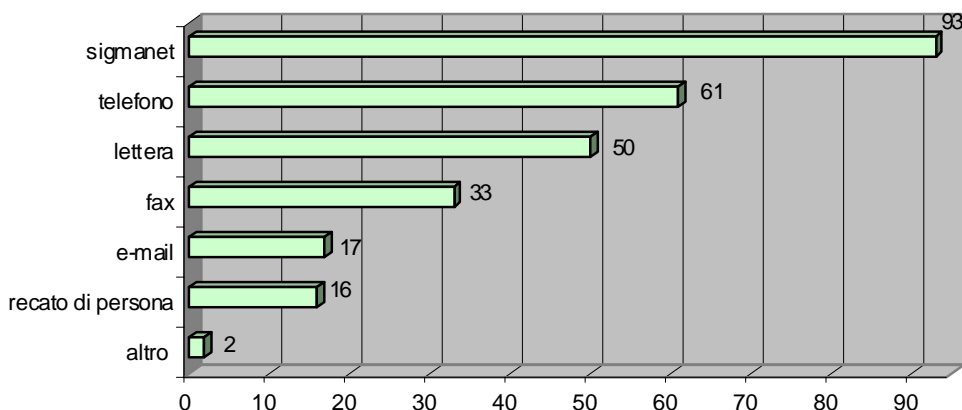
Il 99% degli intervistati *ha segnalato personalmente guasti e malfunzionamenti* alla Provincia di Torino (fig. 15), utilizzando frequentemente più di un canale di comunicazione. Quasi la totalità di loro è ricorso alla procedura *Sigmanet* (93%), alcuni hanno poi comunicato il problema tramite *telefono* (61%), *lettera* (50%), *fax*, (33%), *e-mail* (17%) o *si sono recati personalmente* in un ufficio di Via Bertola 34 (16%) (fig. 16).

Fig. 15 : Negli ultimi 2 a.s. ha segnalato personalmente guasti/malfunzionamenti alla Provincia di Torino? – valori %



Base (casi): 83

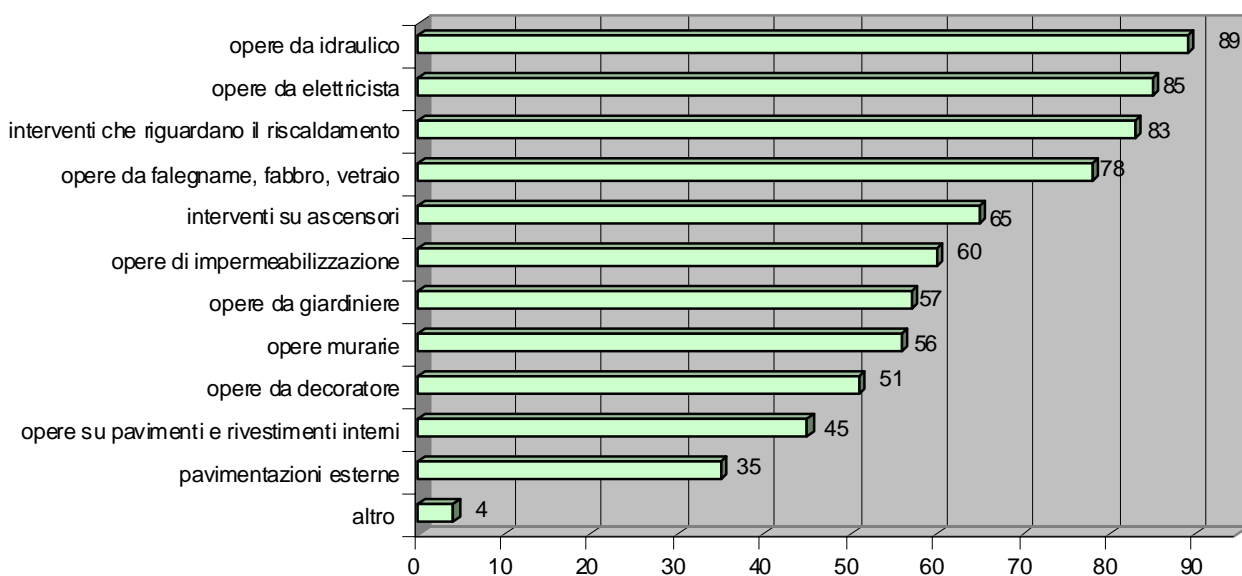
Fig. 16: Canali utilizzati per la richiesta d'intervento – valori %



Base (casi): 82; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

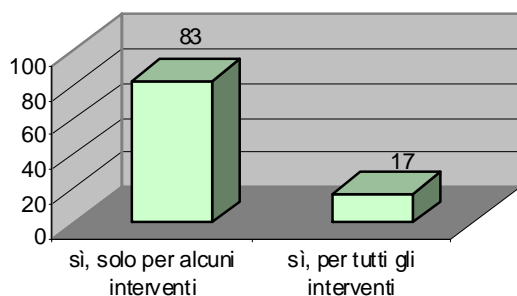
Si è quindi chiesto di indicare quali fossero stati gli interventi richiesti. Il dato più rilevante che emerge dalla fig. 17 riguarda la numerosità delle segnalazioni: ciascuna scuola ha effettuato mediamente sette segnalazioni negli ultimi due anni. In otto casi su dieci la Provincia è intervenuta solo *per alcuni degli interventi* segnalati dagli istituti scolastici (fig. 18).

Fig. 17: Interventi di manutenzione ordinaria/ripartiva richiesti negli ultimi 2 anni – valori %



Base (casi): 82; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Fig. 18: La Provincia è intervenuta per tutte le richieste?– valori %



Base (casi): 82

I referenti scolastici sono mediamente soddisfatti della *semplicità della procedura* con cui effettuare le richieste alla Provincia; appaiono invece decisamente più critici in riferimento alla *tempestività dell'intervento* (tab.2).

Dal calcolo degli *indici sintetici di soddisfazione* si ottengono 77 punti su una scala 0-100 per la *semplicità della procedura* e appena 38 punti per la *tempestività dell'intervento* (fig. 19).

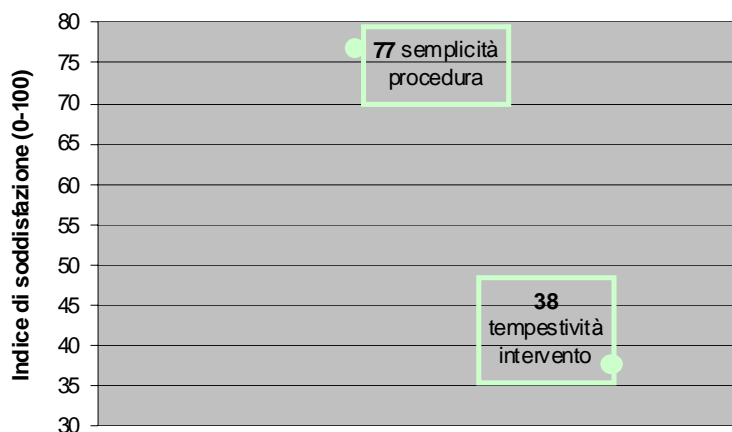
Tab.2: La procedura di richiesta e la tempestività dell'intervento della Provincia: le opinioni dei referenti scolastici - valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?							Base (casi)
Semplicità procedura richiesta	3%	3%	6%	6%	17%	32%	81
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a			
Tempestività intervento	12%	20%	23%	26%	9%	9%	81
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a			



Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig. 19: La procedura di richiesta e la tempestività dell'intervento della Provincia: le opinioni dei referenti scolastici – indici sintetici di soddisfazione

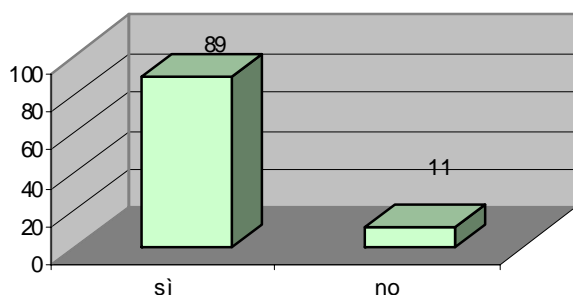


3.2 Manutenzione straordinaria

Quasi nove istituti scolastici su dieci hanno fatto richiesta di almeno un intervento di manutenzione straordinaria negli ultimi due anni (fig.20): nella maggior parte dei casi è stato chiesto il *rifacimento delle coperture* (47%), di *impianti* (47%) o *l'eliminazione delle barriere architettoniche* (32%) (fig. 21).

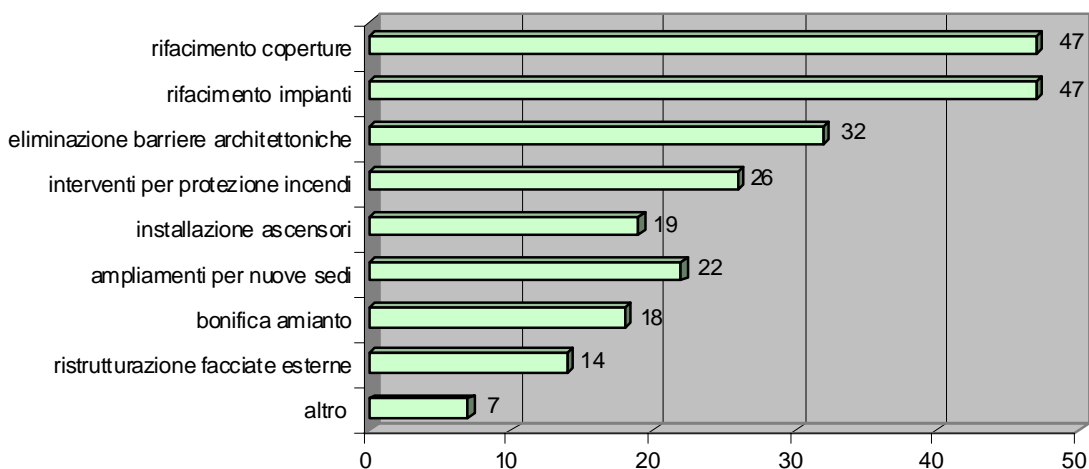
Solo nel 23% dei casi la Provincia è intervenuta per *tutti gli interventi richiesti*; sei scuole su dieci segnalano invece che sono state soddisfatte solo *alcune delle richieste* mentre nel 20% dei casi *non è stato fatto alcun intervento* (fig. 22). Come già emerso a proposito della manutenzione ordinaria/ripartiva, gli intervistati riferiscono di apprezzare la *semplicità della procedura per la richiesta degli interventi* ma di non essere soddisfatti per *la tempestività con cui vengono effettuati gli interventi*. In fig. 23 sono riportati gli indici sintetici riferiti ed entrambe le tipologie di intervento.

Fig.20: Negli ultimi 2 a.s. ha richiesto alla Provincia interventi di manutenzione straordinaria? – valori %



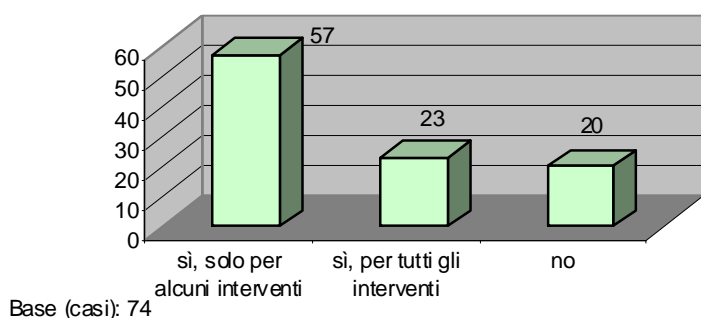
Base (casi): 81

Fig.21: Se sì, per quale categoria d'opera? – valori %



Base (casi): 73; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Fig.22: La Provincia è intervenuta per tutte le richieste?– valori %



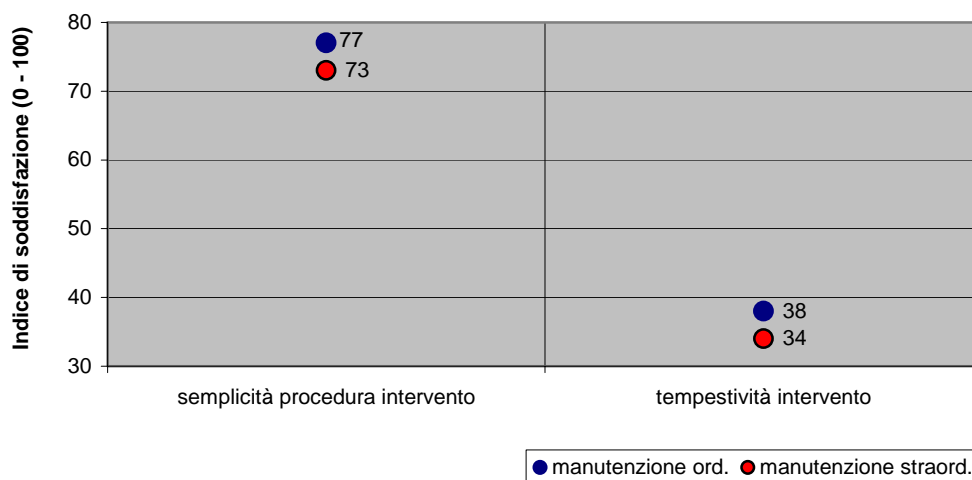
Tab.3: La procedura di richiesta e la tempestività dell'intervento della Provincia: le opinioni dei referenti scolastici - valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?							Base (casi)	
Semplicità procedura richiesta	4%	6%	4%	8%	15%	38%	25%	72
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				
Tempestività intervento	22%	22%	21%	11%	14%	8%	2%	72
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				



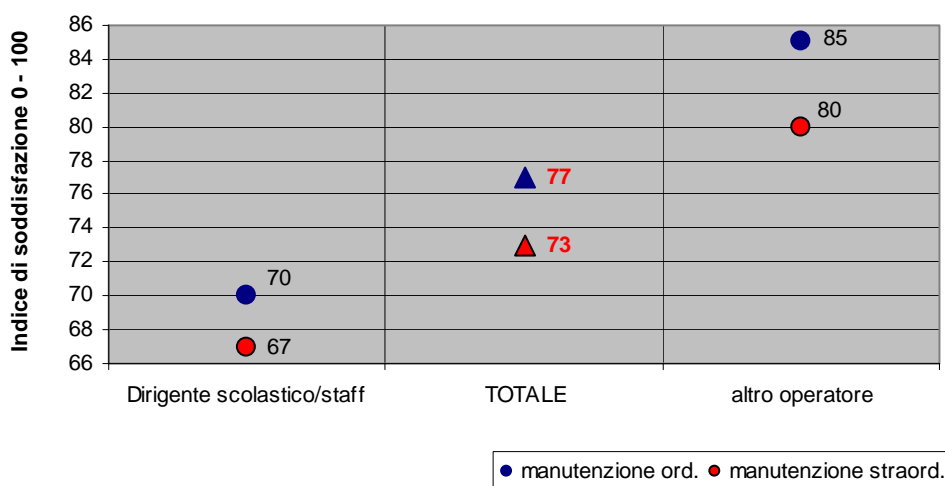
Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig.23: Le opinioni dei referenti scolastici sulle richieste d'intervento alla Provincia – disaggregazione per tipologia di intervento – indici sintetici di soddisfazione



Da una successiva disaggregazione dei risultati è emerso che i *Dirigenti scolastici* sono mediamente meno soddisfatti circa le modalità impiegate per l'invio delle richieste di intervento, sia nel caso della manutenzione ordinaria in per quella straordinaria (fig 24).

Fig.24: Le opinioni dei referenti scolastici sulla semplicità della procedura di richiesta intervento alla Provincia – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per ruolo svolto a scuola - valori %



3.3 Gli interventi di manutenzione a scuola: i suggerimenti dei referenti scolastici

Il questionario proposto ai referenti scolastici prevedeva una domanda in cui era disponibile uno spazio per fornire suggerimenti che potessero essere utili a migliorare la qualità degli interventi effettuati dalla Provincia sugli edifici scolastici. Sono state raccolte 41 indicazioni poi ricodificate mediante aggregazioni di senso: alcuni fanno emergere la necessità di stanziare maggiori risorse finanziarie, altri sostengono che le risorse per gli interventi di manutenzione dovrebbero essere assegnate e gestite direttamente dagli istituti scolastici, altri ancora vorrebbero ricevere maggiori informazioni e garanzie sulle ditte che effettuano i lavori o, come già emerso in precedenza, chiedono una maggiore tempestività di intervento da parte della Provincia.

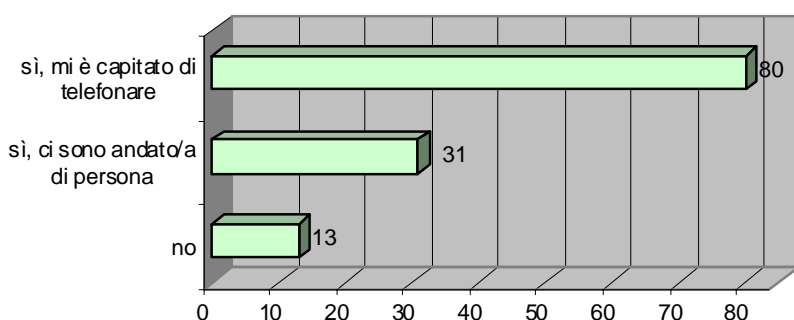
4. I contatti diretti con il servizio Gestione manutentiva edifici scolastici della Provincia di Torino

L'ultima sezione del questionario ha permesso di rilevare le opinioni dei referenti scolastici che hanno avuto contatti diretti con il *Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici* della Provincia di Torino telefonando o recandosi di persona presso gli uffici di Via Bertola 34 (par. 4.1), o che hanno effettuato comunicazioni via lettera, fax posta elettronica (par. 4.2).

4.1 I contatti personali o telefonici

In otto casi su dieci dei casi i referenti scolastici hanno *contattato telefonicamente il Servizio*, mentre nel 31% dei casi il *referente si è recato personalmente in un ufficio di via Bertola 34* (fig. 25). Dai giudizi riportati in tab. 4 emerge un livello di soddisfazione medio-alto e in fig. 26 si leggono gli indici di soddisfazione: a livello complessivo si registrano 78 punti su scala 0-100.

Fig.25: Le è mai capitato di telefonare o recarsi personalmente presso gli uffici di Via Bertola 34? - valori %



Base (casi): 80; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

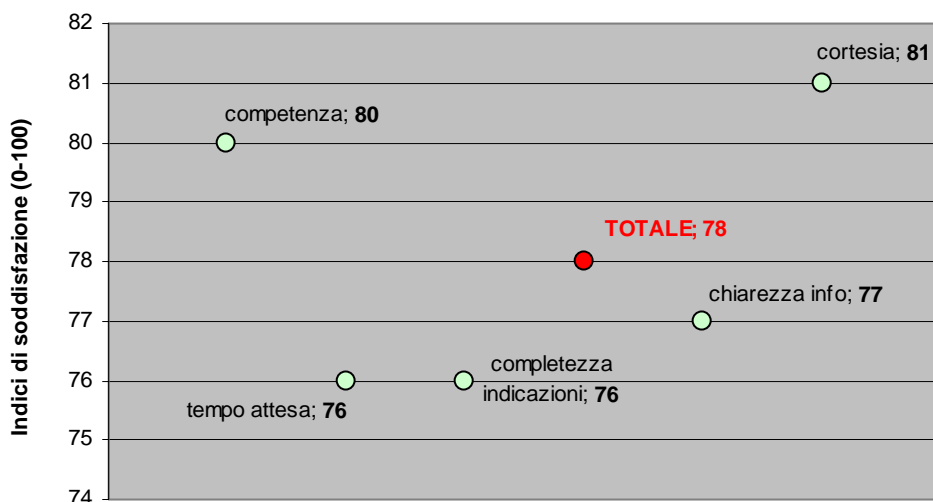
Tab.4: I giudizi di chi ha telefonato o si è recato personalmente presso gli uffici di Via Bertola 34 - valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	Base (casi)														
Cortesia personale	74														
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1%</td><td>3%</td><td>1%</td><td>10%</td><td>12%</td><td style="background-color: #d9ead3;">32%</td><td>41%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto/a</td> <td colspan="3">soddisfatto/a</td> </tr> </table>	1%	3%	1%	10%	12%	32%	41%	insoddisfatto/a				soddisfatto/a			
1%	3%	1%	10%	12%	32%	41%									
insoddisfatto/a				soddisfatto/a											
Competenza personale	74														
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1%</td><td>1%</td><td>2%</td><td>14%</td><td>12%</td><td style="background-color: #d9ead3;">32%</td><td>38%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto/a</td> <td colspan="3">soddisfatto/a</td> </tr> </table>	1%	1%	2%	14%	12%	32%	38%	insoddisfatto/a				soddisfatto/a			
1%	1%	2%	14%	12%	32%	38%									
insoddisfatto/a				soddisfatto/a											
Tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava	73														
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>3%</td><td>1%</td><td>6%</td><td>12%</td><td>16%</td><td style="background-color: #d9ead3;">32%</td><td>30%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto/a</td> <td colspan="3">soddisfatto/a</td> </tr> </table>	3%	1%	6%	12%	16%	32%	30%	insoddisfatto/a				soddisfatto/a			
3%	1%	6%	12%	16%	32%	30%									
insoddisfatto/a				soddisfatto/a											
Chiarezza informazioni	73														
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>-</td><td>1%</td><td>7%</td><td>11%</td><td>19%</td><td style="background-color: #d9ead3;">32%</td><td>30%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto/a</td> <td colspan="3">soddisfatto/a</td> </tr> </table>	-	1%	7%	11%	19%	32%	30%	insoddisfatto/a				soddisfatto/a			
-	1%	7%	11%	19%	32%	30%									
insoddisfatto/a				soddisfatto/a											
Completezza indicazioni	72														
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>-</td><td>4%</td><td>4%</td><td>15%</td><td>16%</td><td style="background-color: #d9ead3;">32%</td><td>29%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto/a</td> <td colspan="3">soddisfatto/a</td> </tr> </table>	-	4%	4%	15%	16%	32%	29%	insoddisfatto/a				soddisfatto/a			
-	4%	4%	15%	16%	32%	29%									
insoddisfatto/a				soddisfatto/a											



Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

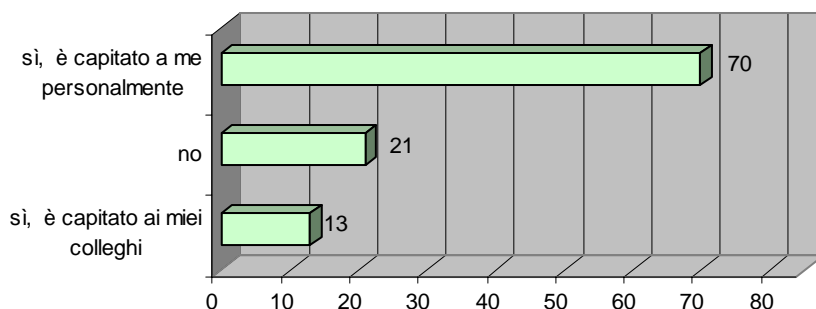
Fig.26: I giudizi di chi ha telefonato o si è recato personalmente presso gli uffici di Via Bertola 34 – indici sintetici di soddisfazione



4.2 I contatti via lettera/fax/posta elettronica

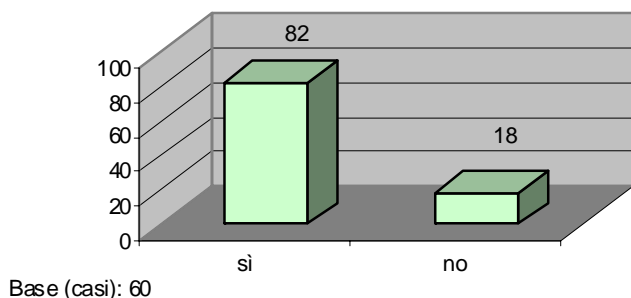
Il 70% dei rispondenti ha *contattato personalmente* il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici tramite lettera/fax/posta elettronica (fig. 27). Tra questi l'82% *ha ricevuto risposta* (fig. 28) e giudica in maniera positiva il personale della Provincia dal punto di vista della *chiarezza e completezza delle informazioni* e della *tempestività con cui le ha ricevute* (tab. 5). Di nuovo il calcolo degli indici sintetici di soddisfazione conferma questo quadro positivo (fig. 29).

Fig.27: Ha mai contattato il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici via lettera/fax/posta elettronica? - valori %



Base (casi): 77; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Fig.28: Se sì, Le hanno risposto? - valori %



Base (casi): 60

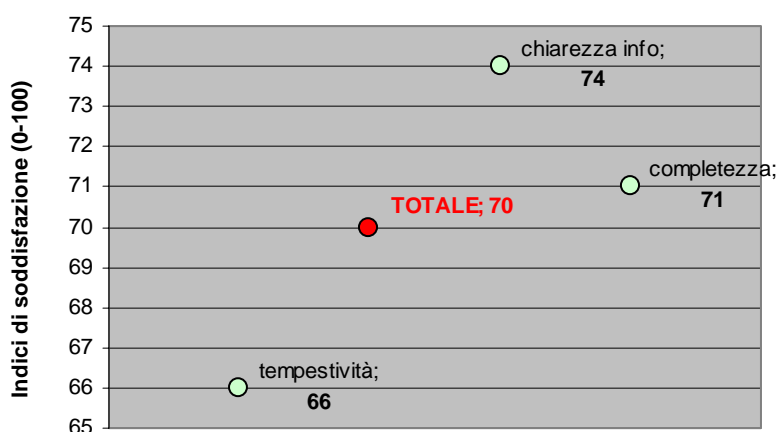
Tab.5: I giudizi di chi ha contattato il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici via lettera/fax/posta elettronica - valori %

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?							Base (casi)	
Chiarezza informazioni	-	2%	9%	13%	23%	26%	27%	53
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				
Completezza informazioni	-	2%	13%	17%	15%	30%	23%	53
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				
Tempestività risposta	4%	4%	9%	20%	22%	20%	21%	54
	insoddisfatto/a			soddisfatto/a				



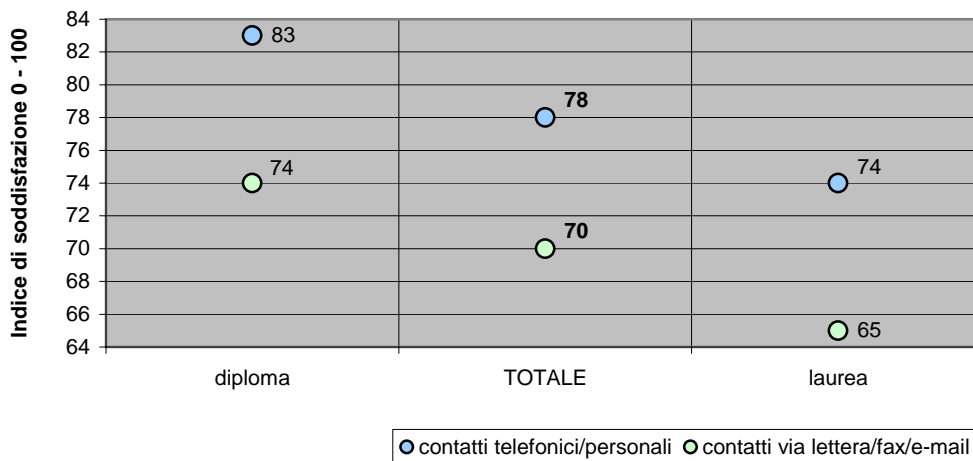
Mediana: nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig.29: I giudizi di chi ha contattato il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici via lettera/fax/posta elettronica – indici sintetici di soddisfazione



Da una successiva disaggregazione dei risultati è emerso che il grado di soddisfazione dei rispondenti differisce significativamente a seconda del loro livello di istruzione: in fig. 30 si osserva come i laureati sono mediamente meno soddisfatti di chi possiede un titolo di studio inferiore.

Fig.30: Le opinioni dei referenti scolastici che hanno avuto contatti diretti con il Servizio Gestione Manutentiva edifici scolastici – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per titolo di studio - valori %



5. Le opinioni delle scuole sugli interventi di manutenzione del patrimonio scolastico: uno sguardo d'insieme

I referenti scolastici che intrattengono rapporti diretti con il *Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici* sono principalmente **dirigenti scolastici** o **operatori dell'ufficio tecnico**.

La maggior parte di loro è **mediamente poco soddisfatta** della struttura degli edifici scolastici, soprattutto per quanto concerne i **servizi igienici**, le **palestre** e gli **spazi esterni**.

Interrogati in merito agli interventi che sarebbero da realizzare con maggiore urgenza **nei locali del loro Istituto** emerge in primo luogo la necessità di **tinteggiare le pareti** delle *aule* e degli *uffici*, degli *auditorium* e dei *laboratori*. In riferimento alle *palestre*, invece, appare più urgente **impermeabilizzare i locali**, mentre per i *servizi igienici* è più spesso richiesto un intervento sull'**impianto idraulico**. La **funzionalità dell'impianto** è il problema maggiormente segnalato a proposito degli *ascensori*; rispetto agli *spazi esterni* si richiede invece la **sistemazione delle aree verdi**.

Oltre la metà degli intervistati dichiara che nella propria scuola **sono presenti delle barriere architettoniche** per le quali sono stati effettuati degli interventi che, nella maggior parte dei casi, **consentono l'accesso solo ad alcuni locali** della scuola.

Quasi tutti gli intervistati negli ultimi due anni scolastici hanno **presentato richieste di interventi di manutenzione ordinaria/riparativa**, più spesso utilizzando la procedura **Sigmanet**. Nell'ambito della **manutenzione straordinaria** sono state fatte richieste soprattutto per il **rifacimento delle coperture** e degli **impianti**. Per entrambi i tipi di richieste la Provincia è potuta intervenire **solo in alcuni casi**.

Dall'analisi svolta si rileva che i referenti scolastici **sono mediamente soddisfatti della procedura di richiesta di intervento**, al contrario, si dichiarano **scontenti della scarsa tempestività con cui vengono svolti i lavori**.

I rispondenti che hanno avuto contatti personali, telefonici, via lettera, fax o e-mail con il *Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici* si dicono **piuttosto soddisfatti rispetto al personale della Provincia con cui si sono relazionati**.

Appendice A

Il questionario proposto alle scuole

ZONA xxxx



SERVIZIO GESTIONE MANUTENTIVA EDIFICI SCOLASTICI
SERVIZIO SVILUPPO ORGANIZZATIVO, REGOLAMENTI E QUALITA'

Gli interventi di manutenzione ordinaria,
riparativa e straordinaria del patrimonio
scolastico. L'opinione delle scuole

Marzo 2008

1

Prima di iniziare la compilazione La preghiamo di fornirci alcune **informazioni che ci sono utili a fini statistici**. Le ricordiamo che le Sue indicazioni saranno sommate a quelle degli altri rispondenti e trattate complessivamente.

A - Genere

- 1 maschio
2 femmina

C - Titolo di studio

- 1 fino alla Media Inferiore
2 Media Superiore
3 Laurea/post Laurea

B - Età

- 1 fino a 29 anni
2 30-39 anni
3 40-49 anni
4 50-59 anni
5 60 anni e oltre

D - Ruolo del compilatore all'interno della scuola

- 1 Dirigente scolastico
2 Vice Preside
3 Direttore Amministrativo
4 altro membro dello staff di Presidenza
5 operatore della segreteria amministrativa
6 operatore della segreteria didattica
7 altro ruolo (*specificare scrivendo nella casella grigia*)

SEZIONE 1:

Le esigenze della Sua scuola

2

Di seguito sono elencati alcuni aspetti che riguardano nello specifico la **struttura scolastica** dove Lei lavora. Esprima un giudizio per ciascuno di essi segnando una crocetta nel righe sotto, dove a sinistra significa che Lei ritiene di essere totalmente insoddisfatto di quell'aspetto e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto.

a. aule e uffici	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
b. palestre	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
c. auditorium	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
d. servizi igienici	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
e. laboratori	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
f. ascensori <u>(se presenti)</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
g. spazi esterni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a

3

Pensando alle **AULE** e agli **UFFICI** della Sua scuola quale tra i seguenti aspetti, secondo Lei, ha bisogno di interventi con maggiore urgenza? **(indichi una sola risposta)**

1 <input type="checkbox"/> tinteggiatura delle pareti	7 <input type="checkbox"/> impermeabilizzazione locali
2 <input type="checkbox"/> dimensioni dei locali	8 <input type="checkbox"/> impianto elettrico
3 <input type="checkbox"/> pavimenti	9 <input type="checkbox"/> dispositivi di sicurezza (es. idranti, impianto rilevazione incendio, impianto anti-intrusione)
4 <input type="checkbox"/> finestre	10 <input type="checkbox"/> arredi (es. banchi, sedie, cattedre, appendiabiti, lavagne)
5 <input type="checkbox"/> riscaldamento	11 <input type="checkbox"/> altro <i>(specificare scrivendo nella casella grigia)</i>
6 <input type="checkbox"/> isolamento acustico	

4

Pensando alla/e **PALESTRE** della Sua scuola quale tra i seguenti aspetti, secondo Lei, ha bisogno di interventi con maggiore urgenza? **(indichi una sola risposta)**

1 <input type="checkbox"/> tinteggiatura delle pareti	8 <input type="checkbox"/> controsoffittature
2 <input type="checkbox"/> dimensioni dei locali	9 <input type="checkbox"/> impianto elettrico
3 <input type="checkbox"/> pavimenti	10 <input type="checkbox"/> attrezzature sportive
4 <input type="checkbox"/> finestre	11 <input type="checkbox"/> dispositivi di sicurezza (es. idranti, impianto rilevazione incendio, impianto anti-intrusione)
5 <input type="checkbox"/> riscaldamento	12 <input type="checkbox"/> altro <i>(specificare scrivendo nella casella grigia)</i>
6 <input type="checkbox"/> isolamento acustico	
7 <input type="checkbox"/> impermeabilizzazione locali	

5 Pensando al/agli **AUDITORIUM** della Sua scuola quale tra i seguenti aspetti, secondo Lei, ha bisogno di interventi con maggiore urgenza? **(indichi una sola risposta)**

- | | |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> tinteggiatura delle pareti | 8 <input type="checkbox"/> controsoffittature |
| 2 <input type="checkbox"/> dimensioni dei locali | 9 <input type="checkbox"/> impermeabilizzazione locali |
| 3 <input type="checkbox"/> acustica | 10 <input type="checkbox"/> dispositivi di sicurezza (es. idranti, impianto rilevazione incendio, impianto anti-intrusione) |
| 4 <input type="checkbox"/> pavimenti | 11 <input type="checkbox"/> impianto elettrico |
| 5 <input type="checkbox"/> finestre | 12 <input type="checkbox"/> altro (specificare scrivendo nella casella grigia) |
| 6 <input type="checkbox"/> riscaldamento | |
| 7 <input type="checkbox"/> isolamento acustico | |

6 Pensando ai **SERVIZI IGIENICI** della Sua scuola quale tra i seguenti aspetti, secondo Lei, ha bisogno di interventi con maggiore urgenza? **(indichi una sola risposta)**

- | | |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> tinteggiatura delle pareti | 6 <input type="checkbox"/> impianto idraulico |
| 2 <input type="checkbox"/> dimensioni dei locali | 7 <input type="checkbox"/> impianto elettrico e illuminazione |
| 3 <input type="checkbox"/> pavimenti | 8 <input type="checkbox"/> impermeabilizzazione locali |
| 4 <input type="checkbox"/> finestre | 9 <input type="checkbox"/> altro (specificare scrivendo nella casella grigia) |
| 5 <input type="checkbox"/> riscaldamento | |

7 Pensando ai **LABORATORI** della Sua scuola quale tra i seguenti aspetti, secondo Lei, ha bisogno di interventi con maggiore urgenza? **(indichi una sola risposta)**

Se la Sua scuola non dispone di laboratori passi direttamente alla domanda 8

- | | |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> tinteggiatura delle pareti | 7 <input type="checkbox"/> impianto elettrico e illuminazione |
| 2 <input type="checkbox"/> dimensioni dei locali | 8 <input type="checkbox"/> dispositivi di sicurezza (es. idranti, impianto rilevazione incendio, impianto anti-intrusione) |
| 3 <input type="checkbox"/> pavimenti | 9 <input type="checkbox"/> impermeabilizzazione locali |
| 4 <input type="checkbox"/> finestre | 10 <input type="checkbox"/> altro (specificare scrivendo nella casella grigia) |
| 5 <input type="checkbox"/> riscaldamento | |
| 6 <input type="checkbox"/> impianto idraulico | |

8 Pensando agli **ASCENSORI** della Sua scuola quale tra i seguenti aspetti, secondo Lei, ha bisogno di interventi con maggiore urgenza? **(indichi una sola risposta)**

Se la Sua scuola non dispone di ascensori passi direttamente alla domanda 9

- | | |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> funzionalità dell'impianto (es. pulsantiera, porte, vano corsa, locale macchina) | 3 <input type="checkbox"/> illuminazione di emergenza dell'impianto ascensore |
| 2 <input type="checkbox"/> dimensioni | 4 <input type="checkbox"/> altro (specificare scrivendo nella casella grigia) |

9 Pensando agli **SPAZI ESTERNI** della Sua scuola quale tra i seguenti aspetti, secondo Lei, ha bisogno di interventi con maggiore urgenza? **(indichi una sola risposta)**

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> pavimentazione cortili | 3 <input type="checkbox"/> sistemazione di campi sportivi |
| 2 <input type="checkbox"/> sistemazione aree verdi | 4 <input type="checkbox"/> altro (specificare scrivendo nella casella grigia) |

10 Nella Sua scuola sono presenti **barriere architettoniche** che possono ostacolare l'accesso alle persone con mobilità ridotta e difficoltà a camminare (disabili, persone con le stampelle, etc...)?

- 1 sì
2 no (passi direttamente alla domanda 12)

11 Se sì, esistono scivoli, montascale per disabili, ascensori, o altre soluzioni che consentono l'ingresso alle persone con mobilità ridotta e difficoltà a camminare? (indichi una sola risposta)

- 1 sì, e consentono l'ingresso a tutti i locali della scuola
 2 sì, ma consentono l'ingresso solo ad alcuni locali della scuola
 3 no, non esistono strutture predisposte per persone con difficoltà motorie

SEZIONE 2:

Gli interventi realizzati a scuola negli ultimi 2 anni scolastici: MANUTENZIONE ORDINARIA e RIPARATIVA

12 NEGLI ULTIMI 2 ANNI SCOLASTICI, Lei ha mai segnalato personalmente un guasto o un malfunzionamento alla Provincia di Torino?

- 1 sì
 2 no (**passi direttamente alla SEZIONE 3**)

13 Se sì, quale/i canale/i ha utilizzato per chiedere l'intervento della Provincia? (può indicare più risposte)
 NOTA: SE NON HA MAI EFFETTUATO RICHIESTE DI **MANUTENZIONE ORDINARIA O RIPARATIVA** PASSI DIRETTAMENTE ALLA SEZIONE 3

- | | |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> telefono | 1 <input type="checkbox"/> lettera |
| 1 <input type="checkbox"/> fax | 1 <input type="checkbox"/> mi sono recato di persona presso gli uffici della Provincia |
| 1 <input type="checkbox"/> e-mail | 1 <input type="checkbox"/> altro (specificare scrivendo nella casella grigia) |
| 1 <input type="checkbox"/> Internet tramite il sistema SIGMANET | |

14 Quale/i intervento/i di manutenzione ORDINARIA/RIPARATIVA ha richiesto negli ultimi 2 anni? (può indicare più risposte)

- | | |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> opere da decoratore | 1 <input type="checkbox"/> opere murarie |
| 1 <input type="checkbox"/> opere da elettricista | 1 <input type="checkbox"/> pavimentazioni esterne |
| 1 <input type="checkbox"/> opere da falegname, fabbro, vetraio | 1 <input type="checkbox"/> opere su pavimenti e rivestimenti interni |
| 1 <input type="checkbox"/> interventi che riguardano il riscaldamento | 1 <input type="checkbox"/> interventi su ascensori |
| 1 <input type="checkbox"/> interventi di sgombero neve | 1 <input type="checkbox"/> opere da giardiniere |
| 1 <input type="checkbox"/> opere da idraulico | 1 <input type="checkbox"/> altro (specificare scrivendo nella casella grigia) |
| 1 <input type="checkbox"/> opere di impermeabilizzazione | |

15 La Provincia è intervenuta a seguito della/e richiesta/e? (indichi una sola risposta)

- 1 sì, per tutti gli interventi richiesti
 2 sì, ma solo per alcuni degli interventi richiesti
 3 no

16 Sempre a proposito degli interventi della Provincia di Torino di manutenzione e/o a seguito di guasti, quanto ritiene di essere soddisfatto delle **modalità di richiesta intervento** e dei **tempi di risposta**? Indichi la Sua opinione segnando una crocetta sui righelli sottostanti

a. semplicità della procedura di richiesta d'intervento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<p style="text-align: center;">insoddisfatto/a soddisfatto/a</p>
b. tempestività dell'intervento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<p style="text-align: center;">insoddisfatto/a soddisfatto/a</p>

SEZIONE 3:

Gli interventi realizzati a scuola negli ultimi 2 anni scolastici: MANUTENZIONE STRAORDINARIA

17 **NEGLI ULTIMI 2 ANNI SCOLASTICI**, Lei ha richiesto alla Provincia degli **interventi di manutenzione straordinaria** per la Sua scuola? (indichi una sola risposta)

- 1 sì,
 2 no (passi direttamente alla SEZIONE 4)

18 **Se sì, per quale categoria d'opera?** (può indicare più risposte)
 NOTA: SE NON HA MAI EFFETTUATO RICHIESTE DI **MANUTENZIONE STRAORDINARIA** PASSI DIRETTAMENTE ALLA SEZIONE 4

1 <input type="checkbox"/> bonifica amianto	1 <input type="checkbox"/> eliminazione barriere architettoniche
1 <input type="checkbox"/> rifacimento impianti	1 <input type="checkbox"/> interventi per prevenzione incendi
1 <input type="checkbox"/> ampliamenti per nuove sedi	1 <input type="checkbox"/> installazione ascensori
1 <input type="checkbox"/> rifacimento coperture	1 <input type="checkbox"/> altro (specificare scrivendo nella casella grigia)
1 <input type="checkbox"/> ristrutturazione facciate esterne	

19 **La Provincia è intervenuta** a seguito della/e richiesta/e? (indichi una sola risposta)

- 1 sì, per tutti gli interventi richiesti
 2 sì, ma solo per alcuni degli interventi richiesti
 3 no

20 Sempre a proposito degli interventi della Provincia di Torino di manutenzione straordinaria, quanto ritiene di essere soddisfatto delle **modalità di richiesta intervento** e dei **tempi di risposta**? Indichi la Sua opinione segnando una crocetta sui righelli sottostanti

a. semplicità della procedura di richiesta d'intervento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<p style="text-align: center;">insoddisfatto/a soddisfatto/a</p>
b. tempestività dell'intervento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<p style="text-align: center;">insoddisfatto/a soddisfatto/a</p>

SEZIONE 4:

I contatti diretti con il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici della Provincia di Torino

21 Le è mai capitato di **telefonare o di recarsi presso gli uffici del Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici** a Torino – Via Bertola 34? *(può indicare più di una risposta)*

1 sì, ci sono andato/a di persona

1 sì, mi è capitato di telefonare

1 no *(passi direttamente alla domanda 23)*

22 **Se Le è capitato di telefonare o se si è recato/a di persona** presso gli uffici del Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici, come valuta quella esperienza? Indichi la Sua opinione segnando una crocetta sui righelli sottostanti

a. cortesia del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
b. competenza del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
c. tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
d. chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
e. completezza delle indicazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a

23 Le è mai capitato di chiedere informazioni al Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici attraverso **lettere, fax o utilizzando la posta elettronica?** *(può indicare più risposte)*

1 sì, è capitato a me personalmente

1 sì, è capitato ai miei colleghi *(passi direttamente alla domanda 26)*

1 no *(passi direttamente alla domanda 26)*

24 **Se ha chiesto informazioni** tramite **lettere/fax/posta elettronica**, Le hanno risposto? *(barrare una sola casella)*

1 sì

2 no *(passi direttamente alla domanda 26)*

25 **Se Le hanno risposto**, come valuta i seguenti aspetti?

a. <u>tempestività</u> della risposta	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
b. <u>chiarezza</u> delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a
c. <u>completezza</u> delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto/a	soddisfatto/a

26

Vuole fornire qualche **suggerimento** che possa esserci utile a migliorare la qualità degli interventi effettuati dalla Provincia sugli edifici scolastici? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile segnalare.
(può scrivere nella casella grigia)

Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione. La preghiamo di salvare il file e inviarlo all'indirizzo angela.marra@provincia.torino.it

Appendice B - Indice delle figure e delle tabelle

Fig.1 - Genere.....	3
Fig.2 - Età	4
Fig.3 - Titolo di studio	4
Fig.4 - Ruolo all'interno della scuola	4
Fig.5 - Le opinioni dei referenti scolastici sulla struttura degli edifici – indici sintetici di soddisfazione	6
Fig. 6 - Aule e uffici: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza	6
Fig. 7 - Palestre: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza	7
Fig. 8 – Auditorium: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza	8
Fig. 9 – Servizi igienici: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza	8
Fig. 10 – Laboratori: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza	9
Fig. 11 – Ascensori: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza	9
Fig. 12 – Spazi esterni: gli interventi da realizzare con maggiore urgenza	10
Fig. 13 – A scuola sono presenti barriere architettoniche?.....	10
Fig. 14 – Se sì, sono stati realizzati interventi?	11
Fig. 15 – Negli ultimi 2 a.s. ha segnalato personalmente guasti/malfunzionamenti alla Provincia di Torino?	11
Fig. 16 – Canali utilizzati per la richiesta d'intervento	12
Fig. 17 – Interventi di manutenzione ordinaria/ripartiva richiesti negli ultimi 2 anni	12
Fig. 18 – La Provincia è intervenuta per tutte le richieste?.....	13
Fig. 19 – La procedura di richiesta e la tempestività dell'intervento della Provincia: le opinioni dei referenti scolastici – indici sintetici di soddisfazione	13
Fig. 20 – Negli ultimi 2 a.s. ha richiesto alla Provincia interventi di manutenzione straordinaria? ...	14
Fig. 21 – Se sì, per quale categoria d'opera?.....	14
Fig. 22 - La Provincia è intervenuta per tutte le richieste?	15
Fig. 23 – Le opinioni dei referenti scolastici sulle richieste d'intervento alla Provincia – disaggregazione per tipologia di intervento – indici sintetici di soddisfazione	15
Fig. 24 – Le opinioni dei referenti scolastici sulla semplicità della procedura di richiesta intervento alla Provincia – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per ruolo svolto a scuola	16
Fig. 25 – Le è mai capitato di telefonare o recarsi personalmente presso gli uffici di Via Bertola 34? ..	17
Fig. 26 – I giudizi di chi ha telefonato o si è recato personalmente presso gli uffici di Via Bertola 34 – indici sintetici di soddisfazione	18
Fig. 27 – Ha mai contattato il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici via lettera/fax/posta elettronica?	18
Fig. 28 – Se sì, Le hanno risposto?	19

Fig. 29 – I giudizi di chi ha contattato il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici via lettera/fax/posta elettronica – indici sintetici di soddisfazione	19
Fig. 30 – Le opinioni dei referenti scolastici che hanno avuto contatti diretti con il Servizio Gestione Manutentiva edifici scolastici – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per titolo di studio	20
Tab. 1 – Tab.1: Le opinioni dei referenti scolastici sulla struttura degli edifici - valori %	5
Tab. 2 – La procedura di richiesta e la tempestività dell'intervento della Provincia: le opinioni dei referenti scolastici	13
Tab. 3 – La procedura di richiesta e la tempestività dell'intervento della Provincia: le opinioni dei referenti scolastici	15
Tab. 4 – I giudizi di chi ha telefonato o si è recato personalmente presso gli uffici di Via Bertola 34	17
Tab.5 - I giudizi di chi ha contattato il Servizio Gestione manutentiva edifici scolastici via lettera/fax/posta elettronica - valori	19