



Relazione sulla soddisfazione scolastica dell'Istituto Comprensivo "Massari – Galilei" Bari

Presentazione questionario

Lo scopo del progetto "Rilevazione della soddisfazione dell'utenza nei diversi contesti scolastici", per cui si richiede la collaborazione della scuola, è rilevare i giudizi di soddisfazione espressi dalle famiglie attraverso la somministrazione di un questionario *ad hoc* validato con criteri psicometrici, il QUASUS, attraverso il quale verranno apprezzate sia la percezione dei clienti per il servizio globalmente ricevuto, sia la qualità attribuita ad aree specifiche del servizio scolastico.

Per l'indagine conoscitiva in oggetto, è stato scelto l'Istituto Comprensivo "Massari – Galilei" di Bari nell'anno 2017-2018.

Il questionario di soddisfazione somministrato ai genitori dell'istituto, è composto da 37 domande (items) derivati dalla selezione effettuata con metodo statistico su un campione di popolazione residente in diverse regioni italiane. Le domande indagano su diversi aspetti della vita scolastica, riproposte in due macrogruppi. La prima parte richiede di esprimere il proprio *grado di soddisfazione* su determinati aspetti scolastici, mentre, la seconda griglia, composta sempre dalle stesse domande, si focalizza sul *grado di rilevanza*, domandando quanto siano importanti tali dimensioni per la specifica persona. Le tre domande in chiusura del questionario riassumono, invece, una valutazione d'insieme della scuola. Inoltre, altri aspetti sono inerenti ad alcune caratteristiche differenziali proprie del rispondente, che possono essere utilizzate per diversificare le risposte o per stratificare la popolazione.

Alle risposte degli item sulla soddisfazione è stato attribuito un valore fittizio su scala, che va da 1 a 6, dove 1 rappresenta la massima insoddisfazione e 6 la massima soddisfazione, ossia *estremamente insoddisfatto vs estremamente soddisfatto*. Mentre alle risposte circa il grado di rilevanza è stato attribuito un valore, sempre fittizio, che va da 1 a 4: 1 rappresenta la risposta *per niente rilevante* e 4 *estremamente rilevante*.

Tale attribuzione di valori ha permesso di ponderare il giudizio di soddisfazione espresso su uno specifico aspetto, con il peso che esso assume per il fruitore e quindi di costruire una terza serie di valori chiamati *giudizi ponderati*.

Gli item del questionario sono stati inoltre raggruppati in sei macroindici, chiamati anche scale, di seguito elencati:

- ✚ Scala 1: valenza educativa;
- ✚ Scala 2: capacità formativa;
- ✚ Scala 3: qualità del processo;
- ✚ Scala 4: stato delle dotazioni strumentali e logistiche;
- ✚ Scala 5: accessibilità della fruizione;
- ✚ Scala 6 implicazione dell'utenza nella erogazione del servizio.

Il raggruppamento delle domande per scale, ottenuto attraverso un metodo statistico, permette una lettura globale delle risposte, fornendo così un senso più immediato della qualità delle stesse. La prima scala raggruppa le domande che riguardano *l'efficacia del processo educativo*, fornito dalla scuola come la formazione sui valori o la promozione della collaborazione con i compagni. La seconda scala raggruppa le domande che riguardano la *capacità di formare gli allievi*, ad esempio lo sviluppo dell'autonomia o delle abilità personali. Il terzo gruppo riguarda la *capacità di fornire un processo educativo adeguato* rispetto all'impatto che esso ha nel contesto sociale più allargato; di esso fanno parte le domande come il riconoscimento dell'impegno scolastico o la quantità dei compiti a casa. La quarta scala dà valore alle domande inerenti le *dotazioni strumentali della scuola* come lo stato di manutenzione dell'edificio o la qualità degli impianti. La quinta scala raggruppa le domande che riguardano *l'accessibilità della scuola nei suoi servizi*; ad esempio l'accessibilità dei servizi di segreteria o la disponibilità del dirigente scolastico. Infine l'ultimo raggruppamento associa gli item che riguardano la *partecipazione delle famiglie* alla vita scolastica o il loro inserimento nelle iniziative.

La valutazione sarà basata sulle misure espresse dagli indici di tendenza centrale, ottenuti utilizzando i valori numerici attribuiti alle risposte. Essi sono la media e la deviazione standard.

E' evidente che la distribuzione delle medie è già un ottimo indicatore della direzione della valutazione della scuola. Medie più alte indicano un maggior grado di soddisfazione rispetto a medie più basse.

L'indicazione proveniente dai valori medi, tuttavia, deve tener conto della deviazione standard nella valutazione delle risposte. La deviazione standard indica la dispersione che avviene attorno al valore medio. Una deviazione standard maggiore indica una maggior dispersione che significa minor coerenza da parte dei singoli fruitori nel valutare il singolo item sottoposto a giudizio. Quindi, la risposta alla singola domanda può essere, per alcuni molto al di sotto della media, e per altri molto al di sopra di essa. Al contrario, per una deviazione standard inferiore, i giudizi sulla soddisfazione prodotti per il singolo item possono essere stati maggiormente coerenti, ciò vuol dire che le persone possono aver risposto dosando i loro giudizi sostanzialmente intorno al punteggio medio espresso.

Risultati

L'istituto ha selezionato come campione da analizzare le seconde e le quinte classi della scuola primaria, e le prime e le terze della scuola secondaria di primo grado, divise in due sedi.

Complessivamente sono stati esaminati 157 questionari. Perciò la percentuale di rientro è dell'86,26% calcolata sul campione costituito da 187 alunni.

La media del giudizio globale di soddisfazione con valore 4,64 segnala che, la maggioranza dei genitori (il 93,7% per la precisione), si dichiara abbastanza, molto o estremamente soddisfatto della scuola.

L'età media del rispondente è di 43 anni, in maggioranza donne (82%) casalinghe, con il diploma di scuola secondaria (figure 1,2,3,4).

La maggioranza del campione ha uno, o al massimo due figli, che frequentano la scuola, abitanti nella stessa località o in località limitrofe della stessa provincia e che raggiungono la scuola in auto o a piedi (figure 5,6,7).

Figura 1: età dei rispondenti

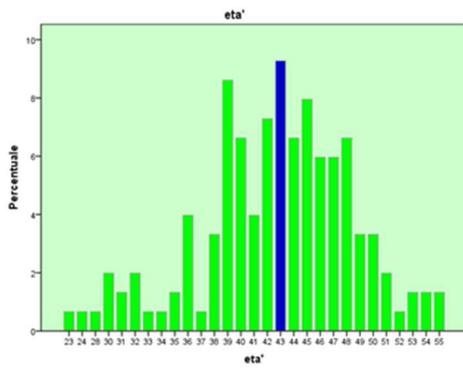


Figura 2: sesso dei rispondenti

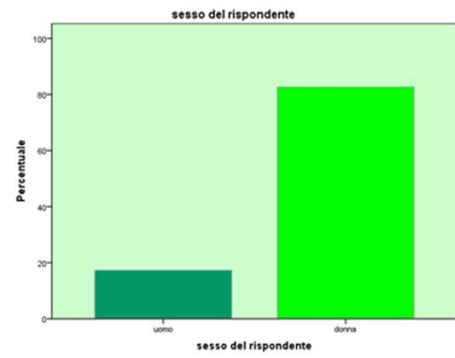


Figura 3: occupazione dei rispondenti

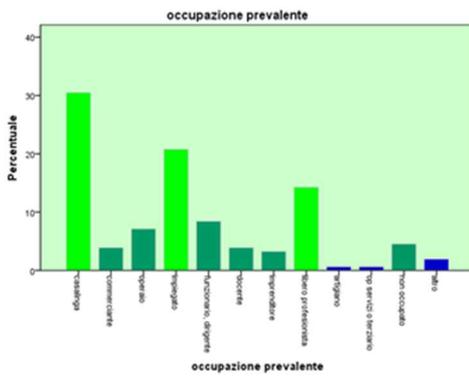


Figura 4: titolo di studio dei rispondenti

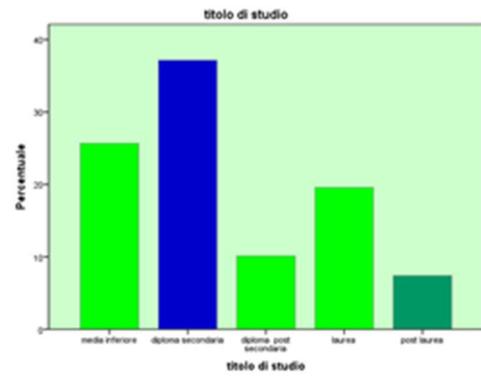


Figura 5: numero figli frequentanti

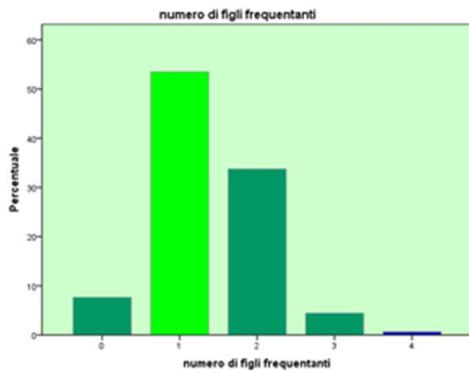


Figura 6: luogo di residenza rispetto la scuola

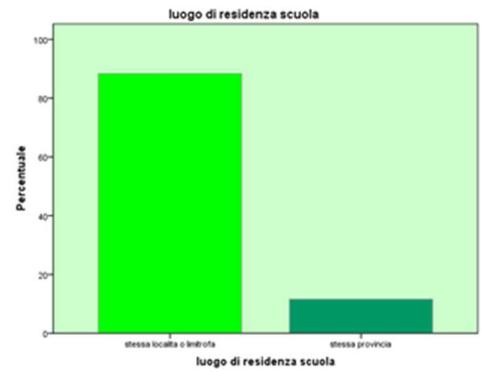
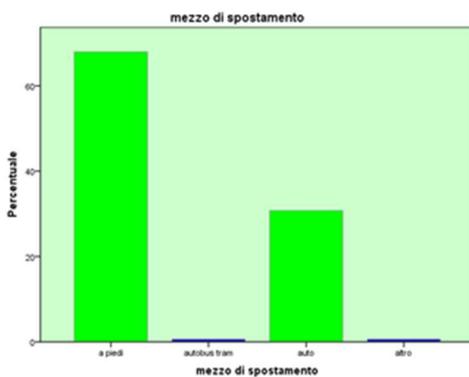


Figura 7: mezzo di spostamento



Le sei scale, così come descritte precedentemente, concordano sostanzialmente con la valutazione positiva di soddisfazione espressa dal campione nell'indice globale discusso precedentemente (figura 8). Tra tutte le sei dimensioni, quella per cui viene espressa maggior soddisfazione è la capacità formativa (media 17,09), seguita dalla qualità dei processi (media 16,68) e dalla valenza educativa (media 16,41). Nel complesso, dunque, è valutata con molta soddisfazione ed importanza la capacità della scuola di fornire un processo educativo efficiente ed efficace. Lo stato delle dotazioni strumentali è stato valutato con minore soddisfazione (media 12,56), area considerata evidentemente più carente rispetto all'importanza che essa assume per i genitori.

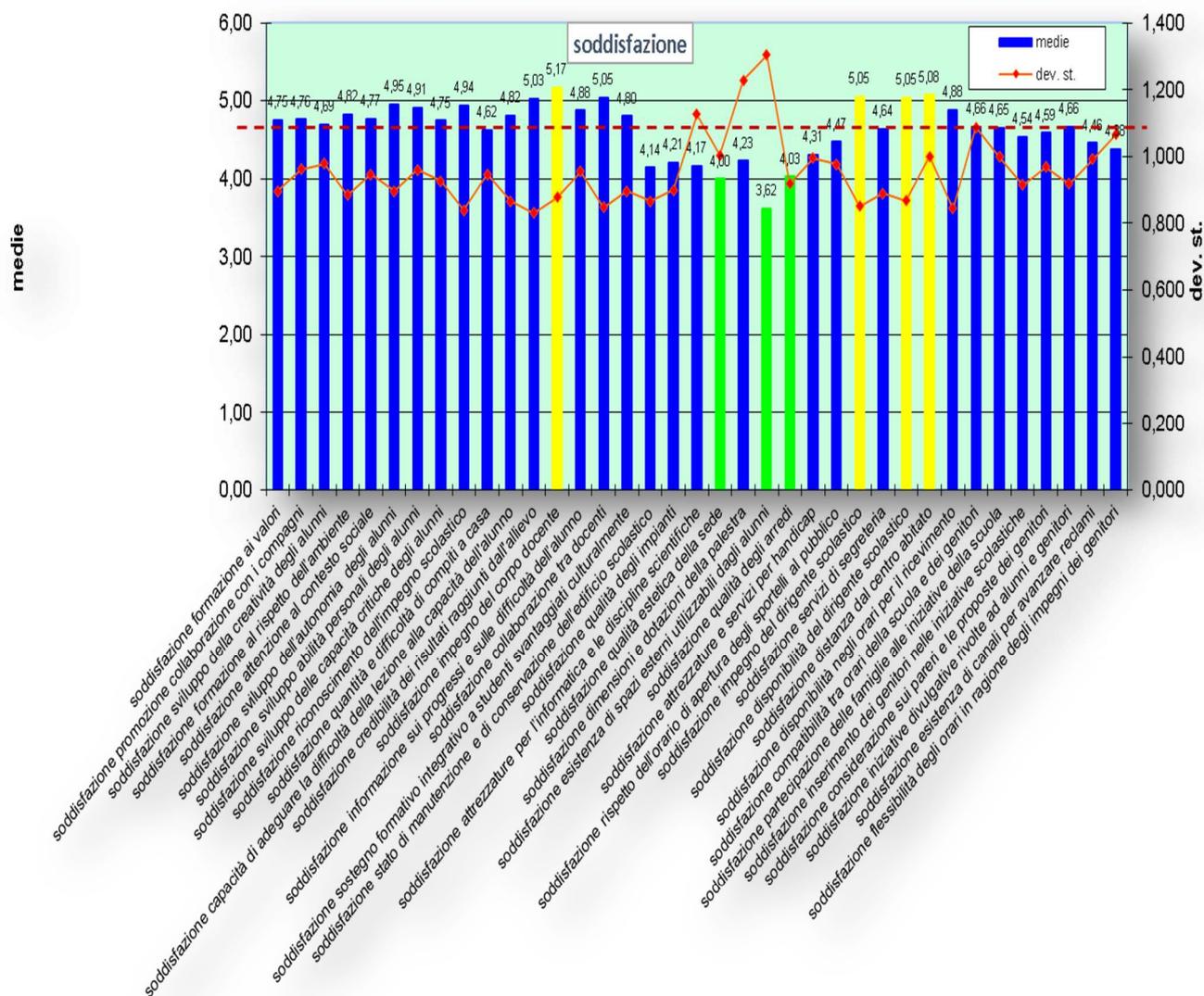
Figura 8: *valutazioni espresse dai genitori nelle sei scale*
 La composizione è stata fatta rispetto ai giudizi ponderati.



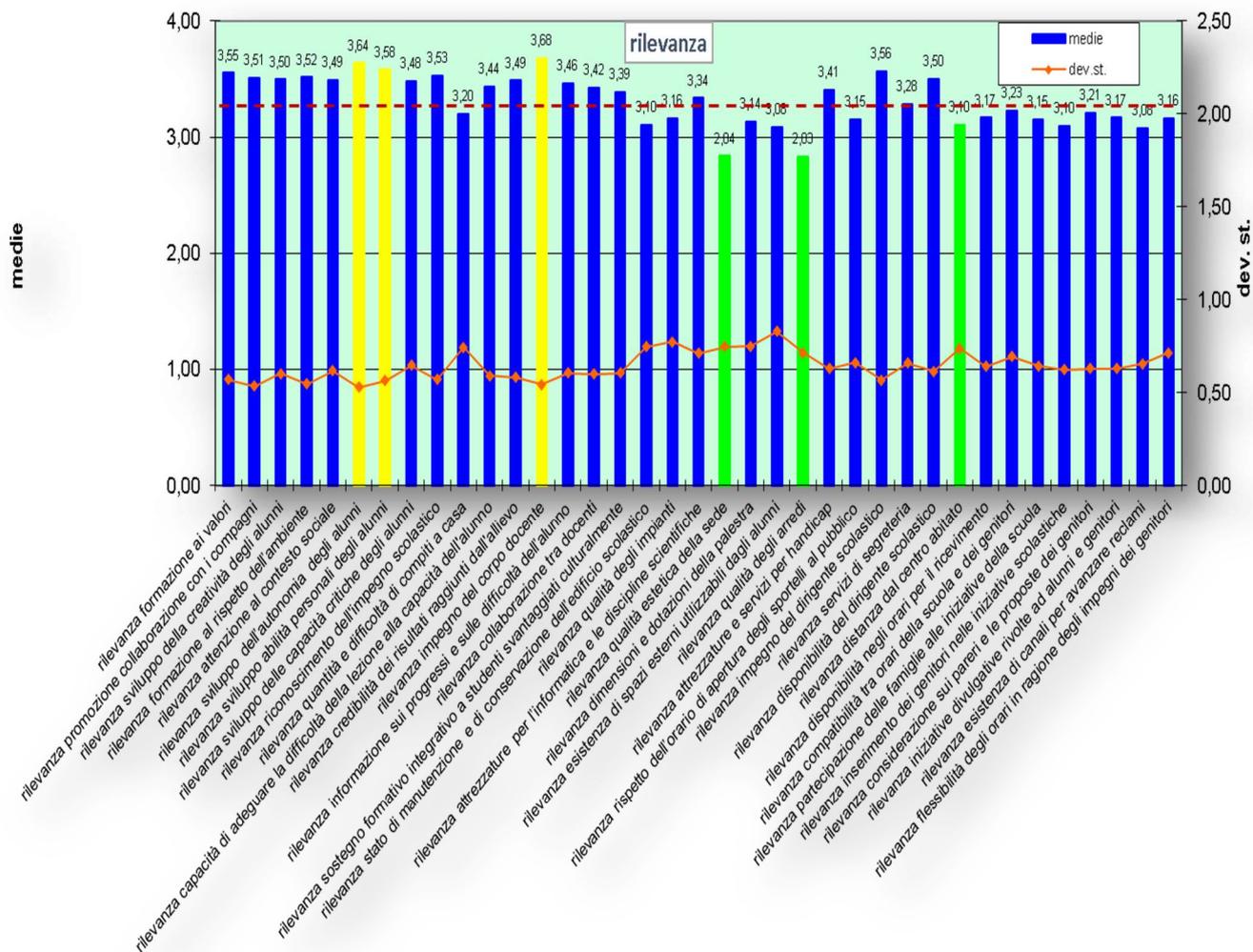
Alcune analisi nel dettaglio

Prenderemo ora in considerazione gli items che risultano godere di maggiore e minore considerazione nell'ambito delle tre griglie di valutazione.

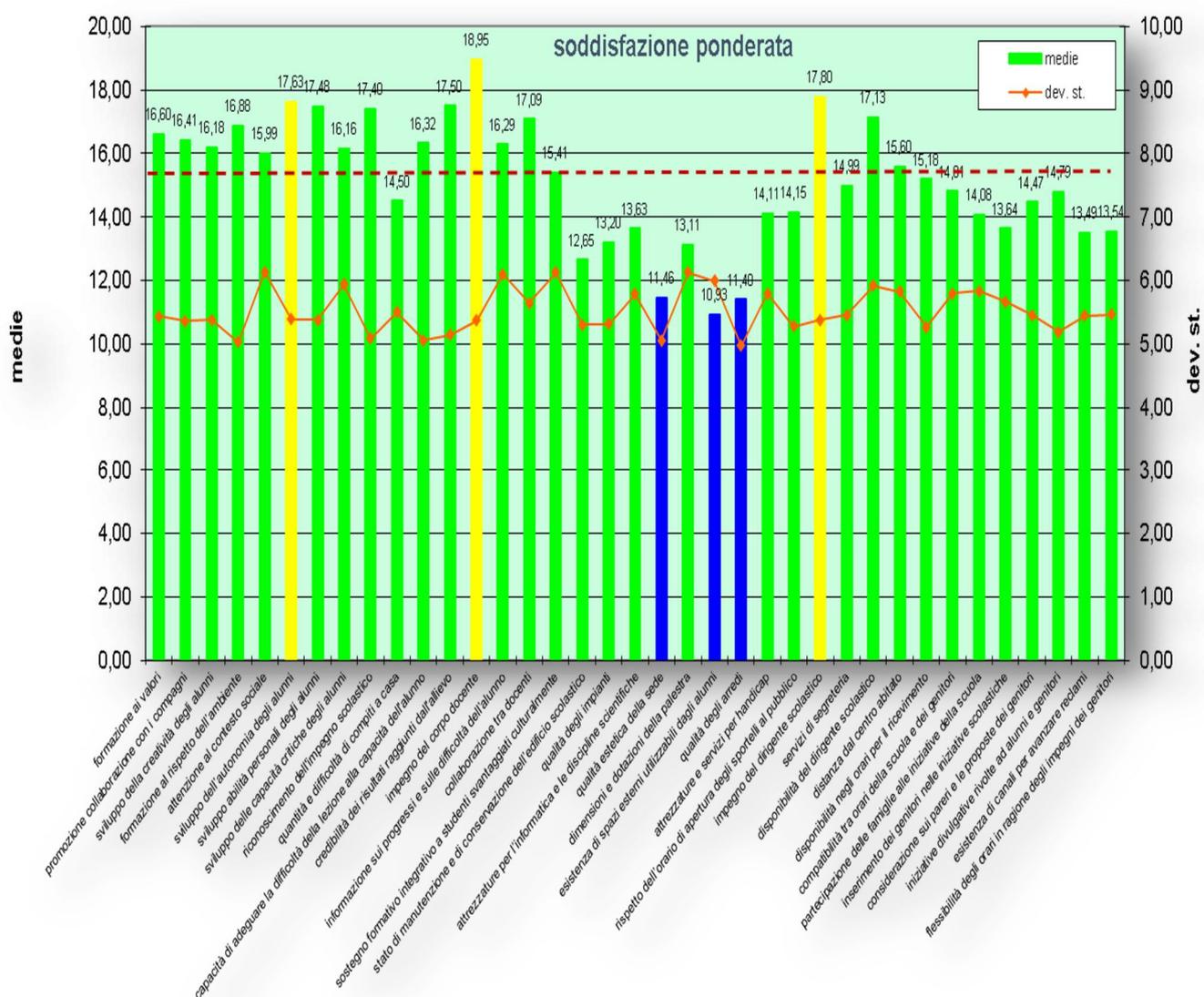
Per quanto riguarda la sola griglia di soddisfazione, come riproposto nella figura 9, qui sotto, l'item per cui viene espressa maggior soddisfazione è l'impegno del corpo docente (media 5,17) seguito dalla distanza dal centro abitato (media 5,08) e dalla disponibilità e dall'impegno del dirigente scolastico (media 5,05). Al contrario l'item per cui viene espressa minor soddisfazione riguarda gli spazi esterni utilizzabili dagli alunni (media 3,62) seguito dalla qualità estetica della sede (media 4,00) e dalla soddisfazione della qualità degli arredi (media 4,03).



Per la griglia di rilevanza, dimostrata nella figura 10, riportata in seguito, la domanda su cui viene espressa maggior importanza è l'impegno del corpo docente (media 3,68) seguito immediatamente dallo sviluppo dell'autonomia degli alunni (media 3,64) e dallo sviluppo delle abilità personali degli stessi (media 3,58). Tra gli items che assumono minor rilevanza per questo macroindice troviamo la qualità degli arredi (media 2,00), la qualità estetica della sede (media 2,04) ed infine la distanza dal centro abitato (media 3,10).



Pesando i valori espressi nelle domande relative alla soddisfazione, per i valori espressi nelle analoghe domande sulla rilevanza che esse assumono per i genitori otteniamo i giudizi ponderati (figura 11, sotto riportata). Nell'ambito di questi troviamo che la maggior soddisfazione è ottenuta dall'impegno del corpo docente (media 18,95) seguito dall'impegno del dirigente scolastico (media 17,80). L'item successivo che produce maggior soddisfazione ponderata è lo sviluppo dell'autonomia degli alunni (media 17,63). L'item che fa registrare minor soddisfazione ponderata è invece la presenza di spazi esterni (media 10,93) seguito dalla qualità degli arredi (media 11,40) e subito dopo dalla qualità estetica della sede (media 11,46).



Conclusioni

La partecipazione all'indagine proposta, ha riscontrato maggiore attenzione ed entusiasmo da parte dei genitori e dei docenti della scuola primaria, infatti, sono stati molto precisi e puntuali nell'esprimere i propri giudizi di soddisfazione. Al contrario sono stati verificati atteggiamenti differenti per quanto riguarda le due sedi della scuola secondaria di primo grado. Nel plesso della scuola Galilei il corpo docente, gli alunni e gli stessi genitori, hanno dimostrato puntualità e interesse, mentre nel plesso della scuola Massari, c'è stata meno diligenza ed adesione nei confronti di tale progetto.

Tuttavia, dal punto di vista dei risultati, sembrerebbe che vi sia una forte componente di fiducia nella scuola rilevata nell'alta soddisfazione, espressa quasi all'unanimità, con particolare attenzione alle capacità e alle competenze del corpo docente. L'area di criticità espressa dai genitori, sempre in senso relativo, riguarda le dotazioni strumentali, tra cui la mancanza di attrezzature per le discipline scientifiche ed informatiche, di spazi all'aperto e la scarsa funzionalità della palestra. Dal punto di vista delle soluzioni sarebbe tuttavia utile proporre una maggiore informazione sui motivi che impediscono degli adeguamenti strutturali.

Pertanto, ci auguriamo sia stato utile e formativo il progetto preso in considerazione con alta professionalità, affinché tale istituto ed il sistema scolastico in generale possano evolversi al meglio per il futuro formativo ed educativo degli studenti.