

# La soddisfazione per la scuola

La valutazione dei genitori nel sud Salento  
di PIERGIORGIO MOSSI<sup>1</sup>

## 1. Introduzione

L'idea generativa dell'area di ricerca che ci apprestiamo ad illustrare è stata quella di sostenere il mondo scolastico nell'azione di autovalutazione e promozione delle iniziative che vengono intraprese da ogni singolo istituto scolastico. Essa ha preso avvio da un'esigenza specifica sorta con la cosiddetta "scuola dell'autonomia", che ha comportato, da un lato, la necessità per le scuole di dotarsi di tecniche e strumenti in grado di rilevare i bisogni del territorio e di formulare la propria specifica offerta formativa (POF); e, dall'altro, l'esigenza di misurare il gradimento delle proprie attività al fine di ottenere e dislocare in maniera utile le risorse economiche concesse dal governo centrale.

## 2. Rilevare la soddisfazione usando il QUASUS

Il classico modello per misurare la qualità di un servizio attraverso la valutazione della *Customer Satisfaction* è il SERVQUAL. Esso si basa sul presupposto che la qualità di un servizio possa essere rilevata per differenza (c.d. gap theory) ovvero misurando la *discrepanza* tra la percezione del servizio e le aspettative/attese che il cliente nutre in ordine alle stesse (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). I criteri di valutazione

---

<sup>1</sup> Ricercatore di Psicometria - Dipartimento di Storia, Società e Studi sull'Uomo, Università del Salento.

rilevati attraverso questo strumento sono tuttavia generalisti, dovendosi essi adattare a variegati modelli organizzativi di servizio. Oltretutto, seguendo la *gap theory*, la discrepanza può essere misurata solo nel momento in cui si fruisce del servizio, cosa parzialmente vera nel caso in cui, come accade nella scuola, siano ad esempio i genitori – e non gli studenti – a fornire la propria valutazione.

Il QUASUS (Questionario per l'analisi della soddisfazione dell'utente della scuola) possiede le seguenti due principali caratteristiche: in primo luogo, un'applicabilità generale all'interno del mondo scolastico, ovvero consiste di domande (items) che possono essere utilizzate sia con diversi tipi di utenti (studenti delle scuole superiori, genitori o parti interessate) sia con differenti ordini di scuola; in secondo luogo, sottende come importante fattore di soddisfazione e di sviluppo il coinvolgimento dell'utente nelle attività scolastiche (Mossi & Salvatore, 2012). Nella concezione Culturalista entro cui si è mossa la ricerca che ha visto nascere il QUASUS (Mossi & Salvatore, 2012), il giudizio di soddisfazione è veicolo dei modelli culturali a cui fanno riferimento i genitori. È sufficiente provare ad immaginare quanto sia fuorviante considerare segno di efficacia della scuola la rilevazione – presso i genitori – di un alto livello di soddisfazione per i valori educativi che in essa si perseguono, nel momento in cui si scopra che essi l'hanno espressa immaginando la scuola come un parcheggio in attesa del lavoro.

### **3. Breve descrizione dello strumento**

Il QUASUS è composto da 77 item, derivati dalla selezione effettuata con metodo statistico su un campione di popolazione residente in diverse regioni italiane. In una *prima parte* le domande indagano diversi aspetti specifici della vita scolastica, con contenuti rigorosamente selezionati sulla base di un'indagine approfondita effettuata sull'utenza nazionale – genitori e personale scolastico. Per queste domande si chiede di

esprimere due giudizi, uno sul grado di soddisfazione – con 6 massima soddisfazione – ed uno sull’importanza – con 4 massima importanza – che gli aspetti valutati assumono per il rispondente. In una *seconda parte* si chiede invece di esprimere un giudizio di soddisfazione sulla scuola nel suo complesso. Infine, si chiede al rispondente di definirsi attraverso alcune caratteristiche di tipo sociodemografico.

Gli item del questionario che indagano sugli aspetti specifici (37 per l’esattezza) sono stati poi raggruppati su base statistica – misurando le interrelazioni ottenute con le risposte del campione nazionale – in sei macro-indici o scale, di seguito riferite. Ciò permette di ottenere una lettura sintetica delle risposte, fornendo un senso più immediato alla qualità della soddisfazione ed alla sua importanza.

*Valenza educativa.* Raggruppa le domande riferite ai valori educativi veicolati dalla scuola, relativi tanto alle relazioni tra pari che con il mondo degli adulti.

*Efficacia formativa.* Questa scala riguarda l’efficacia dell’azione scolastica; le domande si concentrano sulle competenze di ordine complesso, da considerarsi per definizione l’obiettivo del processo di insegnamento-apprendimento.

*Qualità del processo.* Questa scala concerne la valutazione degli aspetti curriculari tipici delle attività di insegnamento-apprendimento.

*Dotazioni strumentali e logistiche.* Le domande sono relative agli aspetti logistici, strutturali e strumentali che caratterizzano/vincolano/mediano le attività scolastiche.

*Accessibilità.* Questa scala raggruppa domande relative alla percorribilità e fruibilità del rapporto tra utente e scuola, riferite sia ad aspetti logistici sia alla facilità di contatto con gli organi amministrativi.

*Prosumership.* Raggruppa gli item relativi alla soddisfazione per il livello e la qualità del coinvolgimento dei genitori nelle iniziative scolastiche.

#### 4. Un'esperienza di valutazione in alcune scuole della provincia leccese

Nel corso dell'anno scolastico 2016/17 diverse scuole del territorio salentino hanno deciso di utilizzare il QUASUS. Di seguito illustreremo i risultati parziali ottenuti in 3 scuole situate nel territorio leccese: una scuola primaria, una secondaria inferiore ed una scuola superiore.

La somministrazione è avvenuta utilizzando un classico questionario cartaceo ed è stata effettuata solo per alcune classi di ciascuna scuola.

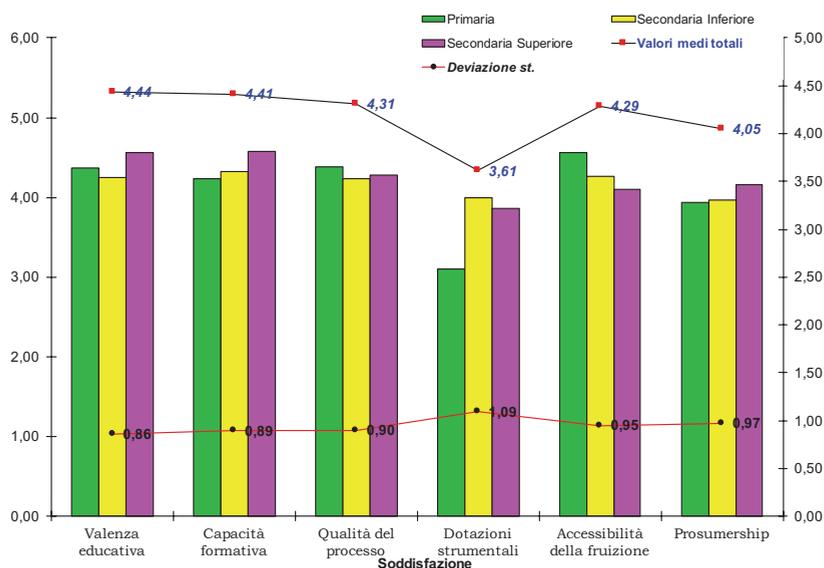
Il campione è composto globalmente di 320 genitori, 116 per la scuola primaria, 54 e 150 per quelle, rispettivamente, secondaria inferiore e superiore.

Il numero di questionari inizialmente distribuiti nelle classi selezionate da ciascuna scuola è stato di 452, la percentuale di rientri è stata pari al 70,79% della potenziale popolazione (67,44% primaria; 67,5% sec. inf; 75% sec. sup) delle scuole considerate.

La media del *giudizio globale di soddisfazione* con valore 4,23 segnala che la stragrande maggioranza dei genitori (il 91,3% per la precisione) si è dichiarato abbastanza, molto o estremamente soddisfatto della scuola (primaria 84,6%; 88,5% sec. inf; 91,2% sec. sup ).

L'età media del rispondente è di 43,79 anni, in maggioranza donne (66,9%) casalinghe (27,5%) o impiegati (19,2%) con un titolo di studio di scuola secondaria o post secondaria (47,9%).

Come è possibile vedere nella figura 1, delle sei scale quella per cui viene espressa la maggior soddisfazione è quello relativo alla *valenza educativa* (media 4,44), seguita a poca distanza dalla *capacità formativa* (media 4,41) e dalla *qualità del processo* (media 4,31).

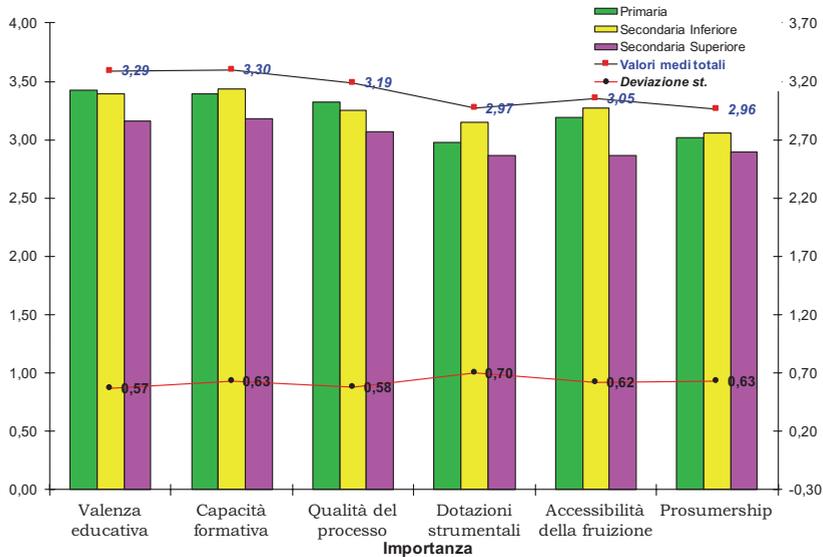


**Figura 1 Valori medi totali e individuali per le scale di Soddisfazione nelle tre scuole valutate**

Per quanto riguarda invece la valutazione di *importanza* (fig.2), la media maggiore si riscontra nella *capacità formativa* (media 3,30), seguita da *valenza educativa* (media 3,29) e dalla *qualità del processo* (media 3,19). Nel complesso, dunque, le scuole vengono valutate con molta soddisfazione ed importanza, in particolare i genitori si ritengono soddisfatti relativamente alla capacità della scuola di fornire un processo educativo efficiente ed efficace.

Con minore soddisfazione (comunque non negativa) viene valutato lo stato delle *dotazioni strumentali e logistiche* (media 3,61). Tuttavia questa valutazione non viene considerata di converso particolarmente importante (media 2,97). Sembrerebbe pertanto che quest'area sia considerata leggermente più carente rispetto all'importanza che di fatto assume per i genitori. Possiamo osservare peraltro che la maggior differenza tra gli istituti in termini di soddisfazione si riscontra proprio in quest'area di giudizio ( $F=22,093$   $p<.0001$ ), laddove l'insoddisfazione espressa per la scuola primaria (media 3,10) si differenzia in modo statisticamente significativo

da quella per le due scuole di maggior ordine (media sec. inf. 3,86 sec. sup. 3,99).



**Figura 2 Valori medi totali e individuali per le scale di Importanza nelle tre scuole valutate**

Un'ulteriore aspetto di diversificazione tra gli istituti riguarda l'*accessibilità*, sia in termini di soddisfazione ( $F=7,99$   $p<0.0001$ ) che in termini di importanza ( $F=14,63$   $p<0.0001$ ). In questo caso sono i genitori della scuola primaria che esprimono maggior soddisfazione rispetto alle due scuole di altro ordine (media 4,56 della primaria vs. 4,10 e 4,26 rispettivamente scuola sec.inf e sup.). Sulla valutazione di importanza invece sono i genitori della scuola secondaria superiore che la ritengono un fattore meno rilevante rispetto a quanto accade per gli altri due ordini scolastici (media 2,85 della sec. sup vs. 3,19 e 3,27 rispettivamente scuola primaria e sec.inf).

Anche la soddisfazione per la *capacità formativa* differenzia in maniera statisticamente significata i tre ordini scolastici presi in esame ( $F=4,99$   $p< 0.05$ ). In questo caso il gap significativo si riscontra tra la scuola primaria con media 4,23 e la scuola

superiore, con media 4,57, rispetto alla quale viene espressa pertanto una maggiore soddisfazione.

In termini di importanza, invece, per la scala di *valenza educativa* accade esattamente il contrario: tale valutazione differenzia i genitori della scuola primaria (media 3,42) rispetto a quelli di scuola secondaria superiore (media 3,16), laddove per questi ultimi quest'area di interesse viene ritenuta un aspetto meno rilevante per declinare il proprio giudizio.

#### 4. Qualche ulteriore considerazione

Prima di tracciare alcune linee generali occorre ribadire che i risultati ottenuti sono solo un esempio assolutamente non rappresentativo dello stato delle scuole del territorio.

È interessante notare come la soddisfazione per l'attività scolastica, espressa dai genitori delle scuole valutate, sia molto alta e questo accade principalmente per tre aree centrali del processo educativo (Valenza educativa, Capacità formativa e Qualità del processo). Le stesse aree sono considerate anche particolarmente importanti nell'espressione della propria valutazione. La notazione meno favorevole appare invece per la valutazione delle dotazioni strumentali e logistica, sicuramente l'area dove trasversalmente si esprime la minor soddisfazione. Questo dato per altri versi coincide con una rappresentazione abbastanza attuale della situazione delle scuole per come essa viene riportata a livello nazionale nel dibattito pubblico.

È necessario inoltre osservare che nella valutazione della prosumership effettuate per queste scuole non sussiste nessuna differenza tra esse. In una indagine su larga scala effettuata su un campione italiano rappresentativo (Mossi & Salvatore, in corso di pubblicazione) la valutazione della prosumership appare un fattore in qualche modo trasversale rispetto agli altri giudizi. Non sorprende pertanto che in quest'area non si evidenzino differenze statisticamente significative tra le medie delle tre scuole valutate. Più in generale, il fatto che i genitori vogliano essere implicati nell'azione svolta dagli istituti è stata

sicuramente l'aspetto maggiormente rilevante, in parte inatteso e sorprendente, emerso già agli albori della ricerca. Si può aggiungere che i risultati della rilevazione come quelle delle tre scuole valutate, vengono spesso illustrate dal team di ricerca negli organi collegiali della scuola. In diverse scuole queste discussioni hanno spesso portato a riflettere sull'utilità di avviare un dialogo più aperto con i genitori, cosicché capita frequentemente che le considerazioni nate all'interno dell'organo più ristretto sono state poi riportate in assemblee allargate ai genitori.

Le analisi qui rappresentate riguardano solo un piccolo esempio delle indagini che è possibile portare avanti utilizzando il questionario QUASUS. A tutti gli istituti coinvolti è stata consegnata una relazione sui risultati ottenuti, assieme ad un report completo di tutte le risposte ottenute. Inoltre le scuole, su richiesta, hanno potuto chiedere ulteriori segmentazioni dei risultati.

Infine è bene precisare che, sebbene nella rilevazione effettuata per queste scuole si sia preferito utilizzare il classico questionario cartaceo, il QUASUS potrebbe essere più efficacemente somministrato anche in formato elettronica.

## Bibliografia

- MOSSI, P.G. & SALVATORE, S., *La soddisfazione dell'utenza scolastica. Quasus: uno strumento per la sua rilevazione*. Franco Angeli Editore, Milano, 2012
- MOSSI, P.G. & SALVATORE, S., *PARSUS. A tool for measuring the parent school satisfaction questionnaire. First validation*, in corso di pubblicazione
- ZEITHAML, V. A., PARASURAMAN, A., & BERRY, L. L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. : (t. i. M. M. H. 1991, Trans.). New York: Free Press., 1990

