

# Capitolo 1

## Forme di gestione e soddisfazione degli utenti delle scuole dell'infanzia

---

### Sommario

1. Introduzione. – 2. Obiettivi e strumenti di indagine. – 3. Il metodo di campionamento. – 4. Il campione. – 5. Orari e organizzazione familiare. – 6. Importanza percepita e soddisfazione dei servizi. – 7. Il rapporto con gli operatori e con gli altri genitori. – 8. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola. – 9. Percezione di diversità dei servizi offerti in relazione al tipo di gestione scolastica. – 10. Osservazioni conclusive.

### 1. Introduzione

Da alcuni anni a questa parte, nel campo dei servizi si assiste ad uno spiccato interesse rispetto alla qualità dell'offerta e verso la *customer satisfaction* (la soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi ricevuti). Questa tendenza, molto forte in ambito sanitario, si sta estendendo rapidamente ad altri ambiti, come ad esempio l'istruzione, e da più parti si cerca di capire quanto i servizi offerti rispondano in maniera appropriata alle esigenze dell'utenza.

La ricerca della qualità in ambito educativo si è spesso concentrata sugli asili nido <sup>(1)</sup>; recentemente, Becchi, Bondioli e Ghedini <sup>(2)</sup> hanno proposto un sistema di indicatori di qualità

---

(1) Si veda, per esempio: M. INGROSSO, *Stelle di mare e fiocchi di neve*, La Nuova Italia Editrice, Roma, 1988; M. FERRARI, *La valutazione di istituzioni educative per la prima infanzia*, in *Età evolutiva*, 1992, p. 43, pp. 109-120.

(2) A. BONDIOLI, M. FERRARI *Manuale di valutazione del contesto educativo: teorie, modelli, studi per la rilevazione della qualità nella scuola*, Franco Angeli, Milano, 2000.

per gli asili nido della Regione Emilia-Romagna. Le autrici elencano una serie di caratteristiche da valutare: la qualità del contesto (organizzazione degli spazi e dei tempi, qualità degli arredi e dei materiali), la qualità delle relazioni, delle offerte formative, la professionalità degli operatori, la qualità della partecipazione delle famiglie nella gestione del nido. Attraverso questi indicatori, si può arrivare a misurare il livello di soddisfazione delle famiglie e degli operatori. Successivamente, si arrivano a definire più nel dettaglio gli indicatori di qualità del progetto pedagogico, proponendone uno schema di valutazione.

Negli ultimi anni quindi si assiste ad una vasta produzione di ricerche sulla qualità delle istituzioni scolastiche. Tuttavia, accanto ad un forte interesse per gli asili nido, non vi sono ricerche analoghe sulla scuola materna (o scuola dell'infanzia secondo la denominazione più recente), che accoglie i bambini dai tre ai sei anni d'età. In questo caso, non possiamo contare su esperienze specifiche che possano indicarci quali sono gli elementi di qualità a cui prestare attenzione. Dobbiamo perciò rifarci necessariamente alle esperienze compiute in altri contesti, oltre ad esaminare le direttive legislative vigenti. Nelle "Indicazioni nazionali per i piani personalizzati delle attività educative nelle scuole dell'infanzia", il ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca «(...) riconosce come essenziali del proprio servizio educativo: la relazione personale significativa tra pari e con gli adulti, nei più vari contesti di esperienza, come condizione per pensare, fare, agire; la valorizzazione del gioco in tutte le sue forme ed espressioni (...); il rilievo al fare produttivo e alle esperienze dirette di contatto con la natura, le cose, i materiali, l'ambiente sociale e la cultura (...)» (Ministero dell'Istruzione, 6/11/2002).

Queste indicazioni sono di notevole importanza, in quanto delineano il quadro educativo generale all'interno del quale le scuole devono muoversi.

Lo stesso ministero svolge annualmente il censimento delle scuole statali (di ogni ordine e grado), e di esse raccoglie i dati relativi al numero di sedi scolastiche nel territorio, di classi, di alunni, di organico e di personale; le sintesi vengono poi messe

a disposizione gratuitamente sul sito internet del ministero. Questo fa sì che si possa disporre, per le statali, di dati sempre aggiornati.

Una ricerca più approfondita è del 2000, destinata alle scuole d'infanzia statali e non, volta a indagare altre caratteristiche delle scuole: il numero di bambini stranieri nella scuola, il numero di sezioni ad orario ridotto, il numero di sezioni aperte il sabato, gli spazi coperti dedicati al gioco, gli spazi verdi, la presenza del servizio mensa, la presenza del servizio scuolabus, il numero di bambini per docente e il numero di bambini per sezione <sup>(3)</sup>. Questi indicatori sono relativi alla struttura e ai servizi offerti, ma non viene considerato il punto di vista degli utenti, né la soddisfazione percepita rispetto alla scuola scelta per il figlio. La ricerca presentata in questo capitolo del *Rapporto sulle autonomie locali in Emilia-Romagna* si pone l'ambizioso obiettivo di colmare, almeno in parte, questa lacuna, coinvolgendo i genitori dei bambini frequentanti.

## 2. Obiettivi e strumenti di indagine

La ricerca si è posta l'obiettivo di conoscere e documentare il punto di vista dei genitori che hanno un figlio o una figlia frequentante una scuola materna nella Regione Emilia-Romagna, in merito alla qualità percepita della scuola stessa. In questo senso costituisce un esercizio di misurazione della *customer satisfaction*.

In Emilia-Romagna la tradizione delle scuole per l'infanzia è antica, e conta sulla presenza di tre tipi di gestione: la gestione statale, quella comunale e quella attuata da soggetti privati (come ad esempio cooperative, IPAB e così via) in regime di convenzione o meno con gli enti pubblici. Nel passare degli anni, queste tre modalità hanno sviluppato modelli culturali, pedagogici e gestionali diversi, sviluppando caratteristiche distintive. Si assiste perciò ad un radicamento di identità forti, ciascuna con la

---

(3) Cfr. [www.istruzione.it/mpi/pubblicazioni/2000/materna.pdf](http://www.istruzione.it/mpi/pubblicazioni/2000/materna.pdf).

propria esperienza e autorevolezza, che si riflette anche per quanto riguarda aspetti pratici della gestione, come per esempio i vincoli contrattuali dei dipendenti.

Diventa difficile quindi parlare di scuola materna (o scuola dell'infanzia, secondo la terminologia più recente), in generale, in quanto si dovrebbe parlare di *scuole* materne, in riferimento ai diversi percorsi gestionali che le caratterizzano. Tuttavia va sottolineato che recentemente <sup>(4)</sup> la Regione Emilia-Romagna ha intrapreso un percorso di integrazione del sistema, attraverso un intenso sforzo legislativo ed economico. L'obiettivo è quello di creare un sistema condiviso di riferimento, teso ad armonizzare le differenze specifiche di ogni realtà gestionale.

Questo percorso richiede un periodo di sviluppo, visto che le differenze che oggi si osservano sono il risultato di culture e tradizioni differenti. Nel frattempo, si rende necessario analizzare i dati sulla qualità e sulla soddisfazione con tutte le cautele del caso, in quanto potrebbe darsi che eventuali differenze siano da imputare alla diversa impostazione gestionale.

La rilevazione è stata svolta mediante un questionario strutturato. Non esistendo uno strumento adatto ai nostri scopi, già sperimentato e proposto in letteratura, se ne è costruito uno partendo dal lavoro di Ingrosso (1988) <sup>(5)</sup>, effettuato all'interno degli asili nido della regione. Varie domande sono state riformulate, altre sono state escluse e si è fatto inoltre riferimento agli indicatori di qualità individuati da Becchi, Bondioli e Ghedini <sup>(6)</sup>, tenendo anche in considerazione le "indicazioni sui piani personalizzati" del ministero, citate nel paragrafo precedente.

Nella versione finale utilizzata per la rilevazione, il questionario copre varie aree tematiche. Esso include la richiesta di:

a) informazioni sulla scuola: comune di ubicazione, tipo di gestione (statale, comunale, privata), fascia oraria d'entrata e

---

(4) Legge Regionale n. 26/01

(5) M. INGROSSO, *Stelle di mare e fiocchi di neve*. La Nuova Italia Editrice, Roma, 1988.

(6) A. BONDIOLI, M. FERRARI, *Manuale di valutazione del contesto educativo: teorie, modelli, studi per la rilevazione della qualità nella scuola*, Franco Angeli, Milano, 2000.

d'uscita (domande numero 1, 2, 11, 12);

b) notizie sul bambino e sull'organizzazione familiare: età e sesso del bambino, orario di entrata e uscita, informazioni su chi accompagna il bambino a scuola e con che mezzo, tempo occorrente per accompagnarlo, gestione degli orari e della cura del bambino fuori dalla scuola (domande dalla 3 alla 10 e dalla 13 alla 15);

c) opinioni e soddisfazione sulla struttura e sui servizi: si chiedeva ai genitori di indicare per diversi aspetti (struttura edilizia, pulizia degli ambienti, ecc.) quanto li ritenessero importanti (domanda 16) e quanto fossero soddisfatti di questi nella scuola frequentata dal figlio (domanda 17);

d) rapporti con gli operatori e con gli altri genitori: frequenza con la quale vengono affrontati determinati temi con il personale della scuola (domanda 18) e qualità del rapporto col personale stesso e con gli altri genitori (domanda 19). Si raccoglievano in seguito alcune opinioni sul lavoro svolto dagli operatori, chiedendone l'importanza (domanda 20) e la soddisfazione (domanda 21);

e) partecipazione alla vita scolastica: era richiesto di indicare a quali momenti della vita della scuola partecipassero, chiedendo se ci fosse il desiderio di essere maggiormente coinvolti, e rispetto a quali temi (domande 22 e 23);

f) percezione di diversità rispetto alla diversa gestione: si elencavano una serie di servizi, chiedendo ai genitori quali tipi di scuole (fra statali, comunali o private) fornissero le prestazioni migliori (domanda 24);

g) notizie sui genitori: età, nazionalità, titolo di studio e occupazione dei genitori (domande dalla 25 alla 33).

La sezione "F" del questionario risponde ad un altro obiettivo della ricerca, quello di verificare l'eventuale esistenza di stereotipi sociali, proprio in relazione alla qualità, a seconda del tipo di gestione scolastica. Ovvero, esiste un tipo di scuola (statale, comunale o privata) che è visto *a priori* come qualitativamente migliore rispetto agli altri?

TAB. 1 *Numero di scuole contattate suddivise per provincia, numero di abitanti del comune e tipo di gestione della scuola*

	Comuni con meno di 10.000 abitanti			Comuni fra 10.000 e 50.000 abitanti			Comuni con più di 50.000 abitanti			Tot
	Stat.	Com.	Priv.	Stat.	Com.	Priv.	Stat.	Com.	Priv.	
BO	6	1	3	6	1	3	2	8	4	34
FC	5	0	2	1	0	1	3	2	2	16
FE	2	0	2	3	0	3	0	2	2	14
MO	4	0	2	5	0	3	2	3	3	22
PC	4	0	3	1	0	0	2	0	1	11
PR	4	0	3	1	0	1	1	2	2	14
RA	1	0	1	2	0	2	2	2	3	13
RE	4	1	4	1	1	2	1	2	3	19
RN	2	0	1	2	1	1	1	2	2	12
Tot	32	2	21	22	3	16	14	23	22	155

### 3. Il metodo di campionamento

Il campionamento è stato effettuato rispettando le proporzioni dell'universo delle scuole nella Regione Emilia-Romagna rispetto a tre parametri: provincia, numero di abitanti del comune di ubicazione e tipo di gestione della scuola, che può essere statale, comunale o privata (non si è tenuto conto della distinzione fra paritarie e non) <sup>(7)</sup>. Nell'anno scolastico 2001-2002, si contavano nella regione 1.512 scuole per l'infanzia, di cui 666 statali (il 44% del totale), 279 comunali (18,5%) e 567 private (37,5%) (fonte: regione Emilia-Romagna). Dati più aggiornati si riferiscono soltanto alle scuole statali, contate in 651 unità nel 2003 (Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca e EDS Italia, 2003). I comuni sono stati distinti in base alle loro dimensioni demografiche in tre classi: comuni piccoli (meno di 10.000 abitanti), di media grandezza (fra 10.000 e 50.000 abitanti) e grandi (oltre 50.000 abitanti).

(7) In altri termini, l'unità di campionamento è stata individuata nelle istituzioni scolastiche. Il piano di campionamento è stato predisposto in base a tre strati: ambito territoriale (provincia), dimensione del comune, tipo di gestione.

TAB. 2 *Numero di scuole rispondenti e incluse nel campione suddivise per provincia, numero di abitanti del comune e tipo di gestione della scuola*

	Comuni con meno di 10.000 abitanti			Comuni fra 10.000 e 50.000 abitanti			Comuni con più di 50.000 abitanti			Tot
	Stat.	Com.	Priv.	Stat.	Com.	Priv.	Stat.	Com.	Priv.	
BO	4	0	1	4	1	2	2	3	3	20
FC	4	0	1	0	0	0	2	1	0	8
FE	1	0	0	2	0	0	0	1	1	5
MO	2	0	1	2	0	2	2	3	3	15
PC	2	0	2	1	0	0	1	0	1	7
PR	2	0	1	0	0	0	1	1	1	6
RA	0	0	0	1	0	1	1	2	1	6
RE	2	1	2	0	0	0	1	0	2	8
RN	1	0	0	2	0	1	1	1	1	7
Tot	18	1	8	12	1	6	11	12	13	82

Questo perché la grandezza del comune di residenza influisce sulla possibilità di scelta a disposizione della famiglia: in contesti urbani molto piccoli infatti, spesso c'è soltanto una realtà educativa, mentre in contesti più ampi la scelta è potenzialmente maggiore. Per ogni provincia sono state quindi contate le scuole statali presenti nei comuni piccoli, nei comuni di media grandezza e in quelli grandi; analogamente, sono state contate le scuole comunali e quelle private. Il risultato è una tabella con 81 celle (nove province per tre tipi di gestione per tre diverse grandezze del comune), dove sono state collocate tutte le scuole della regione. A questo punto, per ogni cella è stato estratto in modo casuale un numero di scuole pari al 10% del totale, arrotondando sempre per eccesso. Sono state così identificate 155 scuole, di cui 68 statali, 28 comunali e 59 private, situate in 89 diversi comuni della regione. Sono state quindi contattate direttamente le scuole, consegnando loro i questionari per i genitori e chiedendo che provvedessero alla loro distribuzione e successiva riconsegna. Ai genitori era chiesto di chiudere il questionario compilato in una busta già allegata, per garantire l'anonimato dei rispondenti.

TAB. 3 *Numero di questionari compilati suddivisi per provincia*

	N	%
BO	805	28,5
FC	309	11,0
FE	94	3,3
MO	468	16,6
PC	276	9,8
PR	136	4,8
RA	270	9,6
RE	239	8,5
RN	223	7,9
Totale	2820	100,0

#### 4. *Il campione*

Non tutte le scuole contattate hanno partecipato alla ricerca; nella tabella 1 è riportata la distribuzione delle scuole contattate, mentre nella tabella 2 sono riportate le scuole che hanno risposto al questionario, e che sono quindi effettivamente rientrate nel campione.

La tabella mostra chiaramente la limitata presenza di scuole comunali nei comuni piccoli e medi: infatti, un valore pari a zero, indica che le scuole in quel contesto sono meno di 5. Un caso-limite è Piacenza, nella cui provincia non sono segnalate scuole comunali neppure nel capoluogo (dati regione Emilia-Romagna, anno scolastico 2001/2002). Nelle realtà territoriali più piccole prevalgono le scuole statali.

Hanno risposto i genitori di 82 scuole (di cui 41 statali, 14 comunali e 27 private) di 55 diversi comuni. La distribuzione di scuole del campione rispecchia la distribuzione dell'universo; in particolare per il tipo di gestione, il 50% sono statali, il 17% comunali e il 33% private.

La quasi totalità delle scuole comunali del campione sono ubicate nei comuni con più di 50.000 abitanti, e anche questo dato rispecchia la distribuzione delle scuole nella regione.



TAB. 4 *Persona che accompagna il bambino a scuola e/o lo va a riprendere. Valori espressi in percentuale*

	Raramente o mai	Qualche Volta	Spesso	Sempre
La madre	5,5	10,6	31,9	52,0
Il padre	33,8	32,4	20,4	13,4
I nonni	56,1	24,5	11,8	7,6
Fratelli / sorelle	96,0	3,1	0,5	0,5
Altri parenti	89,6	8,8	1,1	0,5
Amici o conoscenti	93,2	6,1	0,6	0,1
Vicini di casa	97,4	2,1	0,2	0,2
Personale retribuito	95,9	2,4	1,2	0,6
Altri	98,5	0,2	0,1	1,1

TAB. 5 *Tempo di percorrenza da casa a scuola*

	N	%
5 minuti o meno	1027	36,4
Da 6 a 10 minuti	1179	41,8
Da 11 a 15 minuti	352	12,5
Da 16 a 30 minuti	206	7,3
Più di 30 minuti	23	0,8
Non risponde	33	1,2
Totale	2820	100,0

Sono stati compilati 2.820 questionari, dei quali 1.382 da genitori che hanno un figlio nelle scuole statali (49%), 569 nelle scuole comunali (20,2%) e 869 nelle scuole private (30,8%). I genitori che vivono nei comuni piccoli sono il 32,1% del totale, contro il 21,9% dei comuni di media grandezza e il 46% dei comuni grandi. Per quanto riguarda la distribuzione per provincia, i dati presentati nella tabella 3 ci dicono che la provincia col più alto numero di risposte è Bologna, seguita da Modena e Forlì-Cesena. Da Ferrara e da Parma invece si è avuto il numero minore di risposte. I questionari sono stati compilati nel 70% dei casi dalla madre, nel 7% dal padre mentre nel 21% dei casi è stato compilato da entrambi i genitori (il 2% non ha indicato questo dato).

TAB. 6 *Orario di entrata attuale e orario d'entrata "ideale". Valori espressi in percentuale*

	Orario d'entrata	Orario d'entrata "ideale"
Prima delle 7,30	0,3	2,0
Dalle 7,30 alle 7,44	7,0	8,1
Dalle 7,45 alle 7,59	3,4	2,6
Dalle 8,00 alle 8,14	18,4	18,5
Dalle 8,15 alle 8,29	10,7	5,4
Dalle 8,30 alle 8,44	29,5	26,4
Dalle 8,45 alle 8,59	11,5	4,4
Alle 9,00 o dopo	19,0	25,4
Non risponde	0,3	7,3
Totale	100,0	100,0

TAB. 7 *Differenze fra orario d'entrata attuale e orario d'entrata "ideale". Valori espressi in percentuale*

Potendo scegliere, rispetto all'attuale orario d'entrata, porterebbe il figlio a scuola....	%
1 ora (o più) prima	3,4
45 minuti prima	1,7
30 minuti prima	7,3
15 minuti prima	6,7
Va bene così	55,1
15 minuti dopo	6,1
30 minuti dopo	2,2
45 minuti dopo	1,9
1 ora (o più) dopo	3,7
Non risponde	7,5
Totale	100,0

L'età media delle madri è di 36 anni (minimo 20, massimo 50), l'età media dei padri è di 44 (minimo 22, massimo 65). I genitori di nazionalità italiana sono l'87% del totale, i cittadini stranieri dell'area comunitaria sono quasi il 9%. La scarsa rappresentanza di genitori di origine africana (1,4%) e dell'est europeo (1,2%), così come di tutte le altre etnie, sono probabilmente dovute alla difficoltà di comprensione della lingua.

### 5. *Orari e organizzazione familiare*

Veniva chiesto ai genitori di indicare quali persone accompagnassero il bambino a scuola e lo andassero a riprendere: questo compito sembra di netta prevalenza della madre, che se ne occupa costantemente nel 52% dei casi; il padre lo accompagna con meno frequenza, e i nonni ancora meno: nel 56% dei casi non lo accompagnano mai. Molto raramente poi si ricorre all'aiuto di altre persone (tabella 4). Il mezzo più usato è l'automobile (69,6% dei casi), seguita dalla bicicletta (5,4%), dai mezzi pubblici (3,5%) e dal motorino (0,4%); il 12,9% delle persone afferma di andare a piedi, mentre per il 7,8% dipende dai casi. Il tempo di percorrenza da casa a scuola è solitamente breve, spesso inferiore ai 10 minuti, e sono pochi coloro che impiegano più di mezz'ora per accompagnare il figlio (tabella 5). Oltre agli orari di entrata e uscita, abbastanza variabili, ai genitori inoltre si chiedeva di indicare quali fossero gli orari in cui, potendo scegliere, porterebbero il bambino e lo andrebbero a riprendere, ovvero gli orari "ideali". Questo per vedere se gli orari prestabiliti dalle scuole rispondono adeguatamente alle esigenze dei genitori. Nella tabella 6 sono riportati gli orari d'entrata e gli orari indicati dai genitori come ottimali. Non vi sono grosse differenze fra orario d'entrata attuale e quello "ideale"; per capire meglio però le eventuali correzioni che i genitori vorrebbero fare, è stata calcolata la differenza fra i due orari. I risultati sono riportati nella tabella 7. La maggior parte dei genitori è soddisfatta dell'orario di entrata del bambino, e non lo cambierebbe; se poi comprendiamo anche coloro che farebbero piccole correzioni di un quarto d'ora, arriviamo ad una percentuale vicina al 70%. Vi sono tuttavia alcuni genitori che cambierebbero radicalmente l'orario, anticipandolo o posticipandolo anche di un'ora o più. Tuttavia, questi risultati vanno letti anche alla luce delle esigenze del bambino. Ad esempio, se per alcuni genitori potrebbe essere vantaggioso portare il bambino a scuola prima delle 7 del mattino, sicuramente non sarebbe altrettanto per il bisogno di riposo del figlio.

Analogamente agli orari d'entrata, è stato chiesto ai genitori

TAB. 8 *Orario d'uscita del bambino attuale e orario d'uscita "ideale". Valori espressi in percentuale*

	Orario d'uscita	Orario d'uscita "ideale"
Prima delle 12,30	3,8	2,2
Dalle 12,30 alle 12,59	4,9	3,9
Dalle 13,00 alle 13,29	10,7	9,5
Dalle 13,30 alle 13,59	5,1	3,0
Dalle 14,00 alle 14,29	2,6	3,3
Dalle 14,30 alle 15,00	0,3	1,3
Dalle 15,00 alle 15,29	1,8	1,4
Dalle 15,30 alle 15,59	12,3	4,9
Dalle 16,00 alle 16,29	33,8	26,9
Dalle 16,30 alle 16,59	13,5	14,5
Dalle 17,00 alle 17,29	6,1	9,9
Dalle 17,30 in poi	4,7	10,5
Non risponde	0,5	8,9
Totale	100,0	100,0

TAB. 9 *Differenze fra orario d'uscita attuale e orario d'uscita "ideale". Valori espressi in percentuale*

Potendo scegliere, rispetto all'attuale orario d'uscita, farebbe uscire il bambino...	%
2 ore (o più) prima	3,7
1 ora e mezza prima	1,1
1 ora prima	1,5
Mezz'ora prima	3,5
Va bene così	47,9
Mezz'ora dopo	15,1
1 ora dopo	7,6
1 ora e mezza dopo	4,4
2 ore (o più) dopo	6,0
Non risponde	9,2
Totale	100,0

di indicare l'orario di uscita attuale del figlio e l'orario di uscita "ideale" (tabella 8), e ne sono state calcolate le differenze, riportate nella tabella 9. È necessario però fare una piccola precisazione; nel questionario c'erano due possibilità di indicare l'orario di uscita (domande 7a e 7b), e accanto ad ognuna si chiedeva di indicare per quanti giorni alla settimana uscisse a quell'orario: non sempre infatti l'orario di uscita è uguale in tutti

TAB. 10 *Persone che si occupano del bambino al di fuori dell'orario scolastico. Valori espressi in percentuale*

	Raramente o mai	Qualche volta	Spesso	Sempre
La madre	2,6	2,1	28,3	67,1
Il padre	11,1	21,7	38,9	28,3
I nonni	31,8	36,3	25,2	6,6
Fratelli / sorelle	85,5	8,1	4,2	2,2
Altri parenti	81,5	15,3	2,6	0,5
Amici o conoscenti	92,5	6,8	0,5	0,1
Vicini di casa	95,2	4,1	0,4	0,2
Personale retribuito	94,0	3,8	1,8	0,4
Altri	99,7	0,1	0,1	0,1

i giorni della settimana. Molti genitori hanno tuttavia indicato solo un orario (nell'86% dei casi), ragion per cui nel presentare i risultati si farà riferimento soltanto al primo indicato.

Circa la metà dei bambini esce da scuola in un orario compreso fra le 16,00 e le 17,29, ma da una prima lettura dei dati si nota che diversi genitori posticiperebbero leggermente l'uscita dei figli, soprattutto dopo le 16,30. La tabella 9, data dal confronto fra l'orario d'uscita e l'orario d'uscita "ideale", può aiutarci ad approfondire l'argomento.

I genitori che posticiperebbero l'uscita del figlio sono più di quanti l'anticiperebbero: la maggior parte di loro farebbe cambiamenti piccoli, di mezz'ora al massimo, ma troviamo che il 6% lo posticiperebbe di due ore o più. Occorre specificare però che, in relazione a questo ultimo dato, alcune scuole non hanno l'orario pomeridiano, che invece farebbe comodo ad alcune famiglie.

Tutto sommato, i dati suggeriscono l'idea che gli orari d'entrata e uscita vadano incontro alle esigenze della maggioranza delle famiglie: infatti, più della metà delle persone non cambierebbe orario, e coloro i quali farebbero grandi cambiamenti (di un'ora o più) sono circa il 10%, sia per quanto riguarda l'entrata sia per l'uscita.

Certamente non è facile coniugare adeguatamente esigenze

familiari, lavorative e scolastiche, e per alcune famiglie si presenta il problema della cura del bambino durante il tempo libero. Come evidenziato dalla tabella 10, sono quasi sempre i genitori che si occupano del figlio, in particolare la madre che se ne occupa a tempo pieno nei due terzi delle occasioni, mentre l'apporto del padre e dei nonni è notevolmente inferiore. Quasi inesistenti sono altre figure come parenti, amici, conoscenti, vicini o personale retribuito.

#### 6. *Importanza percepita e soddisfazione dei servizi*

La qualità di una scuola passa innanzitutto dall'adeguatezza delle infrastrutture e dei servizi offerti alle famiglie; ogni scuola si caratterizza per la presenza di particolari dotazioni, nella speranza di coprire adeguatamente le esigenze dei bambini e dei genitori. Partendo dal lavoro di Ingrosso (1988) negli asili nido e dalla griglia di qualità (sempre per gli asili nido) proposta da Becchi, Bondioli e Ghedini (in Bondioli e Ghedini, 2000), sono stati sottoposti all'attenzione dei genitori alcuni fra i servizi ritenuti più importanti nel determinare la qualità di una scuola. Per ogni tema, è stato chiesto di riportare in una scala da 1 a 10, dove 10 rappresenta il valore massimo, l'importanza percepita del servizio e la soddisfazione verso di esso. Nella tabella 11 sono riportati i risultati, indicando la media e la mediana; quest'ultimo valore in alcuni casi è uguale a 10, ad indicare che almeno la metà dei genitori ha scelto questo valore. Ovviamente, quando la mediana è pari, ad esempio, ad 8, vuol dire che almeno la metà dei rispondenti ha espresso una valutazione pari o *superiore* a 8.

I valori relativi alla media sono stati arrotondati alla mezza unità, facendo scomparire differenze minime fra i valori e facilitando così la lettura.

L'aspetto più importante per i genitori è la pulizia degli ambienti (media e mediana pari a 10), seguita dalla qualità dei pasti. Sono considerati molto importanti anche la presenza di spazi verdi, gli spazi dedicati all'alimentazione e quelli per il gioco.

TAB. 11 *Importanza e soddisfazione dei genitori rispetto ad alcuni servizi offerti dalla scuola*

	Importanza		Soddisfazione	
	Media	Mediana	Media	Mediana
Struttura edilizia (edificio)	9	10	7½	8
Pulizia degli ambienti	10	10	9	9
Attrezzature e arredi	8½	8	8	8
Materiale da gioco	8½	9	8	8
Spazi dedicati all'alimentazione	9	10	7½	8
Spazi dedicati al gioco	9	9	8	8
Spazi verdi accessibili	9	10	8	8
Servizio di scuolabus	7½	8	6	7
Qualità dei pasti che vengono forniti	9½	10	8	8

*Range: 1 – 10*

Le attrezzature della scuola, come la dotazione di banchi e armadietti, non sono considerate di prioritaria importanza, così come il servizio di scuolabus, che addirittura riporta una media non molto alta. I livelli di soddisfazione, pur essendo alti, sono comunque al di sotto dei livelli d'importanza. Il servizio scuolabus è l'aspetto più dolente, avente una media che sfiora la sufficienza; tuttavia dobbiamo considerare che gli abitanti dei comuni piccoli non avvertono questo servizio come indispensabile, come si vedrà in seguito. La pulizia degli ambienti è l'aspetto che più soddisfa i genitori, ed era anche quello considerato maggiormente importante.

Al contrario, si assiste ad un certo disagio rispetto agli spazi a disposizione dei bambini, siano spazi verdi o attrezzati per il gioco; per questi casi, la discrepanza fra importanza e soddisfazione risulta abbastanza accentuata.

I nostri dati consentono di analizzare il livello di soddisfazione dei genitori registrato distintamente nelle scuole statali, comunali e private, e lo stesso per quanto riguarda le varie province e i comuni di piccole, medie o grandi dimensioni. Nella tabella 12 sono riportati i valori medi di soddisfazione distinti per tipo di scuola. Come possiamo osservare, non ci sono differenze vistose, anche se le scuole statali riportano sempre i valori più bassi e le scuole private sempre quelli più alti (unica eccezione,

TAB. 12 *Soddisfazione media rispetto ad alcuni servizi in relazione al tipo di gestione scolastica*

	Tipo di gestione scolastica			Media regione
	Statale	Com.	Privata	
Struttura edilizia (edificio scolastico)	7	7½	8	7½
Pulizia degli ambienti	8½	9	9	9
Attrezz. e arredi (banchi, armadietti, ecc.)	7½	8	8	8
Materiale da gioco	7½	8	8	8
Spazi dedicati all'alim. (mense e/o refettori)	7	7½	8½	7½
Spazi dedicati al gioco	7½	8	8½	8
Spazi verdi accessibili	7½	8	8	8
Servizio di scuolabus	6½	5	6	6
Qualità dei pasti che vengono forniti	8	8	9	8
Totale	7½	7½	8	8

*Range:* 1 – 10

il servizio scuolabus): la soddisfazione per le private è quindi leggermente maggiore, anche se non di molto.

Si registrano invece differenze evidenti negli spazi dedicati all'alimentazione: scuole statali e comunali hanno valori simili, mentre i genitori delle private sono notevolmente più soddisfatti. Lo stesso si può dire per la qualità dei pasti: fra scuole statali e private la differenza è di circa un punto, le comunali si situano più o meno a metà.

Un discorso a parte merita invece il servizio scuolabus, che fa registrare i valori più bassi; prima però di azzardare una spiegazione, si rende necessario analizzare i risultati in relazione alla grandezza del comune (tabella 13).

Se per il tipo di scuola le differenze non erano evidenti, nel caso della grandezza del comune di residenza lo sono ancora meno. I valori sono sempre molto simili, con due eccezioni: la prima è il servizio di scuolabus, più che sufficiente nei comuni piccoli e medi, e invece scarso nei comuni grandi, dove i problemi di traffico sono maggiori. Questo dato può spiegare in parte anche la minor soddisfazione riscontrata in precedenza per le scuole comunali (tabella 12), che nel nostro campione in 12 casi su 14 sono inserite nei contesti territoriali più popolati. La seconda eccezione riguarda la presenza e accessibilità di spazi



TAB. 13 *Soddisfazione media dei servizi in relazione alla grandezza del comune di residenza*

	Grandezza del comune di residenza			Media regione
	Meno di 10.000 abitanti	Fra 10.000 e 50.000 abitanti	Più 50.000 abitanti	
Struttura edilizia (edificio scolastico)	7	7½	7½	7½
Pulizia degli ambienti	9	8½	9	9
Attrezzature e arredi (banchi, armadietti, ecc.)	8	7½	8	8
Materiale da gioco	8	7½	8	8
Spazi dedicati all'alimentazione (mense e/o refettori)	7½	7½	8	7½
Spazi dedicati al gioco	7½	7½	8	8
Spazi verdi accessibili	7½	7½	8½	8
Servizio di scuolabus	6½	6½	5	6
Qualità dei pasti che vengono forniti	8	8	8	8
Totale	7½	7½	8	8

Range: 1- 10

verdi che, un po' inaspettatamente, è superiore nelle città rispetto ai paesi. Questo potrebbe essere dovuto al fatto che, proprio perché nei grossi centri urbani la presenza di verde è limitata, le scuole curano particolarmente questo aspetto, al contrario dei paesi piccoli, dove la densità abitativa permette la presenza di numerose zone verdi, e le scuole non sarebbero così tenute a fornire una specie di "oasi" per i bambini. Per quanto riguarda i dati relativi alla provincia di residenza, sono riportati nella tabella 14.

Si registra una generale soddisfazione nei confronti dei servizi offerti: la media regionale è pari circa a 8, con alcune aree da migliorare, come il servizio scuolabus (di cui però abbiamo visto in precedenza la particolarità), la struttura edilizia e gli spazi dedicati all'alimentazione. Bisogna però dire che la pulizia degli ambienti, ritenuta dai genitori condizione irrinunciabile ed essenziale (tabella 14), è l'aspetto che riporta la media più alta, pari a 9.

Cerchiamo ora di analizzare nel dettaglio, provincia per pro-

TAB. 14 *Soddisfazione media rispetto ad alcuni servizi in relazione alla provincia di residenza*

	BO	FC	FE	MO	PC	PR	RA	RE	RN	Media regione
A	7	7½	8	7½	8	6½	8	8	7½	7½
B	8½	9	9	8½	9	9	9	9	9	9
C	7½	8	8	7½	8	7½	8½	8	8	8
D	7½	8	8	7½	8	8	8	8	8	8
E	7	7½	8½	7½	8½	7½	8	8	7½	7½
F	7½	8	8	8	8	8	8½	8	8	8
G	7½	8½	8	8	7	7	9	8	8	8
H	6	5½	6½	5½	7	6½	5	6½	6½	6
I	7½	8	9	8	8½	8½	8	8½	8½	8
Totale	7½	7½	8	7½	8	7½	8	8	8	8

Range: 1 - 10

A = Struttura edilizia (edificio scolastico)

B = Pulizia degli ambienti

C = Attrezzature e arredi (banchi, armadietti, ecc.)

D = Materiale da gioco

E = Spazi dedicati all'alimentazione (mense e/o refettori)

F = Spazi dedicati al gioco

G = Spazi verdi accessibili

H = Servizio di scuolabus

I = Qualità dei pasti che vengono forniti

vincia, i punti di forza e le aree critiche da migliorare; nella tabella 15 viene riportata, sotto forma di simboli, la relazione fra la media regionale e provinciale, relativamente ai valori della tabella 14: se il valore provinciale è più basso della media regionale, la cella conterrà un segno “-“, se il valore è più alto un segno “+”, mentre se il valore coincide con la media la cella conterrà il segno “=”.

Il risultato peggiore lo ottiene Bologna, costantemente al di sotto della media regionale, tranne che per il servizio scuolabus. Si nota come sia effettivamente la provincia con la media più bassa, anche se i valori (tabella 14), sono inferiori alla media regionale di circa mezzo punto in quasi tutti gli *items*, per cui la situazione non è così disastrosa come potrebbe sembrare a prima vista; resta però il fatto che i servizi potrebbero essere migliorati.

TAB. 15 *Soddisfazione media dei servizi per provincia in relazione alla media regionale*

	BO	FC	FE	MO	PC	PR	RA	RE	RN	Media regione
A	-	=	+	=	+	-	+	+	=	7½
B	-	=	=	-	=	=	=	=	=	9
C	-	=	=	-	=	-	+	=	=	8
D	-	=	=	-	=	=	=	=	=	8
E	-	=	+	=	+	=	+	+	=	7½
F	-	=	=	=	=	=	+	=	=	8
G	-	+	=	=	-	-	+	=	=	8
H	=	-	+	-	+	+	-	+	+	6
I	-	=	+	=	+	+	=	+	+	8

Legenda:

“+”: valore superiore alla media regionale

“=”: valore uguale alla media regionale

“-”: valore inferiore alla media regionale

A = Struttura edilizia (edificio scolastico)

B = Pulizia degli ambienti

C = Attrezzature e arredi (banchi, armadietti, ecc.)

D = Materiale da gioco

E = Spazi dedicati all'alimentazione (mense e/o refettori)

F = Spazi dedicati al gioco

G = Spazi verdi accessibili

H = Servizio di scuolabus

I = Qualità dei pasti che vengono forniti

Un gradino sopra troviamo Modena, per la quale sarebbero da migliorare la pulizia degli ambienti, la dotazione di materiale da gioco, di attrezzature ed arredi e il servizio di scuolabus. Parma al contrario, ha fra i punti di forza il servizio scuolabus e la qualità dei pasti, mentre le aree problematiche sono quelle degli spazi verdi, la struttura edilizia e le attrezzature. La provincia di Forlì-Cesena è in media per quasi tutte le aree, ad eccezione del servizio di scuolabus leggermente inferiore, potendo però contare su valori più alti per gli spazi verdi accessibili. Rimini, la più “giovane” e piccola provincia della regione, risulta superiore alla media nel servizio scuolabus e nella qualità dei pasti, e in media per tutti gli altri servizi. Vi sono poi le province di Ravenna e Piacenza, entrambe con una sola area critica: per Ravenna è carente il servizio scuolabus, per Piacenza gli spazi ver-

TAB. 16 *Frequenza con cui i genitori parlano di determinati temi con il personale della scuola. Valori espressi in percentuale*

	Raramente/mai	Qualche volta	Spesso	Sempre
Problemi relativi alla salute del bambino	19,2	54,9	21,5	4,5
Attività svolte a scuola	8,1	37,3	44,0	10,6
Il comportamento del bambino a scuola	4,6	25,0	46,2	24,2
Attività svolte fuori da scuola	31,6	49,3	15,8	3,4
Il comportamento del bambino fuori da scuola	25,6	49,4	21,2	3,8
Il progetto educativo della scuola	18,6	46,2	28,5	6,7
Problemi organizzativi della scuola (orari, riunioni, ecc.)	23,5	49,8	21,3	5,4
Problemi dell'infanzia di oggi	46,9	39,0	12,6	1,6

di accessibili ai bambini. Infine, troviamo Ferrara e Reggio Emilia, che riportano tutti valori in media o sopra, e che possono quindi vantare la più alta soddisfazione dei loro utenti. I risultati ottenuti sono di notevole interesse, anche se non vanno sopravvalutati, in quanto il numero dei rispondenti per provincia è disomogeneo (si veda la tabella 3): per esempio, i componenti del campione residenti nella provincia di Bologna sono 805, pari al 28,5% del totale, i residenti a Ferrara sono solo 94 (il 3,3%). Potrebbe essere che nella provincia di Ferrara si siano “auto-selezionati” i genitori più soddisfatti? Potrebbe certo essere una spiegazione, ma d’altro canto a Parma i rispondenti sono appena più numerosi di quelli di Ferrara, cioè 136 (4,8%), ottenendo però risultati decisamente inferiori.

### 7. Il rapporto con gli operatori e con gli altri genitori

Infrastrutture e servizi sono importanti nella determinazione della soddisfazione verso la scuola, ma probabilmente ancora più importante è da considerarsi il rapporto con gli operatori, a partire dalla frequenza con cui i genitori parlano di determinati temi con il personale della scuola. Osservando la tabella 16, pos-

TAB. 17 *Opinioni sugli operatori: importanza e soddisfazione media*

	Importanza		Soddisfazione	
	Media	Mediana	Media	Mediana
Adeguatezza nella dotazione del personale in rapporto al numero di bambini	9½	10	7½	8
Adeguatezza preparazione degli operatori all'insegnamento	9½	10	9	9
Capacità degli operatori di insegnare attraverso il gioco	9½	10	9	9
Capacità degli operatori di instaurare relazioni positive con i bambini	9½	10	9	9
Progetto educativo della scuola	9	10	8½	9
Informazione ai genitori sulle attività della scuola	9	9	8	8
Coinvolgimento dei genitori nelle scelte della scuola	8½	9	7½	8
Educazione del bambino all'igiene personale da parte del personale della scuola	9½	10	8½	9

Range: 1 – 10

siamo affermare che genitori e personale parlano dei temi indicati con una frequenza non troppo alta: infatti, le alte percentuali prevalgono nella colonna “qualche volta”, che indica una certa sporadicità della comunicazione. Gli argomenti preferiti sono il comportamento del bambino a scuola e le attività svolte durante l’orario scolastico, mentre si parla molto poco dei problemi più generali dell’infanzia di oggi.

Come è stato fatto per le infrastrutture e i servizi (si veda il paragrafo 6), è stato chiesto ai genitori di indicare importanza e soddisfazione nei confronti di alcune problematiche che coinvolgono il ruolo degli operatori della scuola; ad esempio, è stato chiesto di dare il proprio giudizio in relazione all’adeguatezza numerica degli operatori, alla loro capacità di insegnare attraverso il gioco e di instaurare relazioni positive con i bambini. Potremmo definire queste domande una sorta di “opinioni sugli operatori”, i cui risultati sono riportati nella tabella 17. Vengono

TAB. 18 *Opinioni sugli operatori: soddisfazione media in relazione al tipo di gestione scolastica*

	Tipo di gestione scolastica			Media regione
	Statale	Comunale	Privata	
Adeguatezza nella dotazione del personale in rapporto al numero di bambini	7½	8	8	7½
Adeguatezza preparazione degli operatori all'insegnamento	8½	8½	9	9
Capacità degli operatori di insegnare attraverso il gioco	8½	8½	9	9
Capacità degli operatori di instaurare relazioni positive con i bambini	8½	8½	9	9
Progetto educativo della scuola	8½	8½	8½	8½
Informazione ai genitori sulle attività della scuola	8	8	8½	8
Coinvolgimento dei genitori nelle scelte della scuola	7½	7½	7½	7½
Educazione del bambino all'igiene personale da parte del personale della scuola	8	8½	8½	8½
Totale	8	8½	8½	8½

considerati importantissimi quasi tutti gli argomenti proposti, visto che solo uno, relativo al coinvolgimento dei genitori, riporta una media inferiore a 9. I valori di soddisfazione sono costantemente inferiori a quelli di importanza, ma comunque il livello resta alto, con medie quasi sempre comprese fra 8 e 9. Il dato che spicca è quello relativo all'adeguatezza della dotazione del personale in relazione al numero di bambini: i genitori non sono molto soddisfatti di questo aspetto, ritengono che maggiori risorse umane possano aumentare il livello qualitativo della scuola. Questo dato potrebbe essere letto anche come un riconoscimento del grande lavoro svolto dagli operatori nonostante l'insufficienza numerica. Il livello di soddisfazione più basso viene registrato rispetto al coinvolgimento dei genitori nelle scelte della scuola: questo tema verrà sviluppato in seguito nel paragrafo successivo, dedicato alla partecipazione alla vita so-

TAB. 19 *Opinioni sugli operatori: soddisfazione media in relazione al numero di abitanti del comune di residenza*

	Numero di abitanti del comune			Media regione
	Meno di 10.000 abitanti	Fra 10.000 e 50.000 abitanti	Più di 50.000 abitanti	
Adeguatezza nella dotazione del personale in rapporto al numero di bambini	7½	7½	8	7½
Adeguatezza preparazione degli operatori all'insegnamento	8½	9	9	9
Capacità degli operatori di insegnare attraverso il gioco	8½	8½	9	9
Capacità degli operatori di instaurare relazioni positive con i bambini	8½	9	9	9
Progetto educativo della scuola	8½	8½	8½	8½
Informazione ai genitori sulle attività della scuola	8½	8	8	8
Coinvolgimento dei genitori nelle scelte della scuola	7½	7½	7½	7½
Educazione del bambino all'igiene personale da parte del personale della scuola	8	8½	8½	8½
Totale	8	8½	8½	8½

Range: 1 - 10

ciale della scuola. I risultati possono essere approfonditi anche in questo caso analizzando i risultati medi per tipo di gestione scolastica, per grandezza del comune e per provincia. Dalla tabella 18 si osserva che, a seconda del tipo di gestione scolastica, non ci sono scarti evidenti nei punteggi. Risultati simili sono stati trovati anche in relazione alla popolazione del comune di residenza (tabella 19).

Come per la soddisfazione verso i servizi offerti (si veda il paragrafo 6), i dati più interessanti sono relativi alle diversità fra le province. Osservando la tabella 20, possiamo notare che, a livello regionale, gli operatori sono molto apprezzati per la loro preparazione, e per la loro capacità di insegnare attraverso il gioco e di instaurare relazioni positive con i bambini. Le aree meno apprezzate (anche se parliamo di una soddisfazione media

TAB. 20 *Opinioni sugli operatori: soddisfazione media in relazione alla provincia di residenza*

	BO	FC	FE	MO	PC	PR	RA	RE	RN	Media regionale
A	7½	7½	8½	7½	8	8	8	8	8	7½
B	8½	8½	9	9	9	9	9	9	9	9
C	8½	8½	9	8½	9	9	9	9	9	9
D	8½	8½	9	9	9	9	9	9	9	9
E	8	8½	8½	8½	8½	8½	8½	9	9	8½
F	8	8	8½	8	8½	8	8½	8½	8½	8
G	7½	7½	8	7½	8	7½	7½	7½	8	7½
H	8	8	8½	8½	8½	8	8½	8½	8½	8½
Totale	8	8	8½	8½	8½	8½	8½	8½	8½	8½

Range: 1 - 10

A = Adeguatezza nella dotazione del personale in rapporto al numero di bambini

B = Adeguata preparazione degli operatori all'insegnamento

C = Capacità degli operatori di insegnare attraverso il gioco

D = Capacità degli operatori di instaurare relazioni positive con i bambini

E = Progetto educativo della scuola

F = Informazione ai genitori sulle attività della scuola

G = Coinvolgimento dei genitori nelle scelte della scuola

H = Educazione del bambino all'igiene personale da parte del personale della scuola

di 7,5) sono quelle della scarsa numerosità degli operatori in rapporto al numero di bambini, e del coinvolgimento dei genitori nella vita della scuola. Bologna e Forlì-Cesena fanno registrare il dato più basso fra le province, anche se bisogna notare che il loro dato – pari a 8 – è di poco inferiore alla media regionale e delle altre province, di mezzo punto più alto.

I dati sono quindi lusinghieri; al fine di capire i punti di forza e di debolezza di ciascuna provincia, nella tabella 21 viene riportata, attraverso i segni “+”, “-” e “=”, la relazione fra la media provinciale e quella regionale.

Le scuole in provincia di Bologna e di Forlì-Cesena sono leggermente in ritardo rispetto ad alcune aree, riportando valori inferiori alla media regionale, mentre dall'altro lato Rimini, Reggio Emilia, Piacenza e Ferrara fanno spesso registrare valori maggiori alla media. Nel leggere questi dati, dobbiamo però considerare che la media regionale è molto spesso elevata, pari a



TAB. 21 *Opinioni sugli operatori: soddisfazione media per provincia in relazione alla media regionale*

	BO	FC	FE	MO	PC	PR	RA	RE	RN	Media regione
A	=	=	+	=	+	+	+	+	+	7½
B	-	-	=	=	=	=	=	=	=	9
C	-	-	=	-	=	=	=	=	=	9
D	-	-	=	=	=	=	=	=	=	9
E	-	=	=	=	=	=	=	+	+	8½
F	=	=	+	=	+	=	+	+	+	8
G	=	=	+	=	+	=	=	=	+	7½
H	-	-	=	=	=	-	=	=	=	8½

*Legenda:*

“+”: valore superiore alla media regionale

“=”: valore uguale alla media regionale

“-“: valore inferiore alla media regionale

A = Adeguatezza nella dotazione del personale in rapporto al numero di bambini

B = Adeguata preparazione degli operatori all’insegnamento

C = Capacità degli operatori di insegnare attraverso il gioco

D = Capacità degli operatori di instaurare relazioni positive con i bambini

E = Progetto educativo della scuola

F = Informazione ai genitori sulle attività della scuola

G = Coinvolgimento dei genitori nelle scelte della scuola

H = Educazione del bambino all’igiene personale da parte del personale della scuola

9 per gli *items* b, c, d; è vero che i valori di Bologna sono costantemente minori, ma sono ugualmente alti in senso assoluto. Consideriamo, ad esempio, l’*item* “b”, ovvero l’adeguata preparazione degli insegnanti all’insegnamento: la media di Bologna e di Forlì-Cesena è la più bassa, ma è comunque di 8,5, segno di buona soddisfazione dei genitori. Nel complesso perciò si può dire che si delinea il quadro di una regione molto soddisfatta, con alcuni picchi di eccellenza.

All’interno del questionario, si chiedeva di valutare il rapporto con gli altri genitori e con il personale della scuola su una scala da 1 a 10; la media della qualità del rapporto con gli altri genitori è di 6,8 (mediana: 7), mentre il rapporto con gli operatori riporta un valore medio di 8,35, con una mediana pari a 9.

TAB. 22 *Valori medi del rapporto fra genitori e personale della scuola suddiviso secondo tipo di gestione e provincia*

Provincia	Scuole Statali	N scuole statali	Scuole comunali	N scuole comunali	Scuole private	N scuole private
BO	8	10	8	4	8½	6
FC	8	6	8½	1	9	1
FE	8½	3	9	1	8	1
MO	8	6	8	3	8½	6
PC	8½	4	/	0	9	3
PR	8½	3	8	1	8½	2
RA	8	2	8½	2	8½	2
RE	8½	3	8½	1	8½	4
RN	8½	4	8	1	9	2
Totale	8	41	8½	14	8½	27

Range: 1 - 10

/ = dato non disponibile, in quanto non vi sono nel campione scuole con quelle caratteristiche

TAB. 23 *Frequenza con cui i genitori partecipano a determinati momenti della vita della scuola. Valori espressi in percentuale*

	Raramente o mai	Qualche volta	Spesso	Sempre
Assemblee di tutti i genitori della scuola	21,1	26,5	20,2	32,2
Incontri con i genitori della stessa sezione frequentata dal bambino	36,6	27,6	16,4	19,3
Incontri e dibattiti su temi vari	51,3	31,9	11,3	5,5
Feste e uscite organizzate dalla scuola	24,9	31,6	19,0	24,5
Incontri per la preparazione di materiali didattici	64,3	23,0	7,8	4,8
Colloqui individuali con gli operatori	20,6	37,0	17,2	25,2
Incontri collettivi con gli operatori	37,4	32,1	13,3	17,2

I genitori interpellati sono quindi contenti del rapporto col personale della scuola, denunciando qualche difficoltà relazionale con gli altri genitori della scuola. A tale proposito, sono state compiute analisi statistiche per osservare eventuali differenze in relazione alla provincia, alla grandezza del comune e al tipo di scuola, senza trovare differenze significative: si tratta sempre di differenze non significative, dovute molto probabilmente ad una oscillazione casuale dei valori. I rapporti fra geni-

TAB. 24 *Temi rispetto ai quali i genitori vorrebbero essere maggiormente coinvolti nella gestione scolastica*

	N	%
Attività svolte a scuola	619	22
Il progetto educativo della scuola	470	16,7
Organizzazione della scuola (orari, riunioni)	186	6,6
Attività svolte a scuola & progetto educativo	515	18,3
Attività svolte a scuola & organizzazione	98	3,5
Progetto educativo & organizzazione	82	2,9
Attività svolte a scuola & progetto educativo & organizzazione	100,0	3,5
Non risponde	642	22,7
altro:	108, di cui:	3,8, di cui:
Alimentazione	23	21,3
Informazioni sul bambino e sul suo comportamento a scuola	20	18,5
Organizzazione di attività extra scolastiche (feste, gite...)	19	17,6
Altri temi	46	42,6
Totale	2820	100,0

tori sono quindi sempre molto delicati, indipendentemente dal contesto di riferimento.

Riferendoci ora al rapporto fra genitori e personale della scuola, la grandezza del comune non influisce: la media varia da 8 a 8,5 con scarti piccoli fra le varie realtà territoriali. Lo stesso dicasi a seconda del tipo di gestione scolastica (tabella 22): le differenze sono veramente piccole confrontando i risultati delle varie province. Sono da notare invece alcuni dati che differenziano, all'interno di alcune province, i vari tipi di scuola (tabella 22); in provincia di Forlì-Cesena si registra un certo scarto fra statali e private a favore di queste ultime. Sempre a favore delle private è il dato di Rimini fra comunali e private, mentre il contrario accade a Ferrara, dove le comunali fanno registrare il dato più alto, a seguire le statali e infine le private. In tutte le altre province i valori sostanzialmente si equivalgono.

TAB. 25 *Percezione di diversa qualità dei servizi in relazione al tipo di gestione della scuola. Valori espressi in percentuale*

Quali scuole...	Statali	Comunali	Private	Non c'è diff.	Non resp.	Totale
Raggiungono buoni risultati con un minor costo economico	28,0	26,6	6,7	19,6	19,2	100,0
Sono più attente alle relazioni umane con i bambini	8,4	17,1	19,8	35,0	19,8	100,0
Offrono un servizio più adeguato dal punto di vista didattico	13,0	18,5	15,7	32,1	20,7	100,0
Sono capaci di trattare meglio i bambini più svantaggiati	13,7	17,8	13,6	34,2	20,7	100,0
Coinvolgono maggiormente la famiglia sul piano educativo	8,3	16,1	18,0	37,1	20,6	100,0
Sono più rispettose dei valori e delle idee proprie di ciascun bambino e della famiglia	10,5	13,2	15,8	40,0	20,5	100,0

### 8. *La partecipazione dei genitori alla vita della scuola*

Una delle strategie per aumentare la qualità dei servizi è di aumentare la partecipazione degli utenti, nel nostro caso i genitori, ai momenti di incontro della vita della scuola; questo perché, coinvolgendo il maggior numero di genitori, si potrebbero raccogliere suggerimenti e proposte per indirizzare le scelte nella direzione di maggior gradimento.

Una parte del questionario era dedicato appunto a indagare quale fosse il livello di partecipazione dei genitori interpellati: è stato chiesto (si veda la tabella 17) di giudicare l'importanza e soddisfazione nei confronti del coinvolgimento della scuola nei loro confronti, ed è stato visto come i genitori abbiano attribuito un valore medio di 8,5 all'importanza, ma riguardo alla soddisfazione il valore era notevolmente più basso, pari a 7,5. Il dato

fa pensare che le occasioni di partecipazione attiva siano troppo poche in relazione al desiderio dei genitori.

Per cercare di puntualizzare meglio l'aspetto del coinvolgimento, che spesso resta un termine troppo vago, abbiamo chiesto ai genitori di indicare con quale frequenza partecipino a determinati momenti all'interno della scuola: assemblee dei genitori, incontri con i genitori della stessa sezione e di sezioni diverse, feste, e così via. I risultati si possono osservare nella tabella 23. Prima di considerare i risultati ottenuti, è necessario fare una precisazione: nel questionario si chiedeva di indicare quale fosse il grado di coinvolgimento dei genitori, ma non si chiedeva se la scuola desse realmente quella possibilità. Infatti, se la scuola non offre occasioni di coinvolgimento ai genitori, ogni forma di partecipazione è impossibile, e non sappiamo esattamente se la mancanza di coinvolgimento sia dovuta a una decisione del genitore (o ad altri problemi derivanti, ad esempio, dal lavoro) o ad una carenza della struttura scolastica.

Il momento meno frequentato è la preparazione di materiali didattici, che vede assenza di partecipazione nel 64% dei casi; all'altro estremo, ci sono le assemblee collettive di tutti i genitori (in questo caso, più della metà dei rispondenti partecipa "spesso" o "sempre"), le feste e le occasioni di svago e i colloqui individuali con gli operatori.

I dati ci dicono che i colloqui individuali con gli operatori per parlare del bambino sono preferiti rispetto ai colloqui collettivi, in cui si parla dell'intera classe; infine, pochi genitori sono coinvolti in incontri e dibattiti.

Successivamente, veniva richiesto di indicare rispetto a quali temi fossero maggiormente interessati a essere coinvolti. Vi erano tre possibili temi da indicare (attività svolte a scuola, progetto educativo e organizzazione), più uno spazio per eventuali suggerimenti. I risultati sono riportati nella tabella 24.

Poco meno di un quarto non ha risposto alla domanda, per cui si può presumere che ritenga di essere già coinvolto a sufficienza. Oltre a ciò, le attività svolte a scuola sono l'elemento di maggior interesse dei genitori, insieme al progetto educativo. A questa domanda era possibile rispondere indicando più temi, co-

si come era possibile indicarne di nuovi. Ne sono stati indicati poco più di un centinaio, fra i quali ne sono stati riportati tre nella tabella: il primo riguarda l'alimentazione e la scelta dei cibi, il secondo tema si riferisce al comportamento del bambino nel rapporto con i coetanei e gli insegnanti, infine si registra da parte di 19 persone un interesse a collaborare con la scuola per organizzare feste, gite e altre attività extra scolastiche.

#### 9. *Percezione di diversità dei servizi offerti in relazione al tipo di gestione scolastica*

Uno degli scopi della presente ricerca era quello di verificare l'eventuale esistenza di alcuni stereotipi che fanno percepire una diversa qualità dei servizi offerti a seconda del tipo di gestione della scuola. A questo scopo, sono stati elencati alcuni servizi, chiedendo ai genitori quale fosse il tipo di scuola in grado di assicurare al meglio il servizio descritto. Si tratta cioè di una percezione soggettiva di qualità, ben sapendo però che ogni genitore avrà, verosimilmente, un'esperienza diretta alquanto limitata, e che quindi sarà più portato a rispondere in base ad idee personali o a stereotipi sociali (il "sentito dire" per esempio), piuttosto che in relazione a dati oggettivi.

Come si evince dalla tabella 25, circa un quinto del campione non se la sente di dare un giudizio in merito alle questioni che gli vengono poste; inoltre, tranne che per il primo *item*, prevale sempre l'idea che non vi sia differenza fra le diverse tipologie di gestione scolastica. Proprio in relazione a questo *item* però non possiamo essere sicuri del risultato, in quanto è forte il rischio che la domanda sia stata fraintesa. Infatti, si chiedeva quale tipo di scuola raggiungesse buoni risultati con un minor costo economico *per il gestore*, non per la famiglia. È ovvio che, per la famiglia, il costo da sostenere sia diverso fra scuole pubbliche e private, e osservando i risultati sorge il dubbio che il quesito non fosse chiaro, ragion per cui si preferisce non commentare ulteriormente questo dato.

Le scuole private sono viste come le più attente sul piano

TAB. 26 *Indice di preferenza per tipo di scuola in relazione alla provincia (range: 0 – 5).*

	BO	FC	FE	MO	PC	PR	RA	RE	RN	Media regione
Scuola statale	0,43	0,47	0,52	0,56	0,89	0,63	0,34	0,66	0,61	0,54
Scuola comunale	0,88	0,72	1,00	1,15	0,28	0,70	1,16	0,61	0,63	0,83
Scuola privata (N)	0,82 (805)	0,63 (309)	0,53 (94)	0,77 (468)	1,26 (276)	0,75 (136)	0,53 (270)	1,02 (239)	1,05 (223)	0,83 (2820)

delle relazioni umane con i bambini, e le più sensibili al coinvolgimento delle famiglie nel progetto educativo.

Dal paragone fra i due tipi di scuole pubbliche, va evidenziato che le comunali hanno valori sempre più alti delle statali (ad eccezione dell'*item* 1), e in due casi la differenza è grande: nel caso dell'attenzione alle relazioni con i bambini e nel coinvolgimento della famiglia sul piano educativo. Proprio il dato negativo delle statali è quello che stupisce maggiormente; tenendo conto delle risposte date, si dovrebbe concludere che questo tipo di scuola è quello qualitativamente meno elevato. Va ricordato tuttavia che questo è un dato di *percezione*, quindi soggettivo, e che sono molte le persone che non hanno dato una risposta o che hanno negato ogni differenza.

Questi risultati variano a seconda dal tipo di scuola che frequenta il figlio, oppure della provincia, o della grandezza del comune di residenza? Per cercare di rispondere, è stato costruito un indice, chiamato *indice di preferenza per tipo di scuola*: per calcolarlo, sono state conteggiate tutte le volte che ciascuna persona ha indicato la preferenza per un determinato tipo di scuola; da questo conteggio sono state escluse le risposte all'*item* 1, per le ragioni sopra riportate. L'indice ci dice quante volte un soggetto ha indicato un tipo di scuola (statale, comunale o privata) come il migliore esistente; essendo 5 gli *items* conteggiati, e quindi le possibilità di esprimere una preferenza, il *range* sarà da 0 (nessuna preferenza) a 5 (massima preferenza per quel tipo di

TAB. 27 *Indice di preferenza per tipo di scuola in relazione alla grandezza del comune (range: 0 – 5).*

	Comuni con meno di 10.000 abitanti	Comuni con più di 10.000 abitanti e meno di 50.000	Comuni con più di 50.000 abitanti	Media regione
Scuola statale	0,65	0,69	0,39	0,54
Scuola comunale	0,47	0,82	1,08	0,83
Scuola privata	0,90	0,81	0,79	0,83
(N)	(906)	(618)	(1296)	(2820)

scuola). Questo indice è stato calcolato per i tre tipi di scuola; nella nostra esposizione si prenderà in considerazione il valore medio di preferenza per tipo di scuola a seconda della provincia, grandezza del comune e modalità di gestione scolastica.

Dapprima si è cercato di osservare eventuali differenze a seconda della provincia; i risultati si possono osservare nella tabella 26. La distribuzione all'interno delle province è molto simile per tutte e tre le modalità di gestione, anche se non mancano alcune differenze. In particolare, i residenti nella provincia di Piacenza sembrano prediligere le scuole statali, e soprattutto private, a dispetto di quelle comunali; questo dato però era facilmente prevedibile, in quanto questo tipo di scuola è pressoché inesistente nella provincia (si veda il paragrafo 3). L'andamento opposto lo fa registrare la provincia di Ravenna, che sembra prediligere le comunali, anche se questo risultato potrebbe essere fuorviato dal fatto che i due terzi dei rispondenti di questa provincia hanno un figlio frequentante una scuola comunale. Al pari di Ravenna, gli abitanti delle province di Modena e Ferrara sembrano avere una leggera predilezione per le scuole comunali. Infine, i cittadini di Bologna e Parma sembrano più orientati a favore delle scuole comunali e private, e a favore di queste ultime anche i residenti a Reggio Emilia e Rimini.

Osserviamo ora cosa accade a seconda della grandezza del comune di residenza: nella tabella 27 sono riportati i dati riassuntivi. Per quanto riguarda la preferenza per le scuole private non vi sono differenze fra le realtà territoriali, che invece si di-



TAB. 28 *Indice di preferenza per tipologia di scuola in relazione al tipo di scuola frequentata dal figlio/a (range: 0 – 5).*

	Tipo di scuola frequentata dal figlio/a			
	Statale	Comunale	Privata	Media regione
Scuola statale	0,82	0,21	0,30	0,54
Scuola comunale	0,69	1,79	0,41	0,83
Scuola privata	0,48	0,35	1,70	0,83
(N)	(1382)	(569)	(869)	(2820)

stinguono abbastanza nettamente nei confronti delle scuole pubbliche: nei comuni grandi si avverte una maggiore predisposizione nei confronti delle scuole comunali, mentre nei comuni piccoli una lieve preferenza nei confronti delle statali. Tuttavia, dobbiamo leggere questi dati con cautela, in quanto nel nostro campione c'è soltanto una scuola comunale ubicata in un comune piccolo (si veda la tabella 2), per cui questo risultato era abbastanza prevedibile.

I dati appena esposti vanno inoltre letti alla luce della tab. 28, dove gli indici di preferenza sono messi in relazione al tipo di scuola frequentata dal figlio di chi risponde. Come possiamo vedere, in tutti i casi prevale la predilezione per il tipo di scuola di cui si ha esperienza, ma con una differenza sostanziale: i genitori delle scuole comunali e private hanno una preferenza netta nei confronti delle stesse; invece, la preferenza che i genitori delle statali accordano alla gestione di tipo statale è meno marcata.

Preferire il tipo di scuola frequentata dal figlio sembra prevalere quindi solo per le comunali e le private, e minimamente per le statali; considerando che ogni genitore può avere esperienza diretta di poche situazioni, si potrebbe considerare la preferenza per un tipo di scuola una misura indiretta della soddisfazione? La soddisfazione per un servizio ricevuto infatti potrebbe portare a pensare che tutte le scuole con le stesse caratteristiche lo possano garantire allo stesso modo. Se così fosse, la soddisfazione dei genitori delle scuole statali sarebbe più bassa rispetto agli altri genitori. Questi dati potrebbero assumere

maggiore importanza alla luce di quanto abbiamo rilevato in precedenza, rispetto alla soddisfazione per i servizi scolastici (paragrafo 6, tabella 12) e alle opinioni sugli operatori (paragrafo 7, tabella 18): le scuole statali facevano registrare valori quasi sempre inferiori rispetto alle comunali e alle private, anche se nella maggior parte dei casi le differenze non erano vistose. Forse la minor soddisfazione si ripercuote sul grado di preferenza per il tipo di scuola; tuttavia per corroborare questa ipotesi servirebbero ulteriori studi.

#### 10. Osservazioni conclusive

La ricerca ha interessato 2.820 famiglie della regione Emilia-Romagna con un figlio o una figlia frequentante la scuola materna. Alle famiglie è stato chiesto di compilare un questionario sulla qualità percepita della scuola. Definire cosa si intende per "qualità" non è semplice, per cui si è cercato di individuare una molteplicità di aree tematiche in relazioni alle quali *misurare* la soddisfazione dei genitori.

Un primo indicatore è stato individuato nella rispondenza degli orari della scuola nei confronti delle esigenze familiari; è stato chiesto quale fosse l'orario d'entrata del bambino a scuola e a che ora ne uscisse. Insieme a ciò, era data la possibilità di indicare, potendo scegliere, gli orari "ideali" di entrata e di uscita (si veda il paragrafo 5), e dal confronto fra orari attuali e "ideali" (tabelle 7 e 9) è emerso che circa la metà dei genitori non cambierebbe nulla. Inoltre, fra coloro che cambierebbero qualcosa, la percentuale maggiore farebbe spostamenti limitati, di un quarto d'ora o mezz'ora al massimo. Gli orari stabiliti vanno quindi incontro alle esigenze della maggioranza degli interpellati. Alcuni genitori vorrebbero la scuola aperta anche nel pomeriggio, servizio non sempre offerto, almeno a giudicare da quanto riportano gli stessi genitori. La maggiore flessibilità della scuola in tema di orari sembra debba andare in questa direzione.

La soddisfazione dei genitori è stata sondata soprattutto in relazione a due categorie: infrastrutture e servizi (paragrafo 6), e

rapporto con gli operatori e opinioni sul lavoro da essi svolto (paragrafo 7). Per ognuna di queste due categorie si richiedeva il giudizio in relazione ad alcuni temi specifici. L'analisi dei dati ha prodotto nel complesso risultati lusinghieri, con alcune zone d'ombra.

I genitori della regione sono più soddisfatti del rapporto con gli operatori, e del lavoro da essi svolto, rispetto a quanto non lo siano delle infrastrutture e dei servizi offerti. Infatti, su una scala da 1 a 10, i giudizi sul personale della scuola sono sempre molto buoni: basti pensare che le province con il livello di soddisfazione inferiore, Bologna e Forlì-Cesena, riportano un valore medio pari a 8, mentre tutte le altre sono superiori di appena mezzo punto (tabella 20). Il fatto che la provincia con valutazioni comparativamente inferiori riporti un valore così alto è segno della qualità media delle scuole materne in ambito regionale, e in particolare segno della professionalità degli operatori, che sono visti come estremamente preparati all'insegnamento, capaci di insegnare attraverso il gioco e di instaurare relazioni positive con i bambini; sanno inoltre insegnare al bambino le prime nozioni di igiene personale.

Vi sono alcune aree da migliorare invece per quanto riguarda le infrastrutture e i servizi: gli utenti sono molto soddisfatti della pulizia degli ambienti, della qualità dei pasti; dall'altra parte tuttavia si avvertono perplessità nei confronti della struttura edilizia, della disponibilità di spazi e di materiale da gioco. La nota più dolente di tutto l'insieme riguarda il servizio scuolabus, che non sempre raggiunge la sufficienza, soprattutto nelle aree urbane più estese; va però detto che, fra i servizi elencati, è considerato anche il meno importante.

A giudicare da questi dati, la Regione Emilia-Romagna si caratterizza come una regione con una buona soddisfazione degli utenti, con alcuni picchi d'eccellenza del servizio; in particolare, viene riconosciuta la competenza del personale che vi lavora, anche se lo si considera non sempre numericamente adeguato in relazione al numero di bambini.

Tutti i dati sono stati esaminati anche comparandoli per provincia, per tipo di gestione scolastica e per ampiezza del comu-

ne. Ne sono risultate interessanti differenze interprovinciali (si vedano le tabelle 15 e 21), mentre non sono risultate differenze evidenti rispetto alle altre due variabili, che tuttavia sollecitano alcune considerazioni generali.

Analizzando i dati sulla soddisfazione secondo il tipo di gestione, è emerso con una certa regolarità che le scuole statali registrano valutazioni più basse, anche se di poco, rispetto alle comunali e alle private; in modo analogo, le scuole situate nei comuni più piccoli riportano valutazioni più basse rispetto a quelle collocate in comuni medi e grandi. Il dato dei comuni piccoli si può del resto attribuire in gran parte all'influenza delle scuole statali, visto che nel nostro campione abbiamo, per i comuni sotto i 10.000 abitanti, 18 scuole statali, 1 scuola comunale e 8 private. Lo stesso andamento si ripresenta nei comuni con popolazione compresa fra 10.000 e 50.000 abitanti: 12 scuole statali, 1 comunale e 6 private. La situazione è molto diversa nelle città, dove le 10 scuole statali sono la minoranza, a fronte delle 12 comunali e delle 13 private. Anche esaminando i valori relativi al tipo di gestione nelle diverse classi di numero di abitanti, si osserva che le scuole statali hanno, in ogni situazione, medie più basse. È legittimo chiedersi, comunque, se, data l'ampiezza davvero limitata degli scarti, si possa effettivamente dire che i genitori delle statali siano meno soddisfatti, o se invece si sia di fronte ad oscillazioni casuali. Quello che è certo, è che non vi sono vistose differenze di valutazione a favore delle scuole comunali rispetto alle scuole private (o viceversa).

Riferendoci ora alle domande volte ad indagare la percezione di maggiore o minore qualità della scuola a seconda del tipo di gestione (paragrafo 9), osserviamo che chi ha un figlio nelle scuole comunali tende a percepirle come quelle maggiormente in grado di assicurare la qualità, e ugualmente avviene (anche se meno evidente) per le scuole private; non possiamo dire lo stesso per le scuole statali. Come leggere questo dato? Neppure i genitori delle scuole statali attribuiscono fiducia nella "loro" scuola? Non possiamo trarre conclusioni certe, ma è un fatto che le scuole comunali e, in seconda battuta, le scuole private possano contare sulla maggiore fiducia dei propri utenti rispetto

alle statali. È anche vero però che in molti comuni piccoli è presente solo la scuola statale, e al massimo quella privata, mentre è sconosciuta la forma di gestione comunale. Forse, come già accennato in precedenza, si può pensare che la soddisfazione verso la propria scuola faccia considerare il medesimo tipo di gestione come il migliore. Se così fosse, le domande poste potrebbero costituire un indicatore *indiretto* della qualità scolastica. Ulteriori ricerche potrebbero chiarire questi dubbi.