



**Centro Studi per la Scuola Cattolica (CSSC)**

Via Aurelia 468 – 00165 Roma

Tel. 0666398450 – Fax 0666398451

e-mail: [csseuola@chiesacattolica.it](mailto:csseuola@chiesacattolica.it)

sito web: [www.scuolacattolica.it](http://www.scuolacattolica.it)

## Guida alla lettura dei questionari di percezione

Al termine dell'elaborazione dei dati raccolti con i questionari di percezione, si propongono qui di seguito alcune istruzioni per una migliore comprensione degli stessi dati, cui le scuole/cfp interessate possono accedere mediante la apposita piattaforma riservata.

I questionari di percezione sono stati somministrati alle diverse componenti della comunità educativa: tutti i docenti, tutto il personale non docente, un campione rappresentativo di genitori, un campione rappresentativo di studenti dell'ultima classe di scuola secondaria di primo grado e di tutte le classi delle scuole secondarie di secondo grado o dei cfp, alcuni osservatori esterni (testimoni privilegiati) scelti dalle scuole/cfp stesse.

I questionari proponevano un certo numero di fattori (da 15 per i testimoni privilegiati a 26 per gli insegnanti/formatori), rispetto ai quali gli intervistati erano invitati a dichiarare (su una scala da 1 a 4) il livello di **importanza** attribuito e il livello di **presenza** rilevato.

Una prima operazione da fare con i risultati raccolti è quella di **valutare per ciascun fattore il grado di importanza e di presenza**, osservando se l'andamento delle risposte è uniforme tra tutte le categorie intervistate (il cui numero varia a seconda del fattore, poiché non tutti i quesiti sono stati proposti a tutte le categorie) o se ci sono significativi scostamenti nelle risposte. Una differenza nei livelli di apprezzamento tra le diverse categorie può indicare il tipo di percezione propria della categoria (più o meno esigente nei confronti di alcuni aspetti della vita scolastica/formativa). Una differenza nei livelli di apprezzamento tra i singoli fattori è invece indicativa dei settori in cui la scuola/cfp tende ad impegnarsi di più o di meno e può far interrogare su qualche divario eccessivo.

In valore assoluto il **punteggio** registrato indica un primo livello di gradimento (e di qualità) del servizio offerto. I valori rilevati sono spesso vicini al massimo (4 punti), sia per l'impegno sicuramente profuso dalla scuola/cfp per assicurare la qualità relativa a ciascun fattore, sia per il coinvolgimento personale degli intervistati che può indurre ad una certa generosità. Di conseguenza, non bisogna attendere valori particolarmente bassi per preoccuparsi (p. es. al di sotto di 2), ma differenze anche minime nei valori superiori al 3 sono già significative.

In genere, **se i livelli di importanza e di presenza coincidono**, vuol dire che la scuola/cfp offre un servizio pari alle attese: non è detto che ciò sia sempre sinonimo di buona qualità, perché le attese potrebbero essere modeste. **Se l'importanza supera la presenza**, la scuola/cfp dovrebbe sentirsi sollecitata a migliorare in quel particolare settore. **Se è la presenza a superare l'importanza**, la scuola/cfp potrebbe apparire incompresa nel suo impegno, ma occorre anche verificare se non sia il caso di spiegare meglio le ragioni delle scelte della scuola/cfp per farle apprezzare correttamente. È comunque desiderabile che i valori di importanza e presenza coincidano quanto più possibile tra loro per indicare una comunità educativa coerente ed omogenea nei suoi rapporti interni.

Oltre all'esame dei singoli fattori, è possibile un'analisi per macrocategorie. I fattori sono stati infatti raggruppati in **sei dimensioni**: Religione, Educazione, Didattica, Strategia, Comunicazione, Gestione.

All'apertura della piattaforma da parte della scuola compare subito una **tabella riassuntiva** (v. esempio). In ciascuna colonna è riportata la media delle risposte fornite dalla singola categoria alle domande comprese in ciascuna dimensione. Nell'ultima colonna della tabella è riportata la media complessiva (M) di tutti i valori registrati tra le diverse categorie.

Dimensione	Insegnanti	Genitori	Ata	Testimoni	Studenti	M
Religione importanza						
Religione presenza						
Educazione importanza						
Educazione presenza						
Didattica importanza						
Didattica presenza						
Strategia importanza						
Strategia presenza						
Comunicazione importanza						
Comunicazione presenza						
Gestione importanza						
Gestione presenza						

Il confronto tra M e il punteggio raggiunto nel singolo fattore da ogni categoria può essere indicativo dell'atteggiamento della stessa categoria: se questa si colloca al di sotto di M, vuol dire che il giudizio è più severo; se la categoria si colloca al di sopra di M vuol dire che su quel fattore la singola categoria è più benevola. Nel confronto tra tutte le voci sarà possibile anche individuare le categorie complessivamente più esigenti o più generose e adottare strategie compensative adeguate nei confronti di quella particolare componente, o quanto meno cercare di comprendere i motivi di tale atteggiamento.

Procedendo nello scorrimento dei dati presenti in piattaforma compaiono per ciascuna categoria (di cui viene descritta la composizione con semplici grafici a torta) le risposte fornite ad ogni domanda. In successive colonne sono riportate: la media delle risposte relative all'importanza e i valori minimo e massimo registrati nelle risposte, la media delle risposte relative alla presenza con i valori minimo e massimo delle risposte, la differenza tra le medie di importanza e presenza, la dimensione cui appartiene ciascuna domanda.

Nella riga successiva a ciascun gruppo di domande è riportata la media delle risposte relative alla stessa dimensione. Questo valore è posto a confronto con la media complessiva (M) ripresa dalla tabella di apertura e riportata, sulla stessa riga, nella colonna del min-max. Se la media di categoria è superiore a M, il suo valore compare in verde; se la media di categoria è inferiore a M, il suo valore compare in rosso. L'operazione è ripetuta per tutte le categorie.

Le sei dimensioni del questionario di percezione possono essere messe anche in relazione con i dieci indici emersi dai questionari descrittivi, i cui risultati sono stati trasmessi alle scuole/cfp già in precedenza (novembre 2014):

- la dimensione relativa alla **Religione** può essere correlata all'indice di Ecclesialità;
- l'**Educazione** corrisponde in buona misura all'omonimo indice di sensibilità educativa della scuola/cfp;
- la **Didattica** può ugualmente confrontarsi con la già rilevata attenzione alla qualità della Didattica e con l'indice relativo ai Risultati scolastici;
- la **Strategia**, per la sua naturale complessità, può essere posta in relazione a sua volta con diversi altri indici (Famiglia, Personale, Territorio e Miglioramento);
- la **Comunicazione** può collegarsi con l'indice relativo all'Immagine ed, eventualmente, di nuovo con quello della Famiglia;
- la **Gestione** può infine corrispondere all'Organizzazione.

In ciascuna di queste operazioni occorre poi decidere se fare il confronto con il valore attribuito all'importanza o alla presenza: nel caso in cui i due punteggi siano sensibilmente diversi la scelta dell'uno o dell'altro valore può incidere in maniera significativa sull'interpretazione. I collegamenti possono essere riassunti nella seguente tabella di corrispondenza.

Indici di qualità rilevati con il questionario descrittivo	Dimensioni di qualità rilevate con i questionari di percezione
Educazione	Educazione
Didattica	Didattica
Famiglia	Strategia / Comunicazione
Personale	Strategia
Ecclesialità	Religione
Immagine	Comunicazione
Risultati	Didattica
Territorio	Strategia
Organizzazione	Gestione
Miglioramento	Strategia

Data la differenza tra le scale utilizzate per i rispettivi punteggi (in centesimi per i questionari descrittivi e in valore assoluto da 1 a 4 per i questionari di percezione), il **confronto** non può essere fatto in termini numerici assoluti ma sulla base della **posizione** occupata nelle rispettive scale dei punteggi raccolti, individuando approssimativamente tre o quattro fasce di merito tra il massimo e il minimo effettivamente registrati. Se le risposte dei due questionari si collocano nella stessa fascia il quadro è sicuramente coerente. Se c'è un divario più o meno accentuato è il caso di fermarsi a riflettere per comprenderne i motivi.

Le corrispondenze qui proposte non devono essere considerate vincolanti, ma possono costituire semplicemente una prima ipotesi di lavoro che ogni scuola/cfp può integrare o modificare come crede. Sulla base di questi confronti potranno quindi essere eventualmente corrette (in positivo o in negativo) alcune interpretazioni effettuate in seguito ai risultati del primo questionario. Si noti che di proposito non vengono fornite elaborazioni numeriche su questo incrocio di dati per non ridurre ancora una volta il monitoraggio al semplice voto da assegnare alla scuola/cfp. La valutazione della qualità è un'operazione complessa che va compiuta in forma discorsiva e multifattoriale, tenendo rigorosamente conto dei condizionamenti posti dal contesto in cui ogni scuola/cfp opera.

A titolo puramente esemplificativo si propongono alcune possibili configurazioni di risultati, con la consapevolezza che le combinazioni e le conseguenti interpretazioni sono pressoché infinite.

In relazione alla Didattica si possono avere buoni risultati scolastici/formativi e scarso apprezzamento da parte delle diverse componenti, o viceversa. Si deve allora capire il perché di questa discrepanza, ma in ogni caso la differenza deve costituire un motivo di attenzione.

Le voci relative a Religione o Ecclesialità sono particolarmente importanti in una scuola cattolica o cfp di ispirazione cristiana e devono ricevere la giusta attenzione. In questo campo, un forte impegno della scuola/cfp cui non corrisponda un adeguato apprezzamento nella percezione degli intervistati merita una riflessione e qualche iniziativa per chiarire a tutti le finalità e la natura della scuola cattolica. Viceversa, la richiesta di impegno in campo religioso (p. es. con un alto punteggio nell'importanza) cui non corrisponda l'effettivo impegno della scuola/cfp (sia per un punteggio più basso nella presenza, sia per un punteggio relativamente basso nell'indice di Ecclesialità) deve sollecitare a darsi da fare per rispondere alle attese di tutta la comunità educativa.

L'apertura al Territorio è oggetto di specifiche domande in entrambi i questionari e dunque il confronto diretto tra le risposte può correggere o convalidare la prima lettura effettuata, fermo restando che il dialogo con il proprio territorio può essere una scelta che la scuola/cfp intende perseguire a prescindere dal gradimento di alcune componenti.

La dimensione della Comunicazione, esaminata con i questionari di percezione, non può essere ridotta al solo confronto con gli indici relativi all'Immagine e alla Famiglia: può infatti valere come indicatore autonomo delle dinamiche in cui la scuola/cfp è coinvolta. Potrebbe essere il caso, invece di utilizzare gli indici sintetici, di confrontare singolarmente le risposte ad alcune domande nei due questionari: ci si dovrebbe attendere, ad esempio, che il coinvolgimento delle diverse componenti nella vita della scuola/cfp riceva un elevato gradimento (sia in termini di importanza che di presenza) se nel questionario descrittivo si è risposto affermativamente a tutte le domande in cui si misurava la frequenza di incontri con i genitori o la rilevazione della soddisfazione.

Nell'impossibilità di simulare tutte le possibili combinazioni di risultati, si invitano le scuole ad effettuare autonomamente questa operazione di confronto sulla base delle effettive situazioni locali. Come suggerito fin dall'inizio, può essere utile che diverse scuole/cfp si mettano **in rete** per discutere insieme i risultati o che si facciano affiancare da scuole/cfp che hanno già avviato da tempo un percorso di valutazione o certificazione della qualità.

Il CSSC è a disposizione per sostenere il processo e discutere eventuali situazioni di difficile interpretazione, nonché per accompagnare tutto il percorso di miglioramento che le scuole/cfp vorranno avviare. È consigliabile contattare il CSSC per posta elettronica ([csscuola@chiesacattolica.it](mailto:csscuola@chiesacattolica.it)) proponendo in maniera sintetica ma sufficientemente argomentata le eventuali difficoltà incontrate nella lettura dei dati, le caratteristiche del percorso di miglioramento avviato, le specifiche richieste di aiuto, allegando tutto il materiale che si ritiene utile allo scopo. Nel giro di qualche settimana il CSSC si impegna a rispondere alle richieste.

Si augura a tutti un proficuo lavoro.

Il direttore del CSSC  
Prof. Sergio Ciatelli