COMUNE DI VENEZIA
Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza

INDAGINE DI SODDISFAZIONE 2011
ASCOLTARE I CITTADINI E VALUTARE LA QUALITÀ PERCEPITA
REPORT FINALE

Servizio Immigrazione
e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Unità Operativa Complessa: Interventi Socio Educativi per Famiglie e Minori Immigrati

ALLEGATO N. 1

QUESTIONARIO INSEGNANTI

Indagine di soddisfazione 2011 - Ascoltare i cittadini e valutare la qualità percepita -

Comune di Venezia Direzione PSPA
Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Indagine di soddisfazione 2011 relativa a:

Dispositivo di mediazione Linguistico Culturale a scuola per alunni neo arrivati

questionario insegnanti

Data compilazione g[ ][ ] m[ ] [ ]

P1. **Può indicarci la sua età ?**
1[ ]fino ai 30 anni; 2[ ]31-49 anni; 3 [ ]sopra i 50 anni

sesso: 1[ ] Maschio; 2 [ ] Femmina;

P2. **In quale scuola lavora?**

P3. **Indichi se la scuola presso la quale insegna è:**

1 [] Istituto Comprensivo ([] Primaria []Secondaria I° grado) ;
2 [] Primaria
3 [] Secondaria di I° grado
4 [] Secondaria di II° grado;

P4. **Di quanti interventi di affiancamento in classe ha usufruito nell'anno scolastico 2010/2011 ?** *(ci si riferisce a n° alunni per i quali si è richiesto attivazione del dispositivo)*

1 []1; 2 [] 2-3; 3 [] più di 3;

P5. **Con quanti mediatori linguistico culturali ha avuto a che fare durante gli affiancamenti in classe nell'anno scolastico 2010-2011?**
1 []1; 2 [] 2-3; 3 [] più di 3;

D1. **Tenendo in considerazione gli interventi di affiancamento sperimentati fino ad oggi quali pensa siano le finalità principali di questo dispositivo** *(Le chiediamo di metterle in ordine di importanza da 1° a 5° attribuendo un numero corrispondente accanto ad ogni risposta)*

a. [] garantire e tutelare il diritto all'istruzione favorendo un clima di benessere;

b. [] promuovere la partecipazione delle famiglie alla vita della scuola;
c. [] favorire l'apprendimento dell'italiano;

d. [] promuovere l'integrazione e le relazioni sociali;

e. [] valorizzare le competenze e le potenzialità dell'individuo;

D2. **Quali di questi ambiti d'intervento per la sua esperienza considera imprescindibile nel fare l'affiancamento con la mediazione a scuola?** *(indicare max 4 risposte con una x)*

1. [] orientare l'alunno e la sua famiglia nel nuovo contesto scolastico;
2. [] ricostruzione delle competenze dell'alunno;
3. [] riconoscere la storia dell'alunno;
4. [] aiutare la famiglia a tenere i rapporti con gli insegnanti;
5. [] facilitare l'apprendimento dell'italiano;
6. [] facilitare l'apprendimento dei concetti di base delle materie principali;
7. [] Tradurre le lezioni;
8. [] Favorire le relazioni del ragazzo con i compagni e gli insegnanti;

D3. **Quanto è d'accordo con questa caratteristica del dispositivo: "la durata dell'intervento di affiancamento è prevista con un numero massimo di ore tra 8 e 12 "** (a seconda della lingua)

1 [] per nulla; 2 [] poco; 3 [] abbastanza; 4 [] moltissimo;

D4. **Quanto è d'accordo con questa caratteristica del dispositivo: "il dispositivo è offerto a tutti gli alunni stranieri neoarrivati in Italia".**

1 [] per nulla; 2 [] poco; 3[] abbastanza; 4 [] molto

D5. **Quanto è d'accordo con questa caratteristica del dispositivo: "il dispositivo è gratuito".**

1 [] per nulla; 2 [] poco; 3 [] abbastanza; 4 [] molto

D6. **Quanto è d'accordo con questa caratteristica del dispositivo: "il dispositivo prevede un intervento personalizzato".**

1 [] per nulla; 2 [] poco; 3 [] abbastanza; 4 [] molto

D7. **Secondo lei, può essere considerato un elemento di criticità che l'attivazione del dispositivo non sia fatta dall'insegnante /coordinatore di classe?**

1 [] SI; 2 [] NO;

D8. **In riferimento alla domanda precedente può spiegarci il perché ?**

D9. **Attivare il mediatore in tempi brevi quanto è importante secondo Lei?**

1[] per nulla; 2[] poco; 3[] abbastanza; 4 [] molto

D10. **Quanto è compatibile con l'organizzazione del suo lavoro la modalità di invio della domanda attraverso il referente?**

1 [ ] per niente; 2 [ ]poco; 3 [ ]abbastanza; 4 [ ] molto;

D11. **Se per niente o poco compatibile, ci può spiegare perché ?**

D12. **A volte alcune domande di attivazione del dispositivo che ci vengono inviate non sono completamente compilate: secondo lei quali possono essere i motivi o le cause ?:**

1 [ ] le informazioni non sono disponibili;
2 [ ] possono essere informazioni riservate da rendere disponibili solo al momento del precolloquio;
3 [ ] alcune informazioni non sembrano indispensabili per l'attivazione;
4 [ ]altro...

D13. **Che cosa favorisce un tempo rapido di attivazione dell'affiancamento?** (max due risposte)

1 [] insegnante di classe segnala al referente in tempi brevi la situazione dell'alunno neoarrivato

2 [] la segreteria della scuola invia la scheda con tutte le informazioni appena arriva l'alunno;
3 [] Il Servizio Immigrazione svolge la lettura della domanda in tempi brevi;
4 [] chiarezza delle comunicazione tra scuola e il Servizio Immigrazione;
5 [] Altro (specificare)

D14. **Ha riscontrato delle difficoltà riguardo l'organizzazione degli interventi di affiancamento in classe?**
1 [] SI; 2 [] NO;

D15. **Se ha risposto SI, tali difficoltà secondo la sua esperienza sono da imputarsi maggiormente a:**

1 [] tempi di attesa troppo lunghi prima di iniziare l'intervento;
2 [] l'intervento è stato troppo diluito nel tempo;
3 [] brevità dell'intervento (poche ore a disposizione);

D16. **Quante volte il mediatore e l'insegnante definiscono in anticipo le modalità di lavoro e le condizioni in cui si deve svolgere l'intervento?**
1 [] quasi mai; 2 [] poche volte; 3 [] spesso; 4 [] sempre;

D17. **Nella sua esperienza quanto è utile la scheda attualmente in uso per la definizione degli obiettivi?**
1 [ ] per niente; 2 [ ]poco; 3 [ ]abbastanza; 4 [ ] molto;

D18. **Gli interventi di mediazione dove avvengono prevalentemente ?**
1 [ ] in classe con il gruppo
2 [ ] in classe intervento individualizzato
3 [ ] intervento individuale fuori dalla classe
4 [] intervento con un gruppo di alunni neoarrivati fuori dalle classi

D19. **Se avviene prevalentemente in classe il compito principale del mediatore consiste nel:**
1 [] lavoro su materiali preparati o proposti dal mediatore
2 [] traduzione di quanto veniva detto in classe (da insegnanti, dai compagni o da entrambi);
3 [] lavoro su materiali proposti da insegnante.

D20. **Quante volte negli interventi di affiancamento fatti nel 2011 è stato fatto almeno un intervento scuola-famiglia?**

1 [] quasi mai; 2 [] poche volte; 3 [] spesso; 4 [] sempre;

D21. **Il colloquio con la famiglia viene preparato insieme al mediatore?**

1 [] quasi mai; 2 [] poche volte; 3 [] spesso; 4 [] sempre;

D22. **Quanto pesano i seguenti fattori per il buon esito dell'intervento di affiancamento:**

Informazioni preliminari 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

Contesto organizzativo 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

Setting 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

Competenze del mediatore 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

Rapporto di fiducia con l'insegnante 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

D23. **Quanto è importante avere un rapporto di fiducia con il mediatore ?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (1 = per nulla, 10 = moltissimo)

D24. **Dalla sua esperienza la fiducia nel mediatore su cosa si basa?**

1 [ ] la formazione professionale;
2 [ ] le competenze specifiche;
3 [ ] quantità di esperienza professionale;
4 [ ] un particolare stile di "stare in relazione";
5 [ ] il Comune di Venezia che garantisce;
6 [ ] cosa ne pensano altri colleghi;
7 [ ] altro;

D25. **Nella sua esperienza quante volte ritiene di aver lavorato dentro un rapporto di fiducia adeguato con mediatore ?**

1 [] poche; 2 [] sufficienti; 3 []spesso; 4 [] sempre;

D26. **Può indicarci il grado di importanza per ognuna delle competenze professionali dei Mediatori qui di seguito elencate?** (indichi un giudizio per ogni tipo di competenza)

relazionali 1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

linguistiche 1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

conoscenza del sistema scolastico(ITA e paese origine) 1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

antropologico e culturali 1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

D27. **Nella sua esperienza quanto è importante la verifica finale dell'intervento tra insegnante e mediatore?**

1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

D28. **Quanto è importante la scheda di valutazione attualmente in uso?**

1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

D29. **Nell'ultimo anno ritiene di aver compilato la scheda di valutazione finale:**

1[] per tutti gli interventi fatti; 2[] per almeno metà degli interventi fatti; 3[] poche volte;

D30. **Nei casi in cui non l'ha compilata, ci può dire perché?**

D31. **Come considera il servizio di affiancamento in classe?**

1 [] inutile;
2 [] superfluo;
3 [] importante;
4 [] utile;
5 [] decisivo;
6 [] indispensabile;
7 [] utile, ma da ripensare nella sua formula;

D32. **Ha altre criticità da segnalare sul dispositivo? Se si quali …….**

D33. **Ha qualche suggerimento da darci per migliorare il servizio di affiancamento in classe?**

Grazie per aver collaborato!

Il Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo renderà pubblici gli esiti dell'indagine pubblicandoli sul sito del Comune di Venezia – www.comune.venzia.it e restituendo ai soggetti coinvolti i dati e le loro rielaborazioni.
Per informazione – 0412749515

Indagine di soddisfazione 2011 - Ascoltare i cittadini e valutare la qualità percepita -

Comune di Venezia Direzione PSPA
Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Indagine di soddisfazione 2011 relativa a:

Dispositivo di mediazione Linguistico Culturale a scuola per alunni neo arrivati

questionario insegnanti

Data compilazione g[ ][ ] m[ ] [ ]

P1. **Può indicarci la sua età ?**
1[ ]fino ai 30 anni; 2[ ]31-49 anni; 3 [ ]sopra i 50 anni

sesso: 1[ ] Maschio; 2 [ ] Femmina;

P2. **In quale scuola lavora?**

P3. **Indichi se la scuola presso la quale insegna è:**

1 [] Istituto Comprensivo ([] Primaria []Secondaria I° grado) ;
2 [] Primaria
3 [] Secondaria di I° grado
4 [] Secondaria di II° grado;

P4. **Di quanti interventi di affiancamento in classe ha usufruito nell'anno scolastico 2010/2011 ?** *(ci si riferisce a n° alunni per i quali si è richiesto attivazione del dispositivo)*

1 []1; 2 [] 2-3; 3 [] più di 3;

P5. **Con quanti mediatori linguistico culturali ha avuto a che fare durante gli affiancamenti in classe nell'anno scolastico 2010-2011?**
1 []1; 2 [] 2-3; 3 [] più di 3;

D1. **Tenendo in considerazione gli interventi di affiancamento sperimentati fino ad oggi quali pensa siano le finalità principali di questo dispositivo** *(Le chiediamo di metterle in ordine di importanza da 1° a 5° attribuendo un numero corrispondente accanto ad ogni risposta)*

a. [] garantire e tutelare il diritto all'istruzione favorendo un clima di benessere;

b. [] promuovere la partecipazione delle famiglie alla vita della scuola;
c. [] favorire l'apprendimento dell'italiano;

d. [] promuovere l'integrazione e le relazioni sociali;

e. [] valorizzare le competenze e le potenzialità dell'individuo;

D2. **Quali di questi ambiti d'intervento per la sua esperienza considera imprescindibile nel fare l'affiancamento con la mediazione a scuola?** *(indicare max 4 risposte con una x)*

1. [] orientare l'alunno e la sua famiglia nel nuovo contesto scolastico;
2. [] ricostruzione delle competenze dell'alunno;
3. [] riconoscere la storia dell'alunno;
4. [] aiutare la famiglia a tenere i rapporti con gli insegnanti;
5. [] facilitare l'apprendimento dell'italiano;
6. [] facilitare l'apprendimento dei concetti di base delle materie principali;
7. [] Tradurre le lezioni;
8. [] Favorire le relazioni del ragazzo con i compagni e gli insegnanti;

D3. **Quanto è d'accordo con questa caratteristica del dispositivo: "la durata dell'intervento di affiancamento è prevista con un numero massimo di ore tra 8 e 12 "** (a seconda della lingua)

1 [] per nulla; 2 [] poco; 3 [] abbastanza; 4 [] moltissimo;

D4. **Quanto è d'accordo con questa caratteristica del dispositivo: "il dispositivo è offerto a tutti gli alunni stranieri neoarrivati in Italia".**

1 [] per nulla; 2 [] poco; 3[] abbastanza; 4 [] molto

D5. **Quanto è d'accordo con questa caratteristica del dispositivo: "il dispositivo è gratuito".**

1 [] per nulla; 2 [] poco; 3 [] abbastanza; 4 [] molto

D6. **Quanto è d'accordo con questa caratteristica del dispositivo: "il dispositivo prevede un intervento personalizzato".**

1 [] per nulla; 2 [] poco; 3 [] abbastanza; 4 [] molto

D7. **Secondo lei, può essere considerato un elemento di criticità che l'attivazione del dispositivo non sia fatta dall'insegnante /coordinatore di classe?**

1 [] SI; 2 [] NO;

D8. **In riferimento alla domanda precedente può spiegarci il perché ?**

D9. **Attivare il mediatore in tempi brevi quanto è importante secondo Lei?**

1[] per nulla; 2[] poco; 3[] abbastanza; 4 [] molto

D10. **Quanto è compatibile con l'organizzazione del suo lavoro la modalità di invio della domanda attraverso il referente?**

1 [ ] per niente; 2 [ ]poco; 3 [ ]abbastanza; 4 [ ] molto;

D11. **Se per niente o poco compatibile, ci può spiegare perché ?**

D12. **A volte alcune domande di attivazione del dispositivo che ci vengono inviate non sono completamente compilate: secondo lei quali possono essere i motivi o le cause ?:**

1 [ ] le informazioni non sono disponibili;
2 [ ] possono essere informazioni riservate da rendere disponibili solo al momento del precolloquio;
3 [ ] alcune informazioni non sembrano indispensabili per l'attivazione;
4 [ ]altro...

D13. **Che cosa favorisce un tempo rapido di attivazione dell'affiancamento?** (max due risposte)

1 [] insegnante di classe segnala al referente in tempi brevi la situazione dell'alunno neoarrivato

2 [] la segreteria della scuola invia la scheda con tutte le informazioni appena arriva l'alunno;
3 [] Il Servizio Immigrazione svolge la lettura della domanda in tempi brevi;
4 [] chiarezza delle comunicazione tra scuola e il Servizio Immigrazione;
5 [] Altro (specificare)

D14. **Ha riscontrato delle difficoltà riguardo l'organizzazione degli interventi di affiancamento in classe?**
1 [] SI; 2 [] NO;

D15. **Se ha risposto SI, tali difficoltà secondo la sua esperienza sono da imputarsi maggiormente a:**

1 [] tempi di attesa troppo lunghi prima di iniziare l'intervento;
2 [] l'intervento è stato troppo diluito nel tempo;
3 [] brevità dell'intervento (poche ore a disposizione);

D16. **Quante volte il mediatore e l'insegnante definiscono in anticipo le modalità di lavoro e le condizioni in cui si deve svolgere l'intervento?**
1 [] quasi mai; 2 [] poche volte; 3 [] spesso; 4 [] sempre;

D17. **Nella sua esperienza quanto è utile la scheda attualmente in uso per la definizione degli obiettivi?**
1 [ ] per niente; 2 [ ]poco; 3 [ ]abbastanza; 4 [ ] molto;

D18. **Gli interventi di mediazione dove avvengono prevalentemente ?**
1 [ ] in classe con il gruppo
2 [ ] in classe intervento individualizzato
3 [ ] intervento individuale fuori dalla classe
4 [] intervento con un gruppo di alunni neoarrivati fuori dalle classi

D19. **Se avviene prevalentemente in classe il compito principale del mediatore consiste nel:**
1 [] lavoro su materiali preparati o proposti dal mediatore
2 [] traduzione di quanto veniva detto in classe (da insegnanti, dai compagni o da entrambi);
3 [] lavoro su materiali proposti da insegnante.

D20. **Quante volte negli interventi di affiancamento fatti nel 2011 è stato fatto almeno un intervento scuola-famiglia?**

1 [] quasi mai; 2 [] poche volte; 3 [] spesso; 4 [] sempre;

D21. **Il colloquio con la famiglia viene preparato insieme al mediatore?**

1 [] quasi mai; 2 [] poche volte; 3 [] spesso; 4 [] sempre;

D22. **Quanto pesano i seguenti fattori per il buon esito dell'intervento di affiancamento:**

Informazioni preliminari 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

Contesto organizzativo 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

Setting 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

Competenze del mediatore 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

Rapporto di fiducia con l'insegnante 1 [ ] per niente 2 [ ]poco 3 [ ]abbastanza 4 [ ] molto;

D23. **Quanto è importante avere un rapporto di fiducia con il mediatore ?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (1 = per nulla, 10 = moltissimo)

D24. **Dalla sua esperienza la fiducia nel mediatore su cosa si basa?**

1 [ ] la formazione professionale;
2 [ ] le competenze specifiche;
3 [ ] quantità di esperienza professionale;
4 [ ] un particolare stile di "stare in relazione";
5 [ ] il Comune di Venezia che garantisce;
6 [ ] cosa ne pensano altri colleghi;
7 [ ] altro;

D25. **Nella sua esperienza quante volte ritiene di aver lavorato dentro un rapporto di fiducia adeguato con mediatore ?**

1 [] poche; 2 [] sufficienti; 3 []spesso; 4 [] sempre;

D26. **Può indicarci il grado di importanza per ognuna delle competenze professionali dei Mediatori qui di seguito elencate?** (indichi un giudizio per ogni tipo di competenza)

relazionali 1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

linguistiche 1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

conoscenza del sistema scolastico(ITA e paese origine) 1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

antropologico e culturali 1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

D27. **Nella sua esperienza quanto è importante la verifica finale dell'intervento tra insegnante e mediatore?**

1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

D28. **Quanto è importante la scheda di valutazione attualmente in uso?**

1[ ] per niente 2[ ]poco 3[ ]abbastanza 4[ ] molto;

D29. **Nell'ultimo anno ritiene di aver compilato la scheda di valutazione finale:**

1[] per tutti gli interventi fatti; 2[] per almeno metà degli interventi fatti; 3[] poche volte;

D30. **Nei casi in cui non l'ha compilata, ci può dire perché?**

D31. **Come considera il servizio di affiancamento in classe?**

1 [] inutile;
2 [] superfluo;
3 [] importante;
4 [] utile;
5 [] decisivo;
6 [] indispensabile;
7 [] utile, ma da ripensare nella sua formula;

D32. **Ha altre criticità da segnalare sul dispositivo? Se si quali …….**

D33. **Ha qualche suggerimento da darci per migliorare il servizio di affiancamento in classe?**

Grazie per aver collaborato!

Il Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo renderà pubblici gli esiti dell'indagine pubblicandoli sul sito del Comune di Venezia – www.comune.venzia.it e restituendo ai soggetti coinvolti i dati e le loro rielaborazioni.
Per informazione – 0412749515