



COMUNE DI RIMINI
Istituto Musicale Pareggiato "G. Lettimi"

Customer Satisfaction sui corsi di
"DIPLOMA TRADIZIONALE"

A.S. 2008 /09

Scopo

Con tale indagine è stata valutata la soddisfazione dei corsisti del Diploma Tradizionale

Introduzione al servizio

I corsi di “**Diploma Tradizionale**” si sono svolti nella sede ristrutturata con ingresso in via Cairoli.

Il corso di “**Diploma Tradizionale**” si articola in materie:

- **principali:** scuola di chitarra, di clarinetto, di flauto, di pianoforte, di violino, di violoncello, di tromba e trombone;
- **complementari:** scuola di teoria, solfeggio e dettato musicale, pianoforte complementare, cultura musicale generale (armonia), storia ed estetica musicale, quartetto.

Metodo di somministrazione

Il questionario è stato somministrato in autocompilazione agli allievi nel mese di Giugno e Novembre 2009 (alla riapertura dei corsi). E' stato compilato da 79 persone su una popolazione di 129 (61% del totale mentre nell'A.A. 2007 /08 i questionari pervenuti erano 63), il campione è rappresentativo con intervallo e livello di confidenza rispettivamente del 95% e 7 sigma.

L'elaborazione dei dati, eseguita con Excel, è stata suddivisa come il questionario in 5 sezioni:

1. Informazioni sul questionario
2. Anagrafica dello studente;
3. Aspettative & Soddisfazione;
4. Confronto tra le materie principali e tra quelle complementari
5. Iniziative di interesse & Proposte di miglioramento

Allo scopo di ottenere una migliore leggibilità i dati riportati sono stati arrotondati con modalità scientifica.



Istituto facente parte del SGQ del Comune di Rimini certificato per la Qualità norma ISO 9001:2008



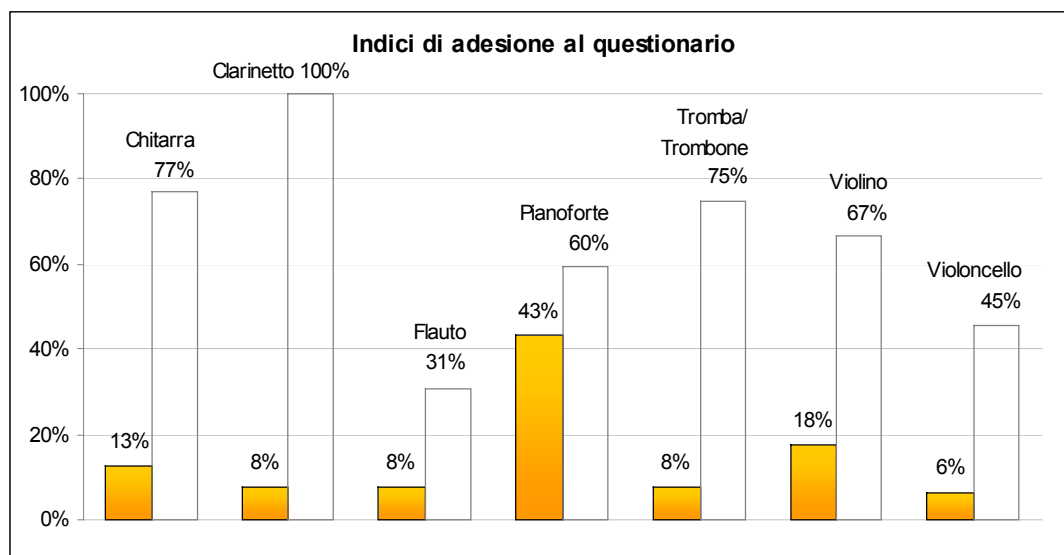
1. Informazioni sul questionario

Nella tabella sottostante si riportano i dati di adesione al questionari consegnati alle classi delle materie principali:

Insegnante	Strumento	N° studenti assegnati	N° questionari pervenuti	Percentuale [%]
Cerqua	Chitarra	13	10	77
Fantini	Clarinetto	6	6	100
Salvatori	Flauto	13	4	31
Cremonte	Pianoforte	14	4	28
Leardini		16	11	68
Lotti		7	5	71
Maffei		15	9	60
Meyer		5	5	100
Bellini	Tromba - Trombone	8	6	75
Colaci	Violino	21	14	67
Ferretti	Violoncello	11	5	45

Oss 1. Per il pianoforte si ha avuto un incremento rispetto l'anno passato dal 24 al 60%. Si nota la bassa adesione percentuale per Salvatori e Cremonte.

Nel grafico sottostante il giallo rappresenta la distribuzione complessiva dei questionari. In bianco si indica la partecipazione degli studenti relativo al singolo strumento.

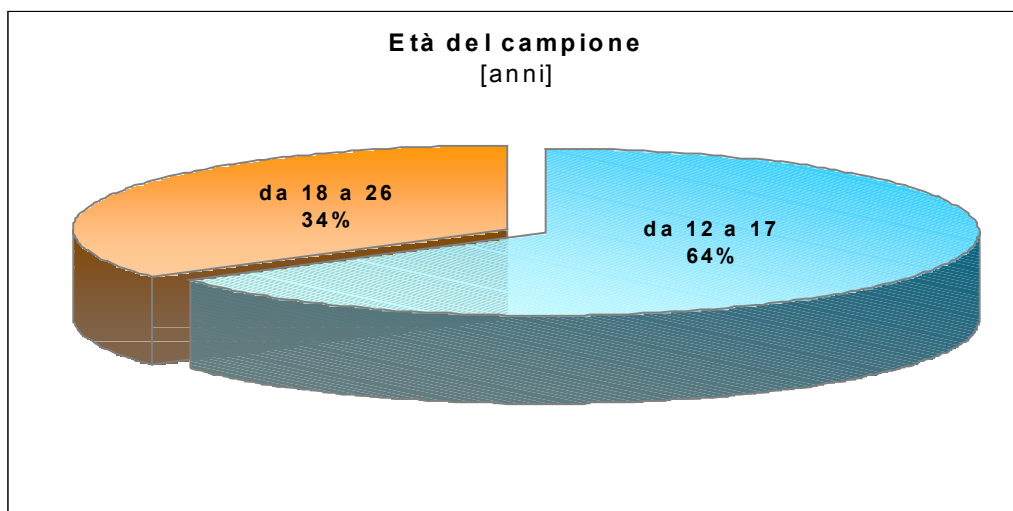


Istituto facente parte del SGQ del Comune di Rimini certificato per la Qualità norma ISO 9001:2008



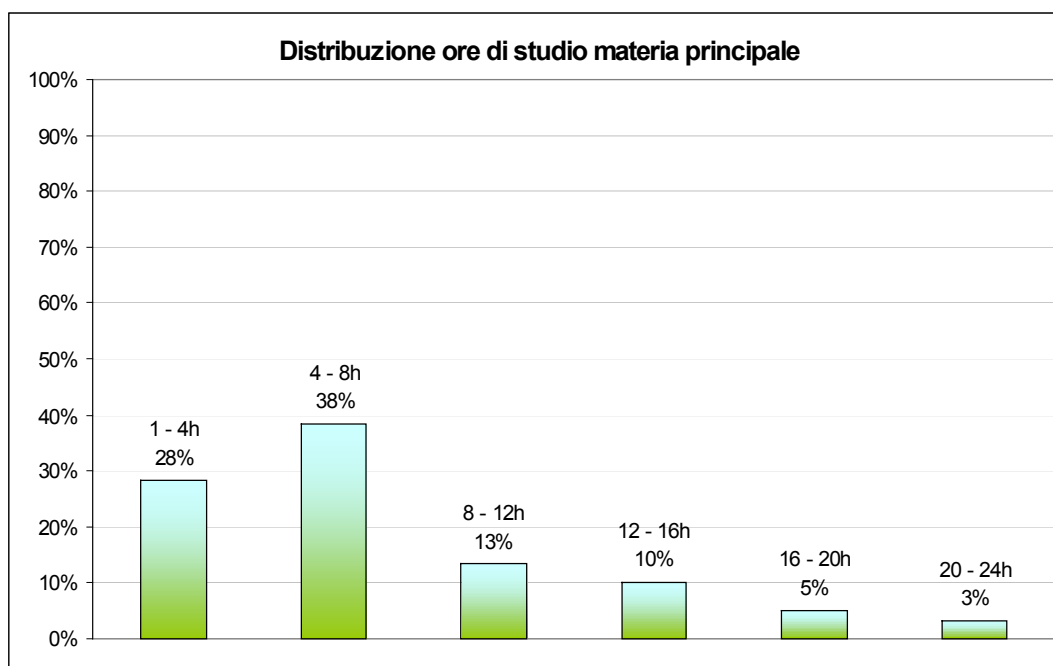
2. Caratteristiche degli allievi

Il campione è per il 54% maschile, ha un'età media di 17 anni e per il 70% ha come titolo di studio la scuola dell'obbligo. Il restante è suddiviso tra: maturità (22%) e laurea (5%).



L'88% ritiene che il numero delle lezioni svolte in un anno sia adeguato allo svolgimento del programma (95% per 2007/08 e 86% per 2006 /07).

Il numero medio di ore settimanali studiate nella materia principale sono quasi 8 mentre per le materie complementari poco più di 3.



Oss. 2 L'impegno che da lo studio a casa è considerato adeguato per l'88% e tale da registrare significativi progressi (ci sono state single segnalazioni di studenti che non hanno misurato miglioramenti rispetto l'anno passato nelle classi di: chitarra, flauto, pianoforte – Cremona, violino e violoncello)



Istituto facente parte del SGQ del Comune di Rimini certificato per la Qualità norma ISO 9001:2008



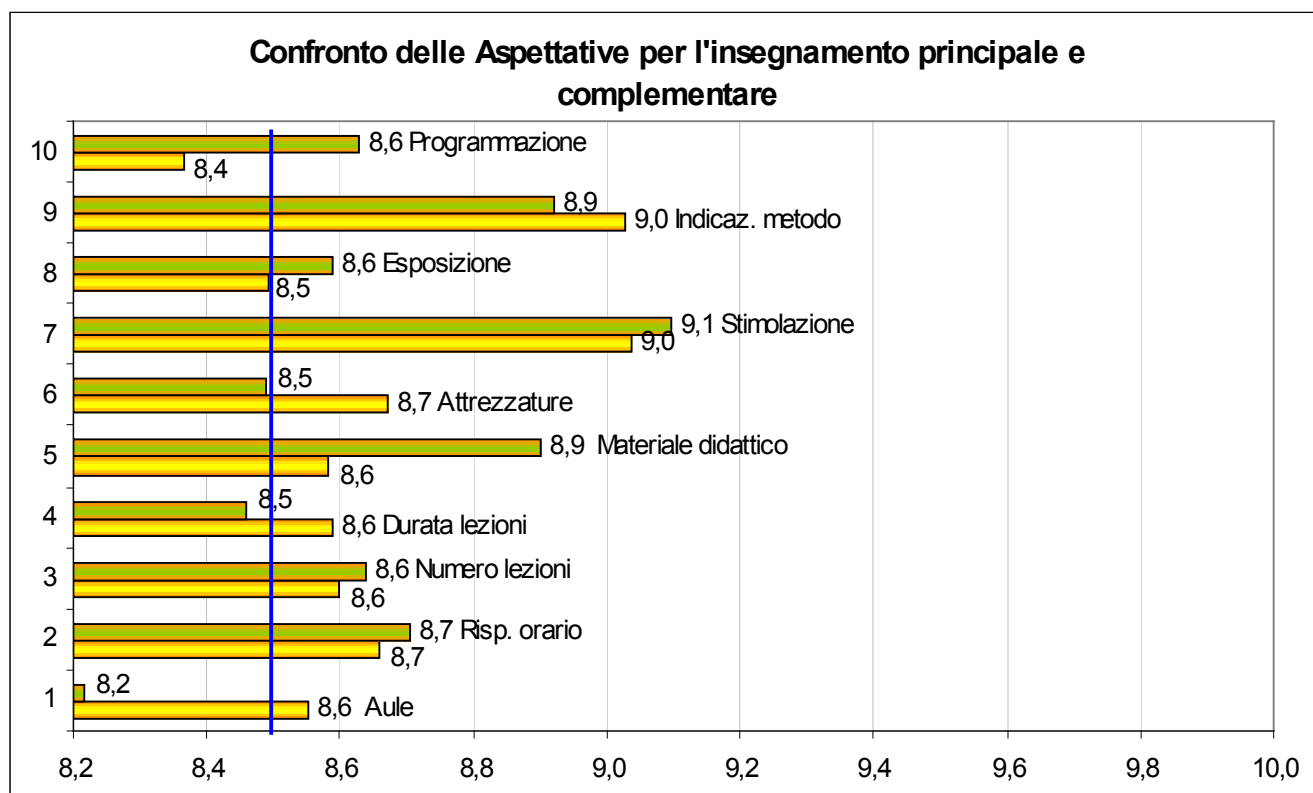
3. Aspettative & Soddisfazione

Di seguito si rappresentano le priorità nelle aspettative sull'insegnamento principale in **giallo** e complementare in **verde**:

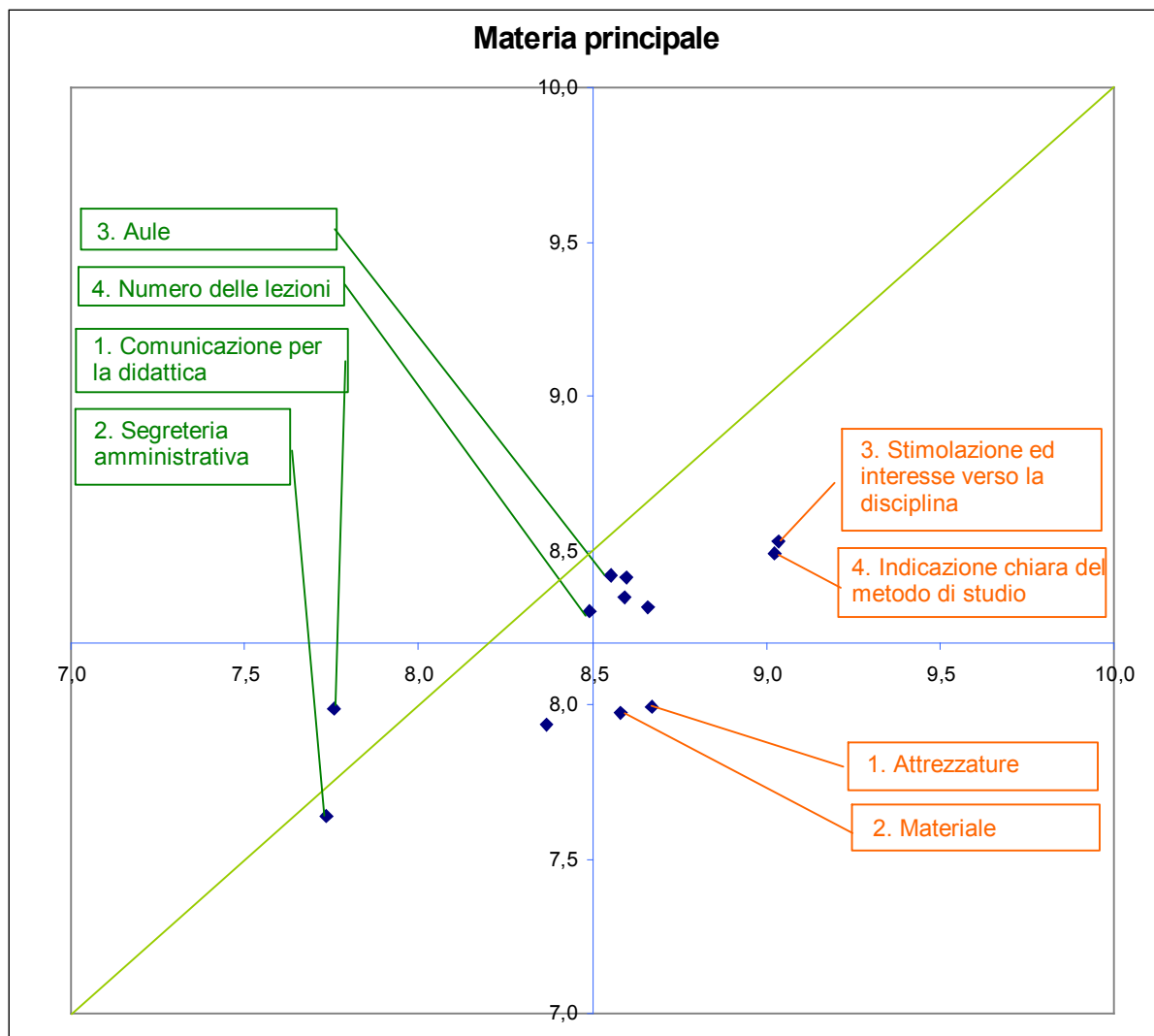
N°	Materie Principali	Voto Import.
1	- Indicazione del metodo di studio - Stimolazione dell'interesse	9,0
2	- Attrezzature - Rispetto degli orari	8,7
3	- Durata & Numero delle Lezioni - Aule	8,6
4	Esposizione	8,5

N°	Materie Complementari	Voto Import.
1	Stimolazione dell'interesse	9,1
2	- Indicazione del metodo - Materiale didattico	8,9
3	Rispetto degli orari	8,7
4	- Numero lezioni - Programmazione - Esposizione	8,6

Si indica con 8,5 il valore medio e si riporta graficamente il risultato:



La matrice ad impatto illustra visivamente



Andando a riassumere i livelli di soddisfazione classificandoli in base all'ordine di importanza:

Le **leve di successo** sono gli aspetti organizzativi:

1. Comunicazione per la Didattica (soddisfazione maggiore dell'importanza)
2. Segreteria amministrativa
3. Aule in cui si svolgono le lezioni
4. Numero delle lezioni & Esposizione del programma

Le **leve di miglioramento** sono:

1. Attrezzature usate per l'attività didattica
2. Materiale didattico indicato o fornito
3. Indicazione del metodo di studio
4. Stimolazione dell'interesse verso la disciplina

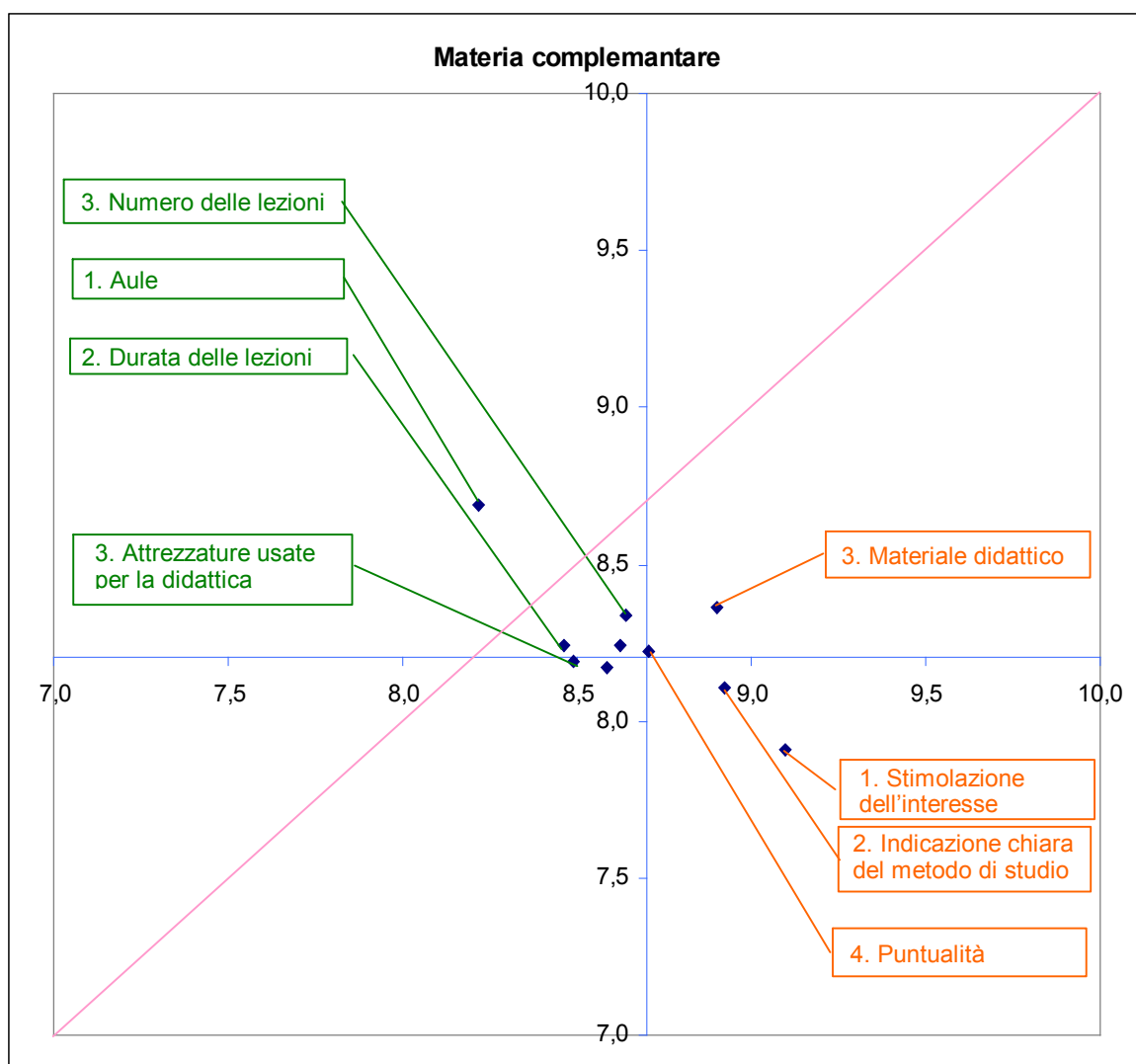
Oss. 3: Le valutazioni sono tutte molto buone e si rileva una soddisfazione complessiva 8,7 che è maggiore della media dei giudizi (indice positivo sulla qualità delle domande).



Istituto facente parte del SGQ del Comune di Rimini certificato per la Qualità norma ISO 9001:2008



Andando a riassumere i livelli di soddisfazione classificandoli in base all'ordine di importanza:



Le **leve di successo** sono gli aspetti organizzativi e di supporto all'insegnamento:

1. Aule in cui si svolgono le lezioni
2. Durata delle lezioni
3. Numero delle lezioni e Attrezzature usate per la didattica

Le **leve di miglioramento** sono:

1. Stimolazione dell'interesse verso la disciplina
2. Indicazione del metodo di studio
3. Materiale didattico indicato o fornito
4. Puntualità (Rispetto degli orari e della continuità di svolgimento delle lezioni e delle attività didattiche)

4. Iniziative di interesse & Proposte di miglioramento

Le iniziative considerate interessanti sono in linea con l'anno passato con una maggiore adesione per i concerti ed i saggi ed una diminuzione per le master class:

1. Concerti (68%) con riferimento a concerti Jazz. Orchestra e corsi integrativi
2. Saggi (38%)
3. Master class (14%)

I suggerimenti classificate in ordine di frequenza (espressa tra parentesi) sono visibili dalla tabella sottostante.

N.	Proposte da parte degli studenti
1	Insonorizzazione delle aule (3)
2	Apertura pomeridiana tutti i giorni della segreteria (2)
3	Coinvolgimento nell'orchestra di altri strumenti (3)
4	Maggiore orario di apertura della biblioteca
5	Organizzare incontri con i Liutai
6	Cambiare pianoforte in auditorium
7	Istituire la cattedra di canto
8	E' utile migliorare la qualità dei pianoforti della scuola per consentire un facile adattamento allo studente nelle lezioni
9	A volte è difficile trovare le aule disponibili per studiare
10	Maggiore disponibilità di ausili audiovisivi
11	Maggiore apertura verso ogni altro tipo di musica (quindi non solo classica)
12	Più precisione negli orari a disposizione
13	Una sala più grande per concerti e saggi



Istituto facente parte del SGQ del Comune di Rimini certificato per la Qualità norma ISO 9001:2008





Comune di Rimini
M42.08.01 Rev. 0 21/05/09

Istituto Musicale Pareggiato "G. Lettimi"

via Cairoli, 44- 47923 Rimini
tel. 0541/786385 fax 0541/786403
www.istitutolettimi.it
lettimi@comune.rimini.it

**INDAGINE PER LA VALUTAZIONE
DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
CORSO DI DIPLOMA TRADIZIONALE**

L'indagine, necessaria per monitorare e migliorare la qualità percepita del servizio fornito, fa parte di una serie di attività che il Comune di Rimini ha impostato per l'Istituto Musicale Pareggiato "G. Lettimi" per il mantenimento della certificazione di Qualità ISO 9001:2008.

Il questionario ha lo scopo di misurare l'aspettativa e la soddisfazione degli allievi sulla didattica ed il funzionamento della nuova sede dell'Istituto.

Ringraziamo anticipatamente per il tempo dedicato.

Istituto Musicale Pareggiato "G. Lettimi"

Customer Lettimi 2008 /09

1. Qual'è la scuola principale che stai frequentando:

- chitarra; tromba-trombone;
 clarinetto; violino;
 flauto; violoncello
 pianoforte: (Insegnante) _____

2. Ti chiediamo per ogni aspetto di esprimere, con un voto in scala da 1 a 10, il grado di:

- **Importanza** (quanto è Importante per una buona didattica)
- **Soddisfazione** (quanto sei Soddisfatto).

	Aspetti del servizio	Grado di Importanza	Grado di Soddisfazione
..1	Segreteria amministrativa (es. Iscrizioni, modulistica, certificazioni, ecc.)		
..2	Comunicazioni relative alla didattica (docenti, sito www.istitutolettimi.it, ecc.)		
..3	Aule in cui si svolgono le lezioni		
..4	Rispetto degli orari e della continuità di svolgimento delle lezioni e delle attività didattiche		
..5	Numero delle lezioni svolte		
..6	Durata delle lezioni		
..7	Materiale didattico indicato o fornito (libri, spartiti, ecc.)		
..8	Attrezzature usate per l'attività didattica (strumenti musicali, ausili audiovisivi, ecc.)		
..9	Stimolazione dell'interesse verso la disciplina		
..8	Esposizione del programma e degli obiettivi da conseguire		
..10	Indicazione del metodo di studio		
..11	Programmazione delle attività didattiche (saggi, esami, ecc.)		
Giudizio complessivo			

3. Quanti ore studi settimanalmente la materia principale? _____

4. Ritieni che il numero di lezioni svolte in un anno sia adeguato allo svolgimento del programma?

- sì;
 no, perché _____

5. Ritieni che la durata media delle lezioni sia adeguata allo svolgimento del programma?

- sì;
 no, perché. _____

6. Quali sono le materie complementari che stai frequentando?

- *Materia 1: Indicare l'insegnante*
 Teoria e Solfeggio: _____; Storia della musica;
 Pianoforte complementare Quartetto;
 Cultura musicale: _____;
- *Materia 2: Indicare l'insegnante*
 Teoria e Solfeggio: _____; Storia della musica:
 Pianoforte complementare Quartetto;
 Cultura musicale: _____;

7. Ti chiediamo per ogni aspetto di esprimere, con un voto in scala da 1 a 10, il grado di:

- **Importanza** (quanto è Importante per una buona didattica)
- **Soddisfazione** (quanto sei Soddisfatto).

	Aspetti del servizio	Grado di Importanza	Grado di Soddisfazione	
			Materia1	Materia2
7.1	Aule in cui si svolgono le lezioni			
..2	Rispetto degli orari e della continuità di svolgimento delle lezioni e delle attività didattiche			
..3	Numero delle lezioni svolte			
..4	Durata delle lezioni			
..5	Materiale didattico indicato o fornito (<i>libri, spartiti, ecc.</i>)			
..7	Attrezzature usate per l'attività didattica (<i>strumenti musicali, ausili audiovisivi, ecc.</i>)			
..8	Stimolazione dell'interesse verso la disciplina			
..9	Esposizione del programma e degli obiettivi da conseguire			
..10	Indicazione del metodo di studio			
..11	Programmazione delle attività didattiche (<i>esami</i>)			
..12	Giudizio complessivo			

8. Quante ore studi settimanalmente le materie complementari? Materia 1
 Materia 2

9. L'impegno di studio personale richiesto dai programmi, secondo te, è:
 esiguo; adeguato; eccessivo.

10. Ritieni di poter rilevare un significativo progresso nei tuoi studi musicali confrontando il tuo livello di oggi con quello di un anno fa?

- sì;
- no, perché _____
(specificare)

11. Ritieni che il tuo interesse per lo studio della musica rispetto a un anno fa sia:

- diminuito; rimasto uguale; aumentato.



12. Quali delle seguenti iniziative attirano maggiormente il tuo interesse?

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Saggi | <input type="checkbox"/> Seminari |
| <input type="checkbox"/> Concerti | <input type="checkbox"/> Gite |
| <input type="checkbox"/> Master class | <input type="checkbox"/> Altro da specificare |
| <input type="checkbox"/> Convegni | |

13. Proposte e suggerimenti per migliorare il servizio:

14. Sesso: F M

15. Et : _____

16. Titolo di studio posseduto:

- scuola dell'obbligo (licenza elementare o scuola media);
- qualifica professionale;
- maturit ;
- laurea;
- altro _____

(specificare)

*Ti ringraziamo per il gentile contributo
I risultati saranno consultabili sul sito www.istitutolettimi.it*



Italia

Istituto facente parte del SGQ del
Comune di Rimini certificato per la
Qualit  Organizzativa ISO 9001:2008

