



COMUNE DI RIMINI
Istituto Musicale Pareggiato "G. Lettimi"

Customer Satisfaction sui corsi di
"DIPLOMA TRADIZIONALE"
e **"DIPLOMA ACCADEMICO DI II LIVELLO"**

Ottobre 2007

Scopo

Con tale indagine è stata valutata la soddisfazione dei corsisti del

- Diploma Tradizionale
- Diploma Accademico di Il livello

dell'Istituto Musicale Pareggiato "G. Lettimi".

L'indagine che si svolge con periodicità annuale è arrivata alla seconda edizione dopo quella effettuata nel 2006. L'istituto ha raggiunto la certificazione ISO 9001:00 del SGQ nel Febbraio del 2007.

Introduzione al servizio

I corsi di "**Diploma Tradizionale**" e di "**Diploma Accademico di Il livello**" si sono svolti nella sede provvisoria dell'ex Liceo Scientifico "A. Serpieri" in via del Pino n. 15 a Rimini.

Entrambi i corsi si poggiano sul lavoro della Segreteria Amministrativa per le pratiche amministrative/contabili.

Il corso di "**Diploma Tradizionale**" ha 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 e quartetto.

Il corso di **Diploma Accademico di Il Livello** in "Discipline Musicali" (il cui titolo è equipollente ai titoli di studio universitari di analogo livello), con indirizzo interpretativo-compositivo, relativo alle scuole di chitarra, clarinetto, flauto, pianoforte, tromba, violino, violoncello si rivolge agli studenti che sono già in possesso di Diploma di Conservatorio o di Istituto Musicale Pareggiato o di altri titoli equivalenti e consente di proseguire e perfezionare gli studi attraverso un biennio specialistico di livello superiore. Il programma didattico è visibile nella guida per lo studente.

Metodo di somministrazione

Il questionario è stato somministrato in autocompilazione agli allievi nel mese di Giugno 2007. E' stato compilato da un campione di 58 persone su una popolazione di 145 persone (mentre 68 su 128 erano nel 2006).

In base alle caratteristiche ed alla numerosità della popolazione, il campione è rappresentativo della popolazione di interesse.

L'elaborazione dei dati che è stata effettuata tramite Excel, è stata suddivisa come il questionario in quattro sezioni:

- anagrafica
- percorso di studio;
- metodi di insegnamento, sui progressi musicali e sugli interessi dell'allievo;
- importanza e soddisfazione sugli aspetti del servizio.

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

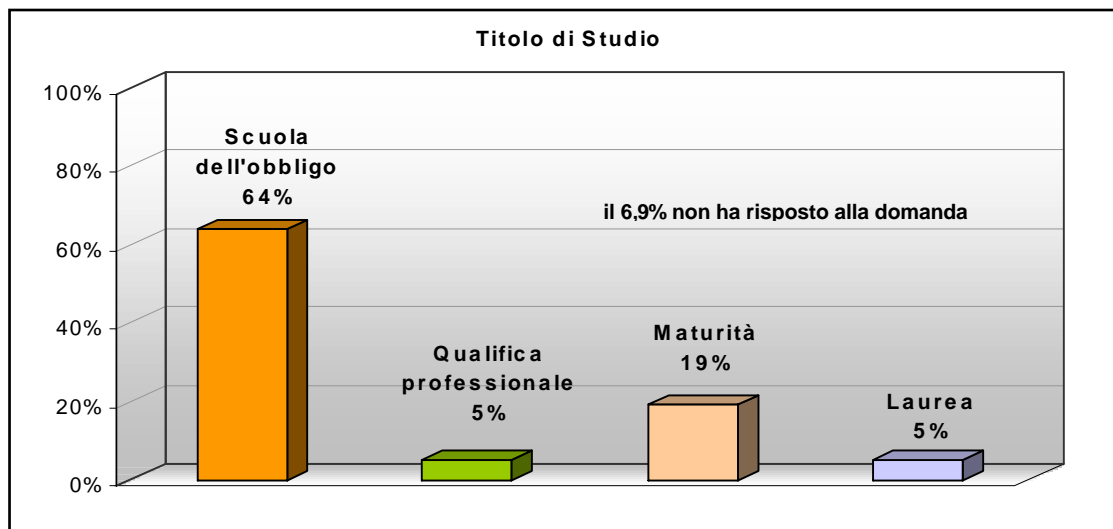


Istituto facente parte del SGQ del
Comune di Rimini certificato per la
Qualità Organizzativa ISO 9001:00



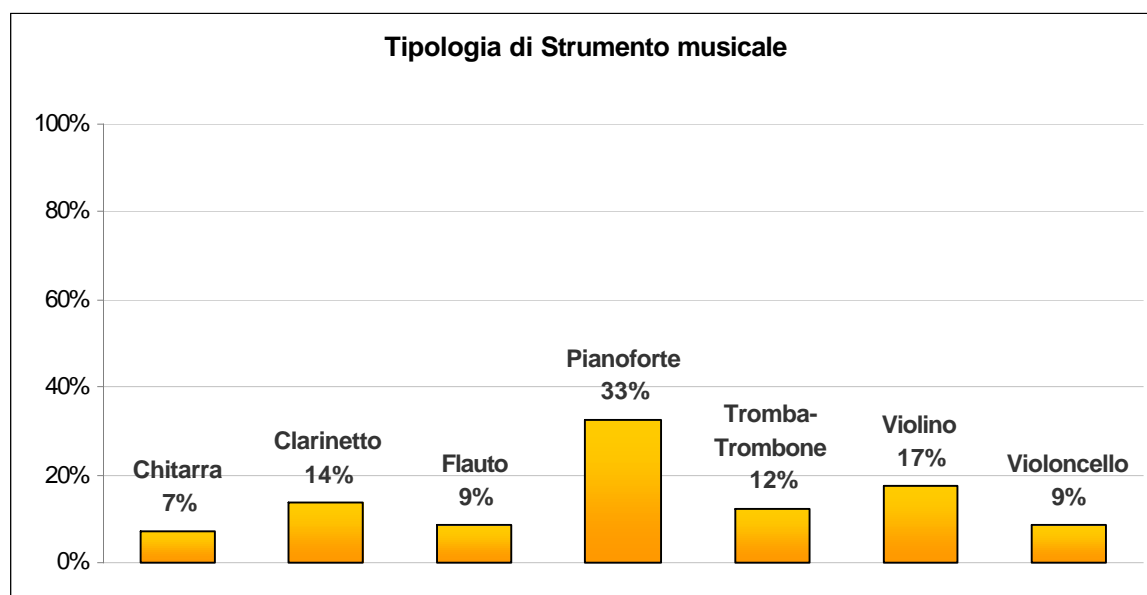
Caratteristiche anagrafiche degli allievi

L'età media per le femmine è 18 anni mentre per i maschi 19. Il 64% ha come titolo di studio la scuola dell'obbligo. Il restante 36,2% è suddiviso tra: maturità (19%), qualifica professionale e laurea (entrambi 5,2%);



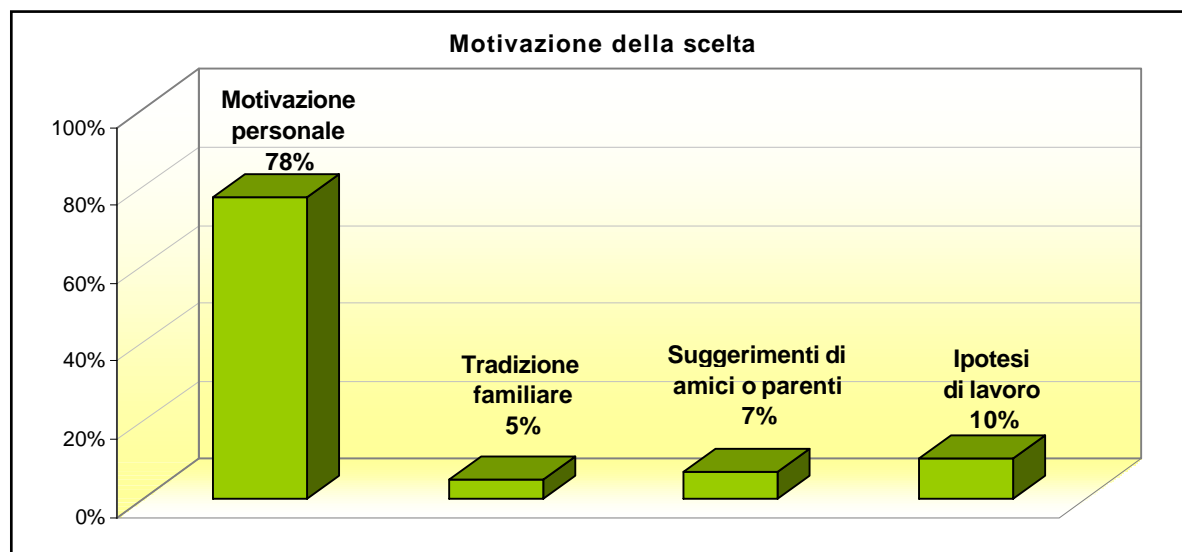
Caratteristiche del percorso di studi degli allievi

La scuola principale frequentata dagli allievi è principalmente quella di pianoforte (quasi un terzo degli intervistati, l'anno scorso furono il 41%). Questo perché la scuola di pianoforte raccoglie il maggior numero di iscritti per entrambi i diplomi.



Sono aumentati i clarinettisti che hanno risposto al questionario passando dal 9 al 14%, sono diminuiti i chitarristi dal 13 al 7% e sono aumentati i violoncellisti.

Dal grafico successivo si nota che per quasi 8 allievi su 10 la scelta del percorso di studi ha origine da motivazioni personali, mentre per il restante la scelta si suddivide fra un'ipotesi di lavoro futuro in ambito musicale, suggerimento di amici o parenti e la tradizione familiare.



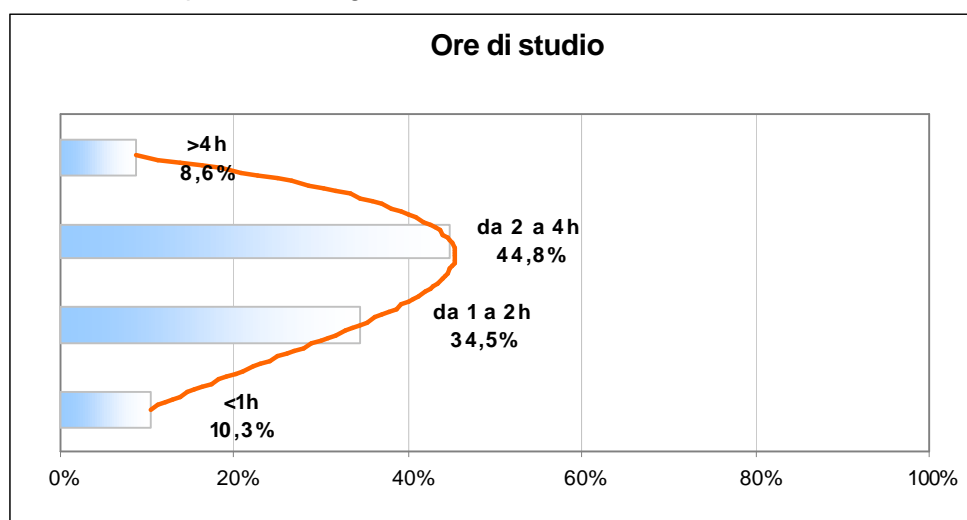
Più dell'86% ritiene che il numero delle lezioni svolte in un anno sia adeguato allo svolgimento del programma. Solo il 12,1% ha dichiarato, al contrario, che il numero delle lezioni non è adeguato. Da registrare che questo 12,1% è formato interamente da allievi iscritti alla scuola di pianoforte (in analogia con quanto riscontrato nell'indagine del 2006) richiedendo anche una programmazione estiva del calendario delle lezioni.

La frequenza settimanale e la durata media delle lezioni è considerata adeguata alle aspettative da più dell'80% degli studenti

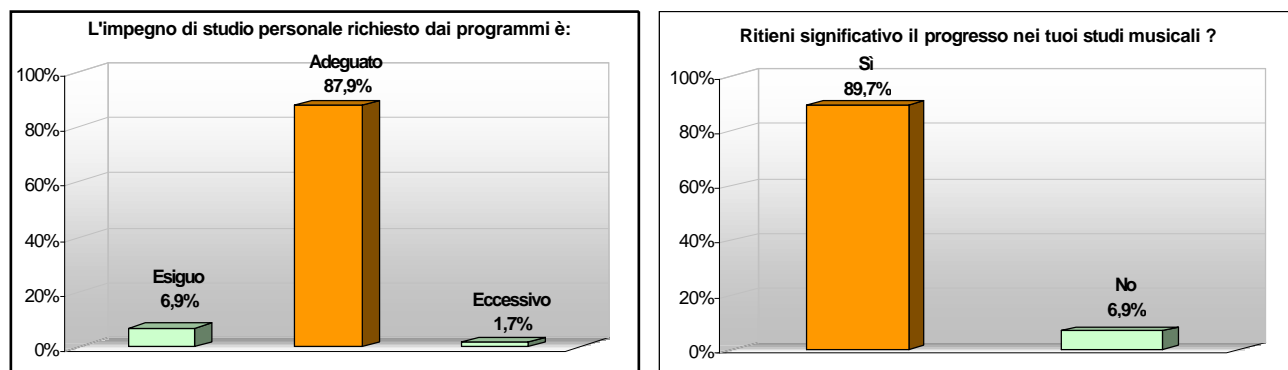
Metodi di studio, insegnamento, progressi musicali e interessi dell'allievo

L'intervistato studia:

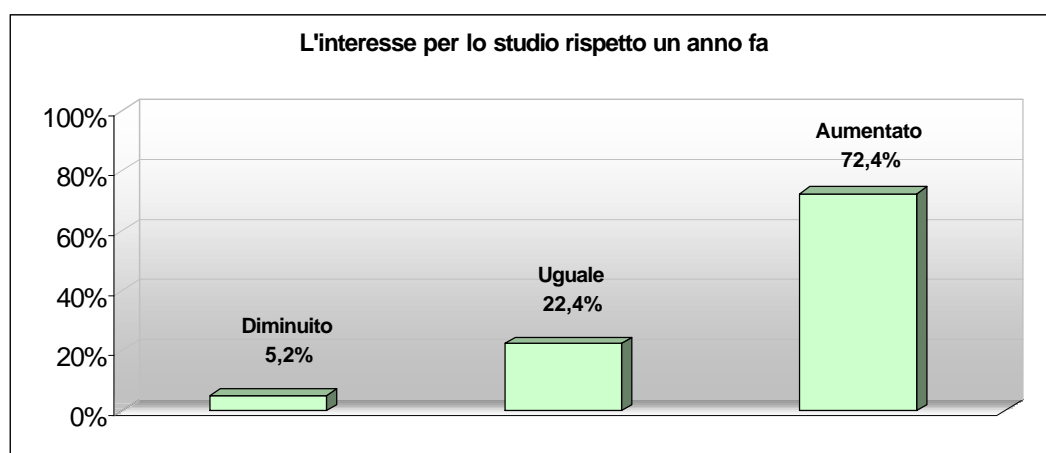
- più di 3 giorni alla settimana (91,4%)
- dedicandosi in media quasi 2 ore ogni volta



L'impegno di studio richiesto è ritenuto adeguato per quasi l'88% degli studenti. Questo dato, molto positivo, conferma una didattica collaudata che dà la percezione dei miglioramenti (obiettivi) raggiunti rispetto gli anni passati per quasi il 90% degli studenti.



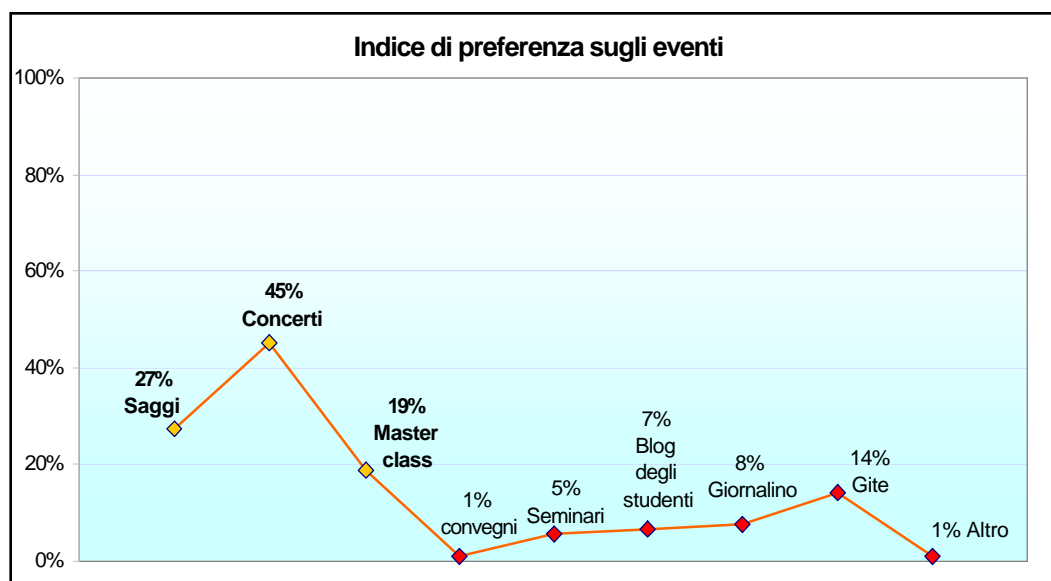
Questo comporta un aumento dell'interesse per lo studio della musica rispetto ad un anno fa: dal 60 (del 2006) al 72,4% (del 2007). Trattasi di un buon dato che fondamentalmente è dovuto a come gli insegnanti coinvolgono gli allievi durante le lezioni.



Altri elementi che possono incidere positivamente o negativamente sull'interesse degli allievi sono gli eventi, i concerti, le master class organizzate dall'Istituto. In effetti dal grafico sottostante si nota che le iniziative che provocano il maggiore interesse degli allievi sono:

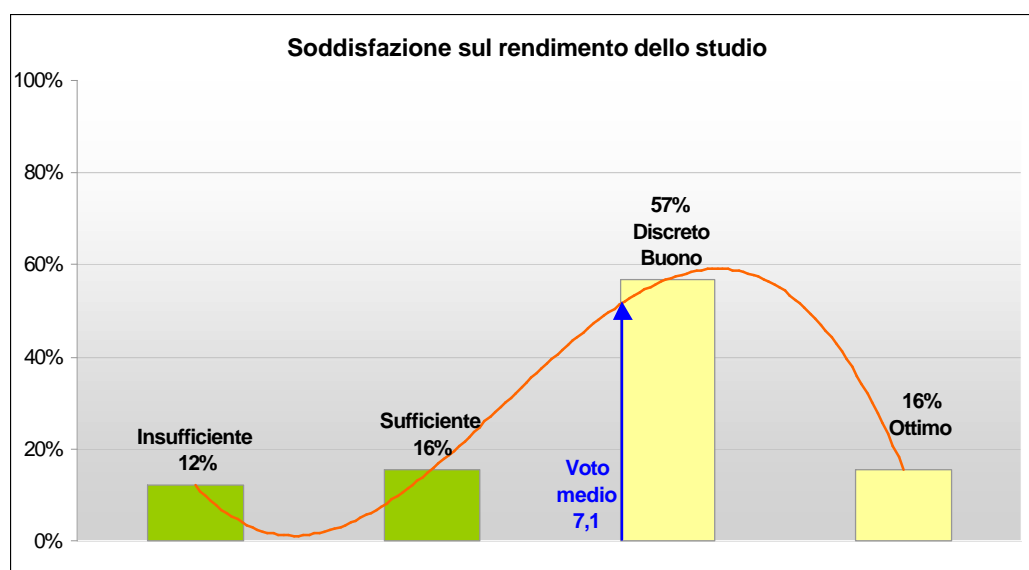
1. concerti (45,1%),
2. saggi (27,5%)
3. master class (18,7%).

Mentre risultano di bassissimo interesse convegni, seminari, blog e giornalini.



Importanza e soddisfazione sugli aspetti del servizio

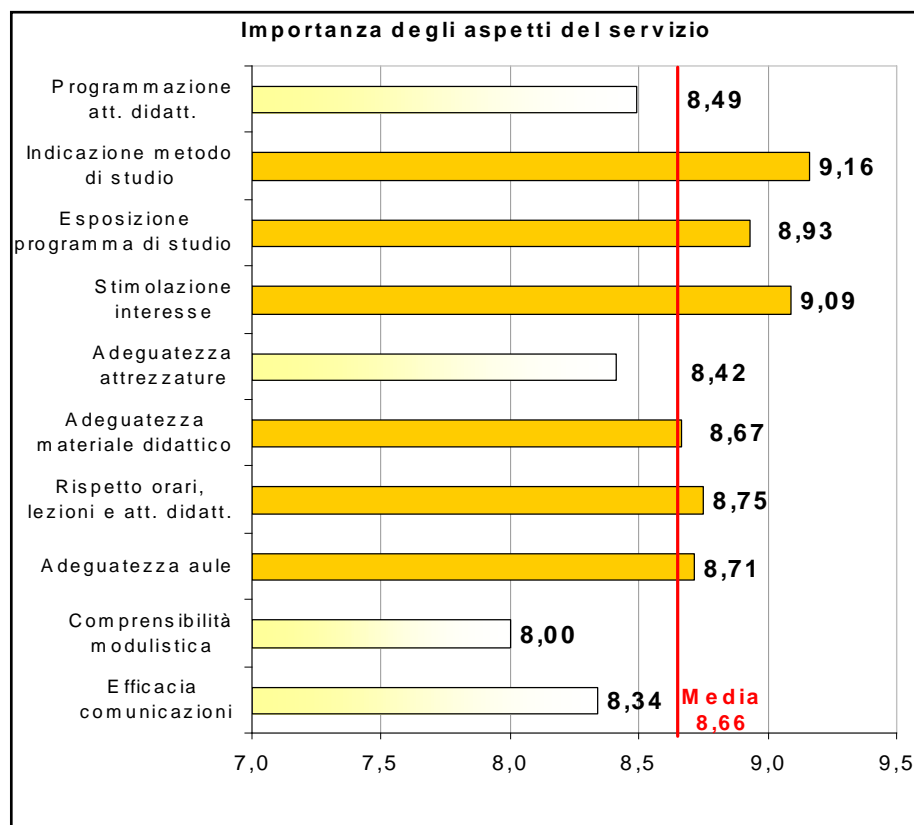
La maggior parte degli allievi (l'88%) si dichiara soddisfatta del rendimento nel suo studio e il 57% si dà una votazione tra il 7 ed l'8.



Il voto medio di soddisfazione sull'insegnamento della materia principale è 8,6 mentre su quella complementare 7,3 su 10.

Gli aspetti del servizio ritenuti più importanti sono:

1. indicare chiaramente il metodo di studio da applicare (9,16)
2. stimolare l'interesse verso la disciplina (9,09)
3. esporre il programma di studio
4. rispettare gli orari delle lezioni
5. adeguatezza delle aule
6. adeguatezza del materiale didattico



Si osserva che nell'anno passato gli aspetti più importanti erano la Stimolazione e poi l'Indicazione del metodo.

Andando a valutare la soddisfazione degli aspetti più importanti si osserva che l'adeguatezza delle aule (a Giugno 2007) sia l'aspetto più carente. Considerazione che viene confermata dalla matrice ad impatto che mette in evidenza oltre alle leve di miglioramento anche i punti di forza visti come aspetti che si caratterizzano in "equilibrio" tra importanza e soddisfazione.



Istituto facente parte del SGQ del
Comune di Rimini certificato per la
Qualità Organizzativa ISO 9001:00



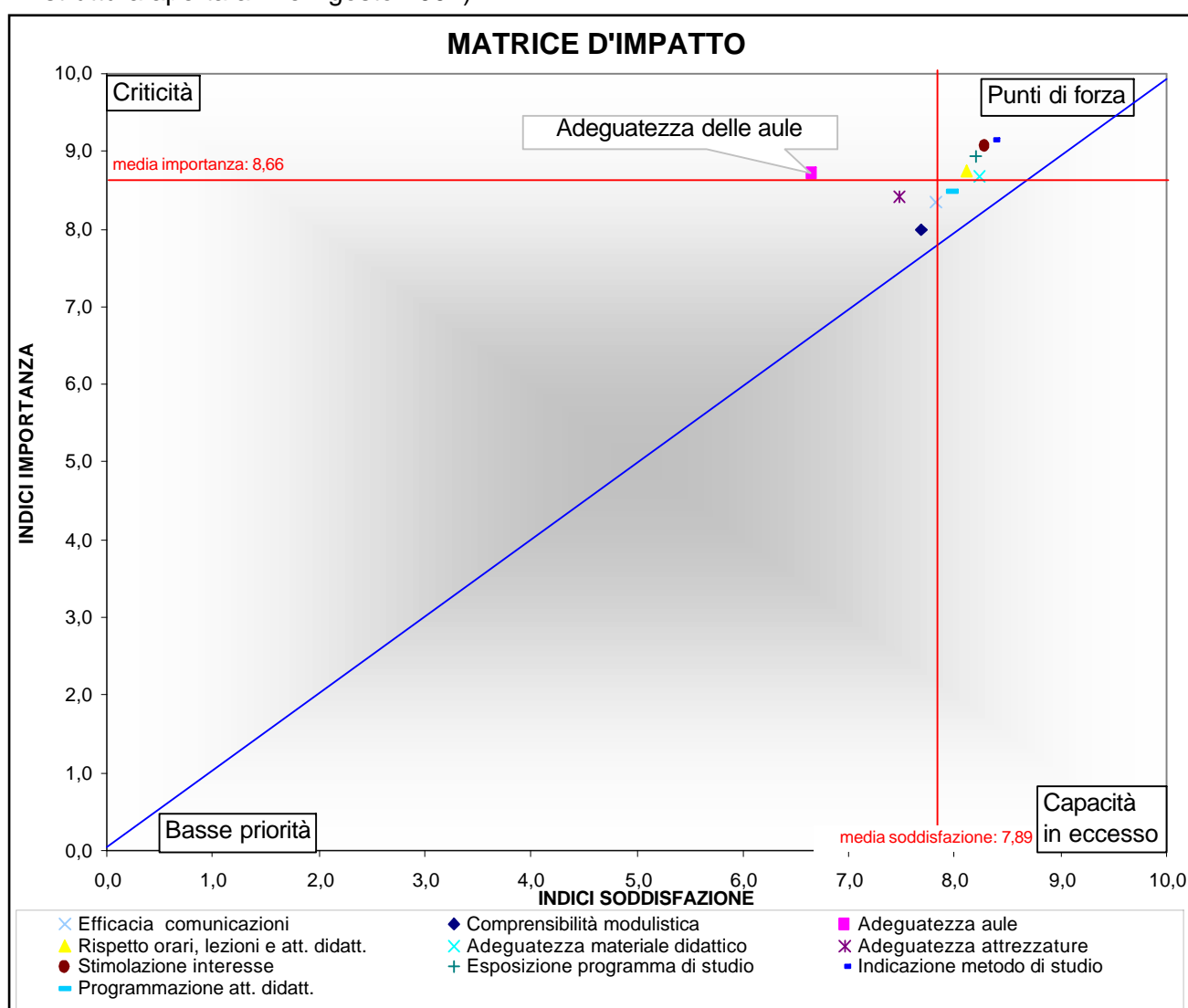
La matrice ad impatto

Il criterio discriminante è stato l'individuazione "dell'errore" (discrepanza) tra i punti nella matrice, che rappresentano gli elementi che caratterizzano il servizio, con la bisettrice. Si osserva che le leve di successo in ordine di importanza sono:

1. Adeguatezza del materiale didattico
2. Rispetto dell'orario delle lezioni
3. Programmazione dell'attività didattica
4. Efficacia della comunicazione
5. Comprensibilità della modulistica

Per quel che riguarda elementi di miglioramento rilevano:

1. Efficace stimolazione da parte del corpo insegnante
2. Adeguamento delle attrezzature (strumenti musicali, ausili informatici)
3. Forte rinnovamento delle aule (situazione risolta, non ancora per l'aspetto acustico, con la nuova struttura aperta a fine Agosto 2007).



Criticità: caratt. molto importanti, ma poco soddisfacenti

Punti di forza: caratt. molto importanti e molto soddisfacenti

Basse Priorità: caratt. poco importanti e poco soddisfacenti

Capacità in eccesso: caratt. poco importanti e molto soddisfacenti



Istituto facente parte del SGQ del
Comune di Rimini certificato per la
Qualità Organizzativa ISO 9001:00



Conclusioni e spunti di miglioramento

Considerando, infine, i suggerimenti segnalati dagli allievi per migliorare il servizio a loro fornito, si evidenzia, oltre al solito disagio relativo all'adeguatezza delle aule, anche un'incompatibilità relativa agli orari di apertura della segreteria, in particolare viene richiesto di tenere aperta la segreteria durante gli orari pomeridiani di lezione nell'Istituto.

Altri suggerimenti sono visibili dalla tabella sotto riportata.

N.	Proposte da parte degli studenti
1	Disponibilità di aule e strumenti (... per lo studio individuale)
2	Inserire nel sito orari delle lezioni ed esami
3	Aprire la biblioteca per studenti
4	Più apparecchiature e stereo (ausili informatici e audiovisivi)
5	Migliorare aule e segreteria
6	Fotocopie gratis per un numero di copie minore di 6
7	Segreteria aperta durante le ore di lezione
8	Un collegamento tra scuola dell'obbligo e scuola di musica
9	Insegnanti meno impulsivi
10	Fare musica insieme anche in maniera informale
11	Coro d'istituto stabile

Spunti di Miglioramento

- Adeguare le attrezzature (strumenti musicali, ausili audiovisivi, ecc) nel miglior modo possibile
- Verificare se vi è la possibilità di tenere aperta la segreteria durante gli orari di lezione (compatibilmente con i problemi di personale che già sono stati riscontrati nei vari riesami della Direzione);
- Cercare di migliorare, anche attraverso il sito internet e le newsletter, l'efficacia delle comunicazioni relative alla didattica (lezioni sospese, straordinarie, cambi aula, ecc.).
- Nell'indagine del prossimo anno verificare l'adeguatezza delle aule della nuova sede.



Istituto facente parte del SGQ del
Comune di Rimini certificato per la
Qualità Organizzativa ISO 9001:00



Osservazioni emerse a seguito dell'incontro di diffusione dei risultati al corpo insegnanti con la presenza del dott. Giampiero Piscaglia, responsabile della gestione amministrativa dell'Istituto, ed il prof. Enrico Meyer, direttore, il 28 Gennaio 2008 presso l'auditorium dell'Istituto.

1. Risulta fondamentale governare il processo di adeguamento della segreteria che non risponde più alle attuali esigenze come numero di addetti e che dovrebbe essere aperta anche in orario pomeridiano tutti i giorni e il sabato mattina.
2. Bisogna reperire risorse per supportare la didattica ordinamentale (il nucleo fondamentale del Lettimi), avere nuovi insegnanti per arricchire l'offerta formativa del II Livello e dell'istituendo I Livello e avere risorse per le ore aggiuntive degli insegnanti di ruolo che stanno lavorando gratuitamente in questi nuovi corsi.
3. E' necessario trovare maggiori spazi di visibilità per le iniziative artistiche del Lettimi anche in sinergia con le altre realtà istituzionali del comune e della provincia di Rimini.



Istituto facente parte del SGQ del
Comune di Rimini certificato per la
Qualità Organizzativa ISO 9001:00

