



COMUNE DI RIMINI  
Istituto Superiore di Studi Musicali "G. Lettimi"

**Customer Satisfaction sui corsi Liberi**  
**“Propedeutica, Voci bianche, Suzuki Pianoforte per adulti e altri corsi”**

---

**A.S. 2015 /16**

Elaborazione ed analisi svolta dall'Ing. Michele Casetta



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

**Scopo**

Con tale indagine è stata valutata la soddisfazione su alcuni dei corsi liberi dell'Istituto Superiore di Studi Musicali "G. Lettimi".

**Introduzione al servizio**

L'Istituto organizza, con l'ausilio di associazioni, diversi corsi non ordinali di durata limitata aventi scopo propedeutico e divulgativo. In questa relazione si analizzano i corsi di:

- Coro di Voci Bianche
- Propedeutica
- Suzuki
- Pianoforte per adulti
- Altri corsi

**Metodo di somministrazione**

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

- Comunicazione sul corso
- Voti sul corso
- Interesse a svolgere un corso analogo
- Anagrafica

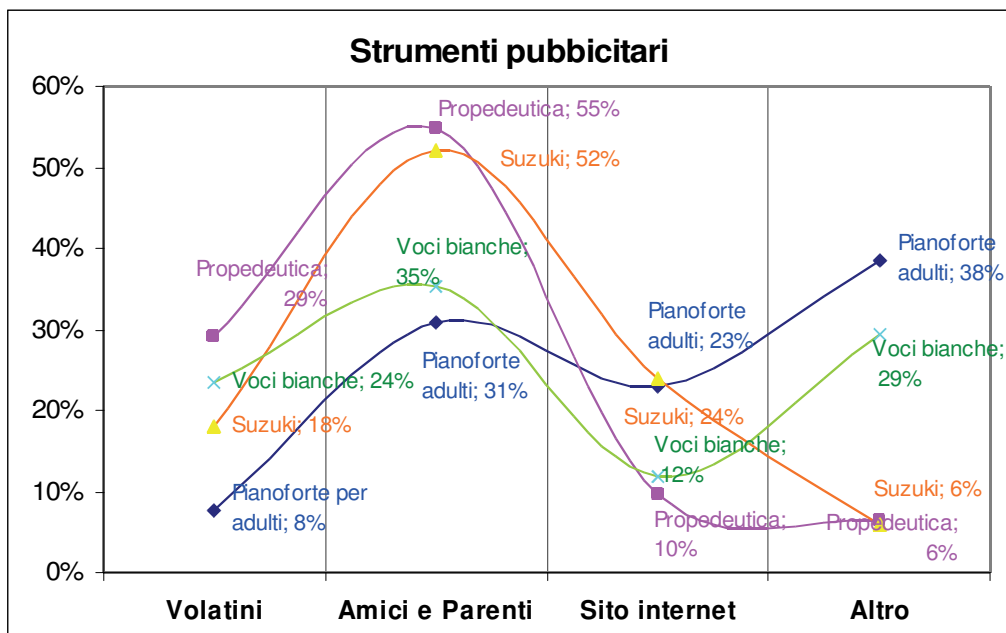
Allo scopo di ottenere una migliore leggibilità i dati riportati sono stati arrotondati con modalità scientifica.

## Caratteristiche anagrafiche degli allievi

Di seguito mettiamo a confronto le diverse tipologie:

Corso	Età media	n. questionari raccolti	Propensione ad ulteriori corsi
Pianoforte adulti	38	18	85%
Suzuki	7	52	82%
Propedeutica	9	35	94%
Voci Bianche	8	19	79%
Altri corsi	33	9	77%

I canali di comunicazione privilegiati per l'informazione dei corsi sono stati:



Oss. La metà dei genitori che iscrivono al corso di propedeutica sono stati orientati dal passaparola.

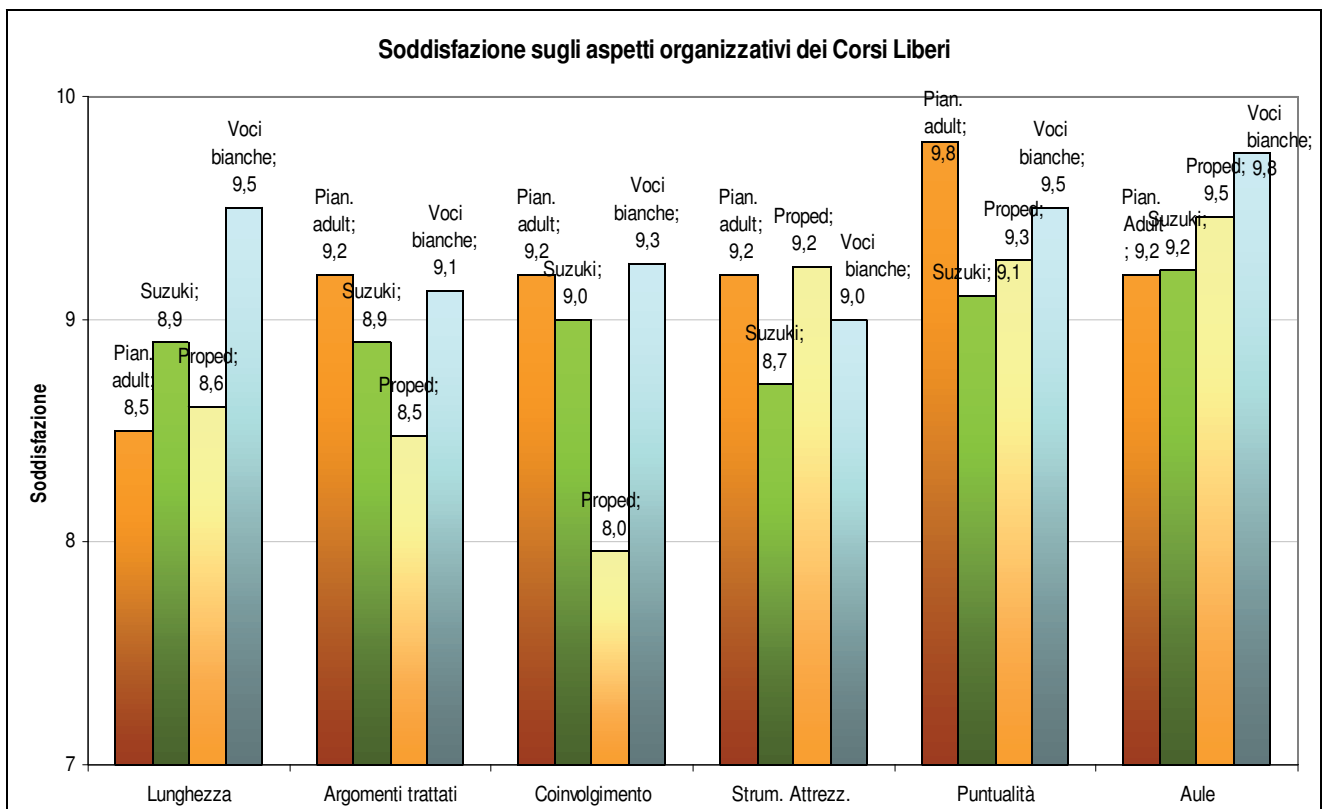
Le aspettative di chi frequenta questi corsi sono la:

1. Puntualità
2. Argomenti trattati
3. Aula

Aspetti	Importanza	soddisfazione
Puntualità	9,3	9,3
Argomenti trattati	9	8,8
Aula		9,3
Strumentazione	8,9	8,9
Coinvolgimento		8,7

**Leve di successo** sono: Puntualità Aule e Strumentazione

**Leve di miglioramento** Argomenti trattati e Coinvolgimento



## Proposte di miglioramento

Gli utenti hanno proposto i seguenti spunti di miglioramento, dove i numeri tra parentesi indicano il numero di volte che è stata fatta una proposta analoga:

N.	Corso	Proposte da parte degli studenti	Freq.
1	Suzuki	un orchestra fatta con i corsisti	4
2		corsi estivi, magari di gruppo	
3	Propedeutica	un corso più lungo (3)	3
4		più saggi ed eventi pubblici	
5		bagni spesso sporchi	
6		corsi estivi con saggio	
7		meglio una sola lezione a settimana	
9		cominciare ad inizio settembre	
10		maggior colloquio tra insegnante e genitore per intraprendere per tempo gli interventi necessari al miglioramento dell'alunno	
11	Voci bianche	cominciare a metà settembre ( )	2
12		Organizzare più iniziative in comune con il l'istituto Lettimi (saggi di fine anno ecc.)	
13		Organizzare più iniziative in comune con il l'istituto Lettimi (saggi di fine anno ecc.)	
14	Altri corsi	wi fi e specchio per il canto (3)	3
15		manutenzione dell'arpa celtica	
16		Revisione del contrabbasso	