



COMUNE DI RIMINI  
Istituto Musicale Pareggiato "G. Lettimi"

---

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

---

Novembre 2008

## Scopo

Con tale indagine è stata valutata la soddisfazione dei corsisti del

- Diploma Tradizionale
- Diploma Accademico di Il livello

## Introduzione al servizio

I corsi di “**Diploma Tradizionale**” e di “**Diploma Accademico di Il livello**” si sono svolti nella sede ristrutturata con ingresso ancora in via Asili Baldini.

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, 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 annuale guida per lo studente.

## Metodo di somministrazione

Il questionario è stato somministrato in autocompilazione agli allievi nel mese di Giugno 2008. E' stato compilato da 63 persone su una popolazione di 143 (44%), il campione è rappresentativo con intervallo e livello di confidenza rispettivamente del 95% e 10 sigma.

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

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

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

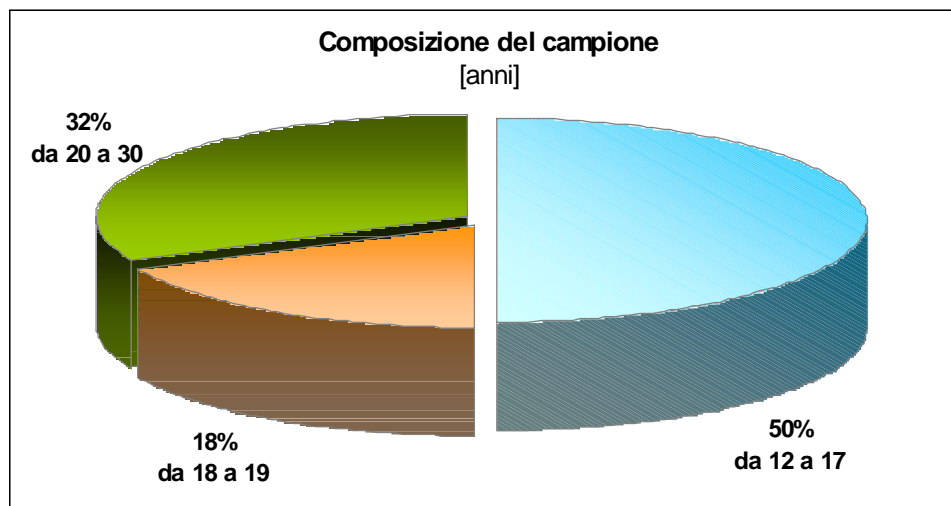


Istituto facente parte del SGQ del  
Comune di Rimini certificato per la  
Qualità norma ISO 9001:00



## Caratteristiche anagrafiche degli allievi

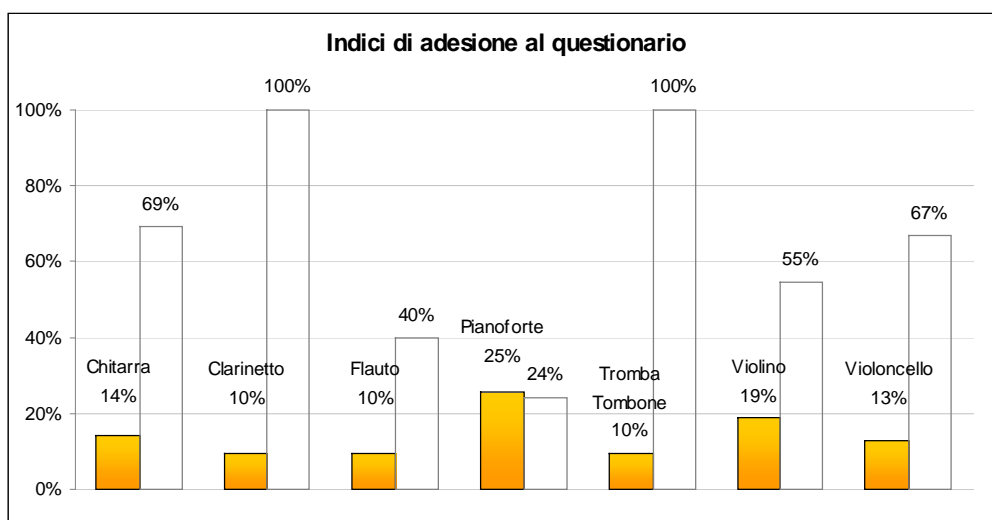
Lo studente sia donna (53%) sia uomo (47%) ha un'età media di 19 anni. Il 60% ha come titolo di studio la scuola dell'obbligo. Il restante è suddiviso tra: maturità (25%) e laurea (13%);



## Caratteristiche del percorso di studi degli allievi

Il campione si compone di studenti di pianoforte (1 su 4), poi violino (19%) e a seguire chitarra e violoncello e tutti gli altri. Tuttavia si osserva che mentre per il clarinetto e la tromba/one l'adesione al questionario è stata totale e quindi senza incertezza statistica, per il pianoforte la valutazione risulta meno rappresentativa.

In giallo si rappresenta la distribuzione dei questionari compilati. In bianco si rappresenta l'indice di partecipazione degli studenti relativo al singolo strumento. Questo strumento ha la finalità di pesare i giudizi su ogni insegnamento.



Si nota la completa adesione per il Clarinetto e la Tromba/Trombone e quella scarsa del Pianoforte.



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

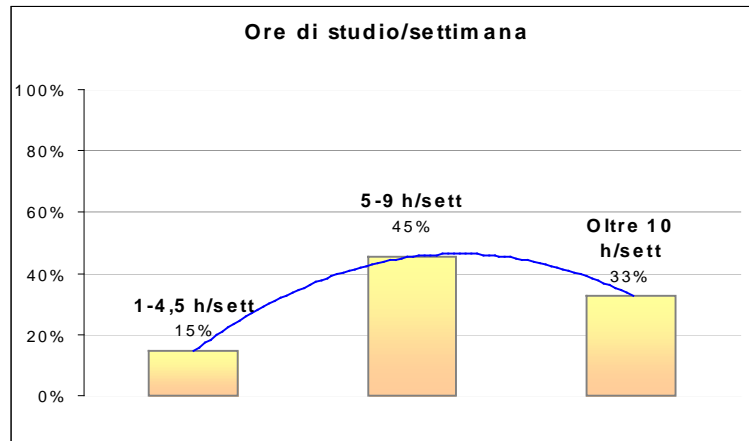


Il 91% degli intervistati afferma che la scelta dello strumento è stata fatta per motivazione personali.

Il 95% (86% nell'A.A. 2006/07) ritiene che il numero delle lezioni svolte in un anno sia adeguato allo svolgimento del programma.

La frequenza settimanale e la durata media delle lezioni è considerata adeguata (88%).

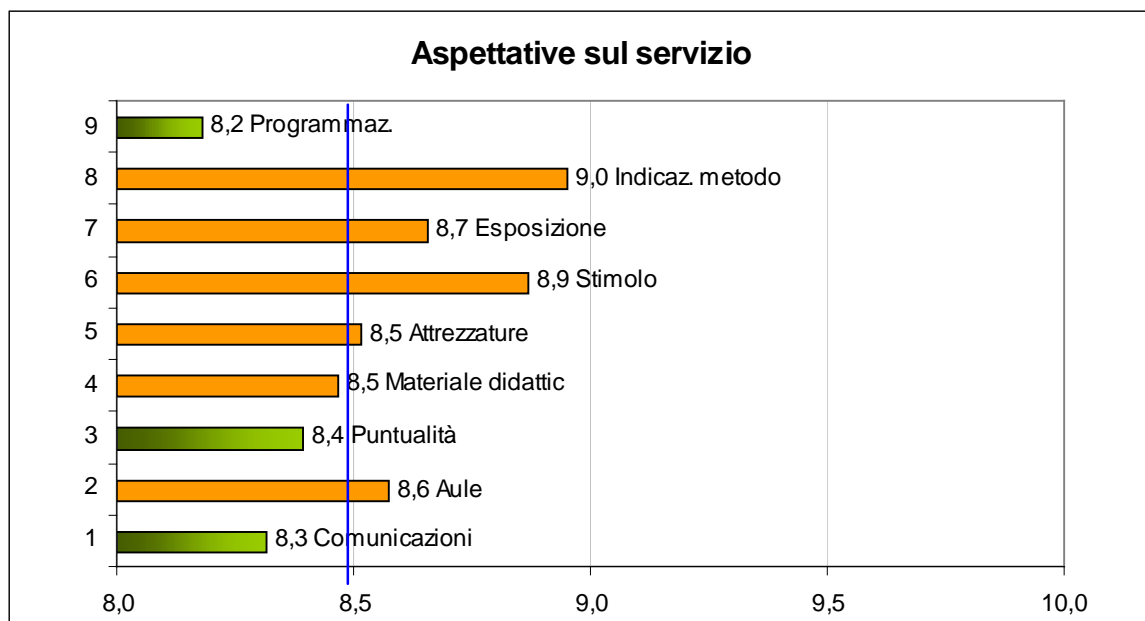
Il numero medio di ore settimanali studiate nella materia principale sono 8 mentre per le materie complementari 3. Si osserva che gli studenti di tromba/trombone, a quanto dichiarato, sono quelli che studiano la materia principale con una distribuzione uniforme di 10 ore.



Oss. L'impegno dello studio a casa è considerato adeguato per 9 studenti su 10 e tale da osservare progressi.

### Aspettative degli studenti

Di seguito rappresentiamo l'importanza degli aspetti che riguardano il servizio ?:



Si osserva che, indicando con 8,5 il valore medio, le **aspettative** dello studente riguardano in prevalenza:

1. Indicazioni chiare sul metodo di studio da applicare
2. Stimoli che portino all'interesse verso le discipline
3. Programma di studio e obiettivi da raggiungere esposti chiaramente
4. Aule idonee a svolgere le lezioni
5. Attrezzature e materiale didattico adeguato

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

Ordine d'import.	Importanza	Soddisfazione	Aspetti del servizio
	Val. medio 8,5	Val. medio 8,2	
1	9	8,5	Indicazione chiara del metodo di studio da applicare
2	8,9		Stimolazione dell'interesse verso la disciplina
3	8,7		Esposizione chiara del programma e degli obiettivi da conseguire
4	8,6		Aule
5	8,5	7,8	Attrezzature
		8,1	Materiale didattico
6	8,4	8,2	Orari rispettati
7	8,3	7,9	Comunicazione didattiche
8	8,2	8,0	Programmazione delle attività didattiche

Le **leve di successo** sono:

1. Aule
2. Esposizione chiara del programma e degli obiettivi da raggiungere
3. Orari rispettati
4. Programmazione dell'attività didattica

Le **leve di miglioramento**:

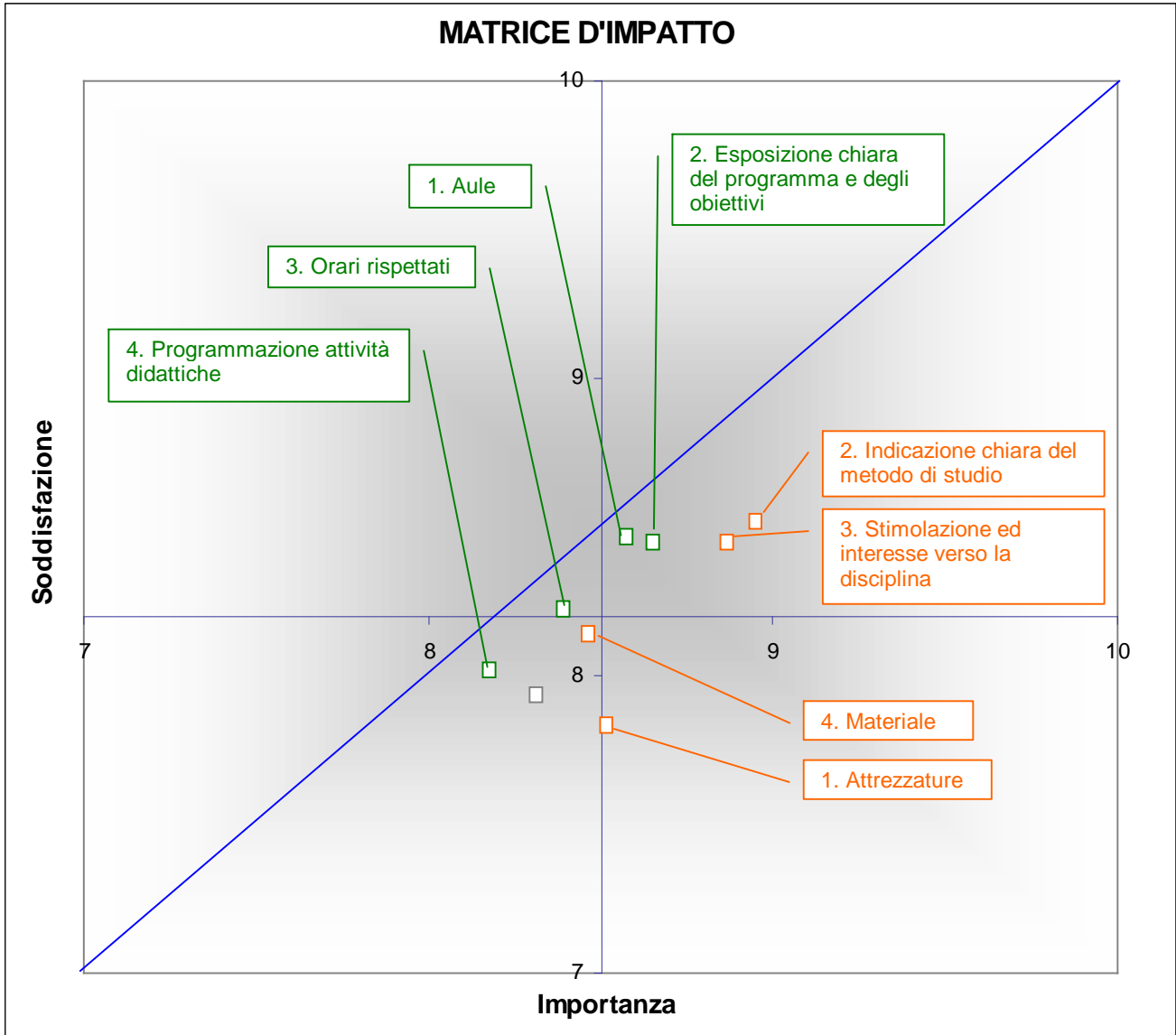
1. Attrezzature
2. Indicazione chiara del metodo di studio da applicare
3. Stimolazione dell'interesse verso la disciplina
4. Adeguatezza del materiale didattico



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



La matrice ad impatto illustra visivamente

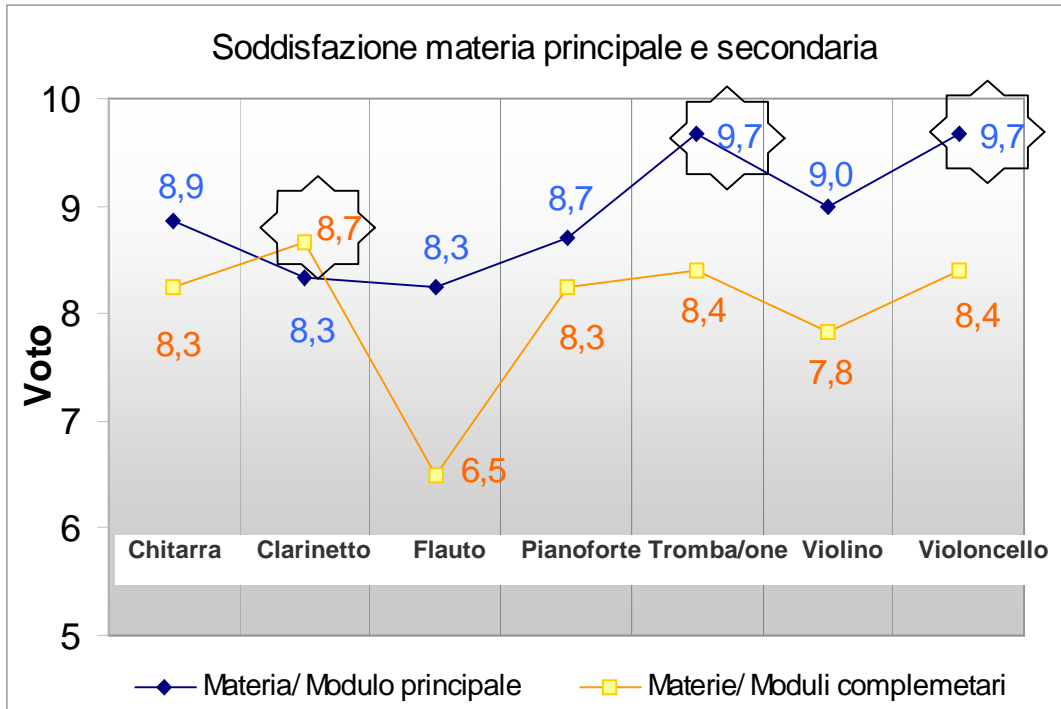


Istituto facente parte del SGQ del Comune di Rimini certificato per la Qualità norma ISO 9001:00



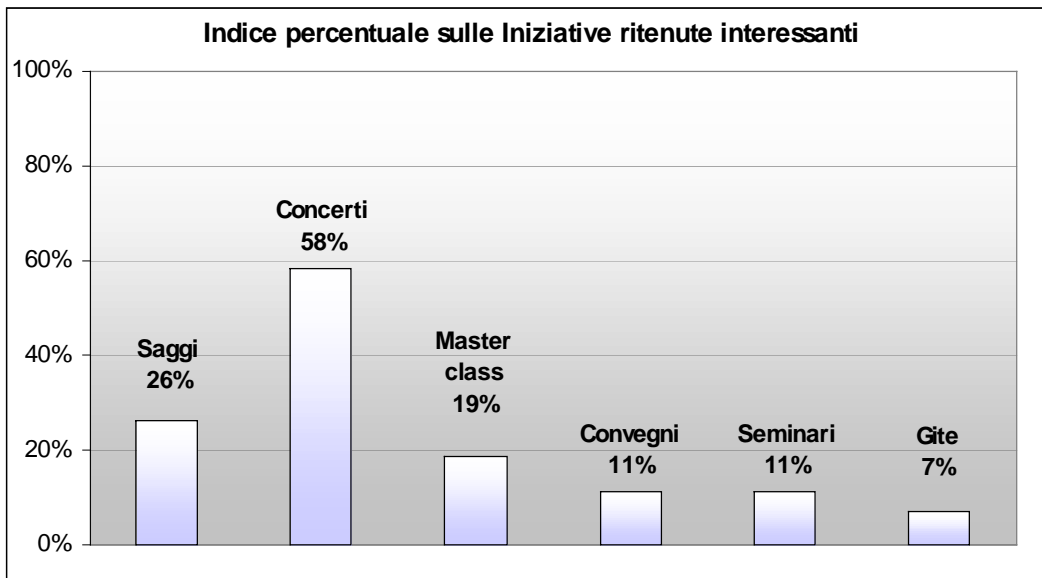
Oss.1: Le valutazioni sono tutte molto **buone**

Oss. 2: Si osserva l'alta variabilità di giudizio sulle materie complementari cambiando la tipologia di strumento.



### Iniziative di interesse

Le iniziative considerate interessanti sono quelle che coinvolgono più strumenti (es. concerti, musica d'insieme).



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



I moduli del II livello che hanno destato maggiore interesse sono “Musica da camera” e “Didattica e storia”.

### Conclusioni e spunti di miglioramento

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

N.	Proposte da parte degli studenti
1	Aule insonorizzate (3)
2	Maggiore arredamento delle aule per una migliore acustica (2)
3	Miglioramenti delle condizioni dei pianoforti (2)
4	Acustica troppo generosa nelle aule (tromba/trombone)
5	Alleggerimento della burocrazia per la concessione delle aule
6	Possibilità di provare in auditorium
7	Possibilità di usufruire liberamente dei leggii senza inutili perdite di tempo
8	Migliore programmazione dei corsi di perfezionamento
9	Rendere la biblioteca funzionale e accessibile agli studenti

Oss.1 L'Auditorium è a disposizione dei docenti e studenti previa prenotazione attraverso un registro presente in carico al personale amministrativo/ ausiliario.

Oss.2 I leggii sono sempre a disposizione per le attività della scuola, ma si preferisce per motivi di sicurezza avere un controllo sul loro utilizzo del personale addetto.

### Spunti di Miglioramento

- Acustica delle aule
- Adeguare le attrezzature (strumenti musicali, ecc) nel miglior modo possibile
- Burocrazia per la gestione delle aule
- Inserire le comunicazioni relative alla programmazione didattica anche su internet
- Raggiungere un numero di questionari pari almeno al 50% degli iscritti a pianoforte.



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





**Comune di Rimini**  
M42.08.01 Rev. 0 23/05/08

Istituto Musicale Pareggiato "G. Lettimi"

via Asili Baldini, 27- 47900 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 / II LIVELLO

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 9001:2000.

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

**1. Relativamente al Diploma Tradizionale/ Accademico di II livello, qual'è la scuola principale che stai frequentando:**

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> chitarra;   | <input type="checkbox"/> tromba-trombone; |
| <input type="checkbox"/> clarinetto; | <input type="checkbox"/> violino;         |
| <input type="checkbox"/> flauto;     | <input type="checkbox"/> violoncello      |
| <input type="checkbox"/> pianoforte; |   |

**2. La scelta del tuo percorso di studi è stata principalmente dovuta ad una:**

- decisione personale;  
 tradizione familiare;  
 suggerimento di amici o parenti;  
 ipotesi di un lavoro futuro in ambito musicale  
 altro

(specificare)

**3. Lo schema sottostante contiene una serie di aspetti del corso di studi. Ti chiediamo di esprimere, con un voto in una scala da 1 a 10, il grado di:**

- **Importanza** (quanto è Importante ogni singolo aspetto per una buona didattica)
- **Soddisfazione** (quanto sei Soddisfatto di ogni singola caratteristica).

Grado di Importanza	Aspetti del servizio	Grado di Soddisfazione
3.1	Efficacia delle comunicazioni relative alla didattica ( <i>dei docenti, della segreteria, del sito www.istitutolettimi.it, ecc.</i> )	
3.3	Adeguatezza delle aule in cui si svolgono le lezioni	
3.4	Rispetto degli orari e della continuità di svolgimento delle lezioni e delle attività didattiche	
3.5	Adeguatezza del materiale didattico indicato o fornito ( <i>libri, spartiti, ecc.</i> )	
3.6	Adeguatezza delle attrezzature usate per l'attività didattica ( <i>strumenti musicali, ausili audiovisivi, ecc.</i> )	
3.7	Stimolazione dell'interesse verso la disciplina	
3.8	Esposizione chiara del programma di studio e degli obiettivi da conseguire	
3.9	Indicazione chiara del metodo di studio da applicare	
3.10	Programmazione delle attività didattiche ( <i>saggi, esami, ecc.</i> )	
3.11	Materia/Modulo principale	
3.12	Materie/Moduli complementari	

**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. Quanti ore studi settimanalmente la materia principale? \_\_\_\_\_

7. Quante ore studi settimanalmente le materie complementari? \_\_\_\_\_

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

9. 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)

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

- sia diminuito;                       sia rimasto uguale;                       sia aumentato.

**Solo per il II Livello**

11. Quali moduli hanno destato maggiormente il tuo interesse?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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. Eventuali suggerimenti che ritieni necessari per un possibile miglioramento del 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 a disposizione sul sito [www.istitutolettimi.it](http://www.istitutolettimi.it)*



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

