

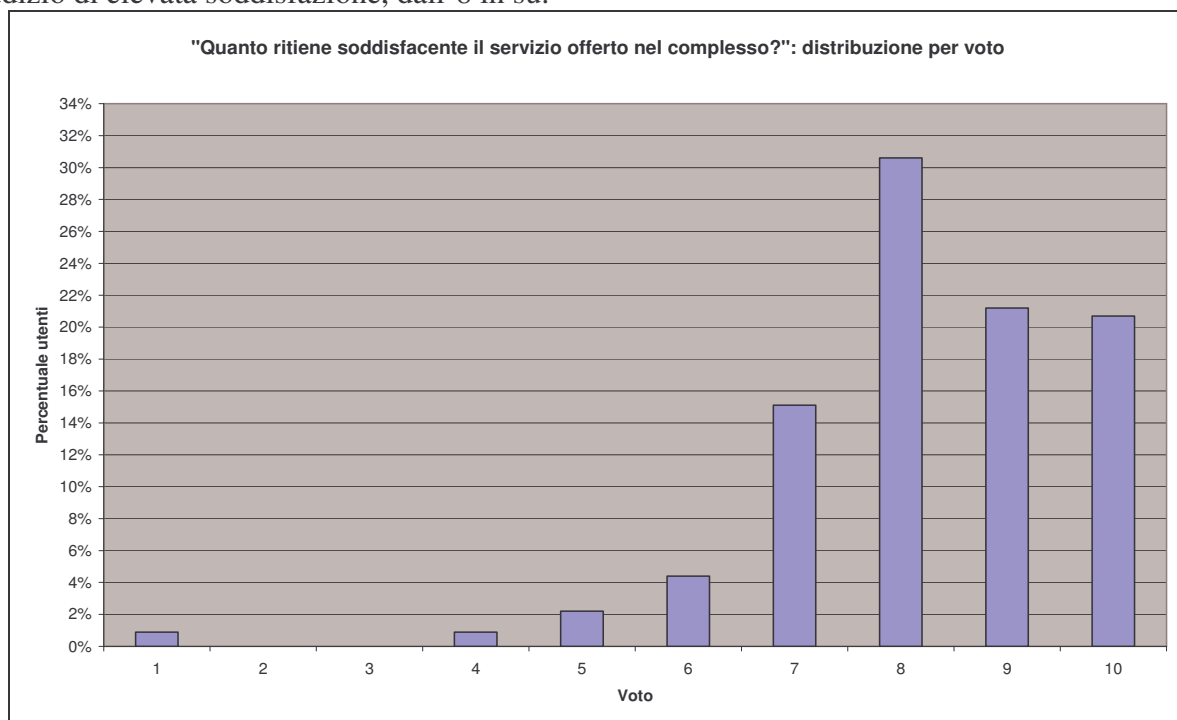
#### Introduzione

L'Osservatorio permanente sulla efficacia dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale ha iniziato la sua attività sperimentale con alcune indagini sulla soddisfazione dell'utenza in alcuni servizi del Settore "Cultura, sport ed educazione": uno di questi è la scuola di musica comunale.

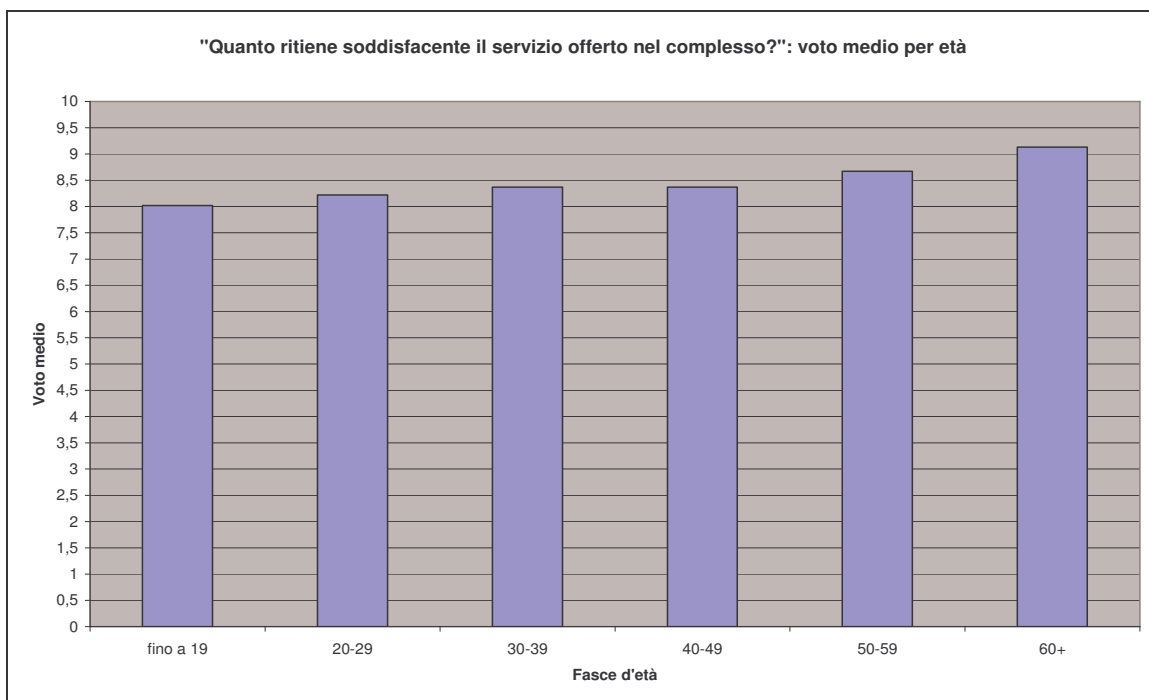
L'indagine è stata effettuata con l'ausilio di uno strumento informativo denominato SERVQUAL finalizzato alla misurazione dello scarto tra qualità percepita e qualità attesa; sulla base di questo strumento, è stato redatto dagli uffici comunali di statistica e controllo di gestione un questionario concepito per essere somministrato agli utenti per autocompilazione, con eventuale ausilio di un rilevatore, presso la scuola di musica. Agli utenti è stato chiesto di indicare con un voto da uno a dieci quanto corrispondono al vero, secondo loro, alcune affermazioni relative ad altrettanti aspetti del servizio, raggruppati in cinque gruppi, che sono: A) Aspetto esteriore ed immediato della struttura; B) Affidabilità del servizio prestatato; C) Disponibilità verso le richieste degli utenti; D) Rassicurazione e qualificazione del servizio; E) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti. La rilevazione è stata effettuata da alcune ragazze volontarie del servizio civile nel periodo compreso tra il 22 marzo ed il 5 aprile scorsi, e sono stati compilati 458 questionari, di cui 147 riferiti a genitori di utenti.

#### Primi risultati

Il giudizio complessivo sulla scuola di musica è decisamente lusinghiero: alla domanda sulla soddisfazione relativa al servizio offerto, infatti, gli utenti hanno risposto attribuendo un voto medio (da 1 a 10) pari a 8,24. Soltanto il 4,1% dei rispondenti ha assegnato un voto insufficiente (inferiore a 6), e soltanto il 20,28% ha espresso una moderata soddisfazione (voto 6 o 7), mentre il restante 75,6% - in pratica tre utenti su quattro - ha espresso un giudizio di elevata soddisfazione, dall'8 in su.

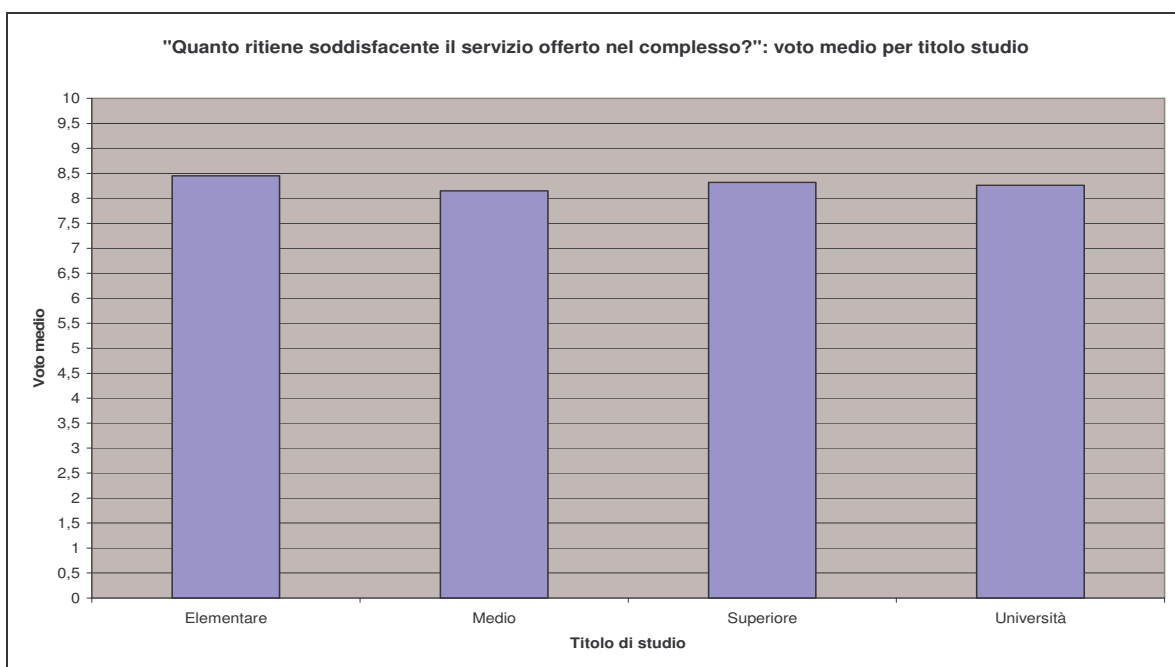


Gli utenti di ogni età hanno espresso un voto medio superiore ad 8, ma il voto cresce al crescere dell'età: i giovani fino ai 20 anni hanno assegnato un voto medio pari ad 8,02, mentre gli ultrasessantenni hanno assegnato un voto medio pari a 9,13.

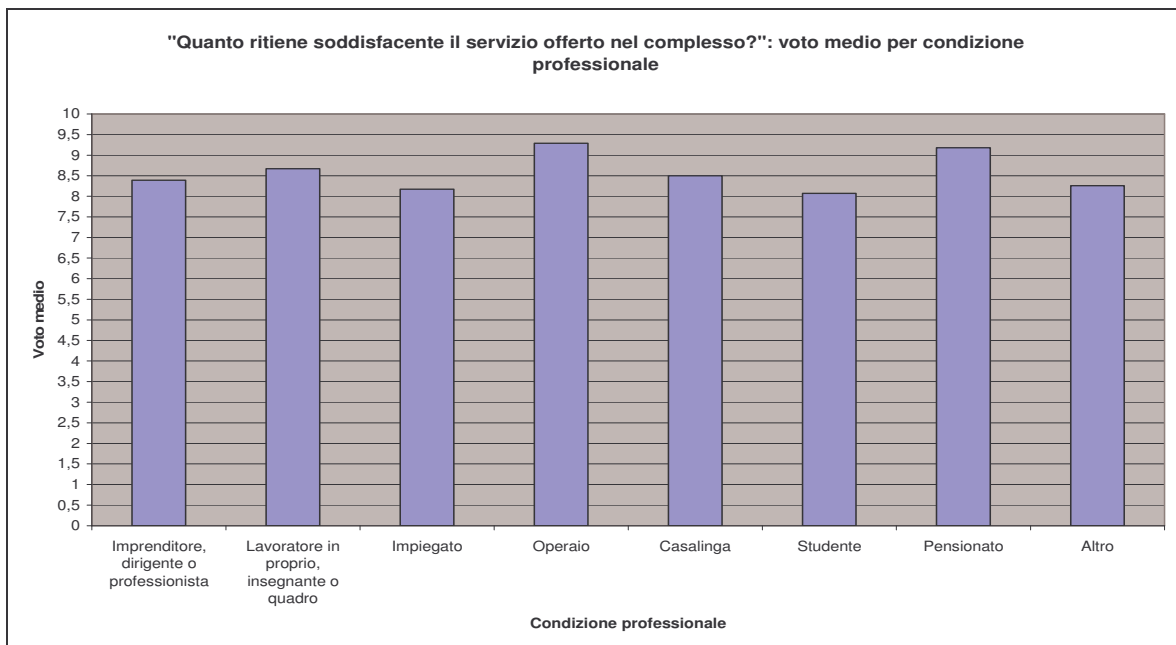


Il voto medio tra i due sessi è sostanzialmente identico, pari a 8,28.

Anche il titolo di studio non discrimina il livello di soddisfazione: per ogni grado d'istruzione, infatti, il voto medio rimane compreso tra 8 e 8,5, come si può constatare dal seguente grafico.

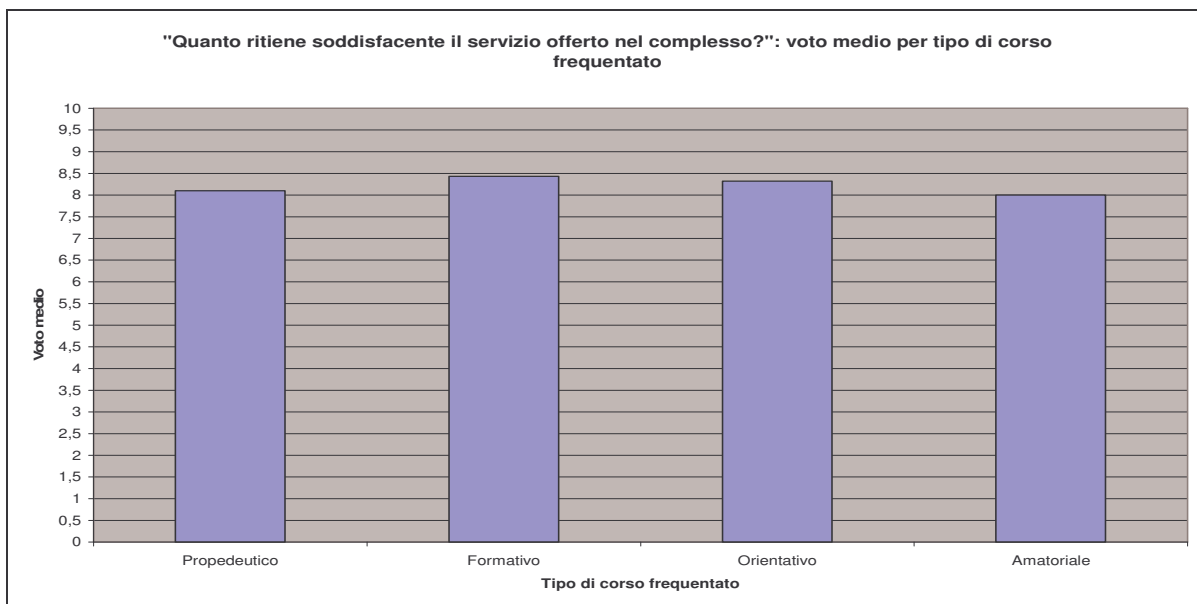


La distribuzione del voto medio per condizione professionale, rappresentata nel grafico qui sotto, evidenzia alcune lievi differenze tra le varie categorie: esprimono una soddisfazione leggermente inferiore alla media, ancorché sempre alta (sempre sopra l'8), gli studenti e gli impiegati, mentre il voto cresce per le categorie un po' più anziane (casalinghe, insegnanti, pensionati ecc).



Così come si era già potuto intuire dalle precedenti distribuzioni, infatti, i genitori sono leggermente più soddisfatti degli utenti, essendo i voti medi assegnati rispettivamente pari a 8,34 ed 8,19.

Per quanto concerne il livello di soddisfazione generale per tipo di corso frequentato, si rileva anche in questo caso un voto medio molto buono per ogni tipo di corso, come si può evincere dal grafico qui sotto. I frequentanti dei corsi “formativo” ed “orientativo” sono leggermente più soddisfatti di quelli che frequentano gli altri due tipi di corso (propedeutico e amatoriale).



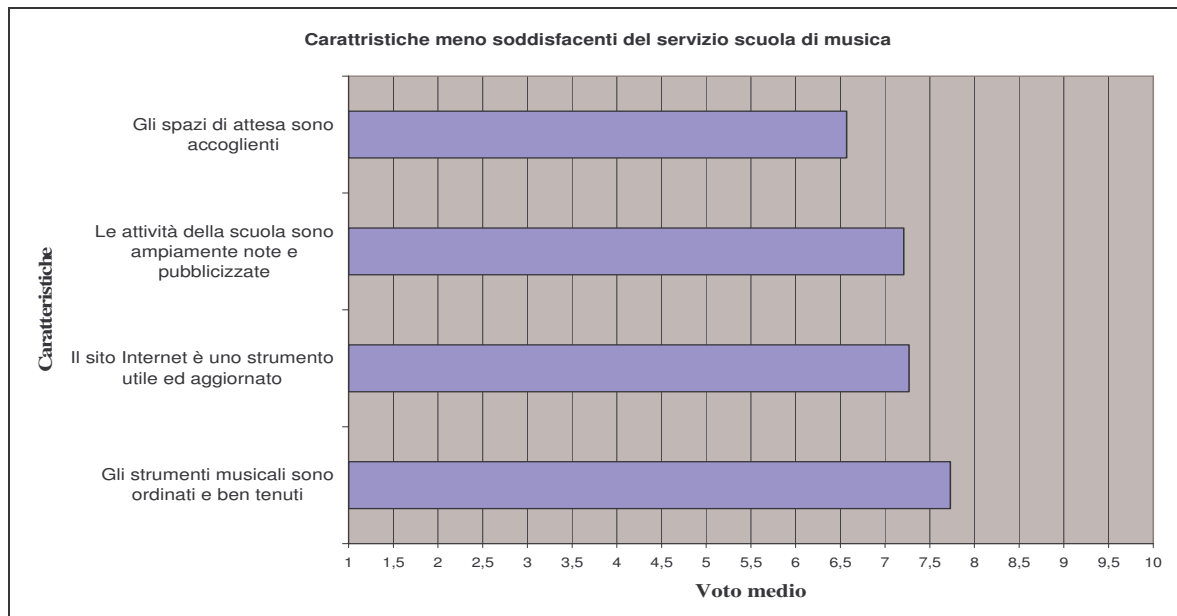
## Risultati medi per ogni aspetto rilevato

Questi sono i voti medi e gli scarti quadratici medi conseguiti dai vari aspetti del servizio rilevati dall'indagine, suddivisi nei cinque gruppi ricordati:

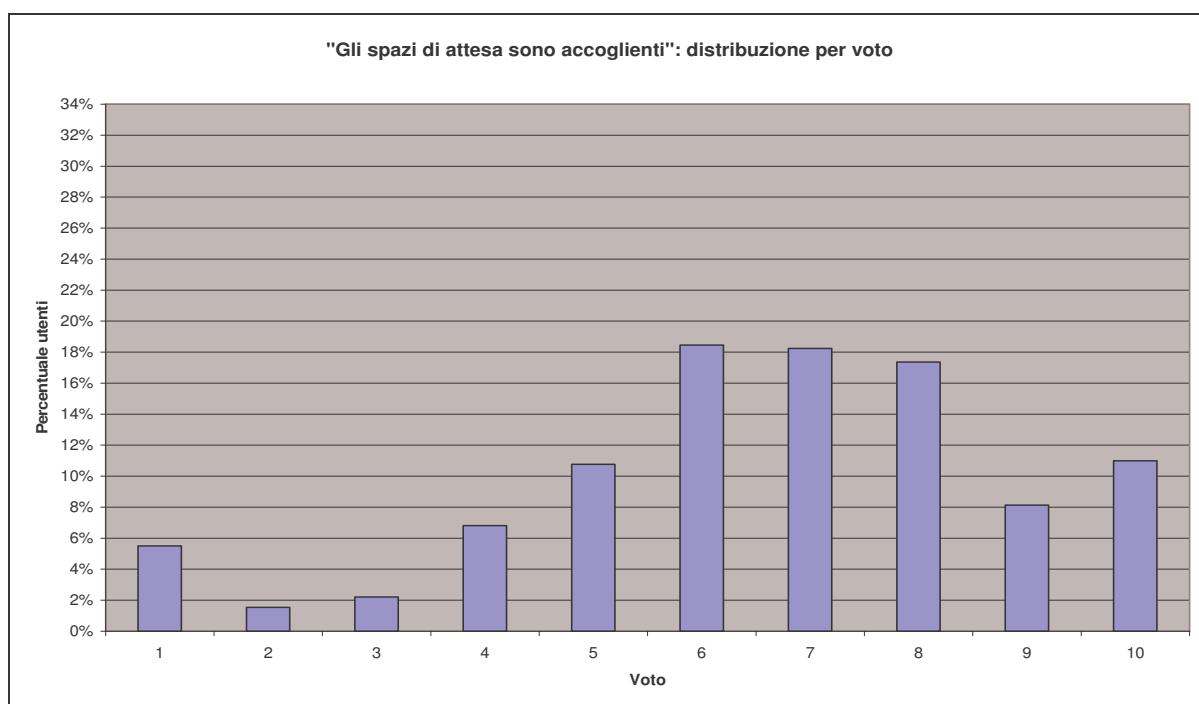
<b>a) Aspetto esteriore e immediato della struttura</b>	<b>Medie</b>
Le aule sono ordinate e pulite	8,27
Gli strumenti musicali sono ordinati e ben tenuti	7,73
Gli spazi di attesa sono accoglienti	6,57
Il personale ha un aspetto curato	7,79
<b>b) Affidabilità del servizio prestato</b>	<b>Medie</b>
Le lezioni vengono svolte senza contrattempi e puntualmente	8,38
Ogni variazione oraria è comunicata in modo tempestivo	8,28
I programmi sono adeguati al livello dei corsi (propedeutico, orientativo formativo, amatoriale, professionale)	8,60
Il numero degli allievi è adeguato alle lezioni collettive	8,36
<b>c) Disponibilità verso le richieste degli utenti</b>	<b>Medie</b>
Gli orari delle lezioni si accordano con le esigenze degli allievi	8,22
Le attività culturali organizzate dalla Scuola di Musica (concerti masters etc.) sono stimolanti e utili	7,99
Posso contattare con facilità il personale di segreteria	8,06
Il personale docente è disponibile per informazioni e consigli	8,97
<b>d) Rassicurazione e qualificazione del servizio</b>	<b>Medie</b>
Sono soddisfatto delle capacità di insegnamento dell'insegnante	9,40
Il rapporto tra insegnanti e allievi è costruttivo	9,26
La Segreteria fornisce informazioni puntuali e corrette	8,03
L'immagine pubblica della scuola è credibile e degna di fiducia	8,57
<b>e) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti</b>	<b>Medie</b>
Le finalità didattiche dei corsi offerti sono chiare	8,02
Le attività della scuola (saggi, concerti ...) sono ampiamente note e pubblicizzate	7,21
Il sito internet è uno strumento utile ed aggiornato	7,27
Modalità di iscrizione e termini di pagamento vengono adeguatamente comunicati	8,56

## Aspetti meno soddisfacenti del servizio

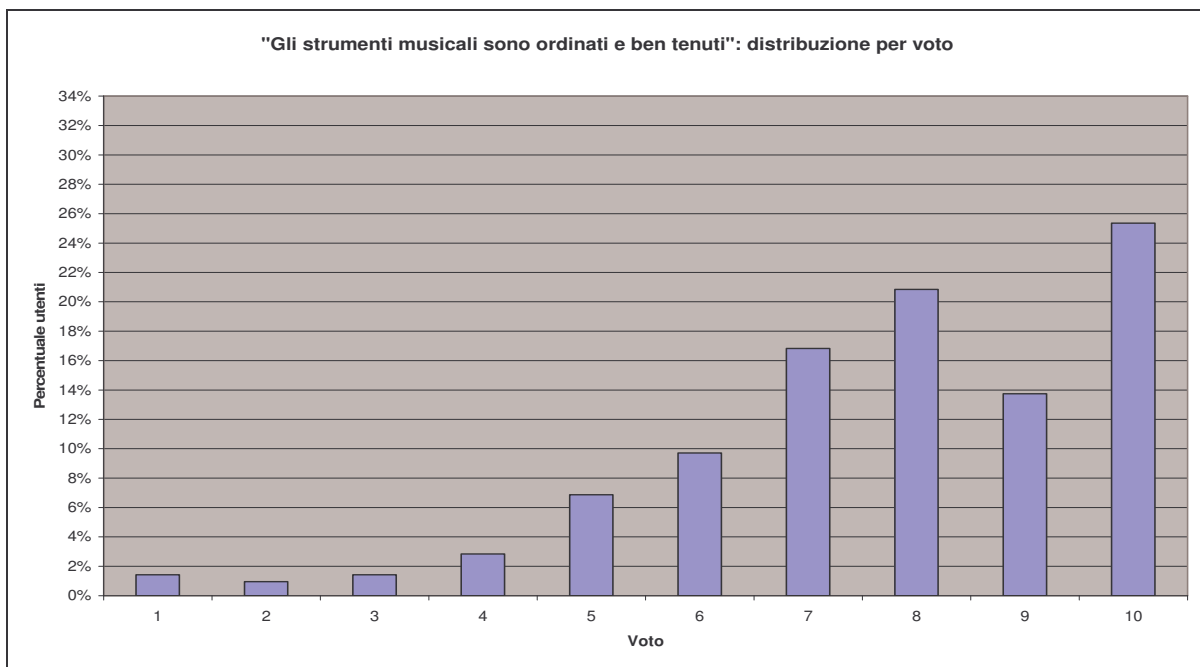
Tra le caratteristiche meno soddisfacenti del servizio, ancorché tutte pienamente sufficienti, ve ne sono alcune della categoria A (Aspetto esteriore della struttura) ed alcune della categoria E (Comunicazione e rapporto personale con gli utenti). Nel grafico qui sotto sono riportate le quattro caratteristiche meno soddisfacenti del servizio, con i rispettivi voti medi.



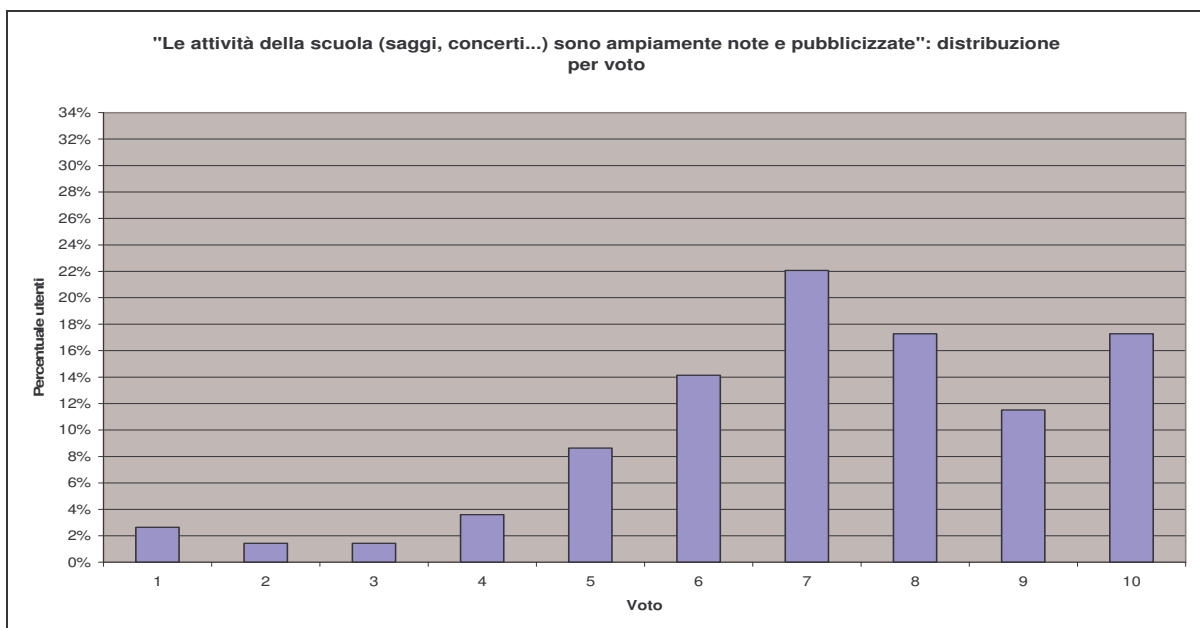
Il voto più basso, che è stato pari a 6,57, è stato riscontrato alla voce “Gli spazi di attesa sono accoglienti”. In ogni caso, solo approssimativamente un utente su quattro (il 26,81%) ha assegnato a questa voce un voto insufficiente, mentre i restanti tre quarti hanno assegnato per metà (pari al 36,7% del totale) un voto discreto – tra 6 e 7 – e per metà (il 36,8%) eccellente (dall’8 in su). Nel dettaglio, questa è la distribuzione per voto:



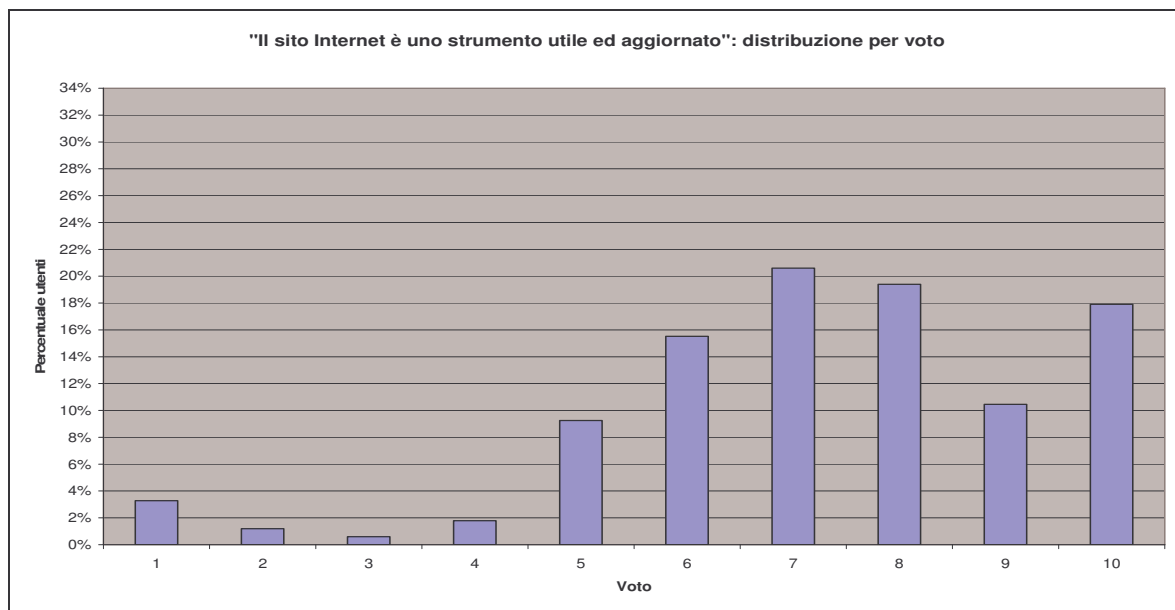
L'altra voce del gruppo A su cui la soddisfazione degli utenti è risultata essere lievemente inferiore alla media è la seguente: "Gli strumenti musicali sono ordinati e ben tenuti". Il voto medio è comunque buono, essendo pari a 7,73, e gli utenti che hanno indicato un voto insufficiente sono soltanto il 13,5%; tra gli altri, vi è un 26,54% che è moderatamente soddisfatto (voto 6 o 7), mentre il restante 59,95% (in pratica tre utenti su cinque) ha espresso un'elevata soddisfazione (da 8 in su). Si segnala, inoltre, che, come si può evincere dal grafico qui sotto, il 10 è il voto modale, ovvero quello che è stato assegnato con maggior frequenza, dal 25,36% dei rispondenti.



Le altre caratteristiche del servizio in cui la soddisfazione è stata leggermente inferiore rispetto alla media sono quelle della tipologia E (Comunicazione e rapporto col personale). Tra queste, in particolare, vi è la voce relativa a "Le attività della scuola sono ampiamente note e pubblicizzate", il cui voto medio è comunque buono, essendo pari a 7,21. Meno di un utente su cinque – esattamente il 17,75% - ha assegnato a questa voce un voto insufficiente, mentre il 36,21 ha assegnato un voto pari a 6 od a 7, ed il restante 46,05% ha assegnato un voto non inferiore ad 8: questa, nel dettaglio, è la distribuzione del voto.

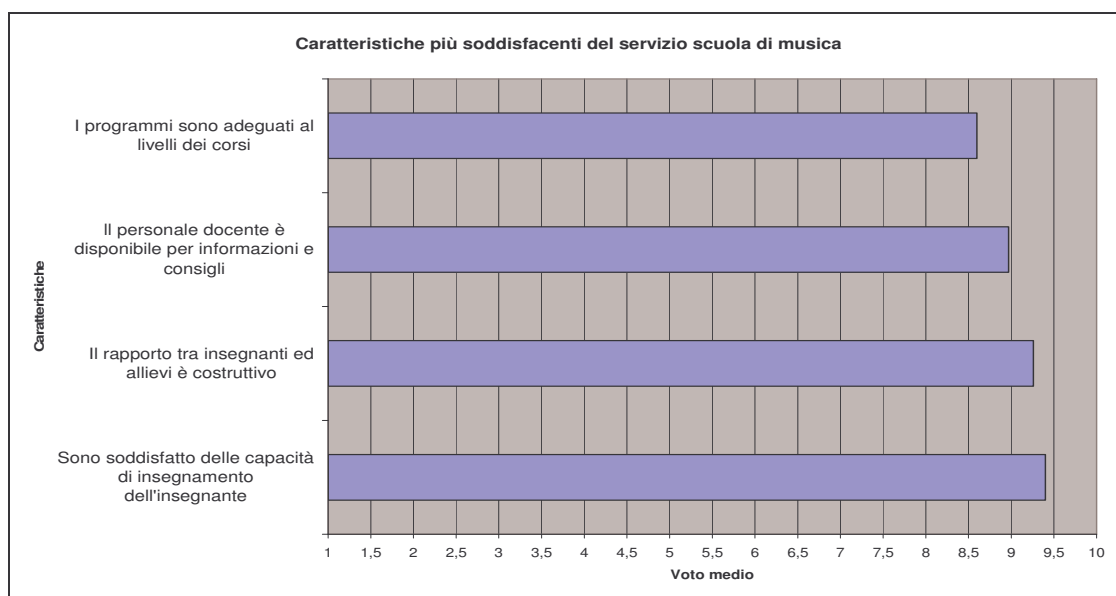


L'altra voce della tipologia E su cui è stata riscontrata una soddisfazione minore rispetto alla media è la seguente: "Il sito Internet è uno strumento utile ed aggiornato". Il voto medio su questa voce è pari a 7,27 e, così come si è visto anche per altre voci, gli utenti che hanno assegnato un voto insufficiente sono meno di uno su cinque: esattamente, il 16,11%; un altro 36,12% ha espresso un voto di moderata soddisfazione (6 o 7), mentre il restante 47,76% ha espresso un voto di eccellenza (da 8 in su). Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti:



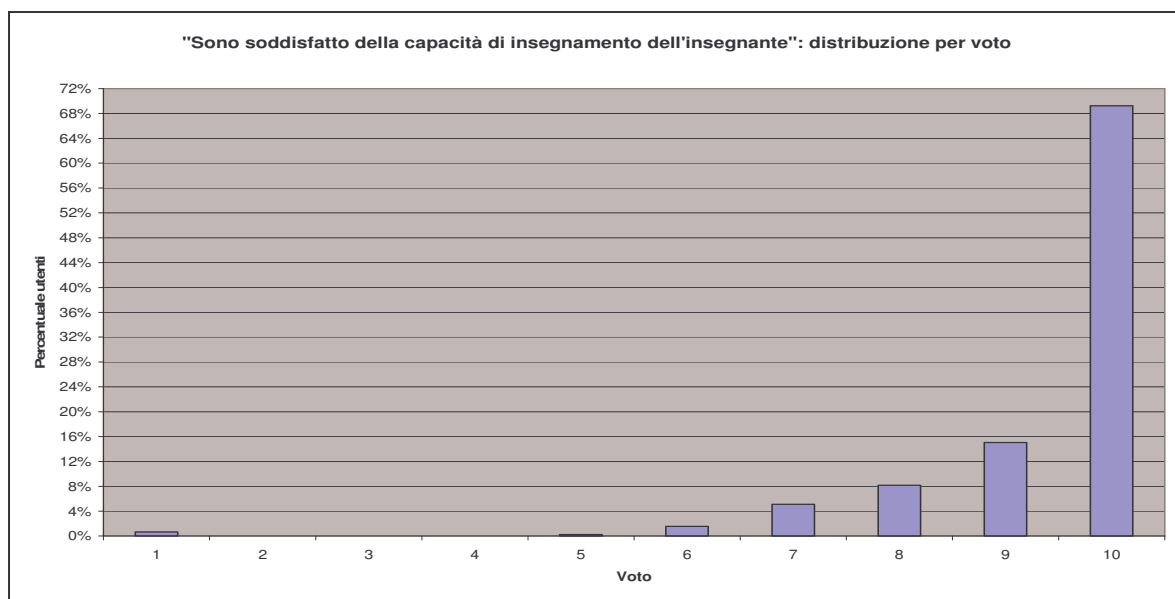
### Aspetti più soddisfacenti del servizio

Le caratteristiche più soddisfacenti del servizio hanno conseguito un risultato eccellente: per quanto concerne, in particolare, quelle della categoria D ("Rassicurazione e qualificazione del servizio"), ve ne sono due relative alle capacità d'insegnamento degli insegnanti ed al rapporto degli stessi con gli allievi il cui punteggio medio supera ampiamente il nove. Altre due caratteristiche, una della categoria C (Disponibilità verso le richieste degli utenti), ed una della B (Affidabilità del servizio prestato) hanno ottenuto, invece, punteggi medi di poco inferiori al nove. Nel grafico qui sotto sono riportate le quattro caratteristiche più soddisfacenti del servizio, con i rispettivi voti medi.

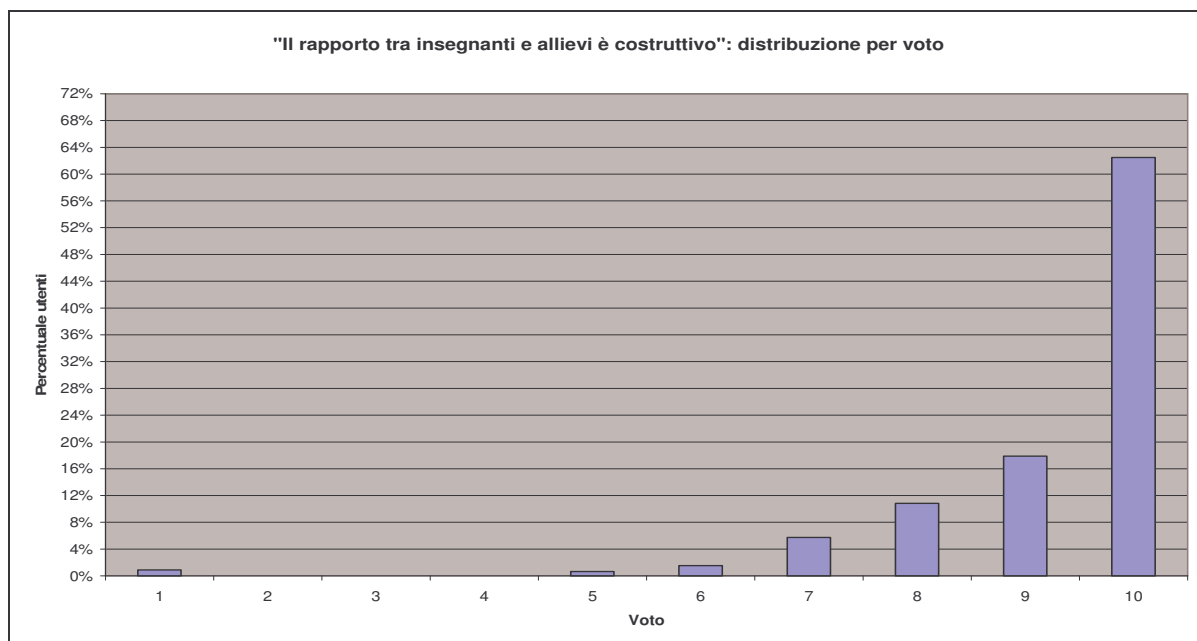


La voce su cui si è registrato il risultato migliore è quella relativa al soddisfacimento delle "capacità d'insegnamento dell'insegnante", con un voto medio particolarmente elevato, pari a

9,4. Meno di un utente su cento (lo 0,88%, ovvero 4 utenti su 452) ha attribuito un voto insufficiente a questa voce, e circa uno su quindici (il 6,64%) ha espresso un livello di soddisfazione moderato (voto pari a 6 o 7); il restante 92,48% ha espresso, pertanto, un giudizio ottimo od eccellente (da 8 in su). Da sottolineare, in particolare, che quasi 7 utenti su 10 (il 69,25%) hanno assegnato a questa il massimo voto, il dieci, come si può evincere da questa distribuzione.

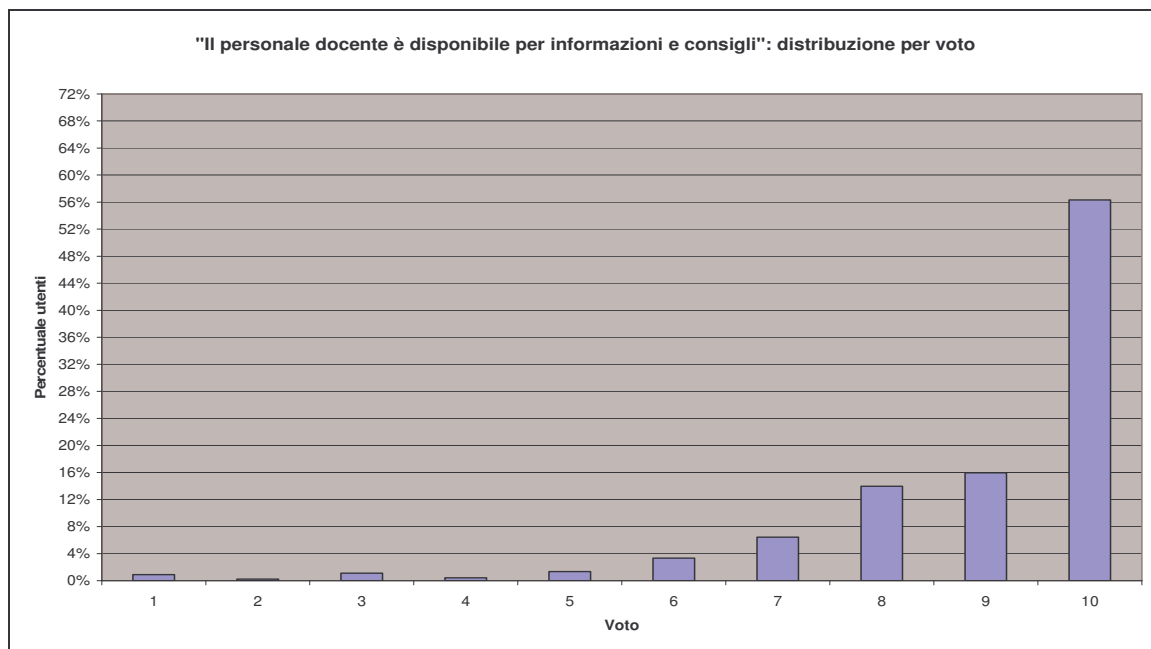


L'altra voce su cui si è riscontrato un eccellente livello di soddisfazione fa sempre parte del gruppo D: "Il rapporto tra insegnanti e allievi è costruttivo". In questo caso il voto medio è stato pari a 9,26, ed i voti insufficienti sono stati soltanto l'1,54% (7 utenti su 453); gli utenti moderatamente soddisfatti (voto 6 o 7) sono stati, invece, il 7,29% e, di conseguenza, quelli pienamente soddisfatti sono il 91,17%, come si può constatare dal grafico qui sotto. Anche in questo caso, vale la pena sottolineare l'elevata presenza di voti 10, che sono il 62,47%.

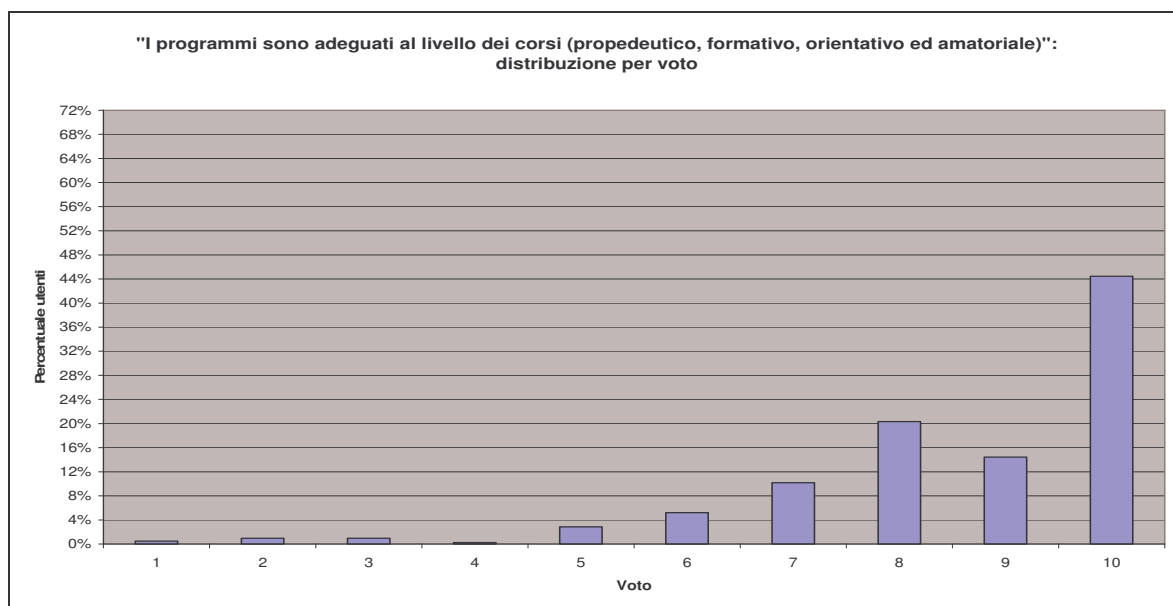




La terza voce in cui è stato rilevato il più alto livello di soddisfazione dopo le due precedenti riguarda ancora i docenti, ed appartiene al gruppo C (Disponibilità verso le richieste degli utenti). Questa voce è la seguente: “Il personale docente è disponibile per informazioni e consigli”. Il voto medio rilevato in questo caso è 8,97, e l’86,3% dei rispondenti ha assegnato un voto pienamente soddisfacente (dall’8 in su). Coloro che hanno espresso un voto insufficiente, invece, sono soltanto il 4% del totale, mentre il restante 9,8% ha espresso una moderata soddisfazione (voto 6 o 7). Questa è nel dettaglio la distribuzione dei voti assegnati.

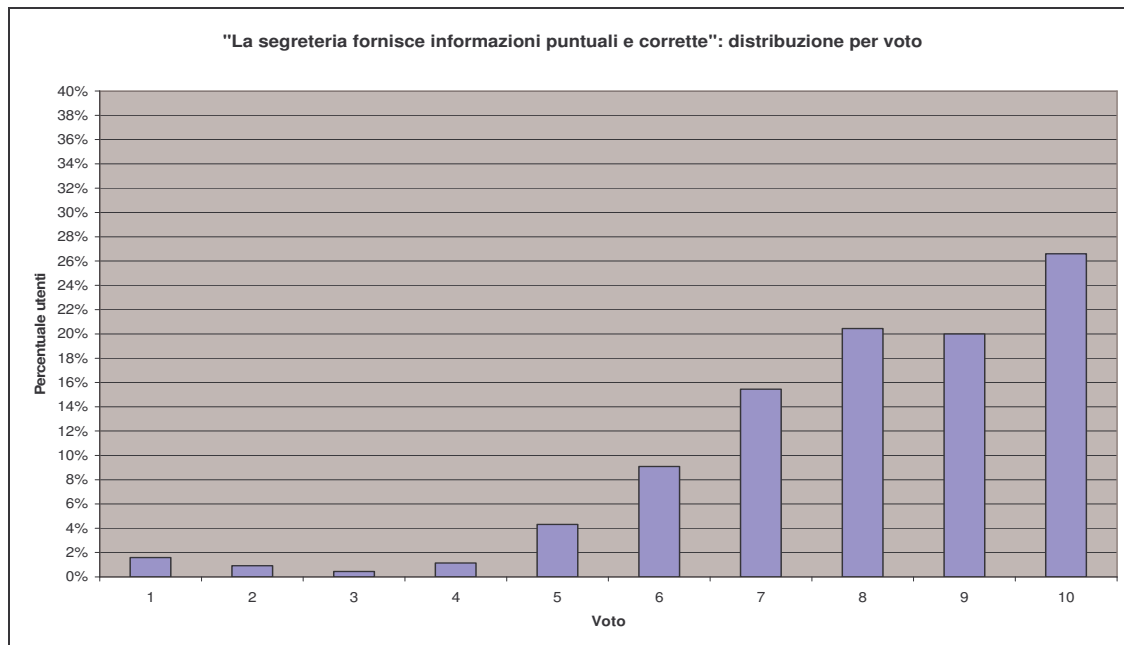


L’altra caratteristica del servizio risultata particolarmente soddisfacente, infine, riguarda il gruppo B (affidabilità del servizio prestato). Tale caratteristica, in particolare, è “I programmi sono adeguati al livello dei corsi (propedeutico, orientativo, formativo e amatoriale)”, ed il voto medio conseguito è pari a 8,6. I voti insufficienti su questa voce sono soltanto il 5,45% del totale, mentre quelli che esprimono una moderata soddisfazione (voto pari a 6 od a 7) sono il 15,37%. I voti che esprimono una soddisfazione piena (voto uguale o superiore ad 8) sono, dunque, il 79,19%, come si può rilevare dalla seguente distribuzione dei voti.



## “La segreteria fornisce informazioni puntuali e corrette”

Un'altra caratteristica importante del servizio è quella che riguarda la segreteria della scuola. Il voto medio ottenuto su questo aspetto del servizio è pari ad 8,03. L'8,4% degli intervistati ha fornito un voto insufficiente, il 24,54% ha fornito un voto mediamente soddisfacente (6 o 7), mentre il 67% (grossomodo due utenti su tre) ha espresso un giudizio di elevata soddisfazione, come si può evincere dalla seguente distribuzione.



### Lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa.

Per rilevare il livello della qualità attesa da parte dell'utenza, il sistema SERVQUAL prevede una sezione in cui viene chiesto ai rispondenti di indicare, sempre con un voto da 1 a 10, quanto per loro sono importanti i cinque aspetti generali del servizio, corrispondenti ai cinque gruppi in cui sono state suddivise le affermazioni poste in precedenza che, si ricorda, sono i seguenti: A) “Aspetto esteriore della struttura”, B) “Affidabilità del servizio prestato”, C) “Capacità di risposta verso le richieste degli utenti”; D) “Rassicurazione e qualificazione del servizio”; E) “Comunicazione e rapporto personale con gli utenti”.

Qui di seguito sono riportati i voti medi:

f) Importanza relativa dei cinque aspetti appena indicati (A-E). Sinora Le abbiamo chiesto informazioni distinguendo cinque aspetti del servizio: A,B,C,D,E. Adesso può indicare, sempre con un voto da 1 a 10, quanto per Lei sono importanti questi aspetti?		Medie
A) Aspetto esteriore e immediato della struttura		7,31
B) Affidabilità del servizio prestato		9,08
C) Disponibilità verso le richieste degli utenti		8,83
D) Rassicurazione e qualificazione del servizio		9,13
E) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti		8,83

A dimostrazione dell'elevata soddisfazione da parte dell'utenza, si può constatare come le due aree ritenute più importanti dagli utenti (B e D) siano anche quelle dove è stata rilevata la più alta qualità percepita. Ciononostante, l'importanza assegnata a tali aspetti è così elevata (sopra il 9 di media per i gruppi B e D) che lo scarto tra la qualità attesa e quella percepita

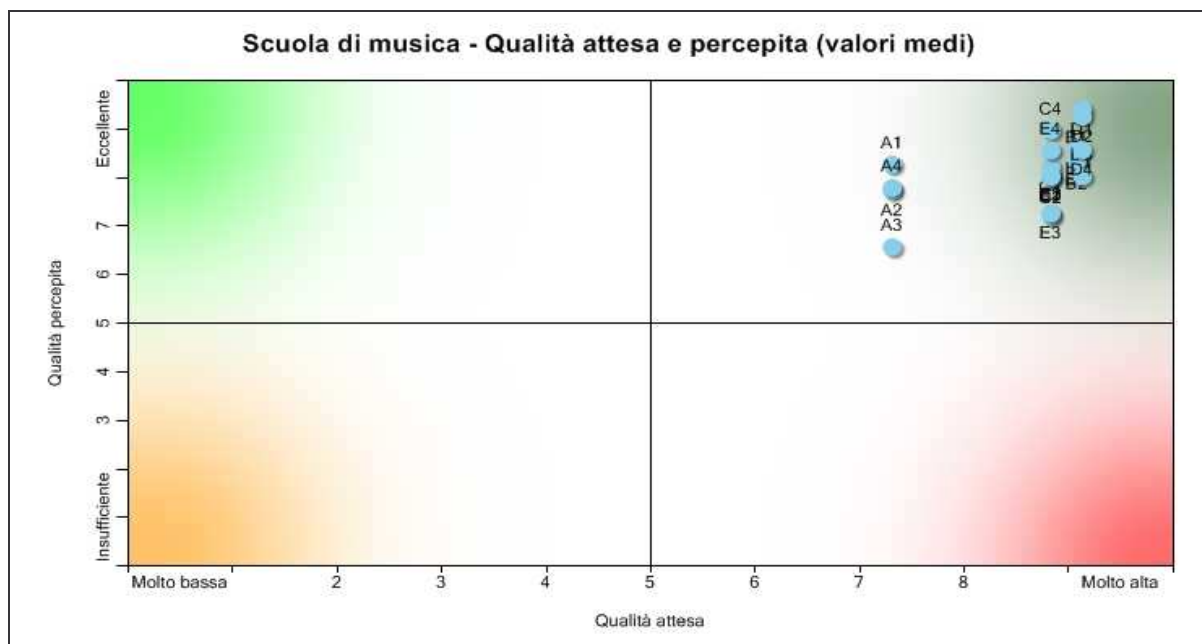
risulta essere leggermente negativo per tutti i gruppi, tranne che per il gruppo A (“Aspetto esteriore della struttura”).

I voti medi ottenuti da ciascun gruppo di caratteristiche rilevate sono riportati nella tabella sottostante, su cui è stato calcolato anche il voto medio generale ponderato con i “pesi” rilevati dalla qualità attesa, e lo scarto – per ogni gruppo – tra qualità percepita ed attesa.

Medie	A	B	C	D	E	Media semplice	Media ponderata
Percezioni	7,59	8,40	8,31	8,81	7,76	8,18	8,20
Attese	7,31	9,08	8,83	9,13	8,83		
Scostamenti	0,28	-0,68	-0,52	-0,31	-1,06		
Importanza %	16,93	21,04	20,45	21,14	20,44		

Questi dati possono essere rappresentati graficamente su un asse cartesiano, dove in ascissa vi è la qualità attesa, ed in ordinata vi è quella percepita. Visti i dati rilevati, è chiaro che tutti i punti corrispondenti agli aspetti rilevati staranno nel quadrante in alto a destra, quello caratterizzato da elevata qualità attesa e percepita.

Per valutare lo scarto tra qualità percepita ed attesa di ciascuna delle caratteristiche del servizio rilevate, bisogna considerare idealmente la diagonale (non disegnata nel grafico) che parte dall’angolo in basso a sinistra ed arriva all’angolo in alto a destra: tanto più i punti rappresentati (corrispondenti a ciascuna delle caratteristiche rilevate) sono al di sotto di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è inferiore alle attese; viceversa, tanto più tali punti sono al di sopra di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è superiore alle attese. Si può così constatare, ad esempio, che la caratteristica E3 (“Il sito Internet è uno strumento utile ed aggiornato”) è quello che presenta il più elevato divario in negativo tra la qualità percepita e le attese (si ricorda, infatti, che 7,21 è il voto medio per questa caratteristica, mentre 8,83 è il voto atteso per il gruppo E), mentre la caratteristica A1 (“Le aule sono ordinate e pulite”) è quella che presenta il più elevato divario in positivo (8,27 è il voto medio assegnato, mentre 7,59 è il voto atteso per il gruppo A).



### **Altre informazioni**

Una delle criticità più forti legata alla scuola di musica è relativa alla logistica: tra le informazioni supplementari rilevate, infatti, vi è anche un quesito su quanto sia facile parcheggiare nelle vicinanze della scuola. Il voto medio è pari ad un misero 4,12. A questo proposito è interessante anche valutare l'incrocio di questa domanda con quella relativa al mezzo di trasporto utilizzato per recarsi alla scuola: il 55,3% dei rispondenti (219 su 396) utilizza l'auto (o come conducente o come passeggero), ed ha assegnato a tale domanda un voto medio pari a 3,9; il 18,7% (74 su 396) che utilizza, invece, i mezzi pubblici, ha assegnato un voto medio ancora più basso: 3,82. Soltanto il 21,7% (86 su 396) che utilizza la moto (25 su 396, il 6,3%) oppure la bici o viene a piedi (61 su 396, il 15,4%) ha assegnato un voto superiore al 4, ancorché insufficiente: i motociclisti hanno assegnato un voto medio pari a 5,48, mentre ciclisti e pedoni hanno assegnato un voto medio pari a 4,13. Sulla valutazione di questi giudizi va tenuta presente, peraltro, la difficoltà spesso legata al trasporto di uno strumento musicale al seguito che rende comunque problematica la scelta di chi non utilizza l'auto.

Un'altra informazione ausiliaria, infine, riguarda l'utilità dei saggi di fine anno come verifica dell'apprendimento: il 66,8% dei rispondenti (306 su 458) ha risposto "sì", il 23,1% (106 su 458) ha risposto "no", mentre il restante 10% (46 su 458) non ha fornito alcuna risposta.