

REPORT SULL'INDAGINE SULLA QUALITA' DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO SCUOLA DI MUSICA

Introduzione

Nel periodo 8 aprile - 3 maggio 2013 è stata effettuata la seconda rilevazione sulla soddisfazione degli utenti della scuola di Musica, già svolta nel 2007.

Per l'indagine è stato utilizzato lo stesso questionario degli anni precedenti, pur con alcune modifiche, apportate sia sulla base dei risultati della precedente indagine, sia sulla base di qualche nuova informazione ritenuta interessante da rilevare da parte del servizio stesso.

La continuità con gli anni precedenti sia a livello di organizzazione dell'indagine sia a livello di uniformità dello strumento di rilevazione permette un confronto tra i risultati di questa indagine e quelli dell'indagine del 2007.

La novità del 2013 riguarda la modalità di compilazione del questionario che in questo caso è stata solo on-line. Le credenziali per accedere on-line al questionario sono state inviate per posta elettronica agli iscritti ai corsi in possesso di un indirizzo e-mail. Alle persone che non possedevano o non avevano fornito un indirizzo di posta elettronica sono state inviate per posta ordinaria utente e password per accedere on-line al questionario. Ai soli possessori di mail è stato, inoltre, inviato un sollecito.

E' stata messa a disposizione degli utenti anche una postazione pubblica presso la sede della 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 prestato;
- C) Disponibilità verso le richieste degli utenti;
- D) Rassicurazione e qualificazione del servizio;
- E) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti.

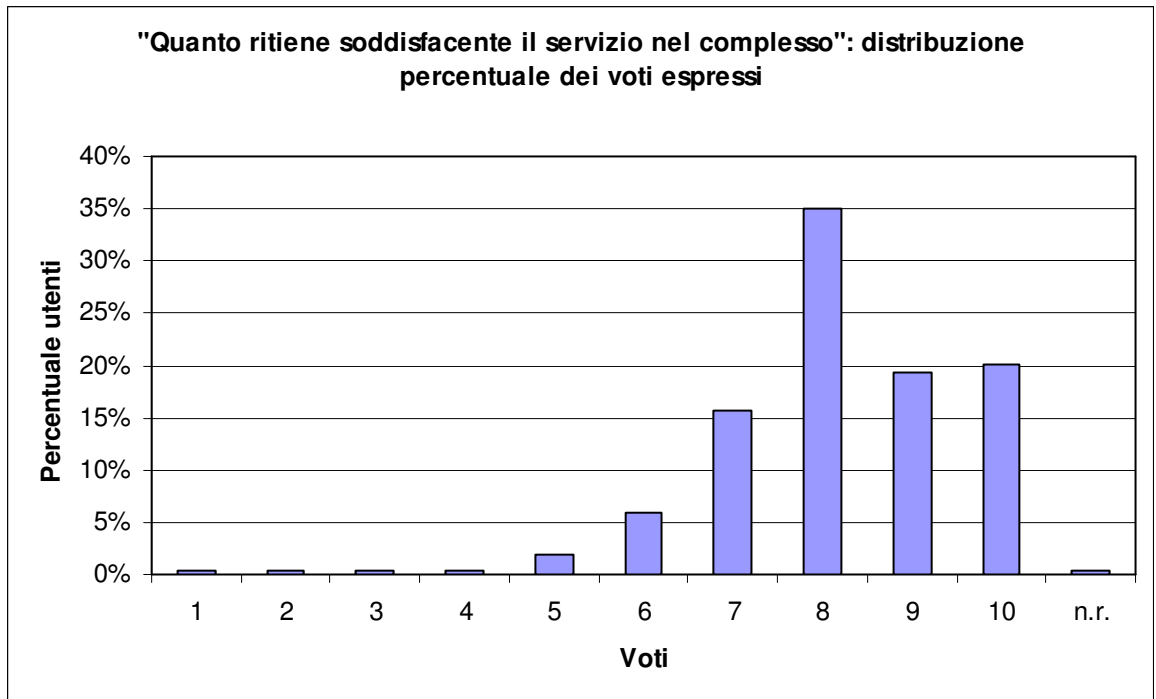
Sono stati compilati 249 questionari su 632 iscritti (39,40% sul totale degli iscritti) a cui è stata inviata la richiesta di compilazione del questionario. Dei questionari compilati, 187 possono essere riferiti ai genitori degli utenti, con una rappresentanza quindi di oltre il 70% dei questionari compilati. Nel 2007 le persone che avevano compilato il questionario erano 458 (74,11% sul totale degli iscritti) di cui solo 147 (32,1%) riferibili a genitori di utenti.

Tra le 397 persone che sono in possesso di una mail ha risposto al questionario il 50,88% (202 persone), mentre tra le 235 persone che non risultano possessori di mail o non hanno fornito l'indirizzo ha risposto solo il 20,00% (47 persone).

I risultati in generale

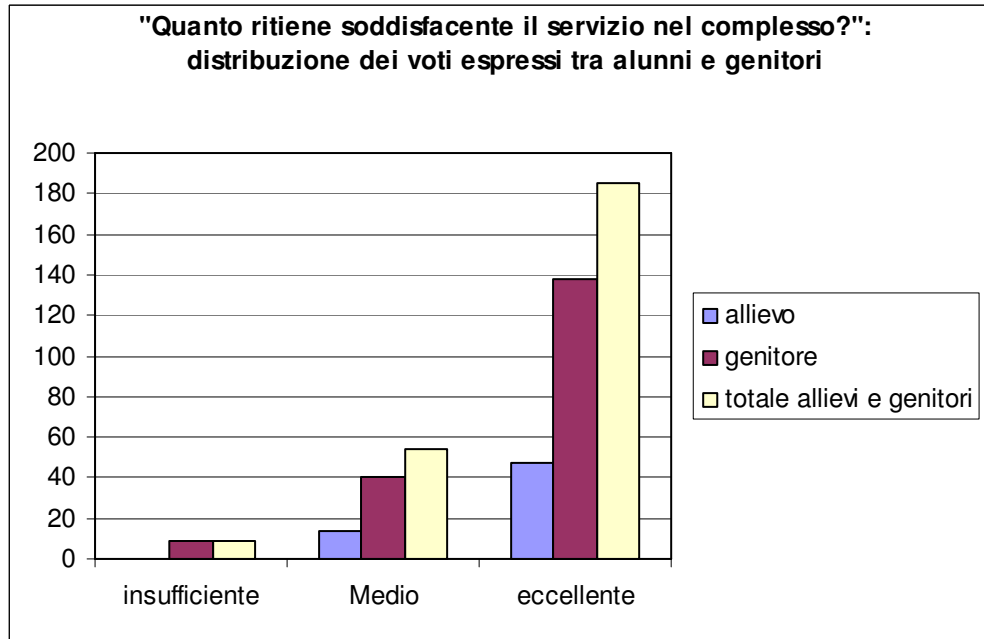
Il giudizio complessivo sulla scuola di musica rimane decisamente lusinghiero: alla domanda sulla soddisfazione relativa al servizio offerto, infatti, gli utenti hanno risposto attribuendo un voto medio (da 1 a 10) pari a 8,17 (leggermente inferiore al giudizio dato nel 2007 che era di

8,24.) Soltanto il 3,63% dei rispondenti ha assegnato un voto insufficiente (inferiore a 6), e soltanto il 21,77% ha espresso una moderata soddisfazione (voto 6 o 7), mentre il restante 74,6% ha espresso un giudizio di elevata soddisfazione, dall'8 in su.

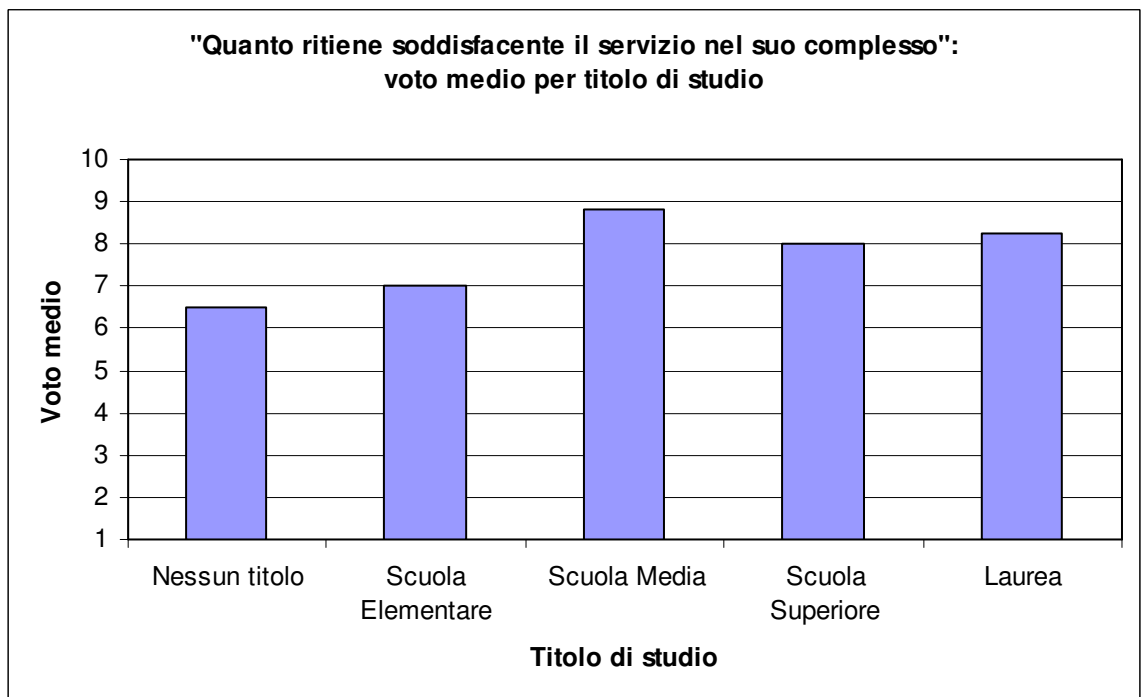


Il voto medio tra i due sessi si differenzia di poco; il voto medio espresso dalle donne è 8,20 mentre il voto medio espresso dai maschi è di 8,05.

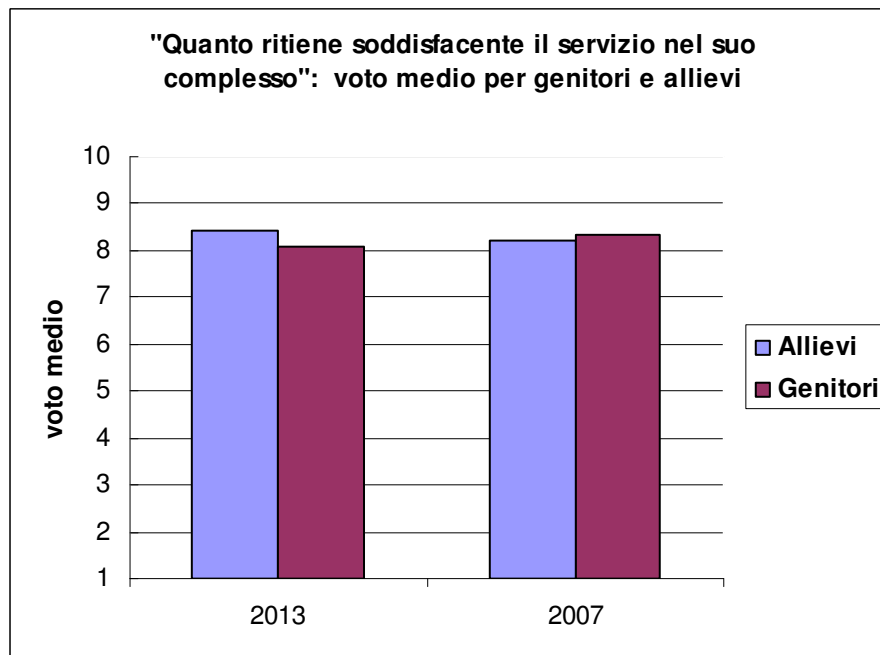
Abbiamo, inoltre, una percentuale leggermente più alta tra le femmine che hanno dato un voto discreto, tra 6 e 7, (22,82%) rispetto alla percentuale dei maschi che è pari al 21,98%. Il 75,17% delle femmine ha assegnato un voto eccellente (dall'8 in su) mentre la percentuale dei maschi che hanno assegnato un voto eccellente è pari al 72,53% (quasi 3 punti percentuali in meno delle femmine); infine sul voto insufficiente abbiamo una percentuale molto bassa sia per le donne (2,01%) che per i maschi con un 5,49%.



Il voto medio, rispetto al titolo di studio, rimane nella maggioranza dei rispondenti compreso tra l'8 e l'8,83 come si può constatare dal seguente grafico.



Nel 2007 i genitori erano leggermente più soddisfatti degli allievi, con voti medi assegnati rispettivamente pari a 8,34 ed 8,19 mentre nel 2013 la situazione è cambiata e sono gli allievi a dare un voto medio più alto 8,41 rispetto ai genitori che danno 8,09.



Per quanto concerne il livello di soddisfazione generale per tipo di corso frequentato, si rileva una prevalenza del voto eccellente (dall'8 in su) per ogni tipo di corso. I frequentanti dei corsi "formativo" e "propedeutico" sono leggermente più soddisfatti di quelli che frequentano gli altri tre tipi di corso (amatoriale, orientativo e professionale).

Risultati medi per ogni aspetto rilevato

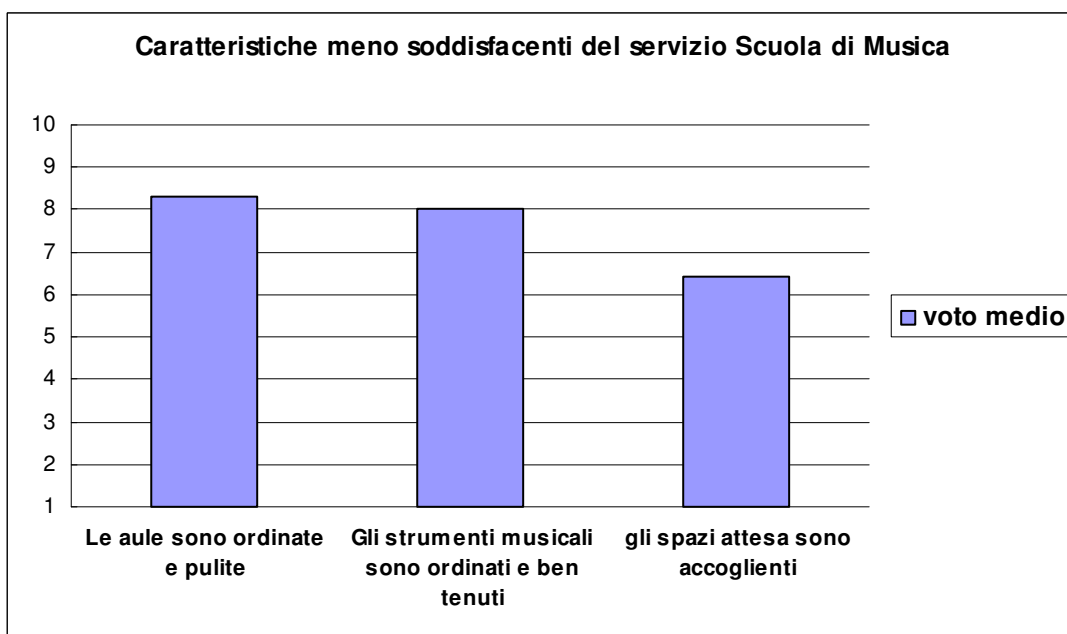
Questi sono i voti medi conseguiti dai vari aspetti del servizio rilevati dall'indagine, suddivisi nei cinque gruppi ricordati:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media 2013	Differenza 2007
1) Giudizio complessivo sul servizio		
Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto nel complesso?	8,17	-0,07
A) Aspetto esteriore e immediato della scuola		
1) Le aule sono ordinate e pulite	8,03	-0,24
2) Gli strumenti musicali sono ordinati e ben tenuti	8,02	+0,29
3) Gli spazi di attesa sono accoglienti	6,44	-0,13
B) Affidabilità del servizio prestato		
1) Le lezioni vengono svolte senza contrattempi e puntualmente	8,29	-0,09
2) Ogni variazione oraria è comunicata in modo tempestivo	8,68	+0,40
3) I programmi sono adeguati al livello dei corsi	8,60	=
4) Il numero degli allievi è adeguato alle lezioni collettive	8,31	-0,05
C) Capacità di risposta del servizio alle esigenze degli allievi		
1) Gli orari delle lezioni si accordano con le esigenze degli allievi	8,20	-0,02
2) Posso contattare con facilità il personale di segreteria	8,50	+0,44
3) Il personale docente è disponibile per informazioni e consigli	8,98	+0,01

D) Qualità, competenza e credibilità del servizio		
1) Sono soddisfatto della metodologia d'insegnamento adottata	8,63	-0,77
2) Sono soddisfatto del rapporto tra insegnanti e allievi	8,91	-0,35
3) La segreteria fornisce informazioni puntuali e corrette	8,57	+0,54
4) L'immagine pubblica della scuola è credibile e degna di fiducia	8,82	+0,25
E) Pensi alla comunicazione e al rapporto con gli utenti:		
1) Le finalità didattiche dei corsi sono chiare	8,09	+0,7
2) Le attività della scuola (saggi, concerti) sono note e pubblicizzate	8,31	+1,1
3) Le modalità di iscrizione e i termini di pagamento vengono adeguatamente comunicati	9,01	+0,45
4) Il sito internet della scuola è uno strumento utile	8,35	+1,08

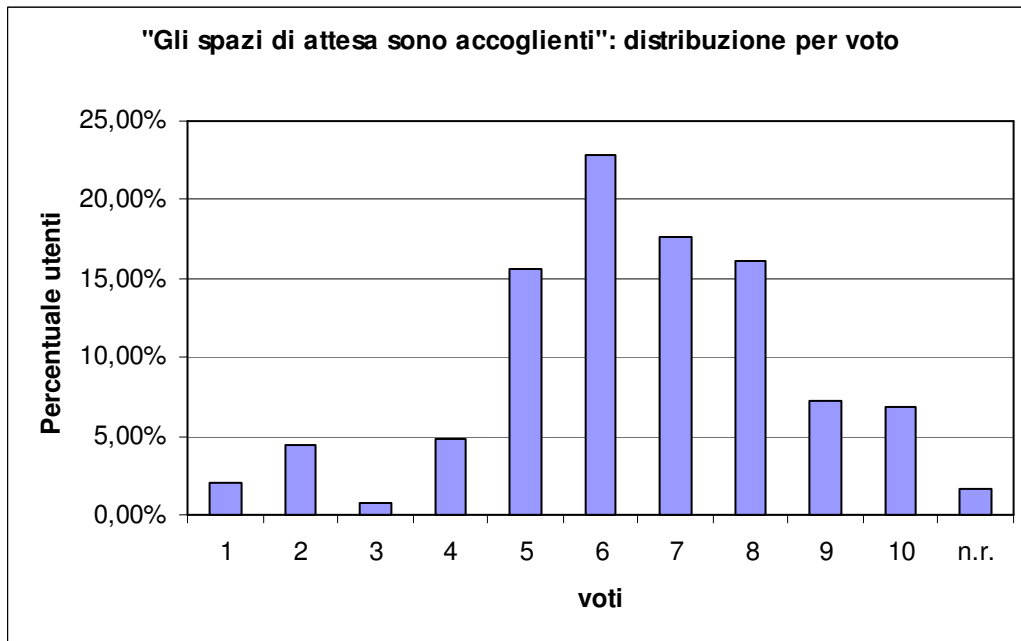
Aspetti meno soddisfacenti del servizio

La caratteristica meno soddisfacente del servizio, anche se pienamente sufficiente, è nella categoria A (Aspetto esteriore della struttura). Nel grafico qui sotto sono riportate le 3 caratteristiche meno soddisfacenti del servizio, con i rispettivi voti medi che comunque sono in 2 casi sopra l'8.

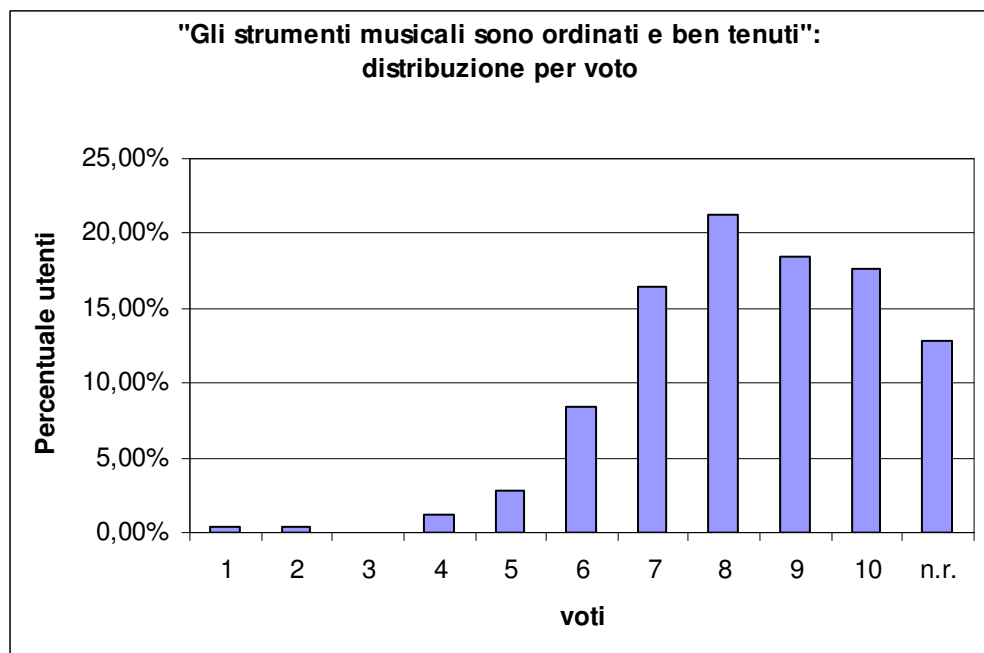


Il voto medio più basso, che è stato pari a 6,44, è stato riscontrato alla voce "Gli spazi di attesa sono accoglienti" (voto più basso di 0,13 punti rispetto al 2007). Approssimativamente più di un utente su quattro (il 28,16%) ha assegnato a questa voce un voto insufficiente, mentre i restanti tre quarti hanno assegnato in maggioranza (pari al 41,22% del totale) un voto discreto – tra 6 e 7 – e per il restante 30,61% eccellente (dall'8 in su). Rispetto al 2007 è diminuita la percentuale di persone che hanno dato un voto eccellente (dall'8 in su) ed è aumentata la percentuale di coloro che hanno dato un voto discreto (molti di più i voti sulla sufficienza).

Nel dettaglio, questa è la distribuzione per voto:

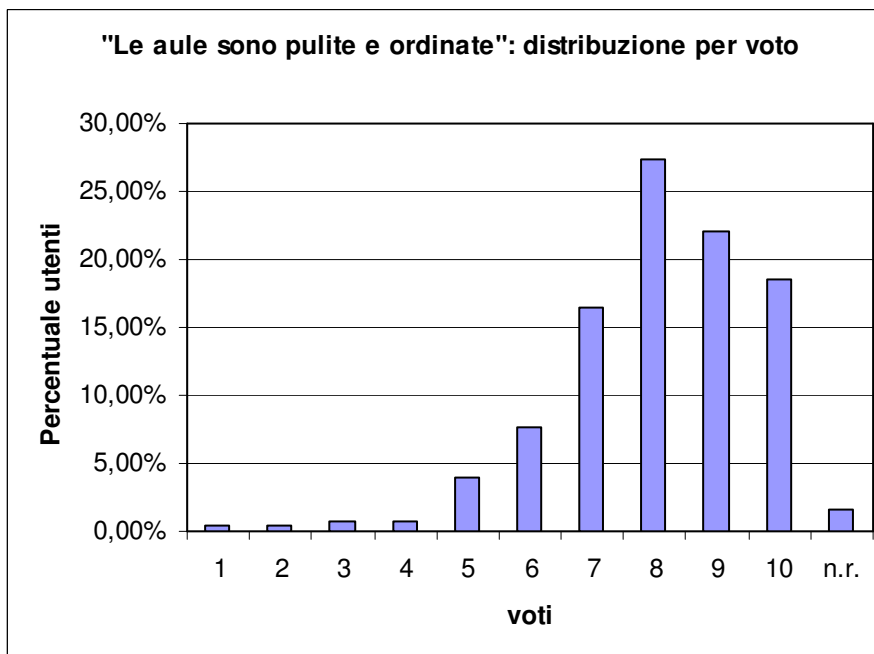


L'altra voce del gruppo A su cui la soddisfazione degli utenti è risultata essere lievemente inferiore alla media è la seguente: "Gli strumenti sono ordinati e ben tenuti". Il voto medio è comunque buono, essendo pari a 8,02 (migliore rispetto al 2007 con un +0,29), e gli utenti che hanno indicato un voto insufficiente sono soltanto il 5,53%; tra gli altri, vi è un 28,57% che è moderatamente soddisfatto (voto 6 o 7), mentre il restante 65,90% ha espresso un'elevata soddisfazione (da 8 in su). Si segnala, inoltre, che, come si può evincere dal grafico qui sotto, l'8 è il voto modale, ovvero quello che è stato assegnato con maggior frequenza, dal 24,22% dei rispondenti.



Sempre nella categoria A risulta in leggera flessione anche la voce "le aule sono ordinate e pulite" con un voto medio comunque buono pari a 8,03 (-0,24 rispetto al 2007) e gli utenti

che hanno indicato un voto insufficiente sono soltanto il 6,53%; tra gli altri, vi è un 24,49% che è moderatamente soddisfatto (voto 6 o 7), mentre il restante 68,98% ha espresso un'elevata soddisfazione (da 8 in su). Si segnala, inoltre, che, come si può evincere dal grafico qui sotto, l'8 è il voto modale, ovvero quello che è stato assegnato con maggior frequenza, dal 27,76% dei rispondenti.



Le altre caratteristiche del servizio in cui la soddisfazione è stata leggermente inferiore rispetto alla media sono alcune della tipologia B (Affidabilità del servizio prestato) e alcune della tipologia D (Qualità, competenza e credibilità). Pur con delle modeste flessioni su 2 caratteristiche per ciascuna tipologia la media è comunque superiore all'8 e quindi decisamente buona.

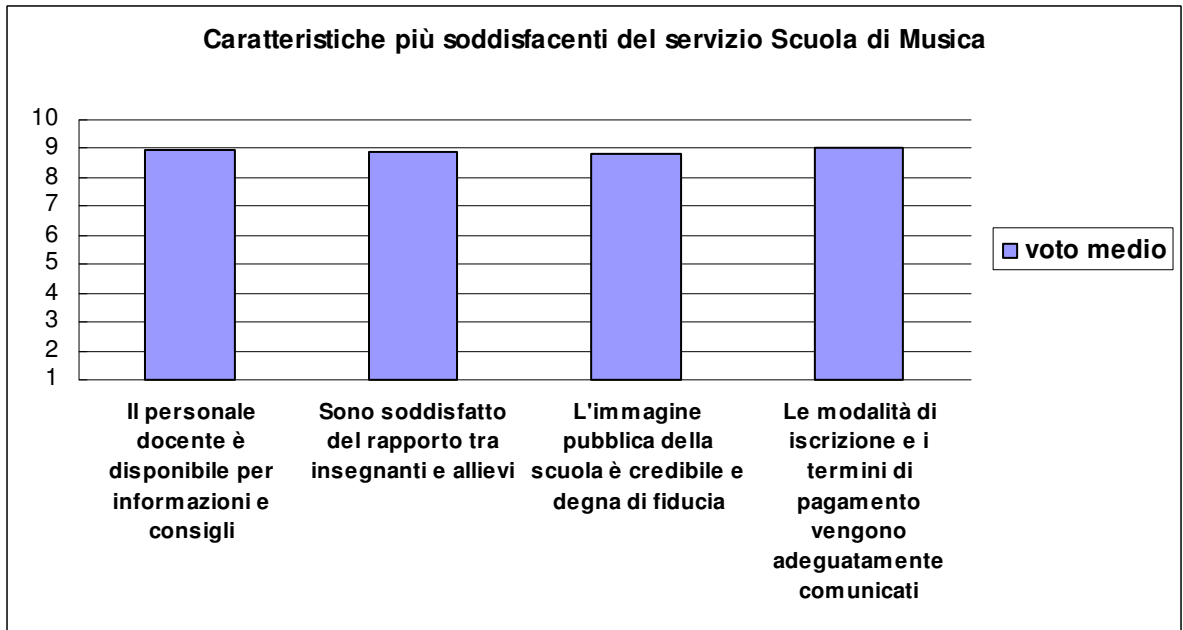
Le domande su cui è presente una leggera flessione sono per il gruppo B: "le lezioni vengono svolte senza contrattempi e puntualmente" voto medio 8,29 (-0,09 rispetto al 2007) e "Il numero degli allievi è adeguato alle lezioni collettive" voto medio 8,31 (-0,05 rispetto al 2007); mentre per il gruppo D sono: "Sono soddisfatto della metodologia d'insegnamento adottata" (-0,77 rispetto al 2007) e "Sono soddisfatto del rapporto tra insegnanti e allievi" (-0,35 rispetto al 2007).

Aspetti più soddisfacenti del servizio

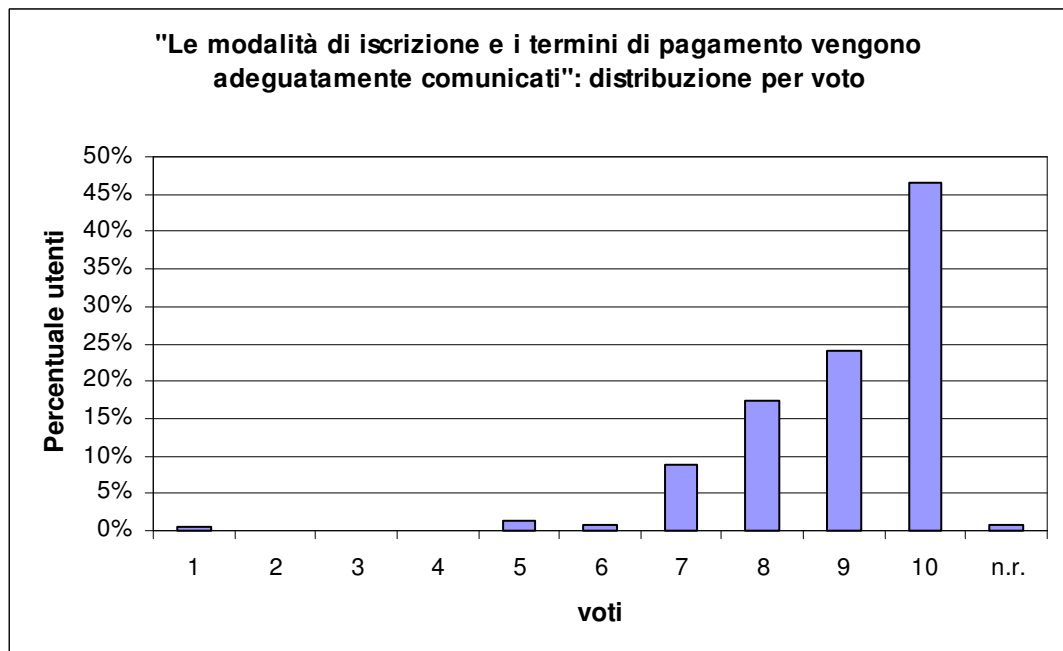
Le caratteristiche più soddisfacenti del servizio hanno conseguito un risultato eccellente, con una media tra l'8 e il 9; per quanto concerne, in particolare, quelle della categoria E (Comunicazione e rapporto con gli utenti), vi è una risposta, relativa alle modalità di iscrizione e all'adeguata comunicazione dei termini di pagamento, che supera il 9 (9,01).

Le caratteristiche del gruppo E (Comunicazione e rapporto con gli utenti) sono quelle che hanno avuto un maggior incremento nei voti rispetto al 2007.

Nel grafico qui sotto sono riportate le 4 caratteristiche più soddisfacenti del servizio, con i rispettivi voti medi.



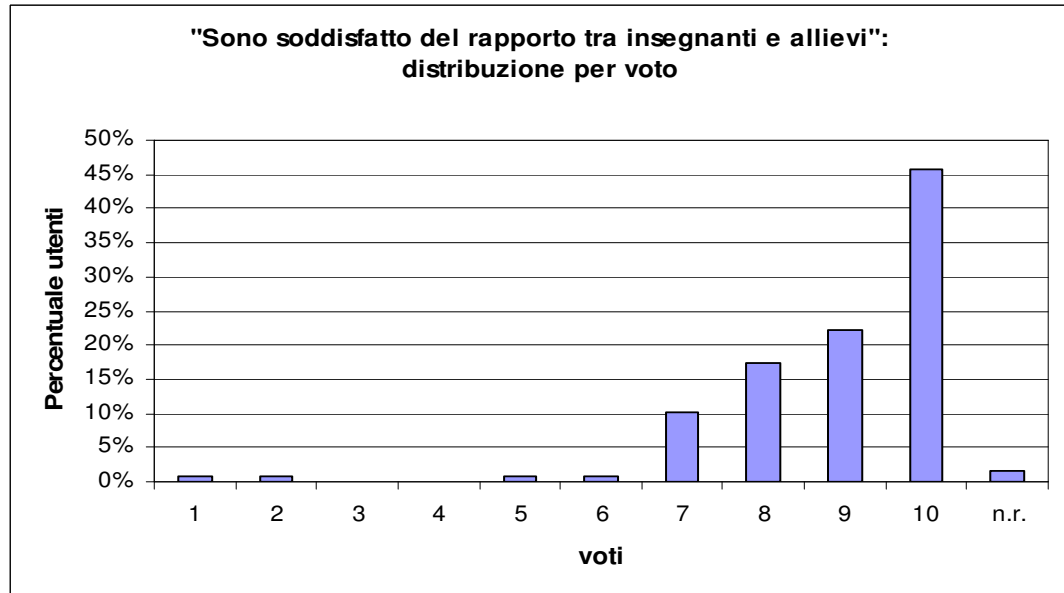
La voce su cui si è registrato il risultato migliore è quella relativa “alle modalità di iscrizione e all’adeguata comunicazione dei termini di pagamento”, con un voto medio particolarmente elevato, pari a 9,01. L’ 1,62% (ovvero 4 utenti su 247) ha attribuito un voto insufficiente a questa voce, e circa uno su 10 (il 9,72%) ha espresso un livello di soddisfazione moderato (voto pari a 6 o 7); il restante 88,66% ha espresso, pertanto, un giudizio ottimo od eccellente (da 8 in su). Da sottolineare, in particolare, che 4 utenti su 10 (il 46,96%) hanno assegnato a questa il massimo voto, il dieci, come si può evincere da questa distribuzione.



Il gruppo su cui si è rilevato una buona media è il gruppo D “Qualità, competenza e credibilità del servizio” che, pur avendo avuto un peggioramento in due risposte rispetto al 2007 mantiene una media molto alta tra l’8 e il 9.

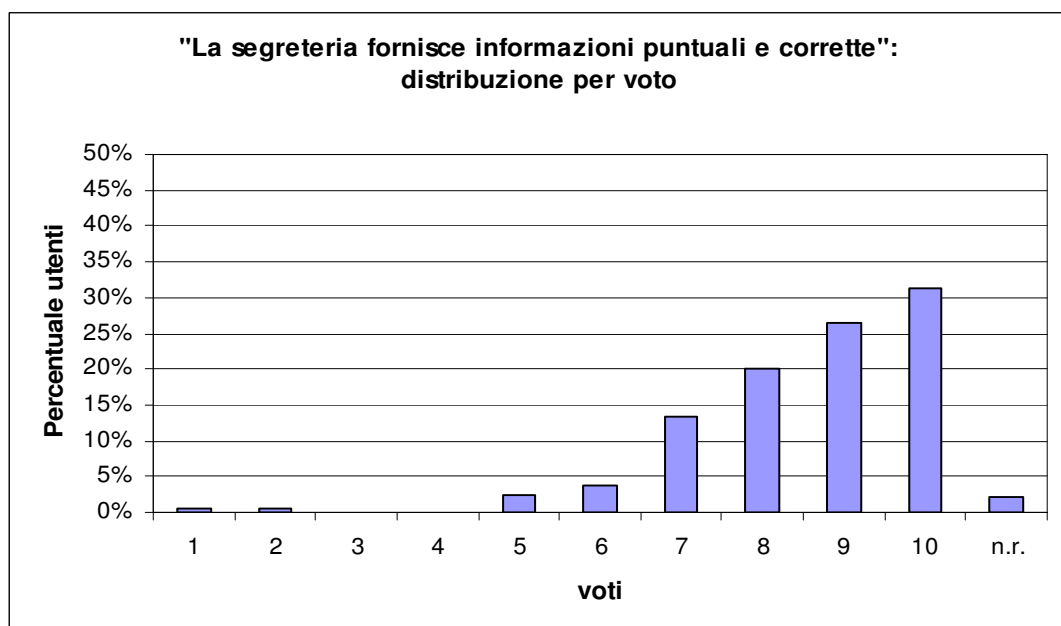
La domanda sulla “soddisfazione del rapporto tra insegnanti e allievi”, pur con una leggera flessione rispetto al 2007, ha una media molto alta pari all’8,91; i voti insufficienti sono stati soltanto il 2,45% (6 utenti su 245); gli utenti moderatamente soddisfatti (voto 6 o 7) sono stati, invece, l’11,02% e, di conseguenza, quelli pienamente soddisfatti sono l’86,53%, 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 46,53%



Un'altra caratteristica importante del servizio è quella che riguarda la segreteria della scuola “La segreteria fornisce informazioni puntuali e corrette” sempre nel gruppo D che ha ottenuto un miglioramento di 0,54 rispetto al 2007.

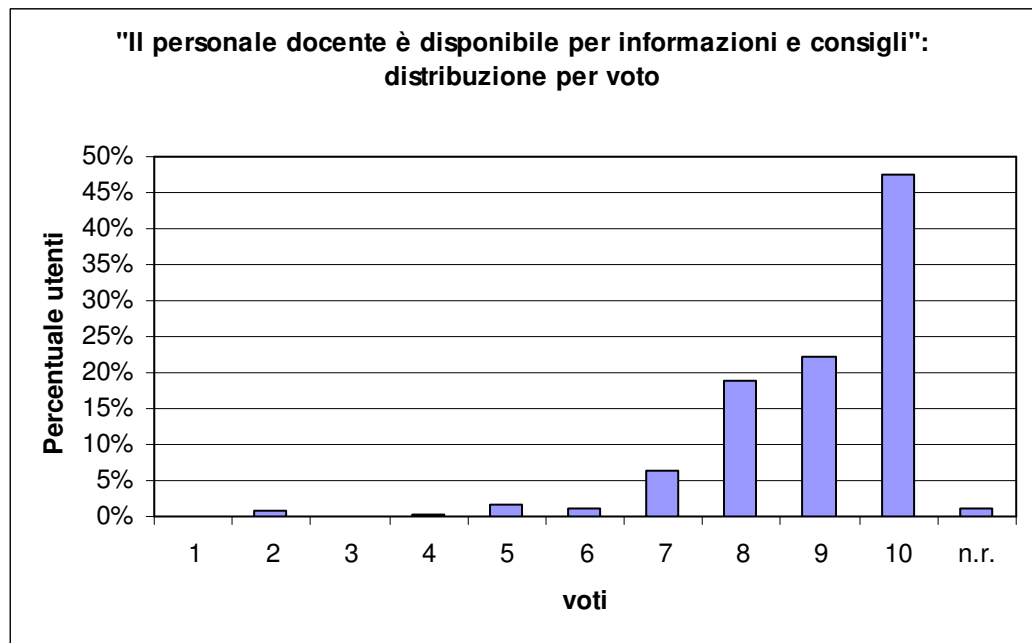
Il voto medio ottenuto su questo item è pari ad 8,57. Il 3,28% degli intervistati ha fornito un voto insufficiente, il 17,21% ha fornito un voto mediamente soddisfacente (6 o 7), mentre il 79,51% ha espresso un giudizio di elevata soddisfazione, come si può evincere dalla seguente distribuzione.



Un'altra voce in cui è stato rilevato un alto livello di soddisfazione riguarda ancora i docenti, ed appartiene al gruppo C (Capacità di risposta del servizio alle esigenze degli allievi). Questa voce è la seguente: "Il personale docente è disponibile per informazioni e consigli". Il voto medio rilevato in questo caso è 8,98 (+0,01 rispetto al 2007), e l'89,43% dei rispondenti ha assegnato un voto pienamente soddisfacente (dall'8 in su). Coloro che hanno espresso un voto insufficiente, invece, sono soltanto il 2,85% del totale, mentre il restante 7,72% ha espresso una moderata soddisfazione (voto 6 o 7).

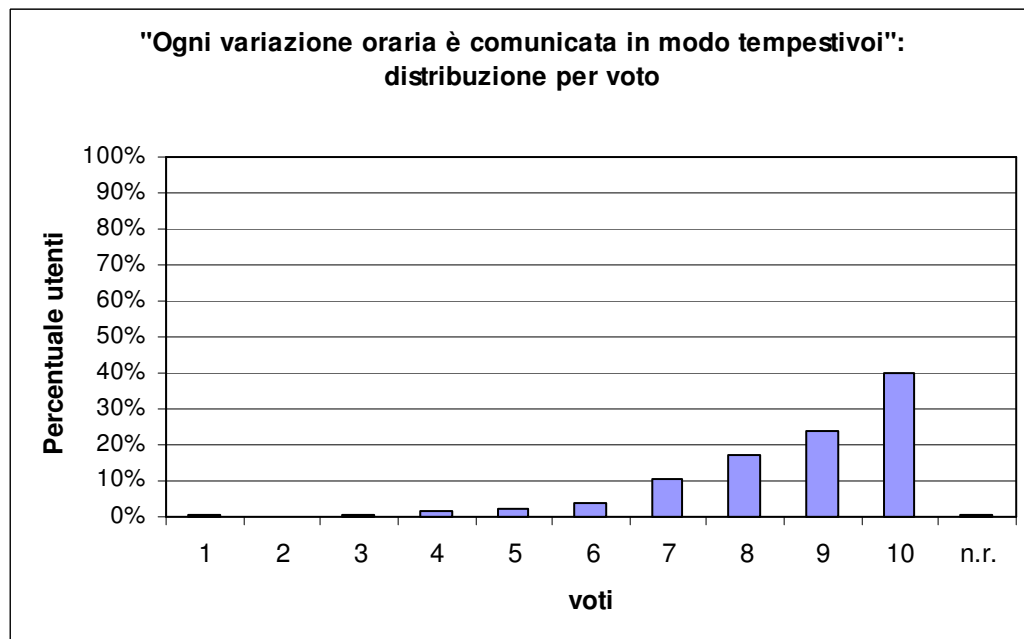
Anche in questo caso, c'è stata un'elevata presenza di voti 10, che sono il 47,97%.

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 "Ogni variazione oraria è comunicata in modo tempestivo", ed il voto medio conseguito è pari a 8,68. I voti insufficienti su questa voce sono soltanto il 4,44% del totale, mentre quelli che esprimono una moderata soddisfazione (voto pari a 6 o a 7) sono il 14,52%. I voti che esprimono una soddisfazione piena (voto uguale o superiore ad 8) sono, dunque, l'81,04%, come si può rilevare dal grafico sulla distribuzione dei voti.

Anche qui è interessante rilevare che, rispetto al 2007, è aumentata la percentuale di coloro che hanno dato un voto da otto in su e sono diminuiti i voti insufficienti e quelli medi (6 o 7).



Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascuna dimensione: riepilogo

La tabella successiva riassume quali sono gli aspetti che hanno avuto i voti più alti e più bassi per ogni dimensione rilevata.

Caratteristiche rilevate	voto più alto	voto più basso
A) Aspetto esteriore e immediato della scuola	Le aule sono ordinate e pulite	Gli spazi di attesa sono accoglienti
B) Affidabilità del servizio prestato	Le variazioni orarie sono comunicate in modo tempestivo	Le lezioni si svolgono senza contrattempi e puntualmente
C) Capacità di risposta del servizio alle esigenze degli allievi	Il personale docente è disponibile per informazioni e consigli	Gli orari delle lezioni si accordano con le esigenze degli allievi
D) Qualità competenza e credibilità del servizio	Sono soddisfatto del rapporto tra insegnanti e allievi	La segreteria fornisce informazioni puntuale e corrette
E) Pensi alla comunicazione e al rapporto con gli utenti	Le modalità di iscrizione e i termini di pagamento vengono adeguatamente	Le finalità didattiche dei corsi sono chiare

Altre informazioni

In una sezione del questionario (sezione F) sono state poste agli utenti ulteriori informazioni su possibili servizi da attivare o sull'utilità di altri.

In particolare alla domanda su "quanto sono utili i saggi di fine anno come verifica dell'apprendimento": lo 0,40% degli utenti ha risposto "per niente" (1 sola persona su 249); il 5,62% ha risposto "poco"; mentre le percentuali più alte sono su "abbastanza" 39,76% e "molto" il 47,39%; mentre il restante 6,83% (17 su 249) non ha fornito alcuna risposta.

Alla domanda “sull’utilità delle attività culturali organizzate dalla Scuola di Musica”: solo 3 persone su 249 (1,20%) hanno risposto “poco”; nessuno ha risposto “per niente” e anche qui la maggiore numerosità si trova su “abbastanza” con il 34,14% (85 persone su 249) e addirittura il 54,22% (135 su 249) ha risposto “molto”; il 10,44% non ha risposto.

Infine alla terza domanda se “c’è interesse per l’attivazione di corsi estivi” abbiamo un 43,78% che risponde sì e un 36,14% che risponde no; da queste risposte si evince un certo interesse per questo servizio anche se stupisce che 50 persone su 249 (il 20,08%) non abbiano risposto.

Nella tabella che segue sono riportati i corsi estivi più richiesti.

Tipologia corsi estivi richiesti	Frequenza
Corsi di strumento, corsi intensivi, stage, master, seminari	35
Corsi di musica di assieme	21
Corsi di approfondimento cultura musicale, educazione all'ascolto della musica	17
Campi estivi per ragazzi, campus	9
Corsi di canto (pop, coro, jazz)	6

Suggerimenti

L’ultima sezione del questionario era dedicata ai suggerimenti liberi degli utenti tramite risposta aperta. La maggior parte degli utenti che ha lasciato un suggerimento ha invitato a migliorare gli aspetti organizzativi (23 suggerimenti);

Suggerimento	Frequenza
Aspetti organizzativi	23
Migliorare attività didattica	19
Migliorare gli spazi di accoglienza e la sicurezza	13
Migliorare la comunicazione in generale e anche quella online	11
Aumentare il finanziamento pubblico a favore della Scuola e diminuire i corsi	10
Commenti di lode e apprezzamento	8
Ultimazione lavori ristrutturazione (attivazione ascensore parte vecchia della scuola e strutture adeguate per concerti)	6
Manutenzione strumenti in generale e maggiore disponibilità numerica degli strumenti	6
Creare gruppi per la musica di insieme	6
Organizzare iniziative culturali	4
Razionalizzare l'uso del riscaldamento	3
Favorire l'orchestra in maniera stabile	2
Altro	5
TOTALE	116

Azioni di miglioramento

Nonostante il giudizio complessivo sulla scuola di musica sia molto buono, alcuni aspetti hanno avuto un voto più basso rispetto all'andamento generale.

Tra gli aspetti che hanno avuto un voto basso c'è quello che riguarda la qualità degli spazi di attesa. In questo caso sono stati fatti degli interventi di miglioramento già nel 2013.

In particolare si è provveduto ad ampliare la disponibilità e la qualità degli arredi messi a disposizione degli utenti prevedendo anche arredi specifici per i bambini più piccoli.