

# **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL MULTICENTRO EDUCATIVO MODENA MEMO**

## ***SINTESI DEI RISULTATI***

Modena, giugno 2013

# Indice

	pagina
Informazioni metodologiche	3
Caratteristiche degli intervistati	4
Informazioni sul questionario	5
Sito internet e my memo	6
L'utilizzo dei servizi di Memo	11
Valutazione dei servizi	13
Giudizio complessivo	21
Importanza e soddisfazione	23

## Informazioni metodologiche

<b>Universo di riferimento</b>	Tutti gli iscritti a Memo in possesso di un indirizzo e-mail: 6339 utenti pari all' 84,7% del totale iscritti
<b>Numerosità campionaria</b>	Non è stato estratto un campione, si è scelto di inviare il questionario a tutti coloro in possesso di un indirizzo e-mail valido
<b>Metodologia di rilevazione</b>	on-line - metodologia CAWI
<b>Riepilogo contatti</b>	Questionari inviati 6.026; Rientri 1.720
<b>Data di realizzazione sondaggio</b>	mese di giugno 2013
<b>Ponderazione</b>	In sede di elaborazione il campione in rientro è stato ponderato in modo da rispettare i valori dell'universo di riferimento per genere ed età
<b>Margine d'errore massimo</b>	+/- 2,0%

## Caratteristiche degli intervistati

### CAMPIONE - caratteristiche socioanagrafiche -

#### Genere

	n	%
Femmina	1548	90
Maschio	172	10
Totale	1720	100

#### Età

	n	%
18-34	437	25
35-44	529	31
45-54	437	25
55 e oltre	317	18
Totale	1720	100

#### Lei utilizza MEMO in quanto

	n	%
Educatore/Insegnante 0-6	339	20
Insegnante primaria	443	26
Insegnante secondaria o altro tipo	517	30
Altro	422	25
Totale	1720	100

#### Lei insegna in una scuola... \*

	n	%
del Comune di Modena	742	61
della Provincia di Modena	382	32
di un'altra Provincia	87	7,2
Totale	1210	100

\*non tutti gli insegnanti hanno indicato la scuola

#### Residenza

	n	%
Comune di Modena	955	56
Provincia di Modena	546	32
Altra Provincia	219	13
Totale	1720	100

## **Informazioni sul questionario**

### Aree di indagine

Sito internet di memo e mymemo

Formazione

Itinerari Scuola Città

Eventi/iniziative

Documentazione on-line

Biblioteca

Area Intercultura

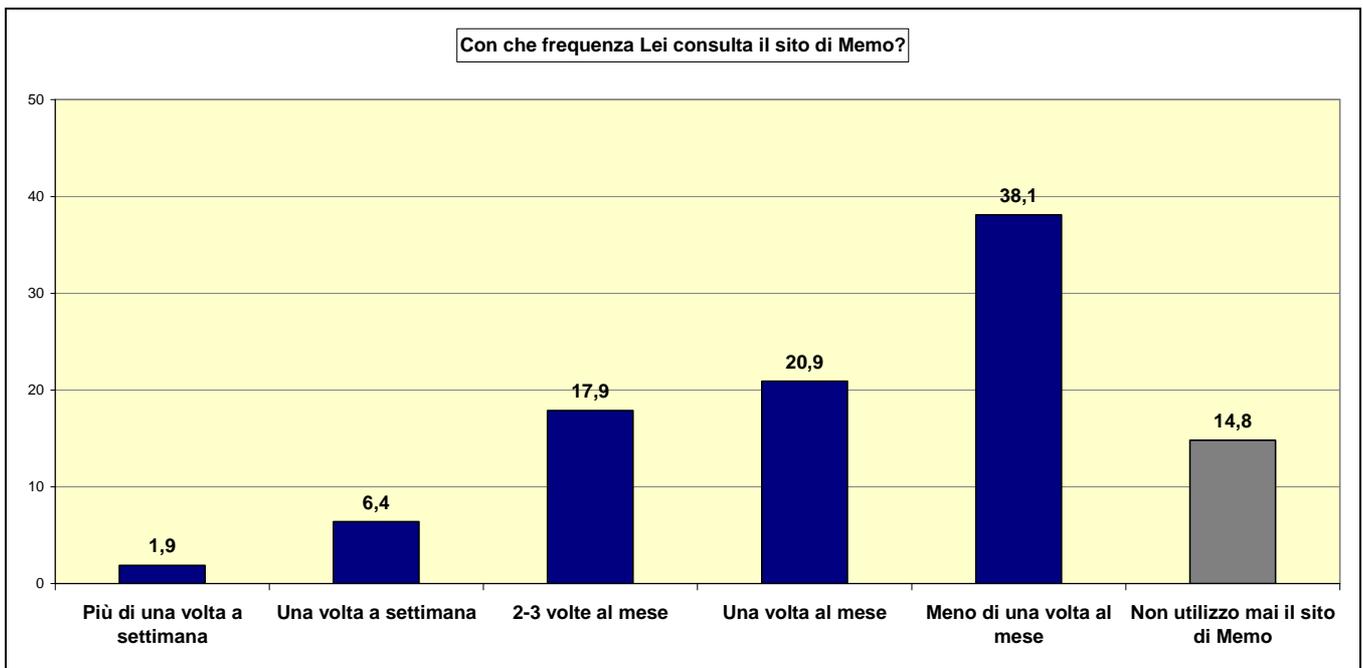
Area Disabilità

Viaggio in 3<sup>a</sup> classe

Giudizio complessivo

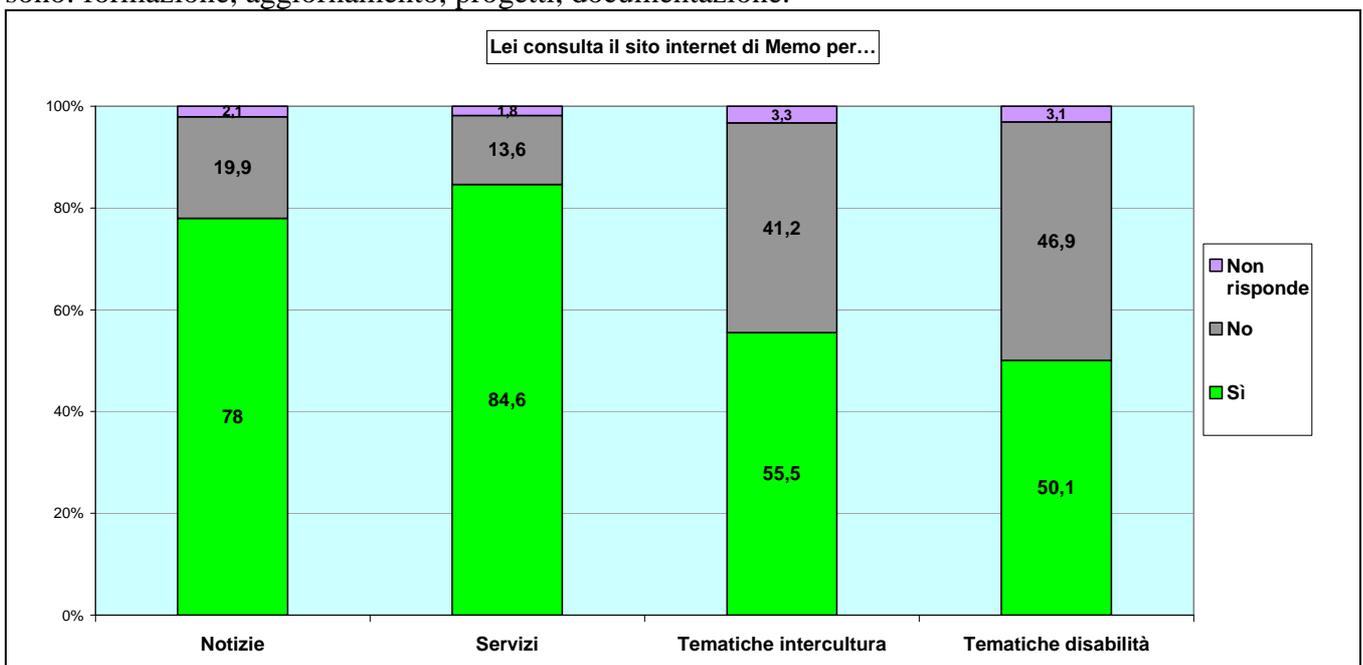
## Sito internet e mymemo

Il 15% degli intervistati non utilizza mai il sito di Memo e dunque nemmeno mymemo che ne è parte. Poco meno del 10% sono gli utilizzatori più assidui, che accedono una o più volte la settimana. Meno del 40% dichiarano un utilizzo di una o più volte al mese, la stessa quantità di coloro che accedono al sito meno di una volta al mese.

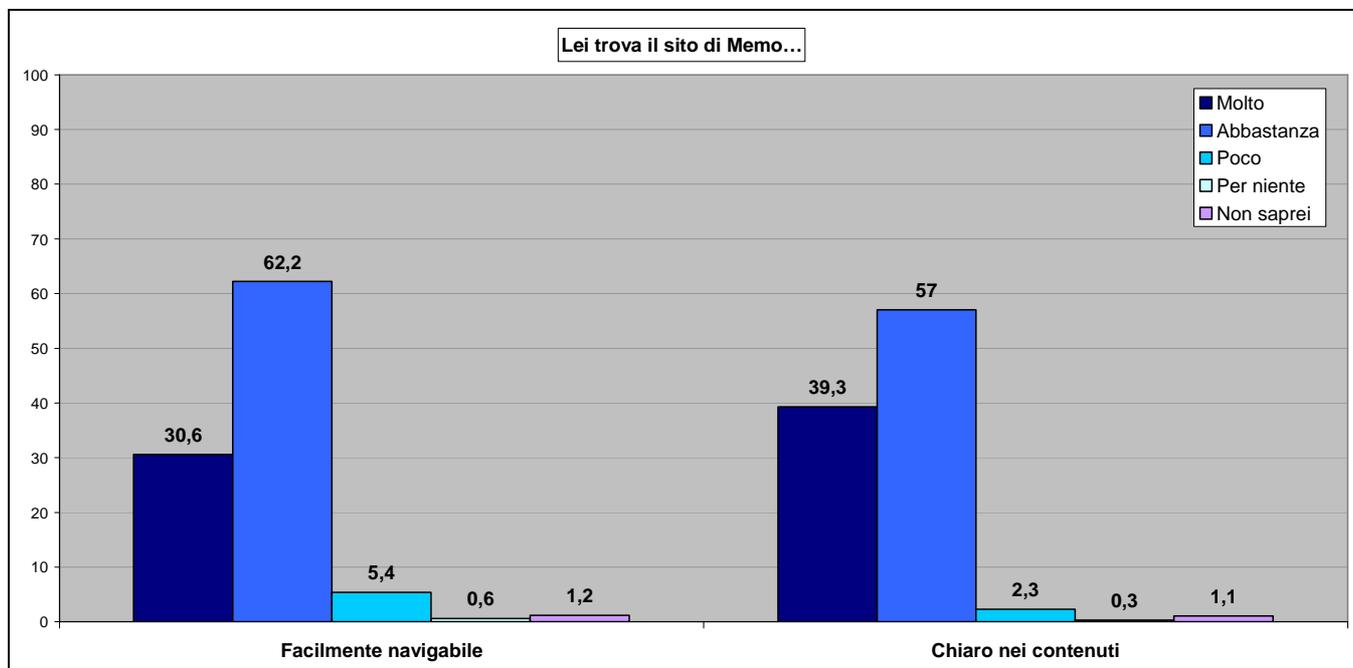


I motivi di consultazione del sito proposti registrano in tutti i casi una risposta positiva superiore al 50%; marcata è la componente di servizio e di notizie.

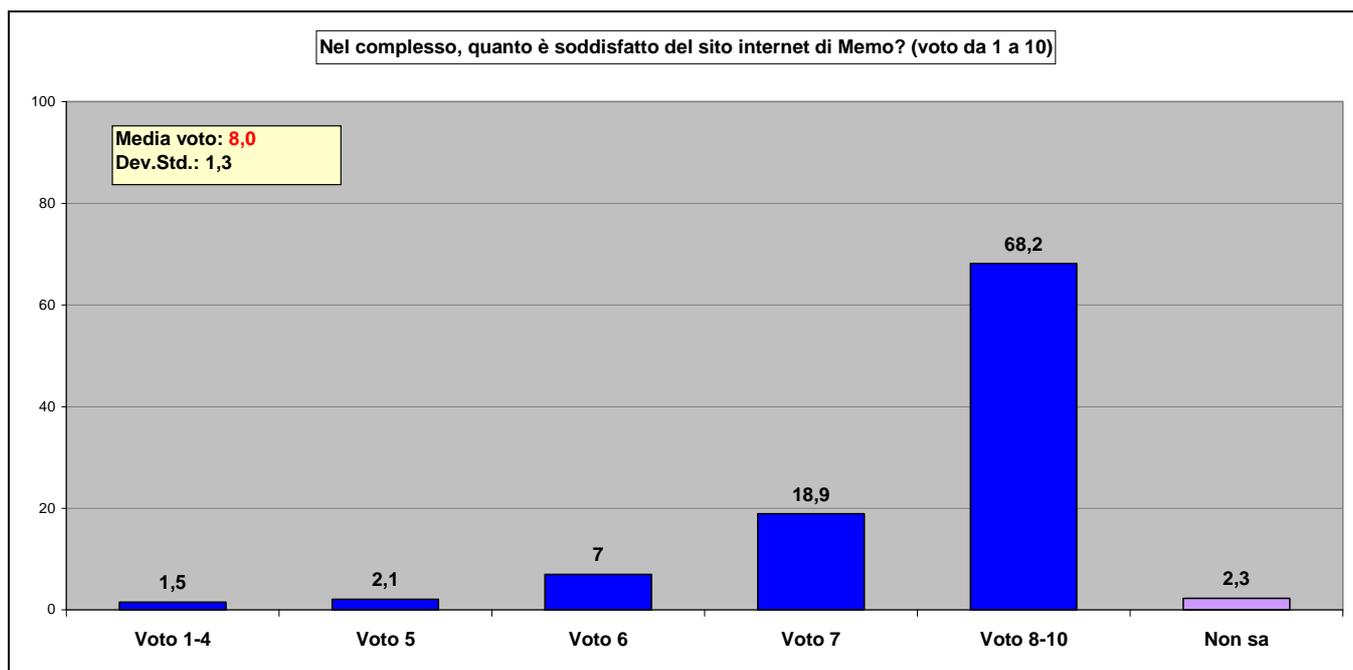
Alla richiesta di indicare un eventuale altro motivo di consultazione del sito, le parole più frequenti sono: formazione, aggiornamento, progetti, documentazione.



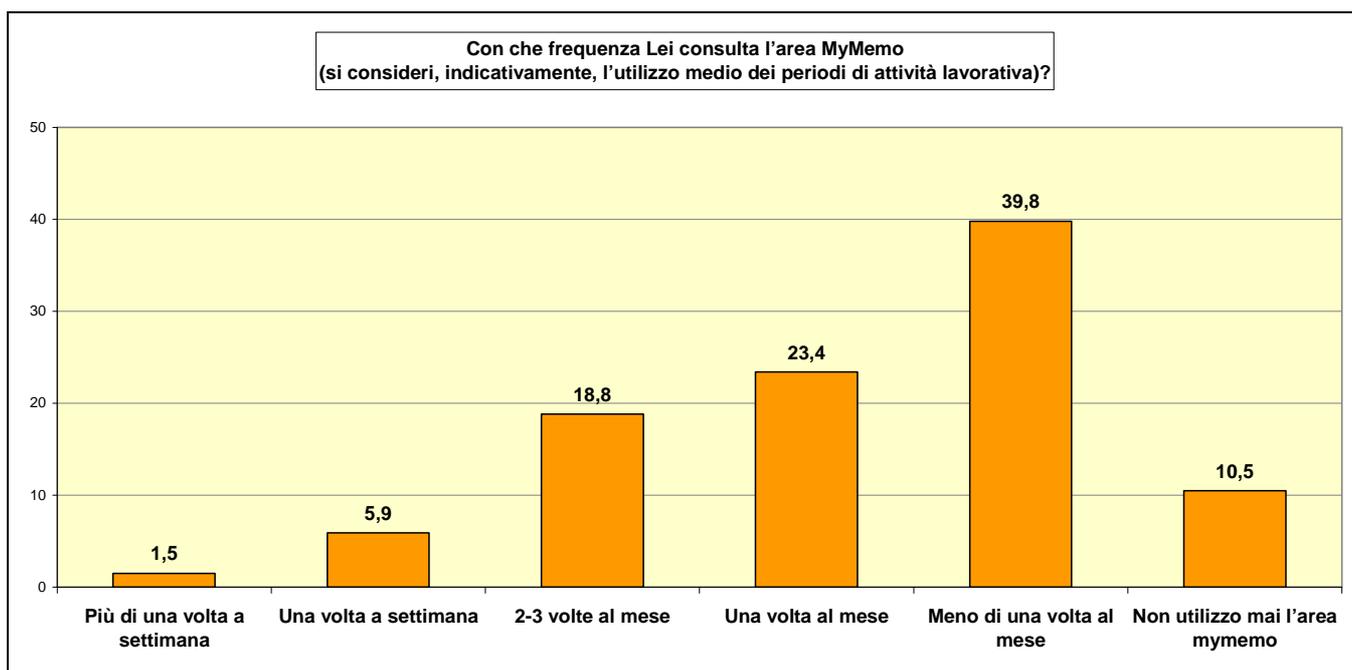
Non si rilevano particolari problemi di accessibilità sia in termini di navigabilità che di chiarezza dei contenuti; le voci poco e per niente navigabile e poco e per niente chiaro sono abbondantemente sotto il 10%.



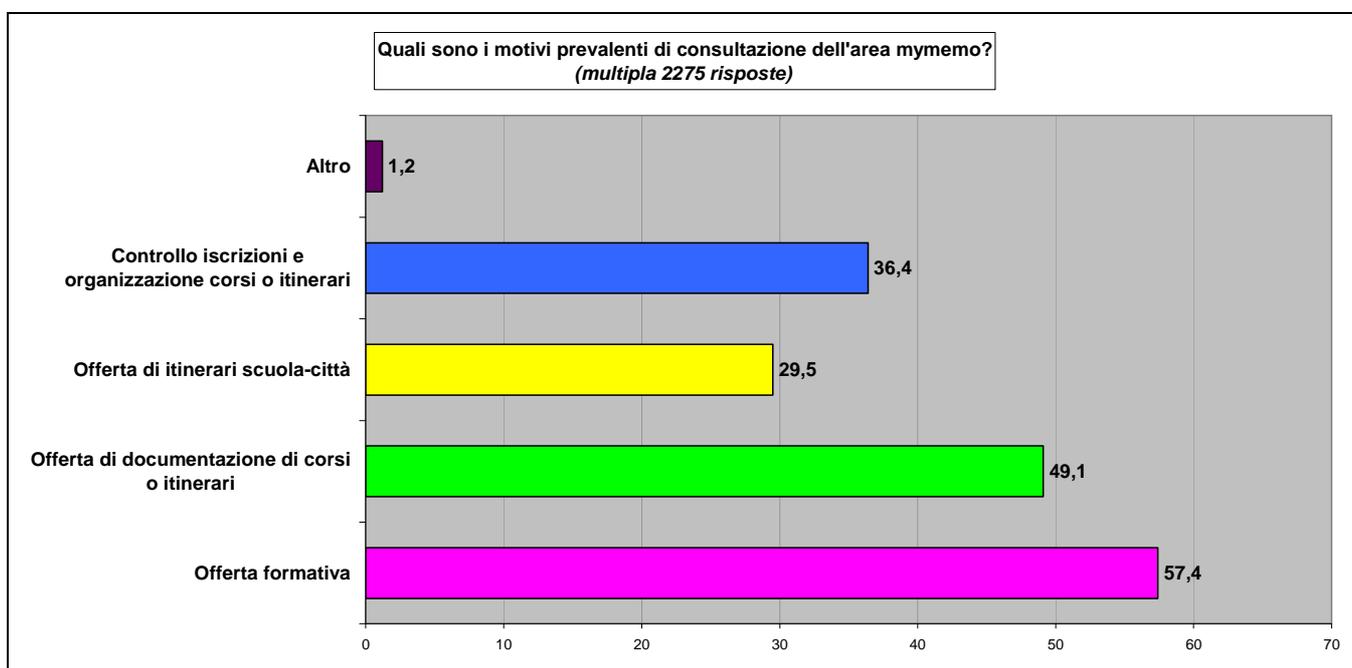
La soddisfazione complessiva rispetto al sito internet di Memo registra una media voto di 8 (scala 1-10) con un 68,2% che esprime un voto tra 8 e 10 e il 3,6% che dà un voto insufficiente. Dunque una valutazione di buona soddisfazione e abbastanza omogenea fra gli intervistati (deviazione standard a 1,3).



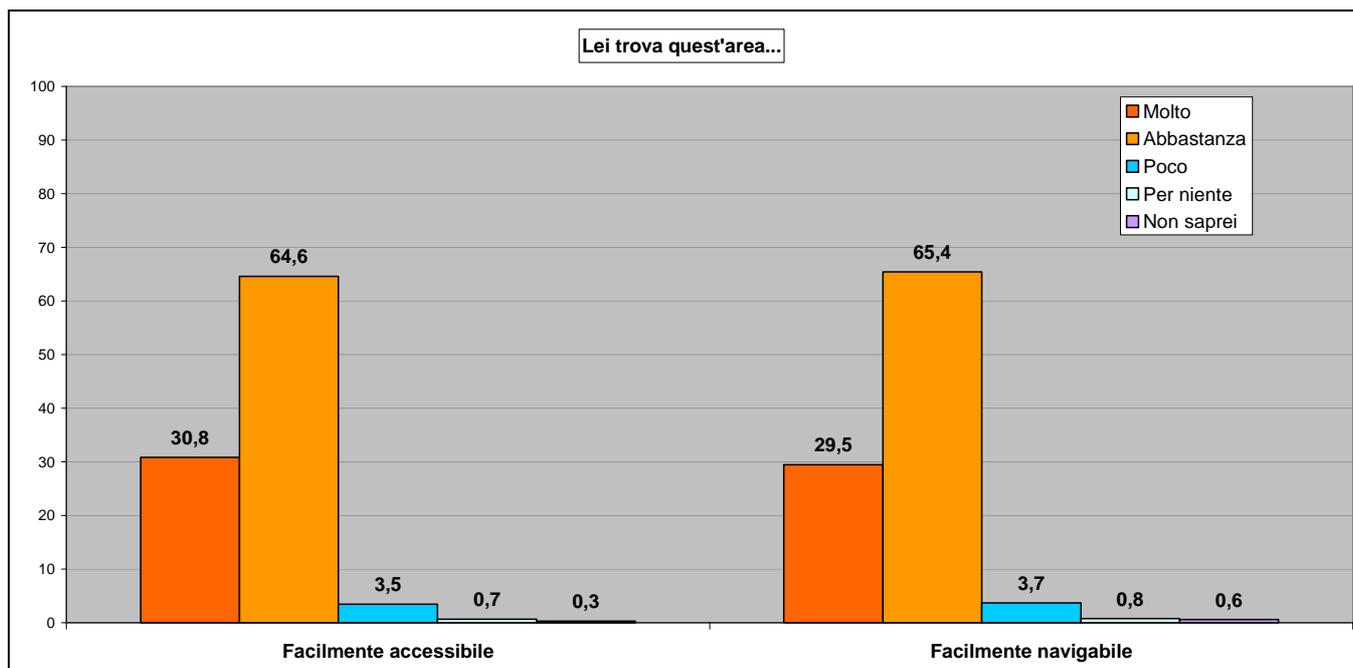
L'area MyMemo ha percentuali di accesso simili a quelle dell'intero sito, a conferma della complementarità dei motivi della navigazione. Il 10,5% di intervistati utilizza il sito di memo ma non l'area mymemo.



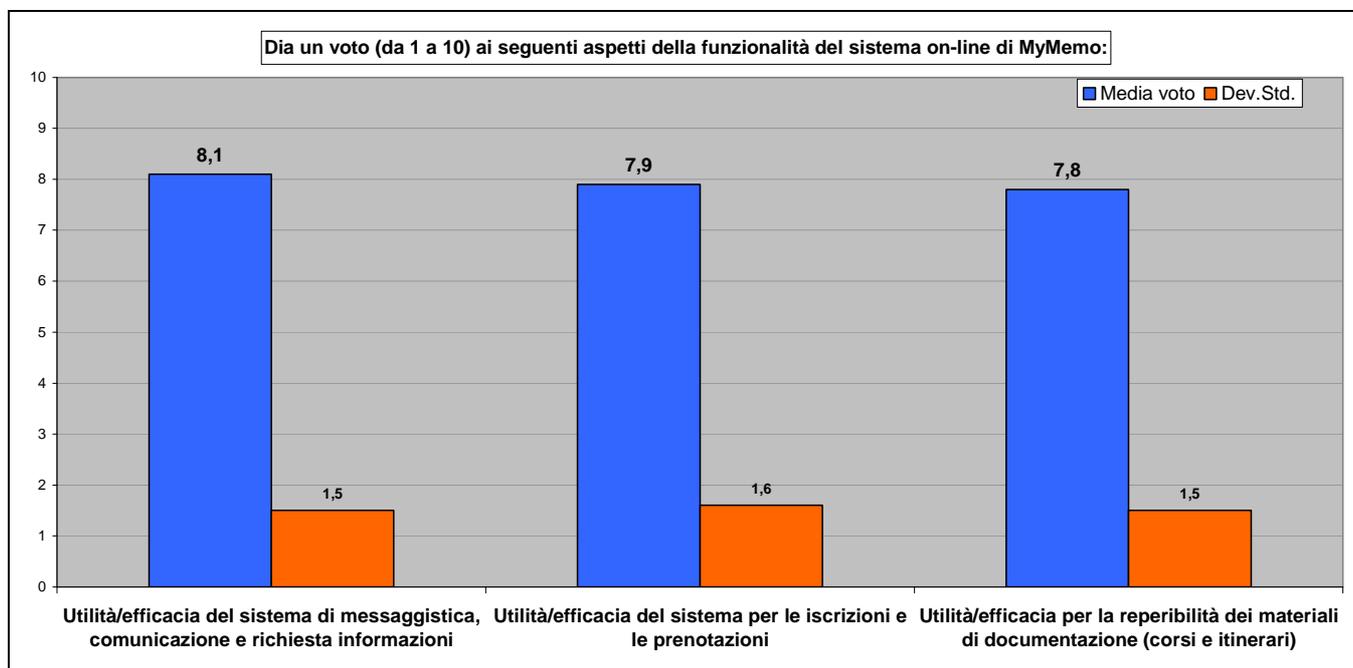
I motivi prevalenti della consultazione riguardano l'offerta formativa e di documentazione. Segue l'aspetto funzionale e di servizio relativo all'iscrizione ed organizzazione di corsi o itinerari. Infine l'offerta di itinerari scuola-città.



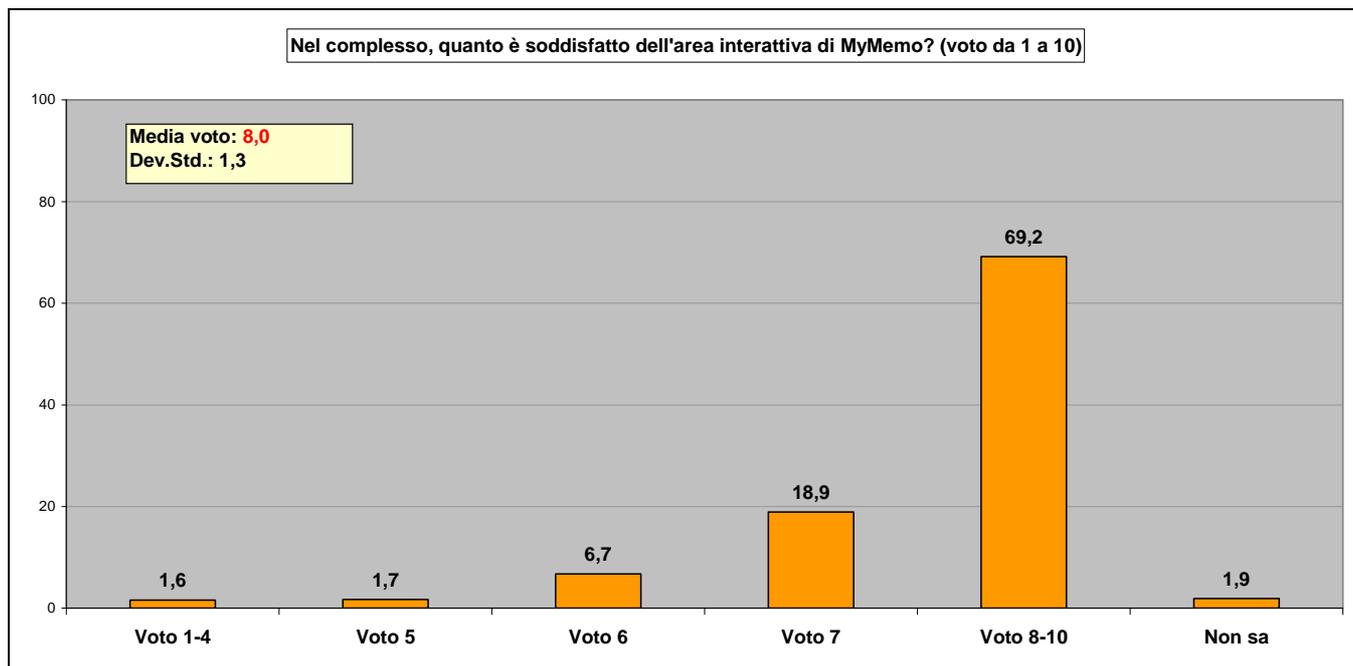
Anche in questo caso, come per il sito, non si evidenziano particolari problemi di accessibilità.



Il voto ai singoli aspetti che descrivono la funzionalità di MyMemo è intorno ad una media di 8. Particolarmente apprezzato il sistema di messaggistica, comunicazione e richiesta informazioni.



Il voto complessivo a MyMemo è particolarmente coerente con i voti alla funzionalità e si attesta su una media di 8, con quasi il 70% di voti tra 8 e 10 e poco più del 3% di voti insufficienti. La bassa deviazione standard indica un positivo grado di omogeneità nel giudizio.

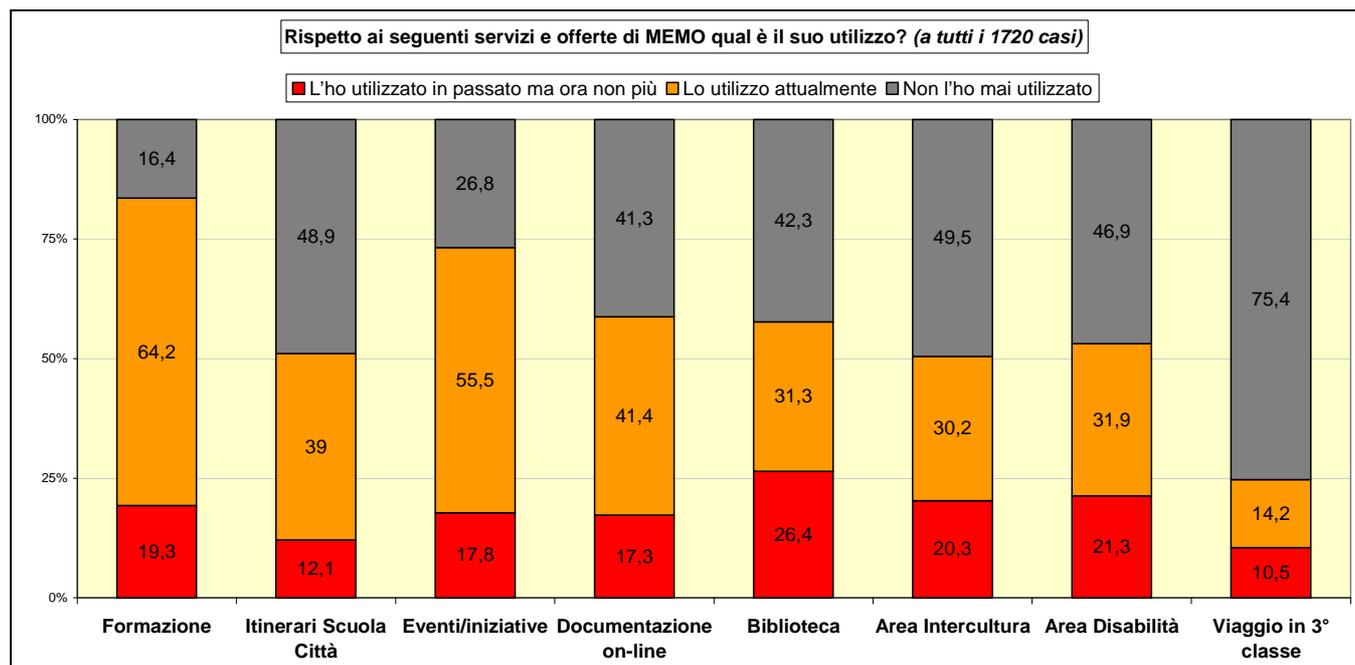


## L'utilizzo dei servizi di memo

Tutti i servizi Memo proposti registrano un utilizzo passato o attuale superiore al 50% degli intervistati; unica eccezione la pubblicazione di "Viaggio in 3<sup>a</sup> classe".

Il servizio maggiormente utilizzato attualmente è quello della formazione seguito dalla partecipazione ad eventi ed iniziative; seguono la documentazione on-line e gli itinerari scuola-città.

I servizi con la percentuale di non utilizzo più alta sono, oltre a Viaggio in 3<sup>a</sup> classe, l'area interculturale, gli itinerari scuola-città e l'area disabilità.



La tabella che segue riporta la percentuale di intervistati che utilizza ogni singolo servizio/attività, in ordine decrescente.

Rispetto ai seguenti servizi e offerte di MEMO qual è il suo utilizzo?		Lo utilizzo attualmente
Formazione	%	64,2
Eventi/iniziative	%	55,5
Documentazione on-line	%	41,4
Itinerari Scuola Città	%	39
Area Disabilità	%	31,9
Biblioteca	%	31,3
Area Interculturale	%	30,2
Viaggio in 3° classe	%	14,2

Tenuto presente questo ordine di utilizzo possiamo analizzare la frequenza di utilizzo per ogni singolo servizio/attività.

A coloro che hanno dichiarato l'utilizzo attuale di ogni servizio è stato chiesto di indicare la frequenza nel corso dell'anno scolastico 2012/2013.

(La tabella che segue va letta nel modo seguente: fatto 100 coloro che dichiarano di utilizzare attualmente il singolo servizio, ad esempio la formazione, nell'ultimo anno scolastico il 25,6% non ha seguito nessuna attività, il 53,4% fino a due e il 17,7% tre e oltre)

L'attività con la più alta percentuale di "nessun utilizzo" riguarda eventi ed iniziative, seguita dalla formazione e dai servizi interculturali.

Le attività con la più alta percentuale di utilizzo nell'ultimo anno scolastico sono Viaggio in 3<sup>a</sup> classe (anche tenendo conto della diversa modalità di risposta su scala semantica) e la documentazione on-line.

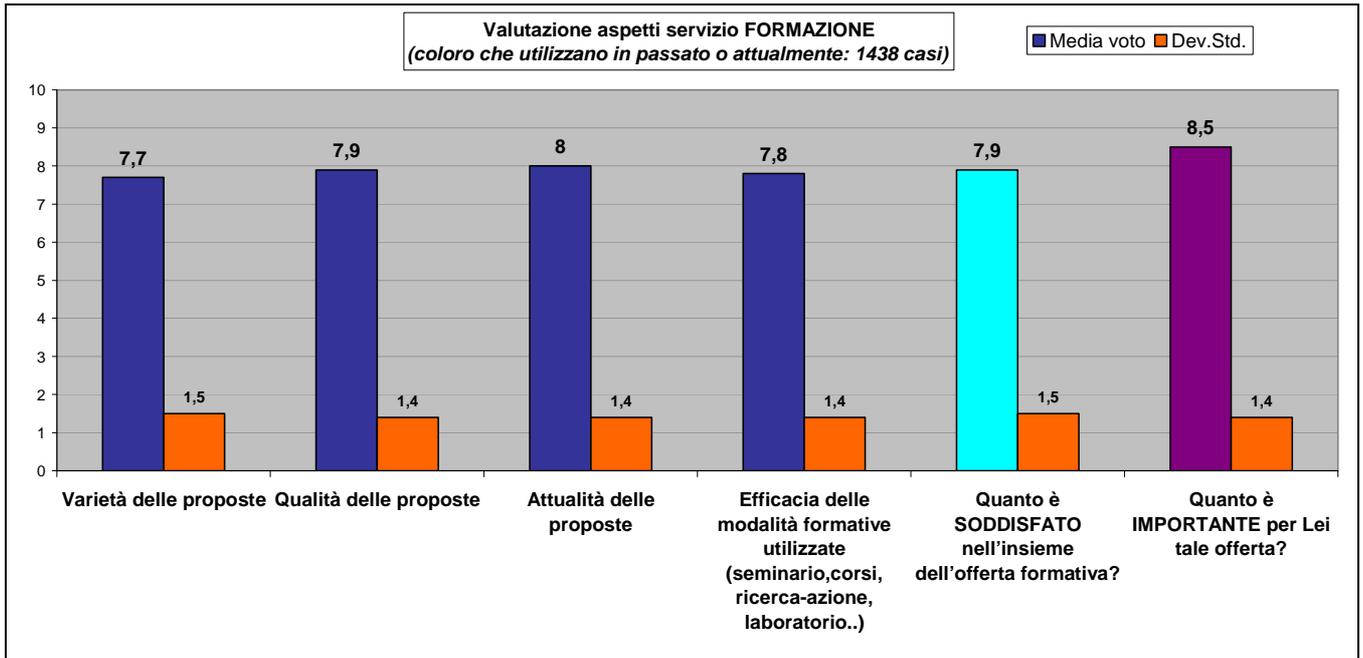
	Nessuna	Fino a 2	Tre e oltre	Non risponde	Totale
	%	%	%	%	n
<b>Nell'a.s. 2012/2013, a quante attività di formazione di Memo Lei ha partecipato?</b>	25,6	53,4	17,7	3,3	1105
<b>Nell.a.s. 2012/2013, a quanti itinerari scuola-città di Memo Lei ha partecipato?</b>	18,9	37,2	40,7	3,2	671
<b>Nell.a.s. 2012/2013, a quanti eventi / iniziative di Memo Lei ha partecipato?</b>	32,1	51	12,1	4,7	954
<b>Nell.a.s. 2012/2013, quante volte Lei ha consultato la documentazione on-line di Memo?</b>	8,1	39,4	47,8	4,7	712
<b>Nell.a.s. 2012/2013, quante volte Lei ha utilizzato il servizio biblioteca di Memo?</b>	12,6	30,5	53,4	3,6	538
<b>Nell.a.s. 2012/2013, quante volte Lei ha utilizzato i servizi interculturali di Memo?</b>	23,2	46,5	24,9	5,4	520
<b>Nell.a.s. 2012/2013, quante volte Lei ha utilizzato i servizi sulla disabilità di Memo?</b>	15,1	45,3	35,4	4,3	548
	mai o quasi mai	qualche volta	spesso	non risponde	Totale
<b>Nell.a.s. 2012/2013, con che frequenza Lei ha letto 'Viaggio in 3<sup>a</sup> classe'?</b>	4,5	22,8	71,9	0,8	244

Tra gli intervistati l'utilizzo complessivo dei servizi offerti da Memo è articolato come nella tabella che segue: dei dieci servizi offerti (gli otto riportati nella tabella precedente più il sito internet di Memo e mymemo) il 2,4% non utilizza nessun servizio, il 21,4% ne utilizza da 1 a 4, il 44% (ed è il gruppo più consistente) da 5 a 6, il 31,9% da 8 a 10.

<b>Conteggio totale servizi utilizzati</b>			
Non utilizza nessun servizio	%	2,4	2,4
1	%	3,2	21,4
2	%	4	
3	%	5,3	
4	%	8,9	
5	%	10,8	44,2
6	%	16,4	
7	%	17	
8	%	13,9	31,9
9	%	11	
10	%	7	
Totale	n	1720	
	%	100	

## La formazione

L'offerta formativa ottiene una valutazione positiva: l'aspetto migliore risulta l'attualità delle proposte (voto medio 8) e subito dopo la qualità delle proposte; leggermente meno brillanti gli aspetti della varietà e delle modalità formative utilizzate. Il voto medio complessivo sulla formazione è 7,9 ed è molto vicino alla media dei singoli fattori esaminati. Lo scarto tra soddisfazione ed importanza dell'offerta formativa è di 0,6 rispetto alle due medie.



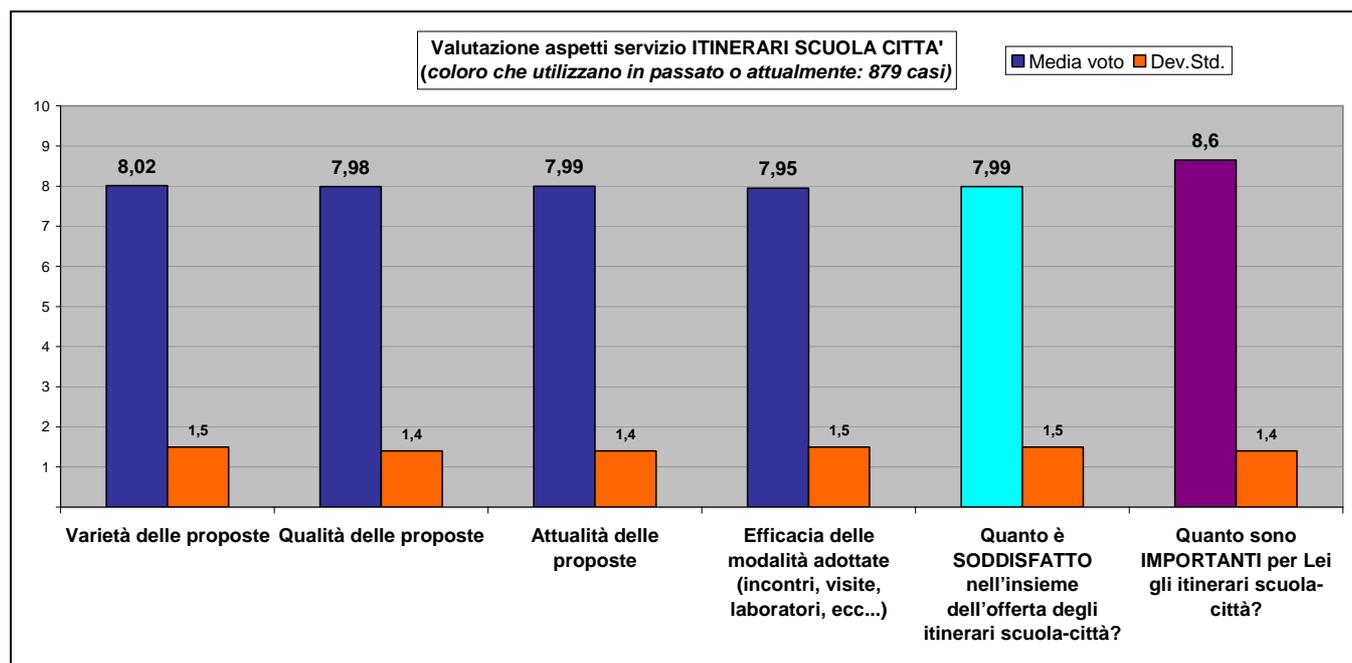
Il voto medio di soddisfazione non registra particolari variazioni in relazione al numero di attività formative frequentate nell'ultimo anno scolastico.

Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'offerta formativa?				
	Totale	Nell'a.s. 2012/2013, a quante attività di formazione Memo Lei ha partecipato?		
		Nessuna	Fino a 2	Tre e oltre
Media voto	7,9	7,9	8	8

## Itinerari scuola-città

Gli utilizzatori del servizio Itinerari Scuola-Città esprimono una valutazione molto omogenea sia per i diversi aspetti esaminati (varietà, qualità, attualità, modalità) sia nella soddisfazione complessiva. Il ripetersi del voto medio 8 è la conferma di una valutazione stabile e positiva.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,6 nei due voti medi.



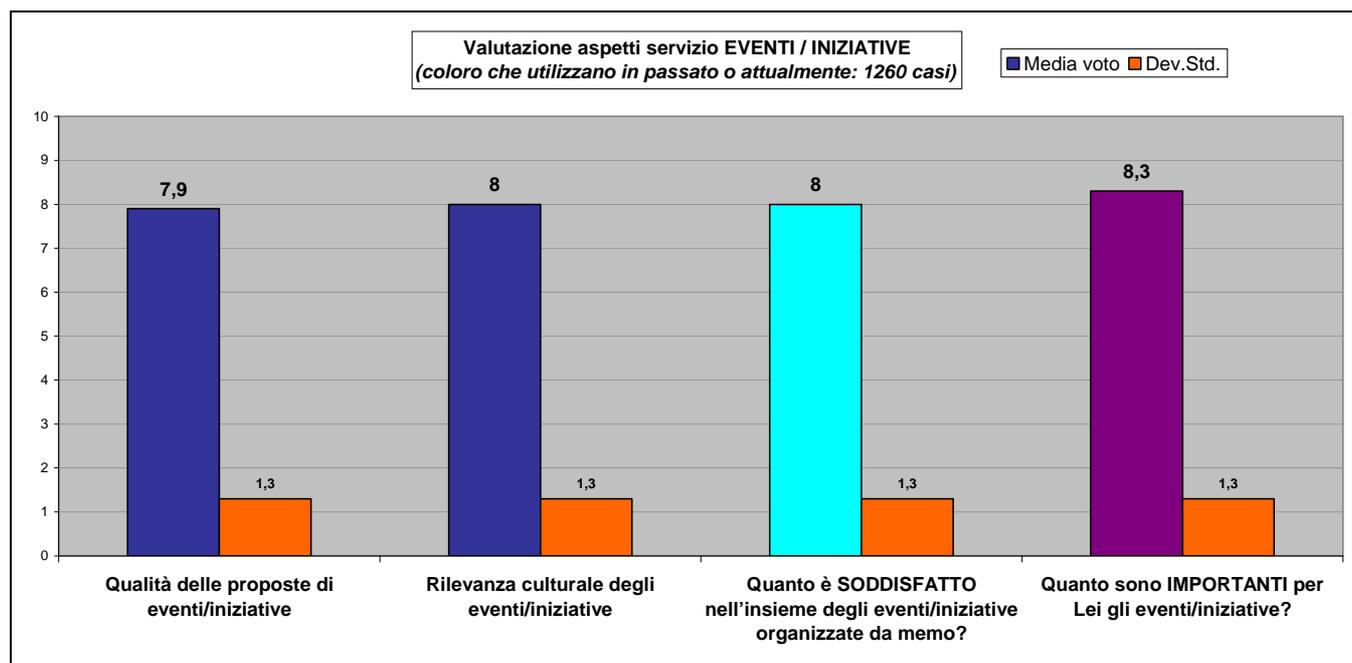
In questo caso il grado di soddisfazione tra chi ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno scolastico cresce al crescere della frequenza di utilizzo. Se da un lato la valutazione in crescita è confermativa della scelta compiuta, dall'altro stabilisce una correlazione diretta tra conoscenza e soddisfazione.

Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'offerta degli itinerari scuola-città?				
	Totale	Nell'a.s. 2012/2013, a quanti itinerari scuola-città Memo Lei ha partecipato?		
		Nessuno	Fino a 2	Tre e oltre
<b>Media voto</b>	<b>8</b>	<b>7,6</b>	<b>8</b>	<b>8,4</b>

## Eventi-iniziative

Anche il grado di soddisfazione medio per eventi ed iniziative (mostre, conferenze, incontro con gli autori, ecc.) si attesta sul voto 8. Allo stesso livello l'articolazione del giudizio nella qualità delle proposte e nella rilevanza culturale degli eventi. I voti espressi hanno lo stesso grado di omogeneità, con una deviazione standard pari a 1,3.

Lo scarto dei voti medi della soddisfazione complessiva rispetto all'importanza attribuita è di 0,3.



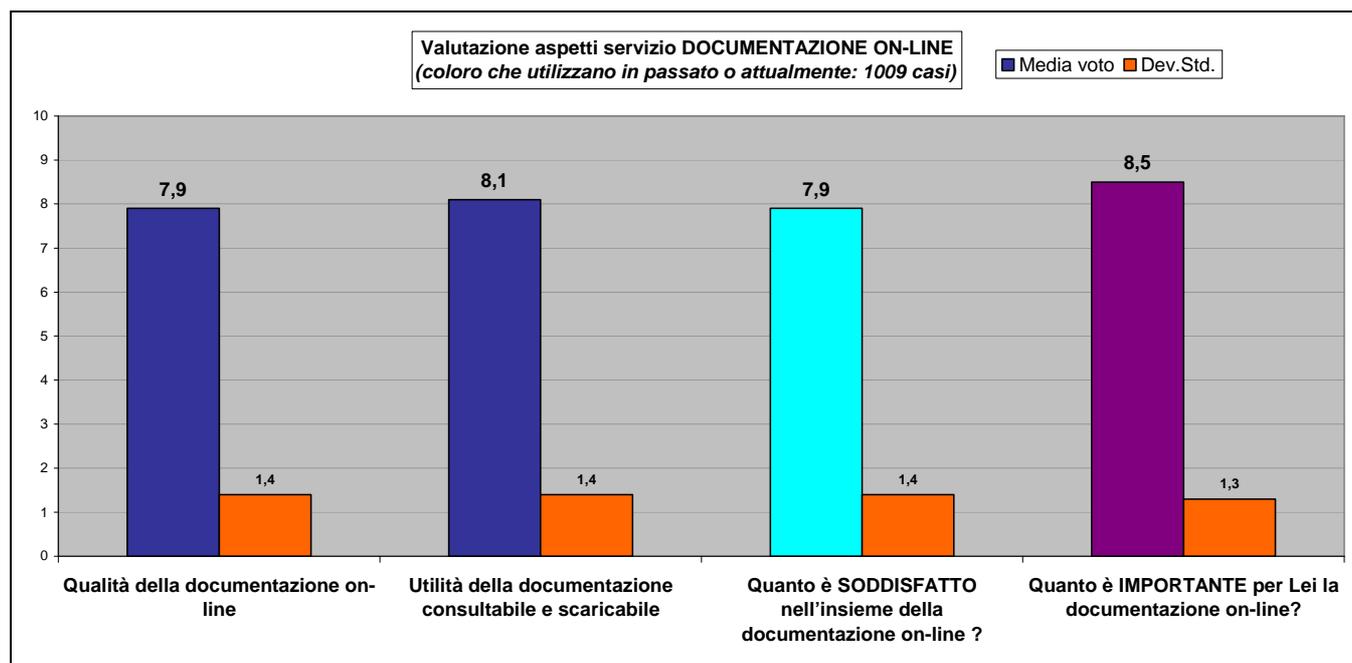
Anche nel caso degli eventi ed iniziative il voto medio di soddisfazione cresce al crescere della frequenza nell'ultimo anno.

Quanto è soddisfatto nell'insieme degli eventi/iniziative organizzate da memo?				
		Nell'a.s. 2012/2013, a quanti eventi/iniziative Lei ha partecipato (mostre, conferenze, incontro con gli autori, ecc.) di Memo?		
	Totale			
		Nessuno	Fino a 2	Tre e oltre
<b>Media voto</b>	<b>8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,4</b>

## Documentazione on-line

Il servizio di documentazione on line (esperienze, pubblicazioni, materiali vari) registra un grado di soddisfazione pari a 7,9 di voto medio. L'apprezzamento è più marcato in relazione all'utilità della documentazione consultabile e scaricabile; buona anche la valutazione della qualità della documentazione disponibile.

Lo scarto tra il voto medio di soddisfazione e quello di importanza è di 0,6.



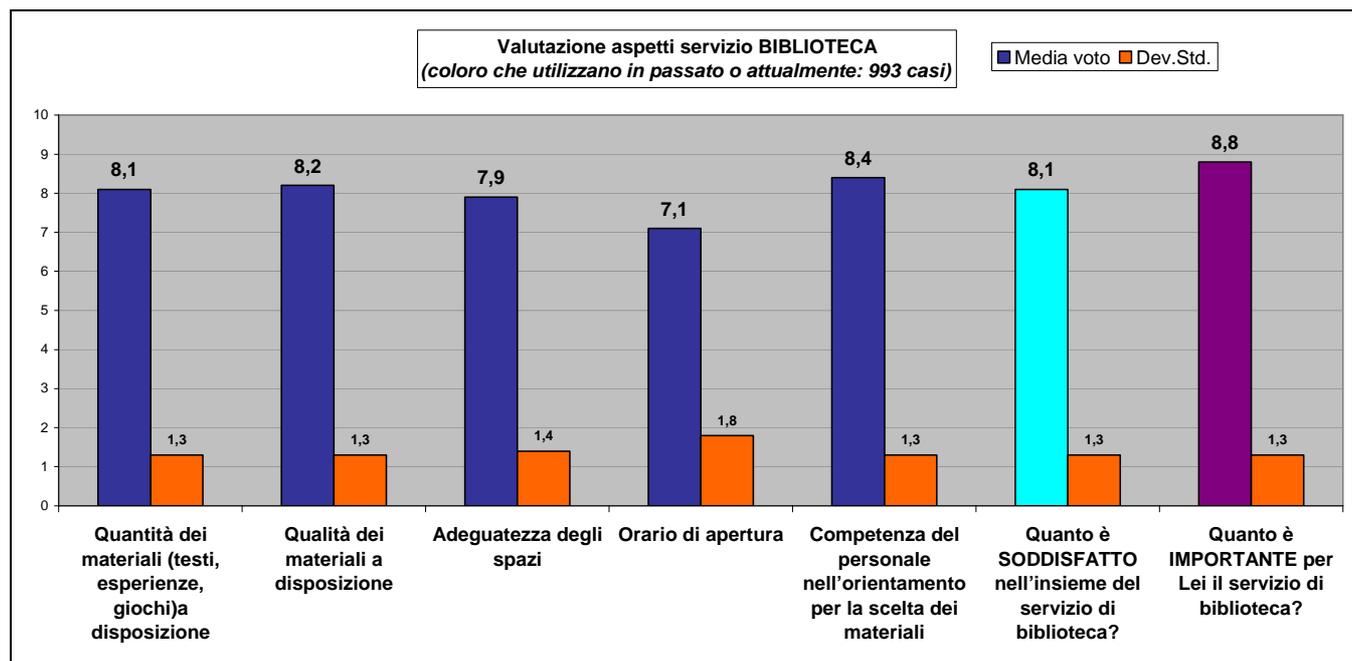
Anche in questo caso si conferma una crescita del grado di soddisfazione al crescere dell'utilizzo del servizio nell'ultimo anno.

Quanto è soddisfatto nell'insieme della documentazione on-line ?				
	Totale	Nell'a.s. 2012/2013, quante volte Lei ha consultato la documentazione on line di Memo?		
		Mai	Fino a 2 volte	Tre e oltre
<b>Media voto</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	<b>8</b>	<b>8,3</b>

# Biblioteca

Il servizio di biblioteca registra una soddisfazione complessiva pari a 8,1 di voto medio. Il punto di eccellenza è indicato nella competenza del personale nell'orientamento per la scelta dei materiali. L'aspetto meno brillante riguarda l'orario di apertura con un voto medio di 7,1 ma anche una deviazione standard più alta, dunque una maggiore disomogeneità di giudizio. Gli altri aspetti valutati (i materiali e gli spazi) ottengono una valutazione media intorno all'otto.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,7.

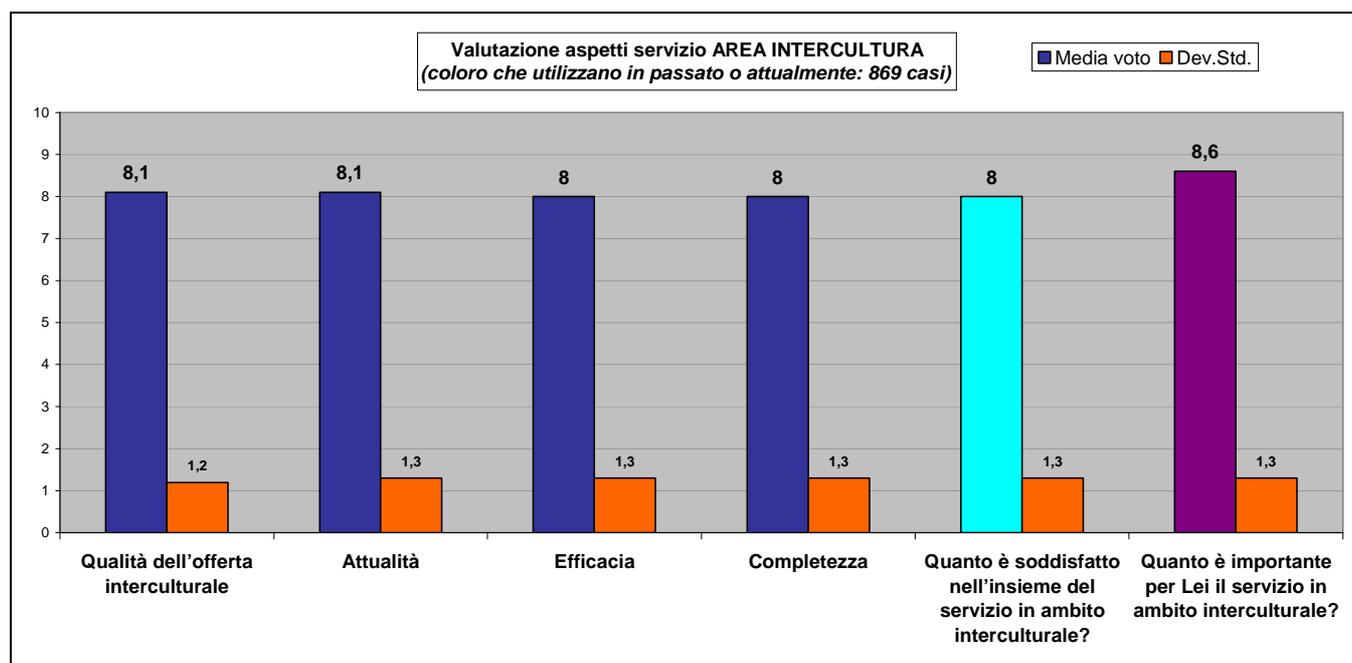


Il voto medio non sembra correlato alla frequenza di utilizzo nell'ultimo anno scolastico e rimane sostanzialmente stabile.

Quanto è soddisfatto nell'insieme del servizio di biblioteca?				
	Totale	Nell' a.s. 2012/2013, quante volte Lei ha utilizzato il servizio biblioteca di Memo?		
		Mai	Fino a 2 volte	Tre e oltre
<b>Media voto</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>

## Area interculturale

L'area interculturale ottiene una valutazione complessiva di soddisfazione pari a 8 come voto medio. Anche i singoli aspetti esaminati ovvero la qualità dell'offerta, l'attualità, l'efficacia e la completezza hanno un voto molto vicino o coincidente con quello di soddisfazione complessiva. Lo scarto tra soddisfazione ed importanza è di 0,6 punti fra i voti medi.



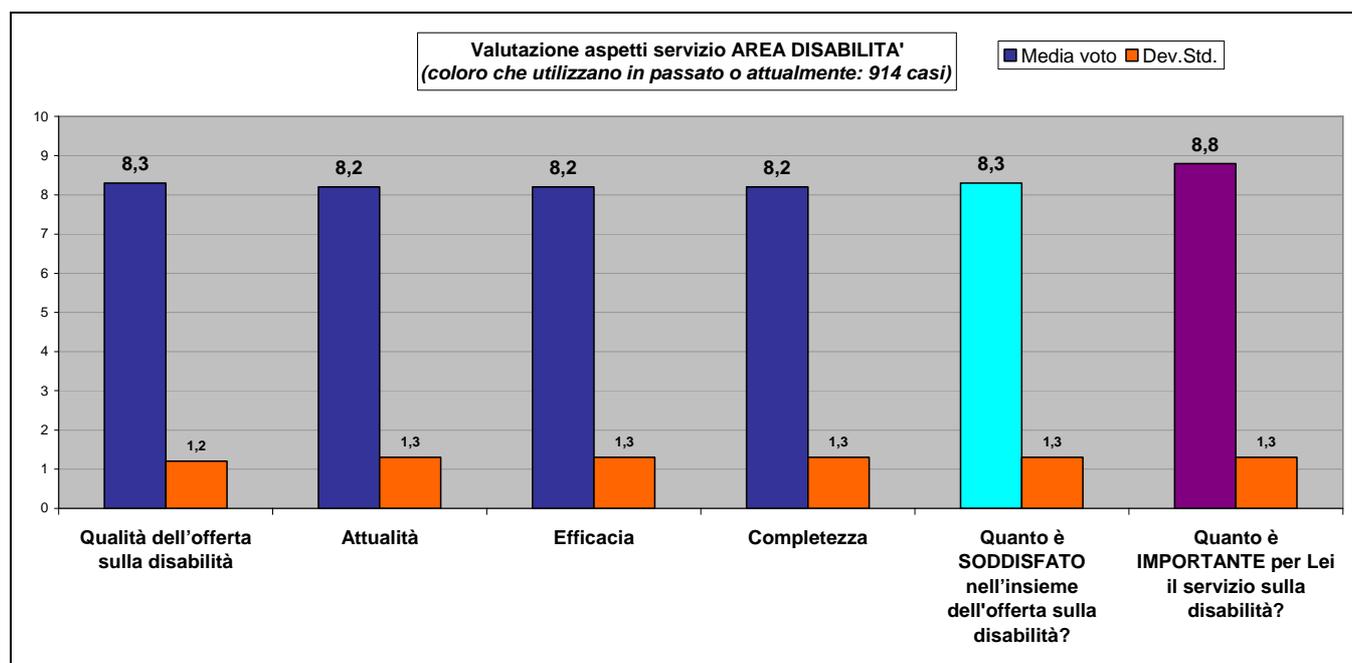
Anche per il servizio in ambito interculturale il voto cresce al crescere della frequenza di utilizzo nel corso dell'ultimo anno.

Quanto è soddisfatto nell'insieme del servizio in ambito interculturale?				
	Totale	Nell' a.s. 2012/2013, quante volte Lei ha utilizzato i servizi interculturali di Memo?		
		Mai	Fino a 2 volte	Tre e oltre
<b>Media voto</b>	<b>8</b>	<b>7,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>

## Area disabilità

Per l'area disabilità il voto medio di soddisfazione è 8,3 ed è il più elevato di tutti i servizi stimati. Anche gli aspetti dell'offerta relativi alla qualità, attualità, efficacia e completezza registrano un voto in linea con quello generale.

La differenza nella media voto tra soddisfazione e importanza è di 0,5.

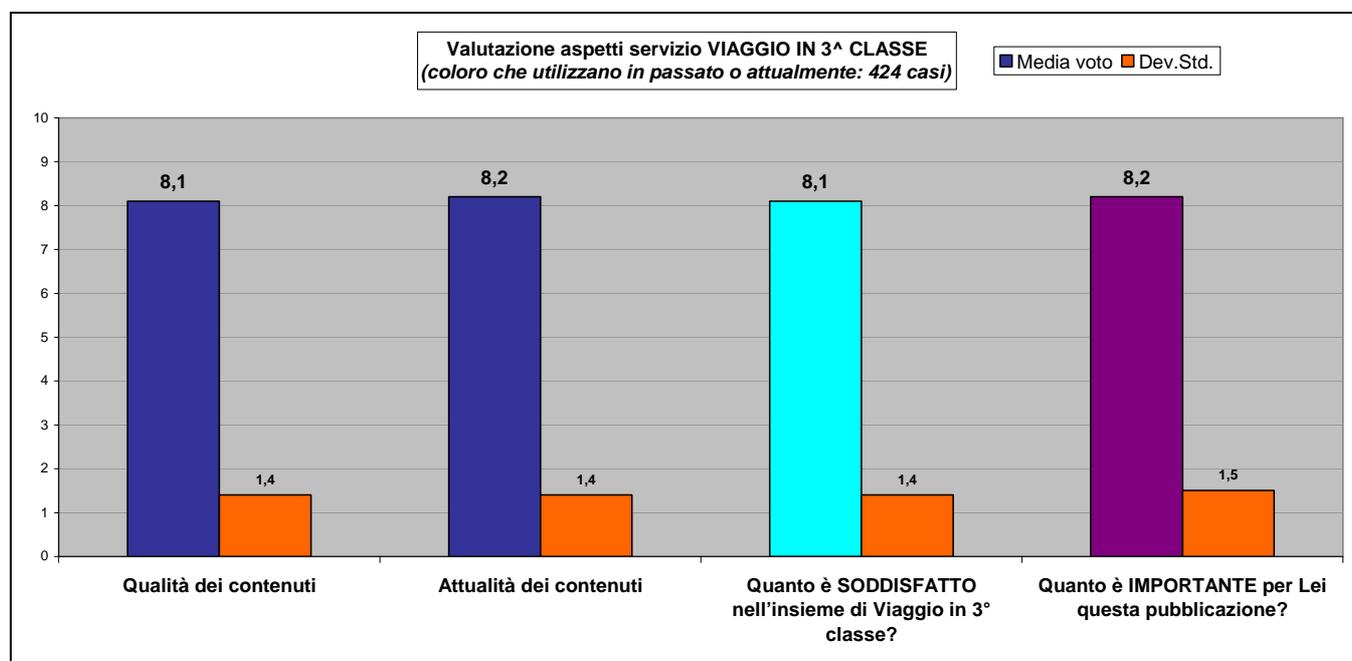


Si conferma anche per l'offerta sulla disabilità la correlazione fra l'aumento della soddisfazione e l'intensità della frequenza nell'ultimo anno.

Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'offerta sulla disabilità?				
	Totale	Nell' a.s. 2012/2013, quante volte Lei ha utilizzato i servizi sulla disabilità di Memo?		
		Mai	Fino a 2 volte	Tre e oltre
Media voto	8,3	7,9	8,3	8,7

## Viaggio in 3<sup>a</sup> classe

Per la pubblicazione Viaggio in 3<sup>a</sup> classe il voto medio di soddisfazione è 8,1, con uno scarto rispetto all'importanza di 0,1, ovvero il servizio dove la differenza è minore. In linea col voto complessivo anche gli aspetti della qualità ed attualità dei contenuti.

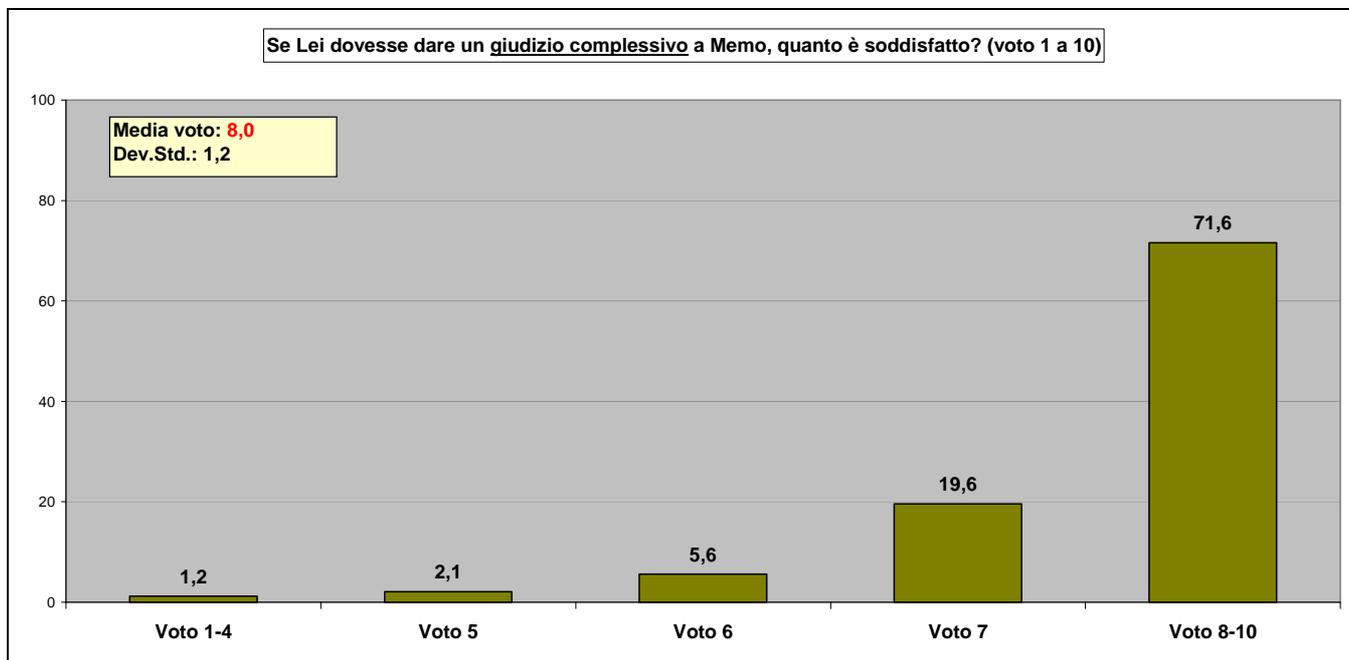


Ancora una volta l'andamento del voto medio varia in aumento al variare della frequenza nell'ultimo anno.

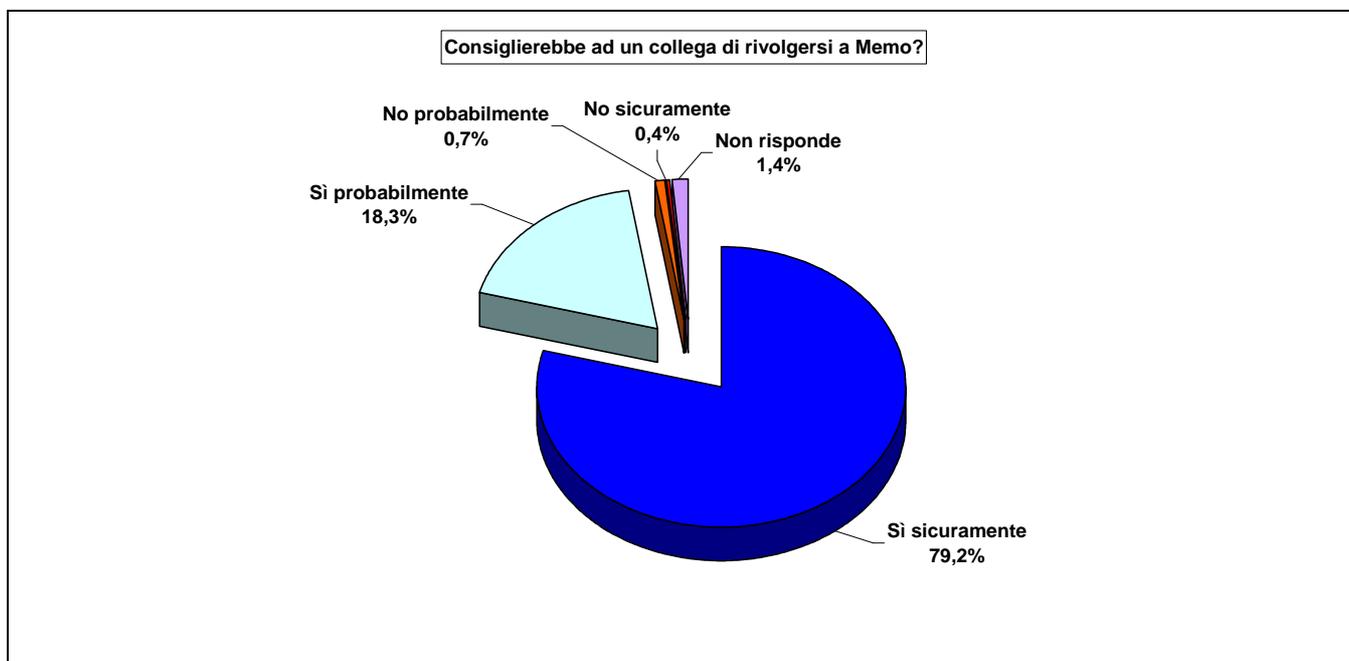
Quanto è soddisfatto nell'insieme di Viaggio in 3 <sup>a</sup> classe?				
	Totale	Nell' a.s. 2012/2013, con che frequenza Lei ha letto Viaggio in 3 <sup>a</sup> classe?		
		Mai o quasi mai	Qualche volta	Spesso
<b>Media voto</b>	<b>8,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,6</b>

## Giudizio complessivo

Il voto complessivo a Memo si attesta su una media voto di 8, con una deviazione standard di 1,2: dunque un voto alto e anche omogeneo. Ciò è confermato dal fatto che i voti insufficienti sono nel complesso il 3,3% e i voti di piena approvazione (tra 8 e 10) sono il 71,6%.



Il giudizio positivo è confermato dal fatto che oltre il 97% degli intervistati consiglierebbe (sicuramente o probabilmente) ad un collega di rivolgersi a Memo.



La tabella che segue riporta (in ordine decrescente) tutte le medie voto della soddisfazione relativa agli aspetti esaminati. Va evidenziato che lo scarto massimo è di 1,3 punti (tra 8,4 e 7,1) e che la media di tutti i voti espressi è 8, coincidente con il voto complessivo a Memo, segno questo della coerenza nelle risposte degli intervistati, ma anche del fatto che la valutazione d'insieme non è influenzata da pregiudizi negativi o positivi ed è uguale alla valutazione articolata per singole componenti.

### RIEPILOGO VOTI DI SODDISFAZIONE (ordine decrescente)

	Media voto
Competenza del personale nell'orientamento per la scelta dei materiali - BIBLIOTECA	8,4
Qualità dell'offerta sulla disabilità - DISABILITA'	8,3
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'offerta sulla disabilità? - DISABILITA'</b>	8,3
Qualità dei materiali a disposizione - BIBLIOTECA	8,2
Attualità - DISABILITA'	8,2
Efficacia - DISABILITA'	8,2
Completezza - DISABILITA'	8,2
Attualità dei contenuti - VIAGGIO 3°CLASSE	8,2
Utilità/efficacia del sistema di messaggistica, comunicazione e richiesta informazioni - MYMEMO	8,1
Utilità della documentazione consultabile e scaricabile - DOCUMENTAZIONE ONLINE	8,1
Quantità dei materiali (testi, esperienze, giochi)a disposizione - BIBLIOTECA	8,1
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme del servizio di biblioteca? - BIBLIOTECA</b>	8,1
Qualità dell'offerta interculturale - INTERCULTURA	8,1
Attualità - INTERCULTURA	8,1
Qualità dei contenuti - VIAGGIO 3°CLASSE	8,1
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme di Viaggio in 3°c lasse? - VIAGGIO 3°CLASSE</b>	8,1
<b>Nel complesso, quanto è soddisfatto del sito internet di Memo? - SITO WEB</b>	8,0
<b>Nel complesso, quanto è soddisfatta/o dell'area interattiva di MyMemo? - MYMEMO</b>	8,0
Attualità delle proposte - FORMAZIONE	8,0
Varietà delle proposte - ITINERARI	8,0
Qualità delle proposte - ITINERARI	8,0
Attualità delle proposte - ITINERARI	8,0
Efficacia delle modalità adottate (incontri, visite, laboratori, ecc...) - ITINERARI	8,0
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'offerta degli itinerari scuola-città? - ITINERARI</b>	8,0
Rilevanza culturale degli eventi/iniziative - EVENTI/INIZIATIVE	8,0
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme degli eventi/iniziative organizzate da memo? - EVENTI/INIZIATIVE</b>	8,0
Efficacia - INTERCULTURA	8,0
Completezza - INTERCULTURA	8,0
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme del servizio in ambito interculturale? - INTERCULTURA</b>	8,0
<b>Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo a Memo, quanto è soddisfatto? - COMPLESSIVO</b>	8,0
Utilità/efficacia del sistema per le iscrizioni e le prenotazioni - MYMEMO	7,9
Qualità delle proposte - FORMAZIONE	7,9
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'offerta formativa? - FORMAZIONE</b>	7,9
Qualità delle proposte di eventi/iniziative - EVENTI/INIZIATIVE	7,9
Qualità della documentazione on-line - DOCUMENTAZIONE ONLINE	7,9
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme della documentazione on-line ? - DOCUMENTAZIONE ONLINE</b>	7,9
Adeguatezza degli spazi - BIBLIOTECA	7,9
Utilità/efficacia per la reperibilità dei materiali di documentazione (corsi e itinerari) - MYMEMO	7,8
Efficacia delle modalità formative utilizzate (seminario,corsi, ricerca-azione, laboratorio..) - FORMAZIONE	7,8
Varietà delle proposte - FORMAZIONE	7,7
Orario di apertura - BIBLIOTECA	7,1

## Importanza e soddisfazione

Nel confronto fra soddisfazione espressa ed importanza attribuita (sulla stessa scala da 1 a 10) ad ogni singolo *macrofattore* che compone il servizio Memo si evidenziano scarti tra 0,1 e 0,7. Dunque un'ulteriore conferma di un servizio che in larga parte corrisponde alle aspettative.

L'andamento delle medie relative all'importanza sembra più mosso rispetto a quello relativo alla soddisfazione, tanto che gli scarti più alti non derivano da un particolare difetto nella soddisfazione quanto ad una significativa importanza attribuita.

