

Data 25/01/2016

Indagini di Customer Satisfaction

Didattica per le scuole
Sistema Musei in Comune

Febbraio - Dicembre 2015

Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 25/01/2016

Zè

Zètema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva – studenti e insegnanti
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2014-2015
- Come siete venuti a conoscenza delle visite didattiche
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consigliereste questa visita ad un amico
- Nell'ultimo anno siete già stati in un altro museo
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariata per tipologia di scuola
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato1 – Tabelle risultati studenti e insegnanti per museo
- Allegato 2 - Campione intervistato
- Allegati 3 - Questionari per studenti e insegnanti

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 1.082 questionari somministrati a campione ai gruppi di scolaresche (nel dettaglio 259 sono i questionari di classi della scuola primaria; 380 scuola secondaria di primo grado; 304 secondaria di secondo grado e 46 per scuole estere, mentre 93 sono i questionari degli insegnanti), attraverso autocompilazione dal 26 febbraio al 17 dicembre 2015 (le visite didattiche oggetto d'indagine sono n. 52 e rappresentano il 4% delle visite totali svolte durante l'anno all'interno del *Sistema Musei in Comune*).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media totale del 96%, un margine di errore di stima di $\pm 1,17\%$.

Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0.

Nel 2015, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli studenti intervistati è molto buono, con una media di **2,61** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 97%. Per il campione di insegnanti la soddisfazione è ancora più elevata (media generale di **2,84** e percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%).

Le medie degli aspetti oggetto d'indagine si collocano tutte al di sopra dello standard minimo di 2,20, sia per gli studenti che insegnanti. Per entrambi è il coinvolgimento col gruppo l'aspetto un po' meno soddisfacente e che risulta tra i possibili miglioramenti prioritari nella mappa relativa agli insegnanti, dove vi è anche il percorso di visita (*cf.* p. 21). Invece per gli studenti quest'ultimo è l'elemento da ritenere più importante e soddisfacente nella mappa, oltre ai contenuti e temi trattati (*cf.* p. 20).

Il profilo degli intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (92% per gli studenti e 89% per gli insegnanti). Il campione degli studenti è equamente ripartito per genere, mentre tra gli insegnanti prevale nettamente il genere femminile (87%). Il 64% del campione totale di alunni ha meno di 14 anni (l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 13 anni). La fascia d'età prevalente per gli insegnanti è quella dei 55-64 anni (33% sul totale), seguono le fasce dei 40-44 anni e 45-54 anni (rispettivamente 26% e 22%). L'86% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea.

Anche quest'anno tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza delle visite didattiche attraverso "la scuola": 91% per gli studenti e 40% per gli insegnanti, i quali rispondono di esserne venuti a conoscenza anche attraverso il canale web (34%). Risulta significativo che la scuola sia la risposta prevalente per le scolaresche romane ed insegnanti di età compresa tra 26 e 44 anni, mentre il portale *Musei in Comune* emerge principalmente tra gli insegnanti di età adulta 55-64 anni.

Tabella riassuntiva - Studenti

<i>Indagine customer satisfaction Didattica - Studenti 2015</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abb soddisfatti
Guida - Cortesia	2,76	3,00	988	1	0,510	79%	1%	98%
Guida - Preparazione	2,73	3,00	981	8	0,474	74%	0%	99%
Completezza delle informazioni	2,63	3,00	780	209	0,531	65%	0%	98%
Linguaggio facile e comprensibile	2,59	3,00	985	4	0,618	65%	1%	95%
Coinvolgimento col gruppo	2,21	2,00	777	212	0,756	39%	2%	84%
Tono di voce	2,35	2,00	782	207	0,750	50%	2%	88%
Capacità di ascolto delle domande	2,51	3,00	774	215	0,697	61%	2%	92%
Contenuti e temi trattati	2,56	3,00	778	211	0,604	61%	1%	95%
Percorso di visita	2,58	3,00	963	26	0,636	65%	1%	94%
Giudizio generale	2,61	3,00	941	48	0,577	65%	1%	97%

* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,55).

Tabella riassuntiva - Insegnanti

<i>Indagine customer satisfaction Didattica - Insegnanti 2015</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abb soddisfatti
Servizio di prenotazione 060608	2,79	3,00	57	36	0,559	84%	2%	96%
Guida - Cortesia e gentilezza	2,88	3,00	92	1	0,388	90%	0%	98%
Guida - Preparazione e competenza	2,92	3,00	92	1	0,267	92%	0%	100%
Completezza delle informazioni	2,90	3,00	92	1	0,299	90%	0%	100%
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,85	3,00	93	0	0,416	87%	0%	98%
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,64	3,00	92	1	0,604	71%	0%	93%
Tono di voce	2,78	3,00	93	0	0,413	78%	0%	100%
Capacità di ascolto delle domande	2,83	3,00	86	7	0,439	85%	0%	98%
Contenuti e temi trattati	2,83	3,00	93	0	0,407	84%	0%	99%
Percorso di visita	2,72	3,00	93	0	0,475	73%	0%	99%
Giudizio generale	2,84	3,00	89	4	0,396	85%	0%	99%

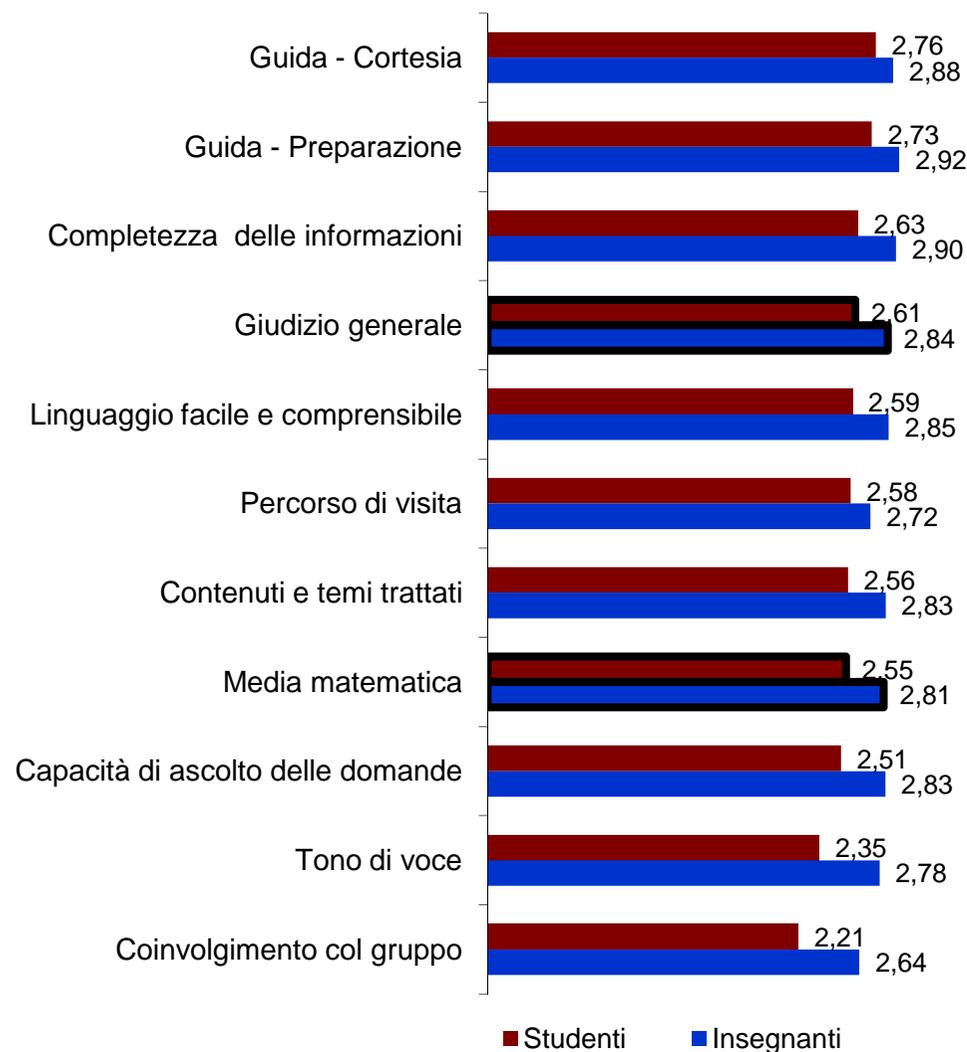
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,81).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Gli aspetti oggetto d'indagine che sono stati maggiormente graditi sia dagli studenti che dagli insegnanti sono i seguenti: **la cortesia e la preparazione delle guide**, ma anche **la completezza delle informazioni ricevute**.

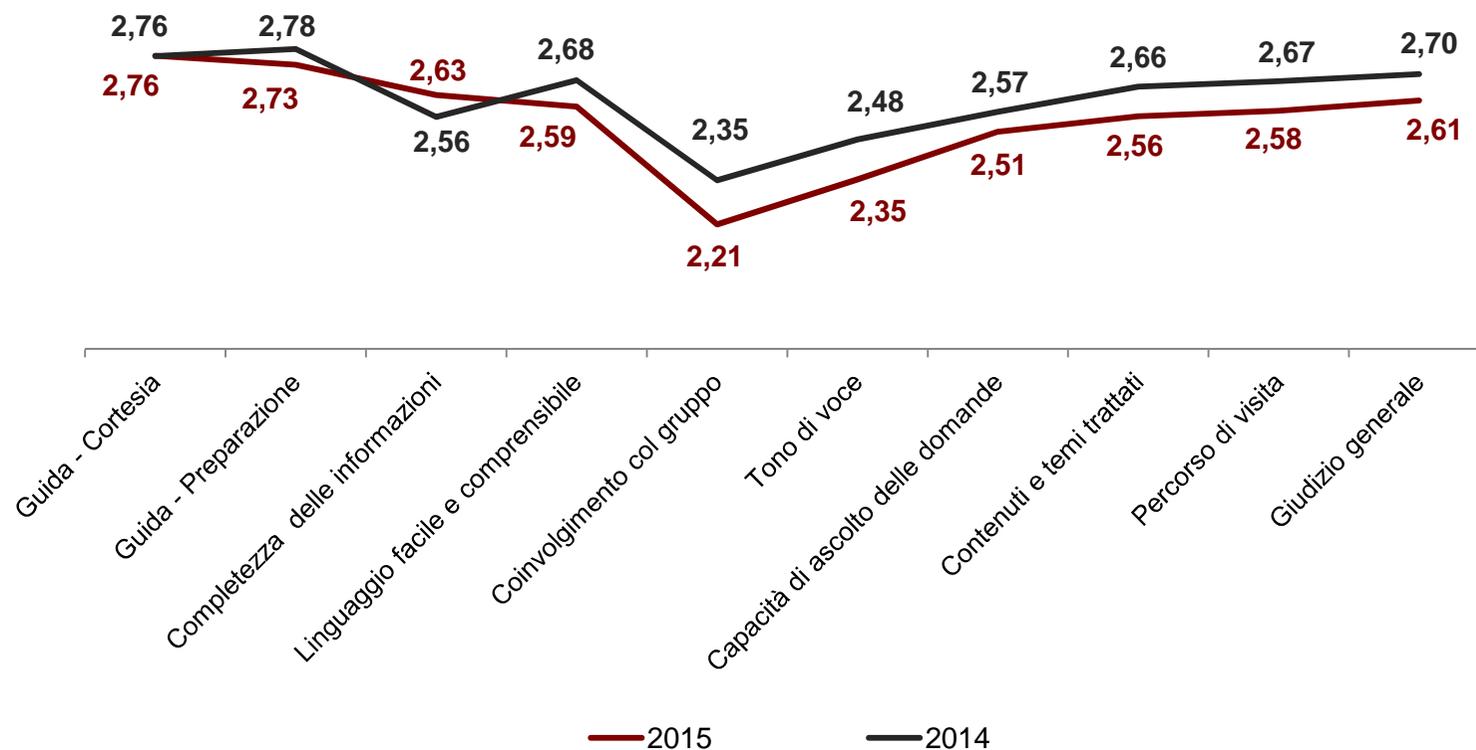
Gli insegnanti sono mediamente più soddisfatti degli studenti su tutte le variabili indagate, ma per entrambi la capacità di coinvolgimento ed interazione col gruppo risulta essere l'aspetto meno soddisfacente.



Analisi del trend 2014-2015 (Studenti)

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante, ma si registra un lieve decremento generale del livello medio di soddisfazione da parte degli studenti.

Si registra un aumento sul giudizio medio relativo alla completezza delle informazioni, mentre vi è una flessione dei restanti aspetti, anche se tutte le medie si attestano su valori superiori al di sopra dello standard minimo di 2,20.

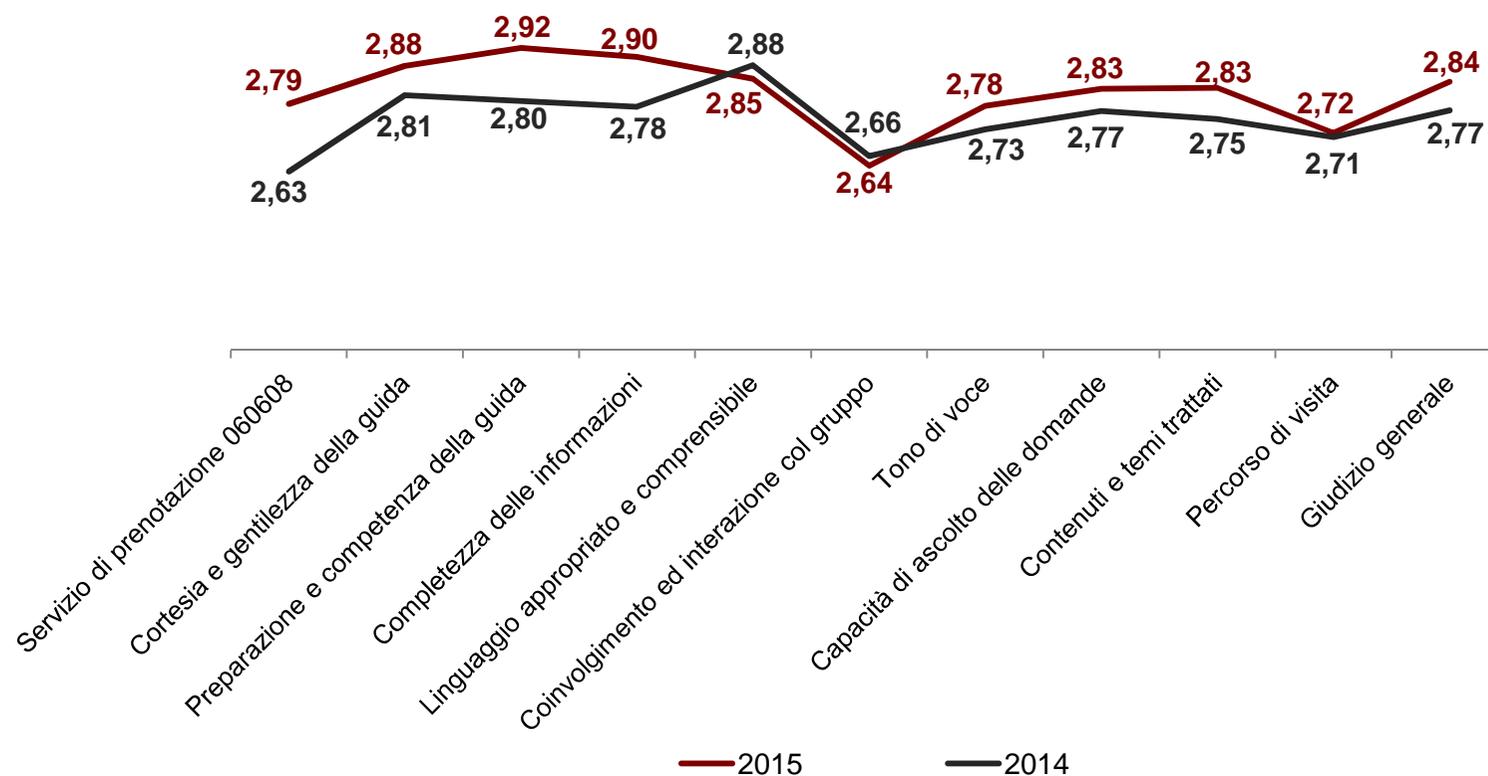


Analisi del trend 2014-2015 (Insegnanti)

Anche per gli insegnanti il trend risulta abbastanza lineare, ma a differenza degli studenti la soddisfazione media aumenta su quasi tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

In particolare aumentano le medie sul servizio di prenotazione tramite lo 060608, sulla cortesia e preparazione delle guide, ma anche sulla completezza delle informazioni.

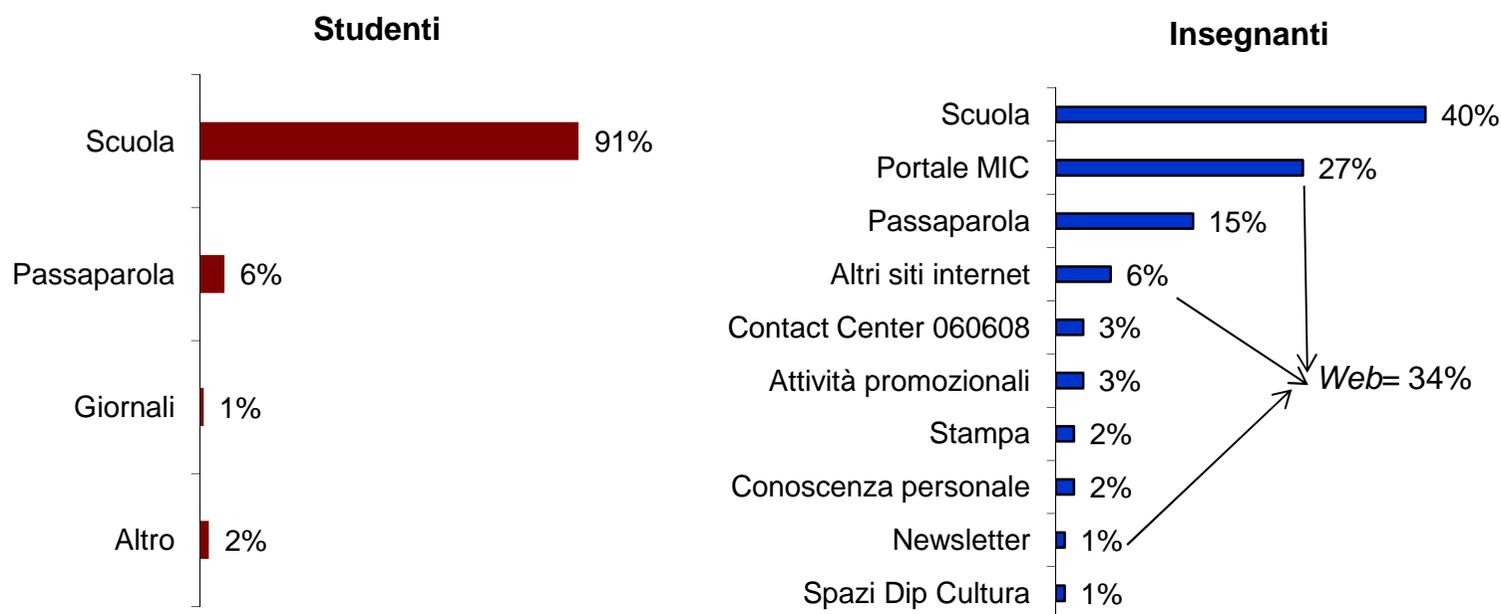
Invece in lieve discesa sono solo i giudizi medi relativi alla padronanza del linguaggio e alla capacità di coinvolgimento, ma i valori sono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come siete venuti a conoscenza delle visite didattiche

La quasi totalità dei ragazzi (91%) dichiara di venire a sapere delle visite didattiche attraverso la propria scuola, che è la voce predominante anche per gli insegnanti (40% sul campione totale), i quali rispondono di esserne venuti a conoscenza anche attraverso il canale web (34%).

Risulta significativo che la scuola sia la risposta prevalente per le scolaresche romane ed insegnanti di età compresa tra 26 e 44 anni, mentre il portale *Musei in Comune* emerge principalmente tra gli insegnanti di età adulta 55-64 anni.

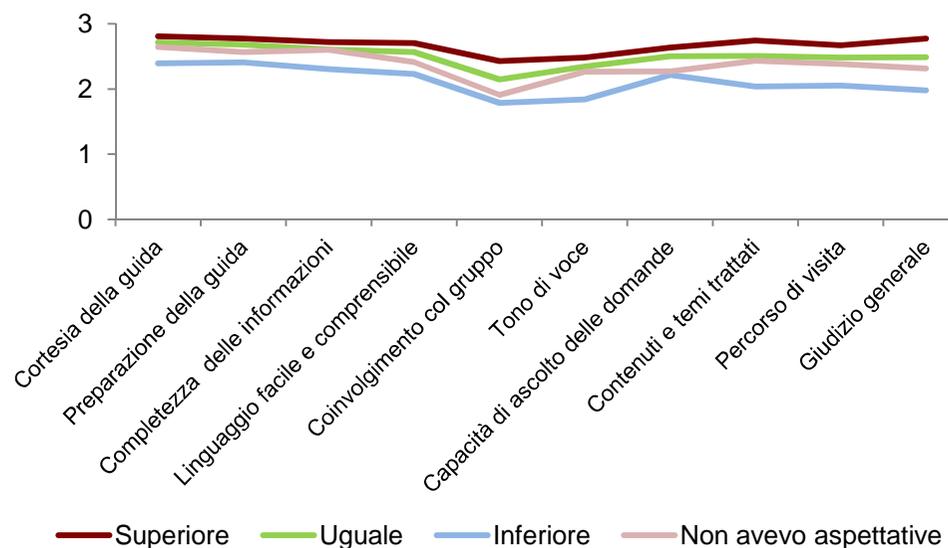
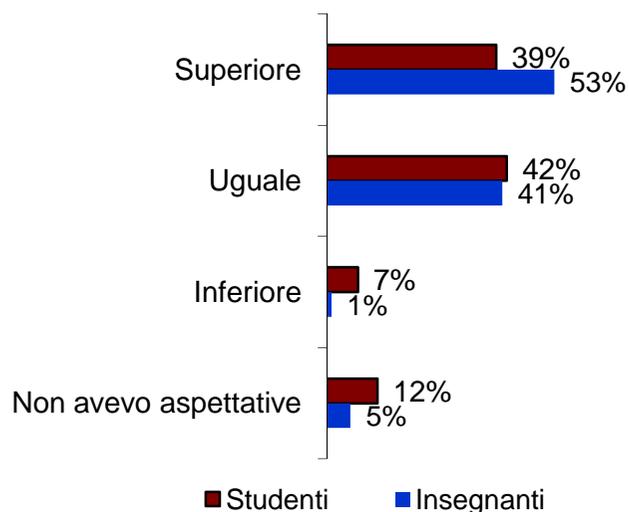


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 12% degli studenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di effettuare le visite guidate (la percentuale scende a 5% per gli insegnanti), mentre il 39% afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese (53% per gli insegnanti), per il 42% è uguale (41% per gli insegnanti) e solo per il 7% è inferiore (1% per gli insegnanti).

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative principalmente per gli studenti romani, di età inferiore ai 14 anni, in particolare quelli che frequentano la scuola primaria, visitano il museo per la prima volta e sono molto soddisfatti sui vari aspetti (*cf.* grafico sottostante a destra). Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono soprattutto gli studenti che giungono da fuori Roma, di età compresa tra i 15 e 19 anni, frequentano la scuola secondaria di secondo grado e sono mediamente abbastanza soddisfatti dei vari aspetti.

Tra gli insegnanti sono gli uomini che giungono da fuori Roma a non avere attese a priori, mentre le insegnanti romane si suddividono equamente tra chi ha un giudizio superiore e uguale alle aspettative.

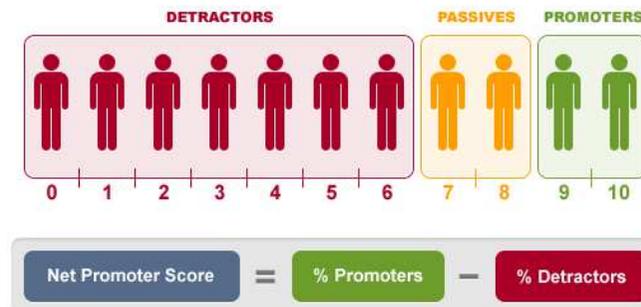




Consigliereste questa visita ad un amico

La differenza tra la percentuale dei promotori - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e hanno rilasciato come valutazione 9-10 – e i detrattori - utenti insoddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene delle visite didattiche offerte nel *Sistema Musei in Comune*.

La percentuale di chi consiglierà tali *visite didattiche* è pari al **15%** per gli studenti e al **68%** per gli insegnanti; ciò è indice di un elevato gradimento da parte degli insegnanti intervistati, mentre oltre la metà degli studenti (53%) rilascia valutazioni 7 e 8.



NET PROMOTER SCORE <i>Studenti 2015</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	4	5	14	11	26	56	155	259	144	101
1%	1%	1%	2%	1%	3%	7%	20%	33%	18%	13%
DETRATTORI = 16%						PASSIVI = 53%		PROMOTORI = 31%		
31% - 16% = 15%										

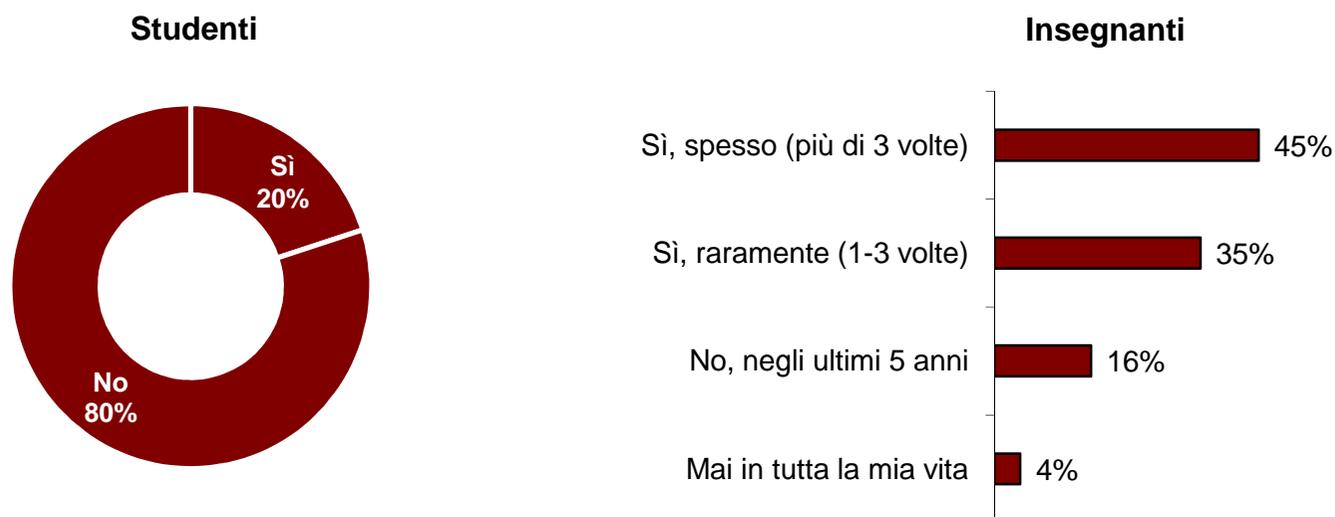
NET PROMOTER SCORE <i>Insegnanti 2015</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	2	2	5	17	23	44
0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	6%	18%	25%	47%
DETRATTORI = 4%						PASSIVI = 24%		PROMOTORI = 72%		
72% - 4% = 68%										

Nell'ultimo anno siete già stati in un altro museo

Ben l'80% degli studenti intervistati dichiara di non avere visitato altri musei nell'ultimo anno, mentre per gli insegnanti il dato è invertito (*cfr.* grafico in basso a destra) e il 45% di essi afferma di avere effettuato più di tre visite.

Risulta significativo che ad essere già stati in un altro museo siano soprattutto gli studenti romani, di genere maschile, con aspettative a priori e che tornerebbero volentieri con degli amici. Invece a non esservi state sono principalmente le studentesse straniere, che non avevano aspettative a priori, alcune delle quali non tornerebbero a visitare lo stesso museo.

Per quanto riguarda gli insegnanti, ad avere un giudizio superiore alle attese sono soprattutto coloro che non hanno effettuato altre visite nel *Sistema Musei in Comune* nell'ultimo anno, mentre il giudizio è uguale alle attese soprattutto per chi ha effettuato più di tre visite.



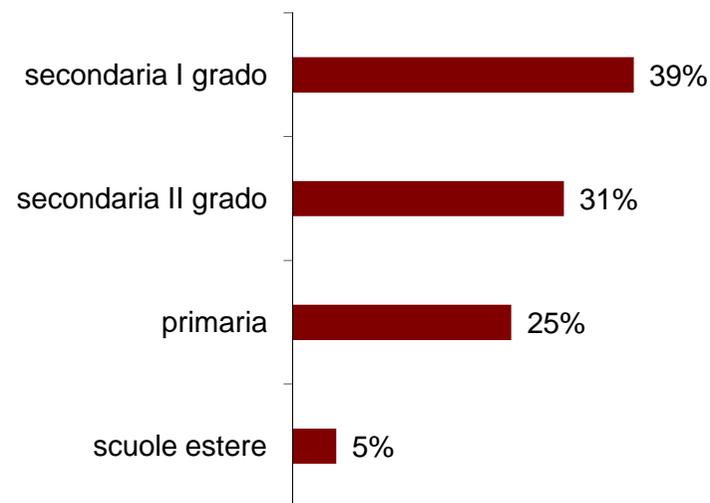
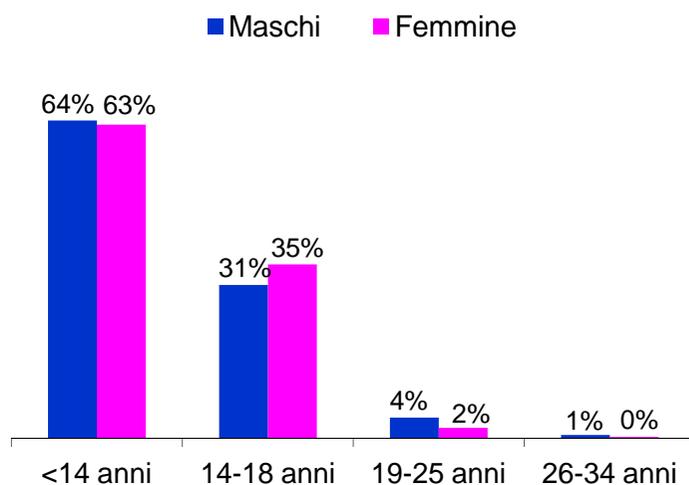
Analisi socio-demografica (genere, età, titolo di studio, tipologia scuola)

Tra gli studenti il campione è equamente ripartito tra maschi e femmine, anche se quest'ultime prevalgono nella fascia 14-18 anni (*cfr.* grafico in basso a sinistra). Invece tra gli insegnanti prevale nettamente il genere femminile (87% sul totale).

Il 64% del campione totale di alunni ha meno di 14 anni (l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 13 anni).

La fascia d'età prevalente per gli insegnanti è quella dei 55-64 anni (33% sul totale), seguono le fasce dei 40-44 anni e 45-54 anni (rispettivamente 26% e 22%). L'86% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea.

Il 39% del campione totale degli studenti frequenta la scuola secondaria di I grado (di cui il 16% sono classi di III media inferiore), mentre il 31% secondaria di II grado, il 25% primaria e il 5% scuole estere.

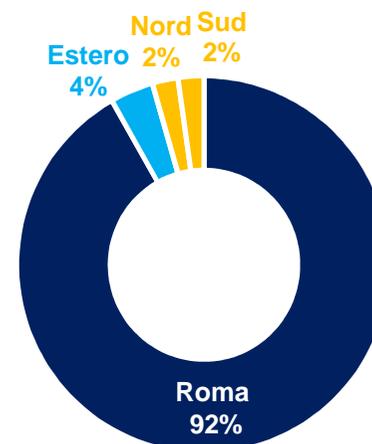


Analisi socio-demografica: provenienza

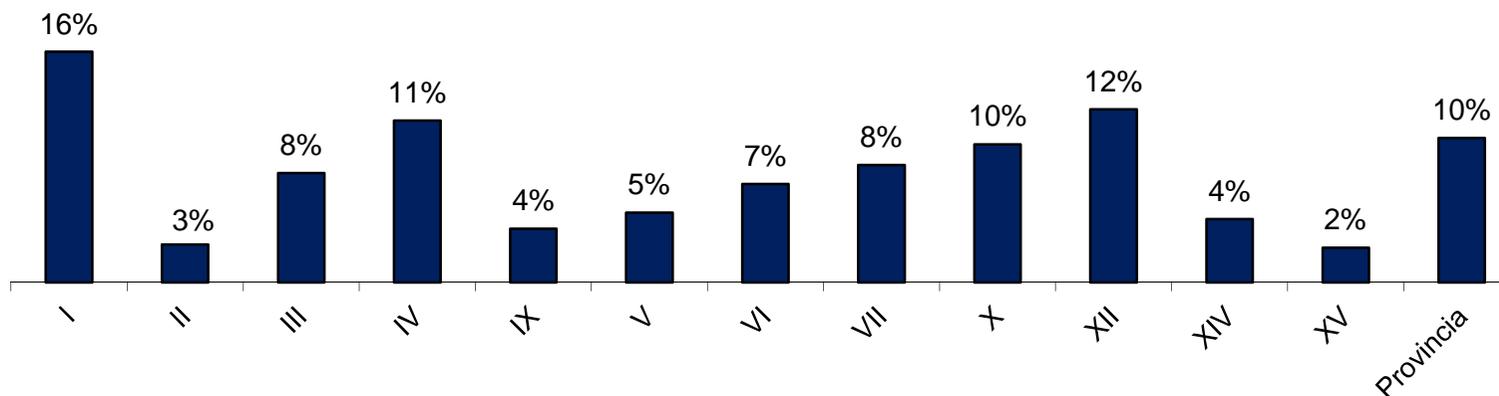
Ben il 92% del campione intervistato è costituito da studenti romani (in aumento dall'81% emerso nel 2014), mentre il 4% giunge da altre città italiane e il restante 4% dall'estero (lo scorso anno tali percentuali erano rispettivamente 19% e 0%; non erano state intervistate scolaresche straniere).

Per i municipi di residenza degli studenti si rimanda al grafico sottostante: prevale il Municipio I, che raggiunge il 16%.

Differiscono leggermente i dati sulla provenienza degli insegnanti: la percentuale dei romani scende a 89%, mentre il municipio prevalente dove risiedono è il VII col 17%, seguono i Municipi I e X (11% per ciascuno di essi).

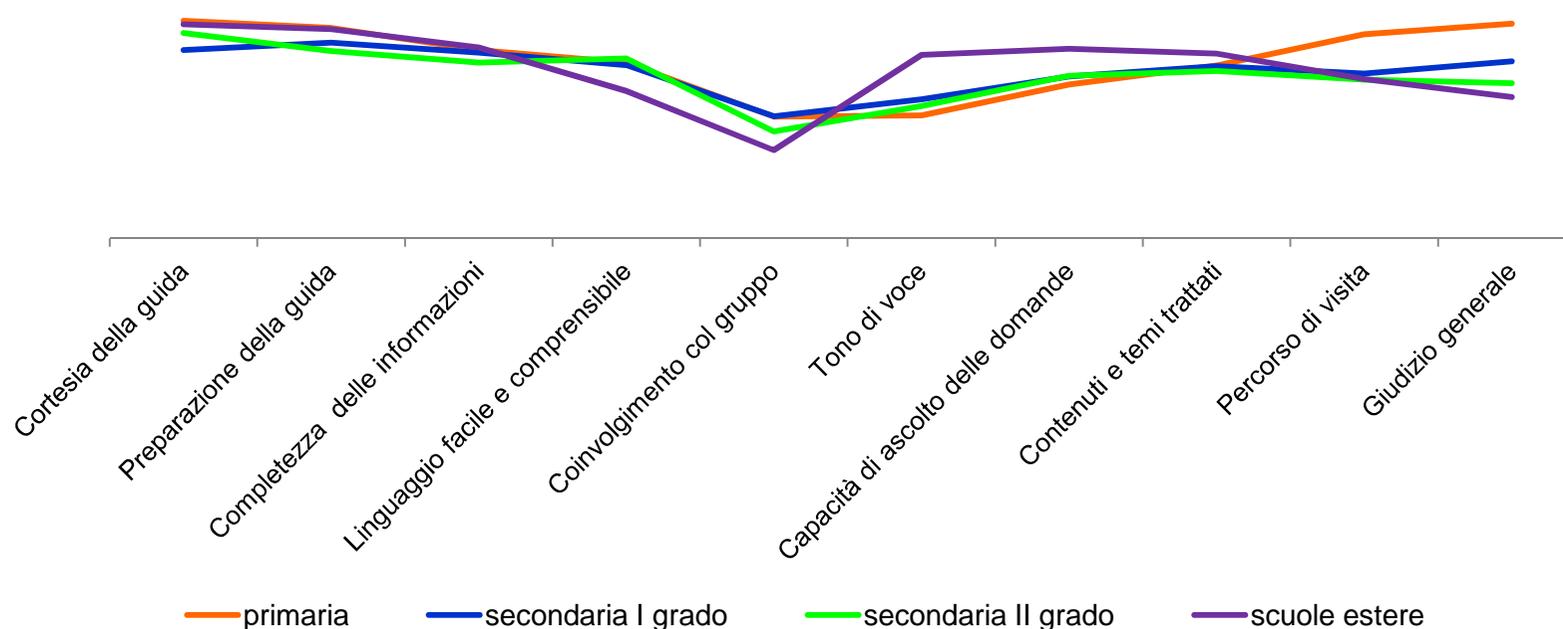


■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Analisi univariata per tipologia di scuola - Studenti

Analizzando i risultati per tipologia di scuola emerge che gli studenti della scuola primaria siano i più soddisfatti sulla cortesia e preparazione della guida, ma anche sul percorso di visita e giudizio generale, mentre il loro livello di soddisfazione scende notevolmente sul tono di voce della guida. Il coinvolgimento del gruppo risulta essere l'aspetto più soddisfacente per gli alunni della scuola secondaria di I grado, ma soddisfa meno gli studenti delle scuole estere. Quest'ultimi sono meno soddisfatti anche sul linguaggio e giudizio generale, mentre apprezzano più degli altri il tono di voce, la capacità di ascolto delle domande, i contenuti e temi trattati. Infine gli studenti della scuola secondaria di II grado gradiscono maggiormente il linguaggio, ma sono meno soddisfatti degli altri su vari aspetti (preparazione della guida, completezza delle informazioni, contenuti e percorso di visita).



Correlazione - 1/3 (Studenti)

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Coefficiente Rho di Spearman - Didattica Studenti 2015	Cortesia della guida	Preparazione della guida	Completezza delle informazioni	Linguaggio facile e comprensibile	Coinvolgimento col gruppo	Tono di voce	Capacità di ascolto delle domande	Contenuti e temi trattati	Percorso di visita	Giudizio generale
Guida - Cortesia	1,000	,229**	,233**	,250**	,297**	,282**	,323**	,311**	,287**	,377**
Guida - Preparazione	,229**	1,000	,370**	,154**	,295**	,189**	,315**	,283**	,207**	,350**
Completezza delle informazioni	,233**	,370**	1,000	,255**	,245**	,286**	,349**	,366**	,229**	,372**
Linguaggio facile e comprensibile	,250**	,154**	,255**	1,000	,239**	,262**	,286**	,252**	,159**	,258**
Coinvolgimento col gruppo	,297**	,295**	,245**	,239**	1,000	,347**	,318**	,339**	,292**	,409**
Tono di voce	,282**	,189**	,286**	,262**	,347**	1,000	,313**	,180**	,202**	,318**
Capacità di ascolto delle domande	,323**	,315**	,349**	,286**	,318**	,313**	1,000	,283**	,215**	,392**
Contenuti e temi trattati	,311**	,283**	,366**	,252**	,339**	,180**	,283**	1,000	,345**	,470**
Percorso di visita	,287**	,207**	,229**	,159**	,292**	,202**	,215**	,345**	1,000	,508**
Giudizio generale	,377**	,350**	,372**	,258**	,409**	,318**	,392**	,470**	,508**	1,000

*** L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile.

Correlazione - 2/3 (Insegnanti)

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Coefficiente Rho di Spearman - Didattica Insegnanti 2015	Servizio di prenotazione 060608	Cortesia e gentilezza	Preparazione e competenza	Completezza delle informazioni	Linguaggio appropriato e comprensibile	Coinvolgimento ed interazione col gruppo	Tono di voce	Capacità di ascolto delle domande	Contenuti e temi trattati	Percorso di visita	Giudizio generale
Servizio di prenotazione 060608	1,000	,295*	,295*	,313*	,030	,366**	,449**	,202	,363**	,441**	,664**
Cortesia e gentilezza	,295*	1,000	,444**	,372**	,546**	,554**	,433**	,613**	,544**	,464**	,533**
Preparazione e competenza	,295*	,444**	1,000	,733**	,246*	,352**	,346**	,586**	,531**	,280**	,264*
Completezza delle informazioni	,313*	,372**	,733**	1,000	,403**	,481**	,465**	,595**	,654**	,309**	,419**
Linguaggio appropriato e comprensibile	,030	,546**	,246*	,403**	1,000	,392**	,333**	,301**	,528**	,274**	,401**
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	,366**	,554**	,352**	,481**	,392**	1,000	,534**	,621**	,465**	,343**	,561**
Tono di voce	,449**	,433**	,346**	,465**	,333**	,534**	1,000	,372**	,345**	,224*	,475**
Capacità di ascolto delle domande	,202	,613**	,586**	,595**	,301**	,621**	,372**	1,000	,476**	,150	,410**
Contenuti e temi trattati	,363**	,544**	,531**	,654**	,528**	,465**	,345**	,476**	1,000	,538**	,559**
Percorso di visita	,441**	,464**	,280**	,309**	,274**	,343**	,224*	,150	,538**	1,000	,494**
Giudizio generale	,664**	,533**	,264*	,419**	,401**	,561**	,475**	,410**	,559**	,494**	1,000

*** L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile.

Correlazione - 3/3

Per una visione più immediata e diretta sono state estrapolate dalle tabelle delle pagine precedenti, le colonne laterali di sintesi relative agli aspetti che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale delle visite didattiche (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale sia per gli studenti che insegnanti.

Per gli studenti le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono: **percorso di visita, contenuti e temi trattati, coinvolgimento col gruppo.**

Invece per gli insegnanti oltre agli stessi aspetti emersi per gli studenti, vi è il **servizio di prenotazione tramite lo 060608** ad essere più correlato alla loro esperienza complessiva.

Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

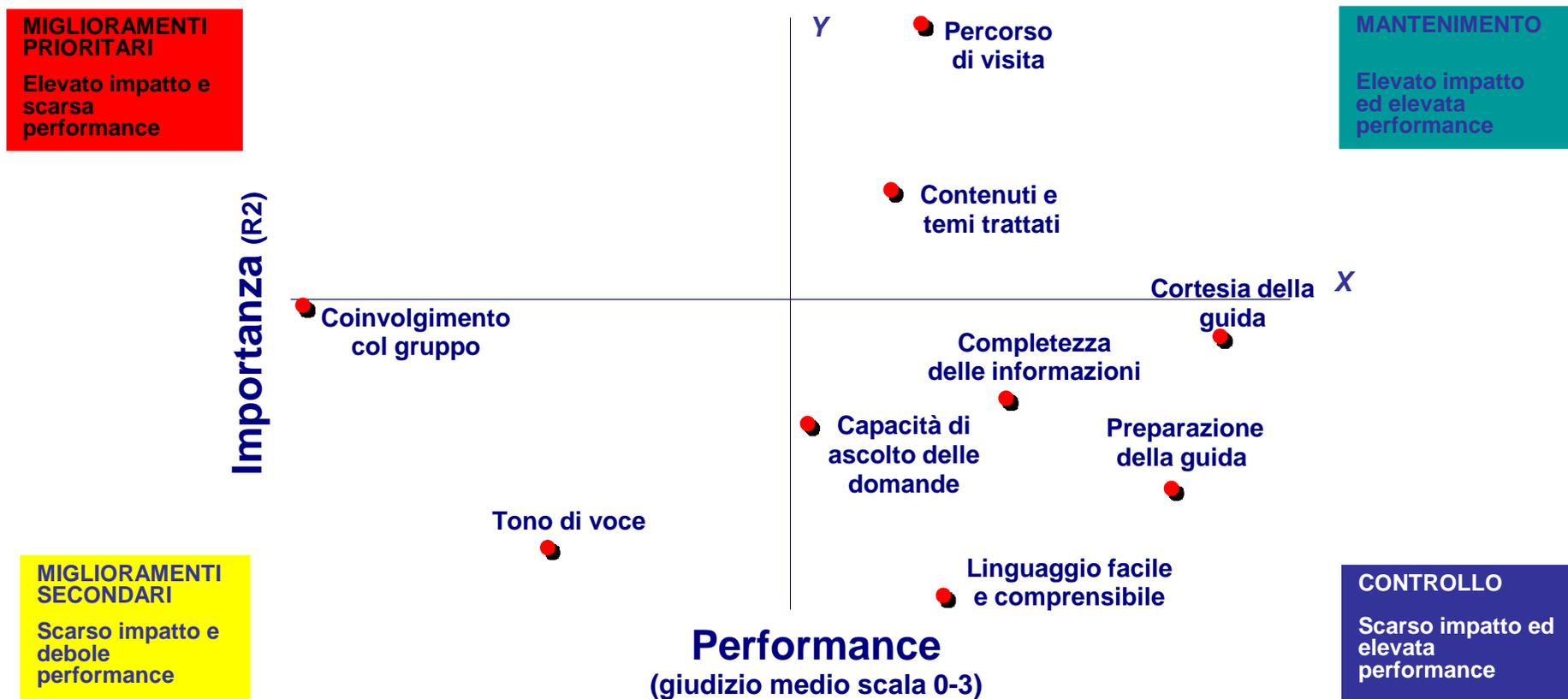
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2015 - Studenti</i>		Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2015 - Insegnanti</i>	
Percorso di visita	0,508	Servizio di prenotazione 060608	0,664
Contenuti e temi trattati	0,470	Coinvolgimento ed interazione col gruppo	0,561
Coinvolgimento col gruppo	0,409	Contenuti e temi trattati	0,559
Capacità di ascolto delle domande	0,392	Cortesìa e gentilezza	0,533
Guida - Cortesìa	0,377	Percorso di visita	0,494
Completezza delle informazioni	0,372	Tono di voce	0,475
Guida - Preparazione	0,350	Completezza delle informazioni	0,419
Tono di voce	0,318	Capacità di ascolto delle domande	0,41
Linguaggio facile e comprensibile	0,258	Linguaggio appropriato e comprensibile	0,401
		Preparazione e competenza	0,264

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Studenti

Il **percorso di visita** è l'elemento in assoluto più importante e soddisfacente per gli studenti, ma nel quadrante in alto a destra si collocano anche i contenuti e temi trattati.

Nessun aspetto risulta tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra), anche se il coinvolgimento col gruppo è *borderline*.

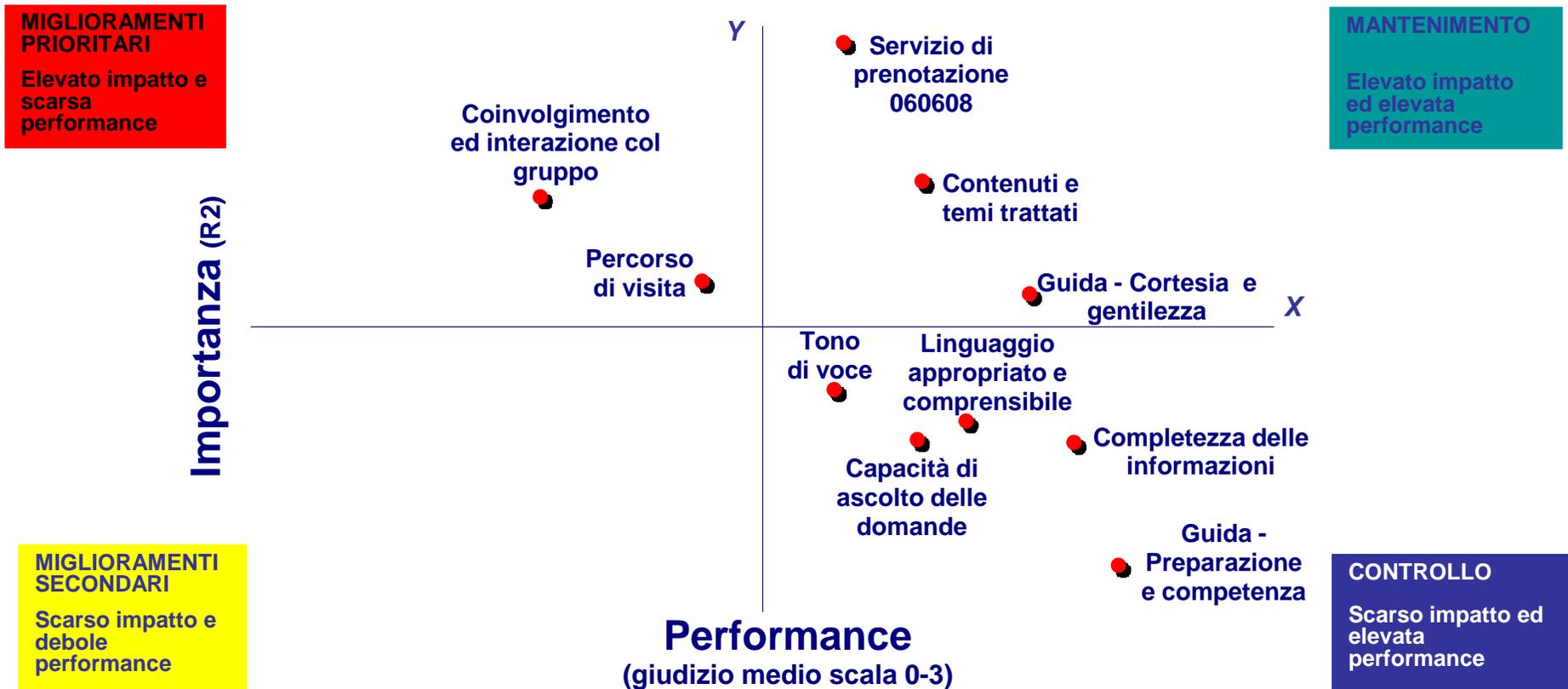
Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano gli aspetti che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Insegnanti

Per gli insegnanti il **servizio di prenotazione 060608** è l'elemento più importante e soddisfacente, ma nel quadrante in alto a destra vi sono anche i contenuti e temi trattati, oltre alla cortesia e gentilezza della guida. Invece tra i possibili miglioramenti prioritari si collocano il coinvolgimento ed interazione col gruppo, oltre al percorso di visita (quadrante in alto a sinistra). Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano invece le variabili che risultano di minore impatto sul giudizio generale, anche se sono ritenute ottime (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Cluster Analysis - Studenti

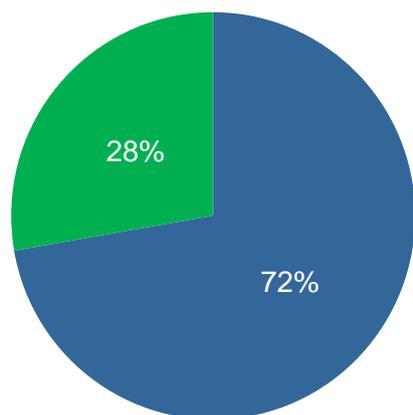
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (714 individui nel *Cluster 1* e 274 nel *Cluster 2*).

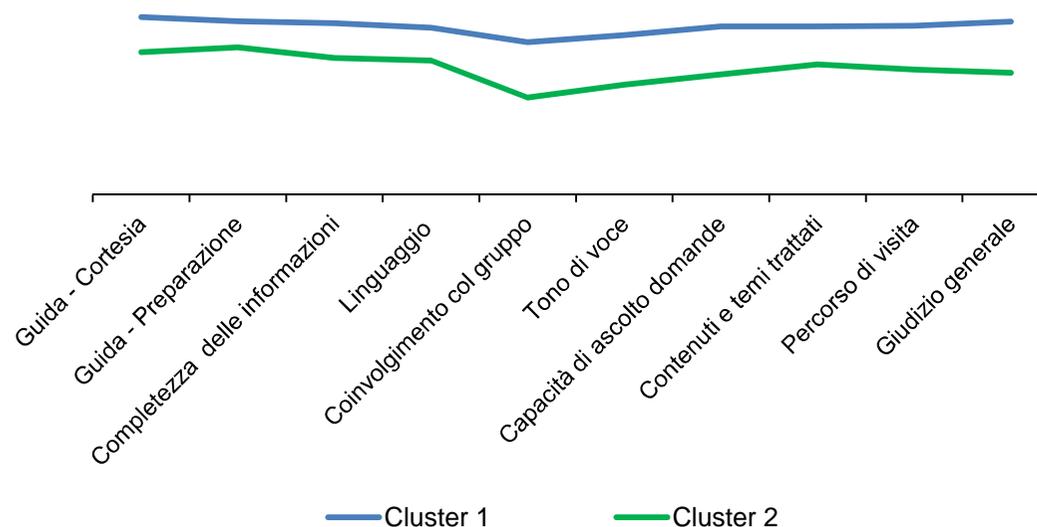
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** hanno un livello di soddisfazione leggermente più basso.

Cluster 1 *Deliziati*: studentesse, di età 5-14 anni, frequentano soprattutto la scuola primaria, romane, molto soddisfatte, giudizio superiore alle aspettative, tornerebbero volentieri al museo visitato.

Cluster 2 *Soddisfatti*: studenti, di età 14-18 anni, frequentano soprattutto la scuola secondaria di II grado, provenienti da altre province italiane, abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, non tornerebbero a visitare lo stesso museo.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



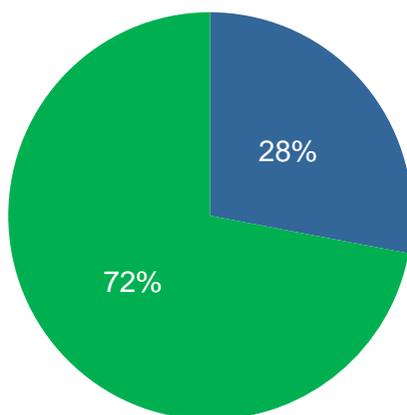
Cluster Analysis - Insegnanti

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

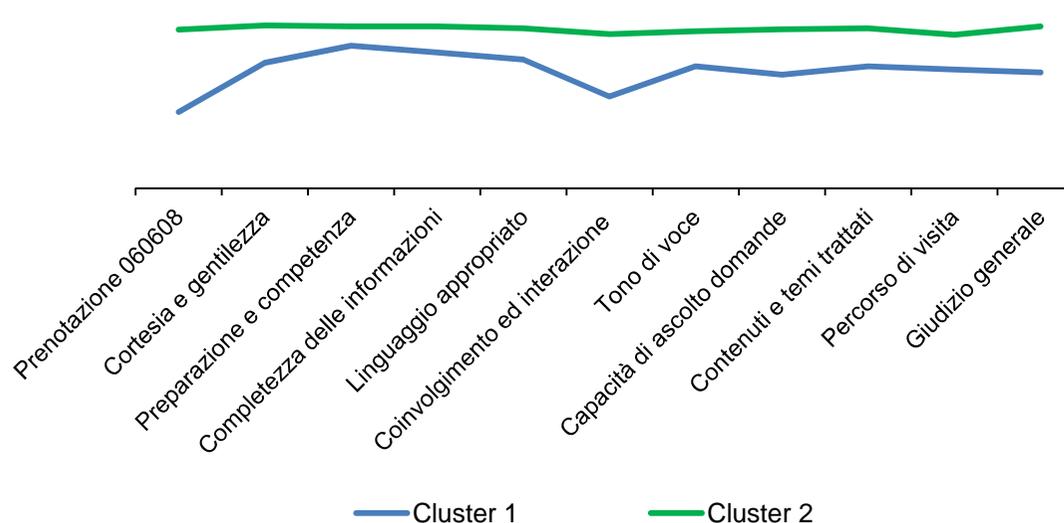
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (26 individui nel *Cluster 1* e 67 nel *Cluster 2*).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono coloro che hanno un livello di soddisfazione leggermente più basso, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** hanno un giudizio complessivo molto buono.

- Cluster 1** Soddisfatti: uomini, di età 26-44 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, provenienti da altre province italiane, alcuni vengono per la prima volta al museo visitato, abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.
- Cluster 2** Deliziati: donne, di età 45-64 anni, laureate, romane, già state al museo visitato, molto soddisfatte, giudizio superiore alle aspettative.



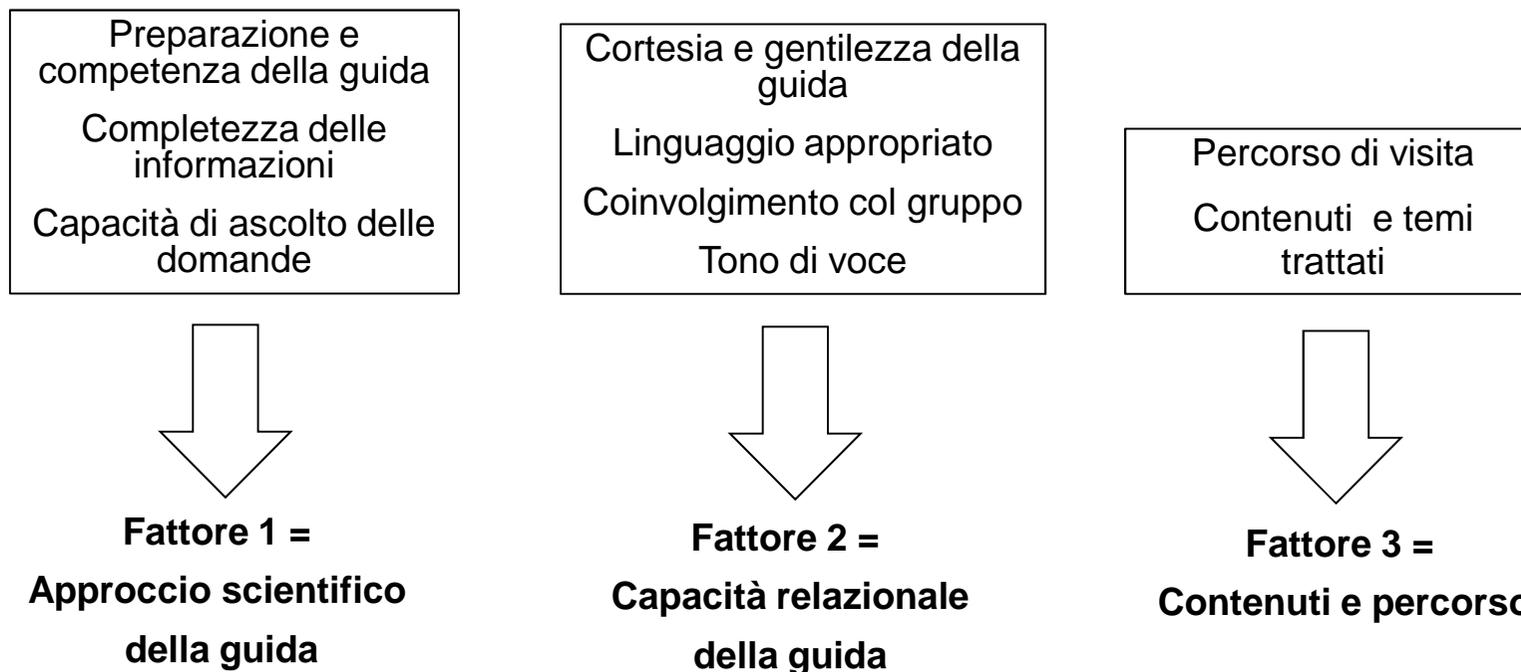
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale – Insegnanti

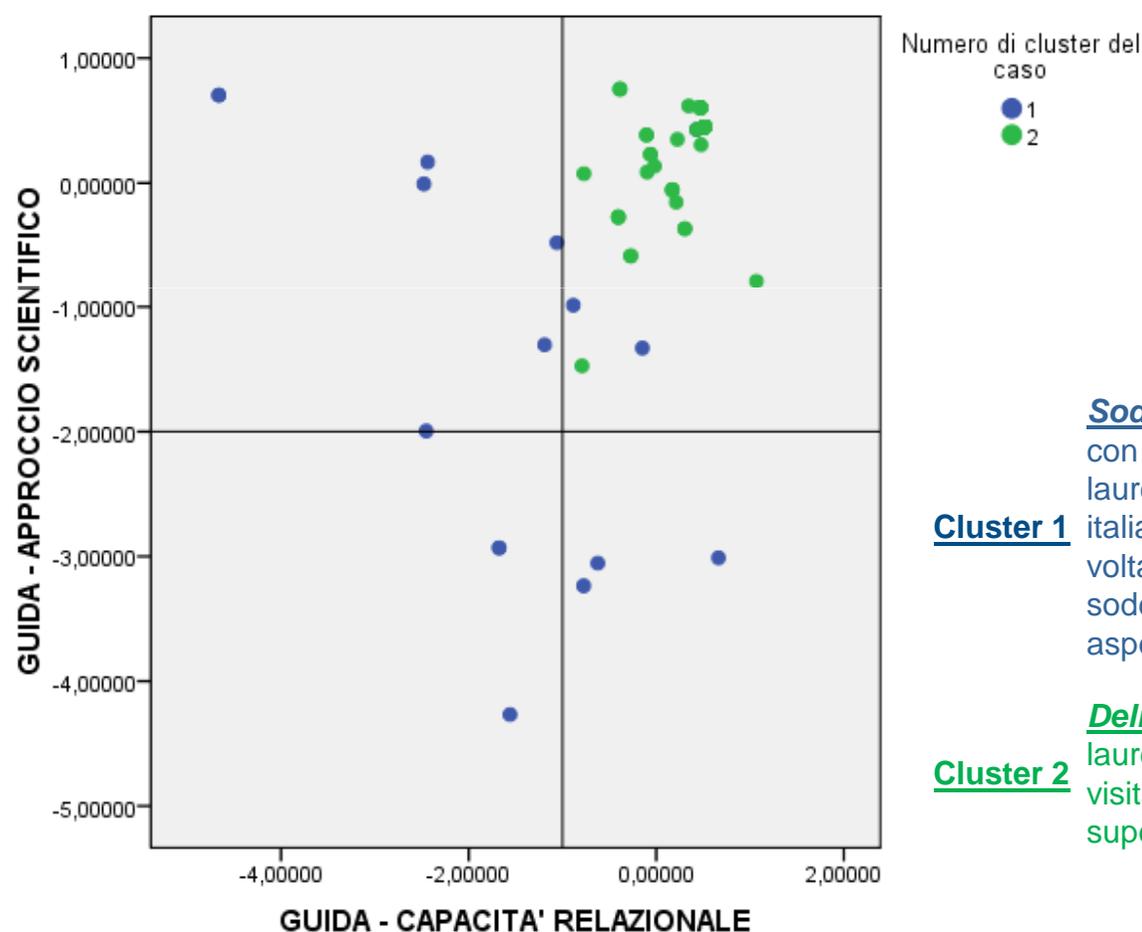
L'analisi fattoriale è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. Tale analisi non è risultata significativa per il campione di studenti intervistati.

Con un discreto numero di variabili oggetto d'indagine per gli insegnanti sono stati identificati statisticamente i **3 Fattori** seguenti:



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis - Insegnanti

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “Deliziati” mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 è tendenzialmente meno soddisfatto e vi è una dispersività più evidente.



Cluster 1 *Soddisfatti*: uomini, di età 26-44 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, provenienti da altre province italiane, alcuni vengono per la prima volta al museo visitato, abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.

Cluster 2 *Deliziati*: donne, di età 45-64 anni, laureate, romane, già state al museo visitato, molto soddisfatte, giudizio superiore alle aspettative.

SUGGERIMENTI STUDENTI

ELOGI visita perfetta, mi è piaciuta molto, guide brave. **Totale 84**

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 9

GUIDA maggiore coinvolgimento (69), alzare la voce, parlando più lentamente (39), spiegazioni più approfondite e dettagliate (29), atteggiamento non molto simpatico (16), non è piaciuta, va cambiata (7), utilizzare un linguaggio più semplice (7), altro (4). **TOTALE 171**

PERCORSO possibilità di sedersi, fare delle pause (29), aggiungere delle opere/sale al tour, vedere tutto il museo (28), visita guidata troppo lunga, stancante (12), altro (2). **TOTALE 71**

CONTENUTI aggiungere giochi didattici e interattivi alla visita (11), far toccare le opere (4), altro (3). **TOTALE 18**

ATTIVITA' fare più laboratori per bambini e ragazzi, attività ludiche. **Totale 8**

ORGANIZZAZIONE meno visite contemporaneamente, c'è troppa confusione. **Totale 8**

CONDIZIONI DI ACCESSO possibilità di fare le fotografie anche alle mostre. **Totale 6**

ILLUMINAZIONE da migliorare, troppo buio. **Totale 5**

ALTRO. TOTALE 35

DIDATTICA 2015
TOTALE 322 SUGGERIMENTI STUDENTI

SUGGERIMENTI INSEGNANTI

NON RISPONDE. Totale 83

ELOGIO complimenti per la visita. **Totale 1**

GUIDE maggiore coinvolgimento del gruppo, dovrebbero usare le radioguide. **TOTALE 5.**

ALTRO fare più visite gratuite, materiale informativo più calibrato in base all'età degli studenti, collezione poco interessante, promuovere di più le visite, migliorare il sistema di prenotazione. **TOTALE 5**

DIDATTICA 2015
TOTALE 10 SUGGERIMENTI INSEGNANTI

Allegato 1a - Tabella risultati studenti per museo

Ics <i>Didattica Studenti</i> Medie di soddisfazione per musei	Musei Capitolini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo Barracco	Museo di Roma	Museo Napoleonico	Casino Nobile	Casina delle Civette	Galleria d'Arte Moderna	Museo della Repubblica Romana
Guida - Cortesia	2,74	2,84	2,52	2,81	2,77	2,84	2,93	2,76	2,97	2,93
Guida - Preparazione	2,73	2,76	2,53	2,80	2,77	2,81	2,90	2,71	2,93	2,79
Completezza delle informazioni	2,61	2,67	2,53	.	2,69	2,73	2,77	2,64	.	2,70
Linguaggio facile e comprensibile	2,54	2,57	2,55	2,32	2,68	2,35	2,73	2,66	2,66	2,74
Coinvolgimento col gruppo	1,97	2,23	2,01	.	2,59	2,47	2,27	2,28	.	2,49
Tono di voce	2,37	2,24	2,21	.	2,69	2,20	2,18	2,51	.	2,35
Capacità di ascolto delle domande	2,52	2,50	2,28	.	2,62	2,74	2,64	2,63	.	2,63
Contenuti e temi trattati	2,52	2,69	2,43	.	2,50	2,70	2,50	2,63	.	2,75
Percorso di visita	2,44	2,65	2,48	2,61	2,55	2,60	2,54	2,67	2,90	2,55
Giudizio generale	2,49	2,65	2,44	2,76*	2,58	2,83	2,63	2,64	2,93*	2,76

* Mancano i giudizi medi di alcune variabili poiché si tratta di visite didattiche rivolte solo a studenti di scuola primaria, per cui il questionario è più breve e semplificato - cfr. Allegato 3

Allegato 1b - Tabella risultati insegnanti per museo

Ics <i>Didattica Insegnanti</i> Medie di soddisfazione per musei	Musei Capitolini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo Barracco	Museo di Roma	Museo Napoleonico	Casino Nobile	Casina delle Civette	Galleria d'Arte Moderna	Museo della Repubblica Romana
Servizio prenotazione 060608	2,92	2,92	2,10	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,67	3,00
Cortesia e gentilezza	2,85	2,88	2,89	3,00	2,56	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Preparazione e competenza	2,95	2,81	2,88	3,00	2,89	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Completezza delle informazioni	2,90	2,88	2,88	3,00	2,89	3,00	3,00	3,00	2,67	2,83
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,75	2,88	2,94	2,75	2,56	3,00	3,00	3,00	3,00	2,83
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,68	2,63	2,33	2,75	2,33	3,00	3,00	3,00	2,67	2,83
Tono di voce	2,75	2,69	2,56	3,00	3,00	3,00	3,00	2,89	2,67	3,00
Capacità di ascolto delle domande	2,94	2,88	2,65	2,75	2,71	3,00	3,00	2,89	3,00	2,83
Contenuti e temi trattati	2,75	2,88	2,89	3,00	2,67	3,00	3,00	3,00	2,33	2,67
Percorso di visita	2,55	2,75	2,72	3,00	2,78	2,50	3,00	2,78	2,33	2,83
Giudizio generale	2,72	2,94	2,71	3,00	2,78	3,00	3,00	3,00	2,67	3,00

* Il campione di insegnanti intervistati è esiguo per alcuni musei (ad es. Museo Napoleonico, Galleria d'Arte Moderna e Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco), pertanto i giudizi medi sono da considerare indicativi, ma non attendibili a livello statistico - cfr. Allegato 2

Allegato 2 - Campione intervistato per museo

Museo	Lotto	Questionari studenti	Questionari insegnanti	Questionari per Lotto	Nr. Visite didattiche
Musei Capitolini	Lotto 1	184	20	204	10
Musei di Villa Torlonia	Lotto 2	201	15	216	10
Museo dell'Ara Pacis	Lotto 3	197	18	215	10
Mercati di Traiano	Lotto 4	145	16	207	8
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco		42	4		2
Museo di Roma	Lotto 5	90	9	240	5
Museo della Repubblica Romana		57	6		3
Galleria d'Arte Moderna		29	3		2
Museo Napoleonico		44	2		2
Campione Totale	n.	989	93	1082	52

Allegato 3 – Questionari per studenti scuola primaria e secondaria

MUSEO DOVE HAI EFFETTUATO LA VISITA: _____ **DATA:** __/__/____ **ORA:** ____:____

Caro studente, spero che la visita ti sia piaciuta.
Siccome sono curioso vorrei sapere quanto!
Rispondi per favore a queste domande per aiutarci a migliorare le visite didattiche

				
1. La guida è stata gentile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La guida è stata brava ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Il linguaggio della guida era chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Il museo che hai visto ti è piaciuto ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La visita ti è piaciuta ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Se hai fatto il laboratorio, ti è piaciuto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ritornaresti con un tuo amico in questo museo?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No			
8. Sei già venuto qui?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No			
9. Nell'ultimo anno sei stato con la tua famiglia in un altro museo?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No			
10. SUGGERIMENTI E CONSIGLI PER MIGLIORARE LA VISITA:	_____ _____ _____			
RACCONTAMI DI TE...	<input type="checkbox"/> F  <input type="checkbox"/> M 			
Quanti anni hai? _____				
Che classe frequenti? _____				
Nome della tua Scuola: _____				
Dove abiti (metti la crocetta a lato): <input type="checkbox"/> Roma: quale ZONA/QUARTIERE? _____				
<input type="checkbox"/> Altra città italiana: QUALE? _____				

MUSEO DOVE HAI EFFETTUATO LA VISITA: _____ **DATA:** __/__/____ **ORA:** ____:____

Caro studente, ti chiediamo gentilmente di compilare il questionario per aiutarci a migliorare le visite didattiche offerte nei Musei Civici di Roma. Pertanto vorremmo sapere quanto ti ritieni soddisfatto/a (da "Molto" a "Per niente") riguardo ai seguenti aspetti:

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto																								
1. Guida – Cortesia e gentilezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
2. Guida – Preparazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
3. Guida – Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
4. Guida – Linguaggio facile e comprensibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
5. Guida – Coinvolgimento col gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
6. Guida – Tono di voce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
7. Guida – Capacità di ascolto delle domande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
8. Contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
9. Percorso della visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
10. Giudizio generale della visita al museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
11. Rispetto a ciò che ti aspettavi, il tuo giudizio sulla visita a cui hai partecipato è stato:	<input type="checkbox"/> Superiore <input type="checkbox"/> Uguale <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Non mi aspettavo nulla																											
12. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggeriresti questa visita ad un tuo amico/a?	<table border="0"> <tr> <td>MINIMO 0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>MASSIMO</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>				MINIMO 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MASSIMO	<input type="checkbox"/>											
MINIMO 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MASSIMO																	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
13. La prima volta che ne hai sentito parlare, come sei venuto a conoscenza di questa visita didattica?	<input type="checkbox"/> giornali <input type="checkbox"/> scuola/insegnanti <input type="checkbox"/> www.museiincomune.it/sito web del museo <input type="checkbox"/> newsletter <input type="checkbox"/> altri siti internet <input type="checkbox"/> social network (Facebook/Twitter) <input type="checkbox"/> amici/parenti <input type="checkbox"/> altro (specificare come): _____																											
14. Nell'ultimo anno sei stato con la tua famiglia in un altro museo? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No																												
15. SUGGERIMENTI E CONSIGLI PER MIGLIORARE LA VISITA:	_____ _____ _____																											
DATI PERSONALI NECESSARI (compila anche questa parte):																												
Genere: <input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA Quanti anni hai: _____																												
Classe che frequenti: _____ Nome della tua Scuola: _____																												
Dove abiti (metti la crocetta a lato): <input type="checkbox"/> Roma (in quale ZONA/QUARTIERE/VIA: _____)																												
<input type="checkbox"/> Altra città italiana (SPECIFICARE QUALE: _____)																												

Allegato 3 – Questionari per insegnanti

MUSEO IN CUI HA EFFETTUATO LA VISITA: _____ **DATA:** ___/___/___ **ORA:** ___:___

Gentile Insegnante, Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a migliorare la qualità delle visite didattiche offerte nei Musei Civici di Roma. A tale scopo vorremmo sapere quanto si ritiene soddisfatto/a (da "Molto" a "Per niente") riguardo ai seguenti aspetti:

	Non Utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
1. Prenotazione 060608	<input type="checkbox"/>				
2. Guida – Cortesia e gentilezza	<input type="checkbox"/>				
3. Guida – Preparazione e competenza	<input type="checkbox"/>				
4. Guida – Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>				
5. Guida – Linguaggio appropriato e comprensibile	<input type="checkbox"/>				
6. Guida – Coinvolgimento e interazione col gruppo	<input type="checkbox"/>				
7. Guida – Tono di voce	<input type="checkbox"/>				
8. Guida – Capacità di ascolto delle domande	<input type="checkbox"/>				
9. Contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>				
10. Percorso della visita	<input type="checkbox"/>				
11. Giudizio generale visita guidata	<input type="checkbox"/>				

12. **Rispetto alle aspettative, il suo giudizio è:** Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

13. **Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa visita didattica ad amici/colleghi?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>										

14. **La prima volta, come è venuto a conoscenza di tale attività didattica? (barrare solo uno)**

<input type="checkbox"/> stampa	<input type="checkbox"/> attività promozionali
<input type="checkbox"/> www.museiincomune.it	<input type="checkbox"/> scuola/ università
<input type="checkbox"/> altri siti internet: _____	<input type="checkbox"/> newsletter
<input type="checkbox"/> Contact Center 060608	<input type="checkbox"/> social network (Facebook/Twitter)
<input type="checkbox"/> passaparola (sentito dire da amici/parenti)	<input type="checkbox"/> altro (specificare) _____

14. **Negli ultimi cinque anni, è già stato/a in un sito del Sistema Musei Civici di Roma Capitale?**

Mai No, negli ultimi cinque anni Sì, raramente (1-3 volte) Sì, vengo spesso (oltre 3 volte)

15. **SUGGERIMENTI:**

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICHI

Genere: M F **Insegnante di (indicare materia):** _____ **Scuola:** _____ **Classe:** _____

Età: 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 75 e più

Titolo di studio conseguito: diploma superiore laurea specializzazione post laurea

Residenza: Roma (indicare **MUNICIPIO/ZONA:** _____) Altro (indicare **PROVINCIA:** _____)