

Data 11/07/2016

Indagini di Customer Satisfaction

Didattica per le scuole
Sistema Musei in Comune

Marzo – Giugno 2016

Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 11/07/2016



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 2015-2016
- 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 1.100 questionari somministrati a campione ai gruppi di scolaresche (nel dettaglio 1.005 sono i questionari degli studenti, mentre 95 quelli degli insegnanti) attraverso autocompilazione dal 1 marzo all'8 giugno 2016 (le visite didattiche oggetto d'indagine sono n. 53 e rappresentano l'8% delle visite totali svolte durante il periodo di indagine 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 94%, un margine di errore di stima di $\pm 1,40\%$.

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 2016, 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 buono, con una media di **2,50** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 95%. Per il campione di insegnanti la soddisfazione è ancora più elevata (media generale di **2,82** 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, ad eccezione del coinvolgimento col gruppo, che per gli studenti raggiunge un valore medio di 2,06. Tale aspetto è quello più correlato al giudizio generale sia per gli studenti che per gli insegnanti e risulta tra i possibili miglioramenti prioritari nella mappa (per gli studenti anche il tono di voce e il percorso di visita; *cfr.* p. 20). I contenuti e temi trattati sono gli elementi da ritenere più importanti e soddisfacenti per gli studenti, mentre per gli insegnanti lo sono la preparazione e cortesia della guida, il linguaggio comprensibile e la completezza delle informazioni (*cfr.* pp. 20-21). Tra i suggerimenti rilasciati dagli studenti intervistati emergono un maggiore coinvolgimento del gruppo (88 suggerimenti), la possibilità di sedersi o fare delle pause durante il percorso di visita (69 suggerimenti) ed alzare il tono di voce (33 suggerimenti).

Il profilo degli intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (93% per gli studenti e 84% per gli insegnanti). Il genere maschile prevale tra gli studenti (52%), mentre tra gli insegnanti emerge nettamente il genere femminile (78%). Il 49% del campione totale di alunni appartiene alla fascia 14-18 anni (l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 15 anni). Le fasce d'età prevalenti per gli insegnanti sono quella dei 45-54 anni e 55-64 anni (rispettivamente 32% e 31%). Il 61% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea, mentre il 31% una 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": 96% per gli studenti e 43% per gli insegnanti (quest'ultimi rispondono di esserne venuti a conoscenza anche attraverso il canale web, che raggiunge il 26% sul totale delle risposte rilasciate).

Tabella riassuntiva - Studenti

<i>Indagine customer satisfaction</i> Didattica - Studenti 2016	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abb soddisfatti
Guida - Cortesia	2,65	3,00	1002	3	,592	70%	1%	95%
Guida - Preparazione	2,68	3,00	1001	4	,522	71%	0%	98%
Completezza delle informazioni	2,58	3,00	999	6	,600	63%	1%	96%
Linguaggio facile e comprensibile	2,49	3,00	1001	4	,704	60%	2%	91%
Coinvolgimento col gruppo	2,06	2,00	1000	5	,831	33%	5%	78%
Tono di voce	2,24	2,00	999	6	,856	46%	5%	83%
Capacità di ascolto delle domande	2,43	3,00	982	23	,722	55%	2%	91%
Contenuti e temi trattati	2,51	3,00	999	6	,661	59%	2%	94%
Percorso di visita	2,44	3,00	988	17	,742	56%	2%	89%
Giudizio generale	2,50	3,00	950	55	,629	56%	1%	95%

* 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 (2,45).

Tabella riassuntiva - Insegnanti

<i>Indagine customer satisfaction</i> Didattica - Insegnanti 2016	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abb soddisfatti
Servizio di prenotazione 060608	2,71	3,00	59	36	,559	76%	0%	95%
Guida - Cortesia e gentilezza	2,91	3,00	92	3	,320	92%	0%	99%
Guida - Preparazione e competenza	2,82	3,00	93	2	,531	87%	1%	96%
Completezza delle informazioni	2,80	3,00	92	3	,474	84%	0%	97%
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,84	3,00	94	1	,423	86%	0%	98%
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,56	3,00	93	2	,634	62%	1%	95%
Tono di voce	2,60	3,00	94	1	,693	69%	2%	93%
Capacità di ascolto delle domande	2,78	3,00	88	7	,513	82%	1%	98%
Contenuti e temi trattati	2,74	3,00	95	0	,466	75%	0%	99%
Percorso di visita	2,74	3,00	92	3	,489	76%	0%	98%
Giudizio generale	2,82	3,00	84	11	,415	83%	0%	99%

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

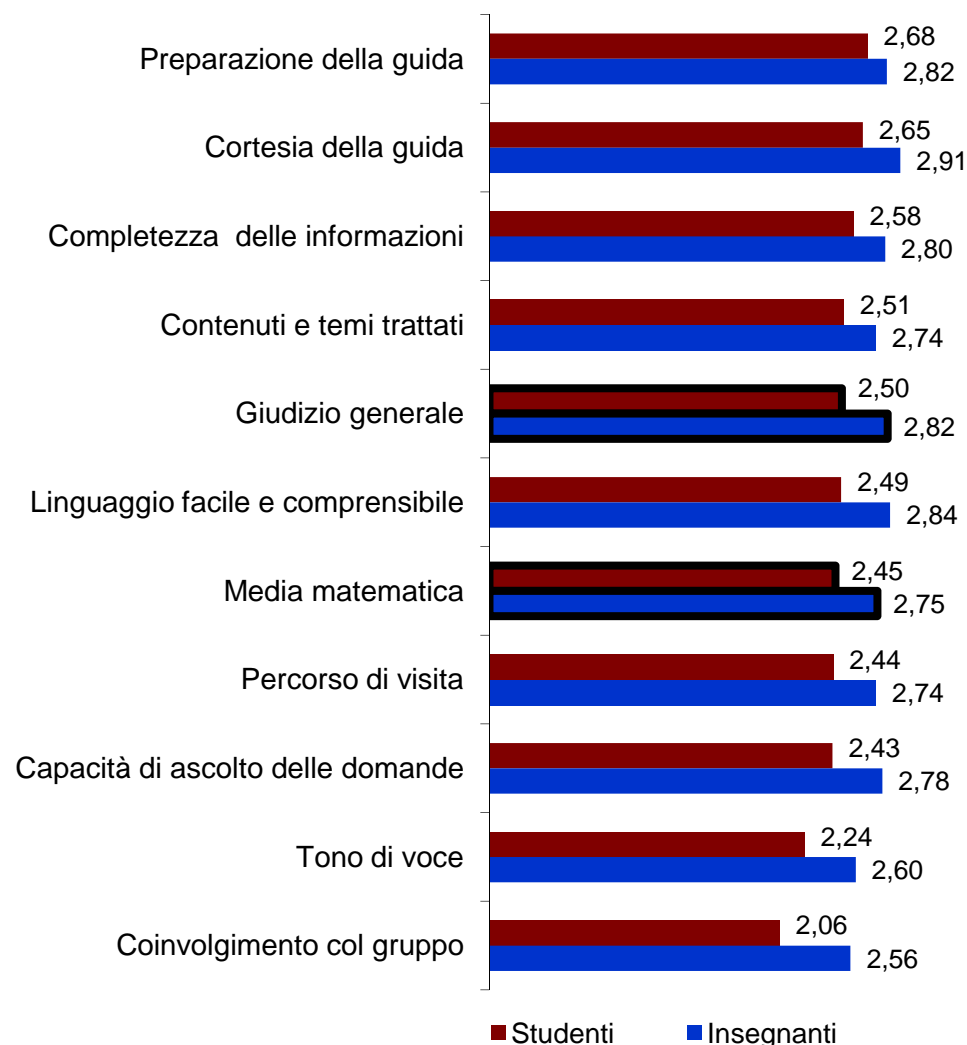
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,75).

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, la completezza delle informazioni ricevute, i contenuti e temi trattati.**

Gli insegnanti sono mediamente più soddisfatti degli studenti su tutte le variabili indagate, in particolare sul linguaggio, sulla capacità di ascolto delle domande e sul tono di voce.

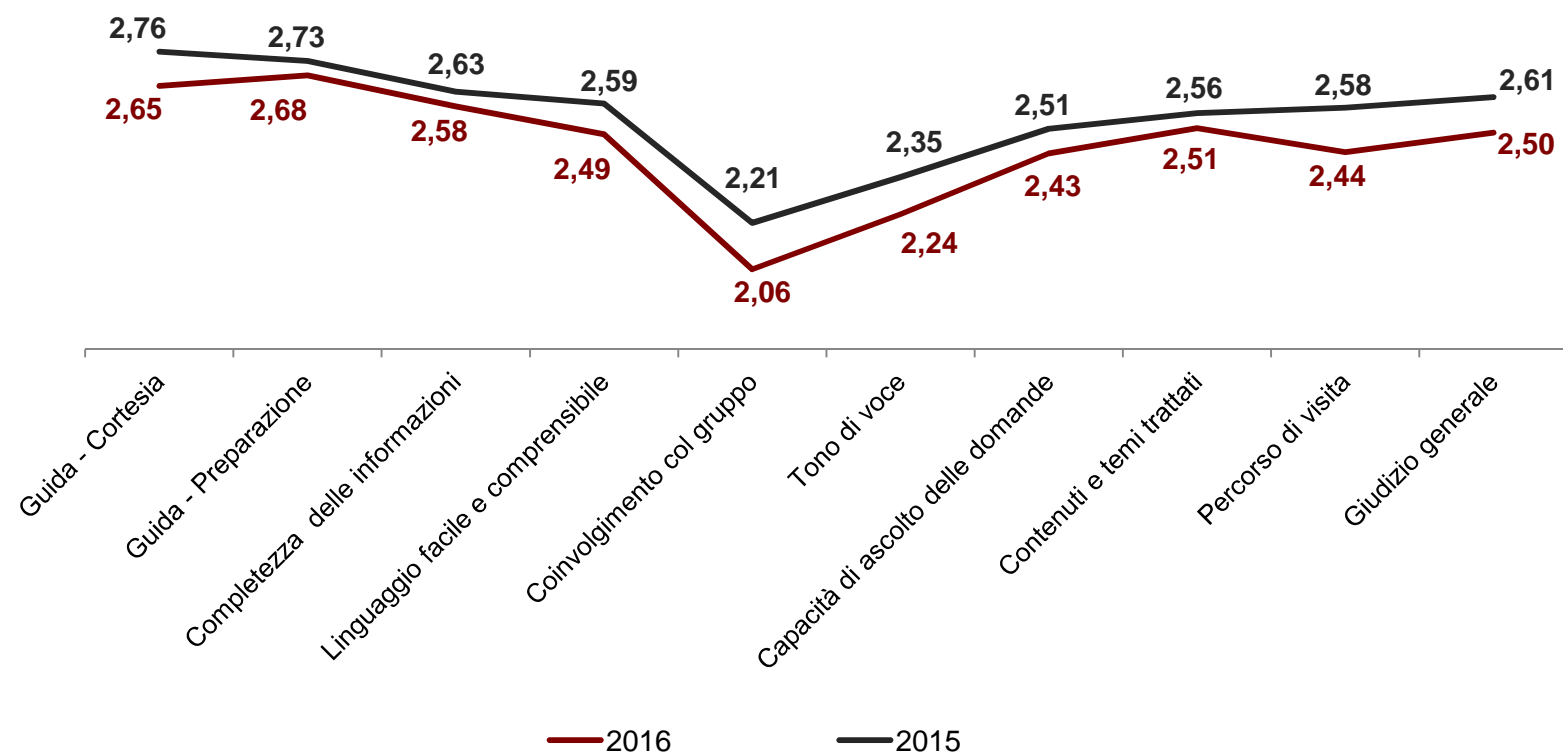
Il coinvolgimento del gruppo risulta essere l'aspetto meno soddisfacente sia per gli studenti che insegnanti, anche se solo per i ragazzi raggiunge una media al di sotto dello standard.



Analisi del trend 2015-2016 (Studenti)

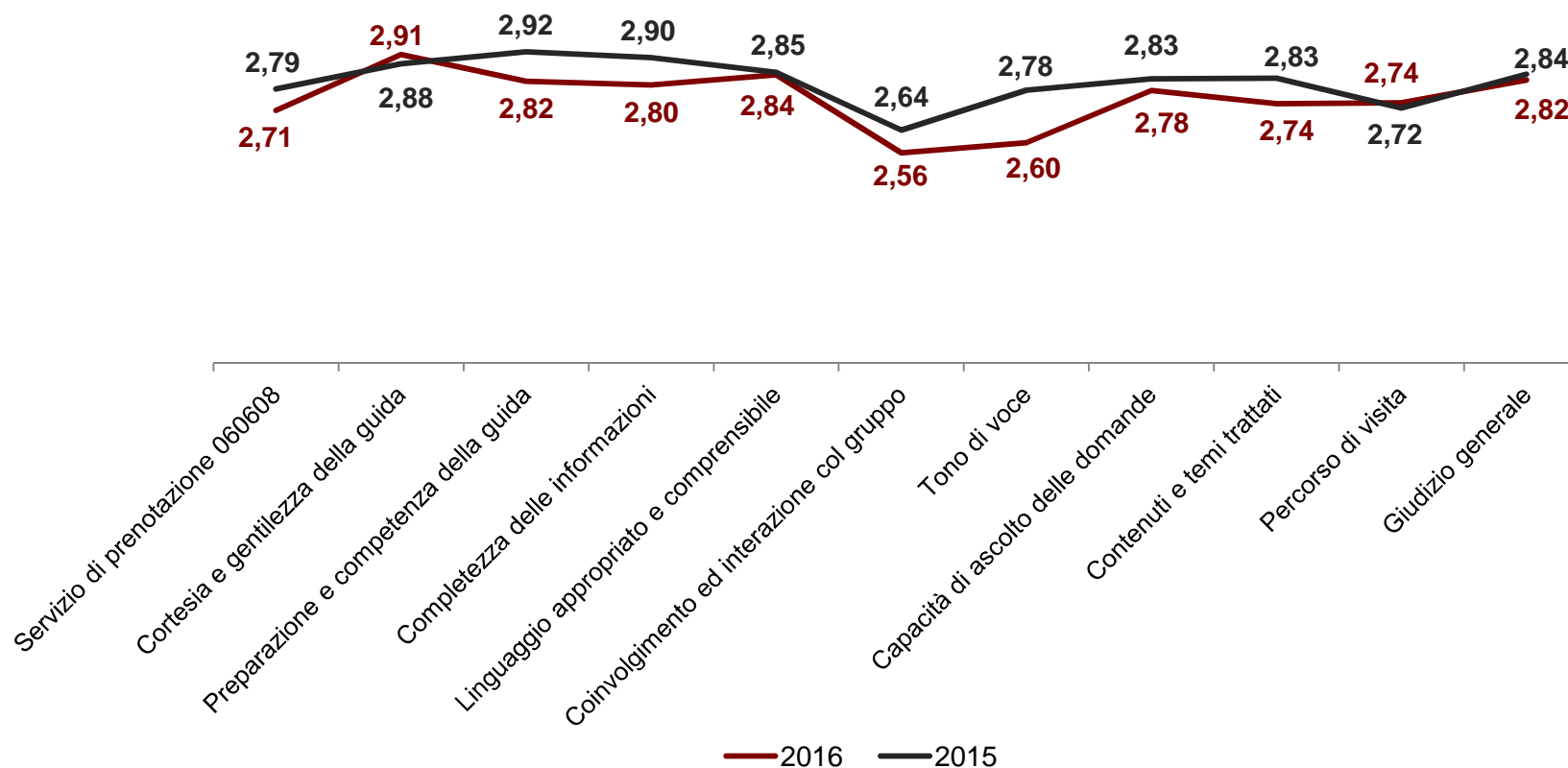
Rispetto allo scorso anno il trend risulta costante, ma si rileva un lieve decremento generale del livello medio di soddisfazione da parte degli studenti.

Quasi tutte le medie si attestano su valori superiori allo standard minimo di 2,20 ad eccezione del coinvolgimento e interazione col gruppo, che invece è l'aspetto che subisce una flessione maggiore.



Analisi del trend 2015-2016 (Insegnanti)

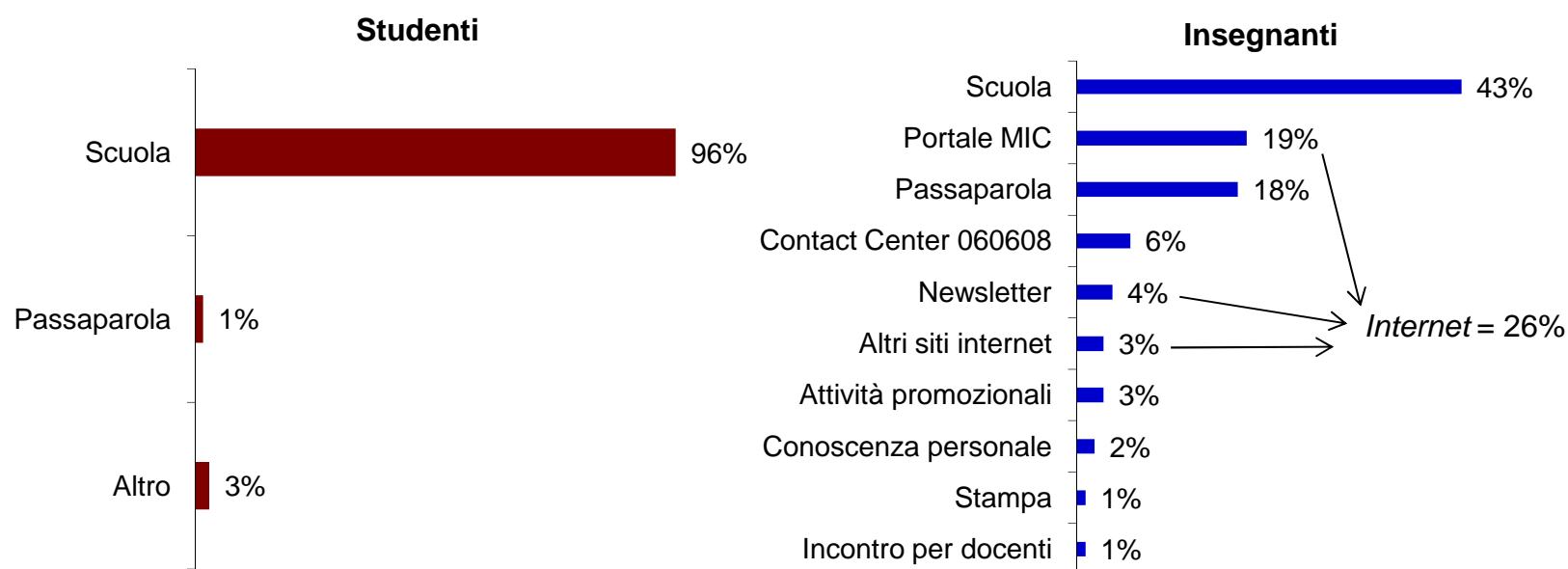
Rispetto all'indagine precedente il trend risulta abbastanza lineare anche per gli insegnanti. Il livello medio di soddisfazione aumenta sulla cortesia e gentilezza delle guide, ma anche sul percorso di visita, mentre scende leggermente sui restanti aspetti oggetto d'indagine, che però raggiungono valori medi nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



Come siete venuti a conoscenza delle visite didattiche

La quasi totalità dei ragazzi (96%; era 91% nel 2015) dichiara di venire a sapere delle visite didattiche attraverso la propria scuola, che è la voce predominante anche per gli insegnanti (43% sul campione totale; in lieve aumento dal 40% dell'indagine precedente), i quali rispondono di esserne venuti a conoscenza anche attraverso il canale web (26%; in discesa dal 34% nel 2015).

Risulta significativo che la scuola sia la risposta prevalente per gli studenti (sia di classi di scuola secondaria di I grado che II grado), privi di aspettative a priori e che si dichiarano molto soddisfatti delle visite didattiche a cui hanno partecipato.

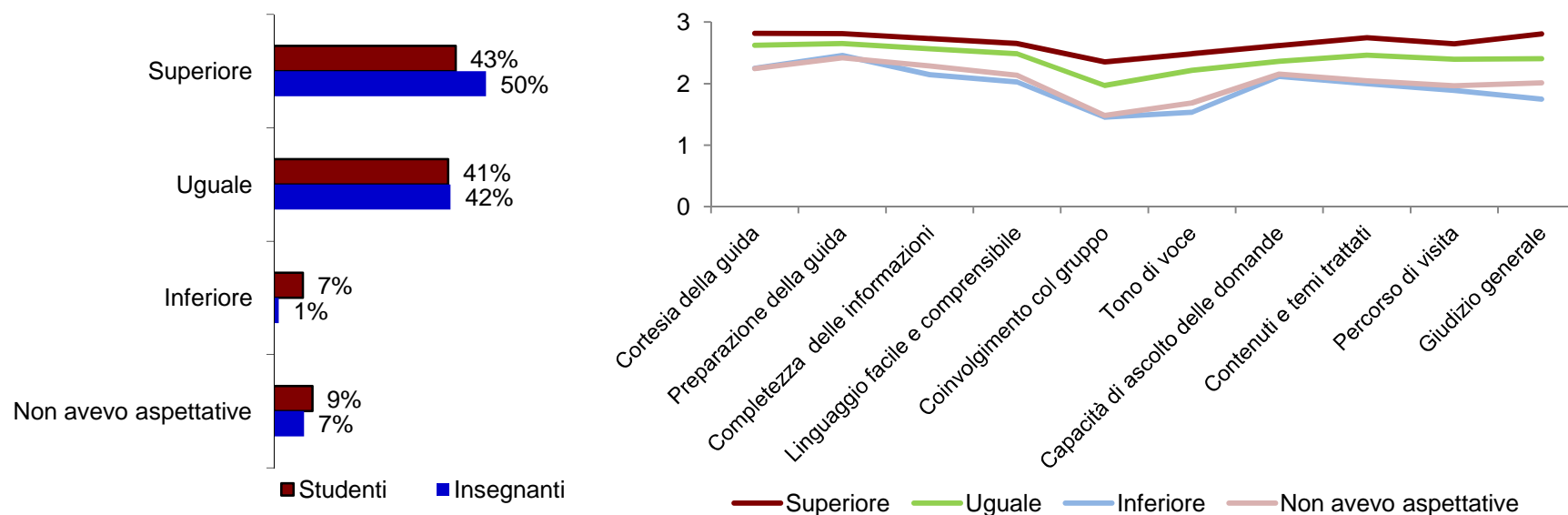


Giudizio rispetto alle aspettative

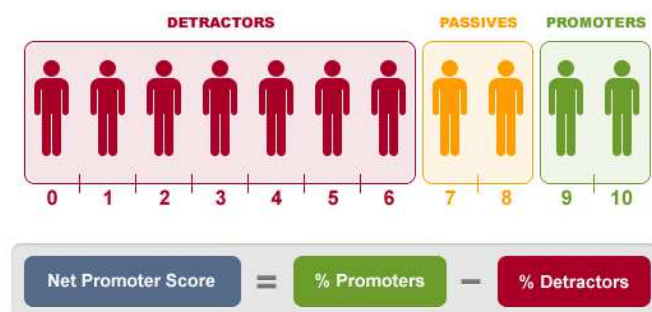
Il 9% degli studenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di effettuare le visite guidate (7% per gli insegnanti), mentre il 43% afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese (50% per gli insegnanti), per il 41% è uguale (42% per gli insegnanti) e solo per il 7% è inferiore (1% per gli insegnanti).

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative principalmente per le studentesse, di età inferiore ai 14 anni, in particolare gli alunni che frequentano la scuola primaria e secondaria di I grado e sono molto soddisfatti sui vari aspetti (*cf.* grafico sottostante a destra). Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono soprattutto gli studenti di genere maschile, di età compresa tra i 14 e 25 anni, che frequentano la scuola secondaria di II grado e sono mediamente abbastanza soddisfatti.

Tra gli insegnanti chi ha un giudizio superiore alle aspettative si ritiene molto soddisfatto nel complesso, mentre coloro che hanno un giudizio uguale alle proprie attese sono in generale abbastanza soddisfatti.



La percentuale di chi consiglierà tali *visite didattiche* è pari al **10%** per gli studenti e al **65%** per gli insegnanti; ciò è indice di un elevato gradimento da parte degli insegnanti intervistati, ma si evidenzia che oltre la metà degli studenti (52% sul totale) rilascia valutazioni 7 e 8, pertanto molto buone, seppure escluse dal calcolo dei “promotori”.



NET PROMOTER SCORE Didattica Sistema Musei in Comune - Studenti 2016										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	8	12	18	18	61	64	212	307	164	119
1%	1%	1%	2%	2%	6%	6%	21%	31%	17%	12%
DETRATTORI = 19%							PASSIVI = 52%	PROMOTORI = 29%		
29% - 19% = 10%										

NET PROMOTER SCORE Didattica <i>Sistema Musei in Comune</i> - Insegnanti 2016										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	1	0	3	6	19	16	46
0%	0%	0%	0%	1%	0%	3%	6%	21%	18%	51%
DETRATTORI = 4%							PASSIVI = 27%	PROMOTORI = 69%		
69% - 4% = 65%										

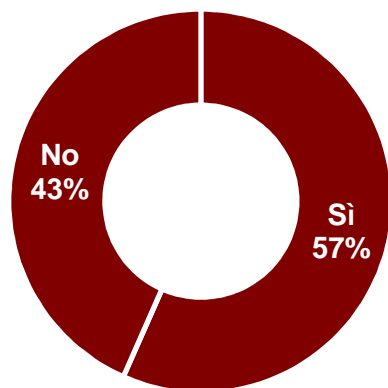
Nell'ultimo anno siete già stati in un altro museo

Ben il 57% 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 43% di essi afferma di avere effettuato più di tre visite culturali.

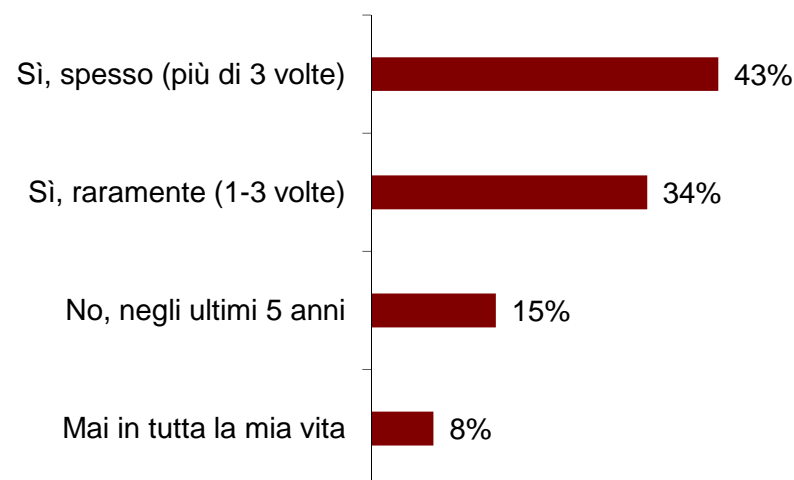
Risulta significativo che ad essere già stati più di tre volte in un altro museo del *Sistema Musei in Comune* nell'ultimo anno siano soprattutto gli insegnanti laureati, mentre ad avere effettuato fino a tre visite sono prevalentemente coloro che dichiarano di avere conseguito un titolo di specializzazione post laurea.

Tra gli studenti è leggermente superiore la percentuale dei romani (58%) che affermano di avere visitato un altro museo nell'ultimo anno rispetto agli alunni che invece risiedono in provincia (52%).

Studenti



Insegnanti



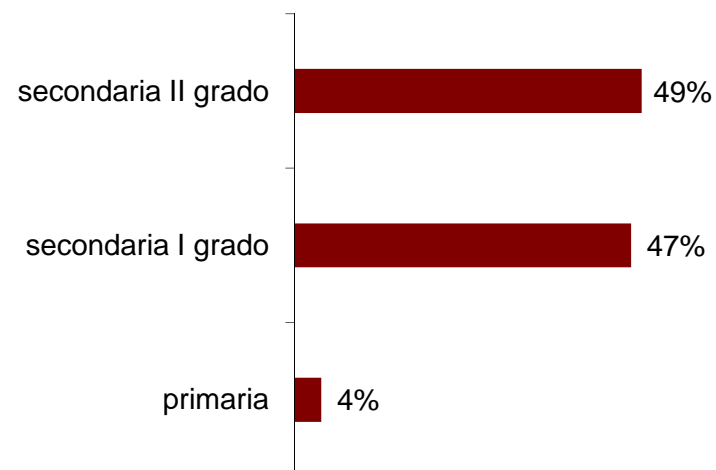
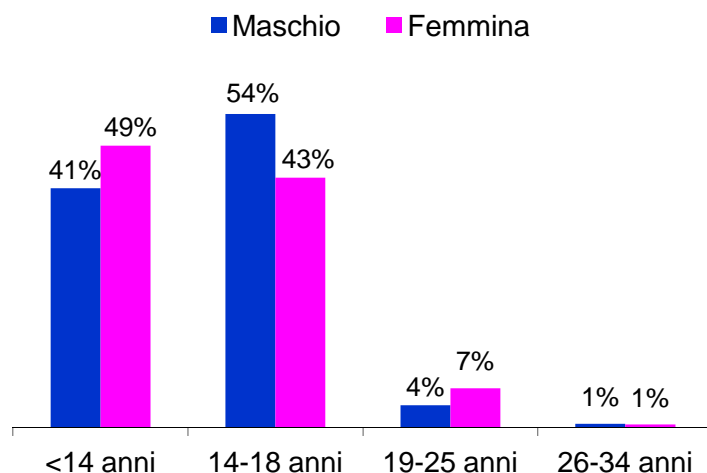
Analisi socio-demografica (genere, età, titolo di studio, tipologia scuola)

Tra gli studenti prevalgono i maschi (52% sul campione totale; 50% nel 2015), in particolare tra i 14 e 18 anni, mentre le ragazze sono predominanti nelle fasce dei minori di 14 anni e 19-25 anni (*cf.* grafico in basso a sinistra). Invece tra gli insegnanti prevale nettamente il genere femminile (78% sul totale).

Il 49% del campione totale di alunni ha un'età compresa tra i 14 e 18 anni (64% nel 2015); l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 15 anni.

Le fasce d'età prevalenti per gli insegnanti sono quella dei 45-54 anni e 55-64 anni (rispettivamente 32% e 31%; nel 2015 le percentuali raggiungevano 22% e 33% sul totale del campione intervistato). Il 61% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea (in aumento dal 57% nel 2015), mentre il 31% una specializzazione post laurea (29% nell'indagine precedente).

Il 49% del campione totale degli studenti frequenta la scuola secondaria di II grado (di cui il 17% sono classi di III superiore), mentre il 47% secondaria di I grado e il 4% primaria (V elementare).

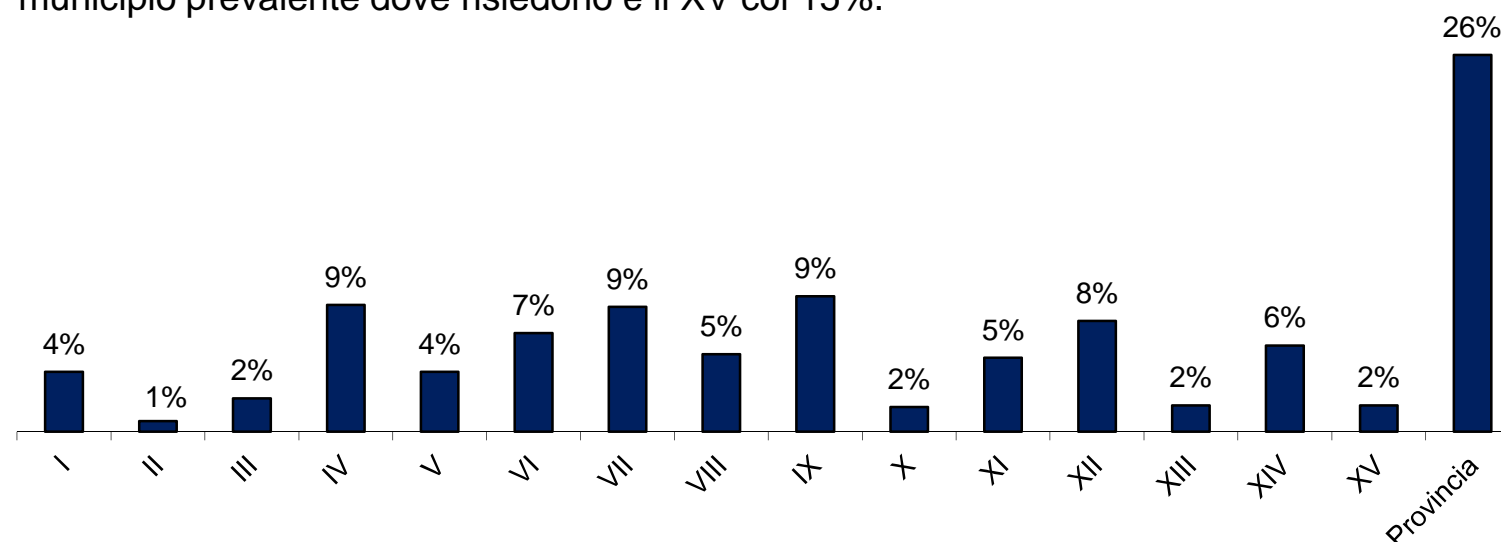
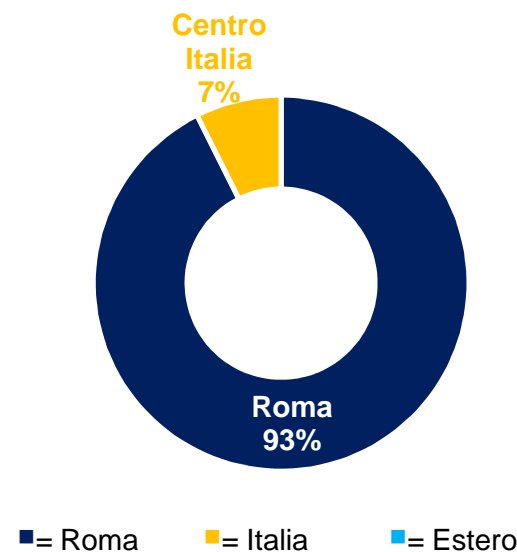


Analisi socio-demografica: provenienza

Ben il 93% del campione intervistato è costituito da studenti romani (92% nel 2015), mentre il 7% giunge da altre città italiane (in aumento dal 4% dell'indagine precedente).

Per i dettagli sui municipi di residenza degli studenti intervistati si rimanda al grafico sottostante; da evidenziare la percentuale di coloro che risiedono in provincia (26%; in aumento dal 10% nel 2015).

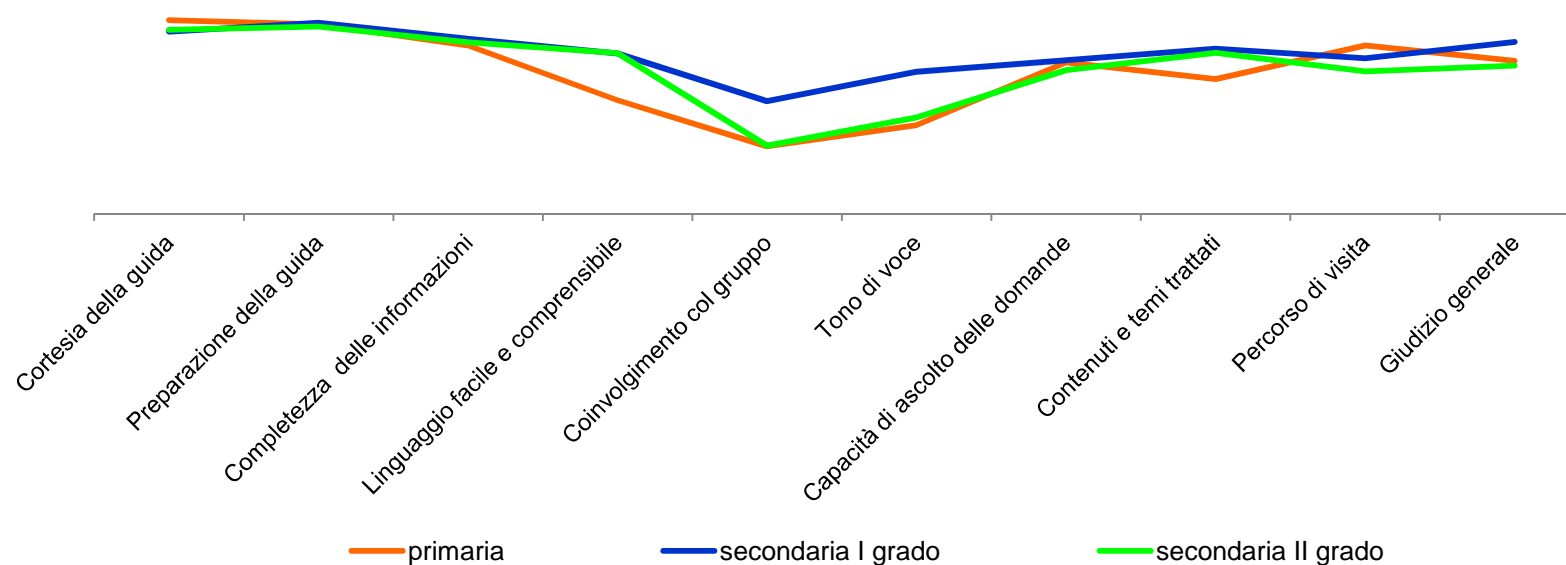
Differiscono leggermente i dati sulla provenienza degli insegnanti: la percentuale dei romani scende a 84% (in lieve discesa dall'89% nel 2015), mentre il municipio prevalente dove risiedono è il XV col 15%.



Analisi univariata per tipologia di scuola - Studenti

Analizzando i risultati per tipologia di scuola emerge che gli studenti della scuola secondaria di I grado siano in generale più soddisfatti, soprattutto sul coinvolgimento col gruppo, tono di voce e giudizio generale. La cortesia della guida e il percorso di visita risultano essere gli aspetti più soddisfacenti per gli alunni della scuola primaria, che sono invece meno soddisfatti sui seguenti aspetti: completezza delle informazioni, linguaggio, contenuti e temi trattati. Il coinvolgimento col gruppo ed il tono di voce sono le variabili oggetto d'indagine meno apprezzate dagli studenti di scuola primaria e secondaria di II grado (questi ultimi gradiscono più degli altri solo il linguaggio adottato dalle guide).

Nella comparazione dei dati si deve tenere in considerazione che il campione di alunni di scuola primaria è esiguo (4% sul totale), pertanto i giudizi medi sono da ritenere indicativi, ma non attendibili a livello statistico.



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	,311**	,303**	,313**	,433**	,326**	,391**	,337**	,294**	,411**
Guida - Preparazione	,311**	1,000	,380**	,248**	,256**	,296**	,322**	,284**	,177**	,330**
Completezza delle informazioni	,303**	,380**	1,000	,244**	,302**	,239**	,295**	,329**	,205**	,373**
Linguaggio facile e comprensibile	,313**	,248**	,244**	1,000	,295**	,287**	,337**	,344**	,256**	,382**
Coinvolgimento col gruppo	,433**	,256**	,302**	,295**	1,000	,469**	,390**	,336**	,315**	,479**
Tono di voce	,326**	,296**	,239**	,287**	,469**	1,000	,367**	,297**	,262**	,452**
Capacità di ascolto delle domande	,391**	,322**	,295**	,337**	,390**	,367**	1,000	,282**	,248**	,385**
Contenuti e temi trattati	,337**	,284**	,329**	,344**	,336**	,297**	,282**	1,000	,374**	,423**
Percorso di visita	,294**	,177**	,205**	,256**	,315**	,262**	,248**	,374**	1,000	,390**
Giudizio generale	,411**	,330**	,373**	,382**	,479**	,452**	,385**	,423**	,390**	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	,232	,253	,158	,174	,157	,144	,206	,195	,503**	,330*
Cortesia e gentilezza	,232	1,000	,535**	,548**	,545**	,423**	,343**	,560**	,314**	,494**	,511**
Preparazione e competenza	,253	,535**	1,000	,723**	,626**	,486**	,394**	,476**	,448**	,537**	,541**
Completezza delle informazioni	,158	,548**	,723**	1,000	,538**	,488**	,369**	,400**	,452**	,441**	,555**
Linguaggio appropriato e comprensibile	,174	,545**	,626**	,538**	1,000	,531**	,421**	,477**	,407**	,306**	,541**
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	,157	,423**	,486**	,488**	,531**	1,000	,629**	,486**	,389**	,343**	,621**
Tono di voce	,144	,343**	,394**	,369**	,421**	,629**	1,000	,669**	,218*	,361**	,455**
Capacità di ascolto delle domande	,206	,560**	,476**	,400**	,477**	,486**	,669**	1,000	,379**	,427**	,483**
Contenuti e temi trattati	,195	,314**	,448**	,452**	,407**	,389**	,218*	,379**	1,000	,428**	,342**
Percorso di visita	,503**	,494**	,537**	,441**	,306**	,343**	,361**	,427**	,428**	1,000	,439**
Giudizio generale	,330*	,511**	,541**	,555**	,541**	,621**	,455**	,483**	,342**	,439**	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: **coinvolgimento col gruppo, tono di voce, contenuti e temi trattati.**

Invece per gli insegnanti, oltre al **coinvolgimento col gruppo**, vi sono anche la **completezza delle informazioni**, la **preparazione e competenza della guida** e il **linguaggio appropriato e comprensibile.**

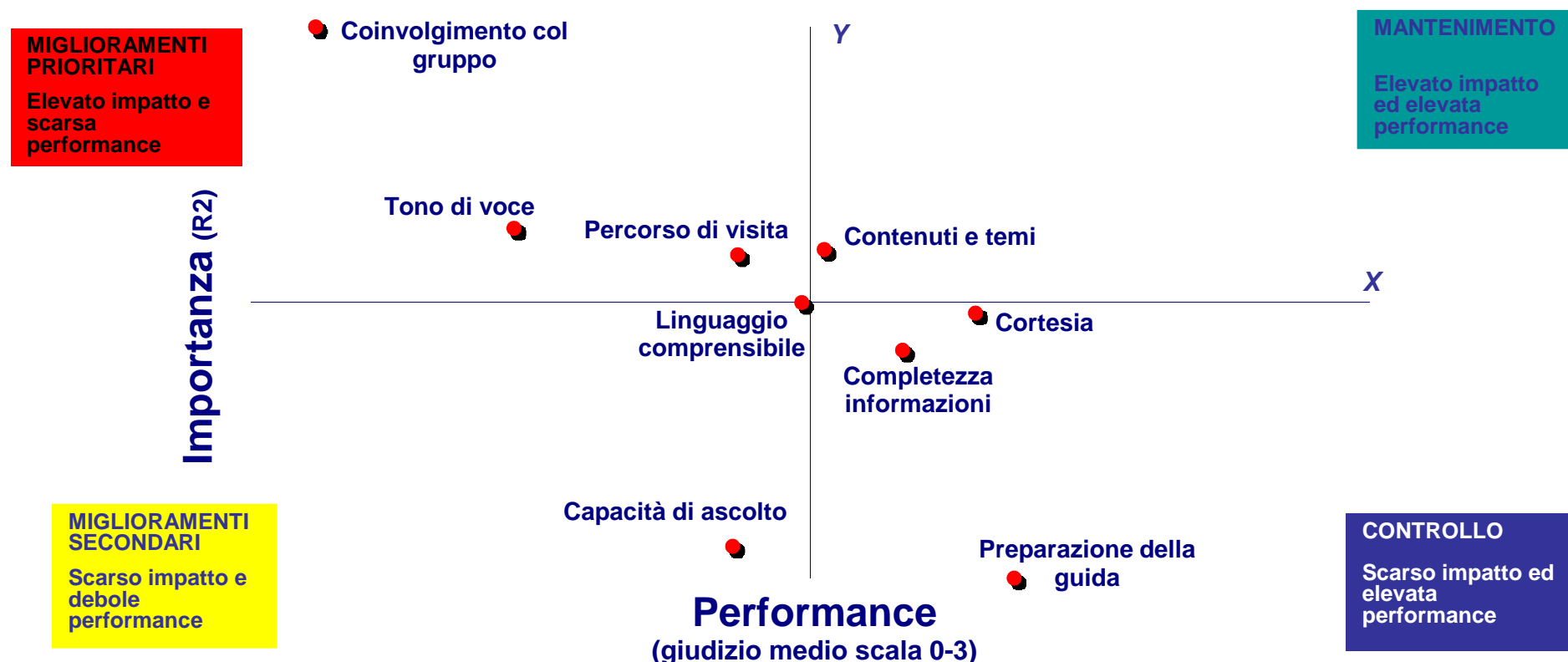
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale di entrambi i target.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2016 - Studenti</i>		Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2016 - Insegnanti</i>	
Coinvolgimento col gruppo	0,479	Coinvolgimento ed interazione col gruppo	0,621
Tono di voce	0,452	Completezza delle informazioni	0,555
Contenuti e temi trattati	0,423	Preparazione e competenza	0,541
Cortesia della guida	0,411	Linguaggio appropriato e comprensibile	0,541
Percorso di visita	0,390	Cortesia e gentilezza	0,511
Capacità di ascolto delle domande	0,385	Capacità di ascolto delle domande	0,483
Linguaggio facile e comprensibile	0,382	Tono di voce	0,455
Completezza delle informazioni	0,373	Percorso di visita	0,439
Preparazione della guida	0,330	Contenuti e temi trattati	0,342
		Servizio di prenotazione 060608	0,330

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Studenti

I **contenuti e temi trattati** rappresentano l'elemento in assoluto più soddisfacente ed importante per gli studenti intervistati (quadrante in alto a destra). Invece il coinvolgimento col gruppo è la variabile che risulta come miglioramento prioritario su cui intervenire, ma anche il tono di voce e il percorso di visita si collocano tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra), seppure con un impatto minore.

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

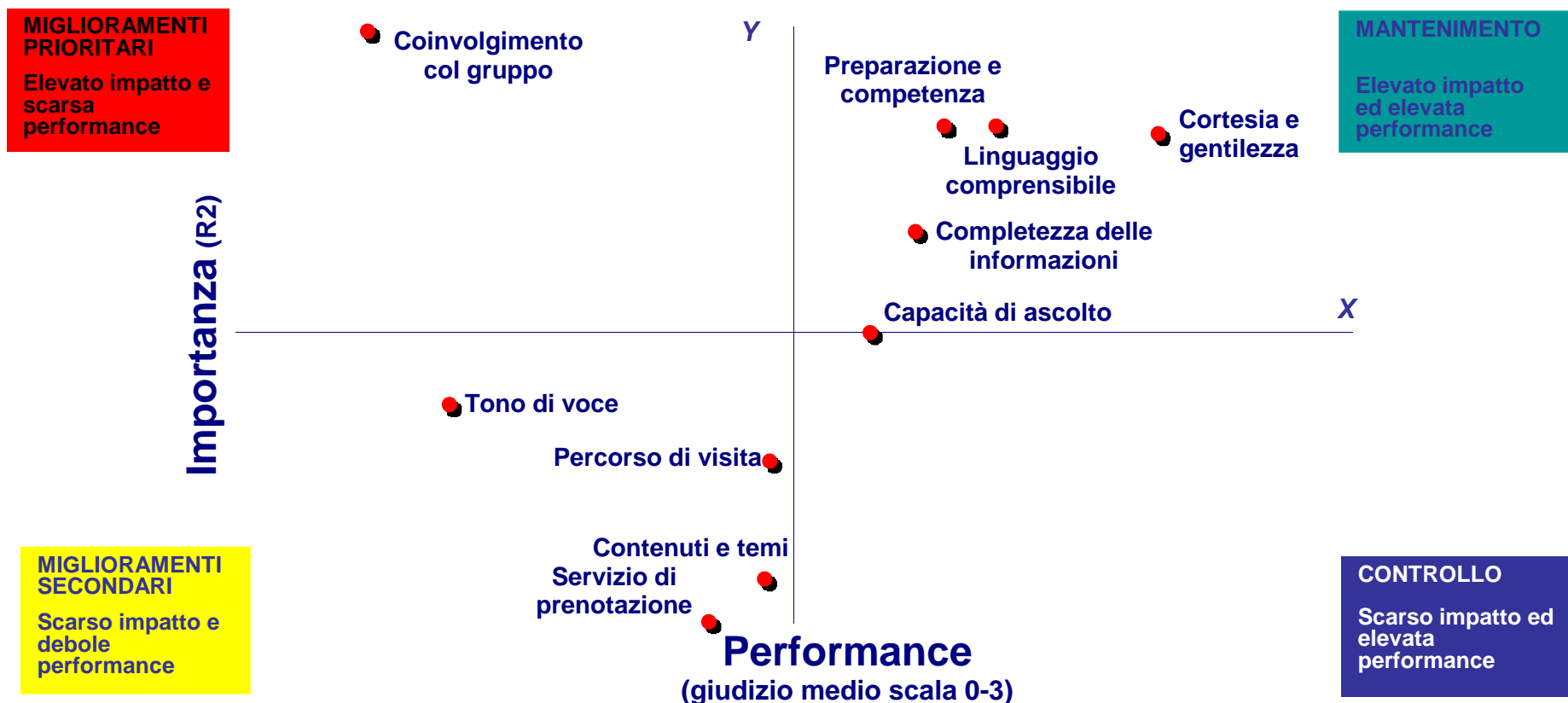


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Insegnanti

Per gli insegnanti la **preparazione e cortesia della guida**, il **linguaggio comprensibile** e la **completezza delle informazioni** sono gli elementi più importanti e soddisfacenti, mentre la capacità di ascolto è in una posizione *borderline*. Il coinvolgimento col gruppo è l'unico aspetto da considerare come miglioramento prioritario (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

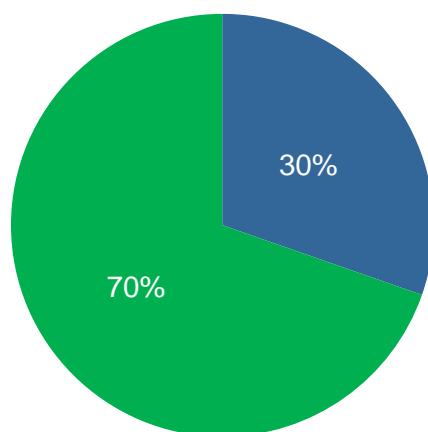
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (305 individui nel *Cluster 1* e 700 nel *Cluster 2*).

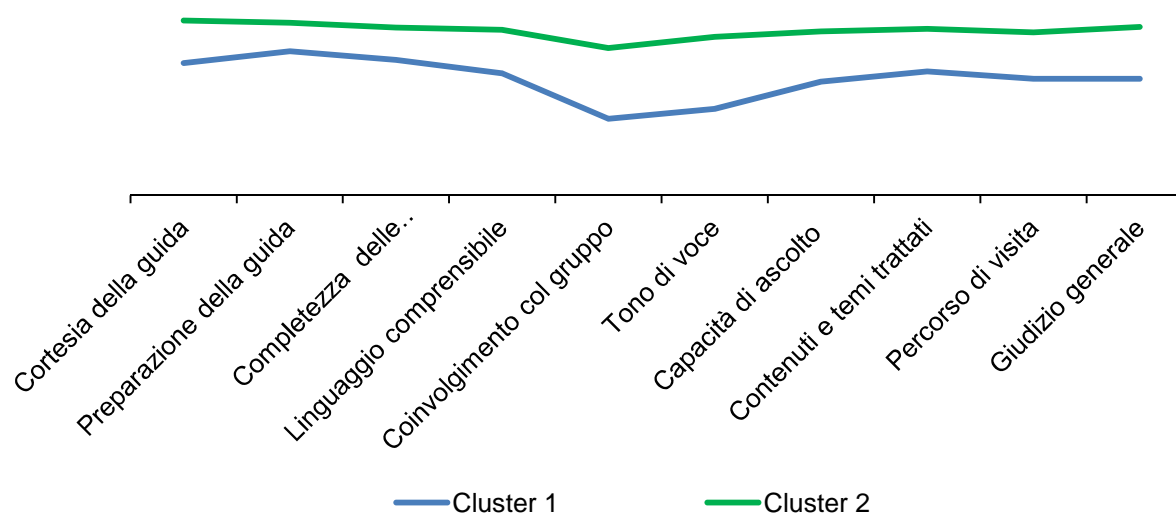
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** hanno un livello di soddisfazione più basso, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 **Soddisfatti**: studenti, di età 14-18 anni, frequentano soprattutto la scuola secondaria di II grado, alcuni provenienti da altre province italiane, in generale abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative.

Cluster 2 **Deliziati**: studentesse, di età 10-13 anni, frequentano soprattutto la scuola secondaria di I grado, la quasi totalità sono romani, in generale molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Cluster Analysis - Insegnanti

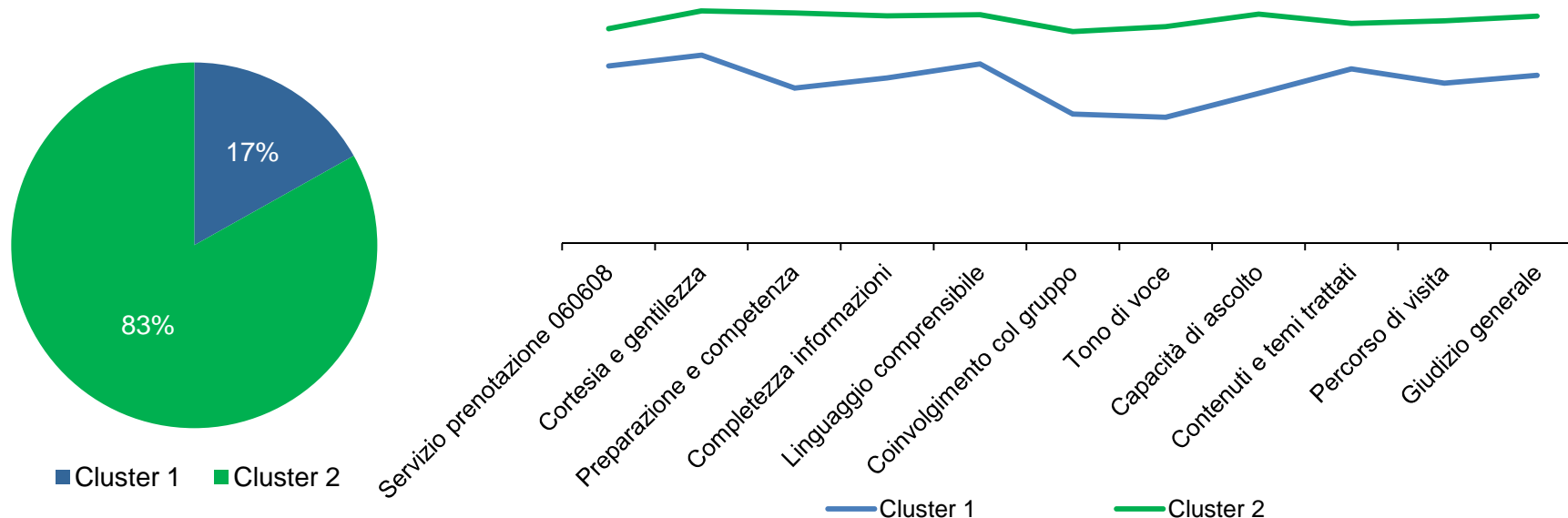
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (16 individui nel *Cluster 1* e 79 nel *Cluster 2*).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** hanno un livello di soddisfazione più basso, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Soddisfatti: in prevalenza insegnanti di età adulta oltre i 45 anni, scuola secondaria di I grado, abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative, hanno effettuato oltre tre visite nei musei del Sistema.

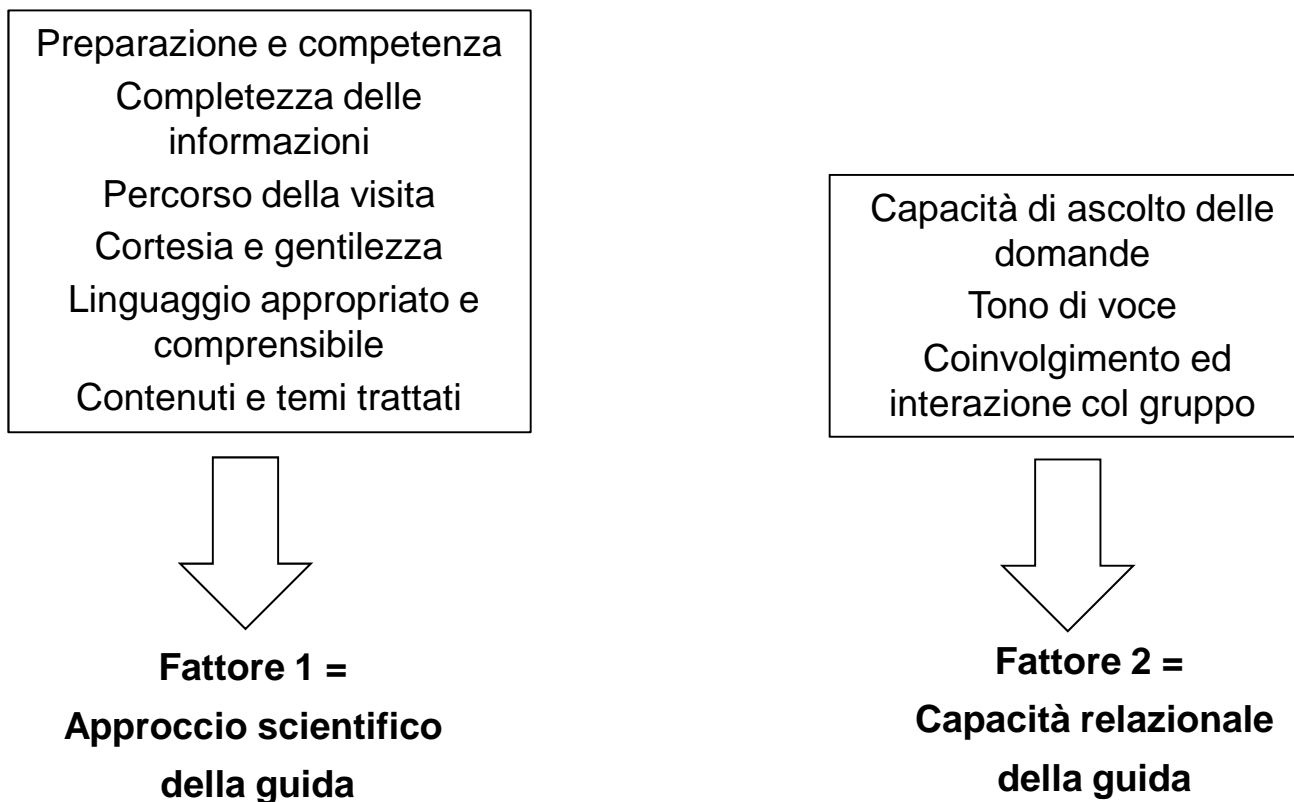
Cluster 2 Deliziati: in prevalenza insegnanti di età giovane fino ai 44 anni, scuola secondaria di II grado, molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative, hanno effettuato meno di tre visite nei musei del Sistema.



Analisi Fattoriale – Insegnanti

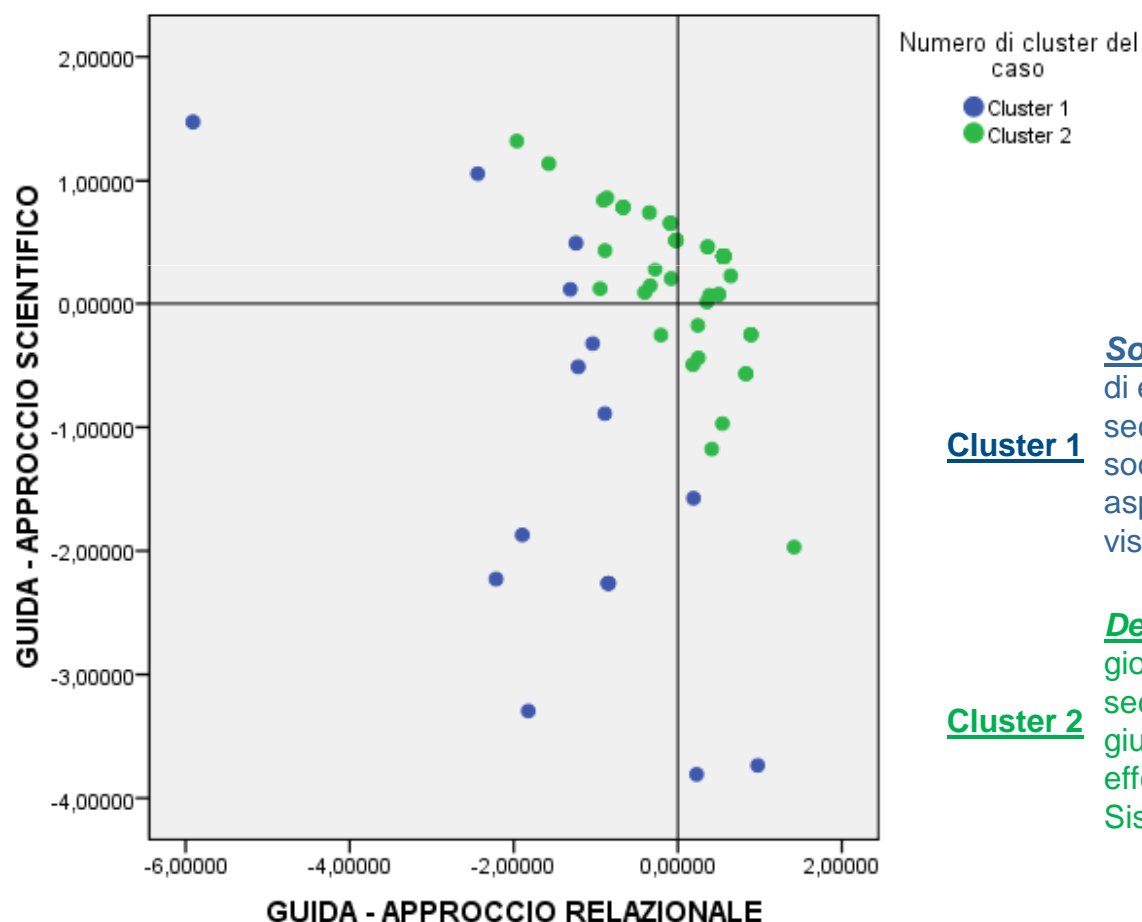
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. Tale analisi non è risultata significativa per il campione di studenti intervistati.

Con la quasi totalità delle variabili oggetto d'indagine per gli insegnanti sono stati identificati statisticamente **2 Fattori** (ad eccezione del *servizio di prenotazione 060608*, che non risulta aggregato a nessuno dei due fattori risultanti):



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, soprattutto per il Fattore 1 (*Approccio Scientifico*), mentre il Cluster 1 è tendenzialmente meno soddisfatto (in particolare sul Fattore 2 - *Capacità relazionale della guida*) e vi è una dispersività più evidente.



Cluster 1 Soddisfatti: in prevalenza insegnanti di età adulta oltre i 45 anni, scuola secondaria di I grado, abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative, hanno effettuato oltre tre visite nei musei del Sistema.

Cluster 2 Deliziati: in prevalenza insegnanti di età giovane fino ai 44 anni, scuola secondaria di II grado, molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative, hanno effettuato meno di tre visite nei musei del Sistema.

SUGGERIMENTI STUDENTI

ELOGI piace molto la visita, perfetta così. **Totale 85**

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 52

GUIDA maggiore coinvolgimento del gruppo, ascoltare di più le domande (88), alzare la voce, scandire meglio le parole (33), atteggiamento non molto simpatico (28), utilizzare un linguaggio più semplice, spiegazione più chiara (11), usare auricolari (6), altro (1). **TOTALE 167**

PERCORSO permettere di sedersi, fare delle pause (69), visita troppo lunga, noiosa, stancante (16), aumentare il percorso e aree visitabili, troppo breve (16), altro (6). **TOTALE 107**

CONTENUTI aggiungere giochi didattici sulla visita, quiz, attività pratiche, ricostruzioni sugli argomenti trattati (13), esporre più reperti ed opere, rendendo visibili quelli non accessibili (8), più notizie biografiche, ad es. sulla vita di Napoleone, mettere l'albero genealogico della famiglia Bonaparte (5), migliorare spiegazioni e contenuti sul contesto storico, più informazioni sulla storia di Villa Torlonia e sulla Casina delle Civette (5), più spiegazioni sulla mostra temporanea ("*Toulouse-Lautrec*") e curiosità sull'artista (5), altro (7). **TOTALE 43**

SUPPORTI DIGITALI durante il percorso di visita far utilizzare supporti digitali e postazioni interattive, filmati/video (11), altro (1). **Totale 12**

TEMPERATURA troppo caldo, manca aria condizionata, aprire le finestre. **Totale 11**

ALTRO. TOTALE 15

DIDATTICA 2016
TOTALE 355 SUGGERIMENTI STUDENTI

SUGGERIMENTI INSEGNANTI

NON RISPONDE. Totale 83

ORGANIZZAZIONE evitare la sovrapposizione di visite nello stesso orario, programmare delle visite pomeridiane all'aperto anche nei giorni feriali, predisporre un sito internet di facile accessibilità per ricevere subito informazioni. **TOTALE 5**

ALTRO linguaggio della guida e spiegazioni più calibrate per l'età, maggiore coinvolgimento del gruppo, più informazioni sugli stili artistici, maggiore pubblicità della attività didattiche nelle scuole, più informazioni sui macchinari esposti alla *Centrale Montemartini*, più visite gratuite, percorso della visita troppo lungo. **TOTALE 9**

DIDATTICA 2016
TOTALE 14 SUGGERIMENTI INSEGNANTI

Allegato 1a - Tabella risultati studenti per museo

Ics <i>Didattica Studenti</i> Medie di soddisfazione per musei	Musei Capitolini	Centrale Montemartini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo Napoleonico	Casino Nobile	Casina delle Civette	Museo Casal de' Pazzi
Guida - Cortesia	2,67	2,85	2,47	2,68	2,62	2,70	2,64	2,83
Guida - Preparazione	2,74	2,75	2,55	2,63	2,65	2,81	2,66	2,89
Completezza delle informazioni	2,60	2,60	2,51	2,51	2,57	2,70	2,56	2,85
Linguaggio facile e comprensibile	2,39	2,58	2,15	2,61	2,49	2,78	2,42	2,78
Coinvolgimento col gruppo	2,25	1,98	1,48	2,03	2,14	2,29	2,38	2,26
Tono di voce	2,24	2,25	1,52	2,26	2,42	2,58	2,50	2,65
Capacità di ascolto delle domande	2,44	2,45	2,19	2,42	2,52	2,60	2,41	2,57
Contenuti e temi trattati	2,50	2,28	2,33	2,61	2,53	2,70	2,40	2,54
Percorso di visita	2,57	2,10	2,29	2,44	2,39	2,60	2,51	2,33
Giudizio generale	2,63	2,28	2,23	2,53	2,52	2,66	2,49	2,52

Allegato 1b - Tabella risultati insegnanti per museo

Ics <i>Didattica Insegnanti</i> Medie di soddisfazione per musei	Musei Capitolini	Centrale Montemartini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo Napoleonico	Casino Nobile	Casina delle Civette	Museo Casal de' Pazzi
Servizio prenotazione 060608	2,86	3,00	2,89	2,57	2,91	2,83	1,50	.
Cortesìa e gentilezza	2,95	3,00	3,00	2,84	3,00	2,60	3,00	3,00
Preparazione e competenza	2,62	3,00	3,00	2,89	2,89	2,50	3,00	3,00
Completezza delle informazioni	2,62	2,67	2,93	2,89	2,88	2,60	3,00	3,00
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,81	3,00	2,93	2,85	2,94	2,40	3,00	3,00
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,55	2,33	2,57	2,35	2,83	2,30	3,00	2,00
Tono di voce	2,38	3,00	2,36	2,40	2,95	2,70	3,00	3,00
Capacità di ascolto delle domande	2,65	3,00	2,83	2,60	3,00	2,78	3,00	3,00
Contenuti e temi trattati	2,71	2,33	2,79	2,70	2,84	2,60	2,86	3,00
Percorso di visita	2,70	2,67	3,00	2,63	2,78	2,60	2,71	3,00
Giudizio generale	2,85	3,00	2,86	2,74	2,94	2,50	3,00	3,00

** Il campione di insegnanti intervistati è esiguo per alcuni musei (ad es. Centrale Montemartini e Museo di Casal de' Pazzi), 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	167	21	231	10
Centrale Montemartini		40	3		2
Musei di Villa Torlonia	Lotto 2	203	17	220	10
Museo dell'Ara Pacis	Lotto 3	211	20	231	11
Mercati di Traiano	Lotto 4	169	14	230	8
Museo dei Casal de' Pazzi		46	1		2
Museo Napoleonico	Lotto 5	169	19	188	10
Campione Totale	n.	1005	95	1100	53

Allegato 3 – Questionari per studenti

MUSEO DOVE HAI EFFETTUATO LA VISITA:		DATA: / / .ORA: .																												
<p>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:</p>																														
	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 e bravura	<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 chiaro	<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"/>																										
<p>11. La visita ti è piaciuta: <input type="checkbox"/> Più di quanto ti aspettavi <input type="checkbox"/> Uguale a quanto ti aspettavi <input type="checkbox"/> Meno di quanto ti aspettavi <input type="checkbox"/> Non ti aspettavi nulla</p>																														
<p>12. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggeriresti questa visita ad un tuo amico/a?</p> <table border="0"> <tr> <td>MINIMO</td> <td>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></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>					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"/>	
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"/>																			
<p>13. Come sei venuto a conoscenza di questa visita didattica?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> giornali</td> <td><input type="checkbox"/> scuola/insegnanti</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> www.museiincomuneroma.it/sito web del museo</td> <td><input type="checkbox"/> newsletter</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> altri siti internet</td> <td><input type="checkbox"/> social network (Facebook/Twitter)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> amici/parenti</td> <td><input type="checkbox"/> altro (specificare come):</td> </tr> </table>					<input type="checkbox"/> giornali	<input type="checkbox"/> scuola/insegnanti	<input type="checkbox"/> www.museiincomuneroma.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):																		
<input type="checkbox"/> giornali	<input type="checkbox"/> scuola/insegnanti																													
<input type="checkbox"/> www.museiincomuneroma.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):																													
<p>14. Nell'ultimo anno sei stato con la tua famiglia in un altro museo? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>																														
<p>15. SUGGERIMENTI E CONSIGLI PER MIGLIORARE LA VISITA:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																														
<p>DATI PERSONALI NECESSARI (compila anche questa parte):</p> <p>Genere: <input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA Quanti anni hai: _____</p> <p>Classe che frequenti: _____ Nome della tua Scuola: _____</p> <p>Dove abiti (metti la crocetta a lato): <input type="checkbox"/> Roma (in quale ZONA/QUARTIERE/VIA: _____)</p> <p><input type="checkbox"/> Altra città italiana (SPECIFICARE QUALE: _____)</p>																														

Allegato 3 – Questionario 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Guida – Cortesia e gentilezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Guida – Preparazione e competenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Guida – Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Guida – Linguaggio appropriato e comprensibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Guida – Coinvolgimento e interazione col gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Guida – Tono di voce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Guida – Capacità di ascolto delle domande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Percorso della visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Giudizio generale visita guidata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>

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 STATISTICI

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: _____)