



Data 28/06/2017

Indagini di Customer Satisfaction

Didattica per le scuole
Sistema Musei in Comune

Marzo – Maggio 2017

Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 28/06/2017

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 2016-2017
- 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 1.090 questionari somministrati a campione ai gruppi di scolaresche (nel dettaglio 1.004 sono i questionari degli studenti, mentre 86 quelli degli insegnanti) sia attraverso autocompilazione che interviste dirette dal 9 marzo al 31 maggio 2017 (le visite didattiche monitorate sono n. 53 e rappresentano l'8% delle visite totali svolte in tale periodo nei musei del Sistema oggetto di indagine).

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 $\pm 1,16\%$.

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 2017, 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 **2,59** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 97%. Per il campione di insegnanti la soddisfazione è ancora più elevata (media generale di **2,77** e percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 97%).

Le medie degli aspetti oggetto d'indagine si collocano tutte al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il percorso di visita (interesse per le opere viste) è quello più correlato al giudizio generale sia per gli studenti che per gli insegnanti e risulta la variabile più importante nella mappa degli studenti (per gli insegnanti anche il coinvolgimento col gruppo e il servizio di prenotazione 060608; *cfr.* p. 21). Nessuno degli elementi indagati risulta tra i miglioramenti prioritari sia per gli studenti che per gli insegnanti intervistati. Tra i suggerimenti rilasciati dagli studenti intervistati emergono un maggiore coinvolgimento ed interazione col gruppo (67 suggerimenti), la possibilità di sedersi o fare delle pause durante il percorso di visita (40 suggerimenti) ed alzare il tono di voce (37 suggerimenti).

Il profilo degli intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (75% per gli studenti e 68% per gli insegnanti). Il genere femminile prevale sia tra gli studenti (59%) che insegnanti (83%). Il 58% del campione totale di alunni appartiene alla fascia 14-18 anni (l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 14 anni). Le fasce d'età prevalenti per gli insegnanti sono quelle dei 45-54 anni e 55-64 anni (rispettivamente 30% e 28%). Il 56% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea, mentre il 35% 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 42% 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 Didattica - Studenti 2017</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Guida - Cortesia	2,79	3,00	1003	1	0,461	80%	1%	99%
Guida - Preparazione	2,71	3,00	1001	3	0,525	74%	1%	98%
Completezza delle informazioni	2,61	3,00	995	9	0,572	65%	0%	96%
Linguaggio facile e comprensibile	2,68	3,00	1002	2	0,577	72%	1%	97%
Coinvolgimento col gruppo	2,26	2,00	999	5	0,758	43%	2%	85%
Tono di voce	2,42	3,00	1004	0	0,699	52%	2%	91%
Capacità di ascolto delle domande	2,59	3,00	999	5	0,630	66%	1%	94%
Contenuti e temi trattati	2,58	3,00	997	7	0,602	63%	1%	95%
Percorso di visita (Interesse per le opere viste)	2,54	3,00	997	7	0,652	62%	2%	94%
Giudizio generale	2,59	3,00	958	46	0,580	63%	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 (2,57).

Tabella riassuntiva - Insegnanti

<i>Indagine customer satisfaction Didattica - Insegnanti 2017</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Servizio di prenotazione 060608	2,72	3,00	57	29	0,559	77%	0%	95%
Guida - Cortesia e gentilezza	2,93	3,00	86	0	0,256	93%	0%	100%
Guida - Preparazione e competenza	2,91	3,00	86	0	0,330	92%	0%	99%
Completezza delle informazioni	2,85	3,00	85	1	0,394	86%	0%	99%
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,87	3,00	86	0	0,336	87%	0%	100%
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,66	3,00	86	0	0,606	72%	1%	95%
Tono di voce	2,83	3,00	86	0	0,439	85%	0%	98%
Capacità di ascolto delle domande	2,82	3,00	83	3	0,417	83%	0%	99%
Contenuti e temi trattati	2,81	3,00	85	1	0,422	82%	0%	99%
Percorso di visita	2,72	3,00	86	0	0,501	74%	0%	98%
Giudizio generale	2,77	3,00	79	7	0,479	80%	0%	97%

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

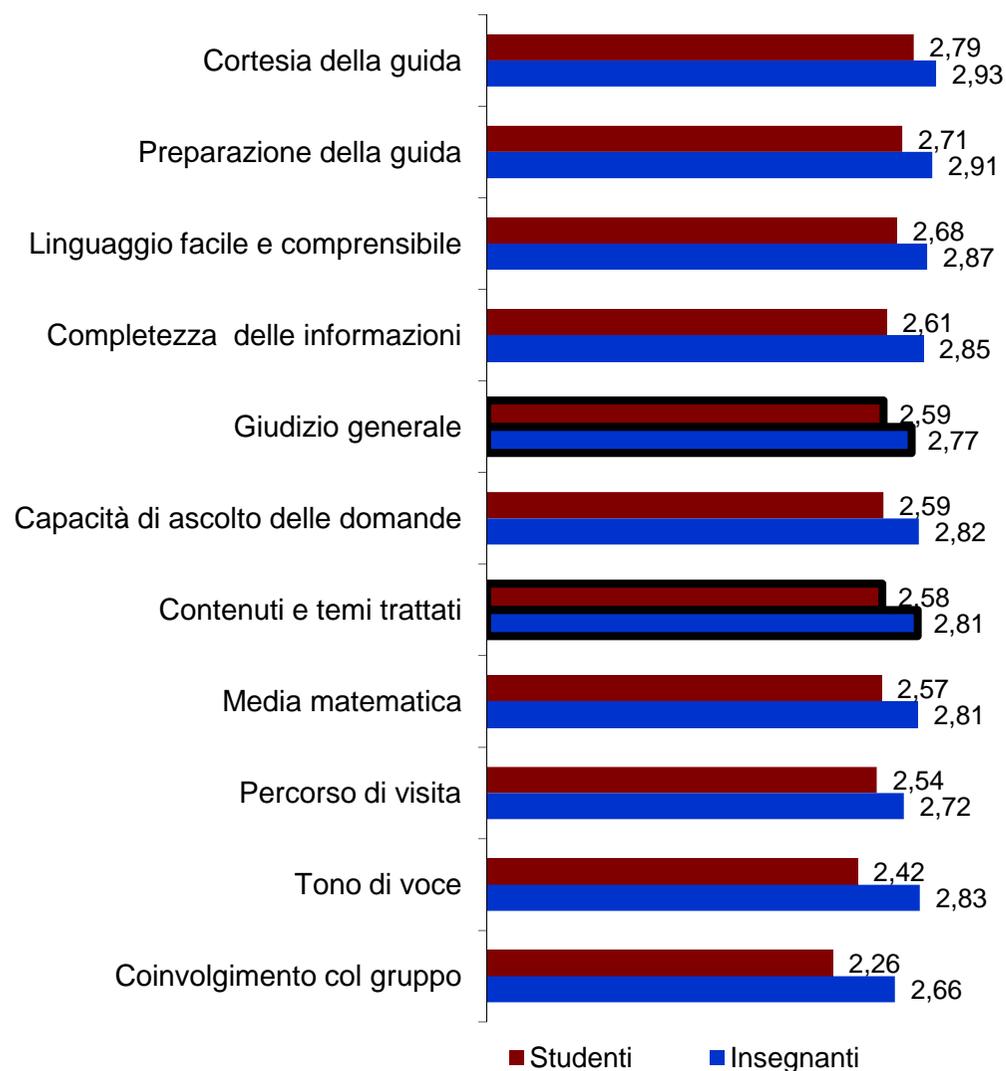
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,81).

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 della guida**, il **linguaggio** e la **completezza delle informazioni ricevute**.

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

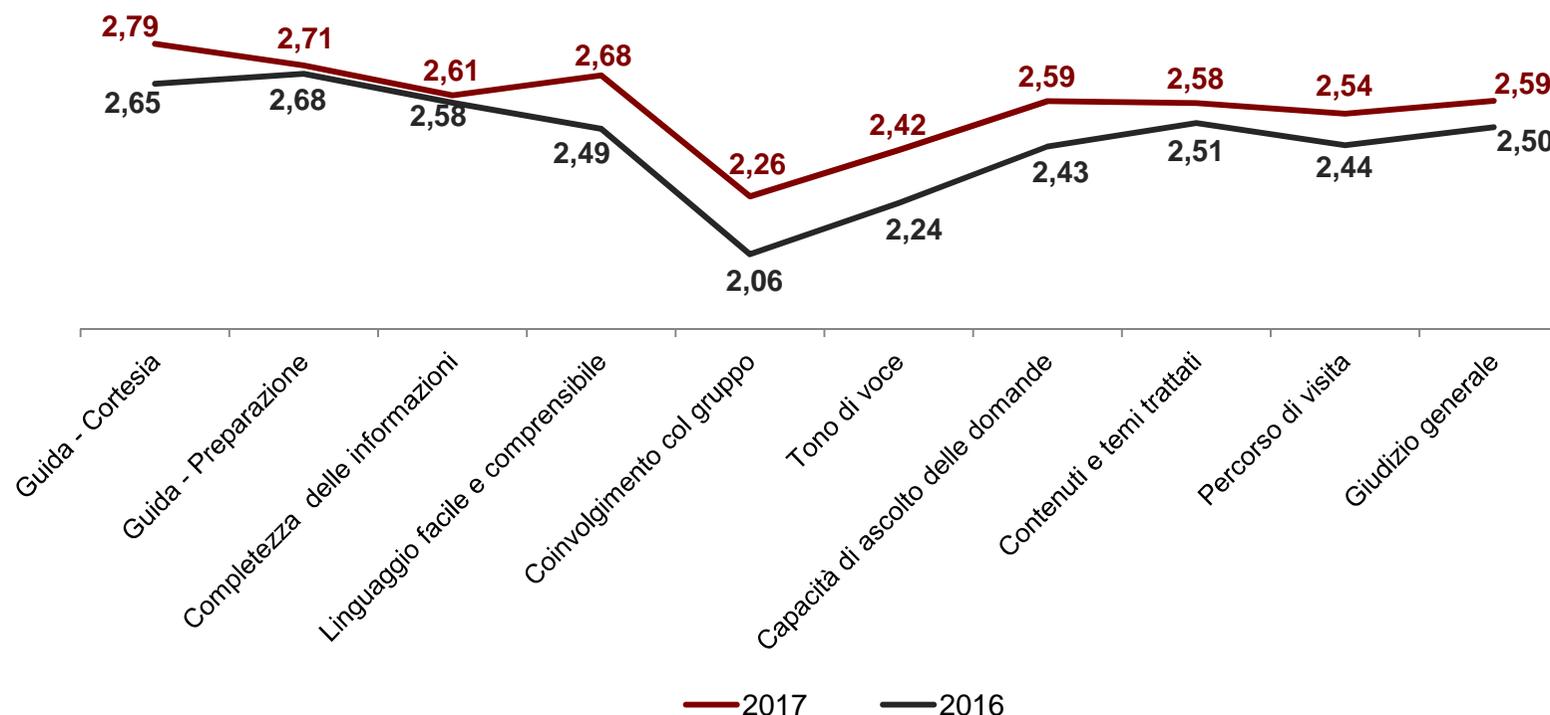
Il coinvolgimento col gruppo risulta essere l'aspetto meno soddisfacente sia per gli studenti che insegnanti, anche se solo per i ragazzi raggiunge una media poco al di sopra dello standard.



Analisi del trend 2016-2017 (Studenti)

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

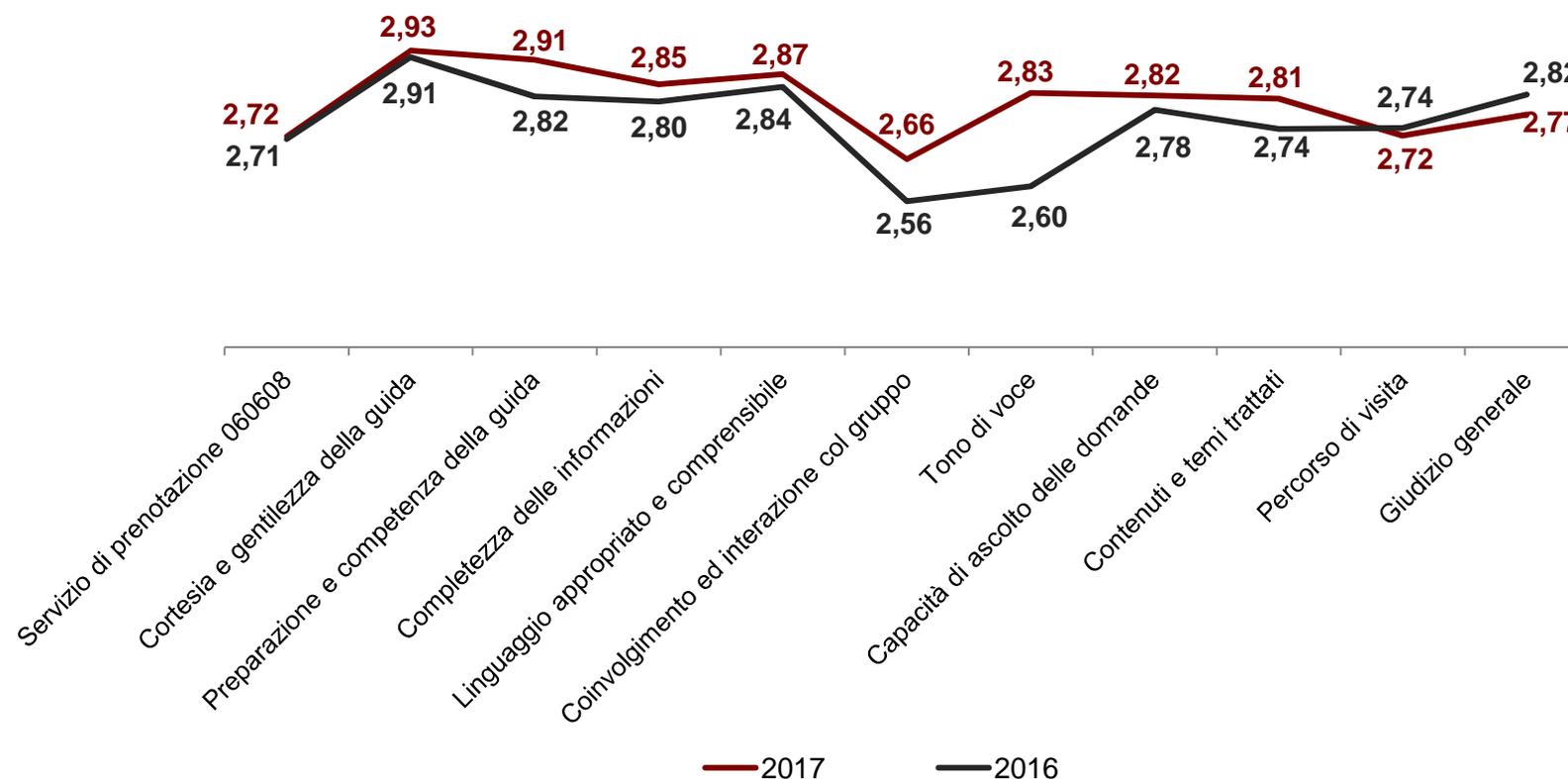
Il coinvolgimento e interazione col gruppo, insieme al tono di voce, sono le variabili su cui si registra un aumento più significativo della soddisfazione da parte delle scolaresche intervistate. Tutte le medie si attestano su valori superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2016-2017 (Insegnanti)

Rispetto all'indagine precedente il trend risulta abbastanza lineare anche per gli insegnanti.

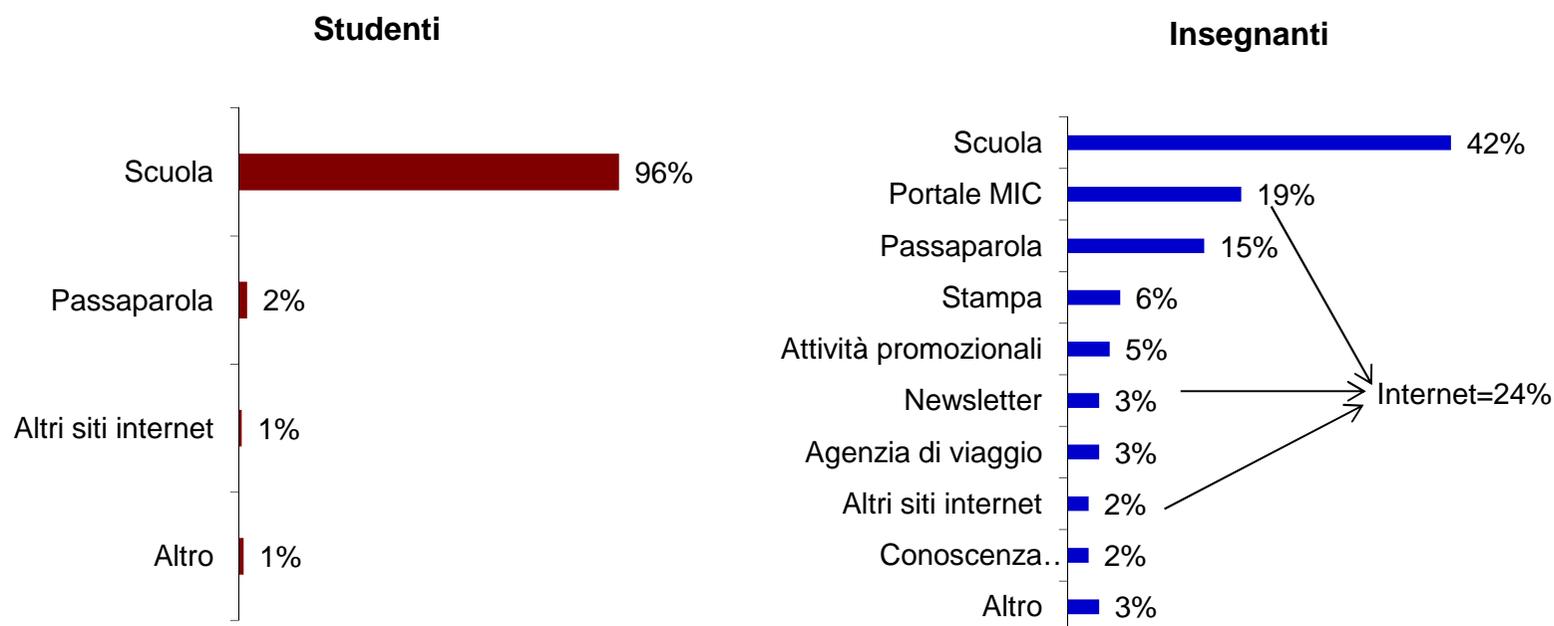
Il livello medio di soddisfazione aumenta sui vari aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul tono di voce. Invece si rileva una lieve flessione solo sul percorso di visita e sul giudizio generale, le cui medie restano comunque nettamente superiori allo standard di 2,20.



Come siete venuti a conoscenza delle visite didattiche

La quasi totalità dei ragazzi (96%; stessa percentuale emersa nel 2016) dichiara di venire a sapere delle visite didattiche attraverso la propria scuola, che è la voce predominante anche per gli insegnanti (42% sul campione totale; era 43% nell'indagine precedente), i quali rispondono di esserne venuti a conoscenza anche attraverso il canale web (24%; in lieve discesa dal 26% nel 2016).

Risulta significativo che la scuola sia la risposta prevalente per gli studenti di età inferiore ai 14 anni, privi di aspettative a priori e che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti delle visite didattiche a cui hanno partecipato.

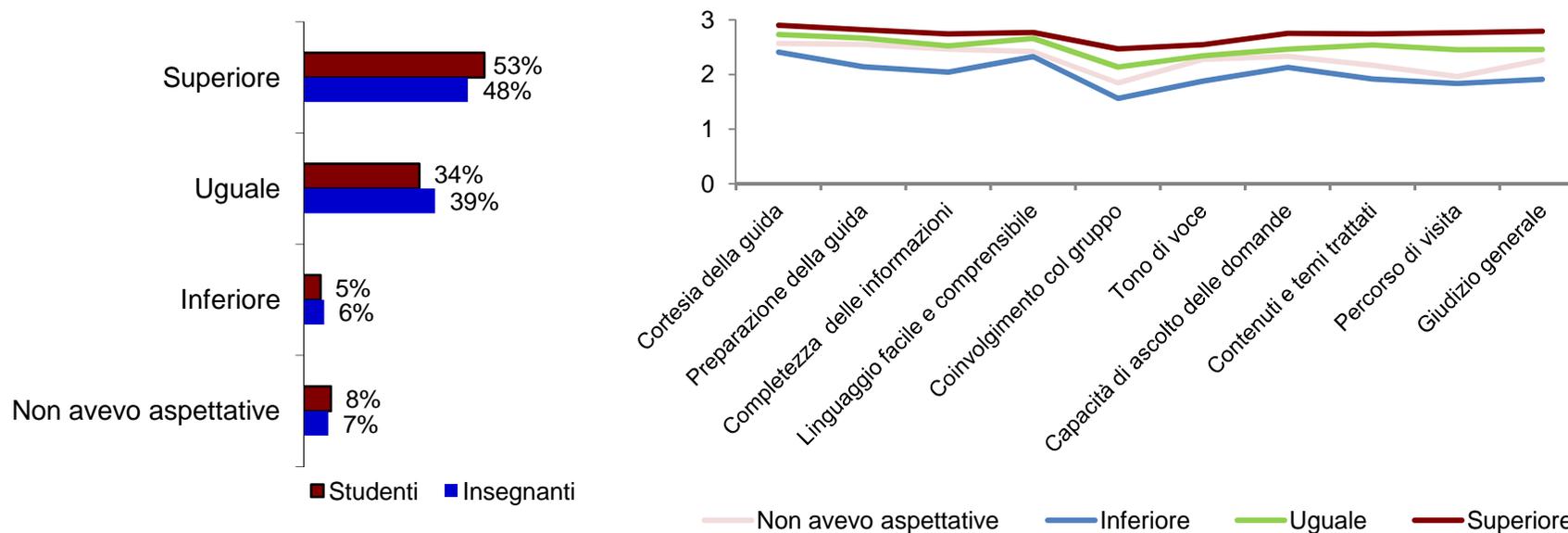


Giudizio rispetto alle aspettative

L'8% degli studenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di effettuare le visite guidate (7% per gli insegnanti), mentre il 53% afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese (48% per gli insegnanti), per il 34% è uguale (39% per gli insegnanti) e solo per il 5% è inferiore (6% per gli insegnanti).

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative principalmente per le classi di studenti di età inferiore ai 14 anni, in particolare gli alunni che frequentano la scuola primaria e secondaria di I grado, hanno visitato altri musei nell'ultimo anno 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 età compresa tra i 14 e 18 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.

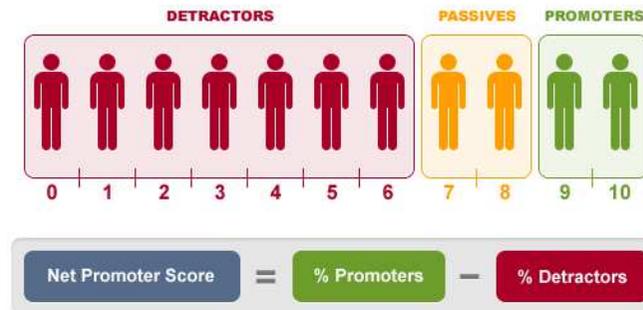




Consigliereste questa visita ad un amico

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 **26%** per gli studenti e al **67%** per gli insegnanti; ciò è indice di un elevato gradimento da parte degli insegnanti intervistati, ma si evidenzia che quasi la metà degli studenti (48% 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 2017										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	1	6	9	17	34	46	163	317	215	179
2%	0%	1%	1%	2%	3%	4%	16%	32%	21%	18%
DETRATTORI = 13%						PASSIVI = 48%		PROMOTORI = 39%		
39% - 13% = 26%										

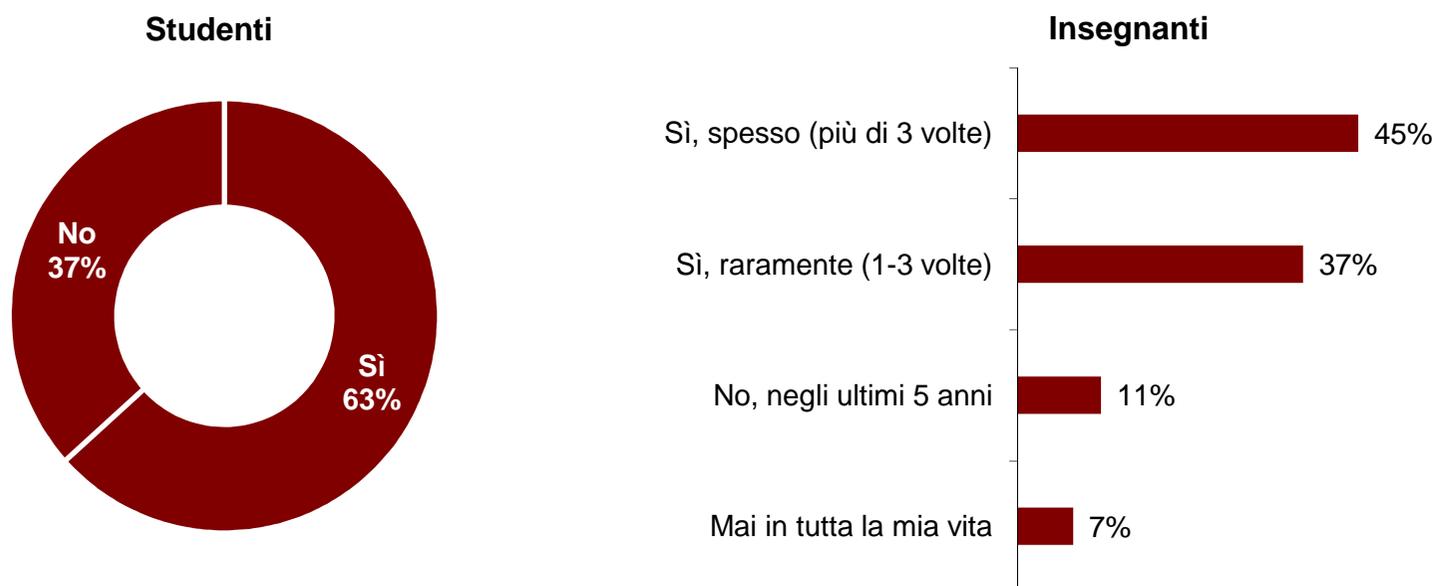
NET PROMOTER SCORE										
Didattica Sistema Musei in Comune - Insegnanti 2017										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	3	0	1	1	1	5	11	18	44
0%	0%	4%	0%	1%	1%	1%	6%	13%	21%	53%
DETRATTORI = 7%						PASSIVI = 19%		PROMOTORI = 74%		
74% - 7% = 67%										

Nell'ultimo anno siete già stati in un altro museo

Il 63% degli studenti intervistati dichiara di avere visitato altri musei nell'ultimo anno, mentre per gli insegnanti la percentuale è pari a 82% (*cfr.* grafico in basso a destra) e il 45% 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 residenti a Roma, di età 40-44 anni e in generale molto soddisfatti. Invece ad avere effettuato fino a tre visite sono prevalentemente coloro che risiedono in Provincia di Roma o in altre città italiane, appartenenti alle fasce d'età 26-39 anni e 45-64 anni, nel complesso abbastanza soddisfatti.

Tra gli studenti è leggermente superiore la percentuale di coloro che affermano di avere visitato un altro museo nell'ultimo anno e si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza rispetto agli alunni che invece non hanno frequentato altri musei e in generale rilasciano un giudizio complessivo abbastanza soddisfacente.



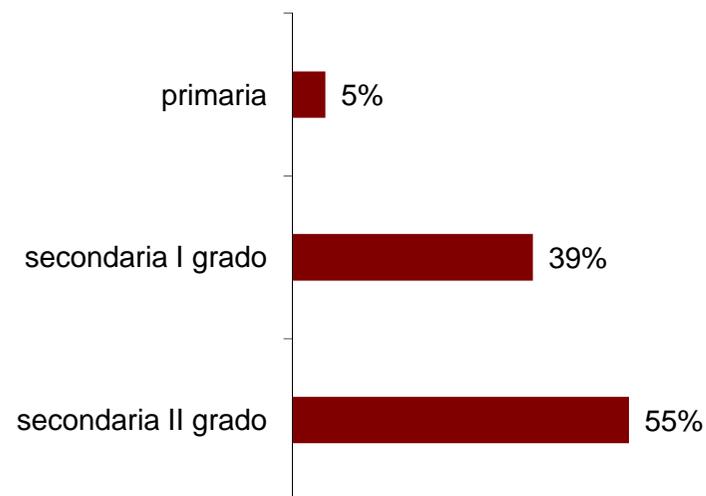
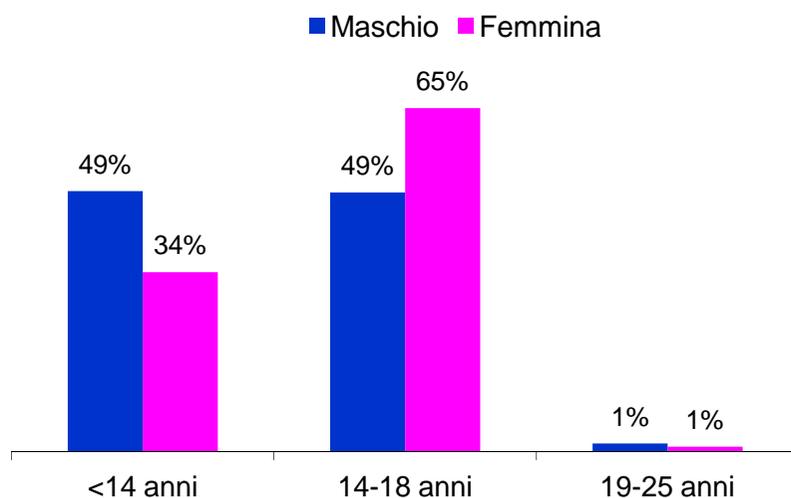
Analisi socio-demografica (genere, età, titolo di studio, tipologia scuola)

Tra gli studenti prevalgono le femmine (59% sul campione totale; 48% nel 2016), in particolare tra i 14 e 18 anni, mentre i ragazzi sono predominanti nelle fasce dei minori di 14 anni (*cfr.* grafico in basso a sinistra). Invece tra gli insegnanti prevale nettamente il genere femminile (83% sul totale; erano il 78% nel 2016).

Il 58% del campione totale di alunni ha un'età compresa tra i 14 e 18 anni (49% nel 2016); l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 14 anni.

Le fasce d'età prevalenti per gli insegnanti sono quella dei 45-54 anni e 55-64 anni (rispettivamente 30% e 28%; nel 2016 le percentuali raggiungevano 32% e 31% sul totale del campione intervistato). Il 56% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea (in aumento dal 61% nel 2016), mentre il 35% una specializzazione post laurea (31% nell'indagine precedente) e il 9% un diploma superiore (lo scorso anno era 8%).

Il 55% del campione totale degli studenti frequenta la scuola secondaria di II grado (di cui il 20% sono classi di II superiore), mentre il 39% secondaria di I grado (il 17% sono classi di I media) e il 5% primaria (V elementare).

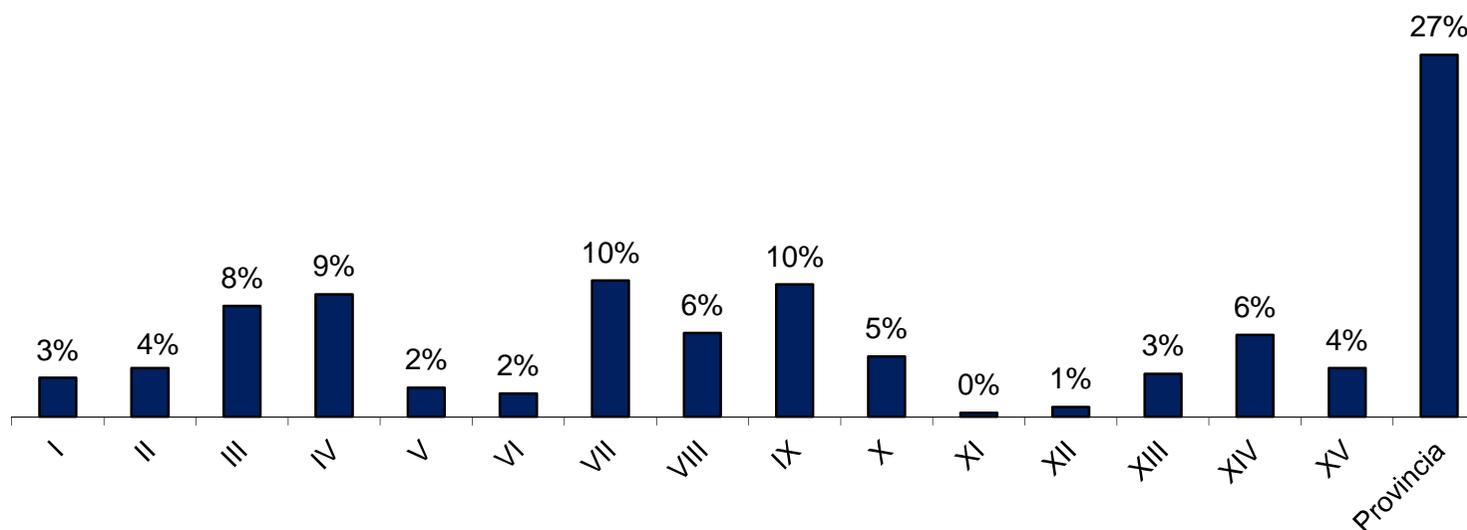
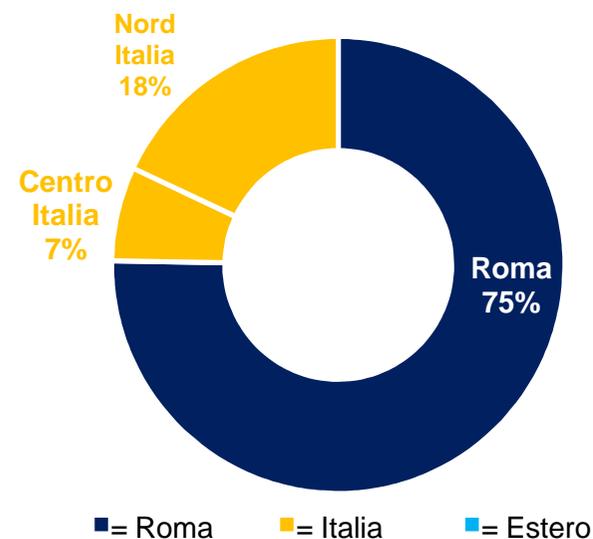


Analisi socio-demografica: provenienza

Il 75% del campione intervistato è costituito da studenti romani (in discesa dal 93% nel 2016), mentre il 25% giunge da altre città italiane (in netto aumento dal 7% 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 (27%; era il 26% nel 2016).

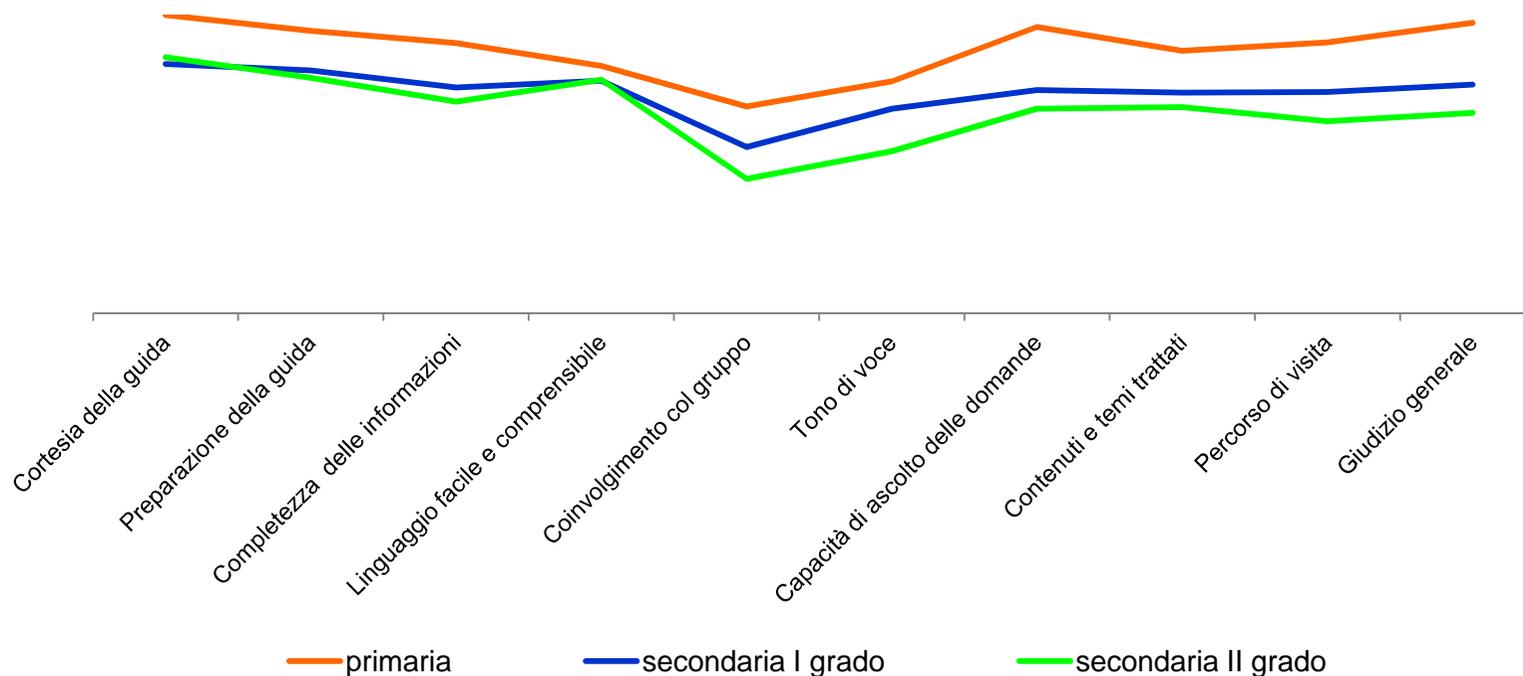
Differiscono leggermente i dati sulla provenienza degli insegnanti: la percentuale dei romani scende a 68% (in discesa dall'85% nel 2016), mentre il municipio prevalente dove risiedono è il IX col 15%.



Analisi univariata per tipologia di scuola - Studenti

Analizzando i risultati per tipologia di scuola emerge che gli studenti della scuola primaria siano in generale più soddisfatti, in particolare sulla cortesia della guida, sulla capacità di ascolto delle domande e sul giudizio generale. Invece gli studenti della scuola secondaria di I grado sono tendenzialmente più soddisfatti rispetto alle classi della scuola secondaria di II grado, tranne che sulla cortesia e preparazione della guida, mentre il giudizio medio risulta coincidente sulla comprensibilità del linguaggio.

Nella comparazione dei dati si deve tenere in considerazione che il campione di alunni di scuola primaria è esiguo (5% 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 2017	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 (Interesse per le opere viste)	Giudizio generale
Guida - Cortesia	1,000	,330**	,306**	,230**	,289**	,235**	,303**	,328**	,288**	,376**
Guida - Preparazione	,330**	1,000	,443**	,162**	,249**	,227**	,276**	,327**	,284**	,340**
Completezza delle informazioni	,306**	,443**	1,000	,175**	,302**	,211**	,317**	,367**	,253**	,391**
Linguaggio facile e comprensibile	,230**	,162**	,175**	1,000	,285**	,223**	,267**	,223**	,157**	,237**
Coinvolgimento col gruppo	,289**	,249**	,302**	,285**	1,000	,362**	,322**	,337**	,279**	,425**
Tono di voce	,235**	,227**	,211**	,223**	,362**	1,000	,233**	,188**	,201**	,333**
Capacità di ascolto delle domande	,303**	,276**	,317**	,267**	,322**	,233**	1,000	,263**	,307**	,337**
Contenuti e temi trattati	,328**	,327**	,367**	,223**	,337**	,188**	,263**	1,000	,431**	,391**
Percorso di visita (Interesse per le opere viste)	,288**	,284**	,253**	,157**	,279**	,201**	,307**	,431**	1,000	,491**
Giudizio generale	,376**	,340**	,391**	,237**	,425**	,333**	,337**	,391**	,491**	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 2017	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	,351**	,323*	,260	-,078	,207	,142	,082	,229	,657**	,602**
Cortesia e gentilezza	,351**	1,000	,427**	,344**	,168	,366**	,277**	,286**	,370**	,402**	,458**
Preparazione e competenza	,323*	,427**	1,000	,746**	,400**	,255*	,132	,242*	,658**	,541**	,461**
Completezza delle informazioni	,260	,344**	,746**	1,000	,355**	,323**	,238*	,313**	,559**	,481**	,353**
Linguaggio appropriato e comprensibile	-,078	,168	,400**	,355**	1,000	,322**	,422**	,371**	,415**	,418**	,277*
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	,207	,366**	,255*	,323**	,322**	1,000	,405**	,251*	,382**	,397**	,508**
Tono di voce	,142	,277**	,132	,238*	,422**	,405**	1,000	,302**	,269*	,210	,403**
Capacità di ascolto delle domande	,082	,286**	,242*	,313**	,371**	,251*	,302**	1,000	,405**	,345**	,206
Contenuti e temi trattati	,229	,370**	,658**	,559**	,415**	,382**	,269*	,405**	1,000	,542**	,410**
Percorso di visita	,657**	,402**	,541**	,481**	,418**	,397**	,210	,345**	,542**	1,000	,733**
Giudizio generale	,602**	,458**	,461**	,353**	,277*	,508**	,403**	,206	,410**	,733**	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 per gli studenti, mentre solo la capacità di ascolto delle domande è stata esclusa nella tabelle degli insegnanti.

Per gli studenti le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono: **percorso di visita (interesse per le opere viste)** e **coinvolgimento col gruppo**.

Invece per gli insegnanti, oltre a questi due aspetti vi è anche il **servizio di prenotazione 060608**.

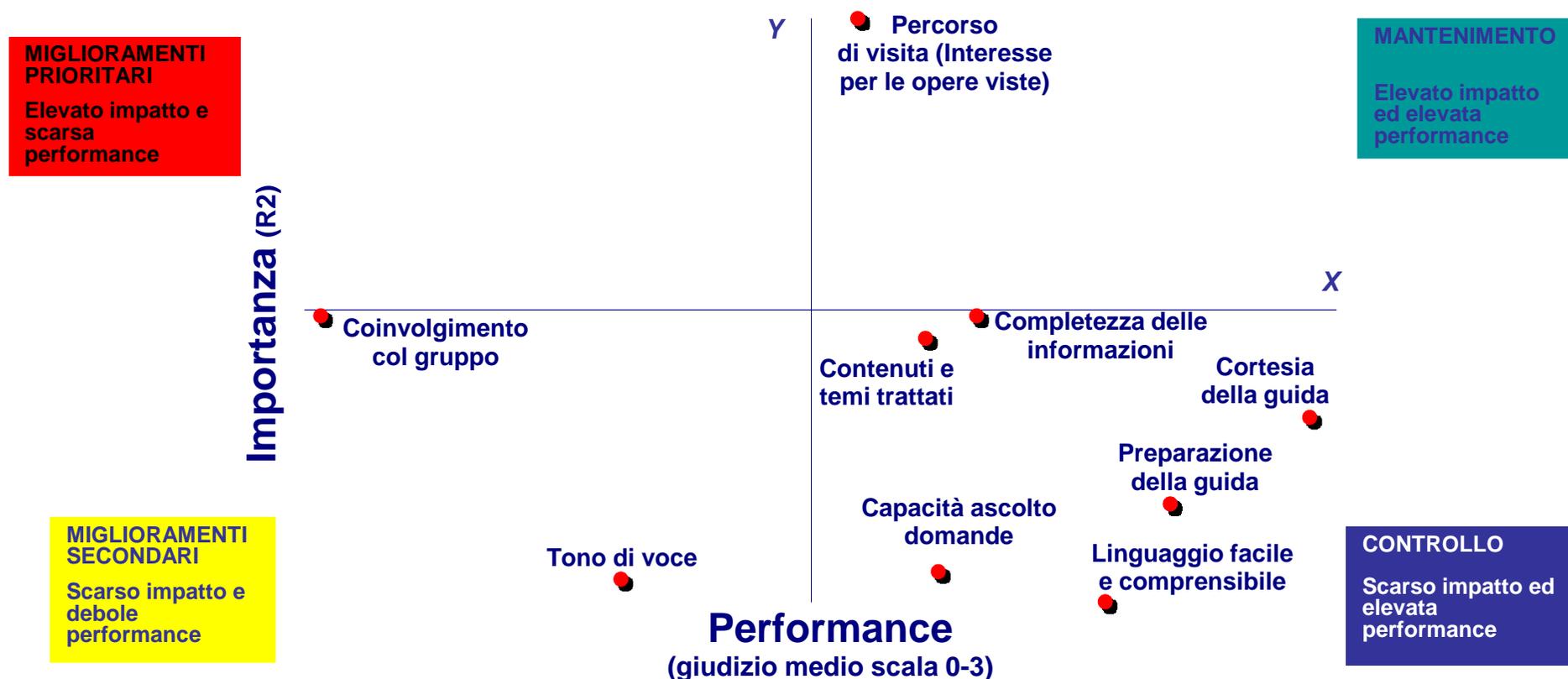
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale di entrambi i target.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2017 - Studenti</i>		Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2017 - Insegnanti</i>	
Percorso di visita (Interesse per le opere viste)	0,491	Percorso di visita	0,733
Coinvolgimento col gruppo	0,425	Servizio di prenotazione	0,602
Completezza delle informazioni	0,391	Coinvolgimento ed interazione con il gruppo	0,508
Contenuti e temi trattati	0,391	Preparazione e competenza	0,461
Cortesìa della guida	0,376	Cortesìa e gentilezza	0,458
Preparazione della guida	0,340	Contenuti e temi trattati	0,410
Capacità di ascolto delle domande	0,337	Tono di voce	0,403
Tono di voce	0,333	Completezza delle informazioni	0,353
Linguaggio facile e comprensibile	0,237	Linguaggio appropriato e comprensibile	0,277

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Studenti

Il **percorso di visita (Interesse per le opere viste)** rappresenta l'elemento in assoluto più importante, ma anche soddisfacente per gli studenti intervistati (quadrante in alto a destra). Nessuna variabile risulta come miglioramento prioritario su cui intervenire (quadrante in alto a sinistra) e solo il **coinvolgimento col gruppo** si trova in una posizione *borderline*.

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).

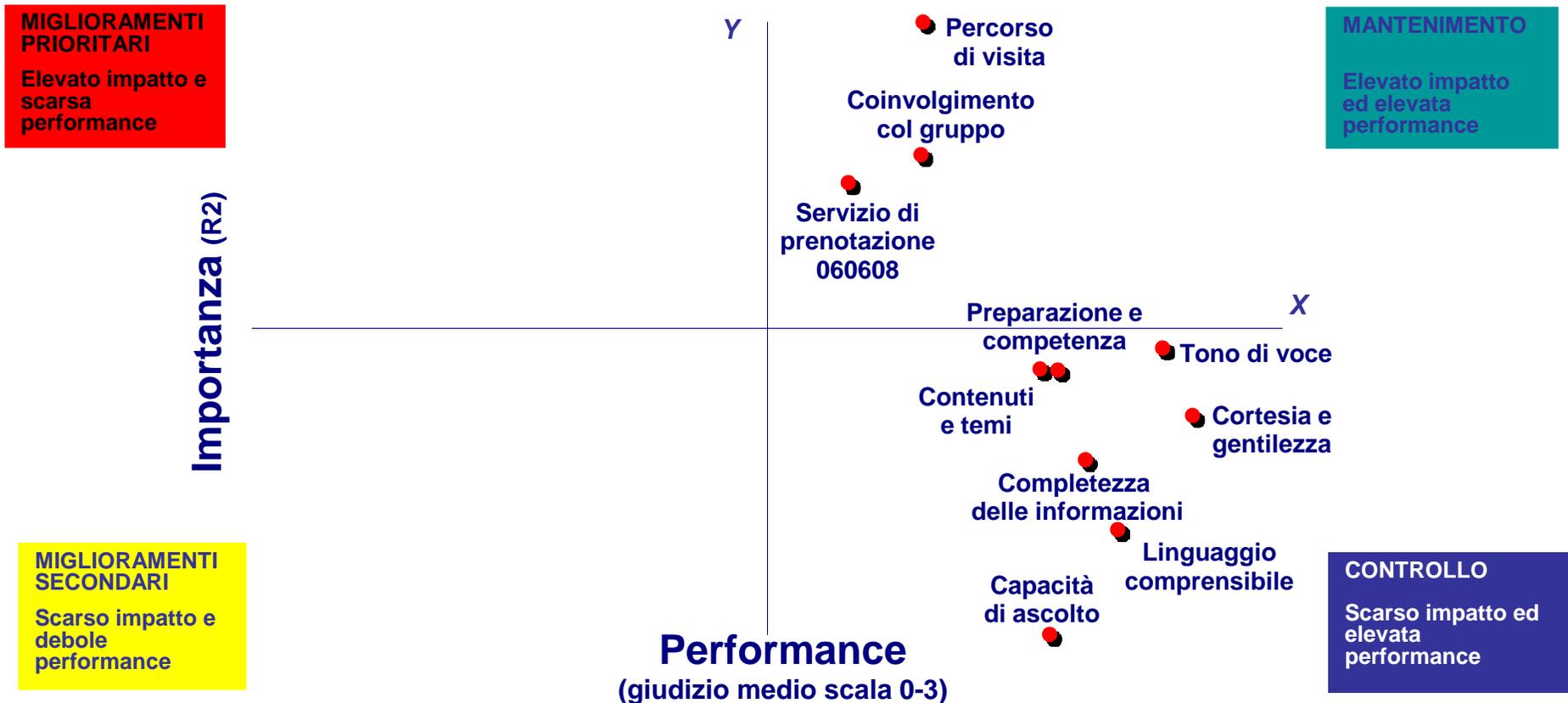


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Insegnanti

Per gli insegnanti il **percorso di visita**, il **coinvolgimento col gruppo** e il **servizio di prenotazione 060608** sono gli elementi più importanti e soddisfacenti (quadrante in alto a destra). Non vi sono aspetti da considerare come miglioramenti prioritari (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

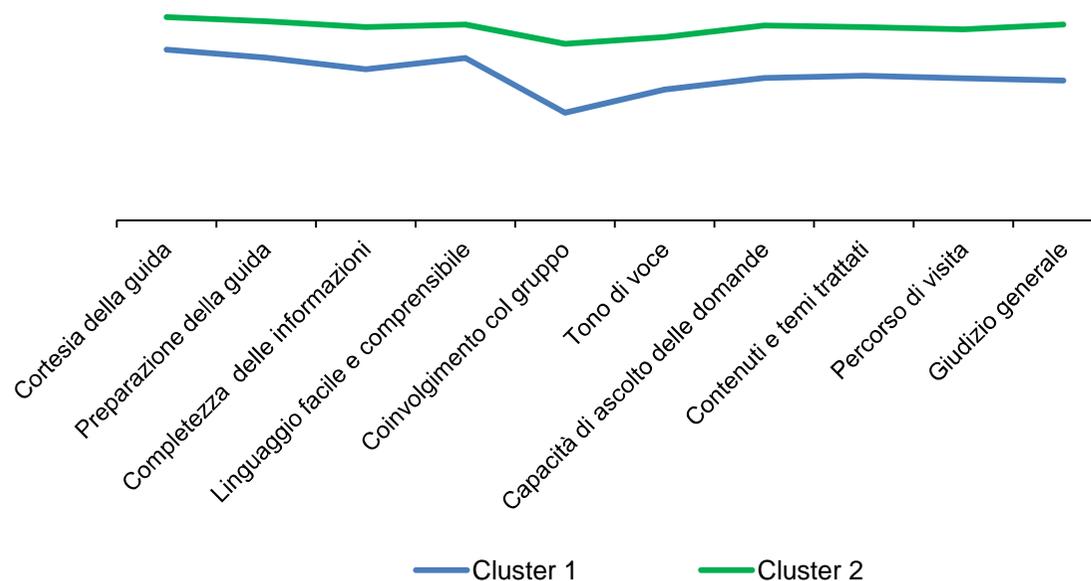
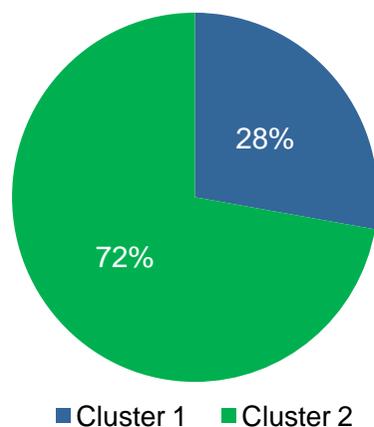
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (279 individui nel *Cluster 1* e 725 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 o ne sono privi.

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



Cluster Analysis - Insegnanti

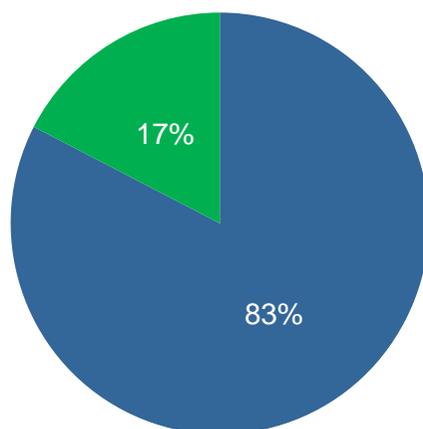
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

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*).

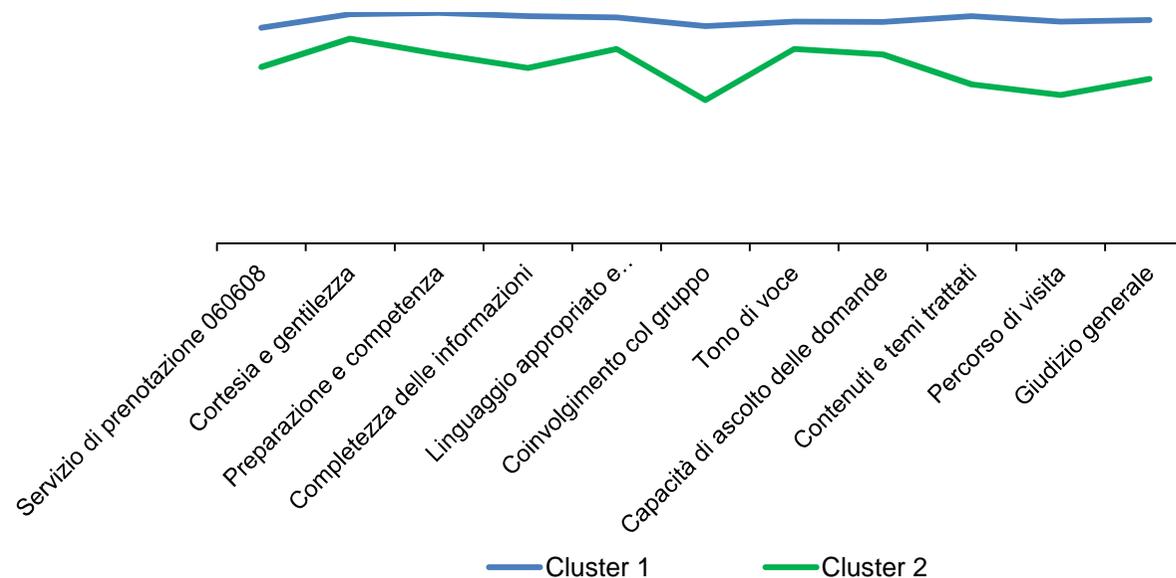
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** hanno un livello di soddisfazione più basso.

Cluster 1 Deliziati: in prevalenza insegnanti di età 35-54 anni, residenti a Roma, molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative, hanno effettuato oltre tre visite nei musei del Sistema.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza insegnanti di età oltre i 55 anni, abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative, hanno effettuato meno di tre visite nei musei del Sistema.



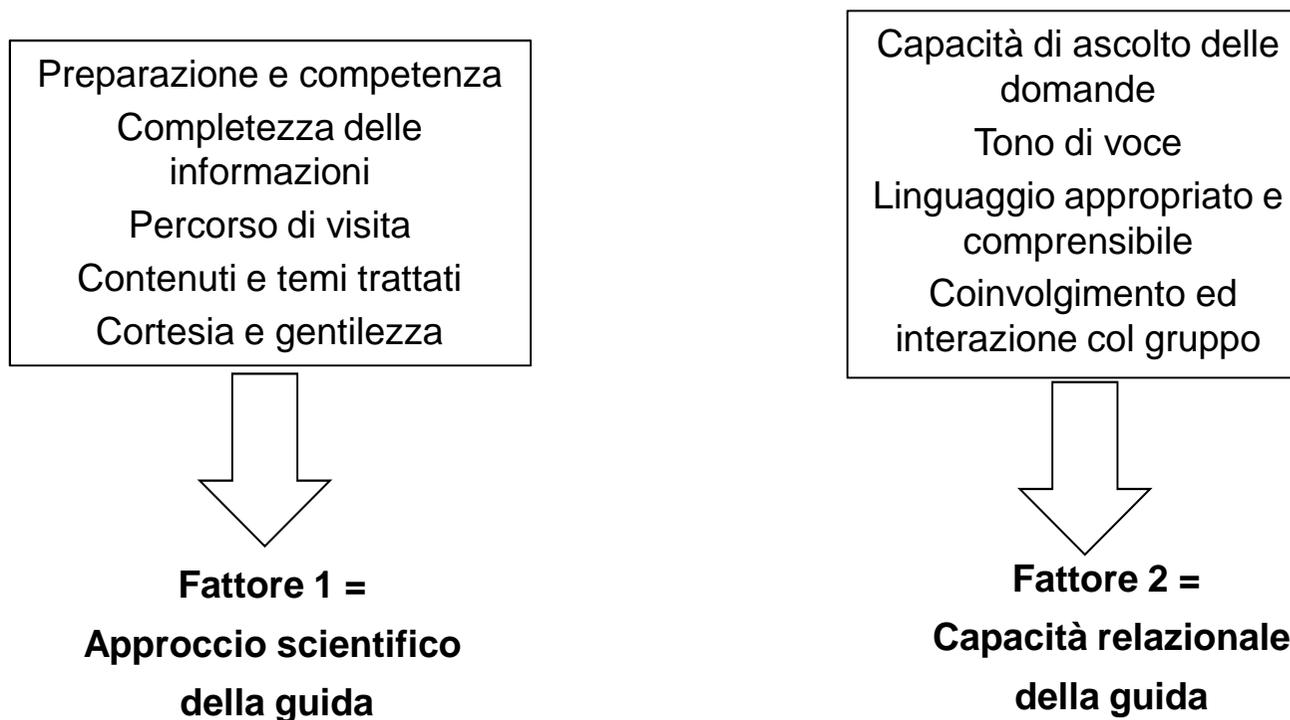
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale – Insegnanti

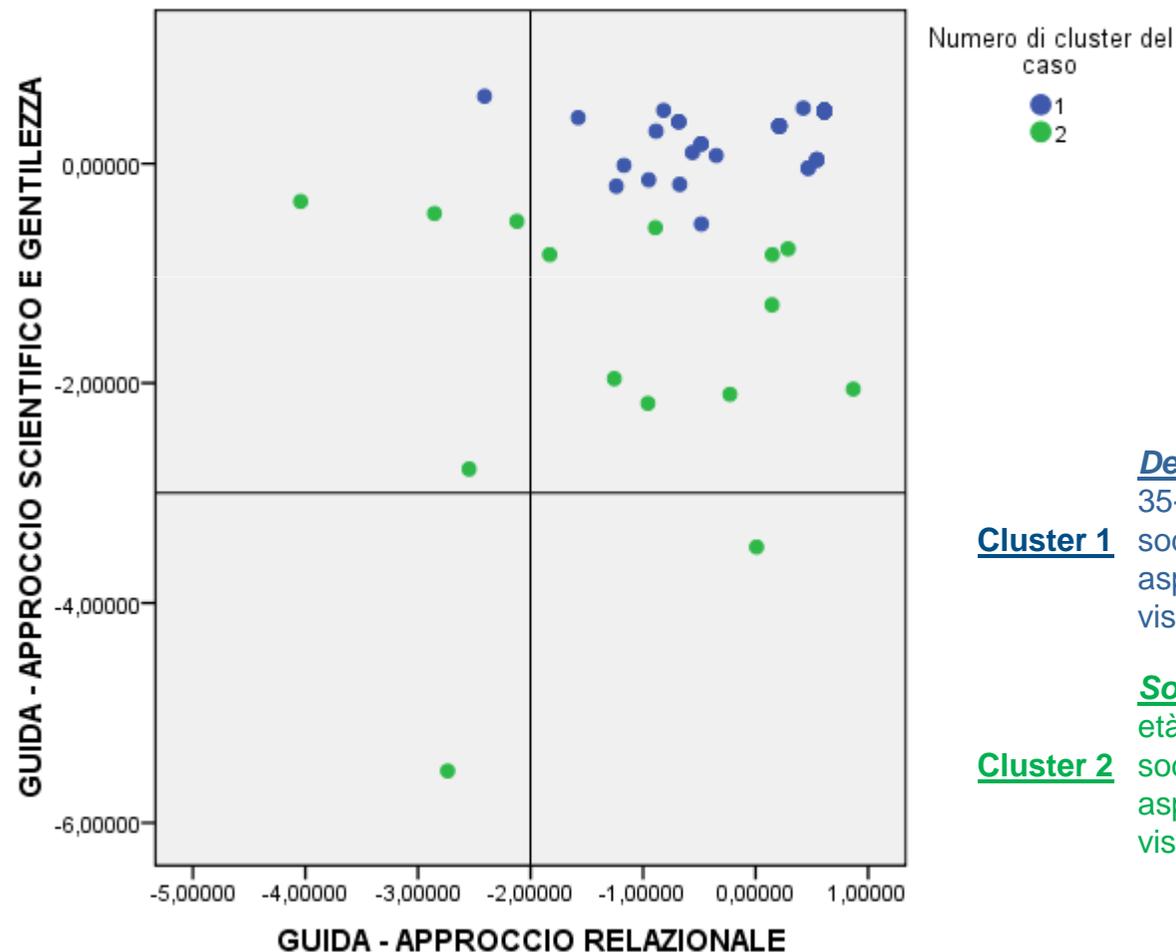
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. Tale analisi non è risultata significativa per il campione di studenti intervistati.

Con 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 1, ovvero quello dei “Deliziati” mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 2 è tendenzialmente meno soddisfatto (in particolare sul Fattore 2 - *Approccio relazionale della guida*) e vi è una dispersività più evidente.



Cluster 1 *Deliziati*: in prevalenza insegnanti di età 35-54 anni, residenti a Roma, molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative, hanno effettuato oltre tre visite nei musei del Sistema.

Cluster 2 *Soddisfatti*: in prevalenza insegnanti di età oltre i 55 anni, abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative, hanno effettuato meno di tre visite nei musei del Sistema.

SUGGERIMENTI STUDENTI

ELOGI guida bravissima, visita perfetta, tutto ottimo. **Totale 102**

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 8

GUIDA maggiore coinvolgimento del gruppo, ascoltare le domande, più interazione (67), alzare la voce (37), spiegare meno velocemente, utilizzare un linguaggio più chiaro e semplice (11), arricchire la visita con aneddoti e curiosità (8), maggiore puntualità (6), altro (4). **TOTALE 133**

PERCORSO permettere di sedersi, fare delle pause (40), visita troppo lunga e noiosa (11), aumentare il percorso e aree visitabili, troppo breve (9). **TOTALE 60**

CONTENUTI maggiore approfondimento e completezza dei temi trattati e delle opere viste (22), più postazioni interattive, video, realtà virtuale, contenuti tecnologici e/o laboratori (11). **TOTALE 33**

ORGANIZZAZIONE evitare la sovrapposizione dei gruppi (11), usare le radioguide (6), altro (4). **Totale 21**

SUPPORTI DIGITALI durante le visite abbassare il volume dell'audio (mostra "*Spartaco. Schiavi e padroni a Roma*" - spazio espositivo dell'Ara Pacis). **Totale 10**

CONDIZIONI DI ACCESSO possibilità di scattare fotografie alle opere in mostra. **Totale 8**

ALTRO. TOTALE 6

DIDATTICA 2017
TOTALE 271 SUGGERIMENTI STUDENTI

SUGGERIMENTI INSEGNANTI

NON RISPONDE. Totale 77

ELOGI avanti così, complimenti alla guida preparatissima. **Totale 4**

PERCORSO visita più completa, manca una parte introduttiva (5), altro (3). **TOTALE 8**

ORGANIZZAZIONE più visite gratuite per le scuole, coinvolgere i ragazzi anche in laboratori (ad esempio abbinare *Technotown* con i Musei di Villa Torlonia), realizzare schede didattiche da consegnare ai ragazzi. **TOTALE 5**

ALTRO. Totale 4

DIDATTICA 2017
TOTALE 17 SUGGERIMENTI INSEGNANTI

Allegato 1a - Tabella risultati studenti per museo

<i>Ics Didattica Studenti</i> Medie di soddisfazione per museo	Musei Capitolini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo di Roma	Museo Napoleonico	Casino Nobile	Casina delle Civette
Cortesìa della guida	2,85	2,80	2,82	2,68	2,91	2,71	2,68
Preparazione della guida	2,78	2,69	2,69	2,73	2,72	2,69	2,67
Completezza delle informazioni	2,63	2,55	2,57	2,61	2,70	2,67	2,62
Linguaggio facile e comprensibile	2,72	2,58	2,68	2,73	2,83	2,72	2,56
Coinvolgimento col gruppo	2,28	2,11	2,13	2,24	2,52	2,48	2,37
Tono di voce	2,33	2,26	2,43	2,47	2,63	2,65	2,41
Capacità di ascolto delle domande	2,49	2,57	2,56	2,69	2,75	2,66	2,54
Contenuti e temi trattati	2,61	2,51	2,56	2,57	2,69	2,65	2,58
Percorso di visita (Interesse per le opere viste)	2,55	2,50	2,47	2,44	2,72	2,69	2,61
Giudizio generale	2,64	2,50	2,52	2,54	2,65	2,71	2,68

Allegato 1b - Tabella risultati insegnanti per museo

Ics Didattica Insegnanti Medie di soddisfazione per museo	Musei Capitolini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo di Roma	Museo Napoleonico	Casino Nobile	Casina delle Civette
Servizio prenotazione 060608	2,63	2,27	2,77	2,89	3,00	3,00	2,80
Cortesìa e gentilezza	3,00	2,87	2,85	3,00	3,00	2,88	3,00
Preparazione e competenza	3,00	2,80	2,85	2,89	2,86	3,00	3,00
Completezza delle informazioni	2,93	2,73	2,75	2,78	2,86	3,00	3,00
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,93	2,80	2,85	2,78	2,86	3,00	2,92
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,93	2,47	2,45	2,89	2,57	2,88	2,67
Tono di voce	2,67	2,73	2,90	2,89	3,00	2,88	2,83
Capacità di ascolto delle domande	2,87	2,75	2,80	2,89	2,71	2,88	2,83
Contenuti e temi trattati	3,00	2,57	2,75	2,89	2,71	2,88	2,92
Percorso di visita	2,73	2,40	2,65	2,89	2,71	3,00	2,92
Giudizio generale	2,69	2,50	2,84	2,88	2,67	3,00	2,91

** Il campione di insegnanti intervistati è esiguo per alcuni musei (ad es. Museo Napoleonico e Casino Nobile), 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 fatti per Lotto	Nr. visite
Musei Capitolini	Lotto 1	199	15	214	10
Musei di Villa Torlonia	Lotto 2	211	20	231	11
Museo dell'Ara Pacis	Lotto 3	202	20	222	10
Mercati di Traiano	Lotto 4	208	15	223	12
Museo di Roma	Lotto 5	119	9	128	7
Museo Napoleonico		65	7	72	3
Campione Totale	n.	1004	86	1090	53



Allegato 3 – Questionari per studenti

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

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 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 (Interesse per le opere viste)	<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. **La visita ti è piaciuta:** Più di quanto ti aspettavi Uguale a quanto ti aspettavi
 Meno di quanto ti aspettavi Non ti aspettavi nulla

12. **Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggeriresti questa visita ad un tuo amico/a?**

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

13. **Come sei venuto a conoscenza di questa visita didattica?**

giornali scuola/insegnanti
 www.museiincomuneroma.it/sito web del museo newsletter
 altri siti internet social network (Facebook/Twitter)
 amici/parenti altro (specificare come):.....

14. **Nell'ultimo anno sei stato con la tua famiglia in un altro museo?** Sì No

15. **SUGGERIMENTI E CONSIGLI PER MIGLIORARE LA VISITA:**

DATI PERSONALI NECESSARI (compila anche questa parte):

Genere: MASCHIO FEMMINA **Quanti anni hai:** _____

Classe che frequenti: _____ **Nome della tua Scuola:** _____

Dove abiti (metti la crocetta a lato): Roma (in quale ZONA/QUARTIERE/VIA: _____)
 Altra città italiana (SPECIFICARE QUALE: _____)

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"/>				
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:** _____)