



Indagini di Customer Satisfaction

Didattica per le scuole
Sistema Musei in Comune

Aprile – Giugno 2018

Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 09/07/2018

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 2017-2018
- Come siete venuti a conoscenza delle visite didattiche
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consigliereste questa visita ad un amico/collega
- Negli ultimi anni 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)
- Suggestimenti
- 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 1.016 questionari somministrati a campione ai gruppi di scolaresche (nel dettaglio 934 sono i questionari degli studenti, mentre 82 quelli degli insegnanti) sia attraverso autocompilazione che interviste dirette dal 5 aprile al 6 giugno 2018 (le visite didattiche monitorate sono n. 49 e rappresentano l'11% 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 $\pm 1,21\%$.

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 2018, 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 **2,63** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 96%. Per il campione di insegnanti la soddisfazione è ancora più elevata (media generale di **2,86** 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. Per gli studenti il percorso di visita (interesse per le opere viste) è quello più correlato al giudizio generale e risulta essere la variabile più importante nella mappa (*cf.* pag. 20), mentre per gli insegnanti l'aspetto ad essere più correlato al giudizio generale e anche il più importante e soddisfacente è quello relativo ai contenuti e temi trattati (*cf.* pag.21).

Tra i miglioramenti prioritari per gli studenti emerge il coinvolgimento col gruppo, mentre per gli insegnanti intervistati nessuno degli elementi indagati risulta da migliorare. Tra i suggerimenti rilasciati dagli studenti intervistati prevale la richiesta di un maggiore coinvolgimento ed interazione col gruppo (56 suggerimenti), un ampliamento del percorso di visita (27 suggerimenti) e l'aggiunta di posti a sedere davanti alle opere (27 suggerimenti).

Il profilo degli intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (61% per gli studenti e 62% per gli insegnanti). Il genere femminile prevale sia tra gli studenti (53%) che insegnanti (86%). Il 58% del campione totale di alunni appartiene alla fascia 14-18 anni (l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 17 anni). Le fasce d'età prevalenti per gli insegnanti sono quelle dei 45-54 anni e 55-64 anni (rispettivamente 39% e 29%). Il 69% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea, mentre il 20% una specializzazione post laurea.

Anche quest'anno tra i mezzi di comunicazione prevale per gli studenti la percentuale di coloro che vengono a conoscenza delle visite didattiche attraverso "la scuola" (95%), mentre è il 31% per gli insegnanti; quest'ultimi rispondono di esserne venuti a conoscenza prevalentemente attraverso il canale web, che raggiunge il 42% sul totale delle risposte rilasciate.

Tabella riassuntiva - Studenti

<i>Indagine customer satisfaction Didattica - Studenti 2018</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Guida - Cortesia	2,72	3,00	931	3	0,551	76%	1%	97%
Guida - Preparazione	2,75	3,00	934	0	0,499	78%	1%	98%
Completezza delle informazioni	2,64	3,00	930	4	0,562	68%	1%	97%
Linguaggio facile e comprensibile	2,63	3,00	934	0	0,635	70%	1%	94%
Coinvolgimento col gruppo	2,31	2,00	929	5	0,754	47%	2%	87%
Tono di voce	2,46	3,00	932	2	0,676	56%	1%	92%
Capacità di ascolto delle domande	2,56	3,00	929	5	0,662	64%	2%	95%
Contenuti e temi trattati	2,57	3,00	930	4	0,618	62%	1%	95%
Percorso di visita (Interesse per le opere viste)	2,55	3,00	931	3	0,677	64%	2%	94%
Giudizio generale	2,63	3,00	896	38	0,599	68%	1%	96%

* 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 (2,58).

Tabella riassuntiva - Insegnanti

<i>Indagine customer satisfaction Didattica - Insegnanti 2018</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Servizio di prenotazione 060608	2,87	3,00	67	15	0,385	88%	0%	99%
Guida - Cortesia e gentilezza	2,90	3,00	81	1	0,374	93%	0%	98%
Guida - Preparazione e competenza	2,89	3,00	80	2	0,421	91%	1%	99%
Completezza delle informazioni	2,80	3,00	80	2	0,488	83%	1%	99%
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,86	3,00	81	1	0,411	89%	0%	98%
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,69	3,00	80	2	0,542	71%	1%	99%
Tono di voce	2,71	3,00	80	2	0,532	74%	1%	99%
Capacità di ascolto delle domande	2,80	3,00	80	2	0,433	81%	0%	99%
Contenuti e temi trattati	2,84	3,00	81	1	0,511	89%	1%	96%
Percorso di visita	2,66	3,00	82	0	0,633	73%	1%	94%
Giudizio generale	2,86	3,00	74	8	0,448	89%	1%	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 (2,80).

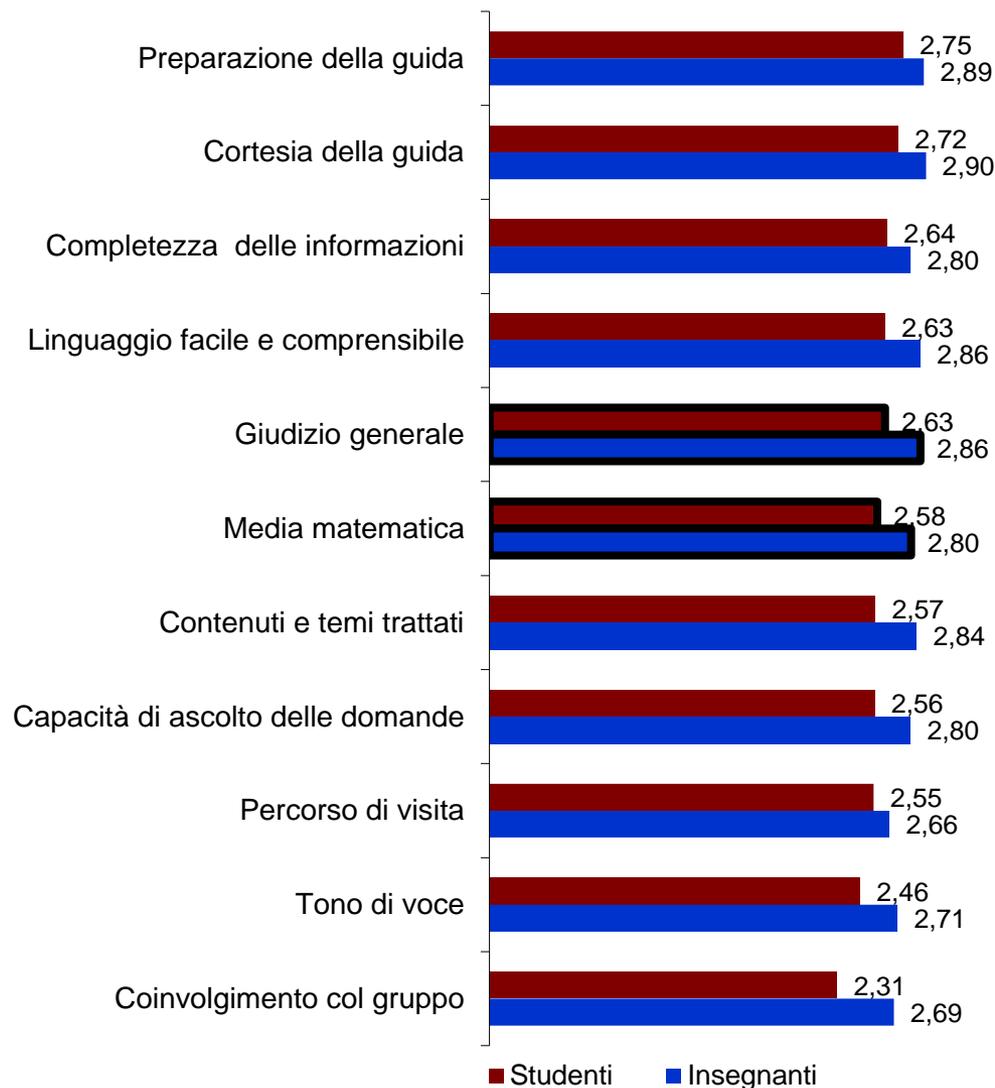
Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

Gli insegnanti sono mediamente più soddisfatti degli studenti su tutte le variabili indagate.

Il coinvolgimento col gruppo risulta essere l'aspetto meno soddisfacente per gli studenti, mentre gli insegnanti sono meno soddisfatti del percorso di visita.

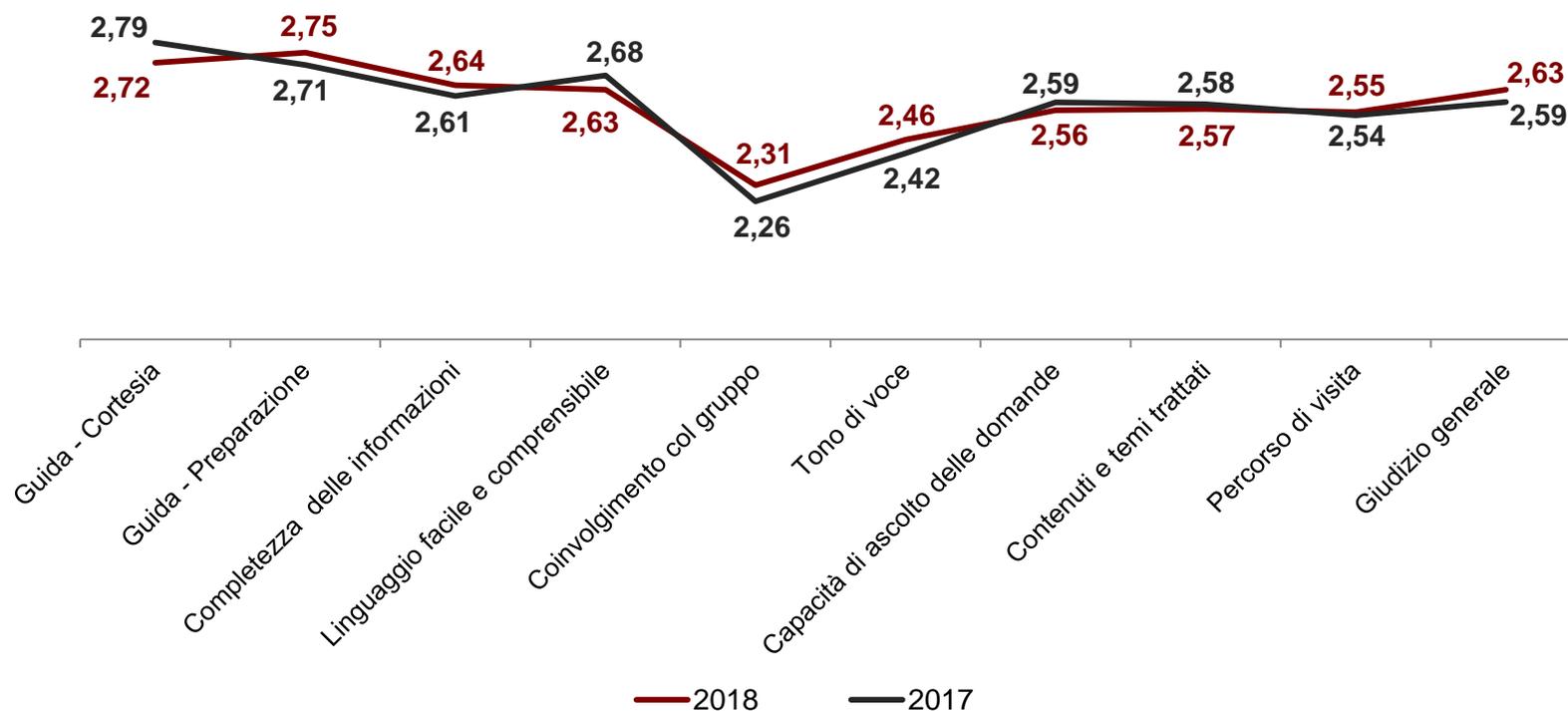
In entrambi i casi, tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo richiesto di 2,20.



Analisi del trend 2017-2018 (Studenti)

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto lineare e le medie di soddisfazione restano su valori simili.

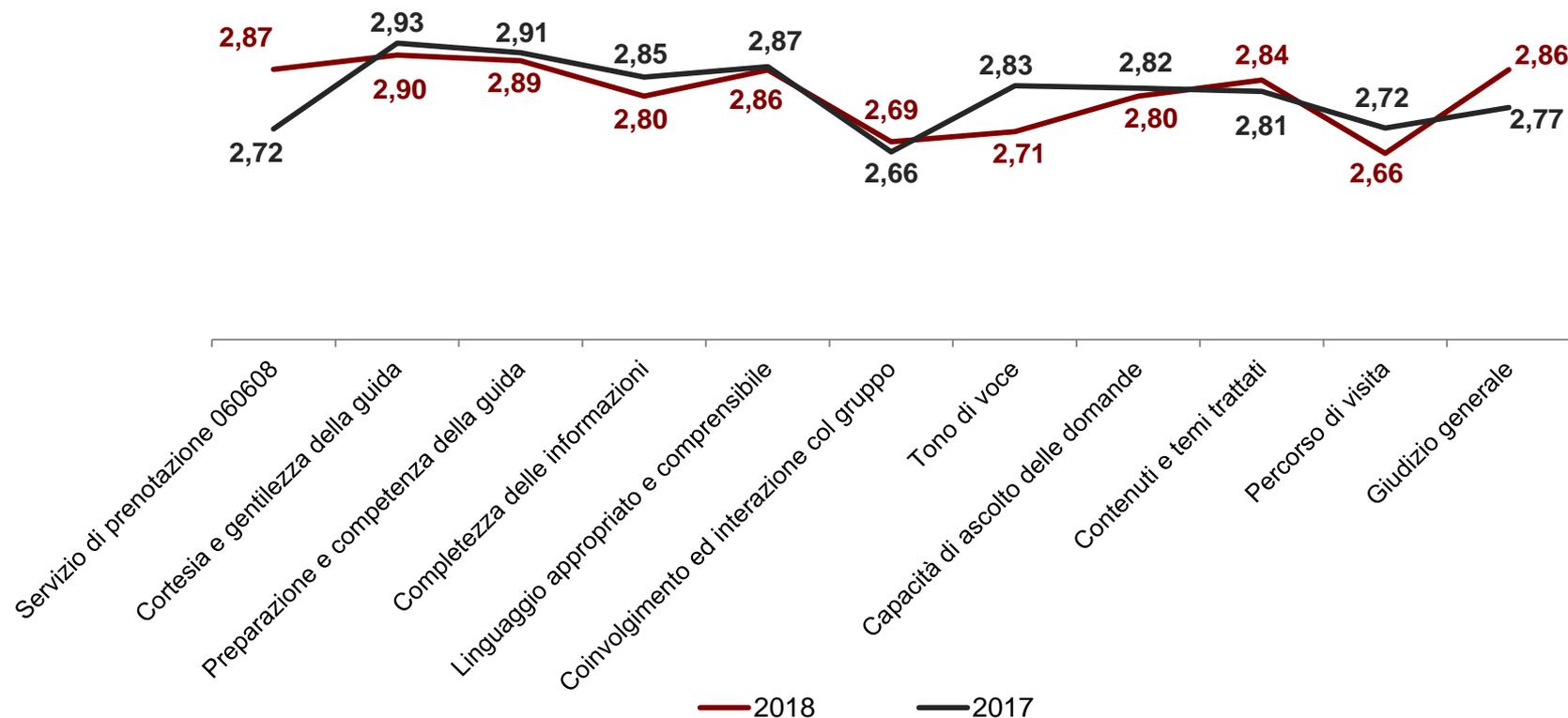
La preparazione della guida, la completezza delle informazioni, insieme al coinvolgimento col gruppo e al tono di voce, sono le variabili su cui si registra un aumento più significativo della soddisfazione da parte delle scolaresche intervistate. Invece si rileva una lieve flessione in particolare sulla cortesia della guida e sulla comprensibilità del linguaggio utilizzato.



Analisi del trend 2017-2018 (Insegnanti)

Come si denota dal grafico sottostante, anche per gli insegnanti il trend risulta abbastanza costante rispetto all'indagine precedente.

Il livello medio di soddisfazione aumenta su alcuni aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul servizio di prenotazione 060608 e sul giudizio generale. Invece si rileva una flessione soprattutto sulla completezza delle informazioni, sul tono di voce e sul percorso di visita, le cui medie restano comunque nettamente superiori allo standard di 2,20.

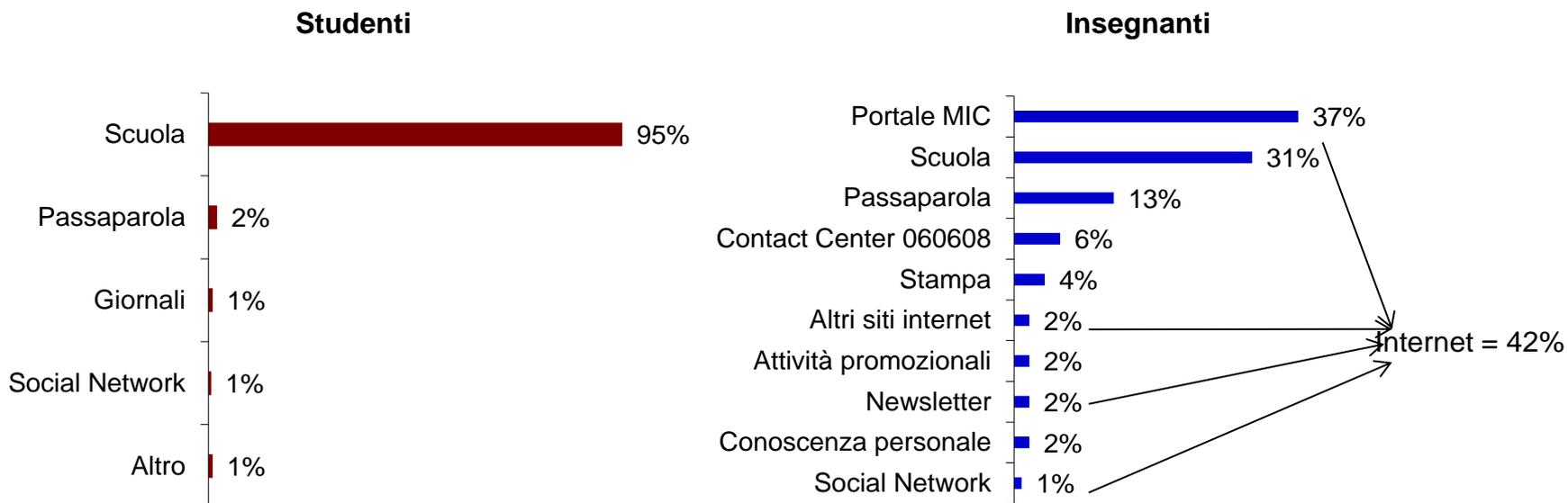


Come siete venuti a conoscenza delle visite didattiche

La quasi totalità dei ragazzi (95%, era il 96% nel 2017) dichiara di venire a sapere delle visite didattiche attraverso la propria scuola, mentre la voce predominante per gli insegnanti è il canale web (42% sul campione totale, in netto aumento dal 24% dello scorso anno).

Risulta significativo che la scuola sia la risposta prevalente per gli studenti tra i 14 e 18 anni, con un giudizio uguale alle aspettative e che si dichiarano molto soddisfatti delle visite didattiche a cui hanno partecipato.

Tra gli insegnanti che indicano il canale web come mezzo più utilizzato emergono le donne, con un titolo di specializzazione post laurea, che insegnano nella scuola secondaria di I e II grado, con un giudizio superiore alle attese e un'esperienza complessiva abbastanza soddisfacente. Invece a rispondere scuola sono soprattutto gli uomini, diplomati e laureati, che insegnano alla scuola primaria, con un giudizio uguale alle attese e si dichiarano in generale molto soddisfatti.

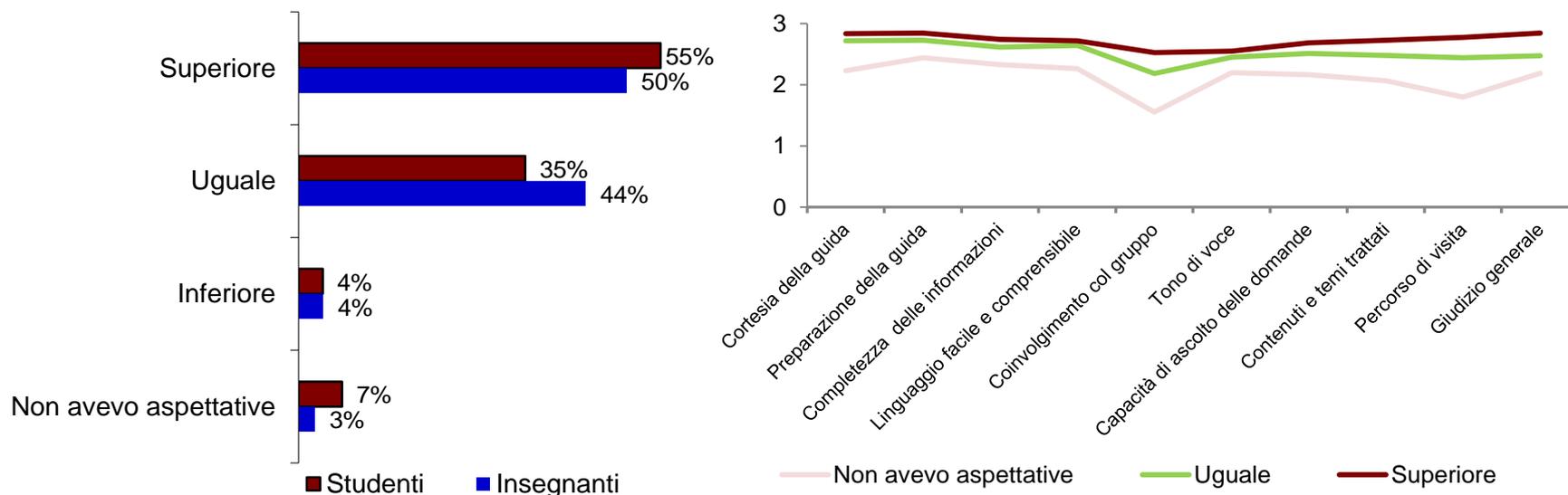


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 7% degli studenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di effettuare le visite guidate (3% per gli insegnanti), mentre il 55% afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese (50% per gli insegnanti), per il 35% è uguale (44% per gli insegnanti) e solo per il 4% è inferiore (stessa percentuale per gli insegnanti).

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative principalmente per gli alunni che frequentano la scuola primaria e secondaria di I grado, tendenzialmente molto soddisfatti sui vari aspetti, soprattutto sul giudizio generale (*cf.* grafico sottostante a destra). Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono in particolare gli studenti che frequentano la scuola secondaria di II grado, nel complesso abbastanza soddisfatti.

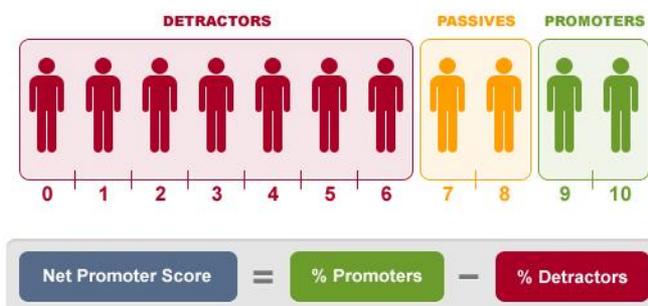
Ad avere un giudizio superiore alle aspettative sono gli insegnanti della scuola primaria o secondaria di II grado, che si dichiarano molto soddisfatti delle visite didattiche a cui hanno partecipato, mentre coloro che hanno un giudizio uguale alle proprie attese insegnano nella secondaria di I grado e sono in generale abbastanza soddisfatti.



Consigliereste questa visita ad un amico/collega

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 **32%** per gli studenti e al **78%** per gli insegnanti; ciò è indice di un elevato gradimento da parte degli insegnanti intervistati, ma si evidenzia che una buona parte degli studenti (44% 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 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	6	7	10	10	14	53	136	276	226	182
1%	1%	1%	1%	1%	2%	5%	14%	30%	24%	20%
DETRATTORI = 12%						PASSIVI = 44%		PROMOTORI = 44%		
44% - 12% = 32%										

NET PROMOTER SCORE										
Didattica Sistema Musei in Comune - Insegnanti 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	1	0	0	0	4	11	12	53
1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	5%	13%	15%	65%
DETRATTORI = 2%						PASSIVI = 18%		PROMOTORI = 80%		
80% - 2% = 78%										

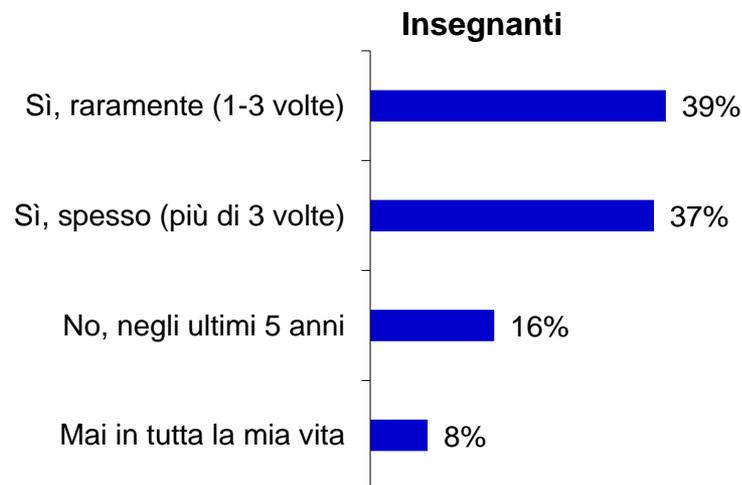
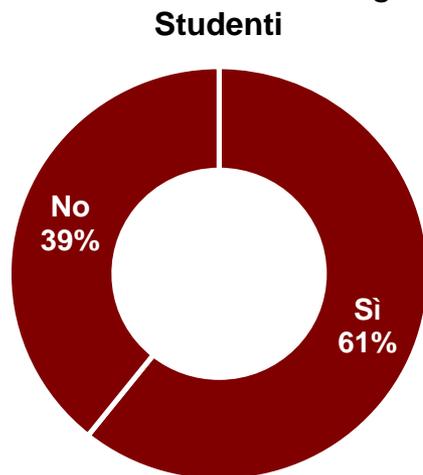
Negli ultimi anni siete già stati in un altro museo

Il 61% degli studenti intervistati dichiara di avere visitato altri musei nell'ultimo anno, mentre il 39% vi si reca per la prima volta.

Per gli insegnanti la percentuale di chi ha visitato uno dei musei del Sistema negli ultimi cinque anni è pari a 76% (*cfr.* grafico in basso a destra), di cui il 39% di essi afferma di avere effettuato tra una e tre visite culturali.

Risulta significativo ad avere visitato un altro museo nell'ultimo anno siano soprattutto gli studenti che appartengono alle fasce di età giovane 14-18 anni o adulta oltre i 45 anni (coloro che frequentano i *CPIA - Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti*), residenti fuori Roma e con un giudizio superiore alle aspettative. Invece gli alunni che non hanno frequentato altri musei, sono principalmente minori di 14 anni, che vivono a Roma e sono privi di aspettative a priori.

Inoltre si rileva che ad essere già stati più volte in un altro museo del *Sistema Musei in Comune* siano soprattutto gli insegnanti residenti a Roma, con un giudizio uguale alle proprie aspettative, mentre ad non avere effettuato visite in precedenza sono prevalentemente coloro che risiedono in altre città italiane, il cui giudizio è superiore alle attese.



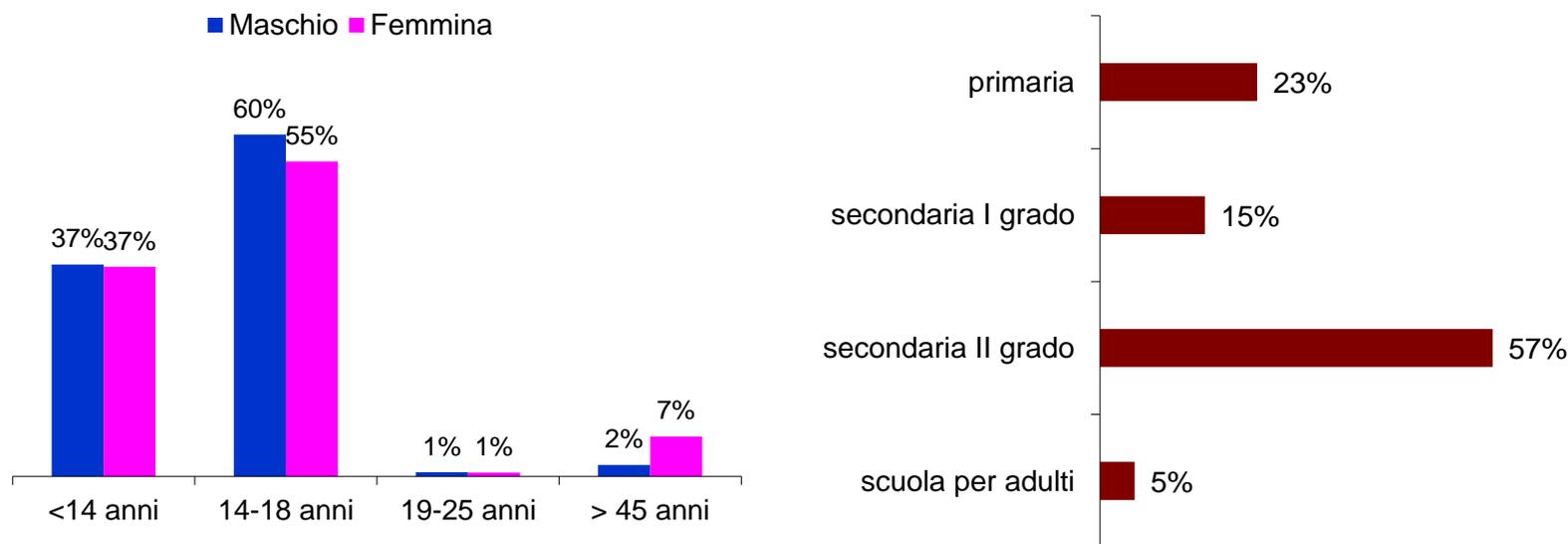
Analisi socio-demografica (genere, età, titolo di studio, tipologia scuola)

Tra gli studenti prevalgono le femmine (53% sul campione totale; 59% nel 2017), così come tra gli insegnanti (86% sul totale; erano l'83% nel 2017).

Il 58% del campione totale di alunni ha un'età compresa tra i 14 e 18 anni (stessa percentuale emersa nel 2017); l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 17 anni.

Le fasce d'età prevalenti per gli insegnanti sono quella dei 45-54 anni e 55-64 anni (rispettivamente 39% e 29%; nel 2017 le percentuali raggiungevano 30% e 28% sul totale del campione intervistato). Il 69% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea (in aumento dal 56% nel 2017), mentre il 20% una specializzazione post laurea (35% nell'indagine precedente) e l'11% un diploma superiore (lo scorso anno era 9%).

Il 57% del campione totale degli studenti frequenta la scuola secondaria di II grado (di cui il 21% sono classi di II superiore), mentre il 23% la primaria (il 20% sono classi di V elementare), il 15% secondaria di I grado (il 5% sono classi di III media) e il 5% la scuola per adulti.

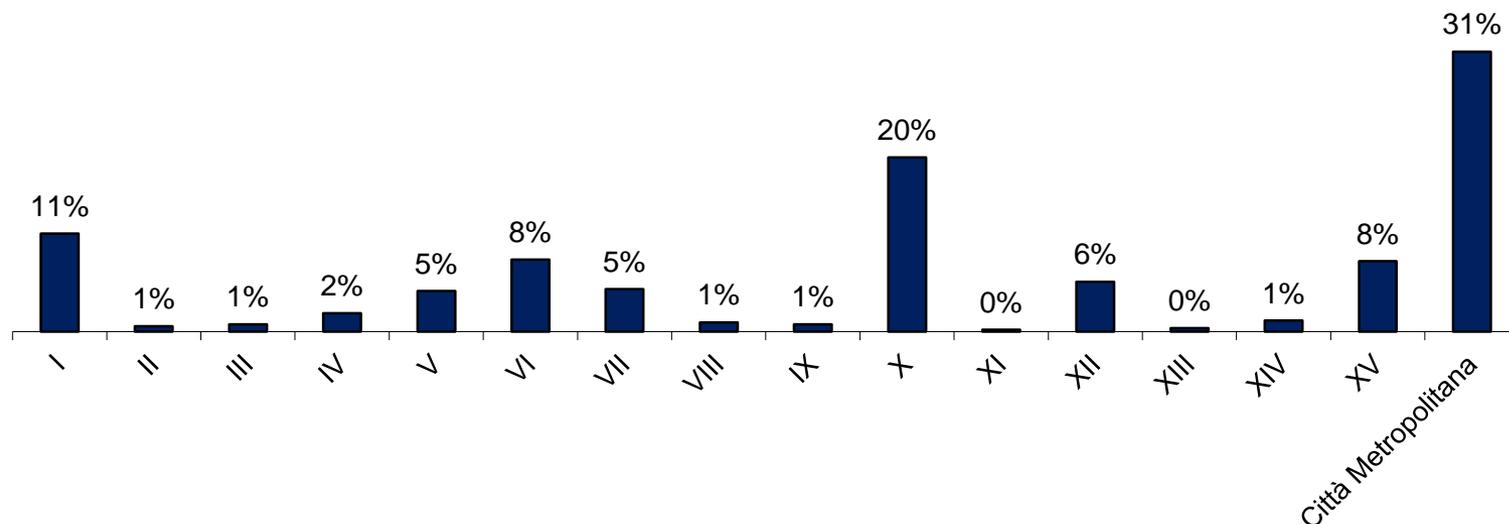
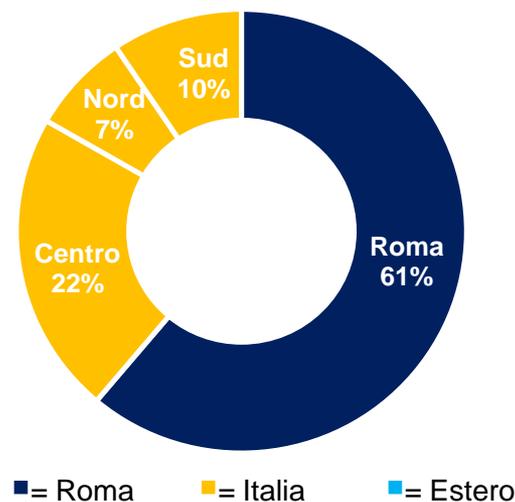


Analisi socio-demografica: provenienza

Il 61% del campione intervistato è costituito da studenti romani (in discesa dal 75% nel 2017), mentre il 39% giunge da altre città italiane (in netto aumento dal 25% 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 (31%; era il 27% nel 2017).

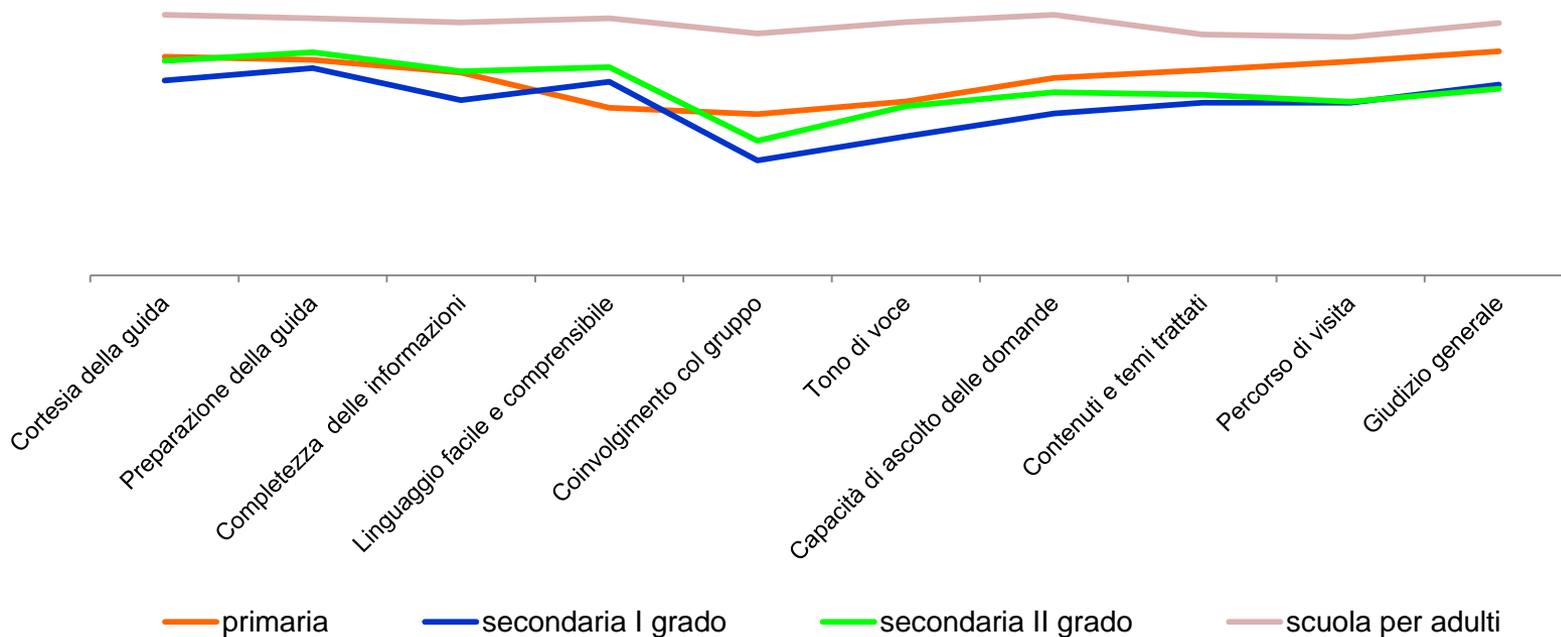
Per quanto riguarda la provenienza degli insegnanti, la percentuale dei romani è pari al 62% (in discesa dal 68% nel 2017), di cui il 38% risiede nella Città Metropolitana (in netto aumento dal 15% dello scorso anno).



Analisi univariata per tipologia di scuola - Studenti

Analizzando i risultati per tipologia di scuola emerge che gli alunni della scuola per adulti siano mediamente più soddisfatti su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, ma nella comparazione dei dati si deve tenere in considerazione il campione esiguo (5% sul totale), pertanto i giudizi sono da ritenere indicativi, ma non attendibili a livello statistico.

Rispetto agli altri gradi scolastici, nel grafico sottostante si evidenzia che gli studenti della scuola primaria siano più soddisfatti sulla maggior parte delle variabili indagate (cortesia della guida, coinvolgimento del gruppo, capacità di ascolto delle domande, contenuti e temi trattati, percorso di visita e giudizio generale), tranne che sul linguaggio. Invece gli studenti della scuola secondaria di II grado sono tendenzialmente più soddisfatti rispetto alle classi della scuola secondaria di I grado.



Correlazione - 1/3 (Studenti)

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

Coefficiente Rho di Spearman - Didattica Studenti 2018	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	,345**	,297**	,327**	,387**	,327**	,387**	,346**	,296**	,356**
Guida - Preparazione	,345**	1,000	,382**	,225**	,238**	,262**	,332**	,341**	,215**	,344**
Completezza delle informazioni	,297**	,382**	1,000	,246**	,238**	,300**	,329**	,329**	,213**	,326**
Linguaggio facile e comprensibile	,327**	,225**	,246**	1,000	,260**	,252**	,273**	,238**	,248**	,305**
Coinvolgimento col gruppo	,387**	,238**	,238**	,260**	1,000	,349**	,355**	,271**	,268**	,398**
Tono di voce	,327**	,262**	,300**	,252**	,349**	1,000	,369**	,204**	,227**	,282**
Capacità di ascolto delle domande	,387**	,332**	,329**	,273**	,355**	,369**	1,000	,293**	,274**	,406**
Contenuti e temi trattati	,346**	,341**	,329**	,238**	,271**	,204**	,293**	1,000	,415**	,362**
Percorso di visita (Interesse per le opere viste)	,296**	,215**	,213**	,248**	,268**	,227**	,274**	,415**	1,000	,418**
Giudizio generale	,356**	,344**	,326**	,305**	,398**	,282**	,406**	,362**	,418**	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 2018	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	,173	,100	,008	,055	,122	,149	,171	,055	,425**	,222
Cortesia e gentilezza	,173	1,000	,482**	,444**	,526**	,433**	,394**	,488**	,535**	,292**	,443**
Preparazione e competenza	,100	,482**	1,000	,570**	,356**	,128	,254*	,206	,636**	,443**	,393**
Completezza delle informazioni	,008	,444**	,570**	1,000	,305**	,169	,312**	,172	,627**	,359**	,540**
Linguaggio appropriato e comprensibile	,055	,526**	,356**	,305**	1,000	,364**	,438**	,357**	,531**	,180	,352**
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	,122	,433**	,128	,169	,364**	1,000	,476**	,659**	,189	,190	,399**
Tono di voce	,149	,394**	,254*	,312**	,438**	,476**	1,000	,525**	,305**	,123	,318**
Capacità di ascolto delle domande	,171	,488**	,206	,172	,357**	,659**	,525**	1,000	,298**	,382**	,559**
Contenuti e temi trattati	,055	,535**	,636**	,627**	,531**	,189	,305**	,298**	1,000	,378**	,597**
Percorso di visita	,425**	,292**	,443**	,359**	,180	,190	,123	,382**	,378**	1,000	,479**
Giudizio generale	,222	,443**	,393**	,540**	,352**	,399**	,318**	,559**	,597**	,479**	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 il servizio di prenotazione 060608 è stato escluso nella tabelle degli insegnanti.

Per gli studenti le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono: **percorso di visita e capacità di ascolto delle domande**.

Invece per gli insegnanti, oltre a quest'ultimo aspetto vi sono anche i **contenuti e temi trattati, la completezza delle informazioni**.

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

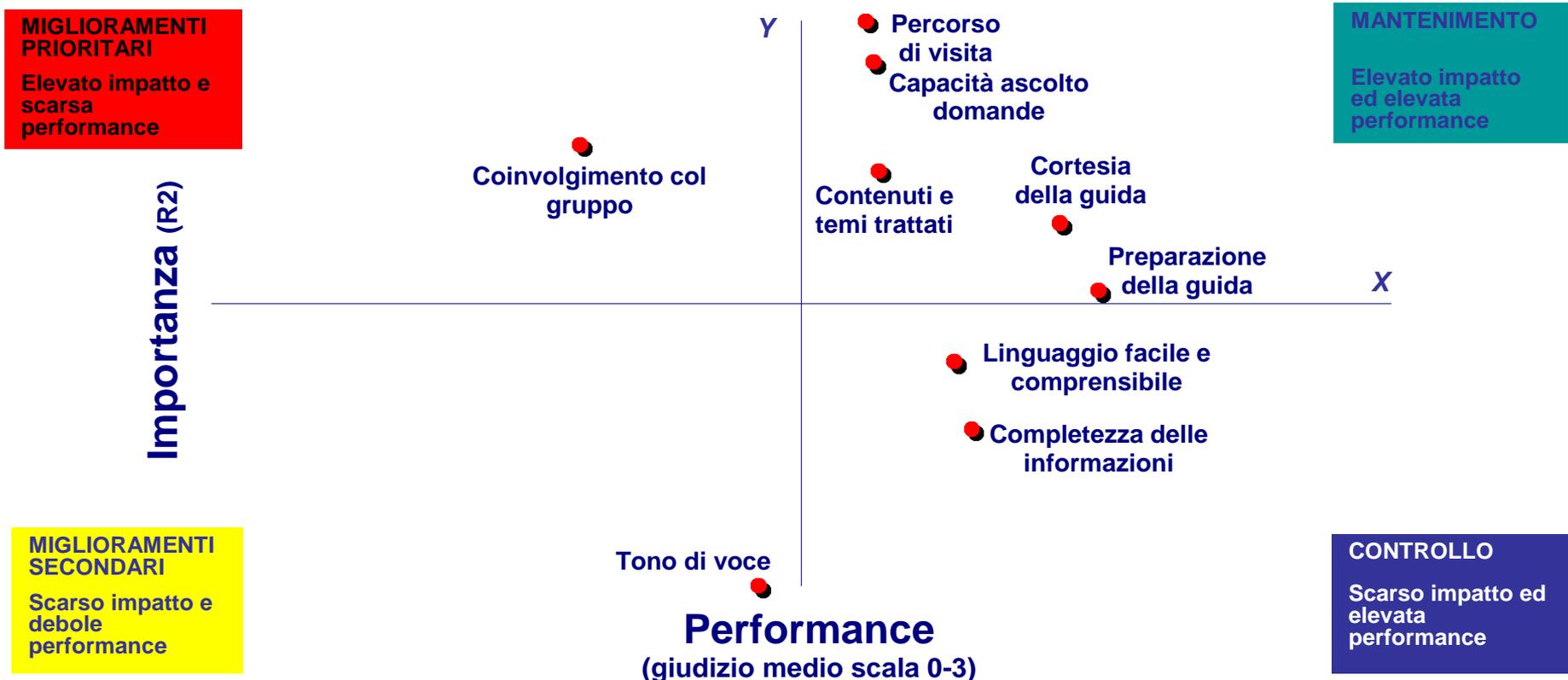
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2018 - Studenti</i>		Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2018 - Insegnanti</i>	
Percorso di visita	0,418	Contenuti e temi trattati	0,597
Capacità di ascolto delle domande	0,406	Capacità di ascolto delle domande	0,559
Coinvolgimento col gruppo	0,398	Completezza delle informazioni	0,540
Contenuti e temi trattati	0,362	Percorso di visita	0,479
Cortesìa della guida	0,356	Cortesìa e gentilezza	0,440
Preparazione della guida	0,344	Coinvolgimento ed interazione col gruppo	0,399
Completezza delle informazioni	0,326	Preparazione e competenza	0,393
Linguaggio facile e comprensibile	0,305	Linguaggio appropriato e comprensibile	0,352
Tono di voce	0,282	Tono di voce	0,318

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Studenti

Il **percorso di visita** rappresenta l'elemento in assoluto più importante, ma anche abbastanza soddisfacente per gli studenti intervistati (quadrante in alto a destra), insieme alla **capacità di ascolto delle domande**, i **contenuti e temi trattati**, la **cortesia e preparazione della guida**.

Il **coinvolgimento col gruppo** risulta essere l'unico miglioramento da ritenere prioritario (quadrante in alto a sinistra).

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).

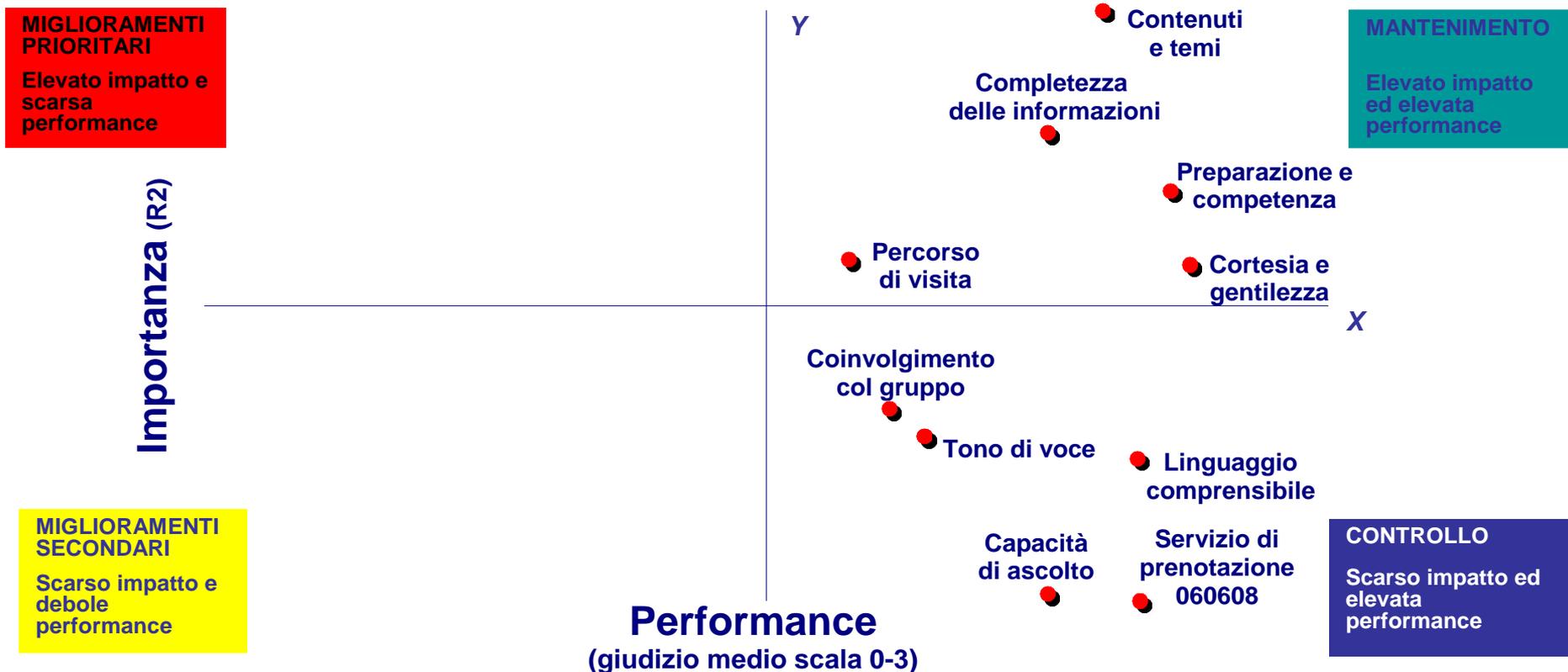


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Insegnanti

I **contenuti e temi trattati** rappresentano l'elemento in assoluto più importante e soddisfacente per gli insegnanti, ma anche la **completezza delle informazioni**, la **preparazione e competenza**, il **percorso di visita** e la **cortesia e gentilezza della guida** si collocano nel 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

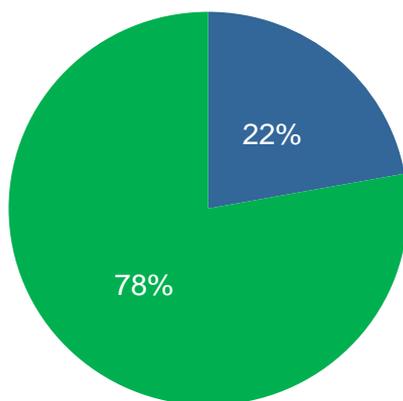
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine. Tale analisi non è risultata significativa per il campione di insegnanti intervistati.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (207 individui nel *Cluster 1* e 727 nel *Cluster 2*).

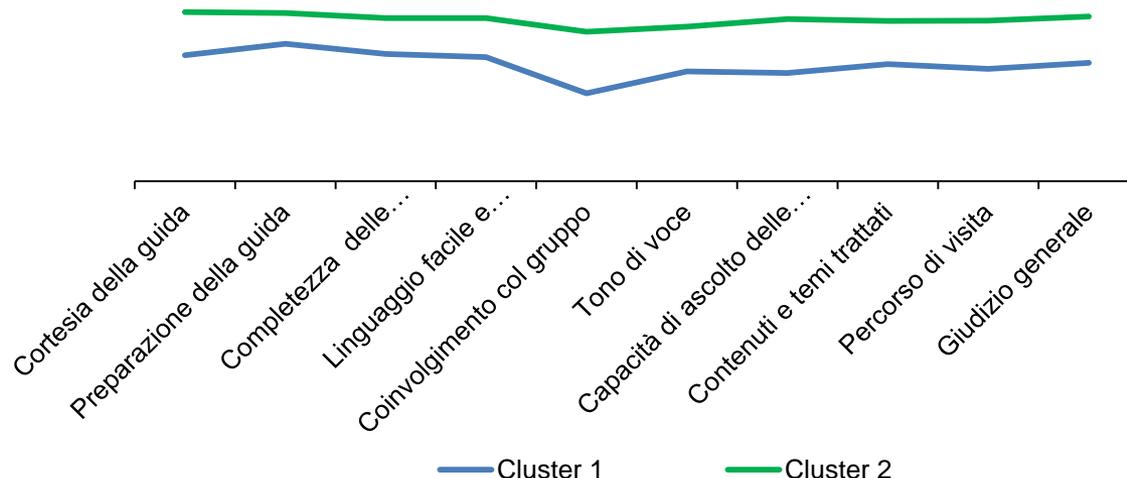
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** hanno un livello di soddisfazione più basso, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Soddisfatti: studenti, di età 14-18 anni, frequentano soprattutto la scuola secondaria di I e II grado, residenti a Roma, in generale abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 Deliziati: studentesse, minori di 14 anni o oltre i 55 anni, frequentano soprattutto la scuola primaria o per adulti, residenti fuori Roma, in generale molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative, hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.



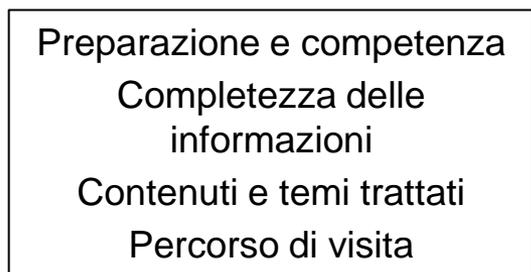
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



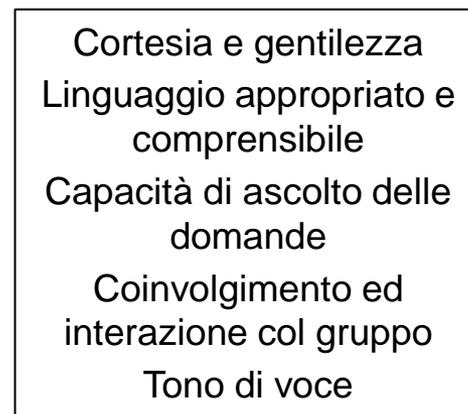
Analisi Fattoriale – Insegnanti

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):



**Fattore 1 =
Approccio scientifico
della guida**



**Fattore 2 =
Capacità relazionale
della guida**

SUGGERIMENTI STUDENTI

ELOGI guida bravissima, visita perfetta, tutto ottimo. **Totale 81**

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 42

GUIDA maggiore coinvolgimento del gruppo, ascoltare le domande, più interazione (56), troppo lenta e noiosa (16), alzare la voce (15), spiegare meno velocemente, utilizzare un linguaggio più chiaro e semplice (9), più gentilezza e cortesia (7), altro (3). **TOTALE 106**

PERCORSO aumentare il percorso e aree/opere visibili, troppo breve (27), visita troppo lunga (12), permettere di sedersi, fare delle pause (8). **TOTALE 47**

CONTENUTI maggiore approfondimento e completezza dei temi trattati/opere viste (17), più postazioni interattive, video, realtà virtuale, contenuti tecnologici e/o laboratori (16), manca una contestualizzazione di opere e personaggi trattati (5), altro (2). **TOTALE 40**

TEMPERATURA manca aria condizionata, fa troppo caldo (30), altro (2). **TOTALE 32**

POSTI A SEDERE da aggiungere, soprattutto davanti alle opere. **TOTALE 27**

ORGANIZZAZIONE usare le radioguide, evitare la sovrapposizione dei gruppi, da migliorare in generale. **TOTALE 8**

SERVIZI IGIENICI mancano, prevederne di più per i gruppi. **TOTALE 5**

ALTRO. TOTALE 15

DIDATTICA 2018
TOTALE 280 SUGGERIMENTI STUDENTI

SUGGERIMENTI INSEGNANTI

NON RISPONDE. Totale 68

ELOGI avanti così, complimenti alla guida. **Totale 2**

GUIDA maggior coinvolgimento degli alunni, più competenza e gentilezza della guida.
TOTALE 4

ORGANIZZAZIONE migliorare le informazioni sull'offerta online, coinvolgere i ragazzi anche in laboratori, migliorare l'attività didattica in generale. **TOTALE 4**

ALTRO. Totale 2

DIDATTICA 2018
TOTALE 14 SUGGERIMENTI INSEGNANTI

Allegato 1a - Tabella risultati studenti per museo

Ics <i>Didattica Studenti</i> Medie di soddisfazione per museo	Musei Capitolini	Centrale Montemartini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo di Roma	Museo di Roma in Trastevere	Casina delle Civette
Cortesìa della guida	2,75	2,78	2,61	2,84	2,76	2,78	2,51
Preparazione della guida	2,72	2,59	2,71	2,84	2,89	2,78	2,61
Completezza delle informazioni	2,51	2,65	2,64	2,76	2,73	2,78	2,45
Linguaggio facile e comprensibile	2,79	2,41	2,46	2,69	2,76	2,66	2,55
Coinvolgimento col gruppo	2,33	2,24	2,26	2,34	2,43	2,48	2,17
Tono di voce	2,46	2,17	2,49	2,51	2,51	2,59	2,32
Capacità di ascolto delle domande	2,55	2,39	2,50	2,66	2,61	2,66	2,48
Contenuti e temi trattati	2,61	2,50	2,48	2,63	2,70	2,73	2,33
Percorso di visita (Interesse per le opere viste)	2,69	2,39	2,49	2,58	2,62	2,37	2,49
Giudizio generale	2,63	2,67	2,58	2,68	2,65	2,82	2,50

Allegato 1b - Tabella risultati insegnanti per museo

Ics Didattica Insegnanti Medie di soddisfazione per museo	Musei Capitolini	Centrale Montemartini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo di Roma	Museo di Roma in Trastevere	Casina delle Civette
Servizio prenotazione 060608	2,50	3,00	2,94	2,95	3,00	3,00	2,89
Cortesìa e gentilezza	2,75	3,00	2,91	3,00	3,00	3,00	2,82
Preparazione e competenza	2,73	3,00	2,91	2,95	2,80	3,00	2,91
Completezza delle informazioni	2,60	2,50	2,83	2,90	2,80	3,00	2,82
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,75	3,00	2,96	2,80	2,80	3,00	2,91
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,60	3,00	2,74	2,75	3,00	2,50	2,45
Tono di voce	2,73	2,50	2,87	2,65	2,80	3,00	2,36
Capacità di ascolto delle domande	2,80	3,00	2,91	2,85	3,00	2,50	2,45
Contenuti e temi trattati	2,56	3,00	2,91	2,90	3,00	3,00	2,82
Percorso di visita	2,06	3,00	2,87	2,95	2,80	2,00	2,73
Giudizio generale	2,60	3,00	2,91	3,00	3,00	2,67	2,90

* Il campione di insegnanti intervistati è esiguo per alcuni musei (ad es. Centrale Montemartini e Museo di Roma in Trastevere), 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	179	17	196	10
Mercati di Traiano		243	23	266	13
Museo dell'Ara Pacis		234	20	254	11
Centrale Montemartini		46	2	48	2
Museo di Roma	Lotto 2	107	5	112	6
Musei di Villa Torlonia		84	11	95	5
Museo di Roma in Trastevere		41	4	45	2
Campione Totale	n.	934	82	1016	49

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: <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					
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"/> <input type="checkbox"/>					
13. Come sei venuto a conoscenza di questa visita didattica? <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):.....					
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 – 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: <input type="checkbox"/> Superiore <input type="checkbox"/> Uguale <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> 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"/>					
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? <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> No, negli ultimi cinque anni <input type="checkbox"/> Sì, raramente (1-3 volte) <input type="checkbox"/> Sì, vengo spesso (oltre 3 volte)					
15. SUGGERIMENTI: _____ _____					
DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI					
Genere: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F Insegnante di (indicare materia): _____ Scuola: _____ Classe: _____					
Età: <input type="checkbox"/> 19-25 <input type="checkbox"/> 26-34 <input type="checkbox"/> 35-39 <input type="checkbox"/> 40-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55- 64 <input type="checkbox"/> 65-74 <input type="checkbox"/> 75 e più					
Titolo di studio conseguito: <input type="checkbox"/> diploma superiore <input type="checkbox"/> laurea <input type="checkbox"/> specializzazione post laurea					
Residenza: <input type="checkbox"/> Roma (indicare MUNICIPIO/ZONA: _____) <input type="checkbox"/> Altro (indicare PROVINCIA: _____)					