



Indagini di Customer Satisfaction

Progetti Scuola ABC

Edizione 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 26/09/2018*

zètema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabelle riassuntive studenti e docenti
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2017-2018
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consigliereste questo progetto ad amici/colleghi
- Partecipazione alle edizioni precedenti del progetto
- Partecipazione alle edizioni successive del progetto
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato1 – Tabelle risultati studenti e docenti
- Allegato 2 – Campione studenti e docenti per azione
- Allegati 3 – Questionari

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 559 questionari somministrati a campione attraverso autocompilazione ai gruppi di scolaresche (nel dettaglio 482 sono i questionari degli studenti, mentre 77 quelli dei docenti), che hanno aderito al *Progetti Scuola ABC* dal 6 marzo al 9 giugno 2018 (il 66% del totale partecipanti agli incontri). Le giornate oggetto d'indagine sono state le seguenti:

- ✓ *A spasso con ABC* - 14 marzo (docenti), 15 e 16 maggio (studenti);
- ✓ *Cinema&Storia* - 6 marzo (docenti), 19 marzo (studenti);
- ✓ *Cinema&Società* - 6 marzo (docenti), 22 maggio (studenti);
- ✓ *La città incantata* - 27 marzo (docenti), 10 maggio e 9 giugno (studenti).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 96%, un margine di errore di stima di $\pm 1,10\%$. 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 è pari a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli studenti intervistati è piuttosto buono, con una media di **2,48** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 96%; per il campione di docenti la soddisfazione è più elevata: media generale di **2,75** e percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine si collocano al di sopra dello standard minimo di 2,20. L'utilità del percorso a livello scolastico e l'impatto emotivo rientrano tra i miglioramenti prioritari nella mappa, mentre l'utilità del percorso a livello personale rappresenta l'elemento in assoluto più importante e soddisfacente per gli studenti intervistati; tale variabile risulta essere anche quella più correlata alla loro esperienza complessiva.

I docenti sono mediamente più soddisfatti su tutte le variabili indagate, ma ad emergere nella mappa delle priorità come elemento più importante e soddisfacente sono i contenuti e temi trattati e l'utilità del percorso a livello personale, che rappresentano anche l'aspetto più correlato alla loro soddisfazione generale, mentre l'utilità del percorso a livello professionale rientra tra i miglioramenti prioritari, pur essendo al di sopra dello standard minimo richiesto.

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono la proiezione per gli studenti (17 suggerimenti) e il programma per i docenti (13 suggerimenti).

Il profilo degli intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (81% per gli studenti e 68% per i docenti). Il genere femminile prevale sia tra gli studenti (62%) che tra i docenti (84%). Il 70% del campione totale di alunni appartiene alla fascia 17-18 anni (l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 17 anni). Le fasce d'età prevalenti per i docenti sono quelle dei 55-64 anni e 45-54 anni (rispettivamente 49% e 32%).

Il 78% dei docenti dichiara di insegnare materie letterarie. La maggioranza del campione degli studenti (64%) frequenta i vari istituti, mentre il 36% proviene dai licei.

Tabella riassuntiva - Studenti

Indagine <i>customer satisfaction</i> Progetti Scuola ABC - Studenti 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Contenuti e temi trattati	2,48	3,00	482	0	0,612	52%	1%	96%
Impatto emotivo	2,23	2,00	482	0	0,672	35%	2%	90%
Chiarezza del linguaggio utilizzato	2,39	2,00	481	1	0,669	48%	2%	93%
Organizzazione generale	2,28	2,00	481	1	0,676	39%	2%	91%
Utilità del percorso a livello scolastico	2,32	2,00	482	0	0,694	44%	2%	90%
Utilità del percorso a livello personale	2,40	3,00	481	1	0,717	51%	2%	91%
Esperienza complessiva	2,48	3,00	481	1	0,599	53%	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 (2,35).

Tabella riassuntiva - Docenti

Indagine customer satisfaction Progetti Scuola ABC - Docenti 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Contenuti e temi trattati	2,68	3,00	77	0	0,471	68%	0%	100%
Chiarezza del linguaggio utilizzato	2,84	3,00	76	1	0,402	86%	0%	99%
Organizzazione generale	2,79	3,00	75	2	0,412	79%	0%	100%
Utilità del percorso a livello professionale	2,54	3,00	76	1	0,552	57%	0%	97%
Utilità del percorso a livello personale	2,63	3,00	75	2	0,514	64%	0%	99%
Esperienza complessiva	2,75	3,00	76	1	0,436	75%	0%	100%

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

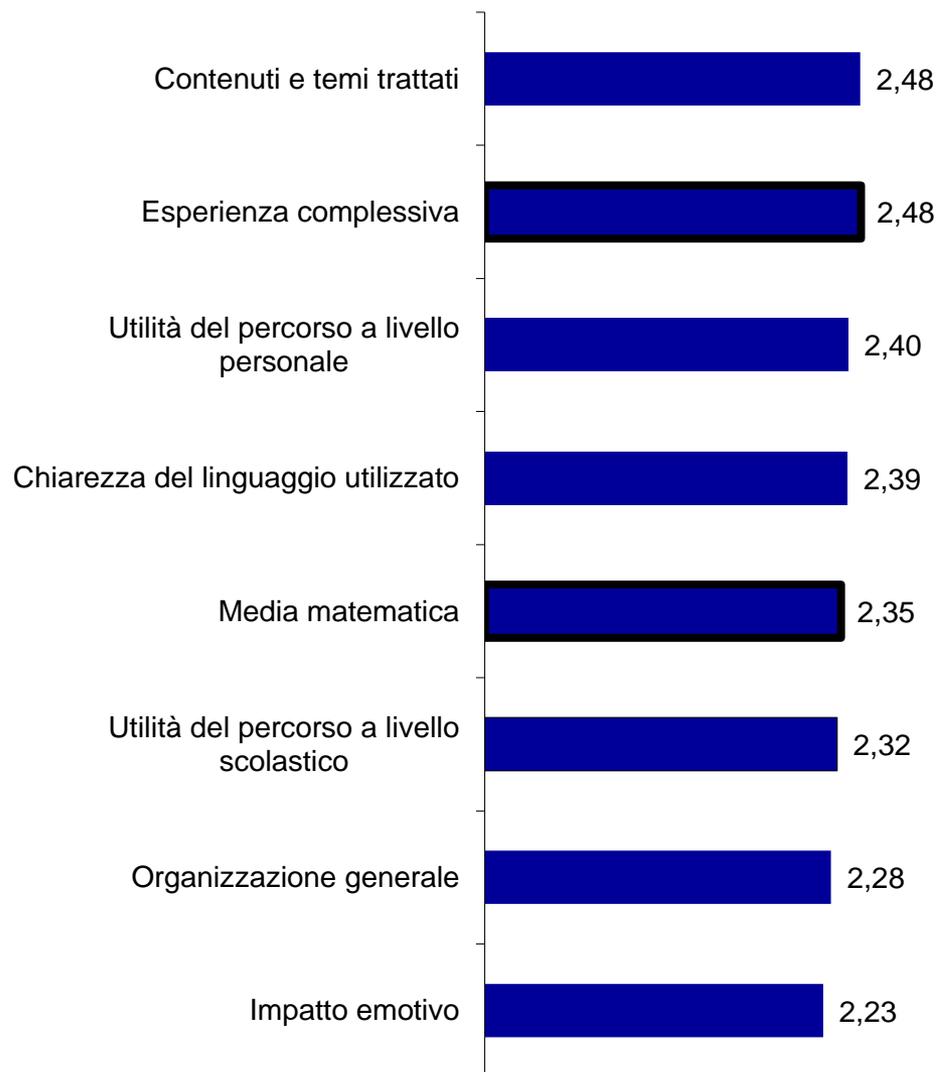
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,69).

Medie di soddisfazione studenti – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

I **contenuti e temi trattati** risultano essere l'aspetto maggiormente gradito dagli studenti intervistati.

Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

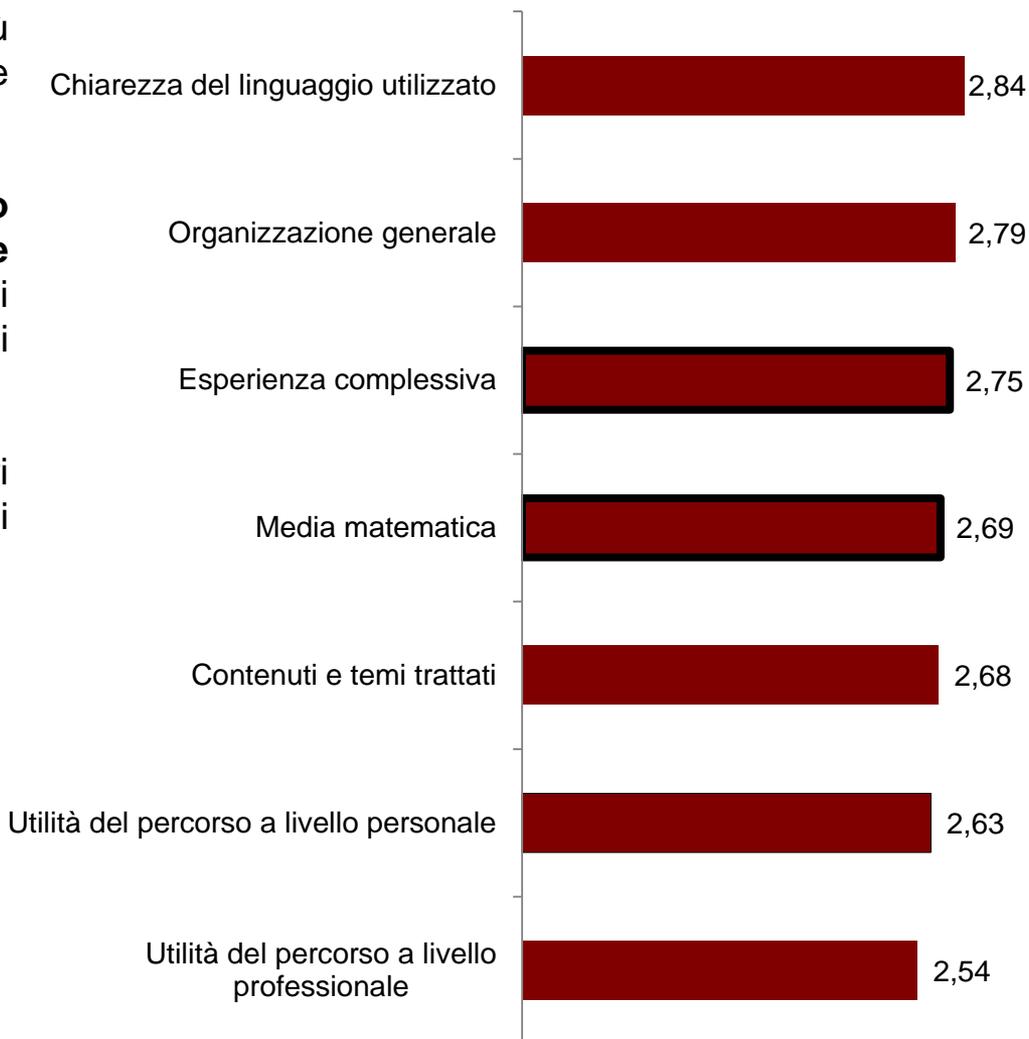


Medie di soddisfazione docenti – grafico di Pareto

I docenti sono mediamente più soddisfatti degli studenti su tutte le variabili indagate.

La **chiarezza del linguaggio utilizzato** e l'**organizzazione generale** rappresentano gli aspetti più apprezzati dal campione di docenti intervistati.

Tutte le medie raggiungono valori ben al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2017-2018 (Studenti)

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta abbastanza costante, seppure vi siano alcune discrepanze rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2017.

Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione degli studenti intervistati sulla chiarezza del linguaggio utilizzato, sull'organizzazione generale, sull'utilità del percorso a livello scolastico e sull'esperienza complessiva. Invece si registra una lieve flessione sui restanti aspetti (contenuti e temi trattati, impatto emotivo, utilità del percorso a livello personale), ma i valori medi restano ben al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2017-2018 (Docenti)

Come si evince dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto lineare e costante.

Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione soprattutto sull'organizzazione generale e sull'esperienza complessiva, mentre vi è una flessione minima sui contenuti e temi trattati, oltre che sull'utilità del percorso a livello personale, nonostante i giudizi medi su tali aspetti siano ben al di sopra di 2,20.

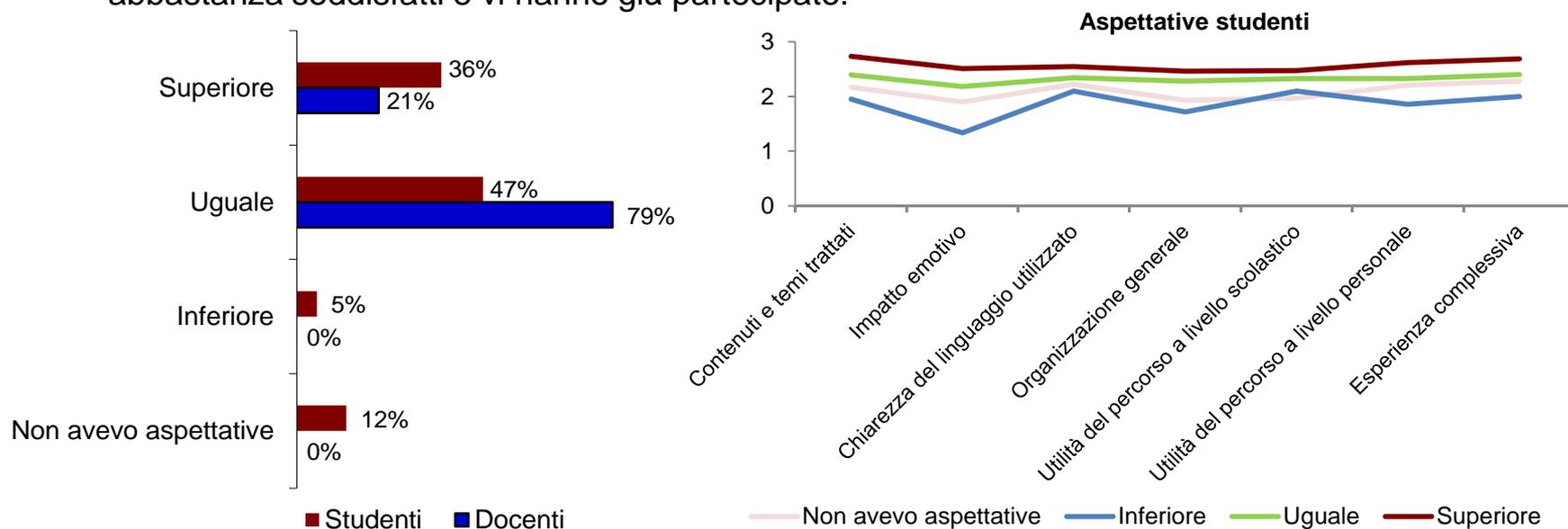


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 12% degli studenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di partecipare al progetto (la percentuale è nulla per i docenti), mentre il 47% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese (79% per i docenti), per il 36% è superiore (21% per i docenti) e solo per il 5% è inferiore (0% per i docenti).

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative principalmente per gli studenti che parteciperebbero alle edizioni successive del progetto e sono molto soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante a destra). Invece ad avere un giudizio uguale alle attese sono soprattutto gli studenti mediamente abbastanza soddisfatti, alcuni dei quali dichiarano che non parteciperebbero nuovamente a tale progetto.

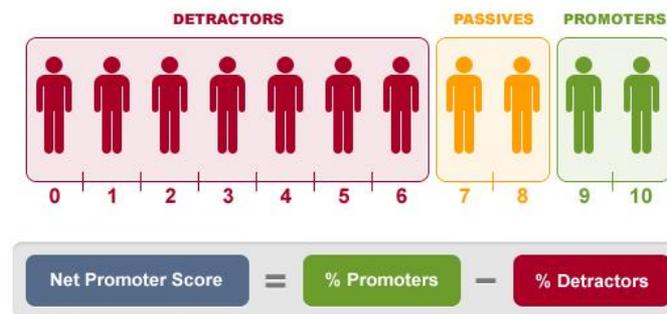
Infine i docenti che hanno un giudizio superiore alle aspettative provengono da fuori Roma, si ritengono molto soddisfatti del progetto e vi aderiscono per la prima volta, mentre coloro che hanno un giudizio uguale alle proprie attese sono prevalentemente romani, in generale abbastanza soddisfatti e vi hanno già partecipato.



Consigliereste questo progetto ad amici/colleghi

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 di tale progetto.

La percentuale di chi consiglierà tale progetto è pari al **25%** per gli studenti e al **73%** per i docenti; ciò è indice di un elevato gradimento da parte dei docenti intervistati, ma si evidenzia che oltre la metà degli studenti (51% sul totale) rilascia valutazioni 7 e 8, pertanto molto buone, seppure escluse dal calcolo dei “promotori”.



NET PROMOTER SCORE										
<i>Progetti Scuola ABC - Studenti 2018</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	2	3	2	4	9	36	73	174	88	89
0%	0%	1%	0%	1%	2%	8%	15%	36%	18%	19%
DETRATTORI = 12%						PASSIVI = 51%		PROMOTORI = 37%		
37% - 12% = 25%										

NET PROMOTER SCORE										
<i>Progetti Scuola ABC – Docenti 2018</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	3	18	17	39
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	23%	22%	51%
DETRATTORI = 0%						PASSIVI = 27%		PROMOTORI = 73%		
73% - 0% = 73%										

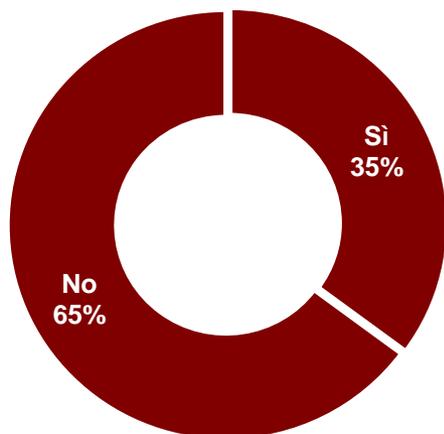
Partecipazione alle edizioni precedenti del progetto

Il 35% degli studenti intervistati dichiara di avere partecipato alle edizioni precedenti del progetto, mentre la percentuale aumenta notevolmente per i docenti poiché raggiunge l'84% (*cf.* grafico in basso a destra).

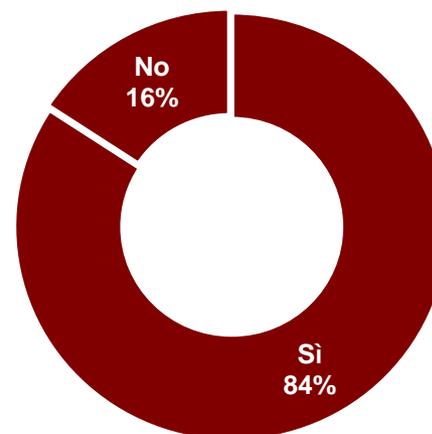
Risulta significativo che ad avere già aderito al progetto siano in particolare gli studenti che provengono da fuori Roma, frequentano istituti e parteciperebbero ad altre edizioni del progetto. Mentre coloro che vi partecipano per la prima volta sono soprattutto romani, frequentano il liceo ed alcuni non sarebbero interessati alle edizioni successive.

Tra i docenti che vi hanno partecipato in passato prevalgono quelli che hanno un giudizio uguale alle aspettative e si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza. Invece tra coloro che vengono per la prima volta, emergono quelli che affermano di avere un giudizio superiore alle aspettative e sono tendenzialmente molto soddisfatti del progetto.

Studenti



Docenti

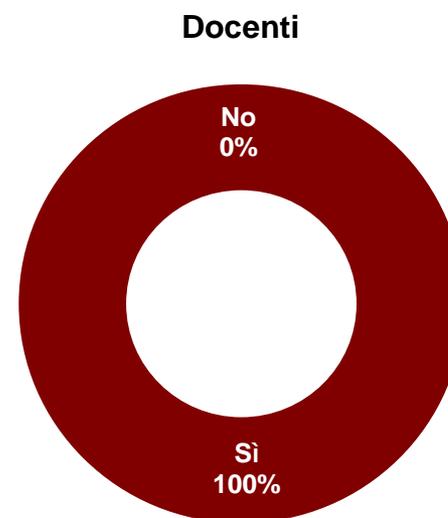
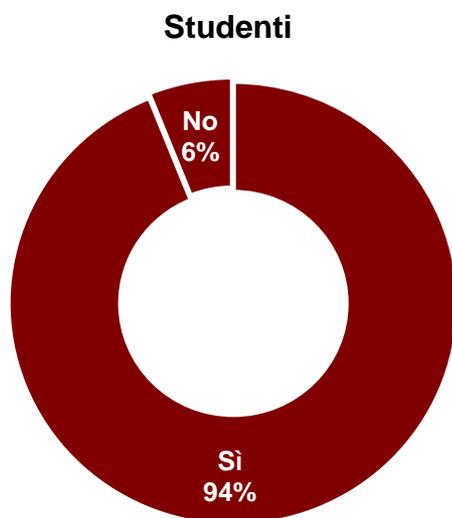


Partecipazione alle edizioni successive del progetto

Ben il 94% degli studenti intervistati dichiara che parteciperebbe alle edizioni successive del progetto, mentre per i docenti la percentuale aumenta ulteriormente ed è pari a 100% (cfr. grafico in basso a destra).

Risulta significativo che ad affermare di voler partecipare alle edizioni successive del progetto siano in particolare gli studenti romani, di età 16-18 anni, che hanno già partecipato al progetto e si ritengono molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

Relativamente ai docenti, poiché la totalità di essi ha rilasciato una risposta affermativa a tale domanda, non è stato possibile effettuare ulteriori test di significatività statistica.



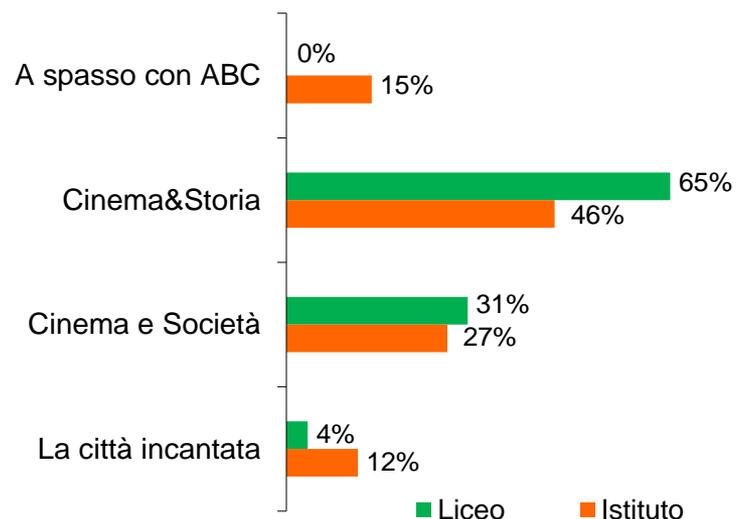
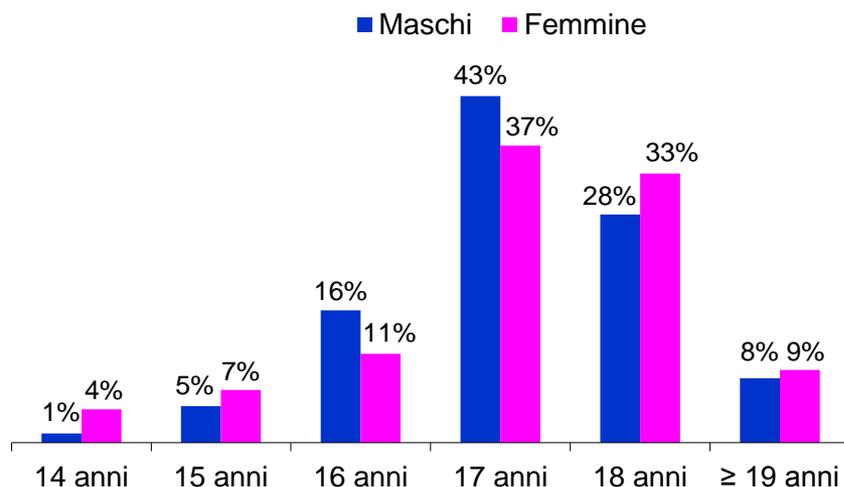
Analisi socio-demografica (genere, età, tipologia scuola)

Tra gli studenti intervistati prevalgono le femmine (62% sul campione totale), in particolare di età 14-15 anni e 18-19 anni, mentre i ragazzi sono predominanti nella fascia d'età 16-17 anni (cfr. grafico in basso a sinistra). Invece per i docenti emerge nettamente il genere femminile (84% sul totale).

Il 70% del campione totale di alunni ha un'età compresa tra i 17 e 18 anni; l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 17 anni.

Le fasce d'età prevalenti per i docenti sono quelle dei 45-54 anni e 55-64 anni (rispettivamente 32% e 49% sul totale del campione intervistato). Il 78% dichiara di insegnare materie letterarie, il 9% quelle artistiche, il 4% lingue straniere e il restante 6% risponde "altro".

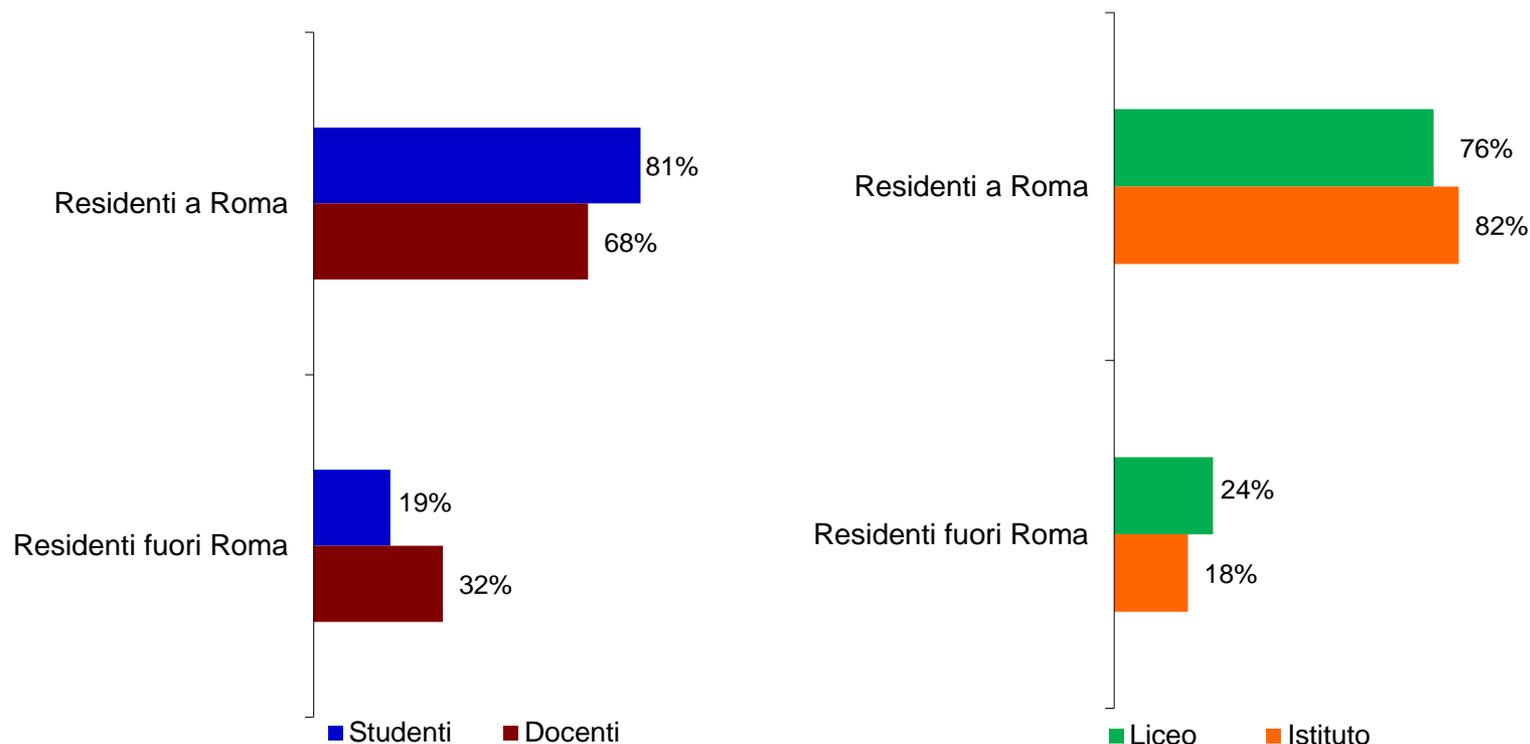
Il campione totale degli studenti è ripartito tra chi frequenta istituti vari (64%) e licei (36%), ma i liceali hanno partecipato soprattutto a *Cinema&Storia* e *Cinema&Società*, mentre chi frequenta istituti, ha aderito in particolare agli incontri di *A Spasso con ABC* e *La città incantata* (cfr. grafico in basso a destra).



Analisi socio-demografica: provenienza

L'81% del campione intervistato è costituito da studenti romani, mentre la percentuale dei docenti residenti a Roma è pari al 68%.

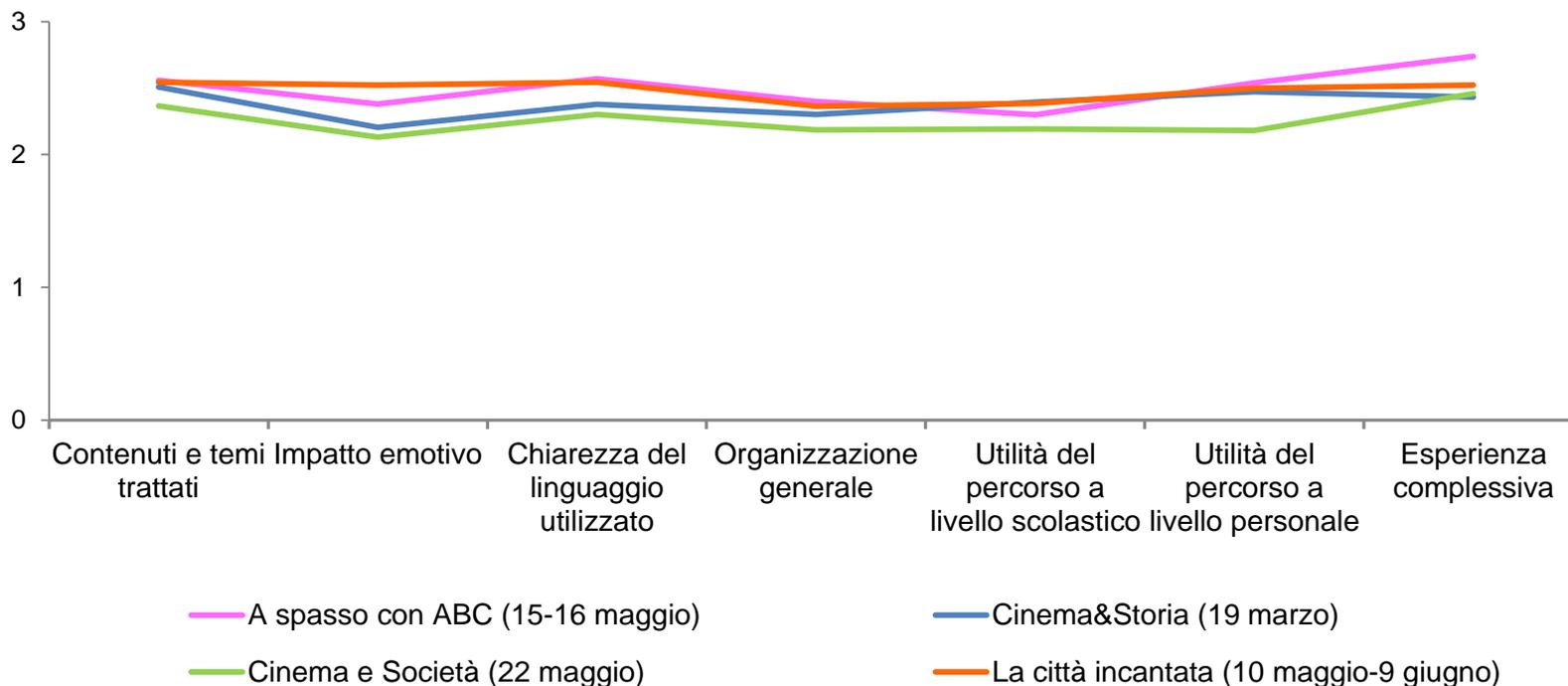
Come si denota dal grafico sottostante a destra, analizzando la provenienza degli studenti intervistati per tipologia di scuola frequentata, emerge che sia più alta la percentuale di chi frequenta istituti ed è residente a Roma rispetto a chi giunge da altre province italiane e frequenta i licei.



Analisi univariata per tipologia di azione – Studenti

Analizzando i risultati per tipologia di azione emerge che ad avere partecipato ad *A Spasso con ABC* (15-16 maggio) e *La città Incantata* (10 maggio-9 giugno) siano gli studenti mediamente più soddisfatti degli altri: in particolare l'impatto emotivo è l'aspetto più apprezzato dai partecipanti a *La città Incantata*, mentre l'utilità del percorso a livello personale e l'esperienza complessiva sono più graditi da chi aderisce ad *A Spasso con ABC*.

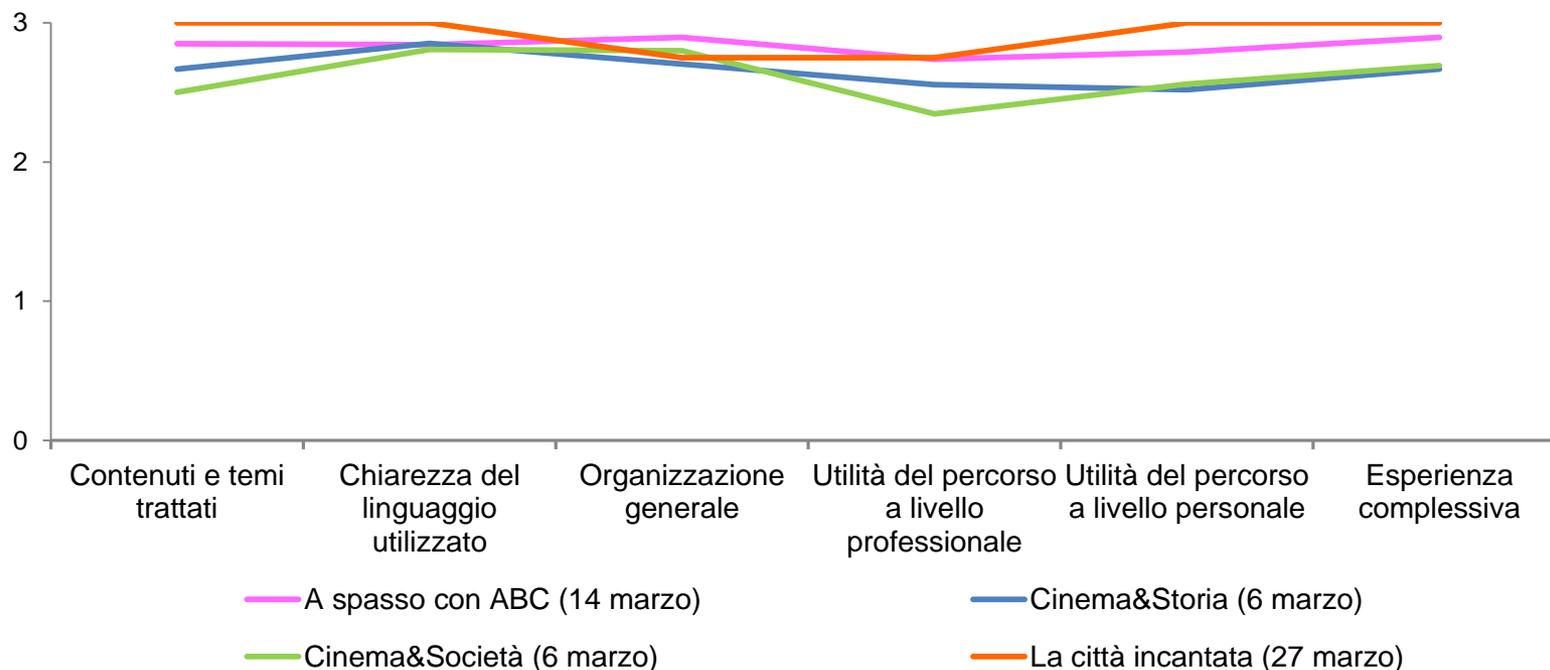
Invece il livello medio di soddisfazione è tendenzialmente più basso per gli studenti che il 22 maggio hanno preso parte a *Cinema&Società*, soprattutto per quanto riguarda l'impatto emotivo, l'organizzazione generale e l'utilità del percorso (sia a livello scolastico che personale) poiché tali variabili risultano inferiori allo standard di 2,20.



Analisi univariata per tipologia di azione - Docenti

Analizzando i risultati per tipologia di azione per i docenti, si rileva che nel complesso la soddisfazione sia più alta per coloro che hanno partecipato agli incontri di approfondimento del 14 marzo (*A spasso con ABC*) e del 27 marzo (*La città incantata*), anche se per quest'ultimo incontro il campione di intervistati è esiguo e pertanto non rappresentativo a livello statistico. In particolare il 14 marzo (*A spasso con ABC*) sono stati più graditi l'organizzazione generale e l'utilità del percorso a livello professionale.

Invece chi ha aderito il 6 marzo a *Cinema&Storia* apprezza soprattutto la chiarezza del linguaggio utilizzato, mentre i docenti che hanno preso parte a *Cinema&Società* si dichiarano tendenzialmente meno soddisfatti, in particolare sull'utilità del percorso a livello professionale.



Correlazione - 1/3 (Studenti)

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

Coefficiente Rho di Spearman - Progetti Scuola ABC Studenti 2018	Contenuti e temi trattati	Impatto emotivo	Chiarezza del linguaggio utilizzato	Organizzazione generale	Utilità del percorso a livello scolastico	Utilità del percorso a livello personale	Esperienza complessiva
Contenuti e temi trattati	1,000	,403**	,299**	,226**	,376**	,350**	,367**
Impatto emotivo	,403**	1,000	,227**	,259**	,325**	,371**	,384**
Chiarezza del linguaggio utilizzato	,299**	,227**	1,000	,324**	,247**	,219**	,295**
Organizzazione generale	,226**	,259**	,324**	1,000	,293**	,280**	,285**
Utilità del percorso a livello scolastico	,376**	,325**	,247**	,293**	1,000	,451**	,384**
Utilità del percorso a livello personale	,350**	,371**	,219**	,280**	,451**	1,000	,424**
Esperienza complessiva	,367**	,384**	,295**	,285**	,384**	,424**	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 (Docenti)

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

Coefficiente Rho di Spearman - Progetti Scuola ABC Docenti 2018	Contenuti e temi trattati	Chiarezza del linguaggio utilizzato	Organizzazione generale	Utilità del percorso a livello scolastico	Utilità del percorso a livello personale	Esperienza complessiva
Contenuti e temi trattati	1,000	,352**	,271*	,640**	,680**	,695**
Chiarezza del linguaggio utilizzato	,352**	1,000	,161	,292*	,414**	,456**
Organizzazione generale	,271*	,161	1,000	,330**	,322**	,445**
Utilità del percorso a livello professionale	,640**	,292*	,330**	1,000	,554**	,557**
Utilità del percorso a livello personale	,680**	,414**	,322**	,554**	1,000	,626**
Esperienza complessiva	,695**	,456**	,445**	,557**	,626**	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 complessiva del progetto (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco). Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale sia per gli studenti che per i docenti.

Per gli studenti la variabile che risulta più correlata all'esperienza complessiva è **l'utilità del percorso a livello personale**.

Invece per i docenti emergono i **contenuti e temi trattati** e **l'utilità del percorso a livello personale**.

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>Progetti ABC 2018 - Studenti</i>	
Utilità del percorso a livello personale	0,424
Impatto emotivo	0,384
Utilità del percorso a livello scolastico	0,384
Contenuti e temi trattati	0,367
Chiarezza del linguaggio utilizzato	0,295
Organizzazione generale	0,285

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Progetti ABC 2018 - Docenti</i>	
Contenuti e temi trattati	0,695
Utilità del percorso a livello personale	0,626
Utilità del percorso a livello professionale	0,557
Chiarezza del linguaggio utilizzato	0,456
Organizzazione generale	0,445

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Studenti

L'**utilità del percorso a livello personale** rappresenta l'elemento in assoluto più importante e soddisfacente per gli studenti intervistati poiché si posiziona nel quadrante in alto a destra. Invece l'**impatto emotivo** e l'**utilità del percorso a livello scolastico** rientrano tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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

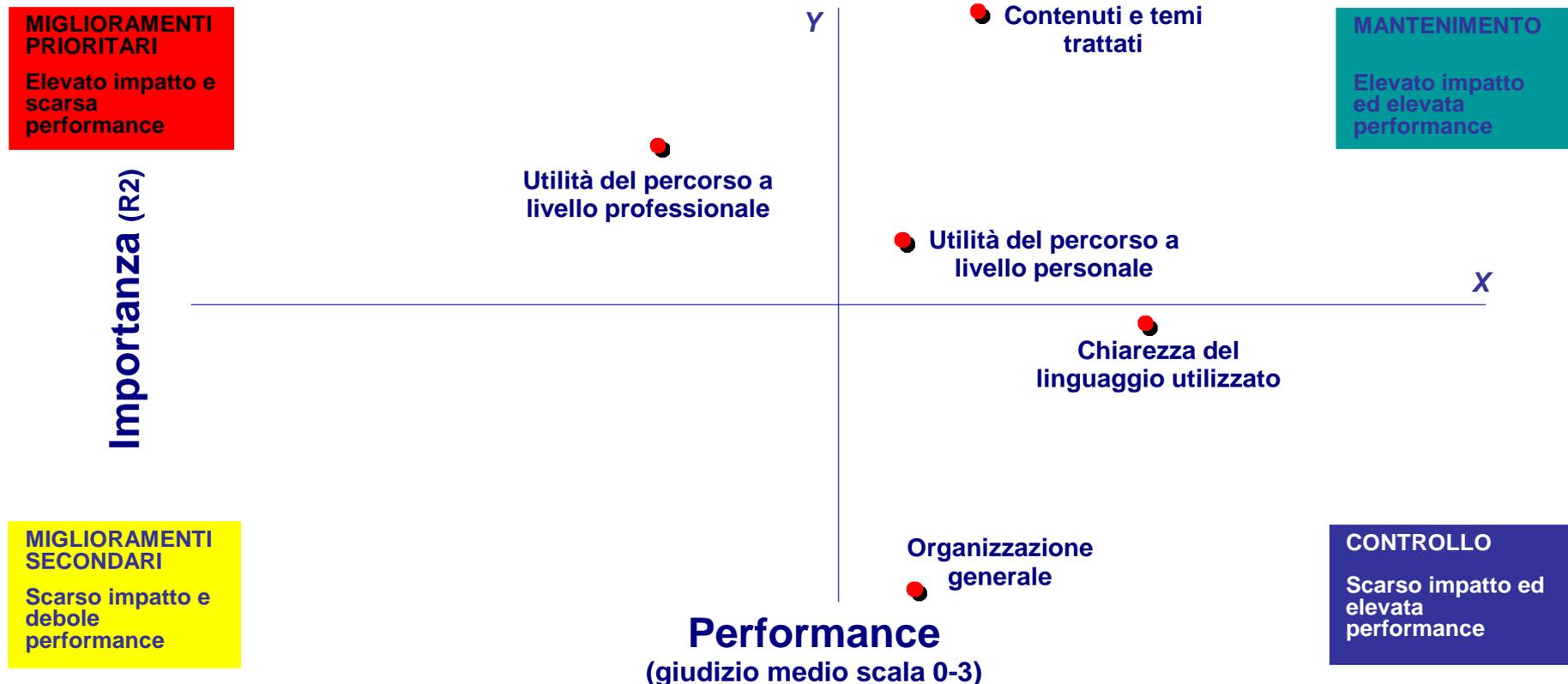


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Docenti

I **contenuti e temi trattati** rappresentano in assoluto l'elemento più importante e soddisfacente per il campione di docenti intervistati, insieme all'**utilità del percorso a livello personale** (quadrante in alto a destra). Tra gli aspetti da considerare come miglioramenti prioritari si colloca l'**utilità del percorso a livello professionale** (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

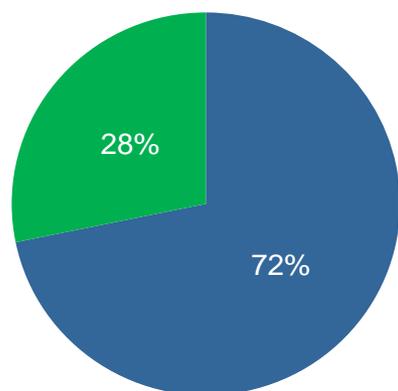
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (346 individui nel *Cluster 1* e 136 nel *Cluster 2*).

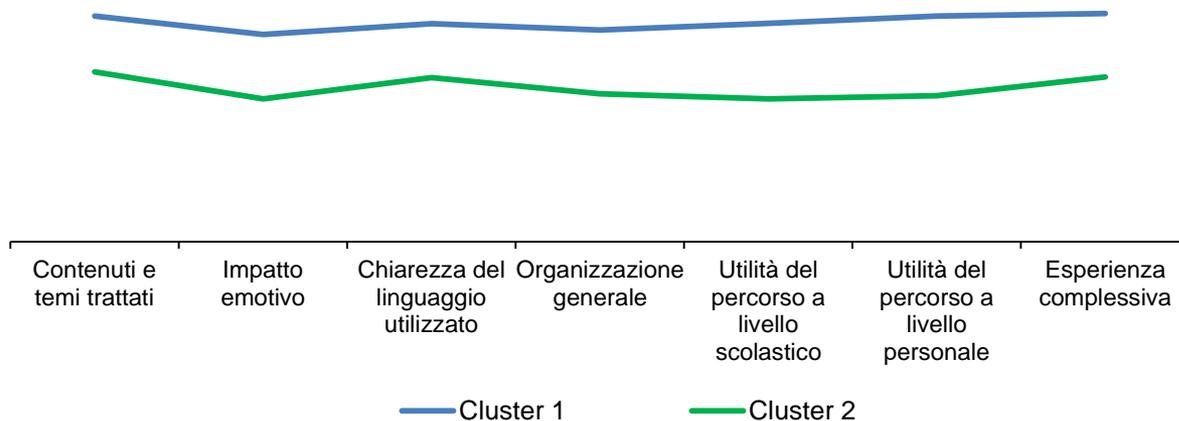
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** hanno un livello di soddisfazione tendenzialmente più basso.

Cluster 1 Deliziati: in prevalenza studentesse, di 18 anni, frequentano soprattutto istituti, hanno già partecipato alle edizioni precedenti del progetto e parteciperebbero a quelle successive, in generale molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative, hanno partecipato ad *A spasso con ABC* e *La città incantata*.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza studenti, di 16 anni, frequentano soprattutto licei, non hanno partecipato alle edizioni precedenti del progetto e alcuni non parteciperebbero a quelle successive, in generale abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, hanno partecipato a *Cinema&Storia* e *Cinema&Società*.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Cluster Analysis - Docenti

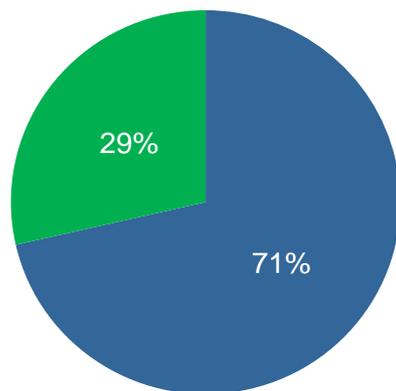
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (55 individui nel *Cluster 1* e 22 nel *Cluster 2*).

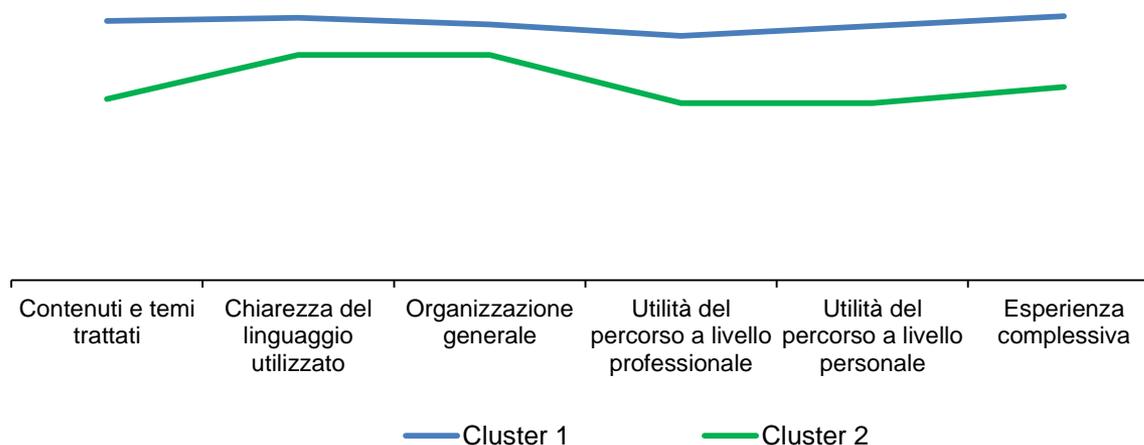
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** hanno un livello di soddisfazione più basso.

Cluster 1 Deliziati: in prevalenza donne, di età oltre i 55 anni, residenti a Roma, alcuni partecipano al progetto per la prima volta, in generale molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative, hanno aderito soprattutto ad *A Spasso con ABC* e *La città incantata*.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età 45-54 anni, giungono da fuori Roma, hanno già partecipato al progetto, in generale abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative, hanno aderito soprattutto a *Cinema&Storia* e *Cinema&Società*.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



SUGGERIMENTI STUDENTI

ELOGI progetto bello ed interessante (19), da riproporre (3), bellissima location (3). **Totale 25**

PROIEZIONE film senza sottotitoli, che disturbano (13), altro (4). **Totale 17**

PROGRAMMA trattare temi più attuali e coinvolgenti (8), altro (6). **Totale 14**

ORGANIZZAZIONE troppe presentazioni, attese lunghe, incentivare di più i ragazzi, altro (2).
Totale 5

ALTRO. Totale 6

TOTALE 42 SUGGERIMENTI STUDENTI

SUGGERIMENTI DOCENTI

PROGRAMMA interventi di presentazione e dibattiti troppo lunghi (6), maggiore attenzione all'approccio didattico (3), altro (4). **TOTALE 13**

ORGANIZZAZIONE comunicare il calendario con maggiore anticipo (4), modulare il progetto sull'anno scolastico e non solare (3), altro (3). **TOTALE 10**

TOTALE 23 SUGGERIMENTI DOCENTI

Allegato 1a - Tabella risultati studenti per azione

Ics <i>Progetti Scuola ABC Studenti</i> Medie di soddisfazione	A spasso con ABC	Cinema& Storia	Cinema& Società	La città incantata
Contenuti e temi trattati	2,56	2,51	2,37	2,55
Impatto emotivo	2,38	2,21	2,13	2,52
Chiarezza del linguaggio utilizzato	2,57	2,38	2,30	2,55
Organizzazione generale	2,40	2,30	2,19	2,36
Utilità del percorso a livello scolastico	2,30	2,40	2,19	2,39
Utilità del percorso a livello personale	2,54	2,47	2,18	2,50
Esperienza complessiva	2,74	2,43	2,46	2,52

Allegato 1b - Tabella risultati docenti per azione

Ics <i>Progetti Scuola ABC Docenti</i> Medie di soddisfazione	A spasso con ABC	Cinema& Storia	Cinema& Società	La città incantata
Contenuti e temi trattati	2,85	2,67	2,50	3,00
Chiarezza del linguaggio utilizzato	2,84	2,85	2,81	3,00
Organizzazione generale	2,89	2,70	2,80	2,75
Utilità del percorso a livello scolastico	2,74	2,56	2,35	2,75
Utilità del percorso a livello personale	2,79	2,52	2,56	3,00
Esperienza complessiva	2,89	2,67	2,69	3,00

Allegato 2 – Campione studenti e docenti per azione

Campione <i>Ics Progetti Scuola ABC</i>	studenti	docenti	totale	%
A Spasso con ABC	50	20	70	13%
Cinema&Società	145	26	171	31%
Cinema&Storia	243	27	270	48%
La città incantata	44	4	48	8%
Totale complessivo	482	77	559	100%

Allegato 3a – Questionario per studenti

Buongiorno,
 ti chiediamo di indicare la tua soddisfazione riguardo i seguenti aspetti di questo progetto, con una scala che va da "Molto soddisfatto" a "Per niente soddisfatto".
 Grazie per la tua preziosa collaborazione.

	<i>MOLTO SODDISFATTO</i>	<i>ABBASTANZA SODDISFATTO</i>	<i>POCO SODDISFATTO</i>	<i>PER NIENTE SODDISFATTO</i>
1. Contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Impatto emotivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Chiarezza del linguaggio utilizzato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Organizzazione generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Utilità del percorso a livello scolastico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Utilità del percorso a livello personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. **Rispetto alle tue aspettative il giudizio sul progetto è:**

Superiore alle aspettative *Uguale alle aspettative* *Inferiore alle aspettative* *Non avevo aspettative*

9. **Da 0 a 10 quanto consiglieresti questo progetto ad altri tuoi amici?**

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

10. Hai già partecipato alle edizioni precedenti del progetto? Sì No

11. Parteciperesti alle edizioni successive del progetto? Sì No

12. **SUGGERIMENTI / OSSERVAZIONI:**

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI

Età (specificare a lato): _____

Genere: Uomo Donna

Scuola che frequenti (specificare a lato): _____

Provincia di residenza (specificare a lato): _____

Allegato 3b – Questionario per docenti

Buongiorno,
 le chiediamo di indicare la sua soddisfazione riguardo i seguenti aspetti di questo progetto, con una scala che va da "Molto soddisfatto" a "Per niente soddisfatto".
 La ringraziamo per la sua preziosa collaborazione.

	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
1. Contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Chiarezza del linguaggio utilizzato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Organizzazione generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Utilità del percorso a livello professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Utilità del percorso a livello personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. **Rispetto alle sue aspettative il suo giudizio sul progetto è:**

Superiore alle aspettative Uguale alle aspettative Inferiore alle aspettative Non avevo aspettative

8. **Da 0 a 10 quanto consiglierebbe questo progetto ad altri colleghi?**

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

9. **Ha già partecipato alle edizioni precedenti del progetto?** Sì No

10. **Parteciperebbe alle edizioni successive del progetto?** Sì No

11. **SUGGERIMENTI / OSSERVAZIONI:**

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI

Età (specificare a lato): _____

Genere: Uomo Donna

Materia d'insegnamento (specificare a lato): _____

Provincia di residenza (specificare a lato): _____