



Indagini di Customer Satisfaction

Didattica per le scuole
Sistema Musei in Comune

Febbraio – Aprile 2019

Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 06/05/2019

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 2018-2019
- 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)
- 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 1.249 questionari somministrati a campione ai gruppi di scolaresche (nel dettaglio 1.138 sono i questionari degli studenti, mentre 111 quelli degli insegnanti) sia attraverso autocompilazione che interviste dirette dal 26 febbraio al 5 aprile 2019 (le visite didattiche monitorate sono n. 55 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 94%, un margine di errore di stima di $\pm 1,32\%$. 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 2019, 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 **2,55** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**. Per il campione di insegnanti la soddisfazione è ancora più elevata (media generale di **2,72** e percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**).

Le medie degli aspetti oggetto d'indagine si collocano tutte al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione del coinvolgimento col gruppo da parte degli studenti intervistati (2,16). L'interesse per le opere ed i temi trattati è l'aspetto più correlato al giudizio generale per gli studenti e risulta essere la variabile in assoluto più importante nella mappa (*cf.* pag. 20). Invece per gli insegnanti gli aspetti che incidono maggiormente sul giudizio generale sono i seguenti: preparazione e competenza delle guide, completezza delle informazioni, linguaggio appropriato e comprensibile (*cf.* pag.21).

Tra i miglioramenti prioritari emerge il coinvolgimento col gruppo sia per gli studenti che per gli insegnanti intervistati, ma per quest'ultimi risultano da migliorare anche i contenuti e temi trattati. Tra i suggerimenti rilasciati dagli studenti intervistati prevale la richiesta di un maggiore coinvolgimento ed interazione col gruppo (111 suggerimenti), ma anche più completezza ed approfondimento dei contenuti (32 suggerimenti).

Il profilo degli intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (68% per gli studenti e 66% per gli insegnanti). Il genere femminile prevale sia tra gli studenti (53%) che insegnanti (83%). Il 54% del campione totale di alunni ha meno di 14 anni e il 34% ha 15-16 anni (l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 13,8 anni). Le fasce d'età predominanti per gli insegnanti sono quelle dei 45-54 anni e 55-64 anni (rispettivamente 36% e 38%). Il 68% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea, mentre il 27% una specializzazione post laurea.

Tabella riassuntiva - Studenti

<i>Indagine customer satisfaction Didattica - Studenti 2019</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Poco soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Cortesia e gentilezza guida	2,73	3,00	1137	1	0,506	76%	0%	98%
Bravura della guida	2,67	3,00	1138	0	0,534	70%	0%	97%
Livello approfondimento visita	2,41	2,00	1129	9	0,624	48%	1%	94%
Linguaggio facile e chiaro	2,57	3,00	1136	2	0,650	64%	1%	93%
Coinvolgimento col gruppo	2,16	2,00	1133	5	0,791	37%	3%	82%
Tono di voce	2,29	2,00	1135	3	0,805	47%	4%	85%
Capacità di risposta a domande	2,50	3,00	1129	9	0,684	59%	2%	93%
Interesse su opere e temi	2,40	3,00	1136	2	0,749	54%	3%	89%
Giudizio generale	2,55	3,00	1133	5	0,614	60%	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 (2,47).

Tabella riassuntiva - Insegnanti

<i>Indagine customer satisfaction Didattica - Insegnanti 2019</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Poco soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Servizio di prenotazione 060608	2,96	3,00	85	26	0,698	74%	0%	97%
Cortesìa e gentilezza	2,90	3,00	110	1	0,382	89%	0%	99%
Preparazione e competenza	2,82	3,00	111	0	0,451	83%	0%	98%
Completezza delle informazioni	2,78	3,00	111	0	0,494	80%	0%	97%
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,82	3,00	110	1	0,453	83%	0%	98%
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,60	3,00	110	1	0,666	66%	2%	94%
Tono di voce	2,58	3,00	111	0	0,654	65%	0%	92%
Capacità di ascolto delle domande	2,73	3,00	111	0	0,504	74%	0%	98%
Contenuti e temi trattati	2,71	3,00	111	0	0,529	73%	0%	97%
Percorso di visita	2,55	3,00	110	1	0,686	61%	2%	94%
Giudizio generale	2,72	3,00	101	10	0,550	75%	0%	96%

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

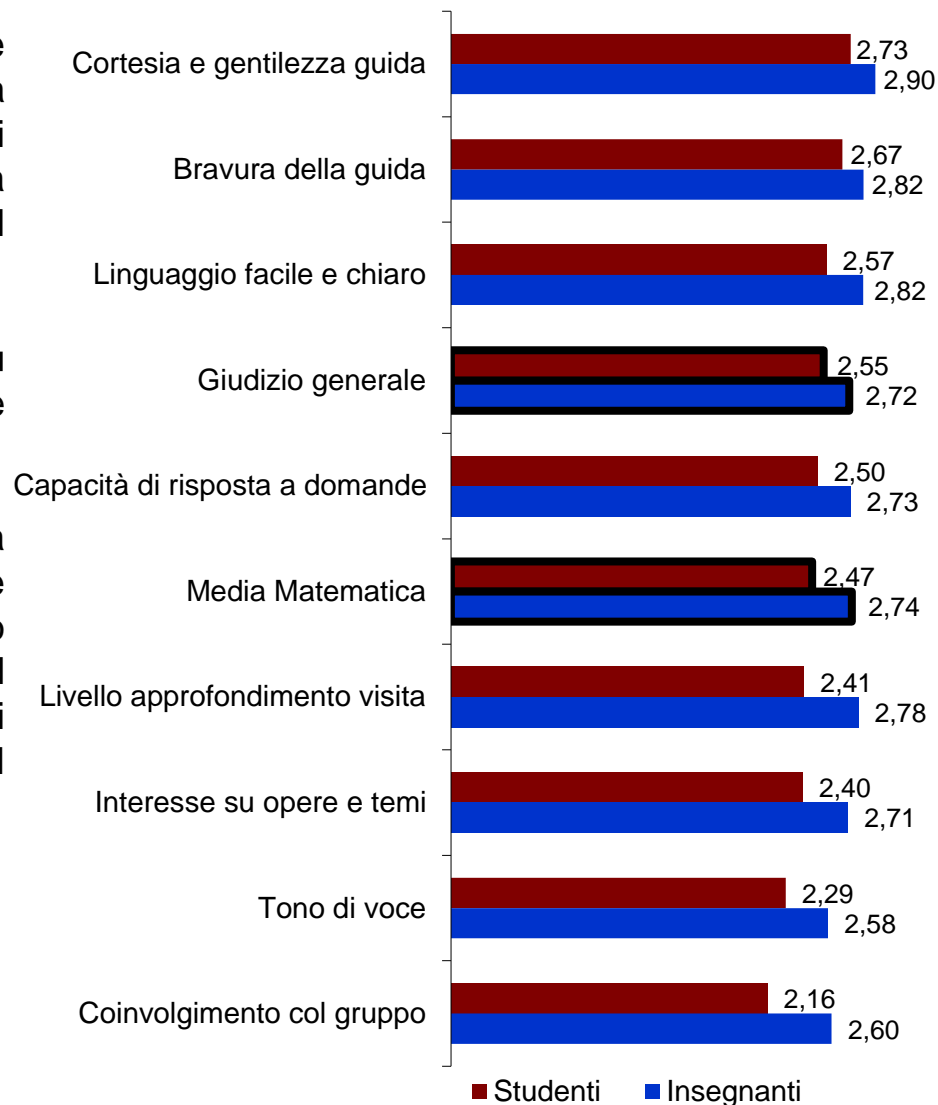
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,74).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Gli aspetti oggetto d'indagine che sono stati maggiormente graditi sia dagli studenti che dagli insegnanti intervistati sono i seguenti: la **cortesia e bravura della guida**, il **linguaggio facile e chiaro**.

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

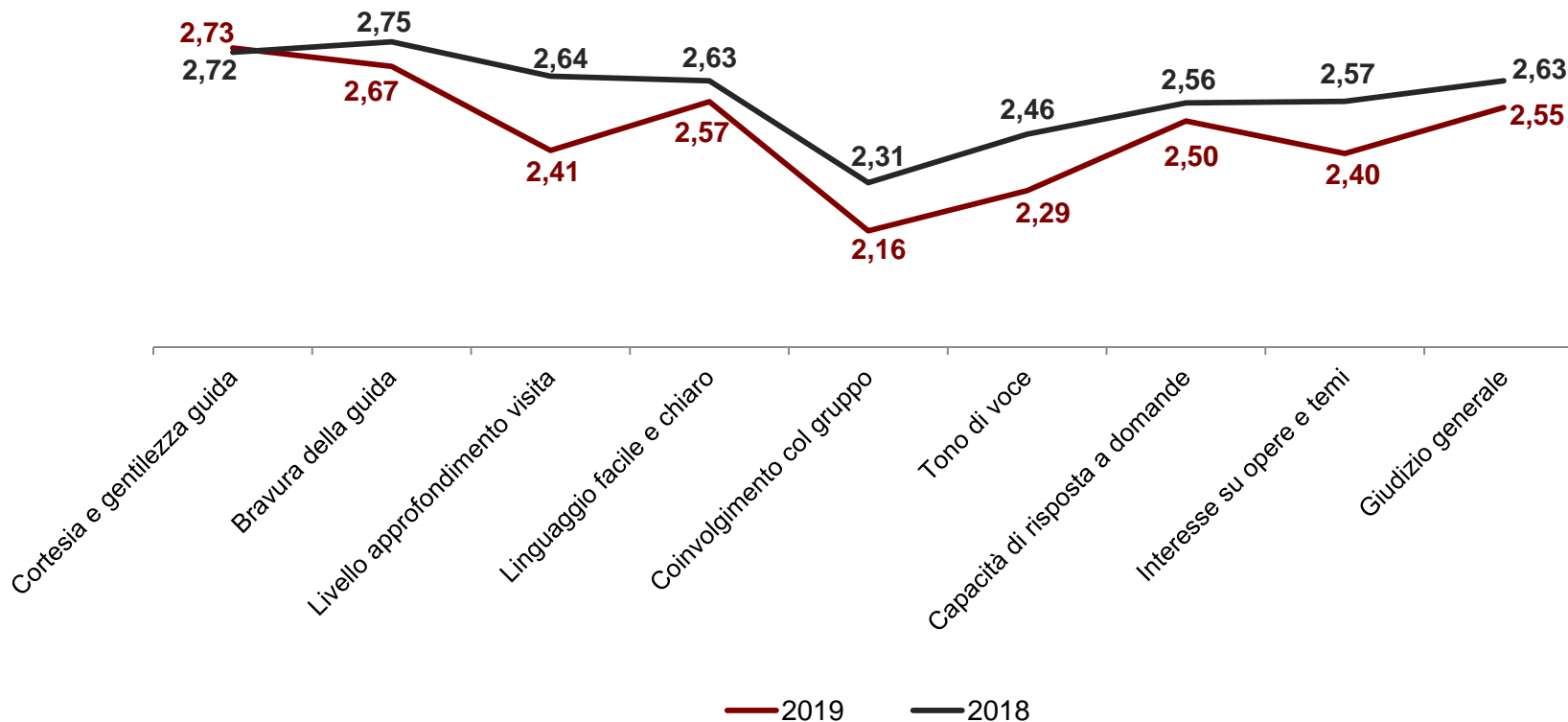
Il **coinvolgimento col gruppo** risulta essere l'aspetto meno soddisfacente per gli studenti (l'unico giudizio medio al di sotto dello standard minimo richiesto di 2,20). Invece gli insegnanti sono meno soddisfatti sul **tono di voce** delle guide.



Analisi del trend 2018-2019 (Studenti)

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto lineare costante, seppure in discesa.

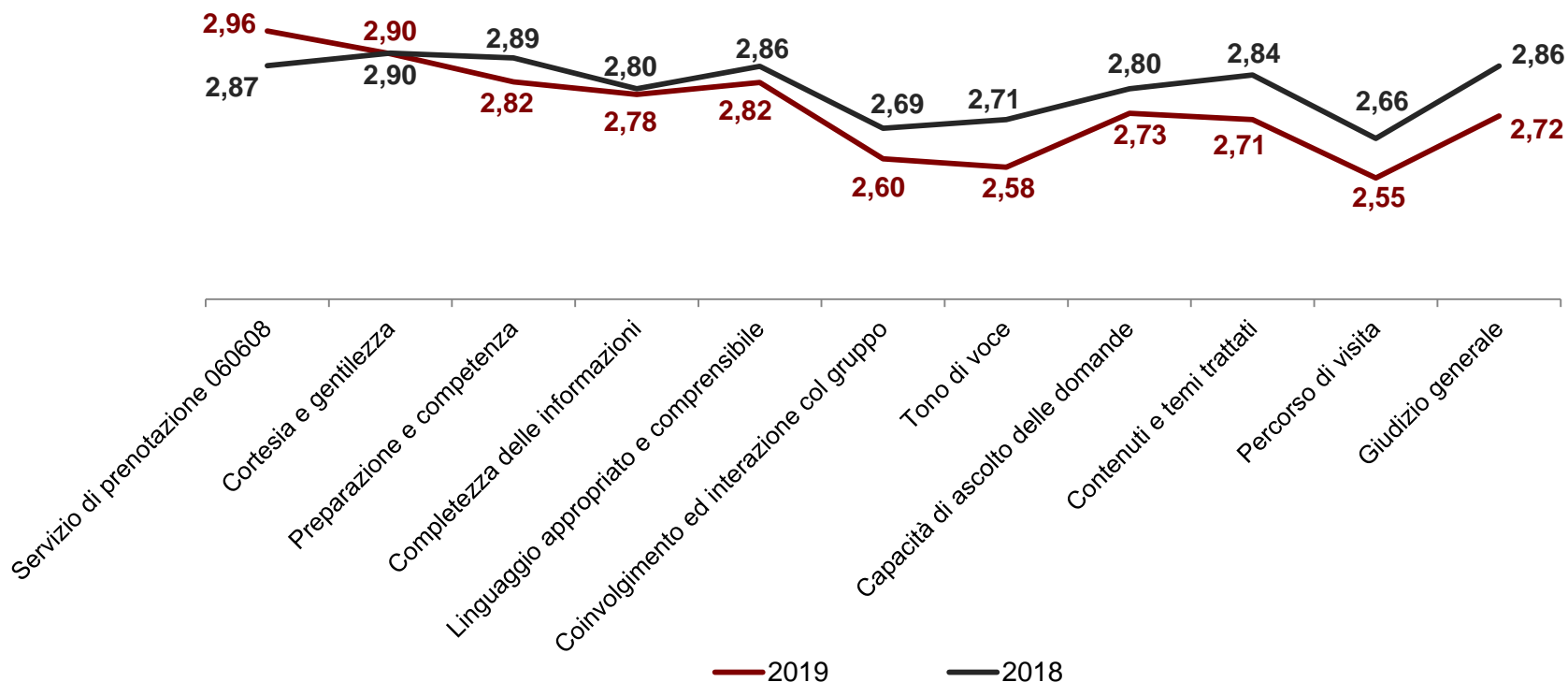
Tutte le variabili oggetto di indagine subiscono un calo, ad eccezione della cortesia e gentilezza della guida, che rimane pressoché invariata. In particolare diminuisce il livello medio di soddisfazione sui seguenti aspetti: livello di approfondimento della visita, coinvolgimento col gruppo (al di sotto dello standard di 2,20), tono di voce, interesse su opere e temi trattati.



Analisi del trend 2018-2019 (Insegnanti)

Come si denota dal grafico sottostante, anche per gli insegnanti il trend risulta piuttosto costante rispetto all'indagine precedente, seppure vi sia qualche discrepanza.

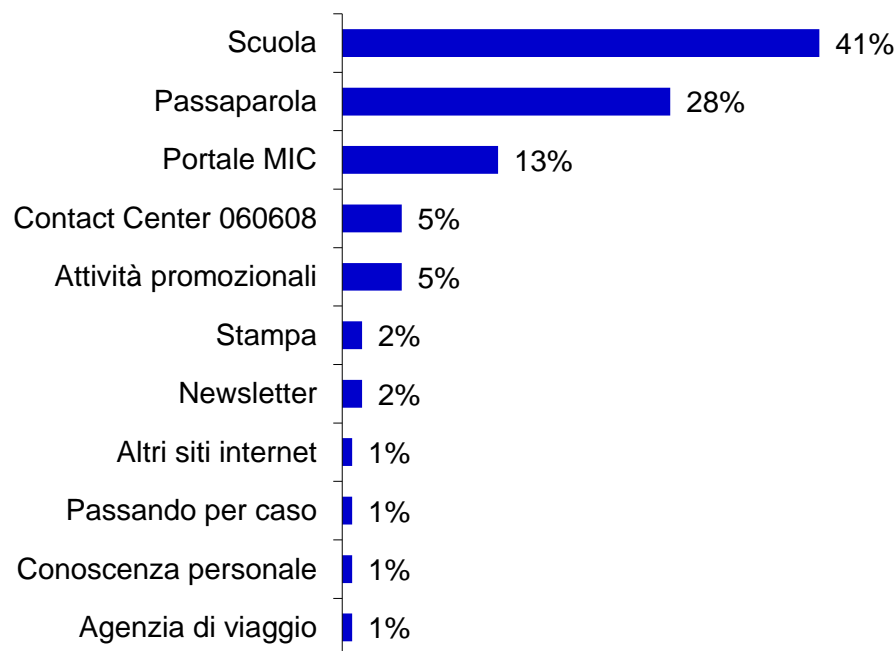
Il livello medio di soddisfazione aumenta sul servizio di prenotazione 060608, mentre si rileva una flessione sulle altre variabili, soprattutto sul tono di voce, sui contenuti e temi trattati, sul percorso di visita e sul giudizio generale, le cui medie restano comunque nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



Come siete venuti a conoscenza delle visite didattiche - Insegnanti

Il 41% degli insegnanti intervistati dichiara di venire a sapere delle visite didattiche attraverso la propria scuola (era il 31% lo scorso anno), seguono il passaparola (28%, in aumento dal 13% dell'indagine precedente) e il canale web (16%, in calo dal 42% del 2018).

Risulta significativo che la scuola sia la risposta prevalente per gli insegnanti di età 40-44 anni, che lavorano presso la scuola primaria. Il passaparola emerge soprattutto per coloro che hanno un'età compresa tra i 55 e 64 anni ed insegnano nella scuola secondaria di I grado, mentre il canale web è predominante per la fascia 45-54 anni e scuola secondaria di II grado.

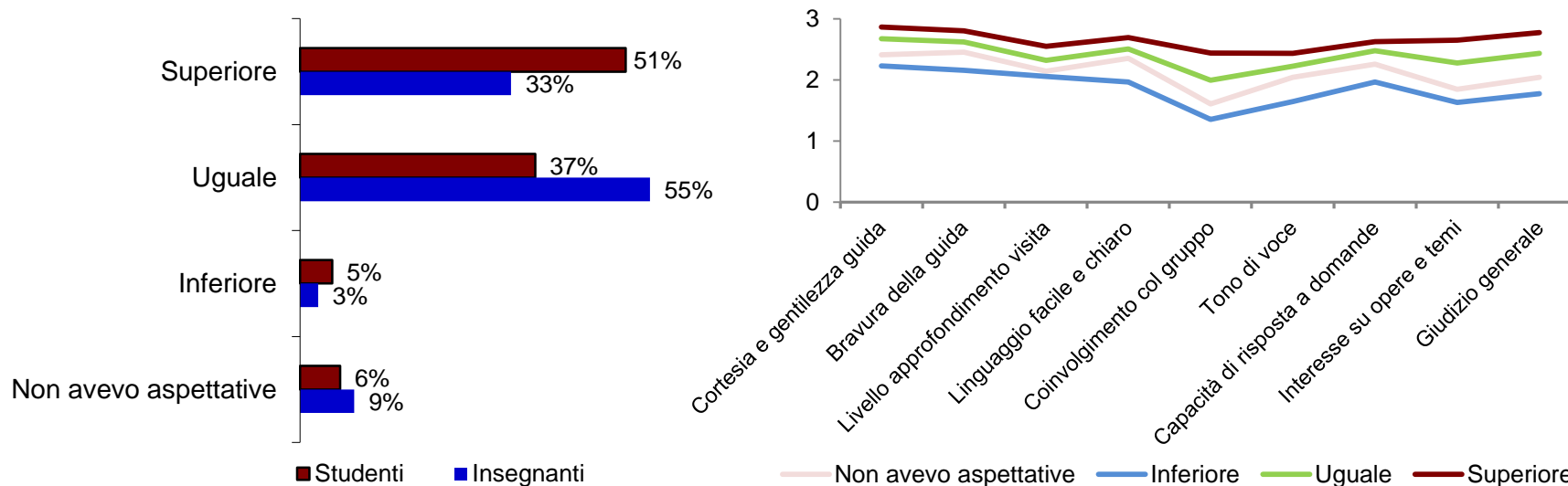


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 6% degli studenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di effettuare le visite guidate (9% per gli insegnanti), mentre il 51% afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese (33% per gli insegnanti), per il 37% è uguale (55% per gli insegnanti) e solo per il 5% è inferiore (3% per gli insegnanti).

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative principalmente per le alunne, minori di 14 anni, che frequentano la scuola primaria, non hanno visitato musei nell'ultimo anno, molto soddisfatte sui vari aspetti indagati, soprattutto sul giudizio generale (*cf.* grafico sottostante a destra). Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono in particolare gli studenti maschi, di età superiore ai 14 anni, che frequentano la scuola secondaria di I e II grado, hanno visitato altri musei nell'ultimo anno e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti.

Ad avere un giudizio superiore alle aspettative sono gli insegnanti che si dichiarano molto soddisfatti delle visite didattiche a cui hanno partecipato, mentre coloro che hanno un giudizio uguale alle proprie attese 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 **28%** per gli studenti e al **53%** per gli insegnanti; ciò è indice di un buon gradimento da parte degli insegnanti intervistati, ma si evidenzia che una buona parte degli studenti (46% 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 2019										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	5	7	15	16	34	59	175	347	261	198
1%	1%	1%	1%	1%	3%	5%	15%	31%	23%	18%
DETRATTORI = 13%						PASSIVI = 46%		PROMOTORI = 41%		
41% - 13% = 28%										

NET PROMOTER SCORE										
Didattica Sistema Musei in Comune - Insegnanti 2019										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	0	2	5	9	25	24	42
1%	0%	0%	0%	0%	2%	5%	8%	23%	22%	39%
DETRATTORI = 8%						PASSIVI = 31%		PROMOTORI = 61%		
61% - 8% = 53%										

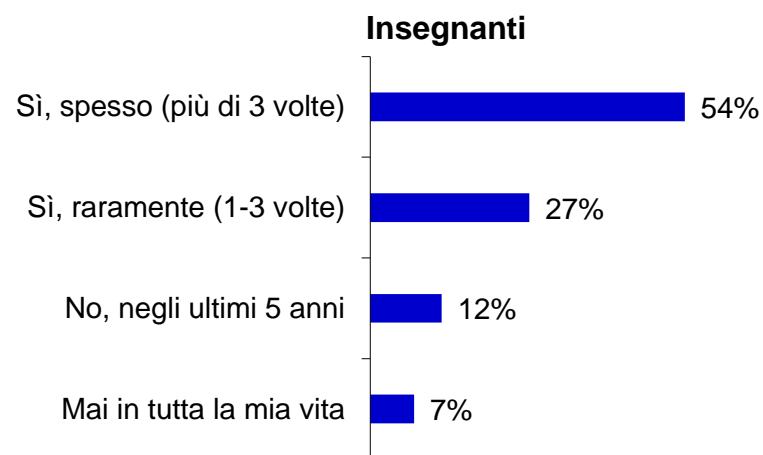
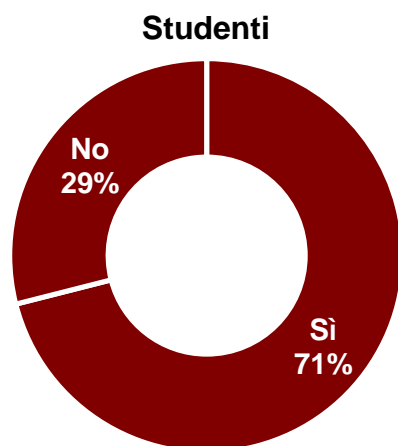
Negli ultimi anni siete già stati in un altro museo

Il 71% degli studenti intervistati dichiara di avere visitato altri musei nell'ultimo anno, mentre il 29% 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 81% (*cfr.* grafico in basso a destra), di cui il 54% di essi afferma di avere effettuato più di tre visite culturali.

Risulta significativo che ad essere state in un altro museo nell'ultimo anno siano soprattutto le studentesse, che frequentano la scuola secondaria di I grado, con un giudizio superiore o uguale alle proprie aspettative e si ritengono molto soddisfatte dell'esperienza complessiva. Invece gli alunni che non hanno frequentato altri musei, sono principalmente maschi, di scuola primaria o secondaria di II grado, privi di aspettative a priori ed in generale abbastanza soddisfatti.

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, di scuola superiore di I grado e con un giudizio complessivo molto soddisfacente, mentre a non avere effettuato visite in precedenza sono prevalentemente coloro che risiedono in altre città italiane, che insegnano nella scuola primaria o secondaria di II grado, nel complesso abbastanza soddisfatti.



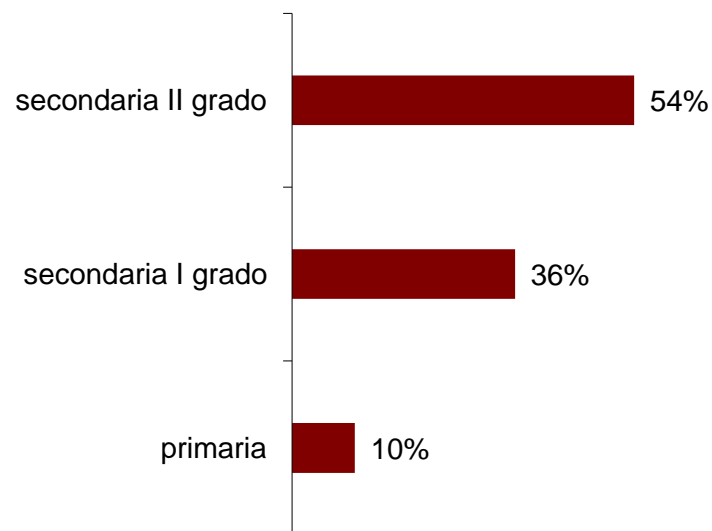
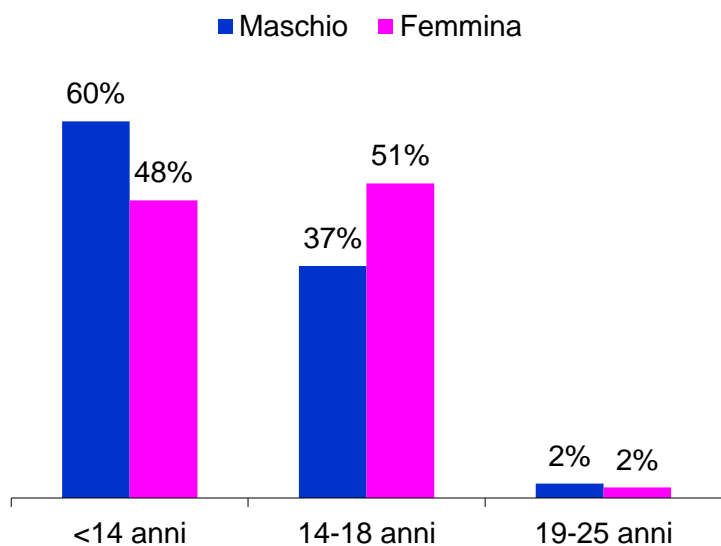
Analisi socio-demografica (genere, età, titolo di studio, tipologia scuola)

Tra gli studenti prevalgono le femmine (53% sul campione totale; stessa percentuale del 2018), così come tra gli insegnanti (83% sul totale; lo scorso anno erano l'86%).

Il 54% del campione totale di alunni ha meno di 14 anni (37% nel 2018); l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a 13,8 anni.

Le fasce d'età prevalenti per gli insegnanti sono quelle dei 45-54 anni e 55-64 anni (rispettivamente 36% e 38%; nel 2018 le percentuali raggiungevano il 39% e il 29% sul totale del campione intervistato). Il 68% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di laurea (69% nel 2018), il 27% una specializzazione post laurea (20% nell'indagine precedente) e il 6% un diploma superiore (lo scorso anno era 11%).

Il 54% del campione totale degli studenti frequenta la scuola secondaria di II grado (di cui il 27% sono classi di II superiore), mentre il 36% la secondaria di I grado (il 20% sono classi di I media) e il 10% la primaria (il 5% sono classi di IV elementare).

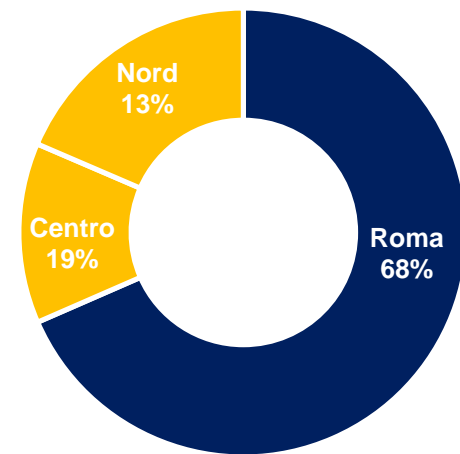


Analisi socio-demografica: provenienza

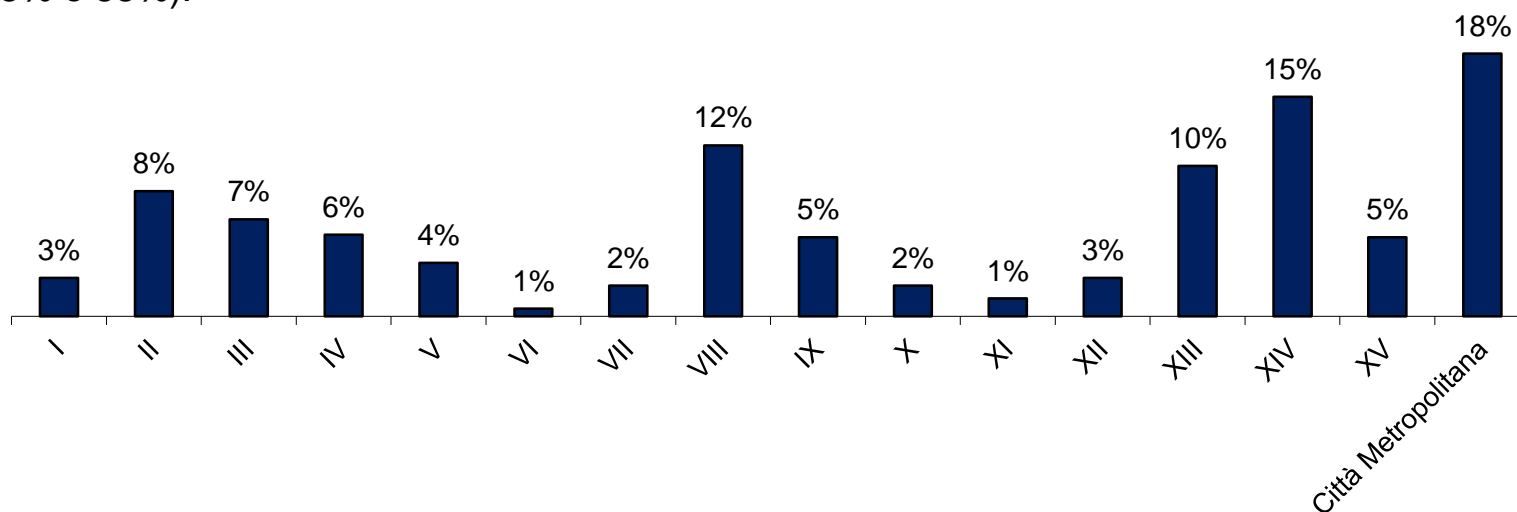
Il 68% del campione intervistato è costituito da studenti romani (in aumento dal 61% nel 2018), mentre il 32% giunge da altre città italiane (in discesa dal 39% dell'indagine precedente).

Per i dettagli sui municipi di residenza degli studenti intervistati si rimanda al grafico sottostante: anche quest'anno emerge la percentuale di coloro che risiedono nella Città Metropolitana (18%; 31% nel 2018).

Per quanto riguarda la provenienza degli insegnanti, la percentuale dei romani è pari al 66% (in aumento dal 62% nel 2018), di cui il 21% risiede nel Municipio XIV e il 13% nella Città Metropolitana (nel 2018 erano rispettivamente 3% e 38%).



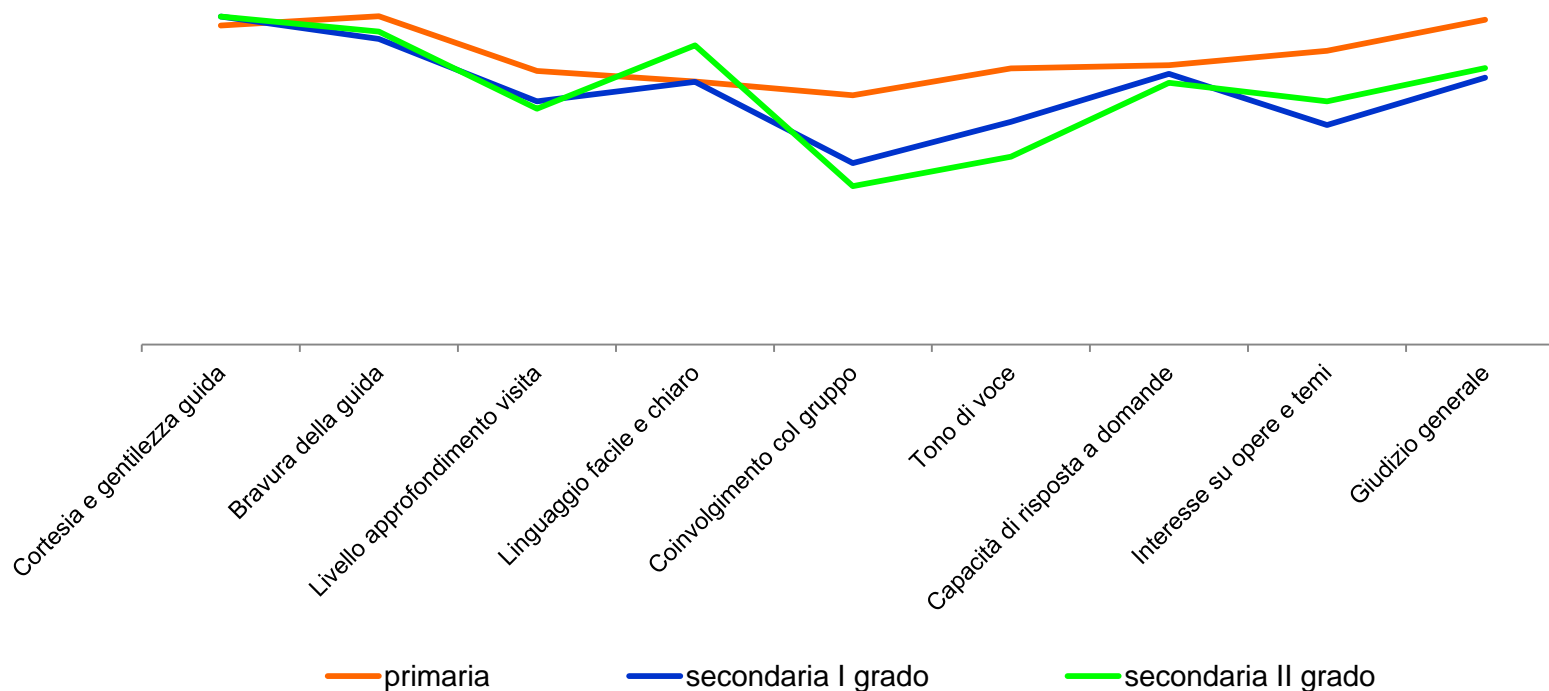
■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Analisi univariata per tipologia di scuola - Studenti

Analizzando i risultati per tipologia di scuola emerge che gli alunni della scuola primaria siano mediamente più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione della cortesia della guida e del linguaggio facile e chiaro, che invece sono più apprezzati dagli studenti della scuola secondaria di II grado.

Il coinvolgimento col gruppo risulta essere in assoluto l'aspetto meno apprezzato, in particolare dagli studenti della scuola secondaria di I e II grado.



Correlazione - 1/3 (Studenti)

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

Coefficiente Rho di Spearman - Didattica Studenti 2019	Cortesia e gentilezza guida	Bravura della guida	Livello approfondimento visita	Linguaggio facile e chiaro	Coinvolgimento col gruppo	Tono di voce	Capacità di risposta a domande	Interesse su opere e temi	Giudizio generale
Cortesia e gentilezza guida	1,000	,334 **	,228 **	,263 **	,327 **	,206 **	,301 **	,234 **	,279 **
Bravura della guida	,334 **	1,000	,219 **	,229 **	,381 **	,295 **	,318 **	,224 **	,345 **
Livello approfondimento visita	,228 **	,219 **	1,000	,094 **	,237 **	,185 **	,255 **	,257 **	,255 **
Linguaggio facile e chiaro	,263 **	,229 **	,094 **	1,000	,279 **	,252 **	,249 **	,217 **	,273 **
Coinvolgimento col gruppo	,327 **	,381 **	,237 **	,279 **	1,000	,341 **	,256 **	,357 **	,388 **
Tono di voce	,206 **	,295 **	,185 **	,252 **	,341 **	1,000	,219 **	,168 **	,295 **
Capacità di risposta a domande	,301 **	,318 **	,255 **	,249 **	,256 **	,219 **	1,000	,188 **	,233 **
Interesse su opere e temi	,234 **	,224 **	,257 **	,217 **	,357 **	,168 **	,188 **	1,000	,421 **
Giudizio generale	,279 **	,345 **	,255 **	,273 **	,388 **	,295 **	,233 **	,421 **	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 2019	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	,338**	0,088	0,226	,241*	0,131	0,186	0,113	0,183	0,234	,428**
Cortesia e gentilezza	,338**	1,000	,240*	,335**	,575**	,277**	,284**	,200*	0,167	,230*	,478**
Preparazione e competenza	0,088	,240*	1,000	,689**	,514**	,207*	,272**	,301**	,454**	,214*	,629**
Completezza delle informazioni	0,226	,335**	,689**	1,000	,458**	,346**	,357**	,398**	,589**	,431**	,557**
Linguaggio appropriato e comprensibile	,241*	,575**	,514**	,458**	1,000	,198*	,259**	0,085	,232*	,279**	,534**
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	0,131	,277**	,207*	,346**	,198*	1,000	,406**	,317**	,412**	,213*	,479**
Tono di voce	0,186	,284**	,272**	,357**	,259**	,406**	1,000	,426**	,227*	,222*	,532**
Capacità di ascolto delle domande	0,113	,200*	,301**	,398**	0,085	,317**	,426**	1,000	,359**	,389**	,383**
Contenuti e temi trattati	0,183	0,167	,454**	,589**	,232*	,412**	,227*	,359**	1,000	,511**	,507**
Percorso di visita	0,234	,230*	,214*	,431**	,279**	,213*	,222*	,389**	,511**	1,000	,468**
Giudizio generale	,428**	,478**	,629**	,557**	,534**	,479**	,532**	,383**	,507**	,468**	1,000

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

Correlazione - 3/3

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

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

Per gli studenti le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono: **interesse su opere e temi** e **coinvolgimento col gruppo**.

Invece per gli insegnanti sono le seguenti: **preparazione e competenza**, **completezza delle informazioni**, **linguaggio** e **tono di voce**.

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

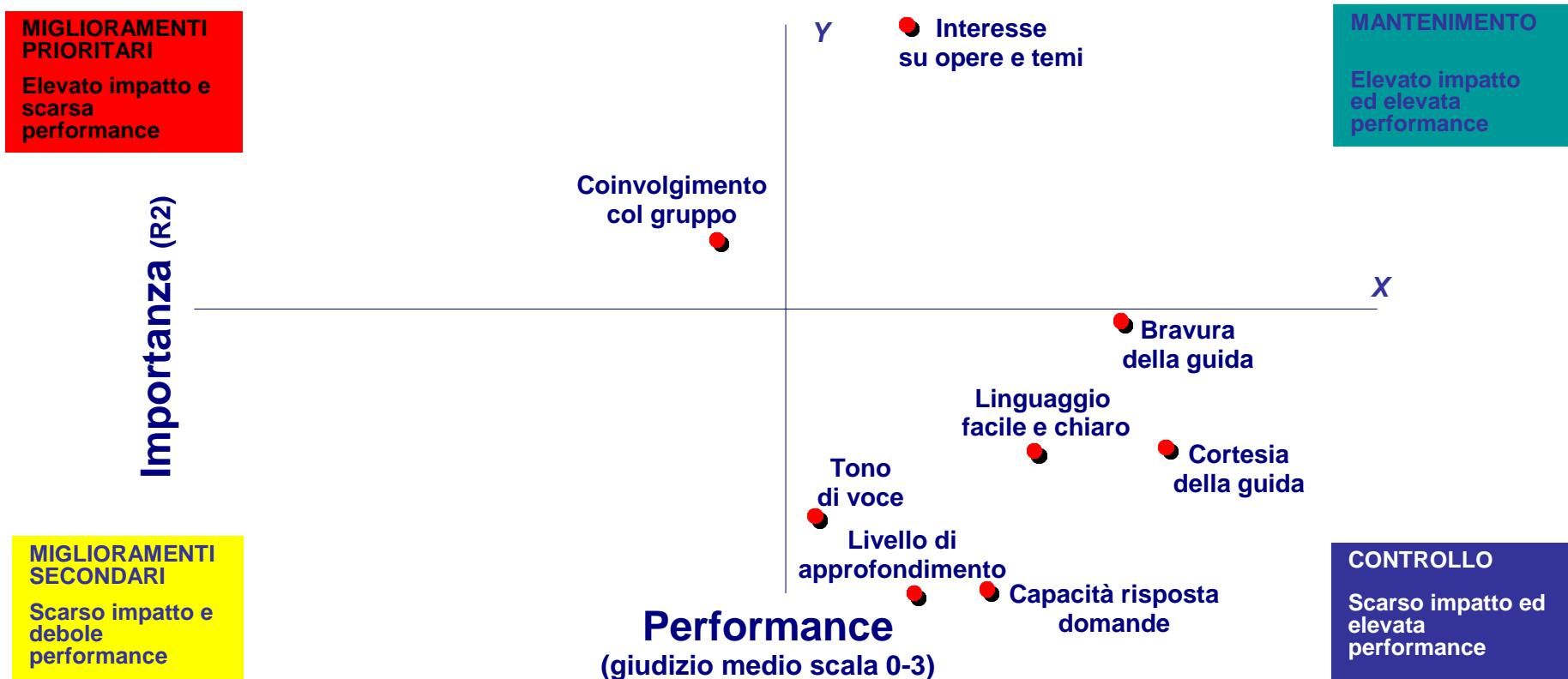
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2019 - Studenti</i>		Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Didattica 2019 - Insegnanti</i>	
Interesse su opere e temi	0,421	Preparazione e competenza	0,629
Coinvolgimento col gruppo	0,388	Completezza delle informazioni	0,557
Bravura della guida	0,345	Linguaggio appropriato e comprensibile	0,534
Tono di voce	0,295	Tono di voce	0,532
Cortesia e gentilezza	0,279	Contenuti e temi trattati	0,507
Linguaggio facile e chiaro	0,273	Coinvolgimento ed interazione col gruppo	0,479
Livello approfondimento visita	0,255	Cortesia e gentilezza	0,478
Capacità di risposta a domande	0,233	Percorso di visita	0,468
		Servizio di prenotazione 060608	0,428
		Capacità di ascolto delle domande	0,383

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Studenti

L'interesse su opere e temi rappresenta l'elemento in assoluto più importante, ma anche piuttosto soddisfacente per gli studenti intervistati (quadrante in alto a destra).

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).

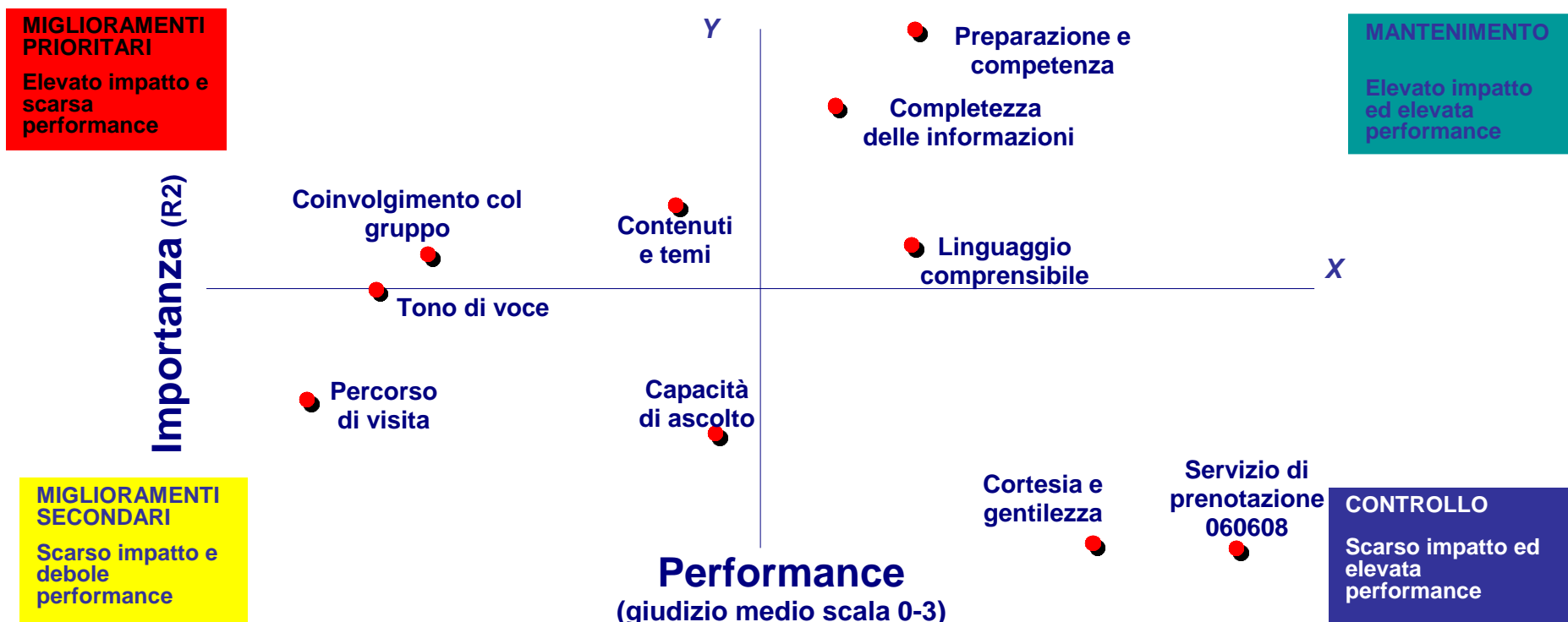


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Mapa delle priorità (Regressione lineare) - Insegnanti

La **preparazione e competenza della guida** rappresenta l'elemento in assoluto più importante e soddisfacente per gli insegnanti intervistati, ma anche la **completezza delle informazioni** e il **linguaggio comprensibile** si collocano nel quadrante in alto a destra. Tra gli aspetti da considerare come miglioramenti prioritari troviamo il **coinvolgimento col gruppo** e i **contenuti e temi trattati** (quadrante in alto a sinistra), mentre il tono di voce si trova in una posizione *borderline*.

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

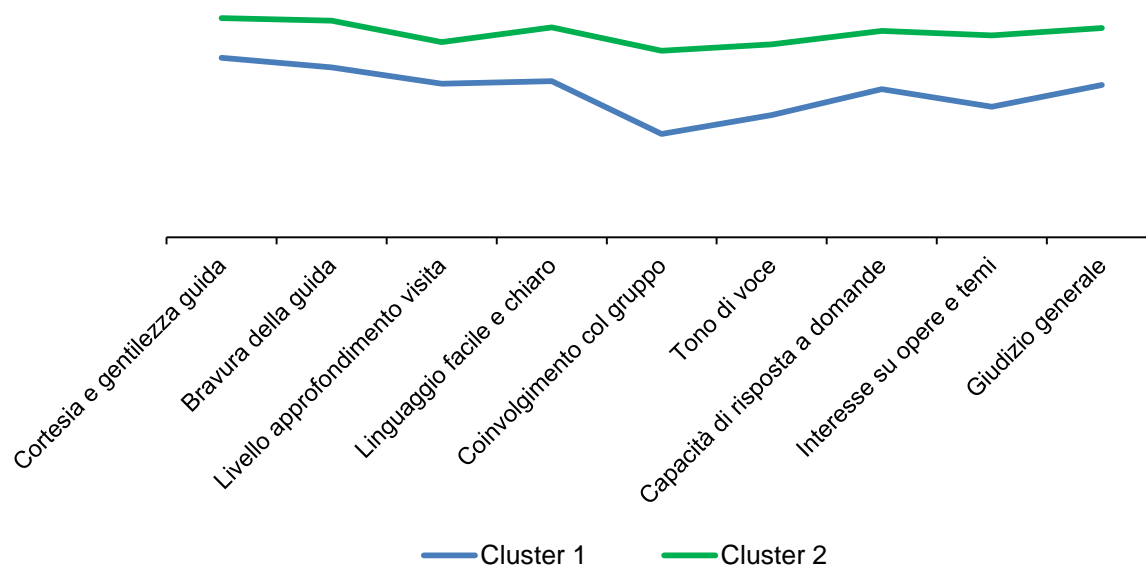
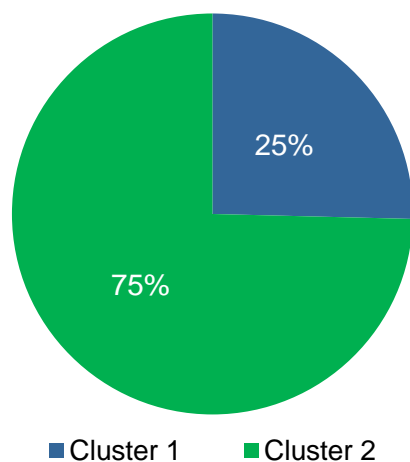
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine. Tale analisi non è risultata significativa per il campione di insegnanti intervistati.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (289 individui nel *Cluster 1* e 849 nel *Cluster 2*).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che il *Cluster 2* è costituito da coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Abbastanza Soddisfatti: studenti, di età 13-16 anni, frequentano soprattutto la scuola secondaria di II grado, residenti fuori Roma, in generale abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative, non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 Molto Soddisfatti: studentesse, di età 8-12 anni, frequentano soprattutto la scuola primaria, residenti a Roma, in generale molto soddisfatte, giudizio superiore alle aspettative, hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.



Cluster Analysis - Insegnanti

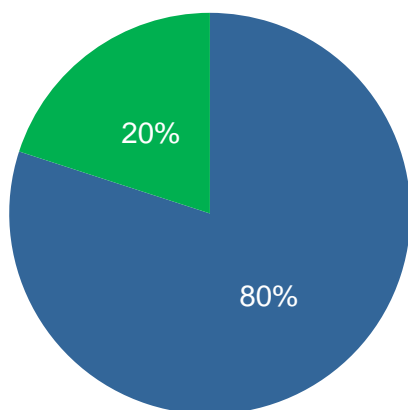
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine. Tale analisi non è risultata significativa per il campione di insegnanti intervistati.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (88 individui nel *Cluster 1* e 22 nel *Cluster 2*, un caso mancante).

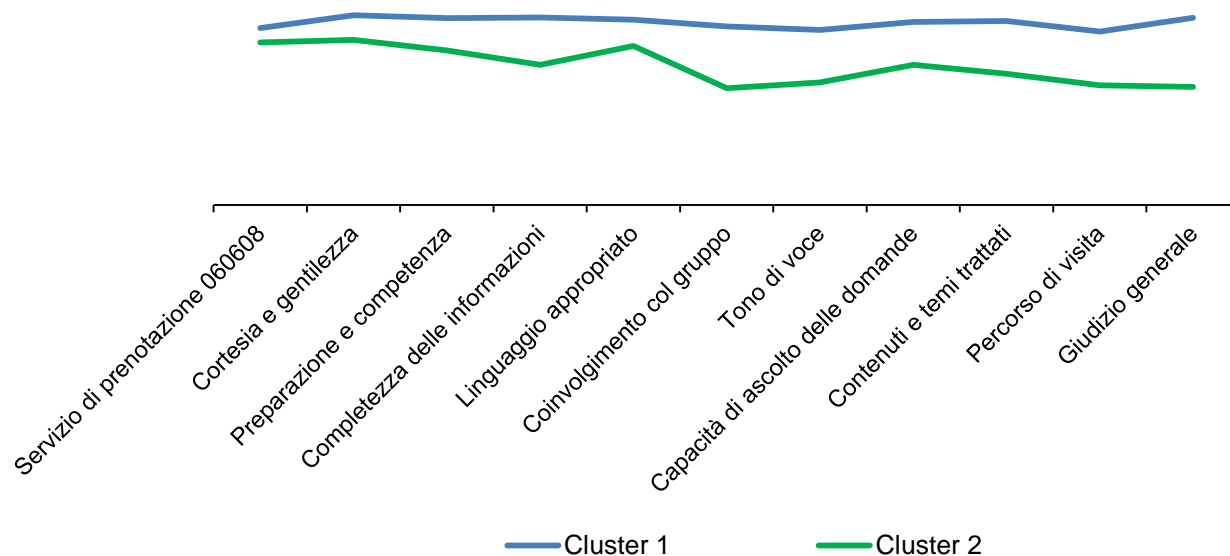
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che il *Cluster 1* è costituito da coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Molto Soddisfatti: residenti a Roma, di età 45-64 anni, insegnano soprattutto alla scuola secondaria di I grado, vengono a conoscenza delle visite didattiche tramite scuola e passaparola, in generale molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative, hanno visitato altri musei del *Sistema*.

Cluster 2 Abbastanza Soddisfatti: residenti fuori Roma, di età 19-44 anni, insegnano soprattutto alla scuola secondaria di I grado, vengono a conoscenza delle visite didattiche tramite internet, in generale abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative, non hanno visitato altri musei del *Sistema*.



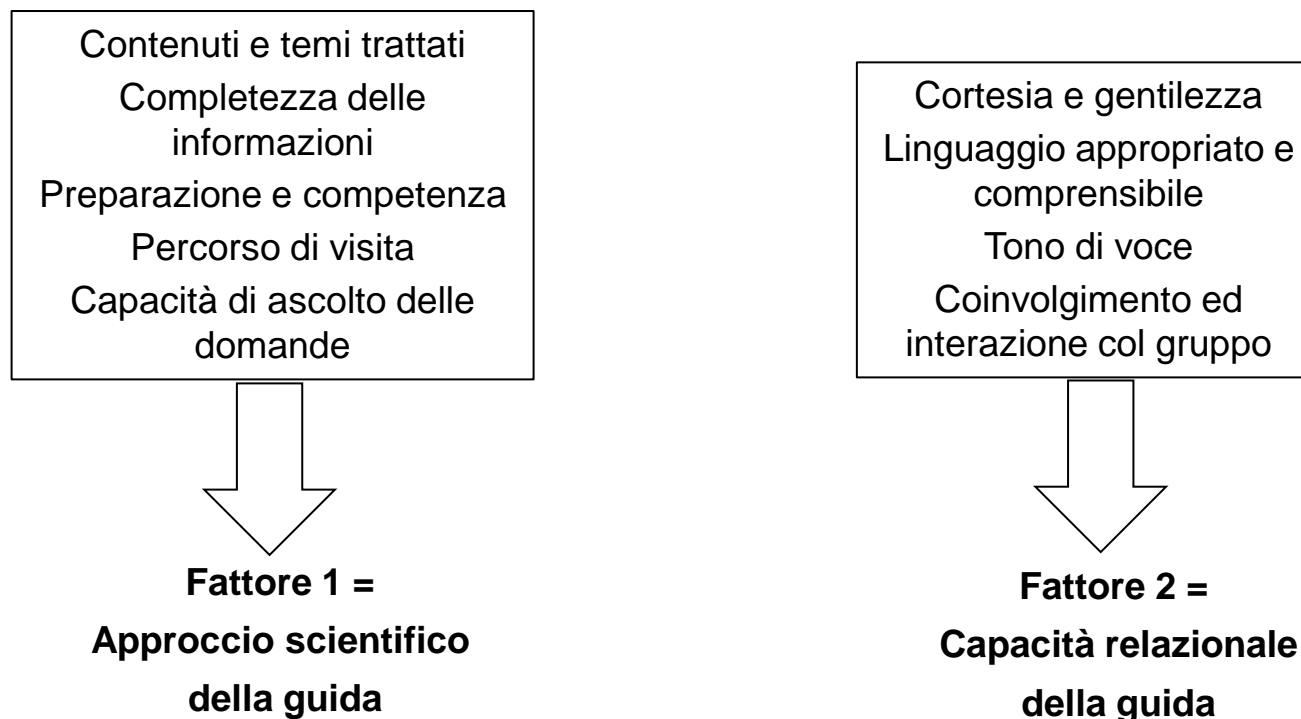
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale – Insegnanti

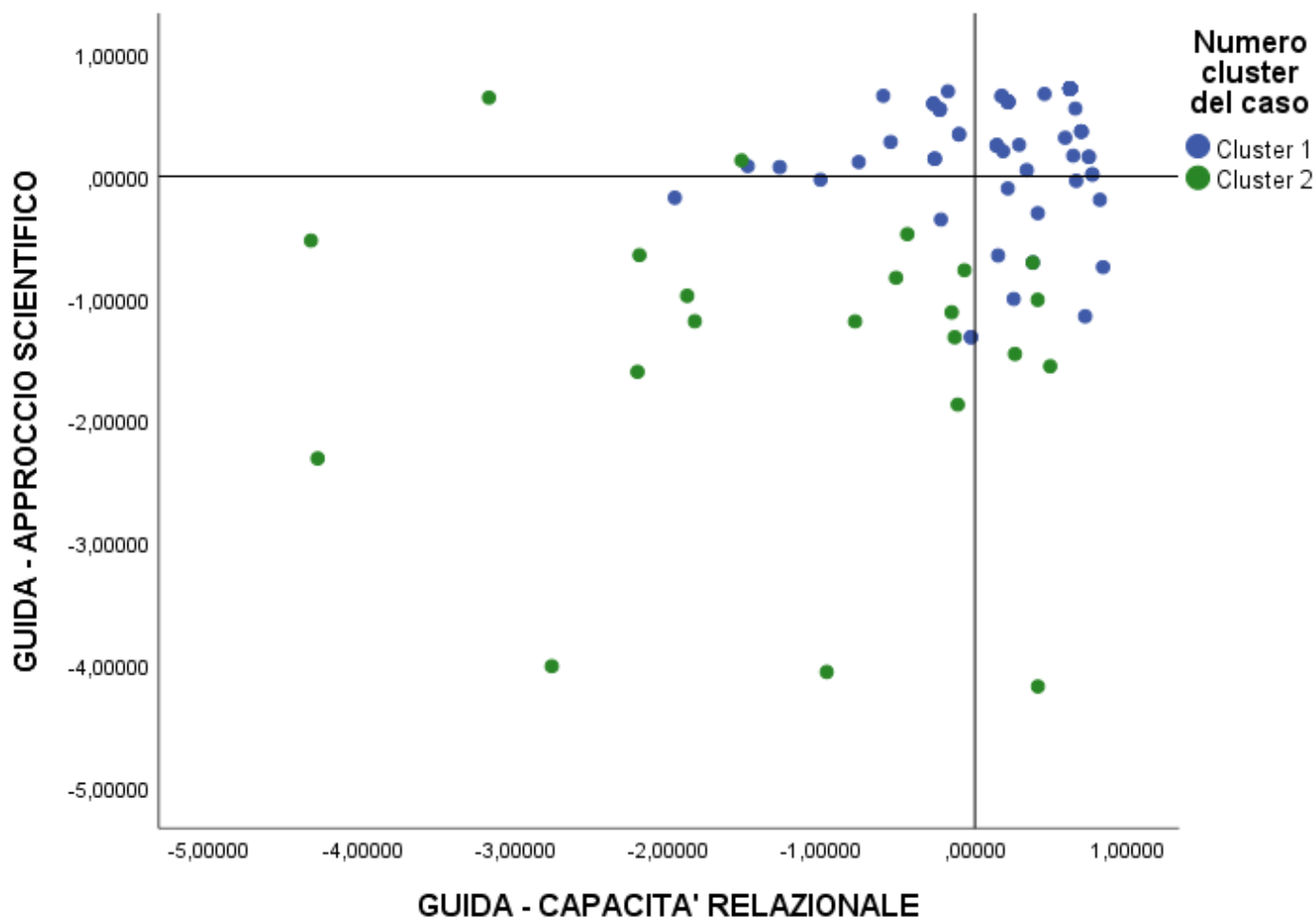
L'analisi fattoriale è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. Tale analisi non è risultata significativa per il campione di studenti intervistati.

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):



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il *Cluster 1*, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione in particolare sul Fattore 2 (*Capacità relazionale della guida*).



SUGGERIMENTI STUDENTI

ELOGI visita perfetta, interessante, guida preparata e cortese. **Totale 116**

NIENTE DA MIGLIORARE. **Totale 649**

GUIDA maggiore coinvolgimento del gruppo, più interazione (111), alzare il tono di voce (42), linguaggio più semplice, diretto, comprensibile e sintetico (19), fare più domande ai ragazzi e maggiore capacità di ascolto (18), più preparata e precisa (10), altro (2). **TOTALE 202**

CONTENUTI maggiore completezza delle informazioni ed approfondimenti, più dettagli (32), attività tecnologiche, ricostruzioni interattive, video (26), attività di laboratorio e giochi interattivi (7), altro (2). **TOTALE 67**

PERCORSO più aree/opere visibili (31), permettere di sedersi, fare delle pause anche per fare le fotografie (13). **TOTALE 44**

POSTI A SEDERE da aggiungere, soprattutto davanti alle opere. **TOTALE 41**

ORGANIZZAZIONE usare le radioguide (15), evitare la sovrapposizione dei gruppi (10), prevedere delle coperture per il sole (4), altro (2). **TOTALE 31**

DURATA più tempo per visitare i musei, visita troppo frettolosa (17), velocizzare i tempi della visita (7). **TOTALE 24**

TEMPERATURA arieggiare gli ambienti, troppo caldo nel museo. **TOTALE 10**

PUNTO RISTORO distributori per bevande. **TOTALE 7**

ALTRO. **TOTALE 7**

DIDATTICA 2019
TOTALE 433 SUGGERIMENTI STUDENTI

SUGGERIMENTI INSEGNANTI

NON RISPONDE. Totale 81

ORGANIZZAZIONE coordinare meglio i gruppi all'ingresso, più flessibilità all'accoglienza (6), disporre radioguide per evitare il brusio degli altri gruppi (5), coinvolgere i ragazzi anche in laboratori (4), altro (1). **TOTALE 16**

GUIDA maggiore coinvolgimento degli alunni e capacità comunicativa. **TOTALE 6**

CONTENUTI da variare a seconda del gruppo (3), altro (2). **TOTALE 5**

ALTRO. TOTALE 5

DIDATTICA 2019
TOTALE 32 SUGGERIMENTI INSEGNANTI

Allegato 1a - Tabella risultati studenti per museo

Ics <i>Didattica Studenti</i> Medie di soddisfazione per museo	Musei Capitolini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo Barracco	Museo Napoleonico	Casino Nobile	Casina delle Civette	Museo Civico di Zoologia
Cortesìa e gentilezza guida	2,76	2,71	2,86	2,88	2,76	2,61	2,66	2,67
Bravura della guida	2,62	2,64	2,79	2,71	2,59	2,51	2,71	2,73
Livello approfondimento visita	2,27	2,37	2,59	2,50	2,43	2,41	2,51	2,35
Linguaggio facile e chiaro	2,65	2,49	2,67	2,62	2,56	2,28	2,56	2,58
Coinvolgimento col gruppo	2,23	1,96	2,30	2,47	2,12	1,72	2,22	2,30
Tono di voce	2,31	2,19	2,18	2,26	2,41	2,08	2,32	2,52
Capacità di risposta a domande	2,46	2,49	2,58	2,53	2,65	2,43	2,46	2,53
Interesse su opere e temi	2,45	2,36	2,46	2,55	2,46	1,94	2,60	2,41
Giudizio generale	2,55	2,50	2,63	2,52	2,44	2,25	2,66	2,60

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 Barracco	Museo Napoleonico	Casino Nobile	Casina delle Civette	Museo Civico di Zoologia
Servizio di prenotazione 060608	2,77	2,70	2,70	1,67	-	2,75	2,88	2,80
Cortesìa e gentilezza	2,88	2,88	3,00	2,83	3,00	3,00	2,86	2,74
Preparazione e competenza	2,82	2,76	2,87	2,83	3,00	3,00	2,79	2,70
Completezza delle informazioni	2,76	2,80	2,73	3,00	2,80	3,00	2,71	2,65
Linguaggio appropriato e comprensibile	2,65	2,80	2,87	3,00	3,00	2,75	2,92	2,75
Coinvolgimento ed interazione col gruppo	2,53	2,36	2,79	3,00	2,80	2,13	2,79	2,65
Tono di voce	2,53	2,56	2,53	2,83	2,80	2,50	2,64	2,45
Capacità di ascolto delle domande	2,71	2,84	2,80	3,00	2,80	2,63	2,79	2,40
Contenuti e temi trattati	2,71	2,72	2,73	2,83	2,60	2,63	2,86	2,55
Percorso di visita	2,19	2,80	2,53	2,50	2,60	2,50	2,71	2,35
Giudizio generale	2,67	2,71	3,00	2,50	2,80	2,67	2,79	2,53

* Il campione di insegnanti intervistati è esiguo per alcuni musei (ad es. Museo Barracco e Museo Napoleonico), 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	1	204	17	221	9
Mercati di Traiano		224	25	249	11
Museo dell'Ara Pacis		206	15	221	10
Museo Barracco		34	6	40	2
Musei di Villa Torlonia	2	224	22	246	11
Museo Napoleonico		41	5	46	2
Museo Civico di Zoologia	3	205	21	226	10
Totale	3	1138	111	1249	55

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 – Bravura della guida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
3. Guida – Livello di approfondimento della visita	<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 – Capacità di coinvolgimento degli studenti	<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 risposta alle domande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
8. Interesse su opere e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
9. Giudizio generale della visita al museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
10. Quanto ti è piaciuta la visita? <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												
11. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Nell'ultimo anno sei stato in un altro museo? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No												
13. 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 MUNICIPIO/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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2. Guida – Cortesia e gentilezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
3. Guida – Preparazione e competenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
4. Guida – Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
5. Guida – Linguaggio appropriato e comprensibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
6. Guida – Coinvolgimento e interazione col gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
7. Guida – Tono di voce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
8. Guida – Capacità di ascolto delle domande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
9. Contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
10. Percorso della visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
11. Giudizio generale visita guidata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
12. Rispetto alle aspettative, il suo giudizio è: <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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. La prima volta, come è venuto a conoscenza di tale attività didattica? (<i>barrare solo uno</i>)										
<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: _____)										