



Indagini di Customer Satisfaction

PAD - Patrimonio a Distanza (Guide)

Febbraio - Maggio 2022

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Durata dell'attività
- Tipologia di grado scolastico e classe
- Tipologia e modalità di collegamento
- Interazione con gli studenti
- Consiglierebbe questa attività ad un amico/collega
- Criticità e osservazioni emerse per migliorare l'attività
- Allegato 1 - Tabella campione intervistato per percorso
- Allegato 2 - Tabella medie di soddisfazione per percorso
- Allegato 3 - Questionario

Premessa e nota metodologica

Il presente documento illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **80 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) **dal 14 febbraio al 18 maggio 2022**, alle **guide** che hanno partecipato al programma di attività didattiche a distanza (**PAD – Patrimonio a Distanza**), svolte in aule virtuali.

Questa numerosità campionaria è indicativa ma non del tutto rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media totale dell'87%, un margine di errore di stima di $\pm 7,51\%$.

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 2022, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale delle guide intervistate raggiunge una media di **2,27** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **91%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono i seguenti: la **chat** (2,48) e le **immagini e video** (2,45). Invece al di sotto dello standard minimo di 2,20 si collocano i dispositivi personali (2,19) e l'audio (2,01), ma solo quest'ultimo rientra tra i miglioramenti prioritari nella mappa.

Le **immagini e video** rappresentano la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa delle priorità, ma anche quella più correlata al giudizio generale (pp.13-15).

Il profilo delle guide intervistate è costituito nella stessa percentuale da **donne e uomini** (50% per entrambi), mentre il 62% degli studenti che hanno partecipato alle attività a distanza oggetto d'indagine, frequentano la «**scuola secondaria di I grado**» (tra le classi emerge notevolmente la **II media**, che raggiunge una percentuale pari al 29%).

Il 50% delle guide dichiara che l'attività sia durata «**meno di un'ora**» e il 47% risponde tra «**un'ora e un'ora e mezza**».

Il 62% del campione intervistato è costituito da «**classi in presenza**», invece tra le modalità di collegamento prevale la «**LIM (Lavagna Interattiva Multimediale)**», che raggiunge il 61% sul totale.

In generale risulta significativo che ad essere molto soddisfatti siano in prevalenza gli studenti della scuola primaria, mentre coloro che frequentano la scuola secondaria di I e II grado sono tendenzialmente abbastanza soddisfatti dell'attività didattica a distanza a cui hanno partecipato, in particolare sulle immagini e video, oltre che sull'audio.

Tabella riassuntiva

<i>Indagine customer satisfaction Patrimonio a Distanza 2022 Guide</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Immagini e Video	2,45	3,00	80	0	0,692	54%	3%	94%
Audio	2,01	2,00	80	0	0,819	33%	1%	70%
Chat	2,48	3,00	60	20	0,792	62%	5%	92%
Dispositivi personali	2,19	2,00	54	26	0,754	33%	6%	91%
Giudizio complessivo	2,27	2,00	78	2	0,658	37%	1%	91%

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

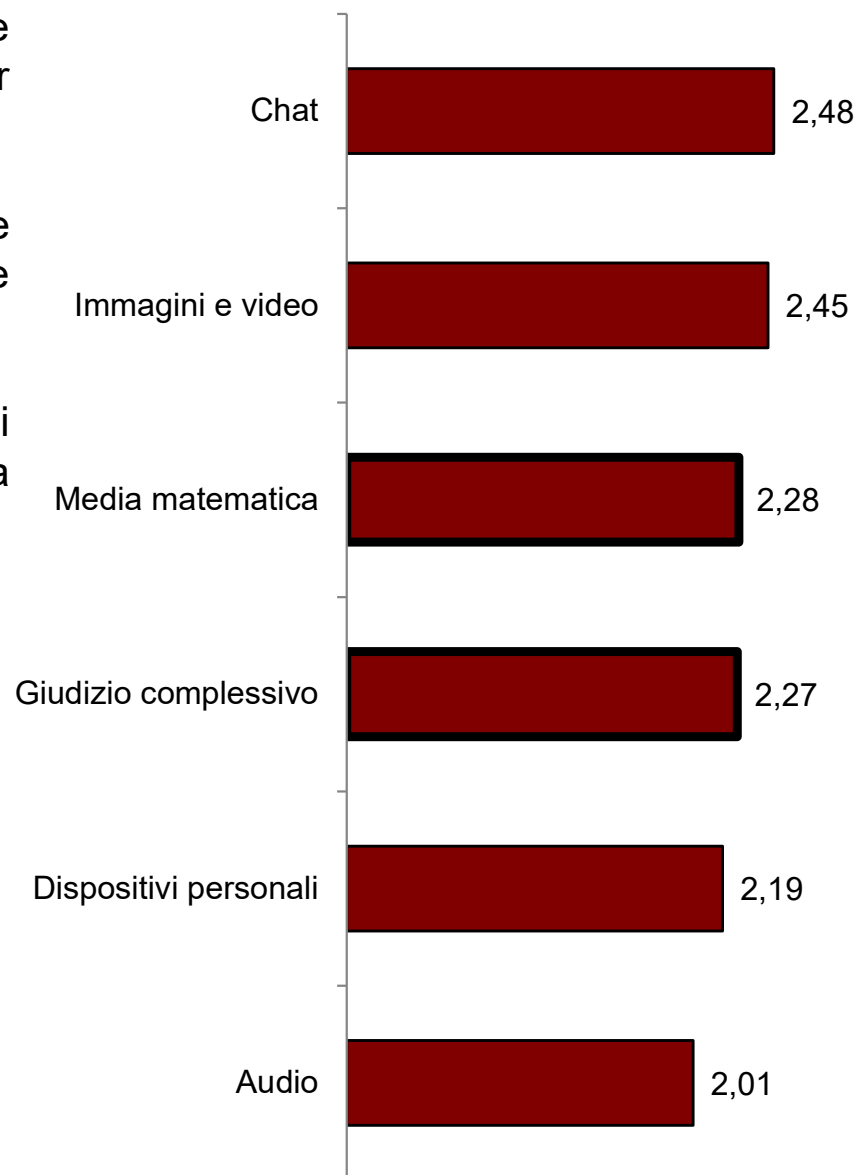
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,28).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

Le variabili maggiormente gradite dalle guide intervistate sono state: la **chat**, le **immagini e video**.

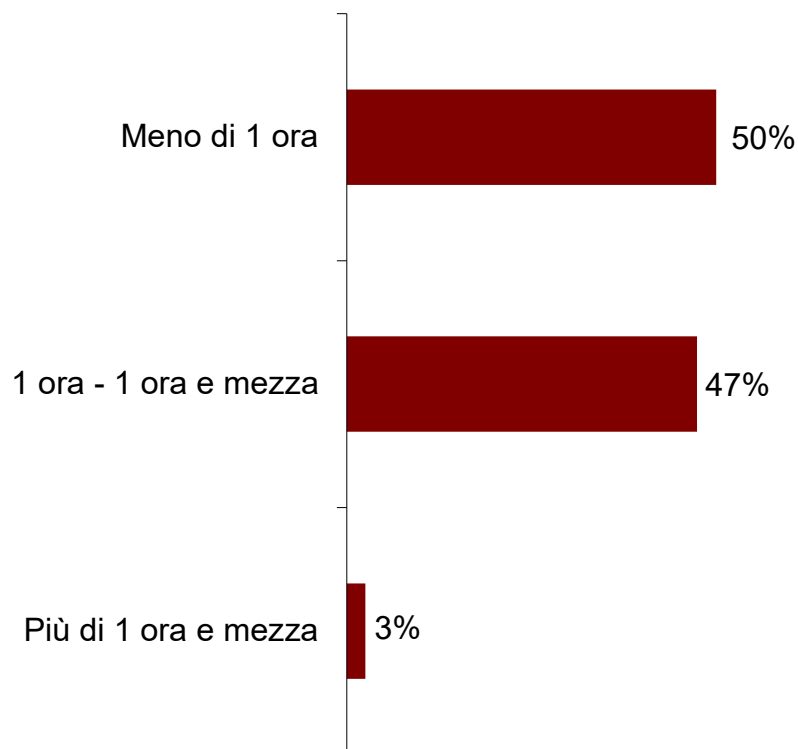
Invece al di sotto dello standard minimo di 2,20 vi sono i **dispositivi personali** (media di 2,19) e l'**audio** (media di 2,01).



Durata dell'attività

Il 50% delle guide dichiara che l'attività sia durata «**meno di un'ora**», il 47% risponde tra «*un'ora e un'ora e mezza*» e il restante 3% «*più di un'ora e mezza*».

Risulta significativo che a rispondere di avere partecipato ad un'attività della durata inferiore ad un'ora, siano in particolare le guide che hanno un livello di soddisfazione abbastanza soddisfacente sia sull'audio che sulla chat e sul giudizio complessivo. Invece coloro che hanno effettuato un'attività di durata compresa tra un'ora e un'ora e mezza si dichiarano nel complesso molto soddisfatti.

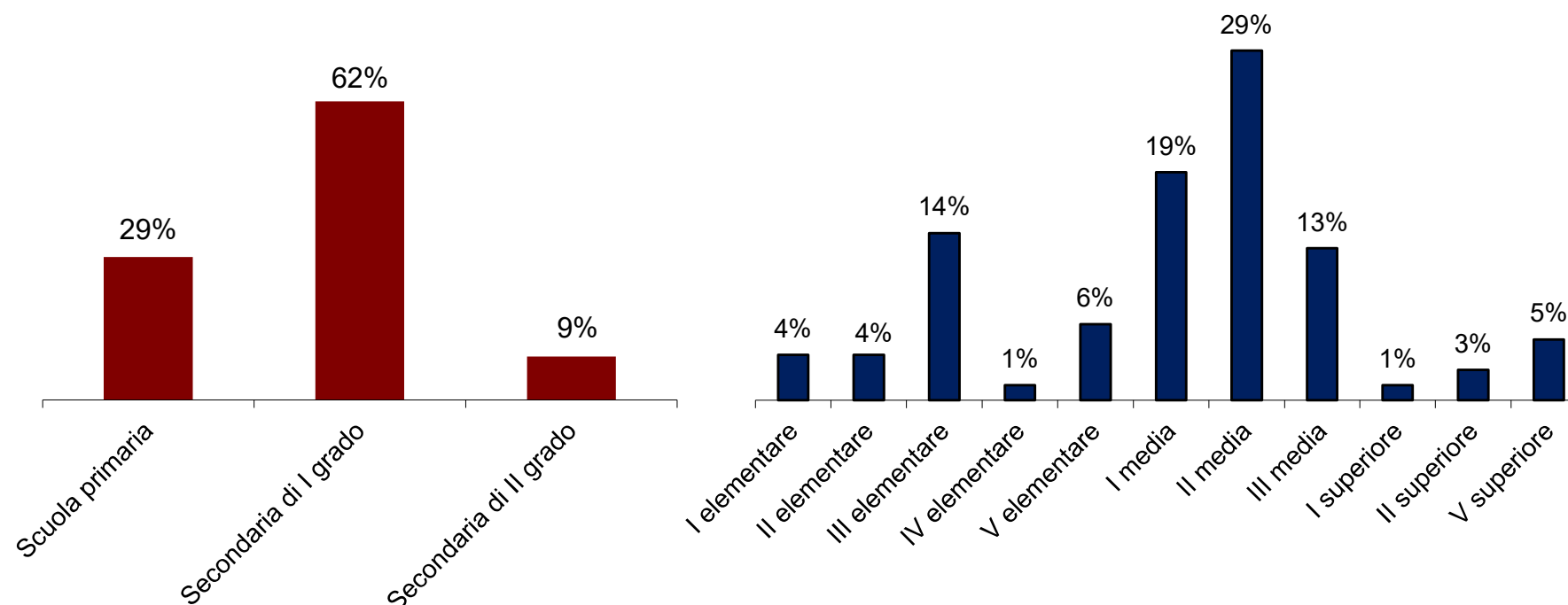


Tipologia di grado scolastico e classe

Come si denota nel grafico sottostante a sinistra, il 62% di coloro che hanno partecipato alle attività a distanza oggetto d'indagine frequentano la «**scuola secondaria di I grado**». Poi seguono la «**scuola primaria**» (29%) e la «**scuola secondaria di II grado**» (9%).

In dettaglio tra le classi emergono notevolmente la **II media** (29%) e la **I media** (19%).

Risulta significativo che ad essere molto soddisfatti siano in prevalenza gli studenti della scuola primaria, mentre coloro che frequentano la scuola secondaria di I e II grado sono tendenzialmente abbastanza soddisfatti dell'attività didattica a distanza a cui hanno partecipato, in particolare sulle immagini e video, ma anche sull'audio.



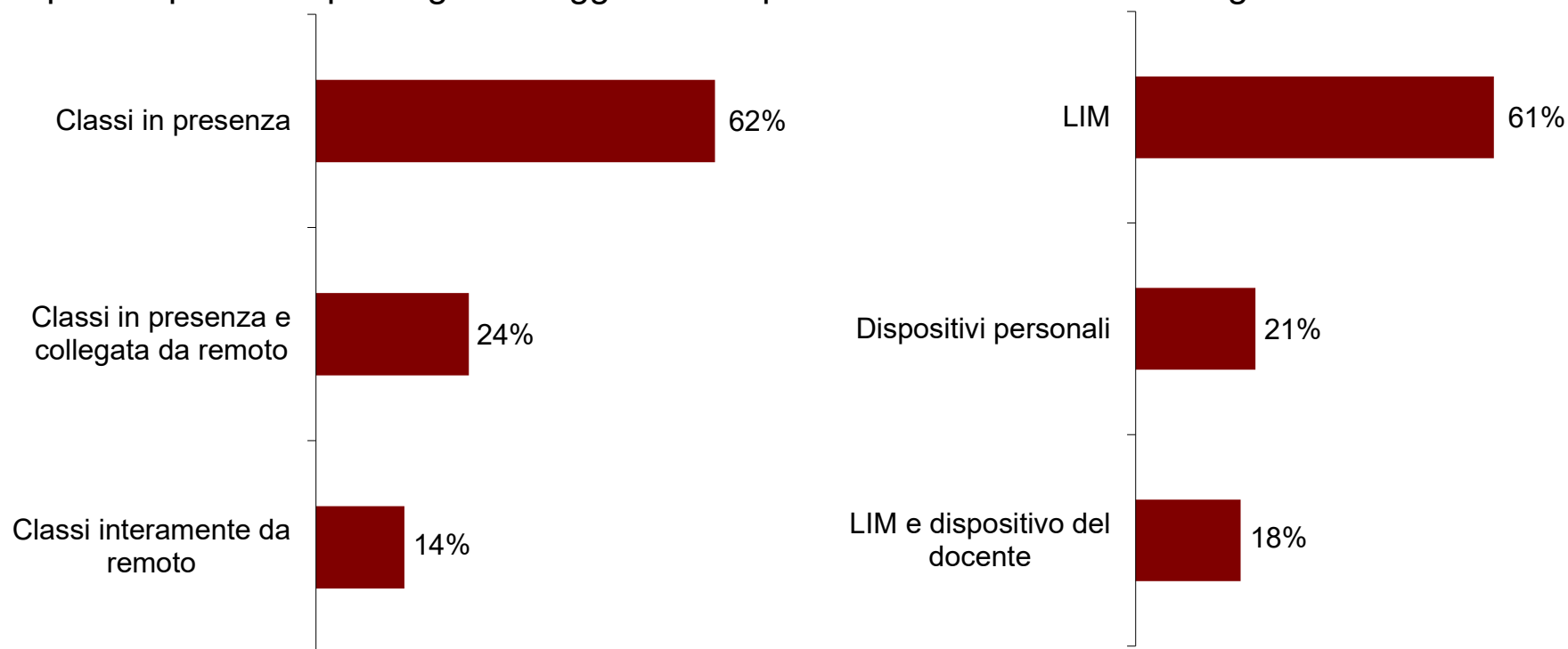
Tipologia e modalità di collegamento

Il 62% del campione intervistato è costituito da «**classi in presenza**», il 24% da classi miste (sia «*in presenza che collegate da remoto*») e il 14% da «*classi collegate interamente da remoto*».

Invece tra le modalità di collegamento prevale la «**LIM (Lavagna Interattiva Multimediale)**», che raggiunge il 61% sul totale, seguita dai «*dispositivi personali*» (21%) e «*LIM e dispositivo del docente*» (18%).

Risulta significativo che le classi collegate interamente da remoto siano più soddisfatte di quelle in presenza, in particolare sulle immagini e video.

La LIM è stata utilizzata in particolare dalla scuola primaria e secondaria di II grado, mentre i dispositivi personali prevalgono maggiormente per la scuola secondaria di I grado.



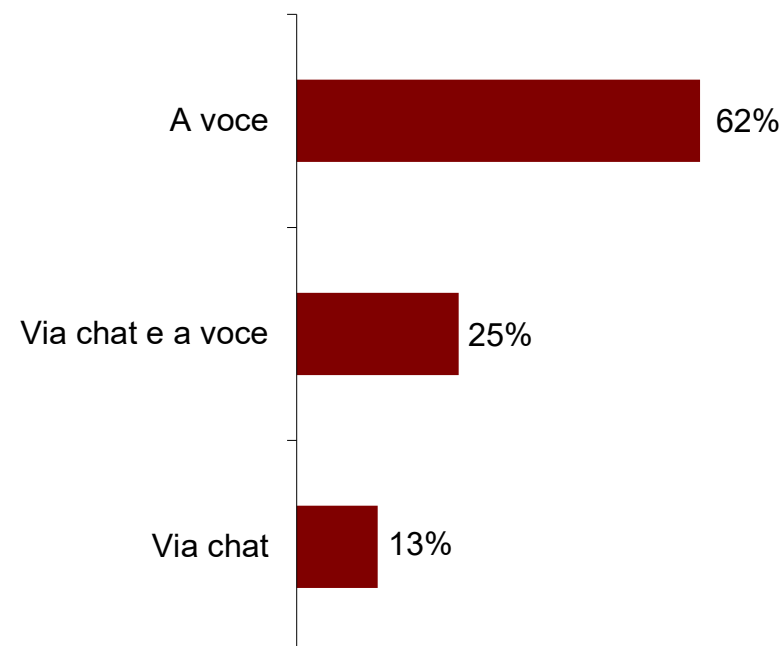
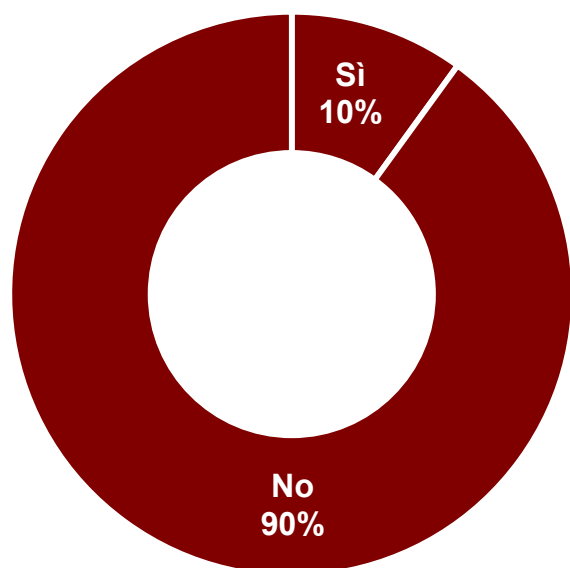
Interazione con gli studenti

Le guide intervistate dichiarano che solo il 10% delle classi **ha interagito** con loro durante l'attività didattica a distanza (*cfr.* grafico in basso a destra).

Oltre la metà degli insegnanti ha fatto da portavoce (62% sul totale), mentre il restante 38% degli studenti ha interagito individualmente.

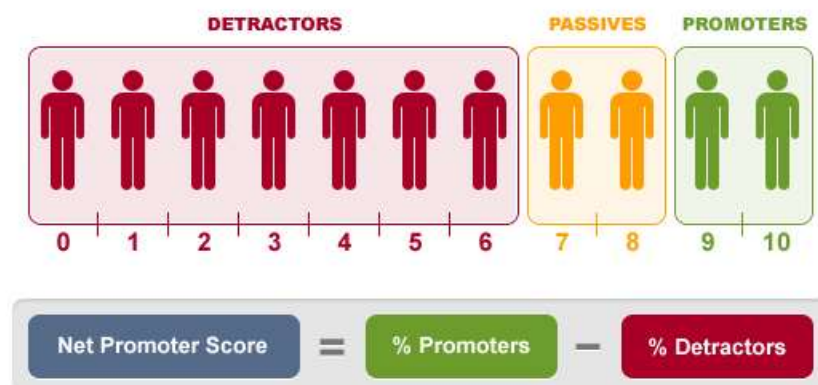
Come si denota nel grafico sottostante a destra, il 62% dell'interazione è avvenuta «**a voce**», il 25% «*via chat e a voce*» e il 13% «*via chat*».

Risulta significativo che coloro che hanno interagito con le guide sono tendenzialmente più soddisfatti su tutte le variabili oggetto d'indagine e hanno partecipato ad un'attività didattica della durata compresa tra un'ora e un'ora e mezza.



La percentuale di guide che hanno partecipato alla survey online e consiglierà tale attività è pari al **25%** (la percentuale sale al 46% per le guide che hanno interagito con le classi da remoto e scende al 20% per quelle in presenza).

Si evidenzia che il 41% rilascia valutazioni 7 e 8, pertanto molto buone, seppure escluse dal calcolo dei “*promotori*”.



NET PROMOTER SCORE <i>PAD - Patrimonio a Distanza 2022 – Guide</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1	0	4	9	17	16	19	14
0%	0%	0%	1%	0%	5%	11%	21%	20%	24%	18%
DETRATTORI = 17%							PASSIVI = 41%	PROMOTORI = 42%		
42% - 17% = 25%										

Correlazione - 1/2

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

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	Immagini e video	Audio	Chat	Dispositivi personali	Giudizio complessivo
Immagini e video	1,000	,619**	0,186	,507**	,761**
Audio	,619**	1,000	0,224	,423**	,755**
Chat	0,186	0,224	1,000	,550**	0,209
Dispositivi personali	,507**	,423**	,550**	1,000	,527**
Giudizio complessivo	,761**	,755**	0,209	,527**	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 - 2/2

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 dell'attività didattica (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Quasi tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio complessivo, ad eccezione della chat.

Per le attività didattiche a distanza (*PAD* – *Patrimonio a Distanza*), le **immagini e video** rappresentano l'aspetto più correlato al giudizio generale delle guide intervistate.

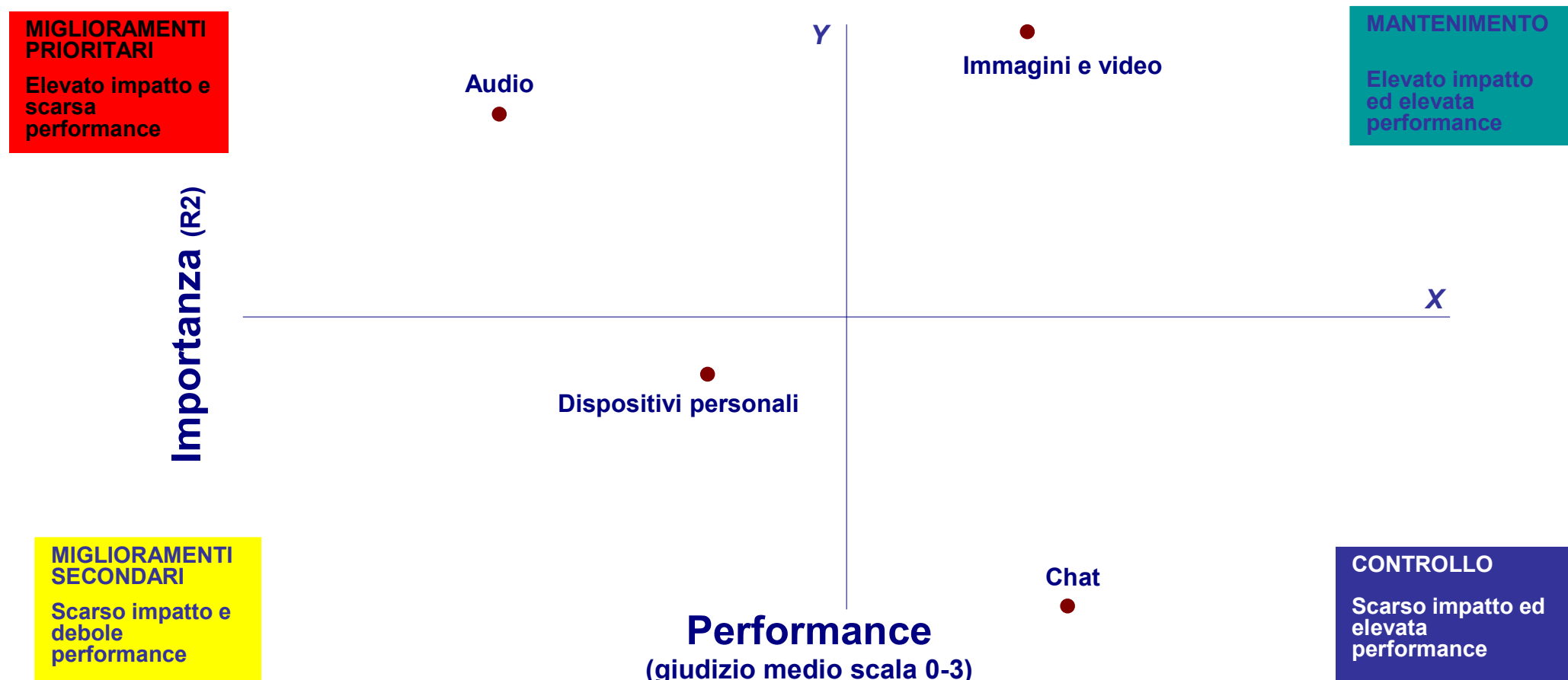
Nessuno degli aspetti indagati ha un coefficiente con incidenza negativa sulla soddisfazione complessiva.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio complessivo	
Immagini e video	0,761
Audio	0,755
Dispositivi personali	0,527

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **immagini e video** rappresentano l'aspetto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, mentre tra i possibili miglioramenti prioritari emerge l'**audio** (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano invece le variabili che risultano di minore impatto sul giudizio complessivo, anche se sono ritenute molto soddisfacenti, come la **chat** (quadrante in basso a destra).



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

Cluster Analysis

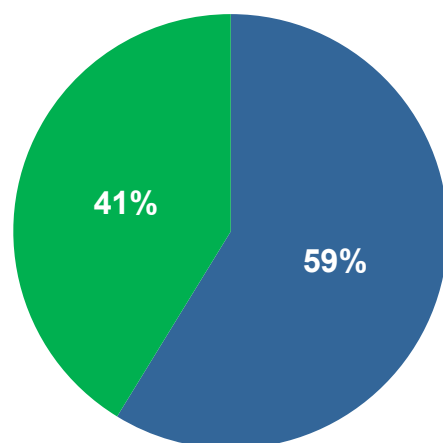
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è significativa per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun Cluster (n.47 individui nel *Cluster 1* e n.33 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante).

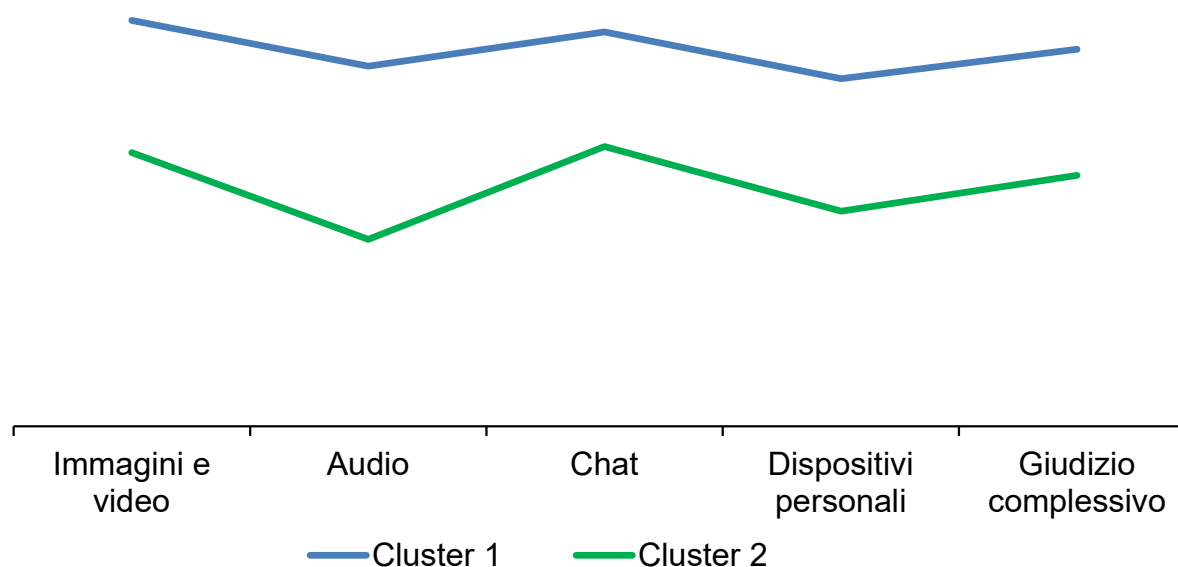
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che il *Cluster 1* è costituito da coloro che hanno un giudizio medio complessivo più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini; hanno svolto attività della durata di più di un'ora; soprattutto alla scuola secondaria di I grado (in particolare classi di I e III media); che hanno utilizzato dispositivi personali; hanno interagito individualmente o tramite l'insegnante che ha fatto da portavoce; la maggior parte di essi non hanno riscontrato criticità.

Cluster 2 Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; hanno svolto attività della durata di meno di un'ora; soprattutto alla scuola primaria e secondaria di II grado; che hanno utilizzato la LIM; non hanno interagito ne' individualmente ne' tramite l'insegnante; alcuni hanno riscontrato criticità.



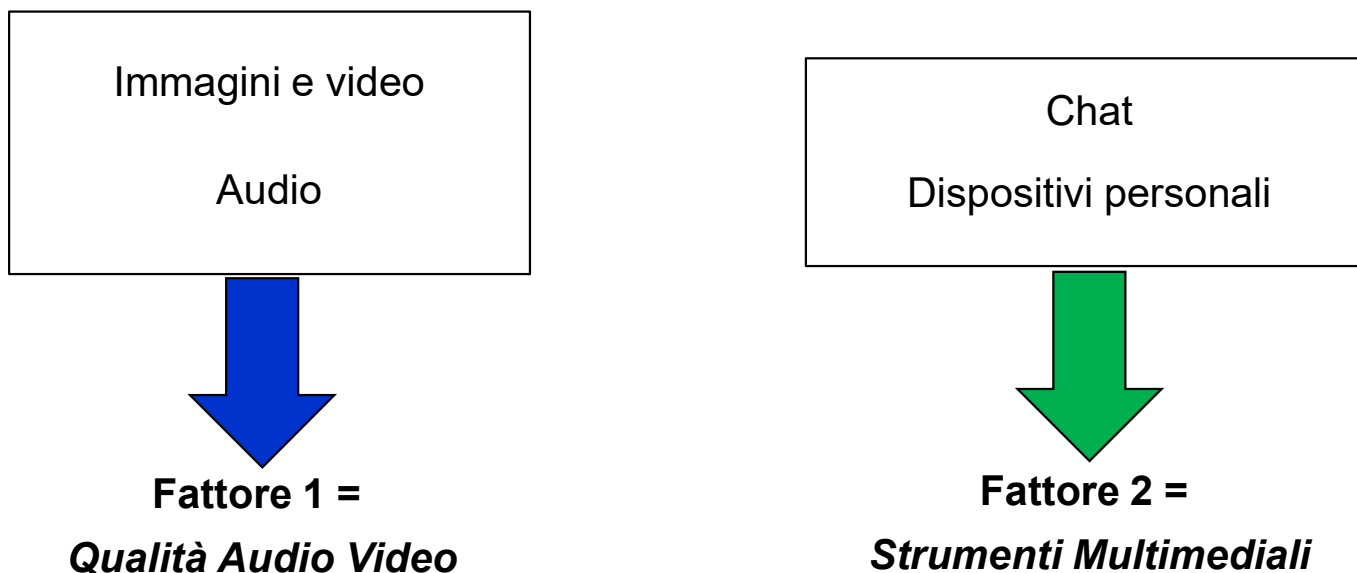
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

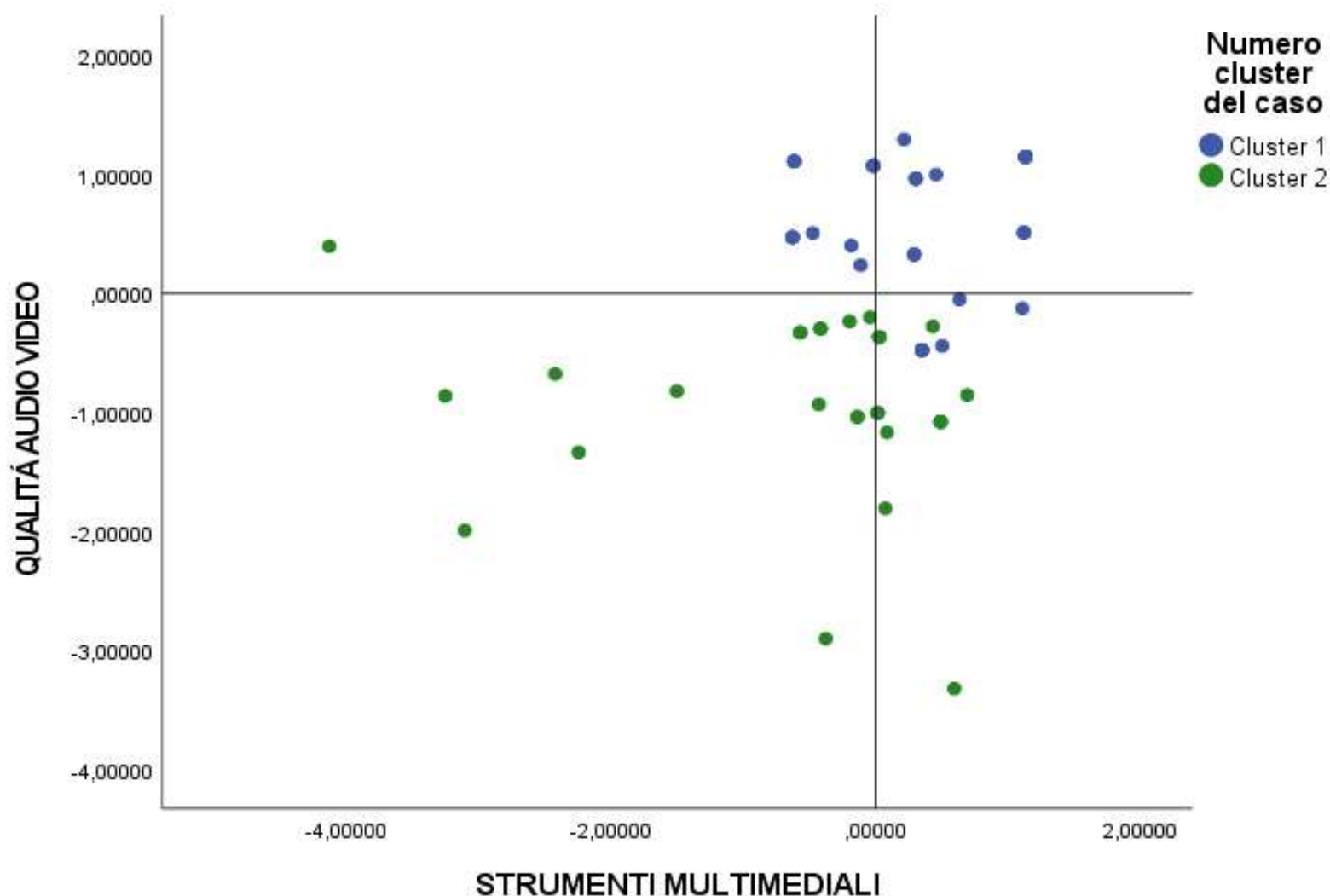
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con la quasi totalità delle variabili oggetto d'indagine per gli insegnanti sono stati identificati statisticamente **2 Fattori**:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il *Cluster 1*, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, soprattutto sul Fattore 1 (*Qualità Audio Video*).



Criticità e osservazioni emerse per migliorare l'attività 1/3

Come si viveva... una Giornata nel Pleistocene: viaggio lungo il fiume di Casal de' Pazzi

- Dobbiamo dare un giudizio anche sul collegamento in possesso della scuola?
- Rivedere i filmati mostrati il cui audio non si sente da parte della classe.

 2 commenti

Viaggi, scambi, flussi: le migrazioni

- Si consiglia di sostituire il filmato in questione con una versione migliore, tagliando gli ultimi secondi in cui si annuncia l'uscita nelle sale del film. L'audio dei filmati giunge a basso volume alle classi. Il filmato tratto dal trailer sulle migrazioni dei volatili è di bassa qualità, si riceve a scatti e l'audio è quasi inudibile.
- Difficoltà nel coinvolgere gli studenti a causa dell'assenza di videocamera e microfono da parte della classe. La comunicazione è avvenuta attraverso la chat con l'insegnante, è mancata l'interazione con la classe; la qualità del collegamento è stata commentata unicamente dall'insegnante.

 2 commenti

Viaggi, scambi, flussi: Roma antica. In cammino sulla Via Appia

- Risolto un iniziale problema di collegamento, la visita si è svolta senza criticità. Gli studenti hanno fatto diverse domande.
- La classe ha espresso un giudizio positivo in merito agli argomenti trattati.

 2 commenti

Criticità e osservazioni emerse per migliorare l'attività 2/3

Come si viveva... nell'Antica Roma. Il mondo dei bambini

I bambini sono molto interessati, hanno posto tante domande.

 1 commento

Come si viveva... nell'Antica Roma, città di dei e uomini

Gli studenti hanno posto qualche domanda; la professoressa ha riscontrato sporadici problemi con l'audio ma sono nel complesso soddisfatti della visita.

 1 commento

Esercizi Stile Impero

La classe partecipa con interesse, rispondendo alle domande poste dall'operatore; l'insegnante favorisce il rapporto tra le parti.

 1 commento

Acqua: la molecola della vita

Lo scarso coinvolgimento era dovuto alla totale mancanza, da parte della scuola, dei materiali da noi elencati con cui ripetere gli esperimenti.

 1 commento

L'arte di Klimt come specchio della società borghese

Il collegamento della classe tramite LIM ha creato qualche problematica audio, tutto risolvibile. Tramite la collaborazione dell'insegnante che ha riattivato il microfono l'attività si è poi svolta regolarmente; gli alunni hanno risposto agli stimoli con grande interesse e partecipazione, segnale che l'attività è idonea anche per questo target.

 1 commento

Criticità e osservazioni emerse per migliorare l'attività 3/3

La cura del Patrimonio: la città antica e la città moderna e contemporanea

La classe non ha potuto, per ragioni tecniche, azionare il video o interagire direttamente con l'operatore ma l'insegnante ci ha confermato via chat che gli studenti hanno potuto seguire tutto; l'operatore ha comunque lanciato stimoli e suggestioni per approfondire e sollecitare riflessioni.

 1 commento

Roma nel Medioevo, una città di torri

La classe ha comunicato tramite chat di avere problemi con audio e ha pertanto interrotto il collegamento nonostante la sala regia non abbia riscontrato problemi. L'operatore ha avuto difficoltà nella proiezione con clip audio. Per la problematica relativa alla presentazione, l'operatore ha comunicato alla regia che provvederà alla risoluzione del malfunzionamento e alla verifica delle impostazioni.

 1 commento

Storie di pietra

Il collegamento si è svolto tramite LIM e col dispositivo personale dell'unico studente collegato da casa. Questa *PaD* prevede che la classe elabori le "storie" presentate. Sarebbe opportuno prevedere materiale di riferimento da trasmettere agli insegnanti.

 1 commento

Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione

Mancanza di materiali per gli esperimenti (per scelta dell'insegnante); ragazzi molto distratti.

 1 commento

Allegato 1 - Tabella campione intervistato per percorso

Tipologia di percorso	Conteggio (n.)	%
Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione	17	21%
Acqua: la molecola della vita	12	15%
Ossa, scheletri, vertebrati	11	14%
Come si viveva... Una Giornata nel Pleistocene: viaggio lungo il fiume di Casal de' Pazzi	8	10%
Viaggi, scambi, flussi: le migrazioni	6	8%
Villa Borghese, tra storia arte e natura	5	6%
L'arte di Klimt come specchio della società borghese	4	5%
Archeomemory	3	4%
Viaggi, scambi, flussi: Roma antica. In cammino sulla Via Appia	2	3%
Storie di pietra	2	3%
La cura del Patrimonio: la città antica e la città moderna e contemporanea	2	3%
Esercizi di Stile Impero	2	3%
Come si viveva... nella Antica Roma. Il mondo dei bambini	2	3%
Roma nel Medioevo, una città di torri	1	1%
Napoleone 200: un percorso interdisciplinare	1	1%
Il corpo (si) racconta: dal ritratto/autoritratto al selfie	1	1%
Come si viveva... nella Antica Roma, città di dei e uomini	1	1%
Totale complessivo	80	100%

Allegato 2 - Tabella medie di soddisfazione per percorso

Indagine customer satisfaction per tipologia di percorso*	Video	Audio	Chat	Dispositivi personali	Giudizio complessivo
Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione	2,24	1,53	2,33	1,88	1,94
Acqua: la molecola della vita	2,75	2,17	2,00	2,00	2,50
Ossa, scheletri, vertebrati	2,55	2,18	2,50	2,14	2,36
Come si viveva... Una Giornata nel Pleistocene: viaggio lungo il fiume di Casal de' Pazzi	2,75	2,13	2,83	2,57	2,38
Viaggi, scambi, flussi: le migrazioni	2,17	2,00	2,80	2,00	2,17
Villa Borghese, tra storia arte e natura	2,80	2,60	2,20	2,40	2,80

* Il campione di insegnanti intervistati è esiguo per alcuni percorsi, pertanto i giudizi medi sono da considerare indicativi, ma non attendibili a livello statistico per tutti i percorsi pari o al di sotto del 6% sul campione totale (cfr. Allegato pag.21).

Allegato 3 – Questionario



PATRIMONIO A DISTANZA

PERCORSO (menù a tendina con elenco): _____ **DATA:** __/__/__

NOME OPERATORE: _____ **DURATA ATTIVITÀ** (mm): _____

SCUOLA: _____ **CLASSE:** _____

ORDINE/GRADO: ☐ scuola primaria ☐ secondaria di primo grado ☐ scuola secondaria di secondo grado

Studenti in presenza (n°): _____ Studenti collegati da remoto (n°): _____ Docenti presenti (n°): _____

1. Il collegamento si è svolto con quale modalità (barrare solo una opzione):

☐ classe interamente in presenza

☐ parte classe in presenza e parte collegata da remoto

☐ intera classe collegata da remoto

2. Il collegamento in aula si è svolto tramite (barrare solo una opzione)

☐ LIM

☐ dispositivi personali

☐ LIM più dispositivo dell'insegnante

3. Indicare la valutazione sulla qualità dei seguenti aspetti relativi al collegamento:

	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente
Immagini e video	☐	☐	☐	☐
Audio	☐	☐	☐	☐
Chat	☐	☐	☐	☐
Dispositivi personali	☐	☐	☐	☐
Giudizio complessivo	☐	☐	☐	☐



PATRIMONIO A DISTANZA

4. L'interazione con gli studenti è avvenuta: ☐ via chat ☐ a voce ☐ via chat e voce

5. L'interazione degli studenti è stata: ☐ individuale ☐ l'insegnante ha fatto da portavoce

6. Su una scala da 0 a 10, quanto erano coinvolti gli studenti durante l'attività?

MIN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

7. Sono state registrate criticità rispetto al percorso e ai materiali utilizzati?

☐ Sì ☐ No

☐ Se sì, indica qui quali: _____

8. RILASCI A QUI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE L'ATTIVITÀ:
