



Indagini di Customer Satisfaction

PAD - Patrimonio a Distanza (Guide)

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Analisi del trend
- Durata dell'attività
- Tipologia di grado scolastico e classe
- Tipologia e modalità di collegamento
- 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. **51 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) **dal 10 novembre 2022 al 12 maggio 2023**, 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 del 92%, un margine di errore di stima di $\pm 7,52\%$.

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 2023, 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 **2,30** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **94%**.

L'aspetto maggiormente gradito è la **chat** (2,63). Invece al di sotto dello standard minimo di 2,20 si colloca l'audio (2,12), che 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.12-14).

Il profilo delle guide intervistate è costituito in prevalenza da donne (63% sul totale), mentre il 67% degli studenti che hanno partecipato alle attività a distanza oggetto d'indagine, frequentano la «**scuola secondaria di I grado**» (tra le classi emergono notevolmente la **I** e **II media**, che raggiungono una percentuale pari rispettivamente a 31% e 27%).

Il 59% delle guide dichiara che l'attività sia durata tra «**un'ora e un'ora e mezza**», il 39% risponde «**meno di un'ora**» e il restante 2% «**più di un'ora e mezza**».

Il 67% del campione intervistato è costituito da «**classi in presenza**», invece tra le modalità di collegamento prevale la «**LIM (Lavagna Interattiva Multimediale)**», che raggiunge il 51% sul totale.

In generale risulta significativo che ad essere molto soddisfatte siano in prevalenza le guide della scuola secondaria di I e II grado, che hanno svolto un'attività della durata di circa un'ora e mezza. Invece coloro che hanno seguito la scuola primaria sono tendenzialmente abbastanza soddisfatti dell'attività didattica a distanza, in particolare sulle immagini e video, oltre che sull'audio e la loro *PaD* è durata meno di un'ora.

Tabella riassuntiva

<i>Indagine customer satisfaction Patrimonio a Distanza 2023 Guide</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Immagini e Video	2,28	2,00	50	1	0,671	38%	2%	92%
Audio	2,12	2,00	50	1	0,746	30%	4%	86%
Chat	2,63	3,00	40	11	0,490	63%	0%	100%
Dispositivi personali	2,28	2,00	32	19	0,924	50%	9%	88%
Giudizio complessivo	2,30	2,00	50	1	0,580	36%	0%	94%

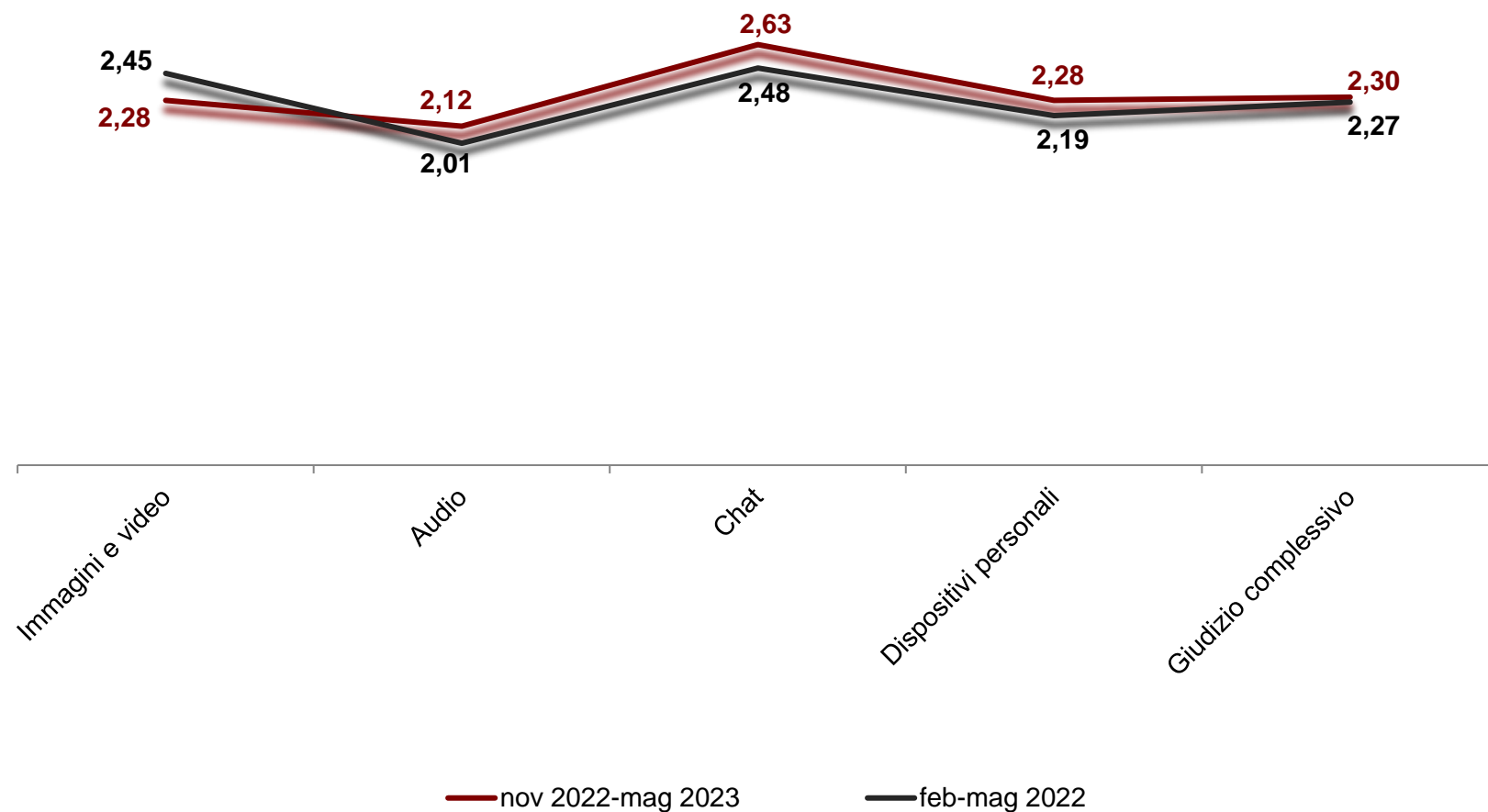
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,33).

Sintesi dei risultati

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

Si evidenzia un incremento del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione delle immagini e video, anche se il valore resta al di sopra dello standard di 2,20.

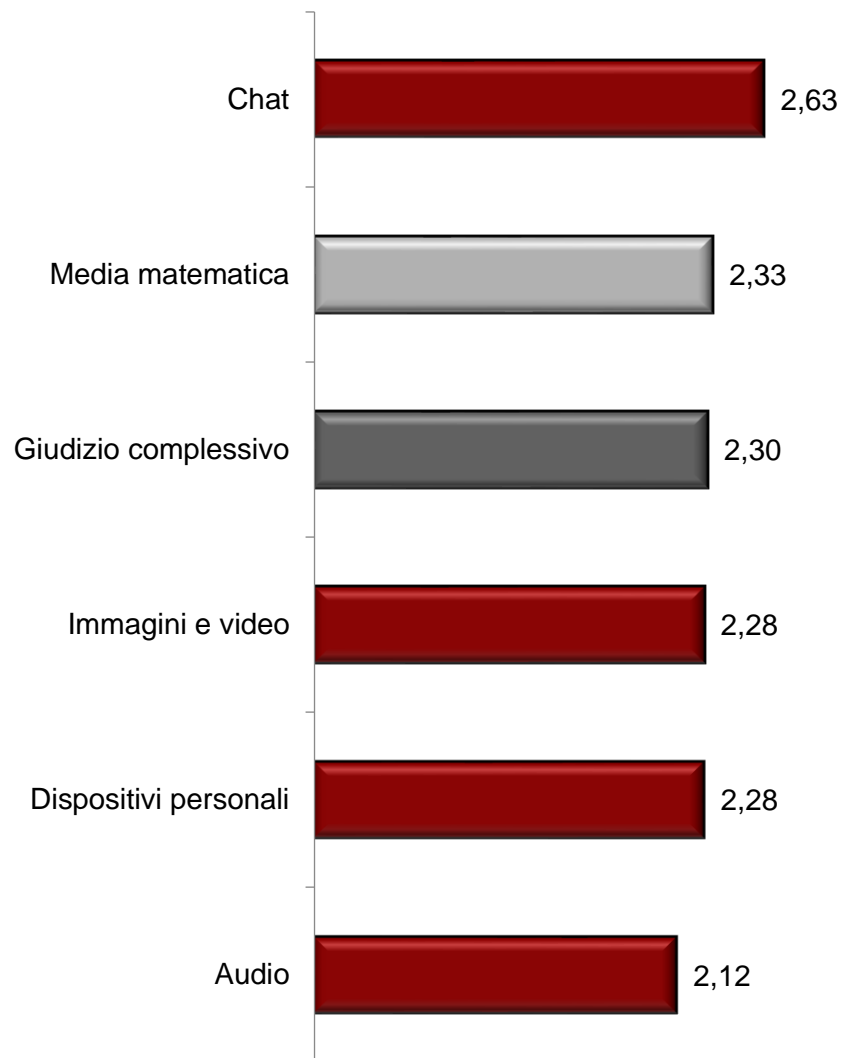


Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

La variabile maggiormente gradita dalle guide intervistate è stata la **chat**.

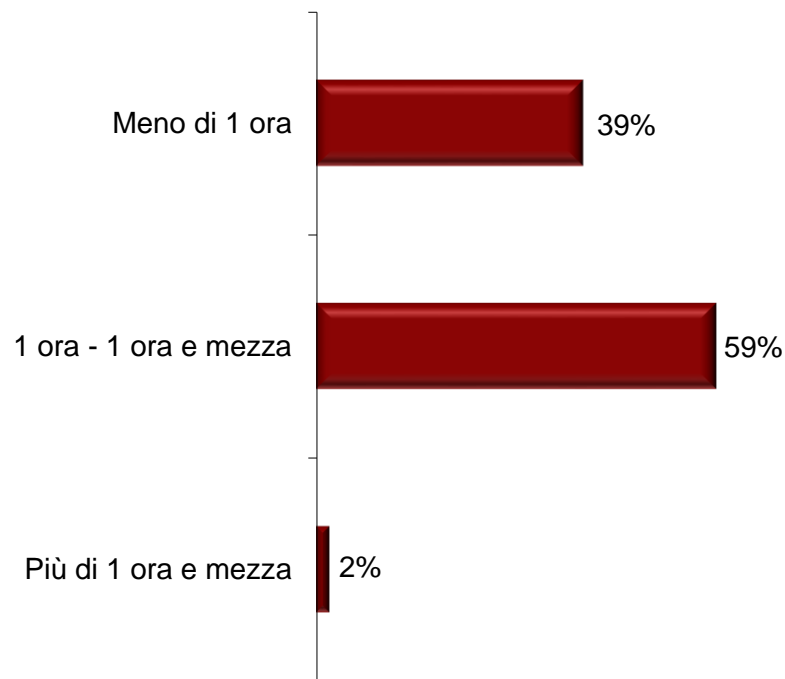
Invece l'unico aspetto che raggiunge una media al di sotto dello standard minimo di 2,20 è l'**audio** (2,12).



Durata dell'attività

Il 59% delle guide dichiara che l'attività sia durata tra «**un'ora e un'ora e mezza**», il 39% risponde «*meno di un'ora*» e il restante 2% «*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 seguito le classi di scuola primaria, il cui livello di soddisfazione è abbastanza soddisfacente, sia sulle immagini e video, che sull'audio e sul giudizio complessivo. Invece coloro che hanno effettuato un'attività di durata compresa tra un'ora e un'ora e mezza, hanno interagito soprattutto con le classi di scuola secondaria di I grado e si dichiarano nel complesso molto soddisfatti sui vari aspetti d'indagine.

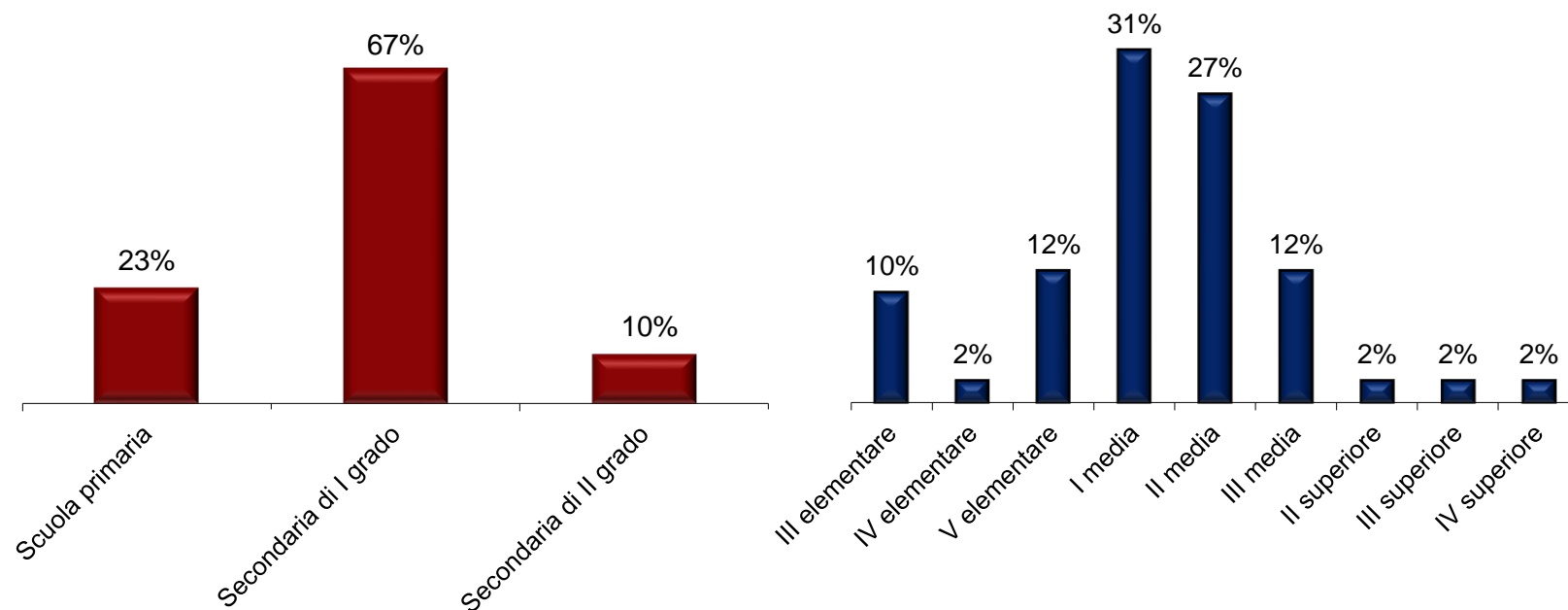


Tipologia di grado scolastico e classe

Come si denota nel grafico sottostante a sinistra, il 67% di coloro che hanno partecipato alle attività a distanza oggetto d'indagine frequentano la «**scuola secondaria di I grado**». Poi seguono la «**scuola primaria**» (23%) e la «**scuola secondaria di II grado**» (10%).

In dettaglio tra le classi emergono notevolmente la **I media** (31%) e la **II media** (27%).

Risulta significativo che le classi in presenza siano soprattutto della scuola primaria e secondaria di II grado, la cui attività è durata a volte meno di un'ora. Invece le classi collegate da remoto sono principalmente quelle della scuola secondaria di I grado, che hanno seguito una *PaD* di circa 1 ora e 15 minuti.



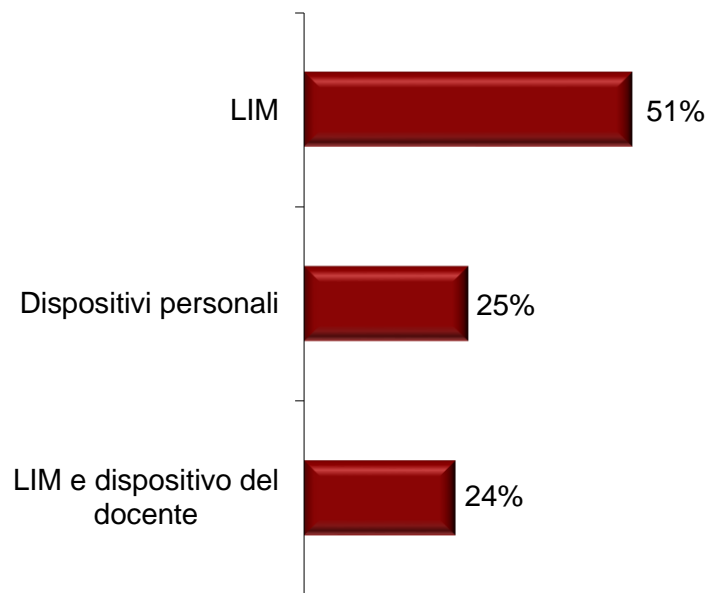
Tipologia e modalità di collegamento

Il 67% del campione intervistato è costituito da «**classi in presenza**», mentre il restante 33% da «**classi collegate interamente da remoto**». Quest'anno non hanno partecipato alla survey online le classi miste (sia «**in presenza che collegate da remoto**»)

Invece tra le modalità di collegamento prevale la «**LIM (Lavagna Interattiva Multimediale)**», che raggiunge il 51% sul totale, seguita dai «**dispositivi personali**» (25%) e «**LIM e dispositivo del docente**» (24%).

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

La LIM è stata utilizzata in particolare dalla scuola primaria e secondaria di II grado, la cui attività è durata meno di un'ora, mentre i dispositivi personali prevalgono maggiormente per la scuola secondaria di I grado, che hanno seguito una *PaD* di un'ora e mezza.

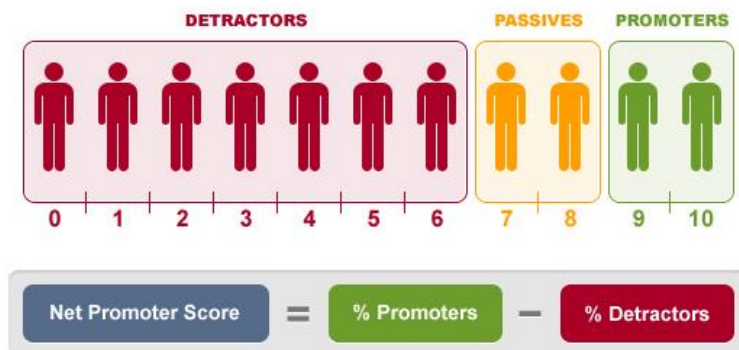


Consiglierebbe questa attività ad un amico/collega

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 di tale attività didattica a distanza.

La percentuale di guide che hanno partecipato alla survey online e consiglierà tale attività è pari al **37%** (la percentuale sale al 53% per le guide che hanno interagito con le classi in presenza).

Si evidenzia che il 47% rilascia valutazioni 7 e 8, pertanto molto buone, seppure escluse dal calcolo dei “*promotori*”.



NET PROMOTER SCORE										
PAD - Patrimonio a Distanza 2023 – Guide										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	2	2	11	13	9	14
0%	0%	0%	0%	0%	4%	4%	22%	25%	18%	27%
DETRACTORI = 8%							PASSIVI = 47%	PROMOTORI = 45%		
45% - 8% = 37%										

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	,699**	,561**	,693**	,851**
Audio	,699**	1,000	,402*	,473**	,753**
Chat	,561**	,402*	1,000	,715**	,561**
Dispositivi personali	,693**	,473**	,715**	1,000	,805**
Giudizio complessivo	,851**	,753**	,561**	,805**	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).

Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio complessivo.

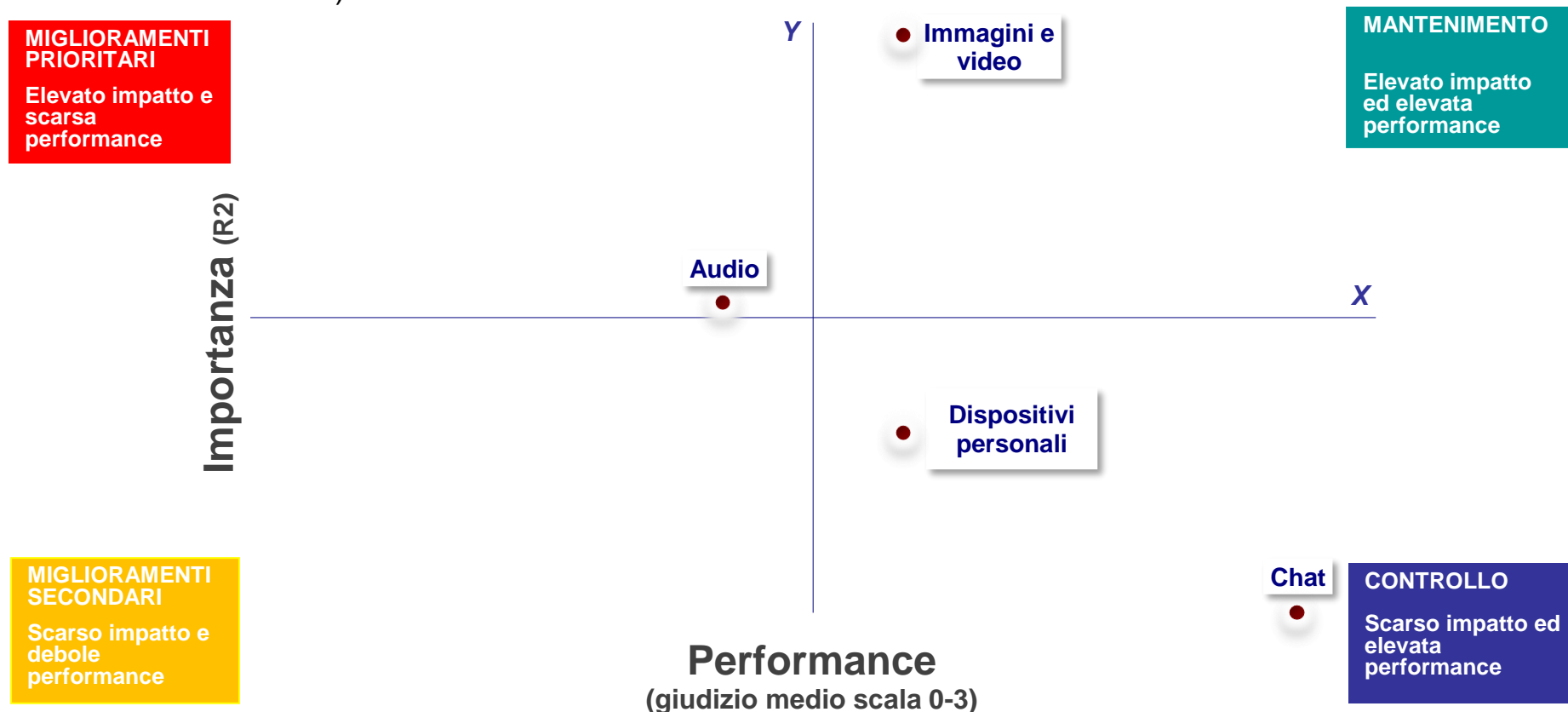
Per le attività didattiche a distanza (*PAD – Patrimonio a Distanza*), le **immagini e video** rappresentano l'aspetto più correlato al giudizio generale delle guide intervistate.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio complessivo	
Immagini e video	0,851
Dispositivi personali	0,805
Audio	0,753
Chat	0,561

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **immagini e video** rappresentano l'aspetto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa e si collocano nel quadrante in alto a destra. Invece tra i possibili miglioramenti prioritari emerge l'**audio** (quadrante in alto a sinistra), seppure sia quasi *borderline*.

Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano 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

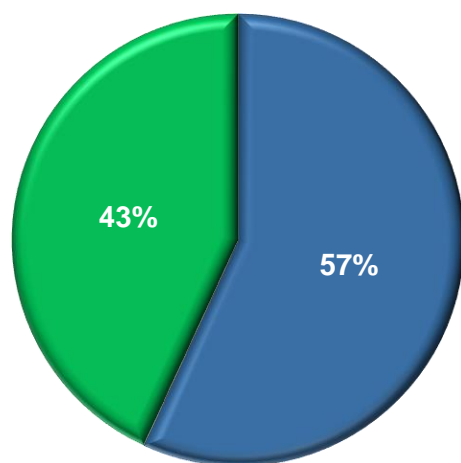
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è significativa per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun Cluster (n. 29 individui nel *Cluster 1* e n. 22 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante).

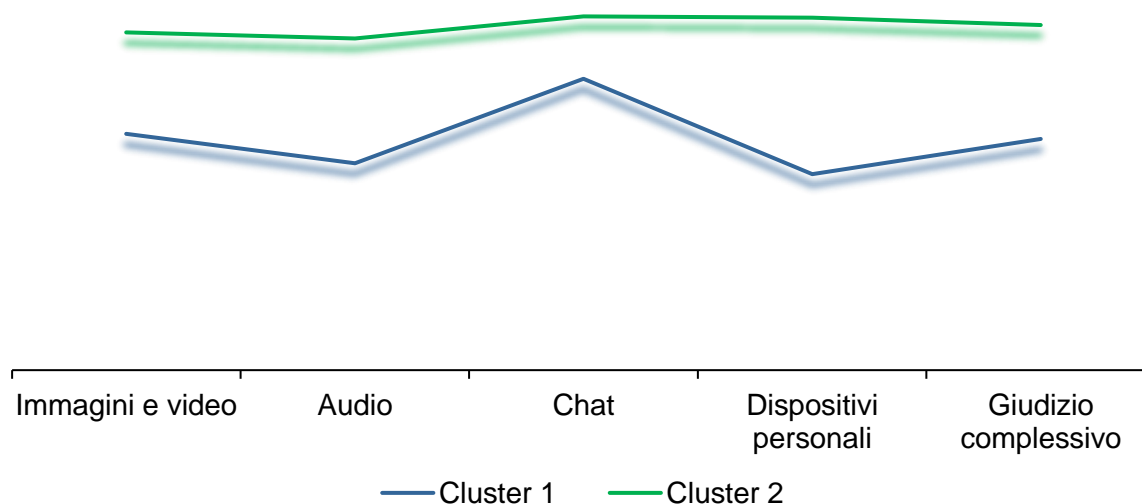
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che il *Cluster 2* è costituito da coloro che hanno un giudizio medio complessivo più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; hanno svolto attività della durata di meno di un'ora; soprattutto classi di V elementare e II media; hanno utilizzato LIM e dispositivi dei docenti; hanno partecipato in particolare alle attività «*Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione*» e «*Acqua: la molecola della vita*».

Cluster 2 Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; hanno svolto attività della durata di più di un'ora; soprattutto classi di I e III media; hanno utilizzato la LIM e dispositivi personali; hanno partecipato in particolare alle attività «*Come si viveva...nella Antica Roma, città di dei e uomini*» e «*Ossa, scheletri, vertebrati*».



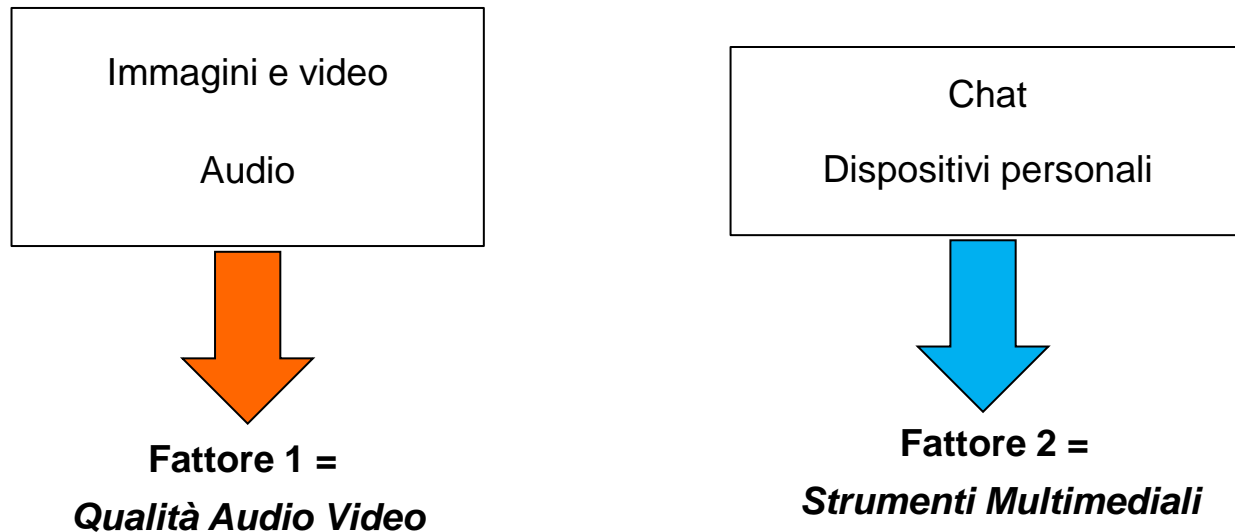
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

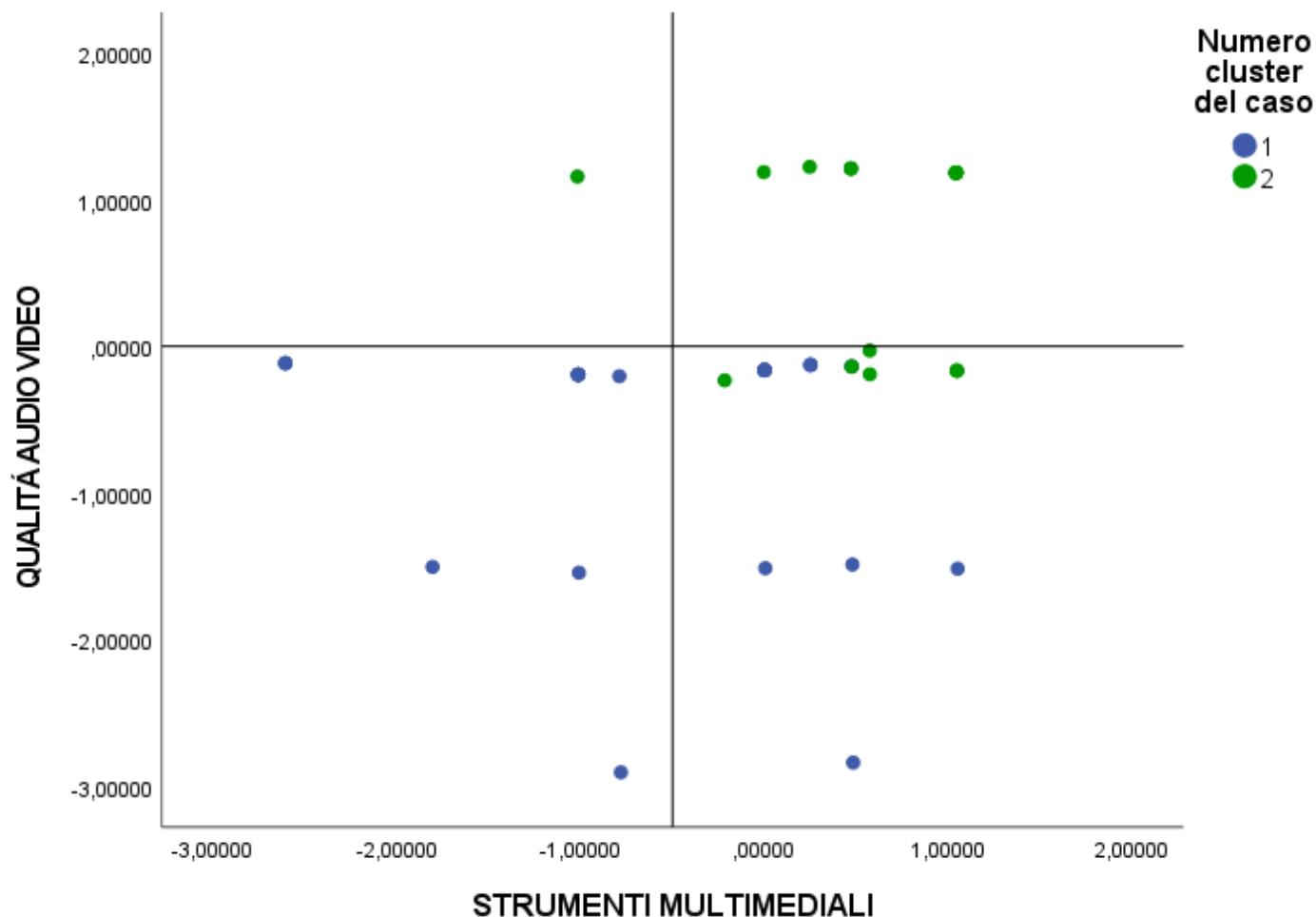
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con la 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 1/2

Viaggi, scambi, flussi: le migrazioni

- Campionare il promo del film migrazioni per togliere la parte pubblicitaria; disporre alcune immagini su slide successive e più ampie, per essere viste meglio.
- La classe non sente bene l'audio dei filmati perché passa attraverso gli altoparlanti del computer degli operatori.

 2 commenti

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

- L'audio e il video dell'educatrice museale sono stati di ottima qualità. Mentre l'audio della classe si sentiva a tratti, soprattutto nella prima parte dell'incontro a causa forse di una debole connessione internet dell'aula.
- La professoressa ha chiesto di rivedere il video, perché l'audio non era perfetto in classe. L'audio però si sentiva molto chiaramente, come confermato dalla regia.

 2 commenti

Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione

- Inizio con mezz'ora di ritardo per problemi di connessione della scuola, connessione della scuola instabile, materiali della classe inadeguati per ripetere gli esperimenti.
- Scarsa possibilità di interagire a causa dell'assenza di audio dalla classe e mancanza dei materiali indicati per ripetere insieme gli esperimenti.

 2 commenti

Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione

- Eliminare alcune *slide* così da avere più tempo per la visita virtuale del museo.
- Alcune *slide* erano un po' ripetitive e dispersive; il collegamento della scuola non era buono per cui, oltre ad iniziare in ritardo l'attività, la linea è caduta; l'audio era anche un po' disturbato.

 2 commenti

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

Villa Borghese, tra storia arte e natura

Le insegnanti sarebbero molto felici di ricevere del materiale (ad es. le immagini mostrate).

 1 commento

Il corpo (si) racconta: dal ritratto/autoritratto al selfie

Gli studenti hanno manifestato la volontà di approfondire in presenza alcuni aspetti evidenziati.

 1 commento

Roma nel Medioevo, una città di torri

La classe prenota l'attività in presenza sulla mostra temporanea «*Roma Medievale. Il volto perduto della città*» al Museo di Roma.

 1 commento

Esercizi Stile Impero

La docente, pur dichiarandosi molto soddisfatta del contenuto e delle tematiche affrontate, suggerisce di inserire in chiusura tre immagini: n.1 antichità classica, n. 2 rinascimentale, n. 3 neoclassica per rappresentare visivamente citazione/prelievo e modalità.

 1 commento

Allegato 1 - Tabella campione intervistato per percorso


Tipologia di percorso	Conteggio (n.)	%
Villa Borghese, tra storia arte e natura	7	13%
Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione	7	13%
Come si viveva... nella Antica Roma, città di dei e uomini	6	12%
Acqua: la molecola della vita	6	12%
Ossa, scheletri, vertebrati	5	10%
Viaggi, scambi, flussi: Roma antica. In cammino sulla Via Appia	3	6%
La cura del Patrimonio: la città antica e la città moderna e contemporanea	3	6%
Il corpo (si) racconta: dal ritratto/autoritratto al selfie	3	6%
Viaggi, scambi, flussi: le migrazioni	2	4%
Roma nel Medioevo, una città di torri	2	4%
Parole delle Mura	2	4%
Come si viveva... nella Antica Roma. Il mondo dei bambini	2	4%
Segni	1	2%
Esercizi di Stile Impero	1	2%
Come si viveva... Una Giornata nel Pleistocene: viaggio lungo il fiume di Casal de' Pazzi	1	2%
Totale complessivo	51	100%

Allegato 2 - Tabella medie di soddisfazione per percorso

Indagine customer satisfaction per tipologia di percorso*	Immagini e Video	Audio	Chat	Dispositivi personali	Giudizio complessivo
Villa Borghese, tra storia arte e natura	2,29	2,14	2,86	2,40	2,29
Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione	2,14	1,43	2,40	1,50	1,86
Come si viveva... nella Antica Roma, città di dei e uomini	2,67	2,50	3,00	2,80	2,67
Acqua: la molecola della vita	2,00	2,17	2,00	2,00	2,00
Ossa, scheletri, vertebrati	2,40	2,40	2,40	1,80	2,60

* Il campione di insegnanti intervistati è esiguo per i vari percorsi, pertanto i giudizi medi sono da considerare indicativi, ma non attendibili a livello statistico per tutti i percorsi (cfr. Allegato pag.21) e nella tabella vengono riportati quelli con maggiore frequenza.

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Audio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dispositivi personali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio complessivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



PATRIMONIO A DISTANZA

4. 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
	<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"/>	

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

Sì No

Se sì, indica qui quali: _____

6. RILASCIA QUI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE L'ATTIVITÀ:
