



Indagini di Customer Satisfaction

PAD - Patrimonio a Distanza (Insegnanti)

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2022-2023
- Come è venuto a conoscenza dell'attività didattica
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa attività ad un amico/collega
- Negli ultimi cinque anni è già stato in un museo del Sistema
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegati 1 – Tabella campione intervistato per percorso
- Allegati 2 – Tabella medie di soddisfazione per percorso
- Allegati 3 – Questionario

Premessa e nota metodologica

Il presente documento illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **33 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) **dal 10 novembre 2022 al 12 maggio 2023**, agli **insegnanti** che hanno usufruito del programma di attività didattiche a distanza (**PAD – Patrimonio a Distanza**), svolte in aule virtuali (il campione rappresenta il 59% delle email a cui è stato inviato il questionario online in tale periodo d'indagine).

Questa numerosità campionaria è indicativa e abbastanza rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media totale del 92%, un margine di errore di stima di $\pm 5,91\%$.

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 degli intervistati è elevato, con una media di **2,70** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **97%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono i seguenti: **cortesia e gentilezza** (2,88), **preparazione e competenza** (2,88), **contenuti e temi trattati** (2,82), **completezza delle informazioni** (2,79) e **linguaggio appropriato** (2,79).

Tutte le medie degli aspetti oggetto di indagine sono superiori allo standard minimo di 2,20.

I **contenuti e temi trattati** sono la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa delle priorità, insieme al **servizio di prenotazione 060608**, che invece risulta essere l'aspetto più correlato al giudizio generale (pp.14-16).

Il profilo degli insegnanti intervistati è costituito per la totalità (100%) da **donne, residenti a Roma** (97%, di cui il 44% nel *Municipio XIII*), in possesso di un titolo di **laurea/post laurea** (97%), di età compresa tra i **45 e 64 anni** (73%), che insegnano alla scuola **secondaria di I grado** (58%), soprattutto **materie scientifiche e letterarie** (33% per entrambe).

Tra i mezzi di comunicazione attraverso cui il campione intervistato è venuto a conoscenza di tale attività didattica a distanza, prevale il portale **www.museiincomuneroma.it** (34%), seguito dal **passaparola** (24%) e dalla **scuola** (21%).

Risulta significativo che *www.museiincomuneroma.it* e il *passaparola* emergano soprattutto tra gli insegnanti, laureati, che lavorano nella scuola primaria (*passaparola*) e secondaria di II grado (*portale web*), già stati nei musei del Sistema da una a tre volte e si ritengono molto soddisfatti delle attività didattiche a distanza a cui hanno partecipato. Invece la *scuola* è predominante per gli insegnanti che hanno conseguito un titolo di specializzazione post laurea, insegnano alla scuola secondaria di I grado, visitano spesso il *Sistema Musei di Roma Capitale* (più di tre volte negli ultimi cinque anni) e nel complesso sono abbastanza soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Indagine customer satisfaction Patrimonio a Distanza 2023	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Servizio prenotazione 060608	2,58	3,00	33	0	0,708	0%	70%	0%	88%
Cortesia e gentilezza	2,88	3,00	33	0	0,331	0%	88%	0%	100%
Preparazione e competenza	2,88	3,00	33	0	0,331	0%	88%	0%	100%
Completezza delle informazioni	2,79	3,00	33	0	0,415	0%	79%	0%	100%
Linguaggio appropriato	2,79	3,00	33	0	0,600	0%	85%	3%	97%
Coinvolgimento e interazione col gruppo	2,48	3,00	33	0	0,619	0%	55%	0%	94%
Contenuti e temi trattati	2,82	3,00	33	0	0,465	0%	85%	0%	97%
Qualità strumenti multimediali	2,59	3,00	32	1	0,499	3%	59%	0%	100%
Giudizio generale	2,70	3,00	33	0	0,529	0%	73%	0%	97%

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

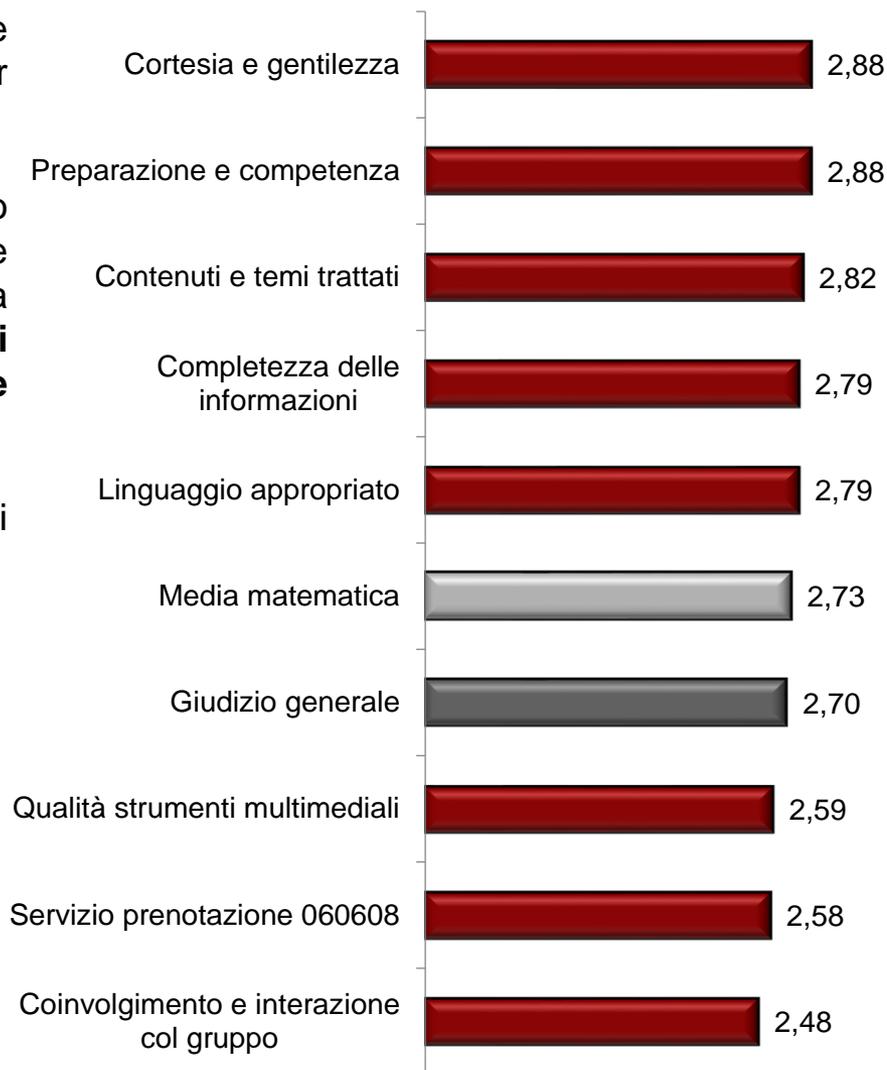
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,73).

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 oggetto d'indagine che sono state maggiormente gradite sono le seguenti: la **cortesia e gentilezza**, la **preparazione e competenza**, i **contenuti e temi trattati**, la **completezza delle informazioni** e il **linguaggio appropriato**.

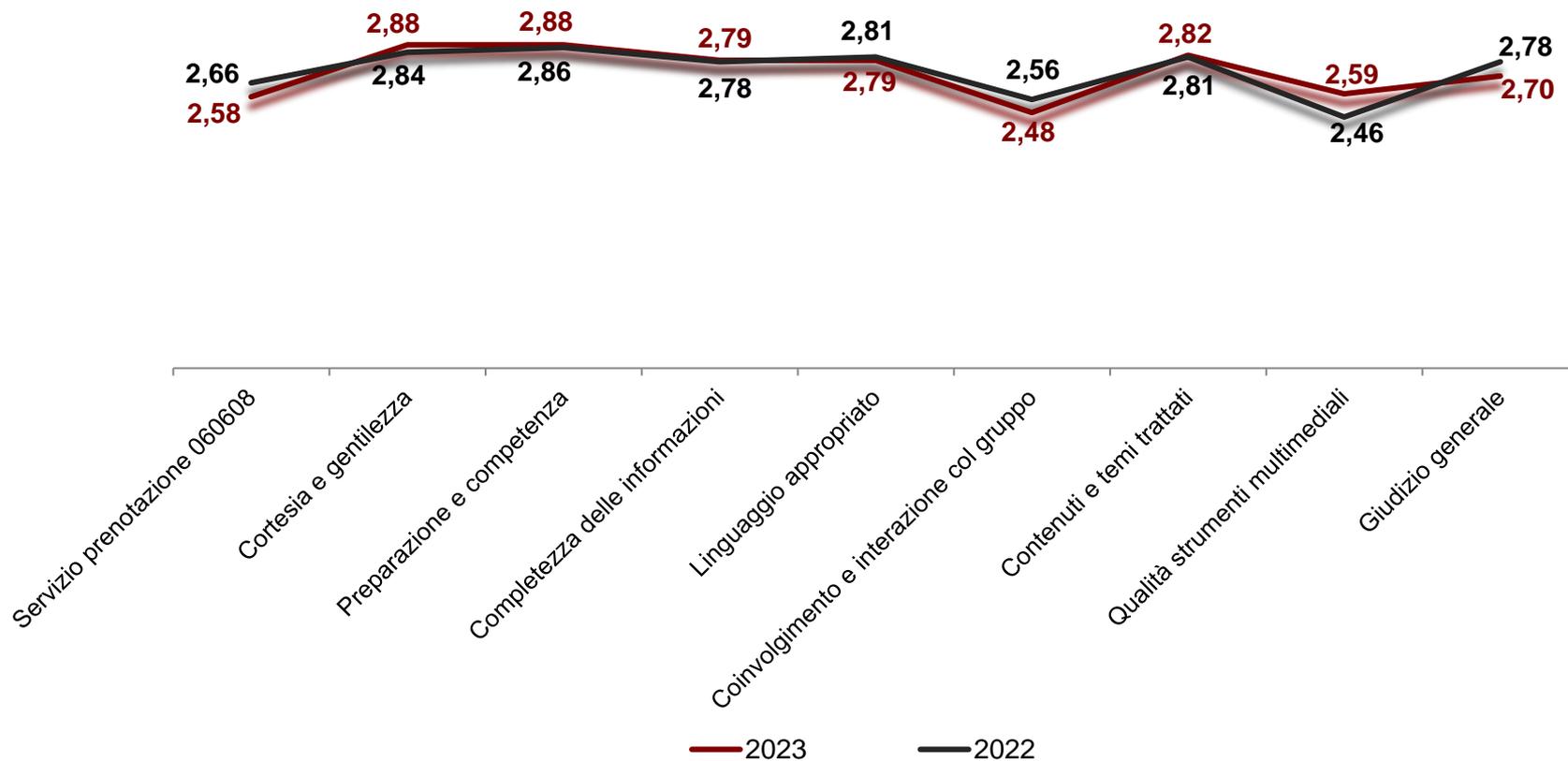
Tutte le medie sono nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2022-2023

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

Come si rileva dal grafico sottostante, lo scostamento è minimo sulla maggior parte delle variabili oggetto d'indagine. In aumento la media di soddisfazione in particolare sulla **qualità degli strumenti multimediali**, mentre si registra una lieve flessione sui seguenti aspetti: **servizio di prenotazione 060608, linguaggio appropriato, coinvolgimento e interazione col gruppo, giudizio generale.**

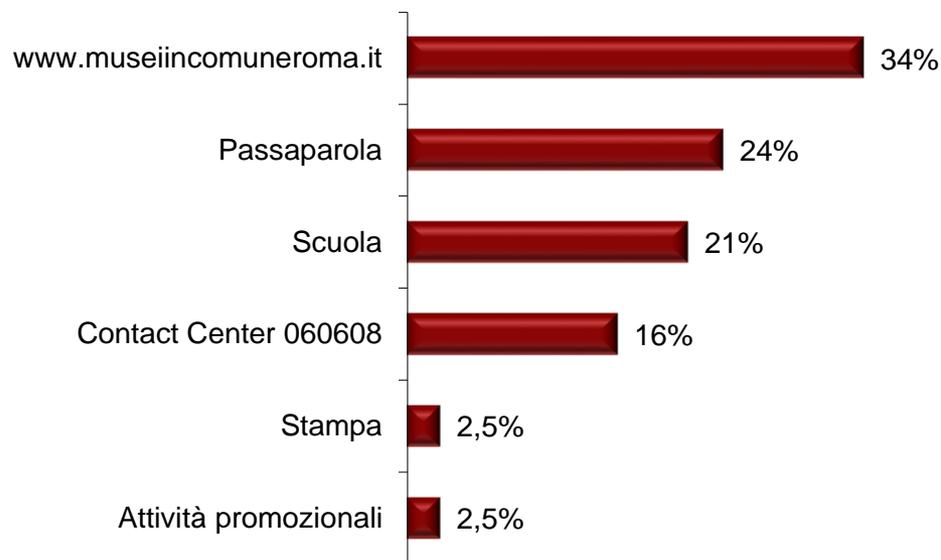


Come è venuto a conoscenza dell'attività didattica

Il 34% degli insegnanti intervistati dichiara di venire a sapere di tale attività didattica attraverso il portale **www.museiincomuneroma.it** (in aumento dal 26% dell'indagine precedente).

Segue il **passaparola**, che resta invariato al 24%, mentre è in crescita la percentuale di chi risponde la **scuola**, che passa dal 18% dello scorso anno al 21%.

Risulta significativo che *www.museiincomuneroma.it* e il *passaparola* emergano soprattutto tra gli insegnanti, laureati, che lavorano nella scuola primaria (*passaparola*) e secondaria di II grado (*portale web*), già stati nei musei del Sistema da una a tre volte e si ritengono molto soddisfatti delle attività didattiche a distanza a cui hanno partecipato. Invece la *scuola* è predominante per gli insegnanti che hanno conseguito un titolo di specializzazione post laurea, insegnano alla scuola secondaria di I grado, visitano spesso il *Sistema Musei di Roma Capitale* (più di tre volte negli ultimi cinque anni) e nel complesso sono abbastanza soddisfatti.

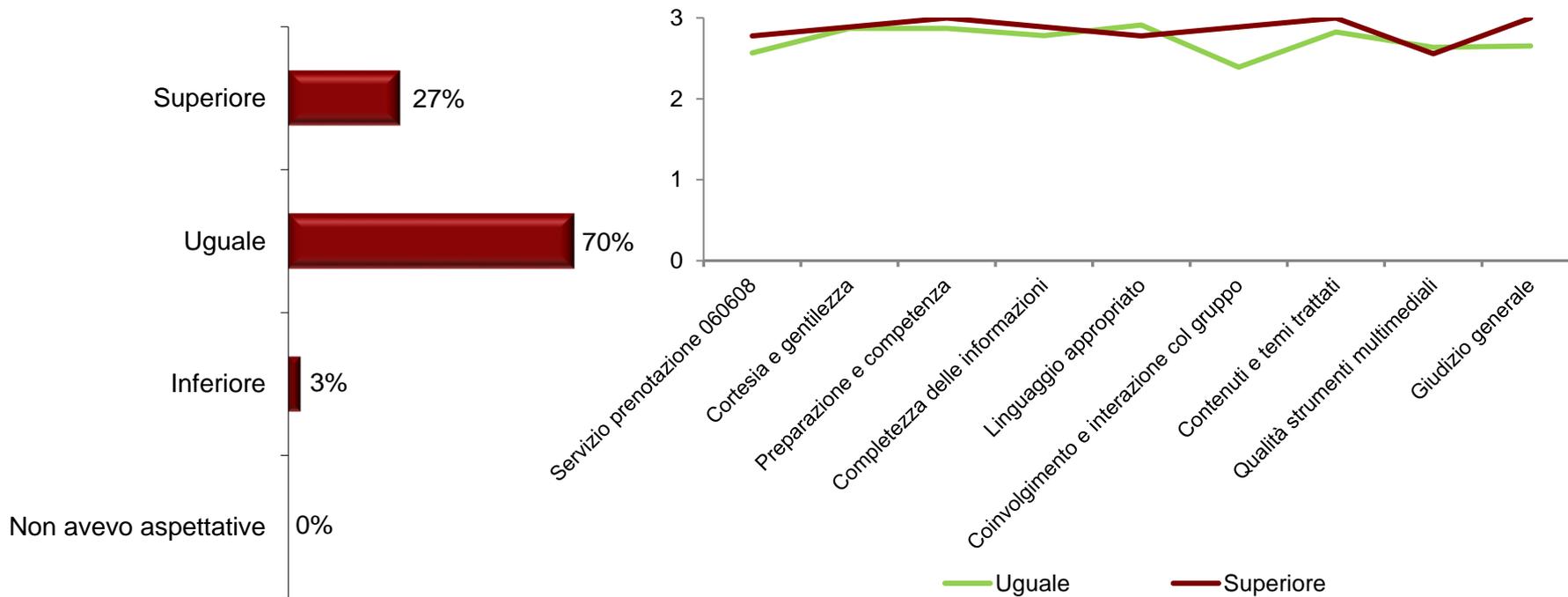


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 70% sul campione totale dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 27% è superiore e solo per il 3% è inferiore; nessun insegnante afferma di non avere aspettative prima di partecipare all'attività didattica a distanza.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative principalmente per gli insegnanti che lavorano soprattutto nella scuola primaria e nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio uguale alle attese sono principalmente gli insegnanti di scuola secondaria (di I o II grado), il cui giudizio generale è abbastanza soddisfacente.

Chi ha un giudizio superiore alle attese è tendenzialmente più soddisfatto degli altri sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

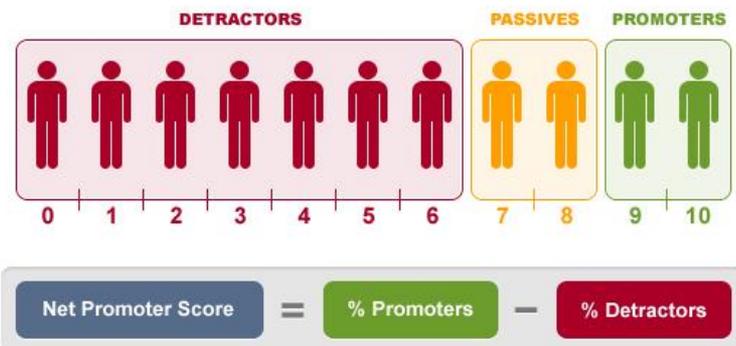


Consiglierebbe questa attività ad un amico/collega

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 dell’attività didattica a cui hanno partecipato.

In questo caso la percentuale di insegnanti che consiglierà tale programma di attività didattiche a distanza è pari al **51%**.

Si evidenzia inoltre che il 43% del campione rilascia valutazioni 7 e 8, pertanto molto buone, seppure escluse dal calcolo dei “*promotori*”, mentre la percentuale dei “*detrattori*” è esigua (3% sul totale).

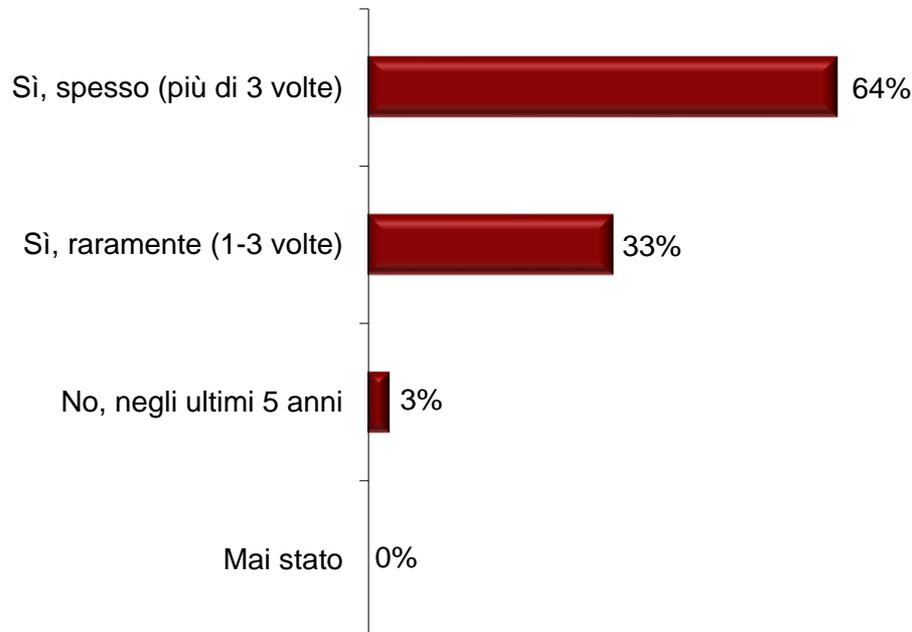


NET PROMOTER SCORE										
<i>Patrimonio a Distanza 2023 - Insegnanti</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	0	14	6	12
0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	43%	18%	36%
DETRATTORI = 3%							PASSIVI = 43%		PROMOTORI = 54%	
54%-3% = 51%										

Negli ultimi cinque anni è già stato in un museo del Sistema

Ben il 97% degli intervistati dichiara di essere **già stato in uno degli spazi del Sistema Musei di Roma Capitale** negli ultimi cinque anni (di cui il 64% **“più di tre volte”**), mentre il 3% non li ha visitati. Nessuno degli insegnanti dichiara di non essersi mai recato in uno dei musei del Sistema.

Risulta significativo che a rispondere di avere già visitato i musei del Sistema più di tre volte, siano in particolare gli insegnanti che hanno un giudizio generale abbastanza soddisfacente su vari aspetti oggetto d'indagine (preparazione e competenza, contenuti e temi trattati, giudizio generale). Invece coloro che sono stati nel Sistema Musei da una a tre volte si dichiarano molto soddisfatti delle attività didattiche a distanza.



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

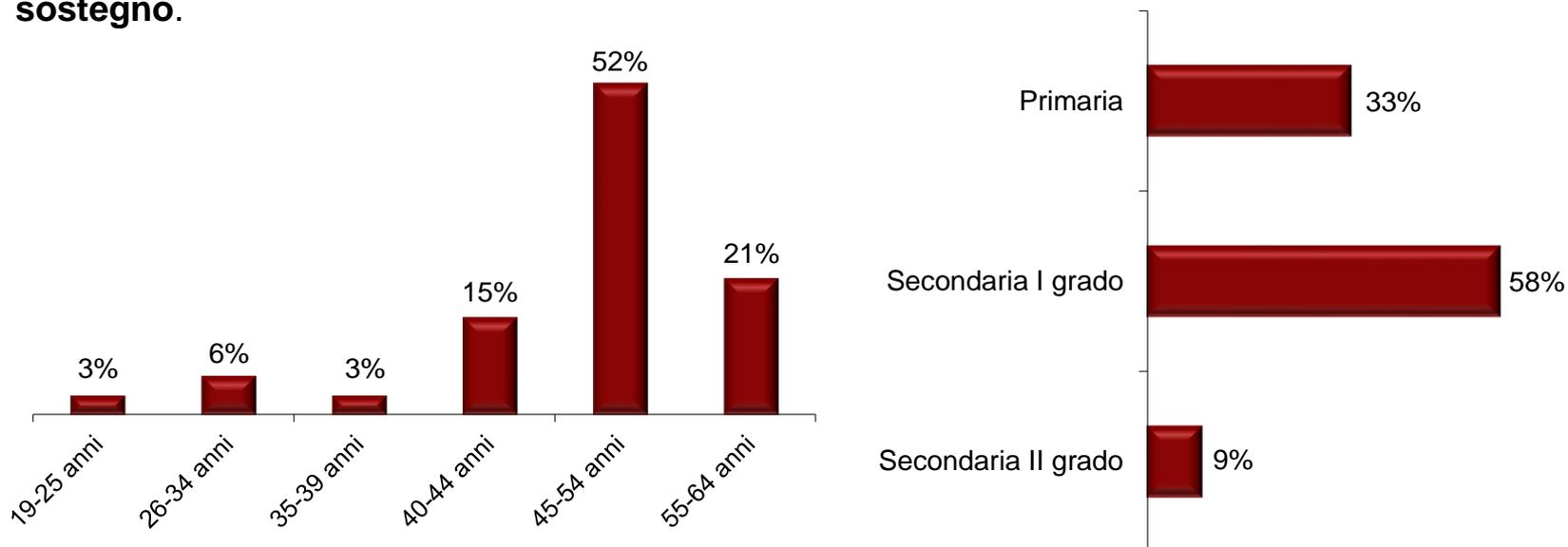
La totalità degli insegnanti intervistati (100%) è costituita da **donne** (erano il 96% nel 2022).

Le fasce d'età predominanti sono quelle dei **45-64 anni** (73%; in netto aumento dal 57% emerso lo scorso anno). Invece si registra una flessione della fascia dei 40-44 anni (passa dal 23% al 15%).

Il 64% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea** (47% nel 2022) e il 33% una **specializzazione post laurea** (42% nell'indagine precedente).

Il 58% insegna alla scuola **secondaria di I grado**, mentre il 33% alla **primaria** e il 9% alla **secondaria di II grado** (cfr. grafico in basso a destra).

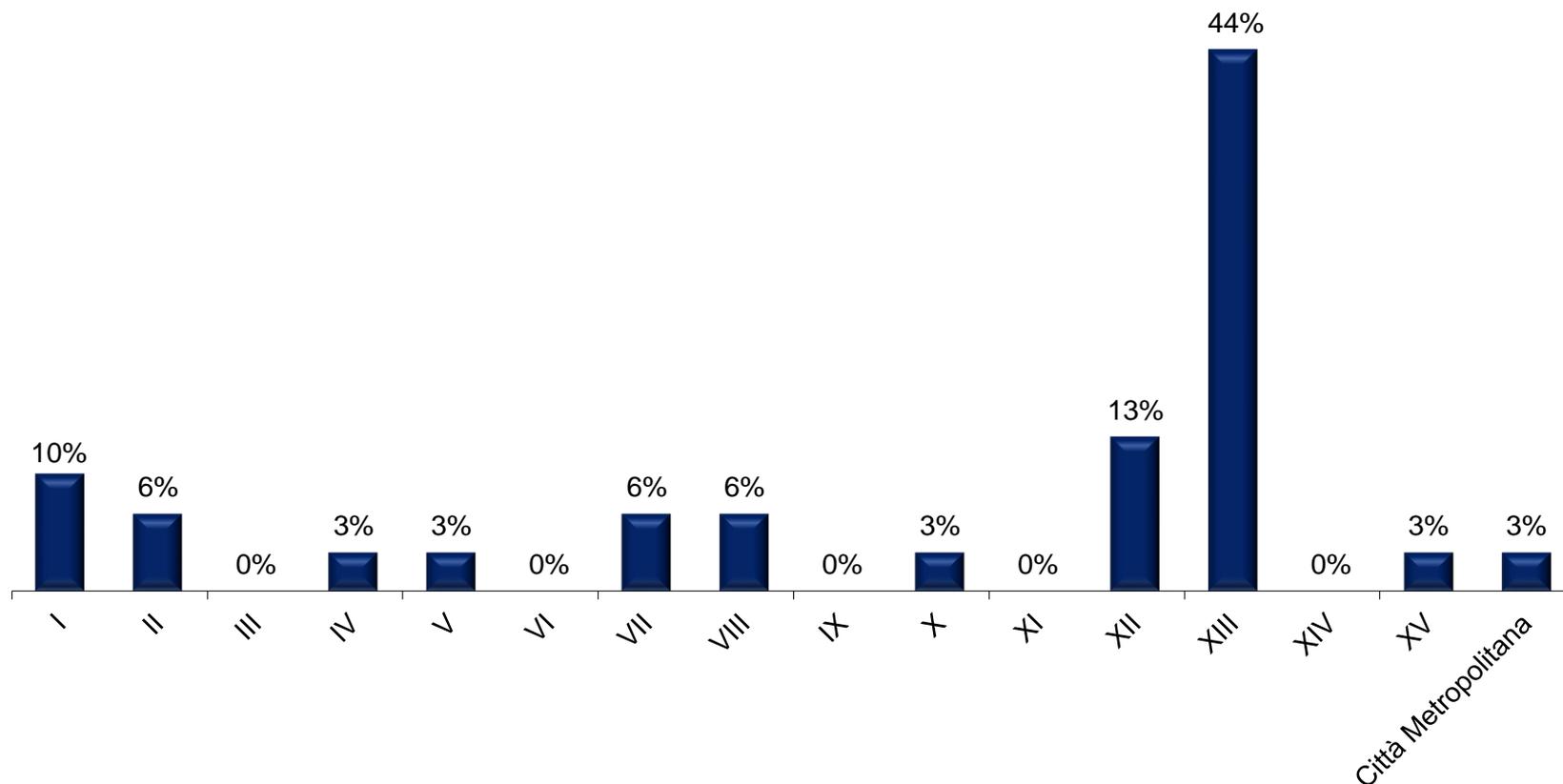
Tra le materie di insegnamento prevalgono quelle **scientifiche** (33%) e **letterarie** (33%), mentre quelle **artistiche** raggiungono il 30% sul totale; il restante 4% è costituito dagli insegnanti di **sostegno**.



Analisi socio-demografica: provenienza

Il 97% del campione intervistato è costituito da **residenti a Roma** (nell'indagine precedente erano il 99%), mentre coloro che giungono da altre provincie italiane salgono da 1% a 3%.

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui singoli municipi di residenza dei romani intervistati, dove emerge in particolare il **Municipio XIII** (44%), seguito dal **Municipio XII** (13%).



Correlazione - 1/2

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

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	Servizio prenotazione 060608	Cortesia e gentilezza	Preparazione e competenza	Completezza delle informazioni	Linguaggio appropriato	Coinvolgimento col gruppo	Contenuti e temi trattati	Qualità strumenti multimediali	Giudizio generale
Servizio prenotazione 060608	1,000	0,283	-0,006	0,130	0,274	,371*	0,120	0,084	,563**
Cortesia e gentilezza	0,283	1,000	-0,138	0,034	0,094	0,011	-0,157	0,072	-0,226
Preparazione e competenza	-0,006	-0,138	1,000	,716**	0,133	,348*	,634**	0,171	0,233
Completezza delle informazioni	0,130	0,034	,716**	1,000	0,213	,353*	,613**	0,255	0,211
Linguaggio appropriato	0,274	0,094	0,133	0,213	1,000	0,184	0,338	,519**	,360*
Coinvolgimento col gruppo	,371*	0,011	,348*	,353*	0,184	1,000	0,335	0,234	,535**
Contenuti e temi trattati	0,120	-0,157	,634**	,613**	0,338	0,335	1,000	,456**	,537**
Qualità strumenti multimediali	0,084	0,072	0,171	0,255	,519**	0,234	,456**	1,000	0,343
Giudizio generale	,563**	-0,226	0,233	0,211	,360*	,535**	,537**	0,343	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).

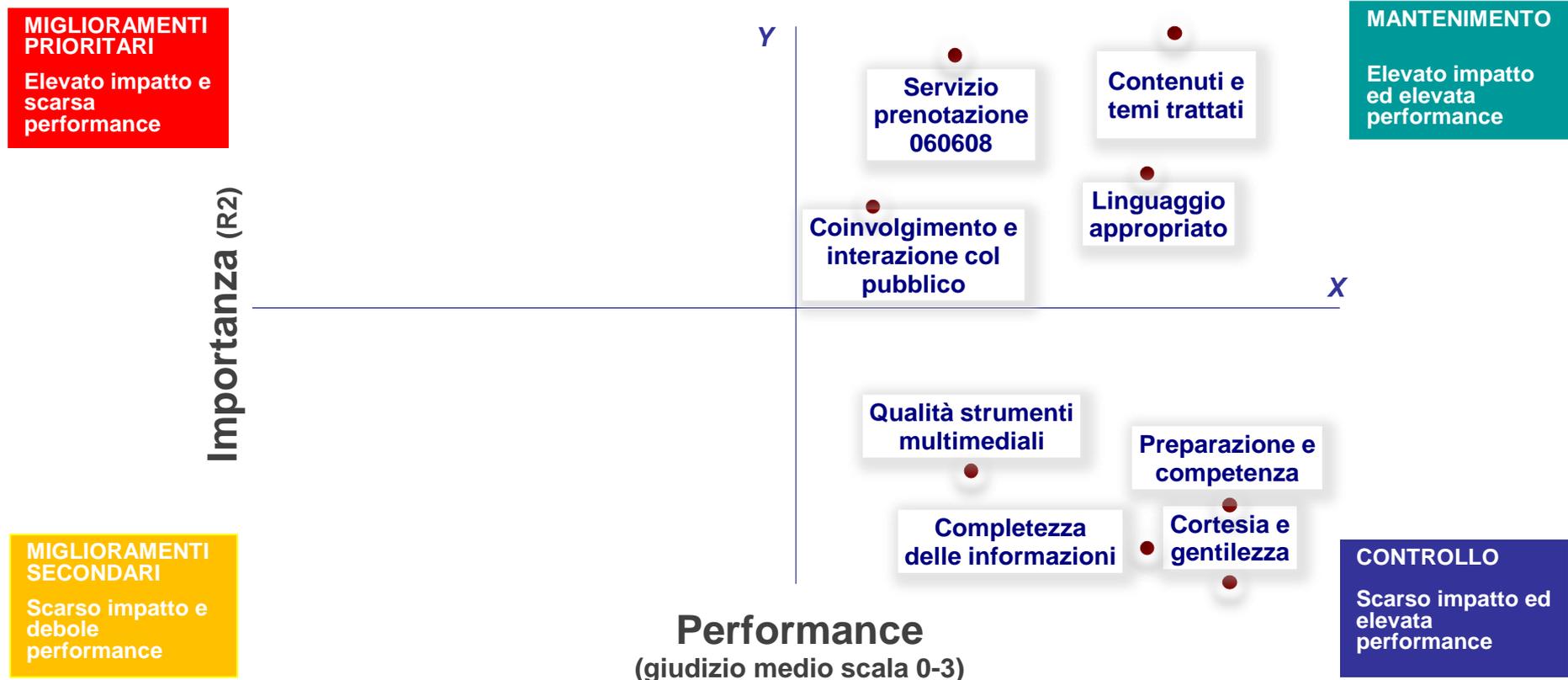
Le variabili non significative rispetto al giudizio generale sono state escluse dalla tabella laterale.

Per le attività didattiche a distanza (*PAD – Patrimonio a Distanza*), gli aspetti più correlati al giudizio generale degli insegnanti intervistati sono: il **servizio di prenotazione 060608**, i **contenuti e temi trattati**, il **coinvolgimento e interazione col gruppo**.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Servizio prenotazione 060608	0,563
Contenuti e temi trattati	0,537
Coinvolgimento e interazione col gruppo	0,535
Linguaggio appropriato	0,360

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **contenuti e temi trattati** sono l'aspetto in assoluto più importante nella mappa, ed insieme al **servizio di prenotazione 060608**, al **linguaggio appropriato**, al **coinvolgimento e interazione col gruppo**, si collocano nel quadrante in alto a destra. Nessuno degli elementi oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra). Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano invece le variabili che risultano di minore impatto sul giudizio generale, anche se ritenute ottime (quadrante in basso a destra).

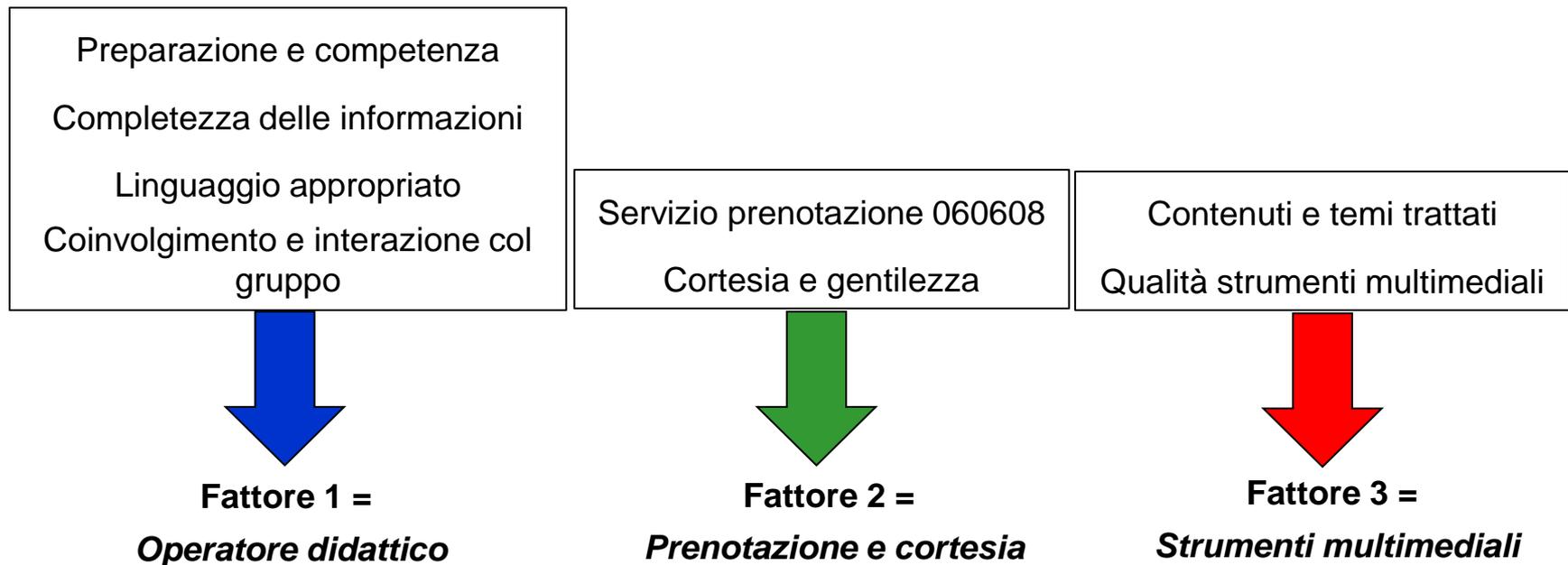


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

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 **3 Fattori**:



SUGGERIMENTI

ELOGIO complimenti per le attività. **Totale 1**

CONTENUTI contestualizzare maggiormente i temi proposti, facendo esempi con l'attualità (4); fare in modo che alcuni percorsi possano essere ripresi di anno in anno (1): realizzare giochi e quiz per far comprendere meglio ciò di cui si sta parlando (1). **TOTALE 6**

COMUNICAZIONE pubblicizzare maggiormente le attività nelle scuole (3); titolo dell'attività fuorviante (1). **TOTALE 4**

STRUMENTI MULTIMEDIALI indicare priorità nella lista dei materiali da procurarsi (3); fornire in chat suggerimenti di libri e film per i ragazzi, per avvicinarli di più agli argomenti trattati (1). **TOTALE 4**

ORARI possibilità di avere maggiore libertà per gli orari in cui effettuare il percorso. **Totale 2**

LINGUAGGIO non adeguato alla classe. **TOTALE 1**

TOTALE 17 SUGGERIMENTI
Patrimonio a Distanza Insegnanti 2023

Allegato 1 - Tabella campione intervistato per percorso

Tipologia di percorso	Conteggio (n.)	%
Acqua: la molecola della vita	4	12%
Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione	4	12%
La cura del Patrimonio: la città antica e la città moderna e contemporanea	4	12%
Ossa, scheletri, vertebrati	4	12%
Come si viveva... nella Antica Roma. Il mondo dei bambini	3	10%
Come si viveva... nella Antica Roma, città di deì e uomini	2	6%
Dalla terra alla forma	2	6%
Il corpo (si) racconta: dal ritratto/autoritratto al selfie	2	6%
Caffè letterario al Museo della Scuola Romana	1	3%
Come si viveva... Una Giornata nel Pleistocene: viaggio lungo il fiume di Casal de' Pazzi	1	3%
Esercizi di Stile Impero	1	3%
Roma nel Medioevo, una città di torri	1	3%
Segni	1	3%
Storie di pietra	1	3%
Viaggi, scambi, flussi: le migrazioni	1	3%
Viaggi, scambi, flussi: Roma antica. In cammino sulla Via Appia	1	3%
Totale complessivo	33	100%

Allegato 2 - Tabella medie di soddisfazione per percorso

Indagine customer satisfaction per tipologia di percorso*	Servizio prenotazione 060608	Cortesia e gentilezza	Preparazione e competenza	Completezza delle informazioni	Linguaggio appropriato	Coinvolgimento col gruppo	Contenuti e temi trattati	Qualità strumenti multimediali	Giudizio generale
Acqua: la molecola della vita	2,75	3,00	3,00	3,00	2,75	2,50	3,00	2,50	2,75
Il viaggio del cibo: dai principi nutritivi alla digestione	1,50	3,00	3,00	3,00	3,00	2,25	3,00	3,00	2,25
La cura del Patrimonio: la città antica e la città moderna e contemporanea	2,75	2,75	2,75	2,75	3,00	2,50	2,75	2,50	2,75
Ossa, scheletri, vertebrati	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,75	3,00

* Il campione di insegnanti intervistati è esiguo, pertanto i giudizi medi sono da considerare indicativi, ma non attendibili a livello statistico per i vari percorsi, di cui sono riportati quelli con maggiore frequenza (cfr. Allegato pag. 19).

Allegato 3 – Questionario

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

Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
1. Servizio di prenotazione 060608	<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"/>
3. Guida – Preparazione e competenza	<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"/>
5. Guida – Linguaggio appropriato e comprensibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Guida – Coinvolgimento col gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Qualità strumenti multimediali (audio/immagini, regia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Giudizio generale Patrimonio a Distanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. **Rispetto alle aspettative, il suo giudizio è:** Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

11. **Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa attività ad amici/colleghi?**
 MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MASSIMO

12. **La prima volta, come è venuto a conoscenza di tale attività didattica? (barrare solo uno)**

<input type="checkbox"/> stampa	<input type="checkbox"/> attività promozionali
<input type="checkbox"/> www.museiincomune.it	<input type="checkbox"/> scuola/ università
<input type="checkbox"/> altri siti internet	<input type="checkbox"/> newsletter
<input type="checkbox"/> Contact Center 060608	<input type="checkbox"/> social network
<input type="checkbox"/> passaparola (sentito dire da colleghi/amici/parenti)	<input type="checkbox"/> altro (specificare) _____

13. **Negli ultimi cinque anni, è già stato/a in un museo del Sistema Musei in Comune di Roma?**
 Mai No, negli ultimi cinque anni Sì, raramente (1-3 volte) Sì, vengo spesso (oltre 3 volte)

14. **SUGGERIMENTI:**

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI

Insegnante di (indicare materia): _____ **Scuola:** _____ **Classe:** _____

Genere: Uomo Donna **Età:** 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 75 e più

Titolo di studio conseguito: diploma superiore laurea specializzazione post laurea

Residenza: Roma (indicare MUNICIPIO/ZONA: _____) Altro (indicare PROVINCIA: _____)