

Indagini di Customer Satisfaction

Didattica per scuole - Studenti

Sistema Musei in Comune

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 2024-2025
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consigliaresti questa visita ad un amico
- Come ti senti dopo questa visita guidata
- Nell'ultimo anno sei già stato in un altro museo
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per tipologia di scuola e visita
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Elogi e suggerimenti
- Allegato 1 – Medie di soddisfazione per museo/mostra
- Allegato 2 – Campione intervistato
- Allegato 3 – Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **1096 questionari** somministrati a campione ai gruppi di scolaresche, sia attraverso autocompilazione che interviste *face-to-face* effettuate dal personale dell'Ufficio Customer Care con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) e **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 5 marzo al 10 aprile 2025** (le visite didattiche monitorate sono n. **60** e rappresentano il **14%** delle visite totali svolte per le scuole in tale periodo nei musei del Sistema oggetto di indagine).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 96%, un margine di errore di stima di $\pm 1,16\%$.

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 2025, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,64** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono quelli relativi alla guida: **preparazione e competenza** (2,77), **cortesìa e gentilezza** (2,77), **completezza delle informazioni ricevute** (2,68), ma tutte le altre medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Il **percorso di visita/interesse per quanto visto** è l'aspetto ritenuto più importante nella mappa, ma anche quello più correlato all'esperienza complessiva per gli studenti intervistati.

Tra i suggerimenti rilasciati prevale la richiesta di un maggiore **coinvolgimento e interazione col gruppo da parte della guida** (67 suggerimenti).

Il profilo degli intervistati è costituito per la maggior parte da **residenti a Roma** (81% sul totale), soprattutto nei Comuni della **Città Metropolitana** (30%). Il 46% del campione totale di studenti ha un'età uguale o inferiore a 14 anni e il 43% ha 15-17 anni, mentre l'11% ha un'età ≥ 18 anni; l'età media risulta essere pari a **14,6 anni**.

Il 58% del campione totale degli studenti frequenta la **scuola secondaria di II grado** (di cui il 32% sono classi di IV e il 29% di II superiore).

Analizzando i risultati per tipologia di scuola, emerge che gli alunni della scuola secondaria di II grado siano mediamente più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine, in particolare sulla **cortesìa e gentilezza della guida**, oltre che sul **linguaggio facile e chiaro**.

Tabella riassuntiva

Didattica Studenti 2025	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Guida cortesia e gentilezza	2,77	3,00	1094	2	0,486	79%	0%	98%
Guida preparazione e competenza	2,77	3,00	1096	0	0,470	79%	1%	99%
Guida completezza delle informazioni	2,68	3,00	1091	5	0,536	72%	0%	97%
Guida linguaggio facile e chiaro	2,63	3,00	1091	5	0,601	69%	1%	95%
Guida coinvolgimento del gruppo	2,29	2,00	1089	7	0,751	45%	2%	87%
Contenuti e temi trattati	2,60	3,00	1091	5	0,588	65%	1%	96%
Percorso visita/ interesse per quanto visto	2,59	3,00	1085	11	0,650	66%	2%	94%
Giudizio generale della visita	2,64	3,00	1082	14	0,549	67%	1%	98%

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

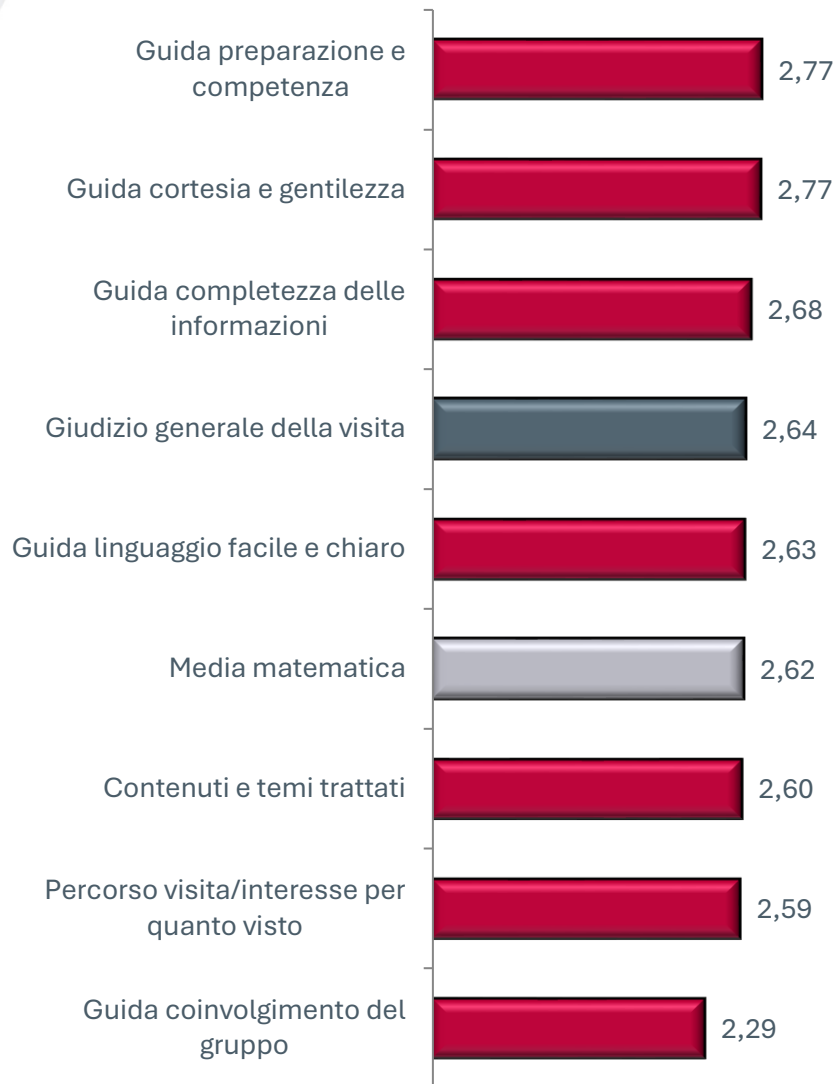
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,62).

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.

Tra gli aspetti maggiormente graditi emergono i seguenti relativi alla guida: **preparazione e competenza, cortesia e gentilezza, completezza delle informazioni ricevute.**

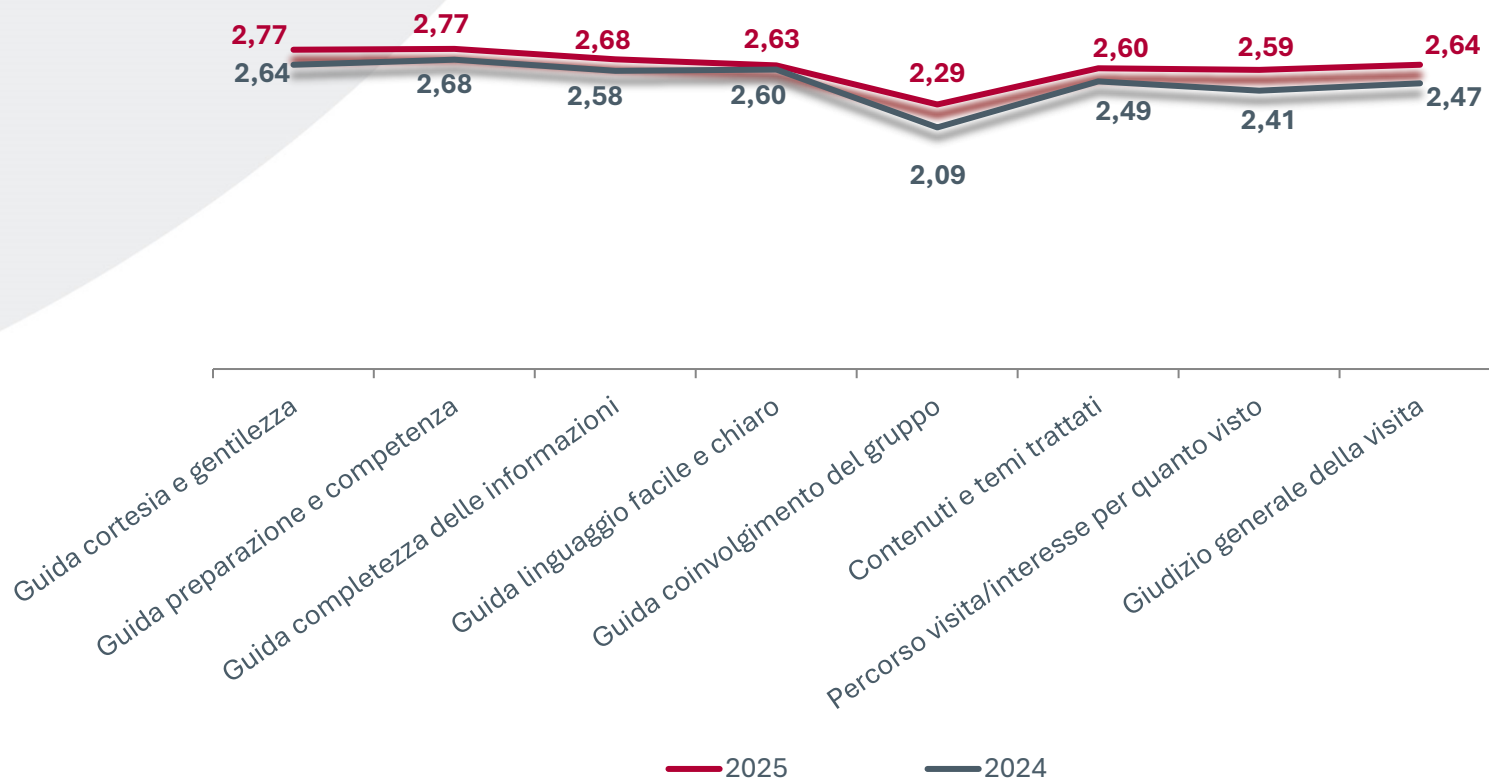
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2024-2025

Il grafico sottostante evidenzia l'analisi del trend rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2024.

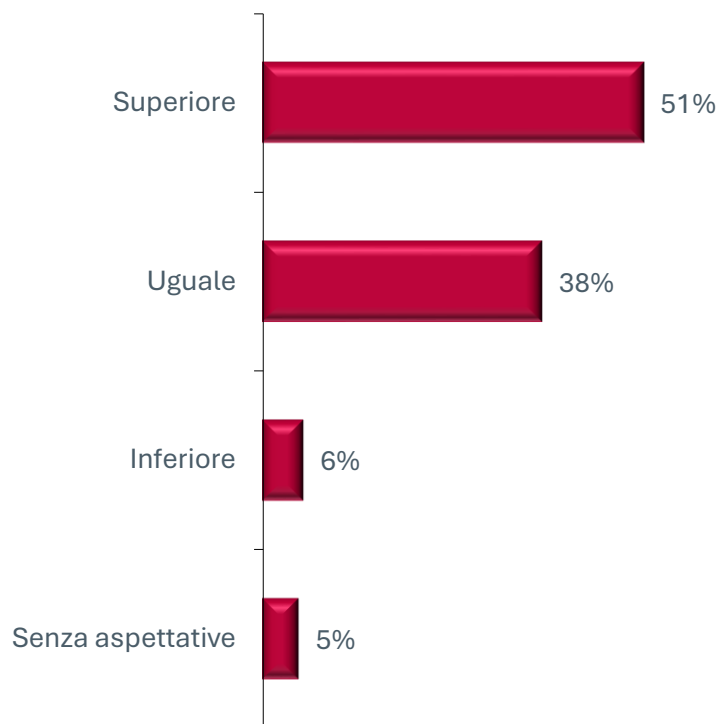
Gli scostamenti rilevati sono minimi, ma si evidenzia un aumento del livello di soddisfazione su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul **coinvolgimento del gruppo** da parte della guida (la media sale al di sopra dello standard di 2,20), sul **percorso di visita/interesse per quanto visto** e sul **giudizio generale della visita**.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 51% del campione totale afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 38% è uguale e solo per il 6% inferiore. Il restante 5% degli intervistati dichiara di non avere avuto aspettative a priori prima della visita didattica cui ha partecipato.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto gli studenti residenti a Roma, di età inferiore ai 14 anni, nel complesso molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle attese in particolare per coloro che giungono da altre province italiane, di età compresa tra i 14 e 19 anni, in generale abbastanza soddisfatti.



Consigliaresti questa visita ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 - e i **detrattori**, ovvero studenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene delle visite didattiche offerte alle scuole nel *Sistema Musei in Comune*.

In questo caso la percentuale di studenti che consiglierà tali visite è pari al **24%**.

Inoltre, si evidenzia che ben il 52% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre il 12% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).



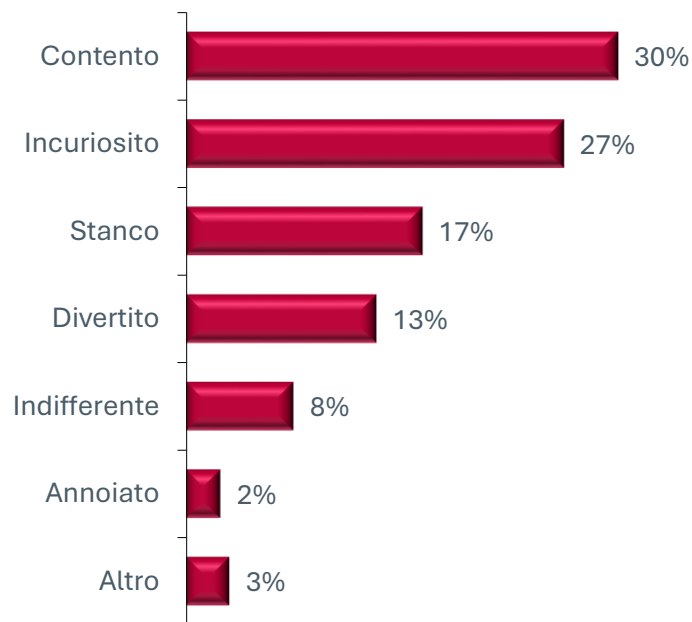
NET PROMOTER SCORE										
<i>Didattica Sistema Musei in Comune – Studenti 2025</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	3	3	6	11	30	69	195	367	224	165
1%	0%	0%	1%	1%	3%	6%	18%	34%	21%	15%
DETRATTORI = 12%							PASSIVI= 52%		PROMOTORI= 36%	
36%-12%=24%										

Come ti senti dopo questa visita guidata

Il 30% degli studenti intervistati afferma di sentirsi «**contento**» dopo la visita guidata e il 27% è «**incuriosito**», mentre il 17% si sente «**stanco**», il 13% «**divertito**», l'8% «**indifferente**» e solo il 2% si dichiara «**annoiato**». Il restante 3% risponde «**altro**».

Risulta significativo che a rispondere «contento» e «divertito» siano soprattutto gli studenti della scuola secondaria di I grado, residenti a Roma, nel complesso molto soddisfatti. A definirsi «incuriosito» e «indifferente» sono in particolare gli studenti della scuola secondaria di II grado, che giungono da altre province italiane, in generale molto o abbastanza soddisfatti.

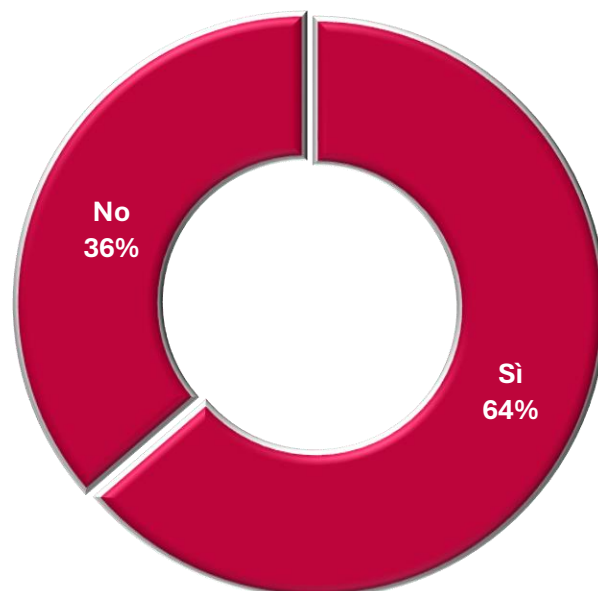
Infine a sentirsi «stanco» e «annoiato» sono in pari percentuale gli studenti di scuola secondaria di I e II grado, romani, abbastanza/poco soddisfatti della loro esperienza.



Nell'ultimo anno sei già stato in un altro museo

Il 64% degli studenti intervistati dichiara di **avere visitato altri musei nell'ultimo anno**, mentre il 36% vi si è recato per la prima volta.

Risulta significativo che ad essere stati in un altro museo nell'ultimo anno siano in prevalenza gli studenti che frequentano la scuola secondaria di II grado, in particolare le classi III, IV e V. Invece a non avere frequentato altri musei, sono principalmente gli alunni di scuola secondaria di I grado, soprattutto di classe I e II.



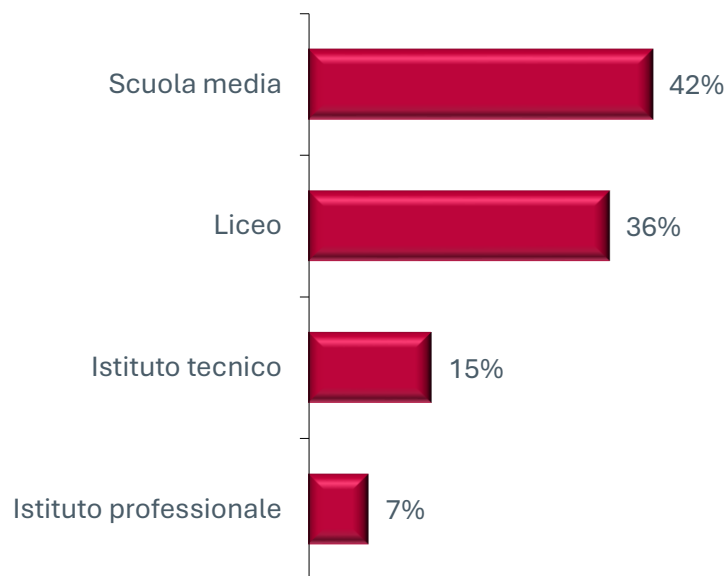
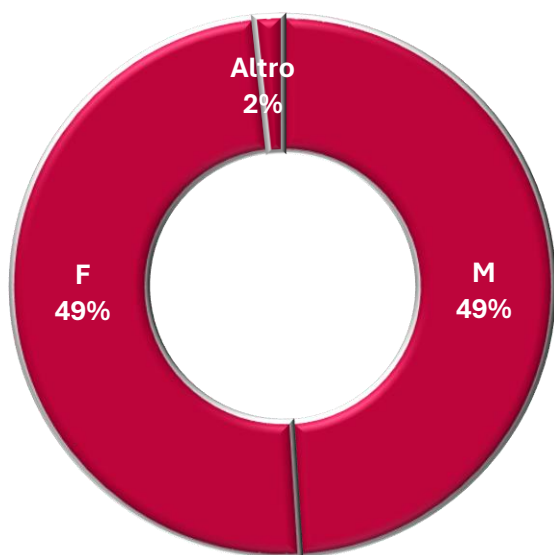
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, tipologia di scuola)

Il campione degli studenti intervistati è equamente ripartito per genere (49% per entrambi mentre il restante 2% risponde «altro»; cfr. grafico in basso a sinistra).

Il 46% del campione totale di studenti ha un'età uguale o inferiore a 14 anni, il 43% ha 15-17 anni, mentre l'11% ha un'età ≥ 18 anni; l'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a **14,6 anni**.

Il 58% del campione totale degli studenti frequenta la scuola **secondaria di II grado** (di cui il 32% sono classi di **IV** e il 29% di **II superiore**), mentre il 42% la secondaria di I grado (il 45% sono classi di I media).

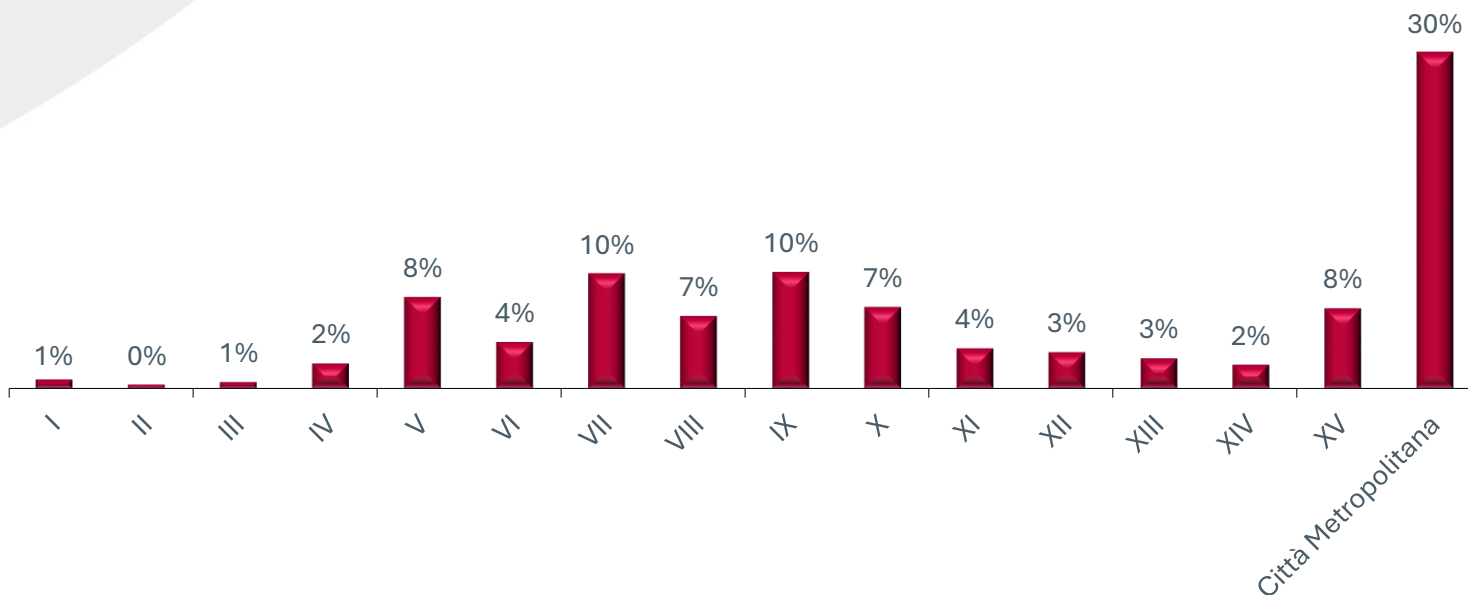
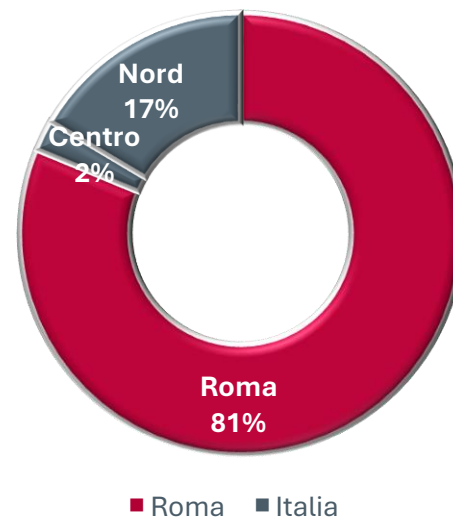
Tra le **varie tipologie di scuola superiore** emerge nettamente il **liceo**, che raggiunge una percentuale pari al 36% sul totale degli intervistati (cfr. grafico sottostante a destra).



Analisi socio-demografica (provenienza)

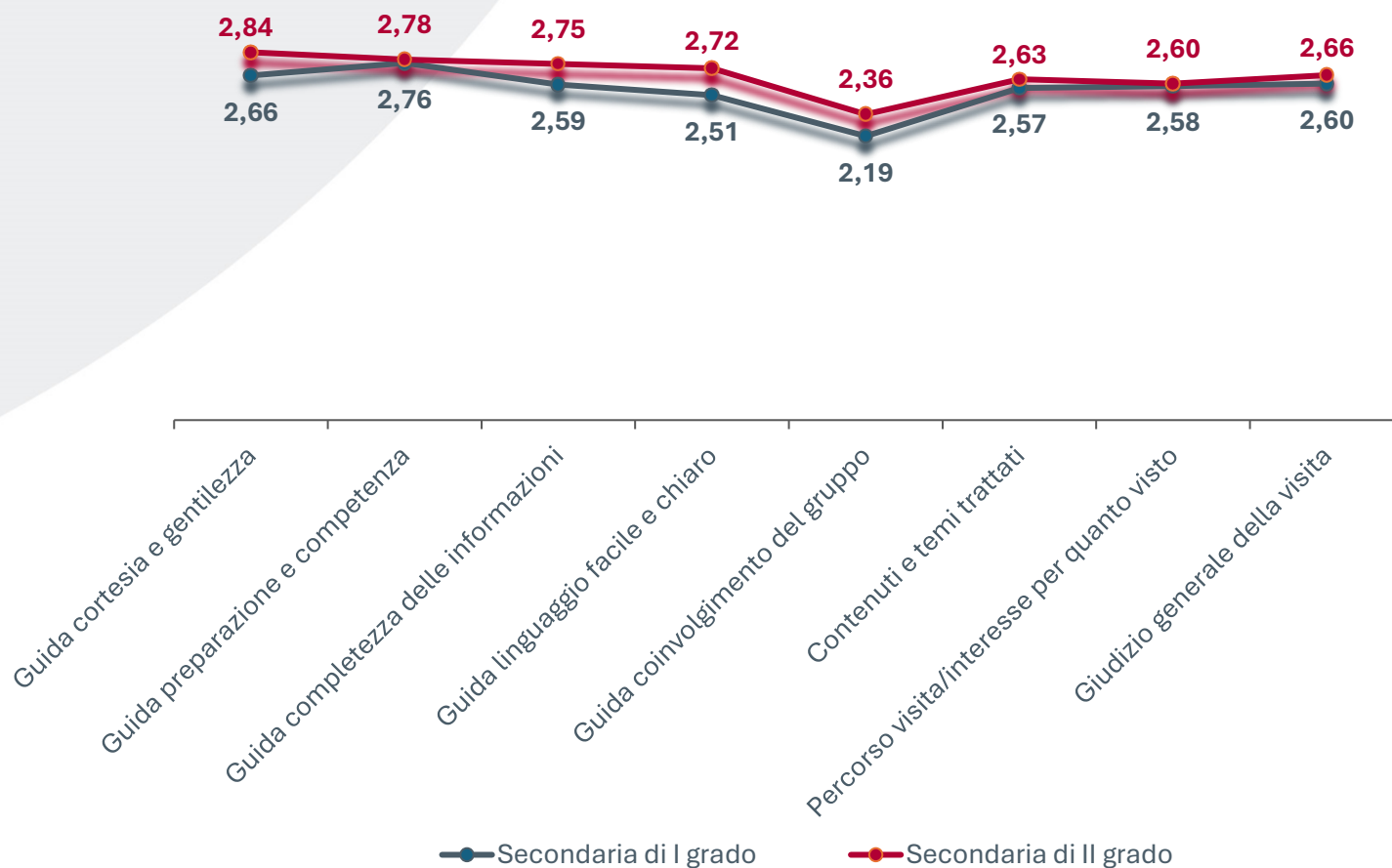
L'81% del campione intervistato è costituito da studenti **residenti a Roma**, mentre il 19% giunge da altre città italiane.

Per i dettagli sui municipi di residenza degli studenti intervistati si rimanda al grafico sottostante: anche quest'anno emerge la percentuale di coloro che abitano nella **Città Metropolitana** (30% sul totale dei residenti a Roma).



Analisi univariata per tipologia di scuola

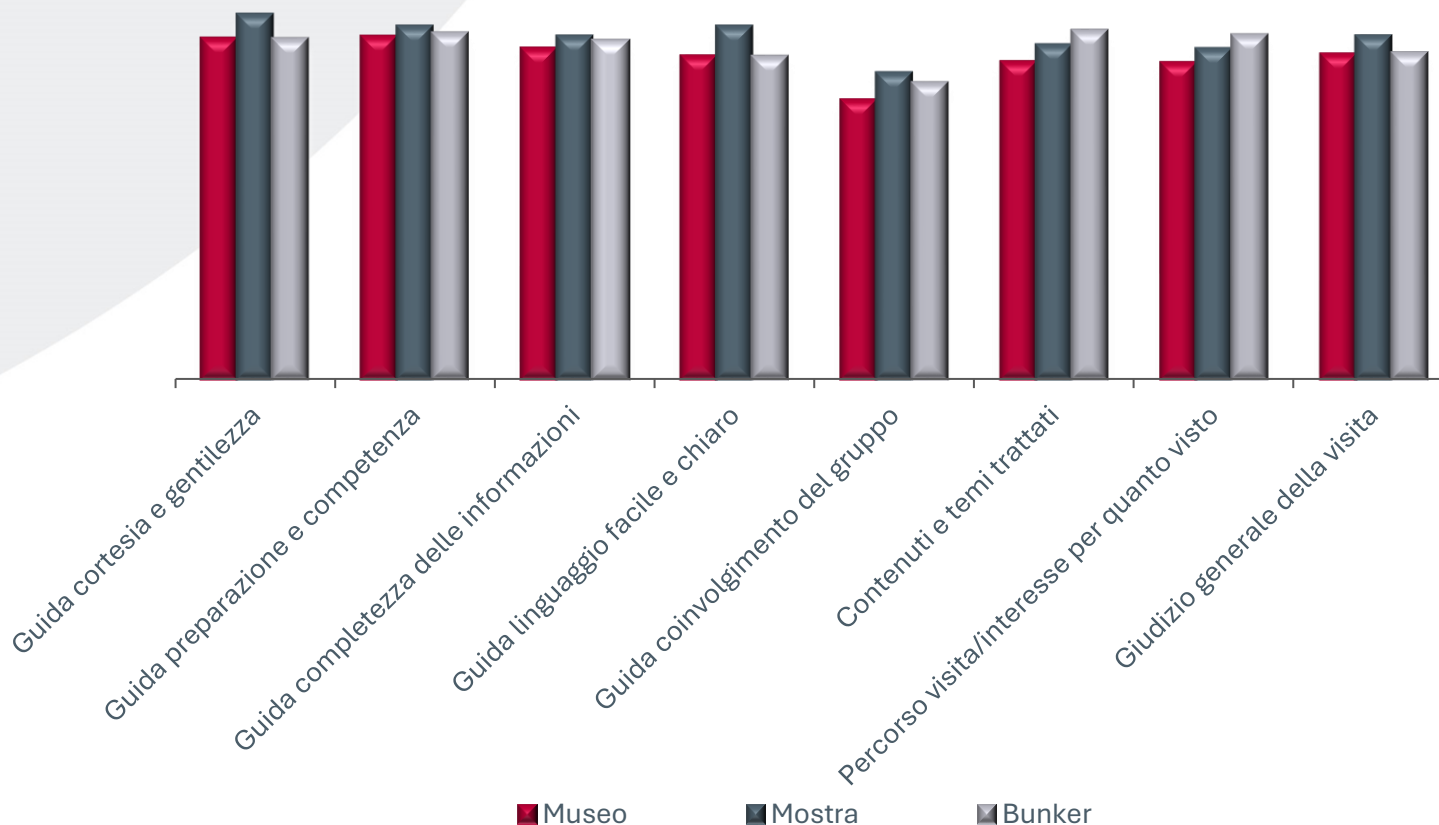
Analizzando i risultati per tipologia di scuola, emerge che gli studenti della scuola secondaria di secondo grado siano mediamente più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sulla **cortesìa e gentilezza della guida**, oltre che sul **linguaggio chiaro e facile**.



Analisi univariata per tipologia di visita

Analizzando i risultati per tipologia di visita emerge che gli alunni che hanno seguito le visite didattiche alla mostra Roma Pittrice. Artiste al lavoro tra XVI e XIX secolo siano mediamente più soddisfatti sulla maggior parte degli oggetti d'indagine.

Inoltre, si evidenzia che i **contenuti e temi trattati**, insieme al **percorso di visita/interesse per quanto visto**, siano le variabili più gradite dagli studenti che hanno visitato il Bunker di Villa Torlonia.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Guida cortesia e gentilezza	Guida preparazione e competenza	Guida completezza delle informazioni	Guida linguaggio facile e chiaro	Guida coinvolgimento del gruppo	Contenuti e temi trattati	Percorso visita/ interesse per quanto visto	Giudizio generale della visita
Guida cortesia e gentilezza	1,000	,298**	,283**	,360**	,400**	,266**	,247**	,374**
Guida preparazione e competenza	,298**	1,000	,309**	,204**	,258**	,297**	,214**	,352**
Guida completezza delle informazioni	,283**	,309**	1,000	,235**	,363**	,318**	,221**	,332**
Guida linguaggio facile e chiaro	,360**	,204**	,235**	1,000	,308**	,148**	,198**	,297**
Guida coinvolgimento del gruppo	,400**	,258**	,363**	,308**	1,000	,314**	,316**	,425**
Contenuti e temi trattati	,266**	,297**	,318**	,148**	,314**	1,000	,424**	,394**
Percorso visita/interesse per quanto visto	,247**	,214**	,221**	,198**	,316**	,424**	1,000	,510**
Giudizio generale della visita	,374**	,352**	,332**	,297**	,425**	,394**	,510**	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 è stata estrapolata, dalla tabella della pagina precedente, la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati al giudizio generale della visita didattica (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutte le variabili sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

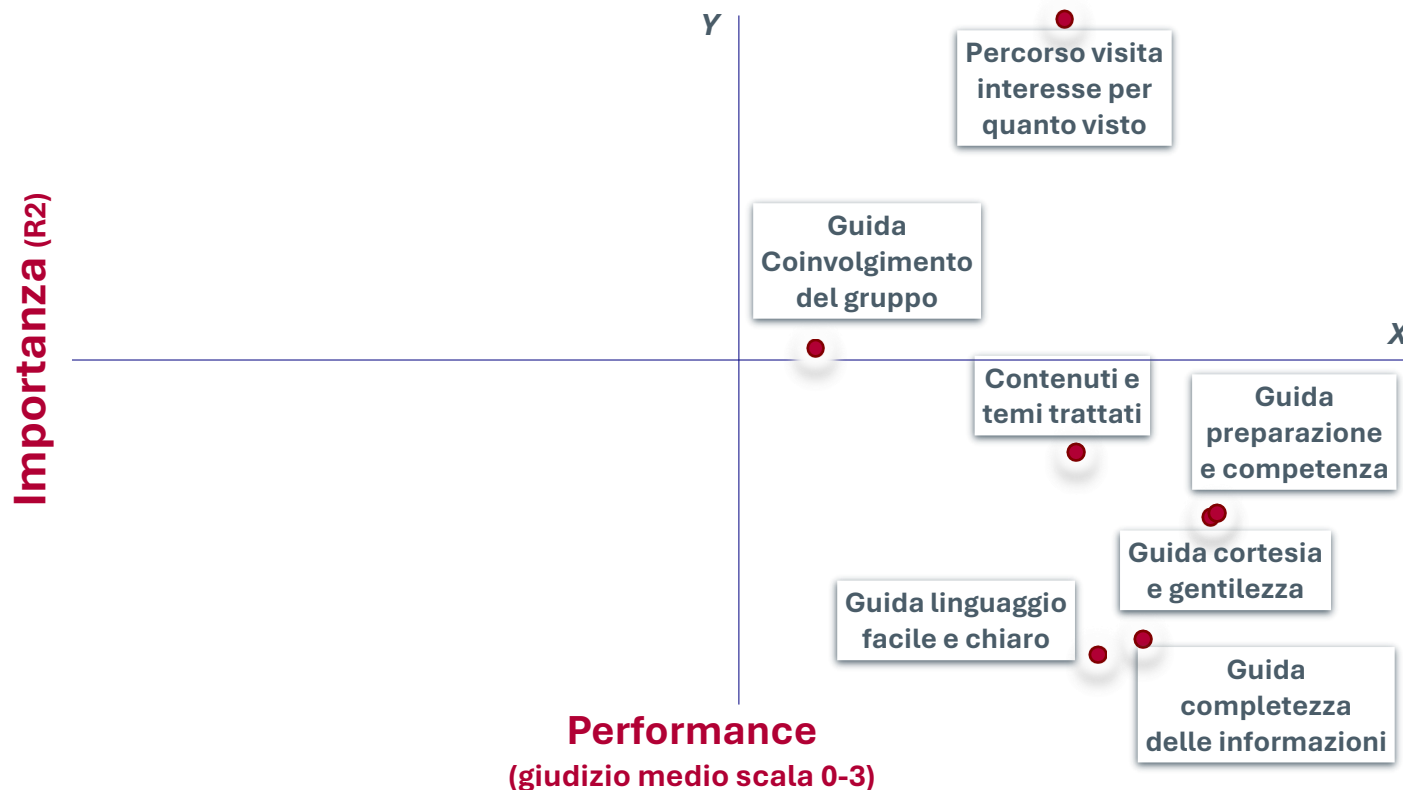
Per l'indagine "*Didattica Sistema Musei in Comune*" la variabile che risulta più correlata alla soddisfazione generale degli studenti intervistati è il **percorso di visita/ interesse per quanto visto**.

Coefficienti di correlazione <i>di Spearman</i> sul giudizio generale	
Percorso visita/interesse per quanto visto	0,510
Guida coinvolgimento del gruppo	0,425
Contenuti e temi trattati	0,394
Guida cortesia e gentilezza	0,374
Guida preparazione e competenza	0,352
Guida completezza delle informazioni	0,332
Guida linguaggio facile e chiaro	0,297

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **percorso di visita/interesse per quanto visto** rappresenta l'aspetto ritenuto più importante nella mappa sottostante, mentre il **coinvolgimento del gruppo** da parte della guida si trova in posizione *borderline*. Nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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



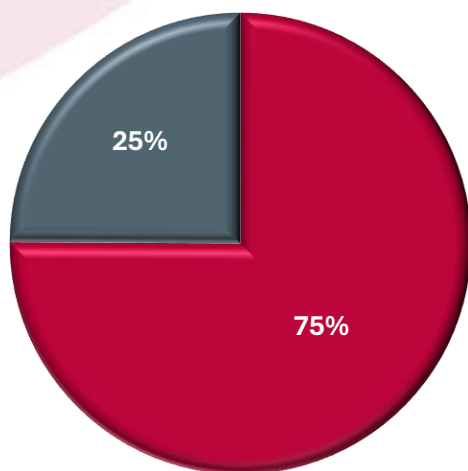
Cluster Analysis

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

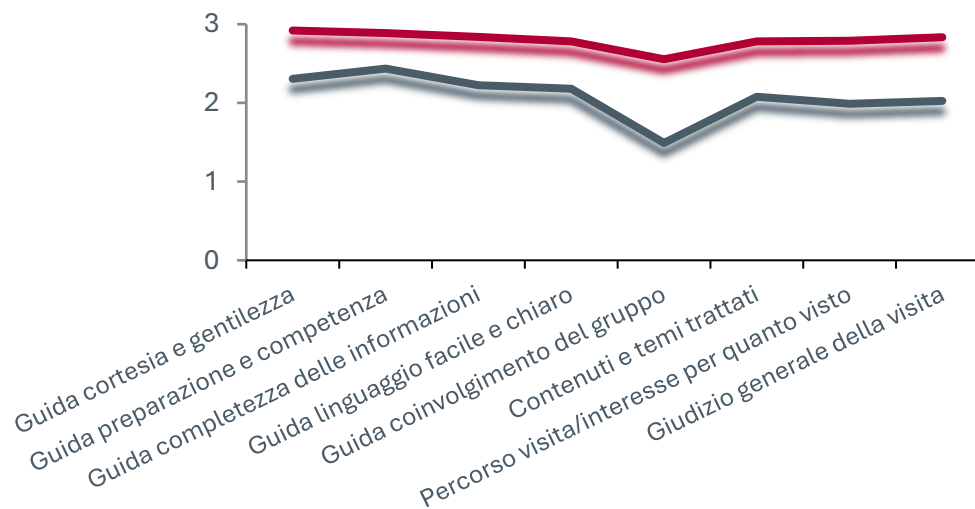
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (**823** individui per il *Cluster 1* e **273** per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza di genere femminile; età 15-18 anni; frequentano la scuola secondaria di II grado; molte si sentono «contente», «incuriosite» e «divertite»; hanno seguito le visite didattiche soprattutto nei musei storico-artistici e alle mostre temporanee; hanno visitato altri musei nell'ultimo anno; giudizio superiore alle proprie aspettative.

Cluster 2 – Abbastanza o Poco soddisfatti: in prevalenza di genere maschile; età 11-13 anni; frequentano la scuola secondaria di I grado; alcuni si sentono «stanchi», «indifferenti» e «annoati»; hanno seguito le visite didattiche soprattutto nei musei archeologici e scientifici; non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno; giudizio uguale o inferiore alle proprie aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Analisi Fattoriale

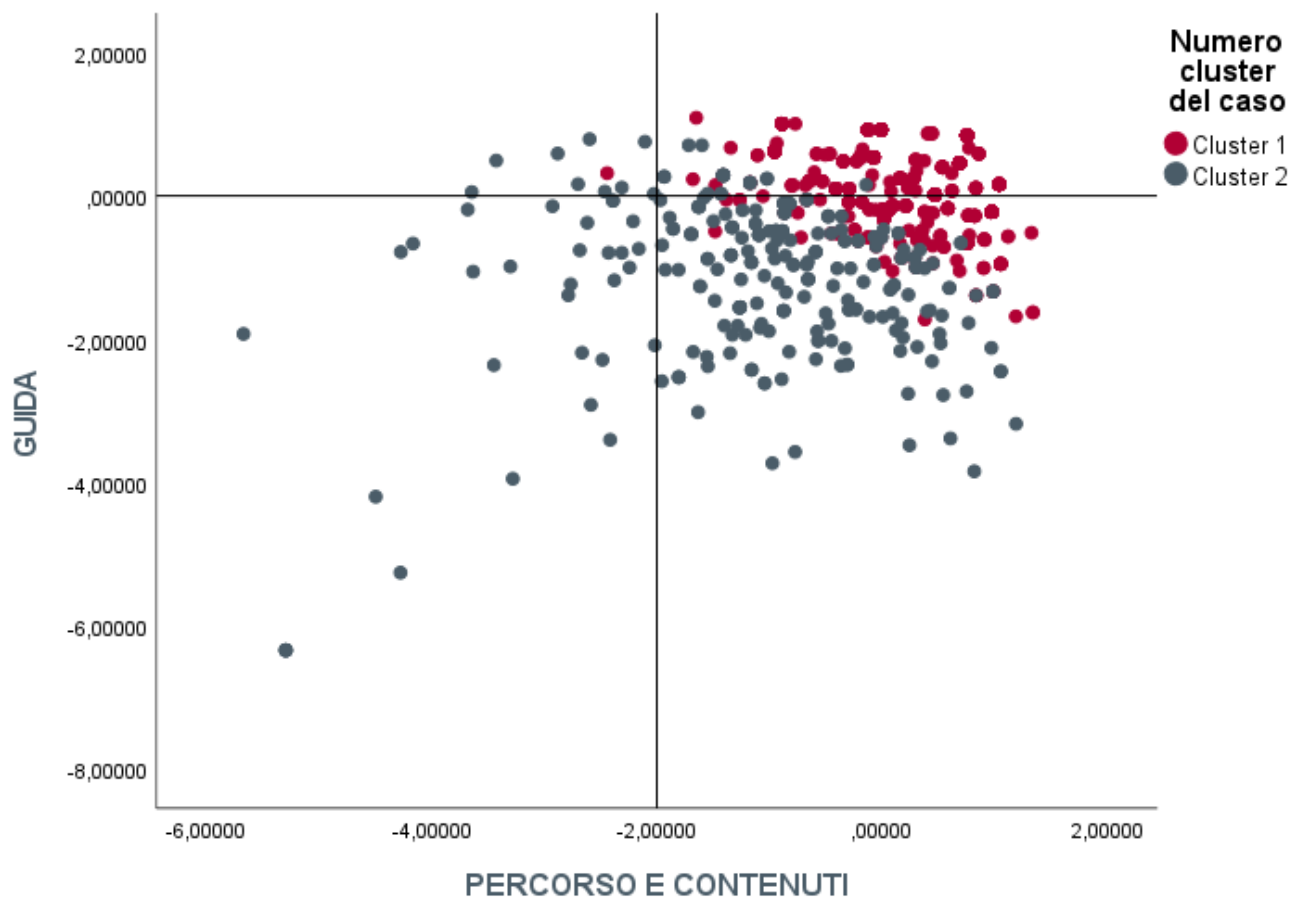
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1 mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 2 rileva una dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 1 (“Guida”).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 50**

ELOGI è piaciuta molto la visita, continuate così, perfetta, interessante (133); la guida è stata bravissima, cortese, preparata (13). **Totale 146**

GUIDA coinvolgere di più il gruppo, molti ragazzi parlavano e si distraevano (67); alzare il tono di voce, usare un microfono (15); semplificare i concetti e il linguaggio (14); parlare più lentamente (8); maggiore cortesia, gentilezza e simpatia (8). **Totale 112**

PERCORSO aumentare le opere e sale da vedere (30); più attività interattive (26); troppo lungo, prevedere delle pause, anche per avere tempo di vedere meglio le opere e fare foto (18); meno scale, far usare di più gli ascensori (6). **Totale 80**

POSTI A SEDERE da aggiungere. **Totale 63**

DURATA visita troppo lunga, velocizzare le spiegazioni (20); da aumentare (13). **Totale 33**

CONTENUTI informazioni più dettagliate e approfondite (14); visita un po' noiosa (11); più aneddoti e curiosità (7). **Totale 32**

PUNTO RISTORO aggiungere distributori d'acqua e/o bar. **Totale 7**

TEMPERATURA manca l'aria condizionata, troppo caldo, aprire le finestre. **Totale 7**

ALTRO. **Totale 11**

TOTALE 345 SUGGERIMENTI


Allegato 1 – Medie di soddisfazione per museo/mostra

Didattica Studenti 2025	Musei Capitolini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo Barracco	Mostra Roma Pittrice	Museo Napoleonico	Casino Nobile (incluso Bunker)	Museo Civico di Zoologia
Guida cortesia e gentilezza	2,74	2,73	2,90	2,80	2,94	2,93	2,70	2,53
Guida preparazione e competenza	2,74	2,80	2,73	2,88	2,84	2,80	2,78	2,70
Guida completezza delle informazioni	2,65	2,68	2,70	2,71	2,76	2,77	2,72	2,55
Guida linguaggio facile e chiaro	2,57	2,54	2,69	2,52	2,84	2,82	2,59	2,56
Guida coinvolgimento del gruppo	2,32	2,16	2,28	2,27	2,47	2,32	2,29	2,22
Contenuti e temi trattati	2,55	2,63	2,49	2,59	2,69	2,58	2,73	2,55
Percorso visita/ interesse per quanto visto	2,57	2,54	2,43	2,67	2,66	2,39	2,71	2,69
Giudizio generale della visita	2,62	2,61	2,57	2,73	2,77	2,63	2,61	2,65

Allegato 2 – Campione intervistato

<i>Museo</i>	Lotto	Nr. questionari compilati dagli studenti	Nr. visite monitorate
Musei Capitolini	1	212	11
Mercati di Traiano		142	8
Museo dell'Ara Pacis		147	9
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco		66	4
Museo di Roma	2	128	8
Museo Napoleonico		71	2
Musei di Villa Torlonia		198	9
Museo Civico di Zoologia	3	132	7
Totale complessivo		1096	60

Allegato 3 – Questionario

		Didattica Questionario per studenti		Sistema Qualità M ICS 12 2025							
MUSEO DOVE HA EFFETTUATO LA VISITA: _____		DATA: __/__/____		ORA: ____:____							
Ti chiediamo gentilmente di compilare il questionario per aiutarci a migliorare le visite didattiche offerte nei musei del <i>Sistema Musei</i> di Roma Capitale. 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						
Guida – Cortesia e gentilezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Guida – Preparazione e bravura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Guida – Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Guida – Linguaggio facile e chiaro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Guida – Coinvolgimento del gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Percorso della visita (interesse per quanto visto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Giudizio generale della visita al museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
La visita ti è piaciuta: <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											
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"/>	<input type="checkbox"/>
Come ti senti dopo questa visita guidata?											
<input type="checkbox"/> divertito		<input type="checkbox"/> contento		<input type="checkbox"/> stanco		<input type="checkbox"/> incuriosito					
<input type="checkbox"/> annoiato		<input type="checkbox"/> indifferente		<input type="checkbox"/> altro (specificare come):.....							
Nell'ultimo anno sei stato in un altro museo? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No											
SUGGERIMENTI E CONSIGLI PER MIGLIORARE LA VISITA: _____ _____ _____											
DATI PERSONALI NECESSARI (compila anche questa parte):											
Genere: <input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA <input type="checkbox"/> ALTRO 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: _____)											
<input type="checkbox"/> Altra città italiana (specificare quale: _____)											



Zetema Progetto Cultura S.r.l.
Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma
Tel 06 82077.1 / Fax 06 82077.105
info@zetema.it - direzione@pec.zetema.it

www.zetema.it