



Data 28/10/2016

---

Indagini di Customer Satisfaction

**Casina di Raffaello**

29 Maggio - 16 Ottobre 2016

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità  
Data 28/10/2016*

**Zètema**  
progetto cultura

## 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 2015-2016
- Come è venuto a conoscenza della Casina
- Nell'ultimo anno è già stato a Casina di Raffaello
- Per quale motivo vi si è recato
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe Casina di Raffaello ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti adulti
- Risultati survey e suggerimenti bambini
- Allegato 1 – Questionari per adulti e bambini

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 186 questionari somministrati a campione tra gli utenti che si sono recati presso la *Casina di Raffaello* a Villa Borghese dal 29 maggio al 16 ottobre 2016 (nel dettaglio sono stati intervistati 122 adulti e 64 bambini; il campione rappresenta il 25% degli ingressi totali nel periodo in cui sono state effettuate le interviste).

Durante il periodo di indagine erano presenti i seguenti laboratori: "*Letture ad alta voce*", "*Laboratori di manualità creativa*" e "*Letture in forma semiscenica e laboratorio*".

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media dell'89%, un margine di errore di stima di  $\pm 5,58\%$ .

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 2016, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

## Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli adulti intervistati è molto buono, con una media di **2,62** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari al **97%** (per il campione dei bambini la media risulta pari a **2,87** e totalità di “molto/abbastanza soddisfatti” del **100%**).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine per gli adulti si collocano al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione del sito web che raggiunge un valore medio leggermente inferiore (2,17), ma non risulta tra i miglioramenti prioritari nella mappa. Infatti è l'allestimento l'aspetto ritenuto più importante e correlato al giudizio complessivo rilasciato dagli adulti. Tra le variabili più soddisfacenti ed importanti si collocano anche la competenza e la cortesia degli operatori, l'organizzazione, la pulizia ed i contenuti del laboratorio. (cfr. pp. 18-20). Invece per il campione di bambini intervistati l'elemento più importante e soddisfacente è la bravura degli operatori (p.24).

Il profilo degli adulti intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (84% del campione totale), di genere femminile (74%) ed età compresa tra i 35 e 44 anni (50%), in possesso di un titolo di laurea o post laurea (66%), soprattutto impiegati/insegnanti e liberi professionisti (rispettivamente 43% e 30%); più della metà di essi sono già venuti a *Casina di Raffaello* (59% sul totale).

Il profilo dei bambini intervistati è costituito per il 56% da bambine, soprattutto di età pari a 7 e 8 anni (rispettivamente 25% e 16%); l'età media dei bambini intervistati equivale a circa 7 anni.

Anche quest'anno tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della *Casina di Raffaello* “passando per caso” (47%), seguono il “passaparola” (26%) e il canale web (18%).

## Tabella riassuntiva

<b>Indagine customer satisfaction Casina di Raffaello - Adulti 2016</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana*</b>	<b>Risposte valide</b>	<b>Risposte mancanti</b>	<b>Deviazione standard**</b>	<b>Deliziati</b>	<b>Insoddisfatti</b>	<b>Molto+Abba stanza soddisfatti</b>
Facilità nel raggiungere la Casina	2,45	2,00	118	4	0,579	49%	0%	96%
Bellezza dell'edificio	2,83	3,00	121	1	0,402	83%	0%	99%
Orari di apertura	2,52	3,00	114	8	0,519	53%	0%	99%
www.casinadiraffaello.it	2,17	2,00	75	47	0,724	35%	1%	84%
Personale di accoglienza	2,87	3,00	121	1	0,340	87%	0%	100%
Organizzazione	2,63	3,00	115	7	0,537	65%	0%	97%
Contenuti del laboratorio	2,54	3,00	89	33	0,585	58%	96%	0%
Operatori didattici - cortesia	2,77	3,00	109	13	0,422	77%	0%	100%
Operatori didattici - competenza	2,76	3,00	100	22	0,429	76%	0%	100%
Allestimento	2,52	3,00	119	3	0,565	55%	0%	97%
Pulizia del luogo	2,54	3,00	118	4	0,608	59%	1%	96%
Libreria	2,54	3,00	120	2	0,607	60%	0%	94%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,62</b>	<b>3,00</b>	<b>117</b>	<b>5</b>	<b>0,539</b>	<b>64%</b>	<b>0%</b>	<b>97%</b>

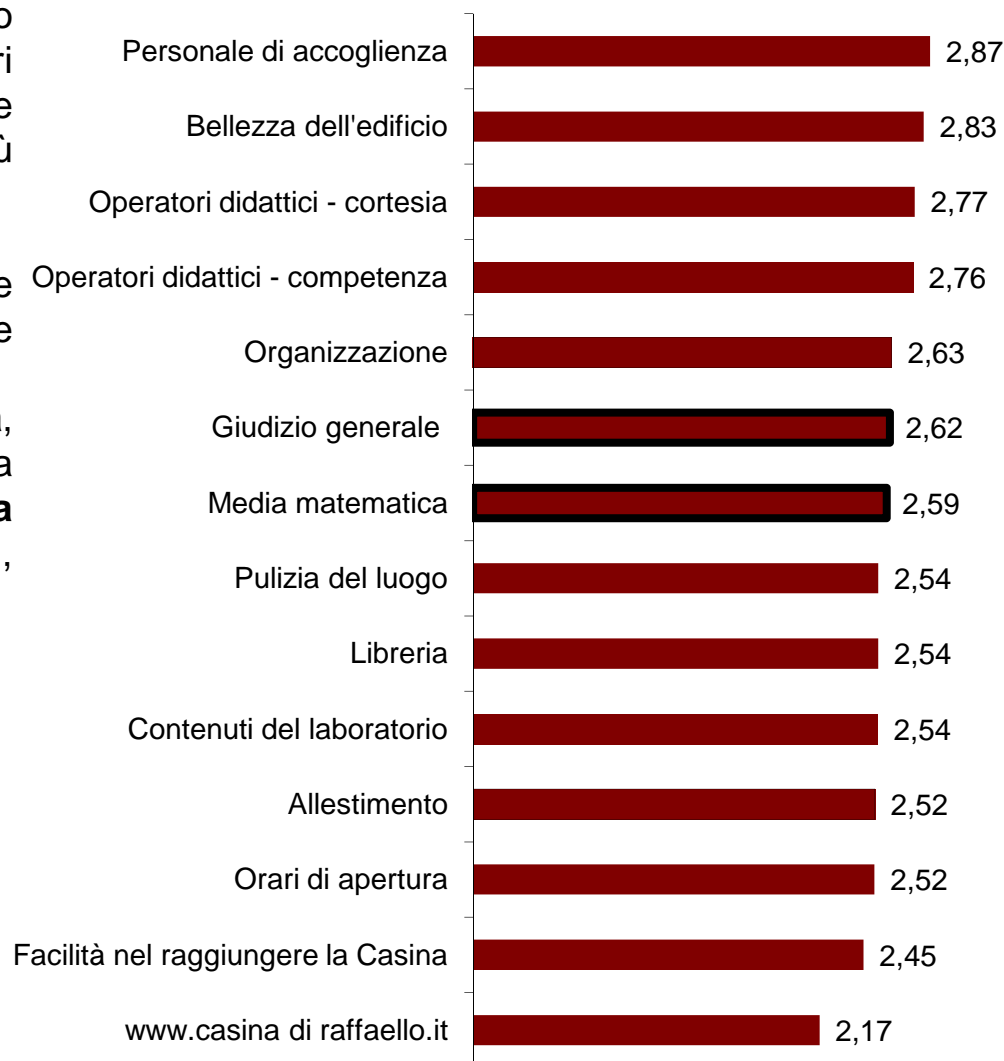
\* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

\*\*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 (2,59).

## 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.

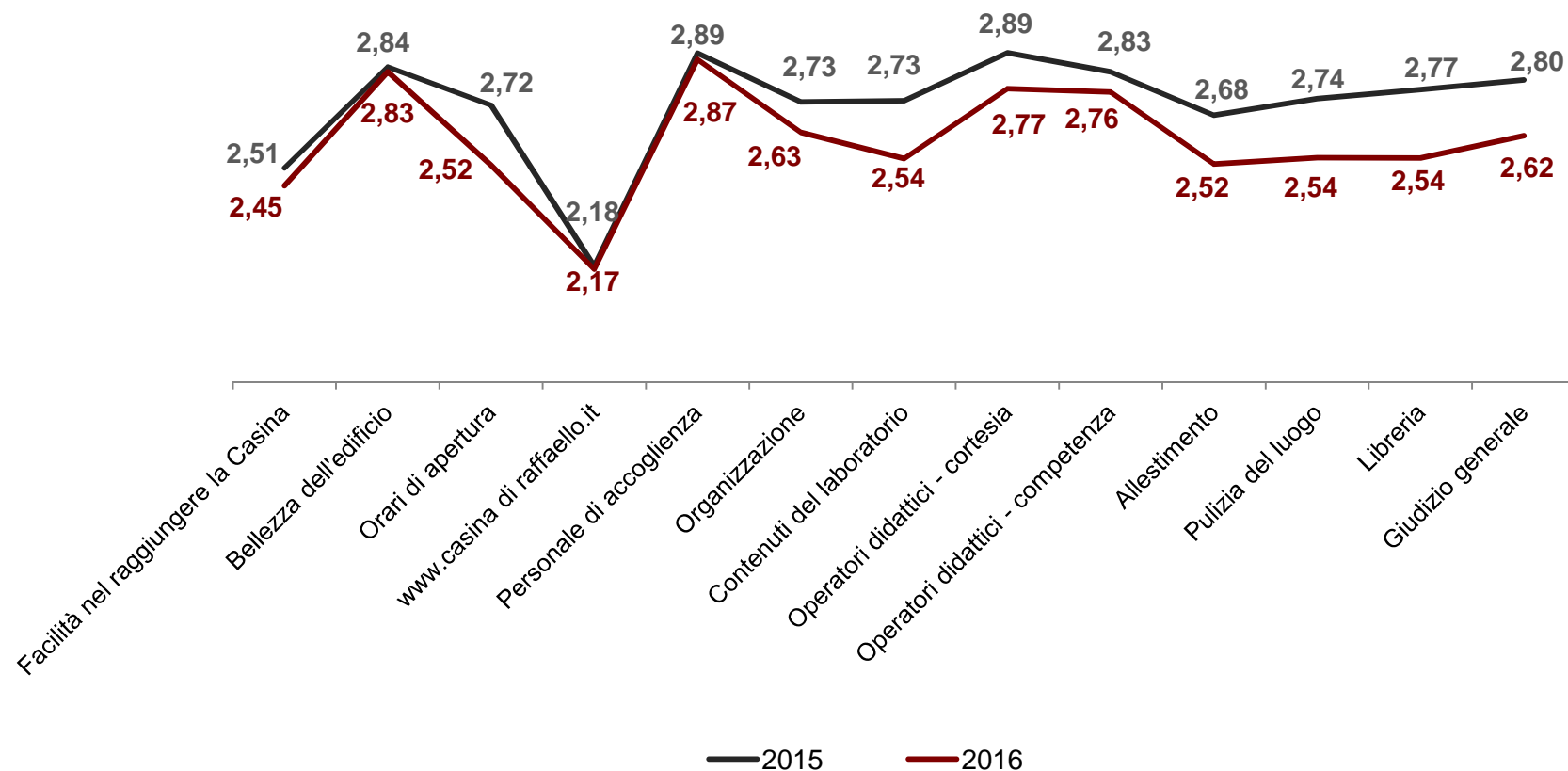
Gli aspetti oggetto d'indagine che sono stati maggiormente graditi sono i seguenti:  
**il personale di accoglienza, la bellezza dell'edificio, la cortesia e la competenza degli operatori didattici, l'organizzazione.**



## Analisi del trend 2015-2016

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante, ma si registra un lieve decremento del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, pur registrando valori medi al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione del sito web (media di 2,17).

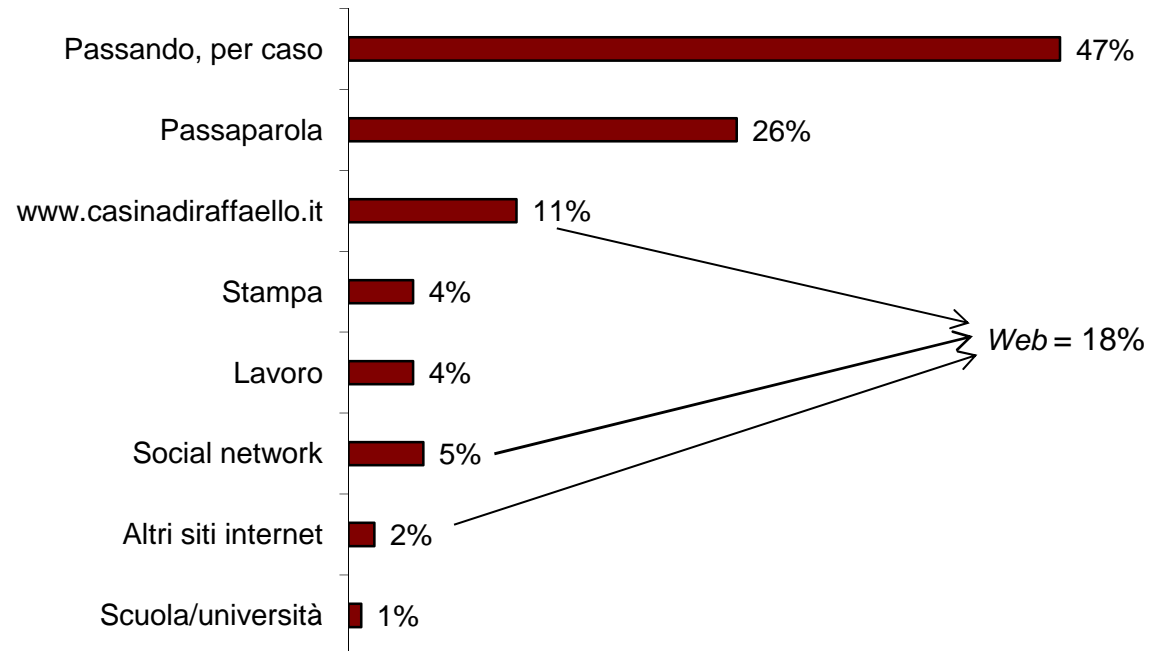
Restano pressoché analoghe le medie sulla bellezza dell'edificio, sul sito internet e sul personale di accoglienza.



## Come è venuto a conoscenza della Casina

Il 47% degli intervistati viene a conoscenza di *Casina di Raffaello* “passando per caso” (nel 2015 era il 31%), il 26% tramite “passaparola” (nell’indagine precedente era il 34%) ed il 18% tramite il “canale web” (nel 2015 era 20%).

Risulta significativo che i visitatori adulti che vengono a conoscenza di *Casina di Raffaello* “passando per caso” siano soprattutto coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e nell’ultimo anno non sono mai stati a *Technotown*. Il passaparola è il mezzo prevalente per chi ha un giudizio uguale alle aspettative e non ha mai visitato *Technotown*, mentre il canale web predomina per alcuni visitatori che hanno un giudizio uguale alle proprie attese e sono già stati in entrambe le ludoteche, sia a *Casina di Raffaello* che a *Technotown*.

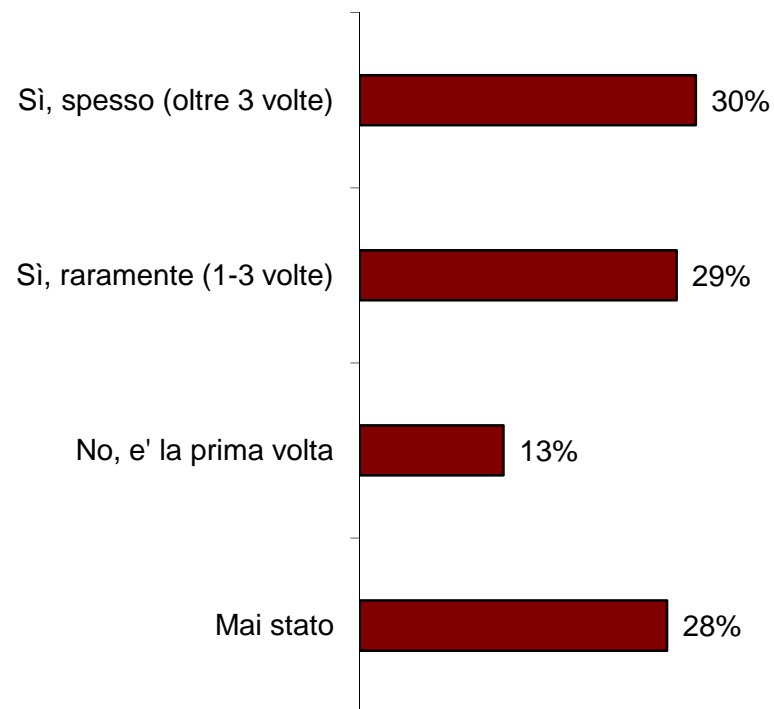




## Nell'ultimo anno è già stato a Casina di Raffaello

Il 59% degli intervistati dichiara di essere già stato a *Casina di Raffaello* (il 30% “più di tre volte” e il 29% “da una a tre volte” nell'ultimo anno), mentre il 41% non vi è mai stato.

Risulta significativo che frequentano maggiormente la Casina coloro che risiedono a Roma, hanno un giudizio uguale alle aspettative e frequentano spesso anche *Technotown*. Invece coloro che non sono mai stati a Casina sono principalmente i turisti che giungono da fuori Roma, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, mai stati a *Technotown*.

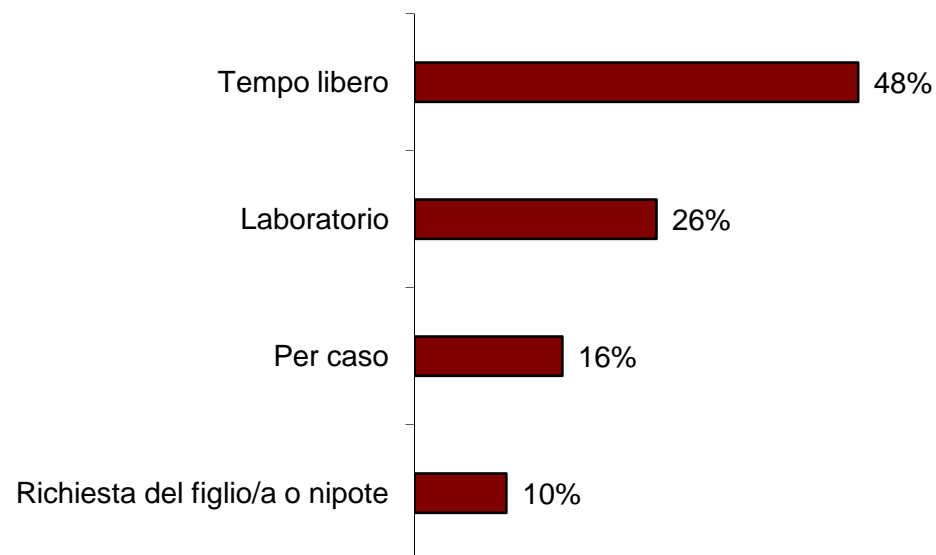


## Per quale motivo vi si è recato

Il 48% degli intervistati dichiara di essersi recato a *Casina di Raffaello* per trascorrere il proprio “tempo libero” (in aumento dal 37% nel 2015), il 26% per il “laboratorio” (in discesa dal 37% dello scorso anno), il 16% “per caso” e il restante 10% per soddisfare la “richiesta del figlio/a o nipote” (di queste ultime due motivazioni rimane invariata la percentuale rispetto al 2015)

Risulta significativo che a rispondere “tempo libero” siano soprattutto i romani, che già sono stati sia a *Casina di Raffaello* che a *Technotown*, alcuni privi di aspettative. Invece coloro che vi si recano per “il laboratorio” sono in particolare i visitatori romani, che vengono per la prima volta a *Casina*, ma sono già stati a *Technotown*, con aspettative prima della visita.

“Per caso” è la risposta prevalente soprattutto per coloro che giungono da fuori Roma, nuovi frequentatori di *Casina*, senza aspettative e che non sono mai stati a *Technotown*. Invece chi si reca a *Casina* su “richiesta del figlio/a o nipote” sono in prevalenza romani, con un giudizio uguale alle proprie aspettative, già stati in questa ludoteca, ma non conoscono *Technotown*.



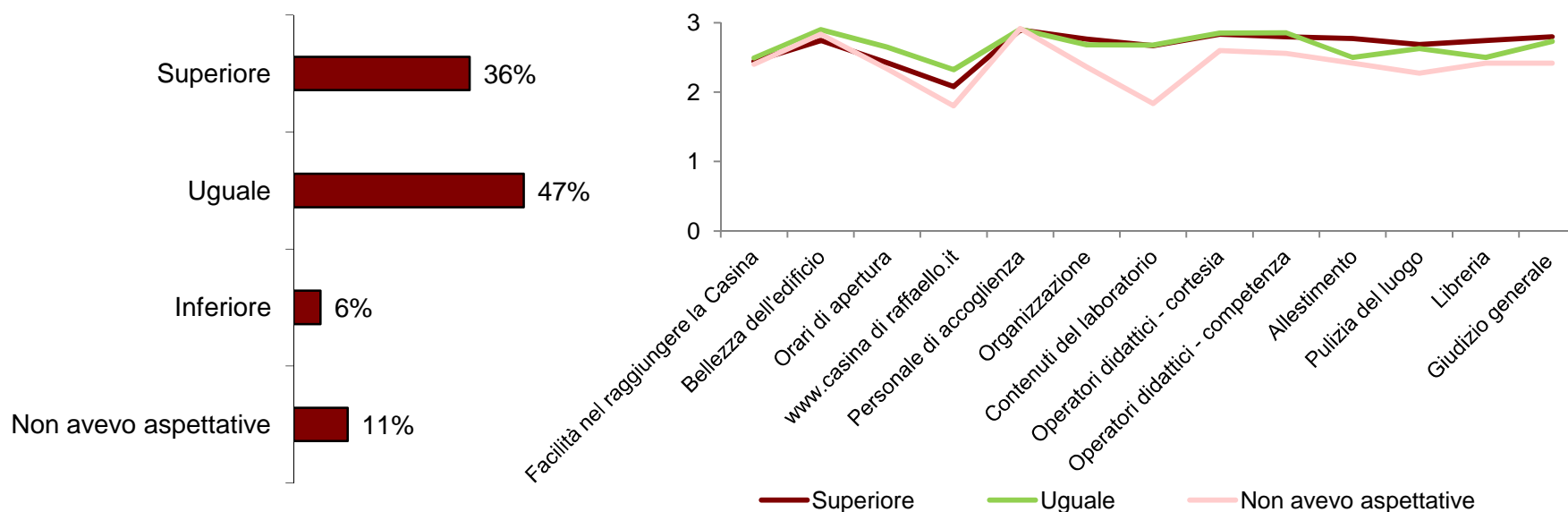
## Giudizio rispetto alle aspettative

L'11% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di recarsi a *Casina di Raffaello*.

Il 47% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre per il 36% è superiore e solo per il 6% è inferiore.

Risulta significativo che i nuovi frequentatori abbiano soprattutto un giudizio superiore alle aspettative e non siano mai stati a Technotown nell'ultimo anno, mentre ad avere un giudizio corrispondente alle proprie attese sono principalmente coloro che si sono già recati in entrambe le ludoteche.

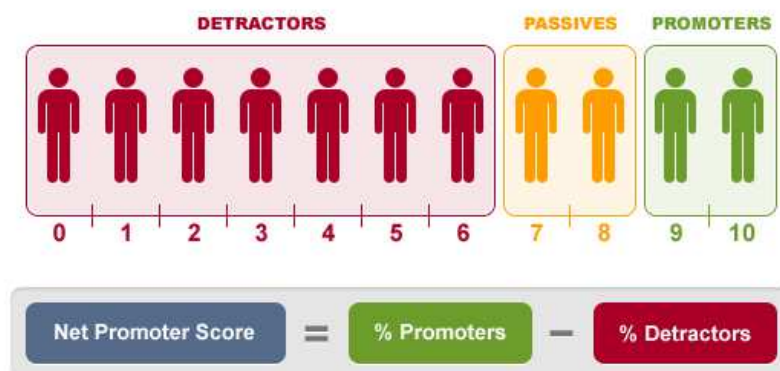
Il grafico sottostante a destra evidenzia che il livello medio di soddisfazione su alcuni aspetti oggetto d'indagine sia più alto per chi ha un giudizio uguale alle aspettative rispetto a chi lo ha superiore, mentre sono meno soddisfatti coloro che dichiarano di non avere aspettative a priori.



## Consiglierebbe Casina di Raffaello ad un amico

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 della Casina.

In questo caso la percentuale di chi consiglierà *Casina di Raffaello* è pari al **67%**; ciò è indice di un elevato gradimento da parte degli utenti intervistati su tale ludoteca.



NET PROMOTER SCORE <i>Casina di Raffaello 2016</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	2	10	24	28	53
0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	8%	21%	24%	45%
<b>DETRATTORI = 2%</b>							<b>PASSIVI = 29%</b>		<b>PROMOTORI = 69%</b>	
<b>69% - 2% = 67%</b>										

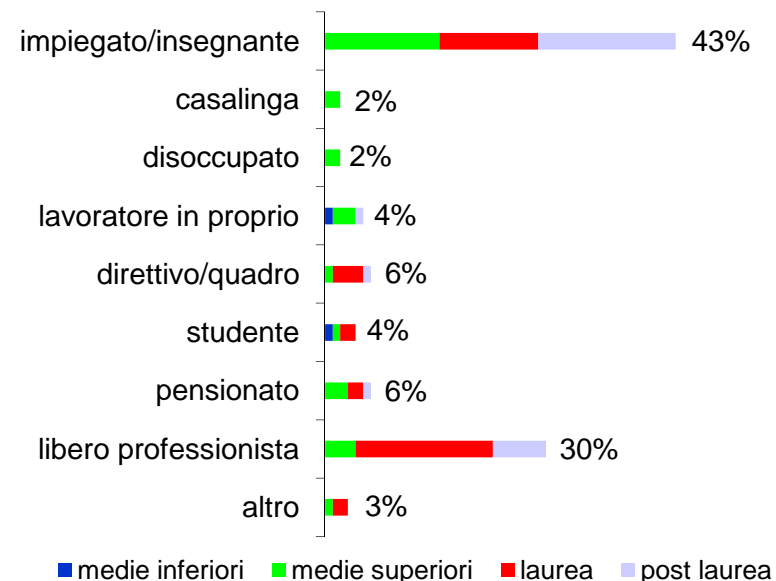
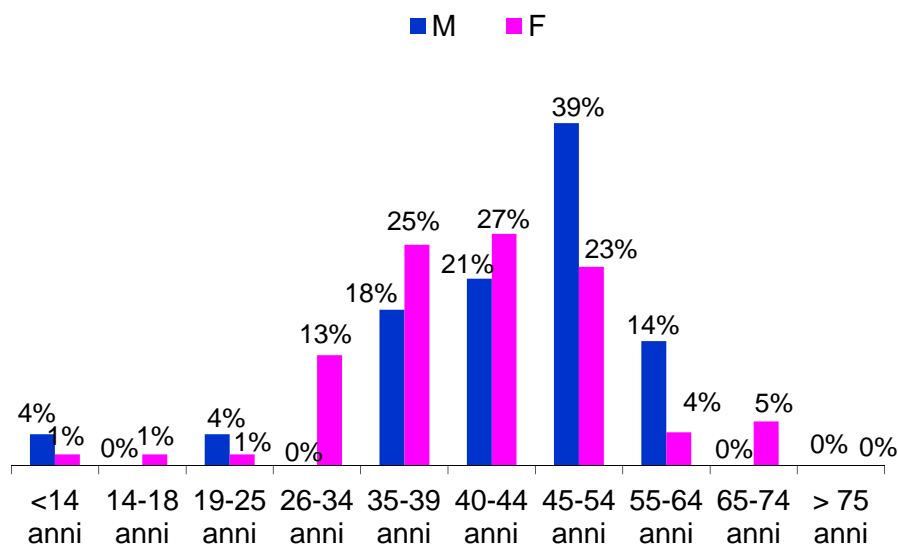
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Tra gli adulti intervistati prevale il genere femminile con ben il 74% sul campione totale (nel 2015 era 72%), soprattutto di età compresa tra i 35 e 44 anni.

Anche quest'anno la fascia di età più rappresentata è quella tra i 40 e 44 anni, anche se la percentuale è in diminuzione rispetto allo scorso anno (passa da 38% nel 2015 a 27% di quest'anno).

Il 66% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (in discesa dal 72% dello scorso anno).

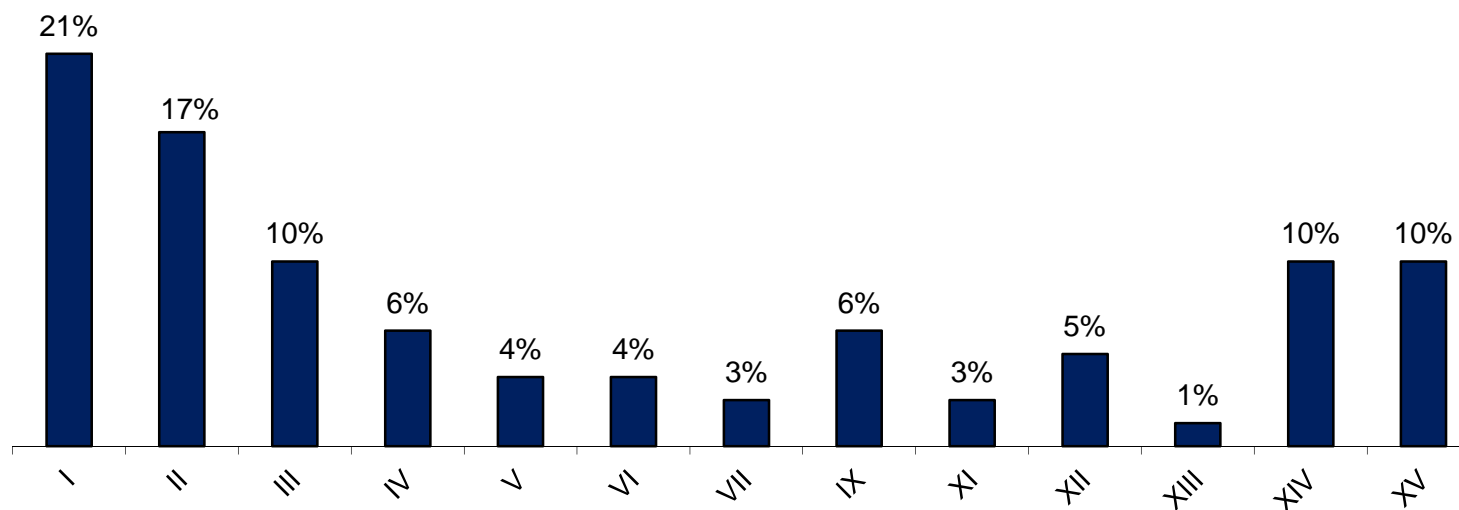
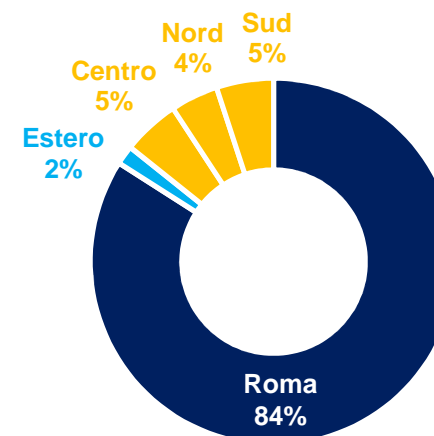
Rispetto alle categorie professionali viene confermata la prevalenza degli occupati dipendenti (impiegati/insegnanti) col 43% sul totale degli adulti intervistati (in lieve decremento dal 46% nell'indagine precedente); seguono i liberi professionisti, che passano dal 37% al 30%.



## Analisi socio-demografica: provenienza

Ben l'84% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (stessa percentuale emersa nel 2015), mentre il 14% giunge da altre città italiane e il restante 2% dall'estero (lo scorso anno tali percentuali erano rispettivamente 10% e 6%).

Per i municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante: prevalgono i Municipi I e II rispettivamente con il 21% ed il 17% sul campione totale dei romani (nel 2015 erano predominanti i Municipi I e III col 18% per entrambi).



## 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 di ciascun cluster (79 individui nel *Cluster 1* e 43 nel *Cluster 2*).

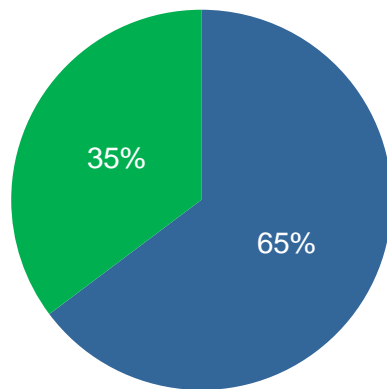
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un livello di soddisfazione più alto sui vari aspetti oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** rilasciano giudizi medi meno soddisfacenti.

**Deliziati:** in prevalenza uomini, di età 45-54 anni, liberi professionisti o pensionati, giungono da altre

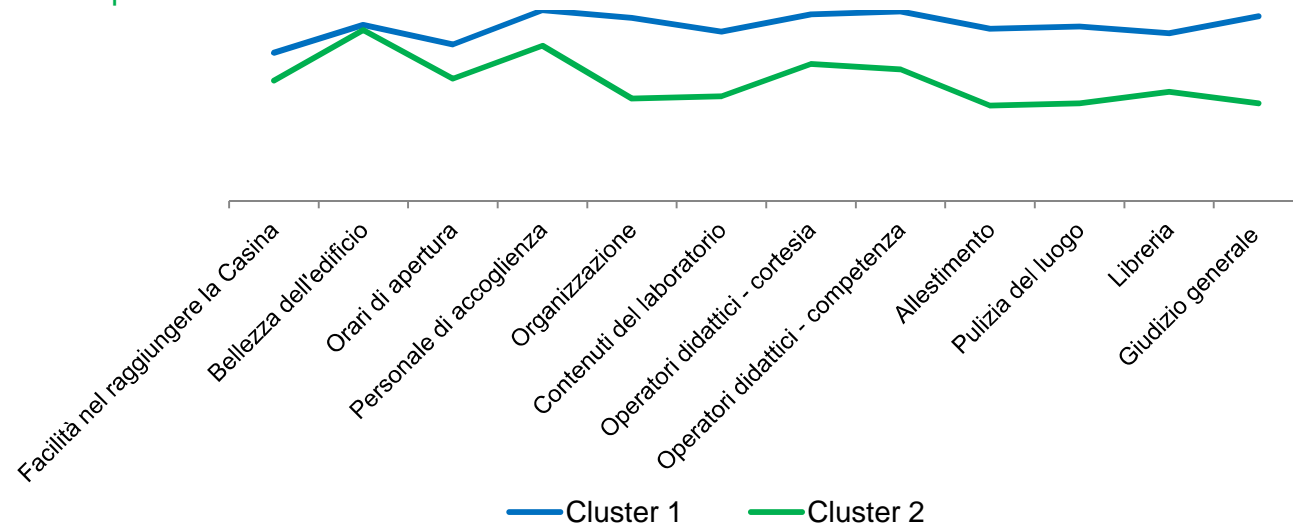
**Cluster 1** province italiane, mai stati a *Casina* e *Technotown*, ne vengono a conoscenza soprattutto tramite il sito web, vi si recano per caso o per i laboratori, molto soddisfatti, giudizio superiore o uguale alle aspettative.

**Soddisfatti:** in prevalenza donne, di età 35-44 anni, occupati dipendenti (impiegati/insegnanti), residenti a

**Cluster 2** Roma, frequentano sia *Casina di Raffaello* che *Technotown*, ne sono venuti a conoscenza passando per caso, vi si recano per trascorrere il proprio tempo libero o per richiesta del figlio/a o nipote, abbastanza soddisfatti, privi di aspettative.



■ 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.

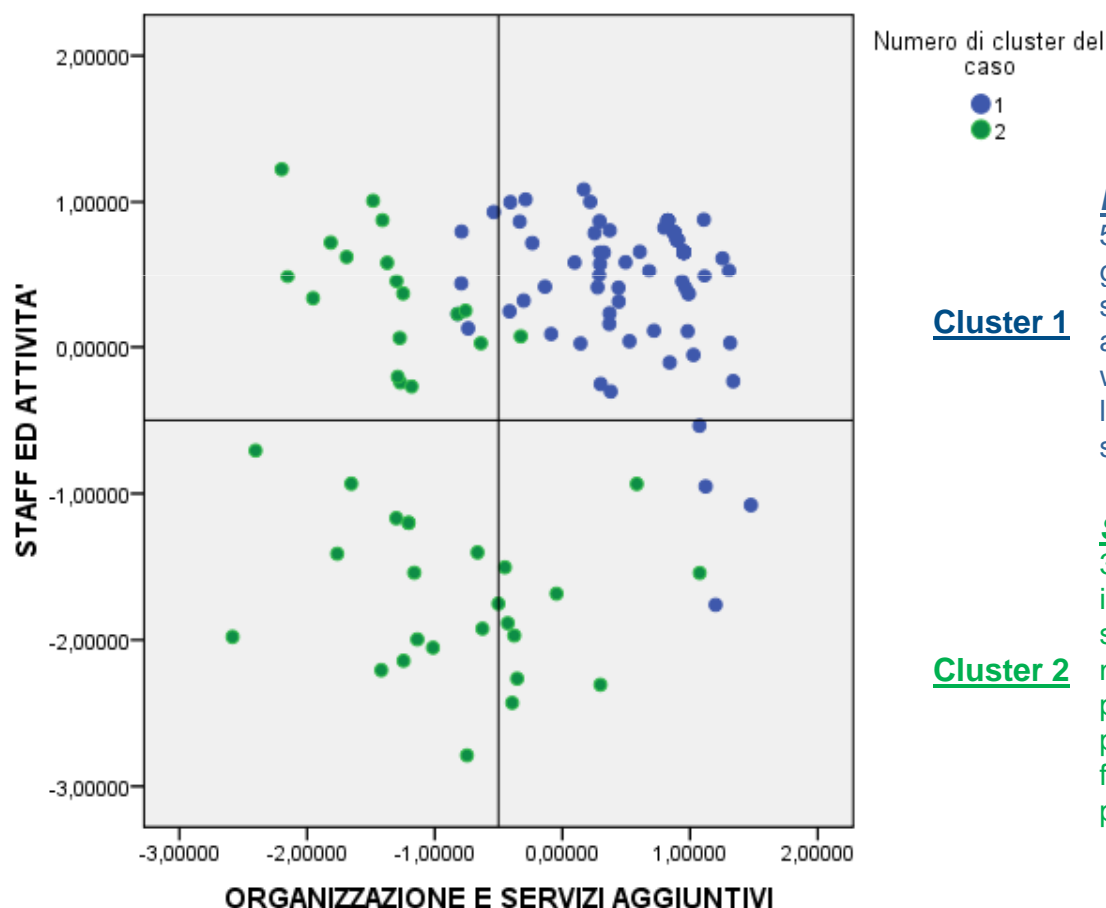
Con tutte le variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i 3 **Fattori** seguenti:





## Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “Deliziati” mostra una maggiore soddisfazione generale, in particolare sul Fattore 2 (“*Organizzazione e servizi aggiuntivi*”), mentre il Cluster 2 dei “Soddisfatti” mostra una maggiore dispersività di giudizi.



**Deliziati:** in prevalenza uomini, di età 45-54 anni, liberi professionisti o pensionati, giungono da altre province italiane, mai stati a *Casina e Technotown*, ne vengono a conoscenza soprattutto tramite il sito web, vi si recano per caso o per i laboratori, molto soddisfatti, giudizio superiore o uguale alle aspettative.

### Cluster 1

**Soddisfatti:** in prevalenza donne, di età 35-44 anni, occupati dipendenti (impiegati/insegnanti), residenti a Roma, frequentano sia *Casina di Raffaello* che *Technotown*, ne sono venuti a conoscenza passando per caso, vi si recano per trascorrere il proprio tempo libero o per richiesta del figlio/a o nipote, abbastanza soddisfatti, privi di aspettative.

### Cluster 2



## Correlazione - 1/2

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

Coefficiente Rho di Spearman - Casina di Raffaello 2016	Facilità nel raggiungere Casina	Bellezza dell'edificio	Orari di apertura	www.casina di raffaello.it	Personale d'accoglienza	Organizzazione	Contenuti del laboratorio	Operatori didattici - cortesia	Operatori didattici - competenza	Allestimento	Pulizia del luogo	Libreria	Giudizio generale
Facilità nel raggiungere Casina	1,000	,176	,256**	,004	,216*	,239*	,126	,236*	,155	,212*	,097	,177	,242**
Bellezza dell'edificio	,176	1,000	,122	-,063	,346**	,070	,195	,240*	,172	,097	,198*	-,012	,193*
Orari di apertura	,256**	,122	1,000	,364**	,205*	,284**	,219*	,187	,170	,118	,266**	,101	,157
www.casina di raffaello.it	,004	-,063	,364**	1,000	,072	,296**	,130	,081	,155	,244*	,288*	,186	,352**
Personale di accoglienza	,216*	,346**	,205*	,072	1,000	,471**	,398**	,513**	,418**	,334**	,356**	,300**	,435**
Organizzazione	,239*	,070	,284**	,296**	,471**	1,000	,505**	,439**	,516**	,642**	,515**	,342**	,612**
Contenuti del laboratorio	,126	,195	,219*	,130	,398**	,505**	1,000	,666**	,690**	,394**	,316**	,163	,515**
Operatori didattici - cortesia	,236*	,240*	,187	,081	,513**	,439**	,666**	1,000	,889**	,358**	,379**	,120	,553**
Operatori didattici - competenza	,155	,172	,170	,155	,418**	,516**	,690**	,889**	1,000	,380**	,482**	,168	,576**
Allestimento	,212*	,097	,118	,244*	,334**	,642**	,394**	,358**	,380**	1,000	,537**	,489**	,653**
Pulizia del luogo	,097	,198*	,266**	,288*	,356**	,515**	,316**	,379**	,482**	,537**	1,000	,507**	,584**
Libreria	,177	-,012	,101	,186	,300**	,342**	,163	,120	,168	,489**	,507**	1,000	,381**
Giudizio generale	,242**	,193*	,157	,352**	,435**	,612**	,515**	,553**	,576**	,653**	,584**	,381**	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 alla soddisfazione generale della Casina (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Quasi tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto all'esperienza complessiva, ad eccezione degli orari di apertura e pertanto tale variabile è stata esclusa dalla tabella laterale.

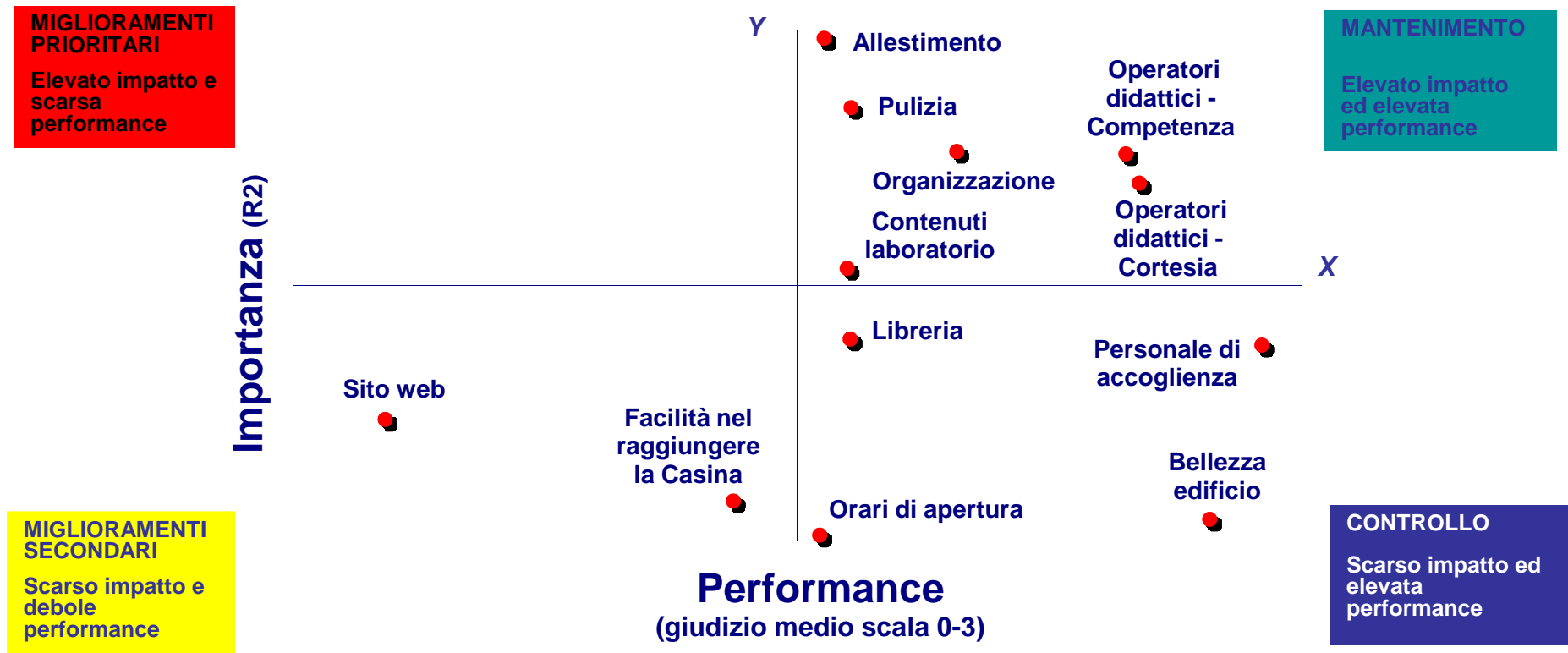
A *Casina di Raffaello* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono quelli relativi all'**allestimento**, all'**organizzazione** e alla **pulizia del luogo**.

Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Casina di Raffaello 2016</i>	
Allestimento	0,653
Organizzazione	0,612
Pulizia del luogo	0,584
Operatori didattici - competenza	0,576
Operatori didattici - cortesia	0,553
Contenuti del laboratorio	0,515
Personale di accoglienza	0,435
Libreria	0,381
www.casinadiraffaello.it	0,352
Facilità nel raggiungere la Casina	0,242
Bellezza dell'edificio	0,193

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'allestimento è in assoluto l'elemento più importante nella mappa delle priorità, ma nel quadrante in alto a destra tra gli aspetti più soddisfacenti ed importanti si collocano: la competenza e la cortesia degli operatori, l'organizzazione, la pulizia ed i contenuti del laboratorio. Nessuna variabile risulta tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra). Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto 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.

## **SUGGERIMENTI ADULTI**

**NIENTE DA MIGLIORARE. TOTALE 24**

---

**TEMPERATURA** manca l'aria condizionata. **TOTALE 15**

**LABORATORI** più laboratori per bambini maggiori di tre anni durante il weekend, aumentare l'offerta. **TOTALE 11**

**ATTIVITÀ** più giochi anche negli spazi esterni ed attività sportive (8), altro (3). **TOTALE 11**

**LIBRERIA** ampliare il corredo editoriale, migliorare la libreria (5), altro (2) **TOTALE 7**

**EDIFICIO** sfruttare di più gli spazi all'aperto durante la bella stagione, con altalene e panchine anche per i genitori (5), altro (2). **TOTALE 7**

**ORARI** da prolungare/anticipare, rendere gli orari infrasettimanali più idonei per chi lavora e/o va a scuola (3), mantenere aperto ad agosto e il lunedì (2). **TOTALE 5**

**ALTRO. TOTALE 7**

**CASINA DI RAFFAELLO 2016  
TOTALE 63 SUGGERIMENTI ADULTI**

## Risultati survey bambini - 1/3

<i>Indagine customer satisfaction Casina di Raffaello - Bambini 2016</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abb soddisfatti
Operatori didattici - Gentilezza	2,95	3,00	64	0	0,213	95%	0%	100%
Operatori didattici - Bravura	2,92	3,00	64	0	0,270	92%	0%	100%
Chiarezza del linguaggio	2,85	3,00	62	2	0,355	85%	0%	100%
Laboratorio	2,95	3,00	58	6	0,223	95%	0%	100%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,87</b>	<b>3,00</b>	<b>62</b>	<b>2</b>	<b>0,338</b>	<b>87%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

\* 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 (2,92).

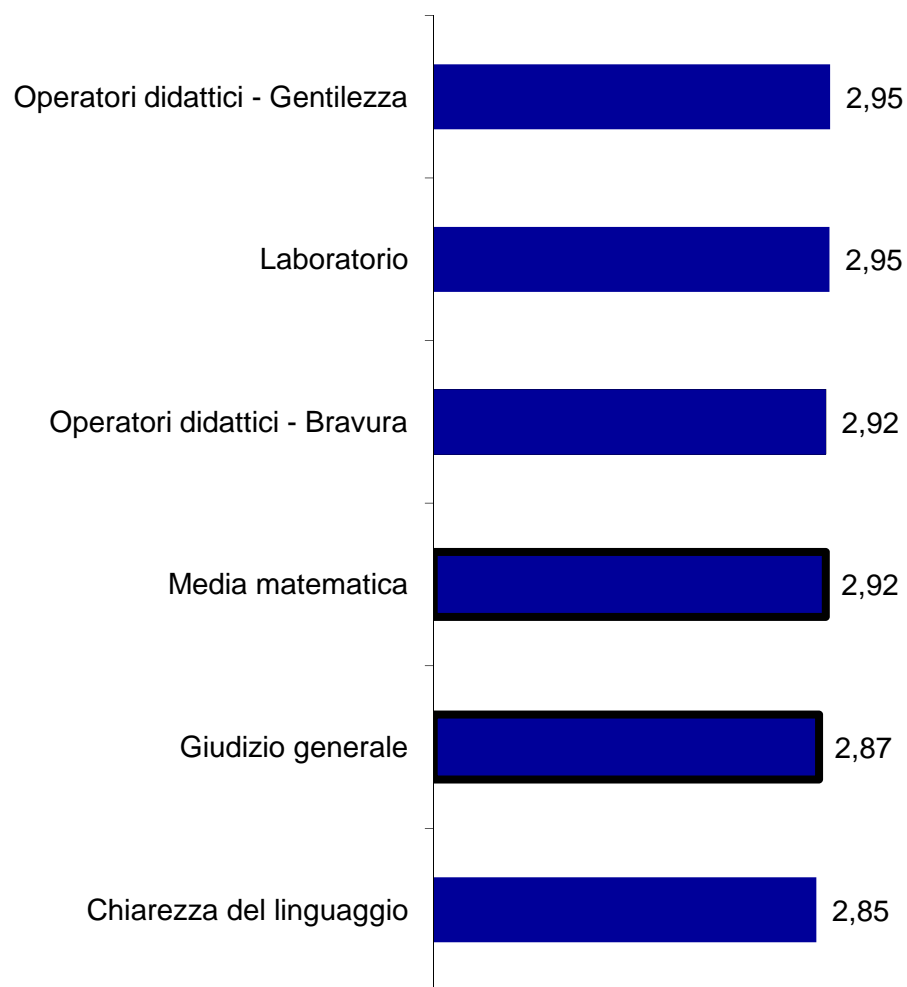
## Risultati survey bambini - 2/3

Tutte le medie relative agli aspetti oggetto d'indagine per i bambini sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Il giudizio complessivo rilasciato dai bambini è molto positivo con una media generale pari a **2,87**. Ciò è confermato anche dalla quasi totalità dei bimbi intervistati (97%) che affermano di voler tornare alla Casina.

La gentilezza e la bravura degli operatori, insieme al laboratorio sono gli aspetti più graditi, mentre il linguaggio è la variabile meno soddisfacente per il campione di bambini intervistati, anche se la media è molto buona (2,85).

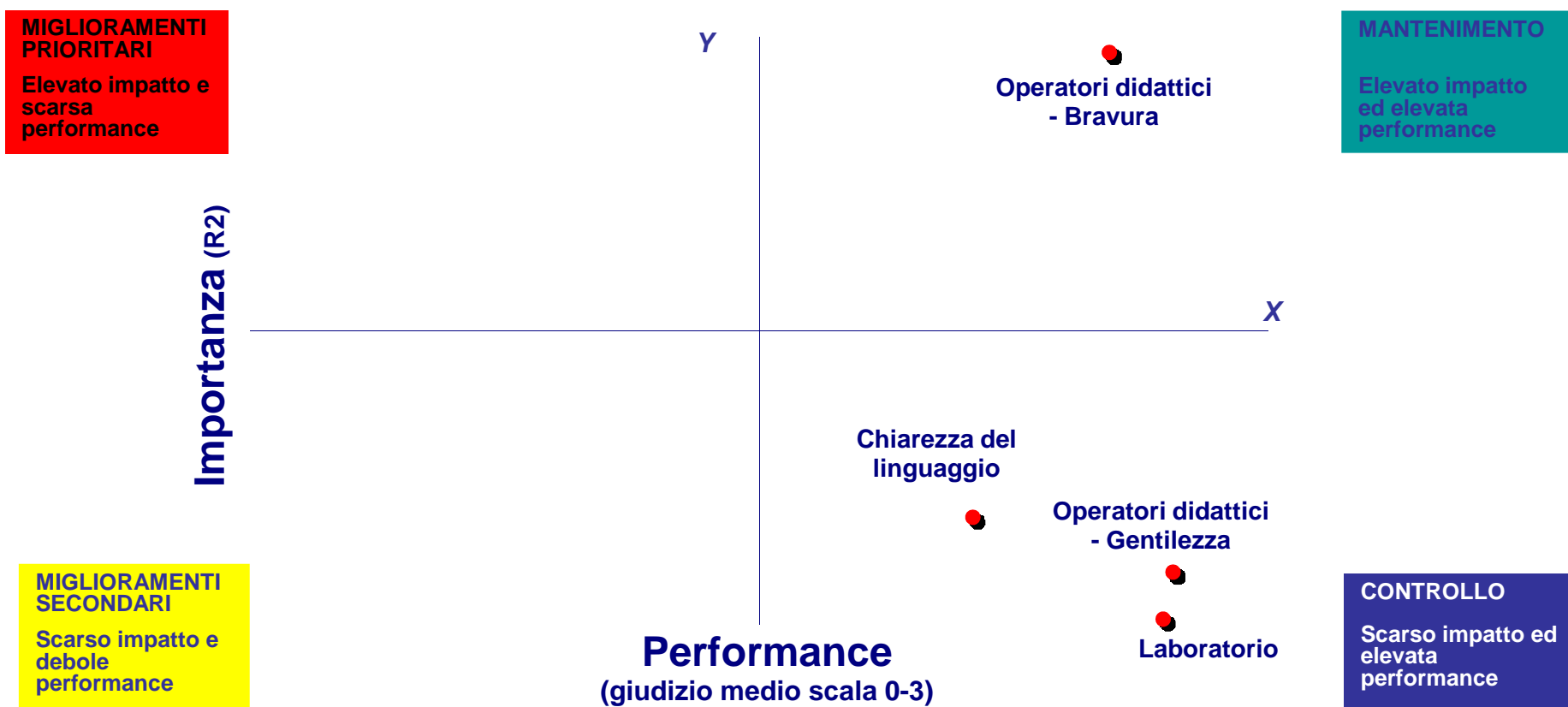
Il 73% dei bambini dichiara di essere già stato in questa ludoteca, mentre la percentuale sale all' 81% per coloro che sostengono di avere visitato un museo/mostra/sito archeologico con la propria famiglia nell'ultimo anno.



## Risultati survey bambini - 3/3

La **bravura degli operatori** è l'elemento più importante e soddisfacente per i bambini (quadrante in alto a destra), mentre nessuno degli aspetti oggetto d'indagine risulta tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano 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.



## **SUGGERIMENTI BAMBINI**

**NON RISPONDE. Totale 68**

**ELOGIO** tutto bene, va benissimo così, è stato meraviglioso. **TOTALE 4**

---

**ATTIVITÀ** più giochi, laboratori di cucina e musica (5), possibilità di dipingere e fare disegni sulle pareti dell'edificio (3), altro (1). **TOTALE 9**

**LIBRERIA** più libri, specialmente per bambini più grandi. **TOTALE 4**

**EDIFICIO/STRUTTURA** più spazi all'aperto, aggiungere dei bagni, spostare i tavoli con i gessetti all'esterno, rimettere il tunnel e la casetta nella *Sala Giani*. **TOTALE 4**

**ALTRO. TOTALE 10**

**CASINA DI RAFFAELLO 2016**  
**TOTALE 27 SUGGERIMENTI BAMBINI**



## Allegato 1 – Questionari per adulti e bambini

Gentile cliente, le chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a migliorare l'organizzazione e la qualità delle feste per bambini organizzate presso la Casina di Raffaello.

**1. La prima volta, come è venuto/a a conoscenza di Casina di Raffaello?**

- stampa (quotidiani/riviste)     amici/parenti     lavoro  
 [www.casina di raffaello.it](http://www.casina di raffaello.it)     pubblicità     social network (facebook/twitter)  
 passando, per caso     TV/radio     altro.....

**2. Nell'ultimo anno è già venuto a Casina di Raffaello?**

- No, è la prima volta     Sì, raramente (1-3 volte)     Sì, spesso (oltre 3 volte)

Quanto si ritiene soddisfatto (da "Molto" a "Per niente") riguardo alle seguenti voci:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
3. Facilità nel raggiungere la Casina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Bellezza dell'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Orario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sito web <a href="http://www.casina diraffaello.it">www.casina diraffaello.it</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Personale di accoglienza <i>in loco</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Contenuti del laboratorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Operatori didattici-Cortesìa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Operatori didattici-competenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Allestimento degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Pulizia degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Libreria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Giudizio generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Rispetto alle aspettative la qualità del servizio offerto è:**

- Superiore alle aspettative     Uguale alle aspettative     Inferiore alle aspettative     Non avevo aspettative

**17. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe Casina di Raffaello ad un amico?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Minimo	<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"/>
											Massimo

**18. Per quale motivo vi si è recato?**

- Per caso     Per il laboratorio     Tempo libero     Richiesta da parte del figlio/a

**19. Nell'ultimo anno, ha visitato anche la ludoteca Technotown?**

- No, non la conosco     Sì, raramente (1-3 volte)     Sì, spesso (oltre 3 volte)

**20. Suggerimenti per migliorare il servizio**  niente da migliorare

**DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI:**

**Età**  <14     14-18     19-25     26-34     35-39     40-44     45-54     55-64     65-74     75 e più

**Genere:**  M     F

**Titolo di studio**  scuola dell'obbligo     studi superiori     laurea     specializzazione post laurea

**Professione:** \_\_\_\_\_

**Provenienza:**  Roma (Municipio.....)     Altra provincia italiana \_\_\_\_\_     Altra nazionalità \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Spero che il laboratorio ti sia piaciuto!

Siccome sono curioso, vorrei sapere quanto!

Rispondi, per favore, a queste domande per aiutarci a migliorare i prossimi laboratori

1. La persona che hai incontrato al laboratorio è stata gentile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. E' stata brava ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Il linguaggio usato era chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Il laboratorio, ti è piaciuto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Casina di Raffaello ti è piaciuta ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Ritorneresti con un tuo amico in questo posto?**

- Sì     No

**7. Sei già venuto qui?**

- Sì     No

**8. Nell'ultimo anno sei stato con la tua famiglia in un museo/monumento/mostra?**

- Sì     No

**9. SUGGERIMENTI E CONSIGLI PER MIGLIORARE IL LABORATORIO:**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**RACCONTAMI DI TE...**

- FEMMINA     MASCHIO

Quanti anni hai? \_\_\_\_\_

Che classe frequenti: ? \_\_\_\_\_

Dove abiti (metti la crocetta a lato):  Roma: quale ZONA/QUARTIERE? \_\_\_\_\_

Altra città italiana: QUALE? \_\_\_\_\_