



Indagini di Customer Satisfaction

Casina di Raffaello

20 Aprile – 27 Luglio 2017

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 07/09/2017*

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 2016-2017
- 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
- Nell'ultimo anno, ha visitato anche la ludoteca Technotown
- Consiglierebbe Casina di Raffaello ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- 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 162 questionari somministrati a campione tra gli utenti che si sono recati presso la *Casina di Raffaello* a Villa Borghese dal 20 aprile al 27 luglio 2017 (nel dettaglio sono stati intervistati 109 adulti e 53 bambini; il campione rappresenta il 50% degli ingressi totali nel periodo d'indagine). In tale periodo erano presenti le seguenti attività: “*Laboratori di manualità creativa*” e “*Scelte di classe*”.

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 2,64\%$.

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 2017, 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 **2,52** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari al **95%** (per il campione dei bambini la media risulta pari a **2,84** e totalità di “molto/abbastanza soddisfatti” del **99%**).

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 della facilità nel raggiungere la casa ed il sito web che raggiungono un valore medio inferiore (rispettivamente 1,85 e 2,17), ma non risultano tra i miglioramenti prioritari nella mappa. Infatti sono l'organizzazione e la libreria ad essere ritenuti gli aspetti più importanti e correlati al giudizio complessivo rilasciato dagli adulti (*cf.* pp. 19-21).

Il profilo degli adulti intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (85% del campione totale), di genere femminile (57%) ed età compresa tra i 40 e i 54 anni (56%), in possesso di un titolo di laurea o post laurea (78%), soprattutto impiegati/insegnanti e liberi professionisti (rispettivamente 44% e 33%) di cui il 60% è già venuto a *Casina di Raffaello*.

Il profilo dei bambini intervistati è costituito per il 60% da bambine, soprattutto di età pari a 7 e 8 anni (rispettivamente 19% e 15%); 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” (48%), seguono il “passaparola” (30%) e il canale web (14%).

Tabella riassuntiva

Indagine customer satisfaction Casina di Raffaello - Adulti 2017	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Facilità nel raggiungere la Casina	1,85	2,00	103	6	0,845	21%	8%	72%
Bellezza dell'edificio	2,70	3,00	108	1	0,459	70%	0%	100%
Orari di apertura	2,53	3,00	106	3	0,538	55%	0%	98%
www.casinadiraffaello.it	2,17	2,00	72	37	0,628	29%	0%	88%
Personale di accoglienza	2,86	3,00	109	0	0,346	86%	0%	100%
Organizzazione	2,60	3,00	102	7	0,512	61%	0%	99%
Contenuti del laboratorio	2,49	3,00	81	28	0,594	54%	0%	95%
Operatori didattici - cortesia	2,76	3,00	90	19	0,457	77%	0%	99%
Operatori didattici - competenza	2,72	3,00	85	24	0,478	73%	0%	99%
Allestimento	2,51	3,00	104	5	0,540	53%	0%	98%
Pulizia del luogo	2,53	3,00	107	2	0,619	59%	1%	95%
Libreria	2,46	3,00	108	1	0,647	55%	0%	92%
Giudizio generale	2,52	3,00	108	1	0,555	54%	1%	99%

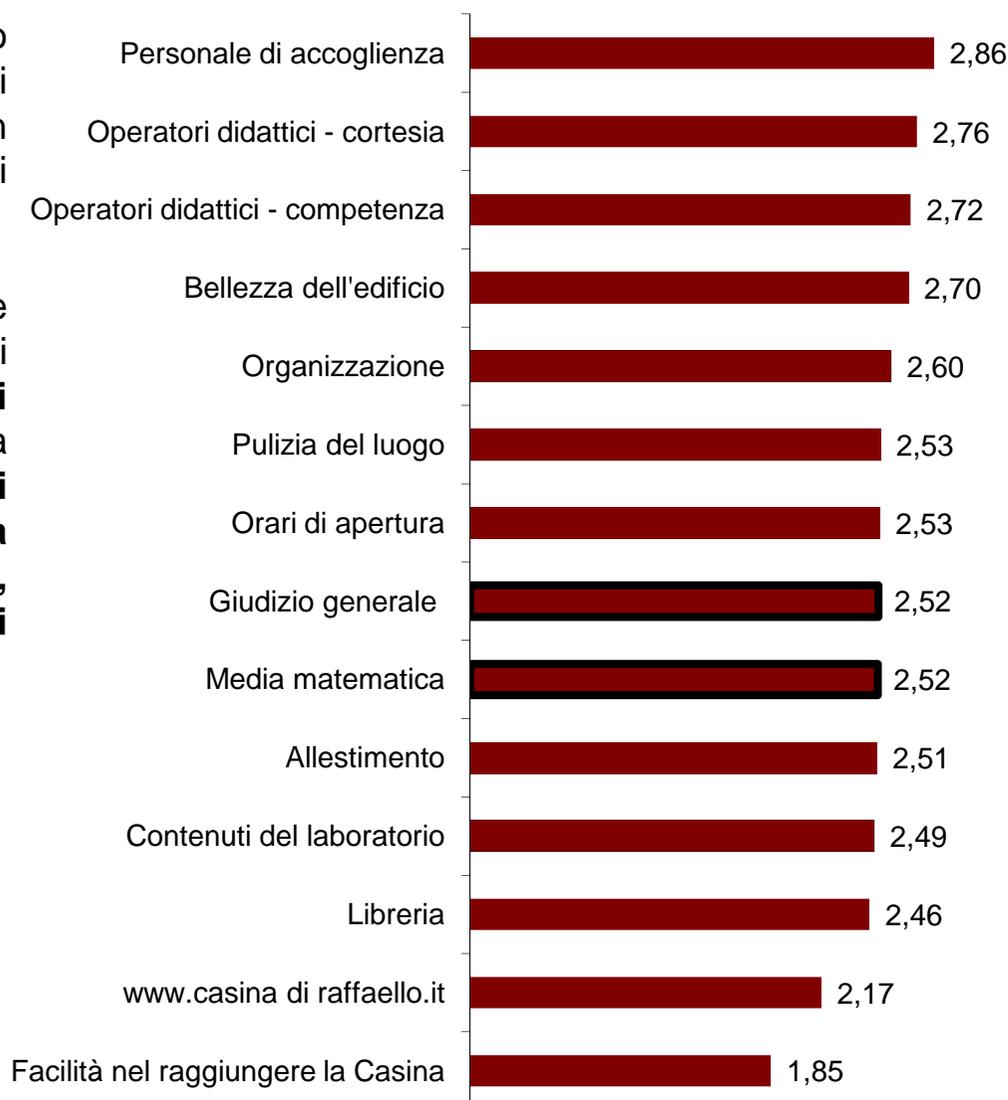
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,52).

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.

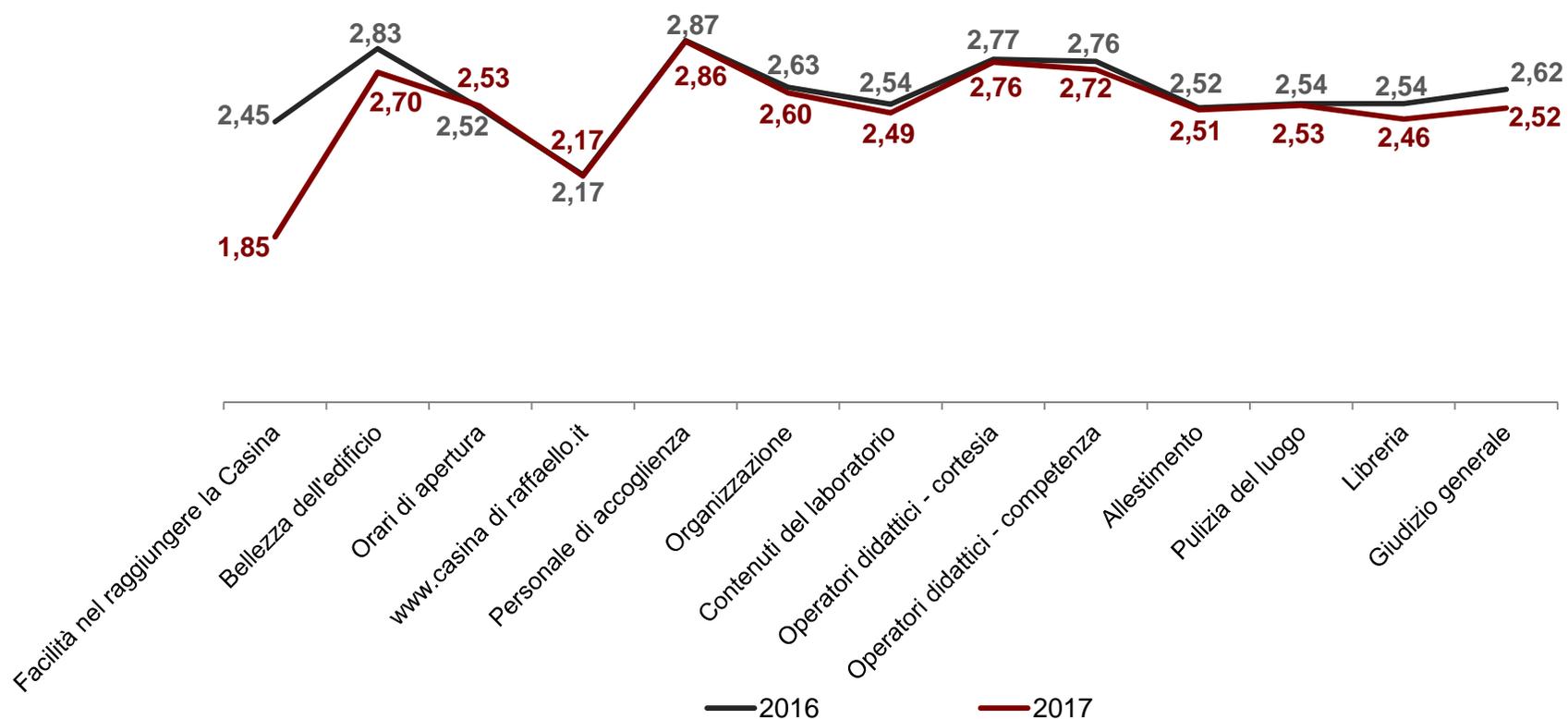
Gli aspetti oggetto d'indagine maggiormente graditi sono i seguenti: il **personale di accoglienza**, la **cortesia** e la **competenza degli operatori didattici**, la **bellezza dell'edificio**, l'**organizzazione**, la **pulizia del luogo** e gli **orari di apertura**.



Analisi del trend 2016-2017

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,

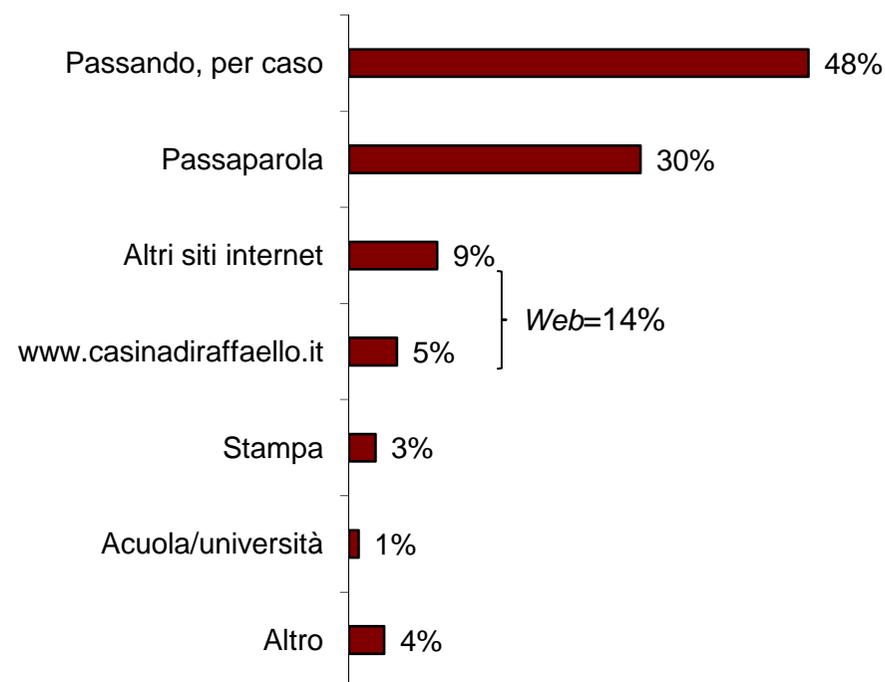
Si evidenzia una flessione significativa sulla facilità di raggiungere la Casina, che insieme al sito web, sono le uniche due variabili che raggiungono valori medi al di sotto dello standard minimo di 2,20. Restano invece pressoché analoghe le medie sui restanti aspetti.



Come è venuto a conoscenza della Casina

Il 48% degli intervistati viene a conoscenza di *Casina di Raffaello* “passando per caso” (nel 2016 era 47%), il 30% attraverso il “passaparola” (nell’indagine precedente era 26%) ed il 14% tramite il “canale web” (l’anno scorso era 18%).

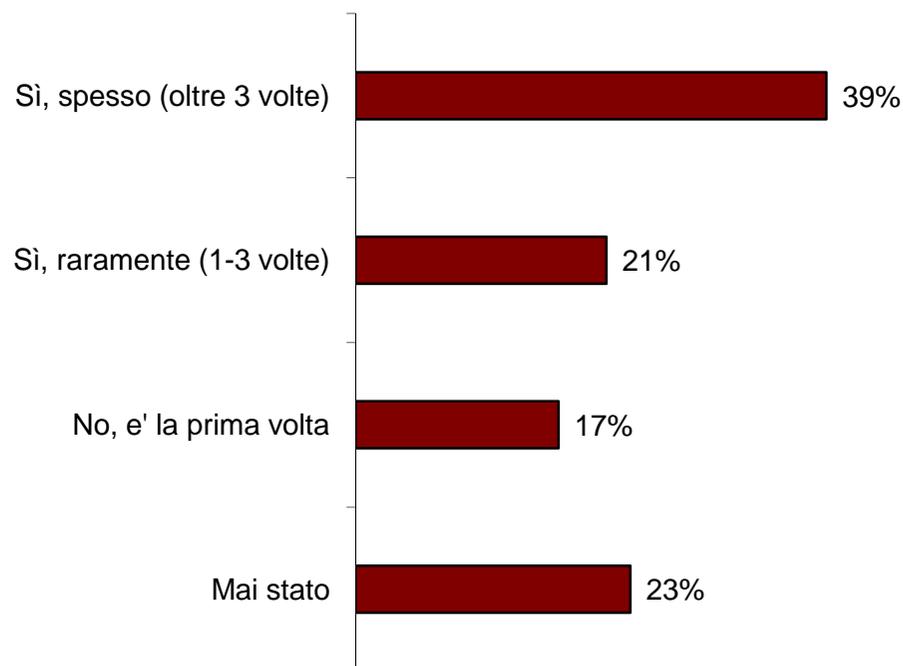
Risulta significativo che a venire a conoscenza di *Casina di Raffaello* “passando per caso” o col “passaparola” siano soprattutto i visitatori adulti che hanno un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e nell’ultimo anno non sono mai stati a *Technotown*. Invece il canale web è predominante in particolare tra coloro che hanno un giudizio uguale alle proprie attese e nell’ultimo anno sono stati anche a *Technotown*.



Nell'ultimo anno è già stato a Casina di Raffaello

Il 60% degli intervistati dichiara di essere già stato a *Casina di Raffaello* (il 39% “più di tre volte” e il 21% “da una a tre volte” nell'ultimo anno), mentre il 40% non vi è mai stato.

Risulta significativo che coloro che visitano *Casina di Raffaello* per la prima volta non conoscano *Technotown*, mentre coloro che vi sono già stati, affermano di essersi recati anche a *Technotown* nell'ultimo anno.

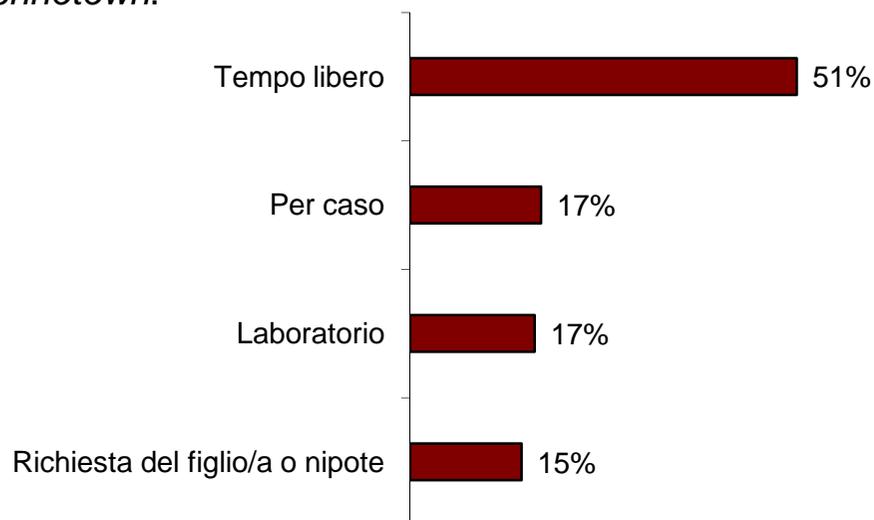


Per quale motivo vi si è recato

Il 51% degli intervistati dichiara di essersi recato a *Casina di Raffaello* per trascorrere il proprio “tempo libero” (in aumento dal 48% nel 2016), il 17% “per caso” e per il “laboratorio” (nel 2016 erano rispettivamente 16% e 26%); il restante 15% per soddisfare la “richiesta del figlio/a o nipote” (in aumento rispetto al 10% emerso nel 2016).

Risulta significativo che a rispondere “tempo libero” siano soprattutto coloro che hanno frequentato *Casina di Raffaello* da una a tre volte nell’ultimo anno, in generale molto soddisfatti, con un giudizio superiore alle aspettative e sono già stati anche a *Technotown*. Invece coloro che vi si recano “per caso” sono nuovi frequentatori, nel complesso abbastanza soddisfatti, con un giudizio superiore alle aspettative e dichiarano di non conoscere *Technotown*.

“Laboratorio” è la risposta prevalente tra coloro che già sono stati a *Casina di Raffaello*, si ritengono molto soddisfatti, con un giudizio uguale alle aspettative e nell’ultimo anno sono stati pure a *Technotown*. Infine a rispondere “richiesta del figlio/a o nipote” sono i frequentatori abituali di *Casina*, abbastanza soddisfatti, con un giudizio uguale alle proprie aspettative e non conoscono *Technotown*.

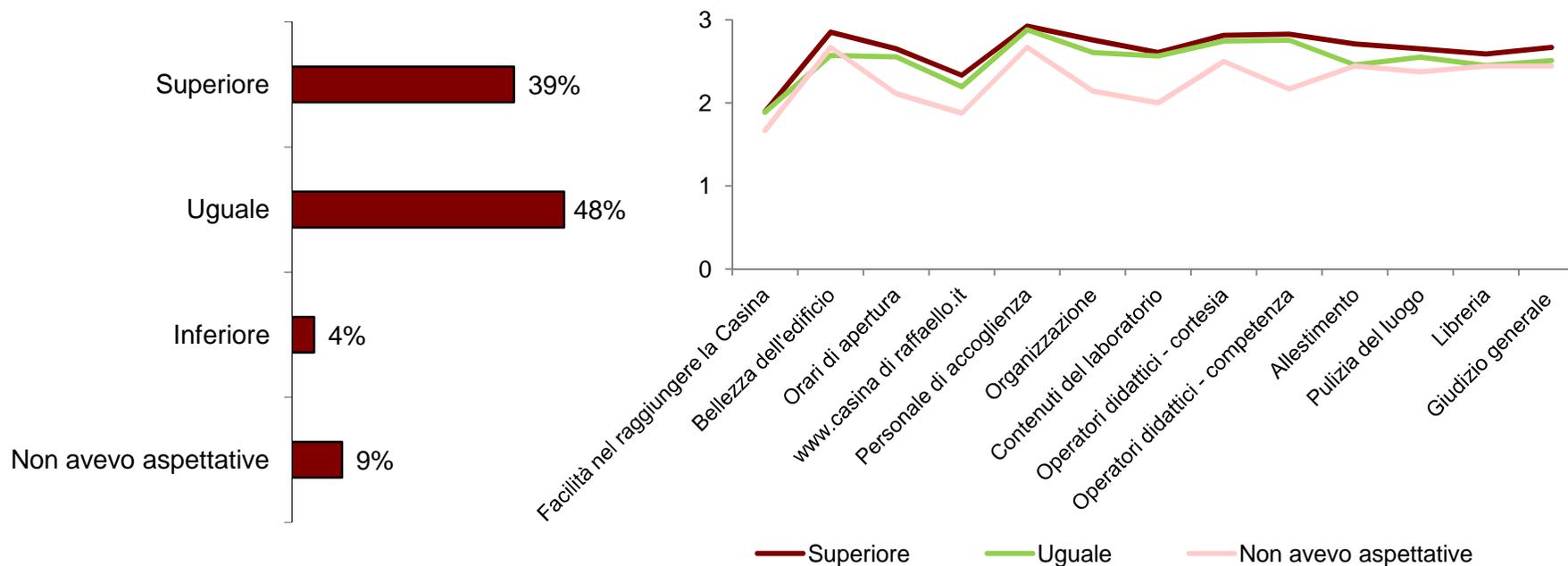


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 9% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di recarsi a *Casina di Raffaello*. Il 48% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre per il 39% è superiore e solo per il 4% è inferiore (per tale motivo è stato escluso dal grafico in basso a destra).

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative o ad esserne privi siano soprattutto i visitatori molto soddisfatti e che non sono mai stati a *Technotown* nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio corrispondente alle proprie attese sono principalmente coloro che si ritengono nel complesso abbastanza soddisfatti e si sono già recati in entrambe le ludoteche.

Il grafico sottostante a destra evidenzia che il livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine sia più alto per chi ha un giudizio superiore alle aspettative, mentre risultano essere meno soddisfatti coloro che dichiarano di non avere attese a priori.



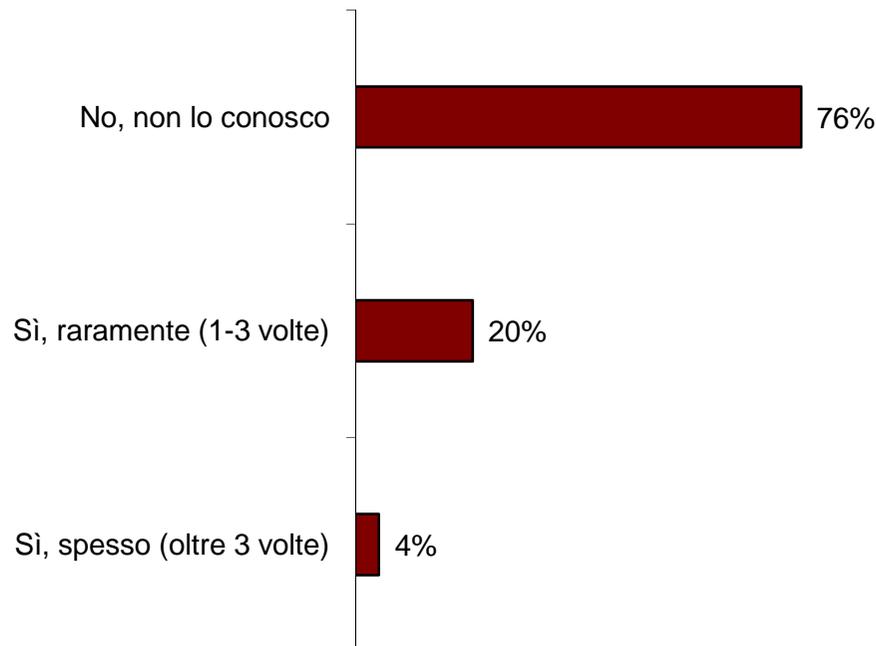
Nell'ultimo anno, ha visitato anche la ludoteca Technotown

Il 76 % degli utenti intervistati dichiara di non conoscere *Technotown*.

Il 20% afferma di esserci stato raramente (da una a tre volte nell'ultimo anno), mentre solo il 4% vi si è recato spesso (oltre 3 volte nell'ultimo anno).

Risulta significativo che i nuovi frequentatori di Casina di Raffaello siano in generale abbastanza soddisfatti e non siano mai stati nemmeno a Technotown.

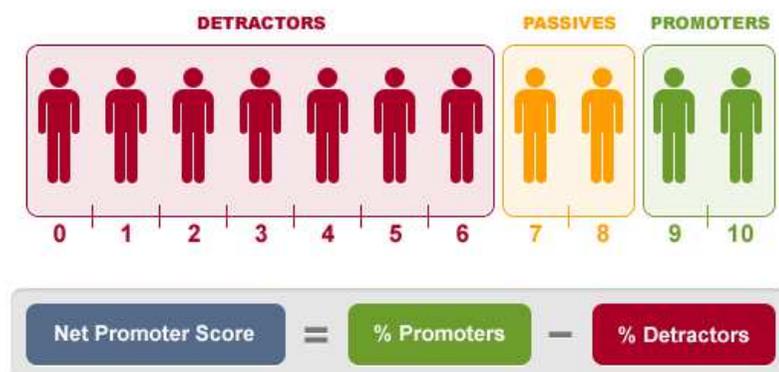
Invece coloro che rilasciano un giudizio generale molto soddisfacente hanno frequentato entrambe le ludoteche da una a tre volte nell'ultimo anno.



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 **69%**, mentre il 27% degli utenti intervistati ha una posizione neutrale (rilascia valori 7 e 8); ciò è indice di un elevato gradimento da parte degli utenti intervistati su tale ludoteca.



NET PROMOTER SCORE <i>Casina di Raffaello 2017</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1	0	0	0	1	10	19	25	52
0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	9%	18%	23%	48%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 27%		PROMOTORI = 71%	
71% - 2% = 69%										

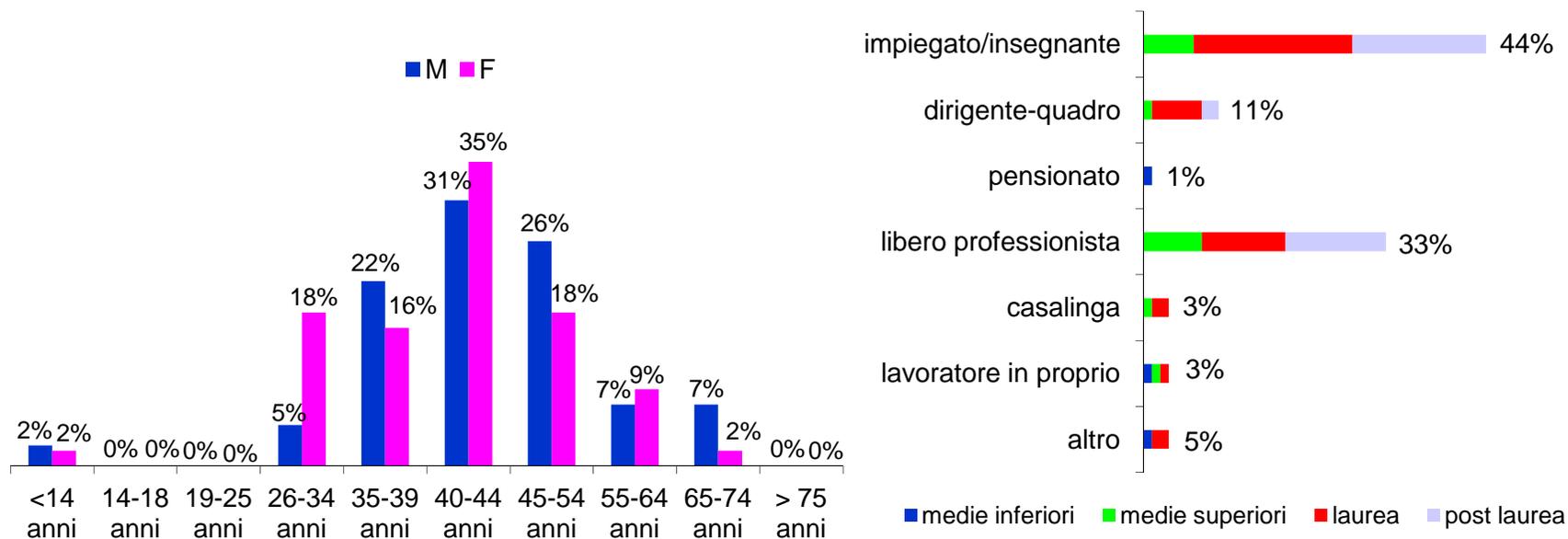
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Tra gli adulti intervistati prevale il genere femminile col 57% sul campione totale (nel 2016 era 74%), soprattutto nelle fasce d'età 26-34 anni e 40-44 anni.

Anche quest'anno la fascia di età più rappresentata è quella tra i 40 e 44 anni, che aumenta da 27% nel 2016 a 34%.

Il 78% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (in aumento dal 66% dello scorso anno).

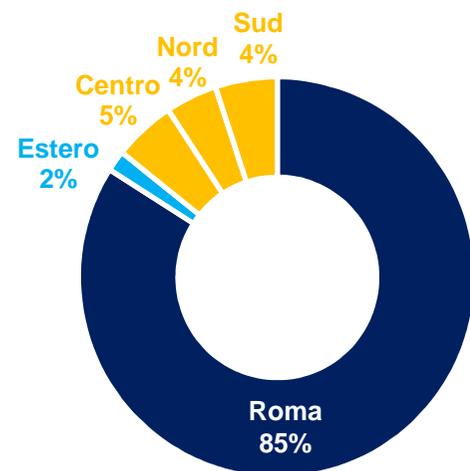
Rispetto alle categorie professionali viene confermata la prevalenza degli occupati dipendenti (impiegati/insegnanti) col 44% sul totale degli adulti intervistati (in lieve aumento dal 43% nell'indagine precedente). Seguono i liberi professionisti, che passano da 30% a 33%.



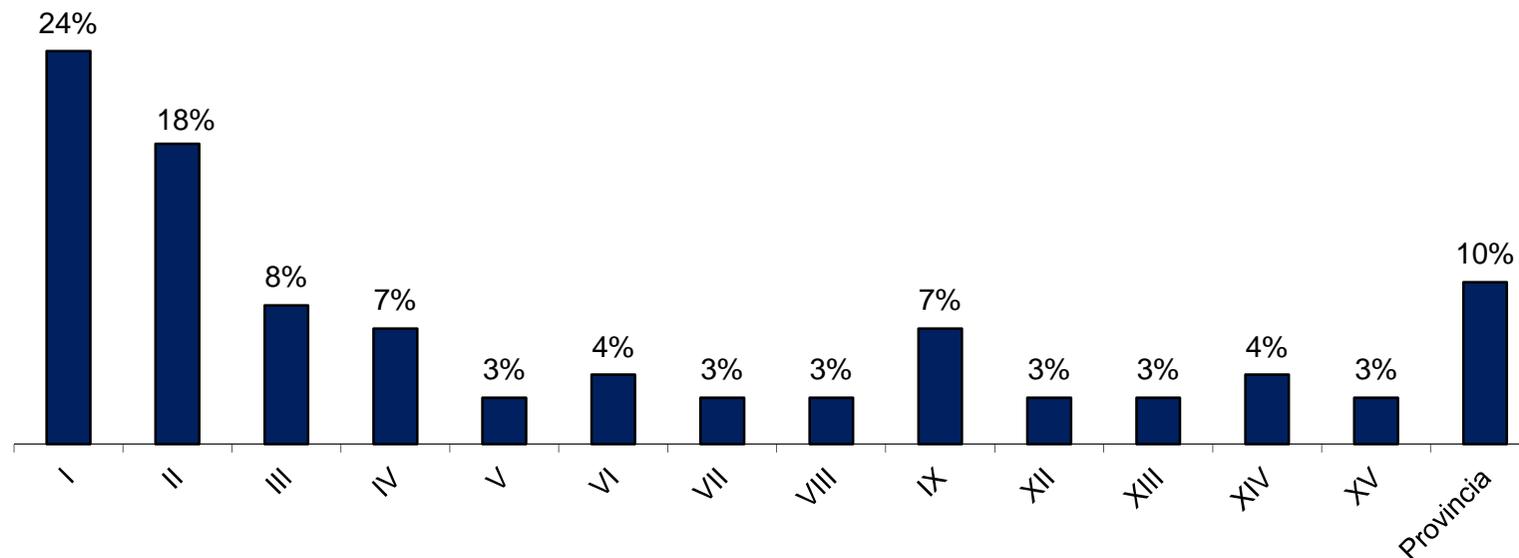
Analisi socio-demografica: provenienza

Ben l'85% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2016 era 84%), mentre il 13% giunge da altre città italiane (nell'indagine precedente era 14%) e il restante 2% dall'estero (la percentuale rimane invariata rispetto allo scorso anno).

Per i municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante: prevalgono i *Municipi I* e *II*, che raggiungono rispettivamente il 24% e il 18% sul campione totale dei romani intervistati.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero





Correlazione - 1/2

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

Coefficiente Rho di Spearman - Casina di Raffaello 2017	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	,038	,122	,314**	,024	,169	,004	-,109	,010	,145	,081	,101	,153
Bellezza dell'edificio	,038	1,000	,248*	,061	,267**	,069	,174	,088	,064	,217*	,289**	,103	,251**
Orari di apertura	,122	,248*	1,000	,363**	,247*	,242*	,353**	,356**	,333**	,176	,170	,150	,232*
www.casina di raffaello.it	,314**	,061	,363**	1,000	,178	,271*	,042	,149	,259*	,182	,043	,194	,295*
Personale di accoglienza	,024	,267**	,247*	,178	1,000	,348**	,154	,242*	,388**	,202*	,276**	,267**	,264**
Organizzazione	,169	,069	,242*	,271*	,348**	1,000	,452**	,360**	,576**	,503**	,475**	,510**	,612**
Contenuti del laboratorio	,004	,174	,353**	,042	,154	,452**	1,000	,493**	,630**	,295**	,254*	,256*	,416**
Operatori didattici - cortesia	-,109	,088	,356**	,149	,242*	,360**	,493**	1,000	,670**	,152	,255*	,200	,328**
Operatori didattici - competenza	,010	,064	,333**	,259*	,388**	,576**	,630**	,670**	1,000	,351**	,263*	,428**	,476**
Allestimento	,145	,217*	,176	,182	,202*	,503**	,295**	,152	,351**	1,000	,525**	,572**	,548**
Pulizia del luogo	,081	,289**	,170	,043	,276**	,475**	,254*	,255*	,263*	,525**	1,000	,532**	,449**
Libreria	,101	,103	,150	,194	,267**	,510**	,256*	,200	,428**	,572**	,532**	1,000	,561**
Giudizio generale	,153	,251**	,232*	,295*	,264**	,612**	,416**	,328**	,476**	,548**	,449**	,561**	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 della facilità nel raggiungere la Casina, 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'**organizzazione**, alla **libreria** ed all'**allestimento**.

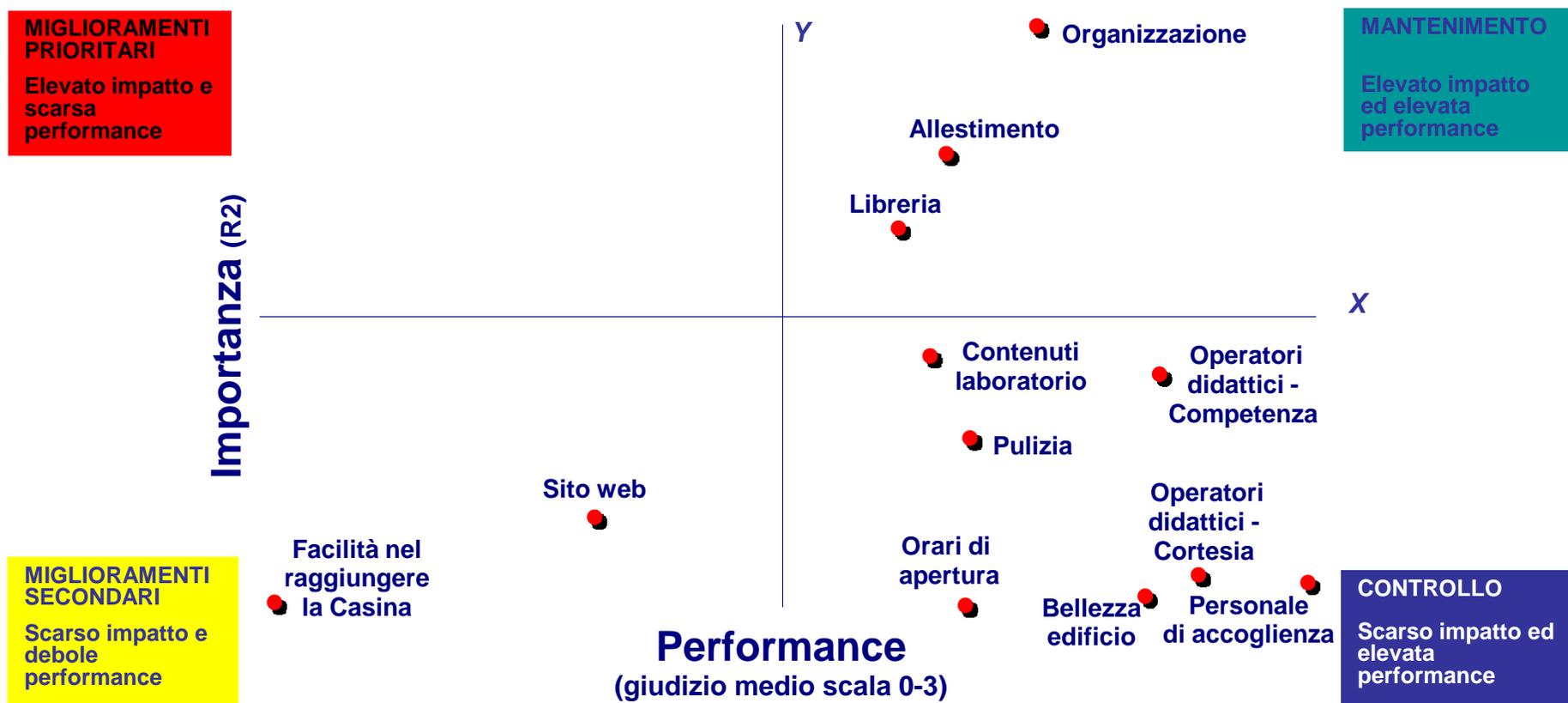
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Casina di Raffaello 2017</i>	
Organizzazione	0,612
Libreria	0,561
Allestimento	0,548
Operatori didattici - competenza	0,476
Pulizia del luogo	0,449
Contenuti del laboratorio	0,416
Operatori didattici - cortesia	0,328
www.casina di raffaello.it	0,295
Personale di accoglienza	0,264
Bellezza dell'edificio	0,251
Orari di apertura	0,232

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'**organizzazione** è in assoluto l'elemento più importante e soddisfacente nella mappa delle priorità, ma nel quadrante in alto a destra si posizionano anche l'**allestimento** e la **libreria**. 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).

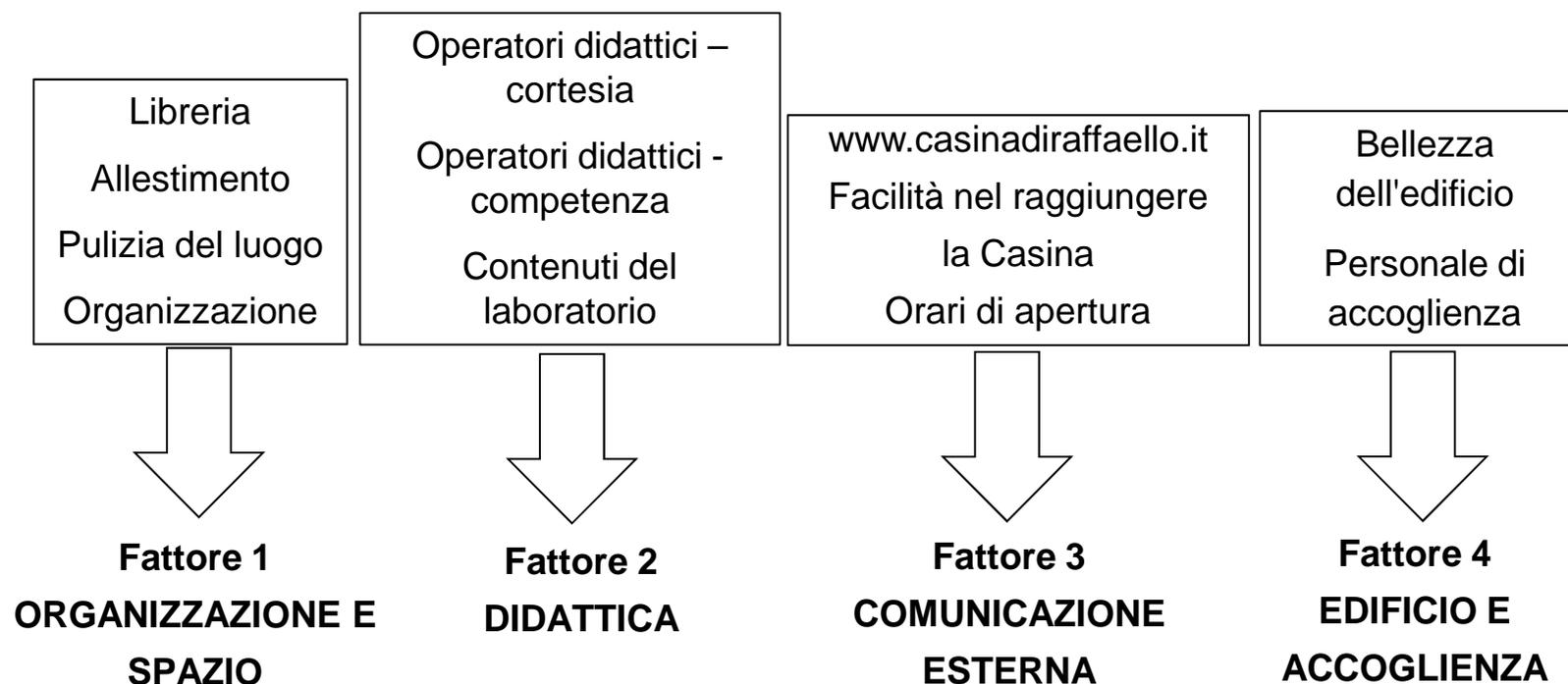


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

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 4 **Fattori** seguenti:



Cluster Analysis

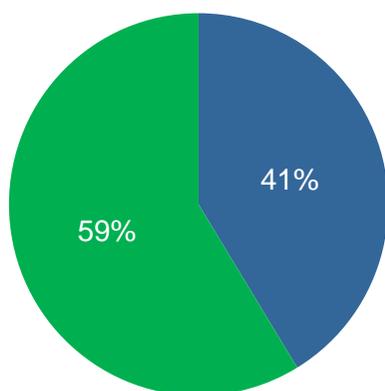
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (45 individui nel *Cluster 1* e 64 nel *Cluster 2*).

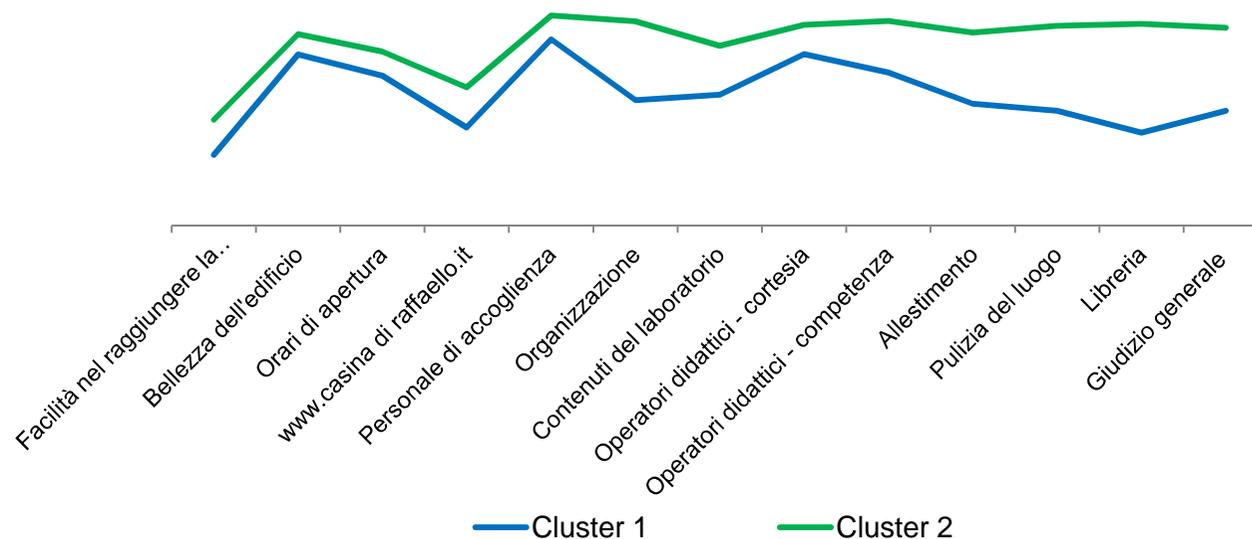
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono coloro che rilasciano giudizi medi meno soddisfacenti, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** hanno un livello di soddisfazione più alto sui vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età 35-39 e 45-54 anni, con titolo di specializzazione post laurea, occupati dipendenti (impiegati/insegnanti e dirigenti), romani, già stati a *Casina* e a *Technotown*, ne vengono a conoscenza passando per caso, vi si recano per trascorrere il tempo libero, abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative.

Cluster 2 Deliziati: in prevalenza donne, di età 26-34 e 55-64 anni, con titolo di diploma superiore o laurea, liberi professionisti, giungono da altre province italiane, mai stati a *Casina di Raffaello* e a *Technotown*, ne sono venuti a conoscenza attraverso il canale web e passaparola, vi si recano per il laboratorio, molto soddisfatti, con giudizio superiore alle aspettative.

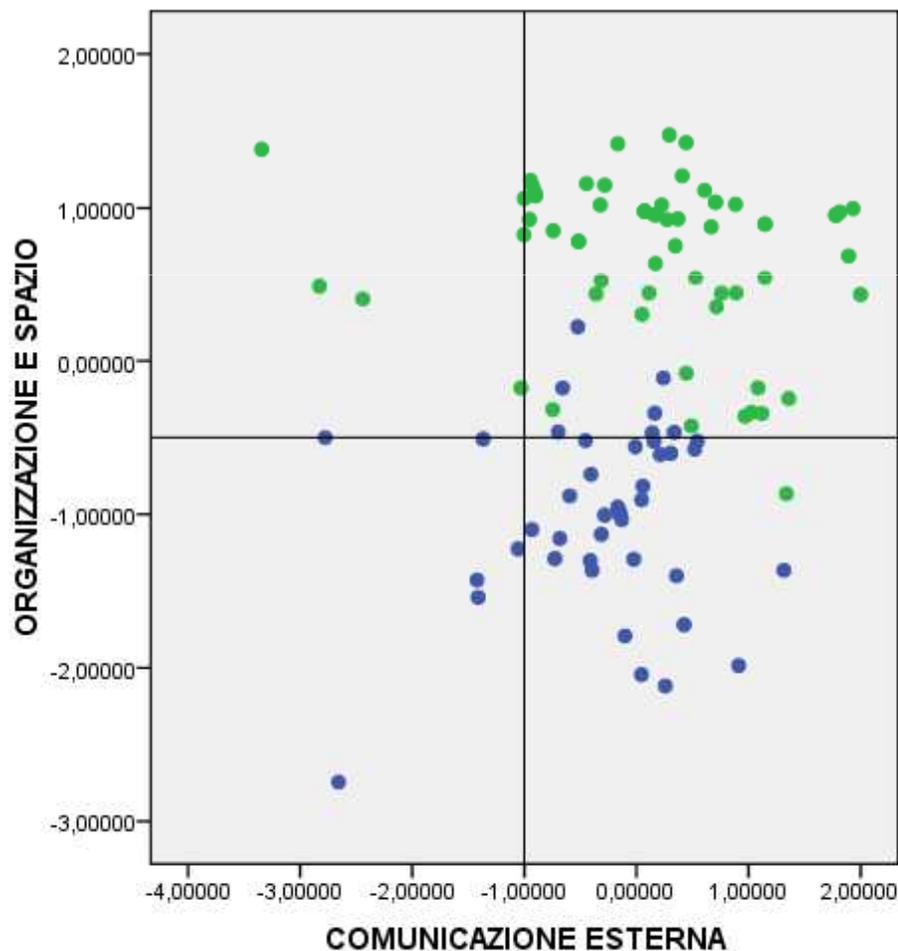


■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “Deliziati” risulta essere più soddisfatto su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 dei “Soddisfatti” mostra una maggiore dispersività di giudizi, in particolare sul fattore 1 (*Organizzazione e Spazio*).



Cluster 1 *Soddisfatti*: in prevalenza uomini, di età 35-39 anni e 45-54 anni, con titolo di specializzazione post laurea, occupati dipendenti (impiegati/insegnanti e dirigenti), romani, già stati a *Casina* e a *Technotown*, ne vengono a conoscenza passando per caso, vi si recano per trascorrere il tempo libero, abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative.

Cluster 2 *Deliziati*: in prevalenza donne, di età 26-34 anni e 55-64 anni, con titolo di diploma superiore o laurea, liberi professionisti, giungono da altre province italiane, mai stati a *Casina di Raffaello* e a *Technotown*, ne sono venuti a conoscenza attraverso il canale web e passaparola, vi si recano per il laboratorio, molto soddisfatti, con giudizio superiore alle aspettative.

SUGGERIMENTI ADULTI

NIENTE DA MIGLIORARE. TOTALE 32

ATTIVITÀ più giochi, attività ludiche e letture (13), diversificare le attività per fasce d'età, organizzare centri estivi e invernali (6). **TOTALE 19**

LIBRERIA troppo cara (4), ampliare il corredo editoriale (3). **TOTALE 7**

ALLESTIMENTO più giochi anche nell'area esterna (3), altro (3) **TOTALE 6**

PULIZIA da migliorare, presenza di polvere su tappeti e cuscini. **TOTALE 5**

ORARIO da anticipare per i laboratori, orari più estesi, da migliorare. **TOTALE 4**

LABORATORI aumentare l'offerta didattica anche all'aperto. **TOTALE 3**

TEMPERATURA manca l'aria condizionata. **TOTALE 3**

ALTRO. TOTALE 9

**CASINA DI RAFFAELLO 2017
TOTALE 56 SUGGERIMENTI ADULTI**

Risultati survey bambini - 1/3

<i>Indagine customer satisfaction Casina di Raffaello - Bambini 2017</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abb soddisfatti
Operatori didattici - Gentilezza	2,96	3,00	53	0	0,192	96%	0%	100%
Operatori didattici - Bravura	2,89	3,00	53	0	0,320	89%	0%	100%
Chiarezza del linguaggio	2,73	3,00	51	2	0,451	73%	0%	100%
Laboratorio	2,79	3,00	52	1	0,498	83%	0%	96%
Giudizio generale	2,77	3,00	52	1	0,425	77%	0%	100%

* 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 (2,84).

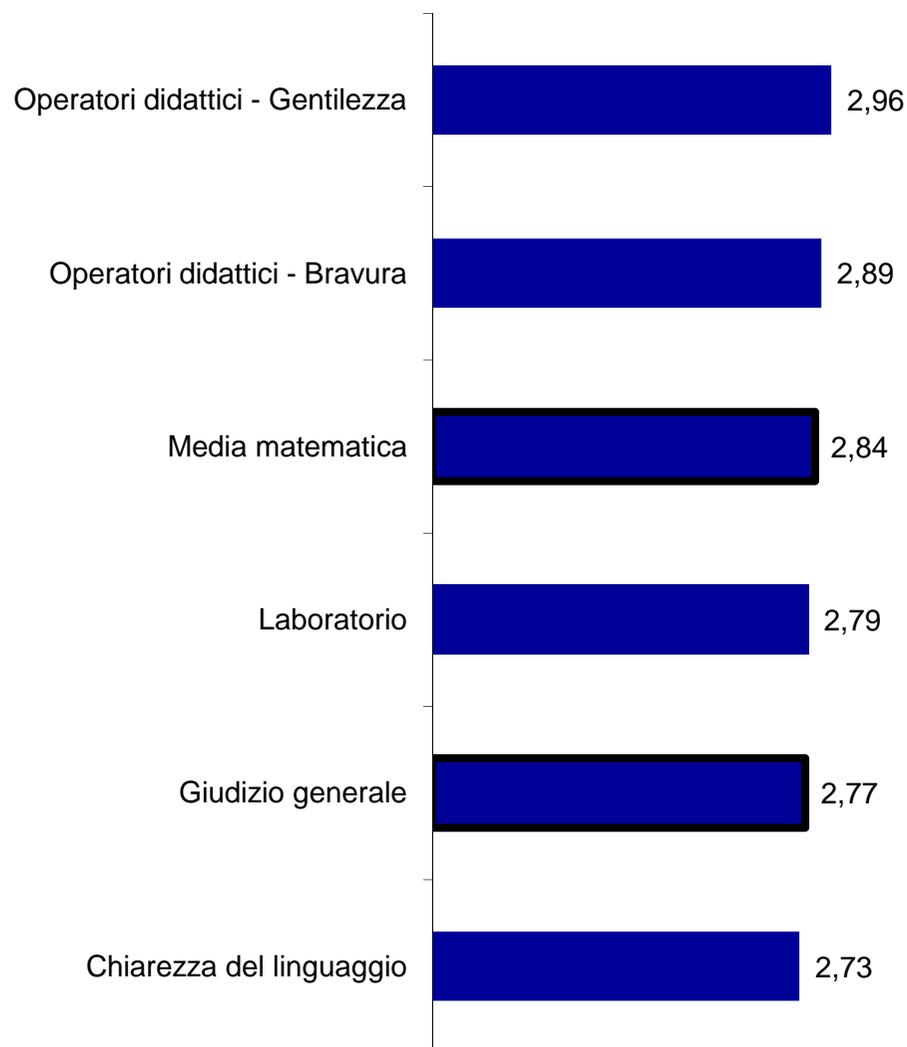
Risultati survey bambini - 2/3

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 **2,77**. Ciò è confermato anche dal fatto che la totalità dei bimbi intervistati afferma di voler tornare alla Casina.

La gentilezza e la bravura degli operatori sono gli aspetti più graditi, mentre il linguaggio è la variabile un po' meno soddisfacente per il campione di bambini intervistati, anche se la media è molto buona (2,73).

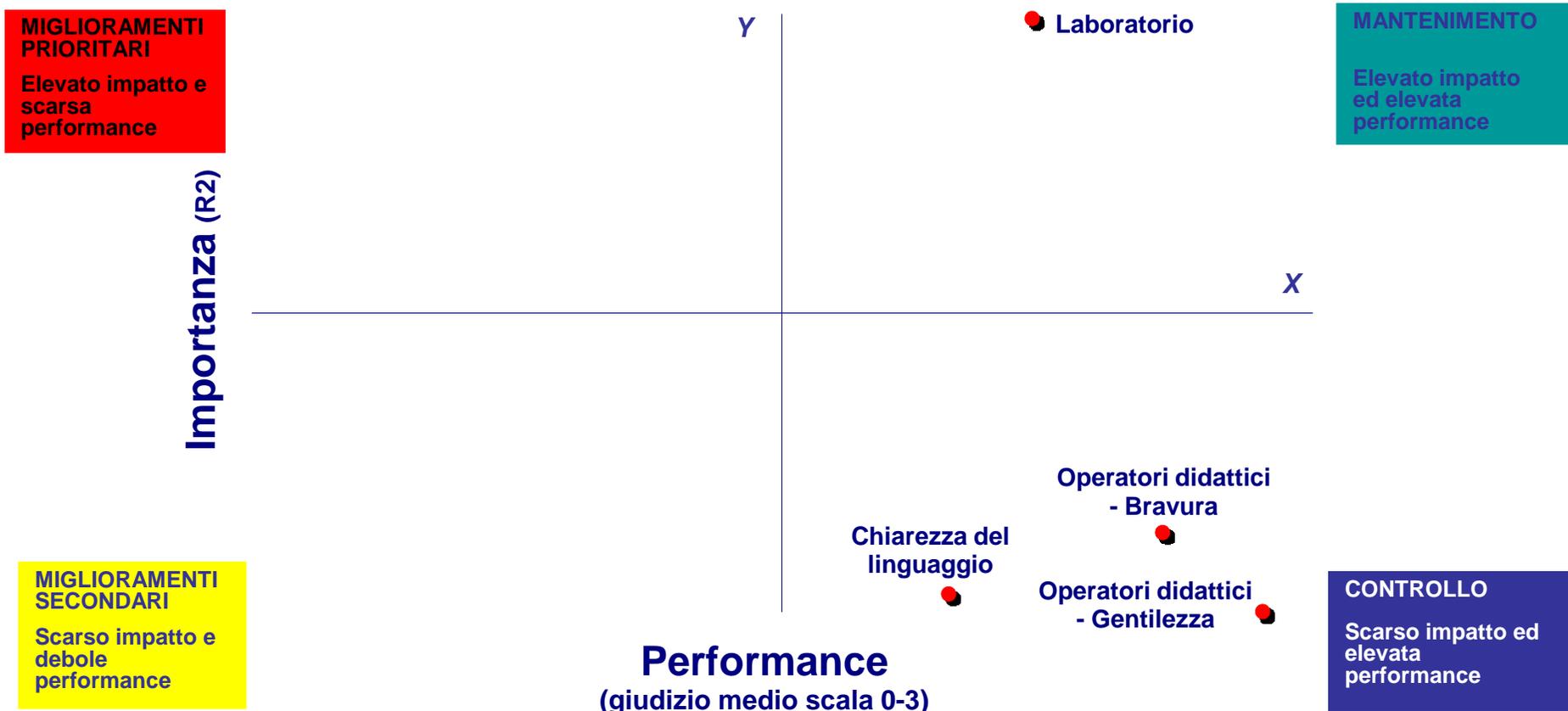
Il 54% dei bambini dichiara di essere già stato in questa ludoteca, mentre la percentuale sale al 69% per coloro che affermano di avere visitato un museo/mostra/sito archeologico con la propria famiglia nell'ultimo anno.



Risultati survey bambini - 3/3

Il **laboratorio** è l'elemento più importante in assoluto 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 39

NIENTE DA MIGLIORARE. TOTALE 1

ELOGIO tutto perfetto. TOTALE 1

ATTIVITÀ più giochi (6), altro (2). **TOTALE 8**

TEMPERATURA più aria condizionata. **TOTALE 3**

ALTRO. TOTALE 6

**CASINA DI RAFFAELLO 2017
TOTALE 17 SUGGERIMENTI BAMBINI**

Allegato 1 – Questionari per adulti e bambini

Gentile cliente, le chiediamo la cortesia di compilare il questionario per aiutarci a migliorare l'organizzazione e la qualità dei servizi offerti presso la *Casina di Raffaello*.

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

- stampa (quotidiani/riviste) social network (*facebook/twitter*) amici/parenti
 www.casinadiraffaello.it pubblicità lavoro
 altri siti internet passando per caso altro (specificare a lato:.....)

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

- Mai in tutta la mia vita No, è la prima volta nell'ultimo anno Sì, raramente (1-3 volte) Sì, spesso (oltre 3 volte)

	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
3. Segnaletica per 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. Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sito web <i>www.casinadiraffaello.it</i>	<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 – Cortesia	<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 complessivo	<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 ad un amico la *Casina di Raffaello*?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Minimo Massimo

18. Per quale motivo vi si è recato?

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

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 (fino alle medie) studi superiori laurea post laurea

Professione: _____

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

DATA ____/____/____

Speriamo che il laboratorio ti sia piaciuto e vorremmo sapere quanto!

Per favore rispondi a queste domande per aiutarci a migliorare i prossimi laboratori:

	 MOLTO	 ABBASTANZA	 POCO	 PER NIENTE
1. L'operatore che hai incontrato al laboratorio è stato gentile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Per te quanto è stata bravo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Il linguaggio era chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Quanto ti è piaciuto il laboratorio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Quanto ti è piaciuta <i>Casina di Raffaello</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Ritorneresti volentieri a *Casina di Raffaello*?

- Sì No

7. Sei già venuto qui?

- Sì No

8. Nell'ultimo anno sei stato in un museo?

- Sì No

9. QUI SOTTO PUOI LASCIARE I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI:

RACCONTAMI DI TE...

- MASCHIO  FEMMINA 

Quanti anni hai? _____

Che classe frequenti? _____

Dove abiti (metti la crocetta a lato): Roma: in quale VIA/ZONA/QUARTIERE? _____

Altra città italiana: in QUALE CITTÀ? _____