



Indagini di Customer Satisfaction

Casina di Raffaello

13 Marzo – 20 Luglio 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 29/08/2018*

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 2017-2018
- 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 175 questionari somministrati a campione tra gli utenti che si sono recati presso la *Casina di Raffaello* a Villa Borghese dal 13 marzo al 20 luglio 2018 (nel dettaglio sono stati intervistati 112 adulti e 63 bambini; il campione rappresenta il 4% degli ingressi totali nel periodo d'indagine). In tale periodo erano presenti la mostra "*Cavalli in mostra a Villa Borghese*" e varie attività didattiche e laboratori.

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 $\pm 3,50\%$.

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 2018, 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 **2,73** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari al 100% (per il campione dei bambini la media risulta pari a **2,92** e il 98% del “molto/abbastanza soddisfatti”).

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 ludoteca, che raggiunge un valore di 2,09, ma non risulta tra i miglioramenti prioritari nella mappa, dove invece si posiziona il sito web, seppure abbia raggiunto una media di 2,45 (p. 18). L’organizzazione, l’allestimento, la pulizia e la competenza degli operatori sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti e soddisfacenti, ma anche quelli più correlati al giudizio complessivo rilasciato dagli adulti (*cfr.* pp. 16-18).

Il profilo degli adulti intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (93% del campione totale), di genere femminile (77%), di età compresa tra i 35 e 54 anni (66%), in possesso di un titolo di laurea o post laurea (72%), soprattutto liberi professionisti e impiegati/insegnanti (rispettivamente 39% e 34%), di cui il 55% è già venuto a *Casina di Raffaello*.

Il profilo dei bambini intervistati è costituito per il 60% da bambine, soprattutto di età pari a 5 e 6 anni (rispettivamente 24% e 25%); l’età media dei bambini intervistati equivale a poco meno di 6 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” (33%), seguono “internet” (24%) e il “passaparola” (23%).

Tabella riassuntiva

Indagine customer satisfaction Casina di Raffaello - Adulti 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Facilità nel raggiungere la Casina	2,09	2,00	104	8	0,684	27%	1%	83%
Bellezza dell'edificio	2,82	3,00	112	0	0,385	82%	0%	100%
Orari di apertura	2,49	3,00	108	4	0,588	54%	0%	95%
www.casinadiraffaello.it	2,45	3,00	87	25	0,624	51%	1%	95%
Personale di accoglienza	2,89	3,00	111	1	0,312	89%	0%	100%
Organizzazione	2,77	3,00	109	3	0,464	79%	0%	98%
Contenuti del laboratorio	2,68	3,00	94	18	0,512	70%	0%	98%
Operatori didattici - cortesia	2,87	3,00	104	8	0,343	87%	0%	100%
Operatori didattici - competenza	2,84	3,00	98	14	0,398	85%	0%	99%
Allestimento	2,61	3,00	109	3	0,592	67%	0%	94%
Pulizia del luogo	2,63	3,00	112	0	0,585	68%	1%	96%
Libreria	2,63	3,00	112	0	0,571	67%	0%	96%
Giudizio generale	2,73	3,00	110	2	0,447	73%	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 (2,65).

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.

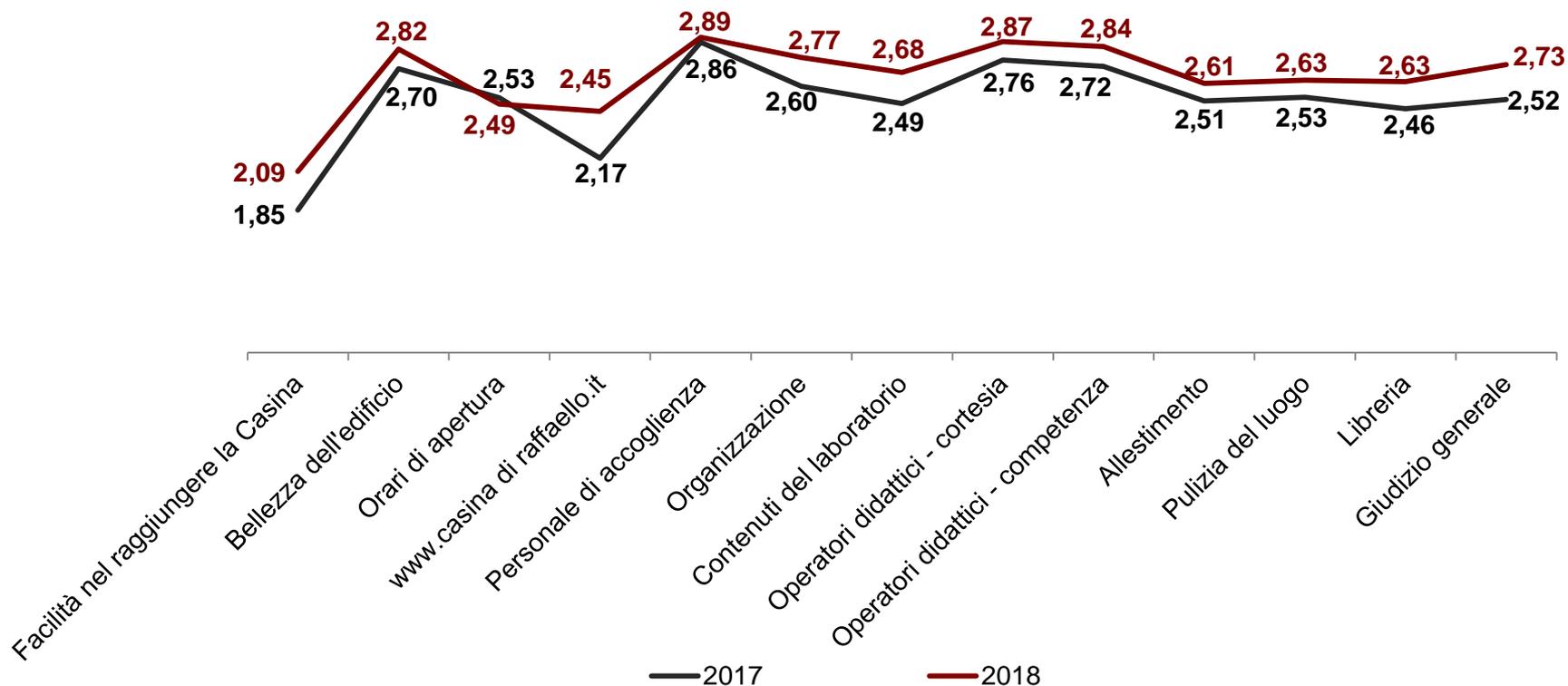
Gli aspetti oggetto d'indagine maggiormente graditi sono i seguenti: il **personale di accoglienza**, la **cortesia** e la **competenza degli operatori didattici**, la **bellezza dell'edificio** e l'**organizzazione**.



Analisi del trend 2017-2018

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante, ma si registra un incremento del livello medio di soddisfazione dei visitatori adulti sui vari aspetti oggetto d'indagine.

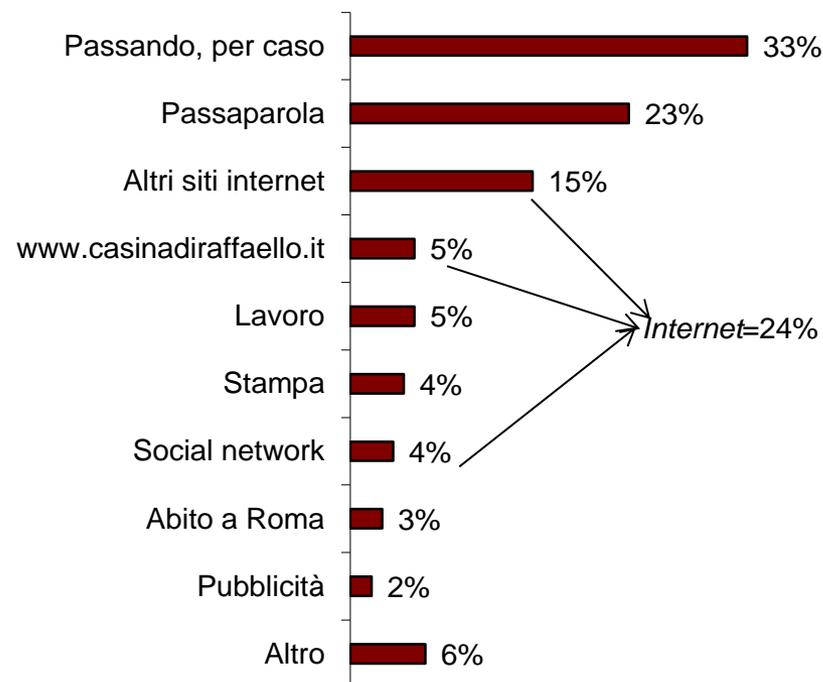
In particolare si evidenzia un aumento significativo sul sito internet, sull'organizzazione, sui contenuti del laboratorio e sul giudizio generale. In crescita anche il valore medio relativo alla facilità di raggiungere la Casina, pur essendo l'unica variabile con la media al di sotto dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della Casina

Il 33% degli intervistati viene a conoscenza di *Casina di Raffaello* “passando per caso” (nel 2017 era 48%), il 24% tramite “internet” (l’anno scorso era pari a 14%) e il 23% attraverso il “passaparola” (nell’indagine precedente era 30%).

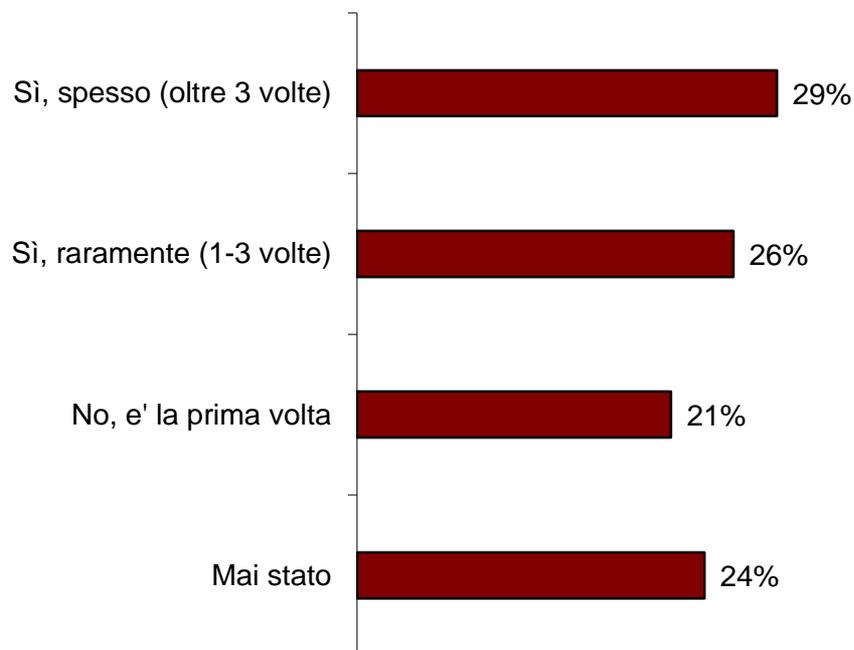
Risulta significativo che a venire a conoscenza di *Casina di Raffaello* “passando per caso” siano soprattutto i visitatori adulti che hanno già frequentato tale ludoteca, ma nell’ultimo anno non sono mai stati a *Technotown* e sono molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece il “passaparola” e “internet” sono i canali predominanti in particolare tra i nuovi visitatori, che nell’ultimo anno sono stati a *Technotown* e in generale si ritengono molto soddisfatti.



Nell'ultimo anno è già stato a Casina di Raffaello

Il 55% degli intervistati dichiara di essere già stato a *Casina di Raffaello* (il 29% “più di tre volte” e il 26% “da una a tre volte” nell'ultimo anno), mentre il 45% non vi si è recato.

Risulta significativo che a visitare *Casina di Raffaello* per la prima volta siano in particolare i visitatori che hanno un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e non conoscono *Technotown*. Invece coloro che vi sono già stati, affermano di avere un giudizio uguale alle proprie attese e si sono recati anche a *Technotown* nell'ultimo anno.

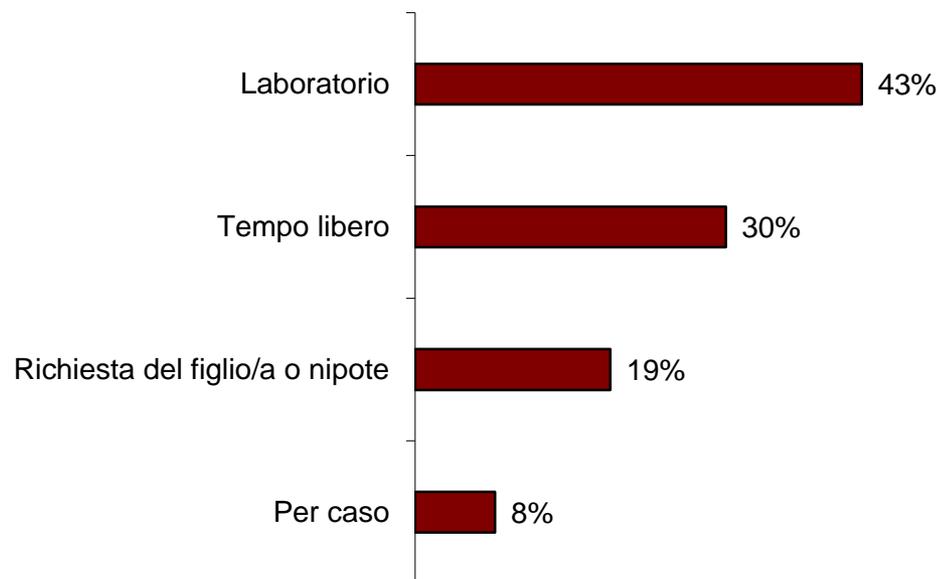


Per quale motivo vi si è recato

Il 43% degli intervistati dichiara di essersi recato a *Casina di Raffaello* per il “laboratorio”, il 30% per trascorrere il proprio “tempo libero”, il 19% per soddisfare la “richiesta del figlio/a o nipote”; il restante 8% vi giunge “per caso”.

Risulta significativo che a rispondere “laboratorio” siano soprattutto coloro che non hanno mai frequentato *Casina di Raffaello*, ma sono già stati a *Technotown* ed in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece coloro che vi si recano per trascorrere del “tempo libero” sono già stati in entrambe le ludoteche e nel complesso sono abbastanza soddisfatti.

“Richiesta del figlio/a o nipote” è la risposta prevalente per chi è già stato a *Casina di Raffaello*, afferma di non conoscere *Technotown* e rilascia un giudizio generale abbastanza soddisfacente. Infine a rispondere “per caso” sono in particolare i nuovi frequentatori di *Casina*, che non conoscono *Technotown*, la cui esperienza complessiva è abbastanza soddisfacente.

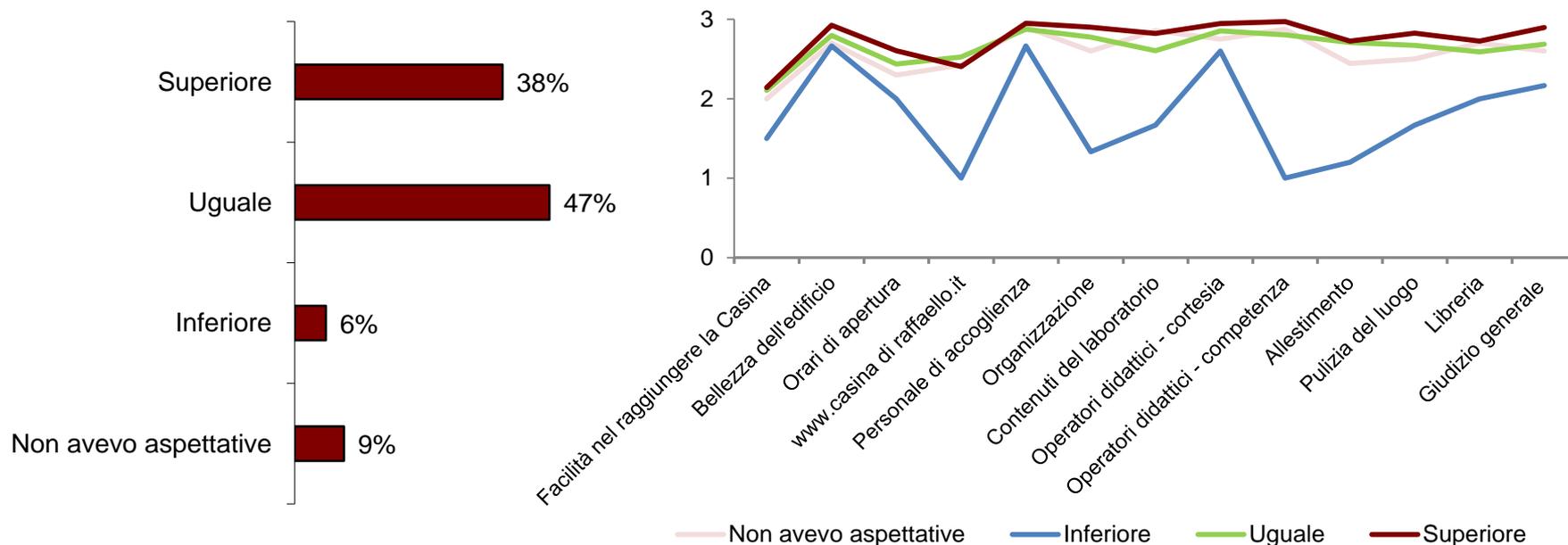


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 9% 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 38% è superiore e solo per il 6% è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i visitatori molto soddisfatti, mentre hanno un giudizio corrispondente alle proprie attese o ne sono privi principalmente coloro che si ritengono nel complesso abbastanza soddisfatti.

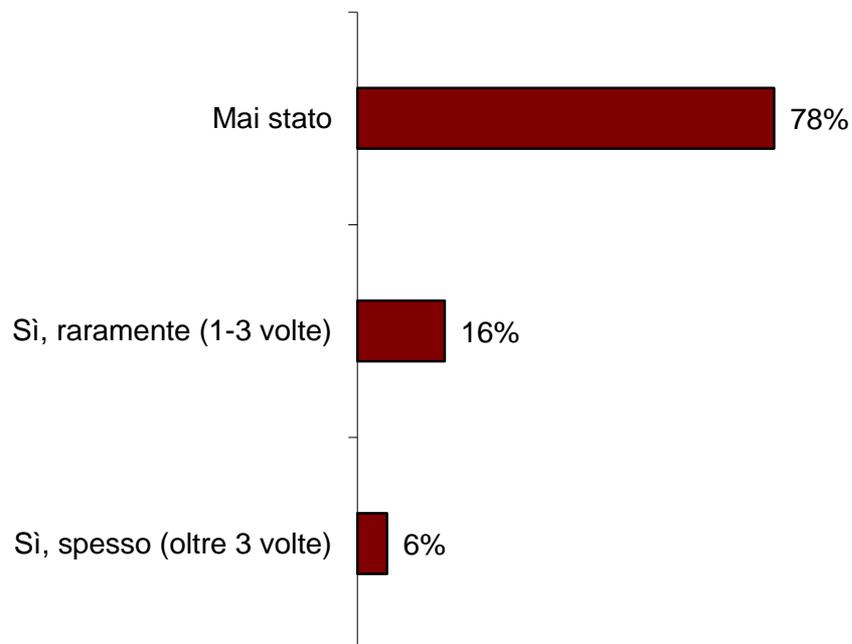
Il grafico sottostante a destra evidenzia che il livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine sia tendenzialmente più alto per chi ha un giudizio superiore alle aspettative, ad eccezione del sito internet.



Nell'ultimo anno ha visitato anche la ludoteca Technotown

Il 78% degli intervistati dichiara di non conoscere *Technotown*, mentre il 22% già vi è stato (il 16% “raramente, da una a tre volte” e il 6% “oltre tre volte”).

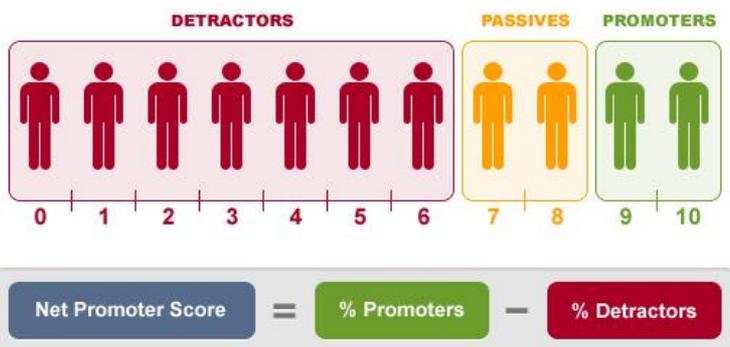
Risulta significativo che a non conoscere *Technotown* siano principalmente i visitatori nel complesso molto soddisfatti, mentre coloro che rilasciano un giudizio generale abbastanza soddisfacente ha frequentato questa ludoteca da una a tre volte nell'ultimo anno.



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 **70%**, mentre il 24% 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 2018</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	2	7	20	21	59
0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	6%	18%	19%	54%
DETRATTORI = 3%							PASSIVI = 24%		PROMOTORI = 73%	
73% - 3% = 70%										

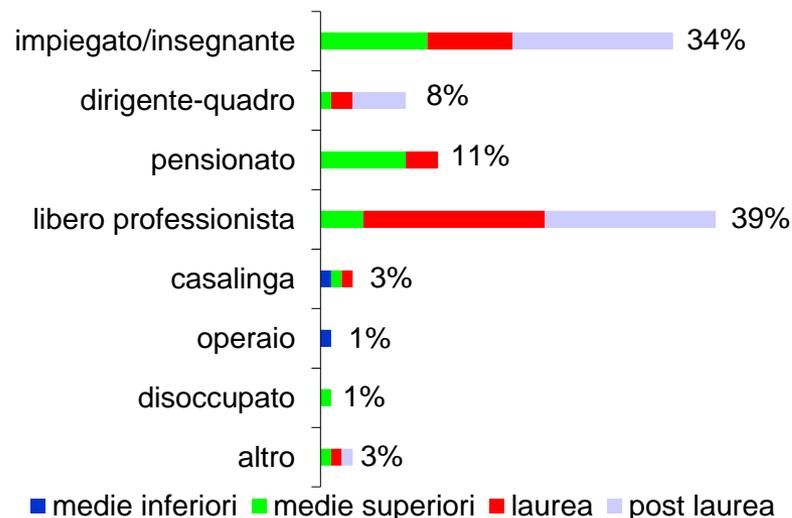
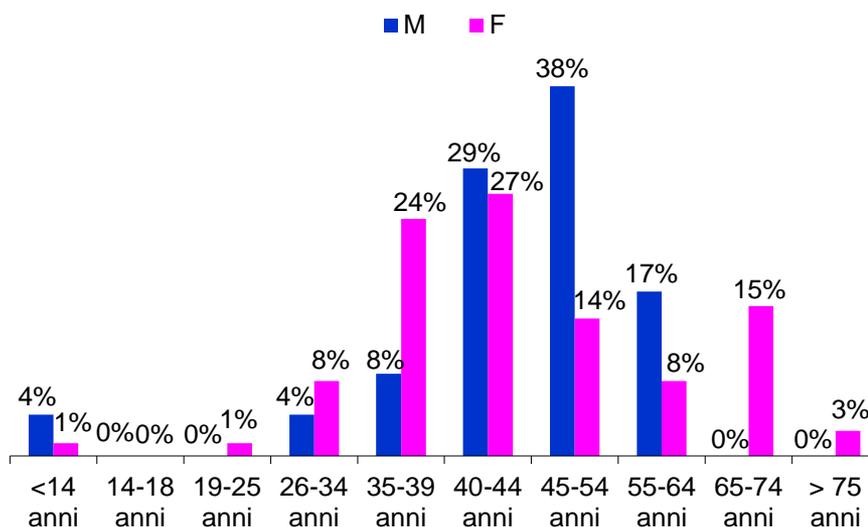
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Tra gli adulti intervistati prevale il genere femminile col 77% sul campione totale (nel 2017 era 57%), soprattutto nelle fasce d'età 26-39 anni.

In questa indagine le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i 35 e 54 anni, che raggiungono complessivamente il 66% sul totale (74% nella scorsa indagine).

Il 72% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (in lieve calo dal 78% dello scorso anno).

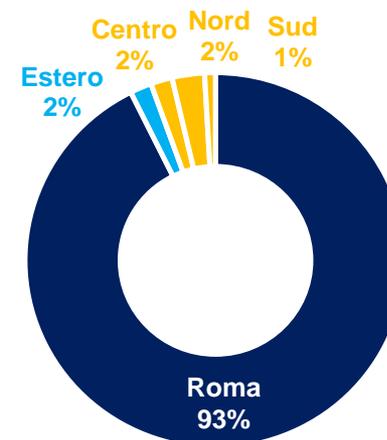
Rispetto alle categorie professionali prevalgono i liberi professionisti, che aumentano dal 33% della scorsa indagine al 39%. Gli occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti, raggiungono il 34% sul totale degli adulti intervistati (in calo dal 44% dell'indagine precedente), mentre i pensionati passano da 1% a 11%.



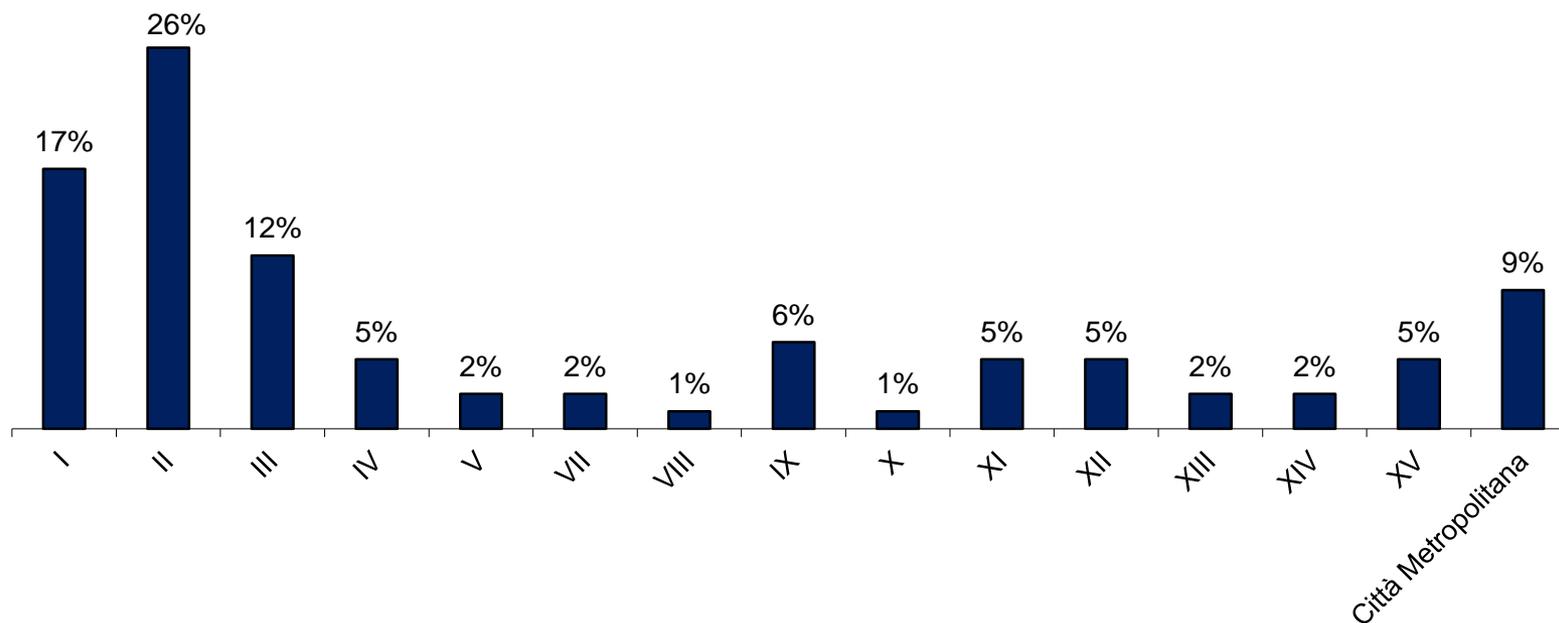
Analisi socio-demografica: provenienza

Ben il 93% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (85% nel 2017), mentre il 5% giunge da altre città italiane (nell'indagine precedente era 13%); il restante 2% proviene dall'estero (stessa percentuale emersa lo scorso anno).

Relativamente ai Municipi di residenza prevalgono il I e II (quelli limitrofi alla *Casina*), che raggiungono rispettivamente il 17% e il 26% sul campione totale dei romani intervistati. Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui Municipi.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione – 1/2

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

Coefficiente Rho di Spearman - Casina di Raffaello 2018	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	,115	,282**	,360**	,275**	,363**	,176	,186	,192	,152	,323**	,253**	,290**
Bellezza dell'edificio	,115	1,000	,257**	,215*	,214*	,507**	,385**	,415**	,507**	,370**	,477**	,381**	,558**
Orari di apertura	,282**	,257**	1,000	,503**	,200*	,375**	,432**	,280**	,236*	,375**	,272**	,301**	,330**
www.casina di raffaello.it	,360**	,215*	,503**	1,000	,248*	,418**	,411**	,311**	,352**	,526**	,405**	,573**	,508**
Personale di accoglienza	,275**	,214*	,200*	,248*	1,000	,537**	,273**	,505**	,487**	,240*	,373**	,466**	,440**
Organizzazione	,363**	,507**	,375**	,418**	,537**	1,000	,472**	,449**	,564**	,471**	,630**	,479**	,624**
Contenuti del laboratorio	,176	,385**	,432**	,411**	,273**	,472**	1,000	,465**	,565**	,412**	,446**	,402**	,505**
Operatori didattici - cortesia	,186	,415**	,280**	,311**	,505**	,449**	,465**	1,000	,756**	,335**	,429**	,333**	,420**
Operatori didattici - competenza	,192	,507**	,236*	,352**	,487**	,564**	,565**	,756**	1,000	,518**	,659**	,374**	,607**
Allestimento	,152	,370**	,375**	,526**	,240*	,471**	,412**	,335**	,518**	1,000	,591**	,565**	,600**
Pulizia del luogo	,323**	,477**	,272**	,405**	,373**	,630**	,446**	,429**	,659**	,591**	1,000	,484**	,631**
Libreria	,253**	,381**	,301**	,573**	,466**	,479**	,402**	,333**	,374**	,565**	,484**	1,000	,579**
Giudizio generale	,290**	,558**	,330**	,508**	,440**	,624**	,505**	,420**	,607**	,600**	,631**	,579**	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).

Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto all'esperienza complessiva.

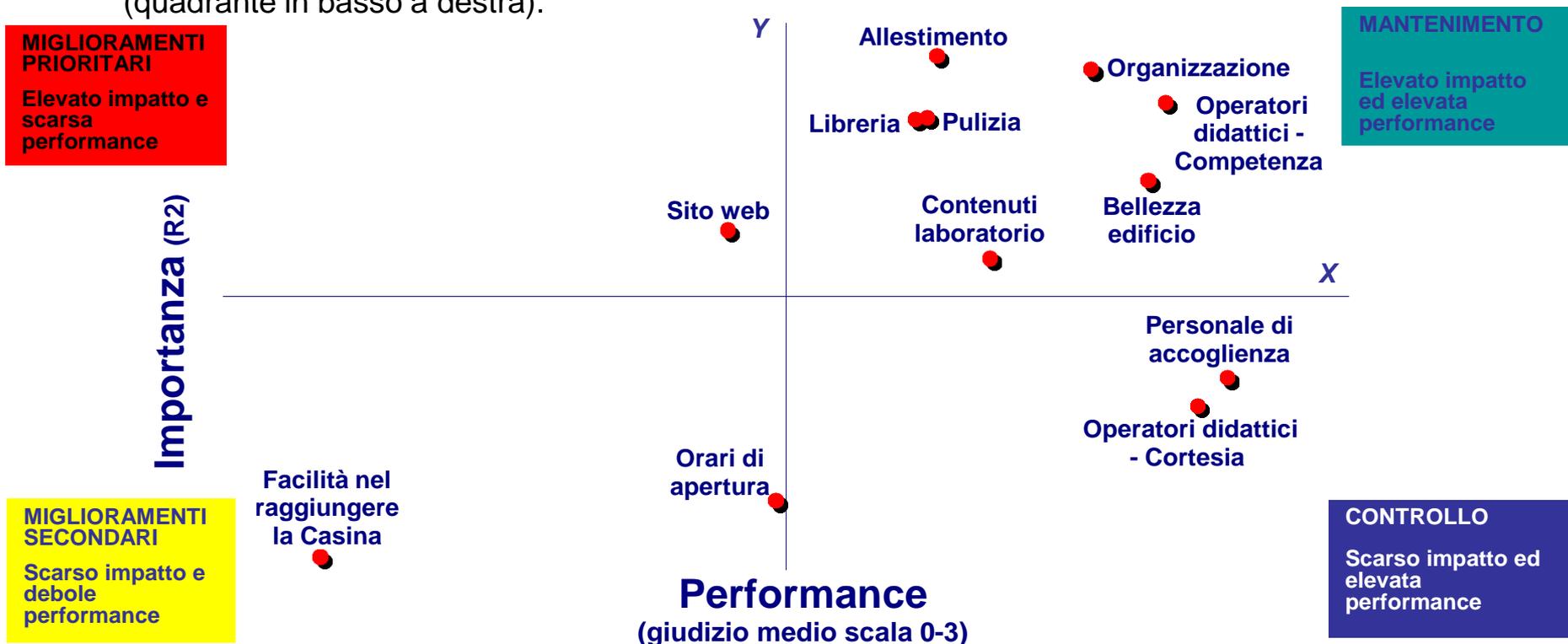
A *Casina di Raffaello* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono quelli relativi alla **pulizia del luogo**, all'**organizzazione** e alla **competenza degli operatori didattici**.

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

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Casina di Raffaello 2018</i>	
Pulizia del luogo	0,631
Organizzazione	0,624
Operatori didattici - competenza	0,607
Allestimento	0,600
Libreria	0,579
Bellezza dell'edificio	0,558
www.casina di raffaello.it	0,508
Contenuti del laboratorio	0,505
Personale di accoglienza	0,440
Operatori didattici - cortesia	0,420
Orari di apertura	0,330
Facilità nel raggiungere la Casina	0,290

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'**allestimento** e l'**organizzazione** sono gli elementi in assoluto più importanti, ma anche soddisfacenti e si posizionano nel quadrante in alto a destra, dove vi sono anche la **competenza degli operatori didattici**, la **pulizia del luogo**, la **libreria**, la **bellezza dell'edificio** e i **contenuti del laboratorio**. Il **sito web** è l'unica variabile che risulta tra i possibili miglioramenti prioritari, seppure con un coefficiente di importanza non elevato (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).

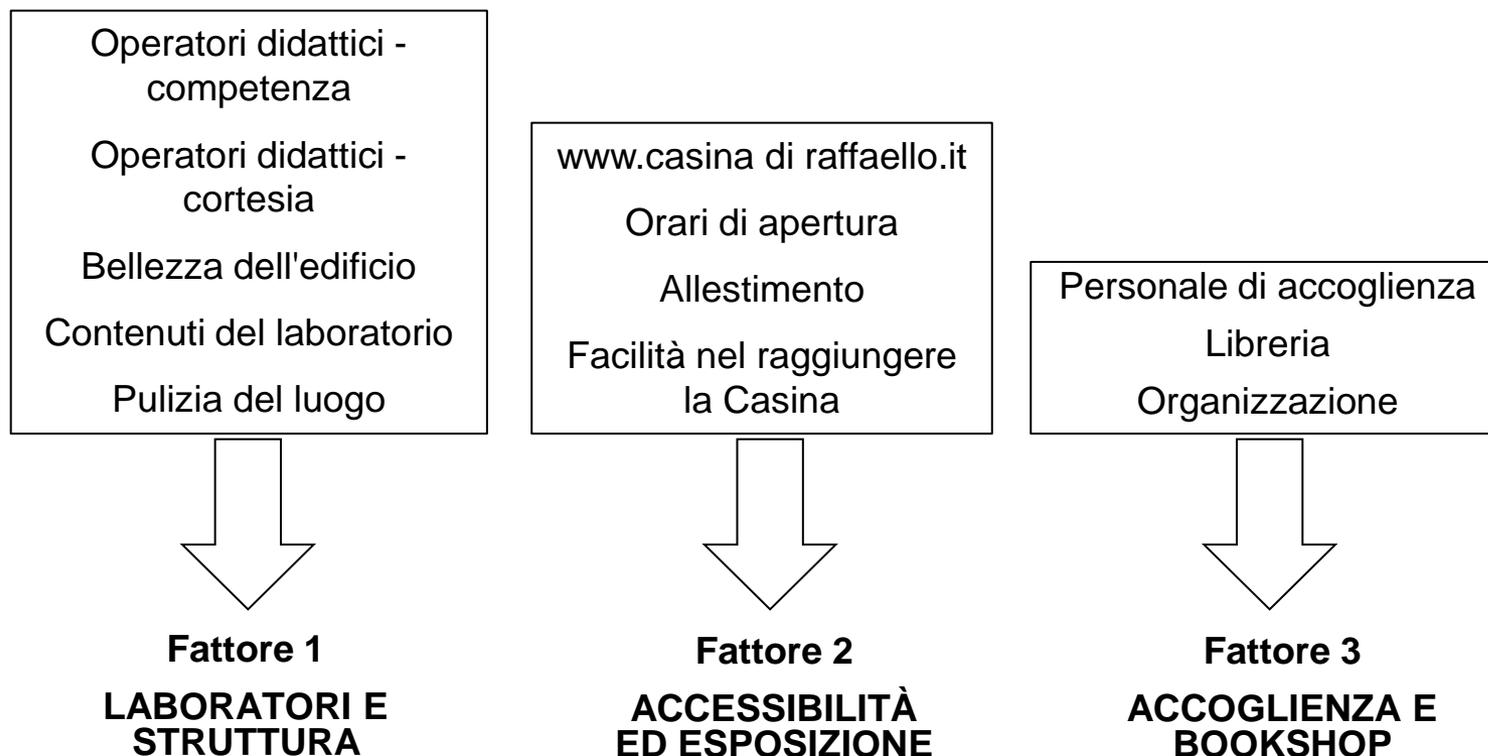


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

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 **3 Fattori** seguenti:



Cluster Analysis

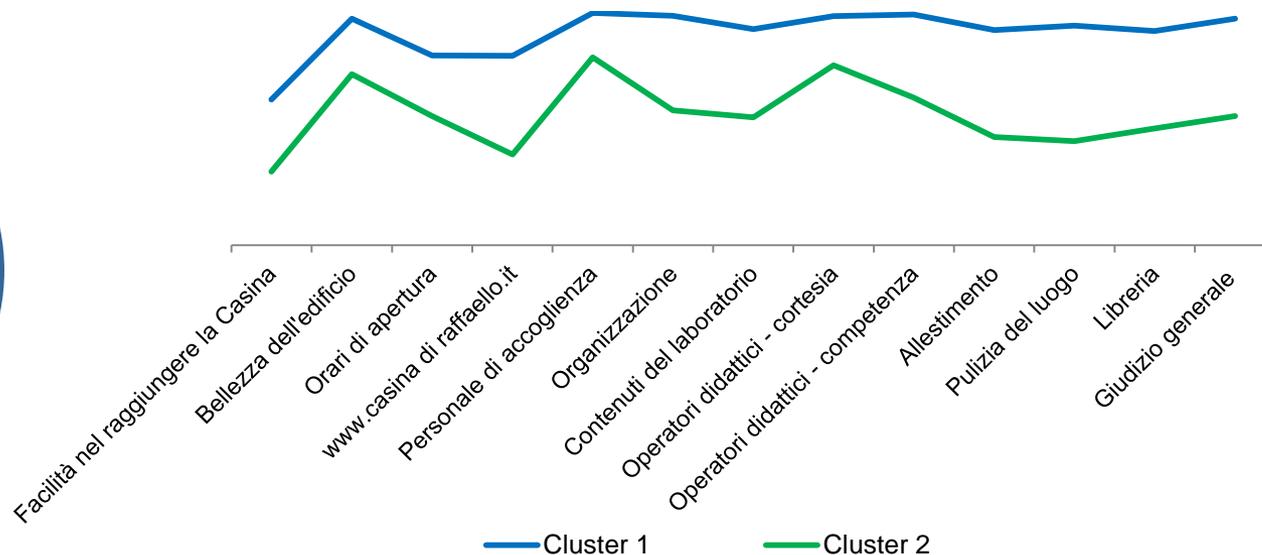
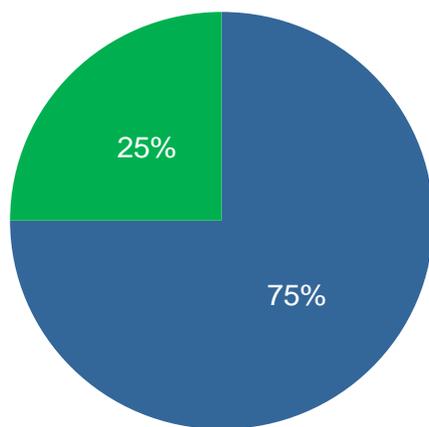
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (84 individui nel *Cluster 1* e 28 nel *Cluster 2*).

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

Cluster 1 Deliziati: in prevalenza di età 35-39 anni, diplomati, occupati dipendenti (impiegati/insegnanti), mai stati a *Casina di Raffaello*, ne sono venuti a conoscenza passando per caso, vi si recano soprattutto per il laboratorio, in generale molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza di età 40-64 anni, laureati, liberi professionisti, già stati a *Casina di Raffaello*, ne sono venuti a conoscenza attraverso internet e passaparola, vi si recano soprattutto per trascorrere il proprio tempo libero o per richiesta del figlio/nipote, in generale abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative.



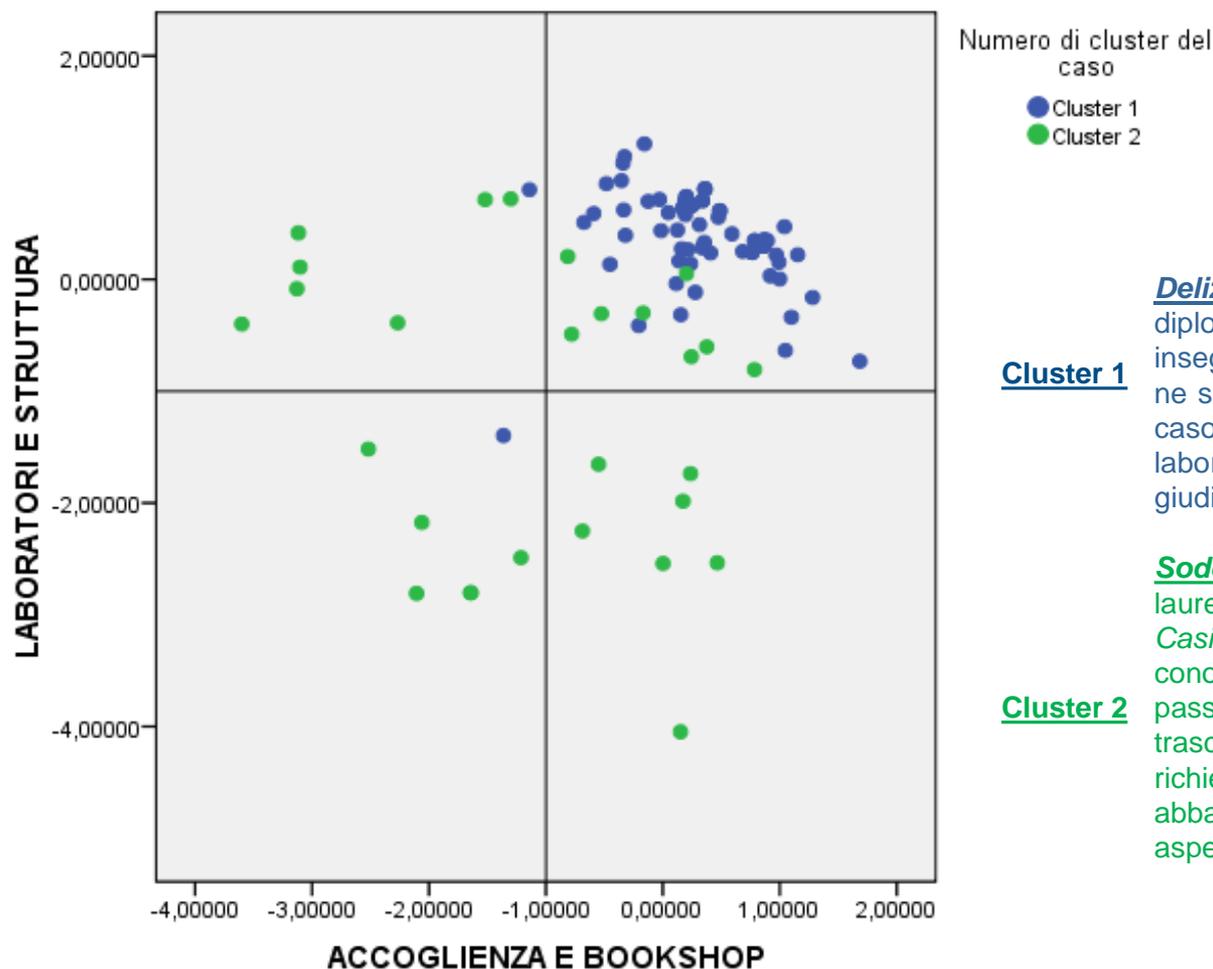
■ Cluster 1 ■ Cluster 2

— Cluster 1

— Cluster 2

Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “Deliziati” risulta essere più soddisfatto su entrambi i fattori, mentre il Cluster 2 dei “Soddisfatti” mostra una maggiore dispersività di giudizi.



Deliziati: in prevalenza di età 35-39 anni, diplomati, occupati dipendenti (impiegati/insegnanti), mai stati a *Casina di Raffaello*, ne sono venuti a conoscenza passando per caso, vi si recano soprattutto per il laboratorio, in generale molto soddisfatti, giudizio superiore alle aspettative.

Cluster 1

Soddisfatti: in prevalenza di età 40-64 anni, laureati, liberi professionisti, già stati a *Casina di Raffaello*, ne sono venuti a conoscenza attraverso internet e passaparola, vi si recano soprattutto per trascorrere il proprio tempo libero o per richiesta del figlio/nipote, in generale abbastanza soddisfatti, giudizio uguale alle aspettative.

Cluster 2

SUGGERIMENTI ADULTI

NIENTE DA MIGLIORARE. TOTALE 41

ATTIVITÀ più giochi (5), altro (4). **TOTALE 9**

ORARIO da prolungare. **TOTALE 7**

LABORATORI aumentare l'offerta didattica e il materiale. **TOTALE 6**

TEMPERATURA manca l'aria condizionata. **TOTALE 5**

PULIZIA da migliorare, presenza di polvere sui tappeti. **TOTALE 4**

ALTRO. TOTALE 17

**CASINA DI RAFFAELLO 2018
TOTALE 48 SUGGERIMENTI ADULTI**

Risultati survey bambini - 1/3

<i>Indagine customer satisfaction Casina di Raffaello - Bambini 2018</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Operatori didattici - Gentilezza	2,79	3,00	63	0	,600	86%	3%	97%
Operatori didattici - Bravura	2,85	3,00	62	1	,474	89%	2%	98%
Chiarezza del linguaggio	2,78	3,00	63	0	,490	81%	0%	97%
Laboratorio	2,93	3,00	60	3	,252	93%	0%	100%
Giudizio generale	2,92	3,00	62	1	,329	94%	0%	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 (2,84).

Risultati survey bambini - 2/3

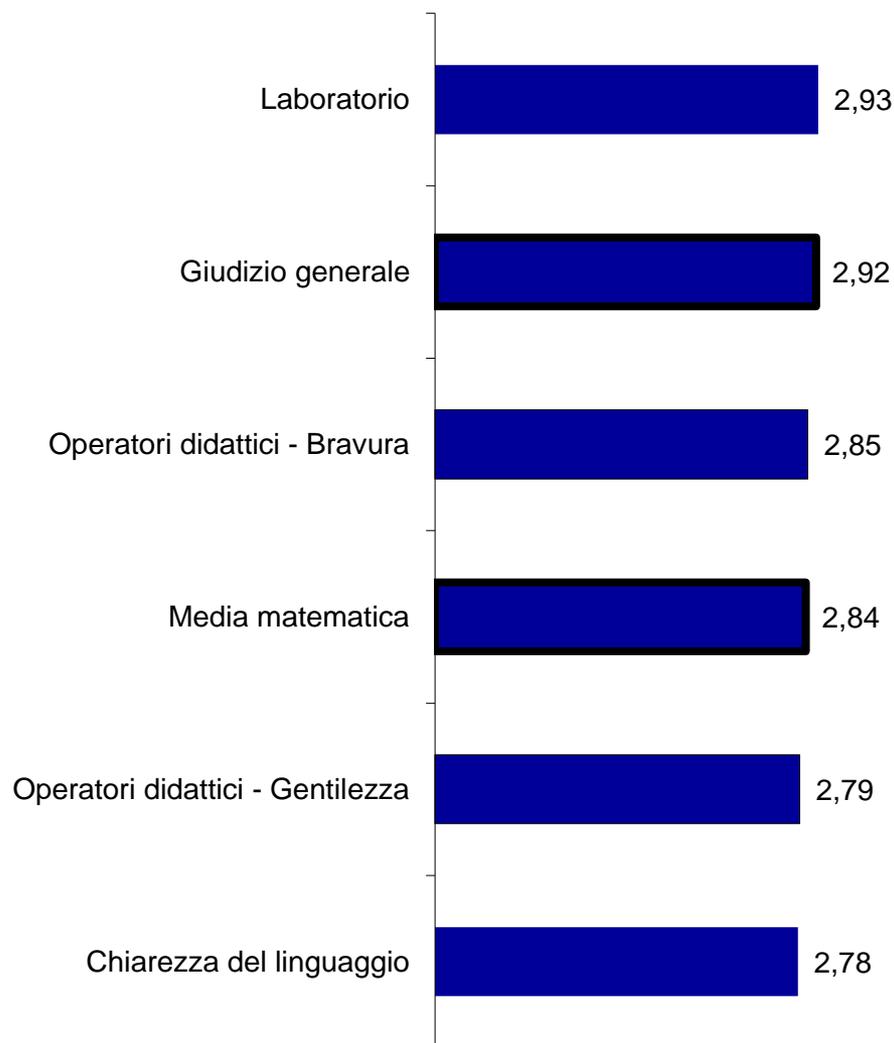
Tutte le medie relative agli aspetti oggetto d'indagine per i bambini sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Il giudizio complessivo rilasciato dai bambini è molto positivo con una media generale pari a **2,92**.

Ciò è confermato anche dal fatto che il 98% dei bimbi intervistati afferma di voler tornare alla Casina.

Il laboratorio è l'aspetto più gradito, mentre il linguaggio è la variabile ritenuta un po' meno soddisfacente per il campione di bambini intervistati, anche se la media è molto buona (2,78).

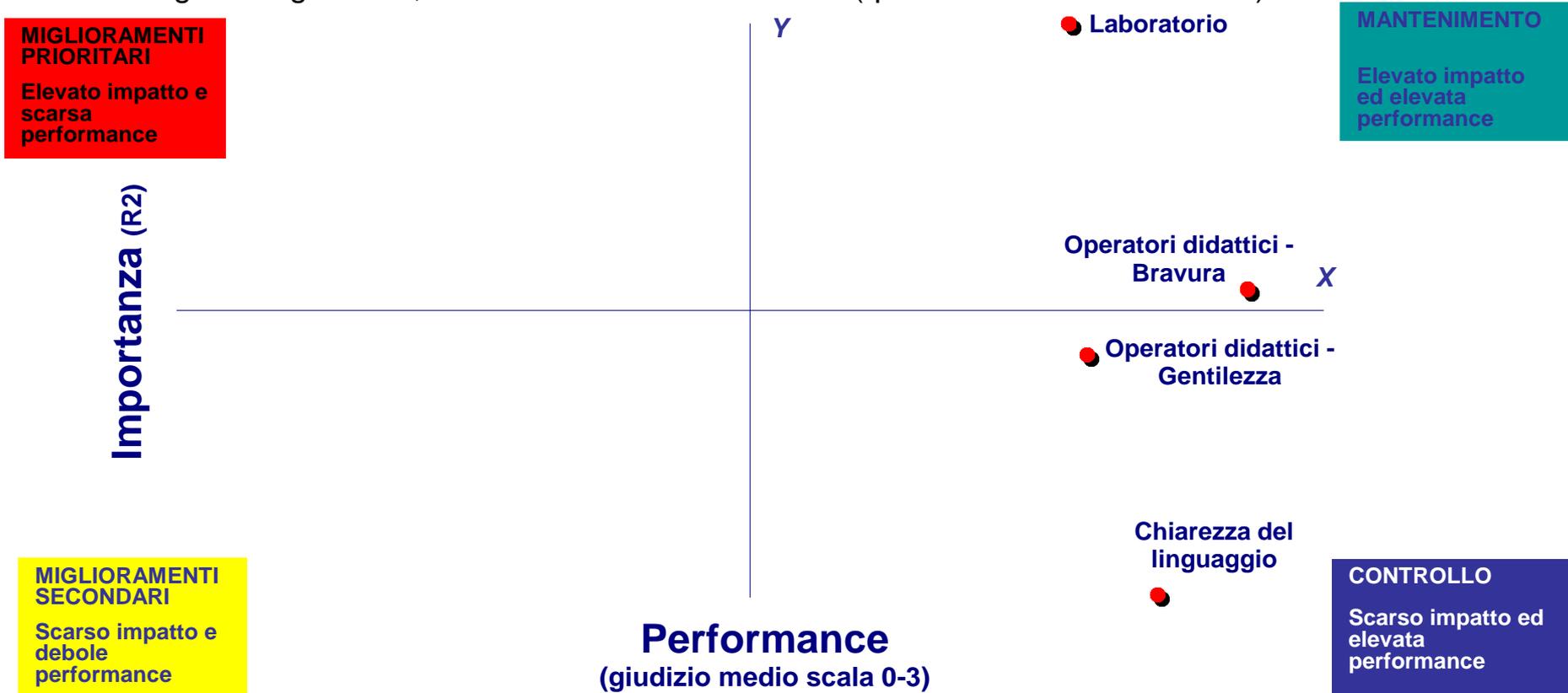
Il 62% dei bambini dichiara di non essere mai stato in questa ludoteca, mentre la percentuale sale al 70% per coloro che affermano di avere visitato un museo/mostra/sito archeologico con la propria famiglia nell'ultimo anno.



Risultati survey bambini - 3/3

Il **laboratorio** è l'elemento in assoluto più importante e soddisfacente per i bambini poiché si posiziona nel quadrante in alto a destra), dove vi è anche la **bravura degli operatori didattici**, ma con un coefficiente di importanza inferiore. 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 45

ELOGIO il laboratorio è piaciuto tantissimo. **TOTALE 7**

LABORATORIO diversificare l'offerta (ad es. musica, scienze ed arte). **TOTALE 6**

ATTIVITÀ utilizzare foto dei bambini, mettere musica di sottofondo. **TOTALE 4**

ALTRO. TOTALE 1

CASINA DI RAFFAELLO 2018
TOTALE 11 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 www.casinadiraffaello.it	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Personale di accoglienza in loco	<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	<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 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 Casina di Raffaello?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Ritornereesti 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? _____