



Indagini di Customer Satisfaction

Casina di Raffaello

4 maggio – 13 giugno 2019

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 25/06/2019*

Zètema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabelle riassuntive bambini e adulti
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2018-2019
- 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 bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegati – Questionari

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **216 questionari** somministrati a campione sia attraverso interviste *face-to-face* che autocompilazione da parte degli utenti che si sono recati presso la *Casina di Raffaello* a Villa Borghese dal **4 maggio al 13 giugno 2019** (nel dettaglio sono stati intervistati **107 adulti** e **109 bambini**; il campione rappresenta il 42% degli ingressi totali nel periodo d'indagine).

Durante l'indagine erano presenti la mostra "*Vuoi giocare con me? Opere di Enrico Benaglia*" e varie attività didattiche/laboratori.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 96%, un margine di errore di stima di $\pm 2,62\%$.

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 2019, da Contratto di affidamento, la media minima standard è pari a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei bambini intervistati è molto buono, con una media di **2,76** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**; anche per il campione di adulti la soddisfazione è buona con una media generale di **2,69** ed una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine da parte dei bambini si collocano ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. La **bravura degli operatori didattici** rappresenta l'elemento in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche quello più correlato all'esperienza generale. Invece gli adulti sono soddisfatti su tutte le variabili indagate, ad eccezione della facilità nel raggiungere la Casina (1,98), la cui media scende ulteriormente e resta al di sotto dello standard minimo di 2,20. Per loro gli aspetti più importanti e soddisfacenti sono l'**allestimento** e i **contenuti del laboratorio**; tali variabili sono anche quelle più correlate all'esperienza complessiva (pp. 20-22).

Il profilo degli intervistati è costituito per la maggior parte da **cittadini romani** (92% per i bambini e 79% per gli adulti). Il **genere femminile** prevale sia tra i bambini (56%) che tra gli adulti (64%). Il 41% del campione totale di bambini ha un'età di **8-9 anni**. Invece le fasce d'età prevalenti per gli adulti sono quelle dei **35-54 anni** (64%), in possesso di un **titolo di laurea o post laurea** (77%), soprattutto **liberi professionisti e impiegati** (rispettivamente 41% e 39%), di cui il 45% è **già venuto a Casina di Raffaello**.

Anche quest'anno tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza di *Casina di Raffaello* "**passando per caso**" (34%); seguono "**internet**" (26%) e "**passaparola**" (23%).

Tabella riassuntiva – Bambini

Indagine <i>customer satisfaction</i> Casina di Raffaello - Bambini 2019	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Operatori didattici - Gentilezza	2,84	3,00	104	5	0,397	85%	0%	99%
Operatori didattici - Bravura	2,70	3,00	103	6	0,557	74%	1%	97%
Chiarezza del linguaggio	2,74	3,00	100	9	0,525	78%	0%	96%
Laboratorio	2,82	3,00	99	10	0,482	86%	0%	96%
Giudizio generale	2,76	3,00	106	3	0,544	81%	1%	96%

* 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 (2,77).

Tabella riassuntiva – Adulti

Indagine customer satisfaction Casina di Raffaello - Adulti 2019	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Facilità nel raggiungere la Casina	1,98	2,00	101	6	0,883	32%	6%	72%
Orari di apertura	2,48	3,00	101	6	0,729	58%	3%	92%
www.casina di raffaello.it	2,27	2,00	74	33	0,727	39%	4%	92%
Personale di accoglienza	2,84	3,00	107	0	0,415	86%	0%	98%
Organizzazione	2,72	3,00	102	5	0,495	74%	0%	98%
Contenuti del laboratorio	2,63	3,00	82	25	0,599	68%	1%	96%
Operatori didattici - cortesia	2,86	3,00	90	17	0,384	87%	0%	99%
Operatori didattici - competenza	2,82	3,00	85	22	0,413	84%	0%	99%
Allestimento	2,67	3,00	106	1	0,564	71%	1%	97%
Pulizia del luogo	2,73	3,00	106	1	0,544	76%	1%	97%
Libreria	2,75	3,00	105	2	0,496	77%	1%	99%
Giudizio generale	2,69	3,00	106	1	0,505	71%	0%	98%

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

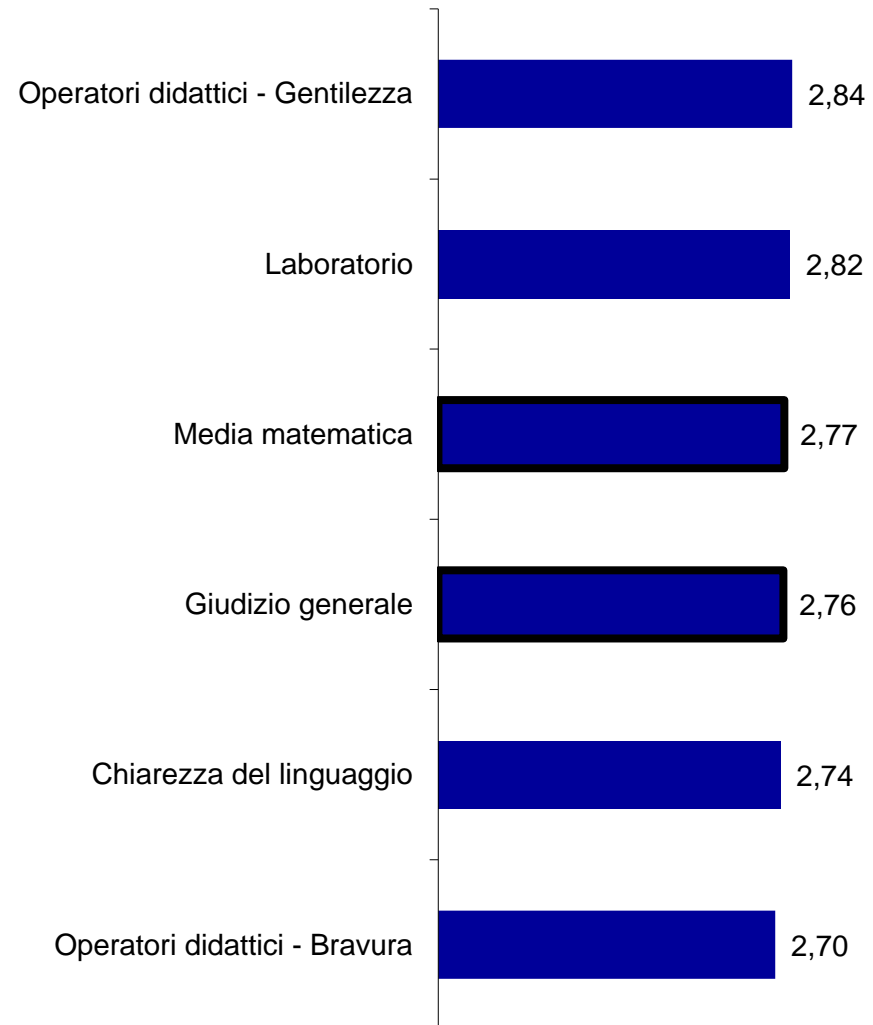
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,61).

Medie di soddisfazione bambini – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

La **gentilezza degli operatori didattici** e il **laboratorio** risultano le variabili maggiormente gradite dai bambini intervistati.

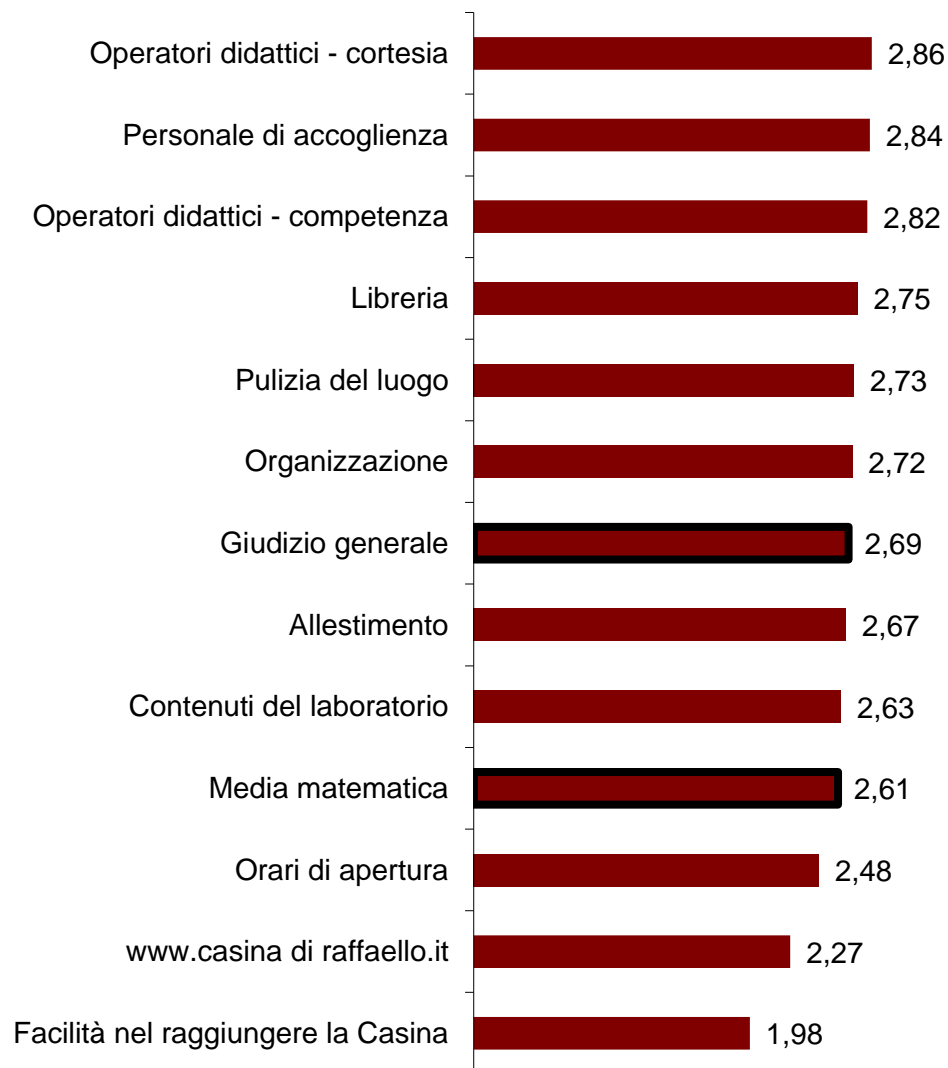
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Medie di soddisfazione adulti – grafico di Pareto

Il **personale** (sia di **accoglienza** che gli **operatori didattici**), la **libreria**, la **pulizia del luogo** e l'**organizzazione** rappresentano gli aspetti più apprezzati dal campione di adulti intervistati.

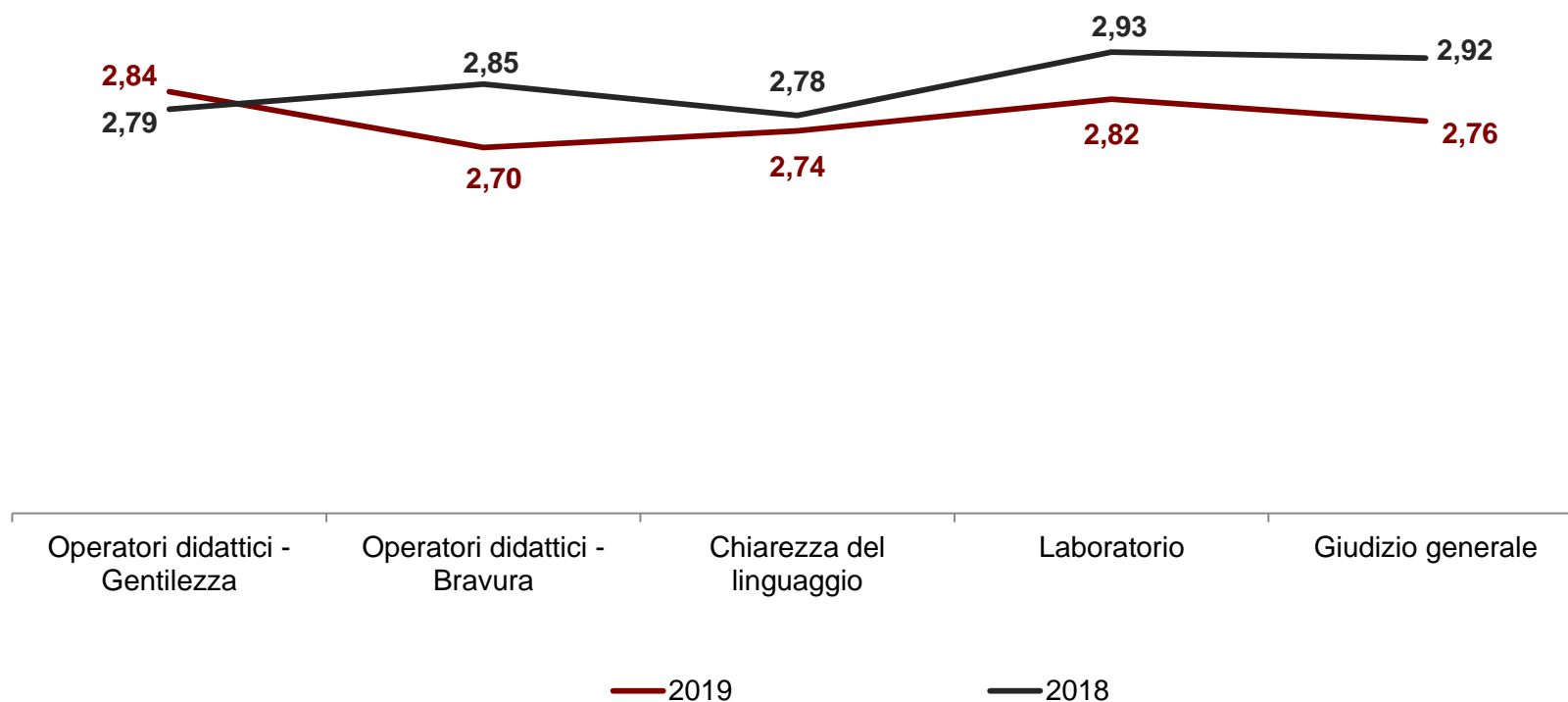
Quasi tutte le variabili oggetto d'indagine raggiungono valori medi al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione della facilità nel raggiungere la Casina (1,98).



Analisi del trend 2018-2019 – Bambini

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta abbastanza costante e lineare.

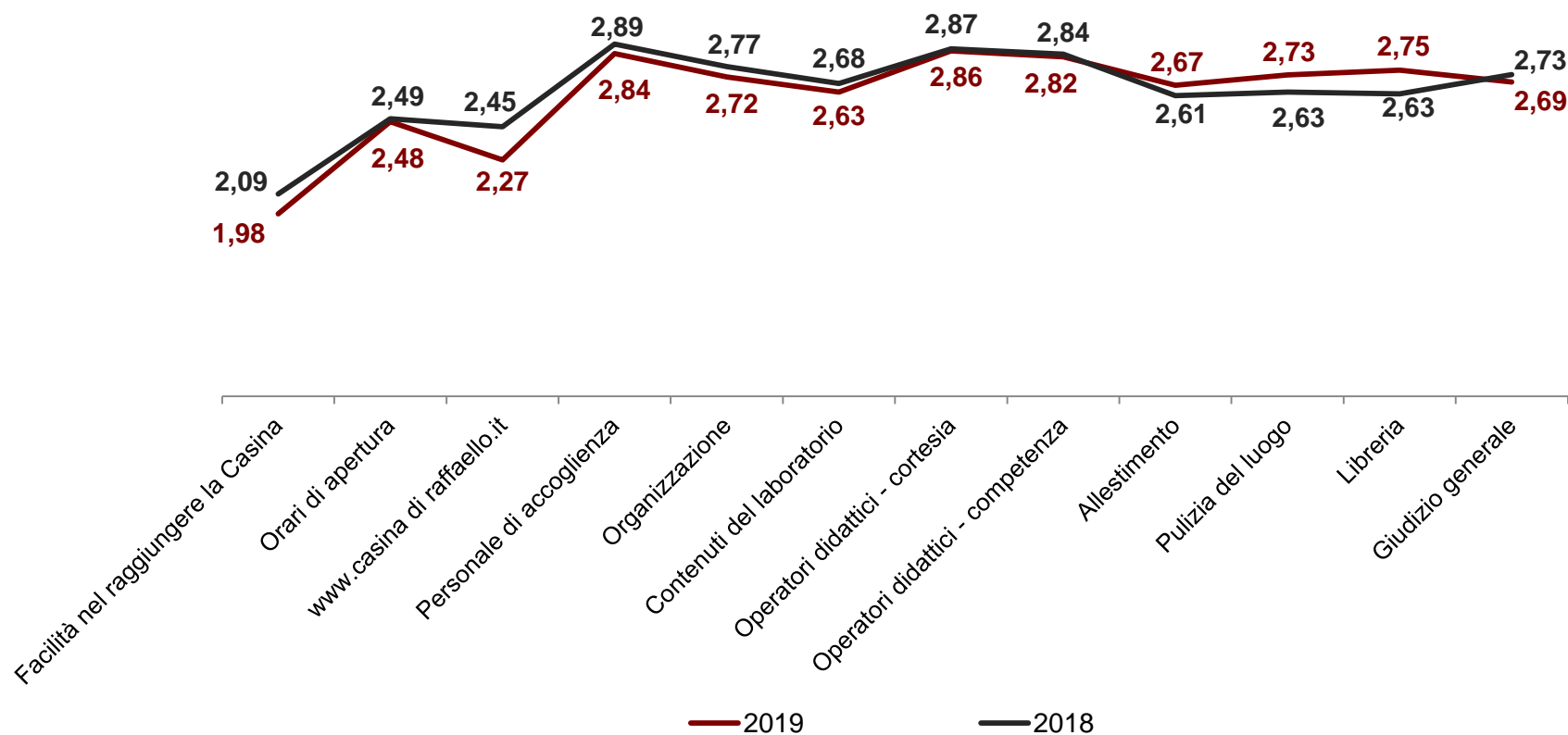
In aumento il livello medio di soddisfazione sulla gentilezza degli operatori didattici, mentre si registra una flessione sulle restanti variabili oggetto d'indagine, seppure le medie siano tutte nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2018-2019 – Adulti

Come si evince dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto lineare e costante, seppure vi siano alcune discrepanze rispetto alla precedente indagine effettuata nel 2018.

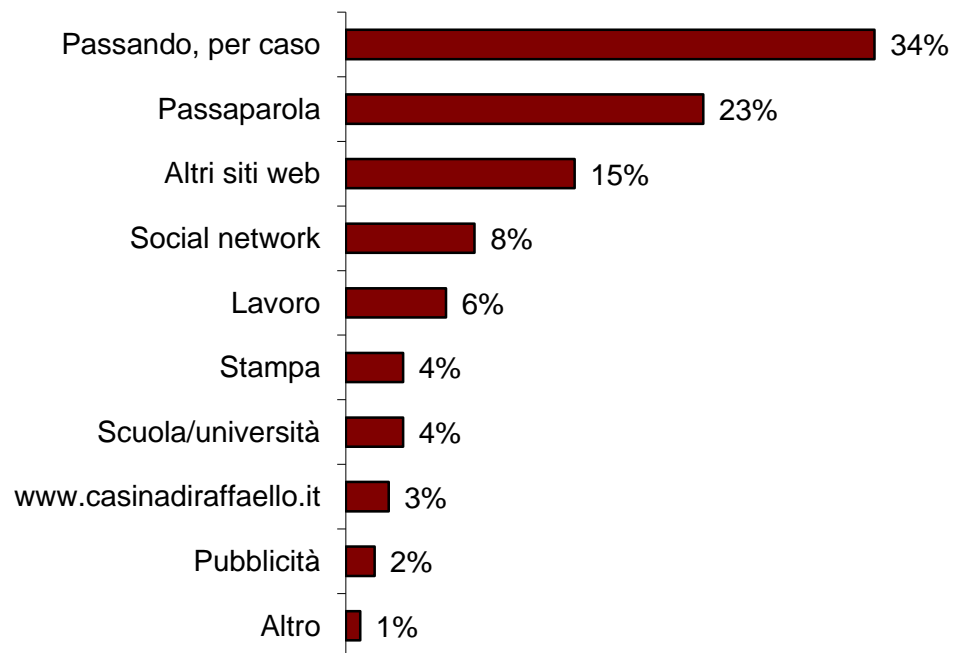
Si rileva un aumento della soddisfazione media relativa all'allestimento, alla pulizia del luogo e alla libreria, mentre diminuiscono i giudizi sugli altri aspetti indagati, soprattutto sul sito internet e sulla facilità nel raggiungere la Casina, la cui media resta inferiore allo standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della Casina – Adulti

Il 34% degli adulti intervistati viene a conoscenza di *Casina di Raffaello* “**passando, per caso**” (nel 2018 era 33%) e il 23% attraverso il “**passaparola**” (stessa percentuale dell’indagine precedente). Invece la percentuale complessiva di “**internet**” raggiunge il 26% sul totale delle risposte rilasciate (l’anno scorso era pari al 24%): il 15% fa riferimento ad “**altri siti web**”, l’8% ai “**social network**” e il 3% al sito “**www.casinadiraffaello.it**” .

Risulta significativo che a venire a conoscenza di *Casina di Raffaello* “*passando per caso*” o tramite il “*passaparola*” siano soprattutto i visitatori adulti che hanno un giudizio superiore o uguale alle proprie attese e si ritengono molto (*passando, per caso*) o abbastanza (*passaparola*) soddisfatti della loro esperienza. Invece “*internet*” è il canale predominante in particolare tra coloro che sono privi di aspettative e nel complesso sono abbastanza soddisfatti.

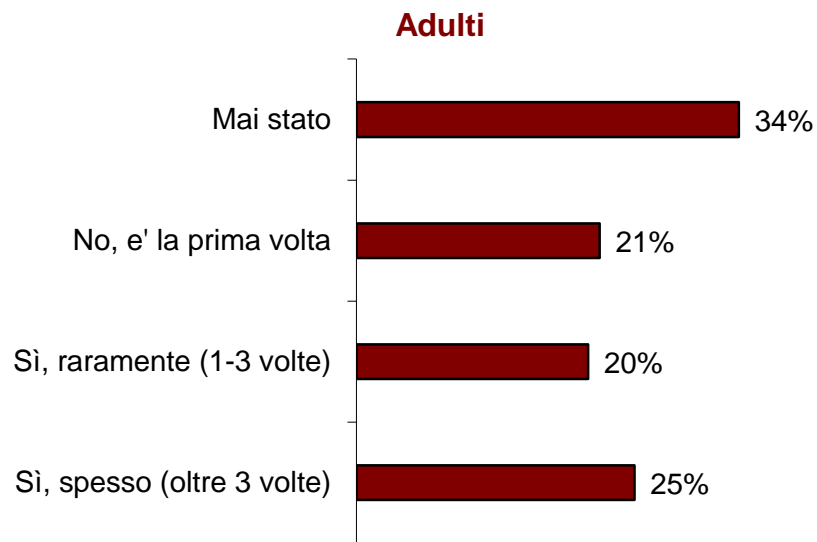
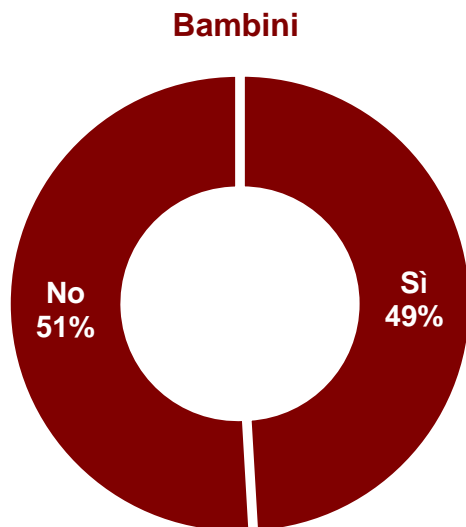


Nell'ultimo anno è già stato a Casina di Raffaello

Il 51% sul totale dei bambini intervistati dichiara di non essere mai stato in questa ludoteca (*cfr.* grafico in basso a destra) e si tratta principalmente di alunni di scuola primaria, che non hanno visitato musei nell'ultimo anno. Inoltre si rileva che ad essere già stati a *Casina di Raffaello* siano in particolare i bambini che frequentano la scuola materna e hanno effettuato visite in vari musei nell'ultimo anno.

Il 45% degli adulti intervistati dichiara di essere già stato a *Casina di Raffaello* (il 25% "più di tre volte" e il 20% "da una a tre volte" nell'ultimo anno), mentre il 55% non vi si è recato (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

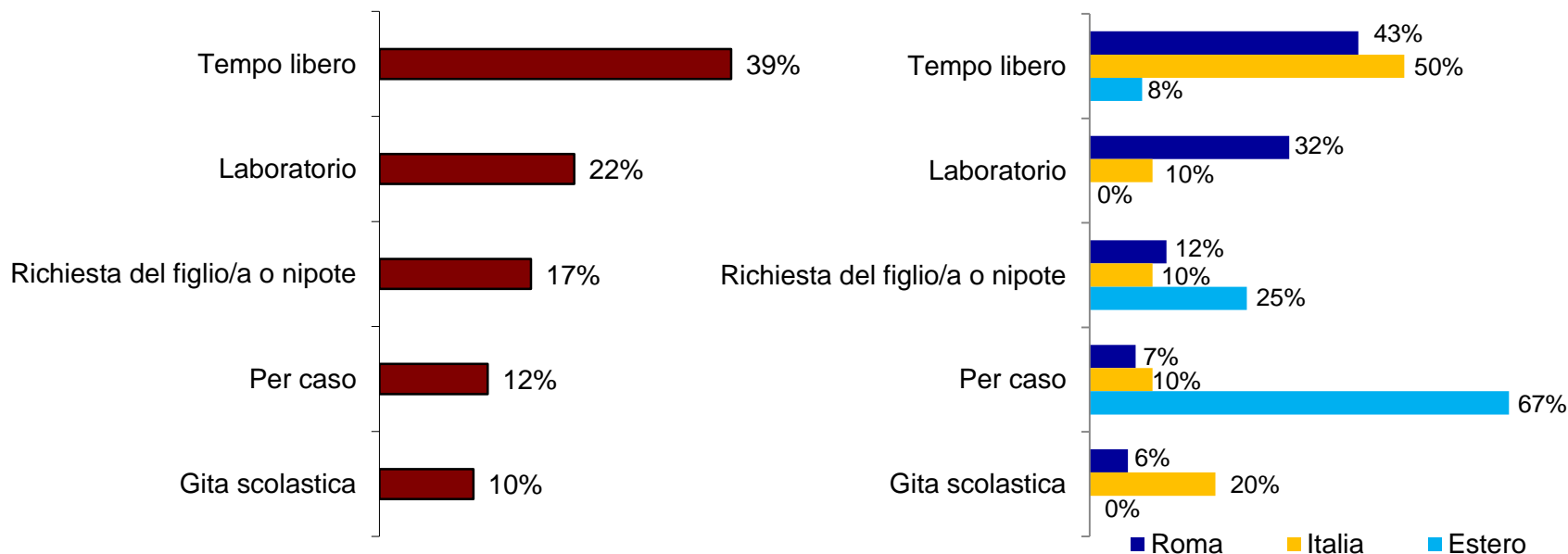
Risulta significativo che a visitare *Casina di Raffaello* per la prima volta siano in prevalenza i turisti adulti, che giungono dall'estero e si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece coloro che vi sono già stati, sono soprattutto i visitatori residenti a Roma, che in generale affermano di essere molto o abbastanza soddisfatti.



Per quale motivo vi si è recato – Adulti

Il 39% degli adulti intervistati dichiara di essersi recato a *Casina di Raffaello* per trascorrere il proprio **“tempo libero”**, il 22% per il **“laboratorio”**, il 17% per soddisfare la **“richiesta del figlio/a o nipote”**; il 12% vi giunge **“per caso”** e il restante 10% vi si reca in **“gita scolastica”**. Risulta significativo che a rispondere **“tempo libero”** e **“laboratorio”** siano soprattutto i frequentatori abituali di *Casina di Raffaello*, il cui giudizio è uguale alle aspettative ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Ma dal grafico sottostante a destra si evidenzia che a rispondere tempo libero siano in particolare coloro che giungono da fuori Roma, mentre i cittadini romani sono più interessati al **“laboratorio”**.

“Richiesta del figlio/a o nipote” e **“per caso”** sono le risposte prevalenti per i visitatori stranieri, privi di aspettative a priori, che rilasciano un giudizio complessivo molto soddisfacente. Inoltre è rilevante che a scegliere di andarci su richiesta del figlio/nipote sia principalmente chi è già stato a *Casina di Raffaello*, mentre a rispondere **“per caso”** sono i nuovi frequentatori.

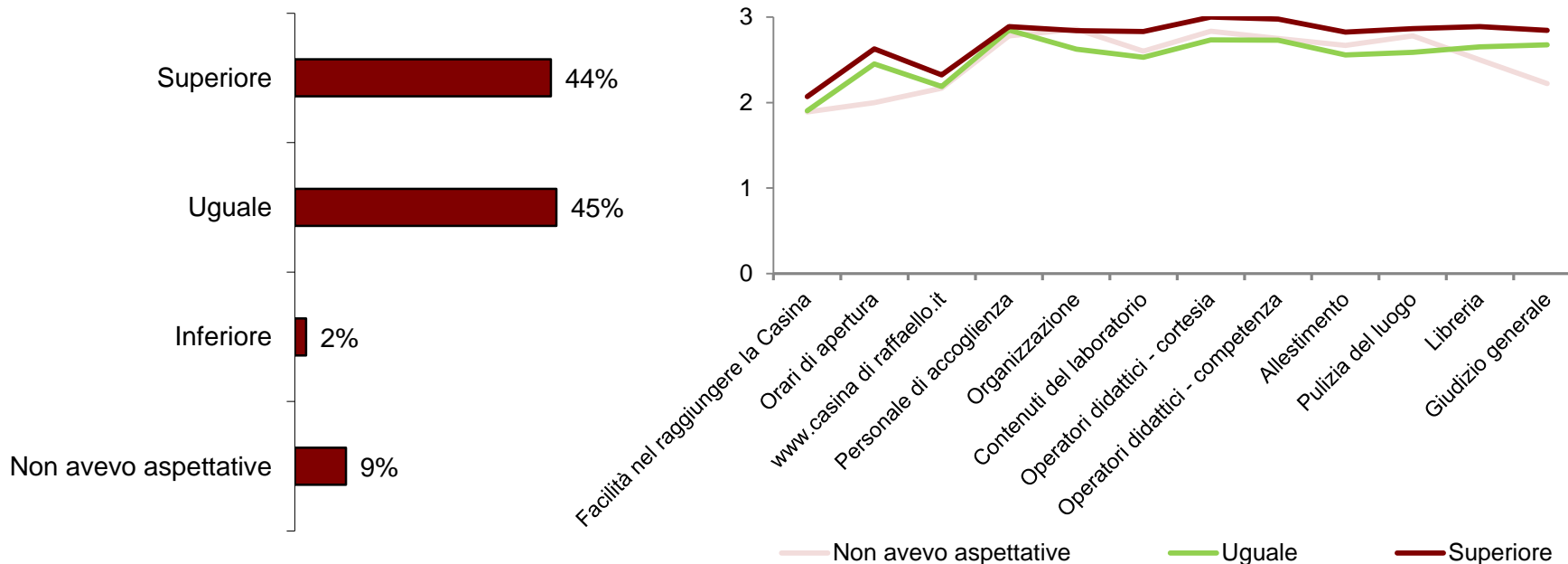


Giudizio rispetto alle aspettative – Adulti

Il 9% degli adulti intervistati dichiara di non avere aspettative prima di recarsi a *Casina di Raffaello*. Il 45% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre per il 44% è superiore e solo per il 2% è inferiore.

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

Dal grafico sottostante a destra si 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.

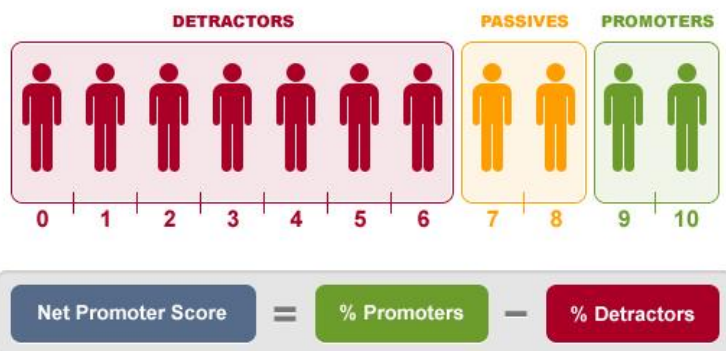


Consiglierebbe Casina di Raffaello ad un amico

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 dei visitatori adulti che consiglieranno *Casina di Raffaello* è pari al **64%** (cfr. tabella in basso a destra), mentre il 32% degli intervistati ha una posizione neutrale (rilascia valori 7 e 8); ciò è indice di un elevato gradimento su tale ludoteca.

Anche la quasi totalità dei bambini intervistati (**93%**) afferma di voler tornare a *Casina di Raffaello*.



NET PROMOTER SCORE										
<i>Casina di Raffaello 2019 - Adulti</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	2	0	0	4	29	21	49
0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	4%	28%	20%	46%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 32%		PROMOTORI = 66%	
66%-2% = 64%										

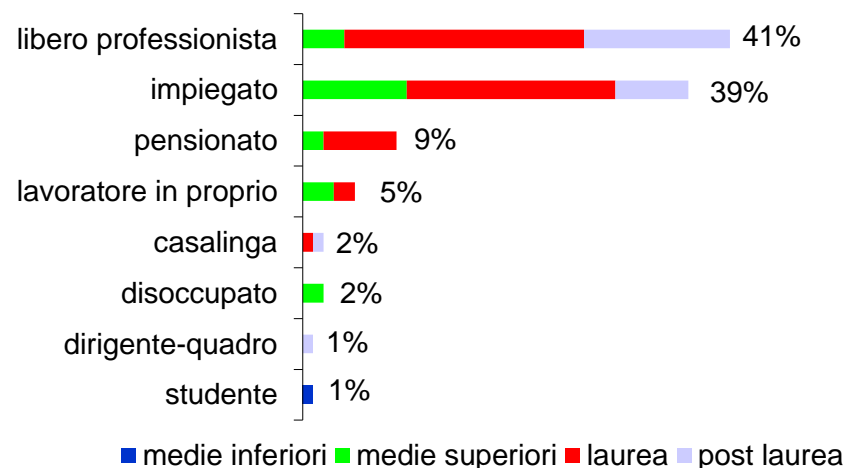
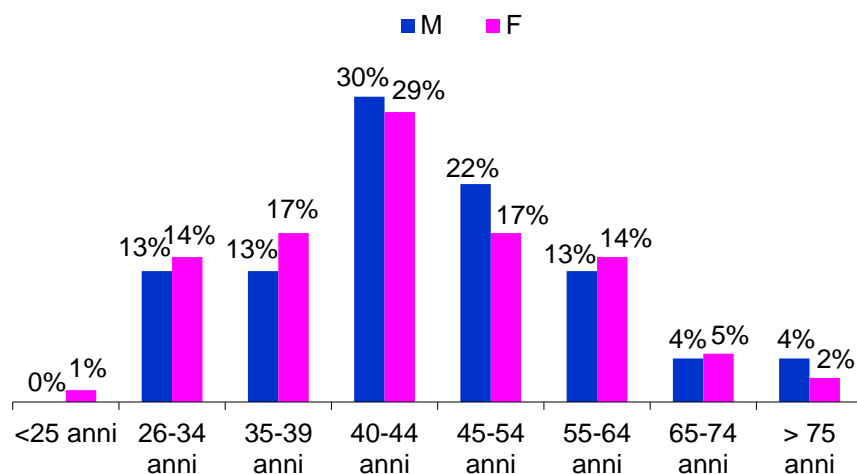
Analisi socio-demografica: genere, età, professione, istruzione

Tra i bambini prevalgono le **femmine** (56% sul campione totale; erano il 60% nel 2018), così come tra gli adulti (64% sul totale; lo scorso anno erano il 66%), soprattutto nelle fasce di età giovani fino a 39 anni e adulta 55-74 anni.

In questa indagine le fasce di età adulte più rappresentate sono quelle comprese tra i **35 e 54 anni**, che raggiungono complessivamente il 64% sul totale (66% nella scorsa indagine). Il 41% del campione totale di bambini ha **8-9 anni** (11% nel 2018); l'età media dei bambini intervistati risulta essere pari a 6,54 anni (lo scorso anno era 5,76 anni).

Il 77% sul totale degli adulti intervistati dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (in lieve calo dal 72% dello scorso anno). Il 61% del campione totale dei bambini frequenta la **scuola primaria** (di cui il 42% sono classi di III elementare; lo scorso anno gli alunni di scuola primaria erano il 41% sul totale).

Anche quest'anno tra gli adulti prevalgono i **liberi professionisti** (passano da 39% a 41%), mentre gli **impiegati** raggiungono il 39% (in aumento dal 34% dell'indagine precedente).

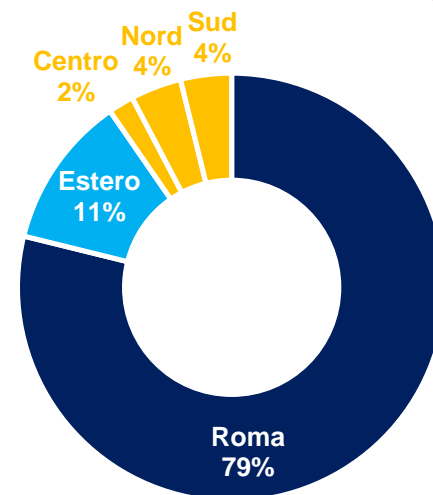


Analisi socio-demografica: provenienza

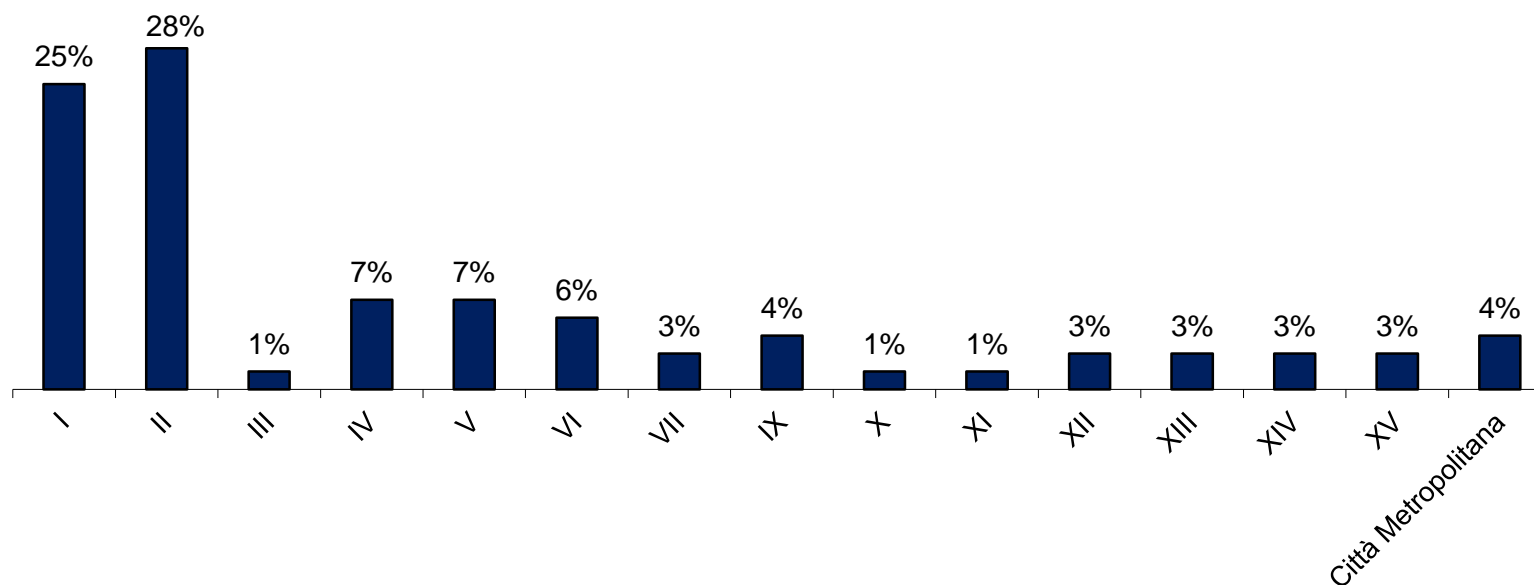
Come si denota dal grafico laterale, il 79% degli adulti intervistati è costituito da **residenti a Roma** (in calo dal 93% nel 2018), mentre il 10% giunge da altre città italiane (in aumento dal 5% dell'indagine precedente) e l'11% dall'estero (lo scorso anno erano solo il 2%).

Invece per quanto riguarda la provenienza dei bambini, la percentuale dei **romani** è pari al 92% (era 90% nel 2018).

Relativamente ai municipi di residenza degli adulti romani prevalgono i **Municipi I e II**, che raggiungono rispettivamente il 25% e il 28% (cfr. grafico sottostante), mentre per i bambini emerge nettamente il **Municipio II** (38% sul totale).



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione – Bambini

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

Coefficiente Rho di Spearman - Casina di Raffaello Bambini 2019***	Operatori didattici - Gentilezza	Operatori didattici - Bravura	Chiarezza del linguaggio	Laboratorio	Giudizio generale
Operatori didattici - Gentilezza	1,000	,314**	,567**	,355**	0,192
Operatori didattici - Bravura	,314**	1,000	,237*	,322**	,343**
Chiarezza del linguaggio	,567**	,237*	1,000	0,170	0,055
Laboratorio	,355**	,322**	0,170	1,000	,323**
Giudizio generale	0,192	,343**	0,055	,323**	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 – Adulti

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

Coefficiente Rho di Spearman - Casina di Raffaello Adulti 2019***	Facilità nel raggiungere la Casina	Orari di apertura	www.casinadiraffaello.it	Personale di accoglienza	Organizzazione	Contenuti del laboratorio	Operatori didattici - cortesia	Operatori didattici - competenza	Allestimento	Pulizia del luogo	Libreria	Giudizio generale
Facilità nel raggiungere la Casina	1,000	,250*	,483**	0,115	,224*	,236*	0,212	,370**	,424**	,225*	,290**	,436**
Orari di apertura	,250*	1,000	,320**	,331**	,232*	,392**	0,203	,253*	,264**	,287**	,251*	,435**
www.casinadiraffaello.it	,483**	,320**	1,000	0,217	0,130	0,032	0,180	,376**	0,224	0,033	0,053	,264*
Personale di accoglienza	0,115	,331**	0,217	1,000	,478**	,399**	,386**	,542**	0,162	0,138	0,039	,338**
Organizzazione	,224*	,232*	0,130	,478**	1,000	,656**	,421**	,527**	,362**	,342**	,198*	,437**
Contenuti del laboratorio	,236*	,392**	0,032	,399**	,656**	1,000	,517**	,464**	,433**	,418**	,273*	,531**
Operatori didattici - cortesia	0,212	0,203	0,180	,386**	,421**	,517**	1,000	,769**	,272**	0,077	0,146	,279**
Operatori didattici - competenza	,370**	,253*	,376**	,542**	,527**	,464**	,769**	1,000	,423**	,235*	,276*	,450**
Allestimento	,424**	,264**	0,224	0,162	,362**	,433**	,272**	,423**	1,000	,578**	,453**	,691**
Pulizia del luogo	,225*	,287**	0,033	0,138	,342**	,418**	0,077	,235*	,578**	1,000	,399**	,527**
Libreria	,290**	,251*	0,053	0,039	,198*	,273*	0,146	,276*	,453**	,399**	1,000	,423**
Giudizio generale	,436**	,435**	,264*	,338**	,437**	,531**	,279**	,450**	,691**	,527**	,423**	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 – Bambini e Adulti

Per una visione più immediata e diretta sono state estrapolate, dalle tabelle delle pagine precedenti, le colonne laterali di sintesi relative agli aspetti che sono maggiormente correlati alla soddisfazione complessiva del progetto (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale per gli adulti, mentre per i bambini non lo sono la gentilezza degli operatori e la chiarezza del linguaggio, pertanto non sono presenti nella tabella in alto a destra.

Per i bambini intervistati l'aspetto più correlato al giudizio generale è la **bravura degli operatori didattici**.

Invece per gli adulti intervistati le variabili più correlate all'esperienza complessiva sono l'**allestimento**, i **contenuti del laboratorio** e la **pulizia del luogo**.

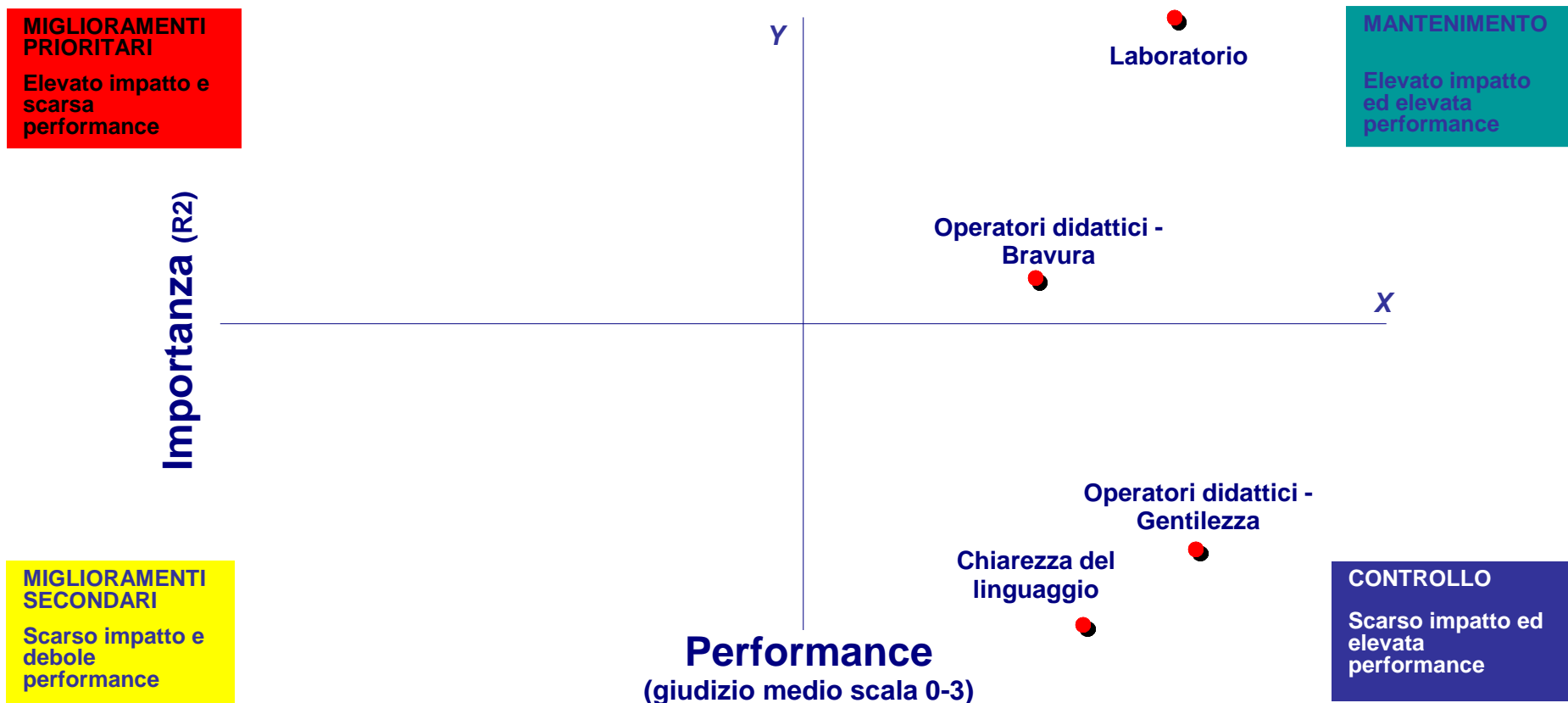
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Casina di Raffaello 2019 - Bambini</i>	
Operatori didattici - Bravura	0,343
Laboratorio	0,323

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Casina di Raffaello 2019 - Adulti</i>	
Allestimento	0,691
Contenuti del laboratorio	0,531
Pulizia del luogo	0,527
Operatori didattici - competenza	0,450
Organizzazione	0,437
Facilità nel raggiungere la Casina	0,436
Orari di apertura	0,435
Libreria	0,423
Personale di accoglienza	0,338
Operatori didattici - cortesia	0,279
www.casinadiraffaello.it	0,264

Mappa delle priorità (Regressione lineare) – Bambini

Il **laboratorio** rappresenta l'elemento in assoluto più importante e soddisfacente per i bambini intervistati, ma anche la **bravura degli operatori didattici** si posiziona nel quadrante in alto a destra. Non risultano aspetti tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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

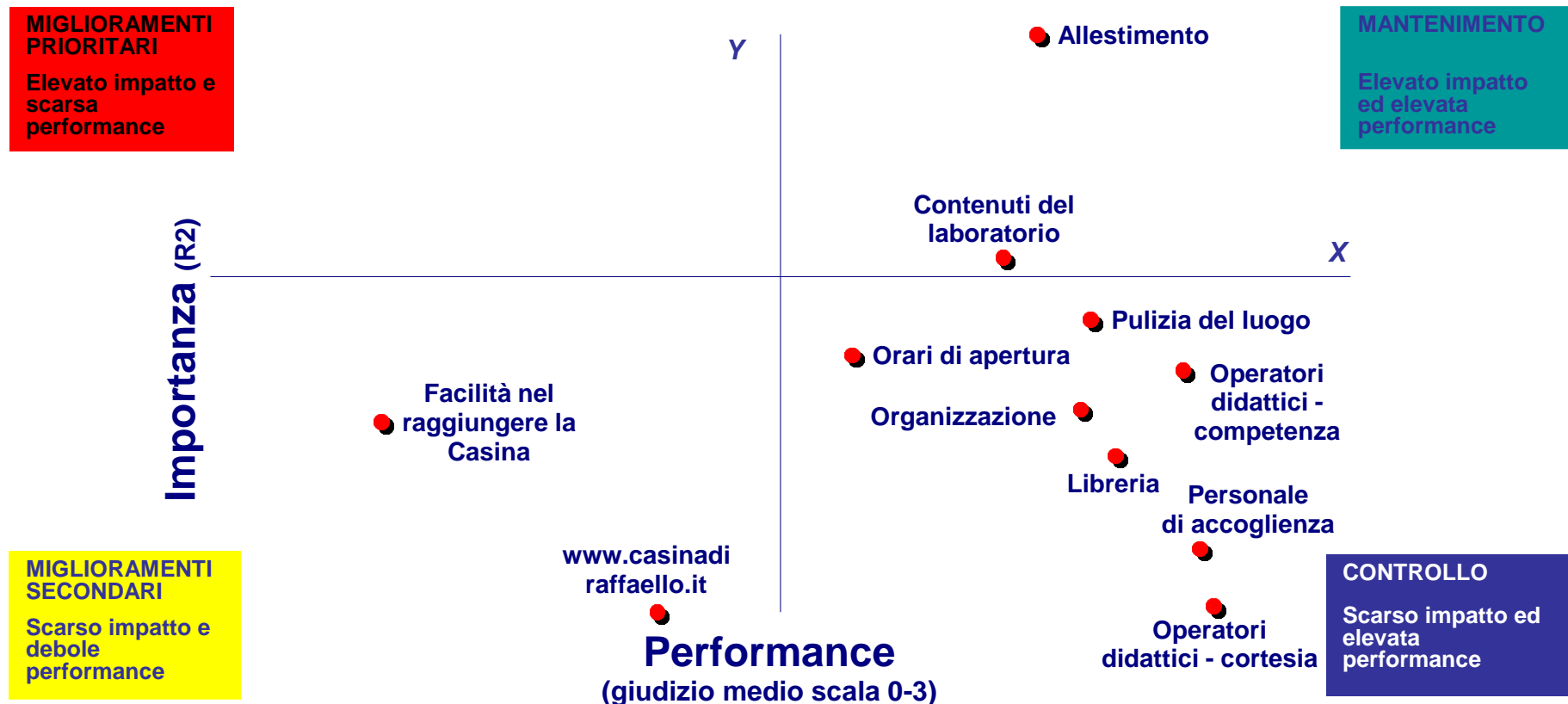


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Mappa delle priorità (Regressione lineare) – Adulti

Per gli adulti intervistati l'elemento in assoluto più importante, ma anche soddisfacente è l'**allestimento**, così come i **contenuti del laboratorio** che si collocano nel quadrante in alto a destra, seppure più in basso. Nessun aspetto è da considerare come miglioramento prioritario (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano invece le variabili che risultano di minore impatto sul giudizio generale, anche se sono ritenute ottime (quadrante in basso a destra).



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

Cluster Analysis – Bambini

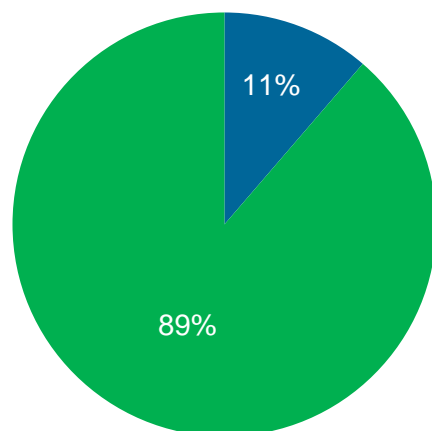
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (12 individui nel *Cluster 1* e 94 nel *Cluster 2*; tre casi mancanti).

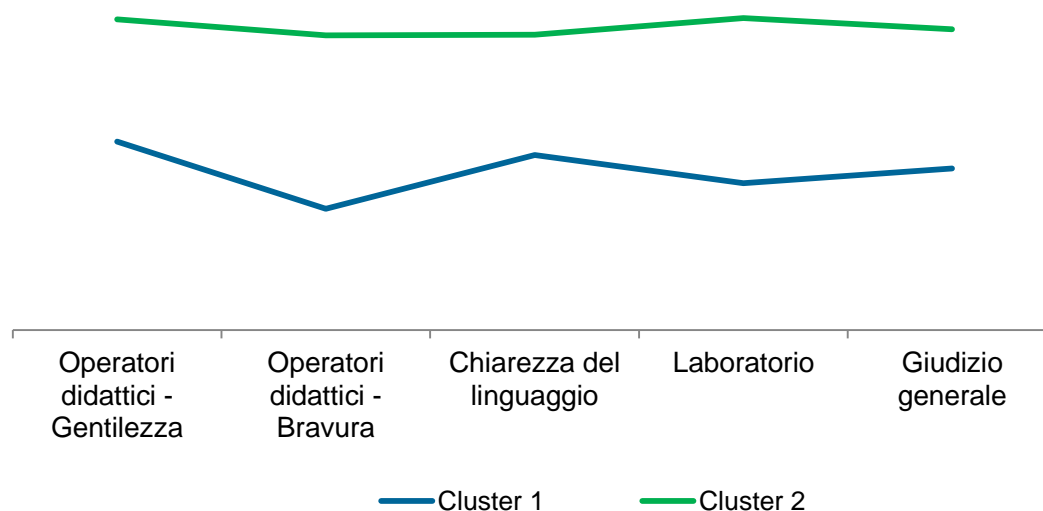
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza bambini, di 8 e 9 anni, residenti nel I e II Municipio, frequentano soprattutto la scuola primaria (III elementare), alcuni già stati a Casina, hanno frequentato altri musei nell'ultimo anno, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 Molto Soddisfatti: in prevalenza bambine, dai 4 ai 6 anni, giungono dal V Municipio e dalla Città Metropolitana, frequentano la scuola materna, non sono mai state alla ludoteca, alcune non hanno visitato musei nell'ultimo anno, in generale molto soddisfatte.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Cluster Analysis – Adulti

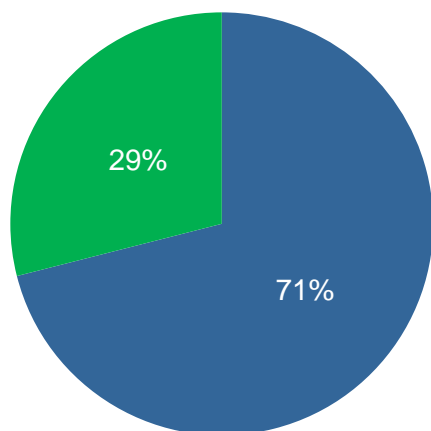
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (76 individui nel *Cluster 1* e 31 nel *Cluster 2*).

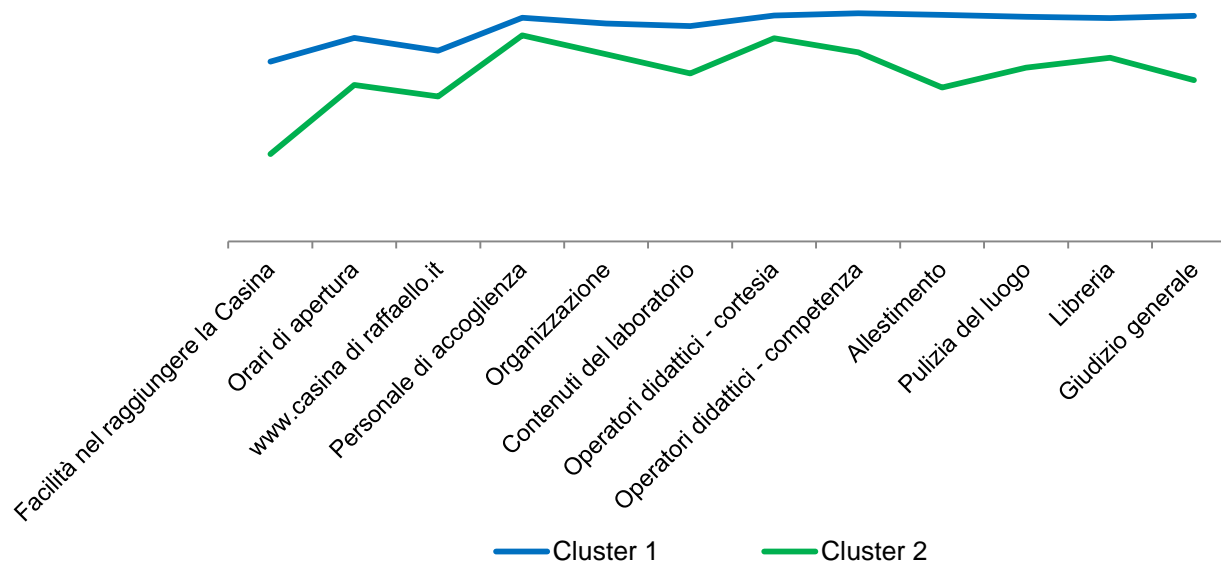
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia ci sono i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Molto Soddisfatti: in prevalenza donne, di età 26-34 anni e 40-44 anni, diplomate, alcune giungono da fuori Roma, impiegate, vengono a conoscenza della Casina passando casualmente, nuove frequentatrici, vi si recano per caso o su richiesta del proprio figlio/nipote, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatte.

Cluster 2 Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età 35-39 anni e oltre i 45 anni, laureati, residenti a Roma, liberi professionisti, vengono a conoscenza della Casina attraverso il passaparola e internet, alcuni già stati alla ludoteca, vi si recano per tempo libero o per i laboratori, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti



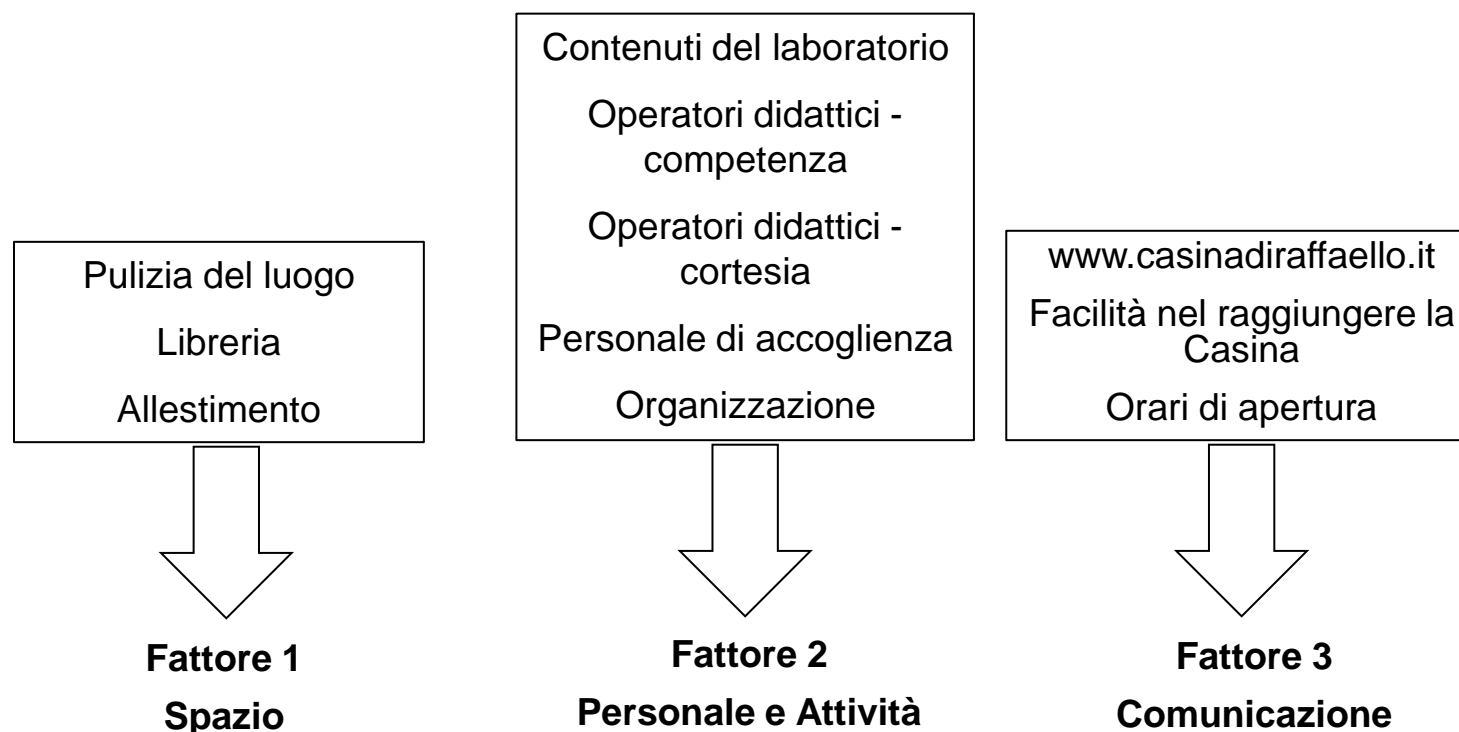
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale – Adulti

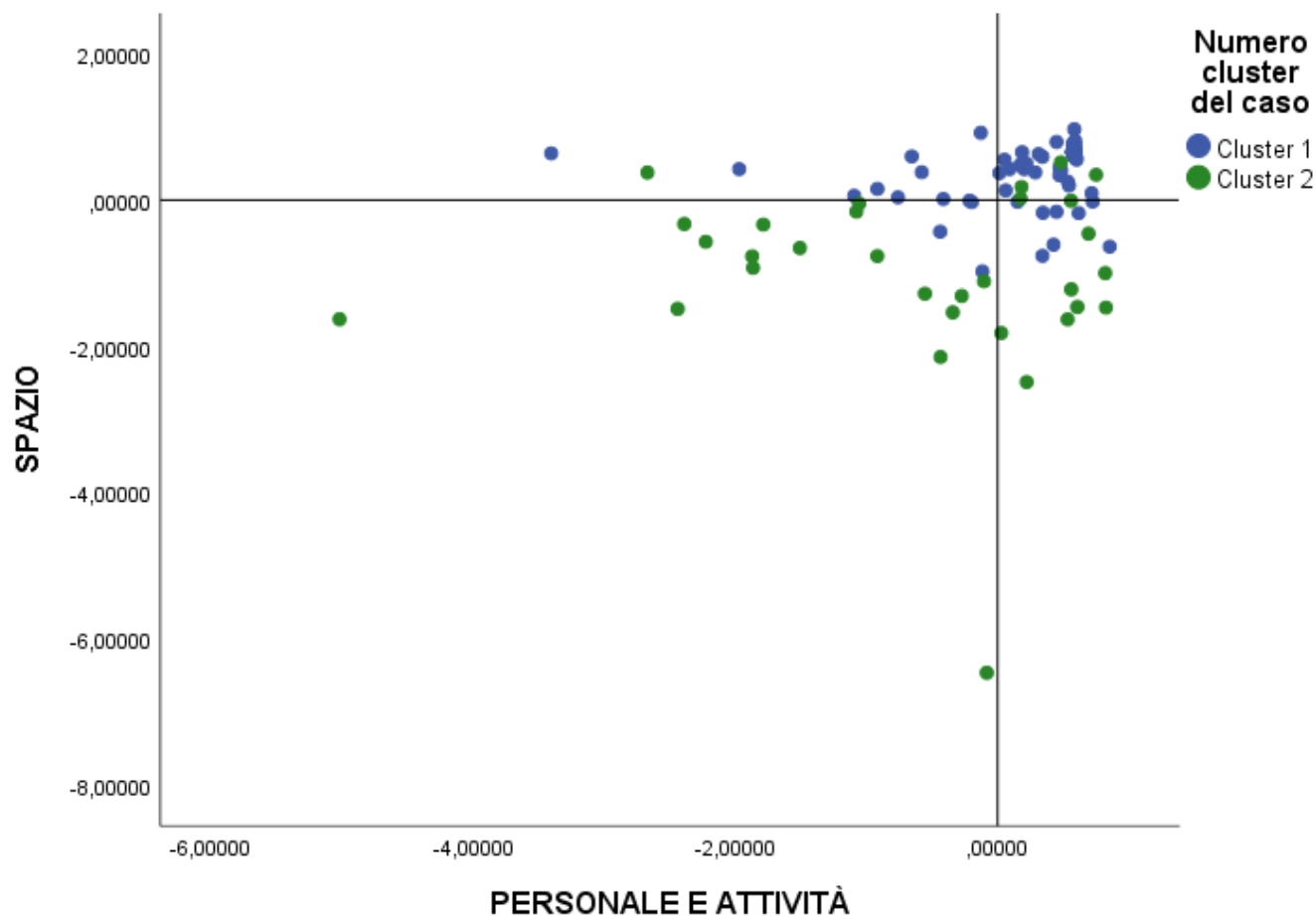
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale – Adulti

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il *Cluster 1* degli adulti, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione, in particolare sul Fattore 1 (*Spazio*).



SUGGERIMENTI BAMBINI

NIENTE da migliorare. **TOTALE 7**

ELOGIO molto bello, continuate così. **TOTALE 6**

LABORATORIO diversificare l'offerta (9), fare più attività all'aperto (3), altro (4). **TOTALE 16**

ATTIVITÀ più giochi, soprattutto nella cucina (9), altro (2). **TOTALE 11**

ALTRO. **TOTALE 3**

CASINA DI RAFFAELLO 2019
TOTALE 30 SUGGERIMENTI BAMBINI

SUGGERIMENTI ADULTI

NIENTE DA MIGLIORARE. TOTALE 43

ATTIVITÀ arricchire con altri giochi e libri, anche nell'area esterna (15), musica e letture in altre lingue (3), più tecnologie (2), altro (2). **TOTALE 22**

LABORATORI da aumentare per le diverse fasce d'età, ad es. per i bambini al di sotto dei 3 anni oppure oltre i 9 anni (6), organizzare giochi/laboratori/teatro anche all'aperto (4), altro (4). **TOTALE 14**





ALTRO. TOTALE 15

**CASINA DI RAFFAELLO 2019
TOTALE 51 SUGGERIMENTI ADULTI**

Allegato 1a – Questionario per bambini

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. Ritornaresti 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? _____

Allegato 1b – Questionario per adulti

DATA / /											
Gentile, le chiediamo la cortesia di compilare il questionario per aiutarci a migliorare l'organizzazione e la qualità dei servizi offerti presso la <i>Casina di Raffaello</i> .											
1. La prima volta, come è venuto/a a conoscenza di Casina di Raffaello?											
<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)	<input type="checkbox"/> social network	<input type="checkbox"/> amici/parenti									
<input type="checkbox"/> www.casinadiraffaello.it	<input type="checkbox"/> pubblicità	<input type="checkbox"/> lavoro									
<input type="checkbox"/> altri siti internet	<input type="checkbox"/> passando per caso	<input type="checkbox"/> altro (specificare a lato:.....)									
2. Nell'ultimo anno è già venuto/a a Casina di Raffaello?											
<input type="checkbox"/> Mai in tutta la mia vita <input type="checkbox"/> No, è la prima volta nell'ultimo anno <input type="checkbox"/> Sì, raramente (1-3 volte) <input type="checkbox"/> 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. Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
5. Sito web www.casinadiraffaello.it	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
6. Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
7. Organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
8. Contenuti del laboratorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
9. Operatori didattici – Cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
10. Operatori didattici – Competenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
11. Allestimento degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
12. Pulizia degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
13. Libreria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
14. Giudizio complessivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
15. Rispetto alle aspettative la qualità del servizio offerto è:											
<input type="checkbox"/> Superiore alle aspettative <input type="checkbox"/> Uguale alle aspettative <input type="checkbox"/> Inferiore alle aspettative <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative											
16. 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"/>	<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
17. Per quale motivo vi si è recato? <input type="checkbox"/> Per caso <input type="checkbox"/> Per il laboratorio <input type="checkbox"/> Tempo libero											
<input type="checkbox"/> Richiesta da parte del figlio/a o nipote <input type="checkbox"/> Festa di compleanno <input type="checkbox"/> Gita scolastica											
18. Suggerimenti per migliorare il servizio <input type="checkbox"/> niente da migliorare											

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICHE:											
Età <input type="checkbox"/> <14 <input type="checkbox"/> 14-18 <input type="checkbox"/> 19-25 <input type="checkbox"/> 26-34 <input type="checkbox"/> 35-39 <input type="checkbox"/> 40-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> 65-74 <input type="checkbox"/> ≥ 75											
Genere: <input type="checkbox"/> Uomo <input type="checkbox"/> Donna											
Titolo di studio: <input type="checkbox"/> scuola dell'obbligo (fino alle medie) <input type="checkbox"/> studi superiori <input type="checkbox"/> laurea <input type="checkbox"/> post laurea											
Professione: _____											
Residenza: <input type="checkbox"/> Roma (indicare ZONA/MUNICIPIO: _____) <input type="checkbox"/> Altro (indicare altra PROVINCIA italiana:.....)											