



Indagini di Customer Satisfaction

Planetario mobile

03 aprile – 31 maggio 2019

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 26/06/2019*

zètema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva – studenti e insegnanti
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2017-2019
- Come sei venuto a conoscenza del *Planetario mobile*
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consigliaresti questo spettacolo ad un amico
- Nell'ultimo anno sei già stato al *Planetario mobile*
- Torneresti volentieri con gli amici o con la famiglia
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariata per tipologia di scuola
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (*Cluster Analysis*)
- Suggerimenti
- Allegato 1- Questionari per studenti e insegnanti

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **231 questionari** somministrati a campione, attraverso autocompilazione, ai gruppi di scolaresche (nel dettaglio sono stati intervistati **214 studenti e 17 insegnanti**), che hanno partecipato agli spettacoli del **3 e 17 aprile, 14-16-22 e 31 maggio** al *Planetario mobile* presso il *Museo Civico di Zoologia* (gli intervistati rappresentano il 95% degli ingressi totali agli spettacoli in cui è stata svolta l'indagine). Il campione di insegnanti è esiguo, ma risulta comunque rappresentativo a livello statistico.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 1,44\%$. 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 rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli studenti intervistati è abbastanza buono, con una media di **2,36** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.

Per il campione di insegnanti la soddisfazione generale raggiunge una media di **2,24** e la percentuale di molto/abbastanza soddisfatti è del **76%**.

Per gli studenti il contenuto dello spettacolo è l'aspetto più soddisfacente (media di 2,39), mentre la durata dello spettacolo registra un valore medio di 1,89, pertanto è al di sotto dello standard minimo di 2,20, ma non risulta tra i miglioramenti prioritari nella mappa (*cf.* p. 21).

Il **contenuto dello spettacolo** è l'elemento più correlato al giudizio generale sia per gli studenti che per gli insegnanti; per questi ultimi, tale aspetto risulta tra i miglioramenti prioritari, insieme alla durata dell'attività (*cf.* p. 22).

Il profilo degli intervistati è costituito per l'80% sul campione totale da alunni di età **13-15 anni**. L'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a **14 anni**.

Le fasce d'età prevalenti per gli insegnanti sono equamente distribuite tra i **26-34 anni** e **45-54 anni** (23% per ciascuna fascia). Il 53% degli insegnanti dichiara di avere conseguito un **titolo di laurea**, mentre il 35% **una specializzazione post laurea**.

Sia tra gli studenti che tra gli insegnanti intervistati prevale il **genere femminile**, che raggiunge rispettivamente il 60% e l'82% sul totale.

La quasi totalità dei studenti (94%) dichiara di conoscere il *Planetario mobile* attraverso la propria **scuola**, che è la voce predominante anche per gli insegnanti (59%). Poi emergono il sito web **www.planetarioroma.it** (23%) e il **passaparola** (12%).

Tabella riassuntiva – Planetario mobile Studenti

Ics Planetario mobile Studenti 2019	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Contenuto dello spettacolo	2,39	2,00	214	0	0,601	58%	1%	94%
Durata dello spettacolo	1,89	2,00	213	1	0,653	32%	2%	89%
Giudizio generale	2,36	2,00	211	3	0,713	70%	2%	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 (2,14).

Tabella riassuntiva – Planetario mobile Insegnanti

Ics Planetario mobile Insegnanti 2019	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Prenotazione 060608	2,50	3,00	10	7	0,707	60%	0%	90%
Sito internet	2,56	3,00	9	8	0,527	56%	0%	100%
Personale in biglietteria	2,62	3,00	13	4	0,650	69%	0%	92%
Contenuti dello spettacolo	2,24	2,00	17	0	0,831	47%	0%	76%
Durata dello spettacolo	2,18	2,00	17	0	0,809	41%	0%	76%
Giudizio generale	2,24	2,00	17	0	0,831	47%	0%	76%

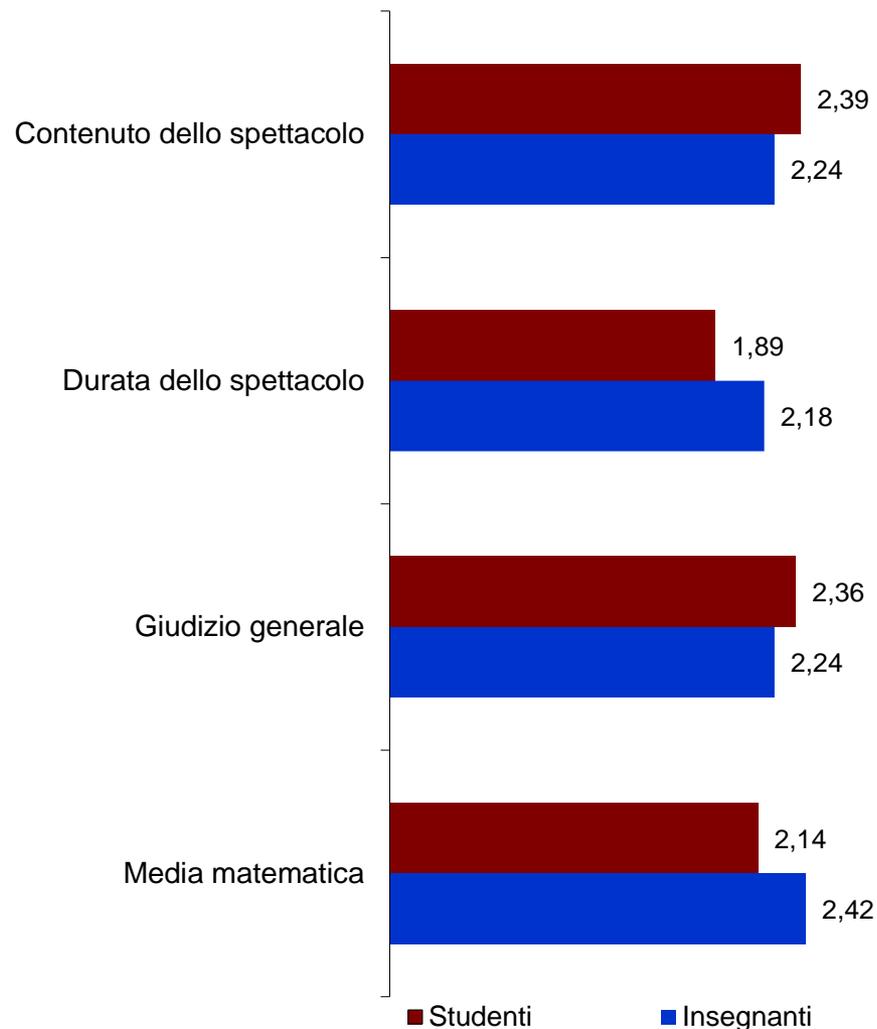
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,42).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

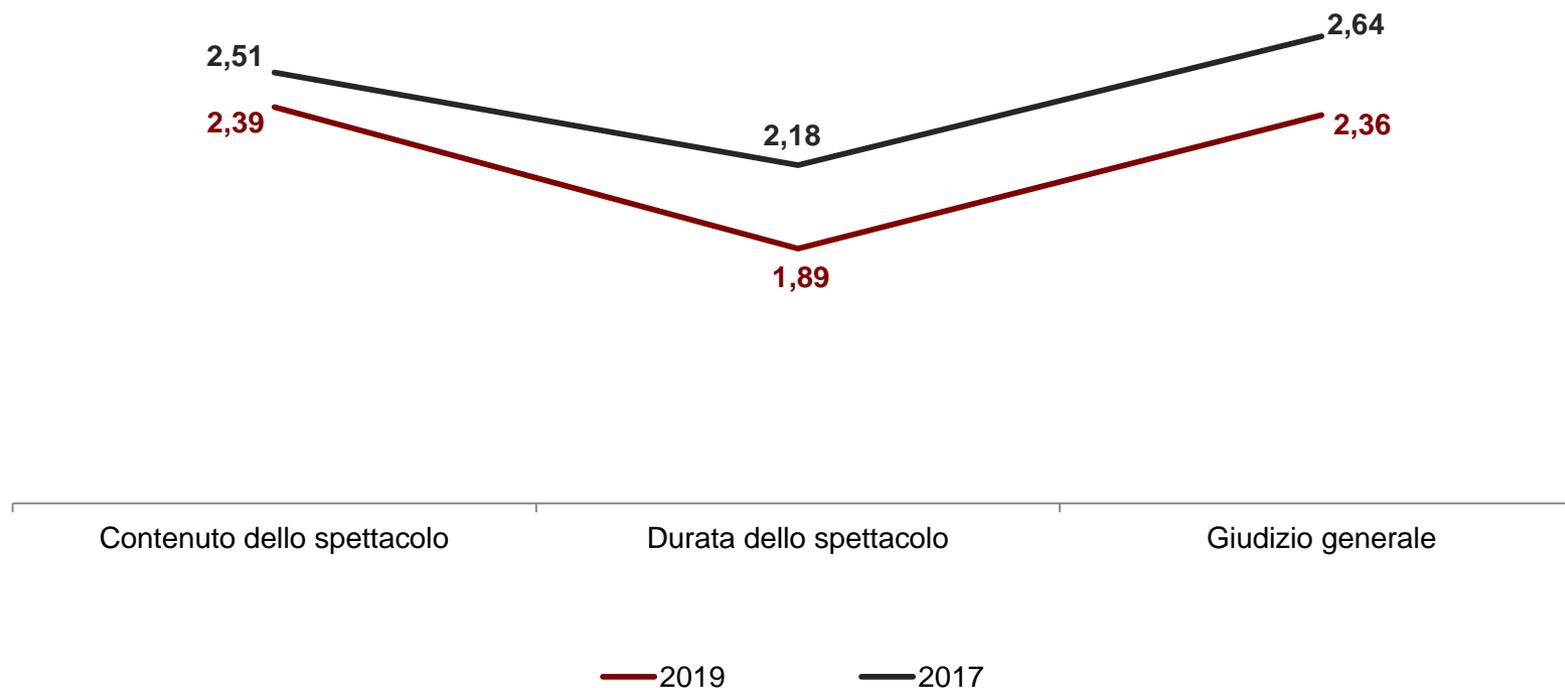
Come si denota dal grafico laterale, al di sopra del giudizio generale degli studenti si colloca il **contenuto dello spettacolo**.

Invece gli insegnanti sono mediamente più soddisfatti sulla **durata dello spettacolo**, anche se tale aspetto registra una media inferiore allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2017-2019 (Studenti)

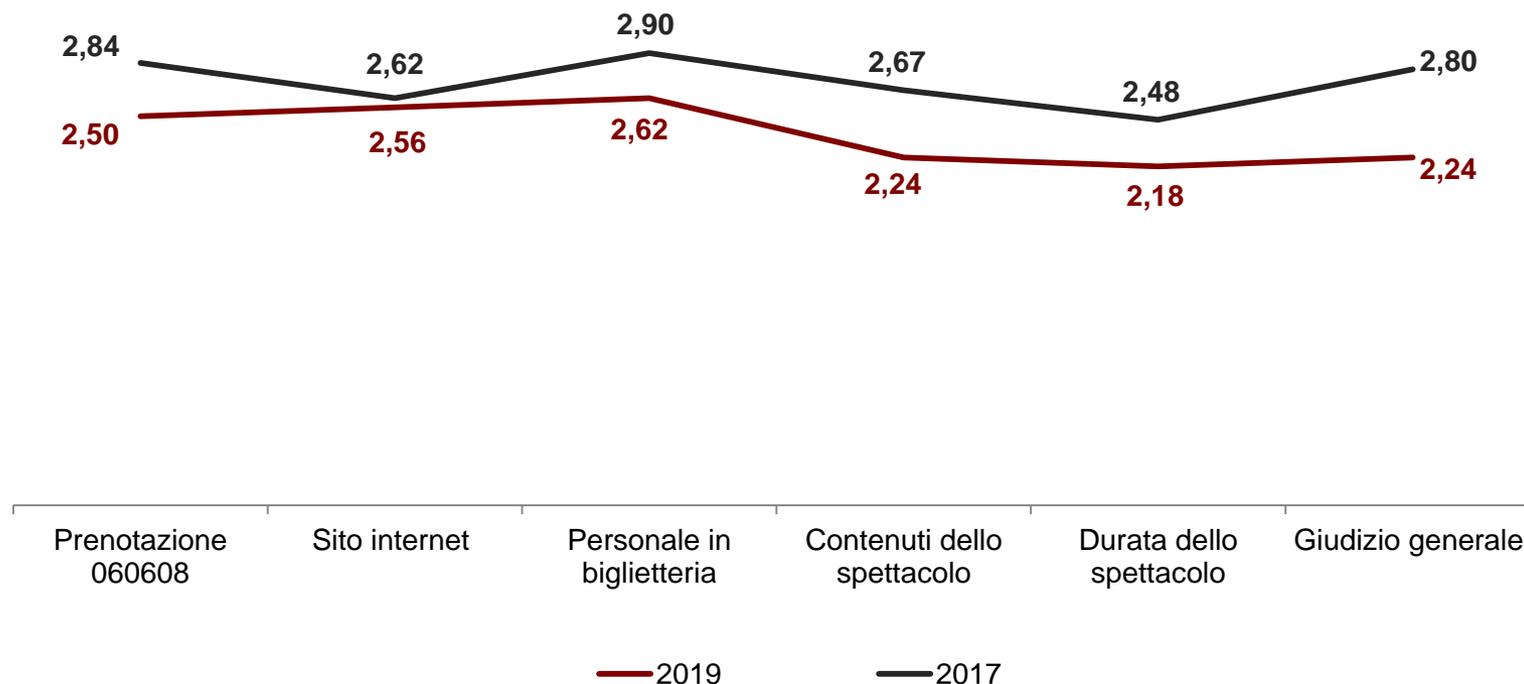
Rispetto al 2017 il trend risulta costante e lineare, seppure si registri un decremento generale sugli aspetti oggetto di indagine, ma solo la durata dello spettacolo resta al di sotto dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2017-2019 (Insegnanti)

Anche per gli insegnanti il trend risulta piuttosto lineare, con una flessione generale del livello medio di soddisfazione relativo alle variabili oggetto d'indagine.

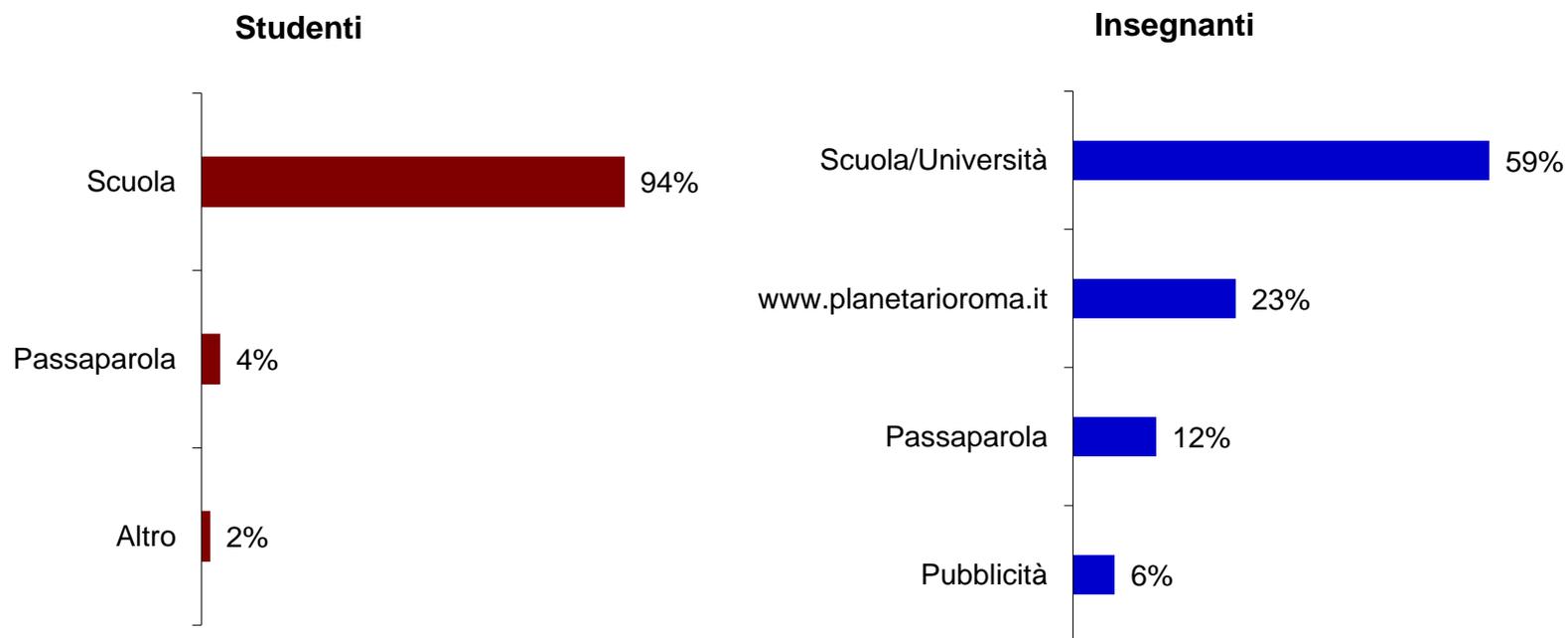
In particolare scendono le medie sul servizio di prenotazione 060608, sui contenuti dello spettacolo, sulla durata dello spettacolo e sull'esperienza complessiva, ma anche per gli insegnanti solo la durata è al di sotto dello standard di 2,20.



Come sei venuto a conoscenza del Planetario mobile

La quasi totalità dei ragazzi (94% sul totale) dichiara di conoscere il *Planetario mobile* attraverso la propria **scuola**, che è la voce predominante anche per gli insegnanti (59%; cfr. grafico sottostante a destra), seguito dal sito web **www.planetarioroma.it** e dal **passaparola**, che raggiungono rispettivamente il 23% ed il 12% sul campione totale.

Risulta significativo che la scuola sia la risposta prevalente per gli studenti che non sono mai stati al *Planetario mobile*, alcuni dei quali non vi tornerebbero. Invece il passaparola è predominante soprattutto per coloro che già vi sono stati nell'ultimo anno e che tornerebbero nuovamente al *Planetario mobile*.

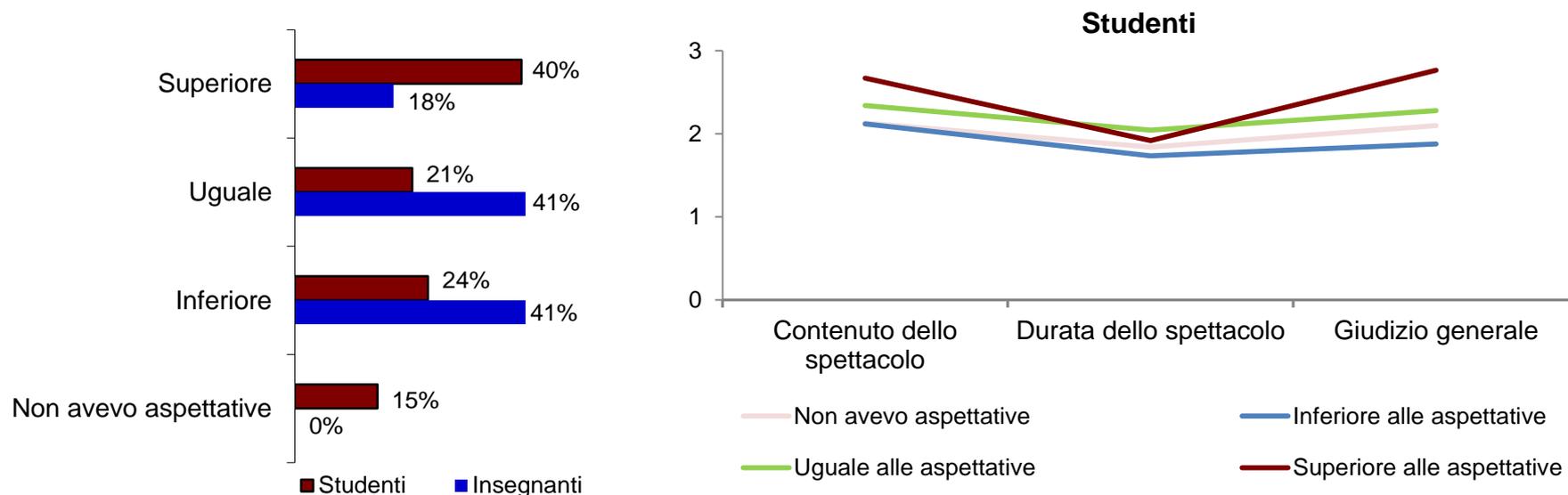


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 40% degli studenti intervistati dichiara di avere un giudizio superiore alle proprie aspettative prima di visitare il *Planetario mobile* (la percentuale è del 18% per gli insegnanti), il 21% lo ritiene uguale a quanto si aspettasse (41% per gli insegnanti), per il 24% è inferiore (41% per gli insegnanti), mentre il restante 15% non aveva aspettative a priori (0% per gli insegnanti).

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative principalmente per gli studenti che giungono da altre province italiane, frequentano la scuola secondaria di II grado e tornerebbero volentieri al *Planetario mobile*. Invece ad avere un giudizio uguale o inferiore alle proprie attese sono soprattutto gli studenti romani, che frequentano la scuola secondaria di I grado, in generale poco soddisfatti e la maggior parte di essi afferma che non tornerebbe al *Planetario mobile*.

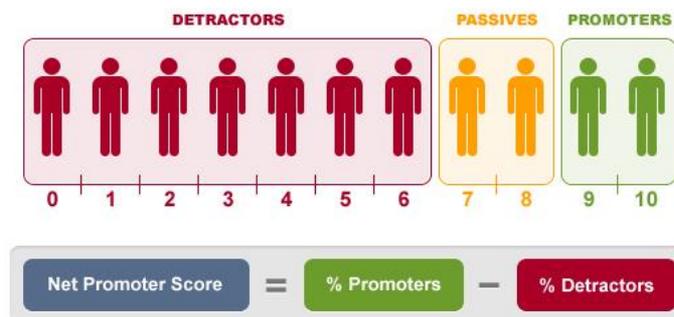
Per gli insegnanti si rileva che ad avere un giudizio superiore o uguale alle aspettative siano in particolare coloro che si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza al *Planetario mobile*, mentre coloro che hanno un giudizio inferiore alle aspettative sono in generale poco soddisfatti.



Consigliaresti questo spettacolo 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 degli spettacoli visti.

La percentuale di chi consiglierà gli spettacoli del *Planetario mobile* è pari al **-11%** per gli studenti ed al **-23%** per gli insegnanti. Da evidenziare che il 49% degli studenti e il 29% degli insegnanti intervistati rilasciano valutazioni pari a 7 e 8, pertanto molto buone, seppure escluse dal calcolo del *Net Promotore Score*.



NET PROMOTER SCORE										
<i>Planetario mobile - Studenti 2019</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	2	9	6	4	12	31	49	55	24	18
1%	1%	4%	3%	2%	5%	15%	23%	26%	11%	9%
DETRACTORI = 31%						PASSIVI = 49%		PROMOTORI = 20%		
20% - 31% = -11%										

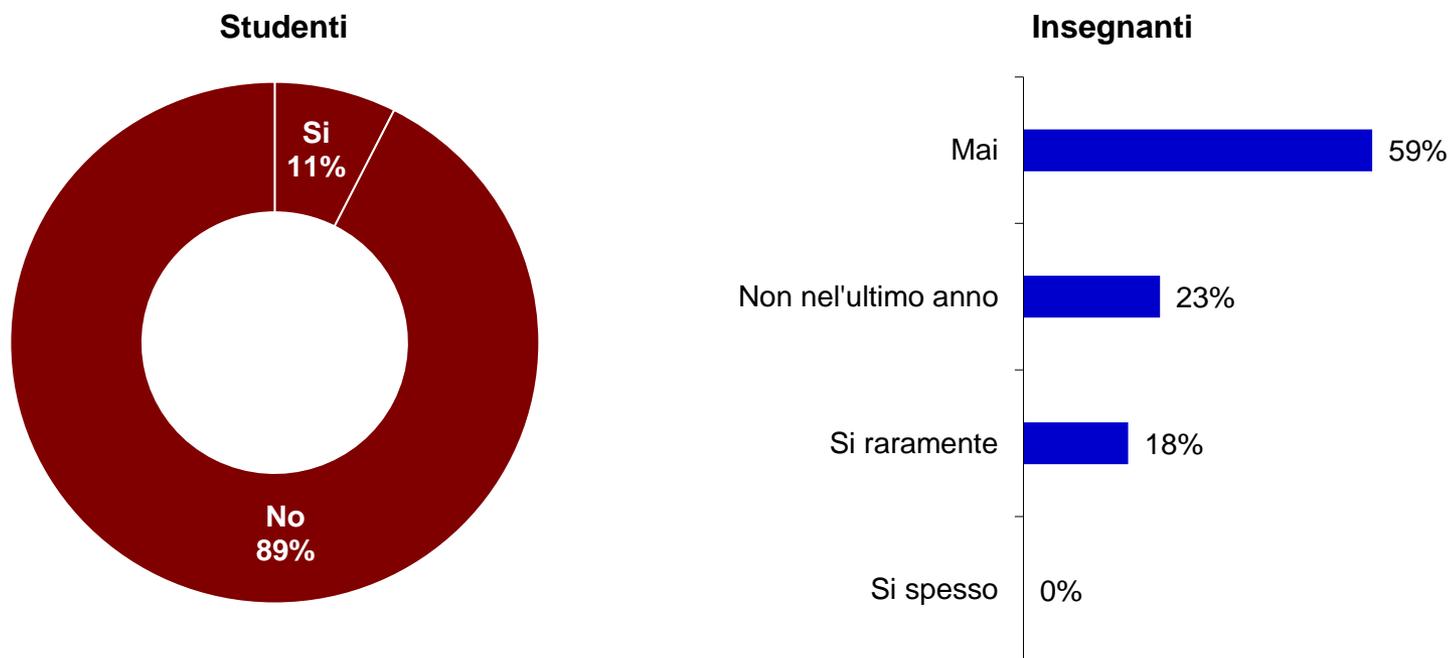
NET PROMOTER SCORE										
<i>Planetario mobile - Insegnanti 2019</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1	2	2	2	1	1	4	2	2
0%	0%	6%	12%	11%	12%	6%	6%	23%	12%	12%
DETRACTORI = 47%						PASSIVI = 29%		PROMOTORI = 24%		
24% - 47% = -23%										

Nell'ultimo anno sei già stato al *Planetario mobile*

Ben l'89% del campione di studenti intervistati si reca per la prima volta al *Planetario mobile*, mentre il restante 11% vi è già stato nell'ultimo anno.

Risulta significativo che tra gli studenti già stati al *Planetario mobile* nell'ultimo anno emergono coloro che tornerebbero, mentre tra i nuovi visitatori è più alta la percentuale di chi non vi si recherebbe un'altra volta.

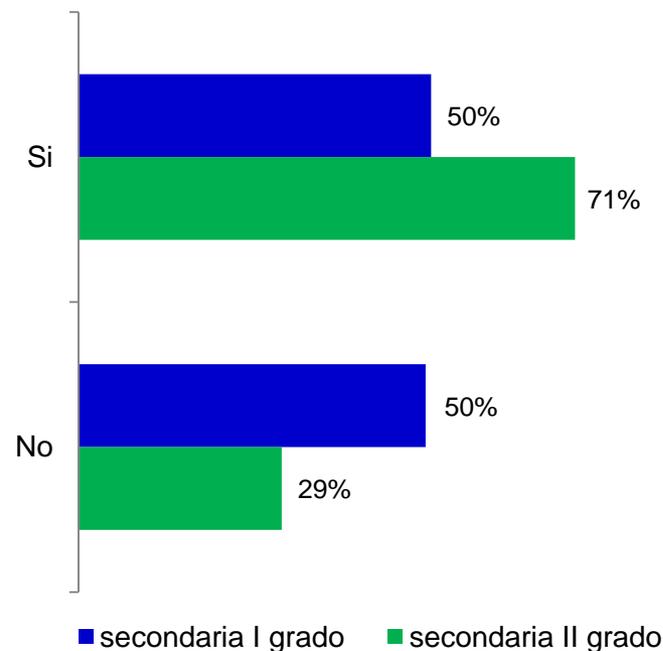
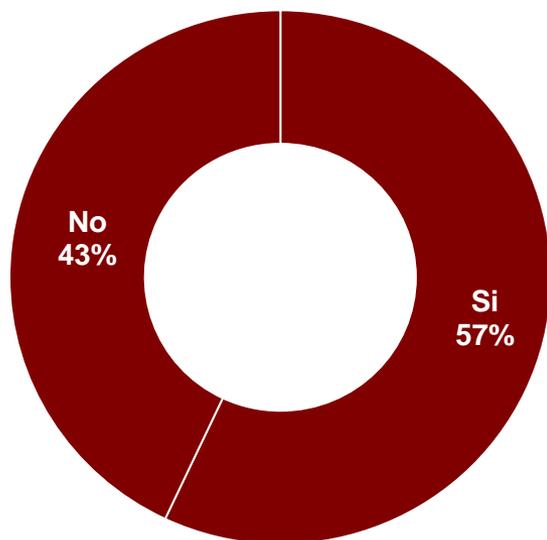
La maggior parte degli insegnanti intervistati (59% sul totale; *cfr.* grafico sottostante a destra) afferma di essere venuto per la prima volta al *Planetario mobile*: tale campione si divide equamente tra chi ha un giudizio generale molto o abbastanza soddisfacente.



Torneresti volentieri al *Planetario mobile* – Studenti

Oltre la metà degli studenti intervistati (57% sul campione totale) dichiara di voler tornare al *Planetario mobile*.

Risulta significativo che tornerebbero volentieri soprattutto gli studenti della scuola secondaria di II grado (cfr. grafico sottostante a destra), alcuni dei quali sono già stati al *Planetario mobile* e affermano di avere un giudizio superiore o uguale alle proprie aspettative. Invece a rispondere negativamente a tale domanda sono in particolare gli studenti della scuola secondaria di I grado, che vengono per la prima volta e il loro giudizio è inferiore alle attese o ne sono privi



Analisi socio-demografica: genere, età, titolo di studio, tipologia scuola

Sia per gli studenti che per gli insegnanti intervistati prevale il **genere femminile**, che raggiunge rispettivamente il 60% e l'82% per i due target di riferimento.

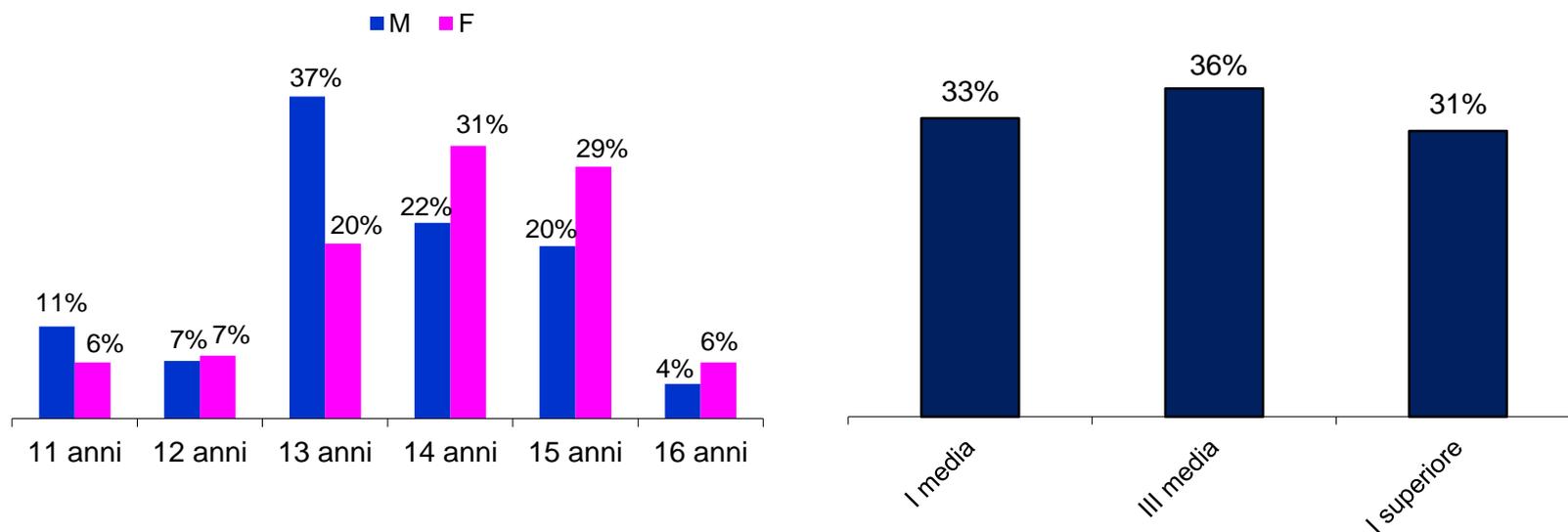
L'80% del campione totale di alunni ha un'età di **13-15 anni**. L'età media degli studenti intervistati risulta essere pari a **14 anni**.

Le fasce d'età prevalenti per gli insegnanti sono quelle dei **26-39 anni** e **45-54 anni** (23% per ciascuna fascia).

Il 53% degli insegnanti dichiara di avere conseguito **un titolo di laurea**, mentre il 35% una **specializzazione post laurea**.

Il 69% del campione totale degli studenti frequenta la **scuola secondaria di I grado** (di cui il 36% sono classi di III media), mentre il 31% la **secondaria di II grado** (nello specifico I superiore).

La suddivisione per tipologia di classe frequentata viene riportata nel grafico in basso a destra.

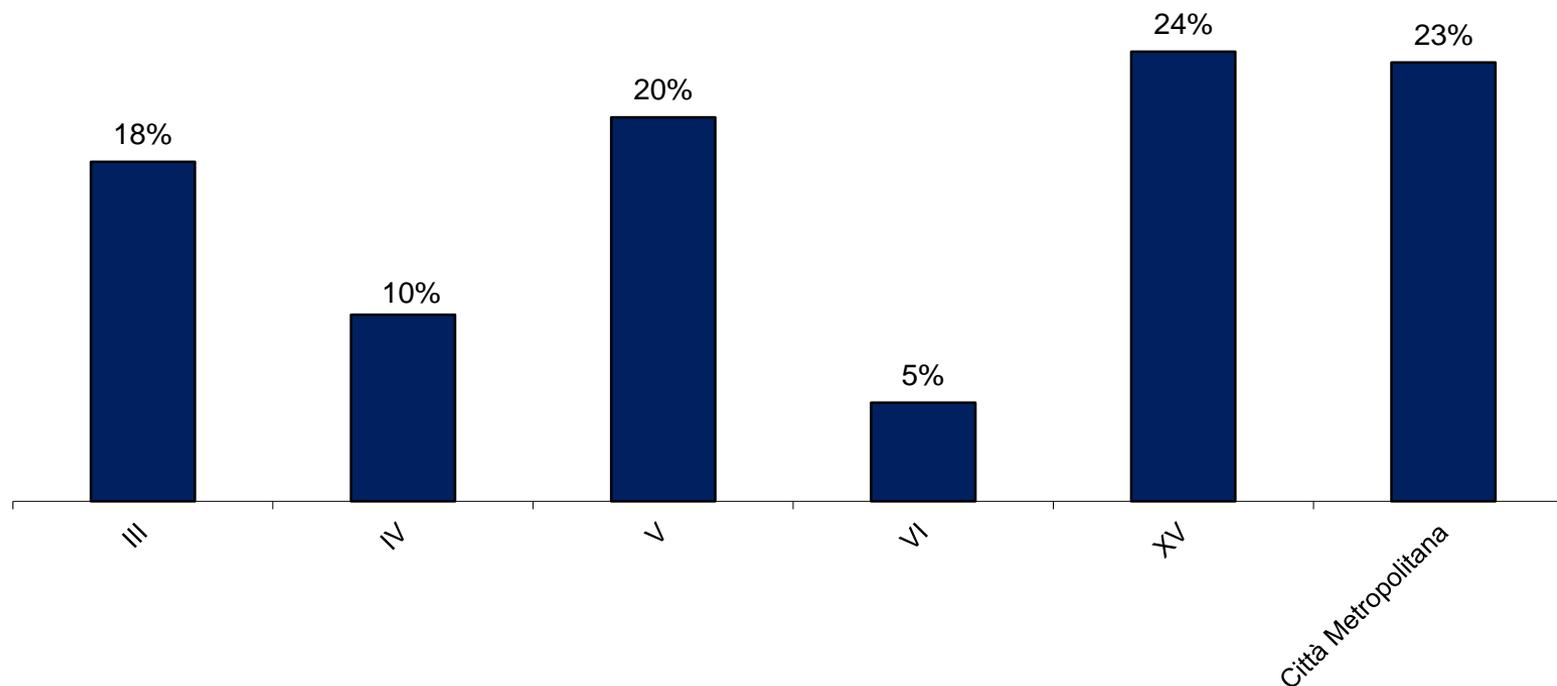


Analisi socio-demografica: provenienza

L'83% del campione intervistato è costituito da studenti romani, di cui il 23% risiede nella Città Metropolitana (cfr. grafico in basso a destra).

Tra i municipi di residenza degli studenti prevalgono i **Municipi V** e **XV**, che raggiungono rispettivamente il 20% e 24% sul totale.

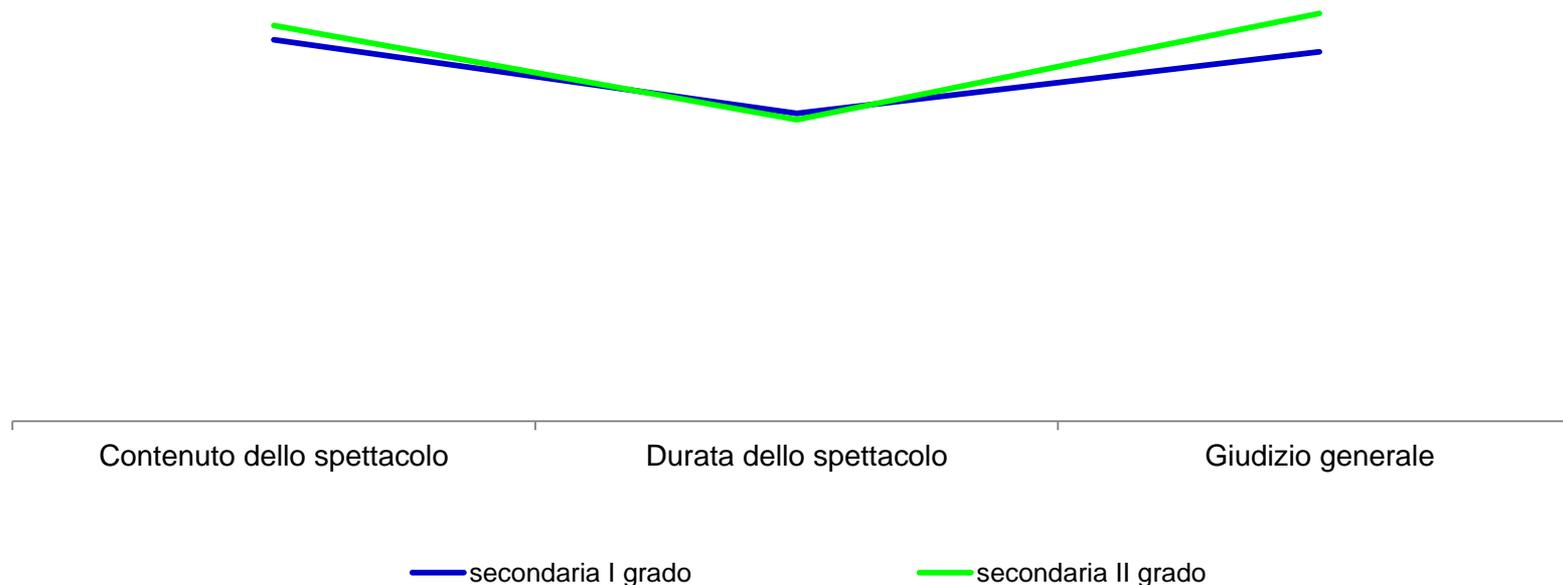
Il 75% degli insegnanti intervistati è costituito da **cittadini romani**, che risiedono soprattutto nei **Municipi III** e **IV** (ciascuno di essi raggiunge una percentuale pari al 29%).



Analisi univariata per tipologia di scuola

Analizzando i risultati per tipologia di scuola emerge che gli studenti della scuola secondaria di II grado siano più soddisfatti sul contenuto e sull'esperienza complessiva. Invece il giudizio medio sulla durata dello spettacolo è pressoché coincidente per chi frequenta la scuola secondaria di I e II grado (*cf.* grafico sottostante).

Gli insegnanti della scuola secondaria di II grado sono tendenzialmente più soddisfatti sui vari aspetti oggetto di indagine, ad eccezione del sito web (*www.planetarioroma.it*), che invece soddisfa maggiormente gli insegnanti della scuola secondaria di I grado.



Correlazione – 1/3 (Studenti)

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

Coefficiente Rho di Spearman*** <i>Planetario mobile - Studenti 2019</i>	Contenuto dello spettacolo	Durata dello spettacolo	Giudizio generale
Contenuto dello spettacolo	1,000	,188**	,384**
Durata dello spettacolo	,188**	1,000	,177*
Giudizio generale	,384**	,177*	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 – 2/3 (Insegnanti)

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

Coefficiente Rho di Spearman*** Planetario mobile - Insegnanti 2019	Prenotazione 060608	Sito internet	Personale in biglietteria	Contenuti dello spettacolo	Durata dello spettacolo	Giudizio generale
Prenotazione 060608	1,000	0,000	0,463	-0,514	-0,346	-0,514
Sito internet	0,000	1,000	0,577	0,000	-0,207	0,000
Personale in biglietteria	0,463	0,577	1,000	0,306	0,172	0,306
Contenuti dello spettacolo	-0,514	0,000	0,306	1,000	,762**	1,000**
Durata dello spettacolo	-0,346	-0,207	0,172	,762**	1,000	,762**
Giudizio generale	-0,514	0,000	0,306	1,000**	,762**	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 – 3/3 (Studenti e Insegnanti)

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 generale degli spettacoli visti (quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Per gli studenti tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale. Invece il campione degli insegnanti intervistato è esiguo e sia il sito internet che il personale di biglietteria non sono risultati significativi, pertanto tali variabili sono state escluse dalla seconda tabella laterale.

Sia per gli studenti sia per gli insegnanti la variabile che risulta più correlata al giudizio generale è il **contenuto dello spettacolo**.

Solo il servizio di prenotazione 060608 ha un'incidenza negativa sull'esperienza complessiva degli insegnanti intervistati, seppure sia minima e non significativa (*cfr.* p. 19).

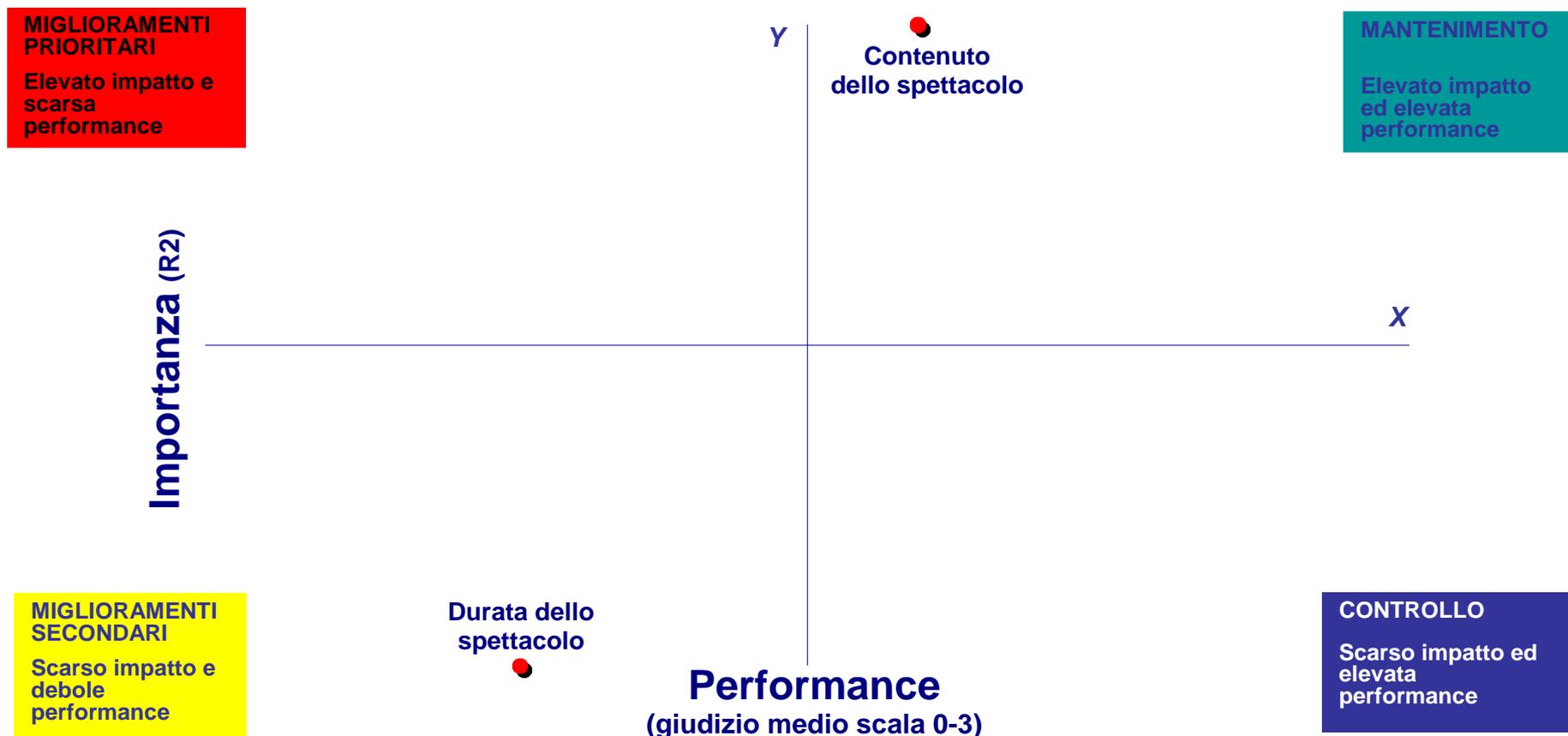
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Planetario Mobile 2019 – Studenti</i>	
Contenuto dello spettacolo	0,384
Durata dello spettacolo	0,177

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Planetario Mobile 2019 – Insegnanti</i>	
Contenuti dello spettacolo	1,000
Durata dello spettacolo	0,762

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Studenti

Il **contenuto dello spettacolo** è l'elemento in assoluto più importante e anche piuttosto soddisfacente per il campione di studenti intervistati (quadrante in alto a destra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si colloca invece la **durata dello spettacolo**, il cui *impatto* e *performance* sulla soddisfazione generale sono minori (quadrante in basso a sinistra).

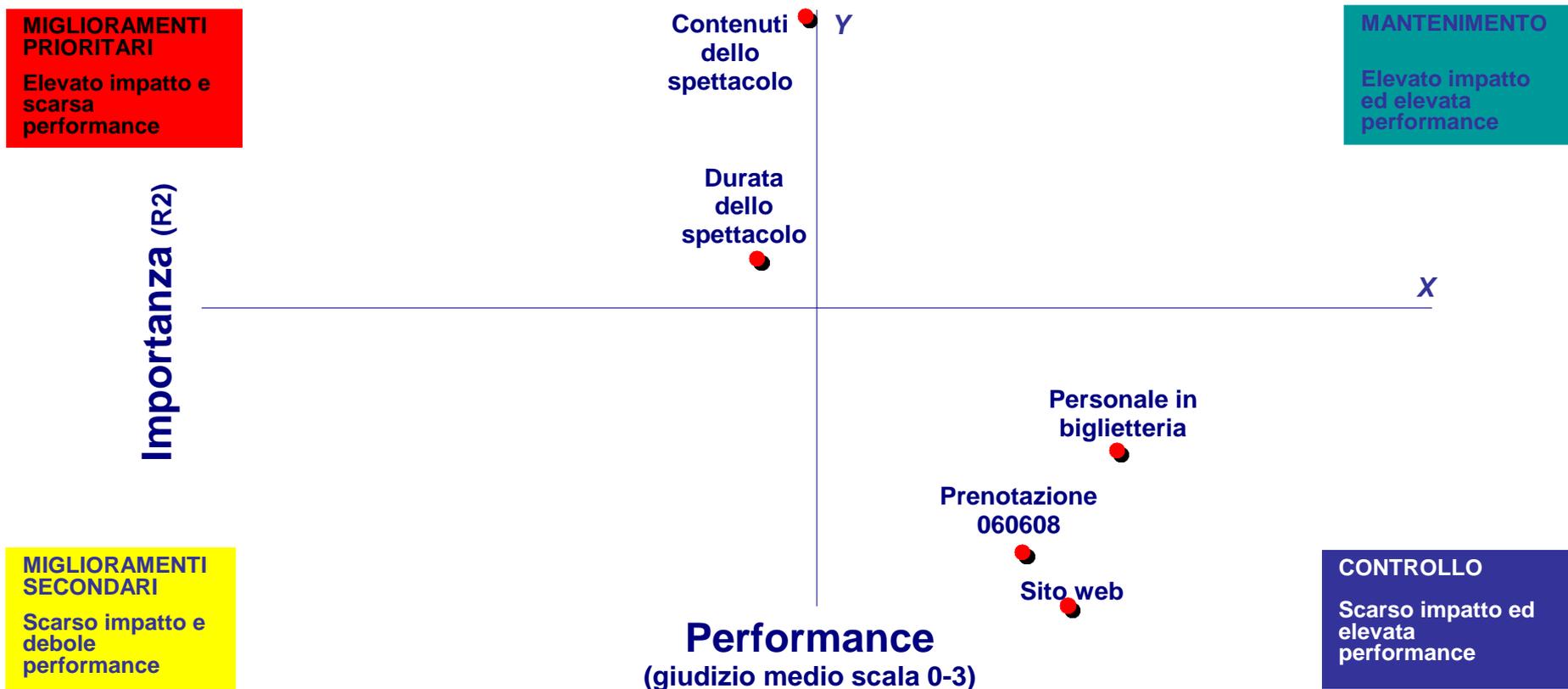


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Mappa delle priorità (Regressione lineare) - Insegnanti

I **contenuti dello spettacolo** risultano essere in assoluto l'aspetto più importante per gli insegnanti intervistati e si trovano in una posizione *borderline*. Tra i miglioramenti prioritari si posiziona la **durata dello spettacolo**, seppure con un coefficiente di importanza inferiore (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.

Cluster Analysis - Studenti

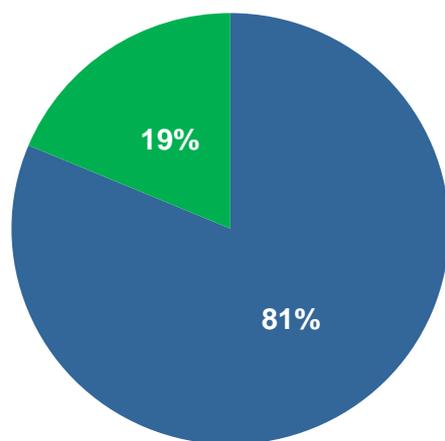
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Per gli studenti sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (174 individui nel *Cluster 1* e 40 nel *Cluster 2*).

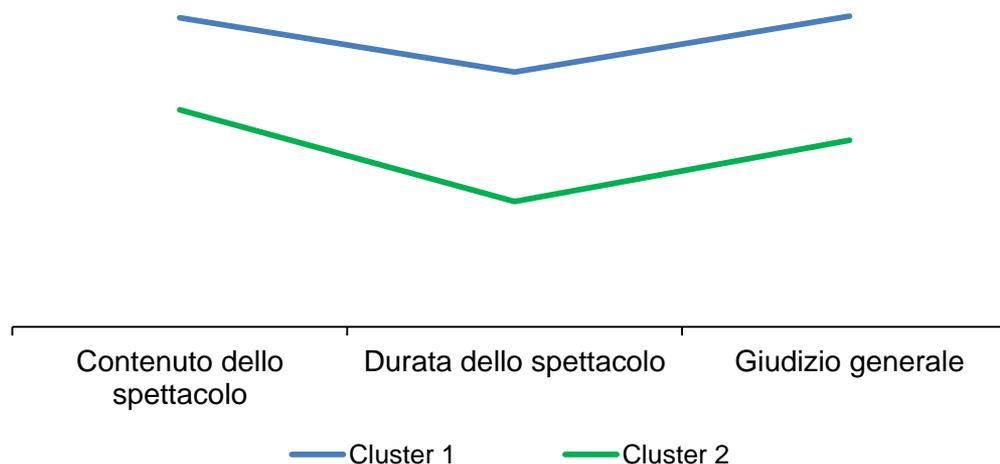
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Molto soddisfatti: in prevalenza studenti, di età 11-12 e 15 anni, in generale molto soddisfatti, giudizio superiore o uguale alle aspettative, tornerebbero volentieri al *Planetario mobile*.

Cluster 2 Insoddisfatti: in prevalenza studentesse, di età 13-14 anni, in generale abbastanza o poco soddisfatte, giudizio inferiore alle aspettative o ne sono prive, non tornerebbero al *Planetario mobile*.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Cluster Analysis - Insegnanti

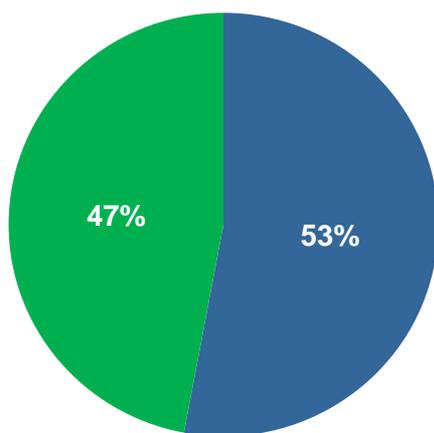
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Per gli studenti sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (9 individui nel *Cluster 1* e 8 nel *Cluster 2*).

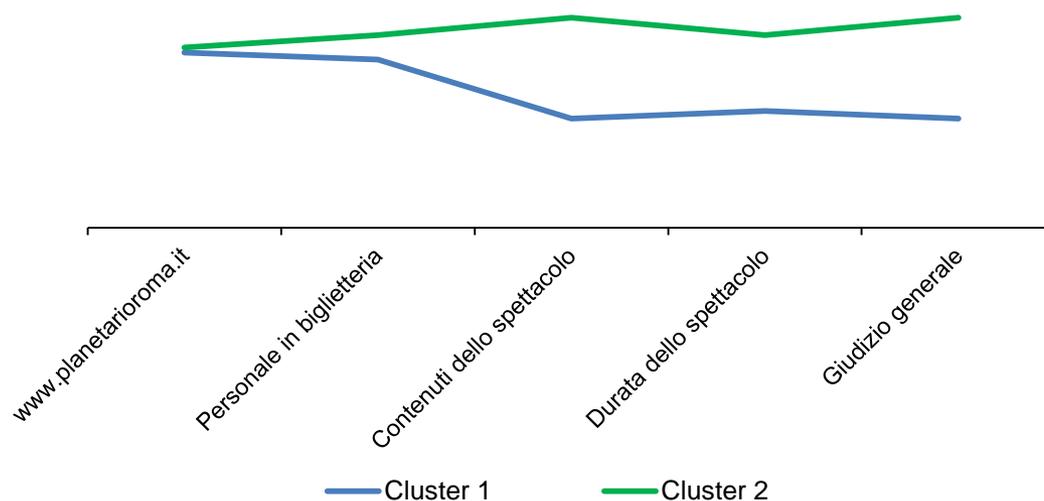
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto sui vari aspetti indagati.

Cluster 1 Abbastanza Soddisfatti: soprattutto uomini, di età 40-64 anni, con titolo di specializzazione post laurea, alcuni già stati al *Planetario mobile*, ne sono venuti a conoscenza tramite passaparola, giudizio inferiore alle aspettative, in generale abbastanza o poco soddisfatti.

Cluster 2 Molto soddisfatti: soprattutto donne, di età 26-39 anni, con titolo di laurea, mai state al *Planetario mobile*, ne sono venute a conoscenza tramite il sito web www.planetarioroma.it, giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatte.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



SUGGERIMENTI STUDENTI

ELOGI spettacolo molto bello, interessante, piace. **Totale 3**

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 4

CONTENUTI non piace la videoproiezione (10), bisognerebbe proiettare anche sui lati del Planetario, aggiungere altre attività interattive, oltre il video (6), fornire una maggiore spiegazione degli argomenti trattati, più approfondimento (5), far visionare dei modellini o delle ricostruzioni plastiche dei corpi celesti (3), altro (4). **TOTALE 28**

SUPPORTI DIGITALI migliorare la qualità delle immagini (16) e l'audio del video (10), altro (2). **TOTALE 28**

POSTI A SEDERE sedie scomode per guardare in alto, meglio se fossero reclinabili o dotate di poggiatesta (26), altro (1). **TOTALE 27**

DURATA DELLO SPETTACOLO troppo lungo (10), breve (7). **TOTALE 17**

STRUTTURA da ampliare, troppo piccola (8), altro (2). **TOTALE 10**

ORGANIZZAZIONE tempi di attesa molto lunghi (4), altro (3). **TOTALE 7**

CAFFETTERIA manca. **Totale 5**

ALTRO. TOTALE 18

**TOTALE 140 SUGGERIMENTI STUDENTI
PLANETARIO MOBILE 2019**

SUGGERIMENTI INSEGNANTI

SPETTACOLO maggiore approfondimento dei contenuti (3), coinvolgimento degli studenti, piccola introduzione teorica e possibilità di domande durante e dopo la proiezione (2), fare focus su costellazioni (1). **TOTALE 6**

ALTRO. TOTALE 3

TOTALE 9 SUGGERIMENTI INSEGNANTI
PLANETARIO MOBILE 2019

Allegato 1 – Questionario per studenti

SPETTACOLO A CUI HAI PARTECIPATO	DATA: / /		ORA: ..									
Ciao! Speriamo che il <i>Planetario</i> ti sia piaciuto e per questo ti chiediamo per favore di rispondere a poche domande per aiutarci a migliorare le nostre attività!												
												
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE								
1. Contenuto dello spettacolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
2. Durata dello spettacolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
3. Giudizio generale <i>Planetario Mobile</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
4. Lo spettacolo è stato: <input type="checkbox"/> Superiore a ciò che ti aspettavi <input type="checkbox"/> Uguale a ciò che ti aspettavi <input type="checkbox"/> Inferiore a ciò che ti aspettavi <input type="checkbox"/> Non ti aspettavi nulla												
5. Da 0 a 10 quanto consiglieresti ad un amico di venire al <i>Planetario Mobile</i> ?												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MINIMO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MASSIMO
6. Torneresti volentieri con gli amici o la tua famiglia al <i>Planetario Mobile</i> ? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No												
7. Come sei venuto a conoscenza del <i>Planetario Mobile</i> ?												
<input type="checkbox"/> www.planetarioroma.it		<input type="checkbox"/> scuola/insegnanti										
<input type="checkbox"/> altri siti internet		<input type="checkbox"/> social network (<i>Facebook/Twitter</i>)										
<input type="checkbox"/> passaparola (amici/parenti)		<input type="checkbox"/> altro (specificare a lato):.....										
8. Nell'ultimo anno sei già stato con la tua famiglia al <i>Planetario Mobile</i> ? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No												
9. ASPETTI DA MIGLIORARE												
.....												
.....												
.....												
RACCONTACI DI TE...												
<input type="checkbox"/> MASCHIO 		<input type="checkbox"/> FEMMINA 										
Quanti anni hai?.....												
Classe che frequenti:.....												
Nome della tua Scuola:.....												
Dove abiti (metti la crocetta a lato): <input type="checkbox"/> Roma: quale ZONA/QUARTIERE?.....												
<input type="checkbox"/> Altra città italiana: QUALE?.....												

Allegato 1 – Questionario per insegnanti

SPETTACOLO A CUI HA PARTECIPATO:		DATA: / /		ORA: :								
Gentile Insegnante, le chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a migliorare la qualità delle attività offerte dal <i>Planetario Mobile</i> . A tale scopo vorremmo sapere quanto si ritiene soddisfatto/a (da "Molto" a "Per niente") riguardo ai seguenti aspetti:												
	Non Utilizzato	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto							
1. Servizio di prenotazione 060608	<input type="checkbox"/>											
2. Sito internet <i>www.planetarioroma.it</i>	<input type="checkbox"/>											
3. Personale in biglietteria	<input type="checkbox"/>											
4. Contenuti dello spettacolo	<input type="checkbox"/>											
5. Durata dello spettacolo	<input type="checkbox"/>											
6. Giudizio generale <i>Planetario Mobile</i>	<input type="checkbox"/>											
7. Rispetto alle aspettative, il giudizio sullo spettacolo visto è:												
<input type="checkbox"/> Superiore <input type="checkbox"/> Uguale <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative												
8. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe il <i>Planetario Mobile</i> ad amici/colleghi?												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
MINIMO	<input type="checkbox"/>	MASSIMO										
9. La prima volta, come ha avuto notizia del <i>Planetario Mobile</i> ? (barrare solo uno)												
<input type="checkbox"/> www.planetarioroma.it <input type="checkbox"/> attività promozionali <input type="checkbox"/> altri siti internet: _____ <input type="checkbox"/> scuola/ università <input type="checkbox"/> Contact Center 060608 <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> passaparola (amici/parenti) <input type="checkbox"/> altro (specificare).....												
10. Nell'ultimo anno, è già stato al <i>Planetario Mobile</i> ?												
<input type="checkbox"/> Mai stato <input type="checkbox"/> No, nell'ultimo anno <input type="checkbox"/> Sì, raramente (1-3 volte) <input type="checkbox"/> Sì, spesso (oltre 3 volte)												
11. ASPETTI DA MIGLIORARE:												
_____ _____ _____												
DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI												
Genere: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F Insegnante di (specificare materia): _____ Scuola: _____ Classe: _____												
Età: <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												
Titolo di studio conseguito: <input type="checkbox"/> diploma superiore <input type="checkbox"/> laurea <input type="checkbox"/> specializzazione post laurea												
Residenza: <input type="checkbox"/> Roma (indicare MUNICIPIO/ZONA: _____) <input type="checkbox"/> Altro (indicare PROVINCIA: _____)												