

Zè

Indagini di Customer Satisfaction



Giugno – Settembre 2020

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
- Sei mai stato a Casina di Raffaello
- Consigliaresti Casina di Raffaello ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariata (Mappa delle priorità)
- Maratonda Summer Camp
- Suggerimenti
- Allegato 1a – Questionario Centri Estivi
- Allegato 1b – Questionario Maratonda Summer Camp
- Allegato 2 – Immagini dei Centri Estivi

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **34 questionari** somministrati a campione attraverso autocompilazione ai partecipanti dei **Centri Estivi, dedicati ai bambini dai 5 ai 12 anni**, che si sono svolti **dal 17 giugno all'11 settembre 2020** presso *Casina di Raffaello* (il campione rappresenta il 51% sul totale dei bambini che hanno frequentato i Centri).

Questa numerosità è poco adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 11,88\%$. Il campione è esiguo, pertanto i risultati sono da considerare indicativi ma non attendibili a livello statistico.

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 2020, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.



Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei bambini sui **Centri Estivi** è ottimo, con una media di **2,82** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine si collocano ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. La **gentilezza degli operatori** rappresenta l'elemento più soddisfacente, ma è l'**interesse per le attività svolte** la variabile più importante nella mappa delle priorità ed anche quella più correlata alla soddisfazione generale (pp. 12-14).

Il profilo dei bambini intervistati è costituito per la maggior parte da **maschi** (59% sul totale), di età **7-8 anni** (47%; l'età media è pari a **poco più di 7 anni**), tutti **residenti a Roma** (100%), soprattutto nei **Municipi II e III**, che rappresentano rispettivamente il 50% e il 28% del campione totale.

Tra i maschi emergono i bambini di 7 anni (45%), mentre le femmine sono più numerose nella fascia di età di 8-10 anni (50%).

Il 65% del campione intervistato afferma di essere già stato a *Casina di Raffaello*, soprattutto le bambine di età 7-8 anni.

Tabella riassuntiva

Centri Estivi Casina di Raffaello 2020	Media	Mediana*	Risposte valide	Deviazione standard	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Gentilezza operatore	2,91	3,00	34	0,288	91%	0%	100%
Divertimento	2,85	3,00	34	0,359	85%	0%	100%
Gradimento attività svolte	2,88	3,00	34	0,327	88%	0%	100%
Soddisfazione generale	2,82	3,00	34	0,387	82%	0%	100%

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

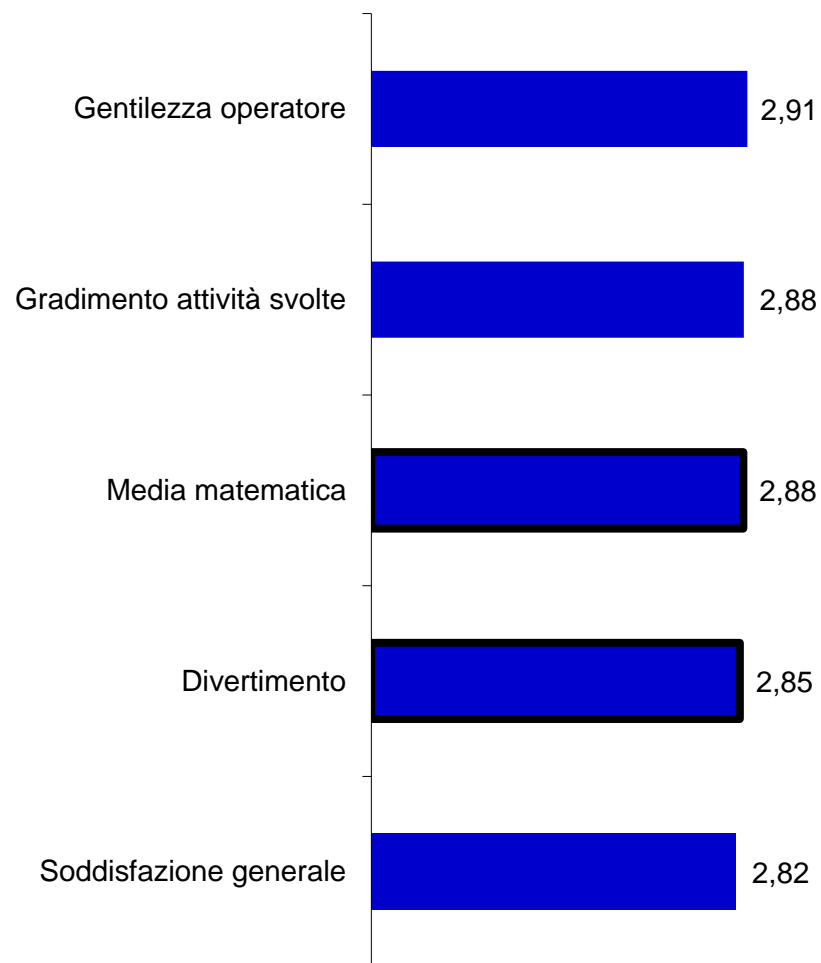
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,88).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

Gli aspetti oggetto d'indagine che sono stati maggiormente graditi sono la **gentilezza dell'operatore** e il **gradimento delle attività svolte**.

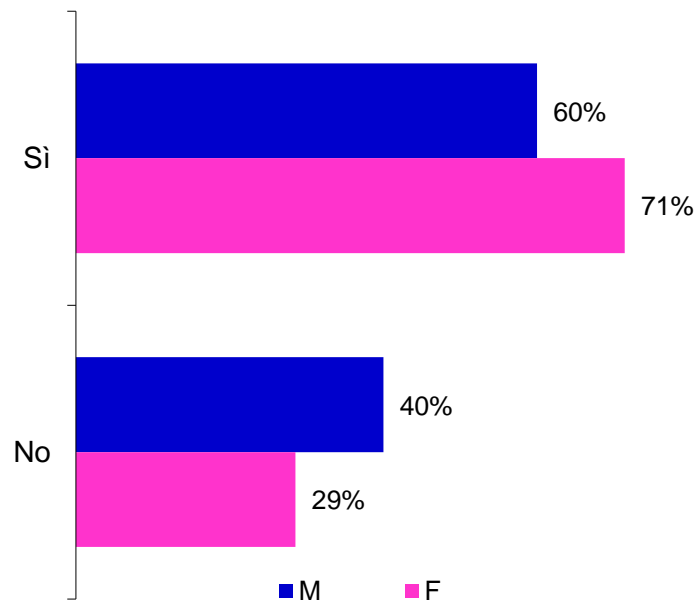
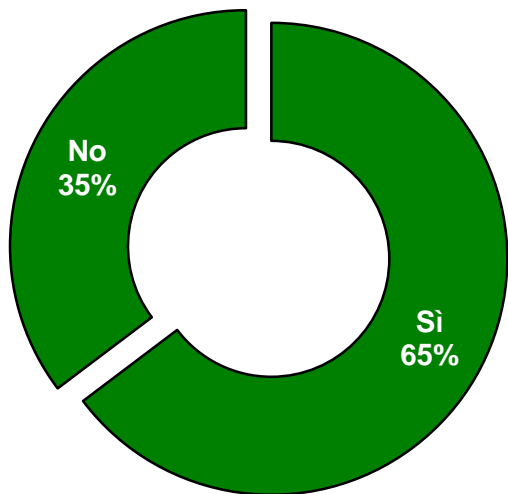
Si evidenzia un livello medio di soddisfazione molto alto su tutte le variabili oggetto d'indagine.



Sei mai stato a Casina di Raffaello

Il 65% dei bambini intervistati dichiara di essere già stato a *Casina di Raffaello*, mentre il restante 35% vi si reca per la prima volta.

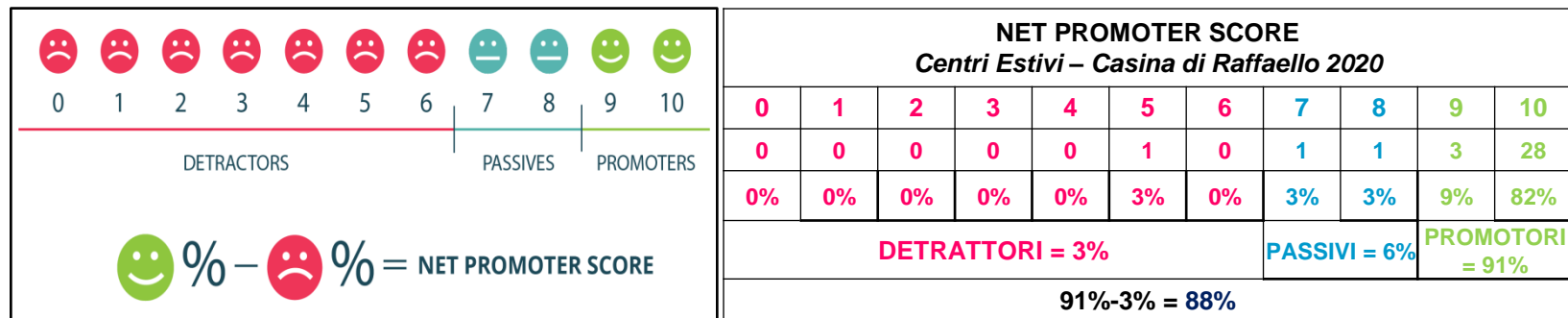
Risulta significativo che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto le bambine (*cfr.* grafico in basso a destra), in prevalenza quelle di età 4-8 anni, mentre a non esservi mai stati sono in particolare i bambini di età superiore ai 9 anni.



Consigliaresti *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 ludoteca.

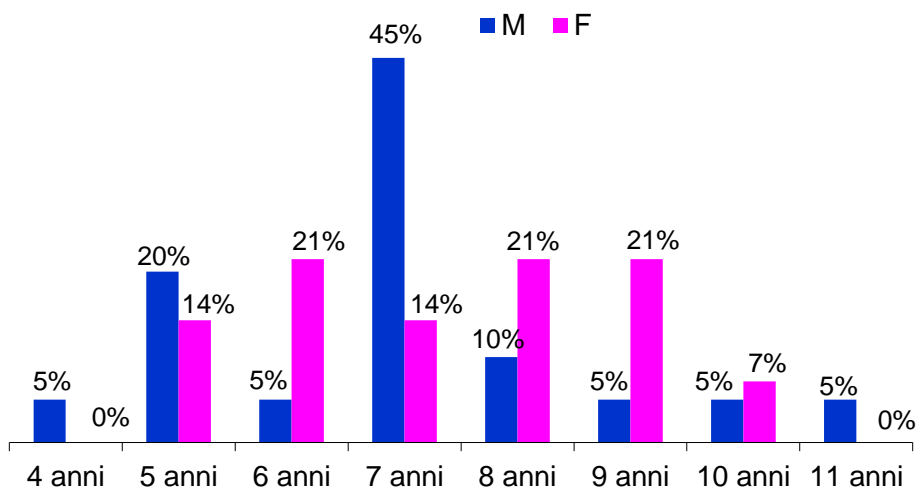
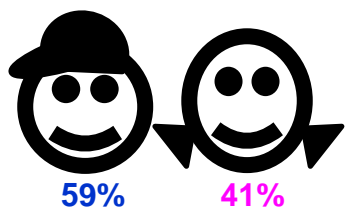
In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà i **Centri Estivi** di *Casina di Raffaello* è pari a **88%** (sale a 93% se si considera il target delle bambine); ciò evidenzia un indice di gradimento molto alto sull'offerta proposta da tale ludoteca.



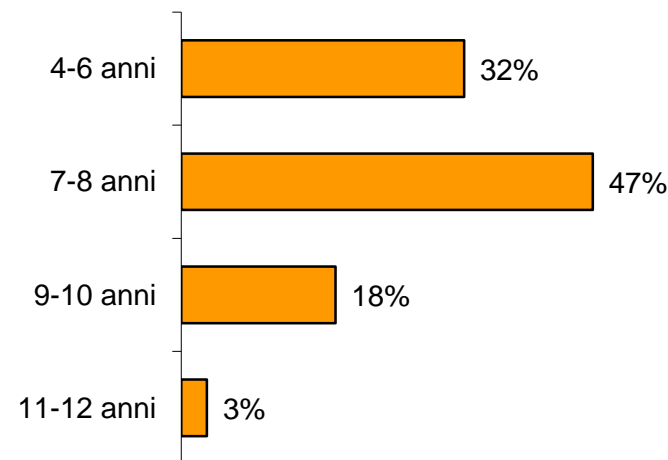
Analisi socio-demografica (genere, età)

La maggior parte del campione che ha partecipato ai **Centri Estivi** di *Casina di Raffaello* è costituito da **maschi** (59% sul totale), soprattutto di età pari a **7 anni**. Invece il 50% delle bambine appartiene alla fascia più grande di età 8-10 anni.

Come si rileva dal grafico in basso a destra, quasi la metà del campione rappresentato (47% sul totale) ha un'età di **7-8 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **poco più di 7 anni**).



Età dei partecipanti

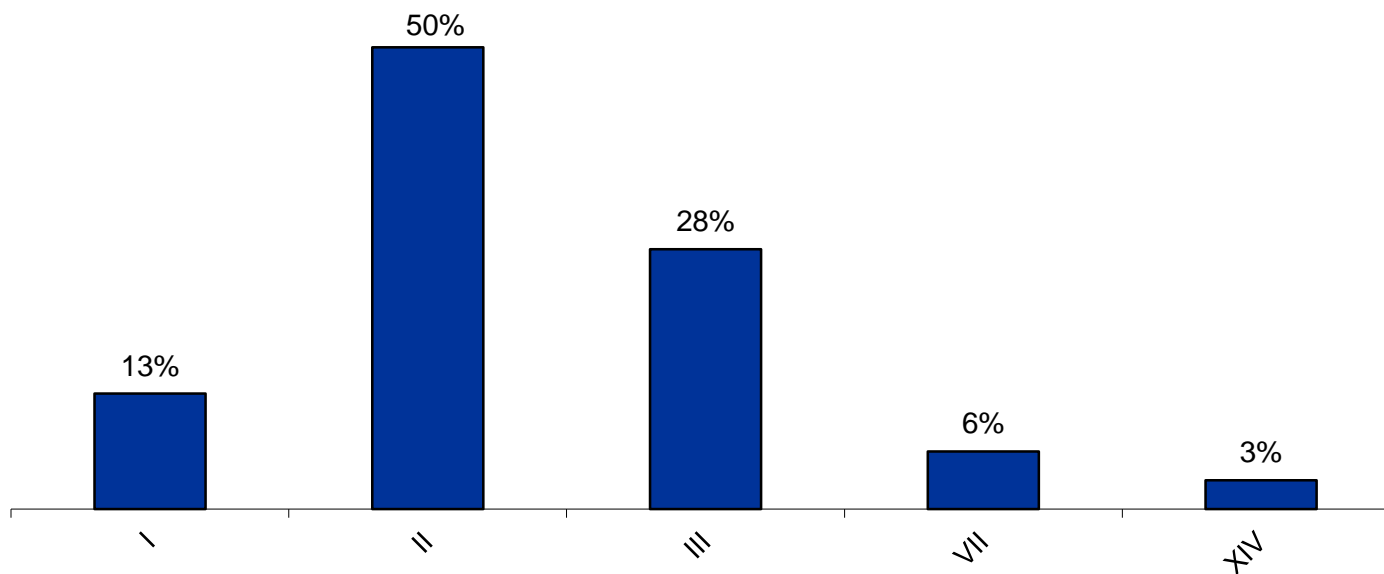


Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 100% del campione è costituito da **residenti a Roma**.

Tra i Municipi in cui risiedono i bambini romani prevalgono i **Municipi II e III**, che raggiungono rispettivamente il 50% e il 28% sul campione totale.

Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui vari municipi di residenza.



Correlazione 1/2

Nella tabella sottostante tutti i coefficienti di correlazione risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Coefficiente Rho di Spearman - Centri Estivi Casina di Raffaello 2020***	Gentilezza operatore	Divertimento	Gradimento attività svolte	Soddisfazione generale
Gentilezza operatore	1,000	0,164*	0,208**	0,128*
Divertimento	0,164*	1,000	-0,152*	0,243**
Gradimento attività svolte	0,208**	-0,152	1,000	,789**
Soddisfazione generale	0,128*	0,243**	,789**	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.

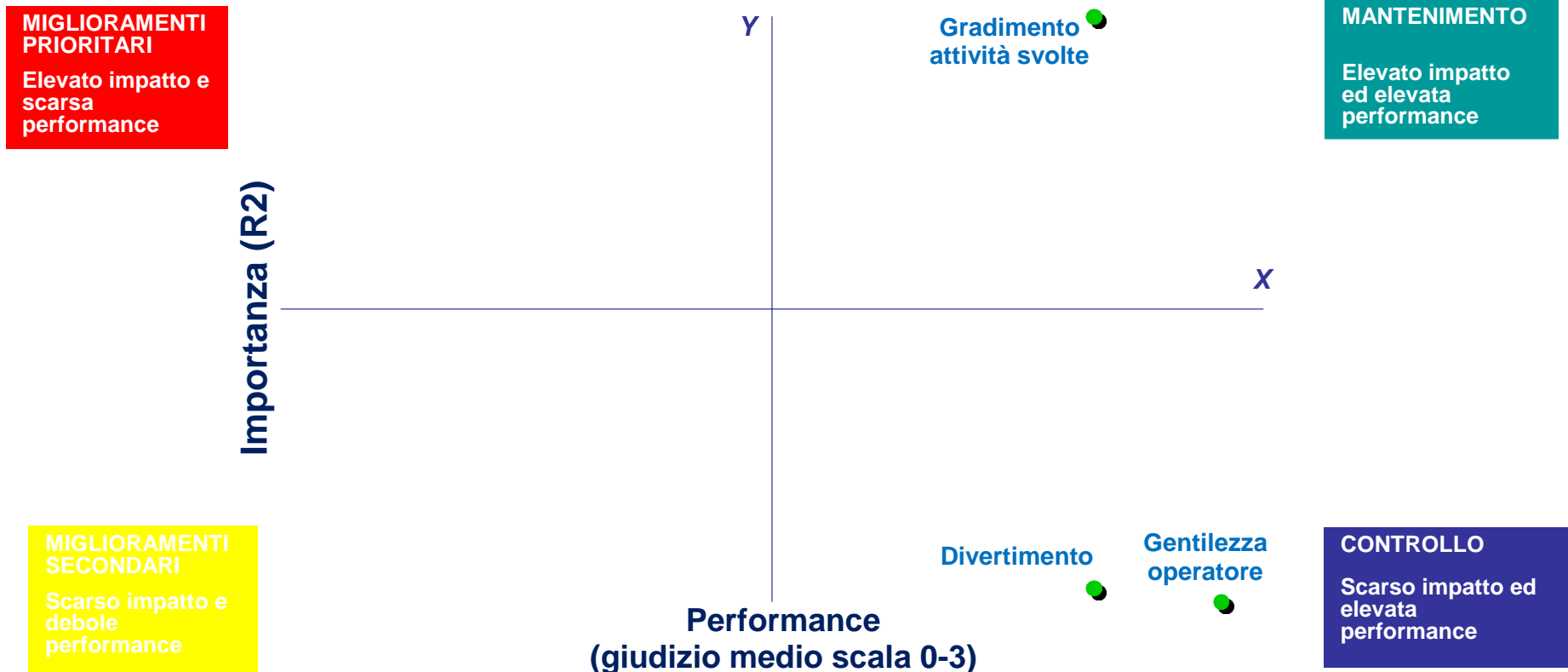
Per il Centro Estivo l'aspetto che risulta più correlato al giudizio generale è quello relativo al **gradimento delle attività svolte**.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman Centri Estivi - Casina di Raffaello 2020	
Gradimento attività svolte	0,789
Divertimento	0,243
Gentilezza operatore	0,128

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **gradimento delle attività svolte** è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa (quadrante in alto a destra). Nessun elemento risulta tra i miglioramenti prioritari nella mappa (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i restanti aspetti oggetto d'indagine che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

Maratonda Summer Camp

Durante i mesi di luglio (dal 6 al 31/07) e di settembre (dal 2 all'11/09) si è svolto, in collaborazione con *Casina di Raffaello* e l'associazionismo territoriale, un **Centro Estivo inclusivo** di supporto alle famiglie con una speciale attenzione ai bambini diversamente abili, in particolare quelli nello spettro autistico. Il questionario è stato somministrato tramite autocompilazione ai genitori dei bambini.

Tale iniziativa ha raccolto l'adesione di n. **17 bambini**, in prevalenza **maschi** (78%), di età **6-8 anni** (51%; l'età media è pari a **poco più di 8 anni**), soprattutto residenti a Roma (94%), principalmente nel **Municipio III**.

Oltre alla valutazione sul servizio offerto (*cfr. tabella pagina seguente*), i genitori sono stati invitati a rispondere ai seguenti quesiti:

1. *tuo figlio è venuto volentieri al Summer Camp;*
2. *hai riscontrato miglioramenti nelle autonomie di tuo figlio;*
3. *hai riscontrato una diminuzione dei comportamenti disadattivi durante le transizioni in diversi luoghi/attività e nei cambi di routine;*
4. *hai riscontrato un aumento dell'intenzionalità sociale e comunicativa in tuo figlio;*

La totalità del campione (100%) ha risposto affermativamente a tutte le domande e consiglierebbero il *Summer Camp* ad altri genitori.

Tabella riassuntiva Maratonda Summer Camp

ics Maratonda Summer Camp – Casina di Raffaello 2020	Media	Mediana	Risposte valide	Deviazione standard	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Accoglienza e <i>trriage</i> a Casina	2,94	3,00	17	0,236	100%
Gradimento Casina come luogo di apprendimento	3,00	3,00	17	0,000	100%
Preparazione dei professionisti coinvolti	3,00	3,00	17	0,000	100%
Inclusività del progetto	3,00	3,00	17	0,000	100%
Innovazione Centro Estivo inclusivo	3,00	3,00	17	0,000	100%



Feedback Centri Estivi

ELOGI per le attività dei Centri Estivi (3) e gli operatori (2). **Totale 5**

ATTIVITÀ più giochi, prediligere attività all'aperto. **Totale 2**

ORARIO da prolungare. **Totale 1**

**Totale 8 Feedback
Centri Estivi
Casina di Raffaello 2020**


Feedback Maratonda Summer Camp

ELOGI ottimo servizio (1), deliziosa accoglienza (1), team molto formato (1), buona la presenza di BCBA che segue i bambini (1). **Totale 4**


ORGANIZZAZIONE progettare scuole all'aperto (2), progettare scuola speciale (2), continuare durante l'anno (1), più eventi familiari (1), organizzare incontri settimanali per autonomie(1). **Totale 7**

**Totale 7 Feedback
Maratonda Summer Camp
Casina di Raffaello 2020**

Allegato 1a – Questionario Centri Estivi





Questionario
Centri Estivi
Casina di Raffaello





Data ____/____/____

Speriamo che il Centro Estivo ti sia piaciuto e vorremmo sapere quanto: per favore rispondi a queste domande per aiutarci a migliorare le iniziative di Casina di Raffaello 😊









MOLTO
ABBASTANZA
POCO
PER NIENTE

1. L'operatore è stato gentile?
2. Quanto ti sei divertito/a?
3. Quanto ti sono piaciute le attività che hai fatto?
4. In generale quanto ti è piaciuto il Centro Estivo?

5. Da 0 a 10 quanto consiglieresti Casina di Raffaello a tuoi amici?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10


MINIMO MASSIMO


6. Sei già stato/a a Casina di Raffaello?

Sì No

7. SCRIVI QUI SOTTO I TUOI COMMENTI E CONSIGLI:

RACCONTACI DI TE...

MASCHIO 


FEMMINA 

Quanti anni hai? _____


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

Altra città italiana: in quale CITTÀ? _____

Allegato 1b – Questionario Maratonda Summer Camp



**Questionario
Centri Estivi
Casina di Raffaello**



Data ____/____/____

Caro genitore, speriamo che il Centro Estivo vi sia piaciuto e vorremmo sapere quanto: per favore rispondi a queste domande per aiutarci a migliorare le iniziative dell'Associazione Maratonda in collaborazione con Casina di Raffaello. ©

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
1. Quanto sei soddisfatto dell'accoglienza all'ingresso di Casina e della fase di triage?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Quanto hai gradito la Casina di Raffaello come luogo di apprendimento del Summer Camp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sei soddisfatto del grado di preparazione dei professionisti coinvolti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Quanto sei soddisfatto dell'inclusività di questo progetto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Quanto pensi sia innovativa l'idea di far partecipare tuo figlio a un centro estivo inclusivo all'interno di Casina di Raffaello?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Tuo figlio/a è venuto/a volentieri al Summer Camp? Sì No

7. Hai riscontrato miglioramenti nelle autonomie di tuo figlio/a? Sì No

8. Hai riscontrato una diminuzione dei comportamenti disadattivi durante le transizioni in diversi luoghi/attività e nei cambi di routine? Sì No

9. Hai riscontrato un aumento dell'intenzionalità sociale e comunicativa in tuo figlio/a? Sì No

10. Consigliaresti il Summer Camp in collaborazione con la Casina di Raffaello ad altri genitori? Sì No

11. In futuro ti piacerebbe partecipare con tuo figlio ad altre iniziative in collaborazione con Casina di Raffaello? Sì No

11a. Se sì, cosa vorresti si organizzasse?

Laboratori esperienziali Piccoli eventi formativi Attività all'aria aperta Altre idee: _____

Hai suggerimenti da darci per migliorare il servizio offerto?

Tuo figlio/a è:

MASCHIO FEMMINA

Quanti anni ha tuo figlio/a? _____

Dove abiti (metti la crocetta a lato): Roma: in quale Zona/Quartiere? _____

Altra città italiana: in quale Città? _____

Grazie per aver partecipato al questionario di gradimento!

Allegato 2 – Immagini dei Centri Estivi

