



Zè

Indagini di Customer Satisfaction

Mamma, oggi cucino io!

Concorso di Cucina Creativa

Casina di Raffaello

Giugno 2020

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Come sei venuto a conoscenza del concorso
- Sei mai stato a Casina di Raffaello e quali attività preferisci
- A quale attività ti piacerebbe partecipare
- Consigliaresti questo concorso ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariata (Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario
- Allegato 2 – Creazioni culinarie

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **18 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti del contest di cucina creativa ***Mamma, oggi cucino io!***, dedicato ai bambini dai 4 ai 12 anni. Tale iniziativa online è stata promossa dalla **Casina di Raffaello** sul tema dell'alimentazione, in collaborazione con il *Centro Agroalimentare di Roma* (CAR) e il contributo scientifico di *Technotown*, nel periodo compreso tra il 4 e 25 giugno.

Il campione rappresenta il 75% sul totale dei contatti email che hanno inviato le proprie creazioni culinarie per tale contest.

Questa numerosità non è adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 11,80\%$. In ogni modo tale documento presenta i risultati emersi dalla survey online solo a titolo indicativo, seppure non attendibile 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 è ottimo, con una media di **2,89** 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. Il **gradimento nella produzione del piatto** rappresenta l'elemento più soddisfacente, ma è l'**interesse per il concorso** la variabile più correlata alla soddisfazione generale e più importante nella mappa delle priorità (pp. 13-15).

Il campione dei bambini che hanno partecipato alla *survey* online è costituito per la maggior parte da **maschi** (72% sul totale), di età **4-6 anni** (69%; l'età media è pari a **poco più di 6 anni**), tutti residenti a Roma (100%), soprattutto nei Municipi III e II (entrambi attigui alla ludoteca), che rappresentano rispettivamente il 44% e il 17% del campione totale.

Il 52% dei bambini sono venuti a conoscenza del concorso tramite il **passaparola**, mentre il 33% da **Facebook**, il 10% attraverso la propria **scuola** e il restante 5% visitando il sito web **www.casinadiraffaello.it**.

Risulta significativo che Facebook sia il canale preferito dalle bambine, tutte già frequentatrici di *Casina di Raffaello*, mentre la maggioranza dei bambini hanno saputo del concorso tramite il passaparola e alcuni non si sono mai recati alla ludoteca.

Tabella riassuntiva

Concorso <i>Mamma, oggi cucino io!</i> Casina di Raffaello 2020	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Interesse per il concorso	2,89	3,00	18	0	0,323	89%	0%	100%
Chiarezza contenuti	2,67	3,00	18	0	0,485	67%	0%	100%
Gradimento nella produzione del piatto	2,94	3,00	18	0	0,236	94%	0%	100%
Video ricette CAR	2,76	3,00	17	1	0,437	76%	0%	100%
Video scientifici Technotown	2,94	3,00	18	0	0,236	94%	0%	100%
Soddisfazione generale	2,89	3,00	18	0	0,323	89%	0%	100%

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

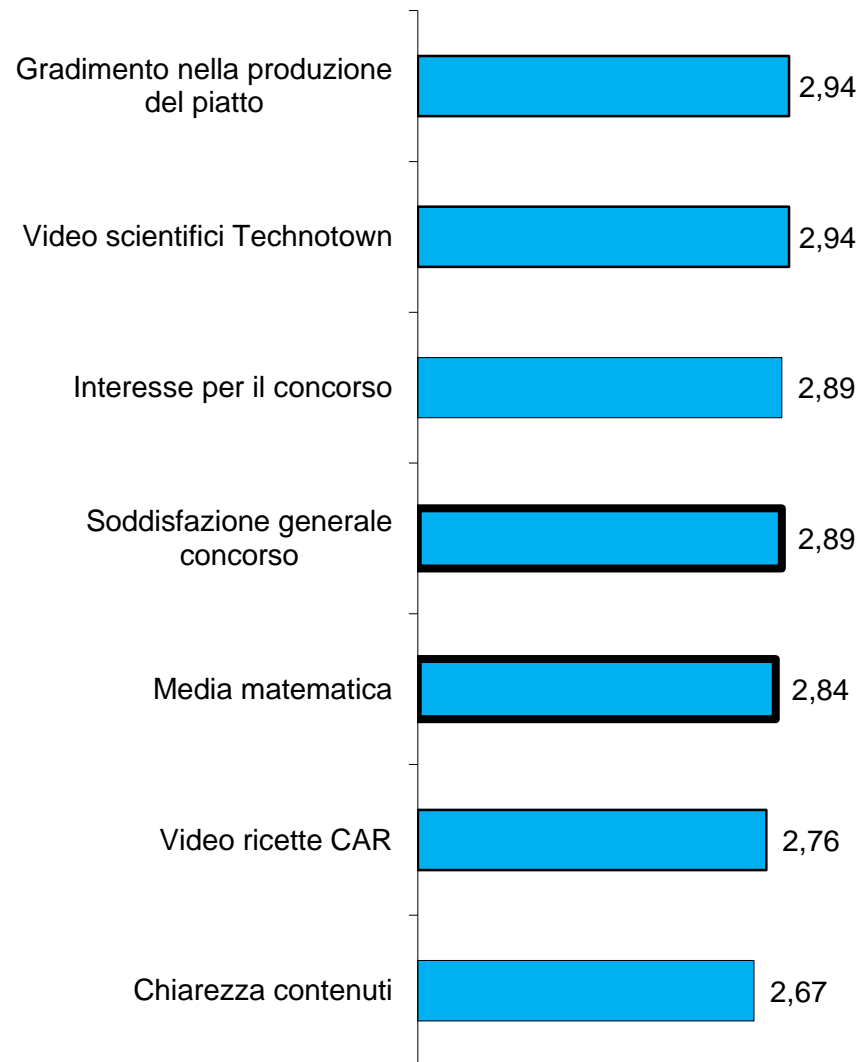
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,84).

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 il **gradimento nella produzione del piatto** e i **video scientifici di Technotown** (ovvero la proiezione di *minicartoon* esplicativi sulle proprietà chimiche degli alimenti utilizzati o creati).

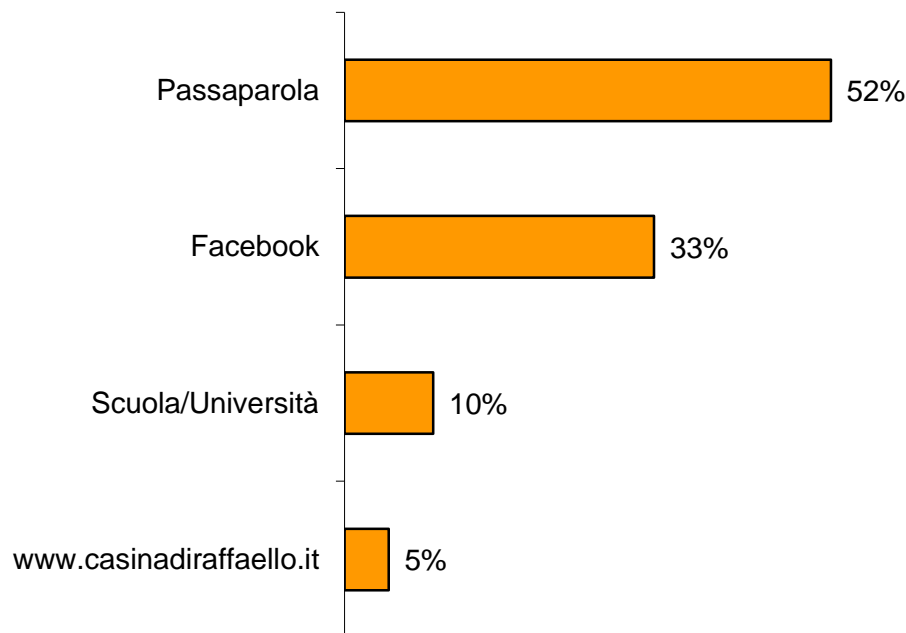
Si evidenzia un livello medio di soddisfazione molto alto su tutte le variabili oggetto d'indagine.



Come sei venuto a conoscenza del concorso

Il 52% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza del concorso tramite il **passaparola**, il 33% attraverso **Facebook**, il 10% tramite la propria **scuola**, mentre il restante 5% visitando il sito web **www.casinadiraffaello.it**.

Anche per questo contest risulta significativo che i social network siano il canale preferito dalle bambine, tutte già state a *Casina di Raffaello*. Invece il passaparola prevale tra i maschi, alcuni mai stati in questa ludoteca.

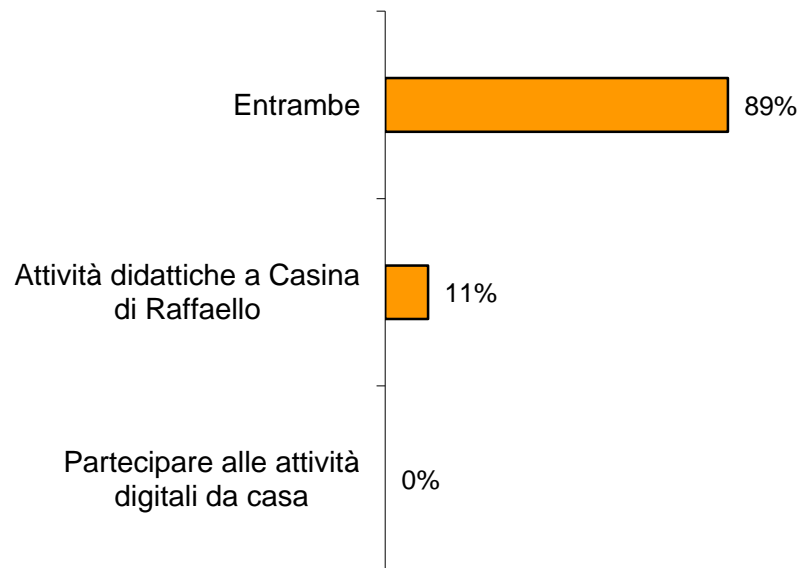
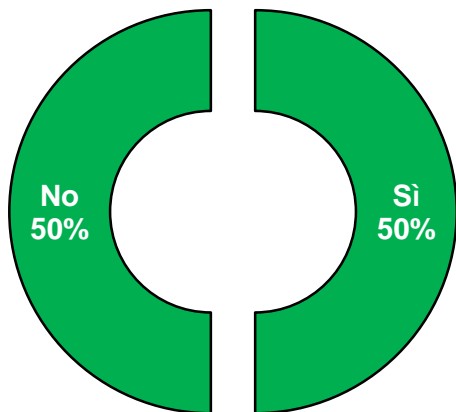


Sei mai stato a Casina di Raffaello e quali attività preferisci

La metà dei bambini che hanno compilato il questionario online dichiara di avere già frequentato *Casina di Raffaello* (cfr. grafico in basso a sinistra).

È significativo che ad aver già frequentato la ludoteca siano soprattutto le bambine, mentre i bambini non vi sono mai stati.

Come si evidenzia nel grafico sottostante a destra, la quasi totalità di coloro che hanno già frequentato la ludoteca (**89%**) dichiara di apprezzare sia le attività didattiche all'interno di *Casina di Raffaello* che le attività proposte online da poter realizzare a casa.



A quale attività ti piacerebbe partecipare

La metà dei bambini che ha compilato il questionario online (50% sul campione tale) ha rilasciato alcune proposte sulle attività a cui vorrebbero partecipare.

Come si rileva dalla tabella sottostante, le attività preferite riguardano principalmente il disegno e la pittura (40%); seguono coloro che vorrebbero svolgere attività legate alle costruzioni (27%).

ATTIVITÀ PREFERITE	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Disegno/Pittura	6	40%
Costruzioni	4	27%
Attività all'aperto	2	13%
Cucina	2	13%
Attività scientifiche	1	7%
Totale complessivo	15	100%

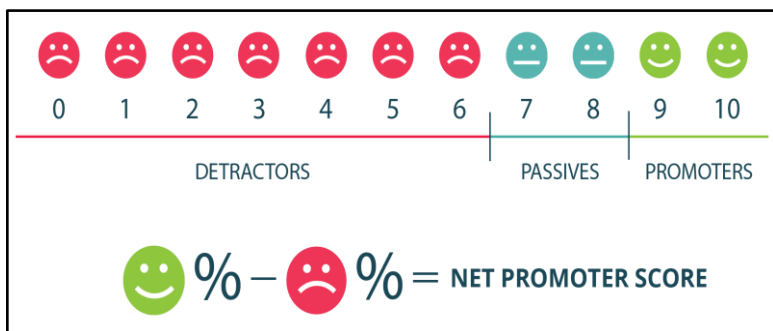


Consigliaresti questo concorso ad un amico

La fedeltà è l'elemento su cui si deve puntare e questo indicatore contiene al suo interno la relazione tra fedeltà e raccomandazione. Chiedendo di rispondere alla domanda "Consigliaresti questo concorso ad un amico?" con una valutazione su una scala da 0 a 10, si ottiene che la differenza tra la percentuale dei **promotori** (cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10) e i **detrattori** (insoddisfatti con valutazione da 0-6) corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del contest a cui hanno partecipato.

In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà tale concorso è pari a **77%**.

Da evidenziare che la percentuale dei **promotori** aumenta notevolmente per il campione di bambine (100%).

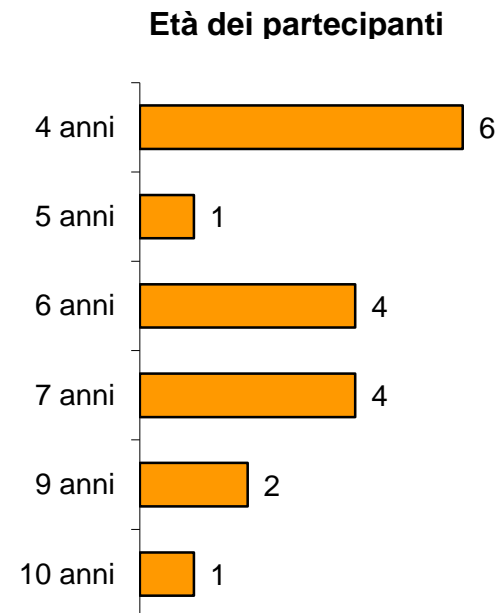
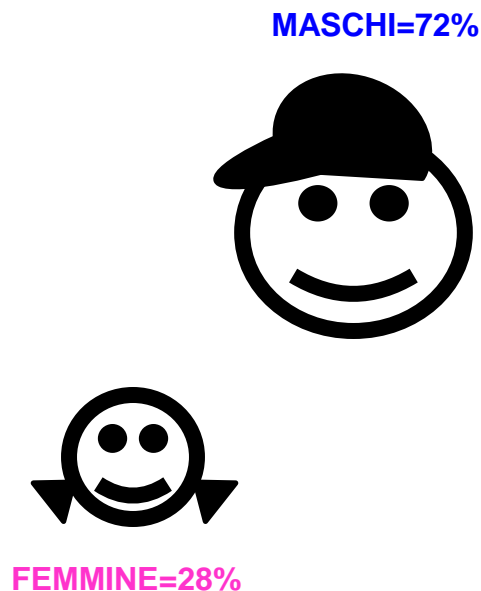


NET PROMOTER SCORE										
Concorso <i>Mamma, oggi cucino io!</i> – Casina di Raffaello 2020										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	0	2	4	11
0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	11%	22%	61%
DETRATTORI = 6%							PASSIVI = 11%	PROMOTORI = 83%		
83%-6% = 77%										

Analisi socio-demografica (genere, età)

La maggior parte del campione che ha partecipato al concorso è costituito da **maschi** (72% sul totale), soprattutto di età 4-6 anni. Invece le femmine rappresentano il restante 28% e sono più grandi, ovvero di età 6-7 anni.

Come si rileva dal grafico in basso a destra, oltre la metà del campione rappresentato (77% sul totale) ha un'età di **4 anni** o **6-7 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **poco più di 6 anni**). Da evidenziare che i bambini di 4-5 anni non sono mai stati a *Casina di Raffaello*, mentre la totalità di quelli che hanno 7 anni l'hanno già frequentata.

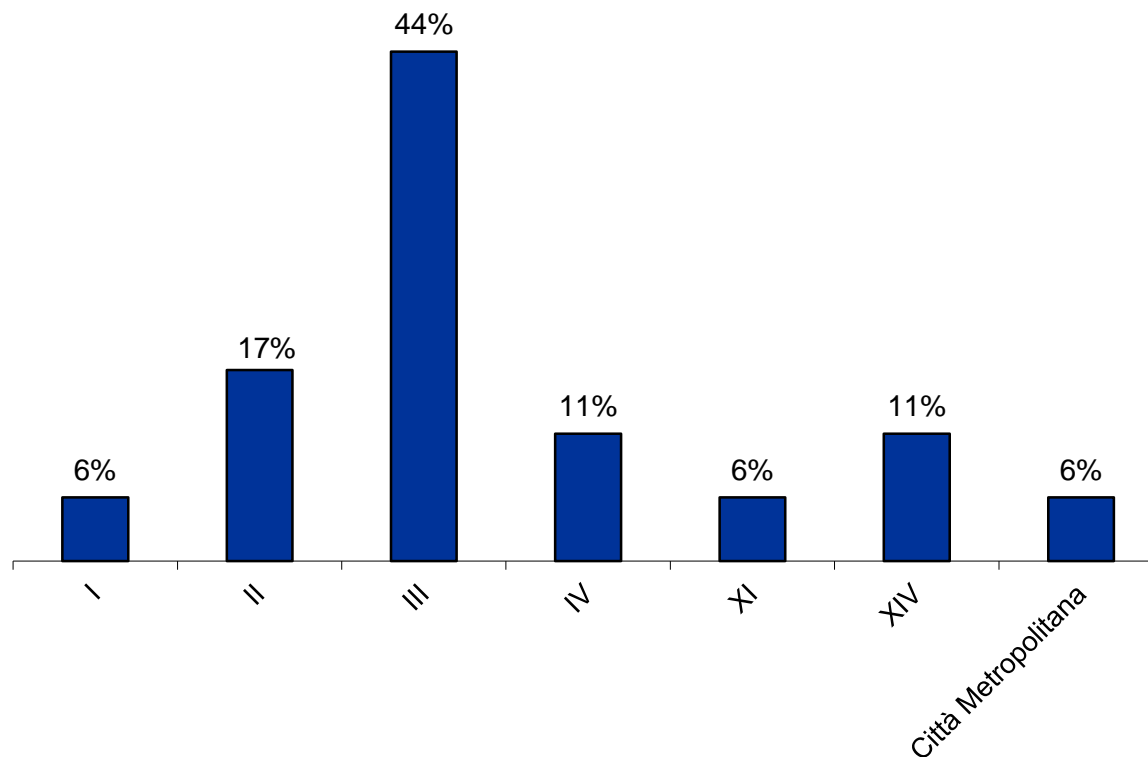


Analisi socio-demografica (provenienza)

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

Tra i Municipi in cui risiedono i bambini romani prevalgono i **Municipi III** e **II**, che raggiungono rispettivamente il 44% e il 17% 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 - Concorso <i>Mamma, oggi cucino io!</i> - Casina di Raffaello 2020***	Interesse per il concorso	Chiarezza contenuti	Gradimento nella produzione del piatto	Video ricette CAR	Video scientifici Technotown	Soddisfazione generale concorso
Interesse per il concorso	1,000	0,125	,686**	,658**	-0,086	1,000**
Chiarezza contenuti	0,125	1,000	0,343	,555*	0,343	0,125
Gradimento nella produzione del piatto	,686**	0,343	1,000	0,451	-0,059	,686**
Video ricette CAR	,658**	,555*	0,451	1,000	-0,139	,658**
Video scientifici Technotown	-0,086	0,343	-0,059	-0,139	1,000	-0,086
Soddisfazione generale concorso	1,000**	0,125	,686**	,658**	-0,086	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 del concorso.

Tra gli aspetti che non sono risultati significativi rispetto all'esperienza complessiva vi sono la chiarezza dei contenuti e i video scientifici di Technotown e per tale motivo non sono stati inseriti nella tabella laterale.

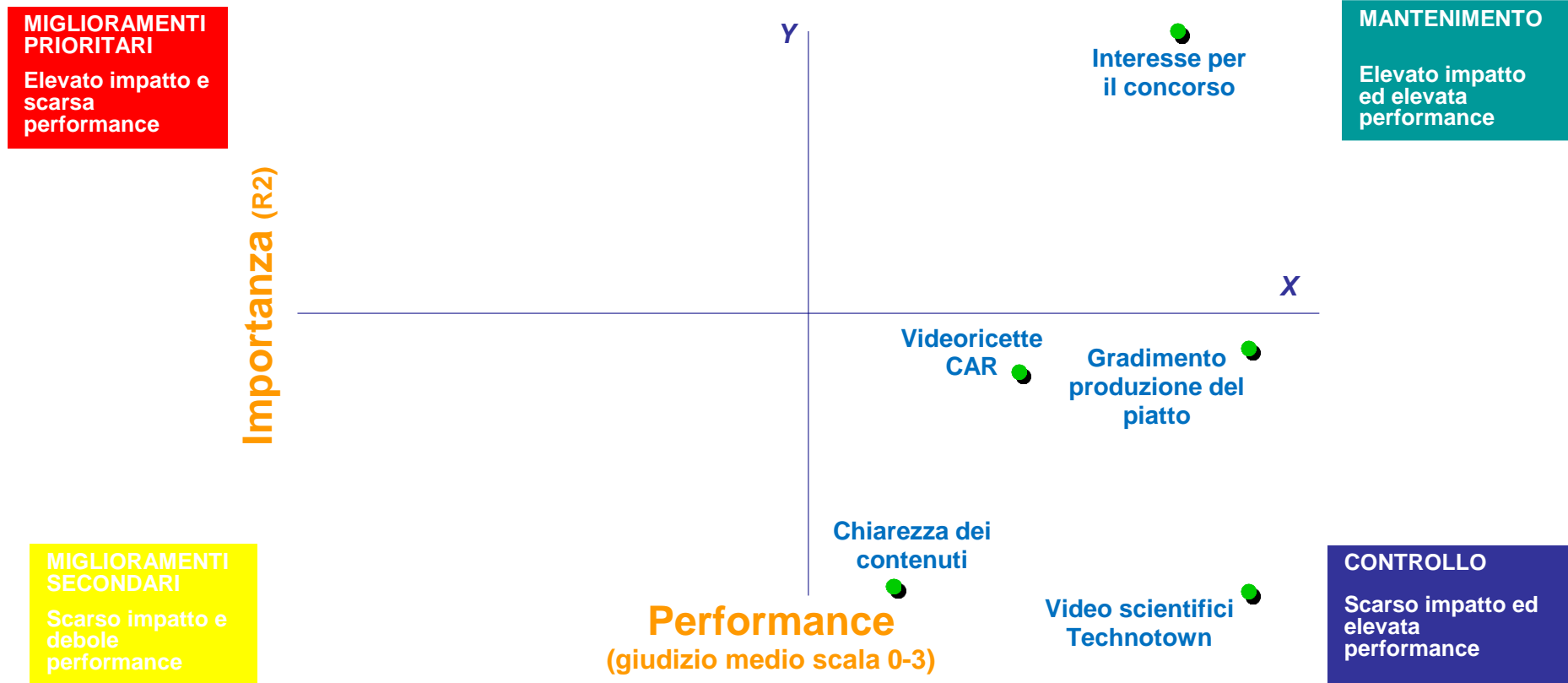
Per *Mamma, oggi cucino io!* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono quelli relativi all'**interesse per il concorso** e al **gradimento nella produzione del piatto**.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman <i>Concorso Mamma, oggi cucino io!</i> <i>- Casina di Raffaello 2020</i>	
Interesse per il concorso	1,000
Gradimento nella produzione del piatto	0,686
Video ricette CAR	0,658

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'interesse per il concorso 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.









Suggerimenti

CONCORSO sarebbe stato bello se si fosse svolto durante i mesi in cui si è stati a casa (1), possibilità di fare assaggiare un proprio piatto (1) . **Totale 2**

ATTIVITÀ fare **delle** iniziative all'aperto all'interno di Villa Borghese (1), realizzare laboratori di arte con tutorial semplici come quello del *pancake* (1). **Totale 2**

TOTALE 4 SUGGERIMENTI
Concorso Casina di Raffaello 2020
Mamma, oggi cucino io!

Allegato 1 – Questionario

	<p>Questionario per bambini CASINA DI RAFFAELLO Concorso "Mamma oggi cucino io"</p>	<p>Sistema Qualità M ICS 15 2020</p> 										
<p>DATA ____/____/____</p>												
<p>Speriamo che il concorso ti sia piaciuto, vorremmo sapere quanto! Per favore rispondi a queste domande per aiutarci a migliorare le prossime attività:</p>												
												
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE								
1. Il concorso ha stimolato il tuo interesse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
2. I contenuti erano chiari?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
3. Quanto ti è piaciuto preparare il tuo "piatto"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
4. Quanto ti sono piaciute le Video Ricette del C.A.R.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
5. Quanto ti sono piaciuti i Video Scientifici di Technotown?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
6. In generale quanto ti è piaciuto questo concorso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
<p>7. Da 0 a 10 quanto consiglieresti ai tuoi amici di partecipare a questo concorso?</p>												
	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
<p>8. Come sei venuto a conoscenza del concorso online di Casina di Raffaello a cui hai partecipato?</p>												
<input type="checkbox"/> www.casinadiraffaello.it		<input type="checkbox"/> stampa										
<input type="checkbox"/> altri siti internet (quali:.....)		<input type="checkbox"/> social network (indicare quale:.....)										
<input type="checkbox"/> passaparola (amici/mamma/papà)		<input type="checkbox"/> altro (specificare):.....										
<p>9. A quale altra attività ti piacerebbe partecipare? _____</p>												
<p>10. Sei mai stato alla ludoteca Casina di Raffaello? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>												
<p>10.a Se sì, quali attività preferisci?</p>												
<input type="checkbox"/> Attività didattiche presso Casina di Raffaello		<input type="checkbox"/> Partecipare alle attività digitali da casa		<input type="checkbox"/> Entrambe								
<p>11. QUI PUOI LASCIARE TUTTI I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>												
<p>RACCONTACI DI TE...</p>												
<p><input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA Quanti anni hai? _____</p>												
<p>Dove abiti : <input type="checkbox"/> Roma: in quale ZONA/QUARTIERE/VIA? _____</p>												
<p><input type="checkbox"/> Altra città italiana: in QUALE CITTÀ? _____</p>												
<p><input type="checkbox"/> All'estero: in quale PAESE? _____</p>												

Allegato 2a – Creazioni culinarie



FEDERICA, 9 anni



FEDERICO, 5 anni



GABRIELE, 4 anni

Allegato 2b – Creazioni culinarie



MARCO&MARTA, 7 e 4 anni



GAIA, 7 anni



FRANCESCO&TEO, 7 anni



GABRIELE, 4 anni