



Zè
è

Indagini di Customer Satisfaction

Il Giardino nella mia stanza

Concorso di Arte e Creatività

Casina di Raffaello

Aprile 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 quali altre attività ti piacerebbe partecipare
- Consigliaresti questo concorso ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario
- Allegato 2 – Opere vincitrici



Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **133 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti del concorso poetico-artistico ***Il Giardino nella mia stanza***, dedicato ai bambini dai 6 ai 10 anni, nell'ambito delle iniziative online promosse dalla **Casina di Raffaello**.

Il campione rappresenta l'87% sul totale dei contatti email che hanno inviato delle opere per tale contest.

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 $\pm 3,08\%$.

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



Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei bambini intervistati è ottimo, con una media di **2,78** 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 dell'opera** rappresenta l'elemento più soddisfacente, ma dalle analisi bivariate (correlazione e mappa della priorità) risulta **l'interesse per il concorso** la variabile ritenuta più importante e correlata alla soddisfazione generale (pp.13-15).

Il campione dei bambini che hanno partecipato alla *survey* online è costituito per la maggior parte da **femmine** (58% sul totale), di età di **8-9 anni** (56%; l'età media è pari a **poco più di 8 anni**), residenti a Roma (79%), soprattutto nel Municipio XIII (17%) e nella Città Metropolitana (16%).

Il 38% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza del concorso tramite il **canale web**, di cui il 20% attraverso i **social network** (quasi la totalità di essi si riferisce a *Facebook*), il 14% attraverso il sito **www.casinadiraffaello.it** e il restante 4% tramite **altri siti web**. Il 33% lo ha scoperto tramite il **passaparola** (amici-parenti) e il 27% dalla propria **scuola**.

Risulta significativo che i *social network* siano il canale preferito dalle bambine, che vivono a Roma, alcune sono già state a *Casina di Raffaello* e si ritengono molto soddisfatte del concorso, che trovano interessante e chiaro. Invece il *passaparola* prevale tra le bambine, residenti fuori Roma, mai state a Casina, nel complesso abbastanza soddisfatte.

Infine a scoprire il concorso tramite la *scuola* sono stati soprattutto i bambini, che vivono in altre province italiane, non si sono mai recati in tale ludoteca ed in generale sono molto soddisfatti del concorso a cui hanno partecipato.

Tabella riassuntiva

Concorso <i>Il Giardino nella mia stanza</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	2,81	3,00	129	4	0,391	81%	0%	100%
Chiarezza dei contenuti	2,65	3,00	133	0	0,493	66%	0%	99%
Gradimento nella produzione dell'opera	2,92	3,00	133	0	0,276	92%	0%	100%
Soddisfazione generale sul concorso	2,78	3,00	133	0	0,414	78%	0%	100%

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

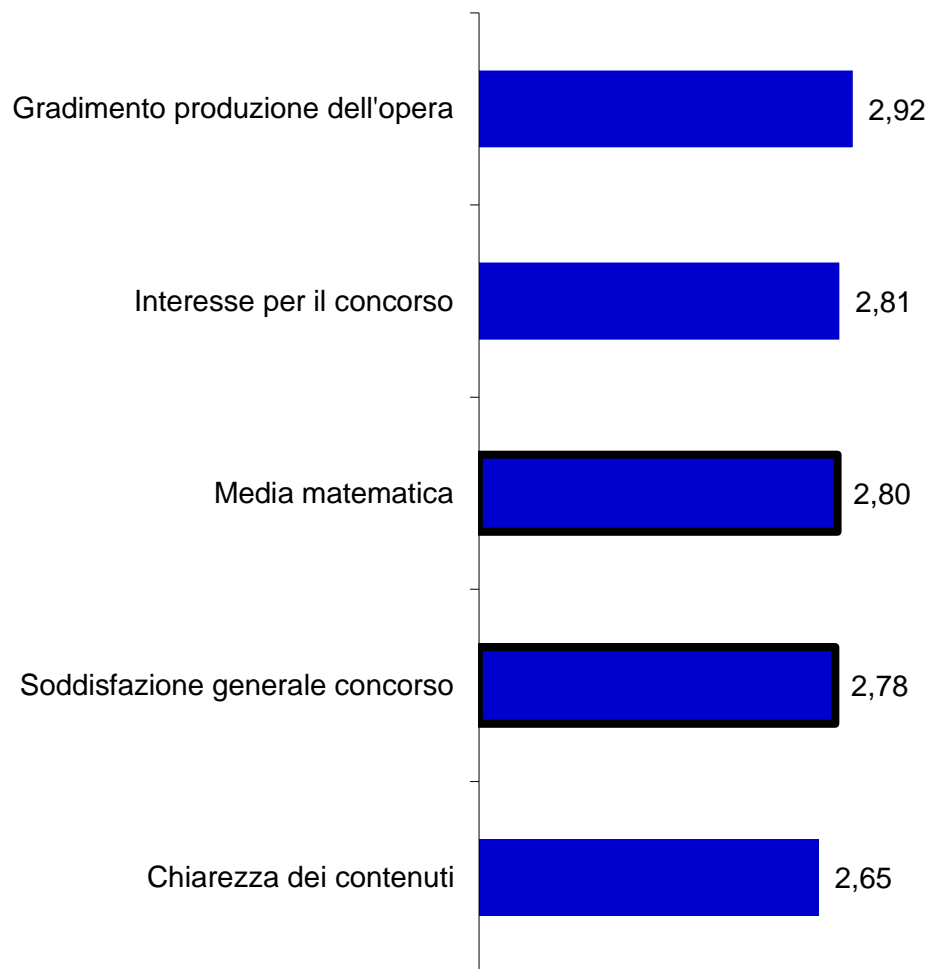
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,80).

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 dell'opera** e l'**interesse per il concorso**.

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

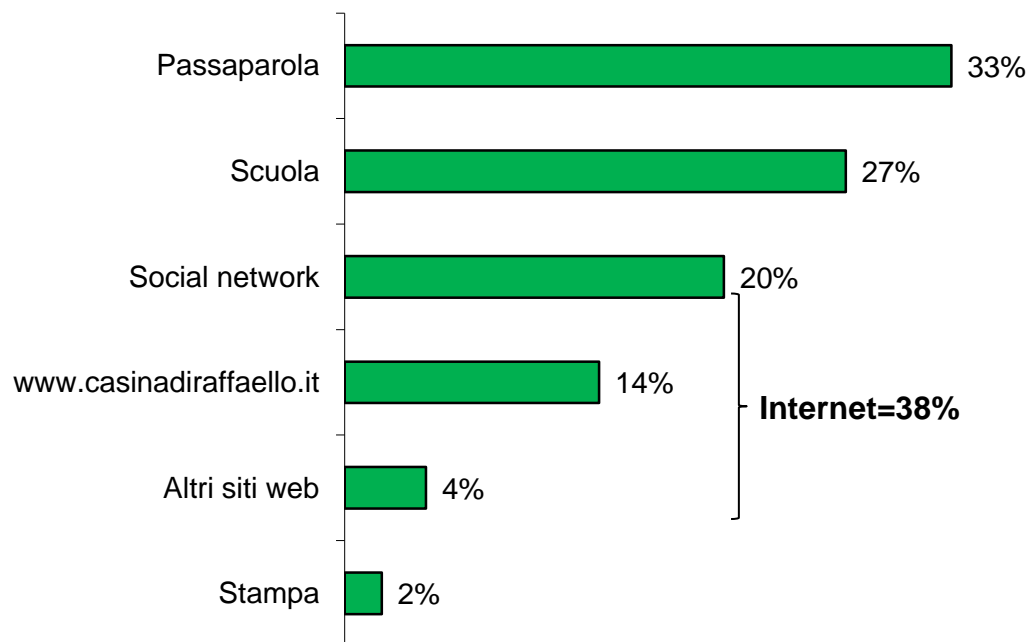


Come sei venuto a conoscenza del concorso

Il 38% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza del concorso tramite il **canale web**, di cui il 20% attraverso i **social network** (quasi la totalità di essi si riferisce a *Facebook*), il 14% attraverso il sito **www.casinadiraffaello.it** e il restante 4% tramite **altri siti web**. Il 33% lo ha scoperto tramite **passaparola** e il 27% dalla propria **scuola**.

Risulta significativo che i social network siano il canale preferito dalle bambine, che vivono a Roma, alcune sono già state a *Casina di Raffaello* e si ritengono molto soddisfatte del concorso, che trovano interessante e chiaro. Invece il passaparola prevale tra le bambine, residenti fuori Roma, mai state a Casina, nel complesso abbastanza soddisfatte.

Infine a scoprire il concorso tramite la scuola sono stati soprattutto i bambini, che vivono in altre province italiane, non si sono mai recati in tale ludoteca ed in generale sono molto soddisfatti del concorso a cui hanno partecipato.

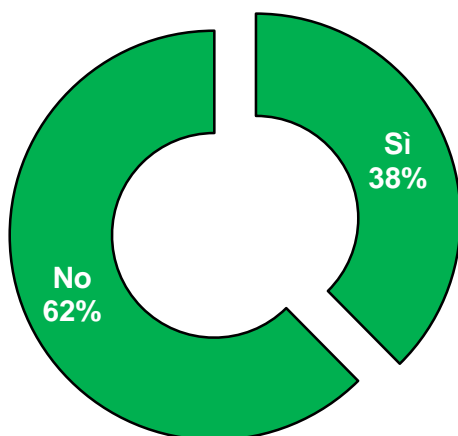


Sei mai stato a Casina di Raffaello e quali attività preferisci

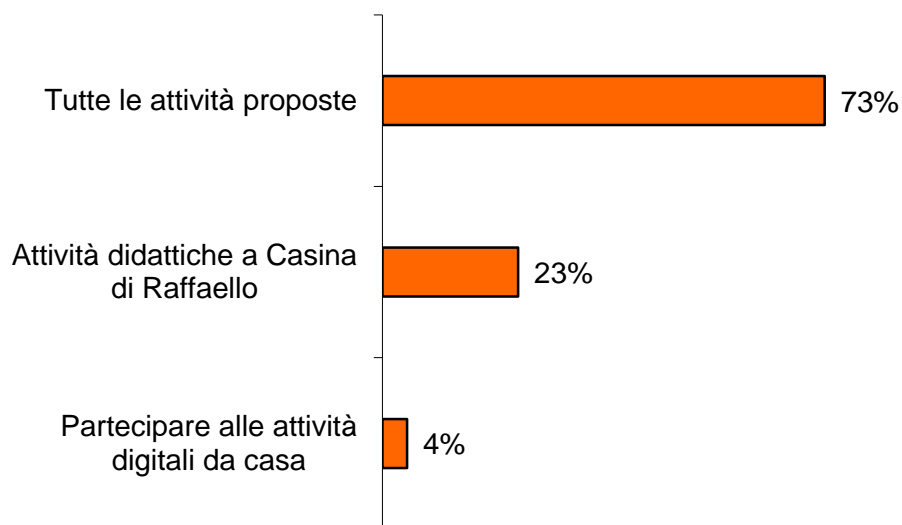
Il 62% dei bambini che hanno compilato il questionario online, dichiara di non avere mai visitato *Casina di Raffaello*, mentre il restante 38% l'ha già frequentata (cfr. grafico in basso a sinistra). È significativo che i frequentatori abituali siano soprattutto i bambini residenti a Roma, che si ritengono molto soddisfatti sui contenuti del contest. Invece a non essersi mai recati alla ludoteca sono in particolare i bambini che vivono in altre province italiane e si dichiarano abbastanza soddisfatti sui contenuti del concorso.

Tra coloro che si sono già recati alla ludoteca, ben il **73%** del campione totale dichiara di apprezzare sia le attività didattiche all'interno di *Casina di Raffaello* che le attività proposte online da poter realizzare a casa.

Sei mai stato alla Casina di Raffaello



Quali attività preferisci



A quali altre attività ti piacerebbe partecipare

Il 68% dei bambini che hanno compilato il questionario online, hanno rilasciato delle loro proposte sulle attività a cui vorrebbero partecipare.

Come si rileva dalla tabella sottostante, le attività preferite riguardano principalmente il disegno e la pittura, i concorsi d'arte e i laboratori manuali creativi.

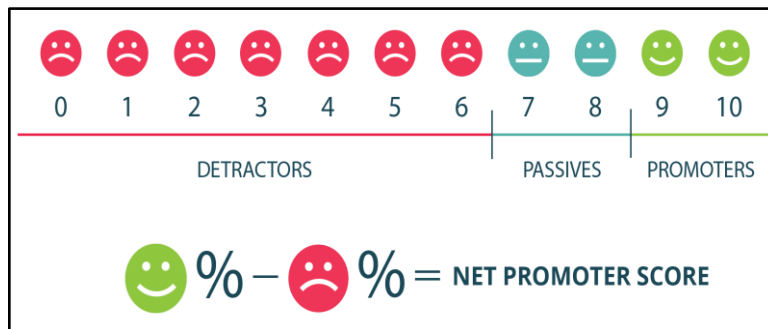
ATTIVITÀ PREFERITE	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Disegno e pittura	26	23%
Concorsi di arte	19	17%
Laboratori manuali creativi	16	14%
Scrittura (favole e racconti)	10	9%
Attività ricreative e giochi	8	7%
Lecture	7	6%
Costruzioni e invenzioni	7	6%
Poesie	5	4%
Attività didattiche e corsi	5	4%
Teatro, fotografia e cinema	5	4%
Attività musicali e danza	3	2%
Fumetti e cartoni	2	2%
Cucina	1	1%
Cucito	1	1%
Totale complessivo	115	100%



Consiglieresti 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 all'intervistato di rispondere alla domanda "Consiglieresti 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** (utenti 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 **82%**.
Da evidenziare che la percentuale dei **promotori** aumenta per le bambine (84%), soprattutto di età 8-9 anni (89%).



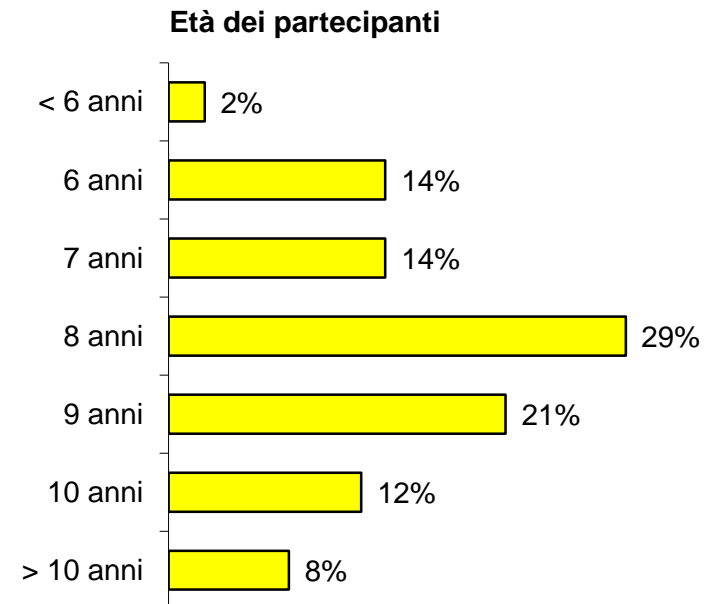
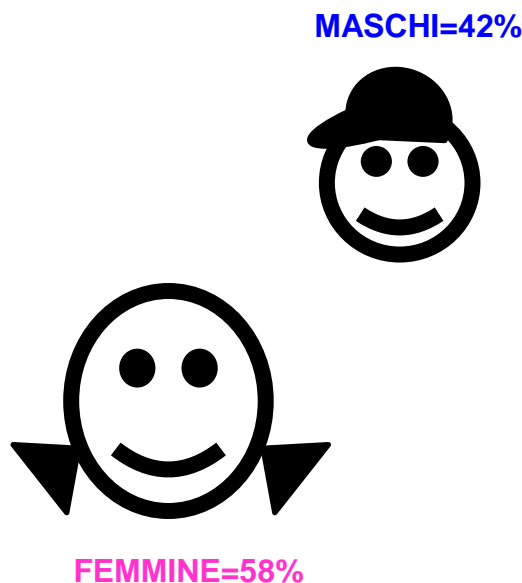
NET PROMOTER SCORE										
Concorso Il Giardino nella mia stanza - 2020										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	0	1	0	0	5	14	31	81
0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	4%	10%	23%	61%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 14%		PROMOTORI = 84%	
84% - 2% = 82%										

Analisi socio-demografica (genere, età)

La maggior parte del campione che ha partecipato al concorso è costituito da **bambine** (58% sul totale), che si ritengono in generale molto soddisfatte del concorso. Invece i bambini rappresentano il 42% e sono complessivamente abbastanza soddisfatti del contest.

La metà del campione rappresentato (50% sul totale) ha un'età di **8-9 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **poco più di 8 anni**).

Risulta significativo che i bambini di 8 anni o più di 10 anni non sono mai stati a *Casina di Raffaello* e si ritengono in generale abbastanza soddisfatti su tutti gli aspetti del concorso, mentre chi ha meno di 7 anni oppure 9 anni si è già recato alla ludoteca e ha apprezzato molto il concorso proposto online.

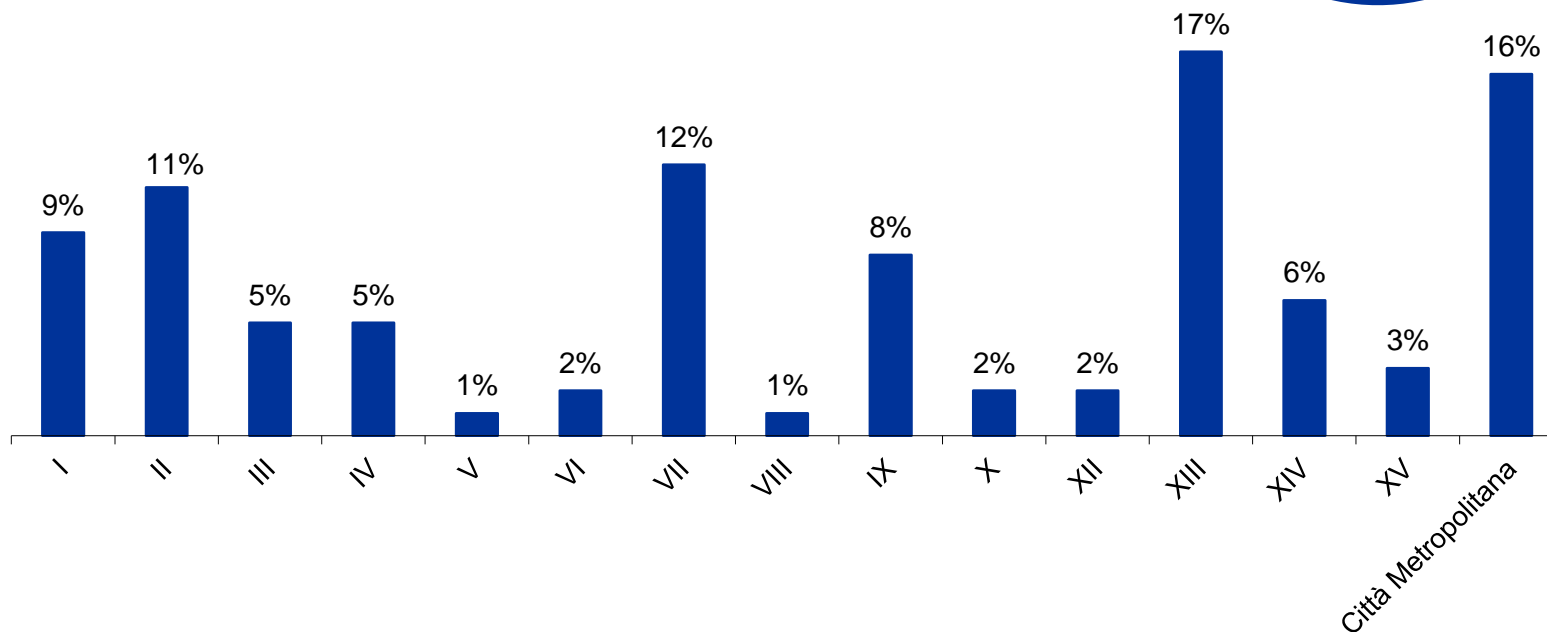
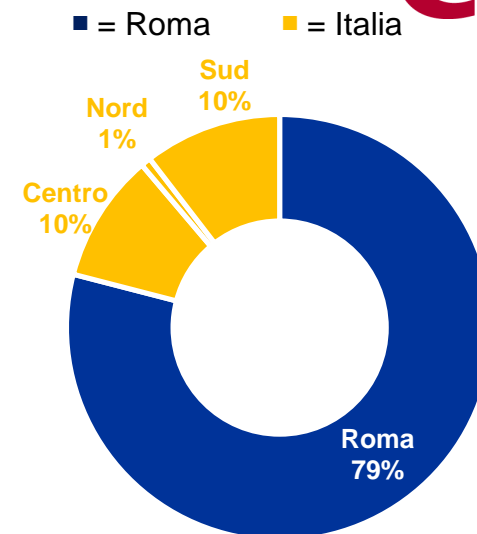


Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 79% del campione è costituito da bambini **residenti a Roma**, mentre il restante 21% giunge da altre province italiane (cfr. grafico a destra).

Tra i Municipi in cui risiedono i bambini romani prevalgono i *Municipi XIII e VII*, che raggiungono rispettivamente il 17% e il 12% sul campione totale. Da evidenziare che il 16% risiede nell'area della Città Metropolitana.

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>Il giardino nella mia stanza</i> <i>Casina di Raffaello 2020</i> ***	Interesse per il concorso	Chiarezza dei contenuti	Gradimento produzione dell'opera	Soddisfazione generale concorso
Interesse per il concorso	1,000	0,170	0,159	,376**
Chiarezza dei contenuti	0,170	1,000	-0,043	,347**
Gradimento produzione dell'opera	0,159	-0,043	1,000	,238**
Soddisfazione generale concorso	,376**	,347**	,238**	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.

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

Per *Il Giardino nella mia stanza* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono quelli relativi all'**interesse per il concorso** e alla **chiarezza dei contenuti**.

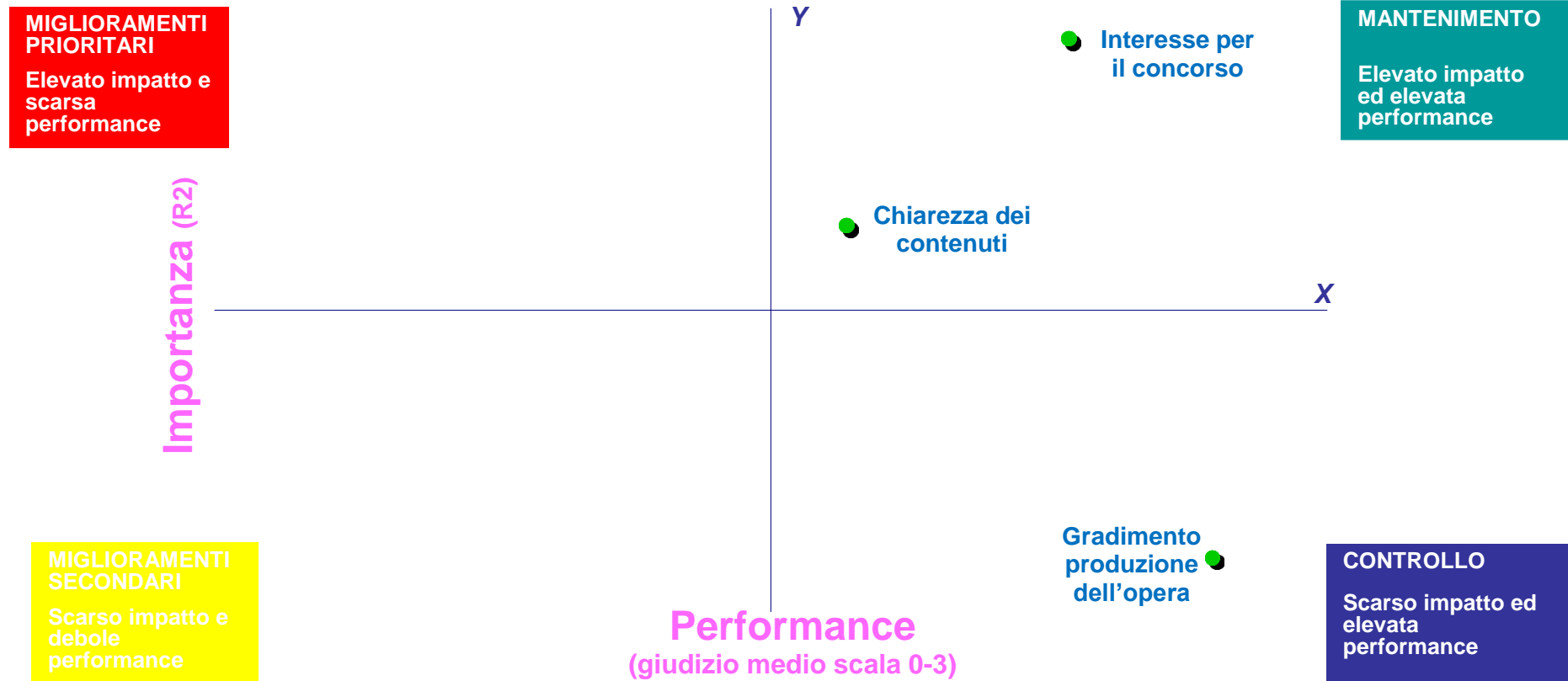
Nessuno degli aspetti oggetto d'indagine ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman Concorso <i>Il giardino nella mia stanza</i> <i>Casina di Raffaello 2020</i>	
Interesse per il concorso	0,376
Chiarezza dei contenuti	0,347
Gradimento produzione dell'opera	0,238

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'**interesse per il concorso** è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, ma anche la **chiarezza dei contenuti** si posiziona nel quadrante in alto a destra, seppure più in basso con un coefficiente di importanza inferiore.

Al di sotto dell'asse delle ascisse si colloca invece il **gradimento nella produzione dell'opera**, che risulta di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se ritenuto ottimo (quadrante in basso a destra).



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

Cluster Analysis

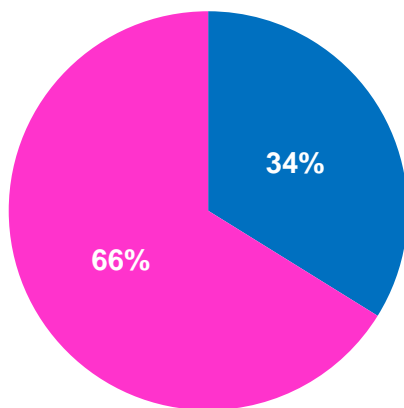
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (n. 45 bambini nel **Cluster 1** e n. 88 bambini nel **Cluster 2**).

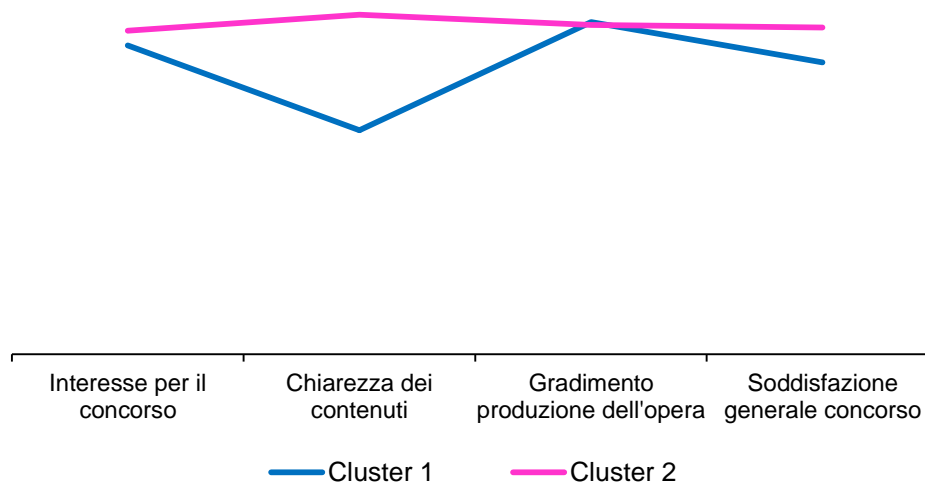
Nella descrizione dei cluster si deve tenere conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti, ad eccezione del gradimento nella produzione dell'opera, che è pressoché coincidente tra i due Cluster (*cf.* grafico in basso a destra).

Cluster 1 Abbastanza soddisfatti: in prevalenza maschi, di età 5-6 anni, 8 anni ed oltre i 10 anni, sono venuti a conoscenza del concorso tramite il sito internet www.casindiraffaello.it e dalla propria scuola, non sono mai stati a *Casina di Raffaello*, residenti a Roma soprattutto nei Municipi I, IX e Città Metropolitana.

Cluster 2 Molto soddisfatti: in prevalenza femmine, di età 7 anni e 9-10 anni, vengono a conoscenza del concorso tramite il passaparola (amici-parenti) e attraverso i social network (Facebook), sono già state a *Casina di Raffaello*, residenti a Roma soprattutto nei Municipi II, VII e XIII.



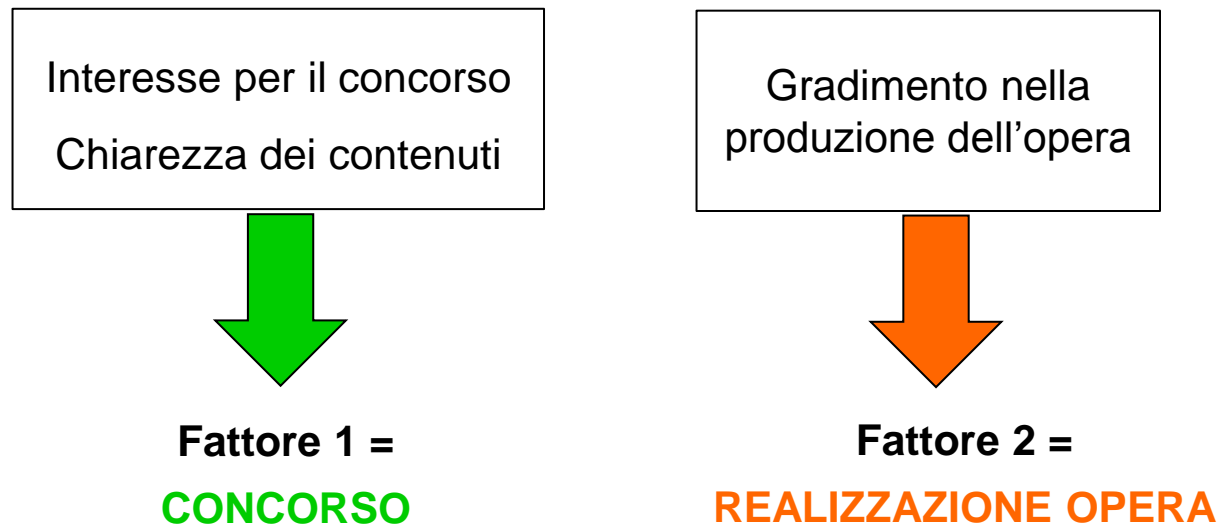
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

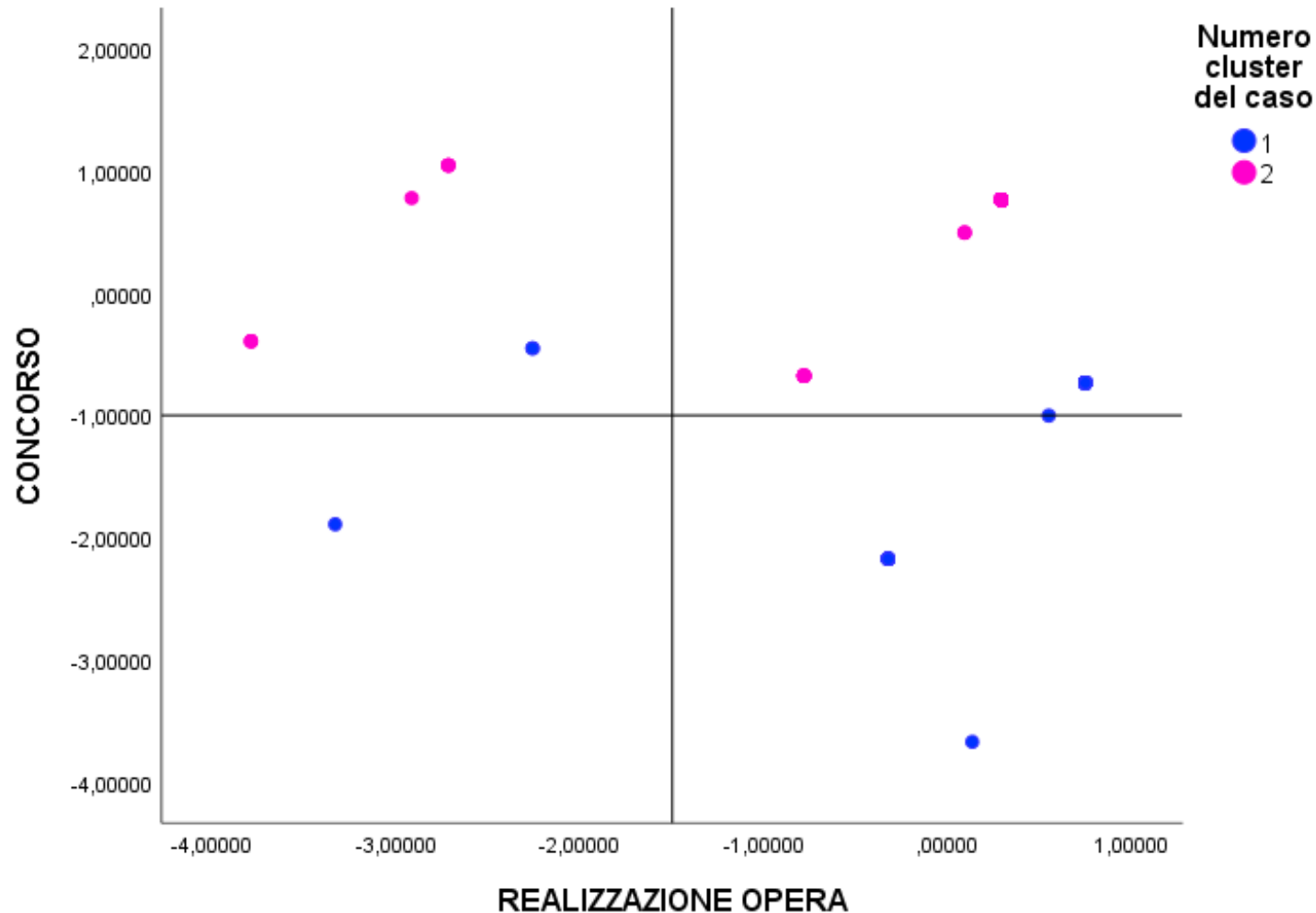
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. Seppure il numero di aspetti sia ridotto, tale analisi è risultata significativa.

Con le variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **2 Fattori** seguenti:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “*Molto soddisfatti*” mostra una maggiore soddisfazione in particolare sul Fattore 1 (*Concorso*).





Suggerimenti

ORGANIZZAZIONE fare più iniziative per stimolare la fantasia dei bambini, i laboratori nelle scuole, creare un gruppo di *musical* per bambini. **Totale 7**

CONCORSO non scegliere i vincitori in base ai *like*, pubblicare i lavori contemporaneamente in modo che possano avere tutti lo stesso tempo per raccogliere i voti. **Totale 5**





NEWSLETTER possibilità di ricevere via e-mail le informazioni sulle attività proposte. **Totale 1**

TOTALE 13 SUGGERIMENTI
Concorso Casina di Raffaello 2020

Allegato 1 – Questionario

DATA ___/___/___ ORA ___/___

Speriamo che il concorso ti sia piaciuto, vorremmo sapere quanto!
Per favore rispondi a queste domande per aiutarci a migliorare le prossime attività:

				
	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 produrre una tua "opera"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. In generale quanto ti è piaciuto questo concorso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Da 0 a 10 quanto consiglieresti ai tuoi amici di partecipare a questo concorso?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<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"/>
	MINIMO										MASSIMO

9. Come sei venuto a conoscenza del concorso digitale di *Casina di Raffaello* a cui hai partecipato?

<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):.....

10. A quale altra attività ti piacerebbe partecipare? _____

11. Sei mai stato alla ludoteca *Casina di Raffaello*? Sì No

11.a Se sì, quali attività preferisci?

Attività didattiche presso *Casina di Raffaello* Partecipare alle attività digitali da casa Entrambe

12. QUI PUOI LASCIARE TUTTI I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI:

RACCONTACI DI TE...

MASCHIO FEMMINA

Quanti anni hai? _____

Dove abiti : Roma: in quale ZONA/QUARTIERE/VIA? _____

Altra città italiana: in QUALE CITTÀ? _____

All'estero: in quale PAESE? _____

Allegato 2a – Opere vincitrici

ALBERTO, 7 anni



GIOEILA, 8 anni



ARIANNA, 10 anni

Allegato 2b – Opere vincitrici

GAIA, 10 anni



RICCARDO, 8 anni

