

Zè

Indagini di Customer Satisfaction



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* e quali attività preferisci
- A quali altre attività ti piacerebbe partecipare
- Consigliaresti questa attività ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario
- Allegato 2 – Immagini Laboratori

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **84 questionari** (in dettaglio: 57 bambini e 27 adulti) somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti dei laboratori e delle altre attività online promosse da **Casina di Raffaello** in occasione del suo **15° Compleanno dall'8 al 28 marzo** (il campione dei bambini rappresenta il 64% sul totale dei partecipanti ai vari laboratori, sia in presenza che digitali). Per un maggiore coinvolgimento delle famiglie, il link per compilare il questionario online è stato promosso sulla pagina *Facebook* della ludoteca al fine di rilevare il gradimento dell'iniziativa da parte dei *follower* di *Casina di Raffaello*.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 100%, un margine di errore di stima di $\pm 2,14\%$.

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 2021, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale del campione intervistato è ottimo, con una media di **2,86** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

L'aspetto che è stato maggiormente gradito dai bambini risulta essere l'**interesse per il laboratorio** (2,89), mentre la variabile più apprezzata dagli adulti è stata il **gradimento delle attività online** (2,89).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. Dalle analisi bivariate (correlazione e mappa della priorità), il **gradimento delle attività online** risulta la variabile ritenuta più importante e correlata alla soddisfazione generale dei partecipanti che hanno compilato il questionario online (pp.12-14).

Tra i bambini (68% del campione totale) prevalgono le **femmine** (56%), di età **8-10 anni** (82%; l'età media è pari a **8,5 anni**), **residenti a Roma** (93%), soprattutto nei **Municipi I, II e III** (12% per ciascuno).

Invece considerando gli adulti (32% sul totale), emergono nettamente le **donne** (89%), appartenenti alle fasce di età compresa tra i **35 e 40 anni** (78%; l'età media è pari a **40,3 anni**).

Il 77% di coloro che hanno compilato il questionario online **dichiara di avere frequentato Casina di Raffaello** (per gli adulti la percentuale sale a 81%), mentre il restante 23% non vi è mai stato. Tra coloro che si sono già recati alla ludoteca, il 64% del campione totale dichiara di **apprezzare tutte le attività proposte da Casina**, sia quelle in presenza che online.

È significativo che i frequentatori abituali siano soprattutto femmine, bambine di età 8-10 anni o adulte 35-54 anni, residenti a Roma, molto soddisfatte sia dei contenuti che delle attività online. Invece a non essersi mai recati alla ludoteca sono in particolare i maschi, di età 5-7 anni, alcuni vivono in altre province italiane, abbastanza soddisfatti dei contenuti e delle attività online.

Tabella riassuntiva

<i>Buon Compleanno Casina!</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Interesse per il laboratorio	2,88	3,00	83	1	0,328	88%	0%	100%
Contenuti divertenti	2,80	3,00	84	0	0,404	80%	0%	100%
Gradimento attività online	2,82	3,00	84	0	0,385	82%	0%	100%
Giudizio generale iniziativa	2,86	3,00	84	0	0,352	86%	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 (2,83).

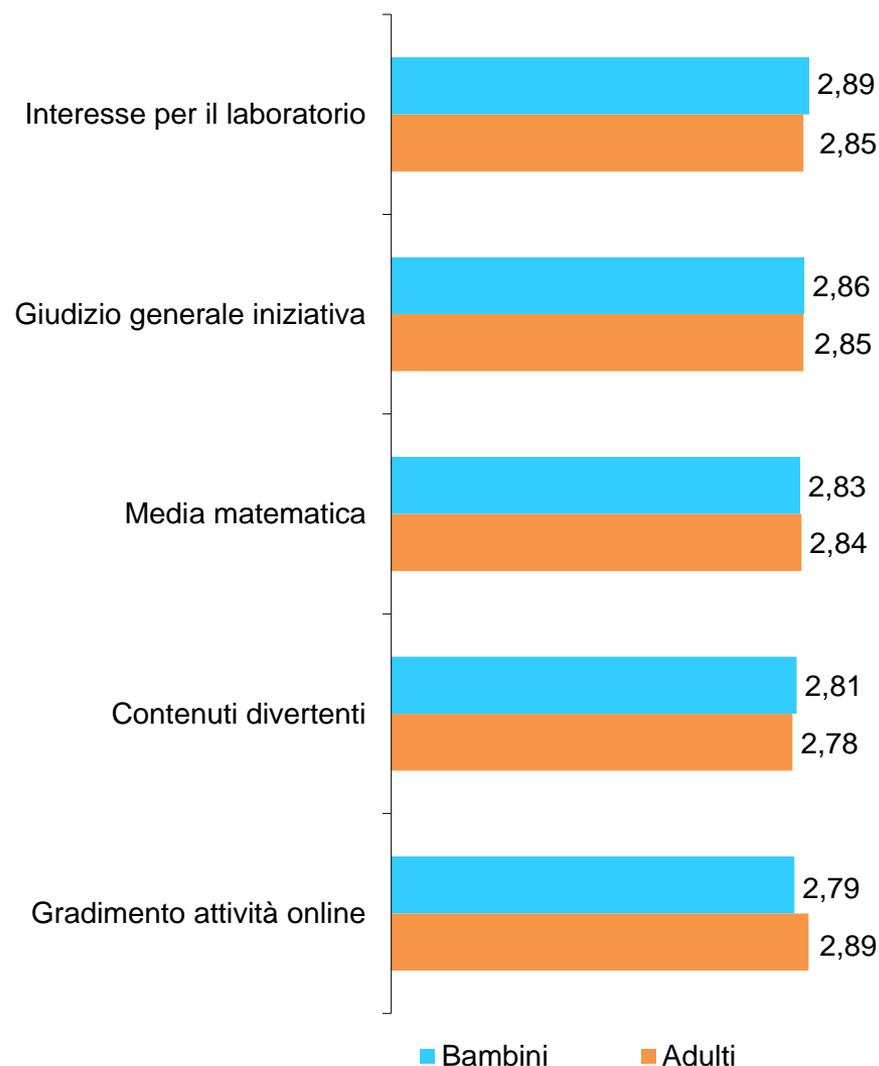
Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

L'aspetto che è stato maggiormente gradito dai bambini risulta essere l'**interesse per il laboratorio**.

Invece la variabile più apprezzata dagli adulti è stata il **gradimento delle attività online**.

Si evidenzia un livello medio di soddisfazione elevato su tutti gli aspetti da parte del campione totale.



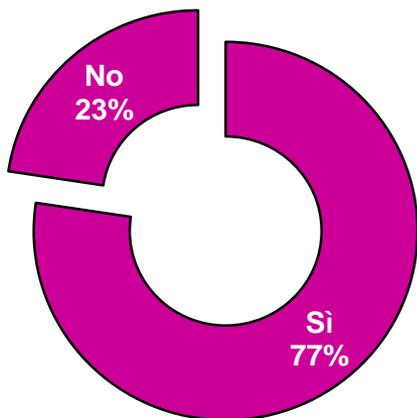
Sei mai stato a Casina di Raffaello e quali attività preferisci

Il **77%** di coloro che hanno compilato il questionario online **dichiara di avere frequentato Casina di Raffaello** (per gli adulti la percentuale sale a 81%), mentre il restante 23% non vi è mai stato (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

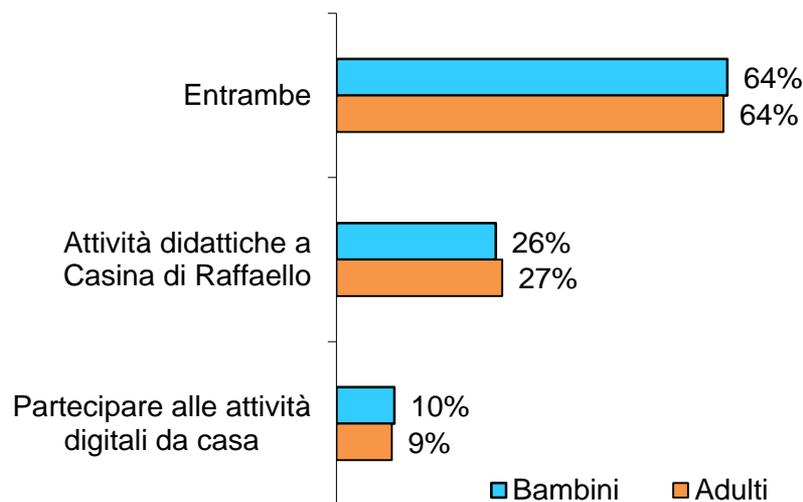
È significativo che i frequentatori abituali siano soprattutto femmine, bambine di età 8-10 anni o adulte 35-54 anni, residenti a Roma, molto soddisfatte sia dei contenuti che delle attività online. Invece a non essersi mai recati alla ludoteca sono in particolare i maschi, di età 5-7 anni, alcuni vivono in altre province italiane, abbastanza soddisfatti dei contenuti e delle attività online.

Tra coloro che si sono già recati alla ludoteca, il **64%** del campione totale dichiara di **apprezzare tutte le attività proposte da Casina**, sia quelle in presenza che online (la percentuale resta invariata tra bambini e adulti; *cfr.* grafico in basso a destra).

Sei mai stato a Casina di Raffaello



Quali attività preferisci



A quali altre attività ti piacerebbe partecipare

Il **37%** di coloro che hanno compilato il questionario online **ha rilasciato alcune proposte sulla domanda a risposta aperta in merito alle varie attività a cui vorrebbero partecipare.**

Come si rileva dalla tabella sottostante, tra le proposte prevalgono le attività all'aperto a Villa Borghese e i laboratori manuali creativi, che raggiungono complessivamente il **43%** sul totale delle risposte rilasciate.

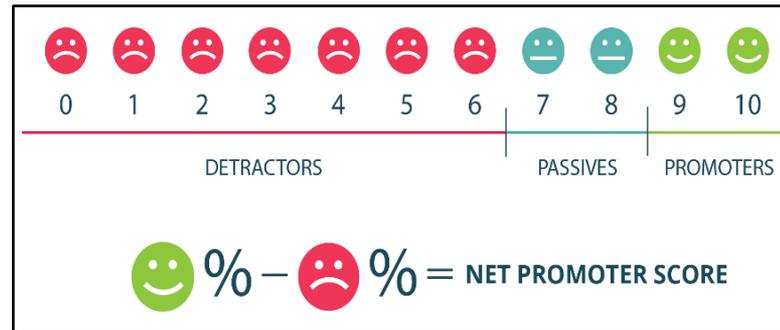
ATTIVITÀ PREFERITE	n.	%
Attività all'aperto nella Villa	7	23%
Laboratori manuali creativi	6	20%
Giochi di squadra	4	13%
Qualsiasi attività in presenza	4	13%
Caccia al tesoro	3	10%
Laboratori scrittura/lettura	2	6%
Concorsi a premi	2	6%
Laboratori arte/pittura	1	3%
Laboratori botanica	1	3%
Teatro	1	3%
Totale complessivo	31	100%

Consigliaresti queste attività 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 di tale iniziativa.

In questo caso la percentuale di **bambini** che consiglierà queste attività è pari al **79%**, mentre per gli **adulti** raggiunge l'**81%**.

Da evidenziare che la percentuale dei **promotori** aumenta per il genere femminile (sale a 87%), in particolare nella fascia di età 5-7 anni (100%).



NET PROMOTER SCORE										
<i>Buon Compleanno Casina! 2021 - Bambini</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	1	11	20	25
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	19%	35%	44%
DETRATTORI = 0%						PASSIVI = 21%	PROMOTORI = 79%			
79% - 0% = 79%										

NET PROMOTER SCORE										
<i>Buon Compleanno Casina! 2021 - Adulti</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	0	3	10	37
0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	11%	37%	48%
DETRATTORI = 4%						PASSIVI = 11%	PROMOTORI = 85%			
85% - 4% = 81%										

Analisi socio-demografica (genere, età)

In tale survey online emerge nettamente il **genere femminile (65% sul totale: cfr. grafico in basso a sinistra; la percentuale è pari al 54% per le bambine e 89% per le donne adulte)**.

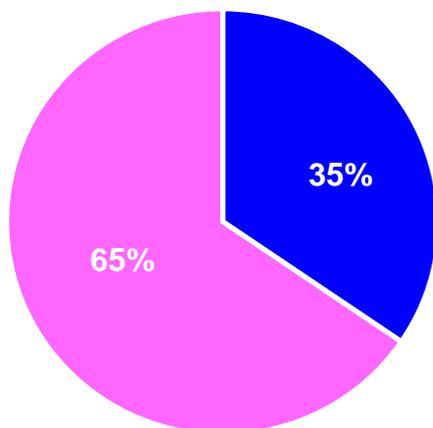
Risulta significativo che il genere femminile prevalga principalmente tra coloro che frequentano abitualmente *Casina di Raffaello*, molto soddisfatte delle attività proposte durante il suo 15° Compleanno e sono soprattutto bambine di età 8-10 anni o adulte di età 35-39 anni.

Il **68%** del campione totale è costituito da **bambini** e il 32% da **adulti**.

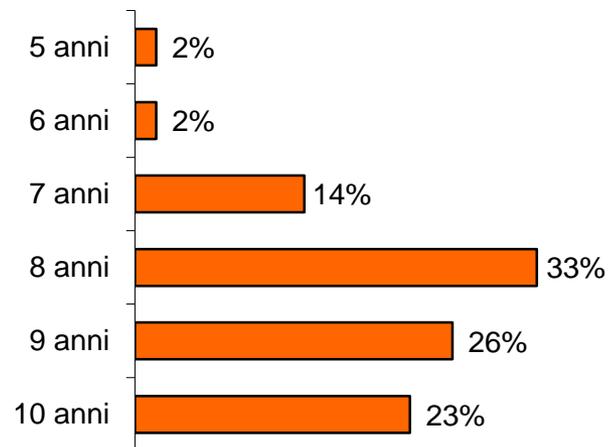
L'82% sul totale dei bambini ha un'età di **8-10 anni** (cfr. grafico in basso a destra; l'età media è pari a **8,5 anni**), mentre gli adulti appartengono soprattutto alle fasce dei **35-44 anni** (78%), con un'età media pari a **40,3 anni**.

Per il campione di bambini risulta significativo che ad avere 8-10 anni siano in particolare coloro che si ritengono abbastanza soddisfatti su tutti gli aspetti oggetto di indagine, alcuni di essi sono residenti fuori Roma. Invece ad avere 5-7 anni sono prevalentemente i bambini romani, il cui giudizio è molto soddisfacente sulle varie attività proposte durante i festeggiamenti di Casina.

Genere (totale)



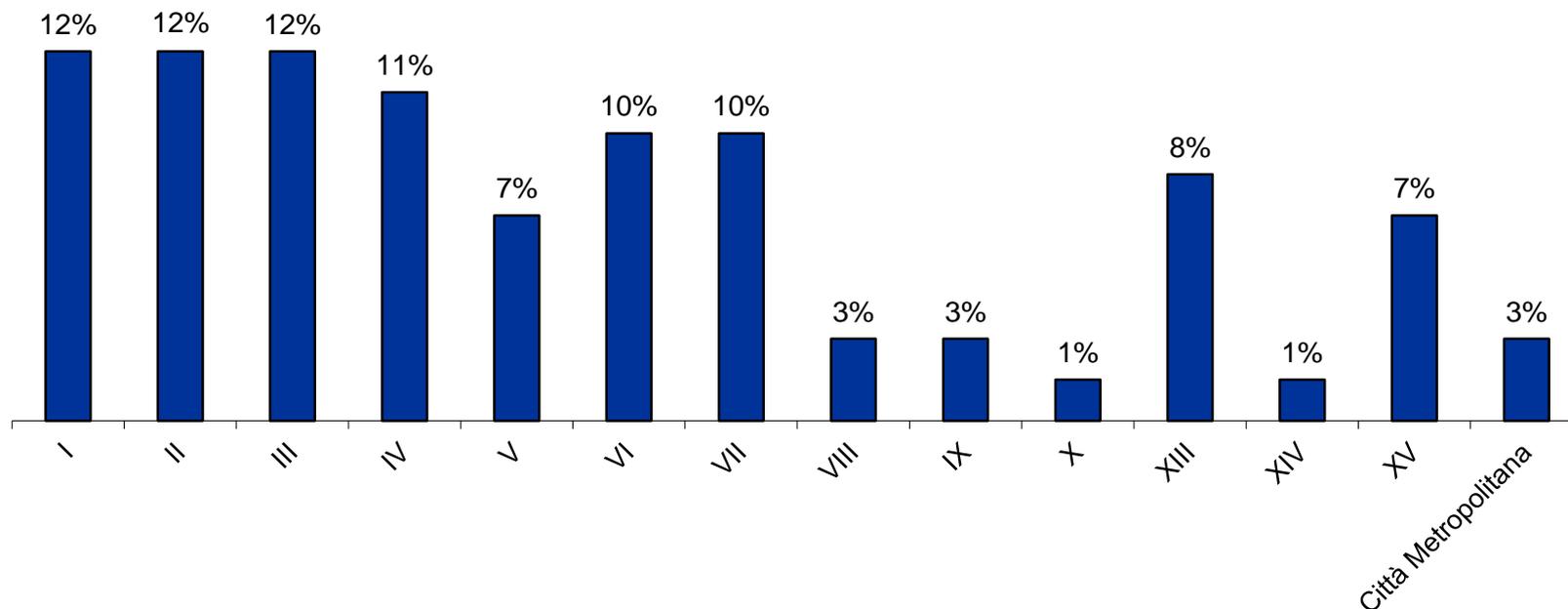
Età (bambini)



Analisi socio-demografica (provenienza)

La quasi totalità del campione (93% sul totale) è costituito da **residenti a Roma**, soprattutto nei **Municipi I, II e III** (12% per ciascuno; *cfr.* grafico sottostante), mentre il restante 7% risiede in altre province italiane (un 5% al Nord e un 2% al Centro).

Risulta significativo che i cittadini romani siano principalmente i bambini di età 5-7 anni o adulti di età 35-44 anni, alcuni di essi si ritengono nel complesso abbastanza soddisfatti, anche del loro interesse per le attività proposte ed i contenuti divertenti.



Correlazione 1/2

Nella tabella sottostante tutti i coefficienti di correlazione risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco: le variabili più correlate tra di loro sono il **gradimento per le attività online** ed i **contenuti divertenti**.

Coefficiente Rho di Spearman - <i>Buon Compleanno Casina!</i> ***	Interesse per il laboratorio	Contenuti divertenti	Gradimento attività online	Giudizio generale iniziativa
Interesse per il laboratorio	1,000	,454**	,403**	,479**
Contenuti divertenti	,454**	1,000	,539**	,556**
Gradimento attività online	,403**	,539**	1,000	,698**
Giudizio generale iniziativa	,479**	,556**	,698**	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 delle attività proposte. Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto all'esperienza complessiva.

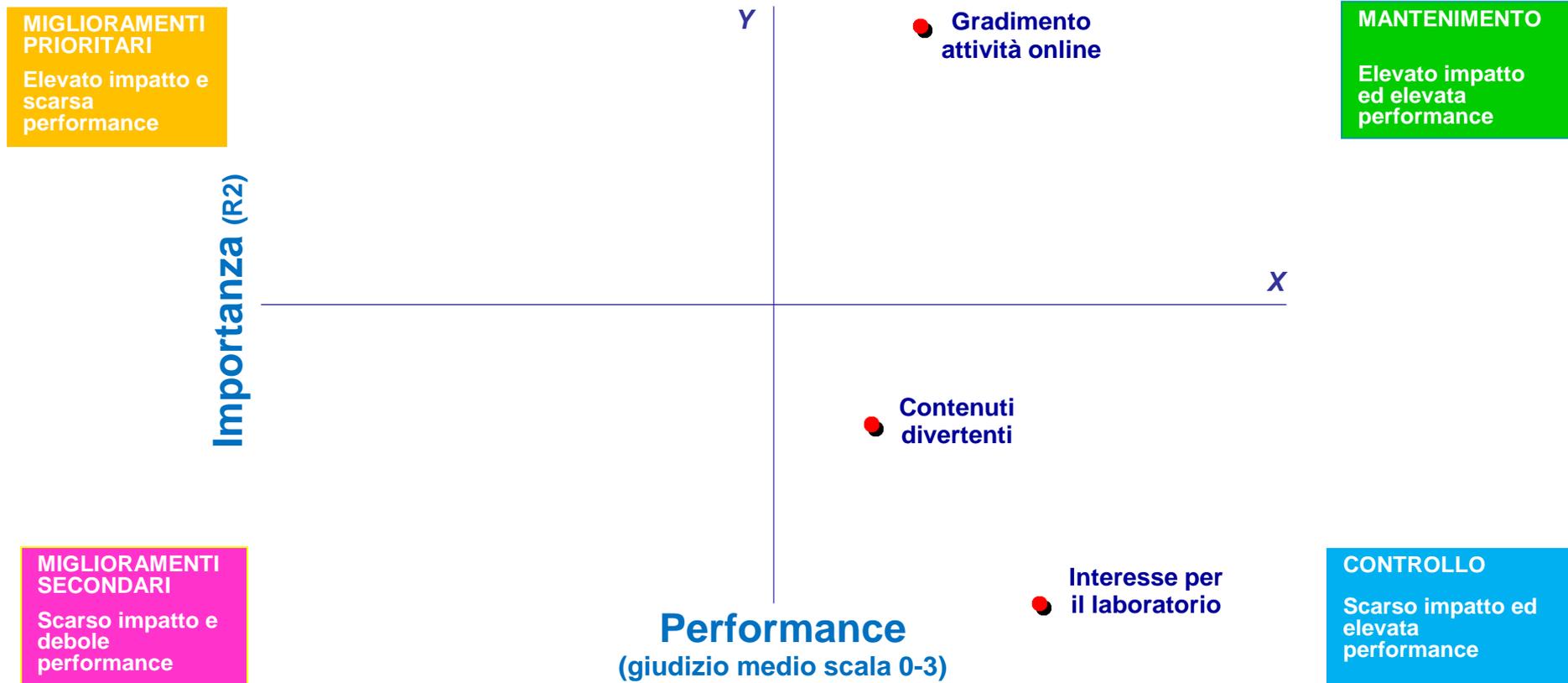
Il **gradimento per le attività online** è la variabile che risulta più correlata al giudizio generale sull'iniziativa *Buon Compleanno Casina!*

Coefficiente Rho di Spearman sul giudizio generale - <i>Buon Compleanno Casina!</i>	
Gradimento attività online	0,698
Contenuti divertenti	0,556
Interesse per il laboratorio	0,479

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **gradimento delle attività online** è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa (quadrante in alto a destra), mentre non vi sono miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i **contenuti divertenti** e l'**interesse per il laboratorio**, 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.

Cluster Analysis

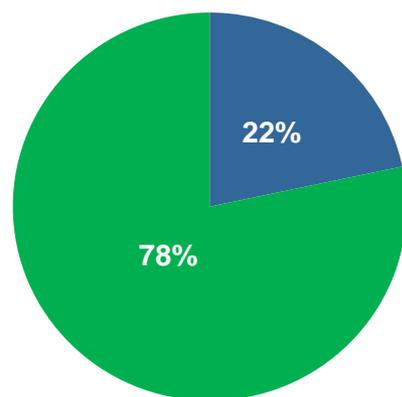
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (n.18 individui nel *Cluster 1* e n.65 nel *Cluster 2*; n.1 caso mancante).

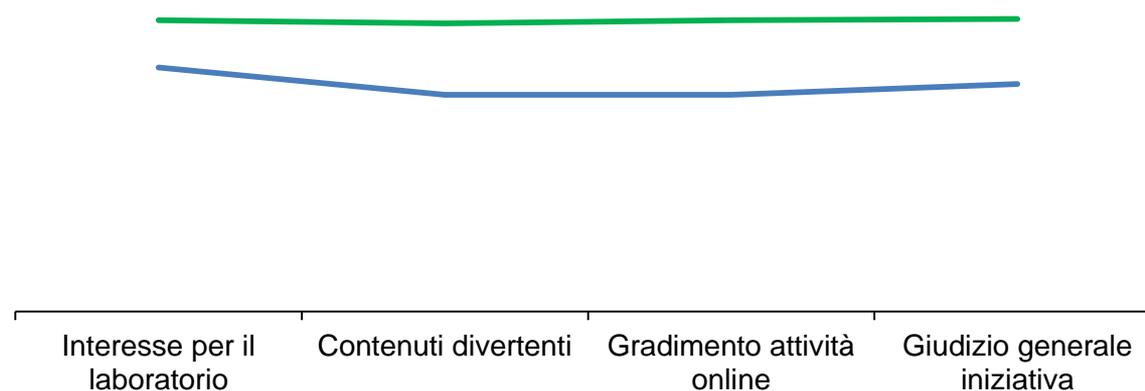
Nella descrizione dei cluster si deve tenere conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti (cfr. grafico in basso a destra).

Cluster 1 Abbastanza soddisfatti: in prevalenza maschi, di età 8-10 anni e 35-39 anni, alcuni non sono mai stati a *Casina di Raffaello*, preferiscono le attività svolte in presenza presso la ludoteca, residenti soprattutto nei Municipi I, II e XIII.

Cluster 2 Molto soddisfatti: in prevalenza femmine, di età 5-7 anni e 40-54 anni, già stati a *Casina di Raffaello*, preferiscono sia le attività didattiche svolte in presenza che online, residenti principalmente nei Municipi III, VI e VII.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2



Suggerimenti

ATTIVITÀ più giochi interattivi di squadra (4), laboratori creativi/manuali (3), attività e feste online (2). **Totale 9**

PUBBLICITÀ maggiore promozione di *Casina di Raffaello* . **Totale 5**

ALTRO riaprire la ludoteca (1), semplificare la ricerca dei materiali per i laboratori (1). **Totale 2**

TOTALE 16 SUGGERIMENTI
Buon Compleanno Casina!

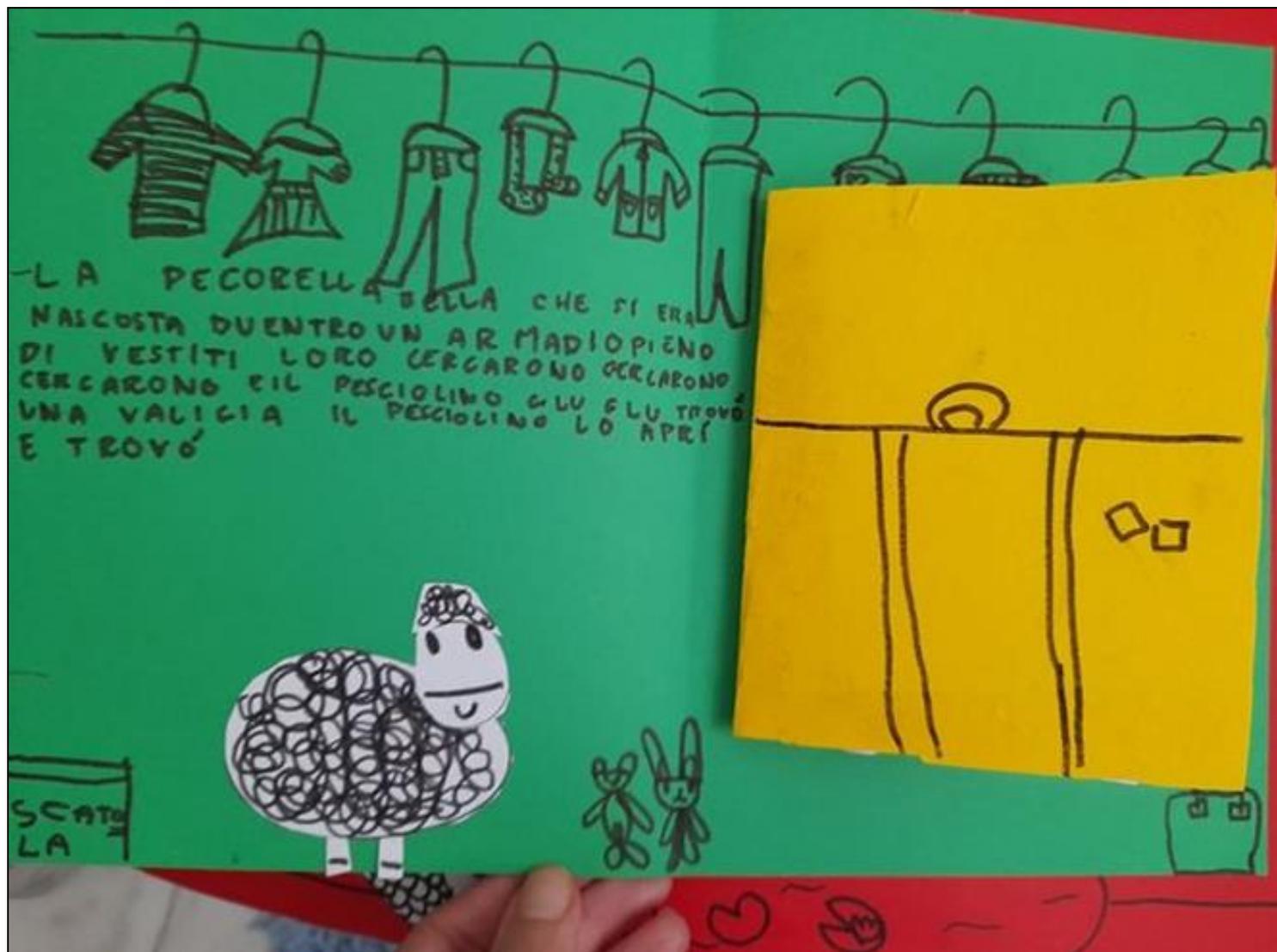
Allegato 1 – Questionario

	Questionario per bambini e famiglie CASINA DI RAFFAELLO "Buon compleanno Casina!"	Sistema Qualità M ICS 7 2021									
DATA ___/___/___		ORA ___/___									
Speriamo che l'offerta sui social e in digitale, in occasione dei festeggiamenti del Quindicesimo Compleanno di Casina di Raffaello, ti sia piaciuta e vorremmo sapere quanto! Per favore rispondi a queste domande per aiutarci a migliorare le prossime attività:											
	 MOLTO	 ABBASTANZA	 POCO	 PER NIENTE							
1. L'offerta ha stimolato il tuo interesse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
2. I contenuti erano divertenti e coinvolgenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
3. Quanto ti è piaciuto vedere video, racconti, letture, tutorial, presentazioni di libri e giochi e partecipare ai laboratori "on line"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
4. In generale quanto ti sono piaciuti questi festeggiamenti e le attività proposte?	<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 queste attività?	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. A quale altra attività ti piacerebbe partecipare? _____											
7. Sei mai stato alla ludoteca <i>Casina di Raffaello</i> ? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No											
8.a Se sì, quali attività preferisci?											
<input type="checkbox"/> Attività didattiche presso <i>Casina di Raffaello</i> <input type="checkbox"/> Partecipare alle attività digitali da casa <input type="checkbox"/> Entrambe											
9. QUI PUOI LASCIARE TUTTI I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI:											

<u>RACCONTACI DI TE...</u>											
<input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA Quanti anni hai? _____											
Dove abiti: <input type="checkbox"/> Roma: in quale ZONA/QUARTIERE/VIA? _____											
<input type="checkbox"/> Altra città italiana: in QUALE CITTÀ? _____											

Allegato 2 – Immagini Laboratori (1/4)

Allegato 2 – Immagini Laboratori (2/4)



Allegato 2 – Immagini Laboratori (3/4)

C'era una volta

1. Giocare un po' di volte che serve in un modo o un altro della scatola magica in la stampare.

2. In questo modo il personaggio è all'incirca così. Il bambino che è questo bambino è un po' simpatico! Il gioco è un po' come un gioco di parole. Anche se non è molto bello. A parte le cose di lavoro che è un po' come un gioco di parole.

3. Il bambino è un po' simpatico. A parte le cose di lavoro che è un po' come un gioco di parole.

4. un po' di cose di fare una gita in barca per vedere il mare e un po' di cose di fare una gita in barca per vedere il mare e un po' di cose di fare una gita in barca per vedere il mare.

5. Il personaggio è un po' simpatico. A parte le cose di lavoro che è un po' come un gioco di parole.

6. In quello che sono solo delle cose di fare una gita in barca per vedere il mare e un po' di cose di fare una gita in barca per vedere il mare.

7. per quel che è un po' simpatico. A parte le cose di lavoro che è un po' come un gioco di parole.

8. un po' di cose di fare una gita in barca per vedere il mare e un po' di cose di fare una gita in barca per vedere il mare.

9. Il personaggio è un po' simpatico. A parte le cose di lavoro che è un po' come un gioco di parole.

10. Il personaggio è un po' simpatico. A parte le cose di lavoro che è un po' come un gioco di parole.

Francesca del Pato

Allegato 2 – Immagini Laboratori (4/4)