

# 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
- Analisi del trend 2020 –2021
- Sei mai stato a Casina di Raffaello
- Hai partecipato al Centro Estivo dello scorso anno
- Consigliaresti Casina di Raffaello ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario Centri Estivi



## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **96 questionari** somministrati a campione attraverso autocompilazione ai partecipanti del **Centro Estivo**, dedicato ai bambini **dai 5 ai 12 anni**, che si è svolto **dal 15 giugno al 9 settembre 2021** presso **Casina di Raffaello**.

Questa numerosità è adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 99%, un margine di errore di stima di  $\pm 2,00\%$ .

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 dei bambini sul **Centro Estivo** è ottimo, con una media di **2,95** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine si collocano nettamente al di sopra dello standard minimo di qualità di 2,20.

La **gentilezza degli operatori** rappresenta l'elemento più soddisfacente, ma è il **divertimento** la variabile che risulta più importante nella mappa delle priorità ed anche quella più correlata alla soddisfazione generale (pp. 13-15).

Il profilo dei bambini intervistati è costituito per la maggior parte da **femmine** (64% sul totale), di età **7-8 anni** (42%; l'età media è pari a **poco meno di 7 anni**), **residenti a Roma** (94%), soprattutto nel **Municipio II** (53% del campione totale).

Tra i maschi emergono i bambini di 8 anni (29%), mentre tra le femmine quelle di 9 anni (20%).

Ben il 72% del campione afferma di essere **già stato a Casina di Raffaello**, soprattutto i maschi di età 7-8 anni. Invece il 56% dei bambini intervistati dichiara di **avere partecipato al Centro Estivo organizzato lo scorso anno** presso *Casina di Raffaello*, in particolare i maschi, di età 5-6 anni e 8-10 anni.

La percentuale di bambini che consiglierà il Centro Estivo di *Casina di Raffaello*, ovvero il **Net Promoter Score** è pari a **80%** (sale a 84% se si considera il target delle bambine); ciò evidenzia un indice di gradimento molto elevato sull'offerta proposta da tale ludoteca anche nel periodo estivo.

## Tabella riassuntiva

| Centro Estivo<br>Casina di Raffaello<br>2021 | Media       | Mediana*    | Risposte<br>valide | Risposte<br>mancanti | Deviazione<br>standard | Molto<br>soddisfatti | Per niente<br>soddisfatti | Molto+<br>Abbastanza<br>soddisfatti |
|--|-------------|-------------|--------------------|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Gentilezza operatore                         | 2,96        | 3,00        | 96                 | 0                    | 0,201                  | 96%                  | 0%                        | 100%                                |
| Divertimento                                 | 2,87        | 3,00        | 95                 | 1                    | 0,364                  | 88%                  | 0%                        | 99%                                 |
| Attività svolte                              | 2,89        | 3,00        | 95                 | 1                    | 0,341                  | 91%                  | 0%                        | 99%                                 |
| <b>Giudizio generale</b>                     | <b>2,95</b> | <b>3,00</b> | <b>96</b>          | <b>0</b>             | <b>0,266</b>           | <b>96%</b>           | <b>0%</b>                 | <b>99%</b>                          |

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

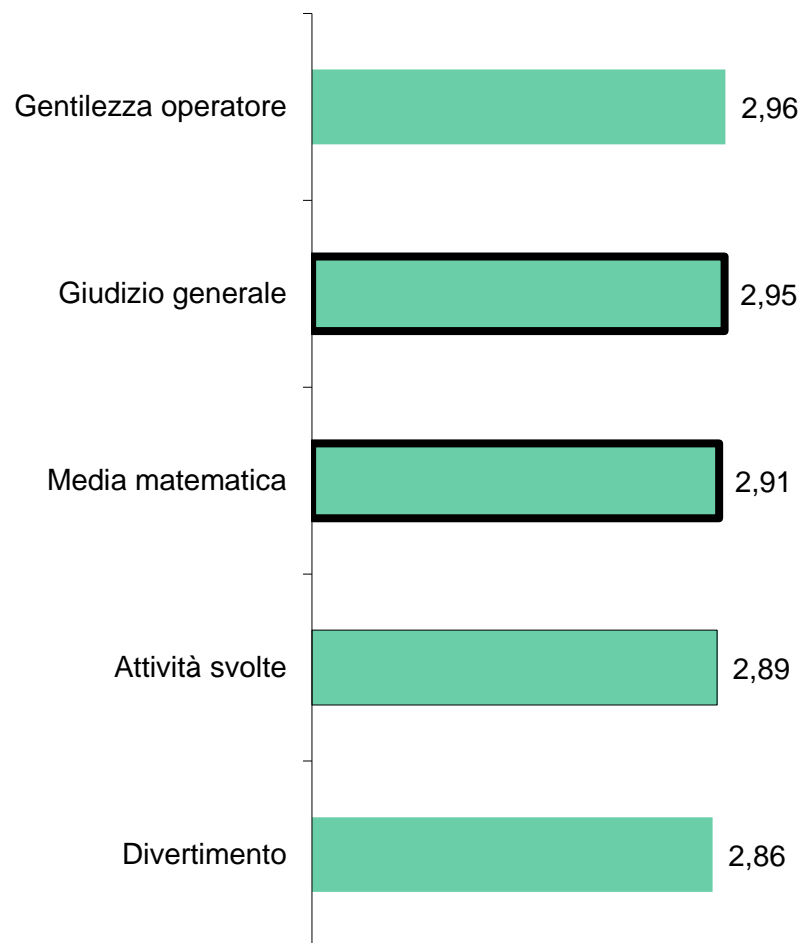
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,91).

## 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 oggetto d'indagine più gradito è la **gentilezza dell'operatore**.

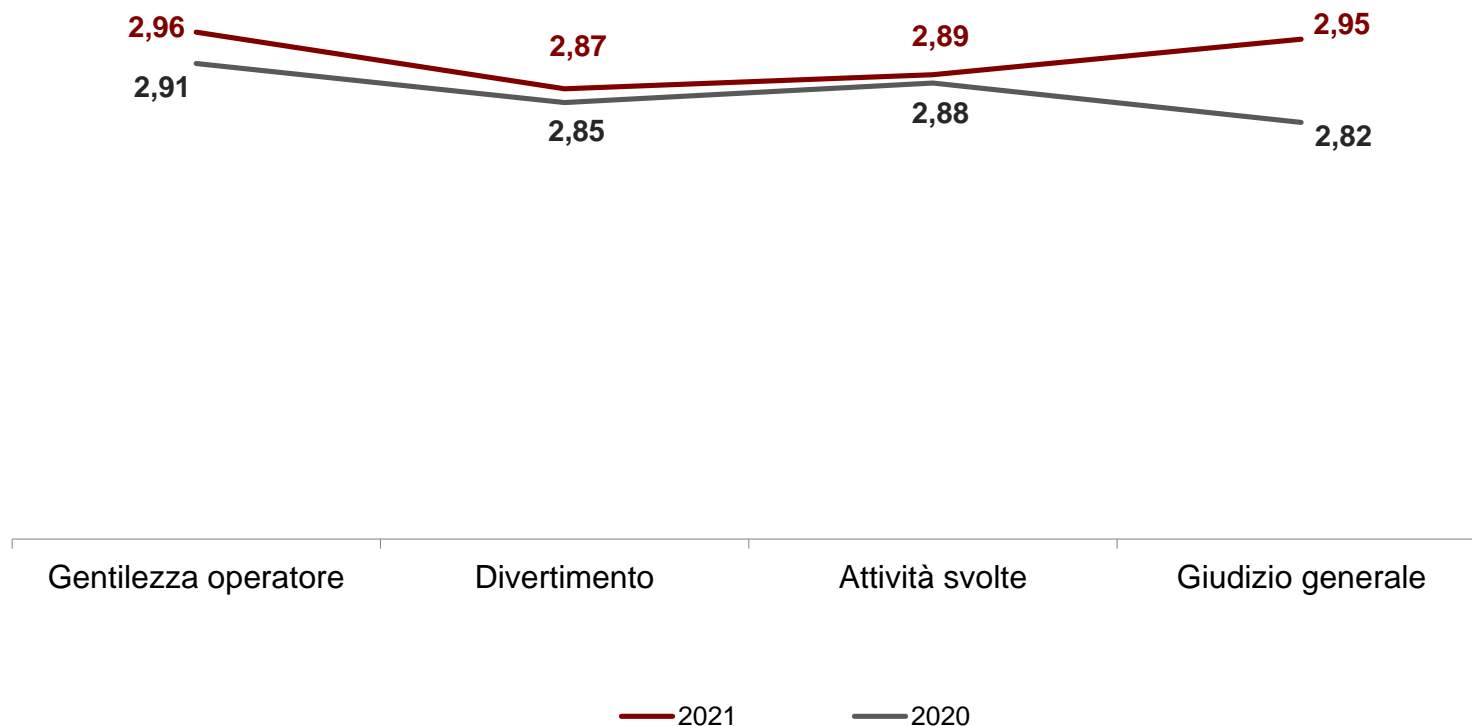
Si evidenzia comunque un livello medio di soddisfazione molto elevato su tutte le variabili oggetto d'indagine.



## Analisi del trend 2020-2021

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta abbastanza costante e lineare.

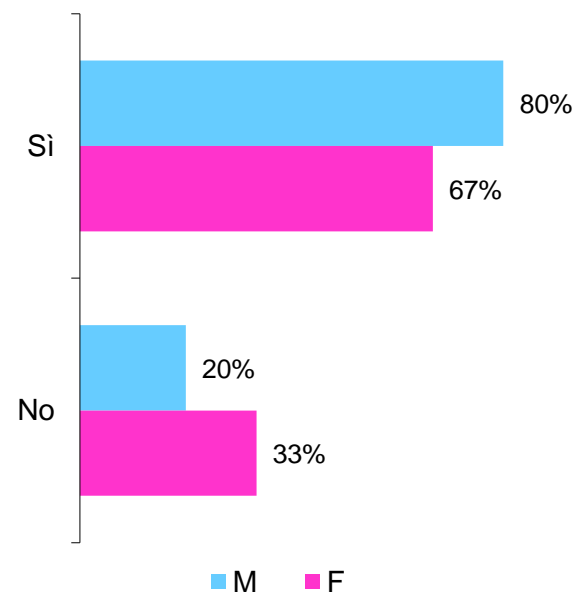
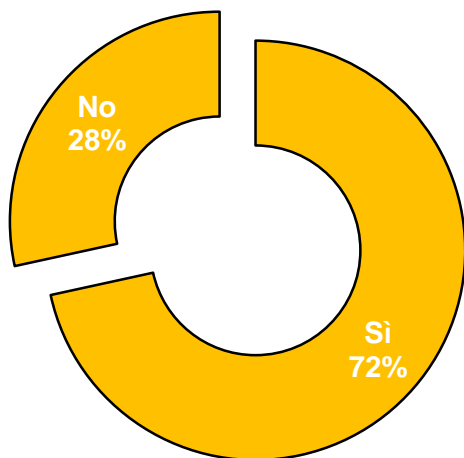
Rispetto alla scorsa indagine si registra un incremento del livello medio di soddisfazione su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul giudizio generale.



## Sei già stato a Casina di Raffaello

Il 72% dei bambini intervistati dichiara di essere **già stato** a *Casina di Raffaello*, mentre il restante 28% vi si reca per la prima volta; ciò denota un alto livello di fidelizzazione.

Si evidenzia che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto i maschi (*cf.* grafico in basso a destra), in prevalenza di età 4-6 anni e 9-11 anni, mentre a non esservi mai state sono in particolare le bambine, di età 7-8 anni.

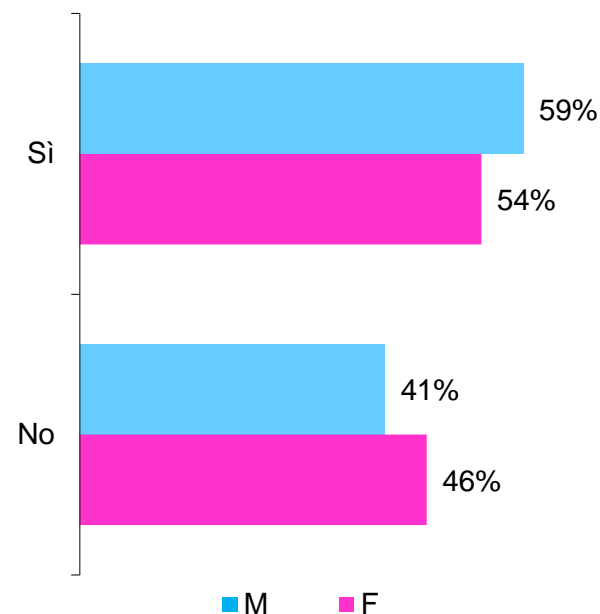
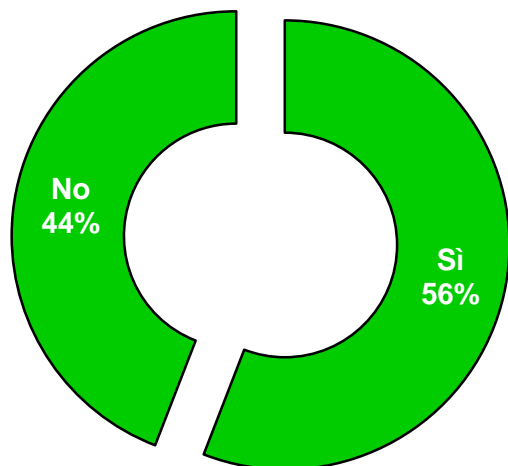




## Hai partecipato al Centro Estivo dello scorso anno

Il 56% dei bambini intervistati dichiara di **avere partecipato al Centro Estivo organizzato lo scorso anno** presso *Casina di Raffaello*, mentre il restante 44% non vi ha preso parte.

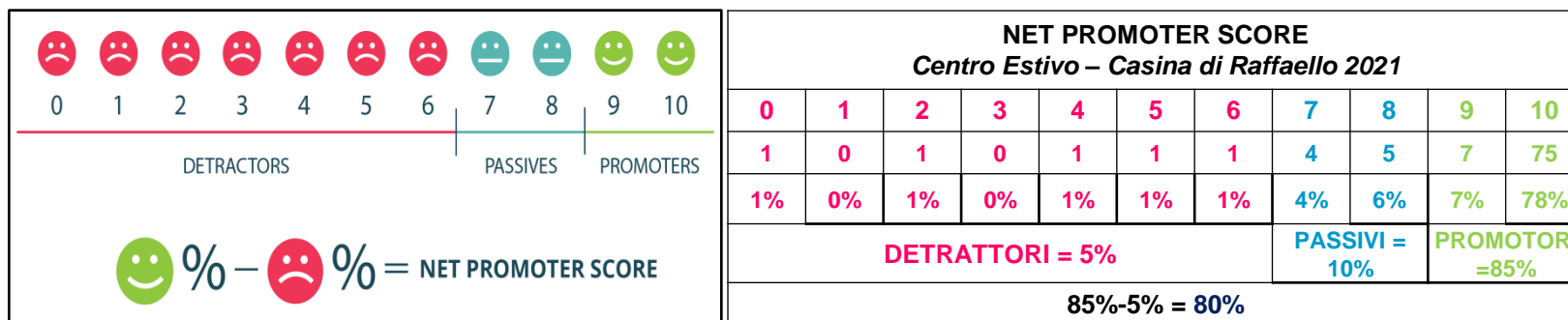
Ad avere già frequentato il precedente Centro Estivo sono soprattutto i maschi (*cf.* grafico in basso a destra), in prevalenza coloro che hanno un'età compresa tra i 5-6 anni e 8-10 anni, mentre a non esservi state sono in particolare le bambine di età 4 e 7 anni.



## Consiglieresti *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.

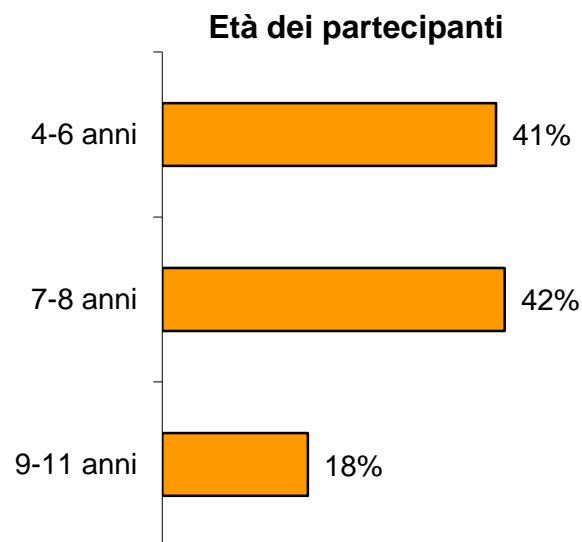
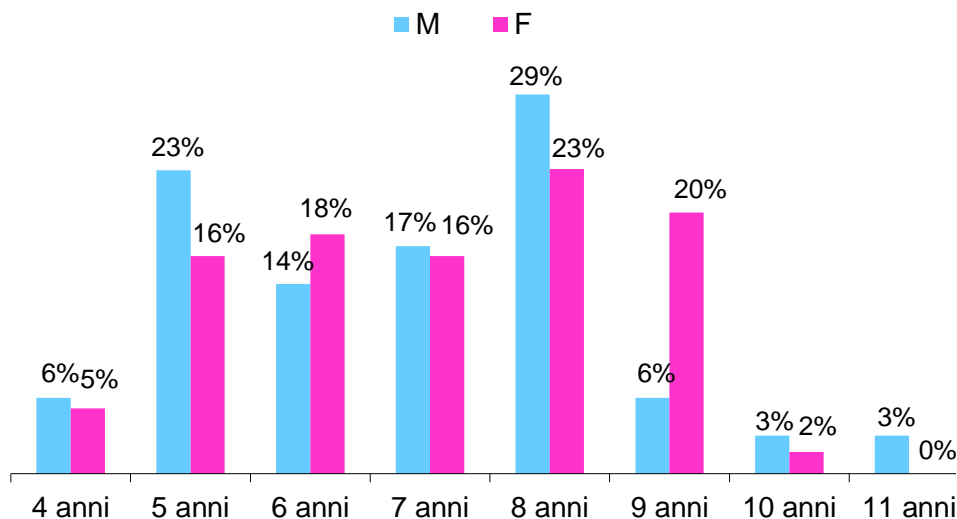
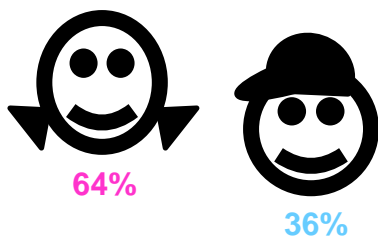
In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà il **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello* è pari a **80%** (sale a 84% se si considera il target delle bambine); ciò evidenzia un indice di gradimento molto elevato sull'offerta proposta da tale ludoteca anche nel periodo estivo.



## Analisi socio-demografica (genere, età)

La maggior parte del campione che ha partecipato al **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello* è costituito da **femmine** (64% sul totale), prevalentemente di età pari a 6 e 9 anni. Invece i maschi hanno soprattutto 5 e 8 anni.

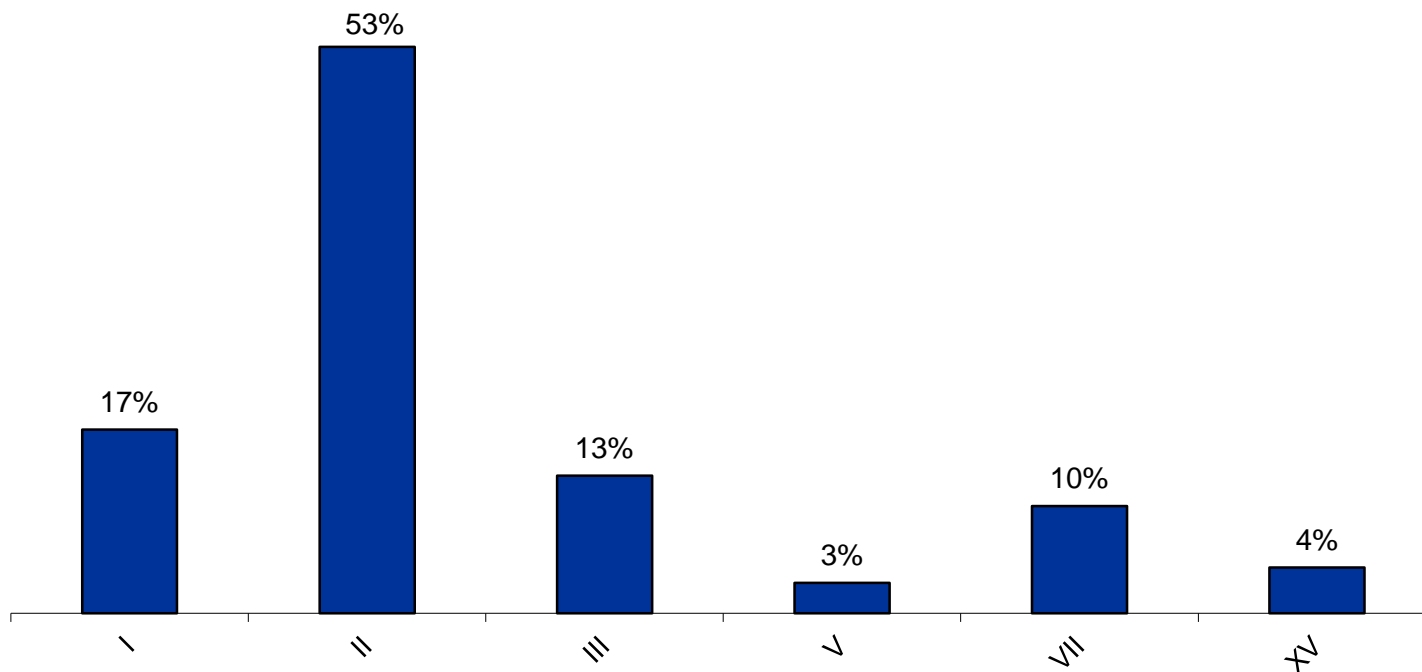
Come si rileva dal grafico in basso a destra, il 42% sul totale del campione intervistato ha un'età di **7-8 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **poco meno di 7 anni**).



## Analisi socio-demografica (residenza)

Il 94% del campione è costituito da **cittadini romani**, mentre il restante 6% giunge da fuori Roma.

Tra i Municipi in cui risiedono i bambini romani prevale nettamente il **Municipio II** (53% del 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 -<br>Centro Estivo<br>Casina di Raffaello 2021*** | Gentilezza<br>operatore | Divertimento | Attività svolte | Soddisfazione<br>generale |
|--|-------------------------|--------------|-----------------|---------------------------|
| Gentilezza operatore   | 1,000                   | ,248*        | 0,109           | ,473**                    |
| Divertimento   | ,248*                   | 1,000        | ,494**          | ,592**                    |
| Attività svolte  | 0,109                   | ,494**       | 1,000           | ,482**                    |
| Giudizio generale  | ,473**                  | ,592**       | ,482**          | 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.

Tutte le variabili sono risultate significative rispetto al giudizio generale.

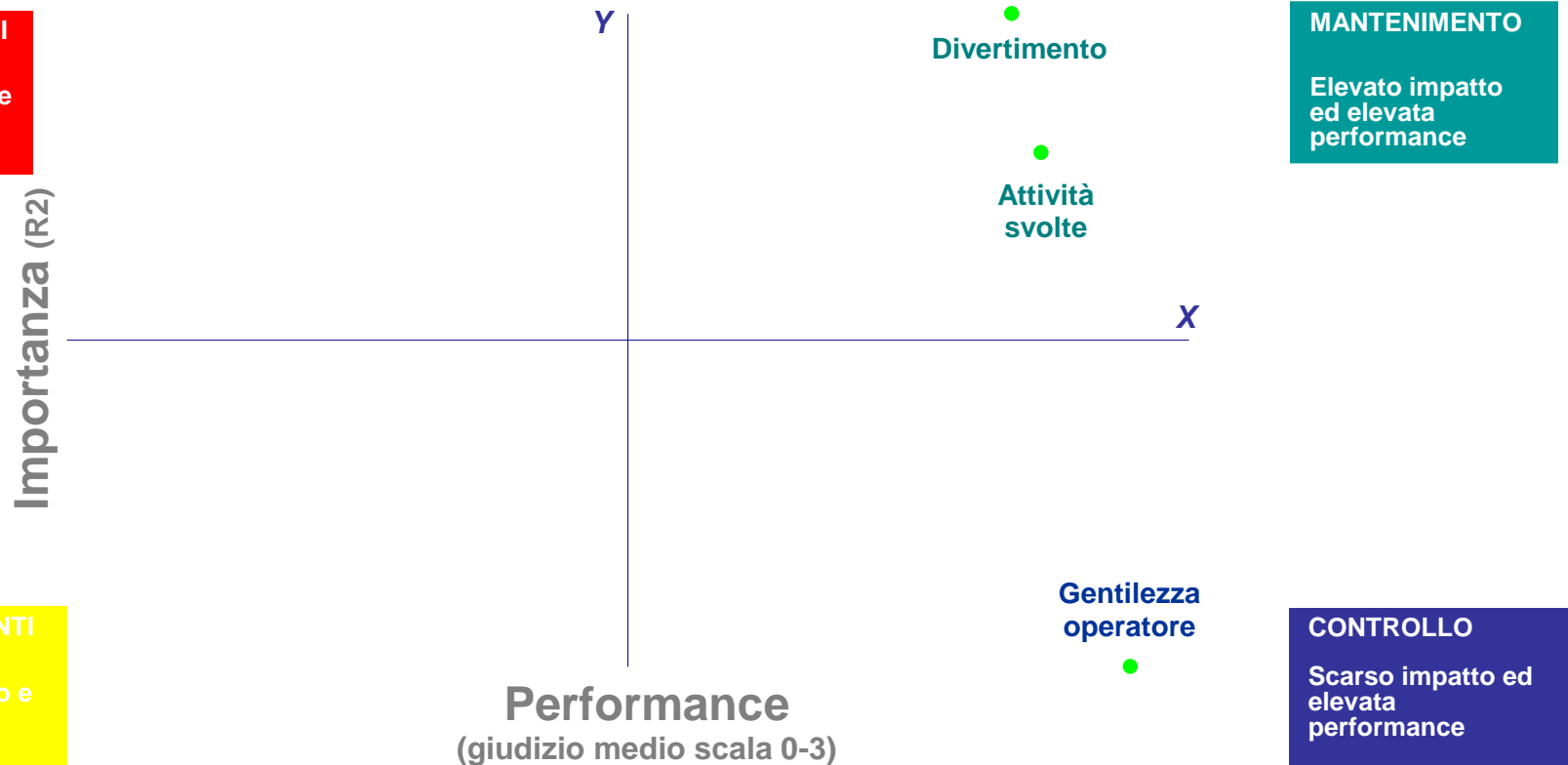
Per il **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello*, l'aspetto che risulta più correlato al giudizio generale è quello relativo al **divertimento**.

Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio generale.

| Coefficienti di correlazione<br>Rho di Spearman<br>Centro Estivo<br><i>Casina di Raffaello 2021</i> |       |
|---|-------|
| Divertimento  | 0,592 |
| Attività svolte   | 0,482 |
| Gentilezza operatore  | 0,473 |

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **divertimento**, è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, ma anche il **gradimento sulle attività svolte** si posiziona nel 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 colloca invece la **gentilezza dell'operatore**, che risulta essere un aspetto di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se ritenuta ottima (quadrante in basso a destra).



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



## Suggerimenti

**ELOGI** vari per le attività del Centro Estivo di Casina (32) e gli operatori (5). **Totale 37**

---

















**ATTIVITÀ** prediligere le attività all'aperto, anche con gli animali (6); disegni e attività manuali, più tempo da dedicare al gioco, alla musica e agli esperimenti, anche in lingua inglese (6). **Totale 12**

**ALTRO. Totale 3**

**Totale 15 suggerimenti  
Centro Estivo  
Casina di Raffaello 2021**



## Allegato 1 - Questionario

|   |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--|
|    | <b>Questionario<br/>Centro Estivo<br/>Casina di Raffaello</b>                       |  |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| 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 😊   |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| <table border="0" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MOLTO</td> <td style="text-align: center;">ABBASTANZA</td> <td style="text-align: center;">POCO</td> <td style="text-align: center;">PER NIENTE</td> </tr> </table> |   |   |   |  |  |  | MOLTO                    | ABBASTANZA               | POCO                     | PER NIENTE               |                                  |  |
|   |  |  |  |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| MOLTO   | ABBASTANZA  | POCO  | PER NIENTE  |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| 1. L'operatore è stato gentile?   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| 2. Quanto ti sei divertito/a?   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| 3. Quanto ti sono piaciute le attività che hai fatto?   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| 4. In generale quanto ti è piaciuto il Centro Estivo?   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| 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 <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. Sei già stato/a a Casina di Raffaello?   | <input type="checkbox"/> Sì   | <input type="checkbox"/> No   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| 7. Lo scorso anno hai partecipato al Centro Estivo di Casina di Raffaello?  | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No                             |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| 8. SCRIVI QUI SOTTO I TUOI COMMENTI E CONSIGLI:   |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| _____   |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| _____   |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| _____   |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| <b><u>RACCONTACI DI TE...</u></b>   |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| <input type="checkbox"/> MASCHIO  |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> FEMMINA |  |
| Quanti anni hai? _____  |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| Dove abiti (metti la crocetta a lato): <input type="checkbox"/> Roma: in quale <u>ZONA/QUARTIERE</u> ? _____  |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |
| <input type="checkbox"/> Altra città italiana: in quale <u>CITTÀ</u> ? _____  |   |   |   |   |   |   |                          |                          |                          |                          |                                  |  |

