

# 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 2021 –2022
- Sei mai stato a Casina di Raffaello
- Hai partecipato ai Centro Estivi 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. **70 questionari** somministrati a campione attraverso autocompilazione ai partecipanti dei **Centri Estivi**, dedicati ai bambini **dai 5 ai 12 anni**, che si è svolto **dal 13 giugno al 9 settembre 2022** presso la **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  $\pm 2,22\%$

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 2022, 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 **2,91** 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** (53% sul totale), di età **9-10 anni** (37%; l'età media è pari a **poco più di 7 anni**), **residenti a Roma** (87%), soprattutto nel **Municipio II** (64% del campione totale).

Tra i maschi emergono i bambini di 7 anni (82%), mentre tra le bambine quelle di 5 anni (80%).

Ben il 73% del campione afferma di essere **già stato a Casina di Raffaello**, soprattutto i maschi di età 5-7 anni. Invece il 65% dei bambini intervistati dichiara di **avere partecipato ai Centri Estivi organizzati lo scorso anno** presso *Casina di Raffaello*, in particolare i maschi, di età 7-10 anni.

La percentuale di bambini che consiglierà i Centri Estivi di *Casina di Raffaello*, ovvero il **Net Promoter Score** è pari a **81%** (sale a 95% 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

| Centri Estivi<br>Casina di Raffaello<br>2022 | 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                         | 2,94        | 3,00        | 70                 | 0                    | 0,234                  | 94%                  | 0%                        | 100%                                |
| Divertimento                                 | 2,83        | 3,00        | 70                 | 0                    | 0,416                  | 84%                  | 0%                        | 99%                                 |
| Gradimento attività<br>svolte                | 2,79        | 3,00        | 70                 | 0                    | 0,447                  | 80%                  | 0%                        | 99%                                 |
| <b>Giudizio generale</b>                     | <b>2,91</b> | <b>3,00</b> | <b>70</b>          | <b>0</b>             | <b>0,329</b>           | <b>93%</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.

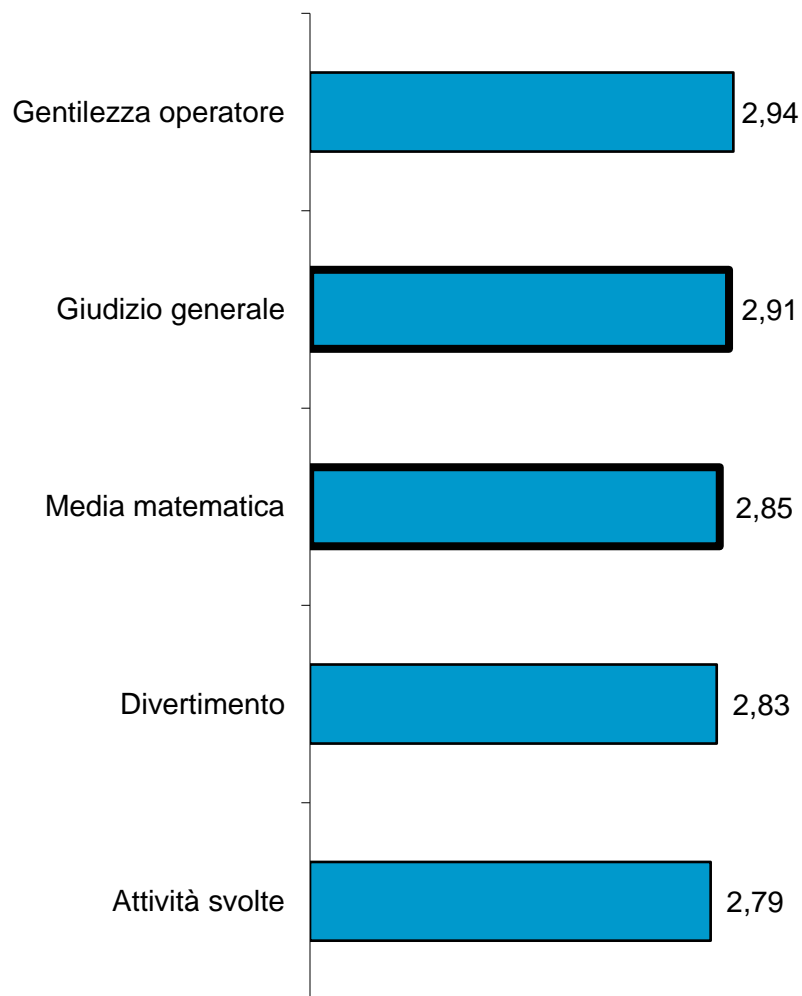
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,85).

## 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**.

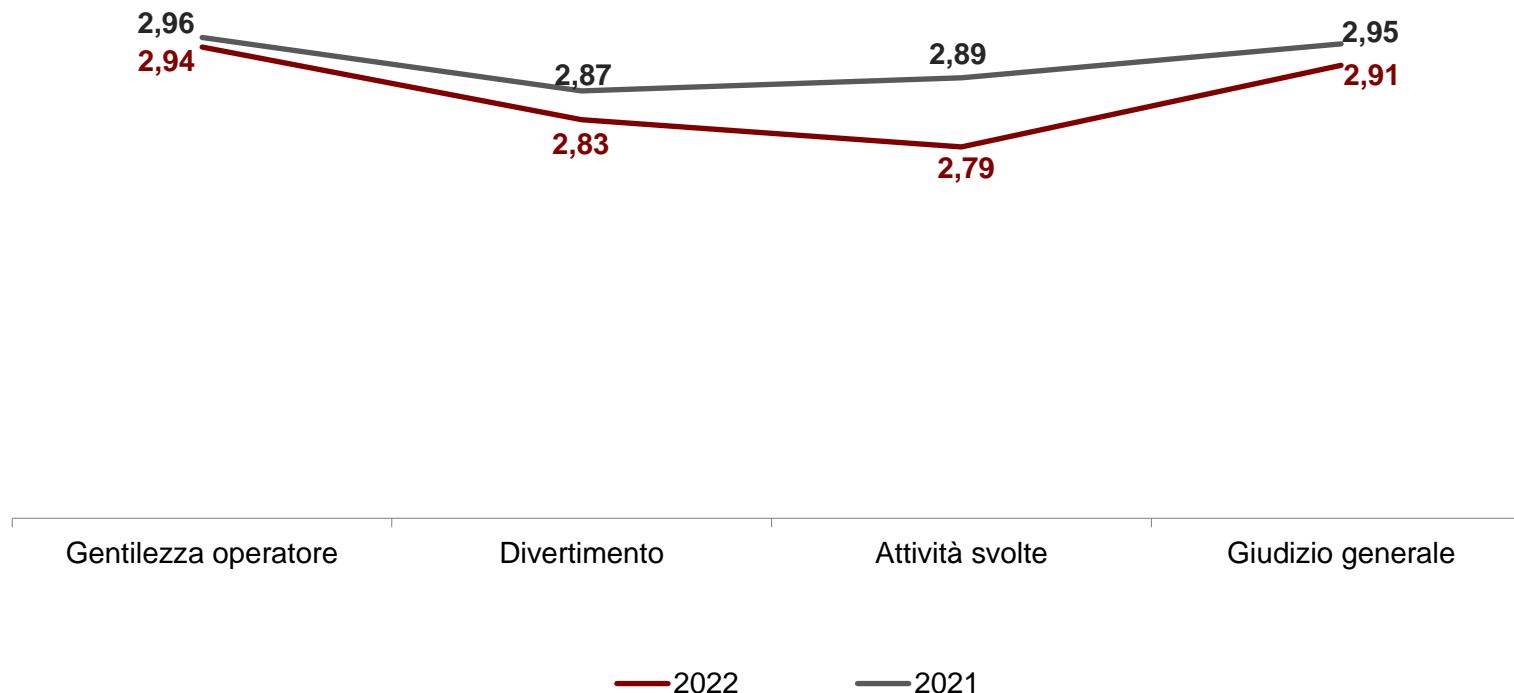
Si evidenzia comunque un livello medio di soddisfazione molto elevato su tutte le variabili oggetto d'indagine.



## Analisi del trend 2021-2022

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

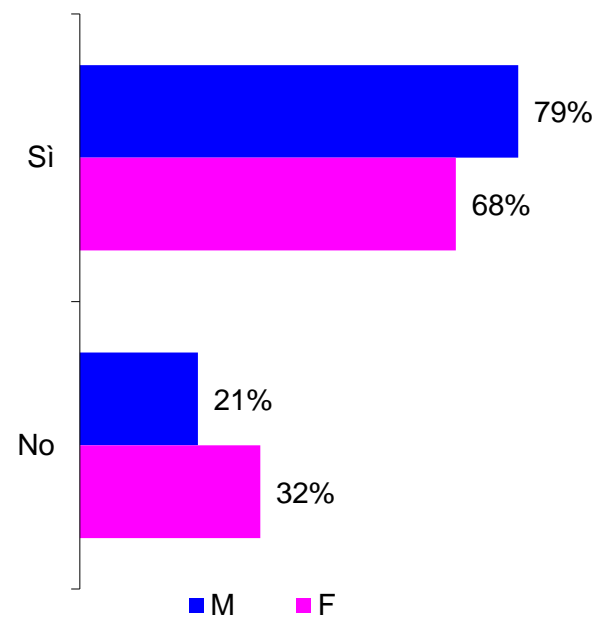
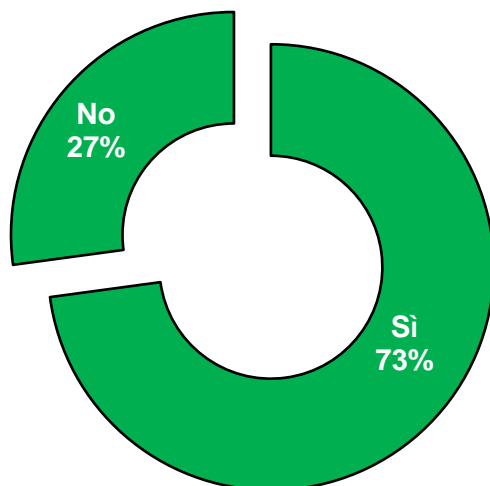
Rispetto alla scorsa indagine si registra un lieve decremento generale del livello medio di soddisfazione, in particolare sulle attività svolte, nonostante tutti i valori medi siano ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



## Sei già stato a Casina di Raffaello

Il 73% dei bambini intervistati dichiara di essere **già stato a Casina di Raffaello**, mentre il restante 27% vi si reca per la prima volta; ciò denota un alto livello di fidelizzazione di chi frequenta tale ludoteca.

Si evidenzia che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto i maschi (*cfr.* grafico in basso a destra), in prevalenza di età 5-7 anni, mentre a non esservi mai state sono in particolare le bambine, di età 8-10 anni.

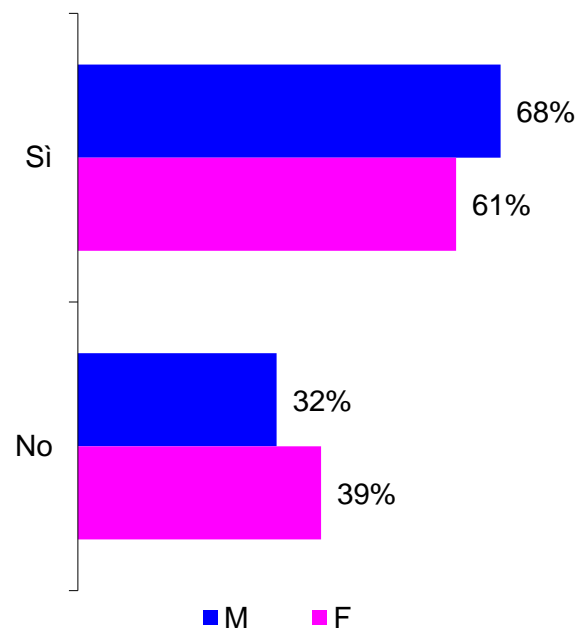
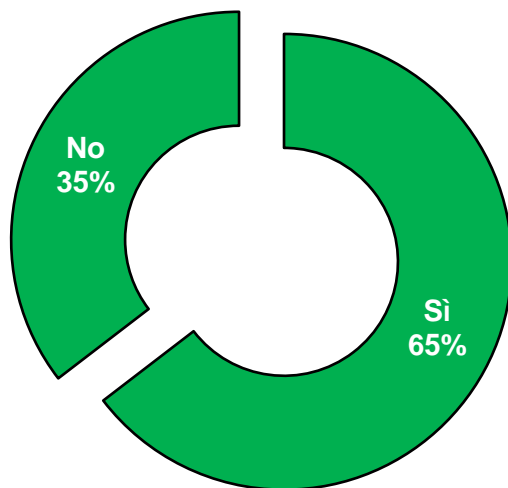




## Hai partecipato ai Centro Estivi dello scorso anno

Il 65% dei bambini intervistati dichiara di **avere partecipato ai Centri Estivi organizzati lo scorso anno** presso *Casina di Raffaello*, mentre il restante 35% non vi ha preso parte.

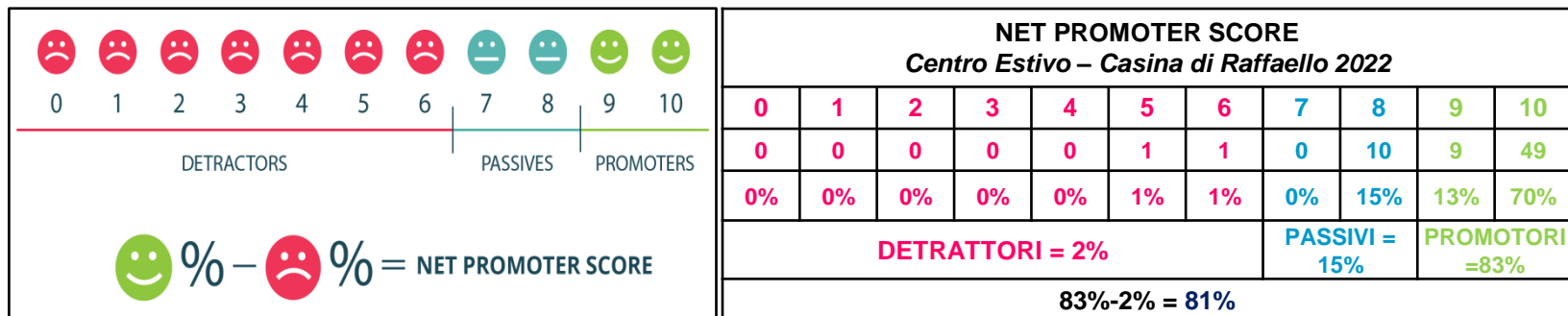
Ad avere già frequentato i precedenti Centri Estivi sono soprattutto i maschi (*cfr.* grafico in basso a destra), che hanno in prevalenza un'età compresa tra i 7 e i 10 anni, mentre a non aver partecipato sono in particolare le bambine, di età 5-6 anni.



## 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.

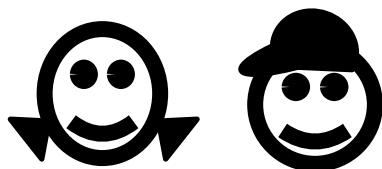
In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà *Casina di Raffaello* è pari a **81%** (sale a 95% se si considera il target delle femmine, mentre scende al 64% nel caso dei maschi); ciò evidenzia un indice di gradimento molto elevato sull'offerta proposta da tale ludoteca anche nel periodo estivo.



## Analisi socio-demografica (genere, età)

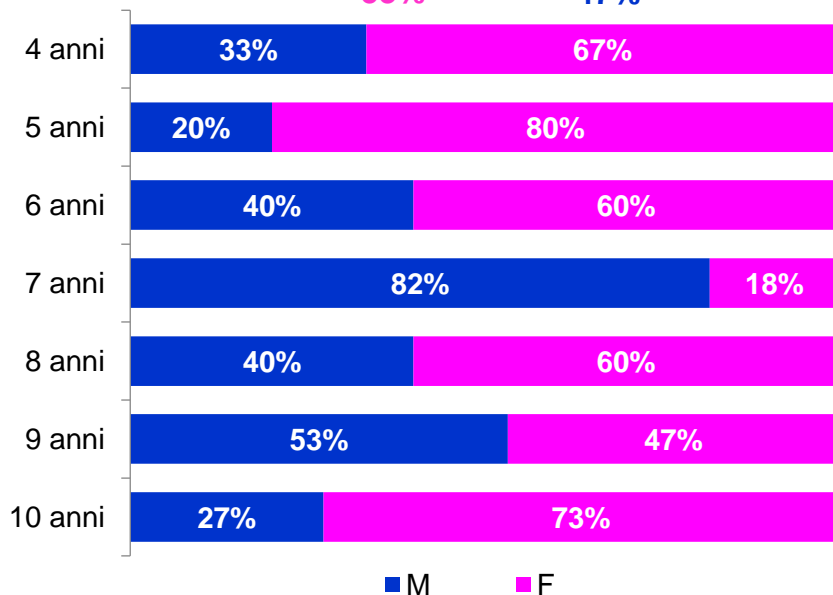
Il 53% del campione intervistato che ha partecipato ai **Centri Estivi** di *Casina di Raffaello* è costituito da **femmine**, prevalentemente di età pari a 5 e 10 anni. Invece i maschi hanno soprattutto 7 anni.

Come si rileva dal grafico in basso a destra, il 40% sul totale del campione intervistato ha un'età di **9-10 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **poco più di 7 anni**).

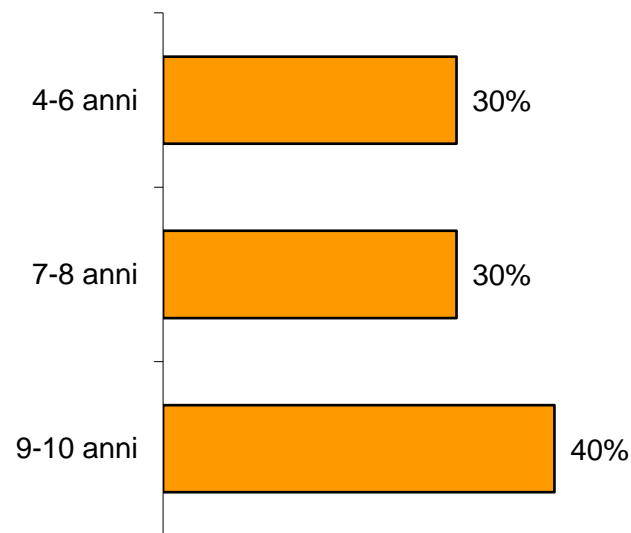


53%

47%



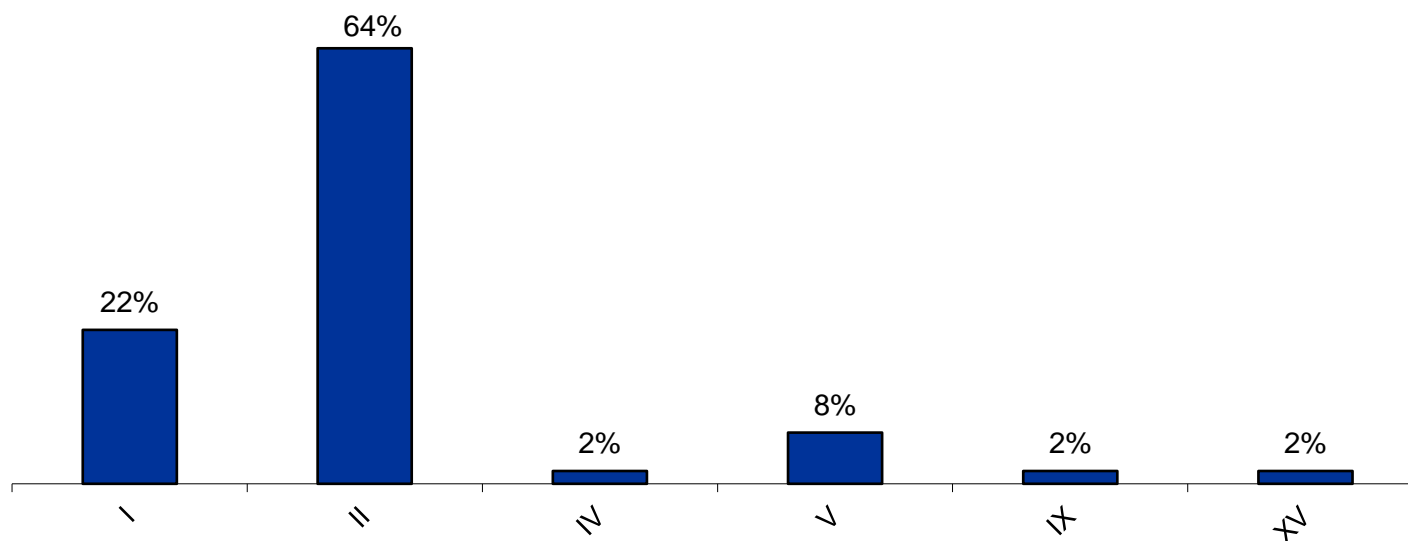
### Età dei partecipanti



## Analisi socio-demografica (residenza)

L'87% del campione è costituito da bambini **residenti romani**, mentre il restante 13% giunge da fuori Roma.

Tra i Municipi in cui risiedono i bambini romani prevale nettamente il **Municipio II** (64% 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>Centri Estivi<br>Casina di Raffaello 2022*** | Gentilezza<br>operatore | Divertimento | Attività svolte | Soddisfazione<br>generale |
|--|-------------------------|--------------|-----------------|---------------------------|
| Gentilezza operatore   | 1,000                   | ,420**       | 0,211           | ,420**                    |
| Divertimento   | ,420**                  | 1,000        | ,298*           | ,508**                    |
| Gradimento attività svolte   | 0,211                   | ,298*        | 1,000           | 0,170                     |
| Giudizio generale  | ,420**                  | ,508**       | 0,170           | 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.

La variabile relativa al **gradimento delle attività svolte** non è risultata significativa rispetto al giudizio generale (assenza di singolo o doppio asterisco nella tabella della pagina precedente).

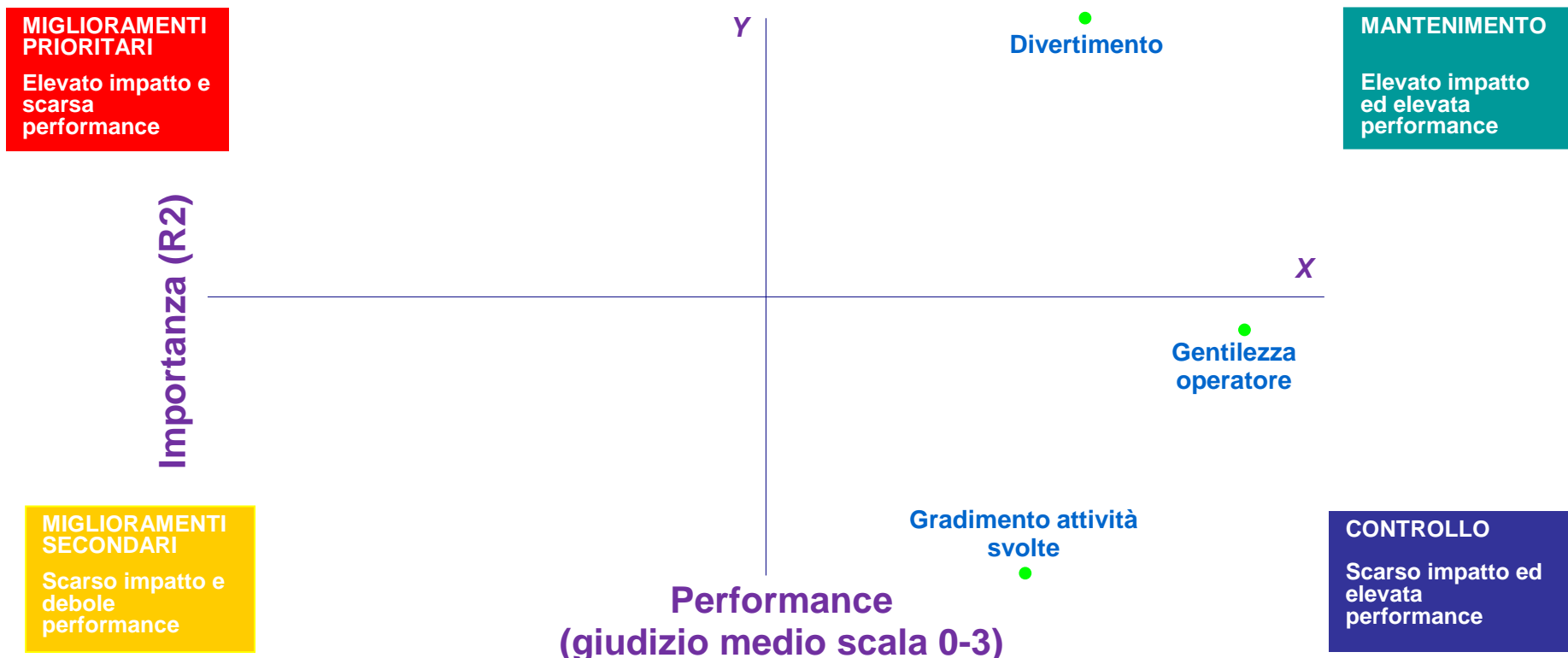
Per i **Centri Estivi** di *Casina di Raffaello*, l'aspetto che risulta più correlato al giudizio complessivo è quello relativo al **divertimento** (*cfr.* tabella laterale).

| Coefficienti di correlazione<br>Rho di Spearman<br>Centri Estivi<br><i>Casina di Raffaello 2022</i> |       |
|---|-------|
| Divertimento  | 0,508 |
| Gentilezza operatore  | 0,420 |

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **divertimento** è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa (quadrante in alto a destra), mentre nessun elemento risulta tra i miglioramenti prioritari nella mappa (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece la **gentilezza dell'operatore** e il **gradimento delle attività svolte**, che risultano essere aspetti di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se vengono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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



## Commenti e consigli

**ELOGI** mi sono piaciute tutte le attività, è stato molto divertente, bellissimo (31); complimenti agli operatori (3). **Totale 34**

---

**SUGGERIMENTI** anticipare il pranzo, attività noiose, le stanze dovrebbero essere più grandi.  
**Totale 3**







## Allegato 1 - Questionario

**Questionario  
Centro Estivo  
Casina di Raffaello**

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* 😊

---

|  | <br>MOLTO | <br>ABBASTANZA | <br>POCO | <br>PER NIENTE |
|--|--|---|---|---|
| L'operatore è stato gentile?                       | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| Quanto ti sei divertito/a?                         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| Quanto ti sono piaciute le attività che hai fatto? | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| In generale quanto ti è piaciuto il Centro Estivo? | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |

---

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

|                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |         |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------|
| 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 |

---

Sei già stato/a a Casina di Raffaello?  Sì  No

---

Lo scorso anno hai partecipato al Centro Estivo di Casina di Raffaello?  Sì  No

---

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? \_\_\_\_\_





