

# 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
- A quale attività hai partecipato e a quale altra attività parteciperesti
- Consigliaresti questa attività ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario Primavera a Casina di Raffaello

## Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei bambini è ottimo, con una media di **2,92** 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 **bravura dell'operatore** rappresenta l'elemento più soddisfacente, ma è il **gradimento dell'attività svolta** la variabile che risulta più importante nella mappa delle priorità ed anche quella più correlata alla soddisfazione generale (pp. 12-14).

Il profilo dei bambini intervistati è costituito in prevalenza da **bambine** (53% sul totale), di età **4-5 anni** (35%) e **7-9 anni** (30%), **residenti a Roma** (100%), soprattutto nei **Municipi I e II** (raggiungono complessivamente il 53% del campione totale).

Tra i maschi emergono principalmente i bambini di età compresa tra i 4 e 7 anni (61%), mentre tra le femmine quelle di 2-3 anni (19%) e 8-9 anni (29%).

Il 61% del campione afferma di essere **già stato a Casina di Raffaello**.

La percentuale di bambini che consiglierà le attività di **Casina di Raffaello** (*Net Promoter Score*) è pari al **90%** (sale al 96% se si considera il target delle bambine); ciò evidenzia un indice di gradimento molto elevato sull'offerta proposta dalla ludoteca.

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **75 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) a coloro che hanno partecipato alle attività organizzate in occasione della **Primavera a Casina di Raffaello**, che si è tenuta **dal 1 marzo all'8 maggio** (il campione raggiunge una percentuale pari al 60% sul totale di chi ha prenotato i vari laboratori nel periodo oggetto d'indagine).

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  $\pm 2,27\%$ .

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.

## Tabella riassuntiva

| <i>Primavera a Casina di Raffaello 2022</i> | Media       | Mediana*    | Risposte valide | Risposte mancanti | Deviazione standard | Molto soddisfatti | Per niente soddisfatti | Molto+<br>Abbastanza soddisfatti |
|---------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|-------------------|---------------------|-------------------|------------------------|----------------------------------|
| Bravura operatore                           | 2,96        | 3,00        | 75              | 0                 | 0,197               | 96%               | 0%                     | 100%                             |
| Divertimento                                | 2,91        | 3,00        | 74              | 1                 | 0,338               | 92%               | 0%                     | 99%                              |
| Gradimento attività svolta                  | 2,88        | 3,00        | 75              | 0                 | 0,366               | 89%               | 0%                     | 99%                              |
| <b>Giudizio generale</b>                    | <b>2,92</b> | <b>3,00</b> | <b>75</b>       | <b>0</b>          | <b>0,319</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.

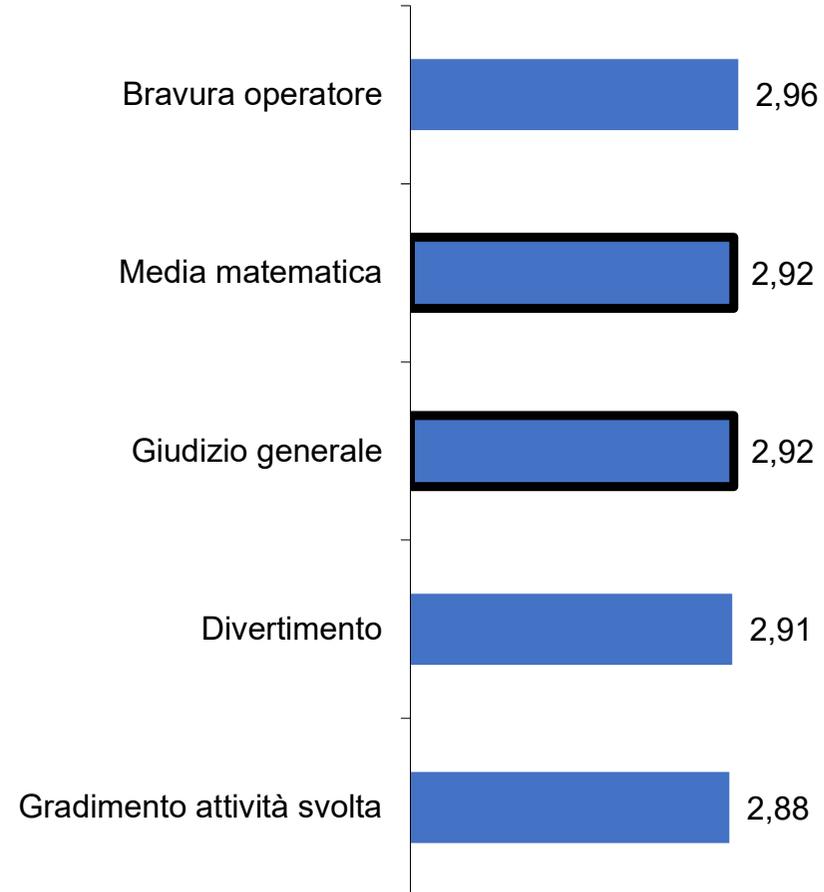
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,92).

## 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 più gradito in assoluto è la **bravura dell'operatore**, ma si evidenzia un livello medio di soddisfazione molto elevato su tutte le variabili oggetto d'indagine.

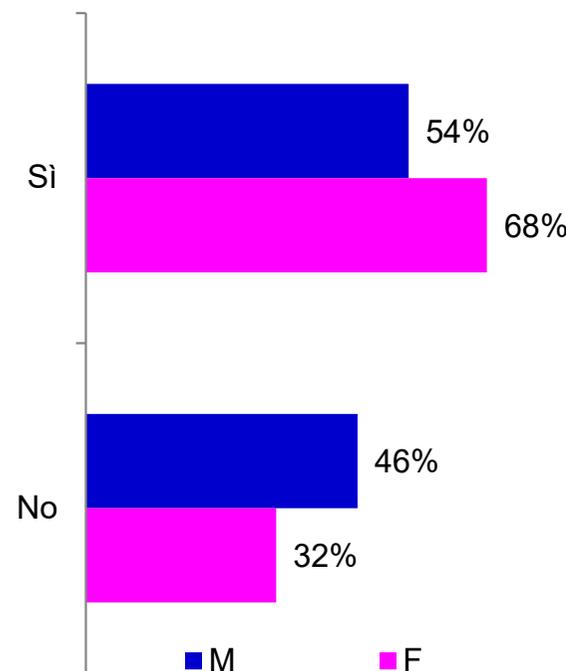
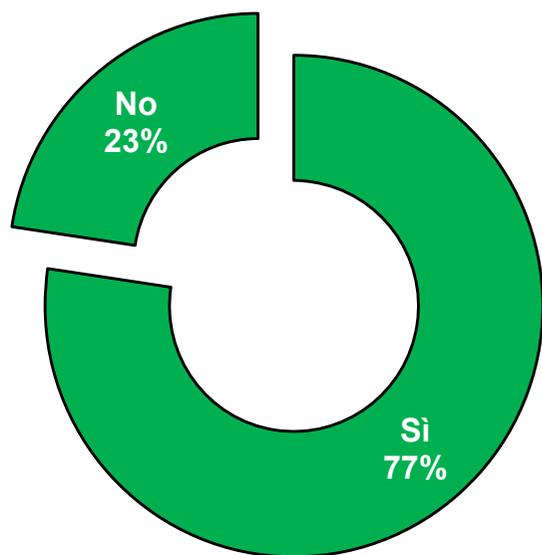
La media matematica dei vari aspetti indagati è corrispondente al giudizio generale (2,92).



## Sei già stato a Casina di Raffaello

Il 77% dei bambini intervistati dichiara di essere **già stato** a *Casina di Raffaello*, mentre il restante 23% 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 le bambine (*cfr.* grafico in basso a destra), di età 8-9 anni, residenti nei Municipi I e II. Invece a venire per la prima volta sono principalmente i bambini, di età compresa tra i 2 e 5 anni, residenti in particolare nel Municipio XI.



## A quale attività hai partecipato e a quali altre attività parteciperesti

Il **20%** di coloro che hanno compilato il questionario online, rispondono di avere partecipato all'attività «**Per fare un albero**». Seguono «*La scatola dei tesori*» e «*Una bomba di semi*», che raggiungono entrambe una percentuale pari al 15% (cfr. grafico in basso a sinistra).

Inoltre, è stato richiesto a quale altra attività vorrebbero partecipare, in aggiunta a quella già svolta: tra le varie proposte, circa un terzo ha risposto «**Una bomba di semi**» (27%; cfr. tabella sottostante a destra).

Risulta significativo che «**Per fare un albero**» e «**Una bomba di semi**» siano le attività preferite soprattutto da coloro che vengono per la prima volta a *Casina di Raffaello*.



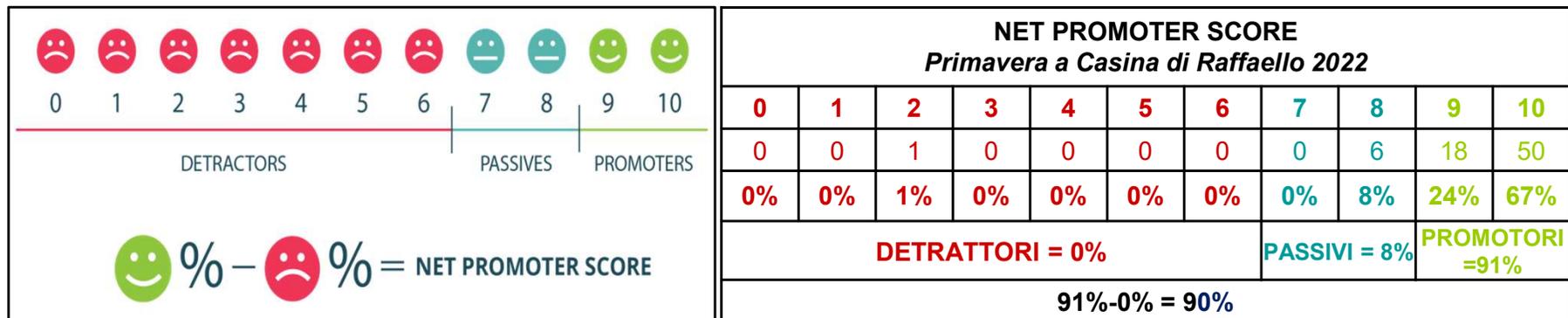
| Attività a cui ti piacerebbe partecipare | n. | %   |
|------------------------------------------|----|-----|
| Una bomba di semi                        | 21 | 27% |
| Per fare un albero                       | 13 | 17% |
| Un parco su misura                       | 11 | 14% |
| Letture in circolo                       | 10 | 13% |
| La scatola dei tesori                    | 7  | 9%  |
| Fiabla-bla                               | 5  | 7%  |
| L'alfabetiere                            | 4  | 5%  |
| Il gioco delle favole                    | 3  | 4%  |
| Più e meno                               | 3  | 4%  |



## Consiglieresti questa 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 della ludoteca.

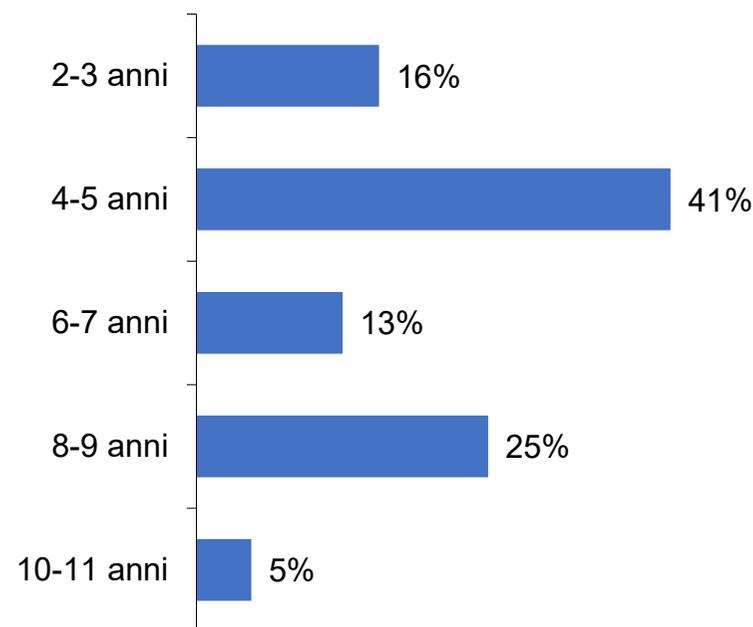
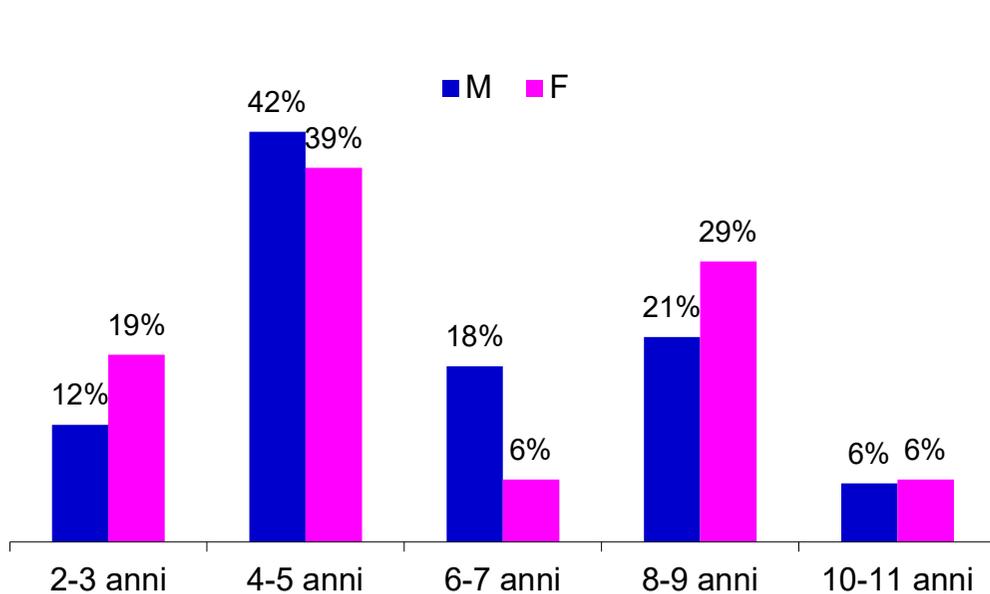
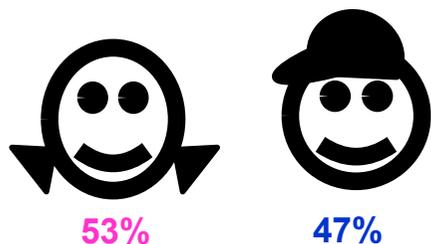
In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà le attività di *Casina di Raffaello* è pari al **90%** (sale al 96% se si considera il target delle bambine); ciò evidenzia un indice di gradimento molto elevato sull'offerta proposta da tale ludoteca.



## Analisi socio-demografica (genere, età)

Poco più della metà del campione che ha partecipato ai laboratori di *Primavera a Casina di Raffaello* è costituito da **bambine** (53% sul totale), che prevalgono soprattutto nelle fasce di età 2-3 anni (19%) e 8-9 anni (29%). Invece tra i maschi emergono i bambini di 4-5 anni (42%).

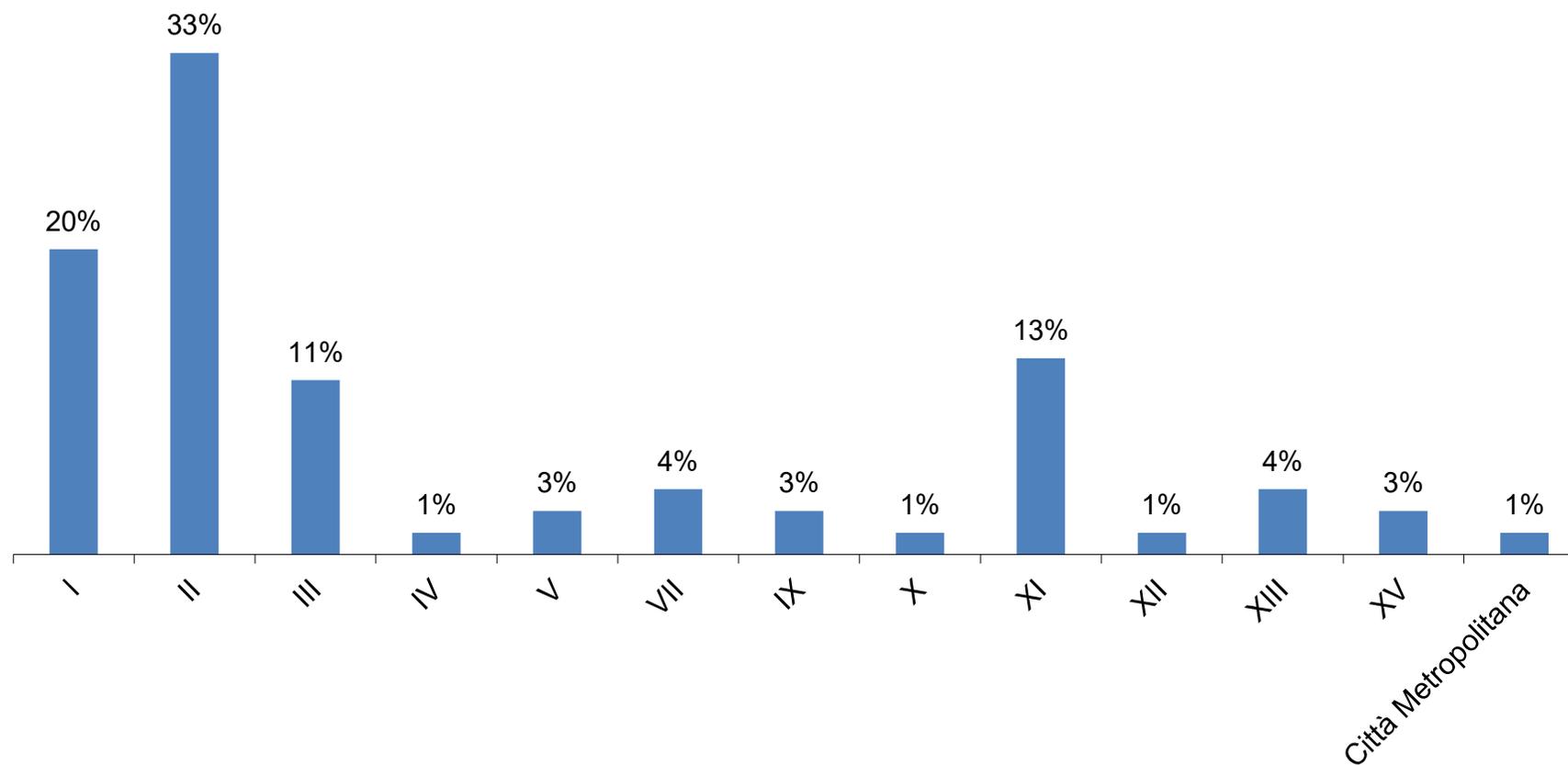
Come si rileva dal grafico in basso a destra, il 41% dei bambini intervistati ha un'età di **4-5 anni**, mentre il 25% ha **8-9 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **poco meno di 6 anni**).



## Analisi socio-demografica (residenza)

Il 100% del campione è costituito da **cittadini romani**.

Tra i Municipi in cui risiedono i bambini prevale nettamente il **Municipio II** (33% del campione totale), seguito dal **Municipio I** (20%); 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><i>Primavera a<br/>Casina di Raffaello 2022***</i> | Bravura<br>operatore | Divertimento       | Gradimento<br>attività svolta | Giudizio<br>generale |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|-------------------------------|----------------------|
| Bravura operatore                                                                    | 1,000                | ,702 <sup>**</sup> | ,605 <sup>**</sup>            | ,502 <sup>**</sup>   |
| Divertimento                                                                         | ,702 <sup>**</sup>   | 1,000              | ,858 <sup>**</sup>            | ,525 <sup>**</sup>   |
| Gradimento attività svolta                                                           | ,605 <sup>**</sup>   | ,858 <sup>**</sup> | 1,000                         | ,612 <sup>**</sup>   |
| Giudizio generale                                                                    | ,502 <sup>**</sup>   | ,525 <sup>**</sup> | ,612 <sup>**</sup>            | 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 l'iniziativa *Primavera a Casina di Raffaello*, l'aspetto che risulta più correlato al giudizio generale è quello relativo al **gradimento dell'attività svolta**.

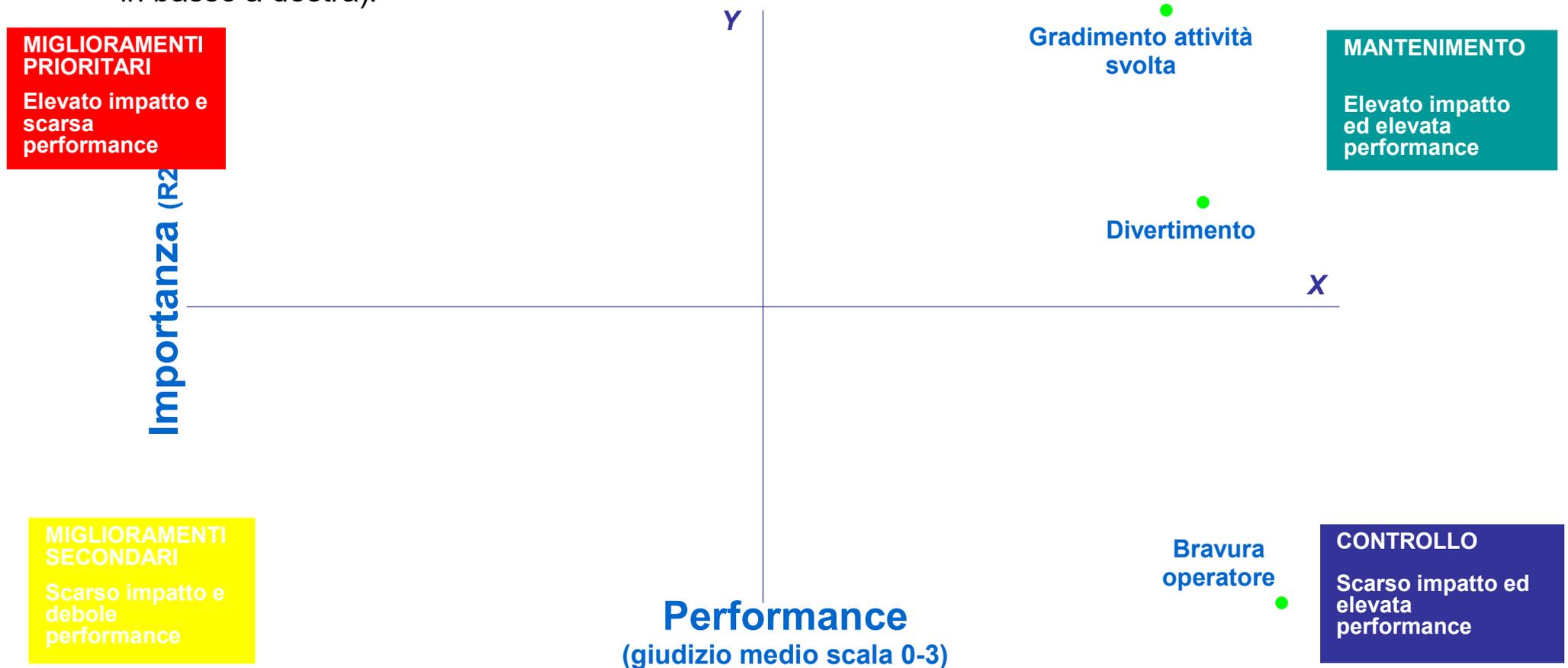
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio generale.

| Coefficienti di correlazione<br>Rho di Spearman<br><i>Primavera a<br/>Casina di Raffaello 2022</i> |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Gradimento attività svolta                                                                         | 0,612 |
| Divertimento                                                                                       | 0,525 |
| Bravura operatore                                                                                  | 0,502 |

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **gradimento dell'attività svolta** è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, ma anche il **divertimento** 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 **bravura 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.

## Cluster Analysis

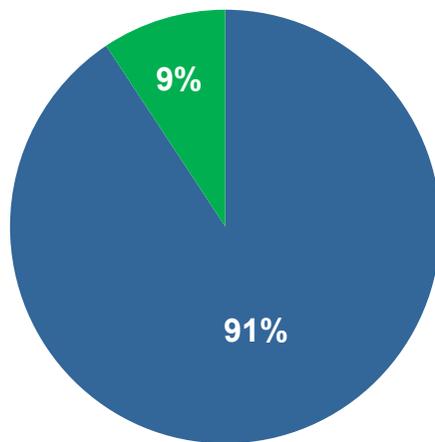
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (n. 68 individui nel *Cluster 1* e n. 7 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante).

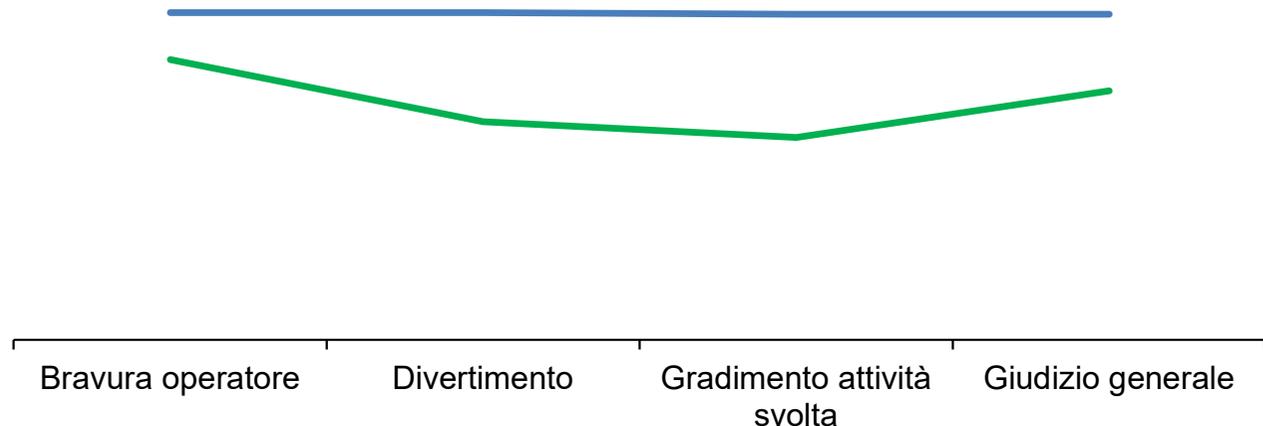
Nella descrizione dei cluster si deve tenere conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti (*cf.* grafico in basso a destra).

**Molto soddisfatti:** in prevalenza femmine, alcune non sono mai state a *Casina di Raffaello*, hanno partecipato in particolare ai laboratori *La scatola dei tesori* e *Una bomba di semi*, vorrebbero partecipare anche alle attività *Per fare un Albero* e *Un parco su misura*, sono residenti soprattutto nei Municipi I e XII.

**Abbastanza soddisfatti:** in prevalenza maschi, già stati a *Casina di Raffaello*, hanno partecipato al laboratorio *Per fare un albero*, vorrebbero partecipare anche alle attività *Una bomba di semi* e *Lecture in circolo*, sono residenti soprattutto nel Municipio II.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2



## Suggerimenti

**ELOGI** complimenti a tutto lo staff (4), bookshop pulito e ordinato (1). **Totale 5**

---

**OFFERTA** più attività nel weekend (5); ampliare l'offerta anche ai bimbi con meno di 3 anni (4); differenziare di più le attività (3); organizzare iniziative anche in collaborazione con gli altri spazi di Villa Borghese (2); altro (3). **Totale 17**

**PROMOZIONE** pubblicizzare maggiormente la ludoteca, anche nelle scuole (5); descrivere meglio le attività sul sito web con l'aggiunta di più foto/video (3). **Totale 8**

**ALTRO. Totale 3**

**Totale 28 suggerimenti**  
***Primavera a Casina di Raffaello 2022***

## Allegato 1 - Questionario

DATA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ ORA \_\_\_\_/\_\_\_\_

Speriamo che *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                                                                          |

L'operatore è stato bravo?

Quanto ti sei divertito?

Quanto ti è piaciuta l'attività a cui hai partecipato?

In generale quanto ti piace *Casina di Raffaello*?

---

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"/> | MASSIMO |

---

A quale altra attività ti piacerebbe partecipare? (specificare a lato:.....)

---

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

---

**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? \_\_\_\_\_