

Indagini di Customer Satisfaction

---

Zè



CASINA DI  
RAFFAELLO  
*spazio arte e creatività*



Zètema  
progetto cultura

## 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 e QR-Code

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **155 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) e interviste telefoniche a coloro che hanno partecipato ai nuovi laboratori organizzati a **Casina di Raffaello dal 10 al 21 febbraio 2023** (il campione raggiunge una percentuale pari all'81% sul totale dei contatti di chi ha prenotato le varie attività nel periodo oggetto d'indagine).

Questa numerosità è adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di  $\pm 3,43\%$ .

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 2023, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

## Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli intervistati è ottimo, con una media di **2,92 su 3,00** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

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 e quella più correlata alla soddisfazione generale, insieme al divertimento (pp. 12-14).

Il profilo dei bambini intervistati è costituito in prevalenza da **maschi** (52% sul totale), di età **2-3 anni** (38%) e **6-7 anni** (28%), **residenti a Roma** (100%), soprattutto nei **Municipi I e II** (raggiungono complessivamente il 54% del campione totale).

Tra i maschi emergono principalmente i bambini di età compresa tra 2 e 3 anni (61%), mentre per le femmine emerge la fascia 6-9 anni (56%).

Il 55% 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 a **86%** (sale a 91% se si considera il target delle bambine); ciò evidenzia un indice di gradimento molto elevato sull'offerta proposta dalla ludoteca.

## Tabella riassuntiva

<b>Casina di Raffaello 2023</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Numero di casi validi</b>	<b>Mancante</b>	<b>Deviazione standard</b>	<b>Mancata risposta</b>	<b>Molto soddisfatti</b>	<b>Per niente soddisfatti</b>	<b>Molto+ Abbastanza Soddisfatti</b>
Bravura operatore	2,94	3,00	155	0	0,235	0%	94%	0%	100%
Divertimento	2,86	3,00	155	0	0,362	0%	87%	0%	99%
Gradimento attività svolta	2,86	3,00	154	1	0,344	1%	86%	0%	100%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,92</b>	<b>3,00</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>0,278</b>	<b>0%</b>	<b>92%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

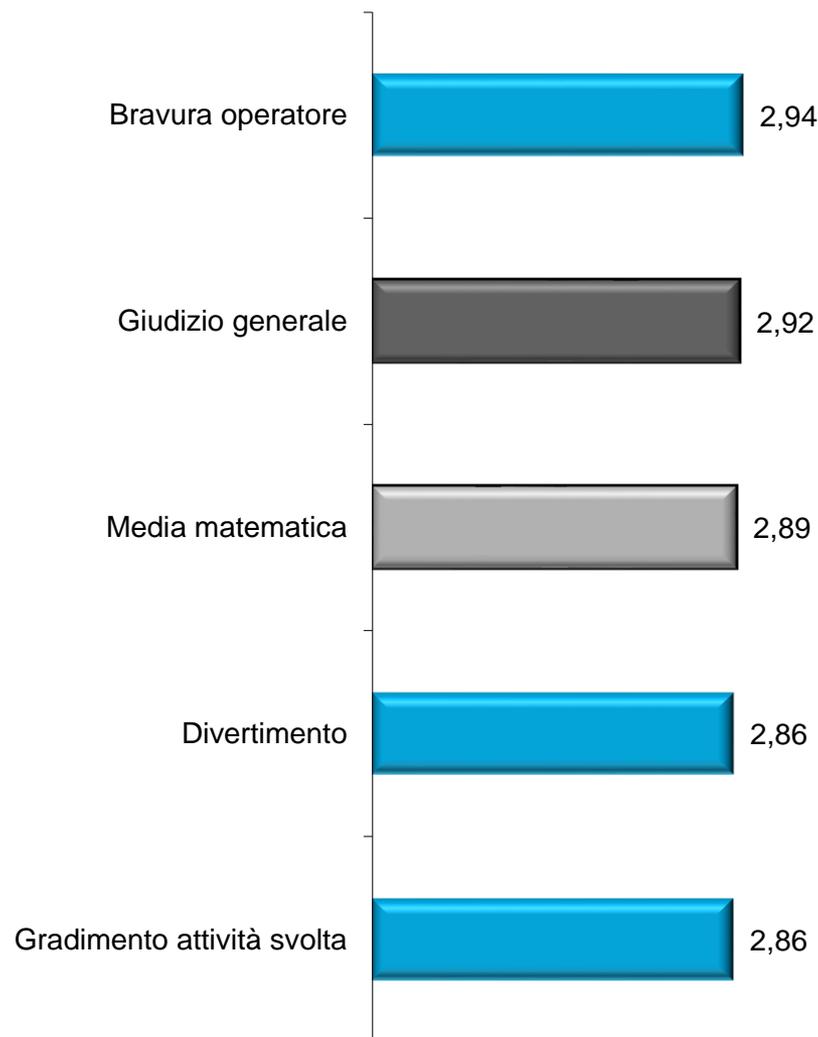
\* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

\*\*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 (2,89).

## 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.

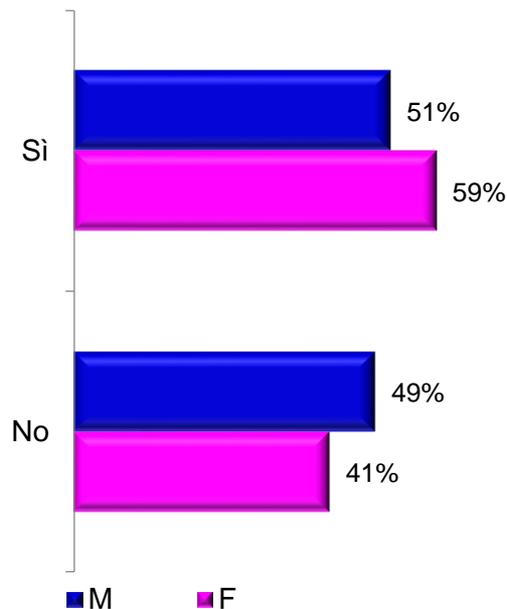
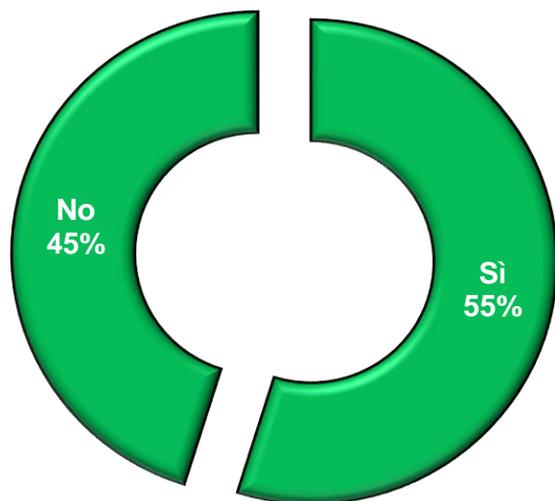
L'aspetto più gradito in assoluto è la **bravura dell'operatore**, ma si evidenzia un livello medio di soddisfazione molto elevato su tutte le variabili oggetto d'indagine.



## Sei già stato a Casina di Raffaello

Il 55% dei bambini intervistati dichiara di essere **già stato** a *Casina di Raffaello*, mentre il restante 45% vi si reca per la prima volta; ciò denota un buon livello di fidelizzazione.

Si evidenzia che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto le bambine (*cfr.* grafico in basso a destra), di età 4-9 anni, residenti in particolare nei Municipi II e III, in generale molto soddisfatte. Invece a venire per la prima volta sono principalmente i bambini, di età 2-3 anni, residenti in particolare nei Municipi I, VII e XIV, nel complesso abbastanza soddisfatti.

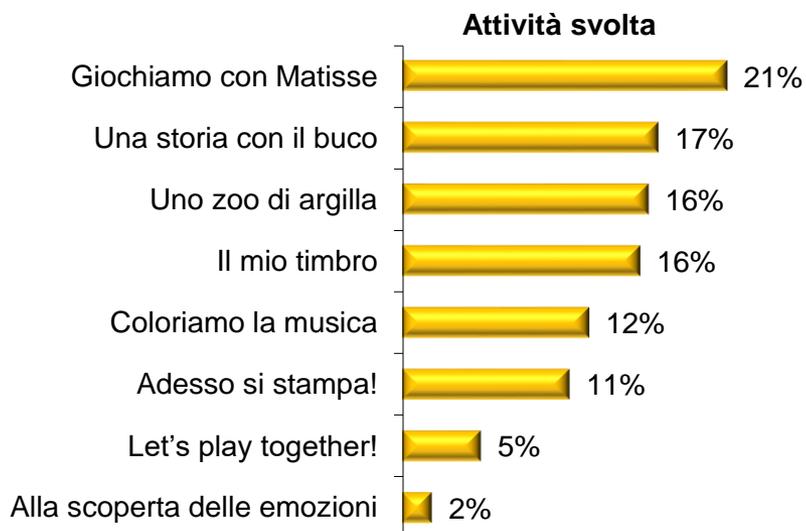


## A quale attività hai partecipato e a quali altre attività parteciperesti

Il 21% del campione intervistato risponde di avere partecipato all'attività «**Giochiamo con Matisse**». Seguono «*Una storia con il buco*» (17%), «*Uno zoo di argilla*» e «*Il mio timbro*» (16% per entrambi i laboratori; cfr. grafico in basso a sinistra).

Inoltre, in base all'età dei bambini è stato richiesto a quale altra attività vorrebbero partecipare, in aggiunta a quella già svolta: tra le varie proposte la più richiesta è stata «**Adesso si stampa**» (16%; cfr. tabella sottostante a destra).

Risulta significativo che «**Giochiamo con Matisse**» sia l'attività preferita dai bambini residenti nei Municipi I e II, molto soddisfatti dell'attività svolta, mentre «**Una storia con il buco**» è stata scelta principalmente da chi risiede nei Municipi II, XIV e nella Città Metropolitana, ritenendosi abbastanza soddisfatto.



Attività a cui ti piacerebbe partecipare	n.	%
Adesso si stampa!	17	16%
Let's play together!	16	15%
Giochiamo con Matisse	15	14%
Uno zoo di argilla	13	12%
Il mio timbro	13	12%
Alla scoperta delle emozioni	12	11%
Una storia con il buco	12	11%
Coloriamo la musica	9	9%

## Consigliaresti 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.

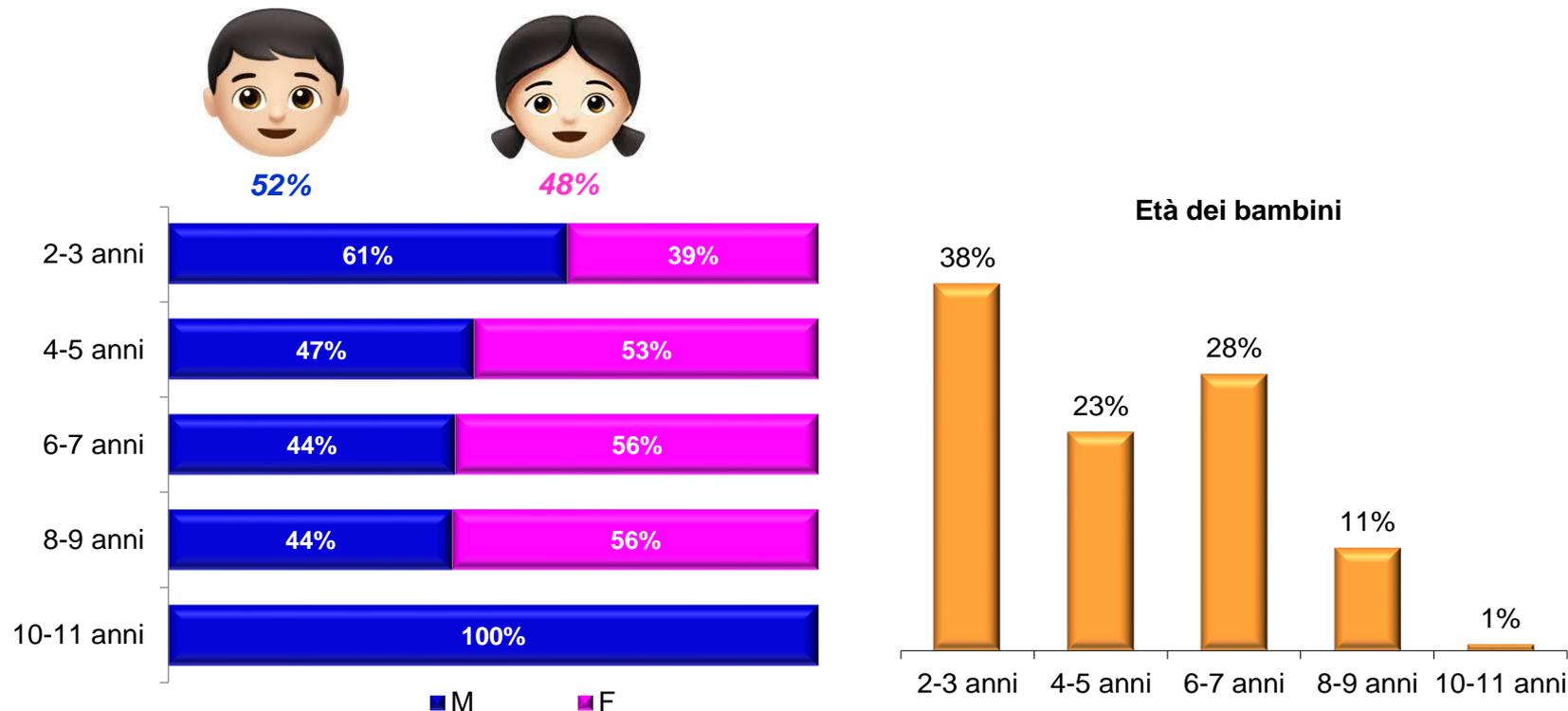
In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà le attività di *Casina di Raffaello* è pari all'**86%** (sale al 91% se si considera il target delle bambine); ciò evidenzia un indice di gradimento molto elevato sull'offerta proposta da tale ludoteca.



## Analisi socio-demografica (genere, età)

Poco più della metà del campione che ha partecipato ai laboratori di *Casina di Raffaello* è costituito da **maschi** (52% sul totale), che prevalgono soprattutto nella fascia di età 2-3 anni (61%; *cf.* grafico in basso a sinistra – la fascia 10-11 anni è esigua, pertanto il valore è indicativo, ma non rappresentativo a livello statistico). Invece le bambine emergono in particolare nelle fasce comprese tra i 6 e 9 anni (56%).

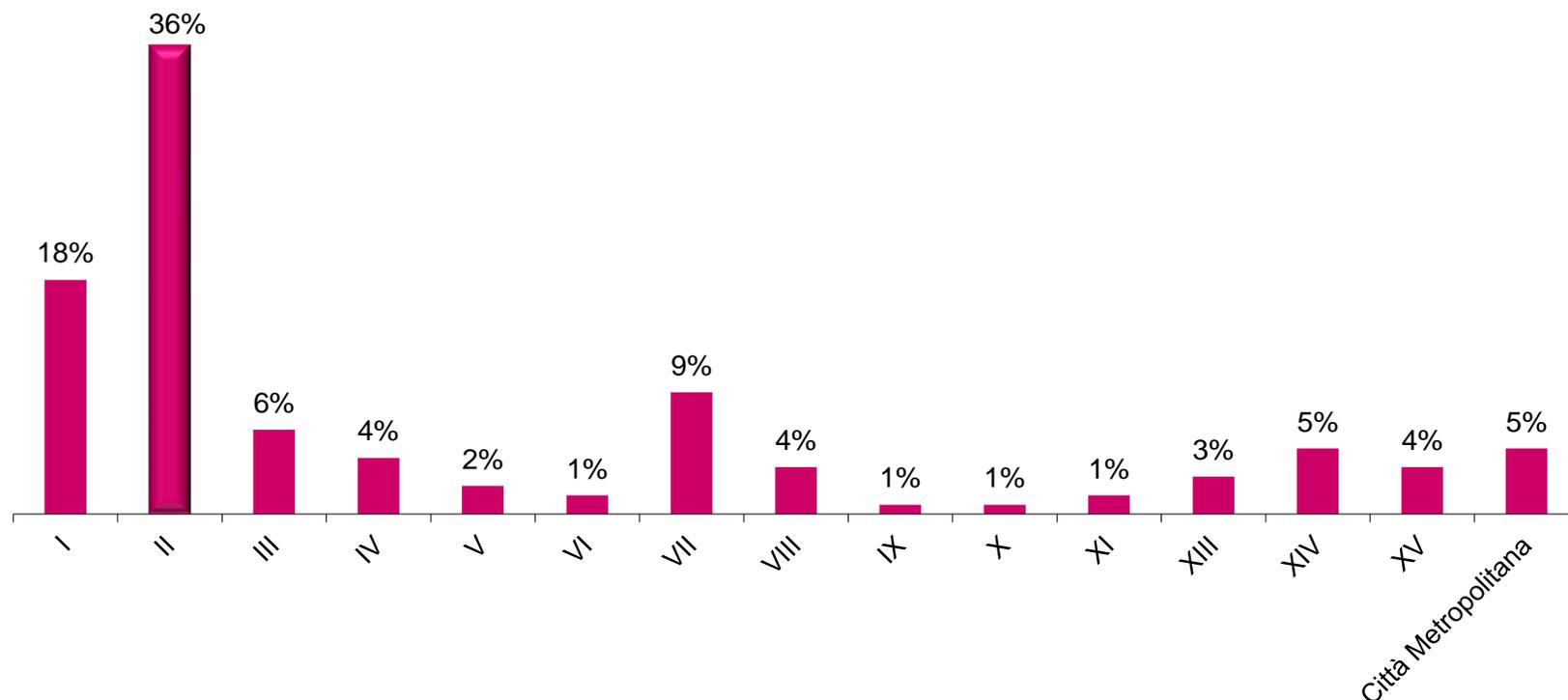
Come si rileva dal grafico sottostante a destra, il 38% dei bambini intervistati ha un'età di **2-3 anni**, mentre il 28% ha **6-7 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **4,7 anni**).



## Analisi socio-demografica (residenza)

Il 95% del campione è costituito da **cittadini romani**, mentre il restante 5% giunge da altre province italiane.

Tra i Municipi in cui risiedono i bambini prevale nettamente il **Municipio II** (36% del campione totale), seguito dal **Municipio I** (18%); 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 - Primavera a Casina di Raffaello 2023***	Bravura operatore	Divertimento	Gradimento attività svolta	Giudizio generale
Bravura operatore	1,000	,640**	,546**	,422**
Divertimento	,640**	1,000	,804**	,504**
Gradimento attività svolta	,546**	,804**	1,000	,492**
Giudizio generale	,422**	,504**	,492**	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 complessiva (tutte le variabili sono risultate significative rispetto ad essa).

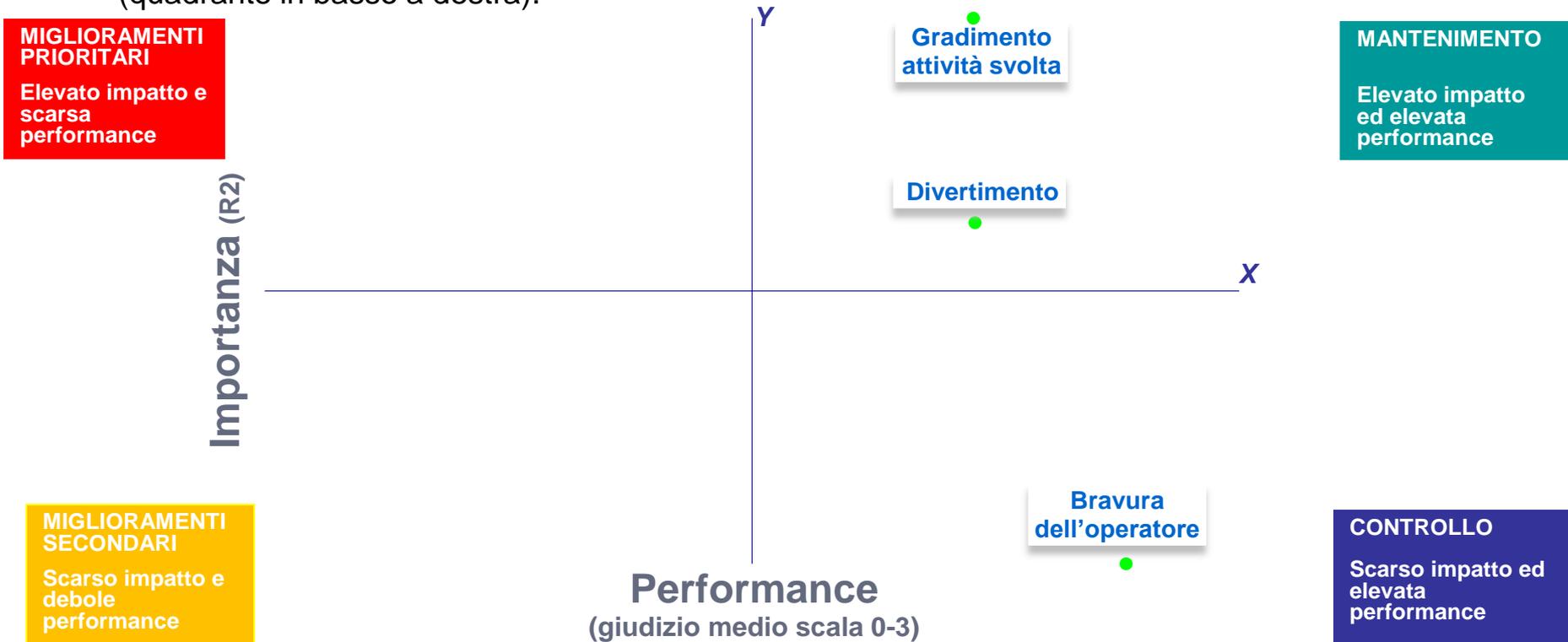
Per i nuovi laboratori proposti da *Casina di Raffaello*, l'aspetto che risulta più correlato al giudizio complessivo è quello relativo al **divertimento**.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman <i>Casina di Raffaello</i> 2023	
Divertimento	0,504
Gradimento attività svolta	0,492
Bravura operatore	0,422

## 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 sul giudizio generale, anche se ritenuto molto soddisfacente (quadrante in basso a destra).



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

## Cluster Analysis

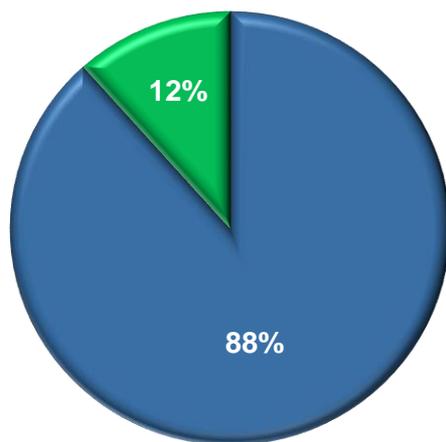
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (n. 137 individui nel *Cluster 1* e n. 18 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante).

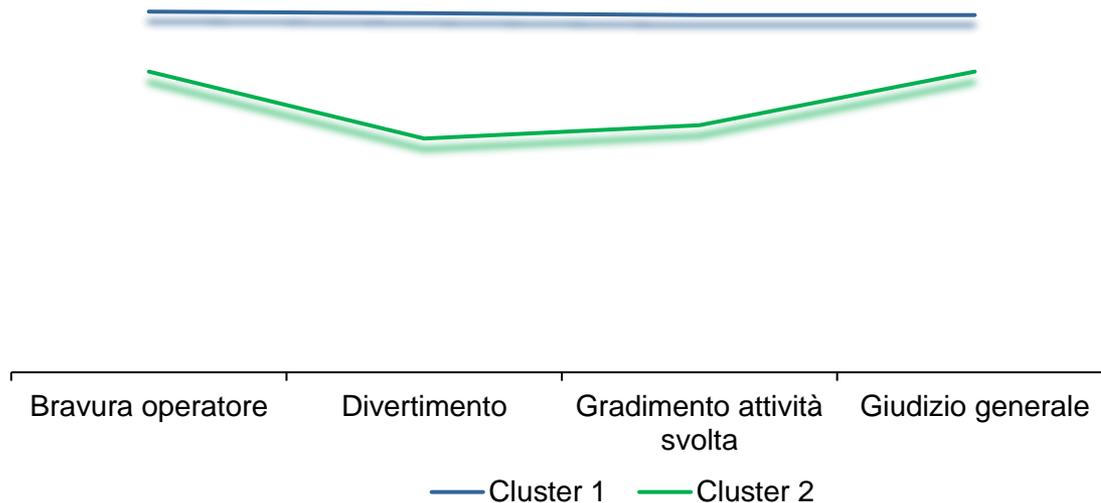
Nella descrizione dei cluster si deve tenere conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti (cfr. grafico in basso a destra).

**Cluster 1** Molto soddisfatti: in prevalenza femmine; alcune già state a *Casina di Raffaello*; hanno 4-7 anni; hanno partecipato in particolare ai laboratori *Il mio timbro* e *Giochiamo con Matisse*; vorrebbero partecipare anche all'attività *Adesso si stampa*, risiedono soprattutto nel Municipio II.

**Cluster 2** Abbastanza soddisfatti: in prevalenza maschi; mai stati prima a *Casina di Raffaello*; hanno 2-3 anni; hanno partecipato al laboratorio *Uno zoo di argilla*; vorrebbero partecipare anche alle attività *Let's play together* e *Alla scoperta delle emozioni*; sono residenti soprattutto nel Municipio I.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



## Suggerimenti

**ELOGI** complimenti a tutto lo staff, operatrici bravissime (12); grande divertimento (3); ottimo servizio di prenotazione tramite il *Contact Center 060608* (2); struttura incantevole (2). **Totale 19**

---

**OFFERTA** ampliare il programma (10); ripristinare il servizio dedicato alle feste di compleanno (9); diversificare meglio le attività in base alle fasce d'età dei bambini (4). **Totale 23**

**ORARIO** da estendere nel pomeriggio e di lunedì (5); altro (2). **Totale 7**

**CONTACT CENTER 060608** difficoltà nella prenotazione; poche informazioni e prevedere la possibilità del cambio data. **Totale 6**

**COMUNICAZIONE** pubblicizzare di più *Casina di Raffaello* nelle scuole ed asili nido. **Totale 4**

**LIBRERIA** gadget per bambini dopo il laboratorio (2); più libri in lingua straniera (2). **Totale 4**

**LABORATORIO** far indossare una maglietta del colore dell'emozione; è durato troppo poco; maggiore varietà di materiali da utilizzare. **Totale 3**

**ALTRO. Totale 9**

**Totale 56 suggerimenti**  
***Casina di Raffaello 2023***

## Allegato 1 – Questionario e QR-Code



**Zètema**  
progetto cultura

Questionario per bambini e famiglie  
LABORATORI A  
CASINA DI RAFFAELLO

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:

---

A quale attività hai partecipato? (specificare a lato:.....)

---

	 MOLTO	 ABBASTANZA	 POCO	 PER NIENTE
L'operatore è stato bravo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto ti sei divertito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto ti è piaciuta l'attività a cui hai partecipato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In generale quanto ti piace <i>Casina di Raffaello</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

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"/> 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? \_\_\_\_\_

