

Zè

Indagini di Customer Satisfaction



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
- Analisi del trend 2022-2023
- Sei mai stato a Casina di Raffaello
- A quale attività hai partecipato
- 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 Centro Estivo

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **88 questionari** somministrati a campione attraverso autocompilazione ai partecipanti del **Centro Estivo**, dedicato ai bambini **dai 4 agli 11 anni**, che si è svolto **dal 12 giugno all'8 settembre 2023** presso la **Casina di Raffaello**.

Questa numerosità è piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 4,58\%$.

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 dei bambini sul **Centro Estivo** è ottimo, con una media di **2,76** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **94%**.

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine sono nettamente al di sopra dello standard minimo di qualità di 2,20. La **gentilezza dell'operatore** 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. 14-16).

Il profilo dei bambini intervistati è costituito per la maggior parte da **femmine** (56% sul totale), di **7-8 anni** (31%; l'età media è pari a **poco meno di 7 anni**) e **5 anni** (27%), **residenti a Roma** (95%), soprattutto nel **Municipio II** (67% del campione totale).

Tra i maschi emergono i bambini di 10-11 anni (54%), mentre tra le bambine quelle di 6-7 anni (65%).

Ben il 69% del campione afferma di essere **già stato a Casina di Raffaello**, soprattutto i maschi di età 8-11 anni. Invece il 55% dei bambini intervistati dichiara di **avere partecipato al Centro Estivo organizzato lo scorso anno** presso *Casina di Raffaello*. Tra le attività svolte prevalgono «**Futurzang tumb tumb**» (33%) e «**Senza titolo n.7**» (30%).

La percentuale di bambini che consiglierà il **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello*, ovvero il **Net Promoter Score**, è pari a **74%** (sale a 81% se si considera il target maschile); ciò evidenzia un indice di gradimento elevato sull'offerta proposta da tale ludoteca anche nel periodo estivo.

Tabella riassuntiva

Centro Estivo Casina di Raffaello 2023	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Gentilezza operatore	2,80	3,00	88	0,628	0%	88%	3%	95%
Divertimento	2,64	3,00	87	0,698	1%	74%	3%	94%
Attività svolte	2,72	3,00	88	0,624	0%	78%	2%	95%
Giudizio generale	2,76	3,00	86	0,552	2%	81%	0%	94%

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

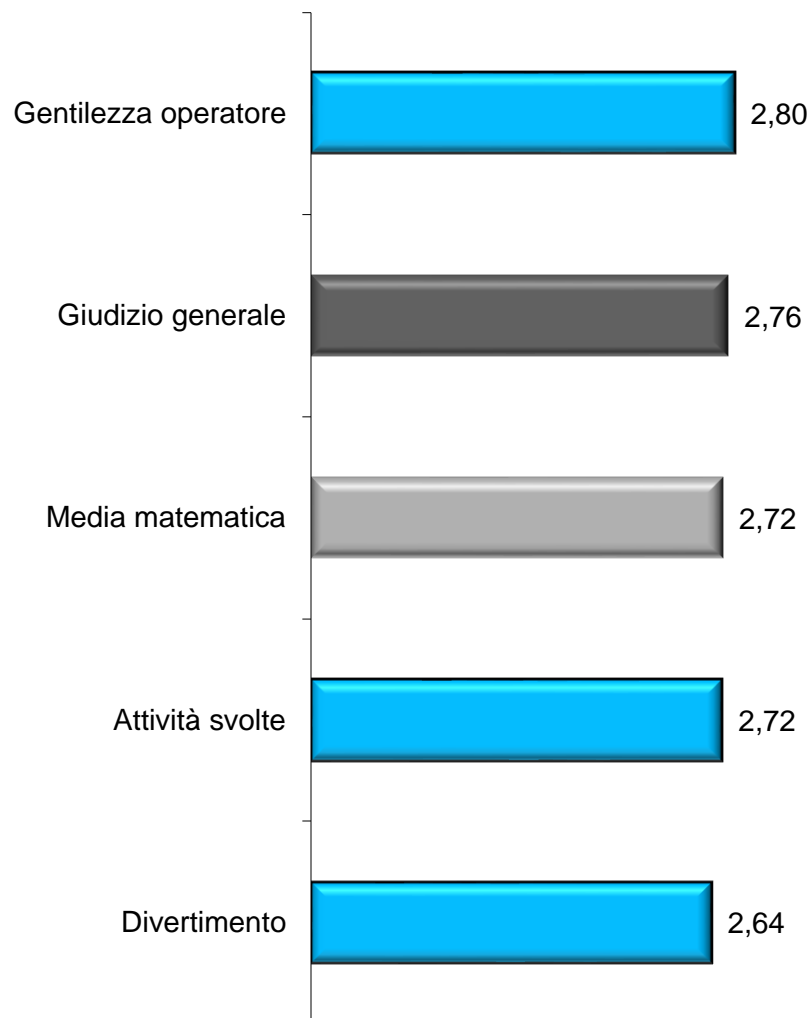
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,72).

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.

La variabile più gradita è la **gentilezza dell'operatore**.

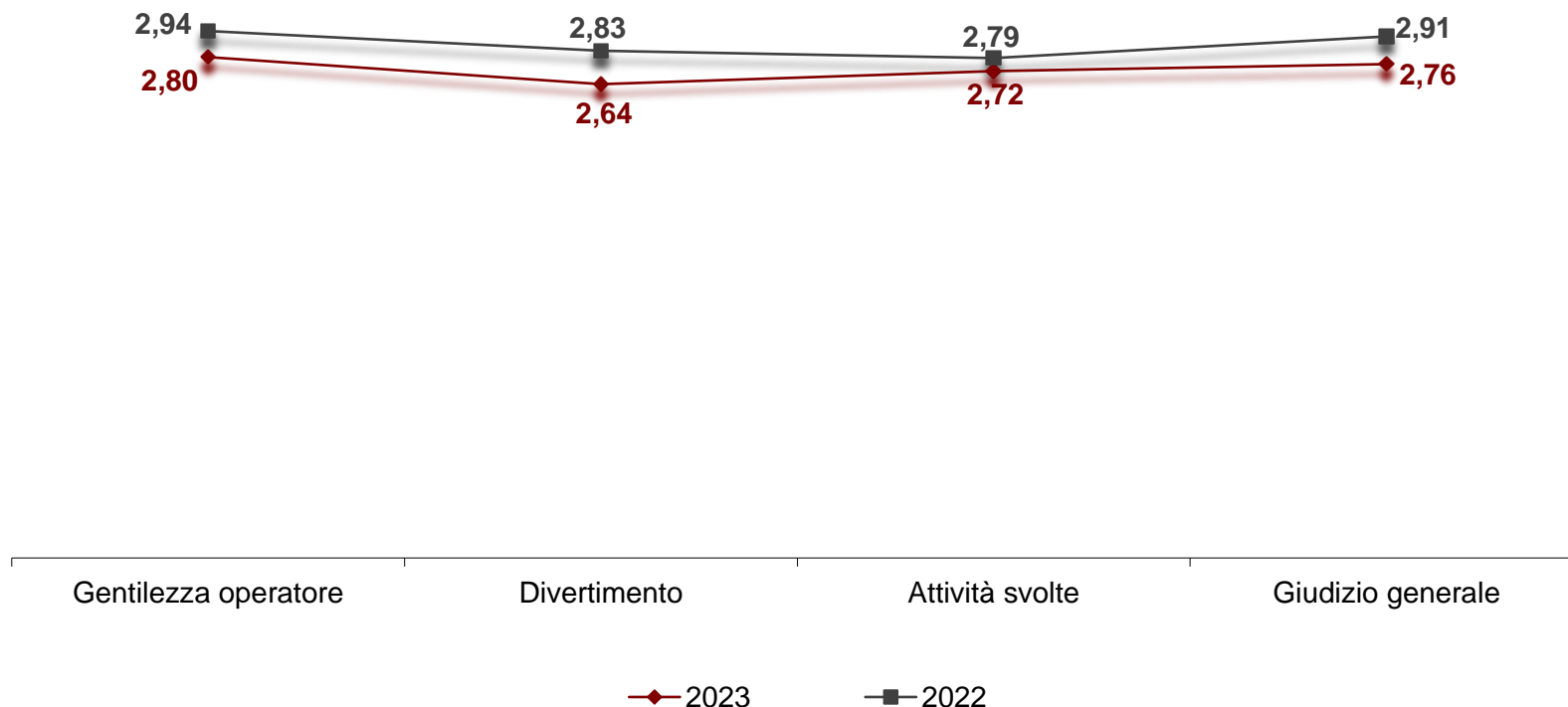
Si evidenzia un livello medio di soddisfazione elevato su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.



Analisi del trend 2022-2023

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

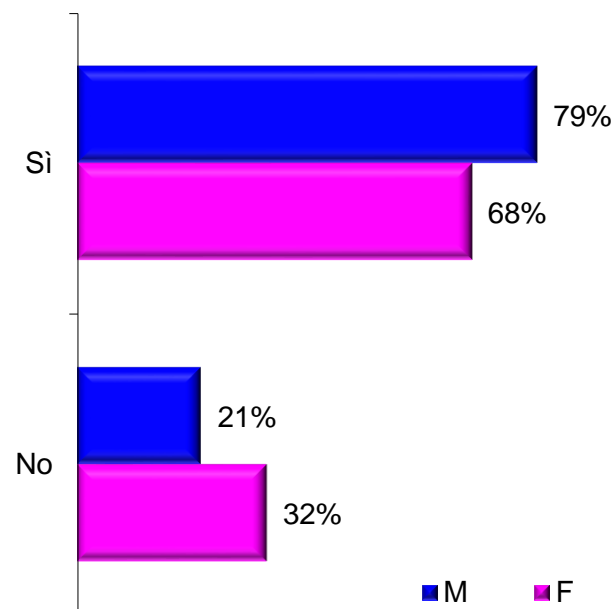
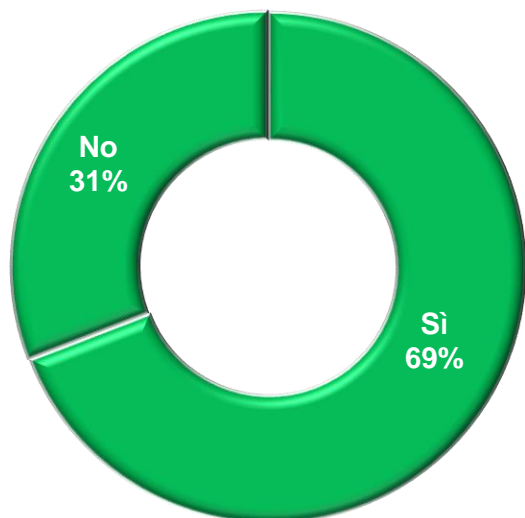
Rispetto alla scorsa indagine, si registra un lieve decremento generale del livello di soddisfazione sui vari aspetti indagati, anche se tutti i valori medi restano ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Sei già stato a Casina di Raffaello

La maggior parte dei bambini intervistati (69% sul totale) dichiara di essere **già stato a Casina di Raffaello**, mentre il restante 31% vi si reca per la prima volta; ciò denota un alto livello di fidelizzazione di chi frequenta tale ludoteca.

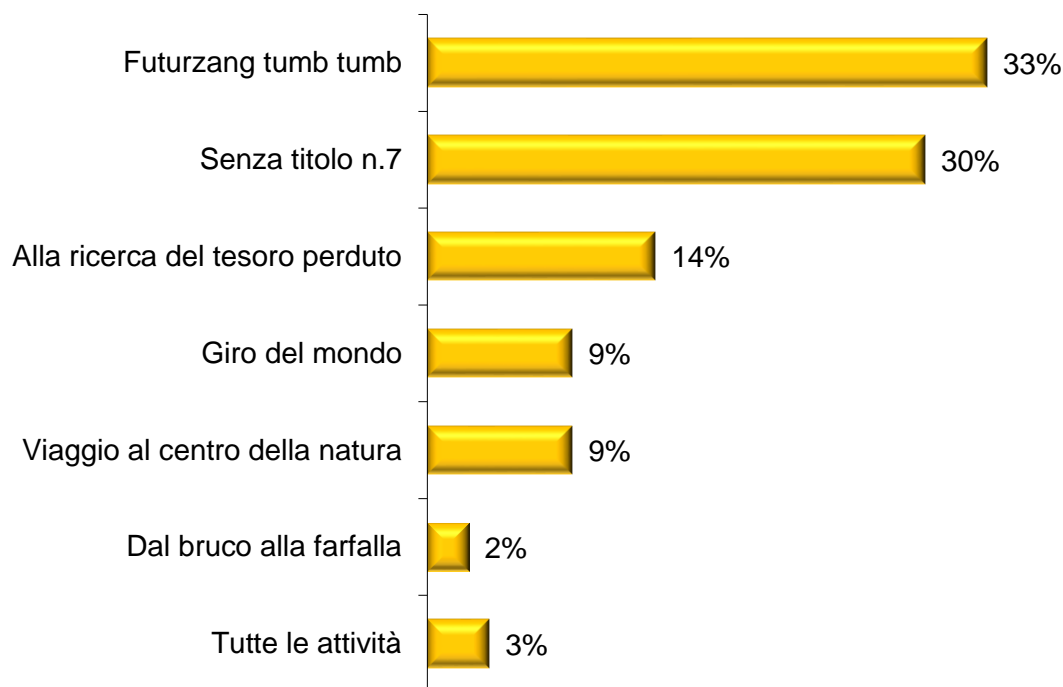
Si evidenzia che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto i bambini (*cf.* grafico in basso a destra), in prevalenza di età 8-11 anni, già stati lo scorso anno al *Centro estivo* di Casina. Invece a non esservi mai state sono in particolare le bambine, di età 4-7 anni, alcune delle quali partecipano per la prima volta al Centro.



A quale attività hai partecipato

Tra le attività svolte prevalgono «**Futurzang tumb tumb**» (33%) e «*Senza titolo n.7*» (30%). Poi seguono: «*Alla ricerca del tesoro perduto*» (14%), «*Giro del mondo*» e «*Viaggio al centro della natura*» (9% per entrambe), «*Dal bruco alla farfalla*» (2%), mentre il restante 3% risponde «*Tutte le attività*».

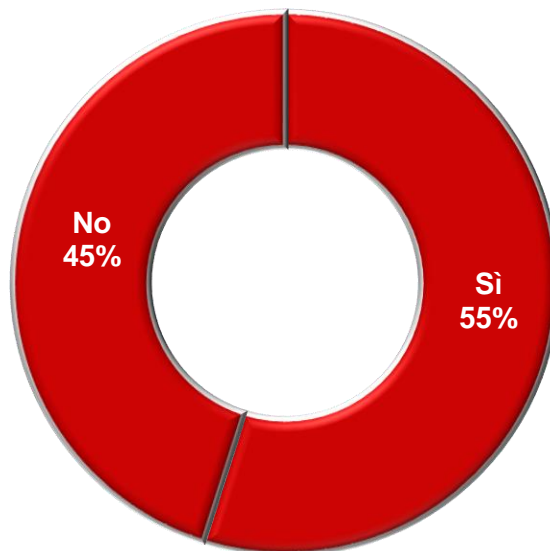
Risulta significativo che «*Futurzang tumb tumb*» sia l'attività prediletta dalle bambine, in generale molto soddisfatte, alcune già state a *Casina di Raffaello* e hanno partecipato al *Centro estivo* dello scorso anno. A rispondere «*Senza titolo n.7*» sono in particolare i bambini, abbastanza soddisfatti dell'attività svolta, che vengono per la prima volta a Casina e al Centro.



Hai partecipato al Centro Estivo dello scorso anno

Più della metà dei bambini intervistati (55% sul totale) dichiara di **avere partecipato al Centro Estivo organizzato lo scorso anno** presso *Casina di Raffaello*, mentre il restante 45% non vi ha preso parte.

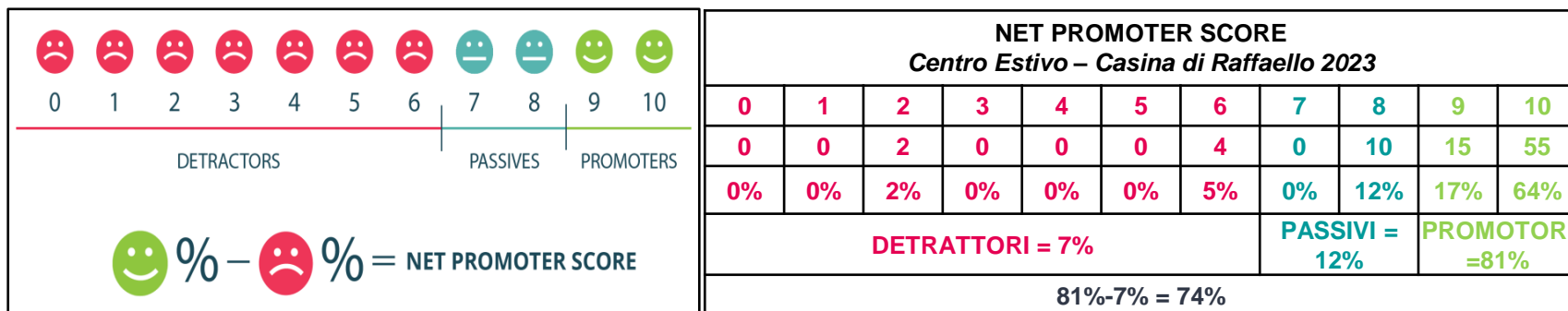
Ad avere già frequentato il precedente Centro Estivo sono i bambini che hanno in prevalenza un'età compresa tra 6 e 11 anni, già stati a Casina. Invece a non aver partecipato sono in particolare coloro che hanno un'età di 4-5 anni e vengono per la prima volta in tale ludoteca.



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.

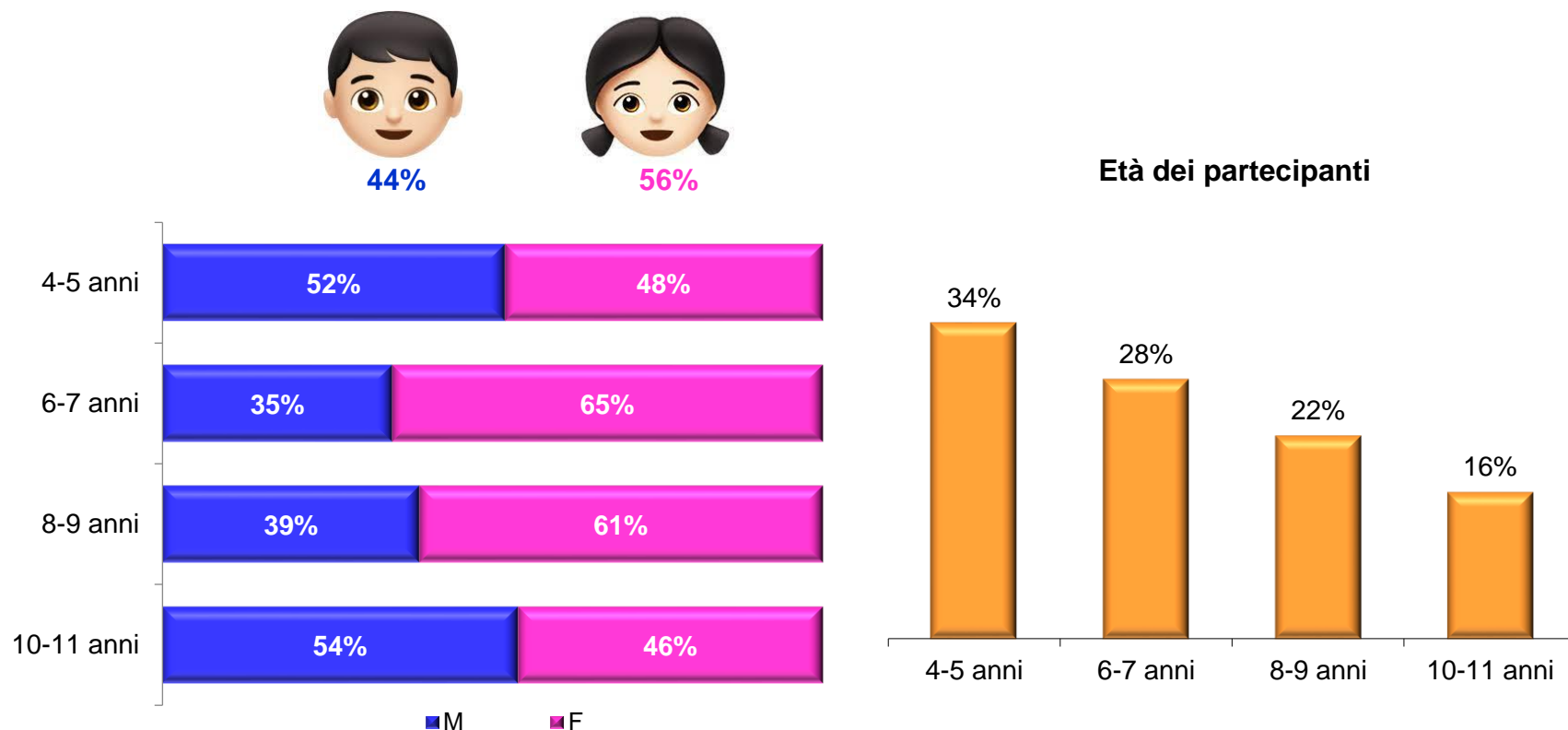
In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà il **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello* è pari a **74%** (sale a 81% se si considera il target dei maschi, mentre scende al 69% nel caso delle femmine); ciò evidenzia un indice di gradimento elevato sull'offerta proposta da tale ludoteca anche nel periodo estivo.



Analisi socio-demografica (genere, età)

Il 56% del campione intervistato che ha partecipato al **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello* è costituito da **bambine**, prevalentemente nelle fasce di età compresa tra i 6 e 9 anni. Invece i maschi prevalgono per le fasce dei 4-5 anni e 10-11 anni.

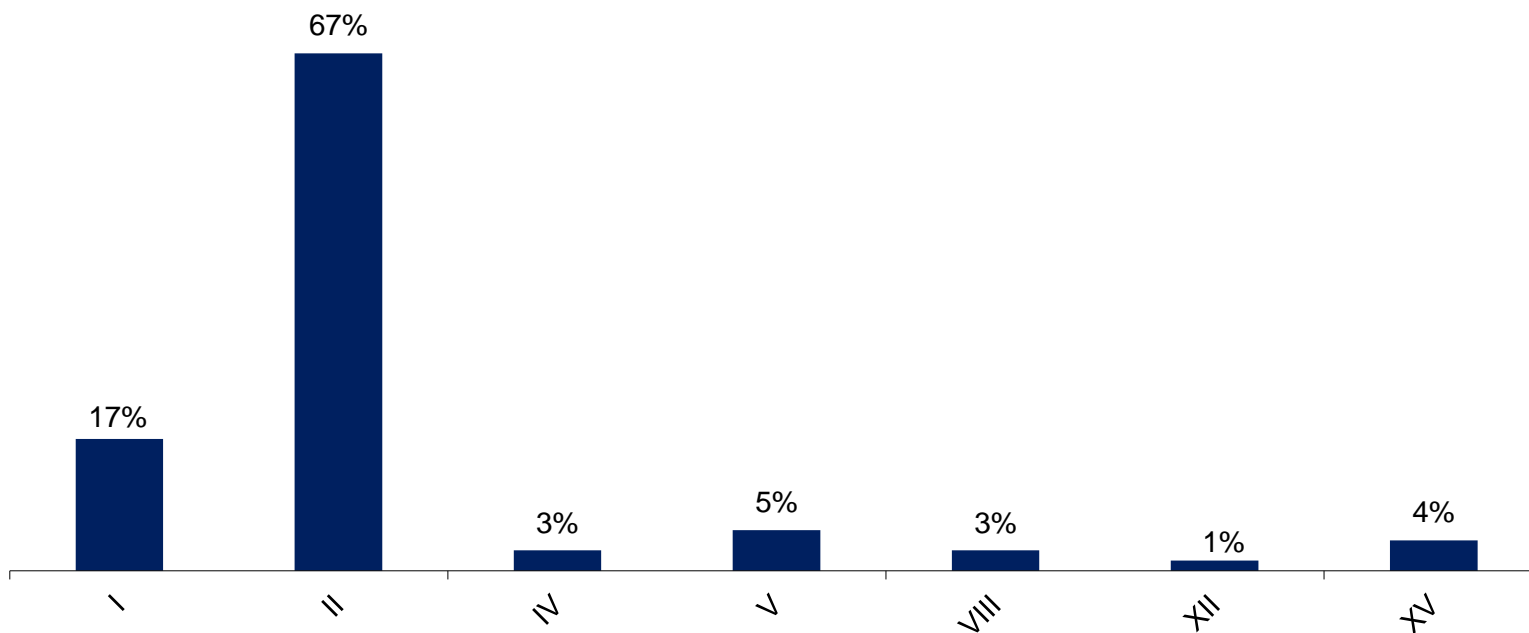
Come si rileva dal grafico in basso a destra, il 34% sul totale del campione intervistato ha un'età di **4-5 anni** e il 28% **6-7 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **poco meno di 7 anni**).



Analisi socio-demografica (residenza)

Il 95% del campione è costituito da bambini **residenti a Roma**.

Tra i Municipi in cui risiedono i bambini romani intervistati, prevale nettamente il **Municipio II** (67% del campione totale); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sugli altri 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 - Centro Estivo Casina di Raffaello 2023***	Gentilezza operatore	Divertimento	Attività svolte	Soddisfazione generale
Gentilezza operatore	1,000	,392**	,271*	,424**
Divertimento	,392**	1,000	,633**	,602**
Attività svolte	,271*	,633**	1,000	,565**
Giudizio generale	,424**	,602**	,565**	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.

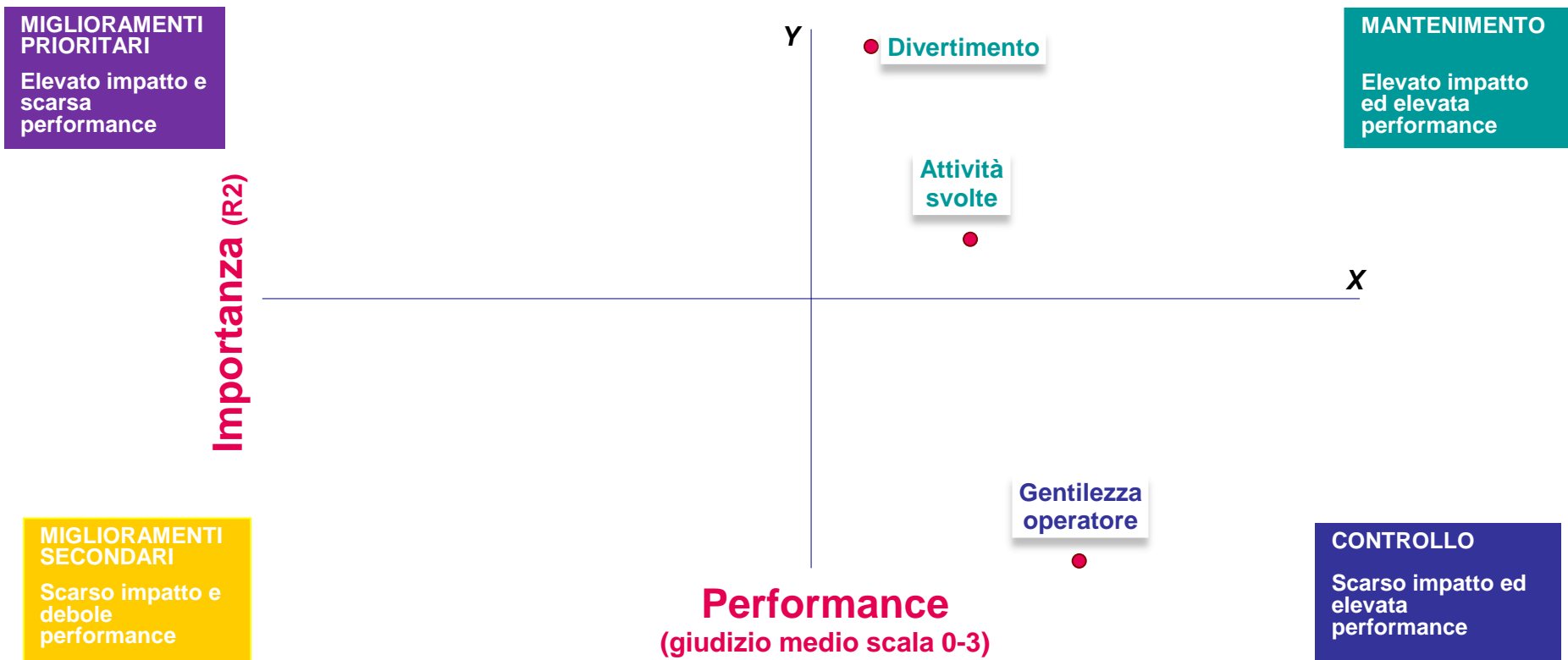
Per il **Centro Estivo** 2023 di *Casina di Raffaello* l'aspetto che risulta più correlato al giudizio complessivo è quello relativo al **divertimento** (*cf.* tabella laterale).

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman Centri Estivi - Casina di Raffaello 2023	
Divertimento	0,602
Attività svolte	0,565
Gentilezza operatore	0,424

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **divertimento** è la variabile ritenuta in assoluto più importante e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme alle **attività svolte**. Invece nessun elemento emerge tra i miglioramenti prioritari nella mappa (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si colloca la **gentilezza dell'operatore**, che risulta di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se viene ritenuta ottima (quadrante in basso a destra).




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

Commenti e consigli

ELOGI molto bello, da consigliare a tutti (6); sono piaciute tutte le attività, è stato molto divertente (5); complimenti alle operatrici didattiche (3); altro (4). **Totale 18**


SUGGERIMENTI prolungare l'orario fino alle 17:00 e includere anche il pranzo (6); fate più gite/uscite in altri siti (4); altro (4). **Totale 14**

Allegato 1 - Questionario



Zètema
progetto cultura

**Questionario
Centro Estivo
Casina di Raffaello**







CASINA DI RAFFAELLO

DATA: ___/___/___

ATTIVITÀ SVOLTA: DAL BRUCO ALLA FARFALLA VIAGGIO AL CENTRO DELLA NATURA
 IL GIRO DEL MONDO FUTURZANG TUMB TUMB SENZA TITOLO N. 7
 ALLA RICERCA DEL TESORO PERDUTO

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 ☺

				
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	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
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"/>	MASSIMO <input type="checkbox"/>

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? _____



