

Indagini di Customer Satisfaction

***Casina di Raffaello***

## 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 2024-2025
- 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

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **123 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) e interviste telefoniche a coloro che hanno partecipato ai laboratori organizzati presso **Casina di Raffaello dal 2 gennaio al 4 marzo 2025** (il campione raggiunge una percentuale pari al 79% 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 una media di soddisfazione del 99%, un margine di errore di stima di  $\pm 1,77\%$ .

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 2025, 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 **2,90** 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.

Il **gradimento dell'attività svolta** risulta essere la variabile più importante nella mappa e quella maggiormente correlata al giudizio generale.

Tra i suggerimenti prevale la richiesta di **ampliare l'offerta** (n. 27 suggerimenti), includendo le feste di compleanno e attività di gruppo nella Villa.

Il profilo dei bambini intervistati è costituito in prevalenza da **bambine** (59% sul totale), di età **3-5 anni** (57%), **residenti a Roma** (100%), soprattutto nei **Municipi II e III** (raggiungono complessivamente il 45% del campione totale).

Le femmine emergono in tutte le fasce d'età, tranne quella dei 4-5 anni, dove invece prevale il genere maschile.

Il 56% 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 **59%** (sale a 64% se si considera il target dei maschi); ciò evidenzia un indice di gradimento elevato per l'offerta proposta dalla ludoteca.

## Tabella riassuntiva

<b>Casina di Raffaello 2025</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana*</b>	<b>Risposte valide</b>	<b>Risposte mancanti</b>	<b>Deviazione standard**</b>	<b>Molto soddisfatti</b>	<b>Per niente soddisfatti</b>	<b>Molto+ Abbastanza soddisfatti</b>
Divertimento	2,82	3,00	122	1	0,446	84%	0%	98%
Gradimento attività svolta	2,79	3,00	122	1	0,450	80%	0%	98%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,90</b>	<b>3,00</b>	<b>123</b>	<b>0</b>	<b>0,298</b>	<b>90%</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.

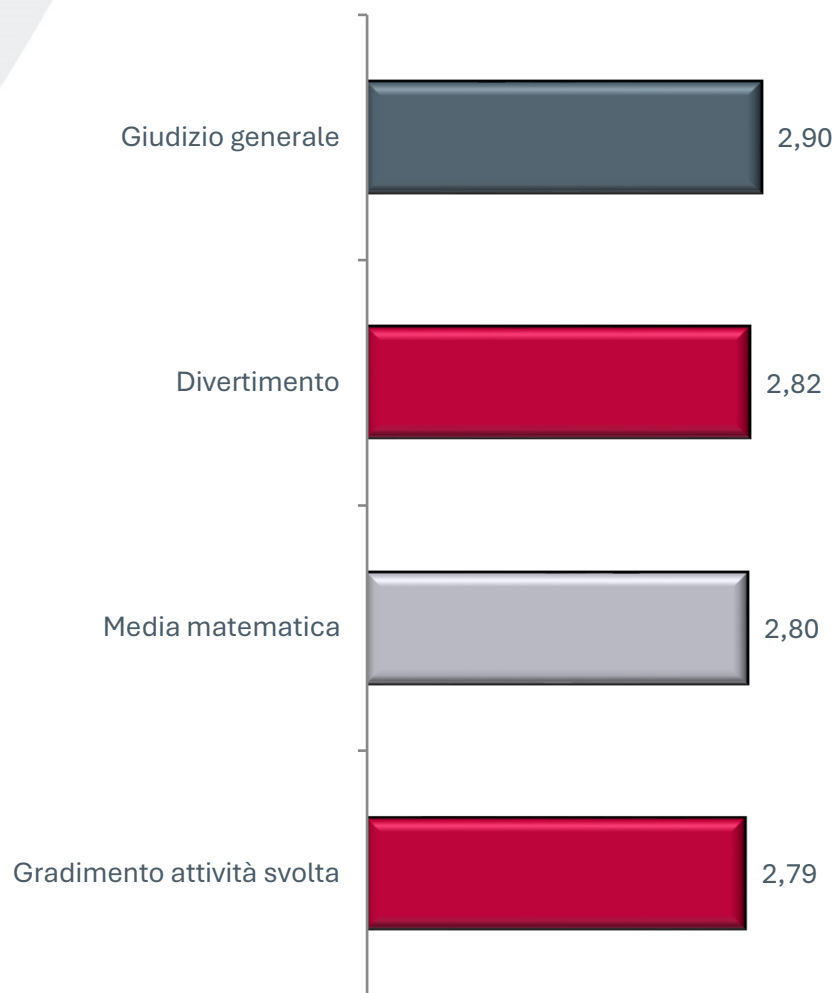
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,80).

## 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.

Tra i singoli aspetti maggiormente graditi emerge il **divertimento**, mentre il **giudizio generale** è la variabile con la media più elevata (2,90 su 3,00).

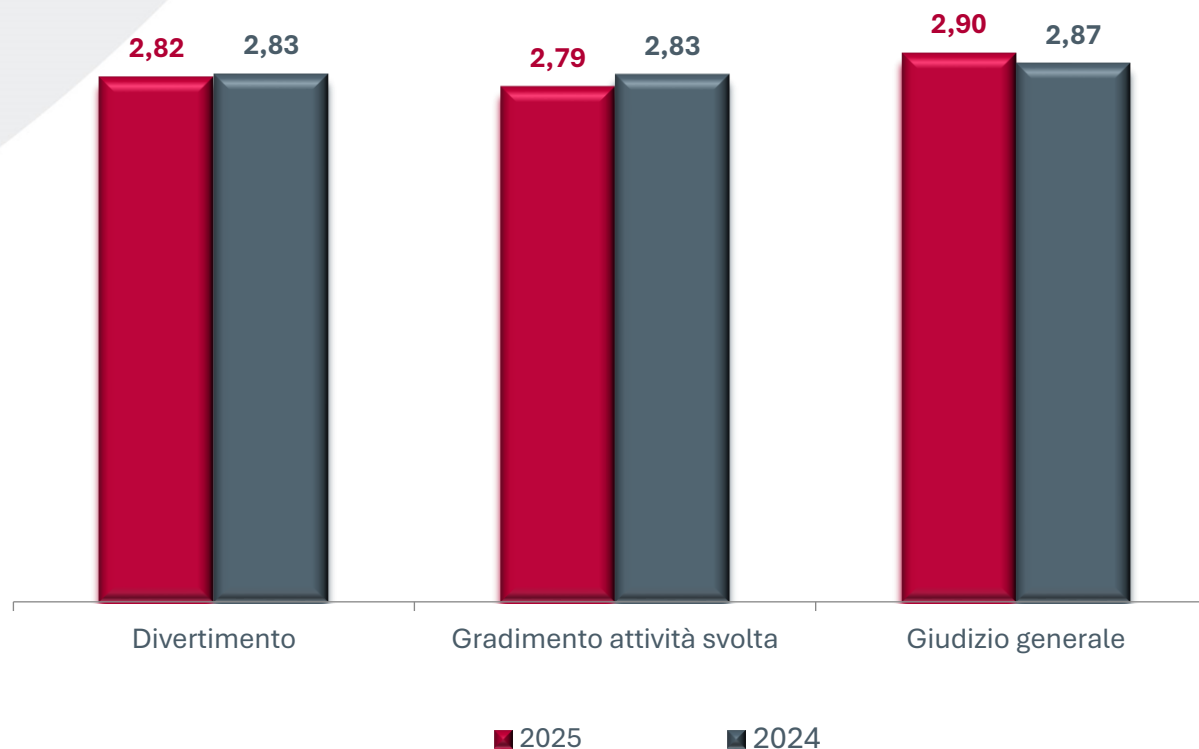
Tutte le medie sono nettamente al di sopra dello standard di 2,20.



## Analisi del trend 2024-2025

Rispetto all'indagine effettuata nel 2024, il trend risulta piuttosto costante e lineare, con variazioni minime e non significative.

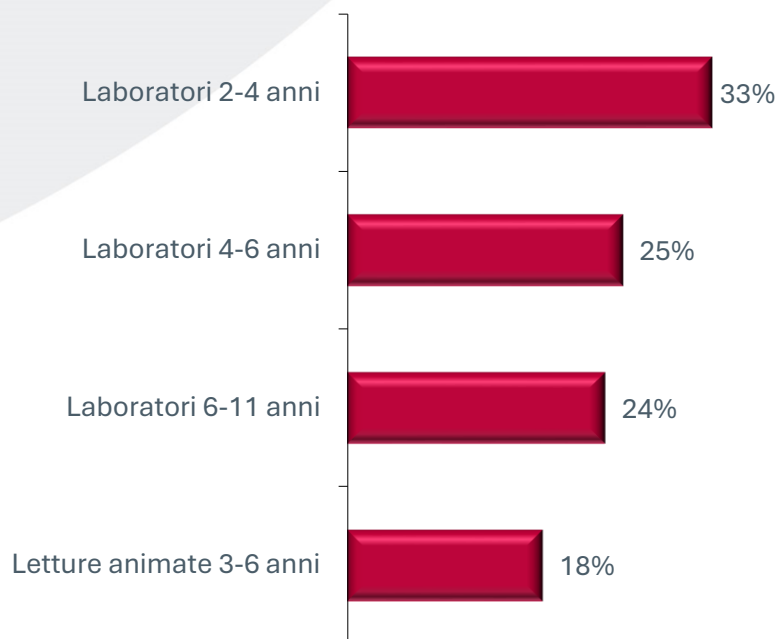
Nel grafico sottostante si rileva un aumento del livello di soddisfazione sul **giudizio generale**, mentre subisce una lieve flessione il valore medio degli altri due aspetti oggetto d'indagine, pur restando elevato.



## A quale attività hai partecipato e a quale altra ti piacerebbe partecipare

Il 33% dei bambini ha partecipato ai **laboratori** per la fascia dei **2-4 anni**, il 25% a quello dei **4-6 anni**, il 24% ha fatto quello per le fasce più grandi (**6-11 anni**), mentre il restante 18% ha seguito le **letture animate** per **3-6 anni**.

Inoltre, è stato richiesto a quale altra attività si vorrebbe partecipare, in aggiunta a quella già svolta: il 20% ha risposto che vorrebbe fare dei **laboratori artistici** (ad es. pittura, argilla, con l'utilizzo di materiali da riciclo ecc.); per ulteriori dettagli si rimanda alla tabella sottostante a destra.

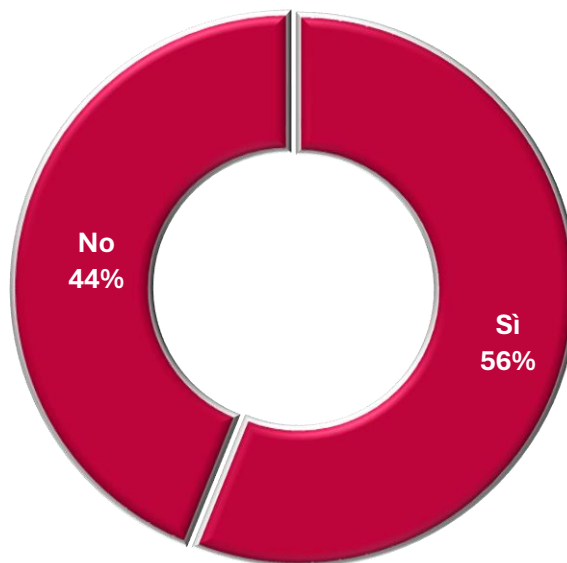


Attività a cui ti piacerebbe partecipare	n.	%
laboratori artistici (ad es. pittura, argilla, materiali da riciclo..)	16	20%
tutte	14	18%
letture animate	11	14%
laboratori di teatro e cinema	9	11%
attività all'aperto	7	9%
laboratori di musica e scrittura	4	5%
attività in inglese	4	5%
caccia al tesoro	2	3%
festa di carnevale	2	3%
laboratori cucina	2	3%
spettacoli di marionette	2	3%
altre	7	9%

## Sei già stato a Casina di Raffaello

Oltre la metà dei bambini intervistati (56% sul totale) afferma di essere **già stato** a Casina, mentre il restante 44% vi si reca per la prima volta; ciò denota un buon livello di fidelizzazione di questa ludoteca.

Si evidenzia che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto le bambine di età 2-3 anni e 6-7 anni, residenti in particolare nei Municipi I e II, in generale molto soddisfatte. Invece a venire per la prima volta sono principalmente i bambini, di età 4-5 anni e 8-9 anni, residenti nei municipi più distanti da *Casina di Raffaello*, nel complesso abbastanza soddisfatti.



## Consiglieresti le attività di Casina di Raffaello

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 - e i **detrattori**, ovvero utenti meno soddisfatti 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 proposte da *Casina di Raffaello* è pari al **59%** (la percentuale dei promotori sale a 64% se si considera il target dei maschi, mentre scende al 57% per le bambine).

Inoltre, si evidenzia che il 33% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il 4% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

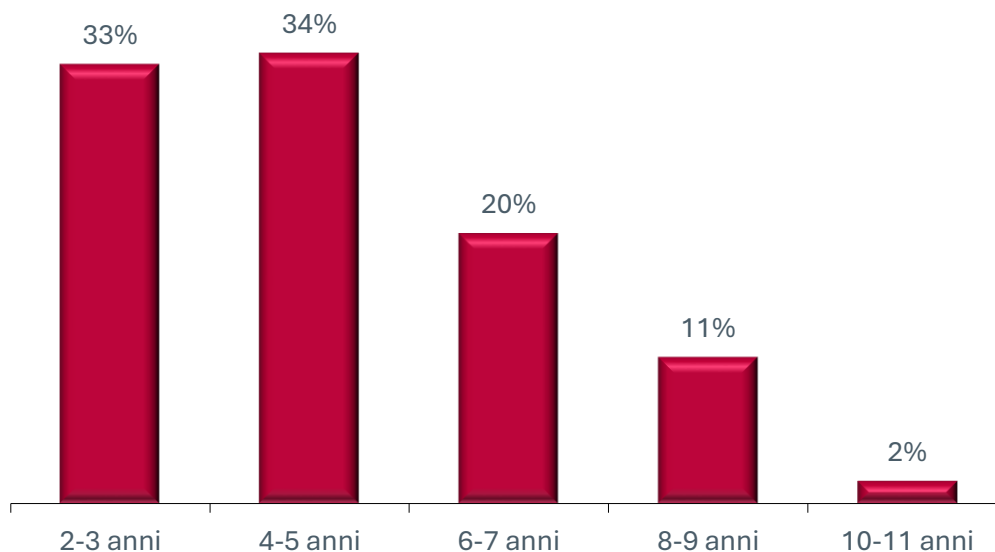


NET PROMOTER SCORE										
Casina di Raffaello – 2025										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1	0	2	1	7	35	21	56
0%	0%	0%	1%	0%	2%	1%	5%	28%	17%	46%
<b>DETRATTORI = 4%</b>							<b>PASSIVI= 33%</b>		<b>PROMOTORI= 63%</b>	
<b>63%-4%=59%</b>										

## Analisi socio-demografica (genere, età)

Il 59% del campione che ha partecipato ai laboratori di *Casina di Raffaello* è costituito da **bambine**, che prevalgono soprattutto nella fascia di età 2-3 anni. Invece il genere maschile emerge solo nella fascia dei 4-5 anni.

Come si rileva dal grafico sottostante, il 34% dei bambini ha un'età di **4-5 anni**, mentre il 33% ha **2-3 anni** (l'età media dei partecipanti a tale survey è pari a **4,8 anni**).



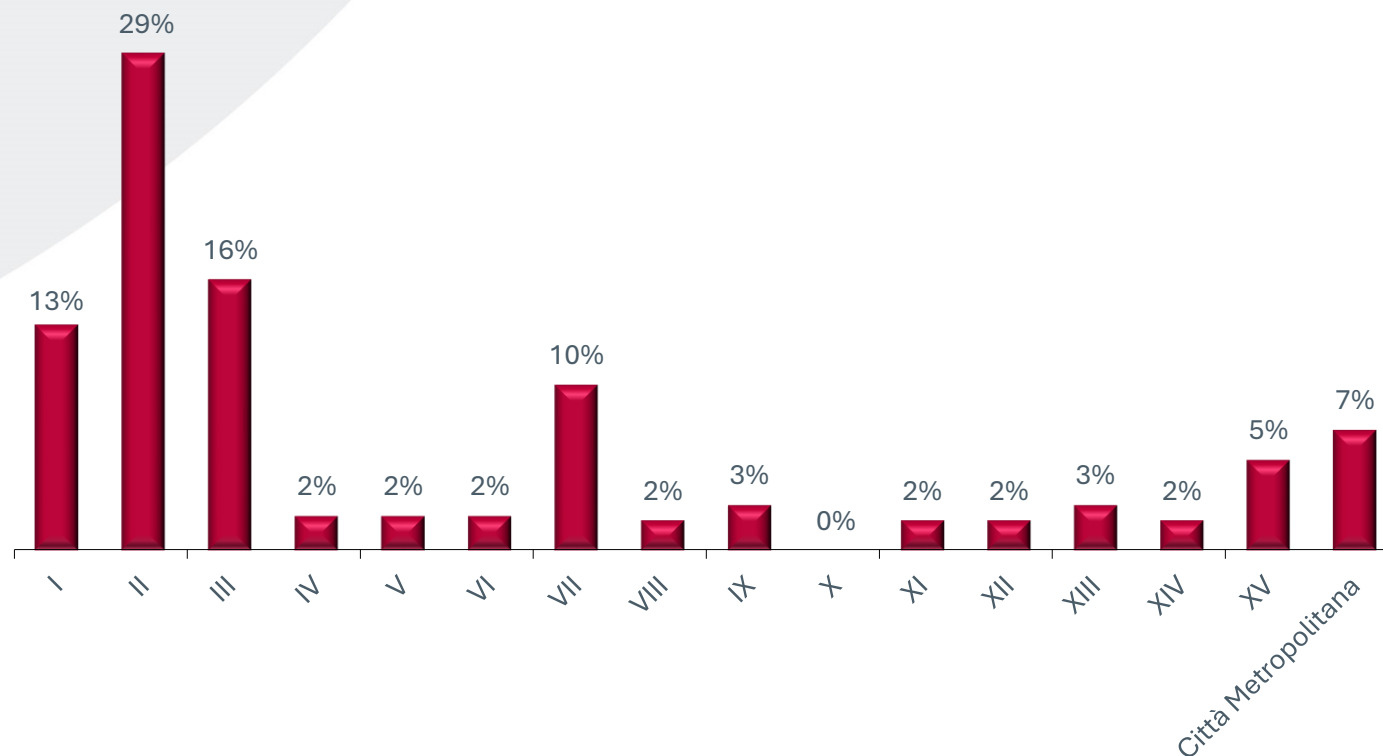
59%



41%

## Analisi socio-demografica (residenza)

La totalità del campione intervistato che ha partecipato ai vari laboratori in programma, è costituito da bambini **residenti a Roma**, soprattutto nel **Municipio II** (29%; lo stesso in cui si trova *Casina di Raffaello*); poi seguono i Municipi III (16%), I (13%) e VII (10%).



## Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

<b>Correlazione bivariata di Spearman***</b>	Divertimento	Gradimento attività svolta	Giudizio generale
Divertimento	1,000	,818 **	,325 **
Gradimento attività svolta	,818 **	1,000	,462 **
Giudizio generale	,325 **	,462 **	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 (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Per i laboratori proposti nel primo bimestre dell'anno da *Casina di Raffaello*, la variabile più correlata al giudizio generale è il **gradimento dell'attività svolta**.

Coefficienti di correlazione <i>di Spearman</i> sul giudizio generale	
Gradimento attività svolta	0,462
Divertimento	0,325

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **gradimento dell'attività svolta** rappresenta l'aspetto ritenuto più importante e soddisfacente nella mappa sottostante. Invece nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Nel quadrante in basso a destra si colloca il **divertimento**, aspetto che risulta di minore impatto sul giudizio generale, anche se ritenuto ottimo.



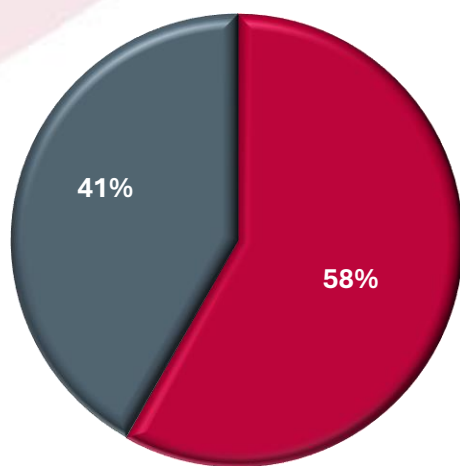
## Cluster Analysis

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

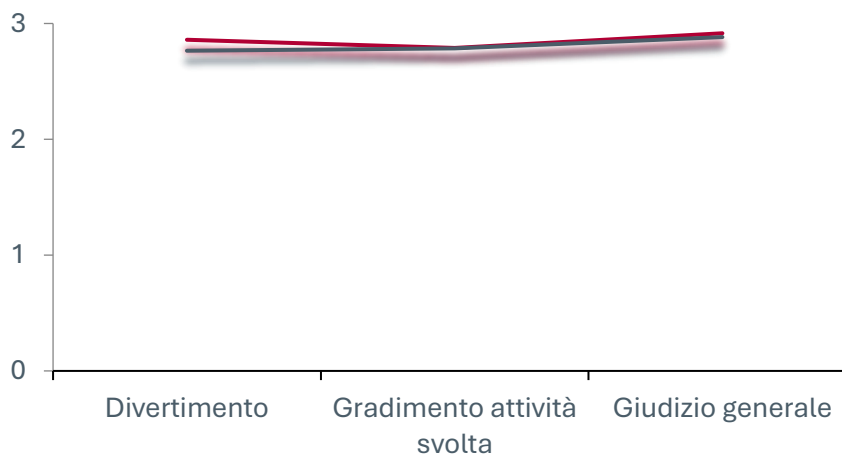
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (**71** individui per il *Cluster 1* e **51** per il *Cluster 2*; un caso mancante).

**Cluster 1 – Molto soddisfatti:** in prevalenza bambini; di età 2-6 anni; residenti soprattutto nei Municipi I-III e nei Comuni della Città Metropolitana, alcuni vengono per la prima volta a *Casina di Raffaello*.

**Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti:** in prevalenza bambine; di età 7-11 anni; residenti soprattutto nei Municipi II-VII, molte già state a *Casina di Raffaello*.



■ Cluster 1   ■ Cluster 2



— Cluster 1   — Cluster 2

## Suggerimenti

**NIENTE** da migliorare. **Totale 42**

**ELOGI** bellissima ludoteca, ci piace molto, torniamo sempre volentieri (24); operatrici molto cortesi e competenti (11). **Totale 35**

---

**OFFERTA** possibilità di fare feste di compleanno (9); più attività e giochi di squadra in Villa (7); più iniziative ed eventi (5); più laboratori per i bambini al di sotto dei tre anni (3); altro (3). **Totale 27**

**COMUNICAZIONE** più pubblicità e promozione, anche nelle scuole. **Totale 19**

**BIGLIETTO** possibilità di abbonamento per più ingressi a prezzo ridotto (6); troppo caro (5); altro (4). **Totale 15**

**LABORATORIO** aumentare la durata (6); altro (8). **Totale 14**


**PRENOTAZIONE** possibilità di prenotare online. **Totale 8**

**PUNTO RISTORO** manca. **Totale 4**

**ALTRO.** **Totale 11**

**TOTALE 98 SUGGERIMENTI**

## Allegato 1 – Questionario



**Questionario per bambini e famiglie**  
**LABORATORI A**  
**CASINA DI RAFFAELLO**

**Sistema Qualità**  
**M ICS 9 2025**


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**

---

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             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? \_\_\_\_\_



Zetema Progetto Cultura S.r.l.  
Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma  
Tel 06 82077.1 / Fax 06 82077.105  
info@zetema.it - direzione@pec.zetema.it

**[www.zetema.it](http://www.zetema.it)**