

Indagini di Customer Satisfaction

Casina di Raffaello – Centro Estivo

“Viaggio d’Estate”

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
- Hai partecipato al Centro Estivo dello scorso anno
- A quale attività hai partecipato
- Consigliaresti Casina di Raffaello ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **164 questionari** somministrati a campione attraverso autocompilazione ai partecipanti del **Centro Estivo**, dedicato ai bambini **dai 4 ai 12 anni**, che si è svolto **dal 9 giugno al 12 settembre** presso ***Casina di Raffaello***.

Questa numerosità è adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 2,62\%$.

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 dei bambini sul **Centro Estivo** è ottimo, con una media di **2,83** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine sono nettamente al di sopra dello standard minimo di qualità di 2,20. Il **divertimento** rappresenta la variabile più correlata al giudizio generale, mentre è la **gentilezza dell'operatore** l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa delle priorità.

Il profilo dei bambini intervistati è costituito in prevalenza da **maschi** (51% sul totale), di età tra i **7 e 8 anni** (47%; l'età media è pari a **7,05 anni**), **residenti a Roma** (96%), soprattutto nei **Municipi I** (41%) e **II** (38%).

Il 65% del campione afferma di essere **già stato a Casina di Raffaello**, soprattutto i maschi di età 6-7 anni e 10-12 anni. Invece il 52% dei bambini intervistati dichiara di **avere partecipato al Centro Estivo organizzato lo scorso anno**.

Tra le attività svolte prevale «**Nella natura**» (24%), seguita da «**Verso l'infinito e oltre**» (18%), «**Il grande gioco dell'arte**» (16%) e «**Culture vicine e lontane**» (15%).

La percentuale di bambini che consiglierà il **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello*, ovvero il **Net Promoter Score**, è pari a **74%** (sale a 82% se si considera il target femminile); ciò evidenzia un indice di gradimento elevato sull'offerta proposta dalla ludoteca anche nel periodo estivo.

Tabella riassuntiva

Centro Estivo Casina di Raffaello 2025	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Gentilezza dell' operatore	2,76	3,00	164	0	0,506	79%	1%	99%
Divertimento	2,83	3,00	162	2	0,421	85%	1%	99%
Gradimento attività svolta	2,65	3,00	162	2	0,645	73%	1%	93%
Giudizio generale	2,83	3,00	161	3	0,469	86%	1%	98%

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

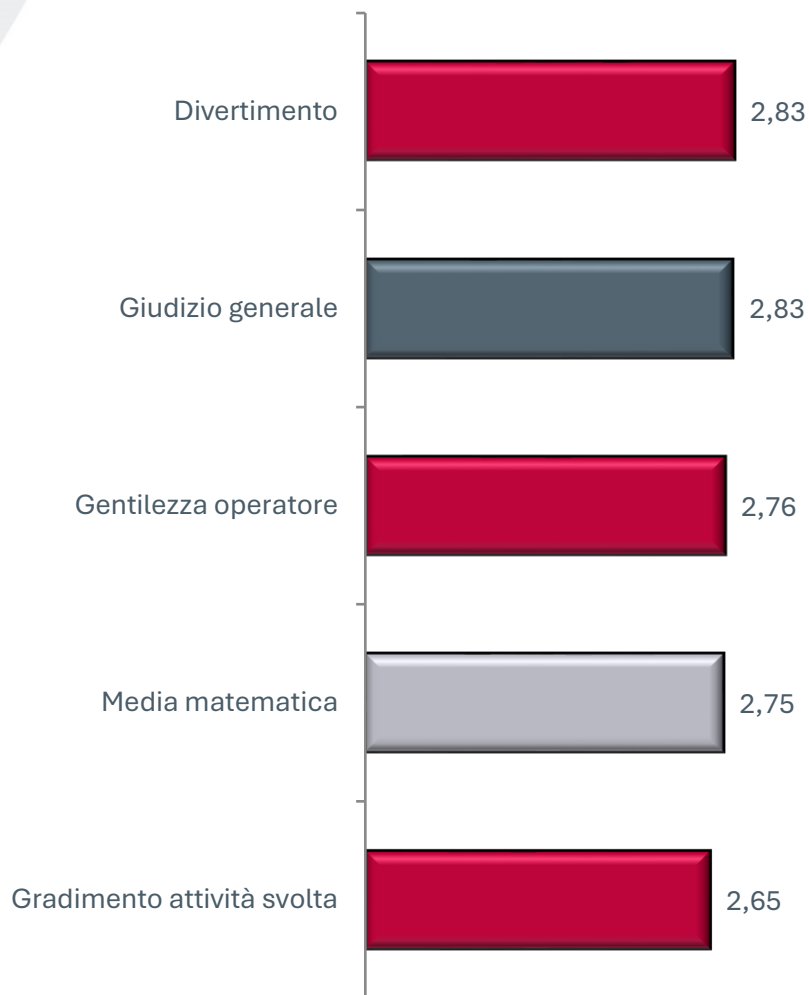
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,75).

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.

Il **divertimento** risulta la variabile più gradita dai bambini intervistati e raggiunge un valore medio corrispondente a quello relativo al giudizio generale (**2,83** su 3,00).

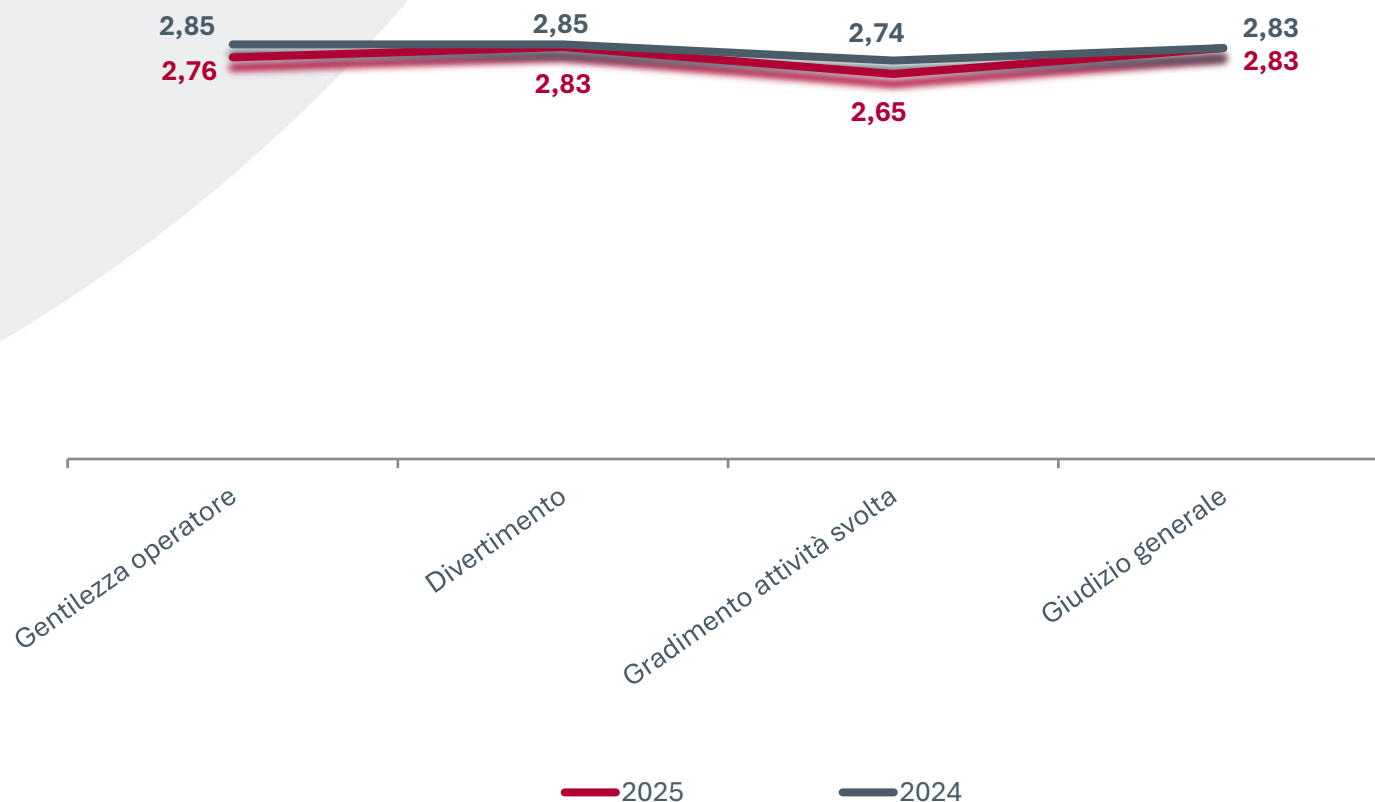
Tutte le medie sono nettamente al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2024-2025

Rispetto all'indagine effettuata nel 2024, il trend risulta costante e lineare.

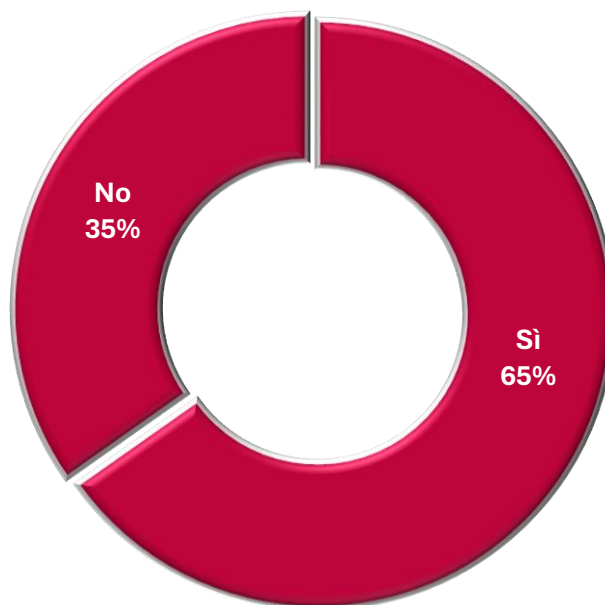
Nel grafico sottostante si rileva un lieve decremento generale del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto di indagine, mentre il **giudizio generale** resta invariato.



Sei mai stato a Casina di Raffaello

La maggior parte degli intervistati (65% sul totale) afferma di essere **già stato a Casina**, mentre il restante 35% vi si reca per la prima volta; ciò denota un buon livello di fidelizzazione dei bambini che frequentano la ludoteca.

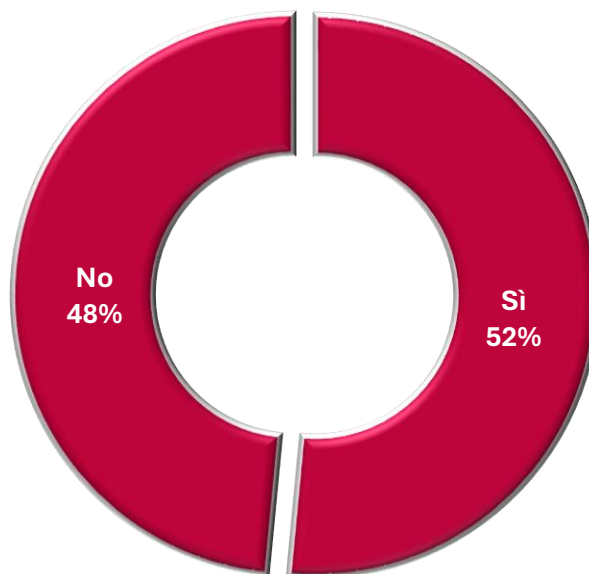
Si evidenzia che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto i bambini di età 6-7 anni e 10-12 anni, residenti in particolare nel Municipio II. Invece a venire per la prima volta sono principalmente le bambine, di età 4-5 anni e 8-9 anni, residenti in prevalenza nel Municipio I.



Hai partecipato al Centro Estivo dello scorso anno

Oltre la metà dei bambini intervistati (52% sul totale) afferma di **avere partecipato al Centro Estivo organizzato lo scorso anno** presso *Casina di Raffaello*, mentre il restante 48% vi ha preso parte per la prima volta quest'anno.

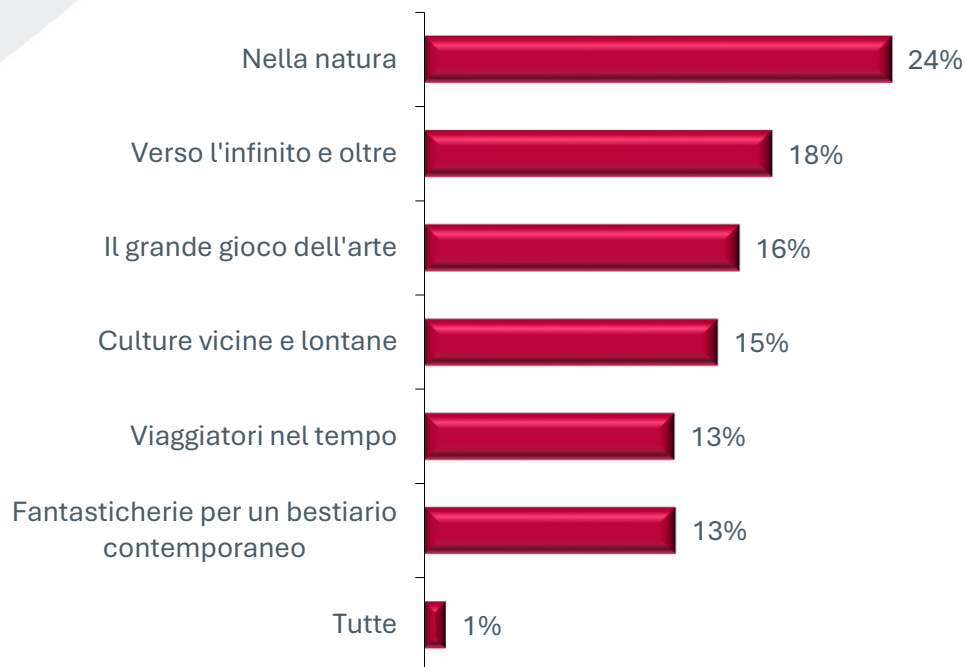
Si evidenzia che ad avere già frequentato il precedente Centro Estivo sono i bambini che hanno in prevalenza un'età di 4-7 anni, alcuni abbastanza soddisfatti della loro esperienza. Invece a non aver partecipato sono in particolare coloro che hanno 8-12 anni e in generale si ritengono molto soddisfatti.



A quale attività hai partecipato

Tra le attività svolte prevale «**Nella natura**», che raggiunge una percentuale pari al 24% sul totale dei partecipanti. Poi seguono: «**Verso l'infinito e oltre**» (18%), «**Il grande gioco dell'arte**» (16%) e «**Culture vicine e lontane**» (15%).

Risulta significativo che «*Nella natura*» sia l'attività preferita dai bambini, di età 4-5 anni, che hanno già partecipato al Centro dello scorso anno. Invece a rispondere «*Verso l'infinito e oltre*» sono in particolare le bambine, di età 8-9 anni, già state al Centro Estivo. «*Il grande gioco dell'arte*» è stato seguito in particolare dai bambini, di età 6-7 anni, più della metà di essi afferma di non avervi mai partecipato prima. Infine, l'attività «*Culture vicine e lontane*» è prediletta dalle bambine, di età 10-12 anni, alcune vengono per la prima volta.



Consiglieresti Casina di Raffaello ai tuoi amici

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 *Casina di Raffaello* è pari a **74%** (la percentuale sale a 82% se si considera il target femminile, mentre scende al 62% per i bambini).

Si evidenzia che solo il 6% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

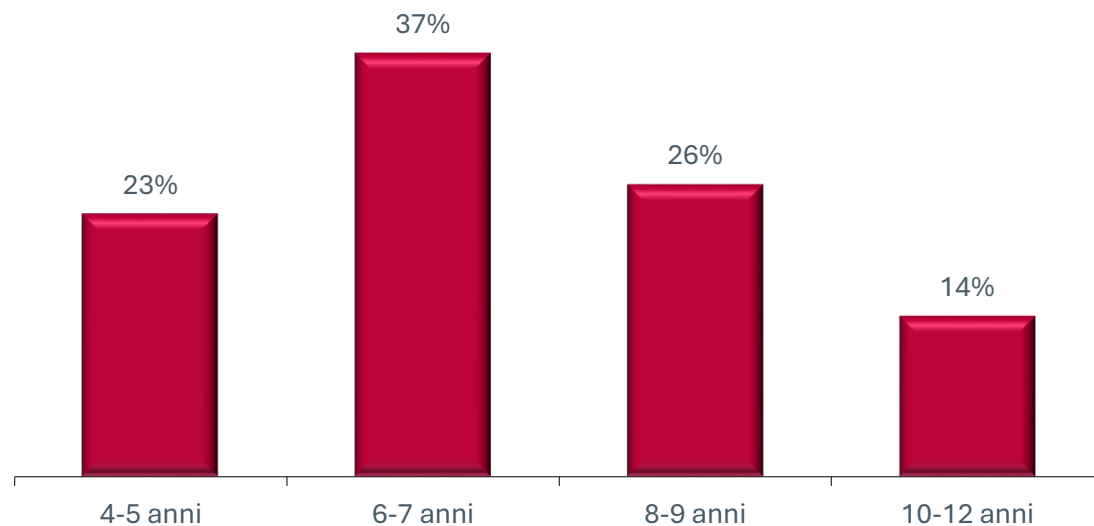


NET PROMOTER SCORE										
<i>Casina di Raffaello Centro Estivo – 2025</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	0	7	2	15	8	9	117
1%	0%	0%	0%	0%	4%	1%	9%	5%	6%	74%
DETRATTORI = 6%						PASSIVI= 14%		PROMOTORI= 80%		
80%-6%=74%										

Analisi socio-demografica (genere, età)

Poco più della metà del campione che ha partecipato al Centro Estivo di *Casina di Raffaello* è costituito da **bambini** (51% sul totale), che prevalgono tra i 4-5 anni e 10-12 anni. Invece le femmine emergono nelle fasce dei 6-9 anni.

Come si rileva dal grafico sottostante, il 37% dei bambini ha un'età di **6-7 anni**, mentre il 26% ha **8-9 anni** (l'età media dei partecipanti a tale survey è pari a **7,05 anni**).



49%

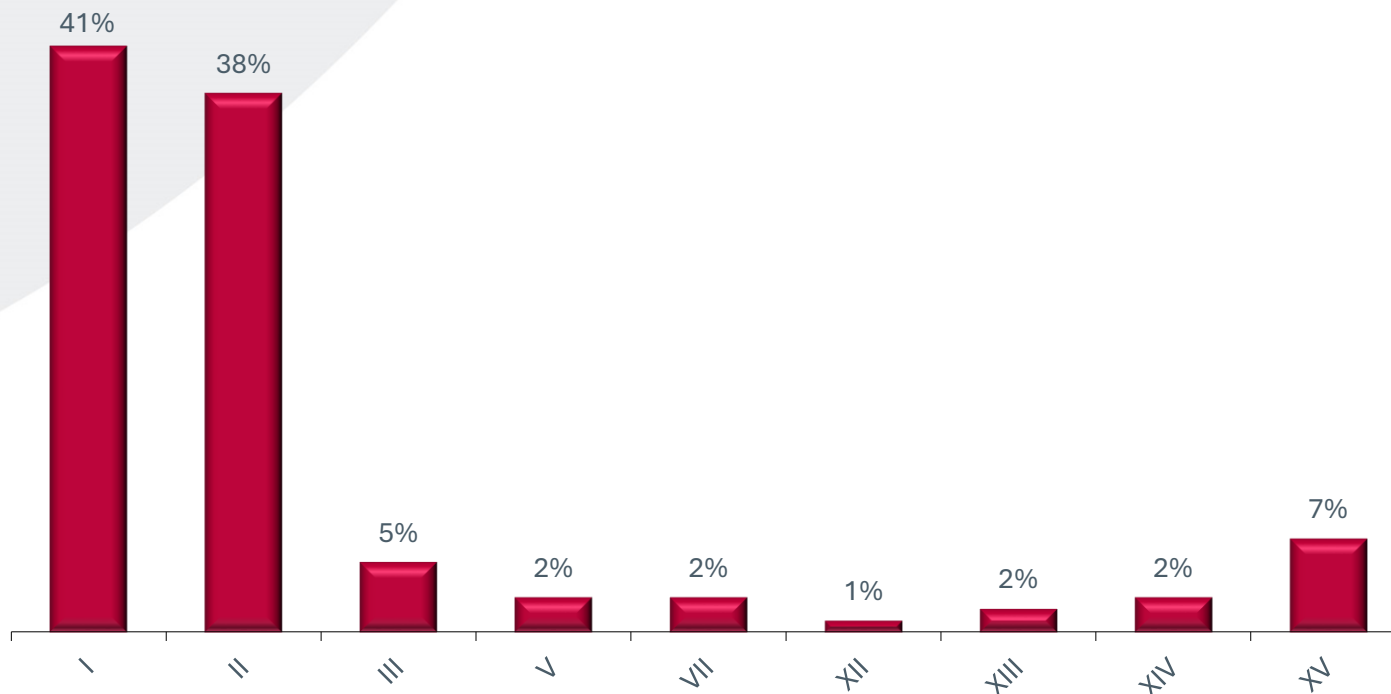


51%

Analisi socio-demografica (residenza)

La quasi totalità dei bambini intervistati (96%) è costituito da **romani** e il restante 4% giunge da altre province italiane.

Tra i municipi di residenza (*cf.* grafico sottostante), emergono nettamente il **Municipio I** (41%) e il **Municipio II** (38%; lo stesso in cui si trova *Casina di Raffaello*).



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Gentilezza operatore	Divertimento	Gradimento attività svolta	Giudizio generale
Gentilezza operatore	1,000	0,133	0,136	,330**
Divertimento	0,133	1,000	,246**	,478**
Gradimento attività svolta	0,136	,246**	1,000	,347**
Giudizio generale	,330**	,478**	,347**	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 il *Centro Estivo* che si è svolto quest'anno a *Casina di Raffaello*, la variabile maggiormente correlata al giudizio generale è il **divertimento**.

Coefficienti di correlazione <i>di Spearman</i> sul giudizio generale	
Divertimento	0,478
Gradimento attività svolta	0,347
Gentilezza operatore	0,330

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **gentilezza dell'operatore** rappresenta l'aspetto ritenuto più importante nella mappa sottostante e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme al **gradimento dell'attività svolta**. Nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Nel quadrante in basso a destra si collocano invece gli aspetti che risultano di minore impatto sul giudizio generale, anche se ritenuti ottimi.



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 30**

ELOGI è stato bello avervi conosciuto, divertente e bellissimo, perfetto, da consigliare a tutti gli amici (42); operatrici molto brave, è piaciuta l'attività con l'argilla (6). **Totale 48**


ATTIVITÀ aggiungere un laboratorio di ceramica, pittura e giochi con l'argilla (6); incrementare le uscite al cinema dei piccoli, più film e letture (5); più giochi d'acqua e all'aperto (3); altro (6). **Totale 20**

EDIFICIO manca una piscina (5); maggiore ampiezza, più spazi a disposizione (4); altro (2). **Totale 11**


ALTRO. Totale 2

TOTALE 33 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario



**Questionario
Centro Estivo
Casina di Raffaello**







DATA: / /

Quale attività hai svolto:

<input type="checkbox"/> IL GRANDE GIOCO DELL'ARTE	<input type="checkbox"/> NELLA NATURA
<input type="checkbox"/> CULTURE VICINE E LONTANE	<input type="checkbox"/> VERSO L'INFINITO E OLTRE
<input type="checkbox"/> FANTASTICHERIE PER UN BESTIARIO CONTEMPORANEO	<input type="checkbox"/> VIAGGIATORI NEL TEMPO

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

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 (specifica a lato): Roma: in quale ZONA/QUARTIERE? _____

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