

Zè

Indagini di Customer Satisfaction



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
- Analisi del trend 2023-2024
- 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)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario e QR-Code



Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **113 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) e interviste telefoniche a coloro che hanno partecipato ai laboratori organizzati a **Casina di Raffaello** nei mesi di **gennaio** e **febbraio 2024** (il campione raggiunge una percentuale pari al 68% 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 $\pm 1,84\%$.

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 2024, 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 **2,87** 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.

Sia il **gradimento dell'attività svolta** che il **divertimento** risultano essere molto importanti nella mappa e correlati alla soddisfazione generale (pp. 12-14).

Tra i suggerimenti prevale la richiesta di **ampliare l'offerta** (n. 30 suggerimenti), includendo le feste di compleanno, anche a tema, oltre alle letture animate e attività teatrali per i più piccoli, mentre consigliano i giochi di squadra per i ragazzi dai 6 agli 11 anni.

Il profilo dei bambini intervistati è costituito in prevalenza da **bambine** (62% sul totale), di età **2-3 anni** (45%) e **4-5 anni** (34%), **residenti a Roma** (96%), soprattutto nei **Municipi I e II** (raggiungono complessivamente il 47% del campione totale).

Tra i maschi emergono principalmente i bambini di età compresa tra 6 e 9 anni (61%), mentre per le femmine emergono le fasce dei 2-5 anni (68%).

Il 60% 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 **67%** (sale a 69% se si considera il target delle bambine); ciò evidenzia un indice di gradimento molto elevato per l'offerta proposta dalla ludoteca.

Tabella riassuntiva

Casina di Raffaello 2024	Media	Mediana	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza Soddisfatti
Divertimento	2,83	3,00	112	1	0,443	85%	1%	99%
Gradimento attività svolta	2,83	3,00	111	2	0,445	85%	1%	99%
Giudizio generale	2,87	3,00	113	0	0,341	87%	0%	100%

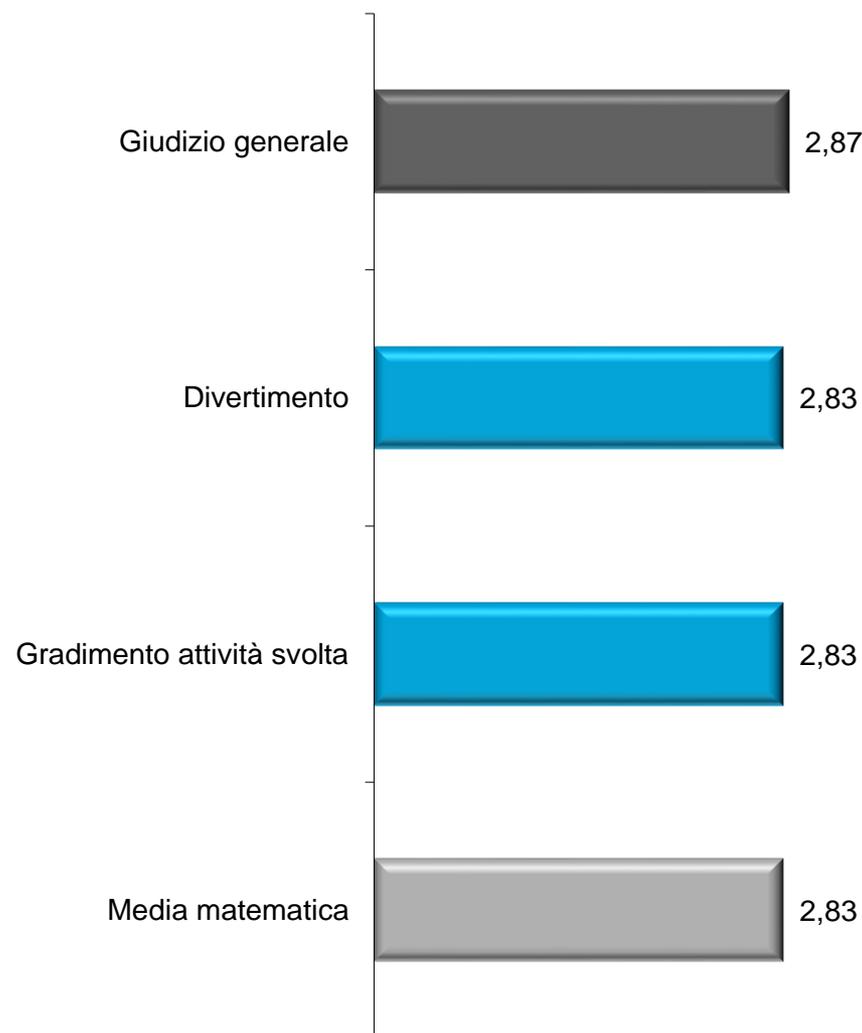
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,83).

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.

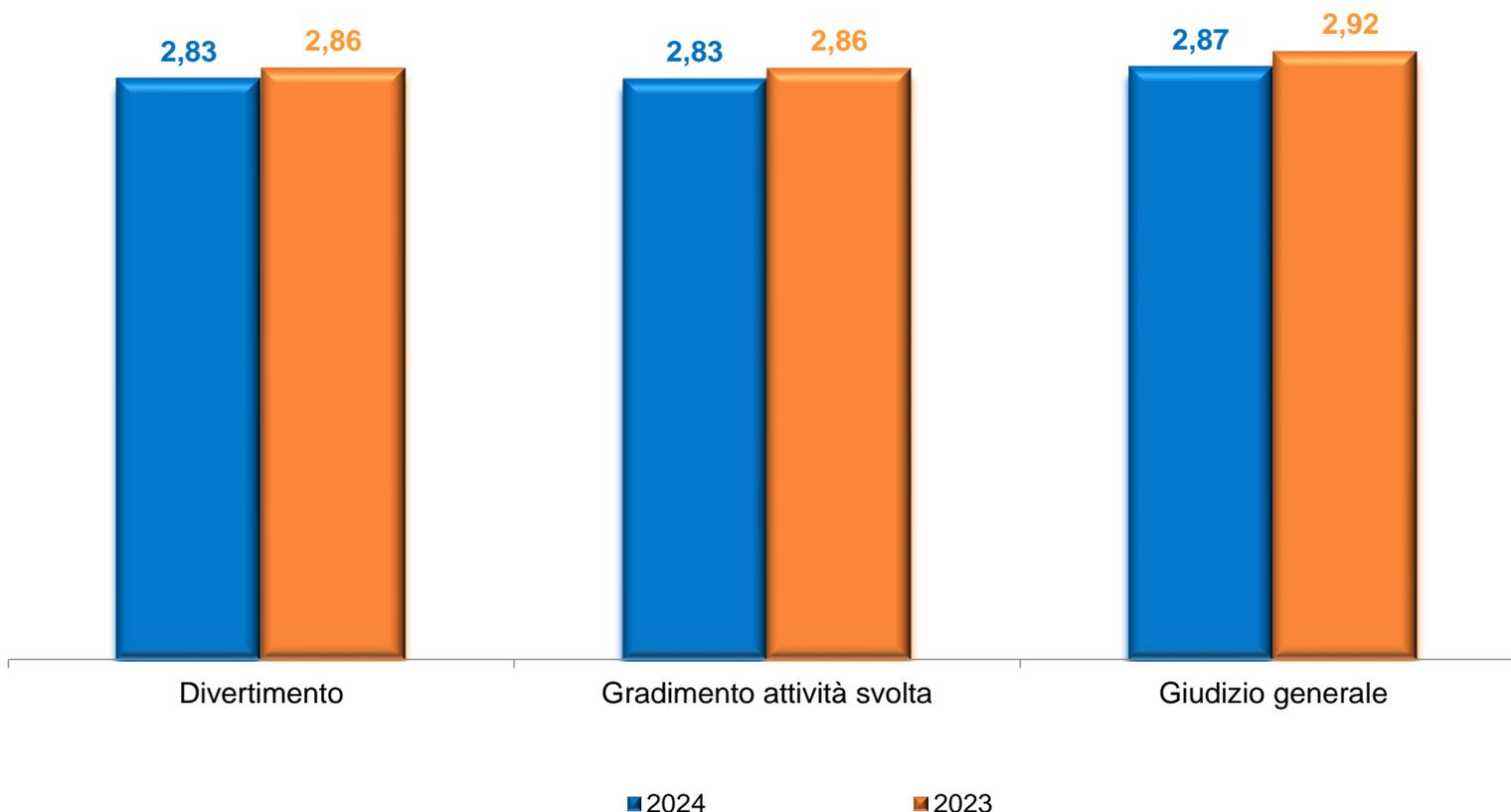
Si evidenzia lo stesso valore (media di 2,83) raggiunto per il **divertimento** e il **gradimento dell'attività svolta**, mentre il **giudizio generale** è la variabile con la media più elevata (2,87 su 3,00).



Analisi del trend 2022-2023

Rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2023, il trend risulta piuttosto costante.

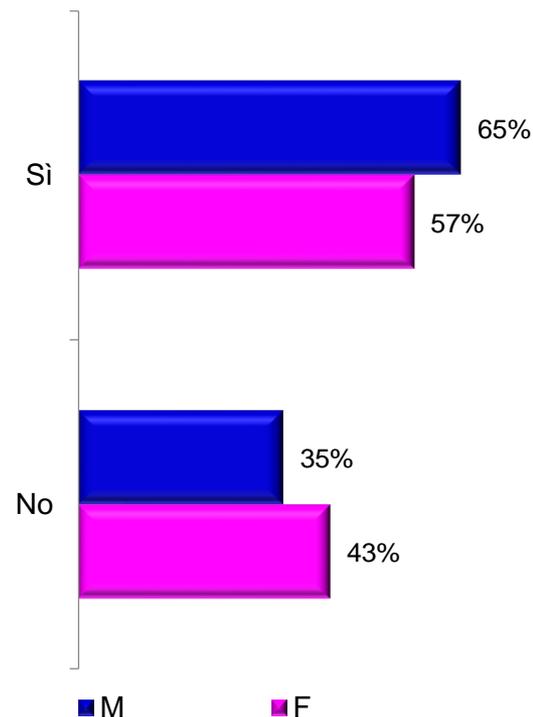
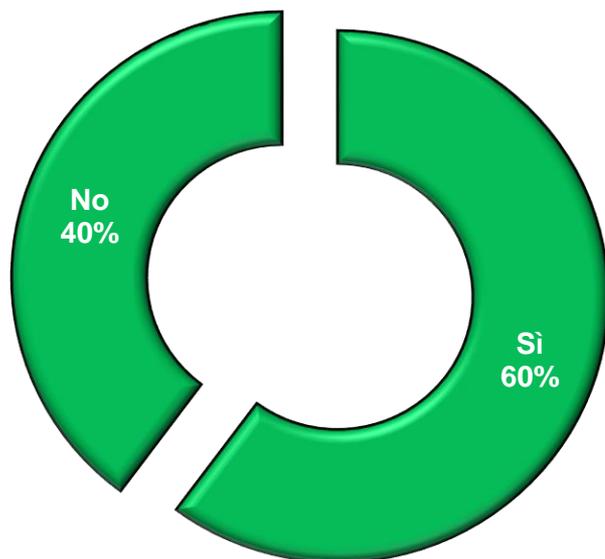
Come si evidenzia nel grafico sottostante, il livello di soddisfazione resta elevato, anche se si registra una lieve flessione dei valori medi relativi agli aspetti oggetto d'indagine (*divertimento, gradimento dell'attività svolta e giudizio generale*).



Sei già stato a Casina di Raffaello

Il 60% dei bambini intervistati dichiara di essere **già stato** a *Casina di Raffaello*, mentre il restante 40% 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 i bambini (*cf.* grafico in basso a destra), di età 2-5 anni, residenti in particolare nei Municipi I, II e III, in generale abbastanza soddisfatti. Invece a venire per la prima volta sono principalmente le bambine, di età 6-9 anni, residenti nei municipi più distanti da *Casina di Raffaello*, nel complesso molto soddisfatte.

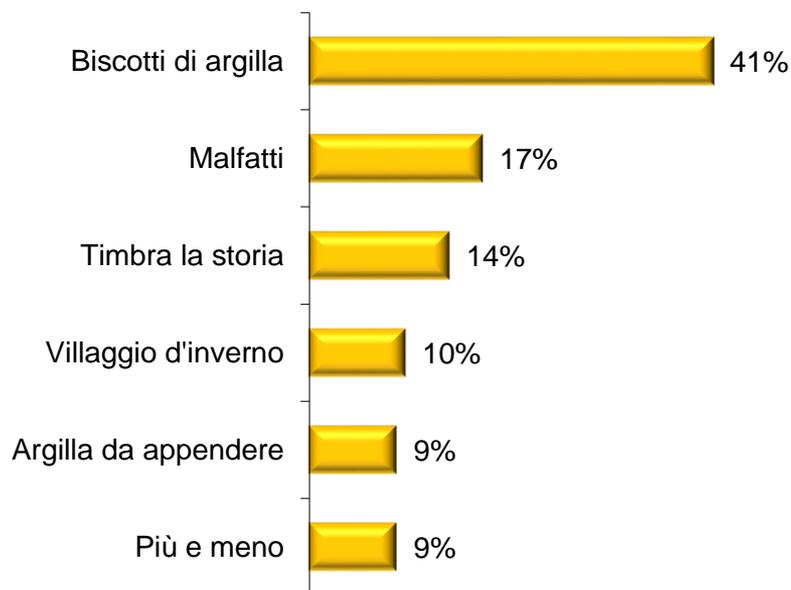


A quale attività hai partecipato e a quali altre attività parteciperesti

Il 41% del campione intervistato risponde di avere partecipato all'attività «**Biscotti d'argilla**». Seguono «**Malfatti**» (17%), «**Timbra la storia**» (14%), «**Villaggio d'inverno**» (10%), «**Argilla da appendere**» e «**Più e meno**» (9% per entrambi i laboratori; 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 la più richiesta è stata «**Timbra la storia**» (16%; cfr. tabella sottostante a destra).

Risulta significativo che «**Biscotti di Argilla**» sia l'attività preferita dai bambini residenti nei Municipi I e II, abbastanza soddisfatti dell'attività svolta, mentre «**Malfatti**» è stata scelta principalmente da chi risiede nei Municipi XIV, XV e nella Città Metropolitana, ritenendosi molto soddisfatto.

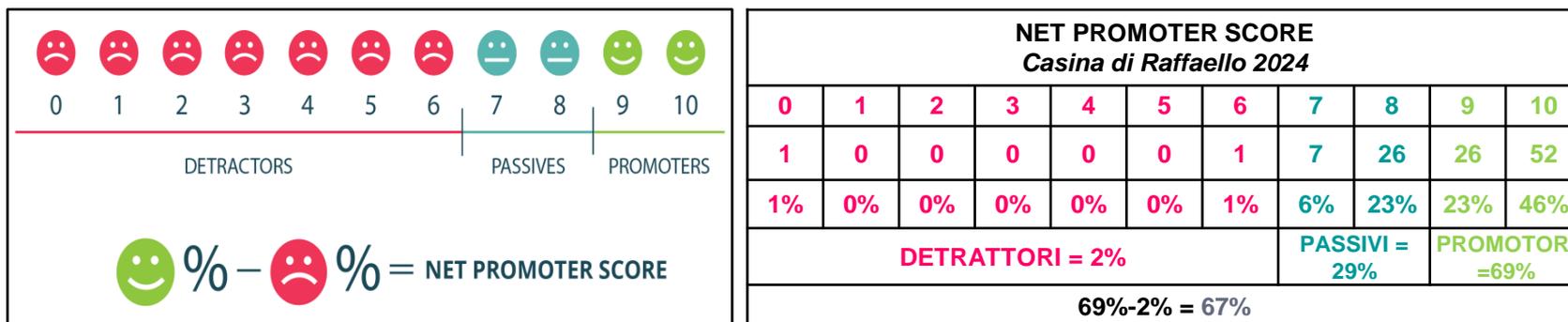


Attività a cui ti piacerebbe partecipare	n.	%
Timbra la storia	8	16%
Attività teatrali	7	14%
Biscotti d'argilla	6	12%
Più e meno	4	8%
Argilla da appendere	3	6%
Malfatti	3	6%
Villaggi d'Inverno	3	6%
Pittura	3	6%
Costruzioni	3	6%
Tutte	2	4%
Lecture /Favole	2	4%
Attività all'aperto	2	4%
Altro	4	8%

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.

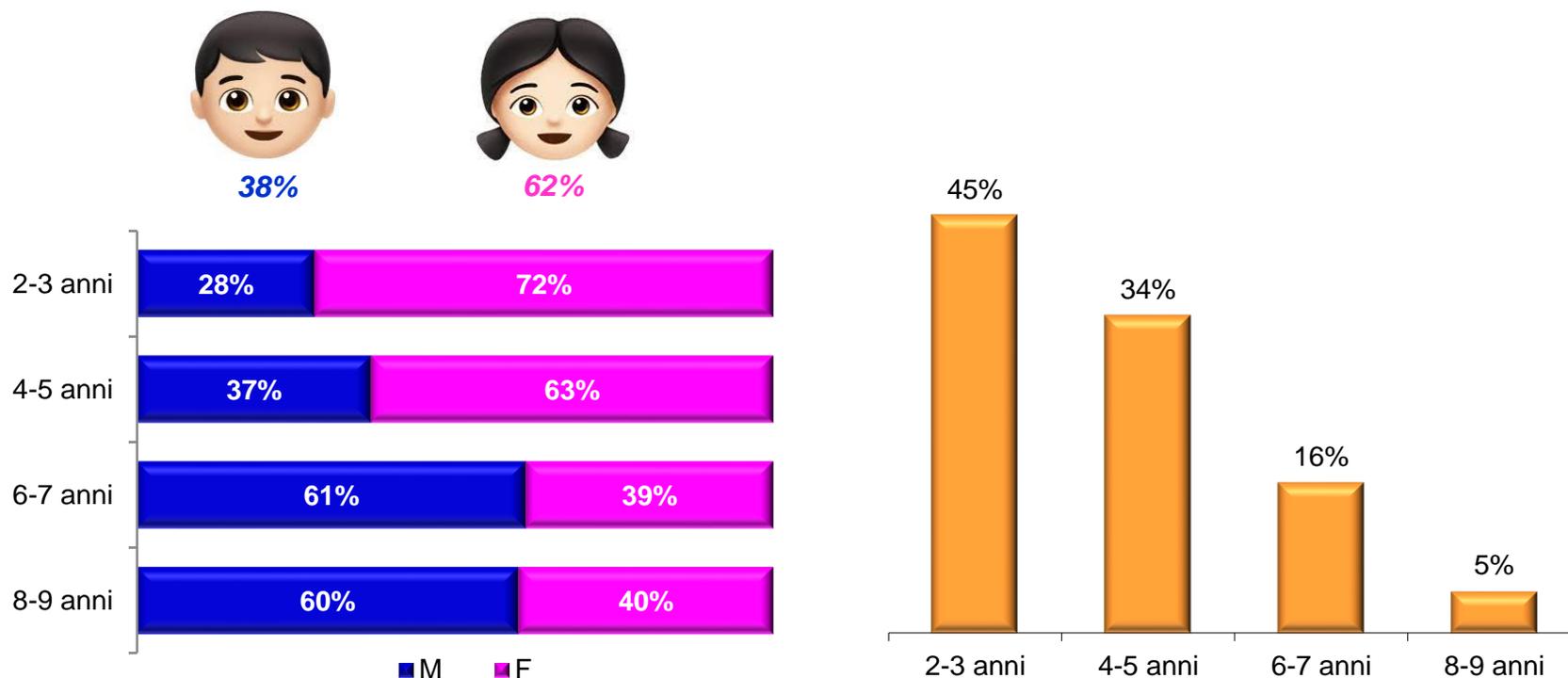
In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà le attività di *Casina di Raffaello* è pari al **67%** (sale al 69% se si considera il target delle bambine); ciò evidenzia un indice di gradimento elevato riguardo l'offerta proposta da tale ludoteca.



Analisi socio-demografica (genere, età)

Il 62% del campione che ha partecipato ai laboratori di *Casina di Raffaello* è costituito da **bambine**, che prevalgono soprattutto nella fascia di età 2-5 anni (*cf.* grafico in basso a sinistra). Invece i bambini emergono in particolare nelle fasce comprese tra i 6 e 9 anni.

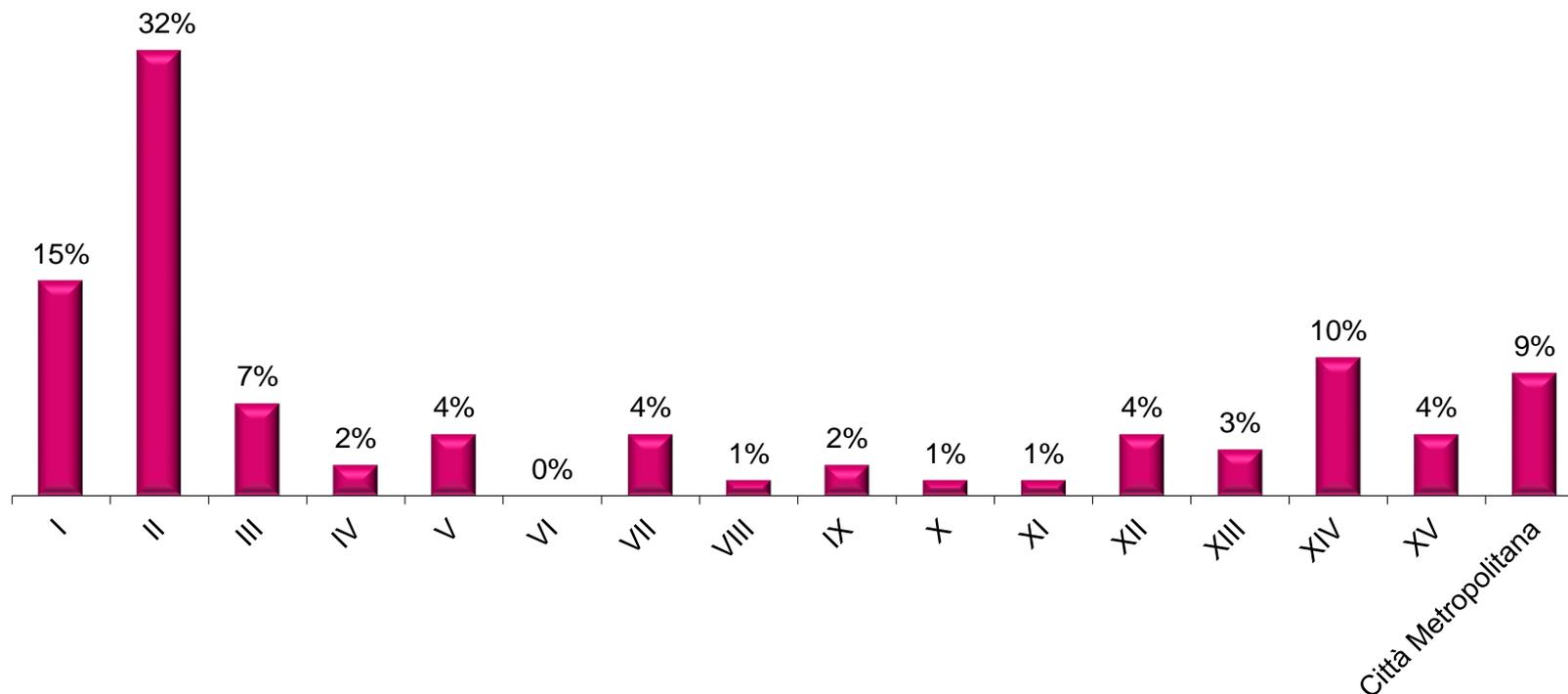
Come si rileva dal grafico sottostante a destra, il 45% dei bambini ha un'età di **2-3 anni**, mentre il 34% ha **4-5 anni** (l'età media dei partecipanti alla survey è pari a **4,2 anni**).



Analisi socio-demografica (residenza)

Il 96% del campione è costituito da **cittadini romani**, mentre il restante 4% vive in altre province italiane.

Tra i Municipi in cui risiedono gli intervistati, prevale nettamente il **Municipio II** (32%; è lo stesso in cui si trova *Casina di Raffaello*), seguito dal **Municipio I** (15%), ma 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.

Correlazione bivariata di Spearman***	Divertimento	Gradimento attività svolta	Giudizio generale
Divertimento	1,000	,659**	,496**
Gradimento attività svolta	,659**	1,000	,495**
Giudizio generale	,496**	,495**	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 laboratori proposti nel primo bimestre 2024 da *Casina di Raffaello*, sia il **divertimento** che il **gradimento dell'attività svolta** hanno un coefficiente di correlazione elevato rispetto al giudizio generale.

Coefficiente di correlazione di Spearman sul giudizio generale	
Divertimento	0,496
Gradimento attività svolta	0,495

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 (quadrante in alto a sinistra) e tra gli aspetti più soddisfacenti, ma di minore impatto (quadrante in basso a destra).



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



Suggerimenti

ELOGI complimenti; ci torneremo; ci siamo divertiti tanto; tutto perfetto; piace così com'è; luogo fantastico; sia le attività che lo spazio ludoteca sono molto belle; esperienza da ripetere; sempre molto contenta dei laboratori; mi trovo bene (13); staff fantastico, educatrici sempre molto preparate, personale molto gentile, operatrici deliziose, professionali (6); ottimo il servizio di prenotazione tramite lo 060608 (2). **Totale 21**

OFFERTA possibilità di organizzare feste di compleanno, anche a tema (12); da incrementare per i più piccoli (inclusi bambini sotto i 2 anni), includendo letture animate e attività teatrali (10); più attività di gruppo e giochi di squadra, soprattutto per la fascia 6-11 anni (3); altro (5).

Totale 30

LABORATORIO durata troppo breve, sarebbe utile estendere l'attività almeno ad un'ora, magari inserendo una pausa. **Totale 12**

BIGLIETTO prevedere delle forme di abbonamento con più ingressi e agevolazioni per fratelli (4); ridurre il costo (4). **Totale 8**

COMUNICAZIONE maggiore promozione della ludoteca, anche nelle scuole e centri sportivi per bambini. **Totale 7**

PUNTO RISTORO manca. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 3**

TOTALE 65 SUGGERIMENTI

