

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 2023-2024
- 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. **81 questionari** somministrati a campione attraverso autocompilazione ai partecipanti del **Centro Estivo**, dedicato ai bambini **dai 4 agli 11 anni**, che si è svolto **dal 10 giugno al 6 settembre 2024** presso la **Casina di Raffaello**.

Questa numerosità è piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 3,74\%$.

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 dei bambini sul **Centro Estivo** è ottimo, con una media di **2,83** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.

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 il gradimento sulle **attività svolte** è 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** (70% sul totale), di età compresa tra i **6 e 9 anni** (60%; l'età media è pari a **poco più di 7 anni**), **residenti a Roma** (95%), soprattutto nel **Municipio II** (67% del campione totale).

Ben il 75% del campione afferma di essere **già stato a Casina di Raffaello**, soprattutto i maschi di età 4-5 anni. Invece l'82% dei bambini intervistati dichiara di **avere partecipato al Centro Estivo organizzato lo scorso anno** presso *Casina di Raffaello*. Tra le attività svolte prevalgono «**Murales a Casina**» (27%) e «**La Villa e il Parco del Cardinale Scipione**» (25%).

La percentuale di bambini che consiglierà il **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello*, ovvero il **Net Promoter Score**, è pari a **65%** (sale a 67% 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 2024	Media	Mediana	Numero di casi validi	Mancante	Deviazione standard	Mancata risposta	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Gentilezza operatore	2,85	3,00	81	0	0,391	0%	87%	0%	99%
Divertimento	2,85	3,00	81	0	0,391	0%	87%	0%	99%
Attività svolte	2,74	3,00	81	0	0,648	0%	83%	2%	94%
Giudizio generale	2,83	3,00	81	0	0,519	0%	88%	1%	96%

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

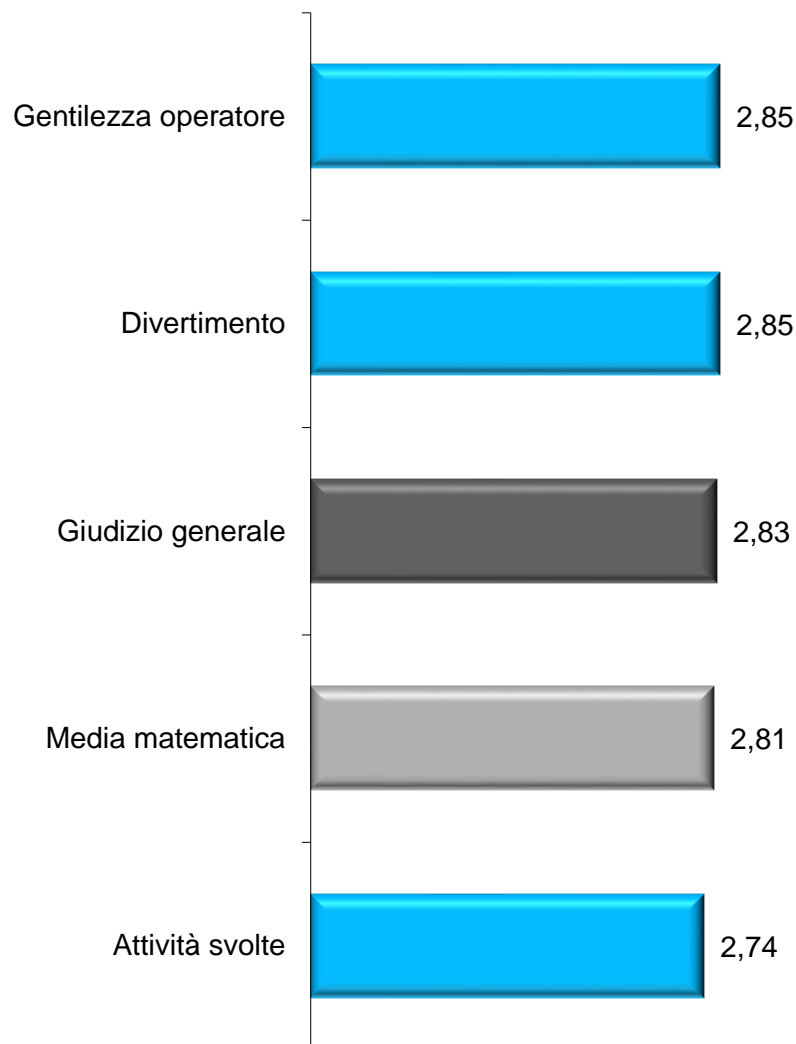
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,81).

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.

Gli aspetti più graditi dai bambini sono stati la **gentilezza dell'operatore** e il **divertimento**.

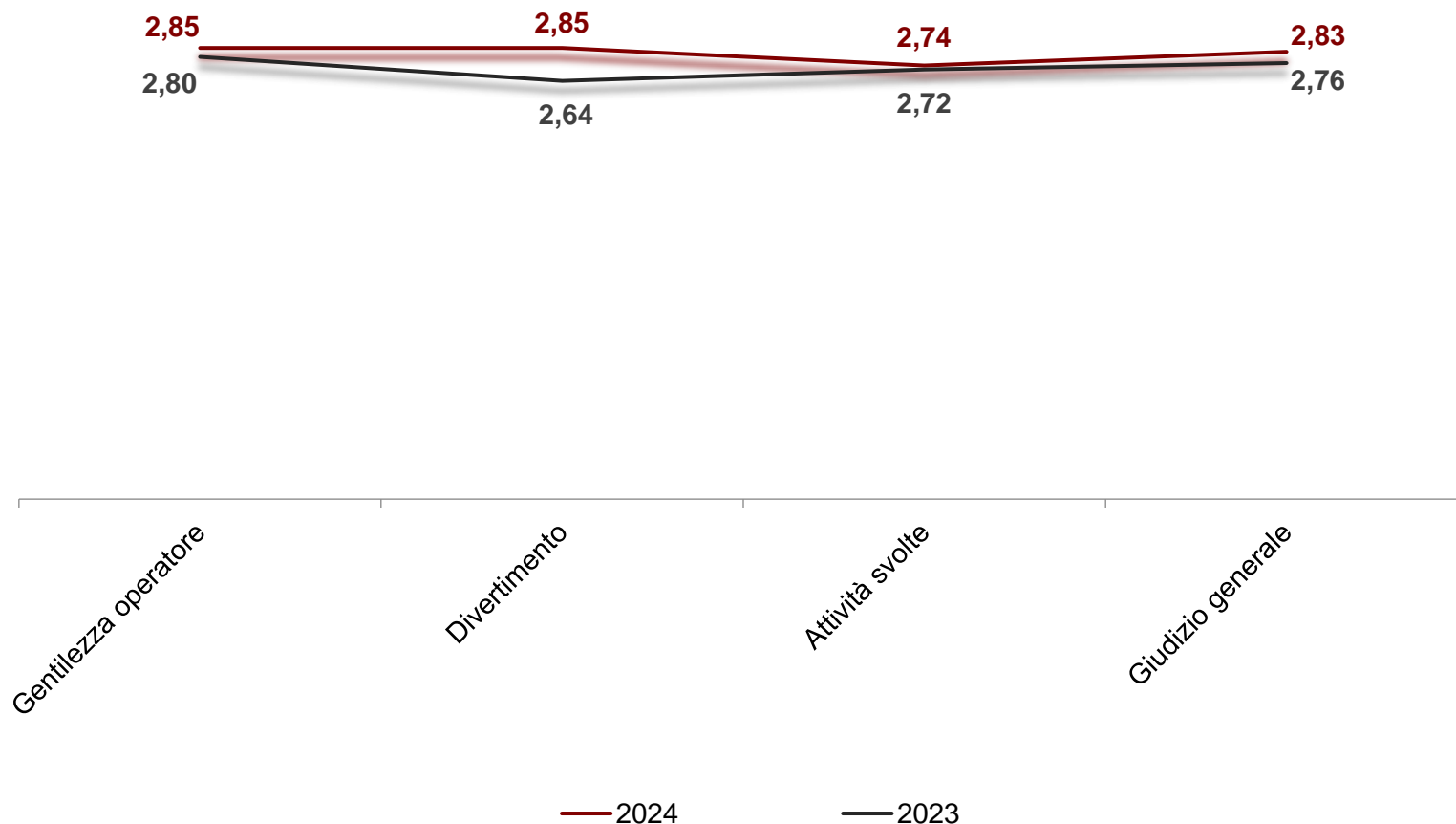
Si evidenzia un livello medio di soddisfazione elevato su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.



Analisi del trend 2023-2024

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

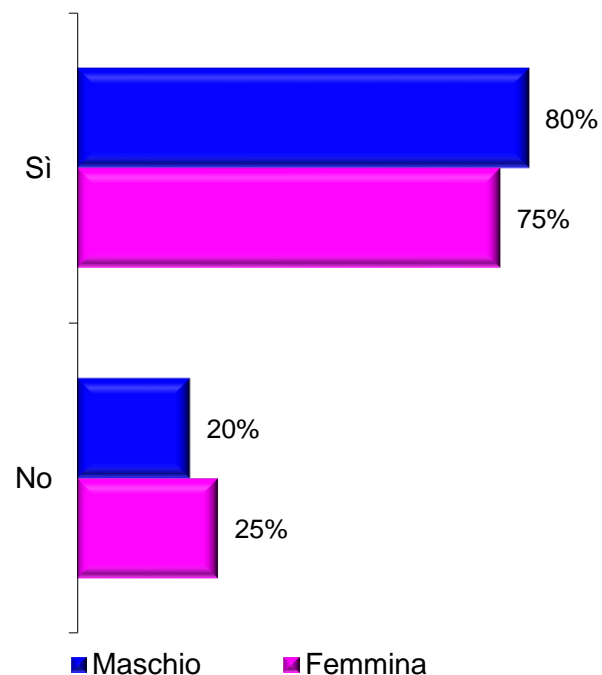
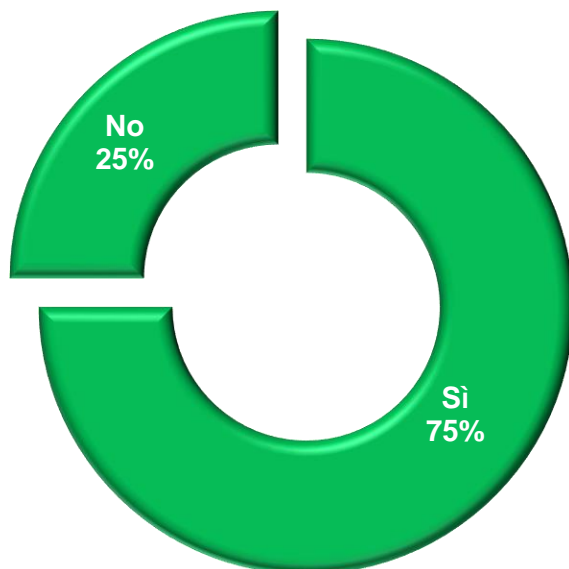
Rispetto alla scorsa indagine, si registra un incremento generale del livello di soddisfazione sui vari aspetti indagati, in particolare sul **divertimento**.



Sei già stato a Casina di Raffaello

La maggior parte dei bambini intervistati (75% sul totale) dichiara di essere **già stato a Casina di Raffaello**, mentre il restante 25% vi si reca per la prima volta; ciò denota un alto livello di fidelizzazione di chi frequenta la ludoteca.

Si evidenzia che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto i bambini (*cf.* grafico in basso a destra), in prevalenza di età 4-5 anni. Invece a non esservi mai state sono in particolare le bambine, di età 6-11 anni.

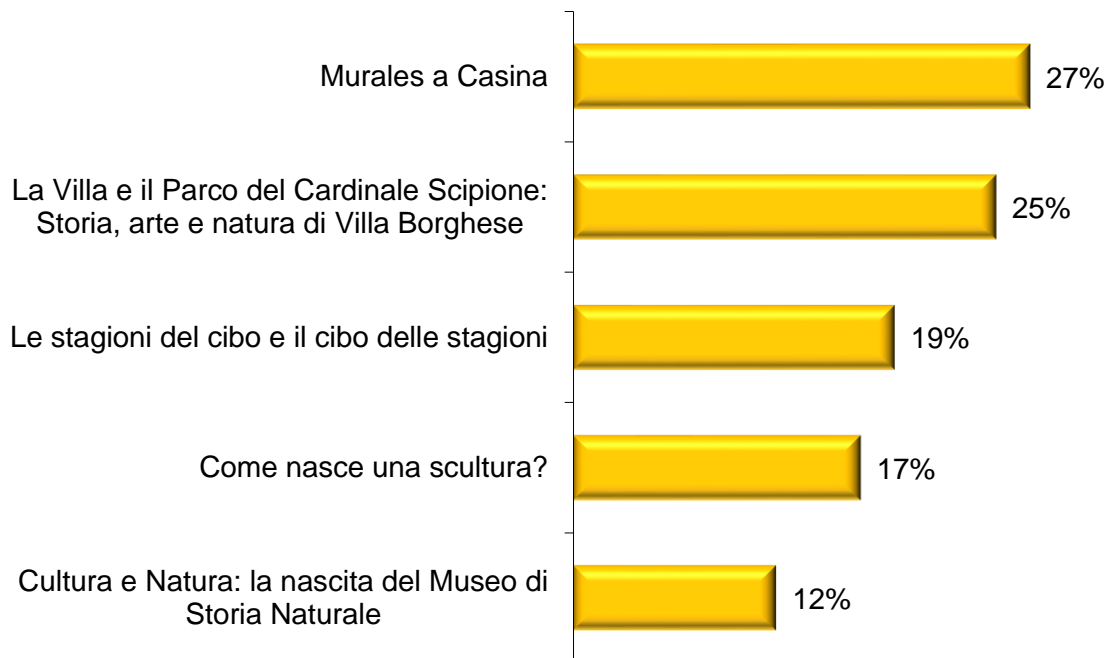


A quale attività hai partecipato

Tra le attività svolte prevalgono «**Murales a Casina**» (27%) e «**La Villa e il Parco del Cardinale Scipione: Storia, arte e natura di Villa Borghese**» (25%).

Di seguito le altre risposte: «**Le stagioni del cibo e il cibo delle stagioni**» (19%), «**Come nasce una scultura?**» (17%) e «**Cultura e natura: la nascita del Museo di Storia Naturale**» (12%).

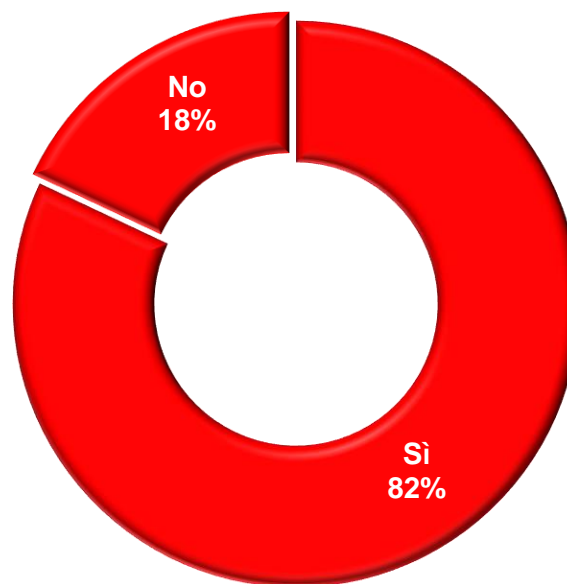
Risulta significativo che «**Murales a Casina**» sia l'attività prediletta dalle bambine, di età 4-7 anno, in generale molto soddisfatte, che vengono per la prima volta a Casina e al Centro. Invece a rispondere «**La Villa e il Parco del Cardinale Scipione: Storia, arte e natura di Villa Borghese**» sono in particolare i bambini, di età 8-9 anni, nel complesso abbastanza soddisfatti, alcuni già stati a *Casina di Raffaello* e hanno partecipato al *Centro estivo* dello scorso anno.



Hai partecipato al Centro Estivo dello scorso anno

L'82% sul totale dei bambini intervistati dichiara di **avere partecipato al Centro Estivo organizzato lo scorso anno** presso *Casina di Raffaello*, mentre il restante 18% vi ha preso parte per la prima volta quest'anno.

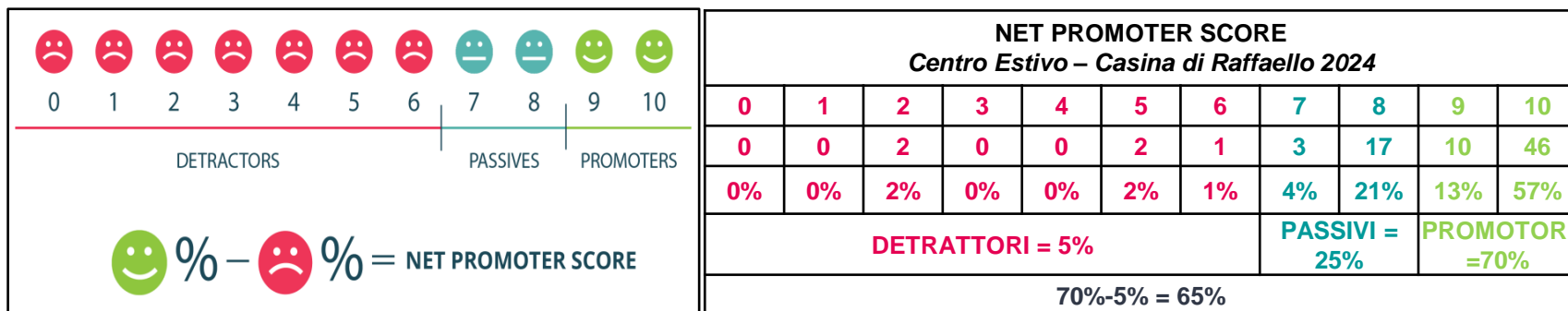
Ad avere già frequentato il precedente Centro Estivo sono i bambini che hanno in prevalenza un'età di 4-5 anni, alcuni già stati a Casina. Invece a non aver partecipato sono in particolare coloro che hanno un'età compresa tra i 6 e 11 anni e vengono per la prima volta in tale ludoteca.



Consigliaresti *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.

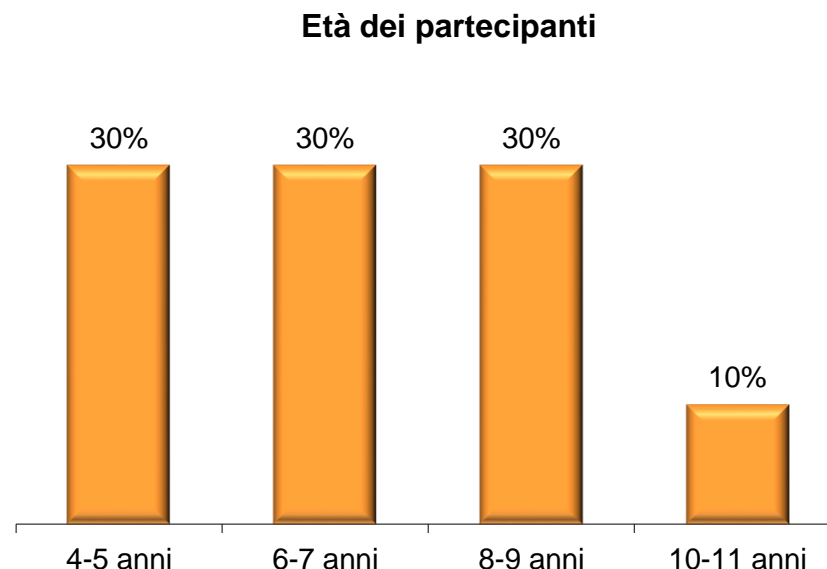
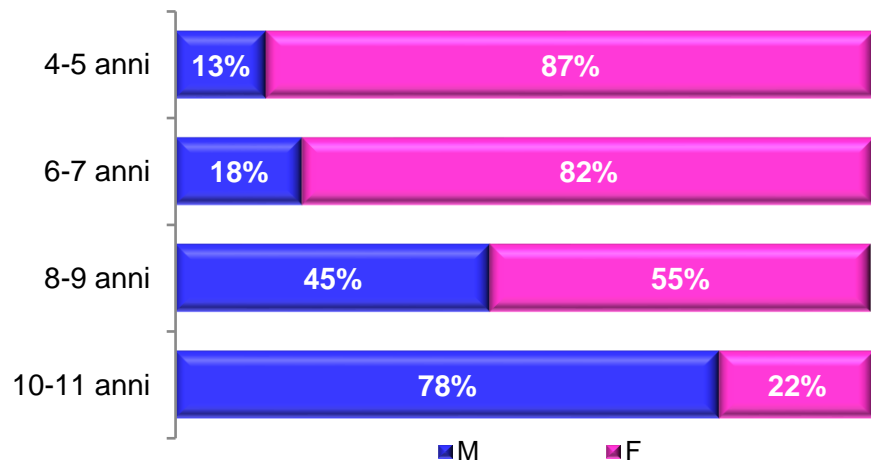
In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà il **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello* è pari a **65%** (sale a 67% se si considera il target delle bambine, mentre scende al 51% nel caso dei maschi); ciò evidenzia un indice di gradimento elevato sull'offerta proposta da tale ludoteca anche nel periodo estivo.



Analisi socio-demografica (genere, età)

Il 70% del campione intervistato che ha partecipato al **Centro Estivo** di *Casina di Raffaello* è costituito da **bambine**, che emergono nelle varie fasce d'età, tranne quella dei 10-11 anni.

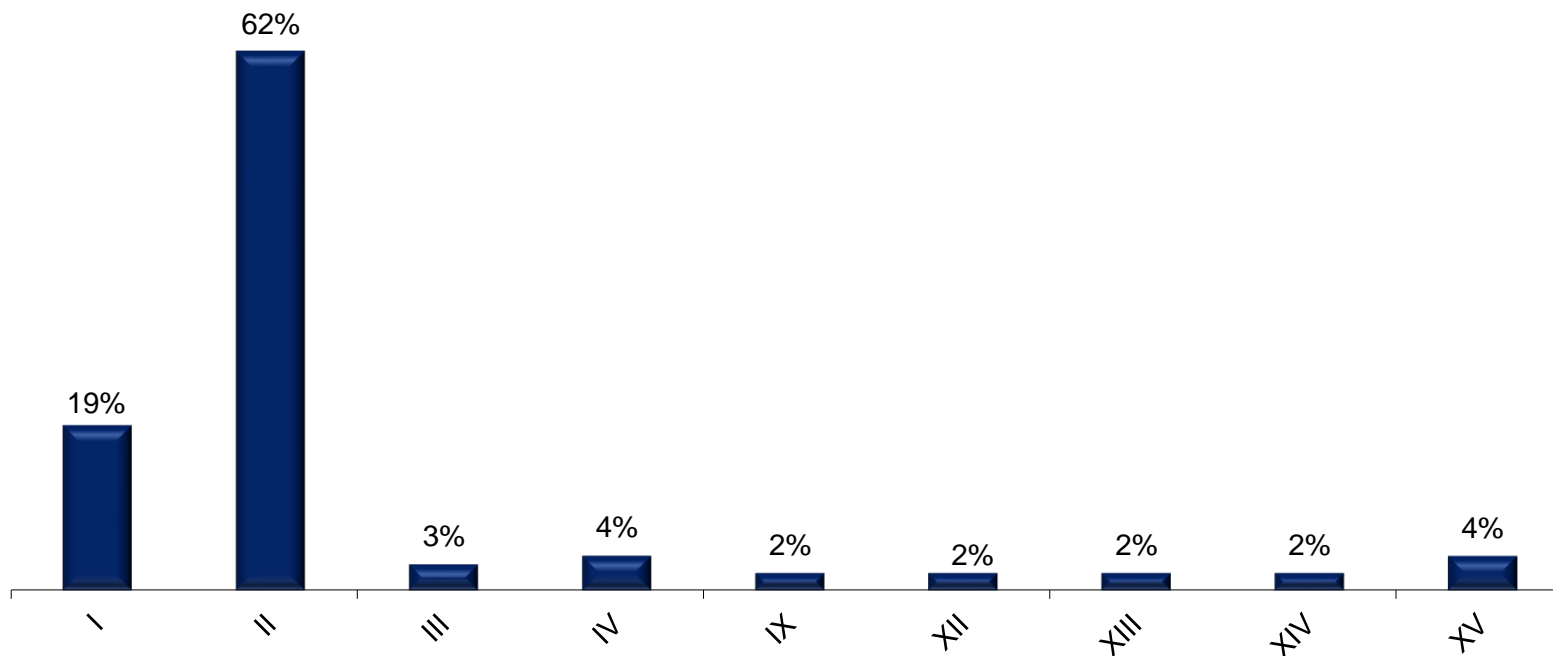
Come si rileva dal grafico in basso a destra, le fasce d'età compresa tra i **4 e 9 anni** sono equamente ripartite in percentuale (30% per ciascuna), mentre la fascia dei bambini più grandi (10-11 anni) è rappresentata dal 10% del campione intervistato. Inoltre, si evidenzia che l'età media dei partecipanti che hanno partecipato alla survey è pari a **poco più 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** (62% del campione totale), ovvero lo stesso di *Casina di Raffaello*; 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.

Correlazione bivariata di Spearman***	Gentilezza operatore	Divertimento	Attività svolte	Giudizio generale
Gentilezza operatore	1,000	0,062	,287**	,298**
Divertimento	0,062	1,000	,598**	,515**
Attività svolte	,287**	,598**	1,000	,574**
Giudizio generale	,298**	,515**	,574**	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.

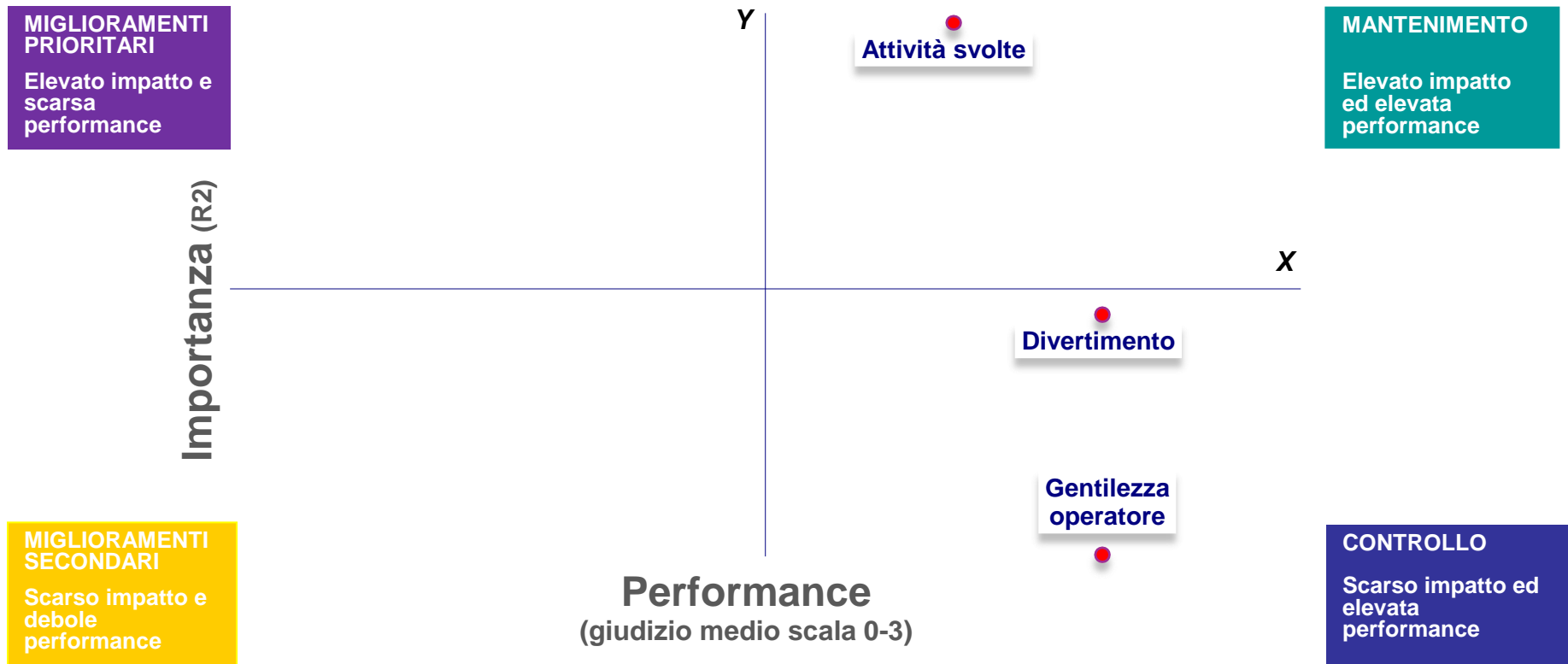
Per il **Centro Estivo** 2024 di *Casina di Raffaello* l'aspetto che risulta più correlato al giudizio complessivo è quello relativo alle **attività svolte** (cfr. tabella laterale).

Coefficiente di correlazione di Spearman sul giudizio generale	
Attività svolte	0,574
Divertimento	0,515
Gentilezza operatore	0,298

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **attività svolte** rappresentano la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa (quadrante in alto a destra). Nessun elemento emerge tra i miglioramenti prioritari nella mappa (quadrante in alto a sinistra).

Invece al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano sia il **divertimento** che la **gentilezza dell'operatore**, che risulta di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se ritenute ottime (quadrante in basso a destra).



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

ELOGI è stato molto divertente, accogliente, perfetto così (8); mi è piaciuto molto, vorrei partecipare tutti gli anni (7); è stato bello (5); consiglio di partecipare a tutti e si fanno varie amicizie (4). **Totale 24**

SUGGERIMENTI






ORGANIZZAZIONE aumentare l'età massima (2); prolungare l'orario (2); verificare il comportamento inadeguato di alcuni alunni (1). **Totale 5**

ATTIVITÀ si deve sempre alzare la mano per dire le cose all'operatrice (2); più libri da leggere e maggiori spiegazioni (2). **Totale 4**

ALTRO maggiore pulizia dei vetri. **Totale 1**

TOTALE 10 SUGGERIMENTI

Allegato 1 - Questionario

	<p><i>Questionario per bambini e famiglie</i> LABORATORI A CASINA DI RAFFAELLO</p>	<p>Sistema Qualità MICS 9 2024</p>										
DATA <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>		ORA <u> </u> / <u> </u>										
<p>Speriamo che <i>Casina di Raffaello</i> ti sia piaciuta e vorremmo sapere quanto! Per favore rispondi a queste domande per aiutarci a migliorare le prossime attività:</p>												
<p>A quale attività hai partecipato? (specificare a lato:.....)</p>												
	 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"/>								
<p>Da 0 a 10 quanto consiglieresti ai tuoi amici di partecipare a queste attività?</p>												
	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
<p>A quale altra attività ti piacerebbe partecipare? (specificare a lato:.....)</p>												
<p>Sei mai stato alla ludoteca <i>Casina di Raffaello</i>? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>												
<p>QUI PUOI LASCIARE TUTTI I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI:</p>												
<p>_____</p>												
<p>RACCONTACI DI TE...</p>												
<p><input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA</p>												
<p>Quanti anni hai? _____</p>												
<p>Dove abiti? <input type="checkbox"/> Roma: in quale ZONA/QUARTIERE/VIA? _____</p>												
<p><input type="checkbox"/> Altra città italiana: in QUALE CITTÀ? _____</p>												



