



Data 02/09/2016

Indagini di Customer Satisfaction

Technotown

07- 26 Luglio 2016

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 02/09/2016*

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 2015-2016
- Come è venuto a conoscenza di Technotown
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consigliaresti Technotown ad un amico
- Torneresti volentieri e che tipo di attività ti piacerebbe fare
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per attività
- Analisi multivariate (Fattoriale)
- 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 166 questionari somministrati a campione tra i ragazzi che si sono recati a *Technotown* presso Villa Torlonia dal 7 al 26 luglio 2016 (il campione rappresenta il 30% degli ingressi totali nei giorni in cui è stata effettuata l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 98%, un margine di errore di stima di $\pm 2,14\%$. Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

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 2016, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei ragazzi intervistati è molto buono, con una media di **2,87** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il divertimento risulta essere l'aspetto più importante nella mappa delle priorità, insieme alla gentilezza e bravura degli operatori; tali aspetti sono anche quelli più correlati al giudizio generale sulla ludoteca (cfr. pp. 17-19).

Il profilo dei ragazzi intervistati è rappresentato per il 64% dal genere maschile, soprattutto di età tra gli 8 e 10 anni (il 53% del campione intervistato); l'età media dei ragazzi risulta pari a poco più di 9 anni. Il 71% degli intervistati frequenta la scuola primaria, il 23% la scuola secondaria di I grado e il 6% la secondaria di II grado (tra le singole classi frequentate dai ragazzi, emergono la "III elementare" e "V elementare", che raggiungono rispettivamente 20% e 18%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale dei ragazzi che vengono a conoscenza di *Technotown* attraverso il canale web (49% sul totale delle risposte: 21% attraverso il sito "www.technotown.it", il 26% tramite "altri siti internet" e il 2% con i "social network"); segue il passaparola col 34%.

Risulta significativo che il sito internet della ludoteca "www.technotown.it" sia il mezzo di comunicazione prevalente per i ragazzi di età 11-14 anni, non residenti a Roma, mentre la voce "altri siti internet" è predominante per i romani di età 7-8 anni.

Il passaparola emerge soprattutto tra i ragazzi di età 9-10 anni o più di 13 anni, che sono residenti a Roma.

Tabella riassuntiva

Indagine customer satisfaction Technotown 2016	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abb soddisfatti
Operatore - gentilezza	2,87	3,00	166	0	0,357	87%	0%	99%
Operatore - bravura	2,81	3,00	166	0	0,411	81%	0%	99%
Chiarezza del linguaggio	2,78	3,00	166	0	0,455	80%	0%	98%
Attività interessante	2,87	3,00	164	2	0,402	89%	1%	99%
Divertimento	2,82	3,00	166	0	0,430	84%	0%	98%
Giochi tecnologici	2,93	3,00	163	3	0,262	93%	0%	100%
Durata attività	2,46	3,00	166	0	0,744	58%	3%	91%
Libreria	2,58	3,00	154	12	0,613	64%	1%	96%
Giudizio generale Technotown	2,87	3,00	165	1	0,341	87%	0%	100%

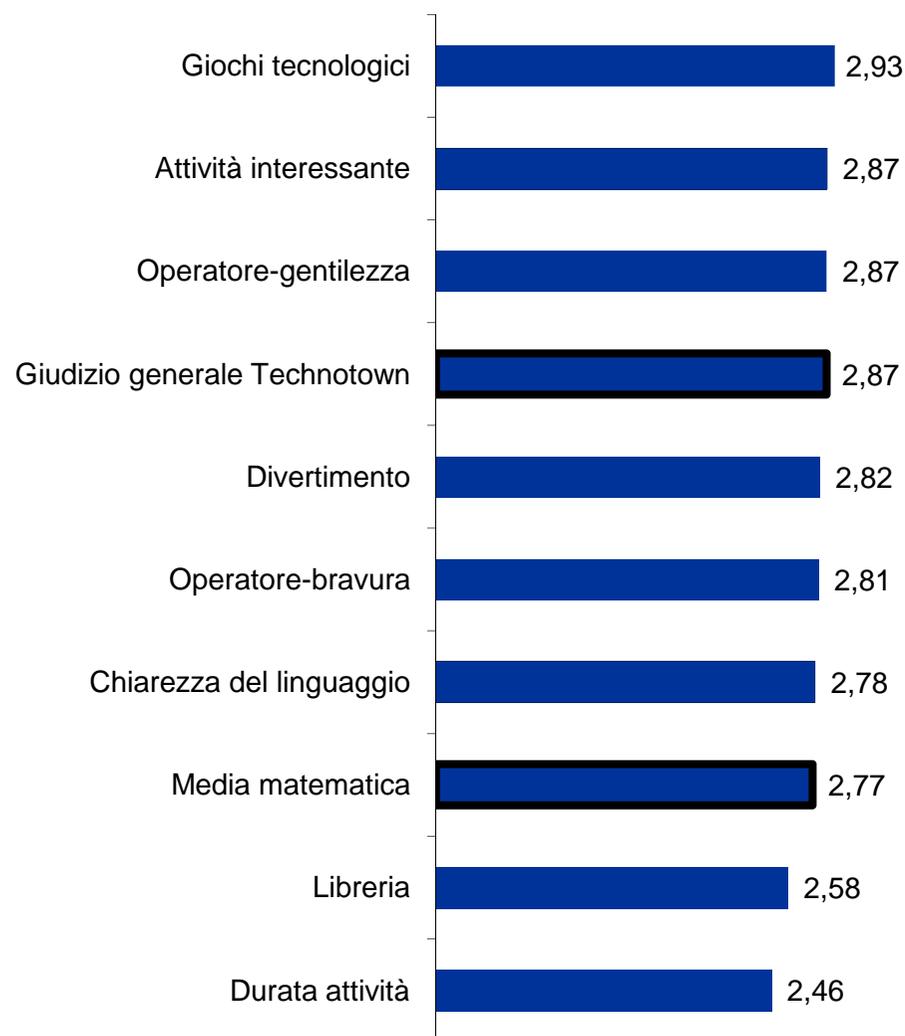
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,77).

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.

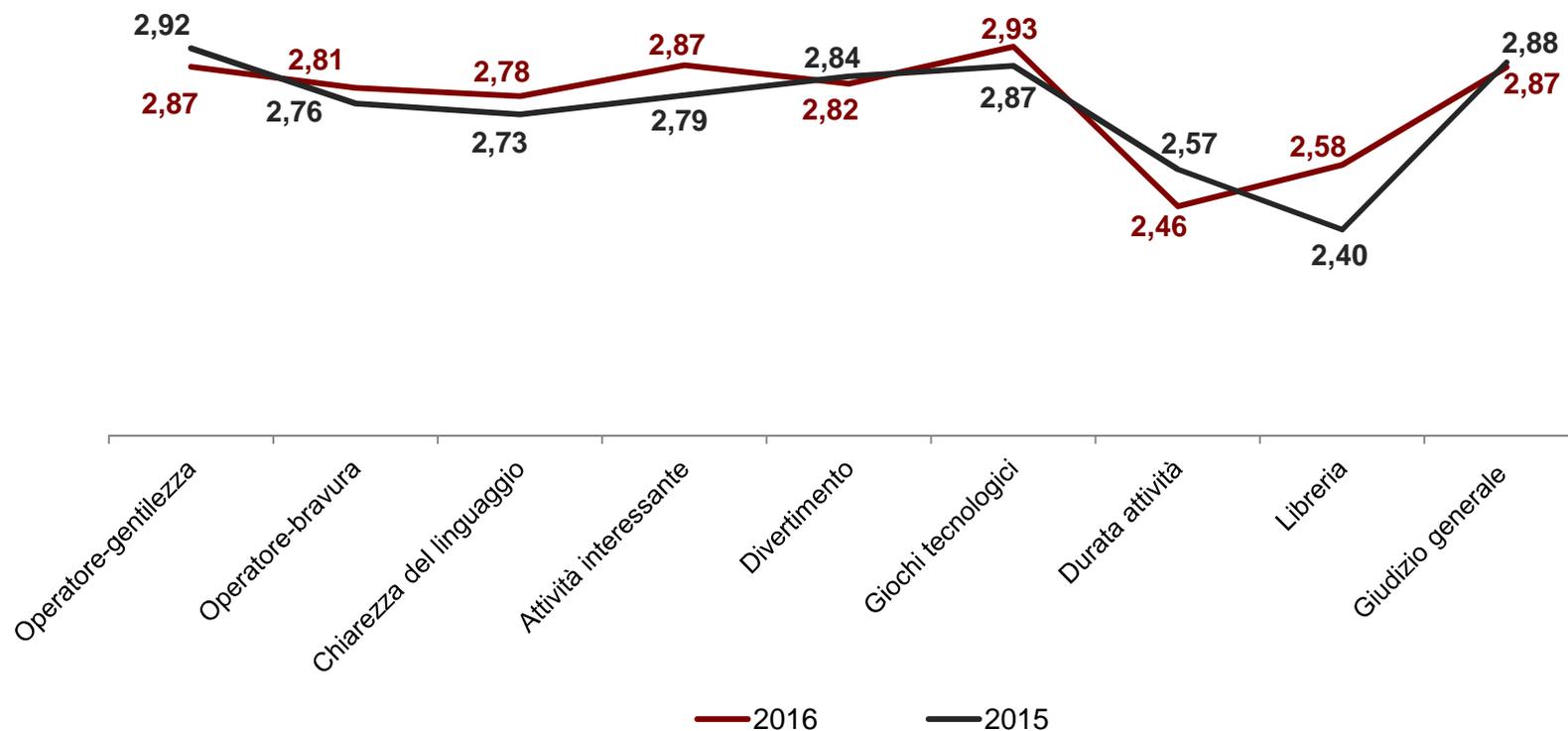
Gli aspetti oggetto d'indagine che sono stati maggiormente graditi sono i seguenti: i **giochi tecnologici**, l'**attività interessante** e la **gentilezza degli operatori**.



Analisi del trend 2015-2016

Come si denota dal grafico sottostante, il trend si mantiene piuttosto costante rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2015.

Si registra un aumento generale dei giudizi medi sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione della gentilezza degli operatori, del divertimento, della durata dell'attività e del giudizio generale, che subiscono una lieve flessione, raggiungendo comunque dei valori molto buoni e nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.

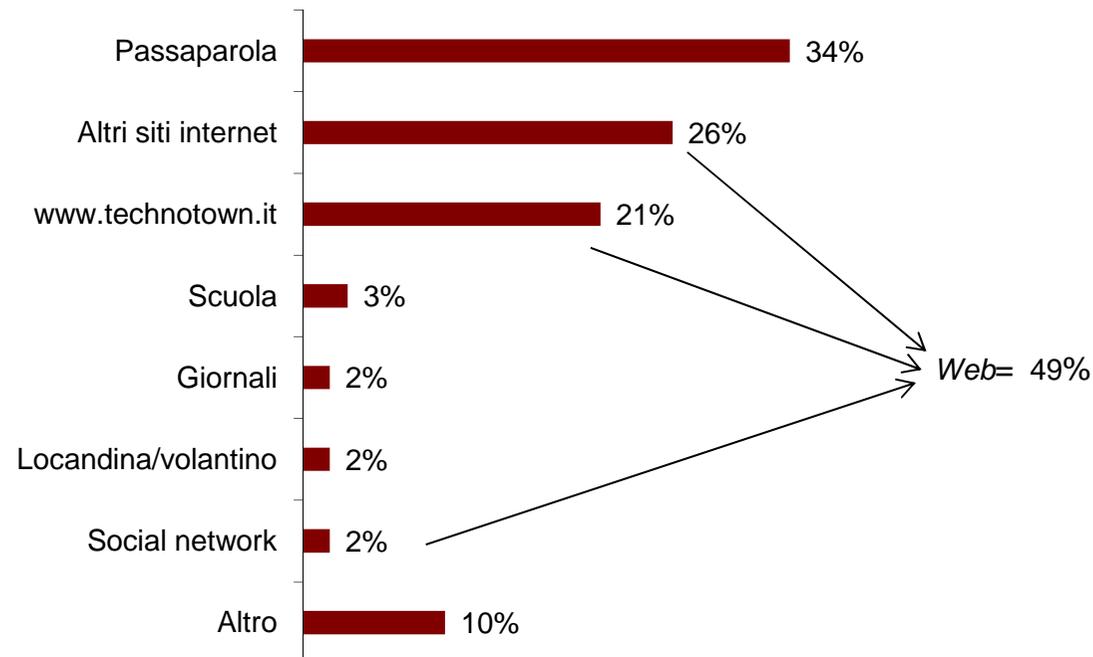


Come è venuto a conoscenza di Technotown

Il 49% dei ragazzi intervistati viene a conoscenza di *Technotown* attraverso il canale web (in aumento dal 37% emerso nel 2015), mentre il 34% lo scopre col passaparola (lo scorso anno era il 43%).

Risulta significativo che il sito internet della ludoteca “*www.technotown.it*” sia il mezzo di comunicazione prevalente per i ragazzi di età 11-14 anni, non residenti a Roma, mentre la voce “altri siti internet” è predominante per i romani di età 7-8 anni.

Il passaparola emerge soprattutto tra i ragazzi di età 9-10 anni o più di 13 anni, che sono residenti a Roma.

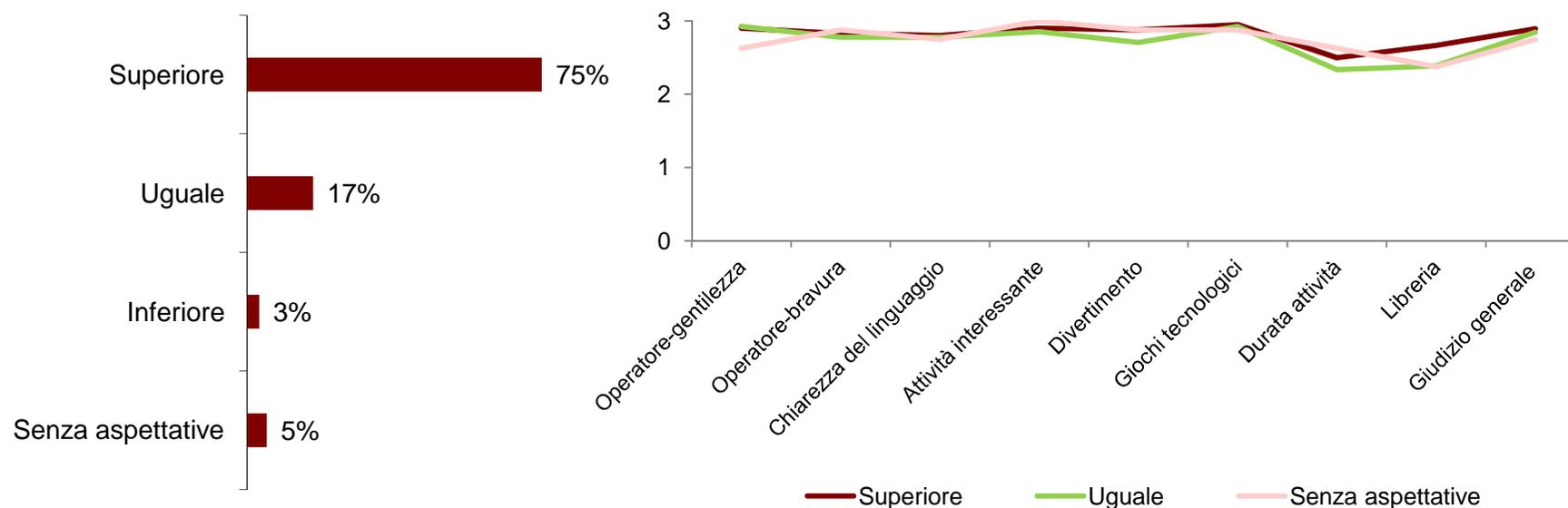


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 5% dei ragazzi intervistati dichiara di non avere aspettative prima di recarsi a *Technotown*.

Ben il 75% sul campione totale afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, mentre per il 17% è uguale e solo per il 3% è inferiore (tale percentuale è esigua e priva di attendibilità statistica, pertanto non compare nel grafico sottostante a destra).

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative soprattutto per i ragazzi tendenzialmente molto soddisfatti (in particolare della gentilezza degli operatori, della chiarezza del linguaggio, nonché dell'attività e dei giochi tecnologici), che rilasciano un valore massimo pari a 10 alla domanda "*Consigliaresti Technotown ad un amico?*". Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sui vari aspetti oggetto di indagine sono principalmente coloro che si dichiarano in generale abbastanza soddisfatti e che consiglierebbero questa ludoteca ai propri amici, ma rilasciando dei valori leggermente più bassi (8-9).



Consiglieresti Technotown 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 di Technotown.

In questo caso la percentuale di chi consiglierà *Technotown* è pari al **77%** (la percentuale sale rispetto al 66% dello scorso anno); ciò è indice di un elevato gradimento da parte dei ragazzi intervistati su tale ludoteca.

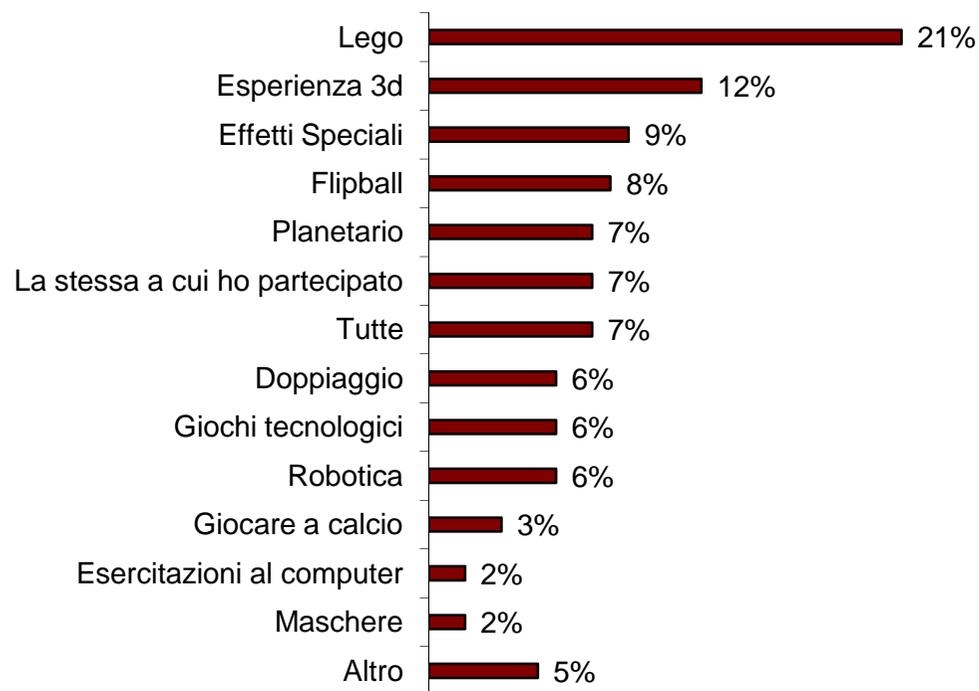


NET PROMOTER SCORE <i>Technotown 2016</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1	1	2	0	8	23	38	91
0%	0%	0%	0,6%	0,6%	1%	0%	5%	14%	23%	56%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 19%		PROMOTORI = 79%	
79% - 2% = 77%										

Torneresti volentieri e che tipo di attività ti piacerebbe fare

È interessante sottolineare che nell'indagine attuale la totalità del campione intervistato (100%) dichiara che tornerebbe volentieri a *Technotown* con i propri amici.

Alla domanda sulla tipologia di attività che piacerebbe fare ai ragazzi nella loro prossima visita, il 21% del campione risponde “*Lego*”, mentre il 12% “*Esperienze in 3d*” e il 9% “*Effetti Speciali*” (cfr. grafico sottostante per ulteriori dettagli).



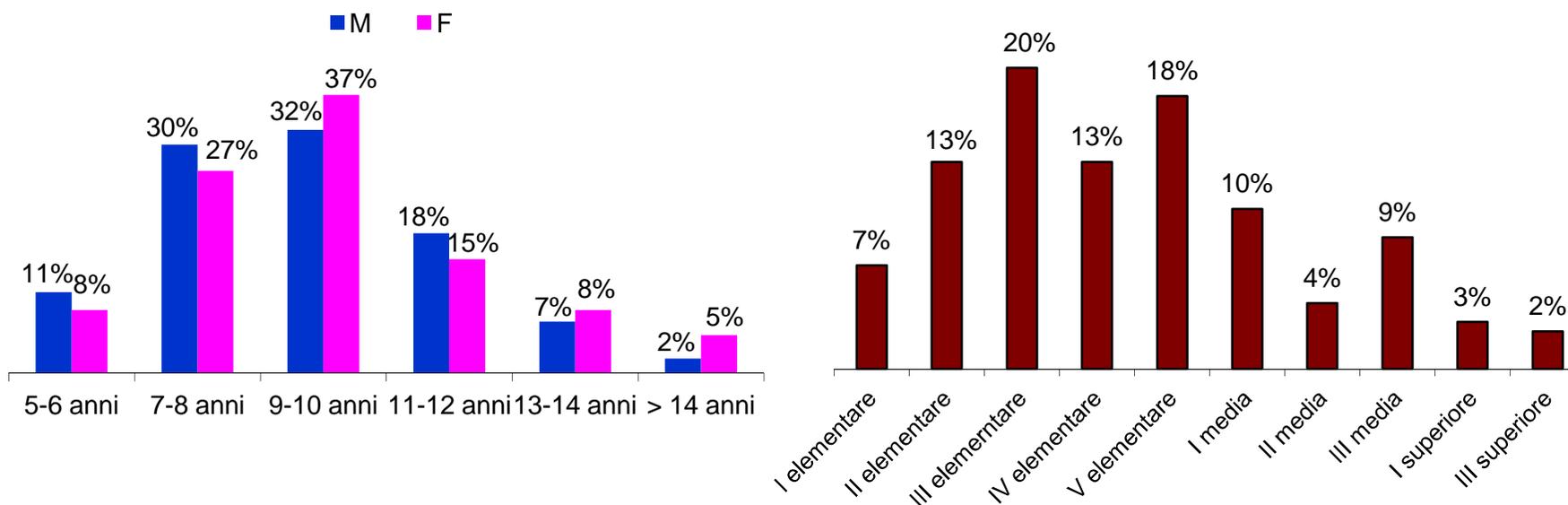
Analisi socio-demografica: genere, età e classe frequentata

Prevale il genere maschile con ben il 64% sul campione totale (56% nel 2015), soprattutto di età 5-8 anni.

Il 53% sul totale ha un'età di 8-10 anni (l'età media dei ragazzi risulta pari a poco più di 9 anni).

Il 71% degli intervistati frequenta la scuola primaria, il 23% la scuola secondaria di I grado e il 6% la secondaria di II grado. Rispetto alle singole classi frequentate dai ragazzi, come si rileva dal grafico sottostante, emergono la "III elementare" (20%) e "V elementare" (18%).

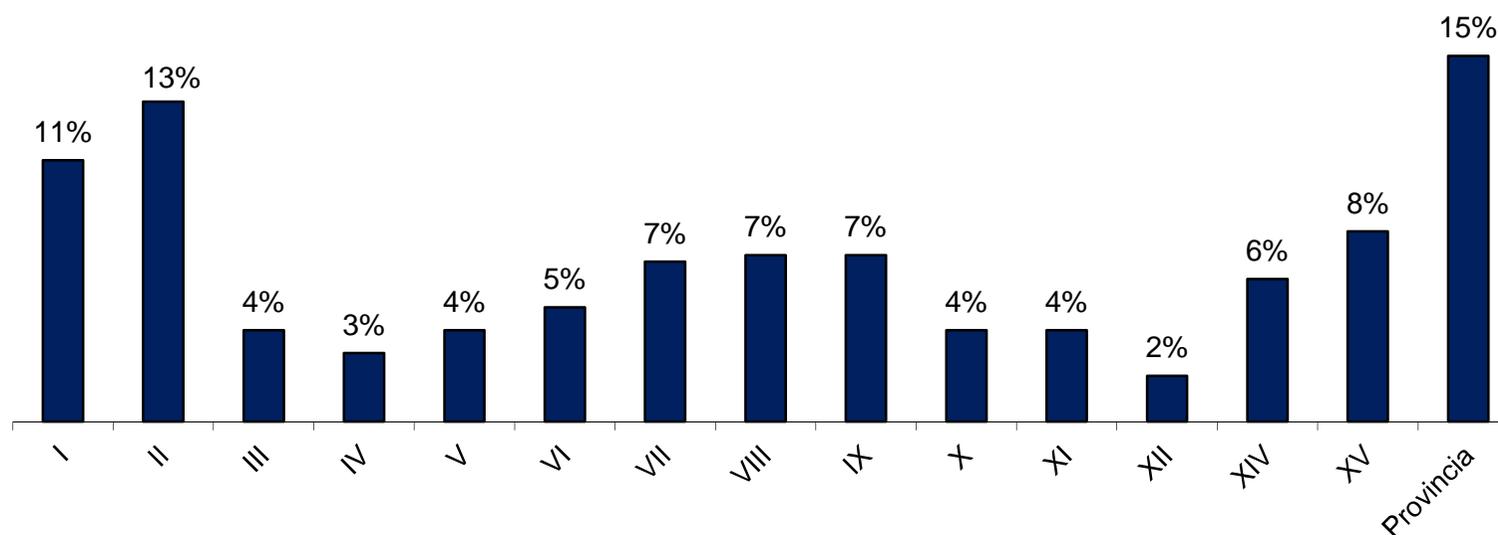
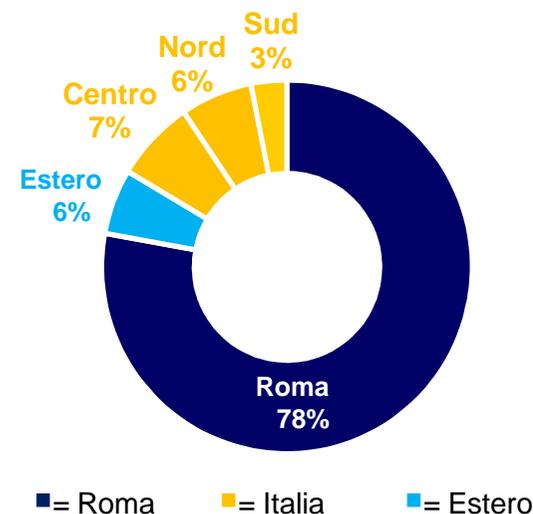
Tali dati confermano i risultati emersi nell'indagine precedente.



Analisi socio-demografica: provenienza

Il 78% del campione intervistato è costituito da ragazzi romani (67% nel 2015), mentre il 16% giunge da altre città italiane (in discesa dal 24% dell'indagine precedente) e il restante 6% dall'estero (lo scorso anno la percentuale era pari al 9%).

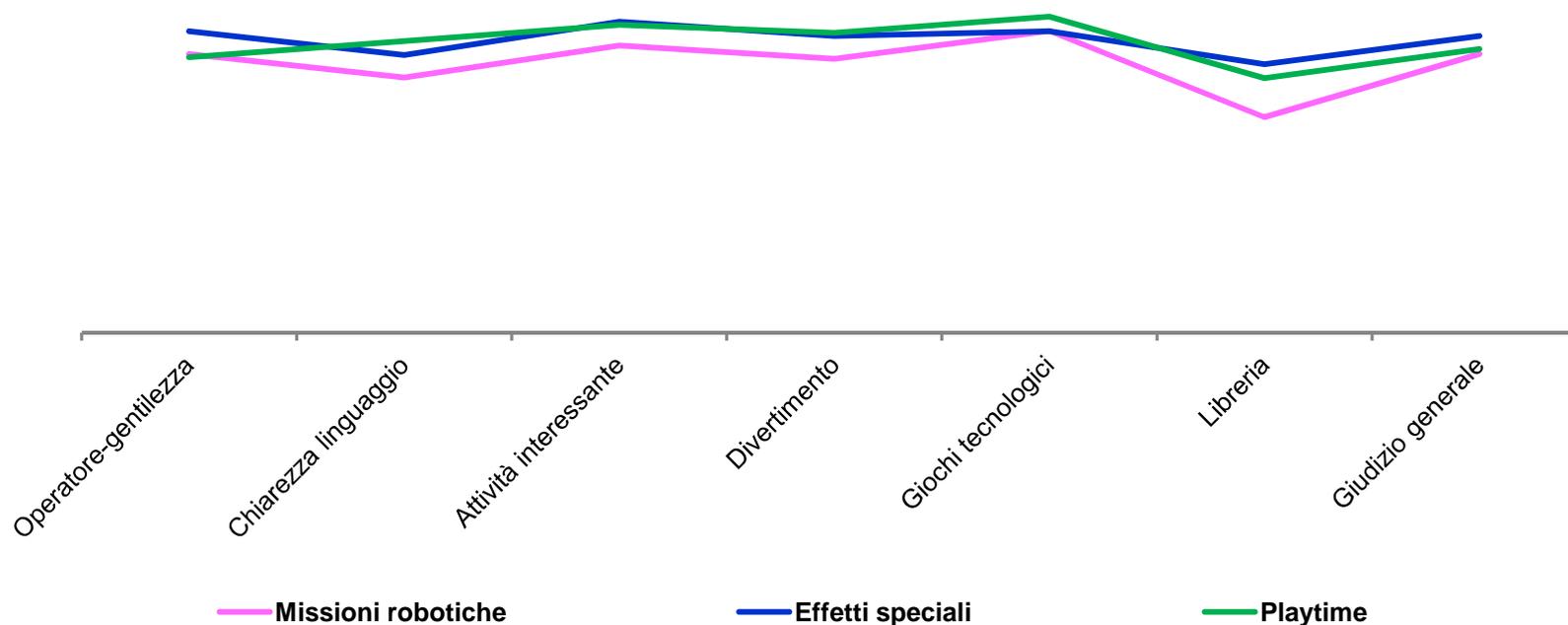
Per i municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante: prevalgono i *Municipi I e II*, mentre il 15% dei ragazzi intervistati risiede nei Comuni della Provincia.



Analisi univariate per attività

Analizzando i giudizi medi rilasciati sui vari aspetti oggetto d'indagine rispetto alle principali attività svolte, dal grafico sottostante si rileva un livello medio di soddisfazione tendenzialmente più alto da parte di chi ha partecipato all'attività *"Effetti speciali"*, in particolare sulla gentilezza dell'operatore, sulla libreria e sul giudizio generale. Invece la soddisfazione sulla chiarezza del linguaggio e sui giochi tecnologici aumenta per l'evento *"Playtime"*.

Risulta significativo che per l'attività *"Effetti speciali"* sia stata maggiore la partecipazione dei ragazzi di età 7-8 anni e al di sopra degli 11 anni, mentre per *"Missioni robotiche"* prevale chi ha un'età di 9-10 anni. Coloro che hanno meno di 9 anni hanno partecipato soprattutto all'evento *"Playtime"*.

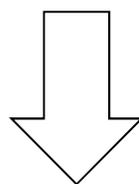


Analisi multivariata - Fattoriale (1/2)

L'analisi fattoriale è una tecnica statistica che permette di ottenere una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno, aggregandole in delle macroaree.

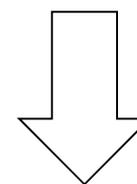
Con la totalità del numero di variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **2 Fattori** seguenti:

Attività interessante
Divertimento
Giochi tecnologici
Chiarezza del linguaggio



Fattore 1 =
Attività

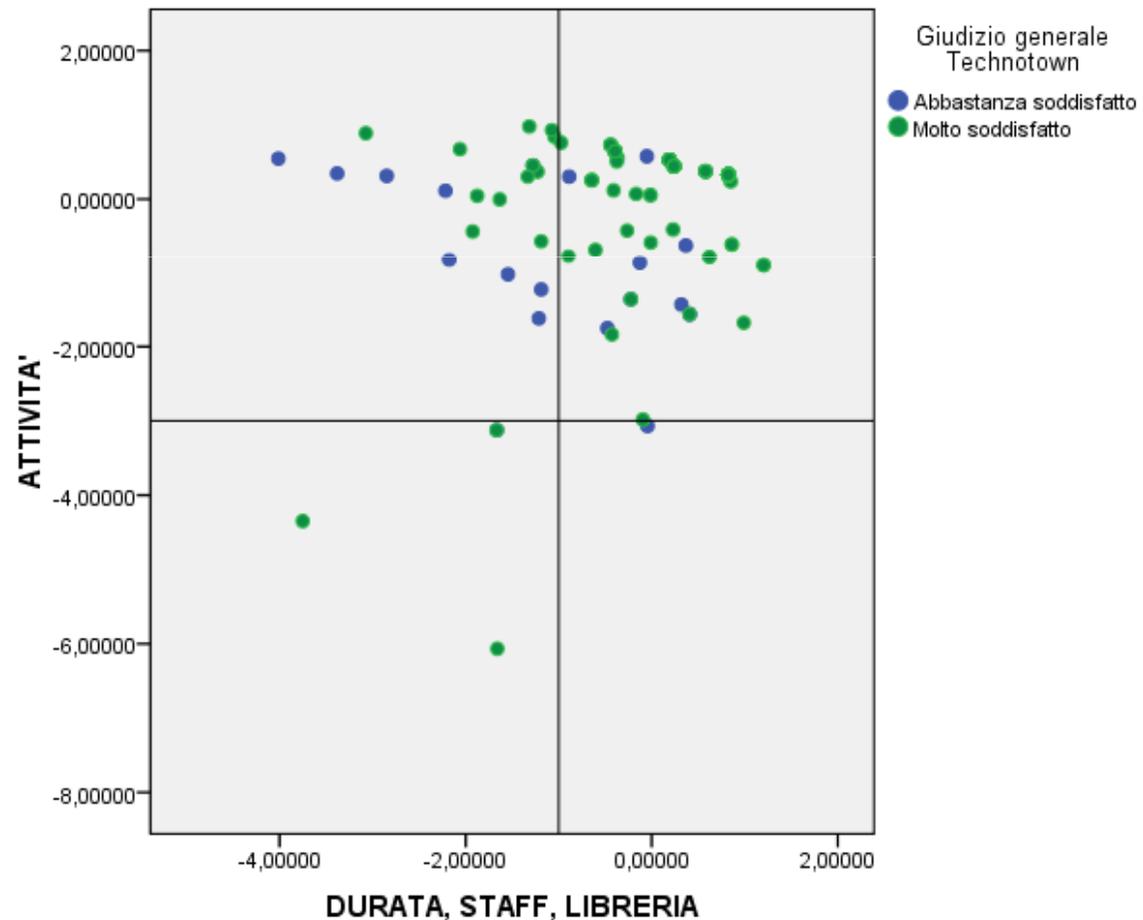
Durata attività
Operatore - bravura e
gentilezza
Libreria



Fattore 2 =
Durata, Staff, Libreria

Analisi multivariata - Fattoriale (2/2)

Come si rileva dal grafico sottostante, chi rilascia un giudizio medio molto soddisfacente su *Technotown* gradisce entrambi i fattori (“Attività” e “Durata, Staff, Libreria”), mentre per coloro che sono in generale abbastanza soddisfatti, il livello medio di soddisfazione scende soprattutto sul *Fattore 2*, che include la durata delle attività, lo staff e la libreria.



Correlazione - 1/2

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

Coefficiente Rho di Spearman - Techntown 2016***	Operatore - gentilezza	Operatore - bravura	Chiarezza del linguaggio	Attività interessante	Divertimento	Giochi tecnologici	Durata attività	Libreria	Giudizio generale Technotown
Operatore - gentilezza	1,000	,476 **	,287 **	,241 **	,382 **	,170 *	,251 **	,288 **	,397 **
Operatore - bravura	,476 **	1,000	,050	,300 **	,383 **	,280 **	,401 **	,164 *	,366 **
Chiarezza del linguaggio	,287 **	,050	1,000	,240 **	,206 **	,162 *	,080	,161 *	,161 *
Attività interessante	,241 **	,300 **	,240 **	1,000	,705 **	,353 **	,133	,270 **	,342 **
Divertimento	,382 **	,383 **	,206 **	,705 **	1,000	,257 **	,108	,239 **	,414 **
Giochi tecnologici	,170 *	,280 **	,162 *	,353 **	,257 **	1,000	,104	,142	,036
Durata attività	,251 **	,401 **	,080	,133	,108	,104	1,000	,144	,138
Libreria	,288 **	,164 *	,161 *	,270 **	,239 **	,142	,144	1,000	,365 **
Giudizio generale Technotown	,397 **	,366 **	,161 *	,342 **	,414 **	,036	,138	,365 **	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 di *Technotown* (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Quasi tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale, ad eccezione della durata dell'attività e dei giochi tecnologici, pertanto tali variabili sono state escluse dalla tabella laterale.

A *Technotown* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono quelli relativi al **divertimento** e agli **operatori (gentilezza e bravura)**.

Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

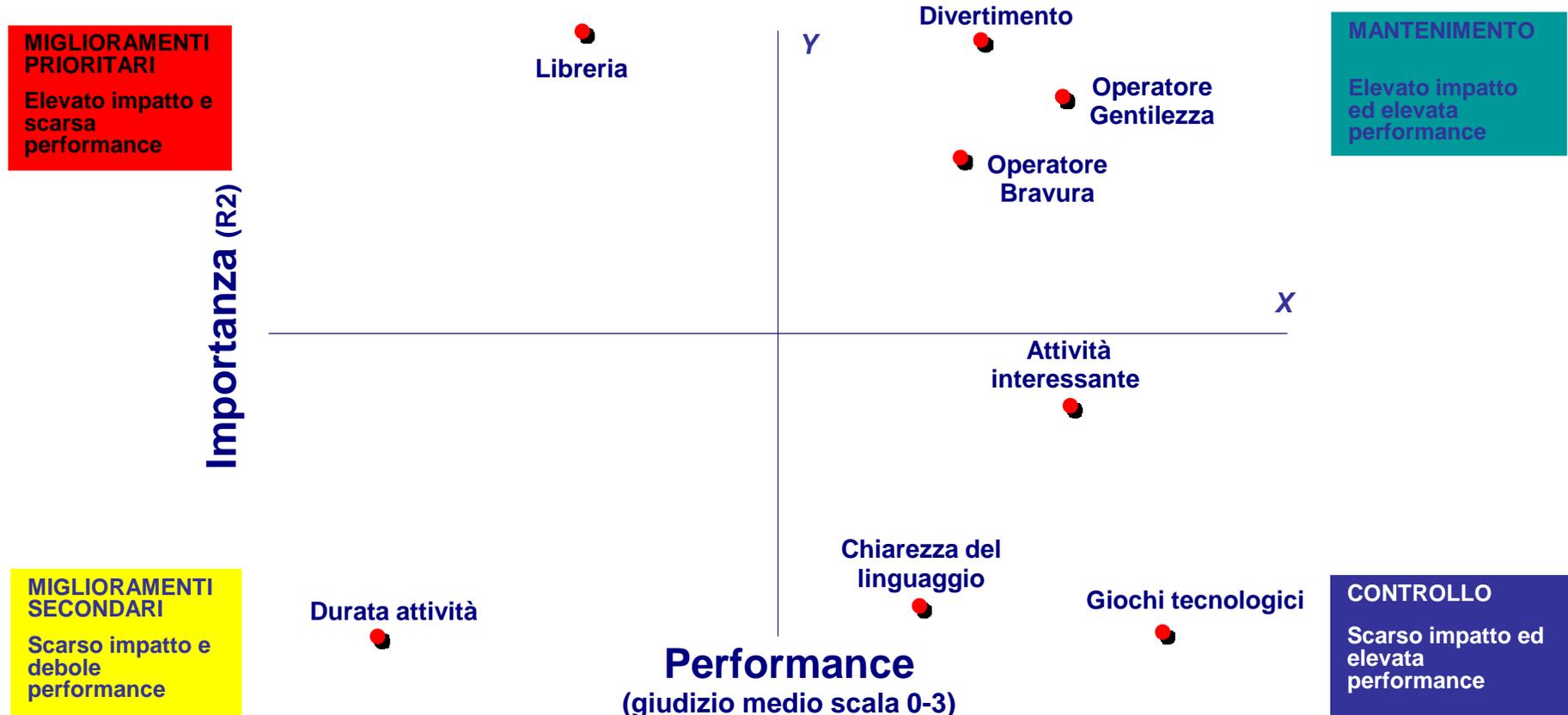
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Technotown 2016</i>	
Divertimento	0,414
Operatore - gentilezza	0,397
Operatore - bravura	0,366
Libreria	0,365
Attività interessante	0,342
Chiarezza del linguaggio	0,161

Mapa delle priorità (Regressione lineare)

Il **divertimento** è in assoluto l'elemento più importante, ma anche la **gentilezza** e la **bravura degli operatori** si collocano nel quadrante in alto a destra.

Tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra) compare solo la **libreria**.

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece gli aspetti che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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



SUGGERIMENTI

ELOGI grazie, tutto bello, bellissimo, educativo. **Totale 12**

CONTENUTI aggiungere nuovi robot (ad es. antropomorfi), più film in 3D e farli scegliere ai ragazzi, insegnare la differenza tra analogico e digitale, più cortometraggi. **TOTALE 6**

DURATA ATTIVITÀ da ampliare. **Totale 4**

PROGRAMMAZIONE fare più attività per ragazzi. **Totale 3**

ALTRO. TOTALE 13

TECHNOTOWN 2016
TOTALE 26 SUGGERIMENTI

Allegato 1 - Questionario

DATA __/__/____

	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
1. L'operatore che hai incontrato durante l'attività è stato gentile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Per te quanto è stato bravo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Il linguaggio era chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. L'attività è stata interessante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Quanto ti sei divertito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. I giochi tecnologici ti sono piaciuti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Sei soddisfatto di quanto è durata l'attività?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ti è piaciuta la libreria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. In generale quanto ti è piaciuta <i>Technotown</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. L'attività ti è piaciuta: Più di quanto ti aspettavi Uguale a quanto ti aspettavi
 Meno di quanto ti aspettavi Non ti aspettavi nulla

11. Da 0 a 10 quanto consiglieresti ad un amico di venire a *Technotown*?
MIN 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MAX

12. Torneresti volentieri a *Technotown*? Sì No

13. Che tipo di attività ti piacerebbe fare la prossima volta? _____

14. La prima volta che ne hai sentito parlare, come sei venuto a conoscenza di *Technotown*?
 giornali scuola www.technotown.it newsletter altri siti internet social network (facebook)
 locandina/volantino amici/parenti altro _____

15. QUI PUOI LASCIARE I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI

RACCONTAMI DI TE:

Genere: Maschio Femmina Quanti anni hai? _____ Che classe frequenti? : _____

Dove abiti: Roma (quale zona/quartiere?) _____
 Altra città italiana (quale?) _____