



Indagini di Customer Satisfaction

Technotown

7 Luglio - 3 Agosto 2017

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 29/08/2017*

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 2016-2017
- 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 (Cluster Analysis e 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 186 questionari somministrati a campione tra i ragazzi che si sono recati a *Technotown* presso Villa Torlonia dal 7 luglio al 3 agosto 2017 (il campione rappresenta il 32% 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 $\pm 1,66\%$. 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 2017, 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 ottimo, con una media di **2,93** 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. La libreria e il divertimento risultano essere gli aspetti più importanti e soddisfacenti nella mappa delle priorità, ma anche quelli più correlati al giudizio generale sulla ludoteca (cfr. pp. 18-20).

Il profilo dei ragazzi intervistati è rappresentato per il 60% dal genere maschile, soprattutto di età 7-8 anni (34%) e 9-10 anni (27%); l'età media dei ragazzi risulta pari a poco più di 9 anni. Il 69% degli intervistati frequenta la scuola primaria, il 27% la scuola secondaria di I grado e il 4% la secondaria di II grado (tra le singole classi frequentate dai ragazzi, emergono la "III elementare" e "V elementare", che raggiungono rispettivamente 19% e 18%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale dei ragazzi che vengono a conoscenza di *Technotown* attraverso il passaparola (44% sul totale delle risposte). Segue il canale web col 38% sul totale delle risposte (21% attraverso il sito "www.technotown.it", il 15% tramite "altri siti internet" e il 2% con i "social network").

Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo di comunicazione prevalente per i ragazzi residenti a Roma, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto o abbastanza soddisfatti.

Invece il canale web emerge tra i ragazzi che giungono da fuori Roma, hanno un giudizio uguale alle proprie attese e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Indagine customer satisfaction Technotown 2017	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Operatore - gentilezza	2,96	3,00	186	0	0,203	96%	0%	100%
Operatore - bravura	2,94	3,00	186	0	0,237	94%	0%	100%
Chiarezza del linguaggio	2,82	3,00	186	0	0,423	84%	0%	98%
Attività interessante	2,89	3,00	186	0	0,317	89%	0%	100%
Divertimento	2,86	3,00	184	2	0,359	87%	0%	99%
Giochi tecnologici	2,89	3,00	183	3	0,336	89%	0%	99%
Durata attività	2,52	3,00	185	1	0,715	63%	2%	91%
Libreria	2,67	3,00	179	7	0,559	72%	0%	96%
Giudizio generale Technotown	2,93	3,00	186	0	0,256	93%	0%	100%

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

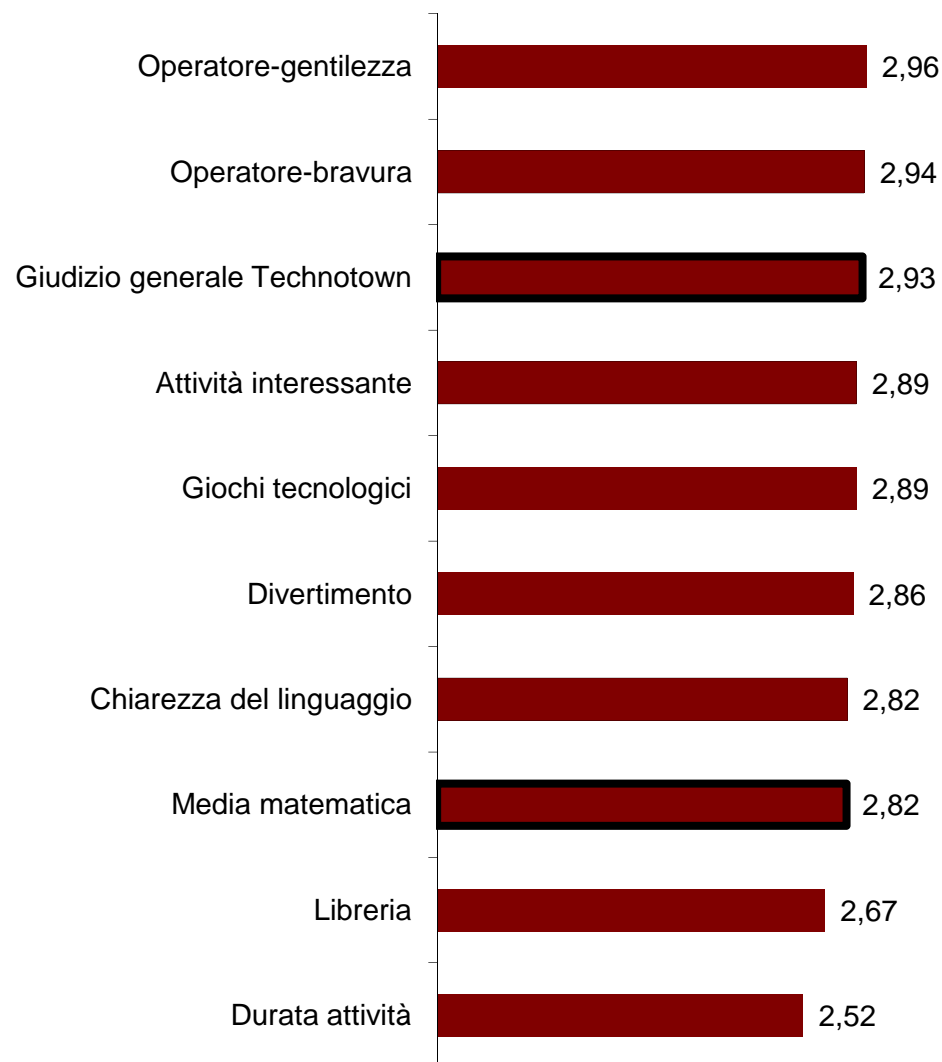
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,82).

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 la **gentilezza** e la **bravura degli operatori**.

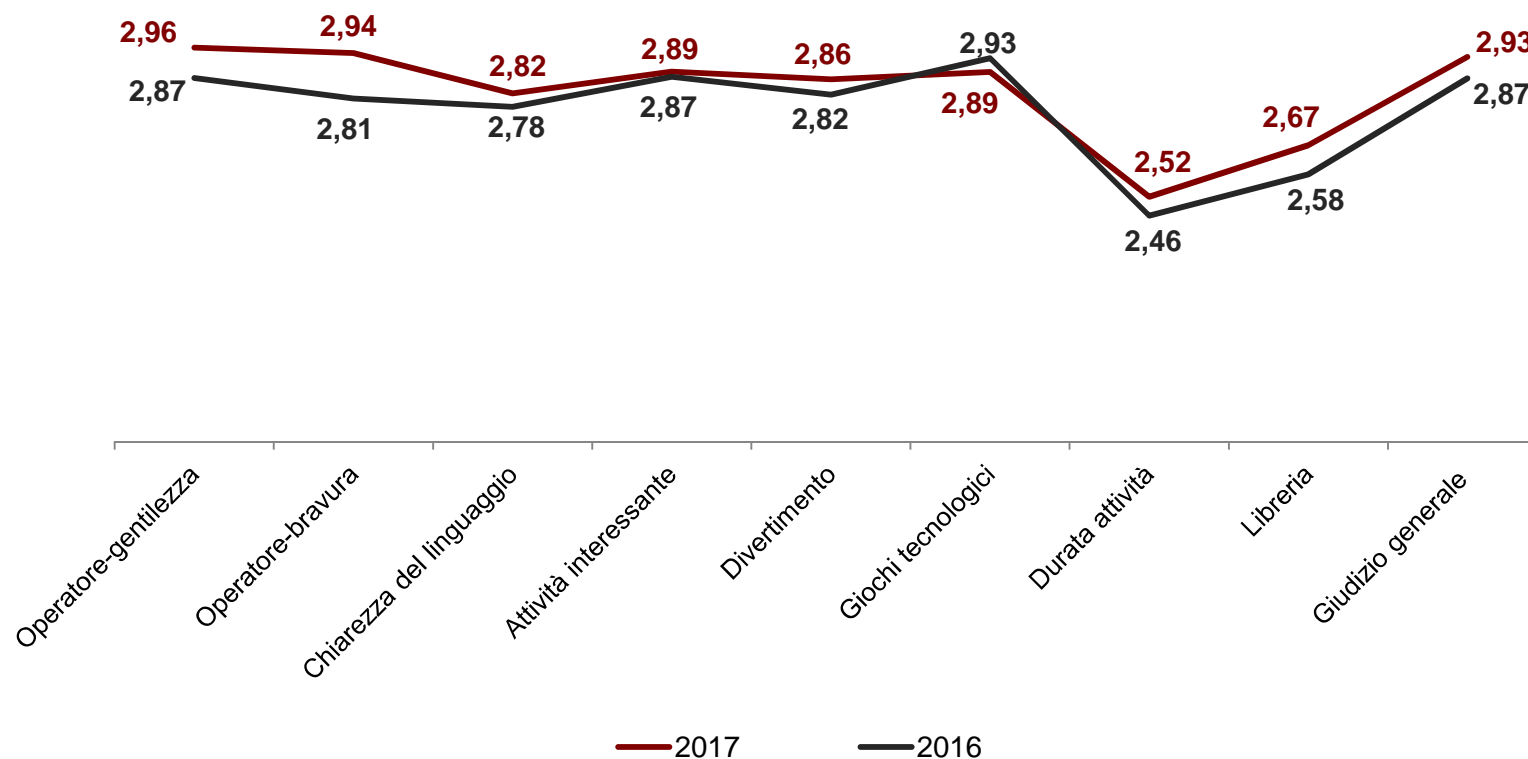
Tutte le medie sono nettamente superiori allo standard di 2,20.



Analisi del trend 2016-2017

Come si denota dal grafico sottostante, il trend si mantiene piuttosto costante rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2016.

Si registra un aumento generale dei giudizi medi sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione dei giochi tecnologici, che subiscono una lieve flessione, raggiungendo comunque un valore medio ottimo e ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

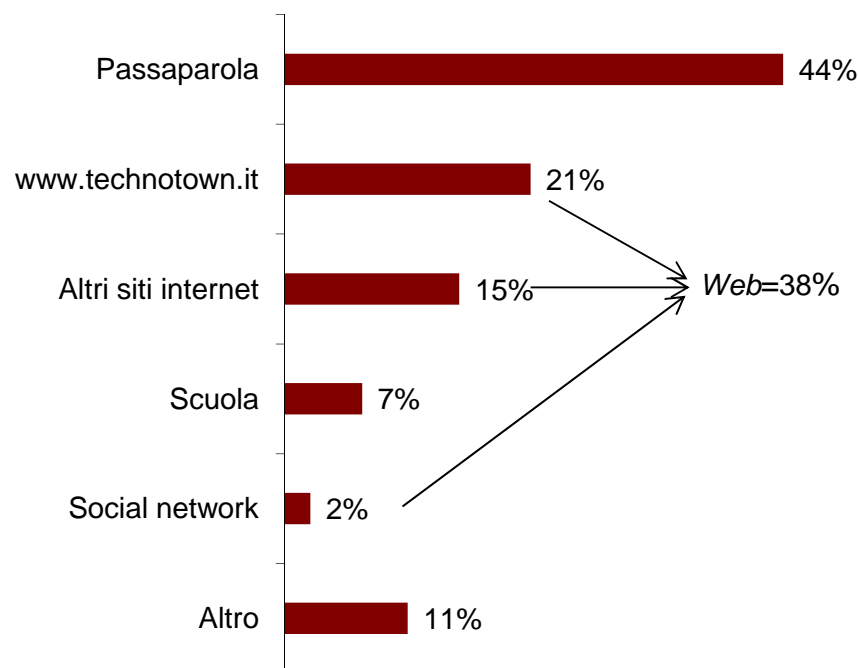


Come è venuto a conoscenza di Technotown

Il 44% dei ragazzi intervistati viene a conoscenza di *Technotown* col passaparola (in aumento dal 34% emerso nel 2016), mentre il 38% lo scopre attraverso il canale web (lo scorso anno era il 49%).

Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo di comunicazione prevalente per i ragazzi residenti a Roma, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto o abbastanza soddisfatti.

Invece il canale web emerge tra i ragazzi che giungono da fuori Roma, hanno un giudizio uguale alle proprie attese e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

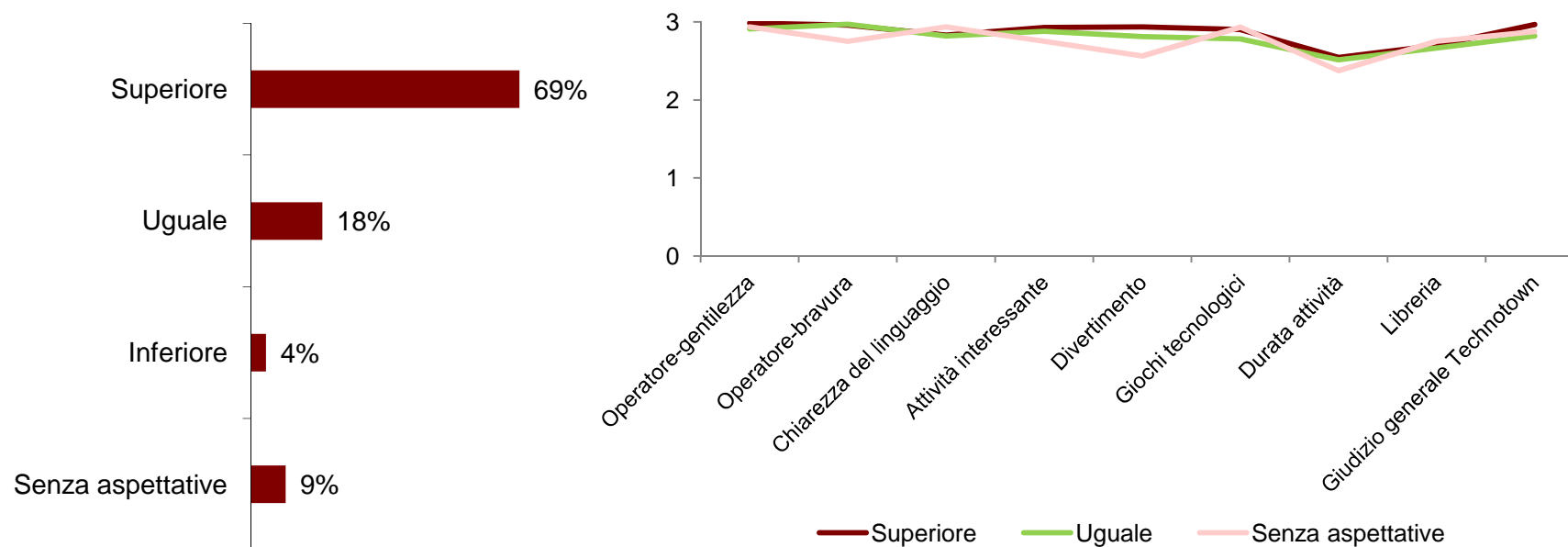


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 9% dei ragazzi intervistati dichiara di non avere aspettative prima di recarsi a *Technotown*.

Ben il 69% sul campione totale afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, mentre per il 18% è uguale e solo per il 4% è inferiore (tale percentuale è esigua e priva di attendibilità statistica, pertanto non compare nel grafico sottostante a destra).

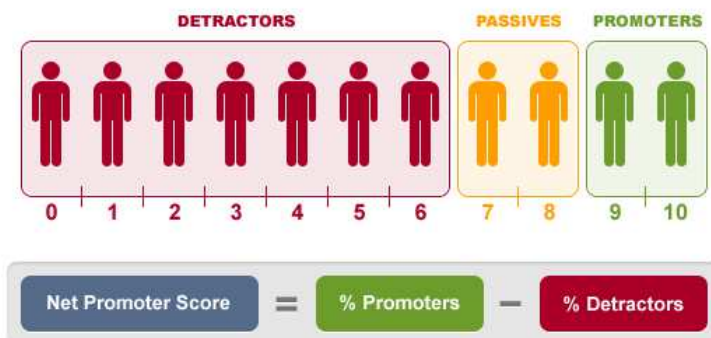
Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative soprattutto per i ragazzi tendenzialmente molto soddisfatti (in particolare dell'attività, del divertimento e del giudizio generale), che rilasciano un valore massimo pari a 10 alla domanda "*Consigliaresti Technotown ad un amico?*". 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 a **82%** (la percentuale sale rispetto al 77% dello scorso anno); ciò è indice di un elevato gradimento da parte dei ragazzi intervistati su tale ludoteca.

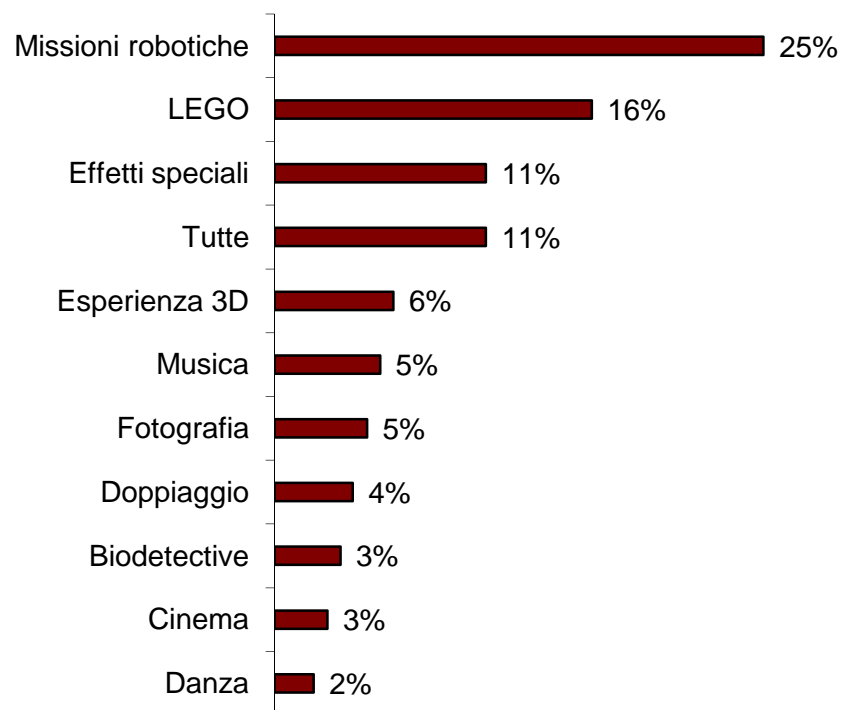


NET PROMOTER SCORE <i>Technotown 2017</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1	0	3	2	7	15	28	129
0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	4%	8%	15%	70%
DETRATTORI = 3%							PASSIVI = 12%		PROMOTORI = 85%	
85% - 3% = 82%										

Torneresti volentieri e che tipo di attività ti piacerebbe fare

È interessante sottolineare che nell'indagine attuale la quasi totalità del campione intervistato (99%) 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 25% del campione risponde "*Missione robotiche*", il 16% "*Leggo*", l'11% "*Effetti Speciali*" (cfr. grafico sottostante per ulteriori dettagli).



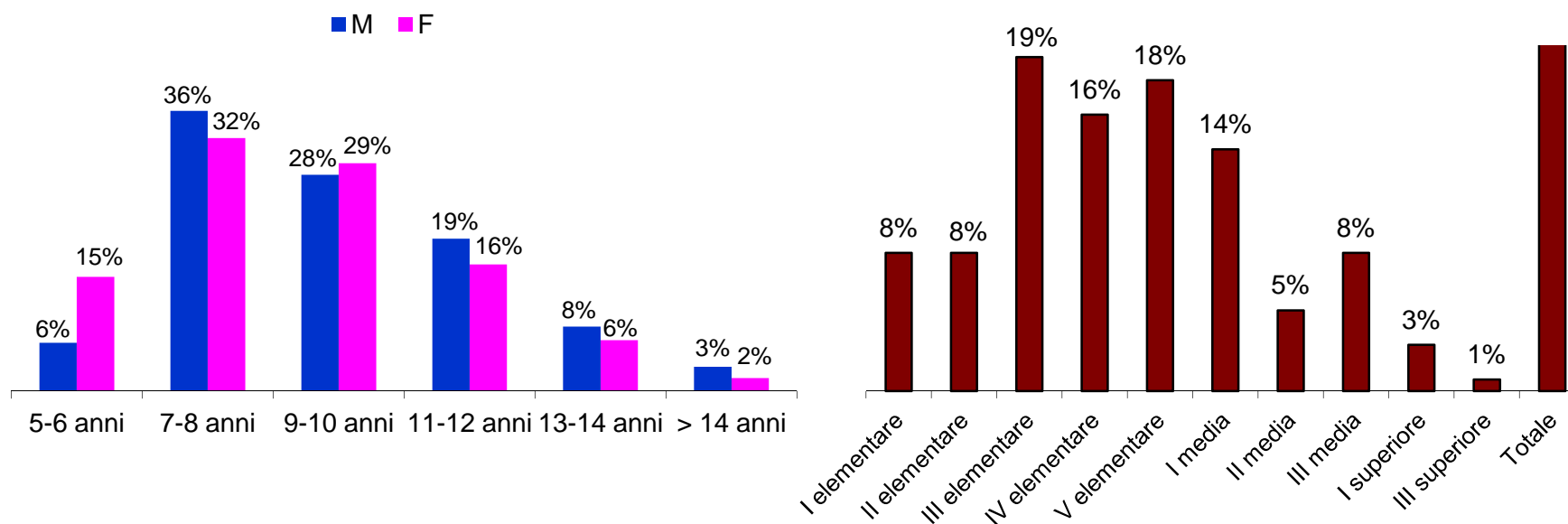
Analisi socio-demografica: genere, età e classe frequentata

Prevale il genere maschile con ben il 60% sul campione totale (64% nel 2016), soprattutto di età 7-8 anni, mentre nella fascia 5-6 anni è predominante il genere femminile.

Il 34% sul totale ha un'età di 7-8 anni, mentre il 27% ha 9-10 anni (l'età media dei ragazzi risulta pari a poco più di 9 anni).

Il 69% degli intervistati frequenta la scuola primaria, il 27% la scuola secondaria di I grado e il 4% la secondaria di II grado. Rispetto alle singole classi frequentate dai ragazzi, come si rileva dal grafico sottostante, emergono "III elementare" (19%) e "V elementare" (17%).

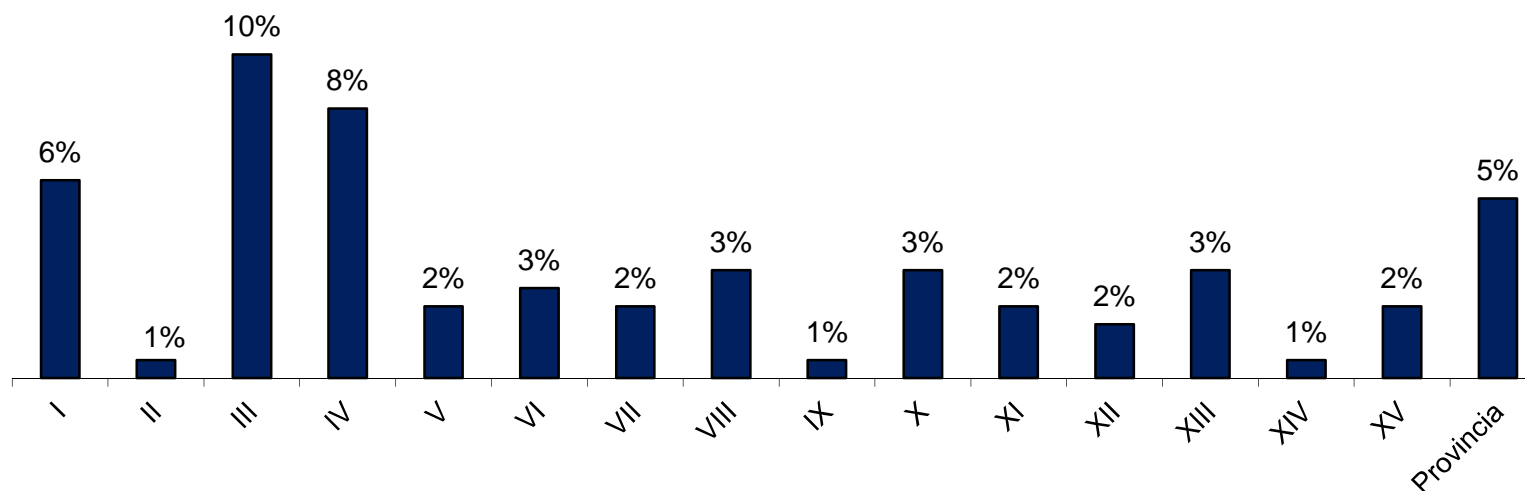
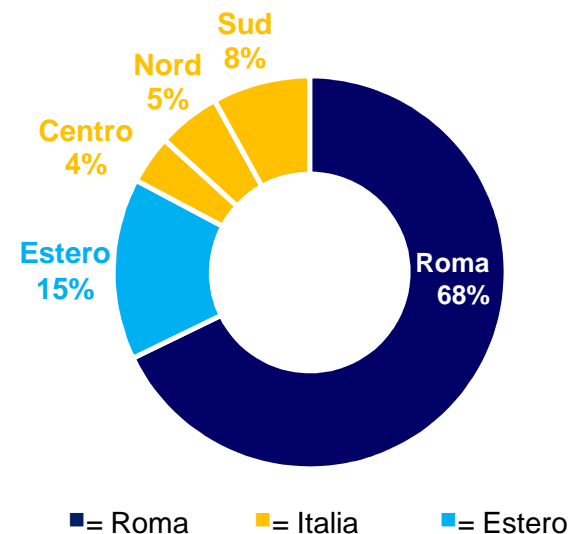
Tali dati confermano i risultati emersi nell'indagine precedente.



Analisi socio-demografica: provenienza

Il 68% del campione intervistato è costituito da ragazzi romani (78% nel 2016), mentre il 17% giunge da altre città italiane (era 16% dell'indagine precedente) e il restante 15% dall'estero (in aumento dal 6% dello scorso anno).

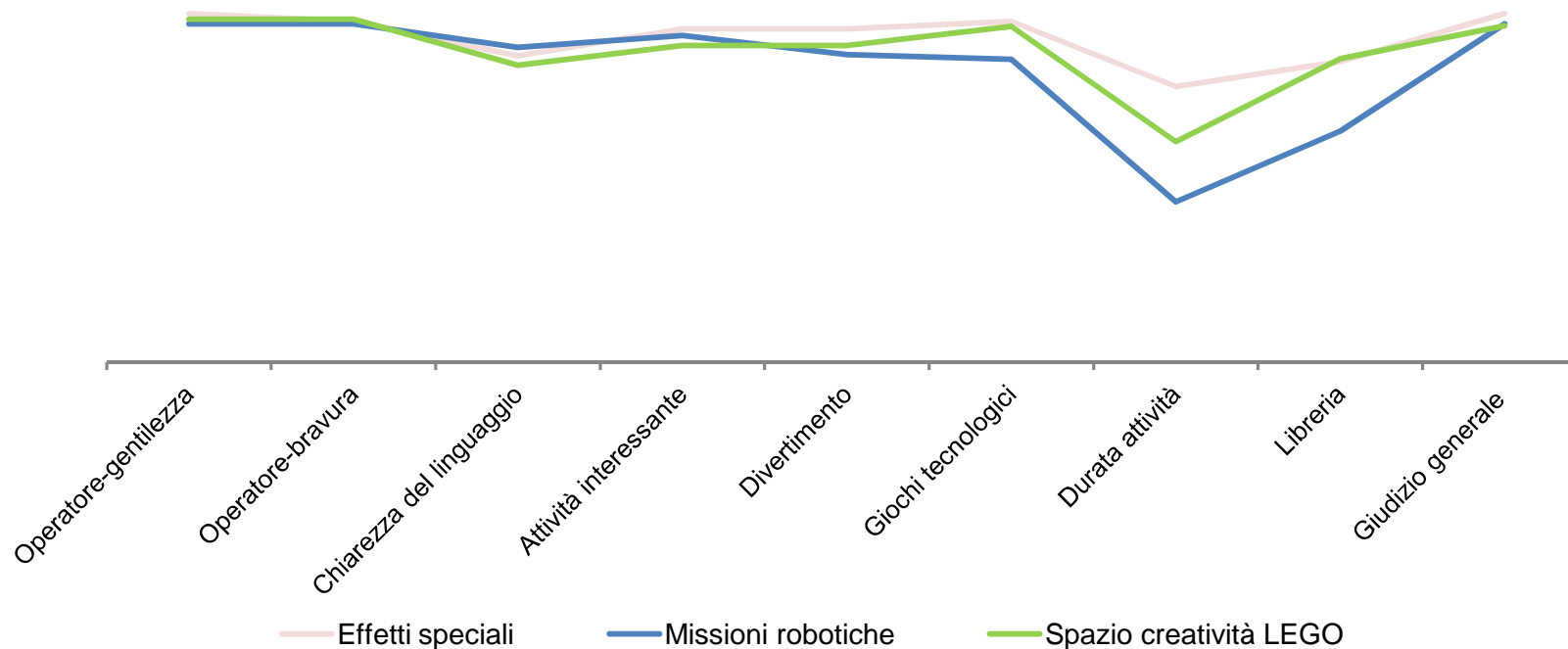
Per i municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante: prevalgono i *Municipi III* e *IV*, che raggiungono rispettivamente il 10% e l'8% sul campione totale di ragazzi romani intervistati.



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 sul divertimento e sulla durata dell'attività. Invece la soddisfazione sulla chiarezza del linguaggio e sui giochi tecnologici aumenta per *"Missioni robotiche"*.

Risulta significativo che per l'attività *"Effetti speciali"* sia stata maggiore la partecipazione dei ragazzi di provenienza straniera con un giudizio superiore alle aspettative, mentre per *"Missioni robotiche"* prevale chi giunge da altre città italiane e ha un giudizio uguale alle proprie attese. *"Spazio creatività LEGO"* è l'attività prescelta dai ragazzi romani, che dichiarano di avere un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi.



Cluster Analysis

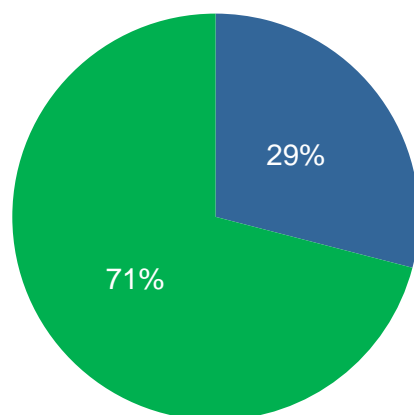
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (54 individui per il *Cluster 1* e 132 per il *Cluster 2*).

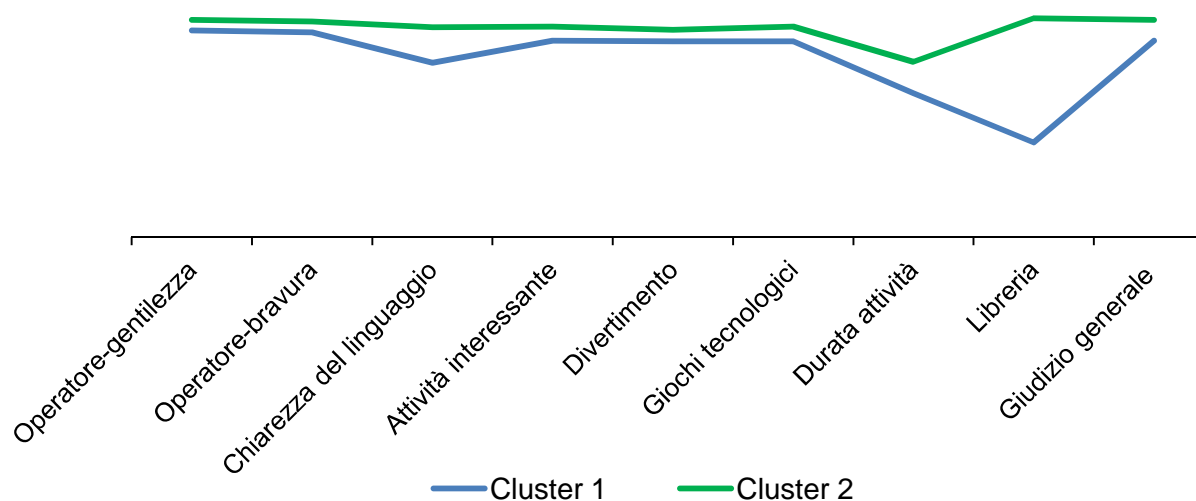
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più basso sui vari aspetti oggetto d'indagine, mentre la 2° tipologia i **Deliziati** sono ad un livello più alto di soddisfazione, in particolare sulla libreria (cfr. grafico sottostante a destra).

Cluster 1 – Soddisfatti: in prevalenza femmine, che giungono da fuori Roma, di età fino ai 10 anni, che frequentano la scuola primaria, con giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 – Deliziati: in prevalenza maschi, residenti a Roma, di età superiore a 11 anni, che frequentano la scuola secondaria di I e II grado, con giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.



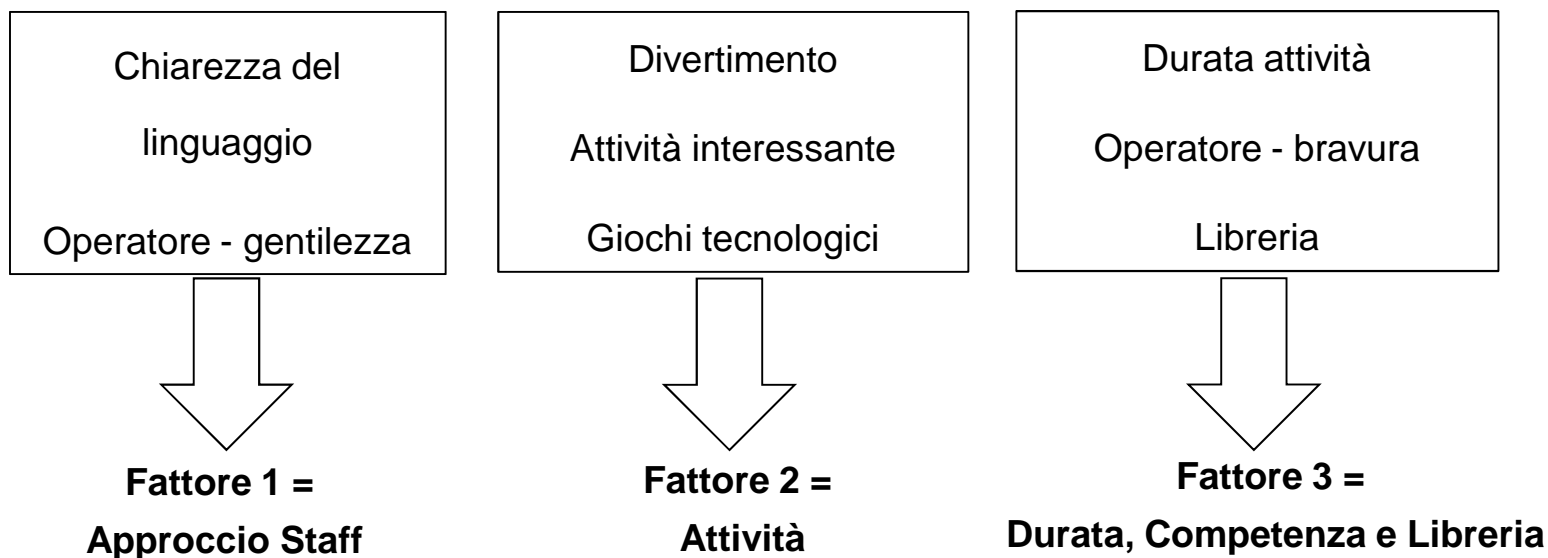
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

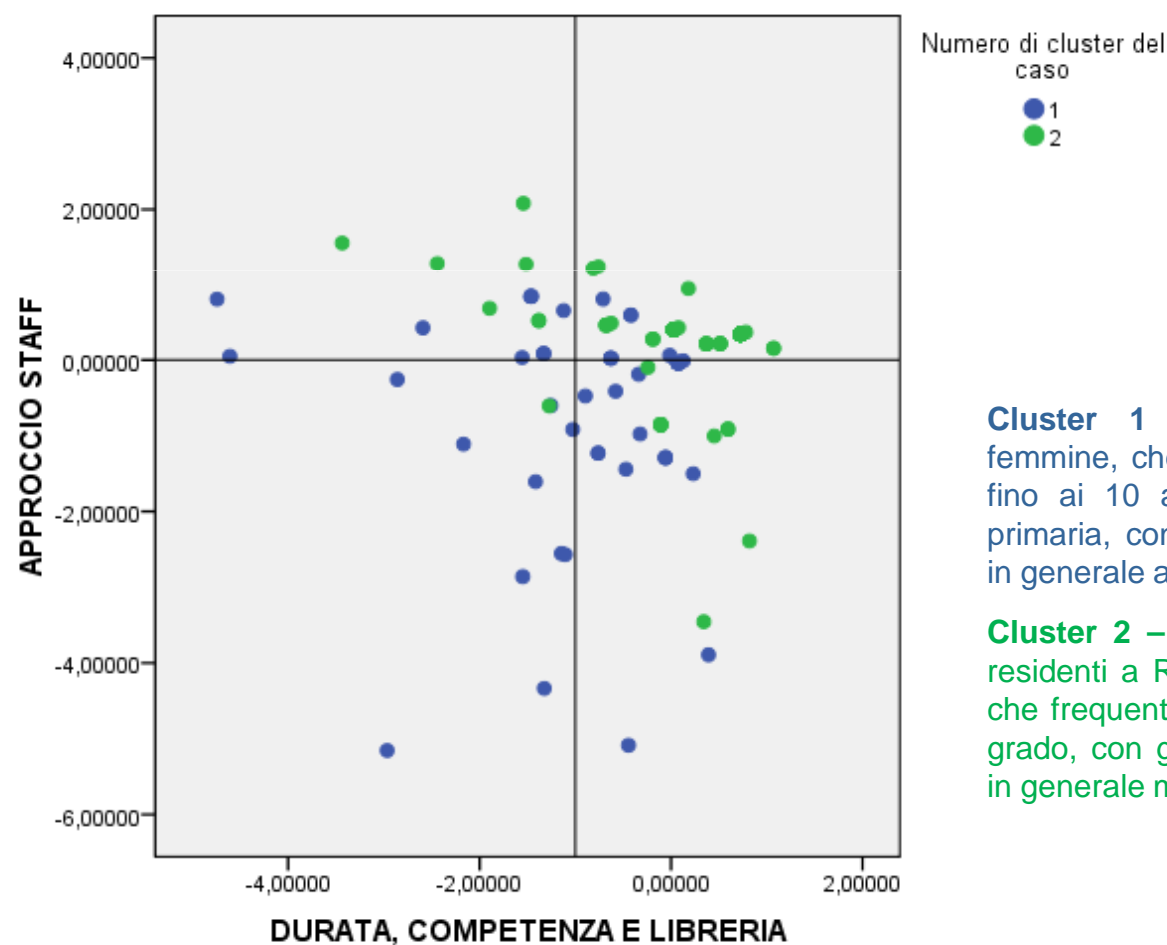
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con un discreto numero di variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **3 Fattori** seguenti:



Analisi multivariata - Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, il Cluster 2 dei Deliziati è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul fattore 1 ("Approccio Staff"), mentre il Cluster 1 dei "Soddisfatti" mostra una maggiore dispersività di giudizi.



Cluster 1 – Soddisfatti: in prevalenza femmine, che giungono da fuori Roma, di età fino ai 10 anni, che frequentano la scuola primaria, con giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 – Deliziati: in prevalenza maschi, residenti a Roma, di età superiore a 11 anni, che frequentano la scuola secondaria di I e II grado, con giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Correlazione - 1/2

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

Coefficiente Rho di Spearman - Technotown 2017**	Operatore - gentilezza	Operatore - bravura	Chiarezza del linguaggio	Attività interessante	Divertimento	Giochi tecnologici	Durata attività	Libreria	Giudizio generale Technotown
Operatore - gentilezza	1,000	,172*	,355**	,176*	,232**	,010	,172*	,182*	,150*
Operatore - bravura	,172*	1,000	,022	,199**	,173*	,146*	,201**	,240**	,110
Chiarezza del linguaggio	,355**	,022	1,000	,071	,050	,036	,246**	,294**	,002
Attività interessante	,176*	,199**	,071	1,000	,517**	,212**	,136	,195**	,169*
Divertimento	,232**	,173*	,050	,517**	1,000	,311**	,222**	,135	,353**
Giochi tecnologici	,010	,146*	,036	,212**	,311**	1,000	,240**	,166*	,189*
Durata attività	,172*	,201**	,246**	,136	,222**	,240**	1,000	,167*	,121
Libreria	,182*	,240**	,294**	,195**	,135	,166*	,167*	1,000	,317**
Giudizio generale Technotown	,150*	,110	,002	,169*	,353**	,189*	,121	,317**	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 bravura degli operatori, della chiarezza del linguaggio e della durata dell'attività, 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 alla **libreria**.

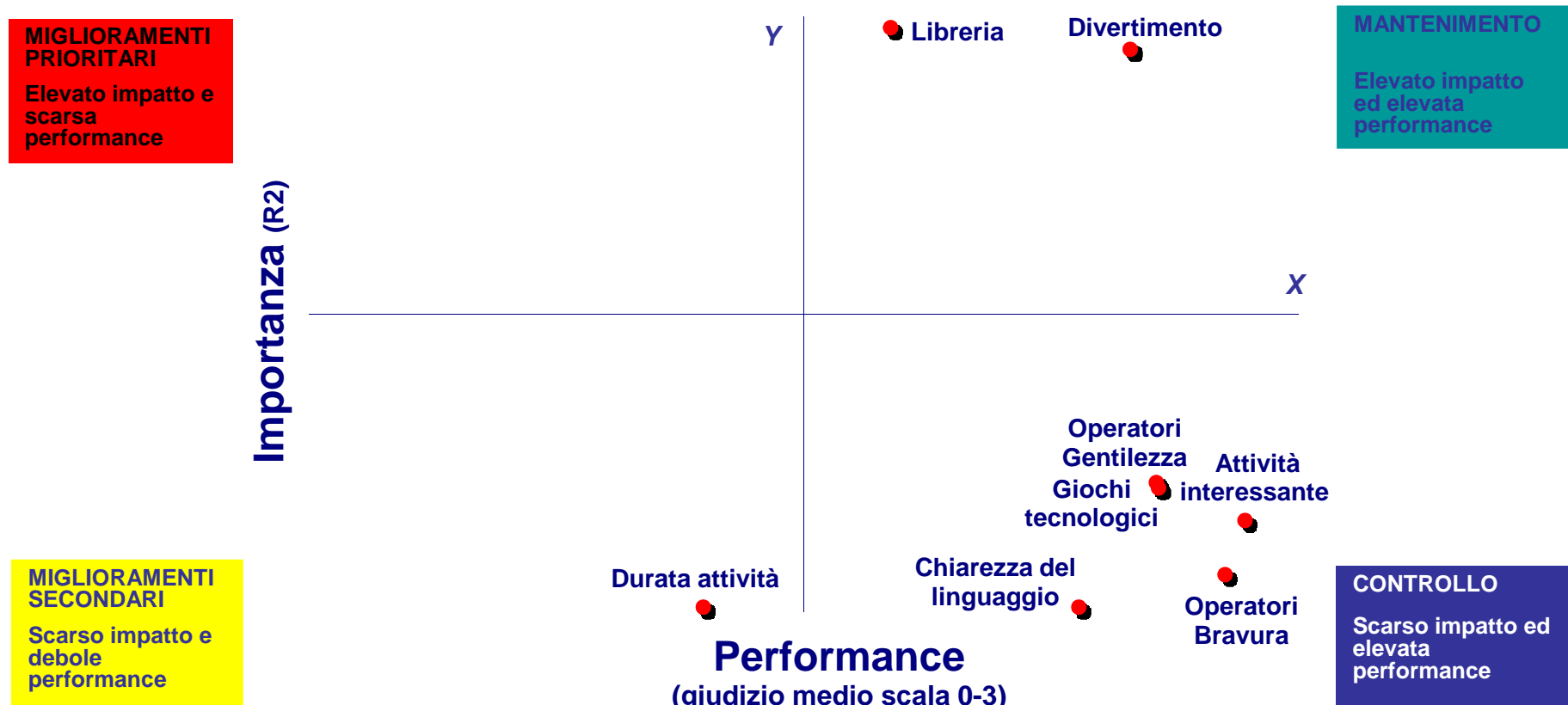
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Technotown 2017</i>	
Divertimento	0,353
Libreria	0,317
Giochi tecnologici	0,189
Attività interessante	0,169
Operatore- gentilezza	0,150

Mapa delle priorità (Regressione lineare)

Il **divertimento** e la **libreria** sono in assoluto gli elementi più importanti e soddisfacenti poiché si collocano nel quadrante in alto a destra. Viceversa nessuno degli aspetti oggetto d'indagine compare tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece gli aspetti che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se 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 18**

DURATA ATTIVITÀ da ampliare. **Totale 5**

CONTENUTI ATTIVITÀ gare con le macchine Lego, girare un video, inventare un effetto speciale sulla giungla. **Totale 4**

ALTRO. TOTALE 4

**TECHNOTOWN 2017
TOTALE 13 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/twitter)
 locandina/volantino amici/parenti altro _____

15. QUI SOTTO 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?) _____