



Indagini di Customer Satisfaction

Technotown

21 Dicembre 2018 - 4 Gennaio 2019

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 15/01/2019*

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 2017-2018
- Come è venuto a conoscenza di Technotown
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consigliaresti Technotown ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per attività
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Fattoriale e Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 112 questionari somministrati a campione tra gli utenti che si sono recati a *Technotown* presso Villa Torlonia dal 21 dicembre 2018 al 4 gennaio 2019 (il campione rappresenta il 42% 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 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,85\%$.

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 2018, 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 **2,80** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. L'attività risulta essere l'aspetto più importante e soddisfacente nella mappa delle priorità, ma anche quello più correlato al giudizio generale sulla ludoteca (cfr. pp. 14-16).

Il profilo dei ragazzi intervistati è rappresentato per il 58% dal genere maschile, soprattutto di età 7-8 anni e 9-10 anni (26% per entrambi); l'età media dei ragazzi risulta pari a poco meno di 9 anni. Il 78% degli intervistati frequenta la scuola primaria, il 19% la scuola secondaria di I grado e il 3% la secondaria di II grado (tra le singole classi frequentate dai ragazzi, emergono la "I elementare" e "V elementare", che raggiungono rispettivamente 28% e 16%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale dei ragazzi che vengono a conoscenza di *Technotown* attraverso il passaparola (48% sul totale delle risposte). Segue il canale web col 29% sul totale delle risposte (il 16% risponde "altri siti internet", l'11% www.technotown.it e il 2% "social network").

Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo prevalente per i ragazzi residenti a Roma, che si ritengono molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva in questa ludoteca. Invece il canale web emerge tra coloro che giungono da altre province italiane ed in generale sono molto soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Indagine customer satisfaction Technotown 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Attività interessante	2,90	3,00	112	0	0,379	92%	1%	99%
Divertimento	2,84	3,00	112	0	0,369	84%	0%	100%
Operatore-gentilezza	2,97	3,00	112	0	0,211	98%	0%	99%
Operatore-bravura	2,93	3,00	112	0	0,259	93%	0%	100%
Chiarezza del linguaggio	2,85	3,00	112	0	0,385	86%	0%	99%
Giudizio generale Technotown	2,80	3,00	112	0	0,462	82%	1%	99%

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

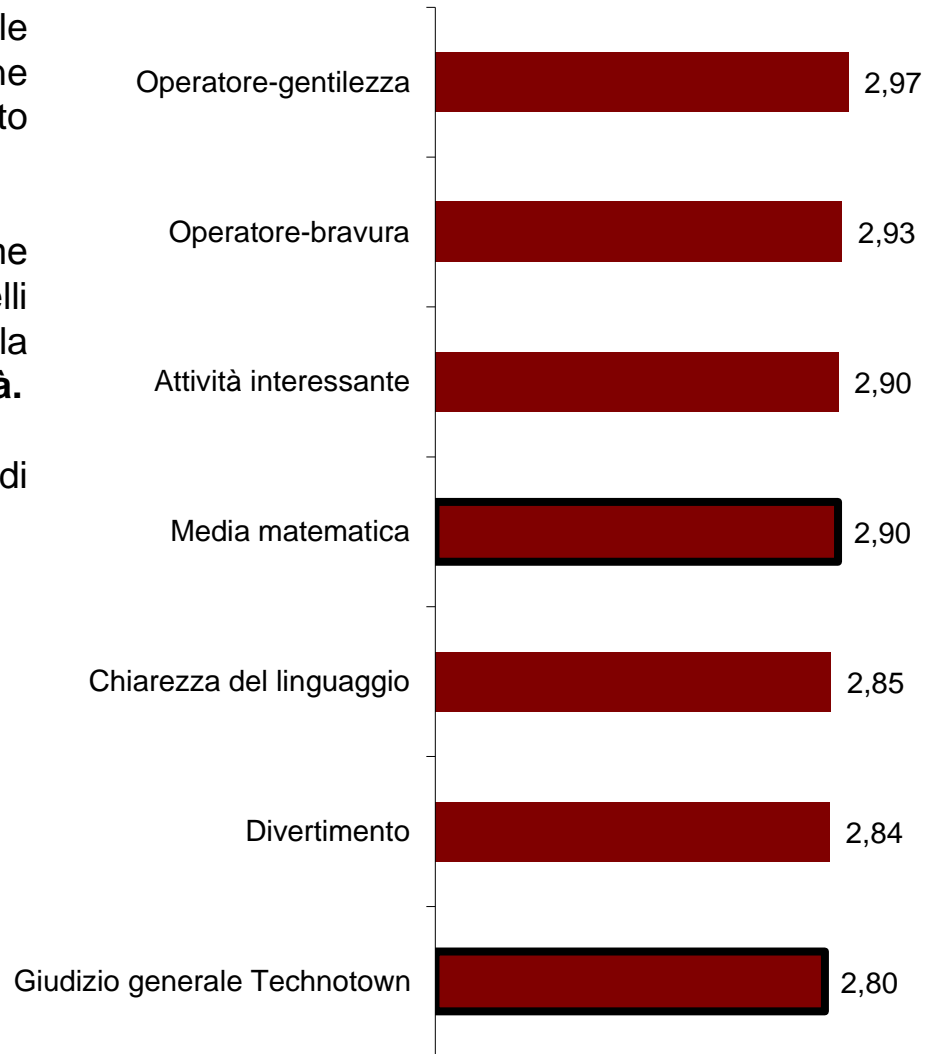
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,90).

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.

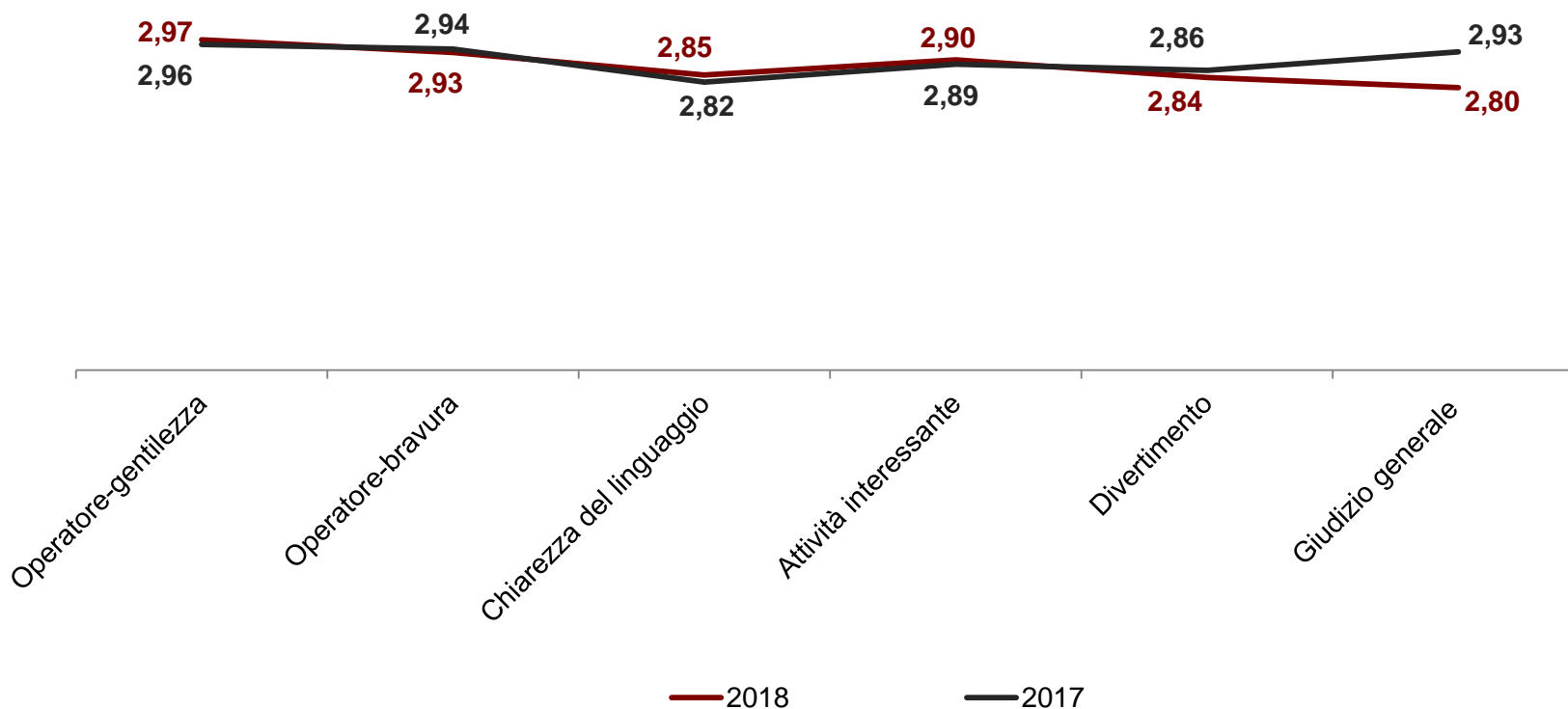
Gli aspetti oggetto d'indagine maggiormente graditi sono stati quelli riguardanti gli **operatori** (sia la **gentilezza** che la **bravura**) e l'**attività**.

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



Analisi del trend 2017-2018

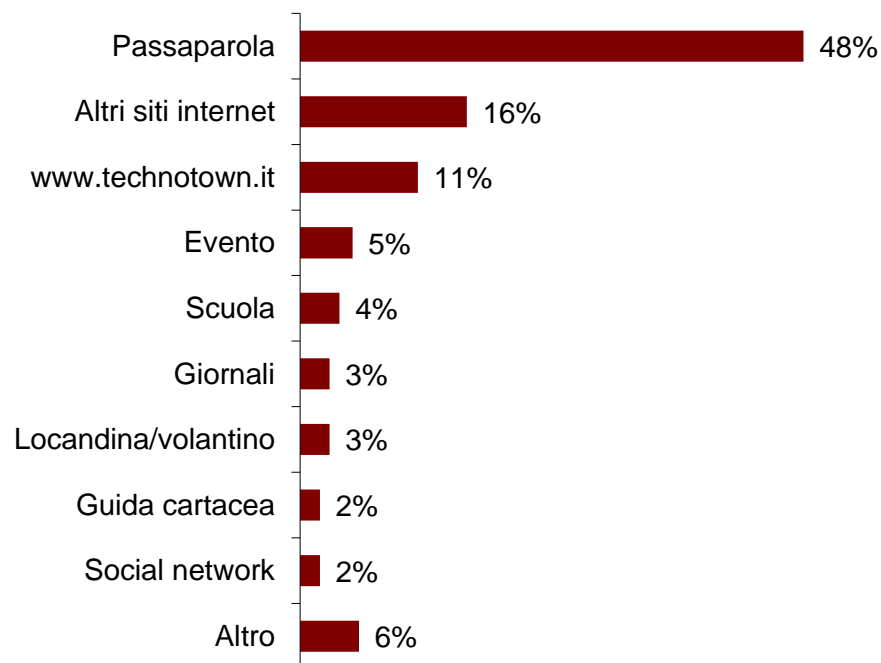
Come si denota dal grafico sottostante, il trend di soddisfazione risulta piuttosto costante rispetto all'indagine precedente effettuata lo scorso anno, ma si rileva una flessione sul giudizio generale della ludoteca, anche se il valore medio di tale aspetto è nettamente superiore allo standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza di Technotown

Il 48% dei ragazzi intervistati viene a conoscenza di *Technotown* col passaparola (44% nel 2017), mentre il 29% lo scopre attraverso il canale web (lo scorso anno era il 38%).

Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo prevalente per i ragazzi residenti a Roma, che si ritengono molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva in questa ludoteca. Invece il canale web emerge tra coloro che giungono da altre province italiane ed in generale sono molto soddisfatti.

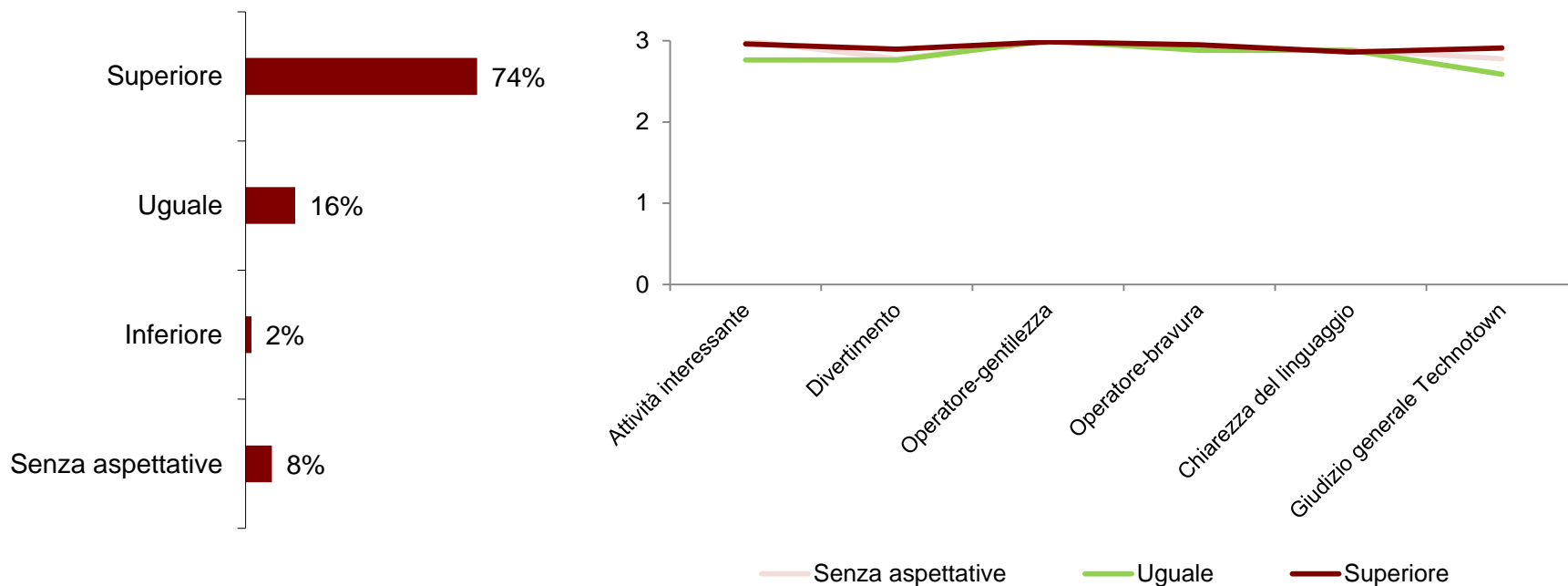


Giudizio rispetto alle aspettative

L'8% dei ragazzi intervistati dichiara di non avere aspettative prima di recarsi a *Technotown*.

Ben il 74% sul campione totale afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, mentre per il 16% è uguale e solo per il 2% 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 sui seguenti aspetti: attività svolta, gentilezza e bravura degli operatori. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative o ad esserne privi sono principalmente coloro che si dichiarano in generale abbastanza soddisfatti.



Consigliaresti 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 **74%** (la percentuale diminuisce rispetto all'82% dello scorso anno); ciò è indice di un elevato gradimento da parte dei ragazzi intervistati su tale ludoteca.



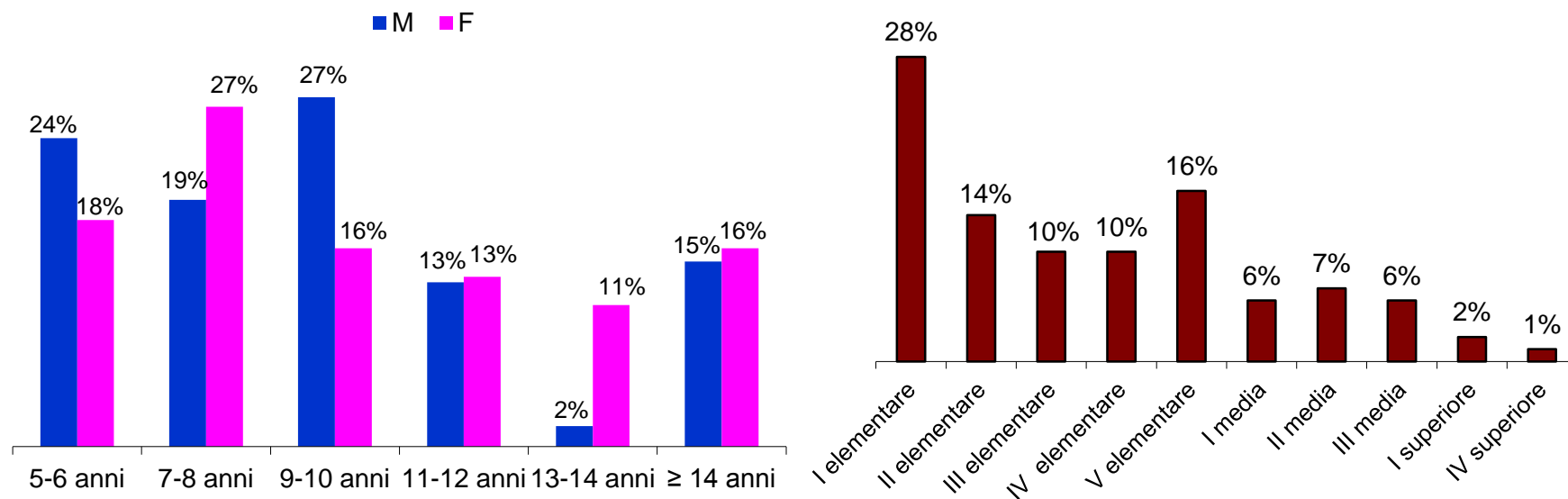
NET PROMOTER SCORE <i>Technotown 2018</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	0	3	1	3	13	17	62
1%	0%	0%	0%	0%	3%	1%	3%	13%	17%	62%
DETRATTORI = 5%							PASSIVI = 16%		PROMOTORI = 79%	
79% - 5% = 74%										

Analisi socio-demografica: genere, età e classe frequentata

Prevale il genere maschile con ben il 58% sul campione totale (60% nel 2017), soprattutto di età 5-6 anni e 9-10 anni, mentre nelle fasce dei 7-8 anni e 13-14 anni è predominante il genere femminile.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle dei 7-8 anni e 9-10 anni (entrambe raggiungono il 26% sul totale; in calo dallo scorso anno in cui erano rispettivamente 34% e 28%), mentre aumentano i bambini di 6 anni, che passano dal 9% dell'indagine precedente al 22% di quest'anno. L'età media dei partecipanti risulta pari a poco meno di 9 anni.

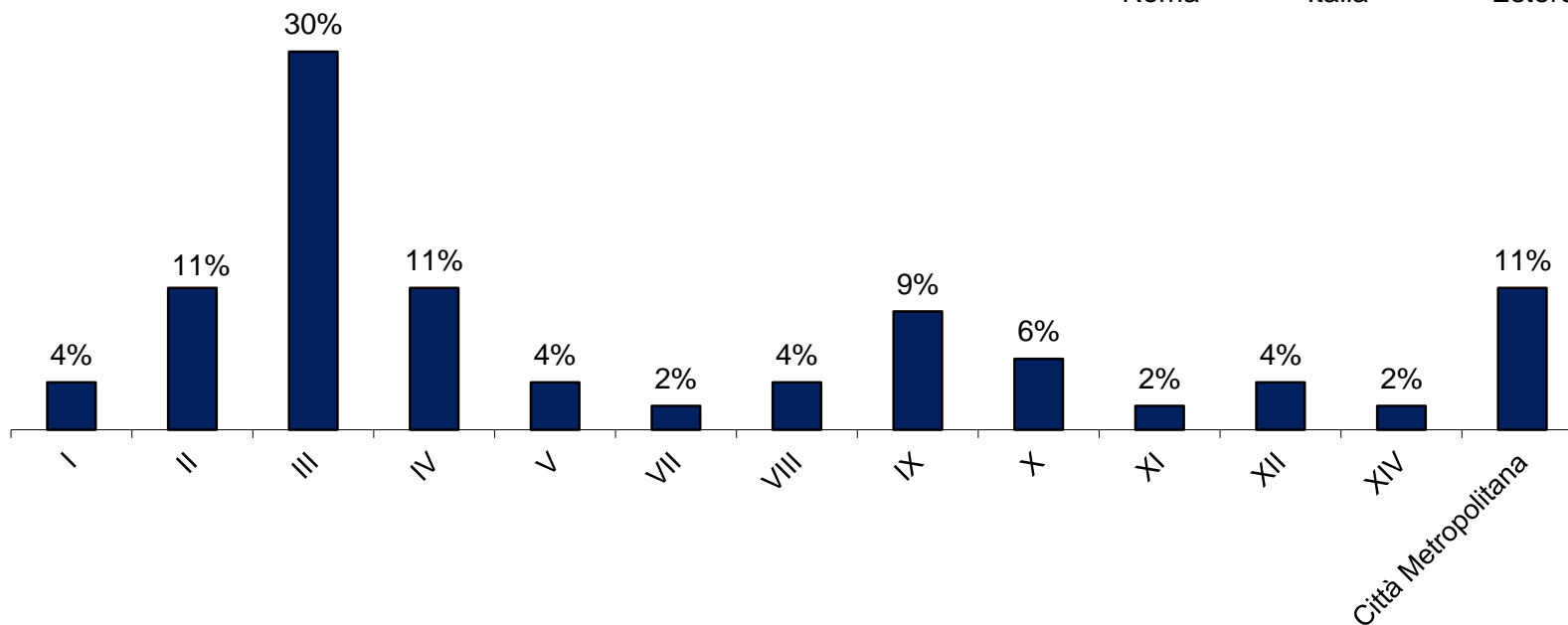
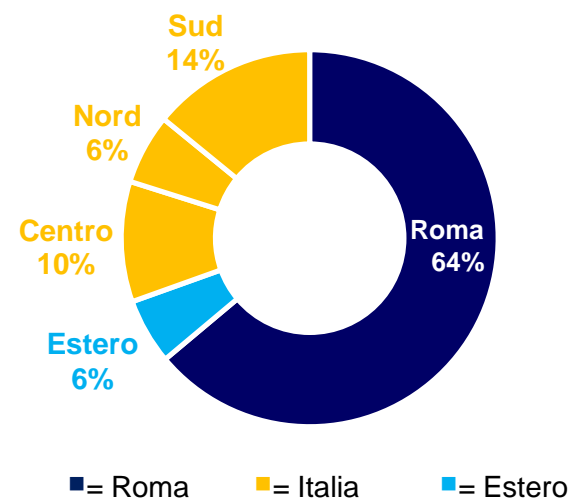
Il 78% degli intervistati frequenta la scuola primaria, il 19% la scuola secondaria di I grado e il 3% la secondaria di II grado. Rispetto alle singole classi frequentate dai ragazzi, come si rileva dal grafico sottostante a destra, emergono la "I elementare" (28%; in netto aumento dall'8% dell'indagine precedente) e la "V elementare" (16%; era 18% nel 2017).



Analisi socio-demografica: provenienza

Il 64% del campione intervistato è costituito da romani (68% nel 2017), mentre il 30% giunge da altre città italiane (nell'indagine precedente era 17%) e il restante 6% dall'estero (stessa percentuale dello scorso anno).

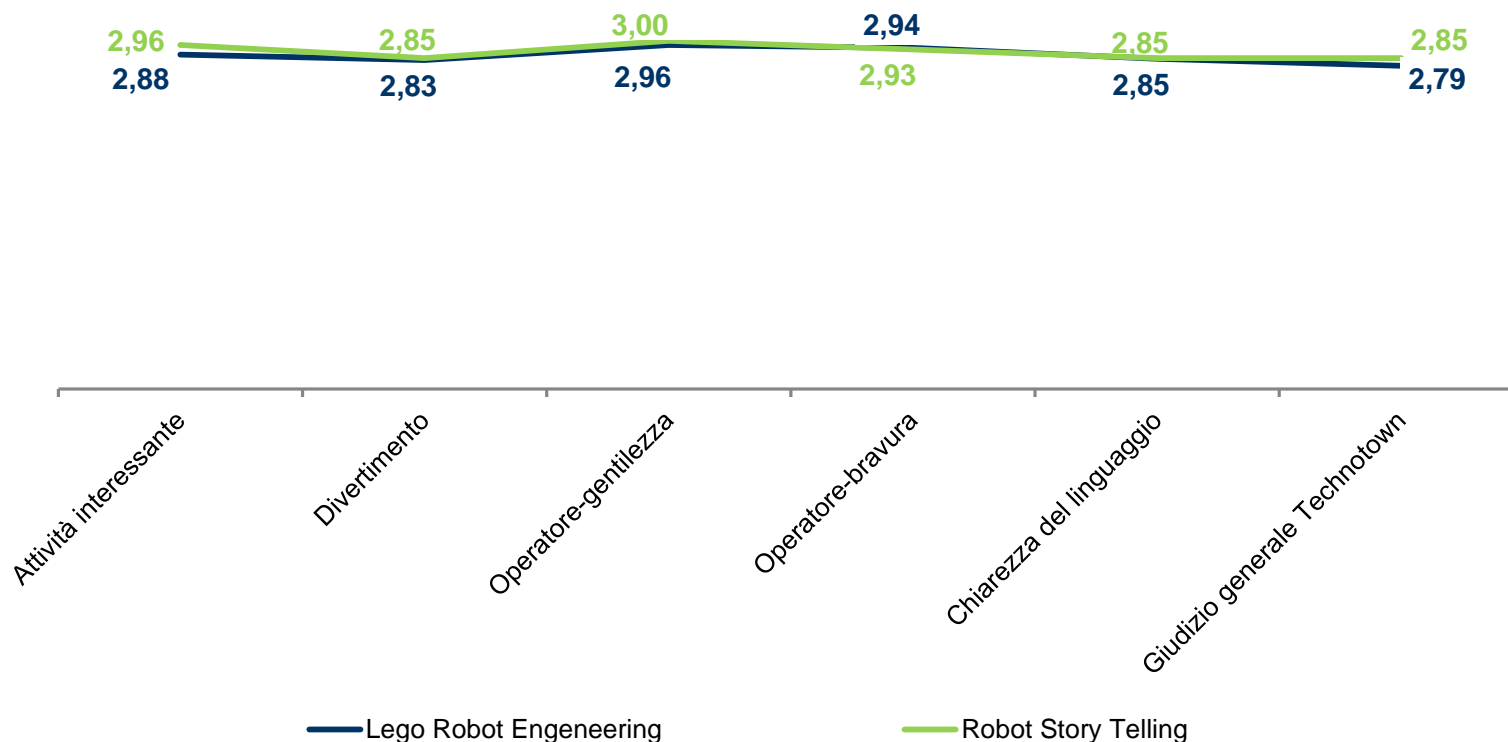
Per i municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante: prevale il Municipio III (30%; municipio limitrofo alla ludoteca) seguono i Municipi II, IV e la Città Metropolitana (ciascuno di essi raggiunge l'11% sul campione totale degli intervistati).



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 di soddisfazione leggermente più alto da parte di chi ha partecipato all'attività "Robot Story Telling", in particolare sull'interesse per l'attività svolta e sul giudizio complessivo relativo a Technotown, mentre le altri valori medi sono pressoché invariati.

Su tale domanda non sono risultati significativi gli altri incroci, sia con le variabili dicotomiche che con quelle in scala ordinale.



Correlazione - 1/2

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

Coefficiente Rho di Spearman - Technotown 2018**	Attività interessante	Divertimento	Operatore-gentilezza	Operatore-bravura	Chiarezza del linguaggio	Giudizio generale Technotown
Attività interessante	1,000	,321 **	,228 *	,171	-,028	,643 **
Divertimento	,321 **	1,000	,308 **	,256 **	,234 *	,373 **
Operatore-gentilezza	,228 *	,308 **	1,000	-,037	-,055	,145
Operatore-bravura	,171	,256 **	-,037	1,000	,195 *	,229 *
Chiarezza del linguaggio	-,028	,234 *	-,055	,195 *	1,000	,006
Giudizio generale Technotown	,643 **	,373 **	,145	,229 *	,006	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 gentilezza degli operatori e della chiarezza del linguaggio, pertanto tali variabili sono state escluse dalla tabella laterale.

A *Technotown* l'aspetto che risulta più correlato al giudizio generale è quello relativo all'**attività**.

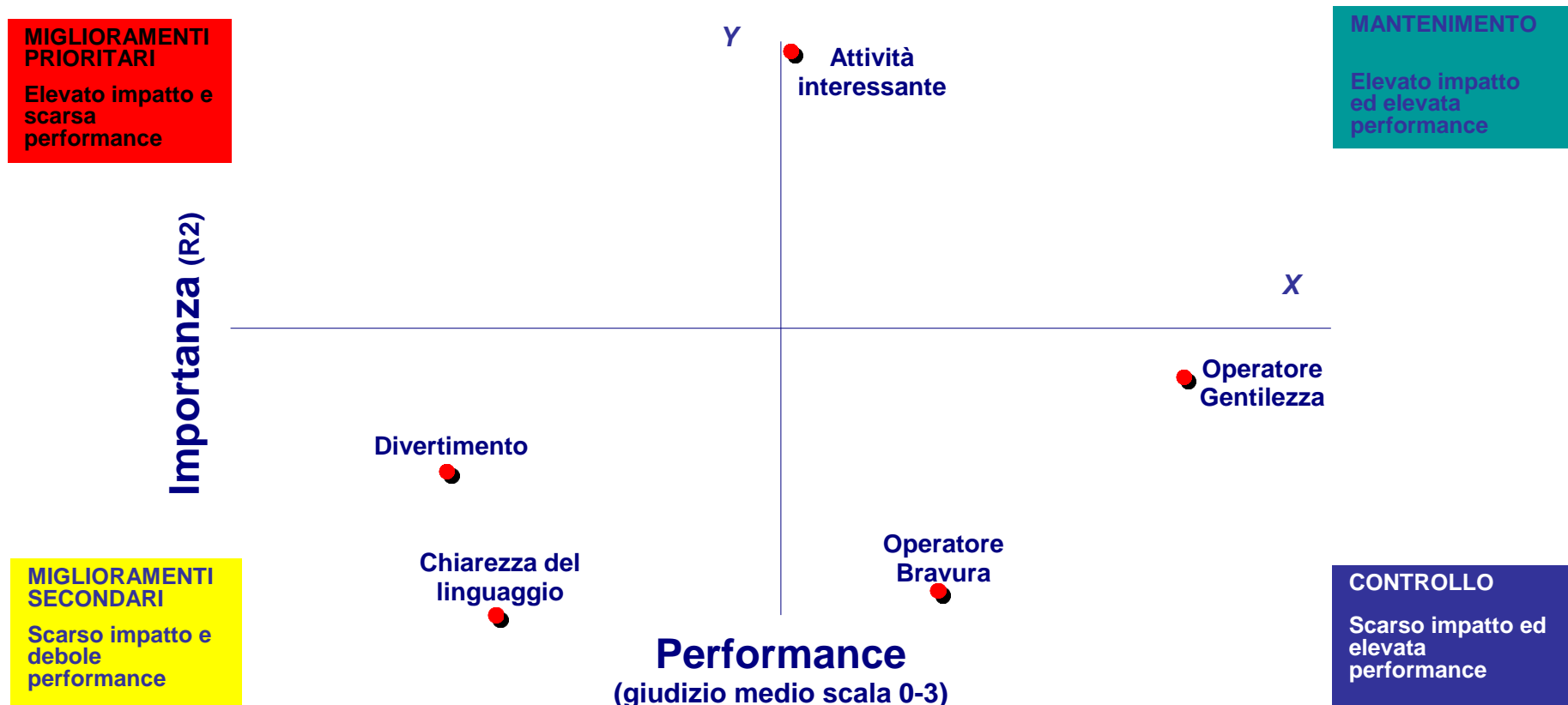
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Technotown 2018</i>	
Attività interessante	0,643
Divertimento	0,373
Operatore-bravura	0,229

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'**attività interessante** è ritenuto in assoluto l'elemento più importante, ma anche soddisfacente (quadrante in alto a destra). 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).

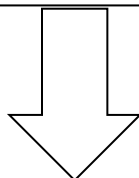
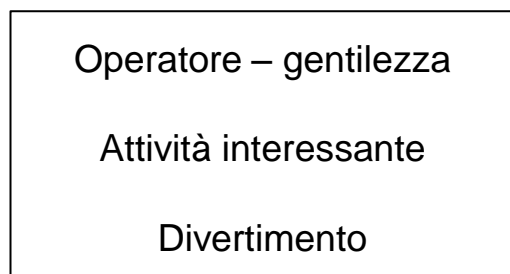


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

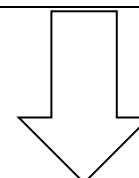
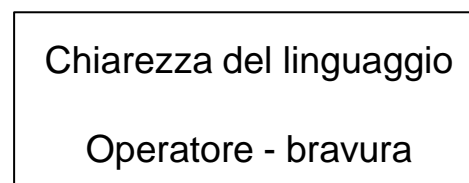
Analisi Fattoriale

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 **2 Fattori** seguenti:



**Fattore 1 =
Approccio Staff ed Attività**



**Fattore 2 =
Linguaggio e Competenza**

Cluster Analysis

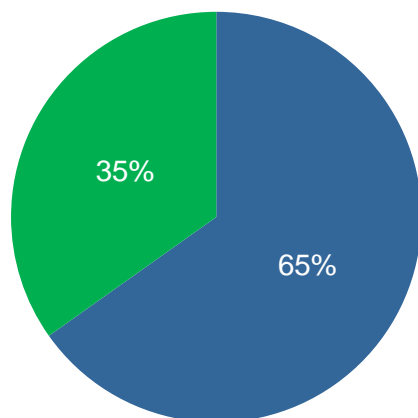
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (73 individui per il *Cluster 1* e 39 per il *Cluster 2*).

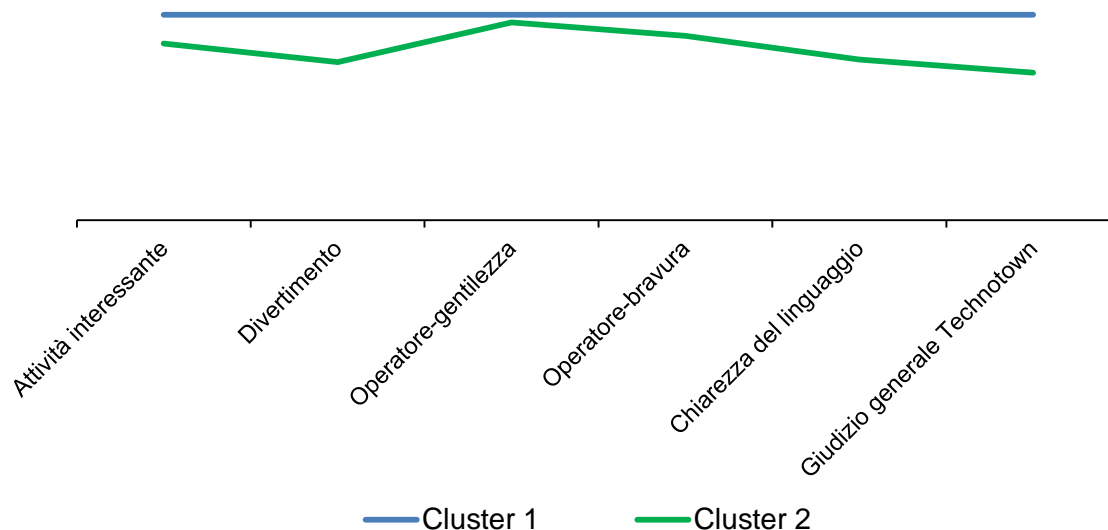
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono ad un livello più alto di soddisfazione, mentre la 2° tipologia i **Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più basso sui vari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

Cluster 1 – Deliziati: in prevalenza maschi, residenti a Roma, di età 5-10 anni, frequentano la scuola primaria, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2 – Soddisfatti: in prevalenza femmine, giungono da fuori Roma, di età 11-14 anni, frequentano la scuola secondaria di I grado, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



SUGGERIMENTI

ELOGI bellissimo, mi è piaciuto, elogio sul personale. **Totale 5**

DURATA ATTIVITÀ da ampliare. **Totale 7**

CONTENUTI ATTIVITÀ aggiungere più Lego (2); ampliare la scelta di oggetti da costruire (2); peccato ci sia solo un computer per due; spiegazioni troppo lunghe e noiose. **Totale 6**

ALTRO. TOTALE 5

TECHNOTOWN 2018
TOTALE 18 SUGGERIMENTI

Allegato 1 - Questionario

DATA: __/__/____ ORA: __/____

	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
1. L'attività svolta è stata interessante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Quanto ti sei divertito/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. I tutor che conduceva l'attività è stato gentile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Quanto è stato bravo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ha utilizzato un linguaggio chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. In generale quanto ti è piaciuta <i>Technotown</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. A quale attività hai partecipato?: Diventa un Supereroe Lego Robot Engineering
 Robot Story Telling Lightpainting

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

9. Da 0 a 10 quanto consiglieresti ad un amico di venire a *Technotown*?

MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MASSIMO

10. Come Sei venuto a conoscenza di *Technotown*?

giornali scuola www.technotown.it newsletter altri siti internet social network (facebook/twitter)
 locandina/volantino amici/parenti tv/radio altro _____

11. 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?) _____