



Data 27/01/2020

Indagini di Customer Satisfaction

Technotown

7 Dicembre 2019 - 3 Gennaio 2020

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 2018-2019
- 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 **7 dicembre 2019 al 3 gennaio 2020** (il campione rappresenta il 41% 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 $\pm 2,60\%$.

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 2019, 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 **2,83** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono la **chiarezza del linguaggio** (2,86), la **bravura** (2,85) e la **gentilezza degli operatori** (2,83).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. L'**attività interessante** e il **divertimento** risultano essere gli aspetti più importanti nella mappa delle priorità, ma anche quelli più correlati al giudizio generale sulla ludoteca (cfr. pp. 14-16).

Il profilo dei ragazzi intervistati è rappresentato per il 58% dal **genere maschile, romani** (78%) soprattutto di età **7-8 anni** e **9-10 anni** (rispettivamente 29% e 32%); l'età media dei ragazzi risulta pari a poco più di **9 anni**. Il 75% degli intervistati frequenta la **scuola primaria** (tra le singole classi frequentate dai ragazzi, emerge la "*V elementare*", che raggiunge il 20%).

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 38%: il 19% risponde "*www.technotown.it*", il 13% "*altri siti internet*" e il 6% "*social network*". Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo prevalente per i ragazzi che hanno un giudizio uguale alle aspettative, mentre il canale web emerge tra coloro che hanno un giudizio superiore alle proprie attese.

Tabella riassuntiva

| Indagine customer satisfaction Technotown 2019 | Media | Mediana* | Risposte valide | Risposte mancanti | Deviazione standard** | Molto soddisfatti | Per niente soddisfatti | Molto+ Abbastanza soddisfatti |
|--|-------------|-------------|-----------------|-------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|
| Attività interessante | 2,76 | 3,00 | 112 | 0 | 0,524 | 80% | 0% | 96% |
| Divertimento | 2,79 | 3,00 | 112 | 0 | 0,468 | 82% | 0% | 97% |
| Operatore-gentilezza | 2,83 | 3,00 | 112 | 0 | 0,400 | 84% | 0% | 99% |
| Operatore-bravura | 2,85 | 3,00 | 112 | 0 | 0,407 | 87% | 0% | 98% |
| Chiarezza del linguaggio | 2,86 | 3,00 | 112 | 0 | 0,376 | 87% | 0% | 99% |
| Giudizio generale Technotown | 2,83 | 3,00 | 111 | 1 | 0,424 | 85% | 0% | 98% |

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

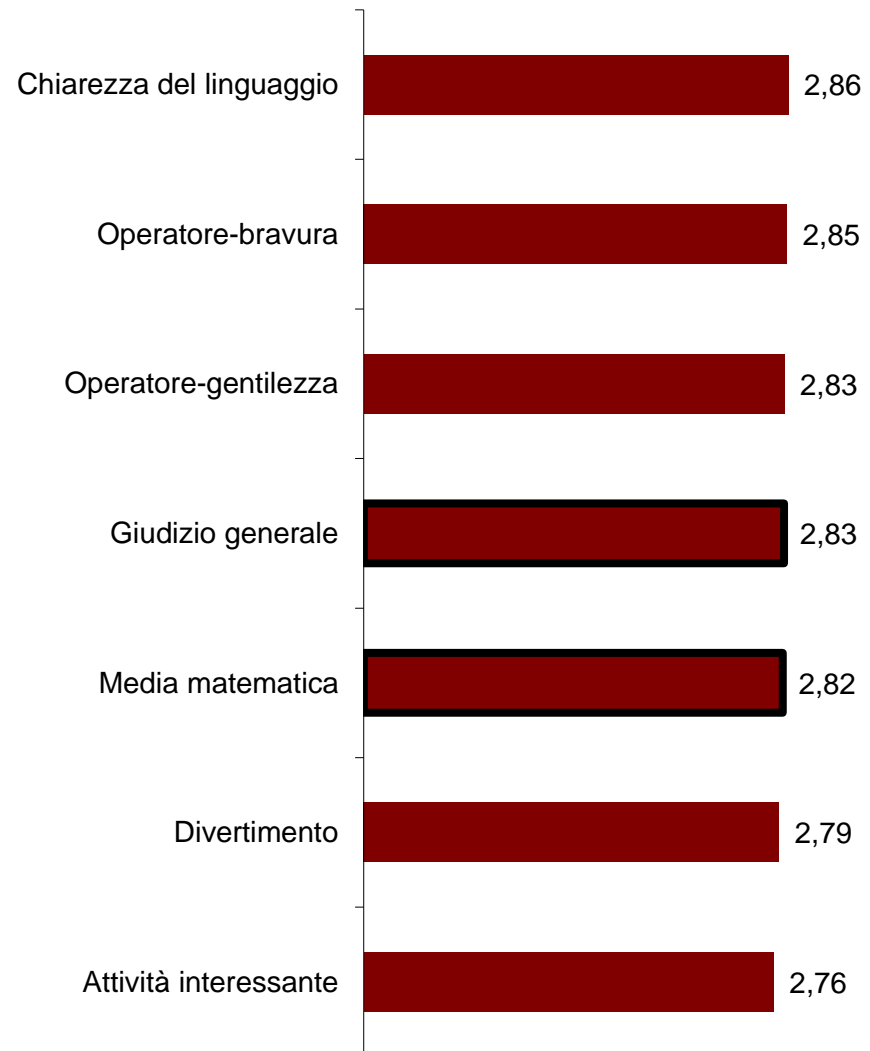
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,82).

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.

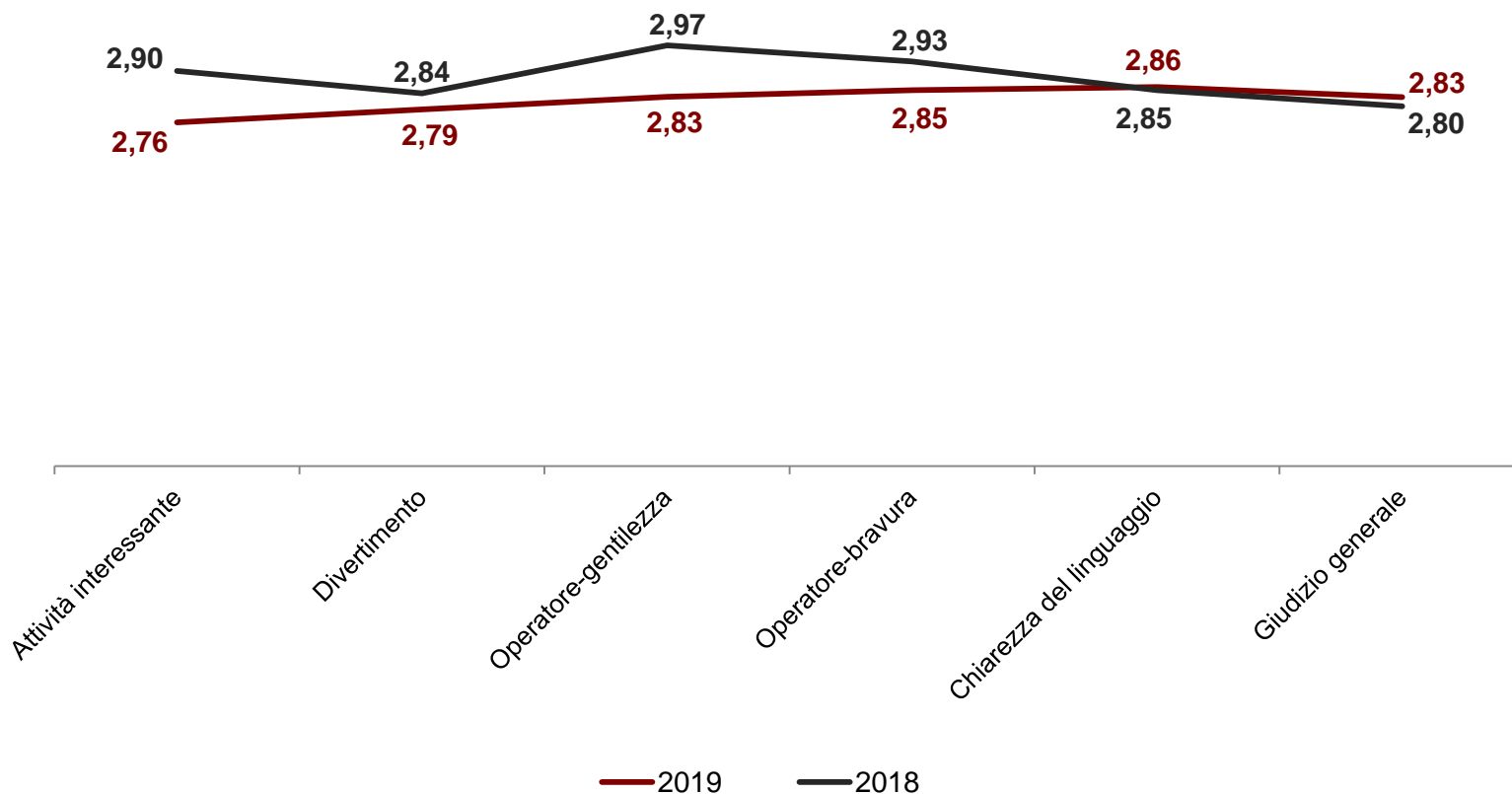
Gli aspetti oggetto d'indagine maggiormente graditi sono stati quelli riguardanti la **chiarezza del linguaggio** e gli **operatori** (sia la **bravura** che la **gentilezza**).

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



Analisi del trend 2018-2019

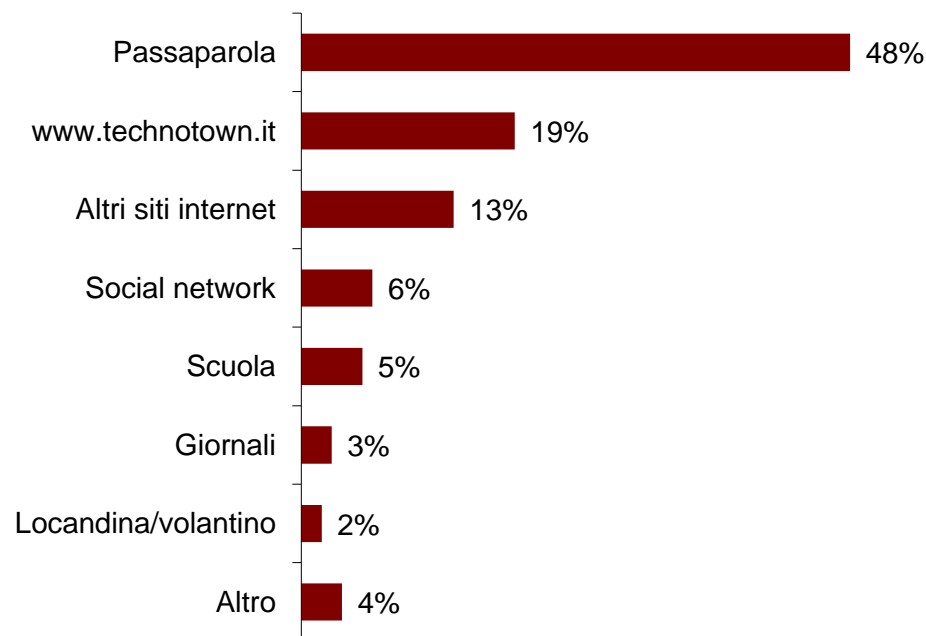
Come si denota dal grafico sottostante, il trend di soddisfazione risulta piuttosto costante rispetto all'indagine precedente effettuata lo scorso anno, ma si rileva una flessione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, anche se i valori medi sono nettamente superiori allo standard minimo di 2,20. Invece si registra un lieve aumento delle medie relative alla chiarezza del linguaggio e al giudizio generale sulla ludoteca.



Come è venuto a conoscenza di Technotown

Il 48% dei ragazzi intervistati viene a conoscenza di *Technotown* col **passaparola** (stessa percentuale emersa nel 2018), mentre il 38% lo scopre attraverso il **canale web** (il 19% risponde “*www.technotown.it*”, il 13% “*altri siti internet*” e il 6% “*social network*”; lo scorso anno la percentuale complessiva era pari al 29%).

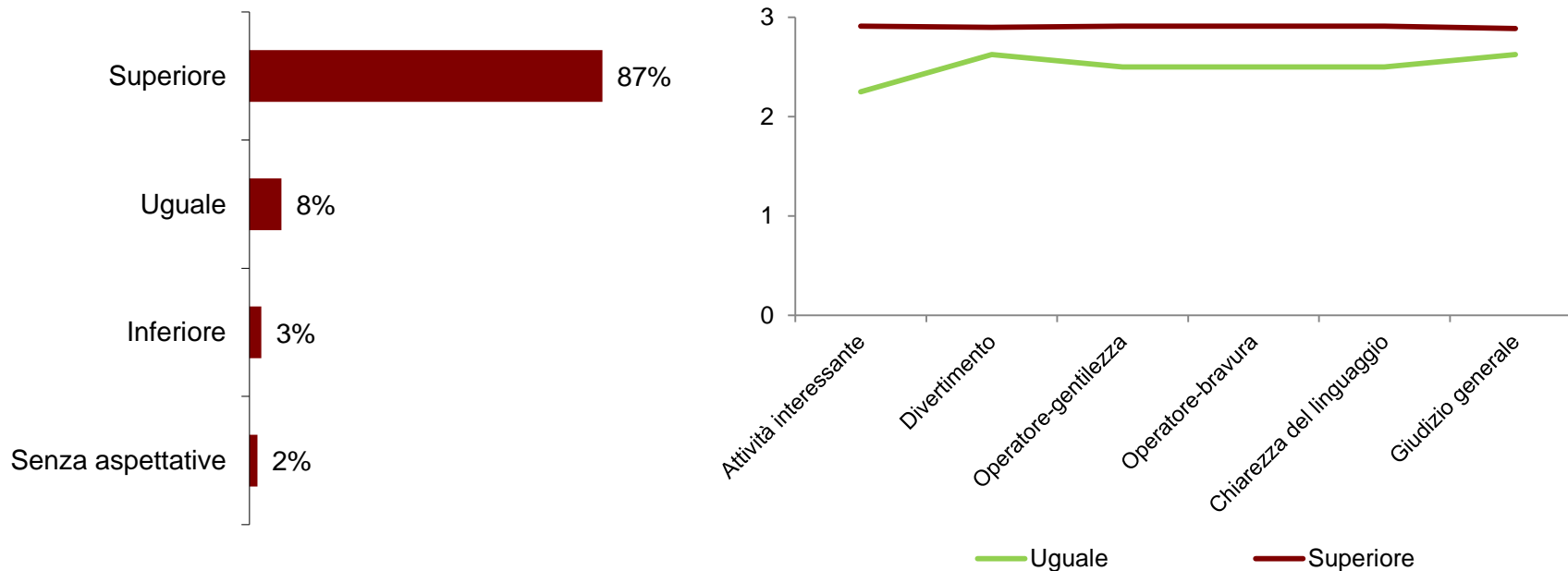
Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo prevalente per i ragazzi che hanno un giudizio uguale alle aspettative, mentre il canale web emerge tra coloro che hanno un giudizio superiore alle proprie attese.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 2% dei ragazzi intervistati dichiara di non avere aspettative prima di recarsi a *Technotown*. Ben l'87% sul campione totale afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, mentre per l'8% è uguale e solo per il 3% è inferiore.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative soprattutto per i ragazzi di età 9-12 anni, che nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente i bambini di età 5-8 anni, che si dichiarano abbastanza soddisfatti dell'esperienza generale (cfr. grafico sottostante a destra).



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 **81%** (la percentuale aumenta rispetto al 74% dello scorso anno); ciò è indice di un elevato gradimento da parte dei ragazzi intervistati su tale ludoteca.



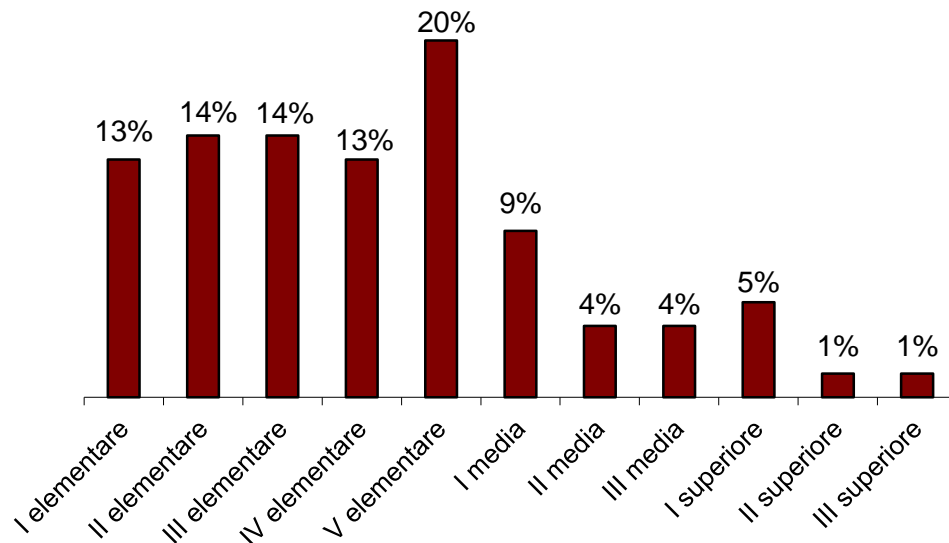
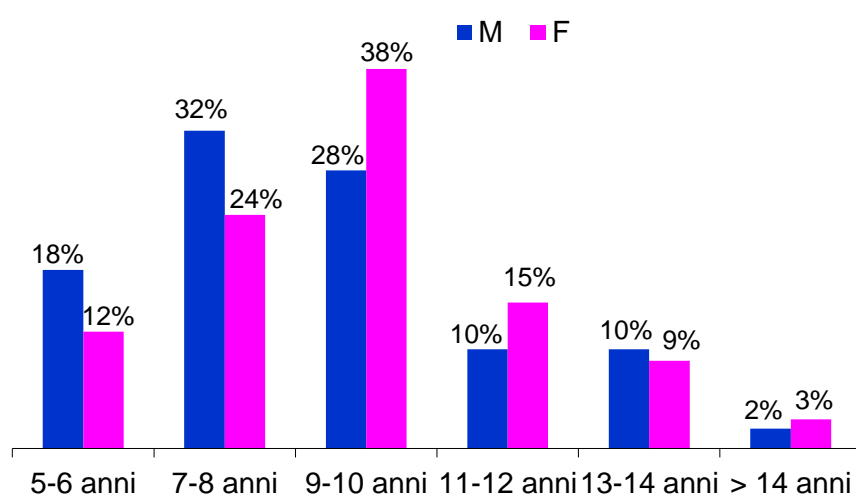
| NET PROMOTER SCORE <i>Technotown 2019</i> | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|----------------------|----|------------------------|-----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 10 | 19 | 74 |
| 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 2% | 2% | 9% | 17% | 68% |
| DETRATTORI = 4% | | | | | | | PASSIVI = 11% | | PROMOTORI = 85% | |
| 85% - 4% = 81% | | | | | | | | | | |

Analisi socio-demografica: genere, età e classe frequentata

Anche quest'anno prevale il **genere maschile**, che raggiunge il 58% sul campione totale (stessa percentuale del 2018), soprattutto di età tra i 5 e gli 8 anni, mentre nelle fasce dai 9 ai 12 anni è predominante il genere femminile.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle dei **7-8 anni** e **9-10 anni** (rispettivamente 29% e 32% sul totale; in aumento dallo scorso anno in cui erano entrambe pari al 26%). In netto aumento i bambini di 9 anni, che passano dal 10% dell'indagine precedente al 20% di quest'anno. L'età media dei partecipanti risulta pari a **poco più di 9 anni (9,11)**.

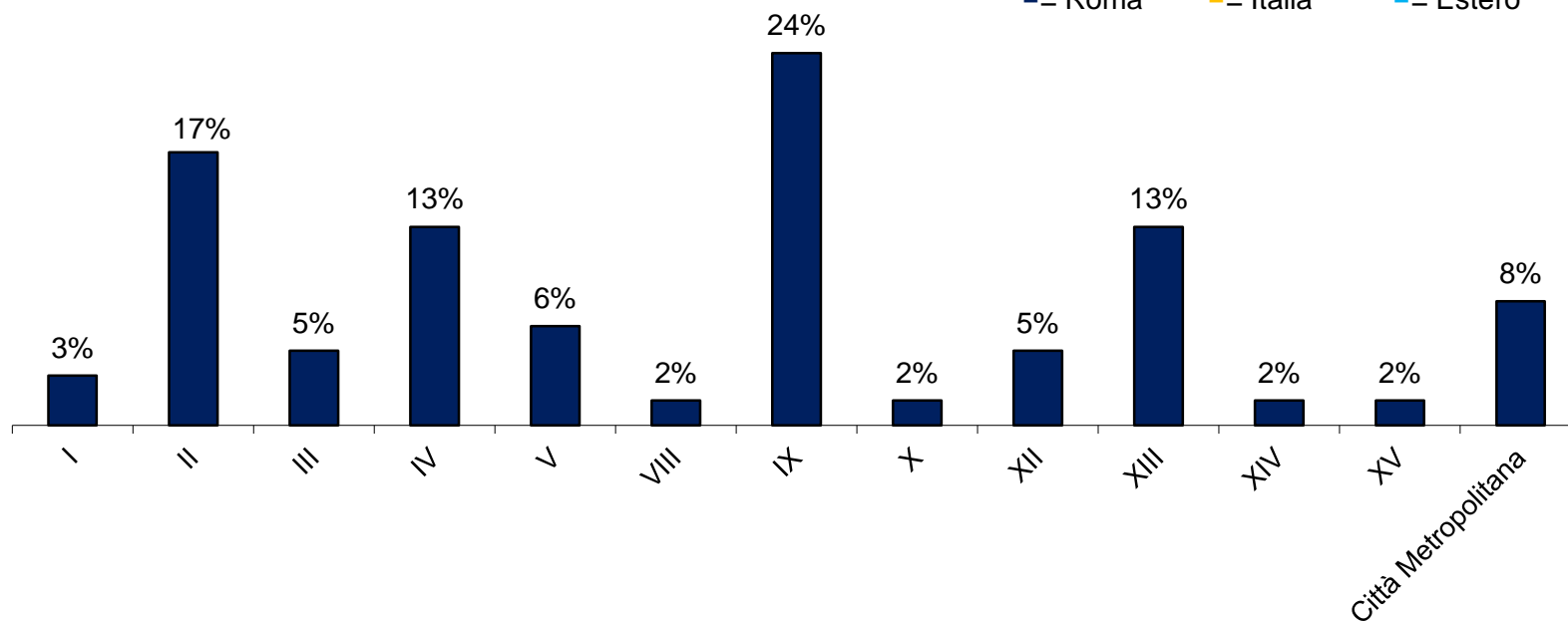
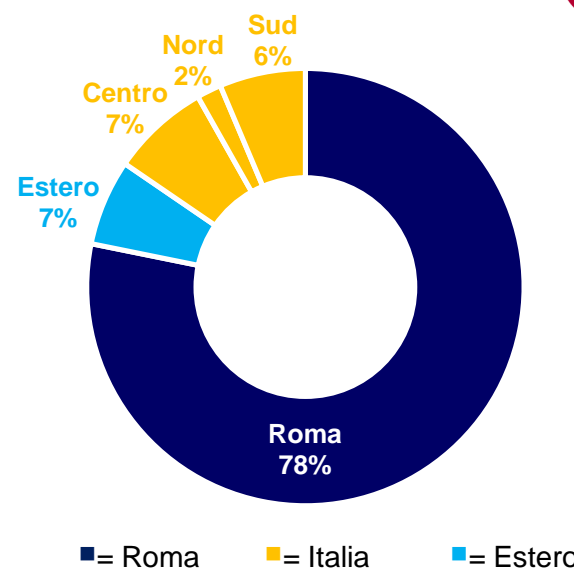
Il 75% degli intervistati frequenta la **scuola primaria**, il 17% la scuola secondaria di I grado e l'8% la secondaria di II grado. Rispetto alle singole classi frequentate dai ragazzi, come si rileva dal grafico sottostante a destra, emerge la "**V elementare**" (20%; in aumento dal 16% dell'indagine precedente), mentre la "**I elementare**" passa da 28% a 13%.



Analisi socio-demografica: provenienza

Il 78% del campione intervistato è costituito da **romani** (64% nel 2018), mentre il 15% giunge da altre città italiane (nell'indagine precedente era 30%) e il restante 7% dall'estero (6% lo scorso anno).

Per i municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante: prevale il **Municipio IX** (24% sul totale dei romani), segue il **Municipio II** (17%; stesso municipio dove è situata la ludoteca).

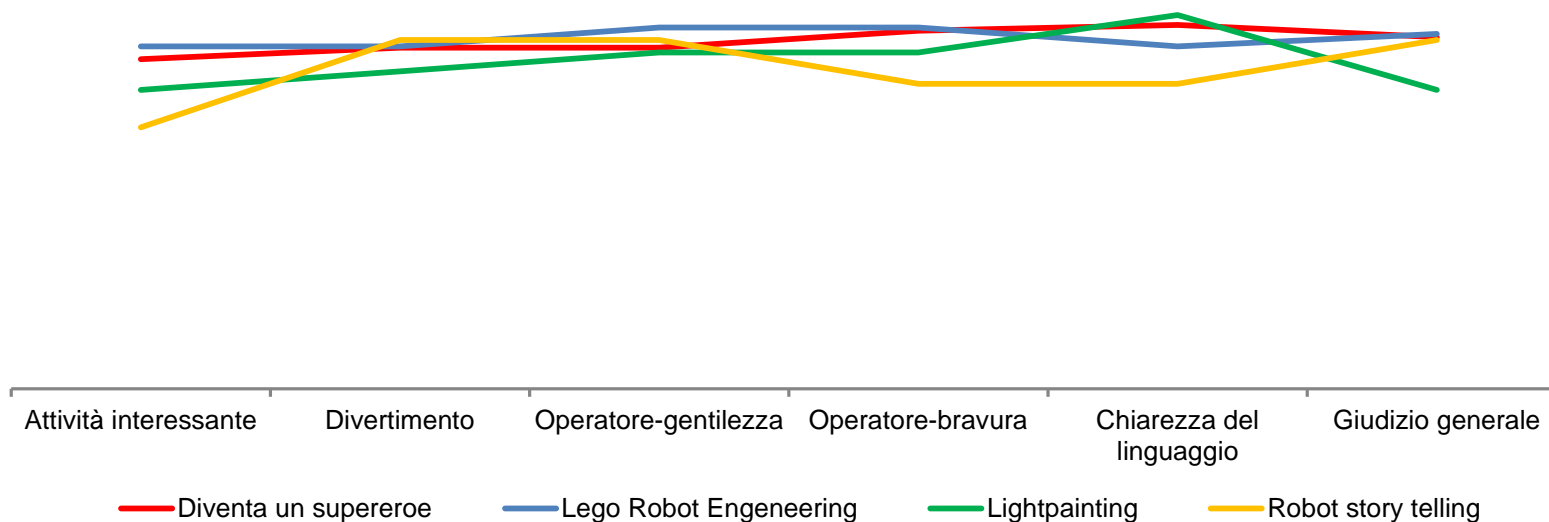


Analisi univariate per attività

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 *"Lego Robot Engineering"*, in particolare sull'interesse per l'attività svolta, sulla gentilezza e bravura degli operatori, mentre il divertimento è stato apprezzato di più da chi ha preso parte a *"Robot story telling"* e la chiarezza del linguaggio è stata più soddisfacente per l'attività di *"Lightpainting"*.

Le percentuali dei partecipanti alle attività *"I Technorobot in soccorso di Ecotown"* e *"La sfida dei Babbo Robot"* sono esigue e prive di attendibilità statistica, pertanto non compaiono nel grafico sottostante.

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 2019** | Attività interessante | Divertimento | Operatore-gentilezza | Operatore-bravura | Chiarezza del linguaggio | Giudizio generale Technotown |
|---|-----------------------|--------------|----------------------|-------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Attività interessante | 1,000 | ,610 ** | ,593 ** | ,471 ** | ,526 ** | ,587 ** |
| Divertimento | ,610 ** | 1,000 | ,513 ** | ,447 ** | ,366 ** | ,555 ** |
| Operatore-gentilezza | ,593 ** | ,513 ** | 1,000 | ,613 ** | ,411 ** | ,392 ** |
| Operatore-bravura | ,471 ** | ,447 ** | ,613 ** | 1,000 | ,615 ** | ,378 ** |
| Chiarezza del linguaggio | ,526 ** | ,366 ** | ,411 ** | ,615 ** | 1,000 | ,423 ** |
| Giudizio generale Technotown | ,587 ** | ,555 ** | ,392 ** | ,378 ** | ,423 ** | 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).

Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale.

A *Technotown* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono l'**attività interessante** e il **divertimento**.

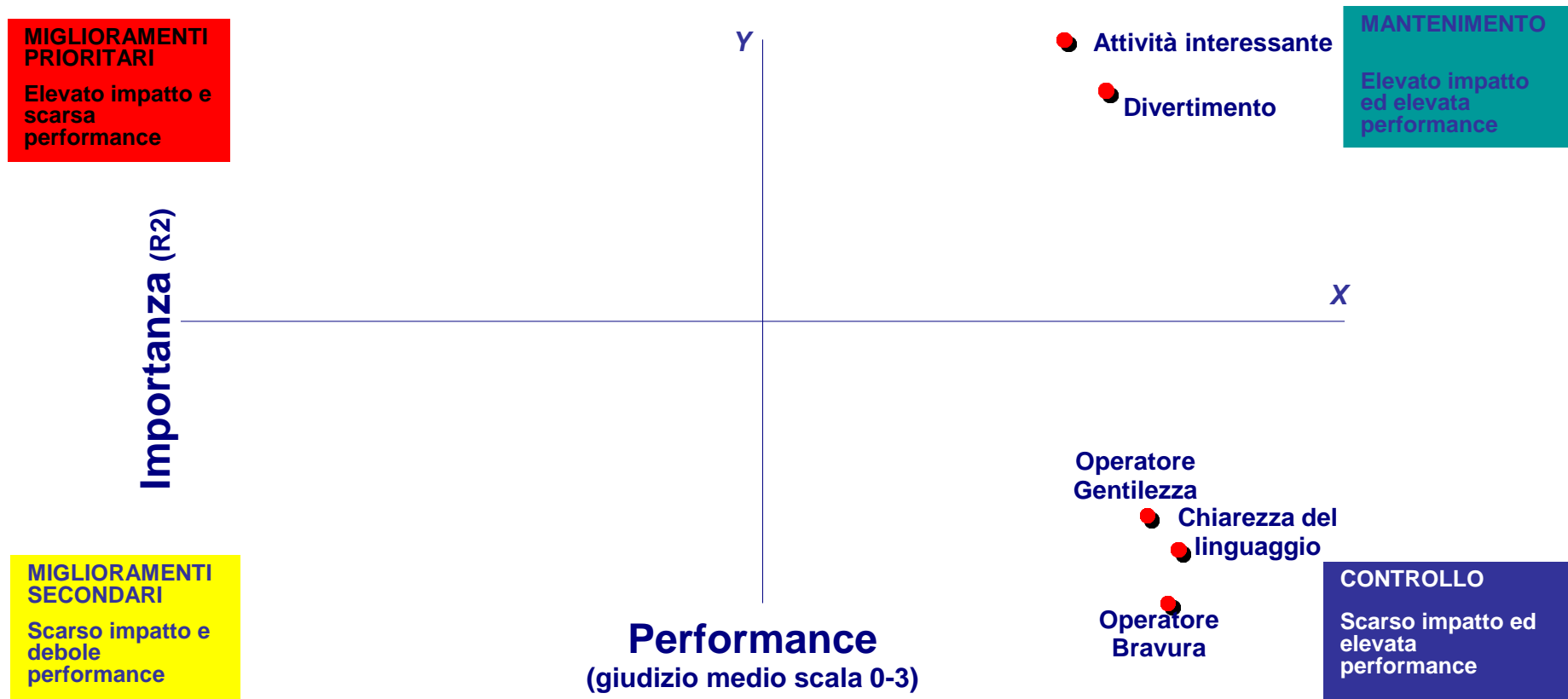
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

| Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Technotown 2019</i> | |
|--|-------|
| Attività interessante | 0,587 |
| Divertimento | 0,555 |
| Chiarezza del linguaggio | 0,423 |
| Operatore-gentilezza | 0,392 |
| Operatore-bravura | 0,378 |

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'**attività interessante** e il **divertimento** sono ritenuti in assoluto gli elementi più importanti e soddisfacenti (quadrante in alto a destra). Nessuno degli aspetti oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece le variabili 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.

Cluster Analysis

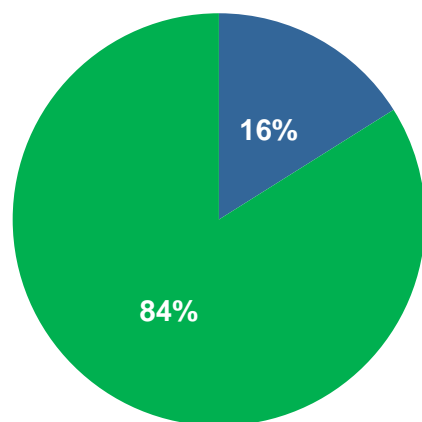
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (18 individui per il *Cluster 1* e 94 per il *Cluster 2*).

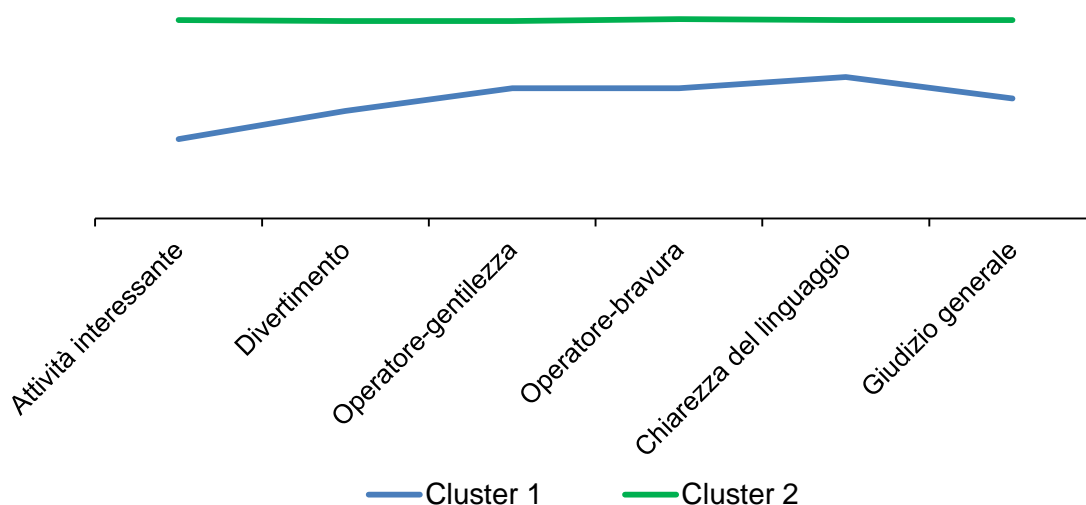
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia gli **Abbastanza soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre la 2° tipologia i **Molto soddisfatti** hanno un giudizio complessivo molto buono sui vari aspetti indagati.

Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza maschi, residenti a Roma, di età 7-10 anni, frequentano la III elementare, conoscono la ludoteca tramite il passaparola, partecipano alle attività “*Diventa un supereroe*” e “*Lightpainting*”, giudizio uguale alle aspettative.

Cluster 2 – Molto soddisfatti: in prevalenza femmine, giungono da fuori Roma, di età 5-6 anni e 11-12 anni, frequentano II e V elementare, conoscono *Technotown* tramite internet, partecipano a “*Lego Robot Engineering*”, giudizio superiore alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



SUGGERIMENTI

ELOGI perfetto, tutto ottimo (7), bellissima attività (3). **Totale 10**

CONTENUTI ATTIVITÀ cambiare le torce che non funzionano; attività noiosa; inviare foto del *Lightpainting* via email; più motori a disposizione; sfide con i robot; regalare un kit ai bimbi; proporre di fare aerei; usare anche i personaggi; schermi più grandi; traccia per velocizzare il copione; provare a unire i Lego costruiti con quelli di altri bambini; aggiungere altri colori.

Totale 13

ALTRO. TOTALE 2

TECHNOTOWN 2019
TOTALE 15 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?) _____