

Zè

Indagini di Customer Satisfaction



Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Come sei venuto a conoscenza delle attività digitali di *Tehno@Home*
- Con chi hai partecipato
- Gli orari delle attività proposte vanno bene
- Sei mai stato a Technotown e quali attività preferisci
- A quali altre attività ti piacerebbe partecipare
- Consigliaresti questa attività ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per attività
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario
- Allegato 2 – Medie per attività
- Esempi di foto digitali degli elaborati



Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **126 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti delle attività digitali di **Tehno@Home**, nell'ambito delle iniziative online promosse da **Technotown** dal 14 aprile al 24 maggio 2020.

Il campione rappresenta il 50% sul totale dei partecipati alle varie attività, che hanno inviato delle opere per tale contest.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,74\%$.

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 2020, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale del campione intervistato è ottimo, con una media di **2,85** 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'**interesse per l'attività** rappresenta l'elemento più soddisfacente, ma dalle analisi bivariate (correlazione e mappa della priorità) risulta il **divertimento** la variabile ritenuta più importante e correlata alla soddisfazione generale dei partecipanti che hanno compilato il questionario online (pp.17-19).

Il campione di coloro che hanno partecipato alla *survey* online è costituito per la maggior parte da bambini, di **genere maschile** (61% sul totale), di età **9-10 anni** (29%; l'età media è pari a **9,5 anni**), residenti a Roma (74%), soprattutto nel Municipio IV (20%) e XI (15%).

Si evidenzia anche la presenza di adulti (18% sul campione totale), uomini (52%), di età media **42 anni**.

Il 54% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza di tali attività tramite il **canale web**, di cui il 24% attraverso i **social network** (quasi la totalità di essi si riferisce a *Facebook*), il 23% attraverso il sito **www.technotown.it** e il restante 7% tramite **altri siti web**. Invece il 40% lo ha scoperto tramite il **passaparola**.

Risulta significativo che i social network siano il canale preferito dai romani, di età 11-12 anni, alcuni non sono mai stati a *Technotown*, ritengono le attività molto interessanti e dichiarano di essersi abbastanza divertiti. Invece il sito www.technotown.it prevale tra i residenti a Roma, di età 13-14 anni, che hanno già frequentato la ludoteca, il cui giudizio è molto soddisfacente, sia sul loro interesse per le attività svolte che sul divertimento.

Infine il passaparola è predominante soprattutto tra coloro che vivono in altre province italiane, di età 7-10 anni, non si sono mai recati a *Technotown*, in generale abbastanza soddisfatti e divertiti in merito all'attività a cui hanno partecipato.

Tabella riassuntiva

<i>Techno@Home – Technotown 2020</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Interesse per l'attività	2,85	3,00	122	4	0,356	85%	0%	100%
Divertimento	2,82	3,00	125	1	0,382	82%	0%	100%
Chiarezza delle istruzioni	2,79	3,00	125	1	0,445	81%	0%	98%
Giudizio generale <i>Techno@Home</i>	2,85	3,00	125	1	0,422	86%	1%	99%

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

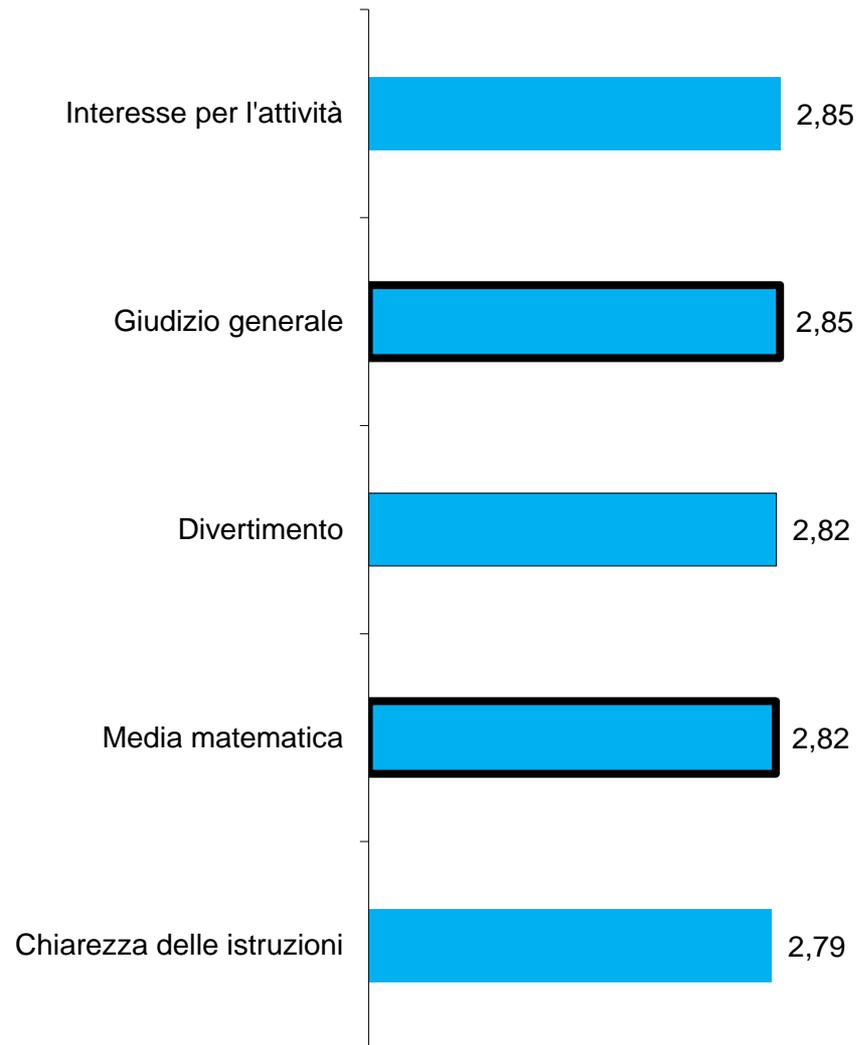
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,82).

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.

L'aspetto oggetto d'indagine che è stato maggiormente gradito risulta essere **l'interesse per l'attività**.

Si evidenzia un livello medio di soddisfazione elevato su tutte le variabili.

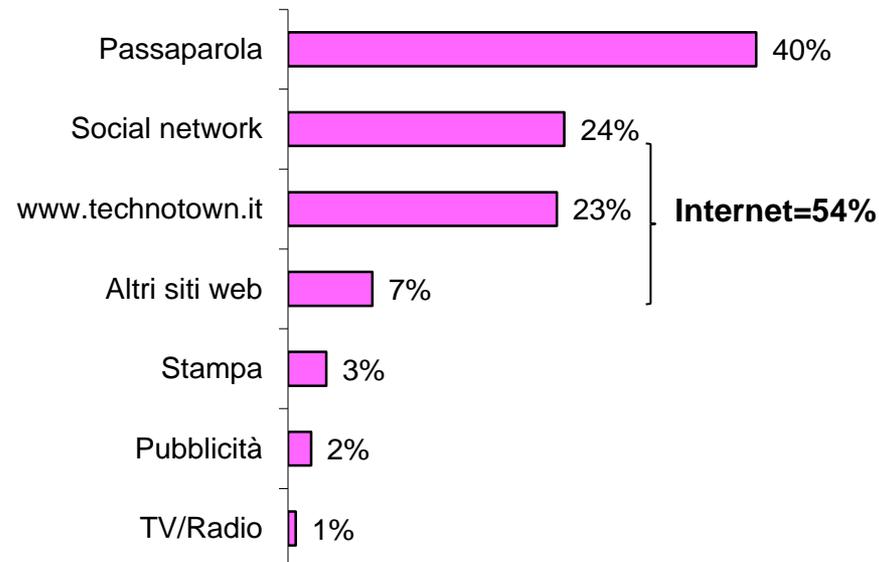


Come sei venuto a conoscenza delle attività digitali di *Tehno@Home*

Il 54% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza delle attività tramite **internet**, di cui il 24% attraverso i **social network** (quasi la totalità di essi si riferisce a *Facebook*), il 23% tramite il sito **www.technotown.it** e il restante 7% risponde **altri siti web**. Anche la percentuale del **passaparola** è molto alta poiché raggiungere il 40% sul totale.

Risulta significativo che i social network siano il canale prediletto dai romani, di età 11-12 anni, alcuni non sono mai stati a *Technotown*, ritengono le attività molto interessanti e dichiarano di essersi abbastanza divertiti. Invece il sito www.technotown.it prevale tra i residenti a Roma, di età 13-14 anni, che hanno già frequentato tale ludoteca, il cui giudizio è molto soddisfacente, sia sul loro interesse per le attività svolte che sul divertimento.

Infine il passaparola è predominante soprattutto tra coloro che vivono in altre province italiane, di età 7-10 anni, non si sono mai recati a *Technotown*, in generale abbastanza soddisfatti e divertiti in merito alle attività a cui hanno partecipato.

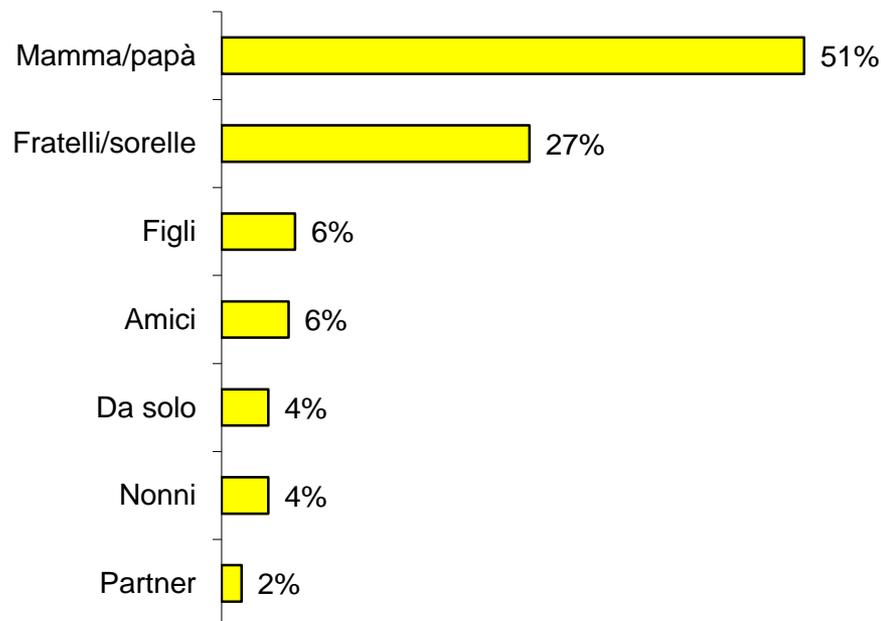


Con chi hai partecipato

Il 51% di coloro che hanno compilato il questionario online dichiara di avere partecipato alle attività digitali di *Technotown* con i propri genitori (**mamma/papà**), il 27% con **fratelli/sorelle**, un 6% con i **figli** e un 6% con **amici**, un 4% ha partecipato **da solo** e un 4% con i **nonni**, il restante 2% con il proprio **partner**.

È significativo che ad avere partecipato con i genitori siano soprattutto i bambini al di sotto dei 10 anni, che si ritengono abbastanza soddisfatti sulle attività svolte. Invece a giocare con i propri fratelli/sorelle sono in particolare i ragazzi di età 11-14 anni, che si dichiarano in generale molto soddisfatti di tutte le attività virtuali a cui hanno partecipato.

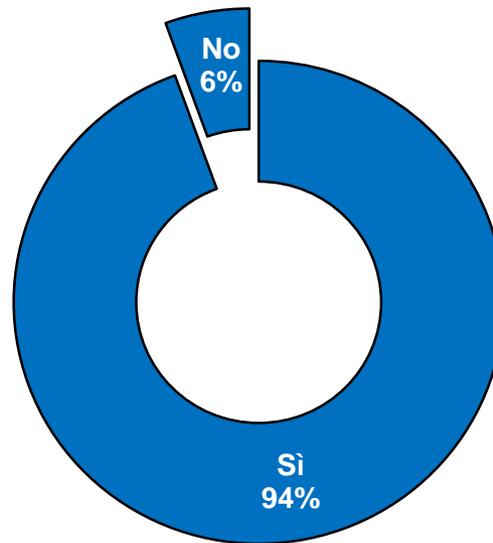
A rispondere figli o amici sono in prevalenza i partecipanti di età adulta (40-45 anni), in generale molto soddisfatti delle attività di *Tehno@Home*.



Gli orari delle attività proposte vanno bene

Il **94%** di coloro che hanno compilato il questionario online dichiara che gli orari delle attività proposte rispondono alle loro esigenze, mentre il restante 6% risponde che preferirebbe altri orari. Tra le varie fasce orarie proposte (sia di mattina che pomeriggio), prevale quella tardo pomeridiana 18:00-20:00.

Risulta significativo che a trovare adatti gli orari scelti per le attività sia soprattutto il genere maschile, mentre alcune mamme preferirebbero altri orari differenti nell'arco della giornata.



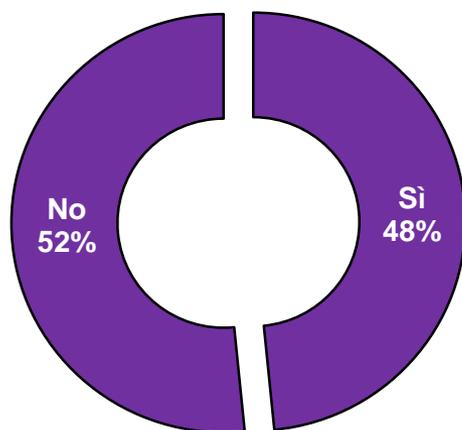
Sei mai stato a Technotown e quali attività preferisci

Il **52%** di coloro che hanno compilato il questionario online dichiara di non avere mai visitato *Technotown*, mentre il restante 48% l'ha già frequentata (cfr. grafico in basso a sinistra).

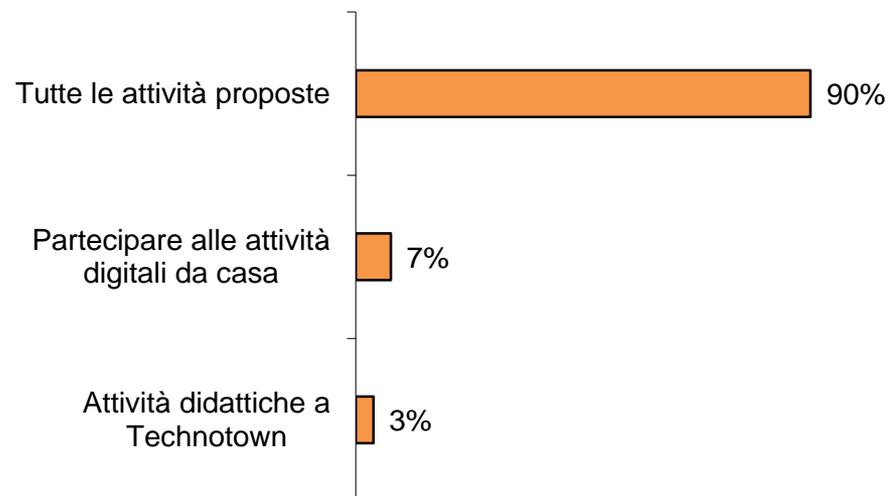
È significativo che i frequentatori abituali siano soprattutto i residenti a Roma, mentre a non essersi mai recati alla ludoteca sono in particolare coloro che vivono in altre province italiane.

Tra coloro che si sono già recati alla ludoteca, ben il **90%** del campione totale dichiara di apprezzare sia le attività didattiche all'interno di *Technotown* che quelle proposte online da poter realizzare a casa.

Sei mai stato a Technotown



Quale attività preferisci



A quali altre attività ti piacerebbe partecipare

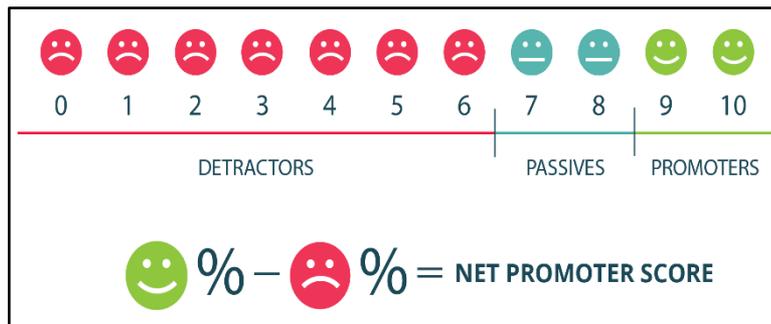
Il 34% di coloro che hanno compilato il questionario online hanno rilasciato delle loro proposte sulla domanda a risposta aperta in merito alle varie attività a cui vorrebbero partecipare. Come si rileva dalla tabella sottostante, tra le attività preferite prevalgono le creazioni con i *Legó*, che raggiungono il 25% sul totale delle proposte rilasciate.

ATTIVITÀ PREFERITE	N. RISPOSTE	% RISPOSTE
Legó	12	25%
Arte/Disegno/Pittura	6	13%
Tutte le attività già proposte	6	13%
Fumetti viventi	4	8%
Paesaggi sonori	4	8%
Tecnologia/Robotica	4	8%
Art@Home	3	6%
Music@Home	2	4%
Video	2	4%
Sport	2	4%
Cartoni animati	1	2%
Matematica	1	2%
Indovinelli	1	2%
Totale complessivo	48	100%

Consigliaresti questa attività ad un amico

La fedeltà è l'elemento su cui si deve puntare e questo indicatore contiene al suo interno la relazione tra fedeltà e raccomandazione. Chiedendo all'intervistato di rispondere alla domanda "Consigliaresti questa attività ad un amico?" con una valutazione su una scala da 0 a 10, si ottiene che la differenza tra la percentuale dei **promotori** (cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10) e i **detrattori** (utenti insoddisfatti con valutazione da 0-6) corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del contest a cui hanno partecipato.

In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà *Tehno@Home* è pari a **85%**.
Da evidenziare che la percentuale dei **promotori** aumenta per le bambine (88%), soprattutto di età 9-10 anni (93%).



NET PROMOTER SCORE <i>Tehno@Home 2020</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	1	0	1	3	11	22	88
0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	9%	17%	70%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 11%		PROMOTORI = 87%	
87% - 2% = 85%										

Analisi socio-demografica (genere, età)

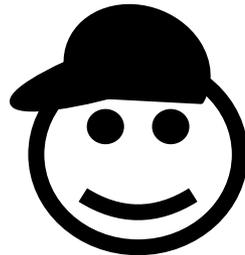
La maggior parte del campione che ha partecipato alle attività è costituito dal **genere maschile** (61% sul totale), che si ritiene in generale molto soddisfatto, soprattutto sulla chiarezza delle istruzioni. Invece il genere femminile rappresenta il 39% e ha trovato le attività molto divertenti.

La maggior parte del campione rappresentato (29% sul totale) ha un'età di **9-10 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **9,5 anni**).

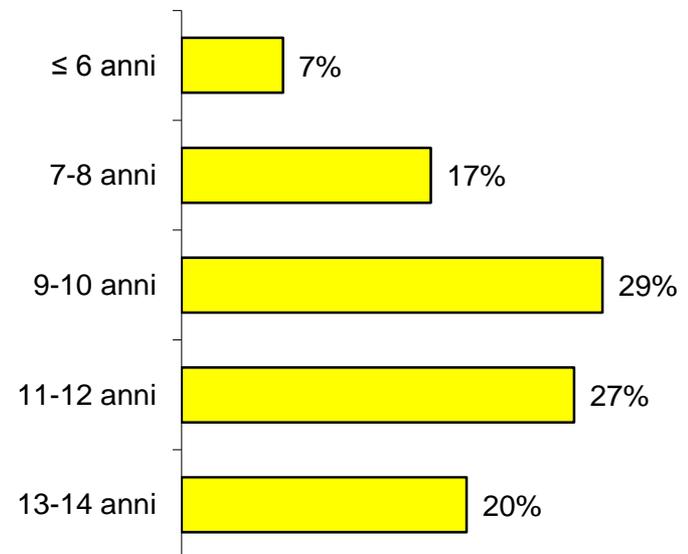
Risulta significativo che ad avere 9-10 anni siano soprattutto i bambini, che si sono già recati alla ludoteca e si ritengono in generale molto soddisfatti delle attività a cui hanno partecipato, mentre ad avere 11-12 anni sono prevalentemente le bambine, mai state a *Technotown*, il cui giudizio è abbastanza soddisfacente sulle attività online.

Si evidenzia che il 18% di coloro che hanno partecipato alla survey online è costituito da adulti (52% uomini e 48% donne), con un'età media pari a **42 anni**.

MASCHI=61%



FEMMINE=39%

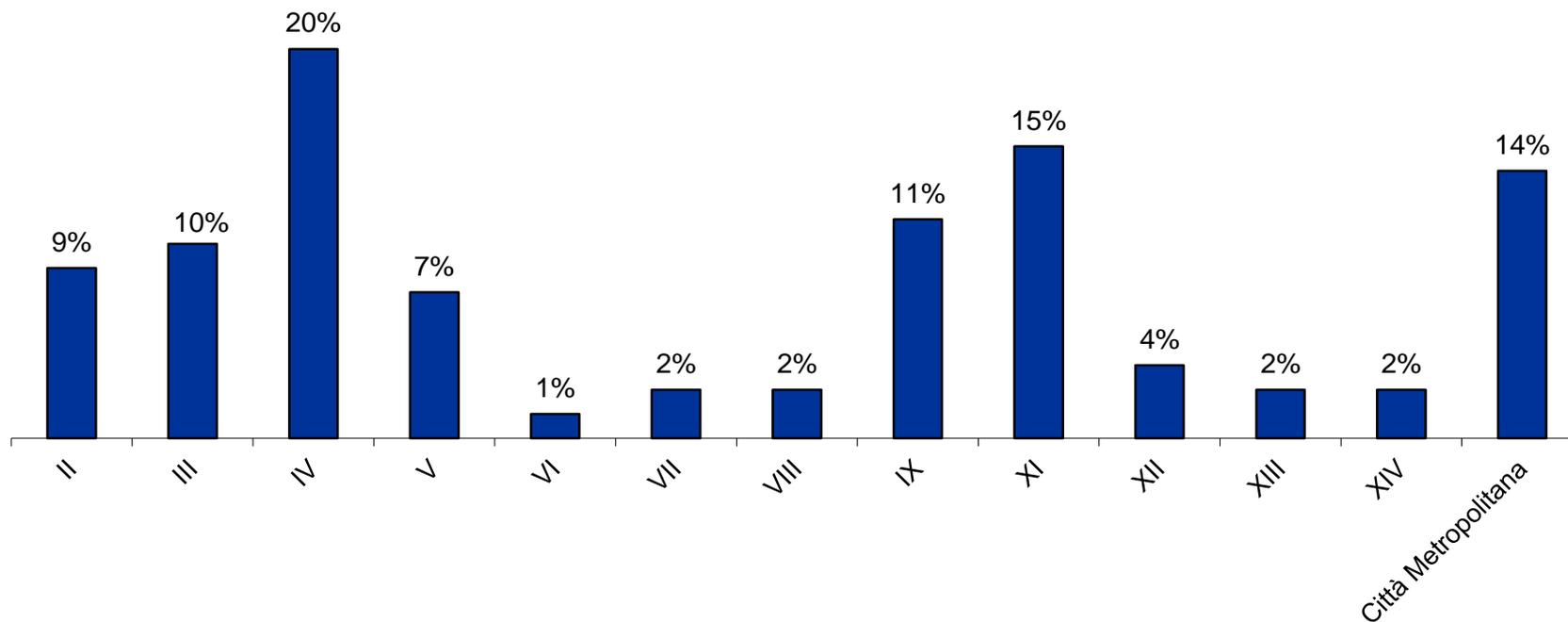
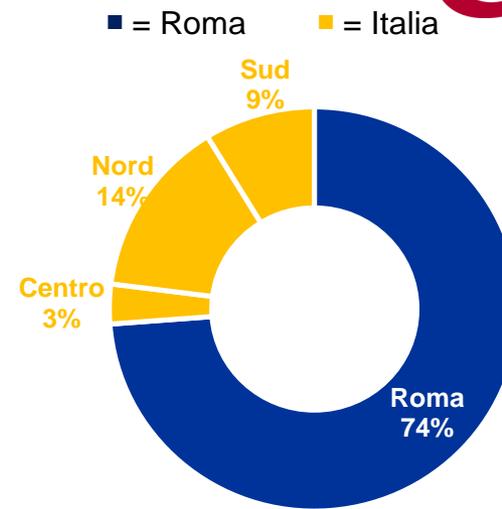


Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 74% del campione è costituito da **residenti a Roma**, mentre il restante 26% giunge da altre province italiane (*cf.* grafico a destra).

Tra i Municipi in cui risiedono i partecipanti romani prevalgono i *Municipi IV e XI*, che raggiungono rispettivamente il 20% e il 15% sul campione totale. Da evidenziare che il 14% vive nell'area della Città Metropolitana.

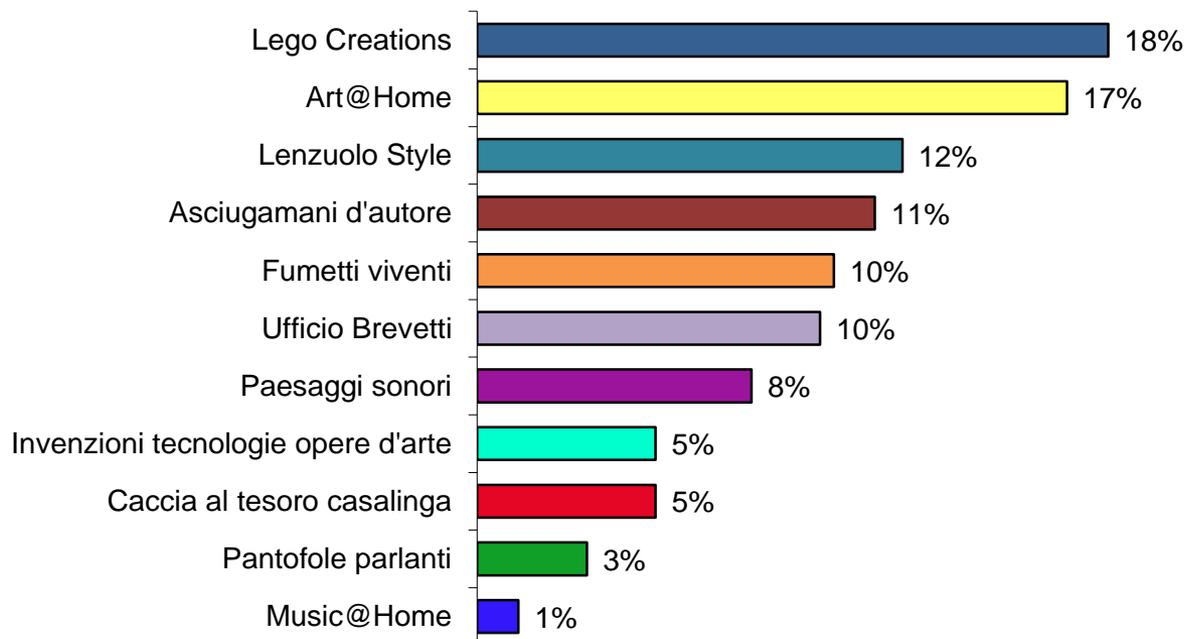
Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui vari municipi di residenza.



Analisi univariate per attività (1/2)

Tra le attività svolte dal campione che ha compilato il questionario online prevalgono: **Lego Creations** (18%), **Art@Home** (17%), **Lenzuolo Style** (12%) e **Asciugamani d'autore** (11%).

Risulta significativo che ad aver partecipato alle attività di *Lego Creations* siano stati soprattutto i bambini al di sotto degli 8 anni, che hanno trovato l'attività abbastanza soddisfacente, mentre *Art@Home* è stata svolta in particolare dai bambini di 9-12 anni e dai partecipanti adulti al di sopra dei 40 anni, in generale molto soddisfatti. *Lenzuolo Style* è stata l'attività prediletta dai bambini di età inferiore ai 6 anni o di età 13-14 anni, con un giudizio generale molto soddisfacente, mentre *Asciugamani d'autore* è stata preferita dai ragazzi di 13-14 anni e dagli adulti al di sotto dei 40 anni, che nel complesso si dichiarano abbastanza soddisfatti.

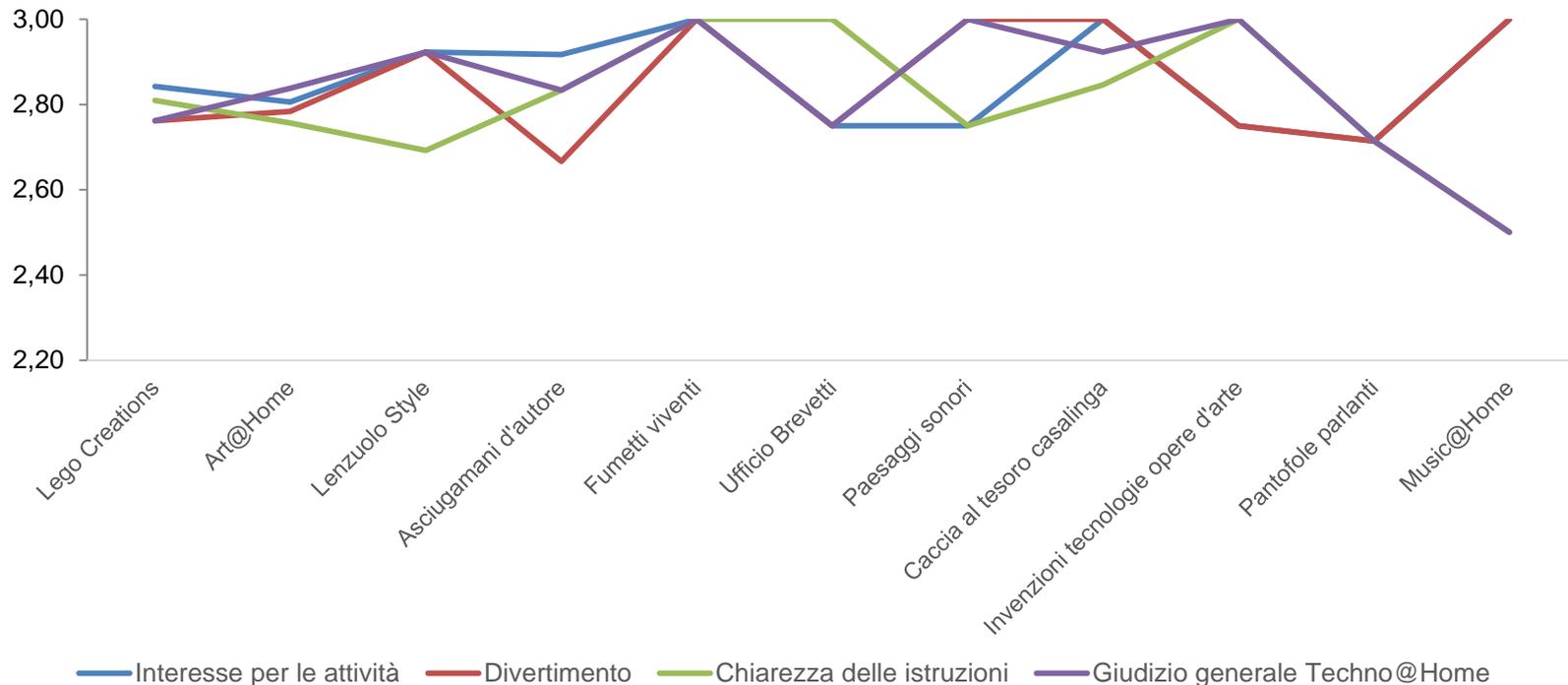


Analisi univariate per attività (2/2)

Analizzando il grafico sottostante, dove l'asse delle ascisse equivale allo standard minimo di 2,20, si rileva un livello medio di soddisfazione tendenzialmente più alto su tutte le variabili oggetto d'indagine in particolare per l'attività **Fumetti viventi**, poi seguono **Caccia al tesoro casalinga** e **Lenzuolo Style**, tranne che sulla chiarezza delle istruzioni.

Da evidenziare che l'interesse per l'attività è molto apprezzato anche per **Asciugamani d'autore**, mentre il divertimento emerge per **Paesaggi sonori** e la chiarezza delle istruzioni per **Ufficio e Brevetti**.

Nella comparazione dei dati va tenuto in considerazione il campione di questionari, che è esiguo per le ultime quattro attività presenti nel grafico sottostante (cfr. slide precedente).



Correlazione 1/2

Nella tabella sottostante tutti i coefficienti di correlazione risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco: le variabili più correlate tra di loro sono l'**interesse per l'attività** col **divertimento**.

Coefficiente Rho di Spearman - Techno@Home Technotown 2020***	Interesse per l'attività	Divertimento	Chiarezza dei contenuti	Giudizio generale Techno@Home
Interesse per l'attività	1,000	,707**	0,091	,560**
Divertimento	,707**	1,000	,267**	,676**
Chiarezza delle istruzioni	0,091	,267**	1,000	,301**
Giudizio generale Techno@Home	,560**	,676**	,301**	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 dell'attività. Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto all'esperienza complessiva.

Per le attività di *Techno@Home* gli aspetti che risultano essere più correlati al giudizio generale sono quelli relativi al **divertimento** e all'**interesse per l'attività**.

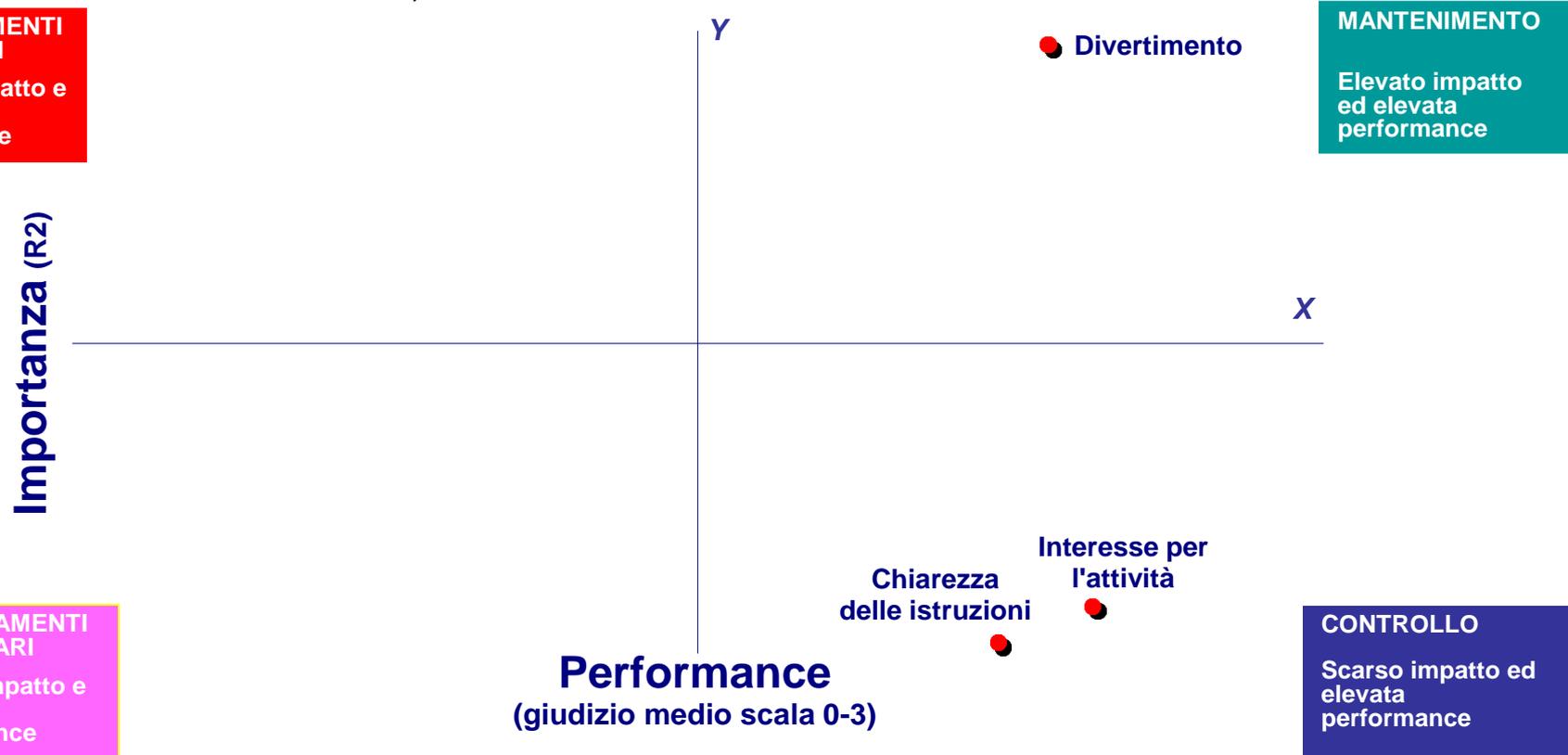
Nessuno degli aspetti oggetto d'indagine ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman Techno@Home 2020	
Divertimento	0,676
Interesse per l'attività	0,560
Chiarezza delle istruzioni	0,301

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **divertimento** è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa (quadrante in alto a destra), mentre non risultano miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece l'**interesse per l'attività** e la **chiarezza delle istruzioni**, 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

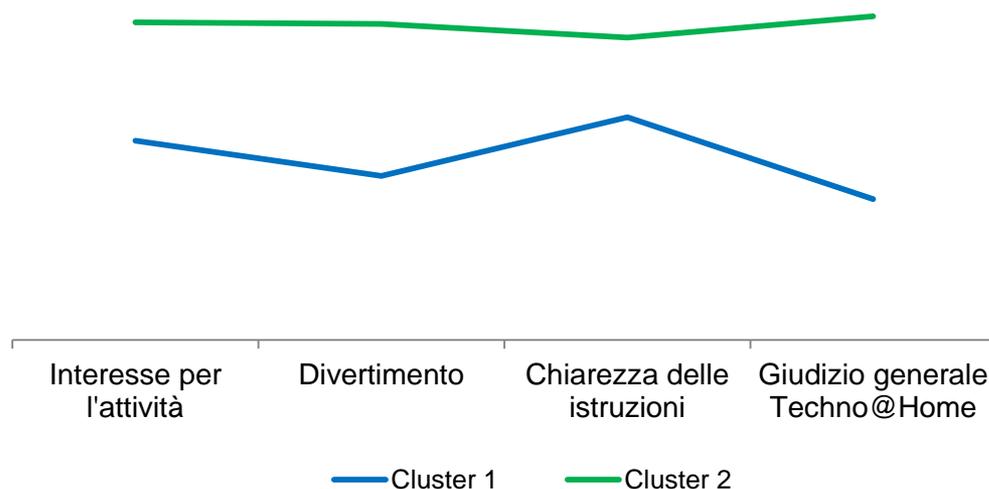
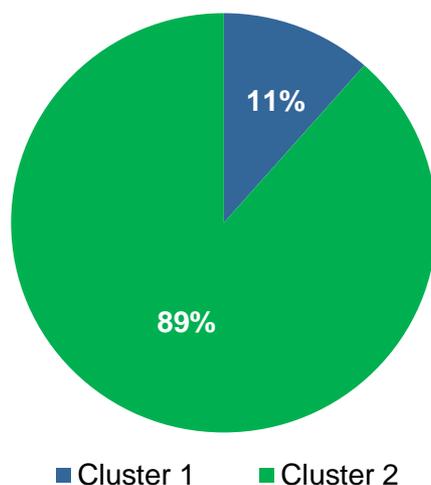
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (14 individui nel *Cluster 1* e 108 nel *Cluster 2*; n. 4 casi mancanti).

Nella descrizione dei cluster si deve tenere conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti (cfr. grafico in basso a destra).

Cluster 1 Abbastanza soddisfatti: in prevalenza di età 8-9 anni e 11 anni, sono venuti a conoscenza delle attività tramite il passaparola, hanno svolto soprattutto le attività *Leggo Creazioni* e *Art@Home*, hanno partecipato con i propri genitori, alcuni sono già stati a Technotown, residenti a Roma, soprattutto nei Municipi II e XIV.

Cluster 2 Molto soddisfatti: in prevalenza di età 10 anni, 12 anni e adulti al di sopra dei 40 anni, vengono a conoscenza delle attività tramite il sito *www.technotown.it* e attraverso i social network (*Facebook*), hanno svolto soprattutto le attività *Caccia al tesoro casalinga* e *Pantofole parlanti*, hanno partecipato con fratelli/sorelle e amici, non sono mai stati a Technotown, residenti in altre province italiane.





Suggerimenti

ELOGI bravissimi, ottima e divertente iniziativa per trascorrere il tempo libero. **Totale 8**

ORGANIZZAZIONE non chiaro se il criterio di aggiudicazione sia la velocità o la creatività (5), privilegiare la creatività anziché la velocità (4), non piace l'assegnazione in base ai *like* perché avvantaggia chi ha più *follower* (2), includere gare di matematica, scrittura o lettura (2), altro (3).
Totale 16

ORARI prediligere fasce orarie che tengano conto della stagione. **Totale 1**

TOTALE 17 SUGGERIMENTI
Techno@Home 2020

Allegato 1 – Questionario

DATA ___/___/___ ORA ___/___

Speriamo che l'attività digitale ti sia piaciuta e vorremmo sapere quanto! Per favore rispondi a queste domande per sapere quanto sei soddisfatto/a ed aiutarci a migliorare!

				
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
1. L'attività 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. Le istruzioni per partecipare erano chiare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. In generale quanto ti piace <i>Tehno@Home</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. A quale attività hai partecipato:				
<input type="checkbox"/> PAESAGGI SONORI <input type="checkbox"/> ART@HOME <input type="checkbox"/> LENZUOLO STYLE <input type="checkbox"/> LEGOCREATIONS <input type="checkbox"/> ASCIUGAMANI D'AUTORE <input type="checkbox"/> FUMETT VIVENTI <input type="checkbox"/> UFFICIO BREVETTI				
6. Da 0 a 10 quanto consiglieresti ai tuoi amici di partecipare alle attività di <i>Tehno@Home</i> ?				
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MINIMO <input type="checkbox"/> MASSIMO				
7. Con chi hai partecipato? <input type="checkbox"/> da solo <input type="checkbox"/> fratelli/sorelle <input type="checkbox"/> mamma/papà <input type="checkbox"/> nonni <input type="checkbox"/> altro.....				
8. Gli orari delle attività proposte vanno bene? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No (Se no, che orario preferiresti? <u>FASCE ORARIE</u>)				
9. Come sei venuto a conoscenza delle attività digitali di <i>Tehno@Home</i> ?				
<input type="checkbox"/> www.technotown.it <input type="checkbox"/> stampa <input type="checkbox"/> altri siti internet (quali:.....) <input type="checkbox"/> social network (indicare quale:.....) <input type="checkbox"/> passaparola (amici/mamma/papà) <input type="checkbox"/> altro (specificare):.....				
10. A quale altra attività ti piacerebbe partecipare? _____				
11. Sei mai stato alla ludoteca Technotown? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No				
11.a Se sì, cosa preferisci? <input type="checkbox"/> Attività didattiche di <i>Technotown</i> <input type="checkbox"/> Attività digitali di <i>Technohome</i> <input type="checkbox"/> Entrambe				
12. QUI PUOI LASCIARE TUTTI I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI: _____ _____				
RACCONTACI DI TE...				
<input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/> FEMMINA Quanti anni hai? _____				
Dove abiti : <input type="checkbox"/> Roma: in quale ZONA/QUARTIERE? _____				
<input type="checkbox"/> Altra città italiana: in QUALE CITTÀ? _____ <input type="checkbox"/> All'estero: in quale PAESE? _____				

Allegato 2 – Medie di soddisfazione per attività

TECHNO@HOME	Interesse per l'attività	Divertimento	Chiarezza delle istruzioni	Giudizio generale Techno@home
Lego Creations	2,84	2,76	2,81	2,76
Art@Home	2,81	2,78	2,76	2,84
Lenzuolo Style	2,92	2,92	2,69	2,92
Asciugamani d'autore	2,92	2,67	2,83	2,83
Fumetti viventi	3,00	3,00	3,00	3,00
Ufficio Brevetti	2,75	2,75	3,00	2,75
Paesaggi sonori	2,75	3,00	2,75	3,00
Caccia al tesoro casalinga*	3,00	3,00	2,85	2,92
Invenzioni tecnologie opere d'arte*	2,75	2,75	3,00	3,00
Pantofole parlanti*	2,71	2,71	2,71	2,71
Music@Home*	3,00	3,00	2,50	2,50

* Il campione di partecipanti per alcune attività è esiguo, pertanto i giudizi medi sono da considerare indicativi, ma non attendibili e significativi a livello statistico.

Art@Home



Lenzuolo Style



Asciugami d'autore



Fumetti viventi

