



Indagini di Customer Satisfaction

TechnoEstate
Technotown

Luglio-Agosto 2021

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
- Gli orari delle attività proposte vanno bene
- Sei mai stato a Technotown e a quale attività ti piacerebbe partecipare
- Consigliaresti questa attività ad un amico
- Analisi socio-demografica
- 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 n. **21 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti delle attività di **TechnoEstate**, dedicate ai bambini e ragazzi dagli 8 anni in su. Tale iniziativa è stata promossa da **Technotown dal 14 luglio al 26 agosto** (il campione rappresenta il 40% sul totale dei contatti email che hanno prenotato tali attività tramite il *Contact Center 060608*).

Questa numerosità non è adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 16,78\%$. In ogni modo tale documento presenta i risultati emersi dalla survey online a titolo indicativo e descrittivo, seppure il campione non sia attendibile a livello statistico.

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 2021, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei bambini è molto buono, con una media di **2,70** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine si collocano ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. L'**interesse per le attività** è la variabile più correlata alla soddisfazione generale e l'elemento in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa delle priorità (pp. 13-15).

Il campione dei bambini che hanno partecipato alla *survey* online è costituito soprattutto da **femmine** (52% sul totale), di età **10 e 12 anni** (50%; l'età media è pari a **poco meno di 11 anni**), **residenti a Roma** (86%), soprattutto nel **Municipio II** (53% sul totale di romani).

Il 43% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza delle attività di *TechnoEstate* attraverso il **passaparola**, il 29% risponde **Facebook**, il 14% tramite **altri siti web**, il 9% visitando il sito **www.technotown.it**, mentre il restante 5% ha risposto **stampa**.

Si evidenzia che il genere maschile sia predominante tra chi risponde passaparola, Facebook ed altri siti web, ma mentre chi ha conosciuto tali attività tramite *Facebook* non è mai stato a *Technotown*, ad averle scoperte con il passaparola e gli altri siti web sono coloro che affermano di essere già stati nella ludoteca. Invece il sito www.technotown.it e la stampa prevalgono tra le bambine/ragazze, che non hanno mai visitato *Technotown*.

Il **90%** di coloro che hanno compilato il questionario online dichiara che **gli orari delle attività proposte rispondono alle proprie esigenze**.

Il **62%** dichiara di **non avere mai visitato *Technotown***, mentre il restante 38% l'ha già frequentata.

Tabella riassuntiva

| <i>TechnoEstate</i> 2021 | Media | Mediana* | Risposte valide | Risposte mancanti | Deviazione standard** | Molto soddisfatti | Per niente soddisfatti | Molto+ Abbastanza soddisfatti |
|-----------------------------|-------------|-------------|--------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Interesse per le attività | 2,67 | 3,00 | 21 | 0 | 0,577 | 71% | 0% | 95% |
| Divertimento | 2,62 | 3,00 | 21 | 0 | 0,669 | 71% | 0% | 90% |
| Tutor - Bravura | 2,65 | 3,00 | 20 | 1 | 0,671 | 75% | 0% | 90% |
| Chiarezza del linguaggio | 2,67 | 3,00 | 21 | 0 | 0,483 | 67% | 0% | 100% |
| Giudizio generale | 2,70 | 3,00 | 20 | 1 | 0,470 | 70% | 0% | 100% |

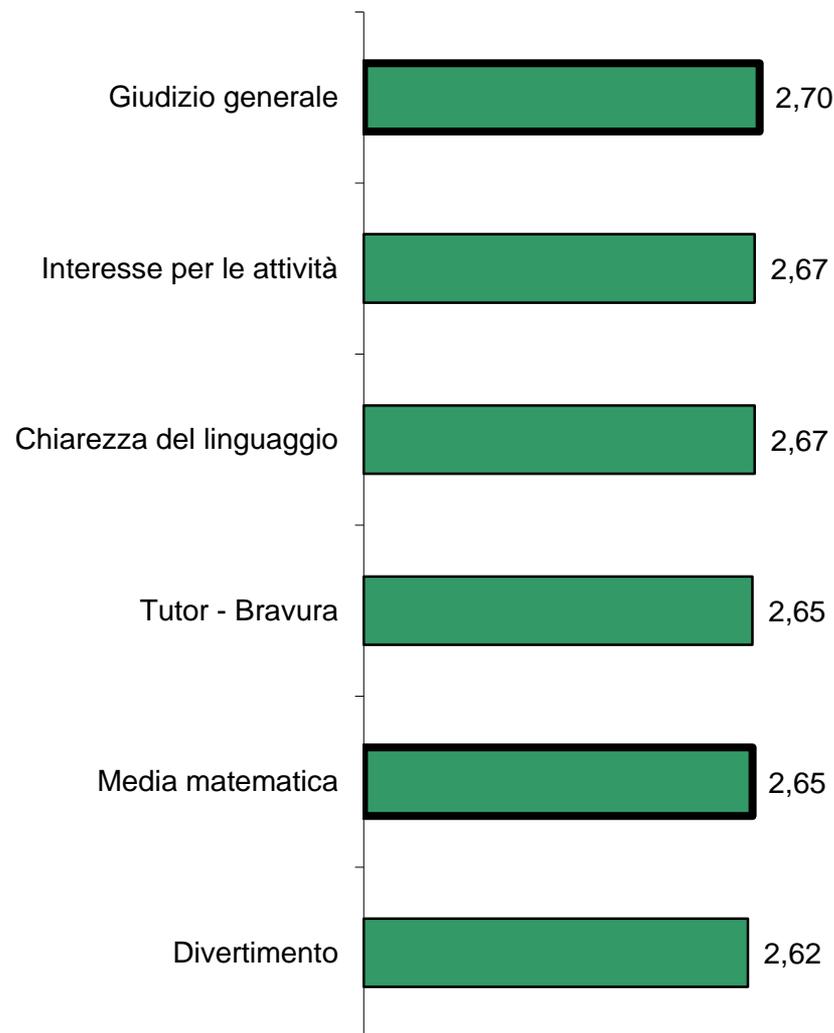
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,65).

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.

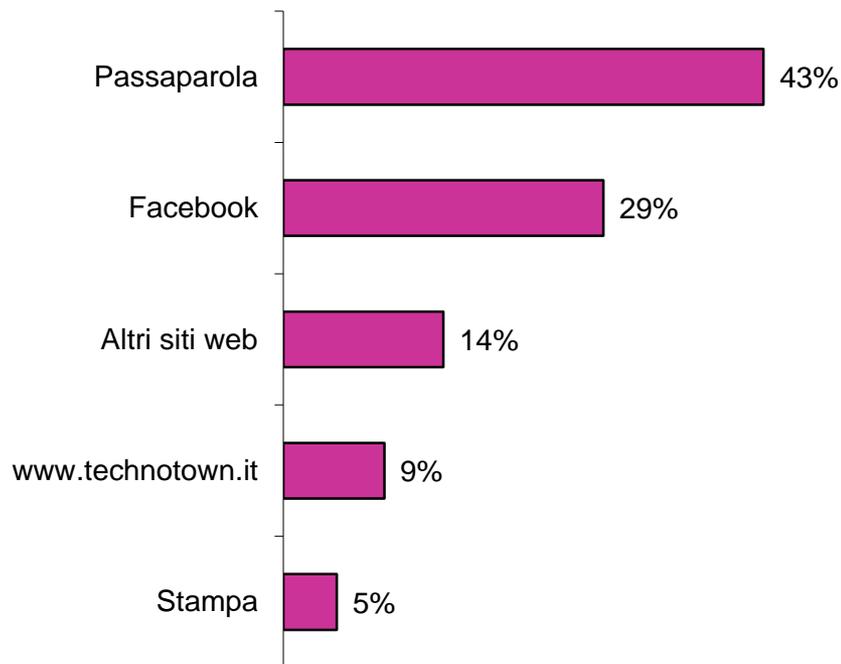
L'interesse per le attività è l'aspetto che è stato maggiormente gradito, ma si evidenzia un livello medio di soddisfazione molto buono su tutte le variabili oggetto d'indagine.



Come sei venuto a conoscenza delle attività

Il 43% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza delle attività di *TechnoEstate* attraverso il **passaparola**, il 29% risponde **Facebook**, il 14% tramite **altri siti web**, il 9% visitando il sito **www.technotown.it**, mentre il restante 5% ha risposto **stampa**.

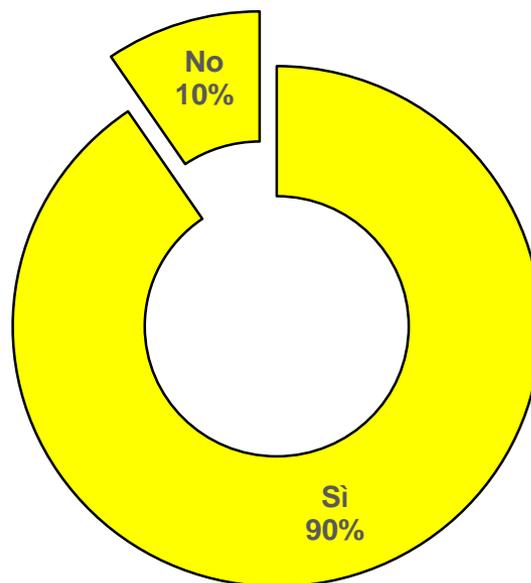
Si evidenzia che il genere maschile sia predominante tra chi risponde passaparola, Facebook ed altri siti web, ma mentre chi ha conosciuto tali attività tramite *Facebook* non è mai stato a *Technotown*, ad averle scoperte con il passaparola e gli altri siti web sono coloro che affermano di essere già stati nella ludoteca. Invece il sito www.technotown.it e la stampa prevalgono tra le bambine/ragazze, che non hanno mai visitato *Technotown*.



Gli orari delle attività proposte vanno bene

Il **90%** di coloro che hanno compilato il questionario online dichiara che gli orari delle attività proposte rispondono alle proprie esigenze, mentre il restante 10% risponde che preferirebbe altri orari.

Tra le varie fasce orarie proposte prevalgono sia quella mattutina delle ore 9:00-11:00 che quella tardo pomeridiana delle ore 18:00-20:00.

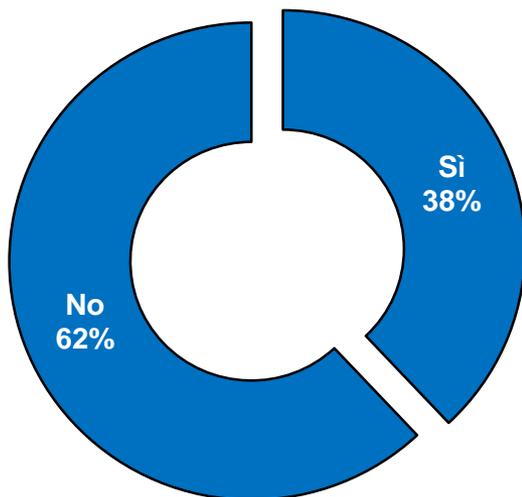


Sei mai stato a Technotown e a quale attività ti piacerebbe partecipare

Il **62%** di coloro che hanno compilato il questionario online dichiara di non avere mai visitato Technotown, mentre il restante 38% l'ha già frequentata.

Si evidenzia che i frequentatori abituali siano soprattutto maschi, residenti a Roma, mentre a non essersi mai recati alla ludoteca sono in particolare le bambine/ragazze, che vivono in altre province italiane.

Il 38% di coloro che hanno compilato il questionario online ha rilasciato alcune proposte sulle attività a cui vorrebbero partecipare, che vengono riportate nella tabella sottostante a destra.



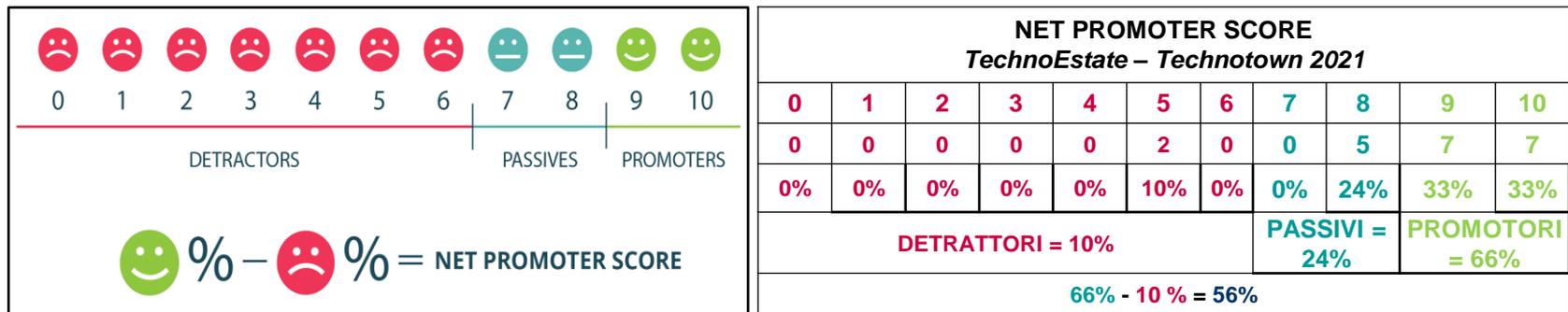
| ATTIVITÀ PREFERITE | N. RISPOSTE | % |
|---------------------------|-------------|------------|
| Lego | 2 | 25% |
| Pianta la carta | 2 | 25% |
| Fotografia | 1 | 13% |
| Coding | 1 | 13% |
| Street Art | 1 | 13% |
| Tutte | 1 | 13% |
| Totale complessivo | 8 | 25% |

Consigliaresti queste attività 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 tale iniziativa.

In questo caso la percentuale di bambini che consiglierà tale attività è pari a **56%**.

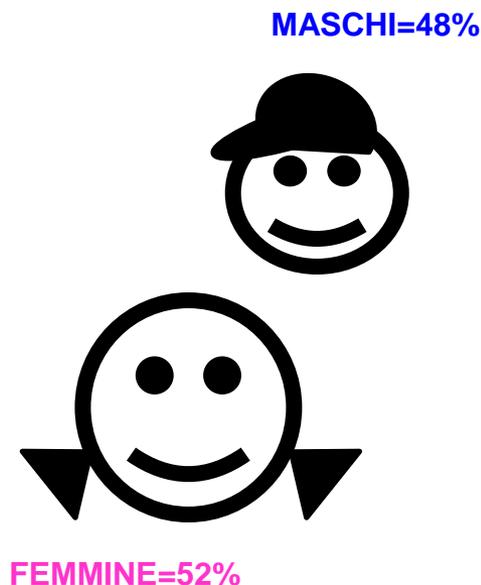
Da evidenziare che la percentuale dei **promotori** aumenta notevolmente per il campione di bambine/ragazze (**82%**).



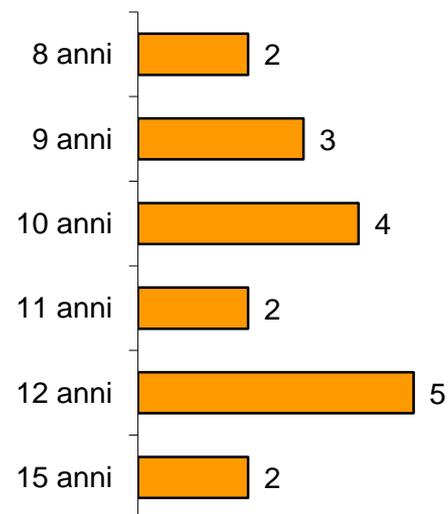
Analisi socio-demografica (genere, età)

Oltre la metà del campione intervistato è costituito da **femmine** (52% sul totale), soprattutto di 9 e 12 anni. Invece i maschi rappresentano il restante 48% e sono prevalentemente di età 10-11 anni.

Come si rileva dal grafico in basso a destra, il 50% del campione rappresentato ha un'età di **10 anni e 12 anni** (l'età media dei partecipanti è pari a **poco meno di 11 anni**).



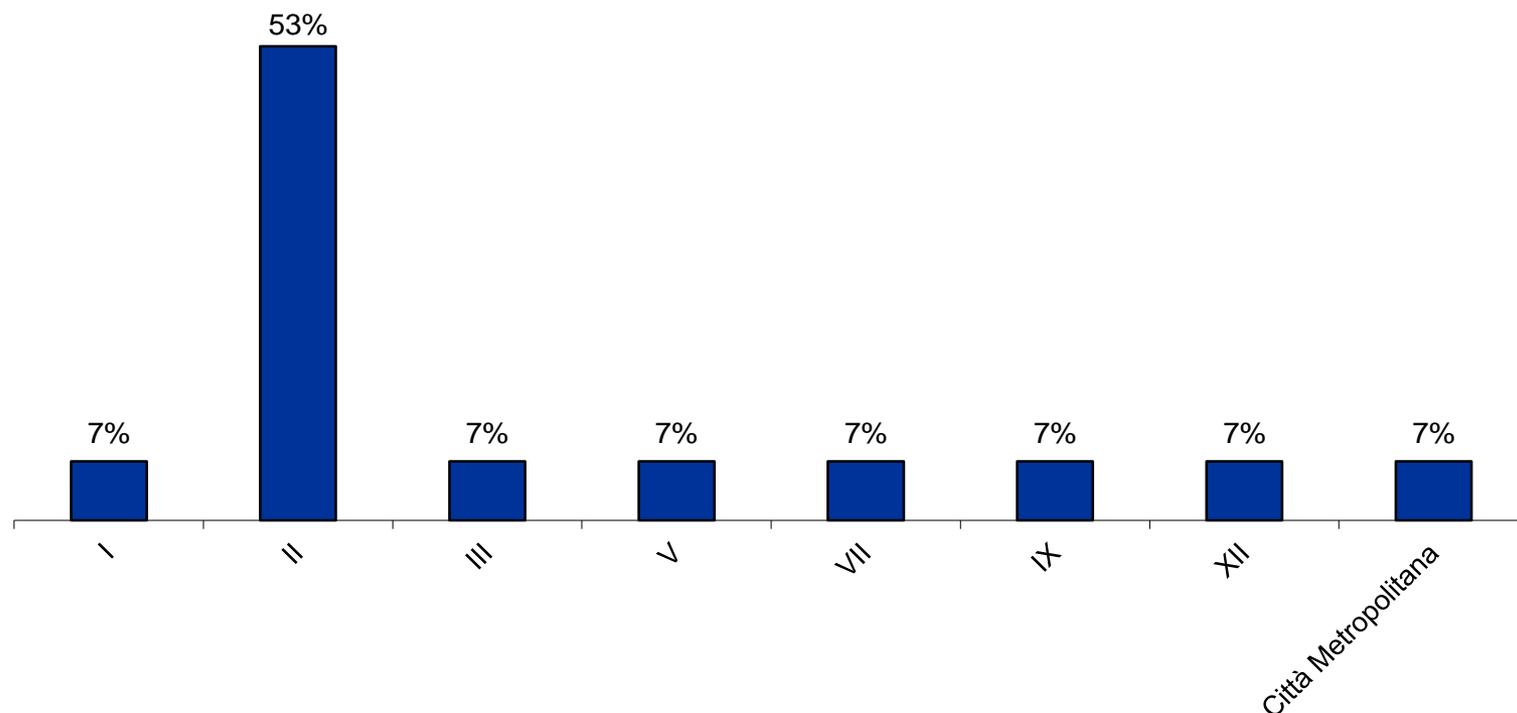
Età dei partecipanti (n.)



Analisi socio-demografica (provenienza)

L'86% del campione è costituito da **cittadini romani**, il 10% risiede in **altre province italiane** e il 4% all'**estero**.

Tra i Municipi in cui risiedono i bambini romani prevale nettamente il **Municipio II**, che raggiunge il 53% sul campione totale (si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui municipi di residenza).



Correlazione 1/2

Nella tabella sottostante tutti i coefficienti di correlazione risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

| Coefficiente Rho di Spearman - <i>TechnoEstate</i> 2021*** | Interesse per le attività | Divertimento | Tutor - Bravura | Chiarezza del linguaggio | Giudizio generale |
|--|---------------------------|--------------|-----------------|--------------------------|-------------------|
| Interesse per le attività | 1,000 | ,795** | ,678** | 0,190 | ,767** |
| Divertimento | ,795** | 1,000 | ,509* | 0,021 | ,563** |
| Tutor - Bravura | ,678** | ,509* | 1,000 | ,586** | ,642** |
| Chiarezza del linguaggio | 0,190 | 0,021 | ,586** | 1,000 | 0,206 |
| Giudizio generale | ,767** | ,563** | ,642** | 0,206 | 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 delle attività.

L'unica variabile che non è risultata significativa rispetto all'esperienza complessiva è la chiarezza del linguaggio e per tale motivo non è stata inserita nella tabella laterale.

Per le attività di *TechnoEstate* l'aspetto che risulta essere più correlato al giudizio generale è **l'interesse per le attività**.

Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio generale.

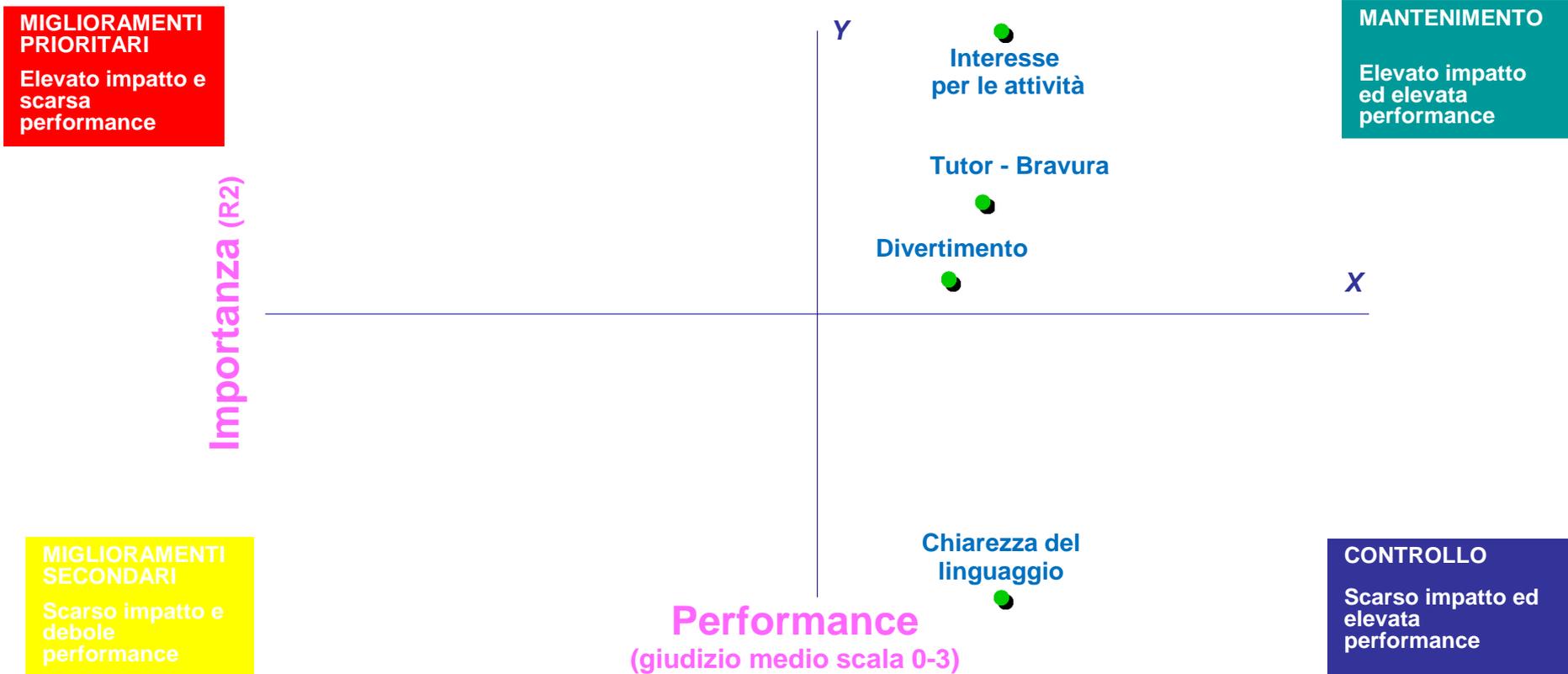
| Coefficienti di correlazione Rho di Spearman <i>TechnoEstate</i> 2021 | |
|--|-------|
| Interesse per le attività | 0,767 |
| Tutor - Bravura | 0,642 |
| Divertimento | 0,563 |

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'interesse per le attività è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme alla bravura del tutor e al divertimento.

Nessun elemento risulta tra i miglioramenti prioritari nella mappa (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i restanti aspetti oggetto d'indagine 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

ATTIVITÀ troppo semplice per la fascia d'età indicata (1), i bambini non sono stati seguiti dai tutor per buon parte dell'attività (1). **Totale 2**

ORGANIZZAZIONE svolgere queste attività tutti i giorni. **Totale 1**

EDIFICIO riaprire la struttura. **Totale 1**

TOTALE 4 SUGGERIMENTI
TechnoEstate 2021

