

Indagini di Customer Satisfaction

Zè



TECHNOTOWN
HUB DELLA SCIENZA CREATIVA

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
- Come sei venuto a conoscenza di Technotown
- Sei già stato a Technotown
- A quale attività hai partecipato
- Consigliaresti ad un amico di venire a Technotown
- Con chi sei venuto
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per target e laboratorio
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **238 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) e interviste dirette sia al pubblico che agli studenti, che hanno partecipato ai laboratori in programma a **Technotown dal 5 marzo al 2 aprile 2023** (il campione raggiunge una percentuale pari all'82% sul totale degli ingressi nei giorni in cui è stata svolta la survey).

Questa numerosità è adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 2,67\%$.

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 2023, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli intervistati è molto buono, con una media di **2,58 su 3,00** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **94%**.

Quasi tutti gli aspetti oggetto d'indagine hanno una media al di sopra dello standard minimo di qualità di 2,20, ad eccezione della **libreria** (2,01) e del **sito web** (1,65).

Il **gradimento dell'attività svolta** è la variabile che risulta più importante nella mappa delle priorità e quella più correlata all'esperienza complessiva, mentre il **sito web** rientra tra i miglioramenti prioritari (pp. 16-18).

Tra i suggerimenti prevale la richiesta di **pubblicizzare le attività** (anche nelle scuole) e **più materiale cartaceo o multimediale sui laboratori proposti**, poiché non è chiaro cosa si faccia a *Technotown* (41 suggerimenti).

Il profilo degli intervistati è costituito in prevalenza da **maschi** (52% sul totale), di età **inferiore ai 14 anni** (62%; di cui il 36% ha 12 anni), **residenti a Roma** (92%), soprattutto nei **Municipi VI** (25%), **I** (21%) e **II** (20%).

Ben l'84% del campione afferma di **essere venuto per la prima volta a *Technotown***.

Il 68% del campione intervistato ha partecipato ai vari **Laboratori** in programma, il 13% ha visitato la **Sala del Podcast**, l'11% le **Mostre**, mentre il restante 8% risponde **tutte le attività**.

Tra i laboratori prevalgono: «**3d printer**» (24%), «**Piccola liuteria**» (20%), «**Ritratto fotografico**» (18%) e «**Cianotipia**» (16%);

Il 57% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza di *Technotown* tramite la propria **scuola**, il 16% attraverso il **passaparola** e il 14% **passando per caso**.

Tabella riassuntiva

Technotown 2023	Media	Mediana	Risposte valide	Risposte mancanti	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza Soddisfatti
Location	2,59	3,00	237	1	63%	0%	96%
Gradimento attività svolta	2,50	3,00	213	25	62%	2%	90%
Tutor bravura/competenza	2,72	3,00	215	23	73%	0%	99%
Chiarezza del linguaggio utilizzato	2,66	3,00	216	22	70%	1%	97%
Mostra visitata	2,40	3,00	187	51	53%	3%	89%
Sito web	1,65	2,00	65	173	17%	17%	65%
Libreria	2,01	2,00	101	137	34%	8%	75%
Esperienza complessiva	2,58	3,00	238	0	66%	1%	94%

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

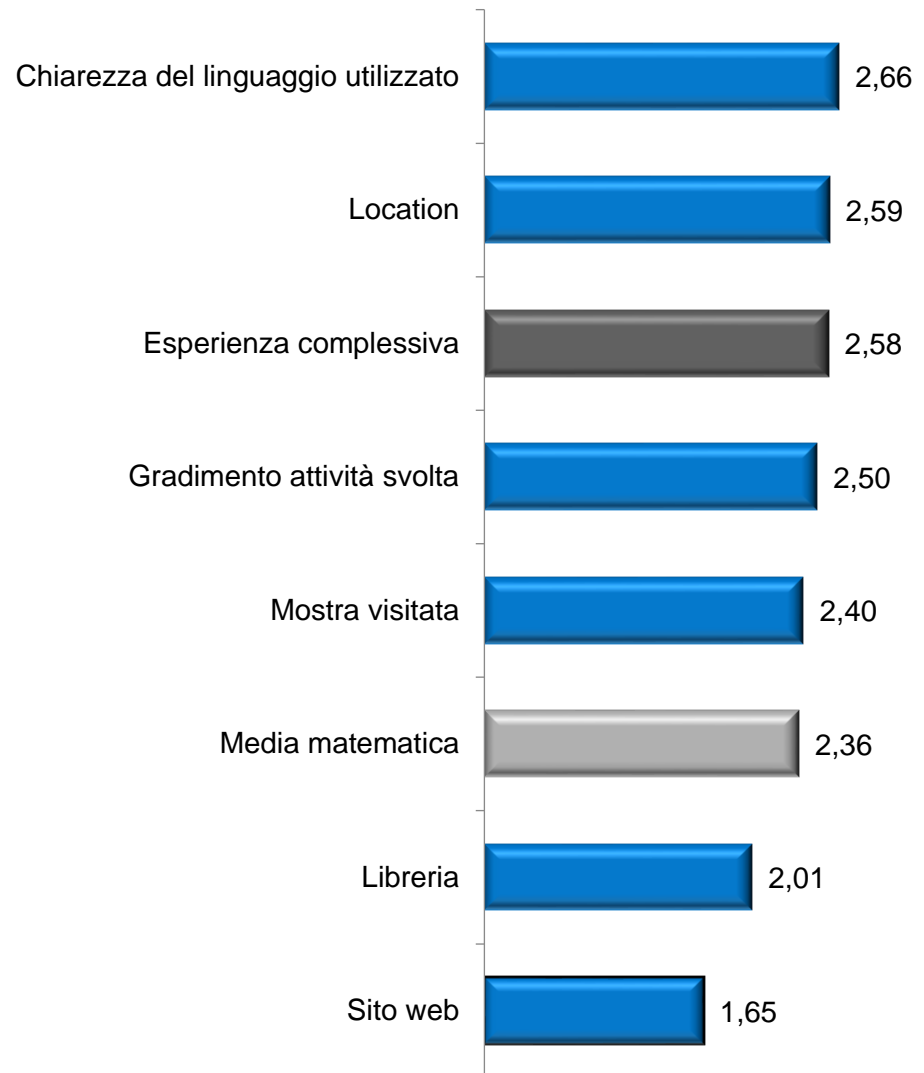
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,36).

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 più graditi sono stati la **bravura e competenza dei Tutor**, la **chiarezza del linguaggio utilizzato** e la **location**.

Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione della **libreria** (2,01; il 42% ha rilasciato una valutazione su tale servizio) e del **sito web** (1,65; il 27% afferma di averlo consultato).

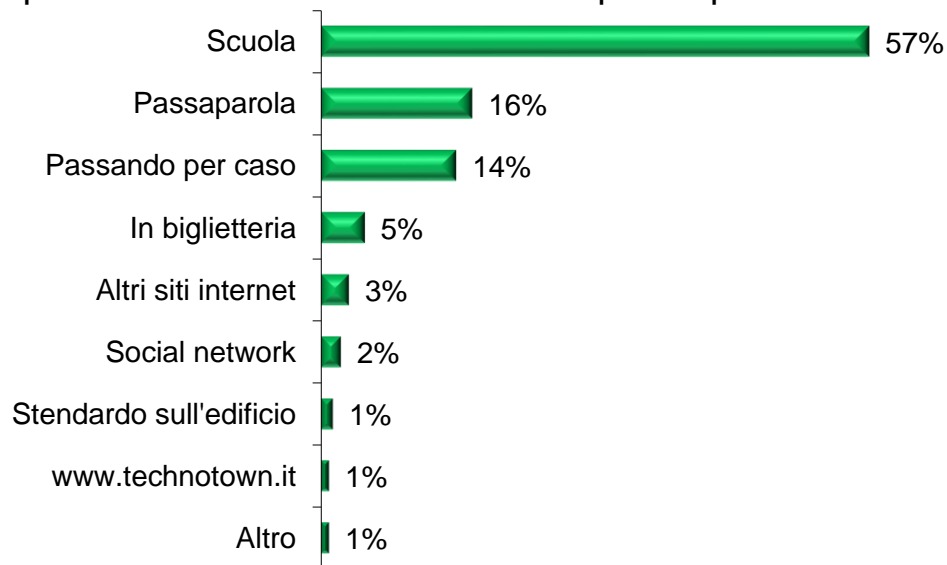


Come sei venuto a conoscenza di *Technotown*

Il 57% del campione dichiara di essere venuto a conoscenza di *Technotown* tramite la propria **scuola**, il 16% attraverso il **passaparola** e il 14% **passando per caso** (cfr. grafico sottostante).

Risulta significativo che a rispondere scuola siano soprattutto i ragazzi di età 11-14 anni (secondaria di I grado), che hanno preso parte ai vari laboratori, romani, alcuni hanno consultato il sito web di *Technotown*, vengono per la prima volta e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece il passaparola prevale per alcuni minorenni ed adulti over 45 anni, che hanno partecipato alle varie attività della ludoteca, la quasi totalità di essi è residente a Roma e non ha mai navigato sul sito web, molti di essi sono già stati a *Technotown* e sono molto soddisfatti della loro esperienza.

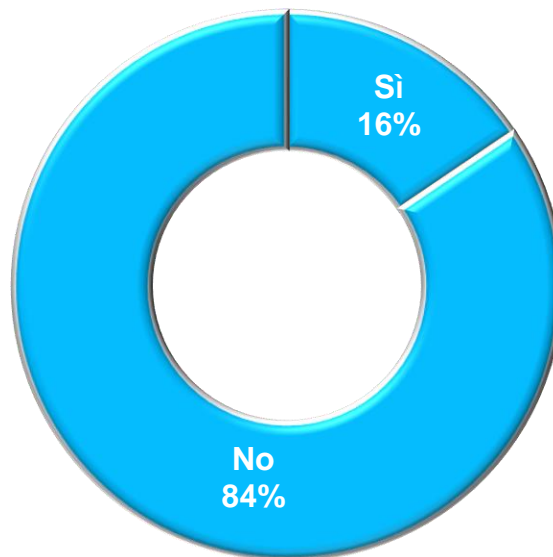
Infine la voce passando per caso emerge per le fasce di età compresa tra i 19 e 54 anni, alcuni giungono da fuori Roma, non conoscono il sito web della ludoteca, nuovi visitatori, in generale molto soddisfatti, soprattutto dei laboratori a cui hanno partecipato.



Sei già stato a Technotown

La maggior parte degli intervistati (84% sul totale) dichiara di venire per la prima volta a *Technotown*, mentre il 16% già vi è stato; ciò denota la presenza di un pubblico nuovo rispetto al passato.

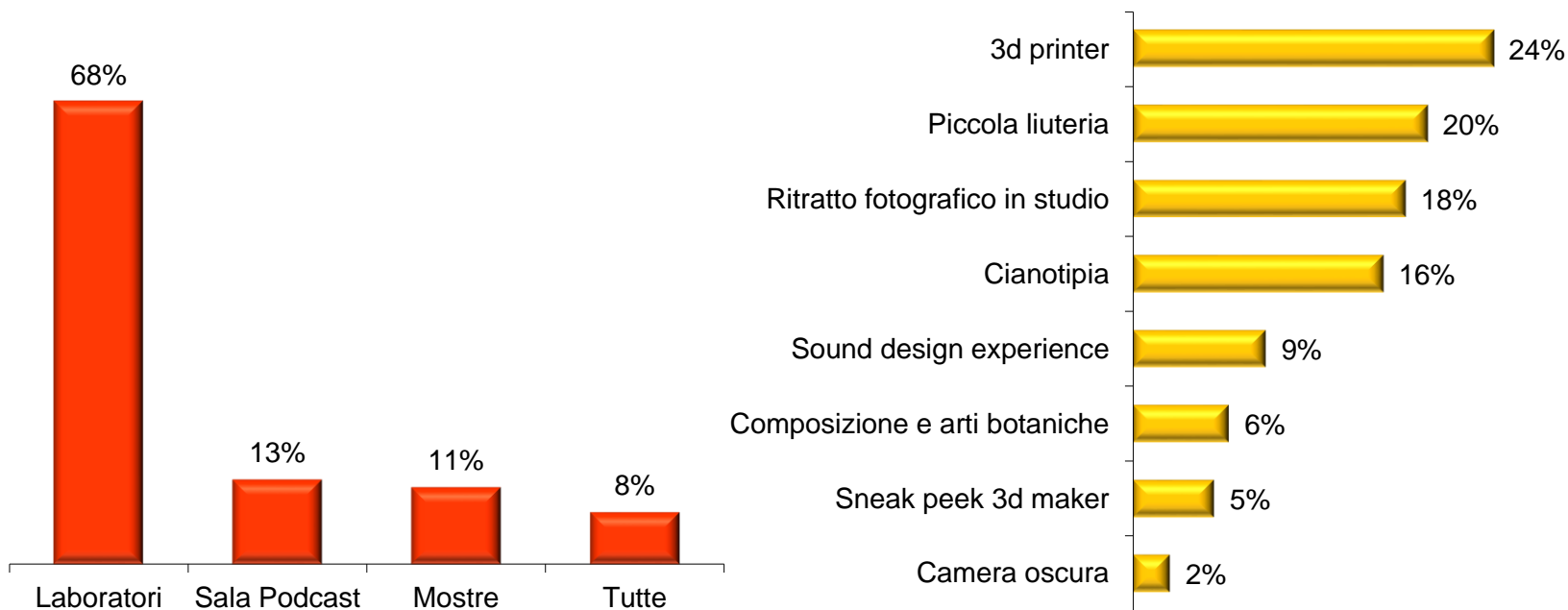
Si evidenzia che ad avere già frequentato la ludoteca siano soprattutto i romani, residenti in particolare nel Municipio II, che conoscono il sito web di *Technotown* ed in generale sono molto soddisfatti delle attività a cui hanno partecipato. Invece a venire per la prima volta sono principalmente coloro che giungono da altri Municipi o da fuori Roma, alcuni di essi dichiarano di essere abbastanza o poco soddisfatti della loro esperienza.



A quale attività hai partecipato

Il 68% del campione intervistato ha partecipato ai vari **Laboratori** in programma a *Technotown*, il 13% ha visitato la **Sala del Podcast**, l'11% le **Mostre**, mentre il restante 8% risponde **tutte**. Tra i laboratori prevalgono: «**3d printer**» (24%), «**Piccola liuteria**» (20%), «**Ritratto fotografico**» (18%) e «**Cianotipia**» (16%); per maggiori dettagli *cf.* grafico in basso a destra.

Risulta significativo che ad avere seguito i laboratori siano stati soprattutto i ragazzi minorenni, residenti a Roma, che vengono a *Technotown* con la propria scuola e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece la sala del Podcast e le mostre sono state visitate in particolare dalle donne, di età adulta 35-54 anni, sono venute con la propria famiglia o con amici e nel complesso dichiarano di essere molto soddisfatte.

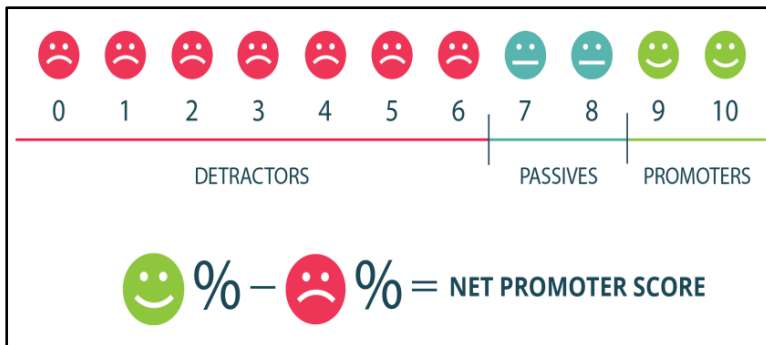


Consigliaresti questa attività ad un amico

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 della ludoteca.

In questo caso la percentuale di coloro che consiglierà le attività di *Technotown* è pari al **37%** (la percentuale sale al 60% per il «*pubblico*» intervistato nel weekend e scende al 23% per le «*scuole*»).

Il 33% del campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre il restante 15% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

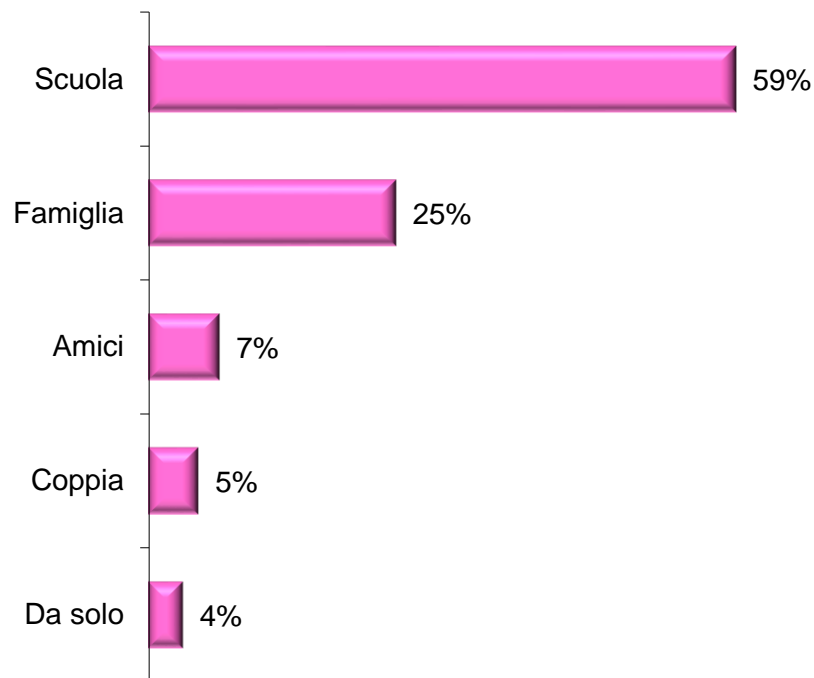


NET PROMOTER SCORE <i>Technotown 2023</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	0	1	4	2	6	20	28	51	70	54
1%	0%	0%	2%	1%	3%	8%	12%	21%	29%	23%
DETRATTORI = 15%							PASSIVI = 33%		PROMOTORI = 52%	
52%-15% = 37%										

Con chi sei venuto

Il 59% del campione dichiara di essere venuto a *Technotown* con la **scuola**, il 25% in **famiglia**, il 7% con **amici**, il 5% in **coppia** e il restante 4% **da solo**.

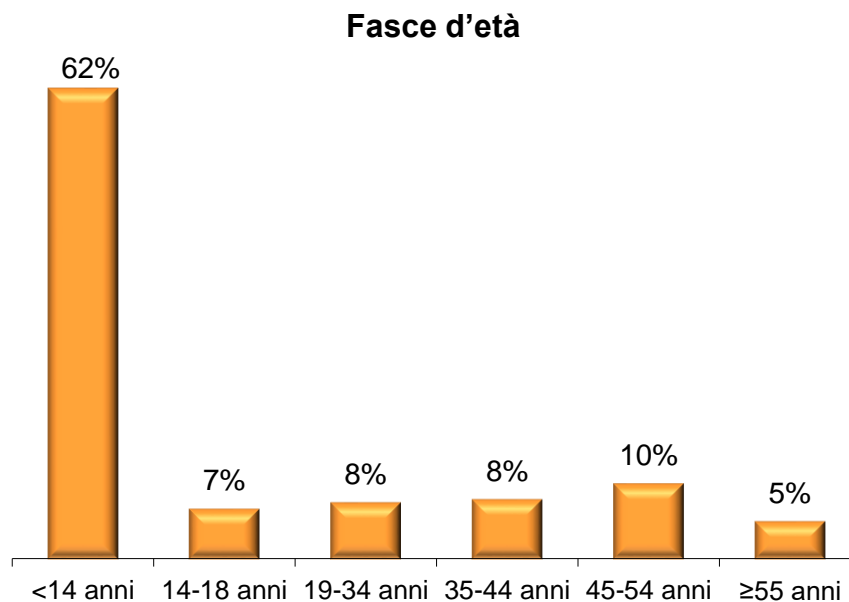
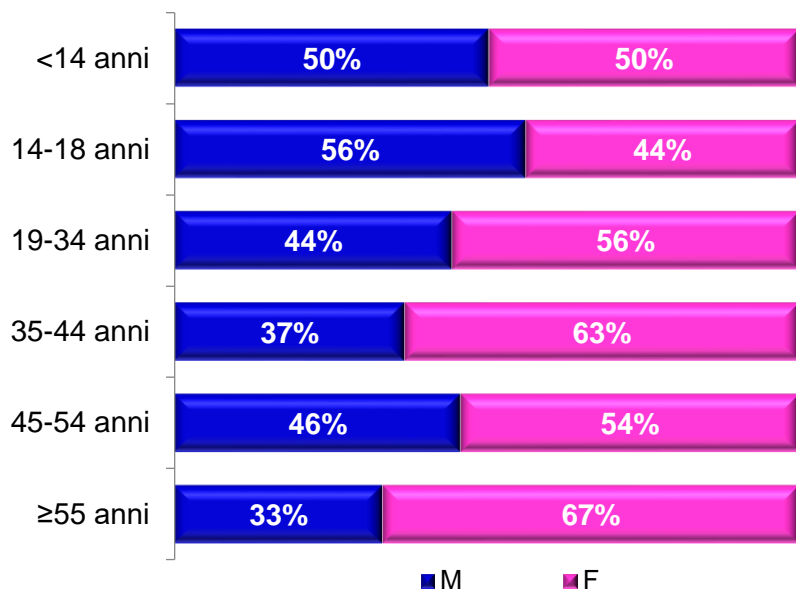
Risulta significativo che a rispondere scuola siano principalmente i ragazzi di età 11-13 anni, residenti a Roma (soprattutto nei Municipi IV e VI), che hanno partecipato alle attività con un tutor e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza. Invece a venire con la famiglia sono sia i minorenni che gli adulti 35-54 anni, alcuni hanno visitato solo le mostre e la Sala del Podcast, nel complesso affermano di essere molto soddisfatti.



Analisi socio-demografica (genere, età)

Tra gli intervistati prevale il genere **maschile** (52% sul totale), in particolare nella fascia dei 14-18 anni, mentre nelle fasce di età adulta è maggiore la presenza di donne (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

Come si rileva dal grafico sottostante a destra, oltre la metà degli intervistati ha **meno di 14 anni** (62%; di cui il 36% ha 12 anni, il 13% 11 anni, l'11% 13 anni e il restante 2% meno di 11 anni), mentre le fasce dei **19-44 anni** raggiungono complessivamente il 16% e gli **over 45 anni** il 15%.

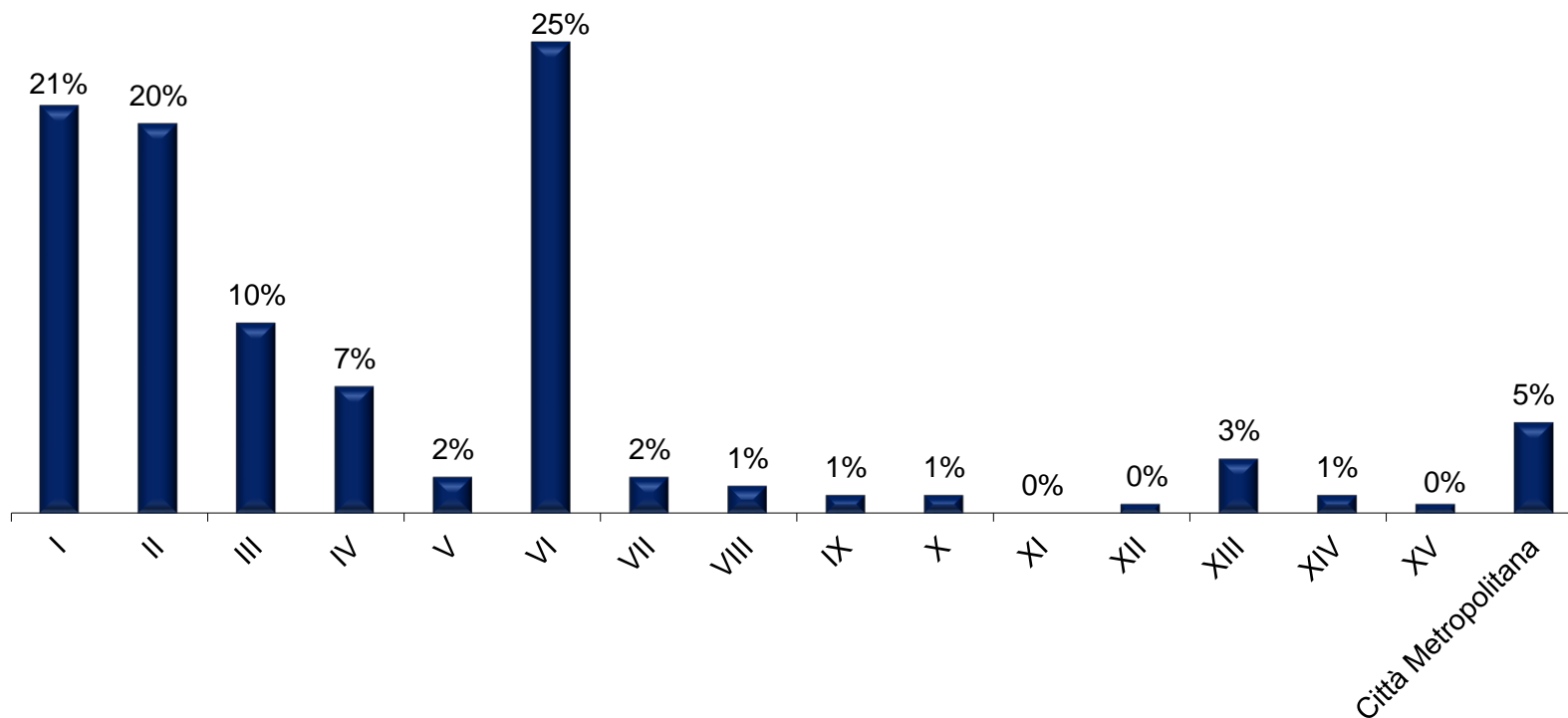


Analisi socio-demografica (residenza)

Il 92% del campione è costituito da **cittadini romani**, mentre il 6% giunge da altre province italiane e il restante 2% dall'estero.

Tra i Municipi in cui risiedono gli intervistati prevale il **Municipio VI** (25% del campione totale), seguito dai **Municipio I** (21%) e **II** (20%); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui vari municipi di residenza.

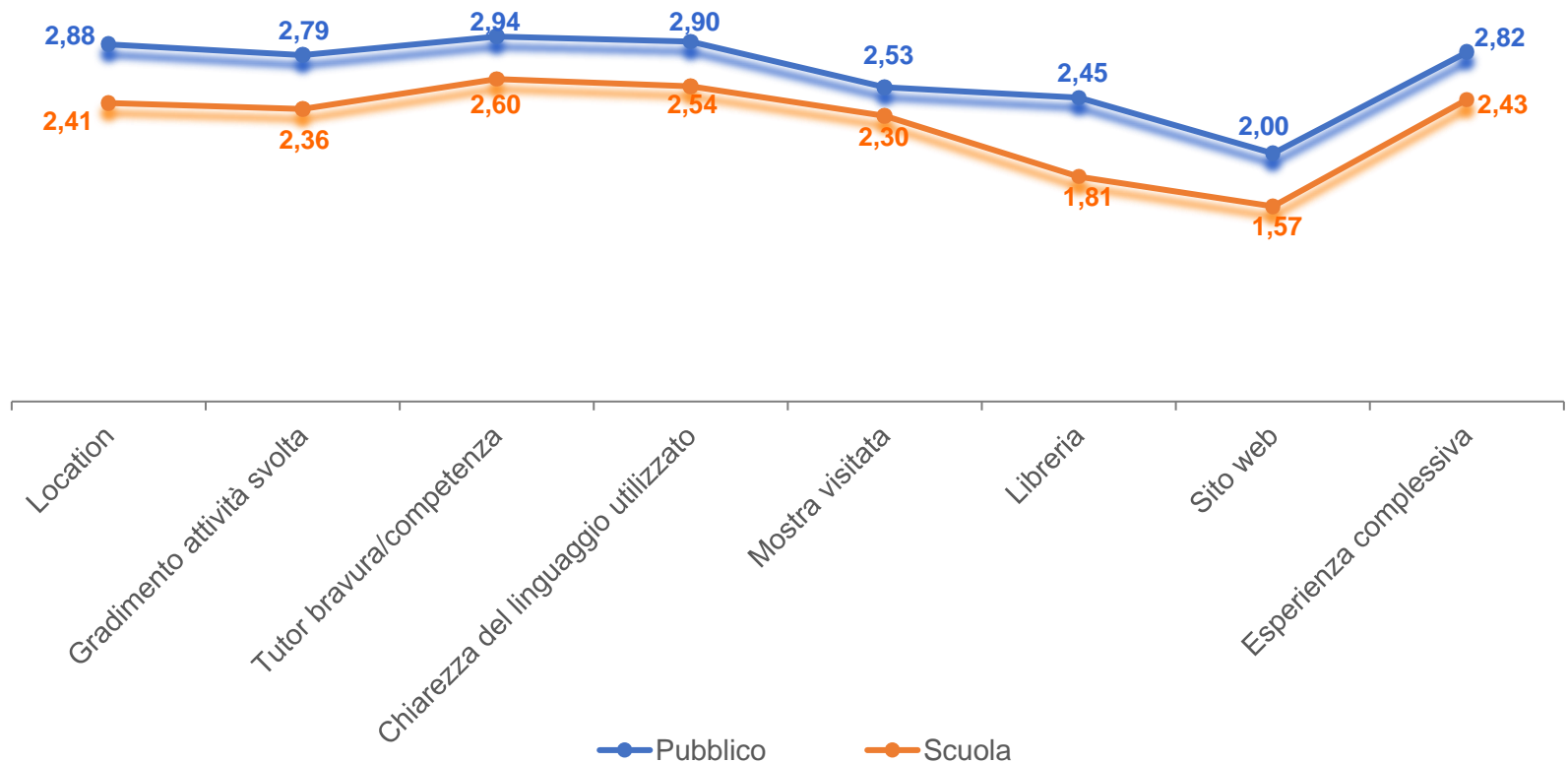
I **Municipi I-II-III** sono predominanti soprattutto per il pubblico intervistato nei weekend, mentre i **Municipi IV e VI** emergono tra le scuole che hanno partecipato alla survey.



Analisi univariata per target

Se l'analisi della soddisfazione media viene effettuata per target, paragonando il pubblico con le scuole, risulta che tutte le variabili oggetto d'indagine siano state più gradite dal pubblico intervistato nel weekend.

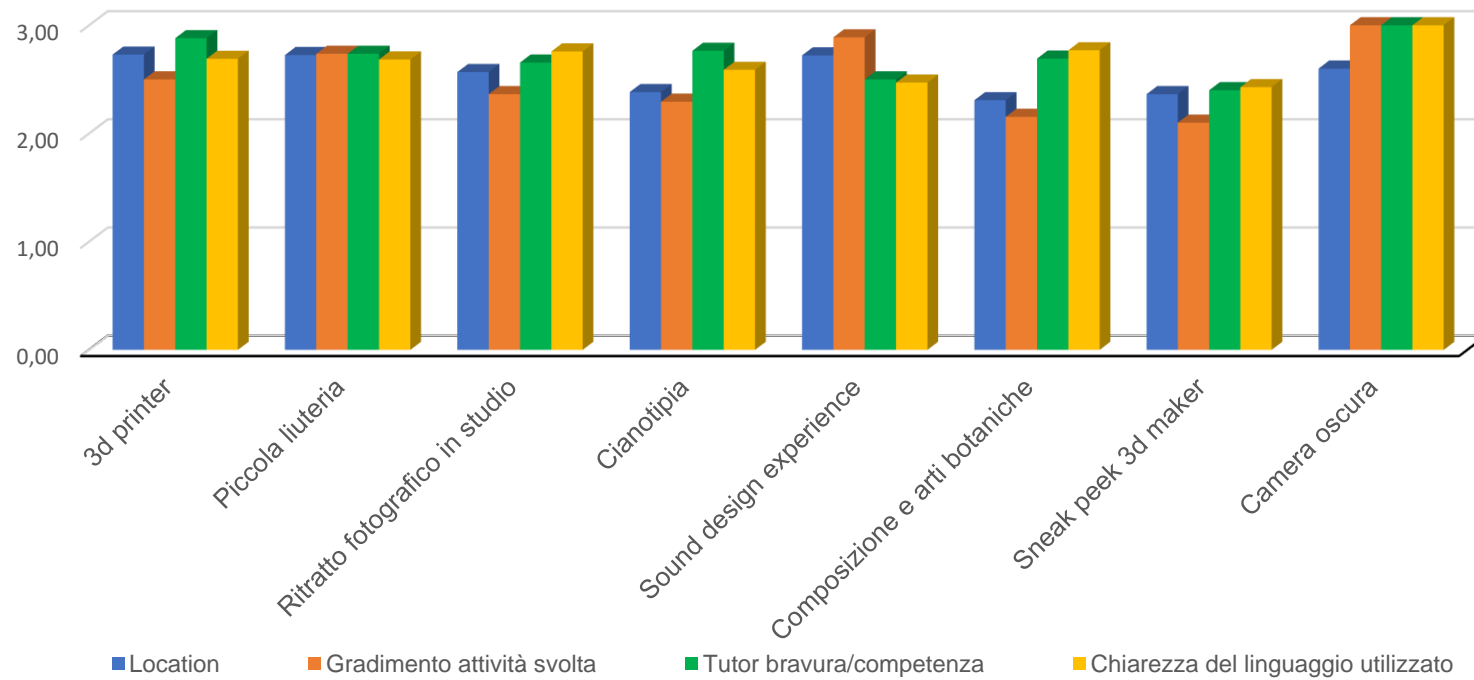
Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta costante senza picchi di rilievo, ma sia il gradimento sull'attività svolta che l'esperienza complessiva sono risultate meno soddisfacenti per i gruppi di scolaresche che hanno visitato *Technotown*.



Analisi univariata per laboratorio

Analizzando le risposte rilasciate dagli intervistati che hanno partecipato ai vari laboratori, si evidenzia una media più alta sul gradimento delle attività per chi ha seguito *Sound design experience* e *Piccola liuteria*. Invece la bravura/competenza del tutor risulta più soddisfacente per *3d printer* e *Cianotipia*, mentre la chiarezza del linguaggio utilizzato emerge per il laboratorio *Composizione e arti botaniche* e *Ritratto fotografico in studio*.

Il campione intervistato per *Camera Oscura* è molto soddisfatto, ma troppo esiguo e pertanto non rappresentativo a livello statistico (cfr. tabella sottostante).



campione intervistato	3d printer	Piccola liuteria	Ritratto fotografico in studio	Cianotipia	Sound design experience	Composizione e arti botaniche	Sneak peek 3d maker	Camera oscura
n.	49	40	37	34	18	13	11	5

Correlazione 1/2

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

Coefficiente Rho di Spearman - Technotown 2023***	Location	Gradimento attività svolta	Tutor bravura/competenza	Chiarezza del linguaggio utilizzato	Mostra visitata	Libreria	Sito web	Esperienza complessiva
Location	1,000	,250**	,163*	,250**	,268**	,449**	,395**	,342**
Gradimento attività svolta	,250**	1,000	,330**	,188**	,355**	,392**	,506**	,638**
Tutor bravura/competenza	,163*	,330**	1,000	,381**	,163*	,397**	,317*	,457**
Chiarezza del linguaggio utilizzato	,250**	,188**	,381**	1,000	,184*	,284**	,301*	,347**
Mostra visitata	,268**	,355**	,163*	,184*	1,000	,554**	,499**	,431**
Libreria	,449**	,392**	,397**	,284**	,554**	1,000	,709**	,434**
Sito web	,395**	,506**	,317*	,301*	,499**	,709**	1,000	,567**
Esperienza complessiva	,342**	,638**	,457**	,347**	,431**	,434**	,567**	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 complessiva (tutte le variabili sono risultate significative rispetto ad essa).

Per le attività proposte a *Technotown*, l'aspetto che risulta più correlato all'esperienza complessiva è il **gradimento dell'attività svolta**.

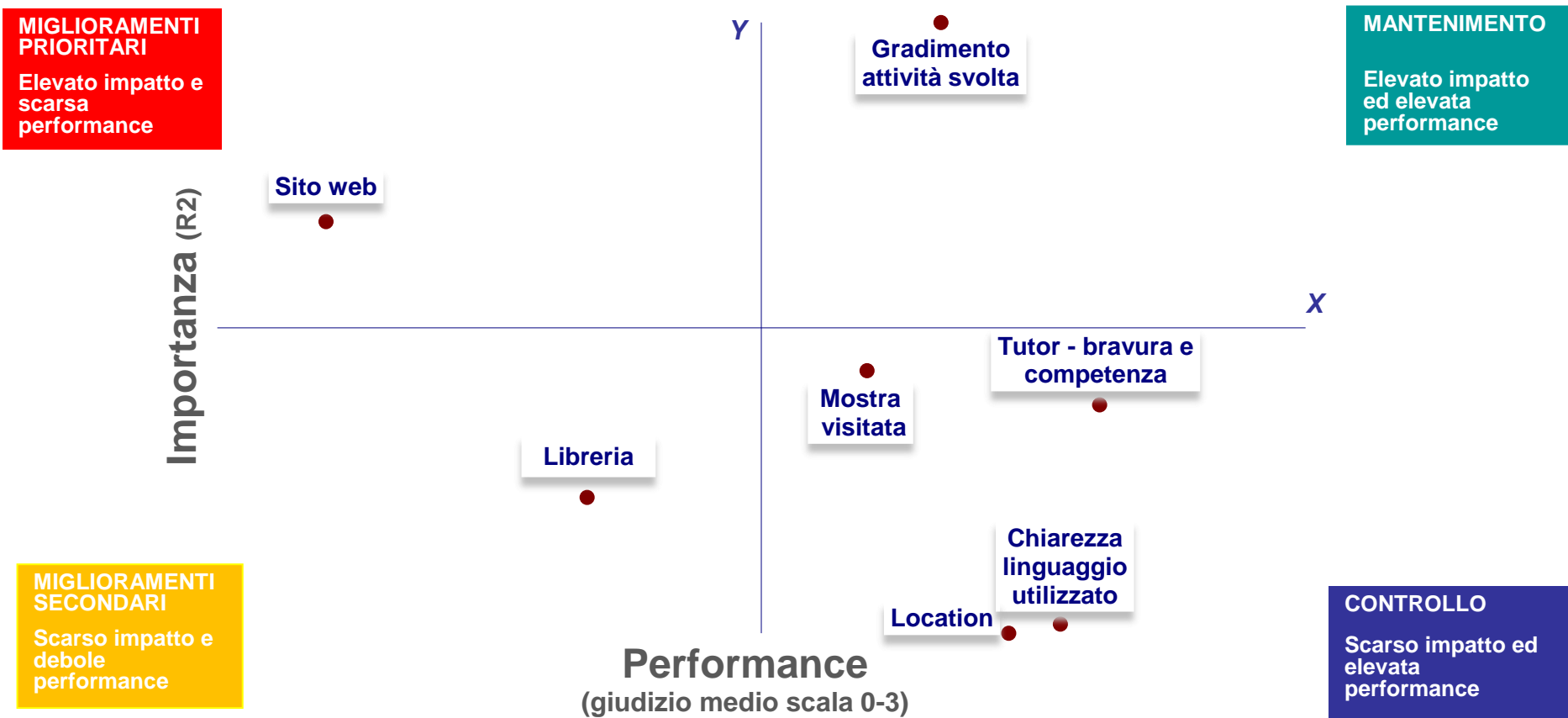
Tutte le variabili oggetto d'indagine risultano significative e correlate alla soddisfazione generale rilasciata dal campione intervistato.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman <i>Technotown 2023</i>	
Gradimento attività svolta	0,638
Sito web	0,567
Tutor bravura/competenza	0,457
Libreria	0,434
Mostra visitata	0,431
Chiarezza del linguaggio utilizzato	0,347
Location	0,342

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **gradimento dell'attività svolta** è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa sottostante, mentre il **sito web** risulta tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece gli aspetti di minore impatto sul giudizio generale, anche se ritenuti molto soddisfacenti (quadrante in basso a destra).



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

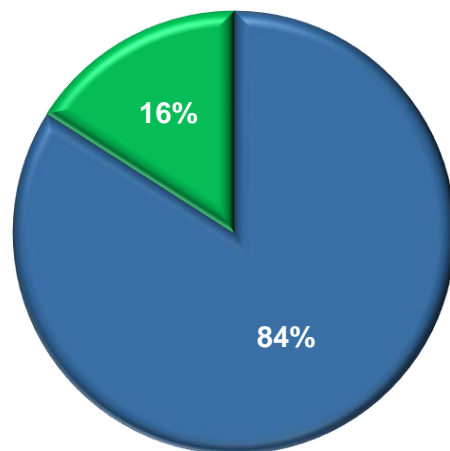
Cluster Analysis

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

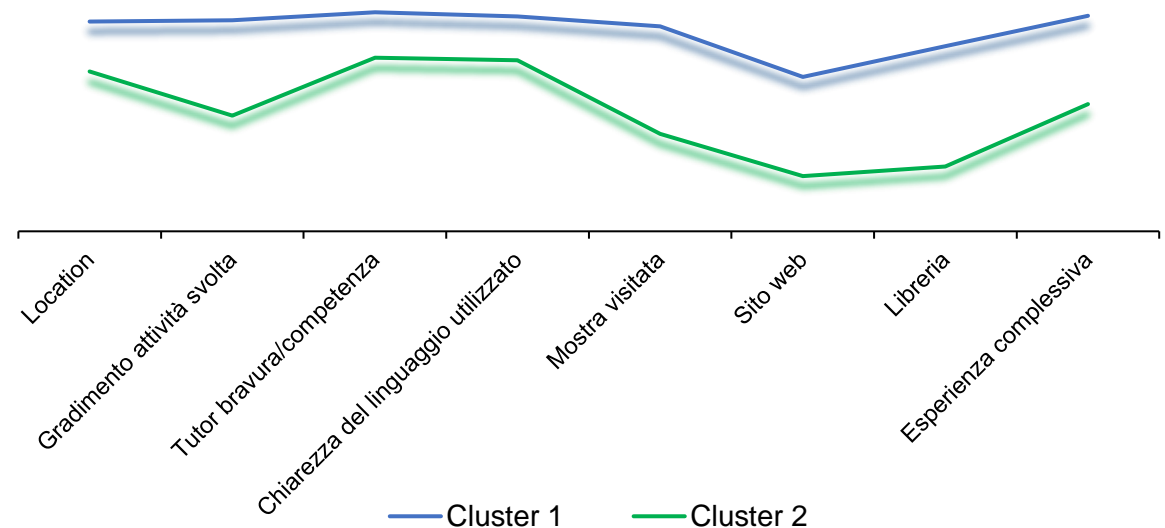
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (n. 200 individui nel *Cluster 1* e n. 38 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tenere conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° 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 Molto soddisfatti: in prevalenza donne; di età 19-54 anni; residenti soprattutto nei Municipi I-II-III; sono venute a conoscenza di *Technotown* tramite passaparola o passando per caso; non hanno visto il sito web; hanno visitato le mostre, la Sala del Podcast e partecipato in particolare ai laboratori «*Ritratto fotografico in studio*» e «*Cianotipia*»; sono venute con la propria famiglia o gli amici.

Cluster 2 Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini; minorenni; residenti soprattutto nel Municipio VI e nei Comuni dell'Area Metropolitana; sono venuti a conoscenza di *Technotown* attraverso la scuola; alcuni hanno consultato il sito web; hanno partecipato in particolare ai laboratori «*3d printer*», «*Piccola liuteria*», «*Sound design experience*» e «*Composizione e arti botaniche*»; sono venuti con la scuola.



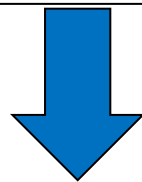
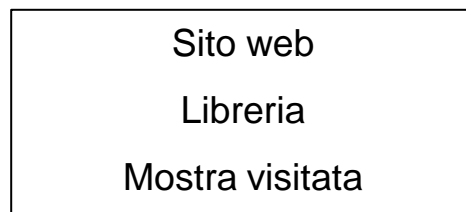
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



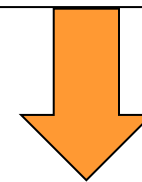
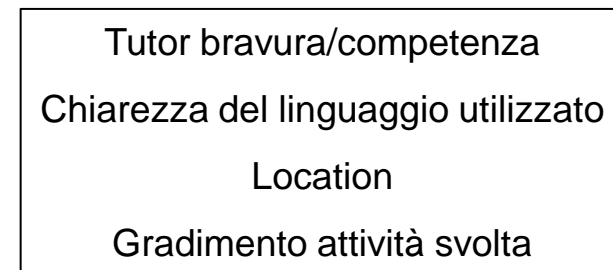
Analisi Fattoriale

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.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti **2 Fattori**:



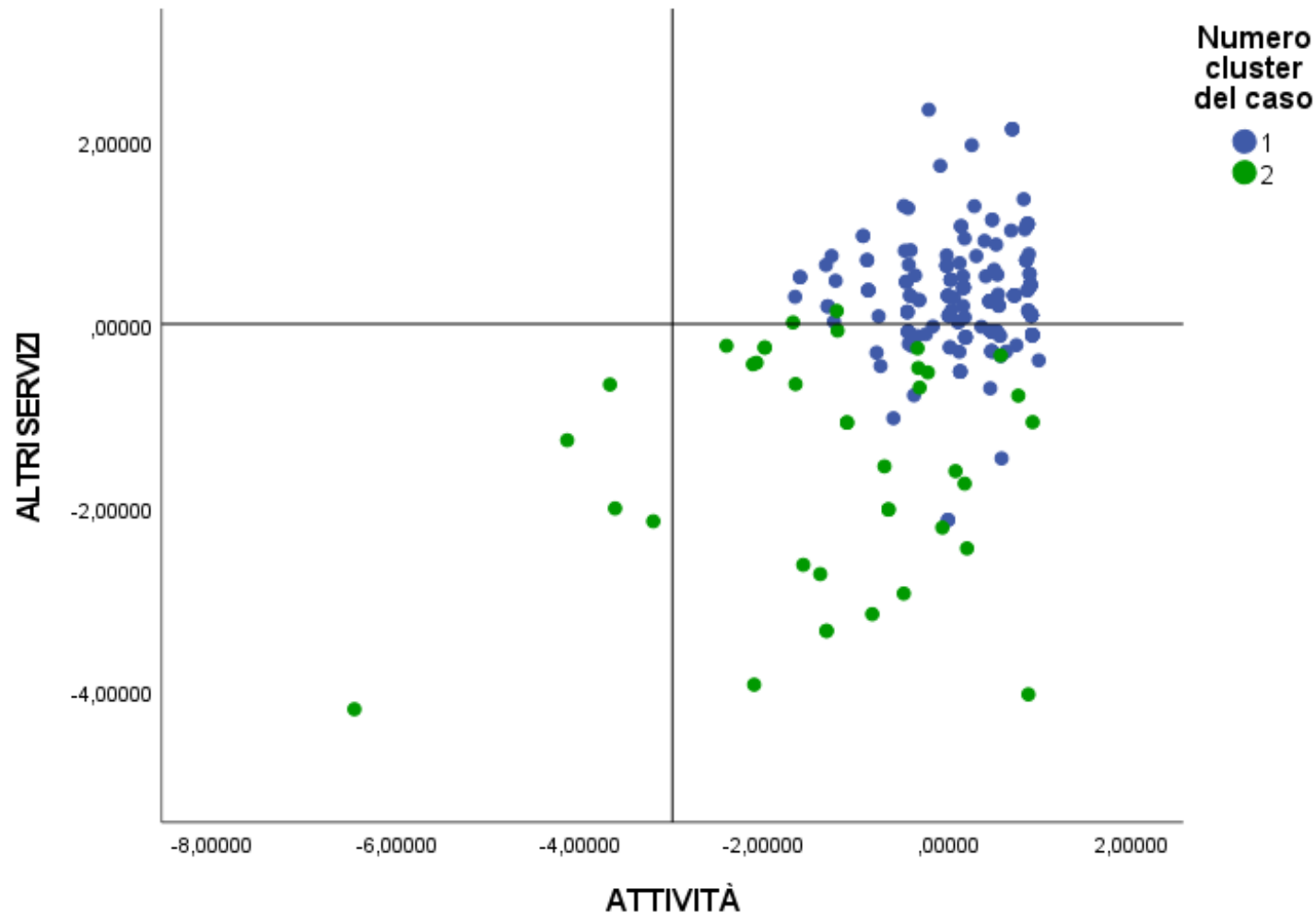
**Fattore 1 =
Altri Servizi**



**Fattore 2 =
Attività**

Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “*Molto soddisfatti*” mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 2 gradisce meno soprattutto il Fattore 1 (*Altri Servizi*).



Suggerimenti

ELOGI bellissima esperienza, istruttiva e divertente (53); tutor bravi e competenti (8); location stupenda (6); molto bello sperimentare la stampante 3D (3); altro (1). **Totale 71**

COMUNICAZIONE pubblicizzare di più le attività, anche nelle scuole (22); più materiale cartaceo o multimediale sulle attività proposte, non è chiaro cosa si faccia a *Technotown* (19). **Totale 41**

LABORATORI suddividerli in base alle varie fasce di età (10); troppo lunghi (6); un po' noiosi (5); altro (3). **Totale 24**

SUPPORTI DIGITALI inserire delle postazioni interattive e multimediali. **Totale 11**

BIGLIETTERIA manca qualcuno all'accoglienza per dare informazioni ai visitatori e lo spazio è poco visibile. **Totale 10**

ALLESTIMENTO sale per i laboratori troppo piccole (5), valorizzare meglio gli spazi espositivi (4). **Totale 9**

MOSTRE percorso poco guidato, si girovaga in assenza di segnaletica interna che indichi cosa si sta guardando (5); aggiungere pannelli con spiegazioni sul contenuto delle teche (3). **Totale 8**

TEMPERATURA fa troppo caldo. **Totale 8**

POSTI A SEDERE mancano. **Totale 5**

SITO INTERNET da migliorare, informazioni più chiare. **Totale 5**

PROGRAMMAZIONE più orari per i laboratori, programma meno statico. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 11**

Totale 137 suggerimenti

