

Indagine quantitativa

CUSTOMER SATISFACTION 2015

Servizio Casa-Scuola



Giugno 2015

DIAGRAMMA
Centro studi

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer atisfaction 2015. Servizio casa-scuola" effettuata da Centro Studi Diagramma per Brescia Trasporti.

Origine dei dati e modalità di campionamento

Le informazioni di partenza da cui sono state ricavate le elaborazioni presentate nelle tavole che seguono derivano dall'analisi di 100 interviste valide complessive effettuate dal 18 al 22 maggio 2015. Le interviste sono state effettuate attraverso canale telefonico su riferimenti forniti da Brescia Trasporti. Gli intervistati sono i genitori degli alunni iscritti al servizio.

Metodologia adottata

La ricerca è stata impostata associando modalità di rilevazione tradizionali (domande strutturate, semistrutturate e aperte) e metodologie che consentono di gestire materiale informativo ottenuto mediante rilevazione non direttiva. Le metodologie utilizzate permettono al testimone di esprimere la sua posizione/opinione su determinate aree tematiche evitando risposte precostituite e recependo tutti i contenuti spontaneamente forniti. Le indicazioni acquisite vengono introdotte in un database dinamico ed analizzate attentamente, focalizzando i concetti chiave e quelli accessori e consentendo di ricavare valutazioni e statistiche rigorose e qualitativamente approfondite.

Nota tecnica sugli indicatori di customer satisfaction

Sei indicatori precodificati sono stati sottoposti agli intervistati per misurare il grado di soddisfazione grazie ad un giudizio 1-10 strutturato sul modello scolastico, ove:

- i valori fino al cinque indicano una prestazione insoddisfacente;
- il sei e il sette indicano una prestazione sufficiente o più che sufficiente;
- i valori dall'otto in poi indicano una prestazione buona o eccellente.

Articolazione delle tavole

Sono proposte nel seguito 13 tavole strutturate per nodi di approfondimento in relazione alle domande strutturate ed agli indicatori di customer satisfaction. Ogni tavola si compone di due settori: quello superiore indica il percorso logico e statistico che conduce all'individuazione dei dati presentati; quello inferiore specifica le modalità nelle quali si definisce la distribuzione delle testimonianze raccolte in relazione al fenomeno focalizzato, ed eventualmente rinvia a tavole che approfondiscono ulteriori aspetti significativi. In relazione a ciascuna modalità è inoltre espresso il "giudizio medio del sottocampione". Tale valore, calcolato su una scala da 1 a 10, focalizza esclusivamente gli intervistati caratterizzati da uno specifico aspetto e consente di capire in modo immediato quale livello di soddisfazione sia mediamente associato a tale modalità.

Tavola 1 **Are tematiche rilevate nel corso delle interviste**

100% totale soggetti interpellati

Le aree tematiche emerse nel corso della rilevazione riguardano

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Anamnesi essenziale (caratteristiche del nucleo familiare)	100	100▶ Tavv. 2 - 5
Indicatori precodificati di customer satisfaction	100	100▶ Tavv. 6 - 13

Tavola 2 **Anamnesi essenziale**

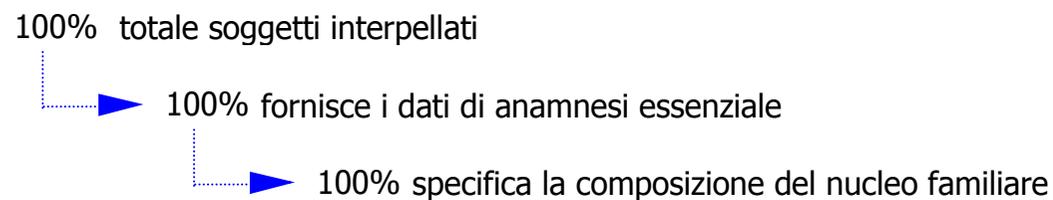
100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

Le variabili individuate come anamnesi essenziale

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Composizione del nucleo familiare	100	100,0▶ Tav. 3
Situazione occupazionale dei genitori	100	100,0▶ Tav. 4
Compatibilità dell'occupazione dei genitori con gli orari scolastici	100	100,0▶ Tav. 5

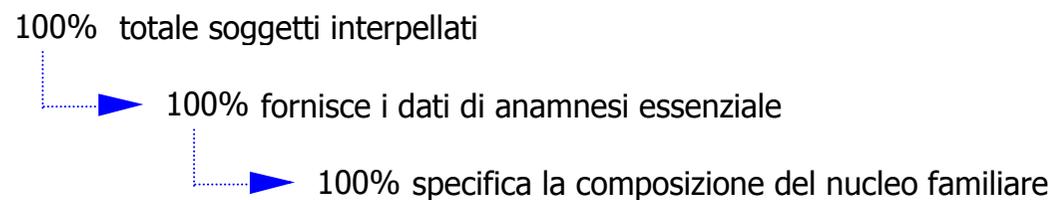
Tavola 3 **Composizione del nucleo familiare**



Il genitore intervistato ha solo il figlio iscritto al servizio o ha altri figli?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Altri figli, tutti più grandi	39	39,0	8,87
Solo il figlio iscritto al servizio scuole	31	31,0	9,19
Anche figli piccoli, che iscriverà al servizio scuole	20	20,0	8,85
Due figli iscritti entrambi al servizio scuole	10	10,0	9,40

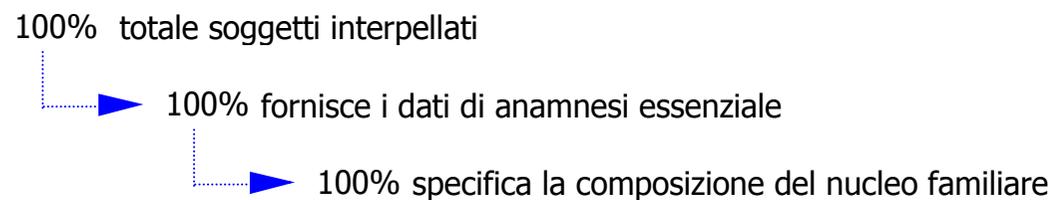
Tavola 4 **Situazione occupazionale dei genitori**



Chi lavora in famiglia?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Entrambi i genitori lavorano	81	81,0	9,09
Solo un genitore lavora	19	19,0	8,74

Tavola 5 **Compatibilità dell'occupazione dei genitori con gli orari scolastici**



Rispetto all'esigenza di accompagnare i figli a scuola, gli orari di lavoro:

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
sono incompatibili con quelli della scuola	75	75,0	9,00
consentirebbero di portare e prendere il figlio	25	25,0	9,08

Tavola 6 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

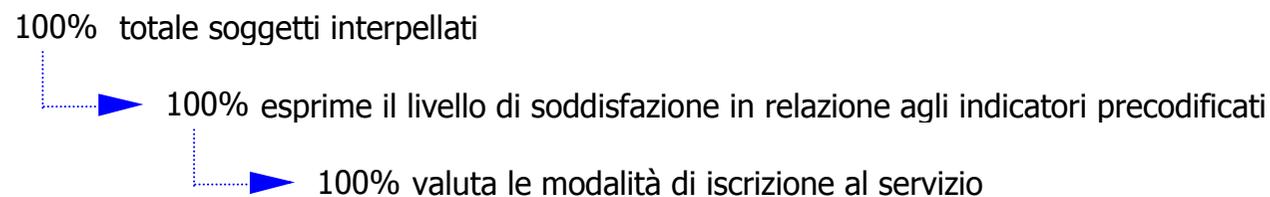
100% totale soggetti interpellati

100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

I dati relativi agli indicatori

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Modalità di iscrizione al servizio	100	100	▶ Tav. 7
Pulizia interna dei mezzi	100	100	▶ Tav. 8
Comfort a bordo	100	100	▶ Tav. 9
Disponibilità e cortesia degli autisti	100	100	▶ Tav. 10
Puntualità	100	100	▶ Tav. 11
Voto complessivo sul servizio	99	99	▶ Tav. 12
Prospetto sinottico sugli indicatori precodificati	100	100	▶ Tav. 13

Tavola 7 **Indicatore 1: Modalità di iscrizione al servizio**



Il grado di soddisfazione

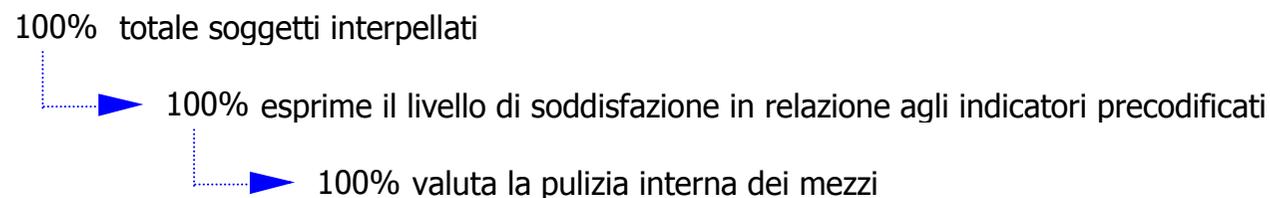
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	59	59,0
Voto 9	15	15,0
Voto 8	17	17,0
Voto 7	7	7,0
Voto 6	2	2,0

Punteggio sintetico in base 10 **9,22**

Deviazione standard (±) **1,09**

Errore standard (±) **0,109**

Tavola 8 **Indicatore 2: Pulizia interna dei mezzi**



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	27	27,0
Voto 9	18	18,0
Voto 8	28	28,0
Voto 7	21	21,0
Voto 6	4	4,0
Voto 5	2	2,0

Punteggio sintetico in base 10 **8,37**

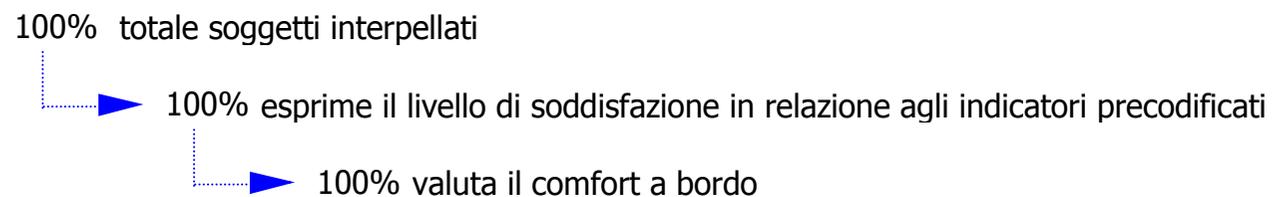
Deviazione standard (±) **1,30**

Errore standard (±)

0,130



Tavola 9 **Indicatore 3: Comfort a bordo**



Il grado di soddisfazione

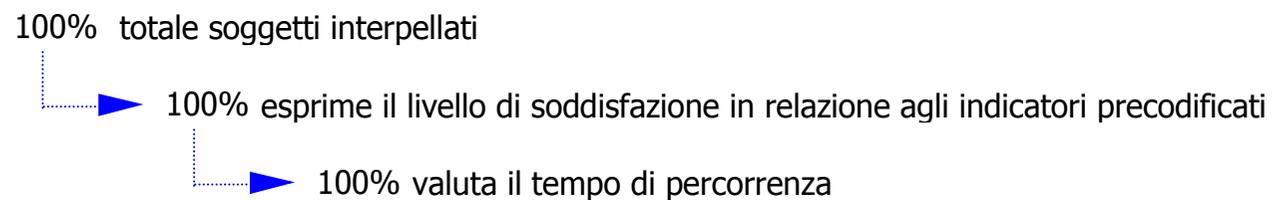
elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	23	23,0
Voto 9	13	13,0
Voto 8	27	27,0
Voto 7	25	25,0
Voto 6	10	10,0
Voto 5	2	2,0

Punteggio sintetico in base 10 **8,08**

Deviazione standard (±) **1,38**

Errore standard (±) **0,138**

Tavola 10 **Indicatore 4: Disponibilità e cortesia degli autisti**



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	44	44,0
Voto 9	20	20,0
Voto 8	22	22,0
Voto 7	11	11,0
Voto 6	2	2,0
Voto 5	1	1,0

Punteggio sintetico in base 10 **8,90**

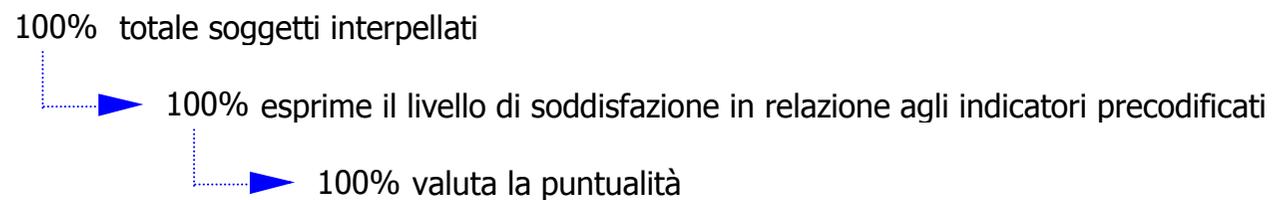
Deviazione standard (±) **1,20**

Errore standard (±)

0,120



Tavola 11 **Indicatore 5: Puntualità**



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	46	46,0
Voto 9	19	19,0
Voto 8	23	23,0
Voto 7	6	6,0
Voto 6	4	4,0
Voto 5	2	2,0

Punteggio sintetico in base 10 **8,91**

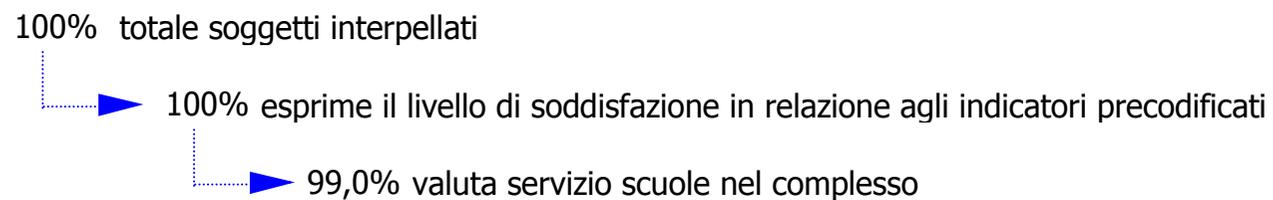
Deviazione standard (±) **1,27**

Errore standard (±)

0,127



Tavola 12 **Indicatore 6: Voto complessivo sul servizio**



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	40	40,4
Voto 9	26	26,3
Voto 8	28	28,3
Voto 7	5	5,1

Punteggio sintetico in base 10 **9,02**

Deviazione standard (±) **0,95**

Errore standard (±) **0,095**



Tavola 13 **Prospetto sinottico sugli indicatori precodificati**

100% totale soggetti interpellati

 100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

I dati relativi agli indicatori

elementi rilevati	Giudizio su base 10
Modalità di iscrizione al servizio	9,22
Pulizia interna dei mezzi	8,37
Comfort a bordo	8,08
Disponibilità e cortesia degli autisti	8,90
Puntualità	8,91
Voto complessivo sul servizio	9,02