

Studio quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2017

Servizio Casa-Scuola



Maggio 2017

DIAGRAMMA
Centro studi

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer Satisfaction 2017. 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 110 interviste valide complessive effettuate dal 4 al 10 maggio 2017. 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) | 110 | 100 |▶ Tavv. 2 - 5 |
| Indicatori precodificati di customer satisfaction | 110 | 100 |▶ Tavv. 6 - 13 |

Tavola 2 **Anamnesi essenziale**

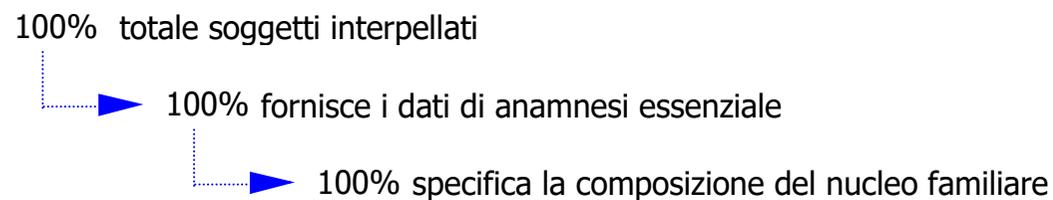
100% totale soggetti interpellati

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 | 110 | 100,0 |▶ Tav. 3 |
| Situazione occupazionale dei genitori | 110 | 100,0 |▶ Tav. 4 |
| Compatibilità dell'occupazione dei genitori con gli orari scolastici | 110 | 100,0 |▶ Tav. 5 |

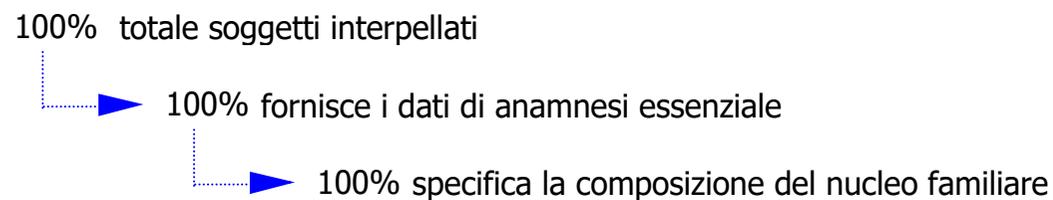
Tavola 3 **Composizione del nucleo familiare**



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 | 43 | 39,1 | 8,95 |
| Solo il figlio iscritto al servizio scuole | 37 | 33,6 | 9,19 |
| Anche figli piccoli, che iscriverà al servizio scuole | 19 | 17,3 | 8,84 |
| Due figli iscritti entrambi al servizio scuole | 11 | 10,0 | 9,64 |

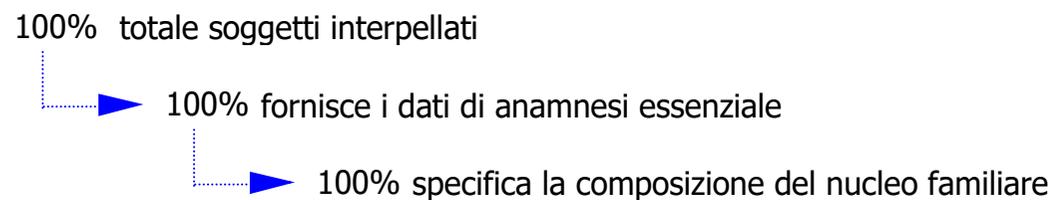
Tavola 4 **Situazione occupazionale dei genitori**



Chi lavora in famiglia?

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) | Giudizio medio sottocampione |
|------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| Entrambi i genitori lavorano | 77 | 70,0 | 9,14 |
| Solo un genitore lavora | 32 | 29,1 | 8,94 |
| Nessun genitore lavora | 1 | 0,9 | 9,00 |

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 | 87 | 79,1 | 9,07 |
| consentirebbero di portare e prendere il figlio | 23 | 20,9 | 9,13 |

Tavola 6 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

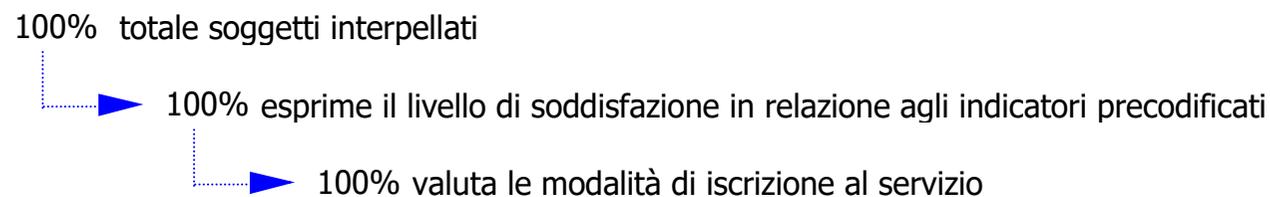
100% totale soggetti interpellati

 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 | 110 | 100 |  Tav. 7 |
| Pulizia interna dei mezzi | 110 | 100 |  Tav. 8 |
| Comfort a bordo | 110 | 100 |  Tav. 9 |
| Disponibilità e cortesia degli autisti | 110 | 100 |  Tav. 10 |
| Puntualità | 110 | 100 |  Tav. 11 |
| Voto complessivo sul servizio | 110 | 100 |  Tav. 12 |
| Prospetto sinottico sugli indicatori precodificati | 110 | 100 |  Tav. 13 |

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



Il grado di soddisfazione

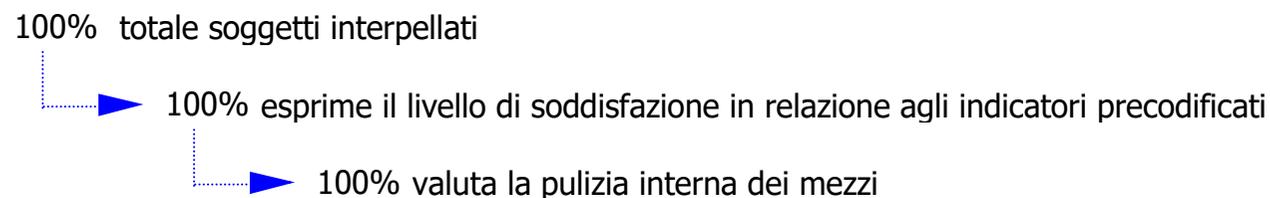
| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) |
|-------------------|--------------------|------------------------|
| Voto 10 | 57 | 51,8 |
| Voto 9 | 32 | 29,1 |
| Voto 8 | 16 | 14,5 |
| Voto 7 | 4 | 3,6 |
| Voto 6 | 1 | 0,9 |

Punteggio sintetico in base 10 **9,27**

Deviazione standard (±) **0,91** Errore standard (±) **0,087**



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



Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) |
|-------------------|--------------------|------------------------|
| Voto 10 | 34 | 30,9 |
| Voto 9 | 40 | 36,4 |
| Voto 8 | 24 | 21,8 |
| Voto 7 | 6 | 5,5 |
| Voto 6 | 6 | 5,5 |

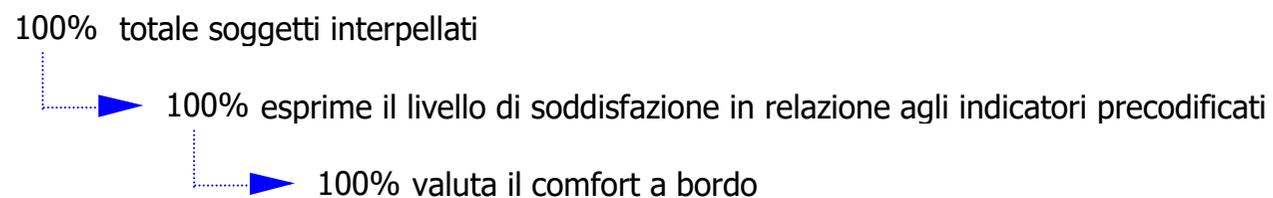
Punteggio sintetico in base 10 **8,82**

Deviazione standard (±) **1,10**

Errore standard (±)

0,105

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



Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) |
|-------------------|--------------------|------------------------|
| Voto 10 | 32 | 29,1 |
| Voto 9 | 34 | 30,9 |
| Voto 8 | 31 | 28,2 |
| Voto 7 | 6 | 5,5 |
| Voto 6 | 7 | 6,4 |

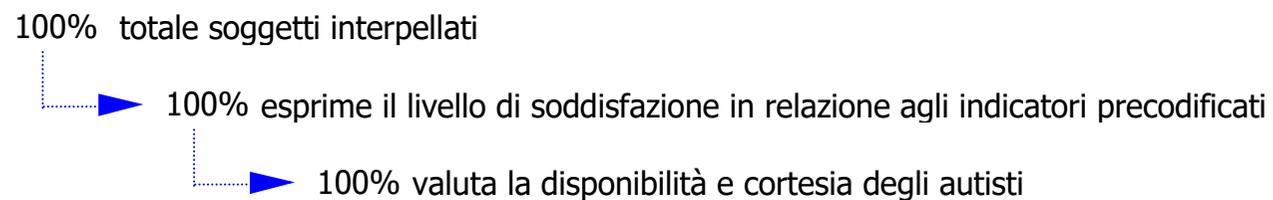
Punteggio sintetico in base 10 **8,71**

Deviazione standard (±) **1,14**

Errore standard (±)

0,108

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



Il grado di soddisfazione

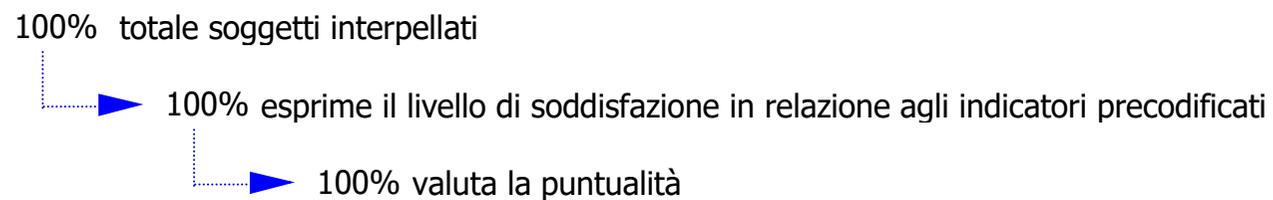
| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) |
|-------------------|--------------------|------------------------|
| Voto 10 | 51 | 46,4 |
| Voto 9 | 27 | 24,5 |
| Voto 8 | 17 | 15,5 |
| Voto 7 | 8 | 7,3 |
| Voto 6 | 7 | 6,4 |

Punteggio sintetico in base 10 **8,97**

Deviazione standard (\pm) **1,22** Errore standard (\pm) **0,122**



Tavola 11 **Indicatore 5: Puntualità**



Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) |
|-------------------|--------------------|------------------------|
| Voto 10 | 53 | 48,2 |
| Voto 9 | 27 | 24,5 |
| Voto 8 | 16 | 14,5 |
| Voto 7 | 9 | 8,2 |
| Voto 6 | 5 | 4,5 |

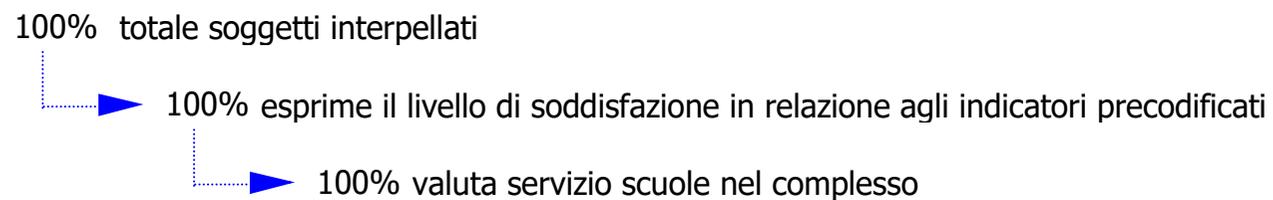
Punteggio sintetico in base 10 **9,04**

Deviazione standard (±) **1,17**

Errore standard (±)

0,112

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



Il grado di soddisfazione

| elementi rilevati | Frequenza assoluta | Frequenza relativa (%) |
|-------------------|--------------------|------------------------|
| Voto 10 | 48 | 43,6 |
| Voto 9 | 33 | 30,0 |
| Voto 8 | 21 | 19,1 |
| Voto 7 | 7 | 6,4 |
| Voto 5 | 1 | 0,9 |

Punteggio sintetico in base 10 **9,08**

Deviazione standard (±) **1,01**

Errore standard (±) **0,097**



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 | 9,27 |
| Pulizia interna dei mezzi | 8,82 |
| Comfort a bordo | 8,71 |
| Disponibilità e cortesia degli autisti | 8,97 |
| Puntualità | 9,04 |
| Voto complessivo sul servizio | 9,08 |