

Studio quantitativo

CUSTOMER SATISFACTION 2022

Servizio Casa-Scuola



Giugno 2022

DIAGRAMMA
Centro studi

Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer Satisfaction 2022 - 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 150 interviste valide complessive effettuate dal 9 al 13 maggio 2022. 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, agli indicatori di customer satisfaction e ai concetti rilevati da testimonianze a mente libera. 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 **Aree 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)	150	100	▶ Tavv. 2 - 5
Indicatori precodificati di customer satisfaction	150	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	150	100,0	▶ Tav. 3
Situazione occupazionale dei genitori	150	100,0	▶ Tav. 4
Compatibilità dell'occupazione dei genitori con gli orari scolastici	150	100,0	▶ Tav. 5

Tavola 3 **Composizione del nucleo familiare**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

100% specifica la 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
Solo il figlio iscritto al servizio scuole	105	70,0	9,04
Due figli iscritti entrambi al servizio scuole	28	18,7	9,27
Anche figli piccoli, che iscriverà al servizio scuole	11	7,3	8,95
Altri figli, tutti più grandi	6	4,0	9,17

Tavola 4 **Situazione occupazionale dei genitori**

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

100% specifica la composizione del nucleo familiare

Chi lavora in famiglia?

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Giudizio medio sottocampione
Entrambi i genitori lavorano	100	66,7	9,01
Solo un genitore lavora	48	32,0	9,23
Nessun genitore lavora	2	1,3	9,42

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

100% totale soggetti interpellati

100% fornisce i dati di anamnesi essenziale

100% specifica la composizione del nucleo familiare

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	111	74,0	9,05
consentirebbero di portare e prendere il figlio	39	26,0	9,17

Tavola 6 **Indicatori precodificati di customer satisfaction**

100% totale soggetti interpellati

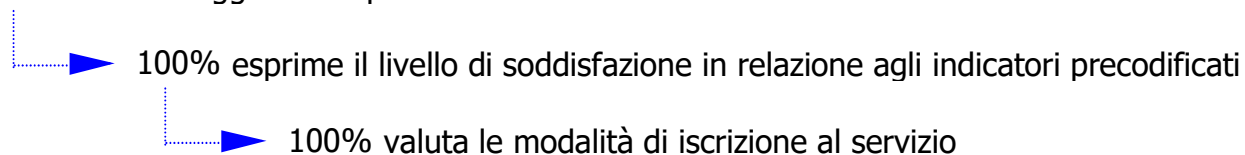
100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati

I dati relativi agli indicatori

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)	Tavole di approfondimento
Modalità di iscrizione al servizio	150	100	▶ Tav. 7
Pulizia interna dei mezzi	150	100	▶ Tav. 8
Comfort a bordo	150	100	▶ Tav. 9
Disponibilità e cortesia degli autisti	150	100	▶ Tav. 10
Puntualità	150	100	▶ Tav. 11
Voto complessivo sul servizio	150	100	▶ Tav. 12
Prospetto sinottico sugli indicatori precodificati	150	100	▶ Tav. 13

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

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	49	32,7
Voto 9	44	29,3
Voto 8	41	27,3
Voto 7	15	10,0
Voto 6	1	0,7

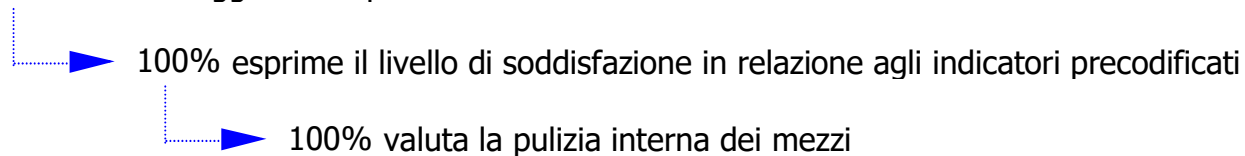
Punteggio sintetico in base 10 **8,83**

Deviazione standard (±) **1,02**

Errore standard (±) **0,083**

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

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	54	36,0
Voto 9	48	32,0
Voto 8	39	26,0
Voto 7	6	4,0
Voto 6	2	1,3
Voto 5	1	0,7

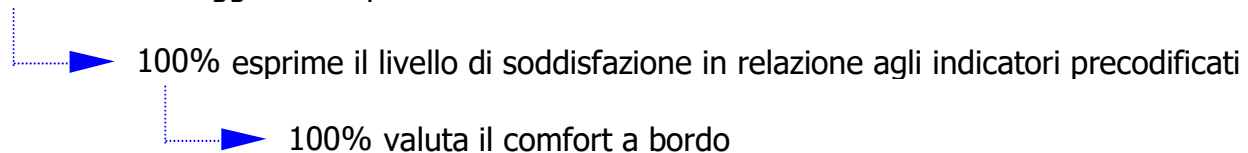
Punteggio sintetico in base 10 **8,95**

Deviazione standard (±) **1,01**

Errore standard (±) **0,082**

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

100% totale soggetti interpellati



Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	56	37,3
Voto 9	50	33,3
Voto 8	32	21,3
Voto 7	10	6,7
Voto 6	2	1,3

Punteggio sintetico in base 10 **8,99**

Deviazione standard (±) **0,99**

Errore standard (±) **0,081**

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

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta la disponibilità e cortesia degli autisti

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	76	50,7
Voto 9	46	30,7
Voto 8	19	12,7
Voto 7	8	5,3
Voto 6	1	0,7

Punteggio sintetico in base 10 **9,25**

Deviazione standard ($\pm$) **0,92**

Errore standard ($\pm$) **0,092**

Tavola 11 **Indicatore 5: Puntualità**

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta la puntualità

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	81	54,0
Voto 9	37	24,7
Voto 8	17	11,3
Voto 7	9	6,0
Voto 6	5	3,3
Voto 5	1	0,7

Punteggio sintetico in base 10 **9,18**

Deviazione standard ($\pm$) **1,13**

Errore standard ($\pm$) **0,092**

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

100% totale soggetti interpellati

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

100% valuta servizio scuole nel complesso

Il grado di soddisfazione

elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%)
Voto 10	75	50,0
Voto 9	47	31,3
Voto 8	25	16,7
Voto 7	3	2,0

Punteggio sintetico in base 10 **9,29**

Deviazione standard ($\pm$) **0,82**

Errore standard ($\pm$) **0,067**

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	8,83
Pulizia interna dei mezzi	8,95
Comfort a bordo	8,99
Disponibilità e cortesia degli autisti	9,25
Puntualità	9,18
Voto complessivo sul servizio	9,29