

## Analisi dati di un'inchiesta survey.

### Indagine sulla percezione della qualità della vita quotidiana.

Lo scopo del lavoro qui proposto è capire quali dimensioni della vita dell'individuo sono maggiormente influenti nel determinare il livello di soddisfazione percepita da esso; tale indagine sarà condotta valutando e comparando le importanze dichiarate esplicitamente dall'intervistato in sede di intervista, con le importanze calcolate tramite modelli statistici multivariati.

Il campione su cui si basa il presente studio è composto da 265 individui e si può suddividere in tre sottogruppi: il discriminante è la data di intervista (2012 o 2014) e, per gli intervistati del 2014, l'aver partecipato o meno alla precedente survey.

QUESTIONARIO 2012	QUESTIONARIO 2014	
INTERVISTATI PER LA PRIMA VOLTA	INTERVISTATI PER LA PRIMA VOLTA	INTERVISTATI GIÀ PARTECIPANTI AL QUESTIONARIO 2012
95	121	49
	170	
265		

Tabella 1

Queste peculiarità del campione ci permetteranno, nell'ultimo capitolo di questo lavoro, di effettuare un'analisi dei trend sugli individui intervistati due volte, per valutare se, nell'arco del biennio di riferimento, si sono avuti cambiamenti nei livelli di soddisfazione e, in caso positivo, indagare le motivazioni.

Per tutte le elaborazioni statistiche si è utilizzato SAS versione 9.2.

La prima parte della tesi descrive il processo ETL, la fase importazione dei dati in ambiente SAS e le operazioni di *data assesment* effettuate per adeguare la base dati alle successive analisi.

La seconda parte della tesi analizza in modo dettagliato il caso oggetto di studio partendo da un'analisi descrittiva del fenomeno cui fa seguito un'analisi bivariata per le relazioni ritenute particolarmente interessanti.

La terza parte del lavoro consiste in un'analisi di customer satisfaction per indagare gli aspetti che

influenzano maggiormente la percezione della qualità della vita degli intervistati in termini di soddisfazione attuale e attesa (a 5 anni).

In questa sezione saranno approfondite due metodologie di analisi delle importanze attribuite agli intervistati ai vari aspetti della loro vita.

Si tratterà inizialmente la '*Expectations-confirmation theory*' ossia la teoria per cui l'importanza va letta come l'aspettativa che l'intervistato nutre nei confronti dei vari aspetti della sua vita.

In secondo luogo si esaminerà l'*Importance-performance analysis*'. Tale analisi ci permetterà di classificare i driver di soddisfazione su due dimensioni: la loro importanza, intesa come impatto sulla soddisfazione complessiva, e il livello soddisfazione percepita dall'intervistato per ciascuno di essi.

La dimensione dell'importanza sarà stata ulteriormente approfondita analizzando parallelamente l'importanza esplicitamente dichiarata dall'intervistato (*stated importance*) e l'importanza calcolata misurata dal legame statistico tra ciascun driver e la soddisfazione complessiva (*derived importance*).