



Indagine quantitativa

# CUSTOMER SATISFACTION 2023

Servizio Casa-Scuola

Maggio 2023



# INDICE

01	Premessa	Pagina 1
02	Analisi statistica	Pagina 2
03	Indicatori Customer Satisfaction	Pagine 3
04	Prospetto sinottico	Pagina 9

# 01



## Premessa metodologica

Il presente documento costituisce il report di ricerca relativo all'indagine "Customer Satisfaction 2023 - Servizio casa-scuola" effettuata dall'Istituto di ricerca di mercato Demos Marketing International 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 160 interviste valide complessive effettuate dal 25 al 31 maggio 2023.

Le interviste sono state effettuate con tecnica metodologica di somministrazione Cati utilizzando una lista anagrafica, rilasciata dal Brescia Trasporti, di genitori degli alunni iscritti al servizio.

## Metodologia adottata

La ricerca è stata impostata con metodologia mista associando modalità di rilevazione tradizionali (domande strutturate, semi strutturate e aperte) e domande aperte permettendo al rispondente (casi) di esprimere la propria posizione/opinione libera su determinate aree tematiche senza restrinzioni derivanti da domande precostituite e recependo tutti i contenuti spontaneamente forniti. Le indicazioni acquisite sono state codificate in un database dinamico che ha permesso di indagare la libera espressione basata su experience vissuta/percepita al fine di offrire a Brescia Trasporti di mettere meglio a fuoco i bisogni degli utenti/genitori per elaborare risposte adeguate.

## Analisi Statistica

L'elaborazione statistica dei dati rilasciati è stata eseguita con software SPSS per le domande strutturate e semi strutturate. La codifica e analisi testuale delle «domande aperte» è stata eseguita con specifico programma di analisi testi (Atlas.it).

Nota tecnica sugli indicatori di customer satisfaction.

Set di indicatori precodificati sono stati sottoposti agli intervistati per misurare il grado di soddisfazione utilizzando una scala di valori Likert (dal nome del loro ideatore, il sociologo americano Rensis Likert) da 1 a 10 strutturato atto a fornire un feedback, rispetto alle domande binarie, più granulare, 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.

## Indicatore 1: Modalità di iscrizione al servizio

05\_1

100% totale soggetti interpellati Base Campionaria 160 casi

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

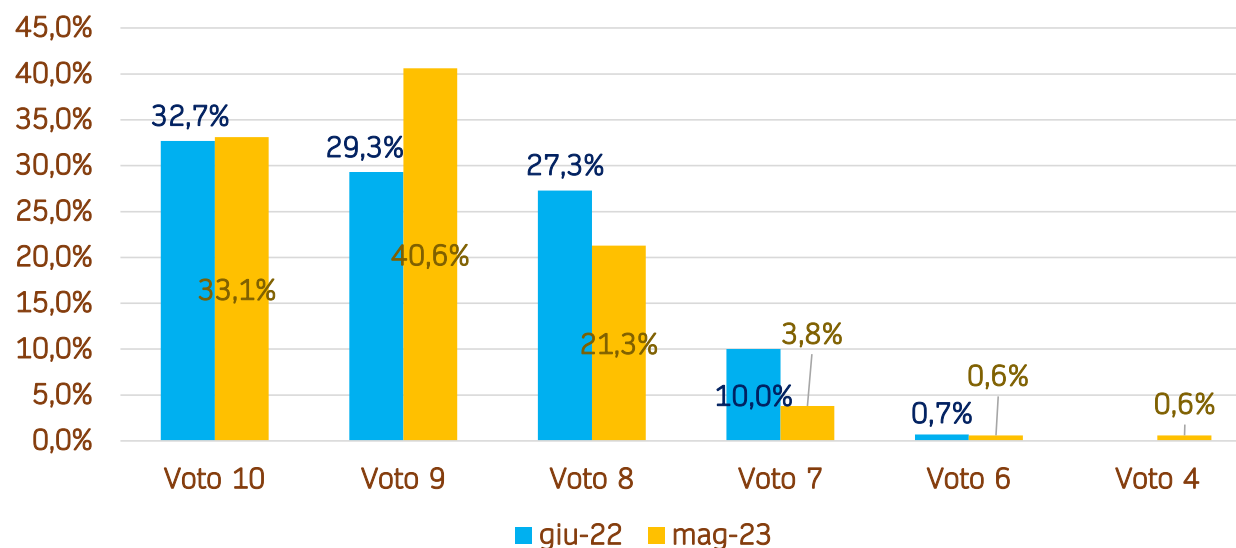
100% valuta le modalità di iscrizione al servizio



Il grado di soddisfazione

Elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%) Maggio 2023	Frequenza relativa (%) Giugno 2022
Voto 10	53	33,1	32,7
Voto 9	65	40,6	29,3
Voto 8	34	21,3	27,3
Voto 7	6	3,8	10,0
Voto 6	1	0,6	0,7
Voto 4	1	0,6	NA

### Modalità Iscrizione



Media 9,06

Mediana 9,00

Errore standard (+/-) 0,75

Deviazione standard (+/-) 0,095

Intervallo 6

Varianza 0,912

## Indicatore 2: Pulizia interna dei mezzi

05\_2

100% totale soggetti interpellati Base Campionaria 160 casi

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

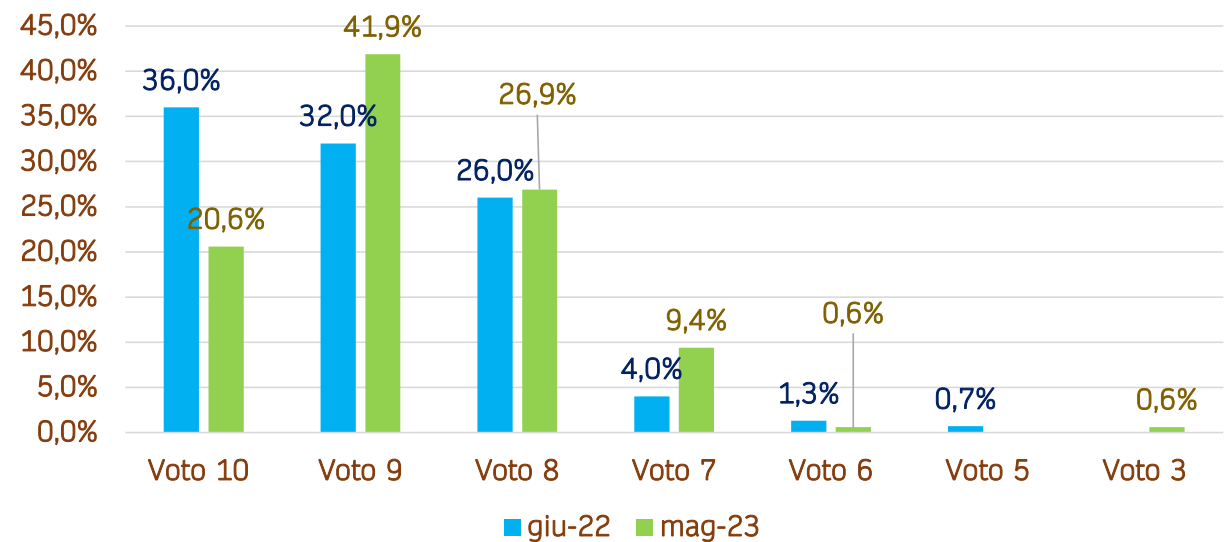
100% valuta la pulizia interna dei mezzi



Il grado di soddisfazione

Elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%) Maggio 2023	Frequenza relativa (%) Giugno 2022
Voto 10	33	20,6	36,0
Voto 9	67	41,9	32,0
Voto 8	43	26,9	26,0
Voto 7	15	9,4	4,0
Voto 6	1	0,6	1,3
Voto 5	NA	NA	0,7
Voto 3	1	0,6	NA

Pulizia Interna Mezzi



Media 8,77

Mediana 9,00

Errore standard (+/-) 0,081

Deviazione standard (+/-) 1,022

Intervallo 7

Varianza 1,044

4

### Indicatore 3: Comfort a bordo

05\_3 100% totale soggetti interpellati Base Campionaria 160 casi

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

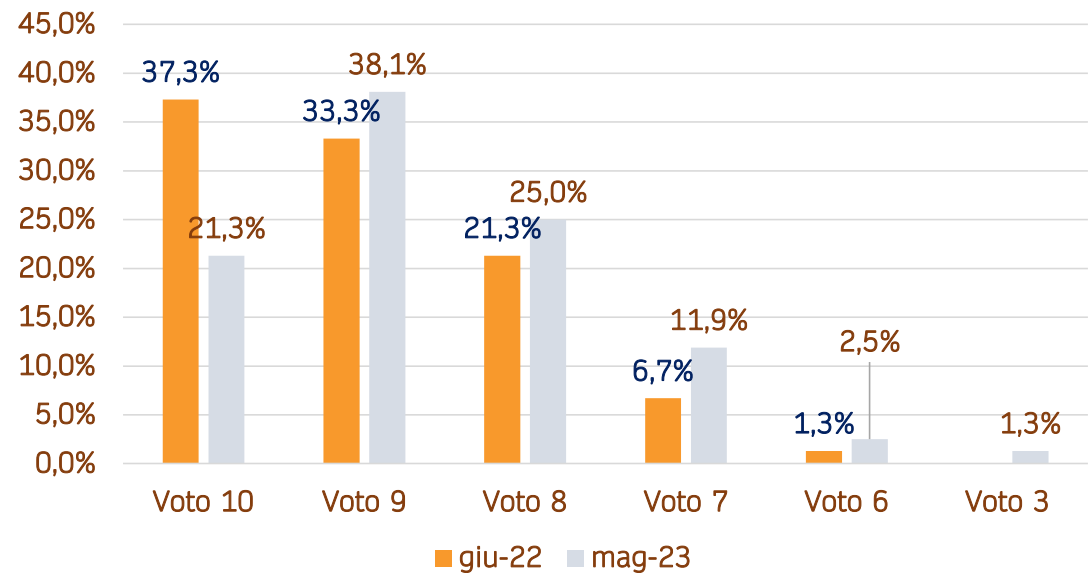
100% valuta il **comfort a bordo**



Il grado di soddisfazione

Elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%) Maggio 2023	Frequenza relativa (%) Giugno 2022
Voto 10	34	21,3	37,3
Voto 9	61	38,1	33,3
Voto 8	40	25,0	21,3
Voto 7	19	11,9	6,7
Voto 6	4	2,5	1,3
Voto 3	2	1,3	NA

### Comfort a bordo



Media 8,68

Mediana 9,00

Errore standard (+/-) 0,095

Deviazione standard (+/-) 1,200

Intervallo 7

Varianza 1,441

5



## Indicatore 4: Disponibilità e cortesia degli autisti

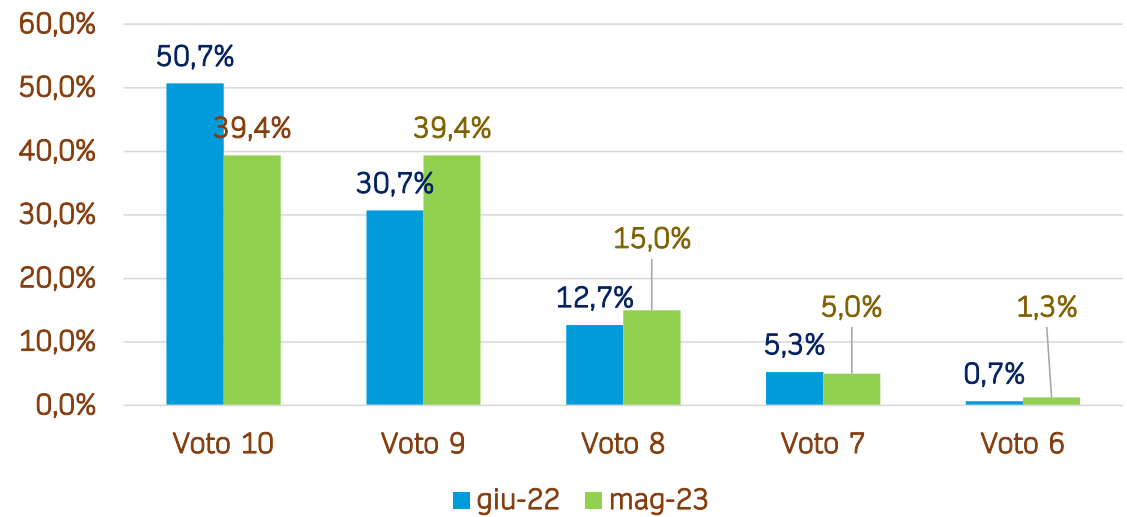
- 05\_4** 100% totale soggetti interpellati Base Campionaria 160 casi
- 100% esprime il livello di soddisfazione in relazione agli indicatori precodificati
  - 100% valuta la disponibilità e cortesia degli autisti



### Il grado di soddisfazione

Elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%) Maggio 2023	Frequenza relativa (%) Giugno 2022
Voto 10	63	39,4	50,7
Voto 9	63	39,4	30,7
Voto 8	24	15,0	12,7
Voto 7	8	5,0	5,3
Voto 6	2	1,3	0,7

### Disponibilità – Cortesia Autisti



Media 9,15

Mediana 9,00

Errore standard (+/-) 0,073

Deviazione standard (+/-) 0,922

Intervallo 4

Varianza 0,850



05\_5

## Indicatore 5: Puntualità

100% totale soggetti interpellati Base Campionaria 160 casi

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

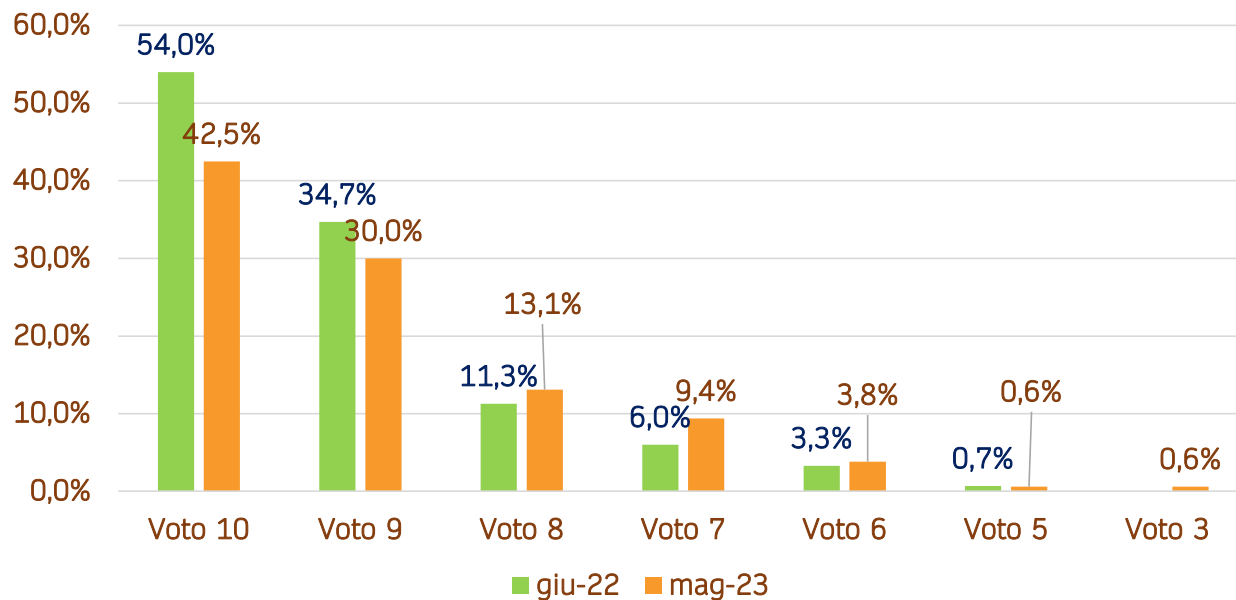
100% valuta la **puntualità**



Il grado di soddisfazione

Elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%) Maggio 2023	Frequenza relativa (%) Giugno 2022
Voto 10	68	42,5	54,0
Voto 9	48	30,0	24,7
Voto 8	21	13,1	11,3
Voto 7	15	9,4	6,0
Voto 6	6	3,8	3,3
Voto 5	1	0,6	0,7
Voto 3	1	0,6	NA

## Puntualità



Media 9,13

Mediana 9,00

Errore standard (+/-) 0,100

Deviazione standard (+/-) 1,265

Intervallo 7

Varianza 1,599

7

## Indicatore 6: Voto complessivo sul servizio

05\_6

100% totale soggetti interpellati Base Campionaria 160 casi

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

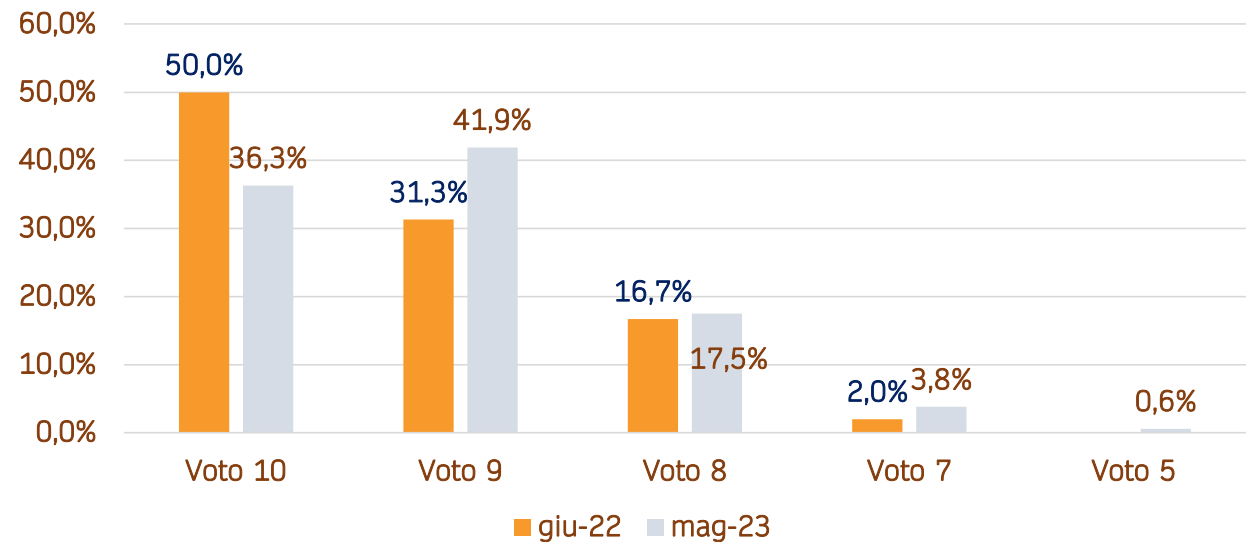
100% valuta il servizio scuole nel complesso



Il grado di soddisfazione

Elementi rilevati	Frequenza assoluta	Frequenza relativa (%) Maggio 2023	Frequenza relativa (%) Giugno 2022
Voto 10	58	36,3	50,0
Voto 9	67	41,9	31,3
Voto 8	28	17,5	16,7
Voto 7	6	3,8	2,0
Voto 5	1	0,6	NA

### Servizio scuole nel complesso



Media 9,16

Mediana 9,00

Errore standard (+/-) 0,070

Deviazione standard (+/-) 0,886

Intervallo 5

Varianza 0,785

06

Prospetto sinottico sugli indicatori precodificati

100% totale soggetti interpellati Base Campionaria 160 casi

100% esprime INDEX CUSTOMER SATISFACTION



Index Customer Satisfaction

I dati relativi agli indicatori

Elementi rilevati	Giudizio su base 10 Maggio 2023	Giudizio su base 10 Giugno 2022
Modalità di iscrizione al servizio	9,06	8,83
Pulizia interna dei mezzi	8,77	8,95
Comfort a bordo	8,68	8,99
Disponibilità e cortesia degli autisti	9,15	9,25
Puntualità	9,13	9,18
Voto complessivo sul servizio	9,16	9,29

