

NOTA METODOLOGICA

L'indagine è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali effettuate presso le fermate o a bordo dei mezzi di BRESCIA TRASPORTI (oltre 700 interviste) ed anche mediante interviste telefoniche agli abbonati con metodologia CATI (oltre 500 interviste). Complessivamente viene interpellato un campione di oltre 1.200 utilizzatori del Trasporto Pubblico Locale dell'Area Urbana di Brescia per ciascuna rilevazione .

Per il servizio di trasporto effettuato nel Comune di Desenzano del Garda le interviste vengono somministrate ad un campione di oltre 120 utilizzatori mediante interviste personali effettuate presso le fermate o a bordo dei mezzi di BRESCIA TRASPORTI.

Le interviste, condotte sulla base di un questionario strutturato, vengono effettuate nel mese di Luglio (periodo servizio Estivo); Novembre (servizio Invernale); Maggio (fine servizio Invernale).

Gli obiettivi principali che ci si è proposti di perseguire sono i seguenti:

- Misurare la soddisfazione complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction per ciascun criterio indicato;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

Al fine di misurare il grado di soddisfazione sono stati sottoposti agli intervistati 8 indicatori precodificati.

La scala utilizzata per rilevare il livello di soddisfazione si fonda su un campo di variazione decimale di tipo "scolastico" finalizzato a definire una distribuzione degli intervistati che distingue fra: clienti insoddisfatti (valutazione da 1-5); clienti soddisfatti (valutazione tra il 6-8) ; clienti deliziati (valutazione tra 9-10).

Viene inoltre calcolato l'indice generale di soddisfazione che è pari alla media aritmetica dei singoli indici di soddisfazione.

INDICATORI DI CUSTOMER SATISFACTION: RILEVAZIONE NOVEMBRE 2016

INDICATORI	AREA URBANA DI BRESCIA	DESENZANO DEL GARDA
TEMPO MPIEGATO PER RAGGIUNGERE LA DESTINAZIONE	8,14	8,11
PUNTUALITA' DEI MEZZI	7,20	7,8
REPERIBILITA' DEI TITOLI DI VIAGGIO	8,58	9,04
SICUREZZA CONTRO FURTI E BORSEGGI	7,86	8,58
PULIZIA INTERNA DEI MEZZI	7,71	7,81
DISPONILITA' E CORTESIA DEGLI AUTISTI	8,17	8,53
INFORMAZIONI SU ORARI E PERCORSI	8,21	8,38
ATTENZIONE DI BRESCIA TRASPORTI PER LA RIDUZIONE DEL'INQUINAMENTO	7,90	8,33
INDICATORE COMPLESSIVO DI CUSTOMER SATISFACTION	7,97	8,3

Indice complessivo di Customer Satisfaction Area Urbana di Brescia



