



COMUNE DI BRESCIA



BRESCIA INFRASTRUTTURE

Metro Brescia: Indicatori di qualità del servizio erogato

Progetto Operativo

**Tavolo tecnico di monitoraggio dei livelli di
servizio della Metropolitana Leggera
01/2013**

25 ottobre 2013

Il Tavolo Tecnico è composto da:

COMUNE DI BRESCIA

Ing. Antonio Piovani – Settore Mobilità

Ing. Gabriella Barreca – Settore Mobilità

Marco Trentini – Settore Statistica

Ines Paccanelli – Settore Statistica

Marco Palamenghi – Settore Statistica

Federica Domi – Stagista Università di Brescia c/o Servizio Statistica

BRESCIA INFRASTRUTTURE

Ing. Fabio Lazzari

Ing. Camilla De Micheli (Amat)

Dott. Stefano Amigoni (Amat)

La nota è a cura di Ines Paccanelli, Marco Palamenghi e Marco Trentini.

1. PREMESSA

L'Assessore alla Mobilità e traffico, alla luce di quanto stabilito dal "Contratto di affidamento del servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Brescia per mezzo della linea Metropolitana Leggera", ha ritenuto opportuno, per ragioni di costo e di affidabilità, gestire con risorse interne le attività di controllo e monitoraggio del servizio affidato a Metro Brescia.

Le attività di monitoraggio dei livelli di erogazione del servizio della Metropolitana Leggera sono a carico di Brescia Infrastrutture, a cui il Comune di Brescia ha conferito la proprietà della struttura, affidata per la gestione a Brescia Mobilità, tramite la sua controllata Metro Brescia.

Il "Contratto di affidamento del servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Brescia per mezzo della linea Metropolitana Leggera", prevede all'art. 8 le attività di controllo, monitoraggio e vigilanza da parte del Comune di Brescia da effettuare con indagini per la valutazione della soddisfazione degli utenti,

La prima indagine è prevista all'avvio della metropolitana leggera e deve essere effettuata entro il 2013.

Gli obiettivi principali dell'indagine sono almeno due.

Il primo riguarda la qualità percepita dai cittadini all'anno "zero" della metropolitana di Brescia e costituisce un riferimento per il Comune nella valutazione ed eventuale riprogrammazione del servizio e a Brescia Infrastrutture per il controllo e monitoraggio dell'uso da parte di Metro Brescia dell'infrastruttura e dei mezzi.

Il secondo riguarda la verifica dei parametri contrattuali previsti nel Contratto di servizio (art 8) e nell'ALLEGATO 4 Art. 1 - Indicatori di qualità relativi al servizio regolato dal contratto Metrobus del 18/4/2003.

In specifico si tratta degli indici di soddisfazione della clientela riguardo:

- al servizio offerto
- alla pulizia e condizioni igieniche di mezzi e infrastrutture
- alle informazioni relative ai "servizi allo sportello"

In assenza di dati sul numero di utenti e sul loro profilo, per garantire la tempestività dei risultati, si prevede di procedere ad una indagine campionaria sugli utenti della Metropolitana Leggera.

E' stato costituito un Tavolo Tecnico composto da tecnici del Comune di Brescia (Settore Mobilità, Barriere architettoniche e Trasporto Pubblico, Settore Statistica, Audit e Controllo di Gestione) e di Brescia Infrastrutture che sta programmando le attività di rilevazione finalizzate alla raccolta delle informazioni necessarie al controllo e monitoraggio degli elementi sopra indicati.

Il Servizio Statistica del Comune di Brescia, in collaborazione con il Settore Mobilità e Brescia Infrastrutture, procederà nel mese di novembre 2013 alla effettuazione di una indagine di *customer satisfaction* e alla elaborazione dei dati.

I primi risultati saranno disponibili entro la fine di dicembre 2013.

Accanto agli indicatori contrattuali saranno rilevati altri elementi che consentono di verificare altri aspetti di qualità del servizio, anche con funzione di *benchmarking*, finalizzati a iniziative di promozione e marketing.

2. IL CAMPIONE

Per predisporre il campione di rilevazione è necessario individuare la popolazione di riferimento dell'indagine.

Le informazioni disponibili presso il gestore della Metropolitana Leggera risultano però insufficienti a tale scopo. Sono infatti relative esclusivamente alla convalide in ingresso alle stazioni della Metropolitana (per giorno, ora e minuto) e se si tratta di inizio viaggio o prosecuzione di un viaggio iniziato nei 75 minuti con lo stesso o con un altro vettore del TPL.

Sono stati quindi analizzati, per valutare meglio le modalità di campionamento, due aspetti:

- la popolazione residente nell'ipotetico bacino di utenza della Metropolitana;
- l'utenza della Metropolitana Leggera.

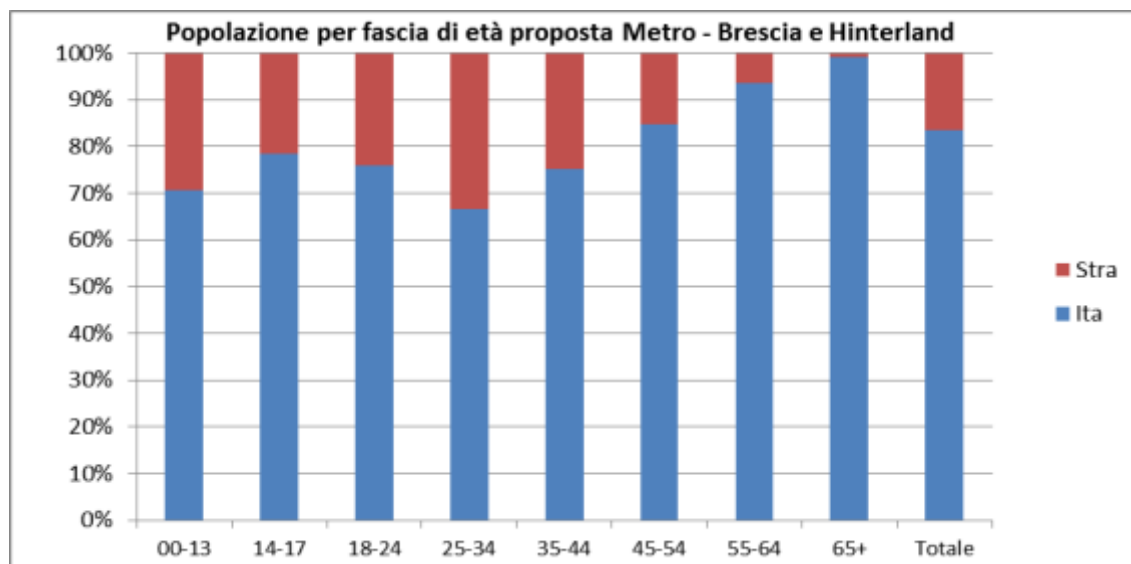
Per quanto concerne la popolazione del bacino di utenza potenziale della Metropolitana, il Tavolo Tecnico ha stabilito di fare riferimento alla popolazione del Comune di Brescia e dei 14 comuni dell'Hinterland.

In particolare sono state esaminate le caratteristiche della popolazione per fascia di età e cittadinanza, visto che sono considerati, in letteratura, due elementi fondamentali nella caratterizzazione dell'utenza della Metropolitana.

Area Comune di Brescia e Hinterland - Popolazione per fascia di età - v.% riga e di colonna

Fasce d'età	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
00-05	72,4	27,6	100,0	4,8	12,1	5,8
00-05	72,4	27,6	100,0	4,8	12,1	5,8
06-13	82,0	18,0	100,0	7,1	10,3	7,5
14-18	83,8	16,2	100,0	4,5	5,7	4,6
19-29	77,7	22,3	100,0	9,5	18,0	10,7
30-45	79,8	20,2	100,0	21,8	36,3	23,7
46-65	92,1	7,9	100,0	28,9	16,3	27,2
66-80	99,0	1,0	100,0	17,0	1,1	14,9
81+	99,7	0,3	100,0	6,4	0,1	5,5
Totale	86,8	13,2	100,0	100,0	100,0	100,0

Nota: le fasce di età utilizzate sono quelle individuate da Brescia Mobilità Ufficio Studi per le loro attività di analisi.



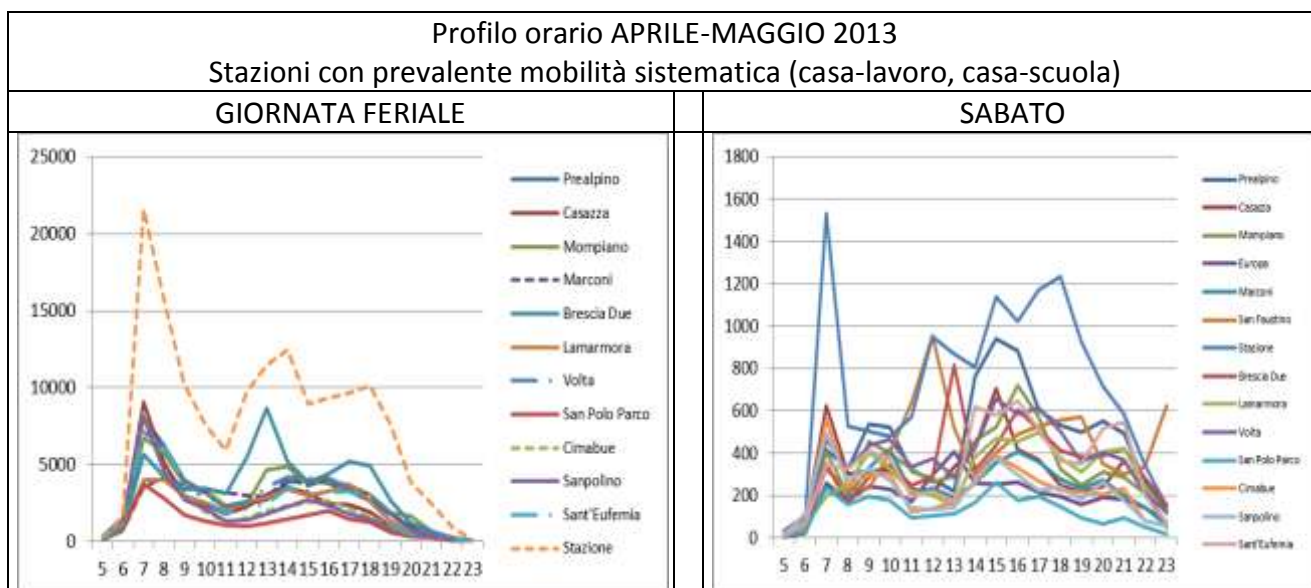
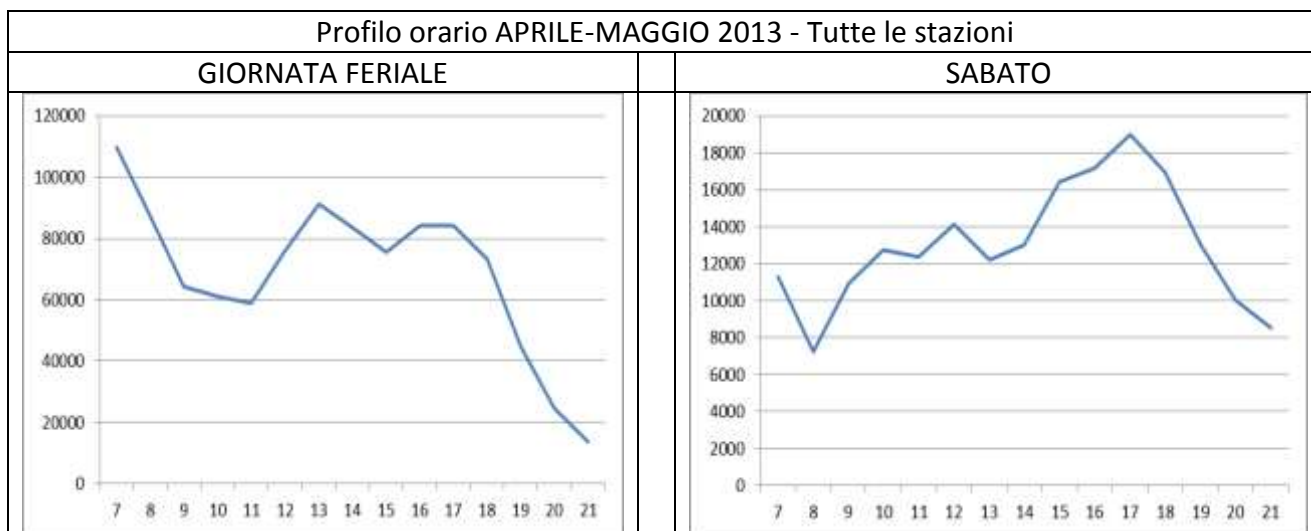
In seguito, i dati ottenuti dall'analisi delle caratteristiche della popolazione residente nell'ipotetico bacino di utenza sono stati implementati con i dati relativi alle convalide di abbonamenti e biglietti della Metropolitana forniti da Brescia Metro.

Brescia Metro ha fornito i dati relativi alla singole convalide per il periodo marzo-settembre 2013. Dopo una prima analisi dei dati, si è ritenuto opportuno utilizzare i dati di aprile e maggio, perché coerenti con il periodo di rilevazione (scuole aperte, ferie concluse, ecc.).

Sono stati ricostruiti i profili orari per stazione (si veda il file excel in allegato) che hanno consentito di accorpare le Stazioni Metro e le fasce orarie alle tipologie di utilizzatori ipotizzate:

- mobilità sistemática;
- accesso ai servizi;
- shopping e tempo libero.

I profili sono stati tenuti distinti per giorni feriali (da martedì a venerdì, escluso il lunedì nell'ipotesi che a Brescia, come in altre realtà metropolitane, abbia delle caratteristiche particolari) e sabato. Per quanto riguarda la giornata di sabato sono stati elaborati i dati con riferimento a giornate con o senza partita di calcio, per valutarne le differenze.

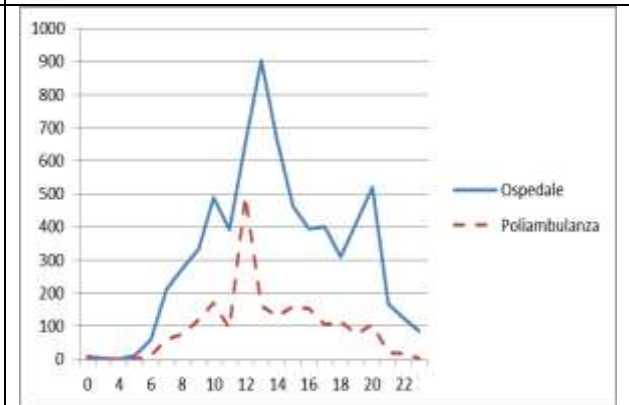
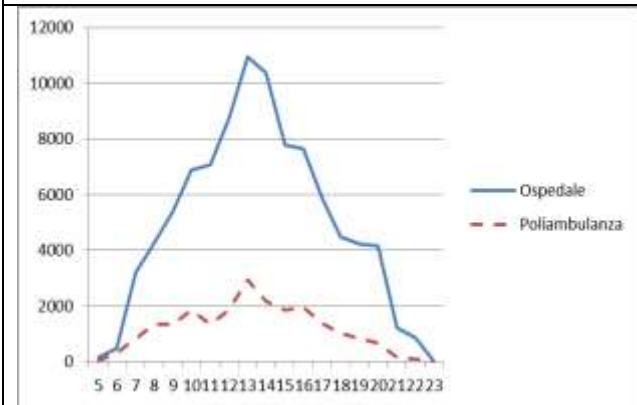


Profilo orario APRILE-MAGGIO 2013

Stazioni con prevalente mobilità di accesso ai servizi sanitari

GIORNATA FERIALE

SABATO

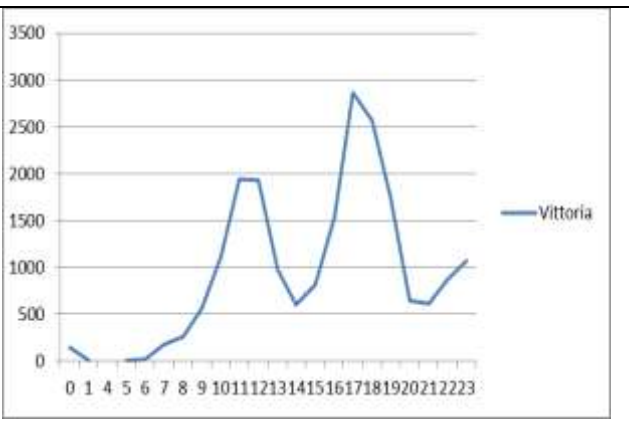
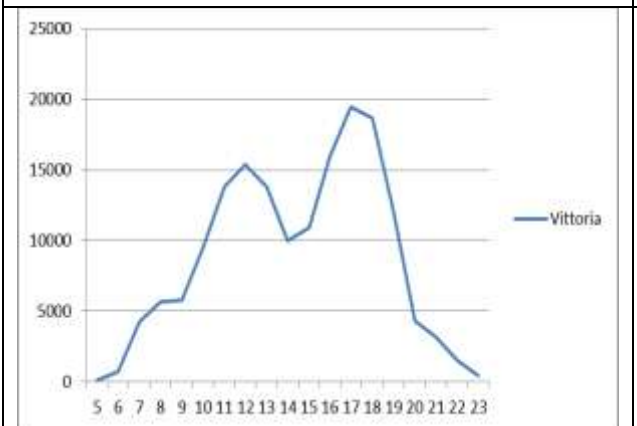


Profilo orario APRILE-MAGGIO 2013

Stazioni con prevalente mobilità di accesso alle aree commerciali del centr

GIORNATA FERIALE

SABATO



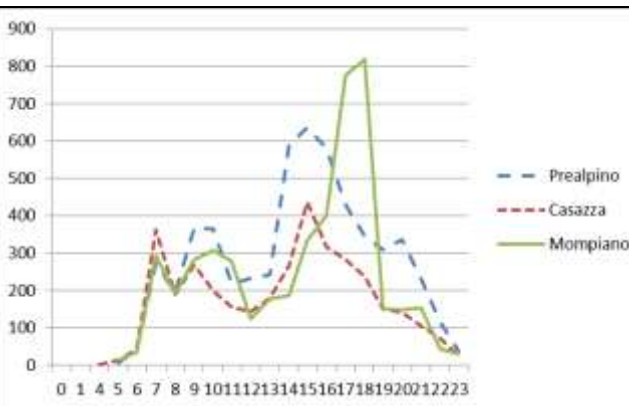
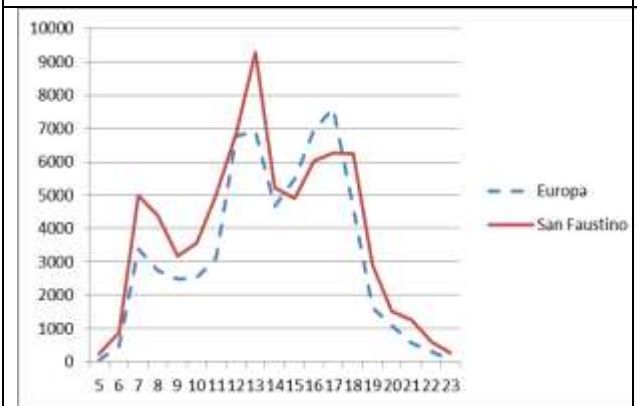
Profilo orario APRILE-MAGGIO 2013

Accesso alle Sedi Universitarie

Accesso allo Stadio

GIORNATA FERIALE

SABATO



L'indagine di customer si basa necessariamente su una metodologia campionaria

Per la definizione del campione si è prima di tutti posti il problema della relazione tra la struttura dei dati disponibili e la struttura dell'indagine.

L'indagine di *customer satisfaction* si basa infatti sull'esame dell'"esperienza di viaggio" e viene quindi effettuata quando esso termina.

I dati a disposizione forniscono informazioni relative ad ora e luogo di inizio del viaggio.

Per la costruzione del campione¹, si è partiti dalla definizione di ipotesi di viaggio basate sulla motivazione.

Partendo da questa ipotesi, si è costruita una struttura campionaria basata sulle fasce orarie e sulle stazioni dove si ipotizzava che chi aveva convalidato il biglietto in un certo luogo e ad una certa ora, avrebbe terminato il suo viaggio.

Per valutare la correttezza delle ipotesi, oltre alla osservazione sul campo effettuata dai coordinatori dell'indagine, sia nelle fasi preparatorie, sia durante la rilevazione, si è previsto che con il questionario fossero raccolte alcune informazioni finalizzate a tale obiettivo: la stazione Metro di provenienza, il motivo del viaggio, la eventuale "ricattura" degli intervistati (minore è la ricattura, più probabile che si siano osservanti "insiemi" differenti tra loro).

Si è deciso di utilizzare un campione casuale semplice, con livello di confidenza del 99% e margine di errore del 4%, sarà di circa 1000 persone, intervistate una sola volta (con scarto delle persone già intervistate nell'ambito della stessa indagine).

La numerosità campionaria sarà ridotta nel caso il questionario risultasse particolarmente complesso fino ad un minimo di 600 interviste (livello di confidenza 99%, margine di errore del 5%).

¹ Per il campione di rilevazione, in prima istanza sono stati utilizzati i dati della Metro di Roma (datati Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, Indagine sulla mobilità e il trasporto pubblico a Roma, 10-2009, <http://www.ricerchetrasporti.it/>). Le indagini sono state realizzate da Isfort - Istituto Superiore di Formazione e Ricerca per i Trasporti, <http://www.isfort.it/>), rilevati nel 2009 e che risultano coerenti con i dati di stima degli studi preliminari delle metropolitane leggere di Brescia, Lille e Torino (ma che risultano più datati)

3. LE MODALITÀ DI RILEVAZIONE: ORGANIZZAZIONE E METODOLOGIA

Le modalità organizzative dell'indagine dovranno tenere conto della frequenza di passaggio dei treni per fascia oraria che, in base a quanto comunicato da Brescia Metro, sono quelle riportate nella successiva tabella

Frequenza di passaggio dei treni per fascia oraria
Orario Feriale Scolastico 2013-2014

Fascia Oraria	Durata fascia in minuti	Minuti	Numero treni andata	Numero treni ritorno	Numero treni totale
05:15-06:00	45	15	3	3	6
06:00-07:00	60	10	6	6	12
07:00-10:00	180	6	30	30	60
10:00-16:00	360	8	45	45	90
16:00-19:00	180	7	26	26	52
19:00-22:30	150	10	15	15	30
Totale	975		125	125	250

Fonte: Elaborazione Servizio Statistica su dati Brescia Metro

Un altro elemento importante è la distribuzione sul territorio delle stazioni e la loro rilevanza dal punto di vista del numero di passeggeri che vi accedono.

Distribuzione del campione per quote di passeggeri per stazione

Num	STAZIONI	TOTALE
1	PREALPINO	5,8
2	CASAZZA	4,2
3	MOMPIANO	4,9
4	EUROPA	4,9
5	OSPEDALE	8,2
6	MARCONI	4,3
7	SAN FAUSTINO	6,9
8	VITTORIA	17,9
9	STAZIONE	13,0
10	BRESCIA 2	5,7
11	LAMARMORA	3,2
12	VOLTA	5,2
13	POLIAMBULANZA	1,9
14	SAN POLO PARCO	2,1
15	CIMABUE	3,5
16	SANPOLINO	3,5
17	SANT'EUFEMIA	4,7
999	TOTALE	100,0

Fonte: Brescia Metro

I dati di Brescia Metro evidenziano come le stazioni di maggiore rilevanza siano quelle di accesso al Centro Storico (Vittoria), di interscambio con altri mezzi di trasporto (Stazione) e di accesso ai servizi (Ospedale).

Rilevanza delle Stazioni per motivo di spostamento

Stazioni	Spostamenti studenti	Spostamenti lavoratori	Gestione familiare Accesso servizi	Tempo libero	Occasionali
Prealpino					
Casazza					
Mompiano	X			X	
Europa	X				
Ospedale		X	X		
Marconi		X	X		
S. Faustino	X	X		X	
Vittoria	X	X	X	X	X
Staz. FS	X	X	X	X	
Brescia 2		X			
Lamarmora		X			
Volta	X	X	X		
Poliambulanza		X	X		
S.Polo Parco					
S. Polo Cimabue					
Sanpolino					
S Eufemia					

La rilevazione sarà effettuata dal martedì al venerdì con l'obiettivo di cogliere soprattutto le opinioni di chi utilizza la metropolitana per mobilità sistematica e per l'accesso ai servizi.

Al sabato l'attenzione sarà rivolta prevalentemente a chi accede al Centro Storico e ai punti di attrazione del tempo libero (altre aree commerciali, Stadio), nonché a chi utilizza i parcheggi scambiatori in ingresso alla città.

Si ipotizza quindi di procedere alle interviste selezionando le Stazioni e le fasce orarie in modo da coprire i principali flussi della mobilità sistematica e non, con il vincolo di coprire possibilmente tutte le fasce orarie di esercizio della metropolitana.

Percentuale di passeggeri per fascia oraria e tipo di giorno - 2013

FASCIA ORARIA	GIORNO FERIALE	GIORNO FESTIVO
dalle 05.15 alle 06.59	1,8%	0,5%
dalle 07.00 alle 08.59	19,5%	2,4%
dalle 09.00 alla 11.59	17,4%	13,1%
dalle 12.00 alle 14.59	23,7%	16,3%
dalle 15.00 alle 16.59	15,3%	27,8%
dalle 17.00 alle 18.59	14,7%	27,0%
dalle 19.00 alle 22.30	7,7%	13,0%

Fonte: Brescia Metro

Ipotesi dei luoghi e delle fasce orarie di rilevazione - Orario Feriale Scolastico

Stazioni	Spostamenti studenti	Spostamenti lavoratori	Gestione familiare Accesso servizi	Tempo libero	Occasionali
Prealpino					
Casazza					
Mompiano	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00			07:00 – 10:00 10:00 – 16:00	
Europa	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00				
Ospedale		07:00 – 10:00 16:00 – 19:00 19:00 – 22:30	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00 16:00 – 19:00 19:00 – 22:30		
Marconi		07:00 – 10:00 16:00 – 19:00	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00		
S. Faustino	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00	07:00 – 10:00 16:00 – 19:00		16:00 – 19:00 19:00 – 22:30	X
Vittoria	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00	07:00 – 10:00 16:00 – 19:00	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00 16:00 – 19:00	16:00 – 19:00 19:00 – 22:30	X
Staz. FS	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00	07:00 – 10:00 16:00 – 19:00	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00 16:00 – 19:00	16:00 – 19:00 19:00 – 22:30	X
Brescia 2		07:00 – 10:00 16:00 – 19:00	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00 16:00 – 19:00		
Lamarmora		07:00 – 10:00 16:00 – 19:00			
Volta	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00	07:00 – 10:00 16:00 – 19:00	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00		
Poliambulanza		07:00 – 10:00 16:00 – 19:00 19:00 – 22:30	07:00 – 10:00 10:00 – 16:00 16:00 – 19:00 19:00 – 22:30		
S.Polo Parco					
S. Polo Cimabue					
Sanpolino					
S Eufemia					

Per l'effettuazione dell'indagine si ipotizza quindi, in linea di massima, quanto segue:

- NUMERO DI INTERVISTE MASSIMO: 1.000
- NUMERO RILEVATORI INCARICATI MASSIMO: 20
- NUMERO COORDINATORI: 4
- NUMERO STAGISTI: 1
- PERIODO RILEVAZIONE: DAL 5 NOVEMBRE AL 16 NOVEMBRE
- GIORNATE DI FORMAZIONE: 3 ore per 20 rilevatori= totale ore 60
- STAZIONI PRESIDATE DAI RILEVATORI AL GIORNO: 5 (in 3 stazioni è prevista la presenza di 2 rilevatori, in altre 2 stazioni sarà presente 1 solo rilevatore)
- TURNI DI PRESENZA CONTINUATIVI DALLE 5,15 ALLE 22,30 (4,15 ore continuate per rilevatore). Ogni rilevatore farà due turni di lavoro non continuativi. Ogni giorno saranno in azione 14 rilevatori.
- TOTALE ORE LAVORATE AL GIORNO: 18 ore per 7 rilevatori per 8 giorni= totale ore 1.008

4. LE ISTRUZIONI PER I RILEVATORI

1. Introduzione

Le istruzioni sono state redatte per informare sulle finalità dell'indagine, sugli obiettivi e gli altri aspetti operativi e gestionali dell'indagine sul campo.

La prima rilevazione, finalizzata anche ad approfondire la conoscenza delle caratteristiche socio-demografiche degli utenti della MetroBS, sarà realizzata nel mese di novembre 2013.

2. La Metropolitana



Le stazioni

<i>Stazioni</i>	<i>Tipologia stazione(zona arrivo/partenza treni)</i>	<i>Tipologia percorso</i>
Prealpino	Banchina doppia	trincea
Casazza	Atrio	trincea
Mompiano	Banchina doppia	trincea
Europa	Banchina doppia	trincea
Ospedale	Atrio	galleria
Marconi	Atrio	galleria
San Faustino	Atrio	galleria
Vittoria	Atrio	galleria
Stazione FS	Atrio	galleria
Brescia Due	Atrio	galleria
Lamarmora	Atrio	galleria
Volta	Banchina doppia	galleria
Poliambulanza	Marciapiede unico	a raso
San Polo Parco	Banchina doppia	a raso
San Polo Cimabue	Atrio	trincea
Sanpolino	Marciapiede unico	viadotto
Sant'Eufemia	Marciapiede unico	viadotto

Sono state progettate due principali tipologie di stazione sotterranea, quella profonda e quella seminterrata.

- La stazione *profonda*, avente piano banchina a quota 22 metri sotto il livello della strada, è una tipologia di stazione che si ripete, con piccole declinazioni, a Casazza, Ospedale, Marconi, Stazione FS, Bresciadue e Volta.
- La stazione *seminterrata*, avente il piano banchina a quota 7 metri sotto il livello strada, si ripete per Prealpino, Mompiano, Europa e San Polo.

I treni

La flotta della metropolitana è composta da 12 treni: 10 utilizzati in linea e due a disposizione nel deposito per scorta e manutenzione. Il numero di treni a regime arriverà a 18. Ciascun treno è composto da tre casse con sei porte per fiancata e ha una capacità media di carico di 314 passeggeri.

3. Indagine di Customer Satisfaction Tecnica dell'indagine - Il campionamento

La rilevazione è campionaria.

Non avendo a disposizione elementi per la profilazione ex ante degli utenti, si procederà ad un "campionamento ragionato" basato sulla selezione delle unità di rilevazione considerando quali elementi differenziali:

- il motivo dello spostamento
- il giorno e l'ora
- il tipo di stazione

In particolare, incrociando i dati delle stazioni e delle fasce orarie di utilizzo, si ipotizzano diverse tipologie di utenti per:

- mobilità sistematica (casa-lavoro; casa-scuola)
- accesso ai servizi (sanitari, pubblici, privati, ecc.)
- accesso alle aree commerciali e del tempo libero.

Il campione di rilevazione sarà di circa 1000 persone, l'85% delle quali intervistate tra martedì e venerdì e il 15% intervistate il sabato (proporzionalmente alla distribuzione delle convalide per giorno della settimana).

La rilevazione sarà effettuata presso le stazioni di MetroBs ed è finalizzata alla rilevazione dell'ESPERIENZA DI VIAGGIO appena conclusa.

Saranno avvicinate e intervistate le persone che hanno terminato il loro viaggio e che stanno quindi uscendo dalla Metropolitana.

Non saranno intervistate le persone che stanno iniziando il loro viaggio, anche se utilizzatori abituali della Metropolitana.

Le persone già intervistate lo stesso giorno o nei giorni precedenti non dovranno essere reintervistate.

Stazioni e fasce orarie giorni feriali

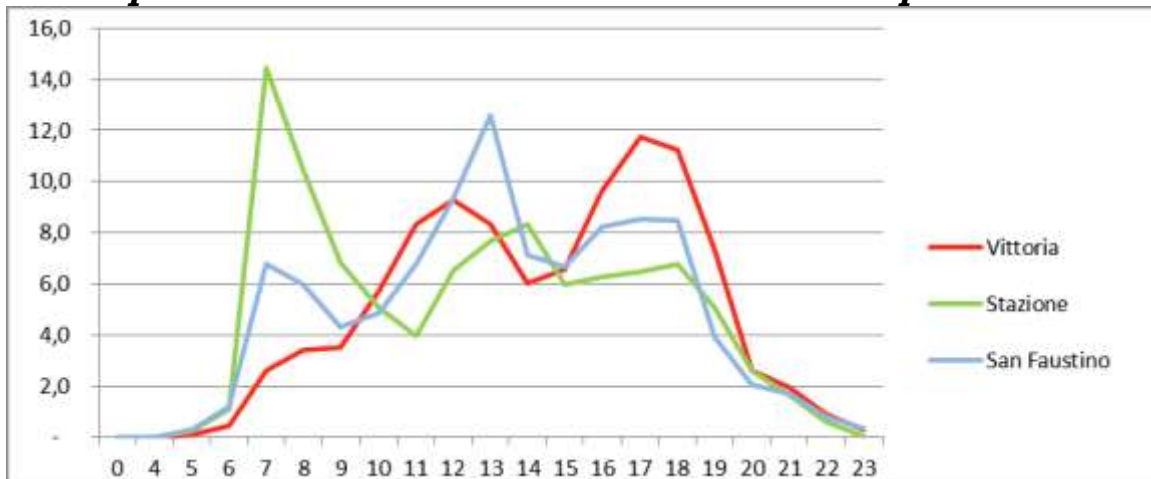
Ipotesi di organizzazione della rilevazione nei giorni feriali
Numero di rilevatori per Stazione e ora

Stazione	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Prealpino							2	2				2	2	2	
Casazza												1	1	1	
Mompiano												2	2	2	
Europa		2	2	2				2	2						
Ospedale	1	1	1				1	1				1	1	1	
Marconi	1	1	1												
San Faustino		1	1	1				1	1						
Vittoria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Stazione	2	2	2				2	2	2			2	2	2	
Brescia Due	1	1	1	1			1	1	1			1	1	1	
Lamarmora		1	1	1								1	1		
Volta	2	2	2	2											
Poliambulanza	1	1	1				1	1				1	1	1	
San Polo Parco							2	2			2	2			
Cimabue							1	1			1	1			
Sanpolino							1	1			1	1			
Sant'Eufemia							1	1			1	1	1		
Martedì															
Mercoledì															
Giovedì															
Venerdì															

Nota: per la stazione Vittoria è indicato il numero massimo di rilevatori previsti

Nelle stazioni di Vittoria e Stazione saranno presenti, rispettivamente, tre e due rilevatori, per l'elevato flusso di utilizzo delle stazioni, mentre nella stazione di San Faustino, la rilevazione sarà effettuata da un solo rilevatore. Se si riterrà necessario, si cambierà l'organizzazione in corso d'opera.

Valori percentuali delle convalide nelle stazioni più utilizzate



Stazioni e fasce orarie sabato

Ipotesi di organizzazione della rilevazione al sabato
 Numero di rilevatori per Stazione e ora

Stazione	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Prealpino							2	2					2	2	2
Casazza															
Mompiano						2	2	2	2						
Europa															
Ospedale	1	1	1				1	1					1	1	1
Marconi															
San Faustino															
Vittoria			3	3	3	3			3	3	3	3	3	3	3
Stazione		2	2	2			2	2	2			2	2	2	
Brescia Due															
Lamarmora															
Volta															
Poliambulanza	1	1	1				1	1				1	1	1	
San Polo Parco															
Cimabue															
Sanpolino															
Sant'Eufemia							1	1				1	1	1	

Nota: per la stazione Vittoria è indicato il numero massimo di rilevatori previsti

La scelta delle fasce orarie di rilevazione e il numero dei rilevatori per stazione è stato *stimato* in base ai dati e alle informazioni disponibili. Infatti, le informazioni disponibili riguardano le convalide in "entrata" dalle stazioni e non in uscita.

E' stata quindi necessaria redistribuzione ragionata che però sarà sottoposta a costante verifica in corso d'opera per valutare interventi correttivi (sono ancora in corso sopralluoghi e test da parte dell'Ufficio).

Il ruolo del rilevatore

In questo tipo di indagini il rilevatore ha un ruolo molto *importante e delicato*, in quanto:

- ☞ deve individuare la persona cui somministrare il questionario *evitando* di selezionarla in base ai propri gusti (solo ragazze/ragazzi, italiani, ecc.);
- ☞ deve somministrare il questionario *evitando* di fare commenti, facce, battute o discussioni;

- ☞ deve somministrare il questionario facendo molta attenzione alla *completezza* della compilazione e al riporto corretto di quanto indicato a voce dagli intervistati;
- ☞ deve rispettare le quote di questionari che, per ciascuna Stazione e ora, gli saranno assegnati;
- ☞ deve tenere un comportamento adeguato, in quanto, in questa specifica circostanza, rappresenta l'Amministrazione del Comune di Brescia.

La selezione dei rispondenti

Affinché il campione sia effettivamente *casuale*, la selezione dei rispondenti non può basarsi sulla scelta autonoma da parte del rilevatore.

Per ciascuna Stazione, al rilevatore sarà indicato il luogo o i luoghi da presidiare (ad esempio, alternando l'uscita tramite scale e l'uscita tramite ascensore, che prefigurano utenza differente).

Per ciascun treno in arrivo, il rilevatore dovrà aver cura di alternare interviste tra le persone scese per prime, successivamente a metà degli uscenti, e quindi tra gli ultimi, avendo cura di alternare maschi e femmine e persone di ogni età.

Data la quantità dei flussi, in certe fasce orarie non sarà possibile, tra durata dell'intervista e rifiuti, intervistare una persona per treno. Non è un problema, perché il numero di treni è superiore al numero di interviste che dobbiamo raccogliere.

L'intervistatore dovrà intervistare i passeggeri con più di 14 anni di età.

Attenzione: il rispetto delle regole di selezione è condizione necessaria per ottenere una selezione il più casuale possibile dei rispondenti.

Tempi e luoghi della rilevazione

La rilevazione inizierà Martedì 5 novembre 2013, alle ore 7.

Ogni giorno, fino a Sabato 9 novembre, verranno presidiate circa 7 Stazioni in diverse fasce orarie orientativamente: mattina – pomeriggio – sera.

Soltanto la Stazione **Vittoria** sarà presidiata *continuativamente* dalle 7 di mattina fino alle 22 di sera, in quanto è la stazione che presenta il maggior flusso di convalide; nelle altre Stazioni la rilevazione avrà termine al massimo alle ore 21.

Ogni rilevatore farà un massimo di **due** turni giornalieri, per un totale di 7 ore. Chi, il primo giorno, avrà assegnato il turno “mattina e sera”, il giorno dopo, farà il turno “pomeriggio” e viceversa.

Il Sabato sarà una giornata particolare: è prevista la presenza contemporaneamente di un minimo di 4 ed un massimo di 10 rilevatori per ora. Il massimo sforzo sarà necessario nel periodo pomeriggio-sera, dato che saranno monitorati i dati che si riferiscono allo shopping pomeridiano e alla partita.

Nel caso la rilevazione subisse impedimenti o si riscontrassero difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi numerici prefissati, la settimana successiva sarà utilizzata per le attività di recupero nelle Stazioni e nelle fasce orarie per cui sono stati riscontrati problemi.

I rilevatori riceveranno Lunedì 4 novembre il tesserino di riconoscimento, l'eventuale pass di Metro Brescia e l'indicazione della Stazione in cui dovranno prendere servizio e l'ora di inizio della attività di rilevazione.

Il rilevatore dovrà essere sul posto assegnato *almeno* 10 minuti prima dell'inizio della rilevazione e dovrà mettere ben in evidenza il cartellino di riconoscimento.

Dovrà esibire il cartellino di rilevatore, eventualmente il pass di Metro Brescia se disponibile, al personale di Metro Brescia che dovesse farne richiesta.

I controlli

I funzionari del Settore Statistica e del Settore Mobilità saranno presenti nelle varie stazioni per verificare che il rilevatore rispetti le indicazioni ricevute e per fornire assistenza in caso di bisogno. Oltre all'aiuto sul campo, presteranno anche un altro tipo di supporto tramite la struttura dell'ufficio.

Periodicamente (di solito verso fine turno) i supervisor passeranno a ritirare i questionari e le schede dei rifiuti compilati, che si procederà a registrare nel più breve tempo possibile al fine di verificare l'assenza di problemi nel raggiungimento degli obiettivi per quote e nel rispetto della qualità dei dati rilevati. Successivamente, al termine della rilevazione, si procederà alla registrazione completa dei questionari.

Nel caso vi siano dubbi sui questionari compilati, i rilevatori verranno contattati e/o convocati per verificare i casi stessi. Nel caso il questionario risulti inutilizzabile sarà scartato e non pagato.

Nel caso uno o più rilevatori compiano *gravi inadempienze contrattuali* (non si presenti nella Stazione e nella fascia oraria indicata, non rispetti le regole per la selezione delle persone da intervistare, abbandoni anticipatamente la postazione di lavoro, ecc.) saranno sollevati dall'incarico (salvo riscontro di fatti più gravi) e sostituiti.

I comportamenti non conformi alle indicazioni dell'Ufficio e al contratto sottoscritto, comporteranno anche l'*esclusione* dalla lista dei rilevatori.

Comunicazione

Il Comune di Brescia, in collaborazione con Brescia Infrastrutture Srl e Metro Brescia, sta predisponendo una campagna comunicativa:

- -Conferenza stampa dell'Assessore alla Mobilità
- -Comunicati stampa
- -Comunicazioni vocali presso le Stazioni e i sui treni della Metropolitana prima e durante la rilevazione

4. Il questionario

La rilevazione

Il rilevatore, come in tutte le attività di questo tipo, deve avere un comportamento *educato* (infatti, chiede un favore, il cittadino non è tenuto a collaborare) e *rispettoso*. Deve sempre ricordare che in quel momento sta rappresentando il Comune di Brescia. Ciò comporta diritti (è protetto dalle norme di tutela degli incaricati di pubblico servizio) e doveri.

Deve avvicinare il possibile rispondente rivolgendogli con una frase del tipo:

”Buongiorno/buonasera sono NOME sto svolgendo un'indagine per conto del Comune di Brescia per rilevare l'utilizzo e la qualità della metropolitana.

Potrei porle cortesemente alcune domande?

Le porterò via solamente 5 minuti.

Le ricordo che il questionario è anonimo e che le informazioni sono raccolte per fini statistici e saranno divulgate solo in forma aggregata”.

A richiesta del cittadino, il rilevatore, deve brevemente spiegare i *motivi* dell'indagine, sottolineando che servono a valutare l'indice di soddisfazione degli utenti della Metro e consentire al Comune di Brescia di avanzare proposte e richieste a Metro Brescia per il miglioramento del servizio.



Durante l'intervista è importante ricordare ai rispondenti che devono far riferimento alla loro esperienza di viaggio APPENA CONCLUSA, tranne quando diversamente indicato nel questionario.

Non deve assolutamente farsi coinvolgere in discussioni (politiche, di merito dell'indagine, di validità del progetto Metropolitana, ecc.), valutazioni (dell'operato della Giunta, del Governo, ecc.) e qualsiasi dibattito, sfilandosi in maniera educata ma decisa.

Al termine dell'intervista

“Grazie per la collaborazione”

5. IL QUESTIONARIO

 <p>Comune di Brescia Settore Mobilità e TPL e Settore Statistica</p>	 <p>BRESCIA INFRASTRUTTURE</p>																																																						
<p>Indagine di Customer Satisfaction – METROPOLITANA DI BRESCIA</p>																																																							
<p>Domanda Filtro:</p> <p>P1 Ha già risposto alla nostra intervista? Sì (l'operatore saluta e chiude l'intervista) _____ 1 <input type="checkbox"/> No (l'operatore procede con l'intervista) _____ 2 <input type="checkbox"/></p>	<p>Domande demografiche:</p> <p>S1 Sesso: Femmina _____ 1 <input type="checkbox"/> Maschio _____ 2 <input type="checkbox"/></p> <p>S2 Età: / /</p>																																																						
<p>Sezione A: Utilizzo dei mezzi pubblici / Tipologia di titolo</p>																																																							
<p>A1 – Per lo spostamento odierno, quale altro mezzo di trasporto utilizza/ha utilizzato prevalentemente?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Bus che effettua servizio Urbano _____ 1 <input type="checkbox"/></td> <td>Specificare linea: _____</td> </tr> <tr> <td>Bus che effettua servizio Extra Urbano _____ 2 <input type="checkbox"/></td> <td>Specificare linea: _____</td> </tr> <tr> <td>Auto, Moto _____ 3 <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Treno _____ 4 <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bici, Bici/Mia _____ 5 <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nessuno (Solo la Metropolitana) _____ 6 <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>		Bus che effettua servizio Urbano _____ 1 <input type="checkbox"/>	Specificare linea: _____	Bus che effettua servizio Extra Urbano _____ 2 <input type="checkbox"/>	Specificare linea: _____	Auto, Moto _____ 3 <input type="checkbox"/>		Treno _____ 4 <input type="checkbox"/>		Bici, Bici/Mia _____ 5 <input type="checkbox"/>		Nessuno (Solo la Metropolitana) _____ 6 <input type="checkbox"/>																																											
Bus che effettua servizio Urbano _____ 1 <input type="checkbox"/>	Specificare linea: _____																																																						
Bus che effettua servizio Extra Urbano _____ 2 <input type="checkbox"/>	Specificare linea: _____																																																						
Auto, Moto _____ 3 <input type="checkbox"/>																																																							
Treno _____ 4 <input type="checkbox"/>																																																							
Bici, Bici/Mia _____ 5 <input type="checkbox"/>																																																							
Nessuno (Solo la Metropolitana) _____ 6 <input type="checkbox"/>																																																							
<p>A2- Quale titolo di viaggio utilizza/ha utilizzato per lo spostamento?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Abbonamento _____ 1 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Biglietto ordinario _____ 2 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Altro _____ 3 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Abbonamento _____ 1 <input type="checkbox"/>	Biglietto ordinario _____ 2 <input type="checkbox"/>	Altro _____ 3 <input type="checkbox"/>																																																			
Abbonamento _____ 1 <input type="checkbox"/>																																																							
Biglietto ordinario _____ 2 <input type="checkbox"/>																																																							
Altro _____ 3 <input type="checkbox"/>																																																							
<p>A3- Da quale stazione del MetroBus è partita/o?</p>																																																							
<p>A4 – Dove ha parcheggiato? (domande solo per A1 – Risposta 3)</p> <p>Parcheggio scambiatore _____ <input type="checkbox"/> Specificare: _____</p> <p>Altro parcheggio _____ 2 <input type="checkbox"/> Specificare: _____</p> <p>Non ho parcheggiato _____ <input type="checkbox"/></p>																																																							
<p>A5 – Abitualmente con quale frequenza utilizza la linea metropolitana? (riferirsi alla settimana precedente l'intervista)</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Tutti i giorni della settimana (compresa la domenica) _____ 1 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>5/6 gg a settimana _____ 2 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3/4 gg a settimana _____ 3 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>1/2 gg a settimana _____ 4 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Più raramente (non tutte le settimane utilizzo il mezzo in esame) _____ 5 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Tutti i giorni della settimana (compresa la domenica) _____ 1 <input type="checkbox"/>	5/6 gg a settimana _____ 2 <input type="checkbox"/>	3/4 gg a settimana _____ 3 <input type="checkbox"/>	1/2 gg a settimana _____ 4 <input type="checkbox"/>	Più raramente (non tutte le settimane utilizzo il mezzo in esame) _____ 5 <input type="checkbox"/>	<p>A6 – Prevalentemente, per quale motivo utilizza la metropolitana?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Affari / lavoro _____ 1 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Studio _____ 2 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Visita a parenti/amici/ svago _____ 3 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Commissioni / impegni vari (shopping, visite mediche, ecc.) _____ 4 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Altro _____ 5 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Affari / lavoro _____ 1 <input type="checkbox"/>	Studio _____ 2 <input type="checkbox"/>	Visita a parenti/amici/ svago _____ 3 <input type="checkbox"/>	Commissioni / impegni vari (shopping, visite mediche, ecc.) _____ 4 <input type="checkbox"/>	Altro _____ 5 <input type="checkbox"/>																																												
Tutti i giorni della settimana (compresa la domenica) _____ 1 <input type="checkbox"/>																																																							
5/6 gg a settimana _____ 2 <input type="checkbox"/>																																																							
3/4 gg a settimana _____ 3 <input type="checkbox"/>																																																							
1/2 gg a settimana _____ 4 <input type="checkbox"/>																																																							
Più raramente (non tutte le settimane utilizzo il mezzo in esame) _____ 5 <input type="checkbox"/>																																																							
Affari / lavoro _____ 1 <input type="checkbox"/>																																																							
Studio _____ 2 <input type="checkbox"/>																																																							
Visita a parenti/amici/ svago _____ 3 <input type="checkbox"/>																																																							
Commissioni / impegni vari (shopping, visite mediche, ecc.) _____ 4 <input type="checkbox"/>																																																							
Altro _____ 5 <input type="checkbox"/>																																																							
<p>Sezione B: Customer Satisfaction e Importanza dei fattori della qualità del servizio di TPL</p>																																																							
<p>B1 – Con riferimento allo spostamento con la sola metropolitana, esprima la sua soddisfazione in merito agli aspetti seguenti e l'importanza, per lei, dei diversi aspetti del trasporto pubblico (quanto i singoli fattori influenzano la sua soddisfazione complessiva) (utilizzi una scala da 1 a 10, dove 1=min soddisfazione e 10=max soddisfazione)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Soddisfazione</th> <th style="text-align: center;">Importanza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>B.1.1 Sicurezza del trasporto/incolumità fisica (incidenti, cadute, guida automatica, ecc.)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.2 Sicurezza personale (molestie, aggressioni) e patrimoniale (furto di bagagli od effetti personali)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.3 Integrazione modale (integrazione con altri mezzi di trasporto o parcheggi di interscambio coincidenze, collegamenti, ecc.)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.4 Frequenza del servizio (tempo che intercorre tra 2 successivi passaggi di vetture)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.5 Regolarità del servizio (rispetto frequenze programmate ed orari previsti)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.6 Pulizia e condizioni igieniche dei treni e delle stazioni (nel complesso)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.7.1 Livello di affollamento dei treni</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.7.2 Climatizzazione dei treni</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.7.3 Accessibilità/facilità di salita/discesa dai treni</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.7.4 Accessibilità/facilità di accesso alle stazioni/banchine (ascensori, scale, scale mobili, ecc.)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.7 Comfort del viaggio nel suo complesso</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.8 Informazioni offerte alla clientela (orari, fermate, percorsi, disponibilità e tipologia di titoli di viaggio, ecc.)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.9 Aspetto, cortesia e disponibilità del personale/Steward/Capacità e volontà di comprendere esigenze clientela</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.10.1 Facilità nel trovare titoli di viaggio e diffusione dei punti di vendita</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.10.2 Facilità nell'inoltare reclami</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.10 Servizio di sportello</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>B.1.11 Attenzione all'ambiente – Adeguatezza dei treni per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			Soddisfazione	Importanza	B.1.1 Sicurezza del trasporto/incolumità fisica (incidenti, cadute, guida automatica, ecc.)			B.1.2 Sicurezza personale (molestie, aggressioni) e patrimoniale (furto di bagagli od effetti personali)			B.1.3 Integrazione modale (integrazione con altri mezzi di trasporto o parcheggi di interscambio coincidenze, collegamenti, ecc.)			B.1.4 Frequenza del servizio (tempo che intercorre tra 2 successivi passaggi di vetture)			B.1.5 Regolarità del servizio (rispetto frequenze programmate ed orari previsti)			B.1.6 Pulizia e condizioni igieniche dei treni e delle stazioni (nel complesso)			B.1.7.1 Livello di affollamento dei treni			B.1.7.2 Climatizzazione dei treni			B.1.7.3 Accessibilità/facilità di salita/discesa dai treni			B.1.7.4 Accessibilità/facilità di accesso alle stazioni/banchine (ascensori, scale, scale mobili, ecc.)			B.1.7 Comfort del viaggio nel suo complesso			B.1.8 Informazioni offerte alla clientela (orari, fermate, percorsi, disponibilità e tipologia di titoli di viaggio, ecc.)			B.1.9 Aspetto, cortesia e disponibilità del personale/Steward/Capacità e volontà di comprendere esigenze clientela			B.1.10.1 Facilità nel trovare titoli di viaggio e diffusione dei punti di vendita			B.1.10.2 Facilità nell'inoltare reclami			B.1.10 Servizio di sportello			B.1.11 Attenzione all'ambiente – Adeguatezza dei treni per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità		
	Soddisfazione	Importanza																																																					
B.1.1 Sicurezza del trasporto/incolumità fisica (incidenti, cadute, guida automatica, ecc.)																																																							
B.1.2 Sicurezza personale (molestie, aggressioni) e patrimoniale (furto di bagagli od effetti personali)																																																							
B.1.3 Integrazione modale (integrazione con altri mezzi di trasporto o parcheggi di interscambio coincidenze, collegamenti, ecc.)																																																							
B.1.4 Frequenza del servizio (tempo che intercorre tra 2 successivi passaggi di vetture)																																																							
B.1.5 Regolarità del servizio (rispetto frequenze programmate ed orari previsti)																																																							
B.1.6 Pulizia e condizioni igieniche dei treni e delle stazioni (nel complesso)																																																							
B.1.7.1 Livello di affollamento dei treni																																																							
B.1.7.2 Climatizzazione dei treni																																																							
B.1.7.3 Accessibilità/facilità di salita/discesa dai treni																																																							
B.1.7.4 Accessibilità/facilità di accesso alle stazioni/banchine (ascensori, scale, scale mobili, ecc.)																																																							
B.1.7 Comfort del viaggio nel suo complesso																																																							
B.1.8 Informazioni offerte alla clientela (orari, fermate, percorsi, disponibilità e tipologia di titoli di viaggio, ecc.)																																																							
B.1.9 Aspetto, cortesia e disponibilità del personale/Steward/Capacità e volontà di comprendere esigenze clientela																																																							
B.1.10.1 Facilità nel trovare titoli di viaggio e diffusione dei punti di vendita																																																							
B.1.10.2 Facilità nell'inoltare reclami																																																							
B.1.10 Servizio di sportello																																																							
B.1.11 Attenzione all'ambiente – Adeguatezza dei treni per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità																																																							
<p>B2 – Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di trasporto della metropolitana?</p>																																																							
<p>Sezione C: Domande generali</p>																																																							
<p>C1 - Titolo di studio</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Licenza elementare / media inferiore/ nessun titolo _____ 1 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Licenza media superiore _____ 2 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Laurea o titolo superiore _____ 3 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Non risponde _____ 99 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Licenza elementare / media inferiore/ nessun titolo _____ 1 <input type="checkbox"/>	Licenza media superiore _____ 2 <input type="checkbox"/>	Laurea o titolo superiore _____ 3 <input type="checkbox"/>	Non risponde _____ 99 <input type="checkbox"/>	<p>C3 - Professione</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Lavoratore autonomo _____ 1 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Lavoratore dipendente _____ 2 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Studente _____ 3 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Disoccupato / non occupato _____ 4 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Pensionato/Casalinga/In altra condizione _____ 5 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Altro (specificare: _____) _____ 6 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Non risponde _____ 99 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Lavoratore autonomo _____ 1 <input type="checkbox"/>	Lavoratore dipendente _____ 2 <input type="checkbox"/>	Studente _____ 3 <input type="checkbox"/>	Disoccupato / non occupato _____ 4 <input type="checkbox"/>	Pensionato/Casalinga/In altra condizione _____ 5 <input type="checkbox"/>	Altro (specificare: _____) _____ 6 <input type="checkbox"/>	Non risponde _____ 99 <input type="checkbox"/>																																											
Licenza elementare / media inferiore/ nessun titolo _____ 1 <input type="checkbox"/>																																																							
Licenza media superiore _____ 2 <input type="checkbox"/>																																																							
Laurea o titolo superiore _____ 3 <input type="checkbox"/>																																																							
Non risponde _____ 99 <input type="checkbox"/>																																																							
Lavoratore autonomo _____ 1 <input type="checkbox"/>																																																							
Lavoratore dipendente _____ 2 <input type="checkbox"/>																																																							
Studente _____ 3 <input type="checkbox"/>																																																							
Disoccupato / non occupato _____ 4 <input type="checkbox"/>																																																							
Pensionato/Casalinga/In altra condizione _____ 5 <input type="checkbox"/>																																																							
Altro (specificare: _____) _____ 6 <input type="checkbox"/>																																																							
Non risponde _____ 99 <input type="checkbox"/>																																																							
<p>C2- Comune di residenza: _____</p>	<p>C5 - Nazionalità italiana:</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Sì _____ 1 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>No _____ 2 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sì _____ 1 <input type="checkbox"/>	No _____ 2 <input type="checkbox"/>																																																				
Sì _____ 1 <input type="checkbox"/>																																																							
No _____ 2 <input type="checkbox"/>																																																							
<p>C4- Lei ha a sua disposizione un mezzo di trasporto privato (auto, moto, bici)?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Sì _____ 1 <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>No _____ 2 <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sì _____ 1 <input type="checkbox"/>	No _____ 2 <input type="checkbox"/>																																																				
Sì _____ 1 <input type="checkbox"/>																																																							
No _____ 2 <input type="checkbox"/>																																																							
<p><i>L'intervista è terminata. La ringrazio della collaborazione e le auguro una buona giornata!</i></p> <p>Cod. Rilevatore: / / Punto / Stazione di Rilevazione: _____</p> <p>Data di Rilevazione: / / Fascia oraria di Rilevazione: _____</p> <p>Note</p>																																																							

Il questionario

Il **questionario**, che si sviluppa su un'unica facciata, è **diviso in 3 sezioni**, preceduto da una **domanda filtro** e da 2 **quesiti** di natura **demografica**.

La prima sezione (A) è relativa all'utilizzo dei mezzi di trasporto, in particolare pubblici, e alla Metropolitana.

La seconda sezione (B) è la più importante, perché fornisce le informazioni indispensabili al calcolo degli indici di soddisfazione e richiede attenzione e cautela nelle modalità di somministrazione e nella compilazione da parte del rilevatore.

La terza sezione (C) rileva alcune informazioni socio-economiche del rispondente.

In calce al questionario vanno compilate le informazioni indispensabili a collocare l'intervista temporalmente e spazialmente e a consentire di identificare il rilevatore per ottenere eventuali chiarimenti.

Domanda filtro

Domanda Filtro:	
P1	Ha già risposto alla nostra Intervista?
SI (l'operatore saluta e chiude l'intervista)	_____ 1 <input type="checkbox"/>
No (l'operatore procede con l'intervista)	_____ 2 <input type="checkbox"/>

La domanda filtro è indispensabile per escludere dalla rilevazione le persone che hanno già collaborato all'indagine.

Il rilevatore, infatti, dovrà gentilmente spiegare all'intervistato che non c'è bisogno di disturbarlo ulteriormente e dovrà contattare un altro viaggiatore.

I quesiti demografici

Domande demografiche:	
S1	Sesso:
Femmina	_____ 1 <input type="checkbox"/>
Maschio	_____ 2 <input type="checkbox"/>
S2	Età: / /

I quesiti demografici sono importanti per monitorare l'andamento della rilevazione e verificare che non ci sia una sproporzionata rappresentanza di uno dei due generi o di una certa fascia di età, rispetto alle quote di utenza stimate in base alla distribuzione per sesso ed età della popolazione residente.

Sezione A

Utilizzo dei mezzi pubblici

Sezione A: Utilizzo dei mezzi pubblici / Tipologia di titolo	
A1 – Per lo spostamento odierno, quale altro mezzo di trasporto utilizza/ha utilizzato prevalentemente?	
Bus che effettua servizio Urbano _____ 1 <input type="checkbox"/>	Specificare linea: _____
Bus che effettua servizio Extra Urbano _____ 2 <input type="checkbox"/>	Specificare linea: _____
Auto, Moto _____ 3 <input type="checkbox"/>	
Treno _____ 4 <input type="checkbox"/>	
Bici, BiciMia _____ 5 <input type="checkbox"/>	
Nessuno (Solo la Metropolitana) _____ 6 <input type="checkbox"/>	
A2- Quale titolo di viaggio utilizza/ha utilizzato per lo spostamento?	
Abbonamento _____ 1 <input type="checkbox"/>	
Biglietto ordinario _____ 2 <input type="checkbox"/>	
Altro _____ 3 <input type="checkbox"/>	
A3- Da quale stazione del MetroBus è partita/o?	

A4 – Dove ha parcheggiato? (domanda solo per A1 – Risposta 3)	
Parcheggio scambiatore 1 <input type="checkbox"/> Specificare: _____	Altro parcheggio 2 <input type="checkbox"/> Specificare: _____
Non ho parcheggiato 3 <input type="checkbox"/>	
A5 – Abitualmente con quale frequenza utilizza la linea metropolitana? (ritornare alla settimana precedente l'intervista)	
Tutti i giorni della settimana (compresa la domenica) _____ 1 <input type="checkbox"/>	
5/6 gg a settimana _____ 2 <input type="checkbox"/>	
3/4 gg a settimana _____ 3 <input type="checkbox"/>	
1/2 gg a settimana _____ 4 <input type="checkbox"/>	
Più raramente (non tutte le settimane utilizzo il mezzo in esame) _____ 5 <input type="checkbox"/>	
A6 – Prevalentemente, per quale motivo utilizza la metropolitana?	
Affari / lavoro _____ 1 <input type="checkbox"/>	
Studio _____ 2 <input type="checkbox"/>	
Visita a parenti/amici/ svago _____ 3 <input type="checkbox"/>	
Commissioni / impegni vari (shopping, visite mediche, ecc) _____ 4 <input type="checkbox"/>	
Altro _____ 5 <input type="checkbox"/>	

I quesiti da 1 a 4 sono riferiti al viaggio compiuto nel giorno dell'intervista

I quesiti 5 e 6 vanno riferiti alla settimana precedente e, se non possibile (malattia, ferie, ecc.), al periodo di utilizzo più recente.

Sezione B

Customer Satisfaction e Qualità del servizio

Sezione B: Customer Satisfaction e Importanza dei fattori della qualità del servizio di TPL		
B1 – Con riferimento allo spostamento con la sola metropolitana, esprima la sua soddisfazione in merito agli aspetti seguenti e l'importanza, per lei, dei diversi aspetti del trasporto pubblico (quanto i singoli fattori influenzano la sua soddisfazione complessiva) (utilizzi una scala da 1 a 10, dove 1=min soddisfazione e 10=max soddisfazione)		
	Soddisfazione	Importanza
B.1.1 Sicurezza del trasporto/incolumità fisica (incidenti, cadute, guida automatica, ecc.)		
B.1.2 Sicurezza personale (molestie, aggressioni) e patrimoniale (furto di bagagli od effetti personali)		
B.1.3 Integrazione modale (integrazione con altri mezzi di trasporto o parcheggi di interscambio coincidenze, collegamenti, ecc.)		
B.1.4 Frequenza del servizio (tempo che intercorre tra 2 successivi passaggi di vetture)		
B.1.5 Regolarità del servizio (rispetto frequenze programmate ed orari previsti)		
B.1.6 Pulizia e condizioni igieniche dei treni e delle stazioni (nel complesso)		
B.1.7.1 Livello di affollamento dei treni		
B.1.7.2 Climatizzazione dei treni		
B.1.7.3 Accessibilità/facilità di salita/discesa dai treni		
B.1.7.4 Accessibilità/facilità di accesso alle stazioni/banchine (ascensori, scale, scale mobili, ecc.)		
B.1.7 Comfort del viaggio nel suo complesso		
B.1.8 Informazioni offerte alla clientela (orari, fermate, percorsi, disponibilità e tipologia di titoli di viaggio, ecc.)		
B.1.9 Aspetto, cortesia e disponibilità del personale/Steward/Capacità e volontà di comprendere esigenze clientela		
B.1.10.1 Facilità nel trovare titoli di viaggio e diffusione dei punti di vendita		
B.1.10.2 Facilità nell'inoltare reclami		
B.1.10 Servizio di sportello		
B.1.11 Attenzione all'ambiente – Adeguatezza dei treni per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità		
B2 – Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di trasporto della metropolitana?		

Questo quesito è il cuore del questionario.

Questo quesito è il cuore del questionario.

Il rilevatore consegnerà al rispondente un cartellino contenente l'elenco delle domande per aiutarlo a rispondere. Ponendo nelle mani del rispondente il cartellino, questi potrà seguire i quesiti e sarà portato a fare più attenzione.

Il rilevatore, poi, porrà le domande, tenendo conto che nei questionari le domande saranno casualizzate per evitare che le risposte si concentrino nella prima o nell'ultima parte dell'elenco in maniera innaturale (si tende a concentrarsi sulle prime sentite o a ricordarsi solo le ultime).

Il quesito ha due colonne di risposta: **soddisfazione e importanza**.

Il rilevatore dovrà prima chiedere qual è il livello di soddisfazione (con una valutazione di tipo "scolastico" da 1 a 10).

Terminata la rilevazione della soddisfazione, dovrà chiedere quali sono i temi che il rispondente ritiene più rilevanti nella sua valutazione complessiva indicandone l'ordine di importanza (non è necessario che li ordini tutti, bastano i primi tre).

NB: Si ricorda che, per quanto riguarda la soddisfazione, una casella *non* compilata è considerata come una "dimenticanza" del rilevatore, per cui, qualora il rispondente non volesse rispondere o non sapesse cosa rispondere al quesito (perché non ha mai avuto esperienze in merito), il valore che deve essere inserito nella casella è **0**. In questo modo il supervisore saprà riconoscere la mancata risposta del rispondente e non attribuirà una "dimenticanza" al rilevatore.

Sezione C

Domande generali

Sezione C: Domande generali	
C1 - Titolo di studio Licenza elementare / media inferiore/ nessun titolo _____ 1 <input type="checkbox"/> Licenza media superiore _____ 2 <input type="checkbox"/> Laurea o titolo superiore _____ 3 <input type="checkbox"/> Non risponde _____ 99 <input type="checkbox"/>	C3 - Professione Lavoratore autonomo _____ 1 <input type="checkbox"/> Lavoratore dipendente _____ 2 <input type="checkbox"/> Studente _____ 3 <input type="checkbox"/> Disoccupato / non occupato _____ 4 <input type="checkbox"/> Pensionato/Casalinga/In altra condizione _____ 5 <input type="checkbox"/> Altro (specificare: _____) _____ 6 <input type="checkbox"/> Non risponde _____ 99 <input type="checkbox"/>
C2- Comune di residenza: _____	
C4- Lei ha a sua disposizione un mezzo di trasporto privato (auto, moto, bici)? Sì _____ 1 <input type="checkbox"/> No _____ 2 <input type="checkbox"/>	C5 - Nazionalità italiana: Sì _____ 1 <input type="checkbox"/> No _____ 2 <input type="checkbox"/>

In questa sezione vengono raccolte alcune informazioni rilevanti per conoscere le caratteristiche socio-economiche degli utilizzatori della Metropolitana.

Note del rilevatore

L'intervista è terminata. La ringrazio della collaborazione e le auguro una buona giornata!

Cod. Rilevatore: / /

Punto / Stazione di Rilevazione: _____

Data di Rilevazione: / /

Fascia oraria di Rilevazione: - -

Note

Il rilevatore deve indicare il proprio codice identificativo, la stazione, la data e l'ora di rilevazione. Questo è fondamentale per la gestione della rilevazione e della registrazione dei questionari e per avere informazioni indispensabili per la profilazione oraria degli utenti della Metropolitana.

Il rilevatore deve segnare nel campo note e, se non bastasse, sul retro del foglio, tutte le informazioni, i dubbi e le circostanze che ritiene rilevanti per la valutazione delle risposte.

Questi ad esempio possono essere: lamentele, possibili suggerimenti, critiche, ecc...

Ricordate: **“ il buon rilevatore, scrive”**.

I rifiuti



Indagine di Customer Satisfaction –
METROPOLITANA DI BRESCIA



Codice rilevatore				Luogo intervista					
Persona N	Genere M/F	Età: 1 Giovane <35 2 Adulto 35-65 3 Anziano >65	Nazionalità I = Italiano S = Straniero	Ora	Persona N	Genere M/F	Età: 1 Giovane <35 2 Adulto 35-65 3 Anziano >65	Nazionalità I = Italiano S = Straniero	Ora
1					49				
2					50				
3					51				
4					52				

Quando una persona rifiuta l'intervista, è necessario rilevare, a vista, alcune informazioni necessarie a stimare le caratteristiche dei non rispondenti e luogo e ora del contatto, riportandole nell'apposita scheda "rifiuti".

Il foglio dei rifiuti è un foglio a sé stante, quando il rilevatore riceve un rifiuto, non deve compilare nessuna parte del questionario.

Si precisa, inoltre, che qualora un rispondente affermi di aver già risposto al questionario, questo non va visto come un rifiuto: in questo caso bisogna solo barrare la casella "sì" della domanda filtro, questo è a tutti gli effetti un questionario.

6. RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- AA. VV., Valutazione della qualità e *customer satisfaction*: il ruolo della statistica. Aspetti oggettivi e soggettivi della Qualità, Ed. Vita e pensiero, 1999
- Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, Indagine sulla mobilità e il trasporto pubblico a Roma, 10-2009
- De Micheli Camilla, La qualità della Metropolitana di Brescia, luglio 2013
- ISTAT, Linee Guida per la Qualità dei processi statistici, 2012
- ISTAT, Manuale di tecniche di indagine, 4 - Tecniche di campionamento – Teoria e pratica, Note e relazioni, n. 1 1989
- ISTAT, Mobilità urbana – Anno 2011, Statistiche Focus, 2013
- ISTAT, Trasporti urbani – Anno 2010, Statistiche Focus, 2012
- Litman Todd, Evaluating Transportation Equity, Victoria Transport Policy Institute. 2005
- Metro-North Railroad-East & West Hudson, Customer Satisfaction Survey, 2012
- Schiefelbusch Martin, What about Travel Experience? Service Development in Public Transport Based on an Exploratory Survey on Instruments and Stakeholder Attitudes, EJTIR - European Journal of Transport and Infrastructure Research, 2012.
- TCRP, A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality, TCRO Report 47, Transportation Research Board – National Research Council, 1999
- Washington Metropolitan Area Transit Authority, Customer Satisfaction Survey Results, Customer Service and Operations Committee, Information Item IV-C, December 6, 2012

7. DOCUMENTI SERVIZIO STATISTICA IN TEMA DI MOBILITÀ

- Il Comune capoluogo come attrattore di mobilità sistematica, Documenti di lavoro, 15/1996
- La mobilità nell'Area Metropolitana di Brescia, analisi&proposte, 1/2003
- La mobilità sistematica nella "Grande Brescia", Documenti di lavoro, 1/2005
- Scappo dalla città - Le migrazioni intraprovinciali a Brescia dal 2000 al 2003, Rapporto di ricerca n. 23/2006
- Metro Brescia: Indicatori di qualità del servizio erogato – Ipotesi di campionamento, 5/13

8. APPENDICE

I dati di Metro Brescia – Le convalide per Stazione



DATI BRESCIA METRO

% PASSEGGERI PER FASCIA ORARIA – 2013 - %

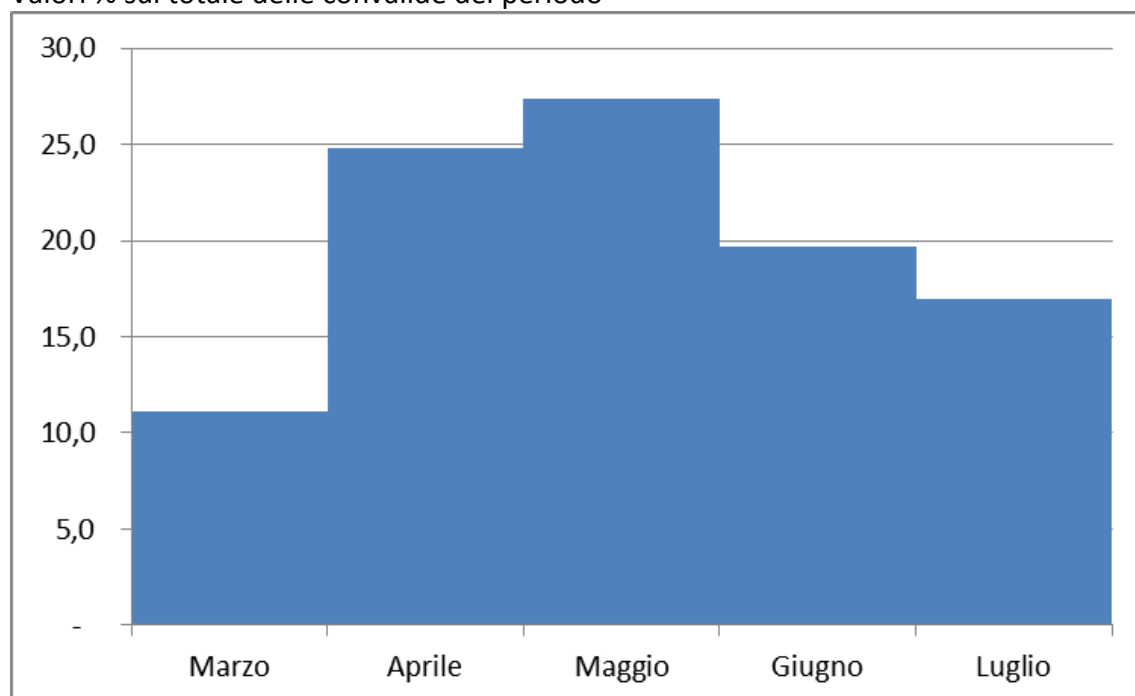
FASCIA ORARIA	GIORNO FERIALE	GIORNO FESTIVO
dalle 05.15 alle 06.59	1,8%	0,5%
dalle 07.00 alle 08.59	19,5%	2,4%
dalle 09.00 alla 11.59	17,4%	13,1%
dalle 12.00 alle 14.59	23,7%	16,3%
dalle 15.00 alle 16.59	15,3%	27,8%
dalle 17.00 alle 18.59	14,7%	27,0%
dalle 19.00 alle 22.30	7,7%	13,0%

PASSEGGERI (che hanno convalidato un titolo di viaggio) - marzo-luglio 2013 - Valori %

Num	STAZIONI	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	TOTALE
1	PREALPINO	6,8%	5,5%	5,6%	5,5%	5,8%	5,8%
2	CASAZZA	4,5%	4,3%	4,0%	3,9%	4,0%	4,2%
3	MOMPIANO	4,5%	4,9%	5,1%	5,0%	4,9%	4,9%
4	EUROPA	5,4%	5,1%	5,0%	4,6%	3,8%	4,9%
5	OSPEDALE	7,9%	8,3%	7,8%	8,6%	8,7%	8,2%
6	MARCONI	4,1%	4,2%	4,2%	4,5%	4,7%	4,3%
7	SAN FAUSTINO	7,6%	7,0%	6,9%	6,6%	6,3%	6,9%
8	VITTORIA	17,3%	17,7%	18,1%	17,8%	18,3%	17,9%
9	STAZIONE	11,2%	13,2%	13,6%	13,8%	13,6%	13,0%
10	BRESCIA 2	6,1%	5,6%	5,7%	5,5%	5,6%	5,7%
11	LAMARMORA	4,0%	3,1%	2,9%	2,8%	2,8%	3,2%
12	VOLTA	5,1%	5,3%	5,1%	5,1%	5,3%	5,2%
13	POLIAMBULANZA	1,8%	2,0%	2,0%	2,0%	1,9%	1,9%
14	SAN POLO PARCO	1,8%	2,2%	2,1%	2,3%	2,4%	2,1%
15	CIMABUE	3,6%	3,5%	3,4%	3,6%	3,4%	3,5%
16	SANPOLINO	3,3%	3,5%	3,4%	3,7%	3,7%	3,5%
17	SANT'EUFEMIA	4,9%	4,6%	4,9%	4,5%	4,7%	4,7%
	TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

PASSEGGERI (che hanno convalidato un titolo di viaggio) - marzo-luglio 2013

Valori % sul totale delle convalide del periodo



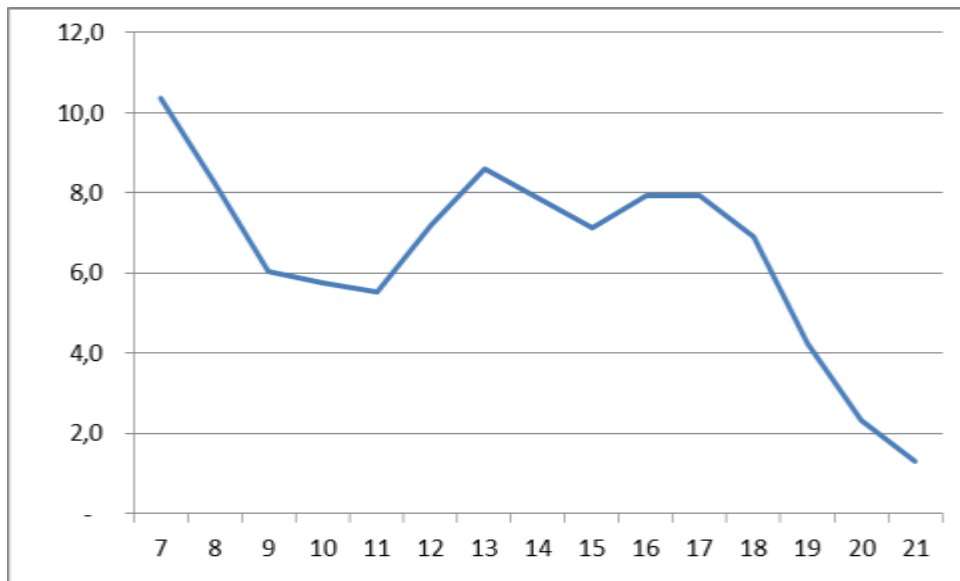
CONVALIDE PER STAZIONE E GIORNO DELLA SETTIMANA - APRILE E MAGGIO 2013 – valori % di colonna

OrdSta	Stazione	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale
1	Prealpino	5,0	4,7	4,9	4,9	4,7	6,6	8,4	5,5
2	Casazza	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1	4,4	4,1	4,1
3	Mompiano	4,8	5,0	5,3	5,1	5,1	5,2	4,1	5,0
4	Europa	5,8	6,0	5,8	5,7	5,7	3,0	2,2	5,0
5	Ospedale	9,0	8,9	8,7	8,8	8,9	5,3	5,2	7,9
6	Marconi	4,2	4,3	4,3	4,4	4,6	3,5	3,4	4,1
7	San Faustino	7,0	6,9	6,9	6,9	7,0	6,4	6,8	6,8
8	Vittoria	14,8	15,5	16,0	16,3	15,5	24,8	23,1	17,8
9	Stazione	14,9	14,0	13,6	13,9	14,2	10,7	11,1	13,3
10	Brescia Due	6,0	6,0	5,9	5,9	6,0	4,9	3,8	5,6
11	Lamarmora	3,8	4,0	3,9	3,7	3,8	4,2	4,5	4,0
12	Volta	5,0	5,0	5,1	4,9	5,1	5,5	5,6	5,1
13	Poliambulanza	2,0	2,1	2,0	2,1	2,1	1,7	1,9	2,0
14	San Polo Parco	2,1	2,1	2,2	2,1	2,2	1,9	2,0	2,1
15	Cimabue	3,5	3,6	3,5	3,5	3,6	3,4	2,9	3,4
16	Sanpolino	3,4	3,5	3,4	3,4	3,5	3,3	3,5	3,4
17	Sant'Eufemia	4,5	4,2	4,4	4,3	4,1	5,2	7,3	4,7
999	Sit CAB	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

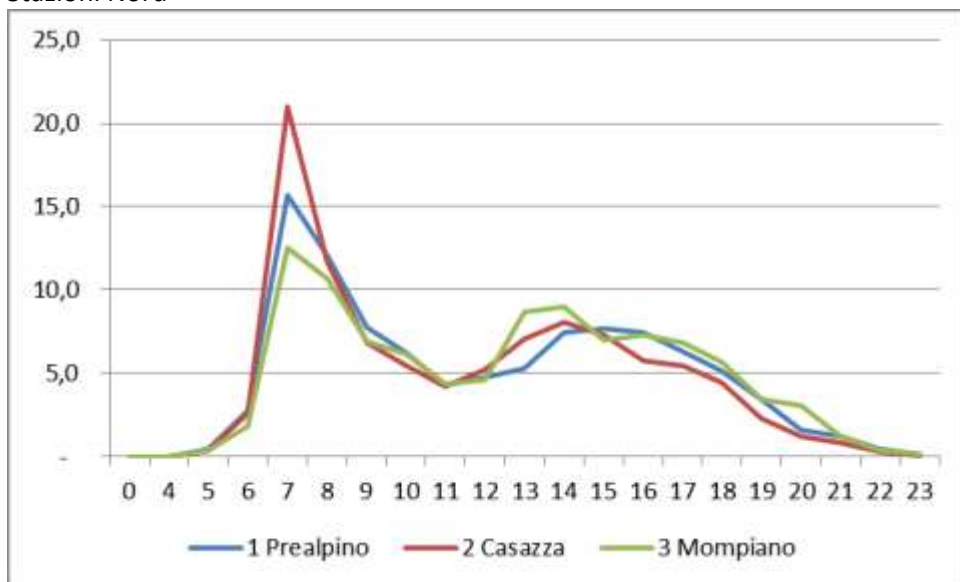
CONVALIDE PER STAZIONE E GIORNO DELLA SETTIMANA - APRILE E MAGGIO 2013 – valori % di riga

OrdSta	Stazione	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale
1	Prealpino	13,1	13,1	13,8	13,7	12,7	17,9	15,7	100,0
2	Casazza	14,3	15,1	14,9	14,9	14,8	15,9	10,1	100,0
3	Mompiano	13,8	15,3	16,3	15,6	15,1	15,4	8,4	100,0
4	Europa	16,6	18,1	17,8	17,2	16,8	9,0	4,5	100,0
5	Ospedale	16,1	16,9	16,9	16,9	16,5	9,9	6,7	100,0
6	Marconi	14,5	15,8	16,0	16,1	16,4	12,6	8,5	100,0
7	San Faustino	14,7	15,3	15,4	15,4	15,1	13,9	10,1	100,0
8	Vittoria	11,9	13,1	13,8	14,1	13,0	20,8	13,4	100,0
9	Stazione	16,0	16,0	15,7	16,0	15,8	12,0	8,6	100,0
10	Brescia Due	15,4	16,3	16,1	16,2	15,8	13,1	7,1	100,0
11	Lamarmora	13,7	15,2	15,0	14,2	14,3	15,9	11,8	100,0
12	Volta	13,8	14,6	15,1	14,6	14,7	15,9	11,3	100,0
13	Poliambulanza	14,4	15,9	15,7	15,9	15,6	12,6	9,8	100,0
14	San Polo Parco	14,5	15,2	16,0	15,6	15,2	13,6	9,9	100,0
15	Cimabue	14,5	15,6	15,7	15,6	15,3	14,6	8,6	100,0
16	Sanpolino	14,2	15,3	15,2	15,4	15,0	14,4	10,4	100,0
17	Sant'Eufemia	13,6	13,3	14,3	14,0	12,7	16,4	15,8	100,0
999	Sit CAB	8,8	14,8	4,4	4,9	31,3	1,6	34,1	100,0
	Totale	14,3	15,1	15,3	15,3	14,8	14,9	10,3	100,0

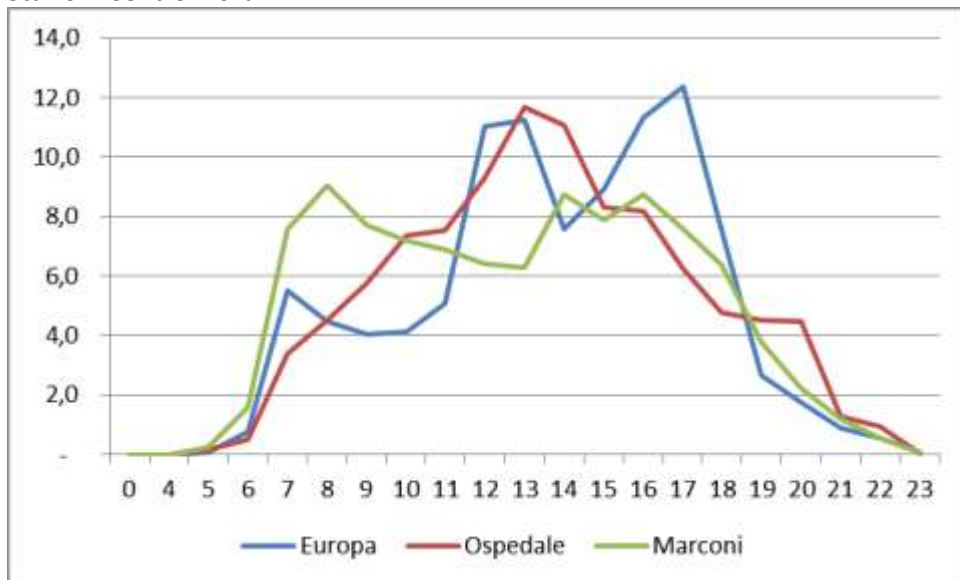
Profilo orario feriale per Stazione – valori %
Tutte le stazioni



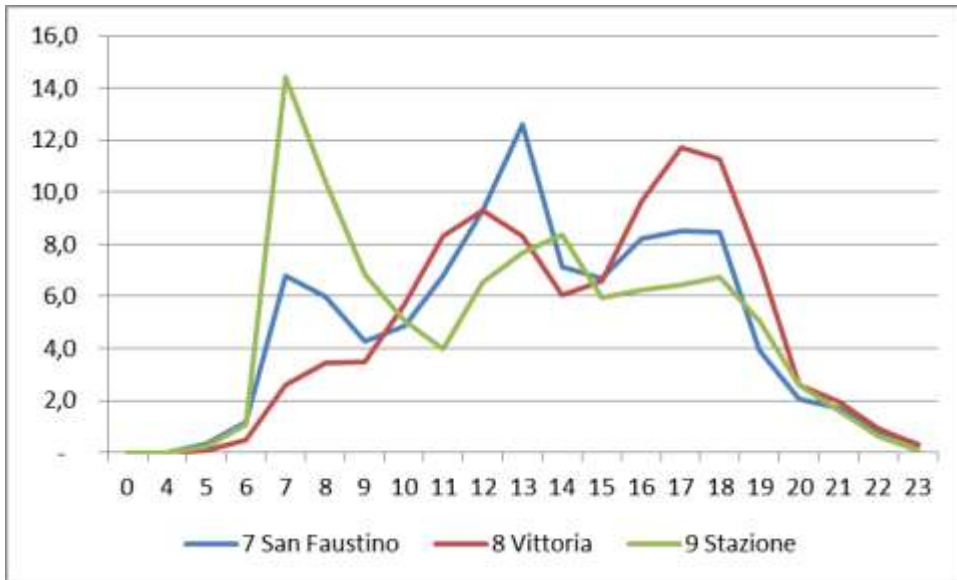
Stazioni Nord



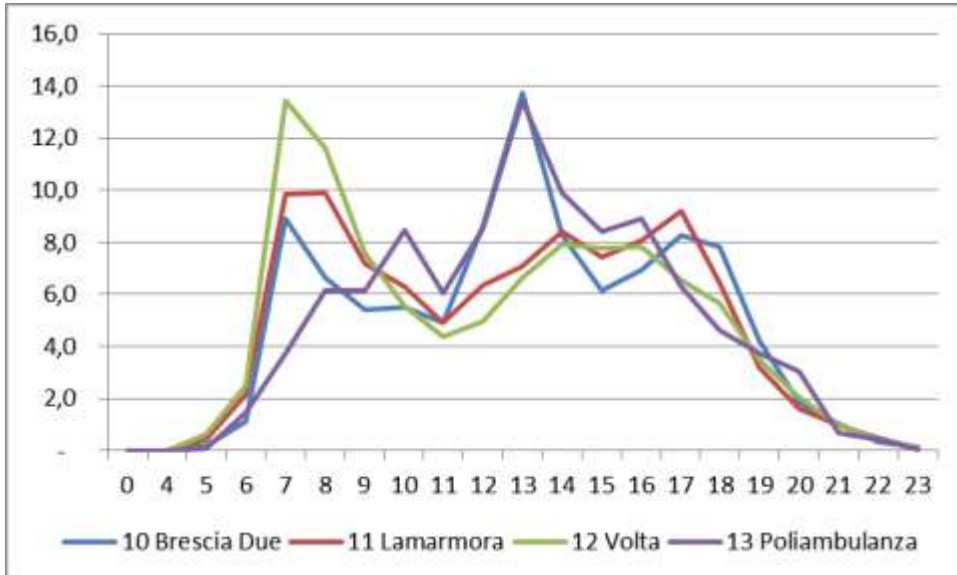
Stazioni Centro-Nord



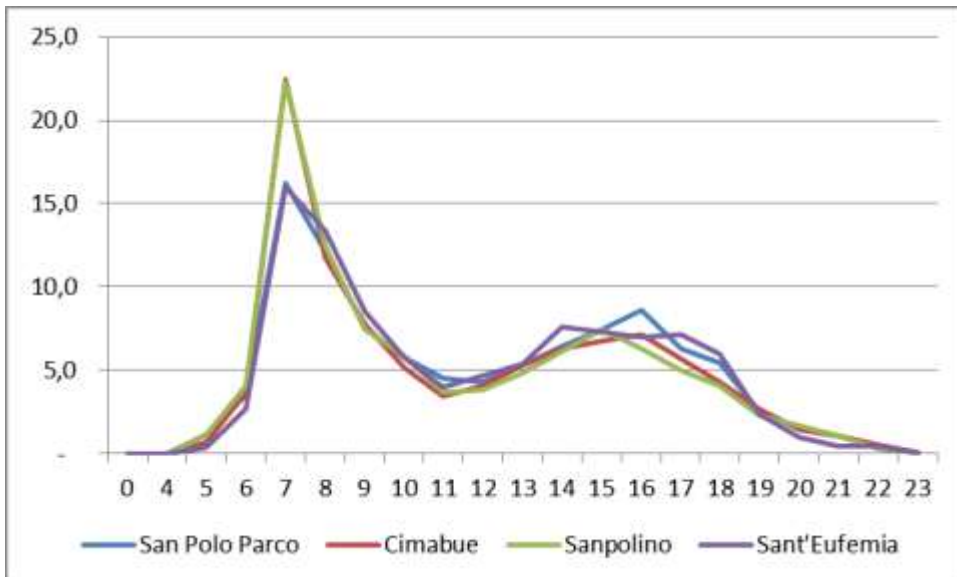
Stazioni Centro



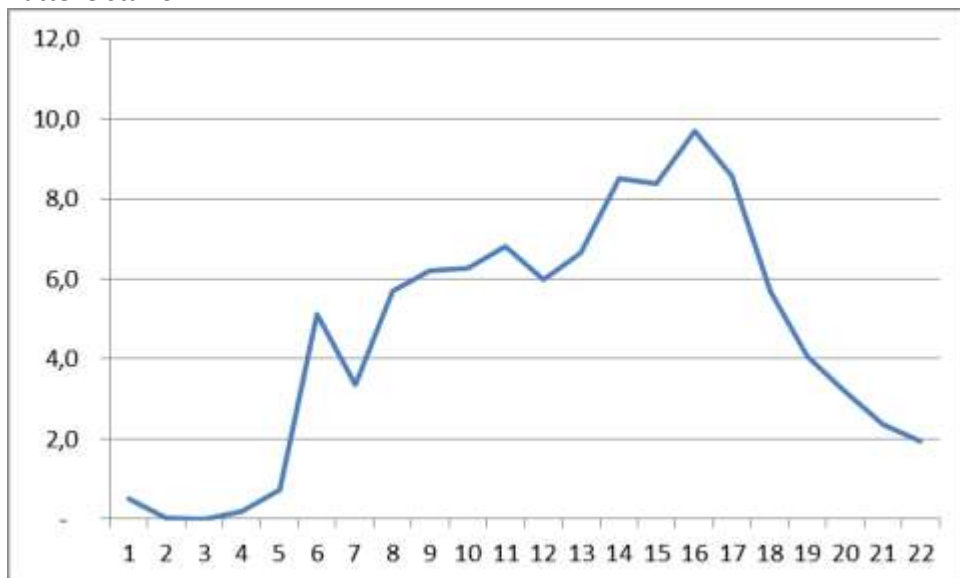
Stazioni Centro-Sud



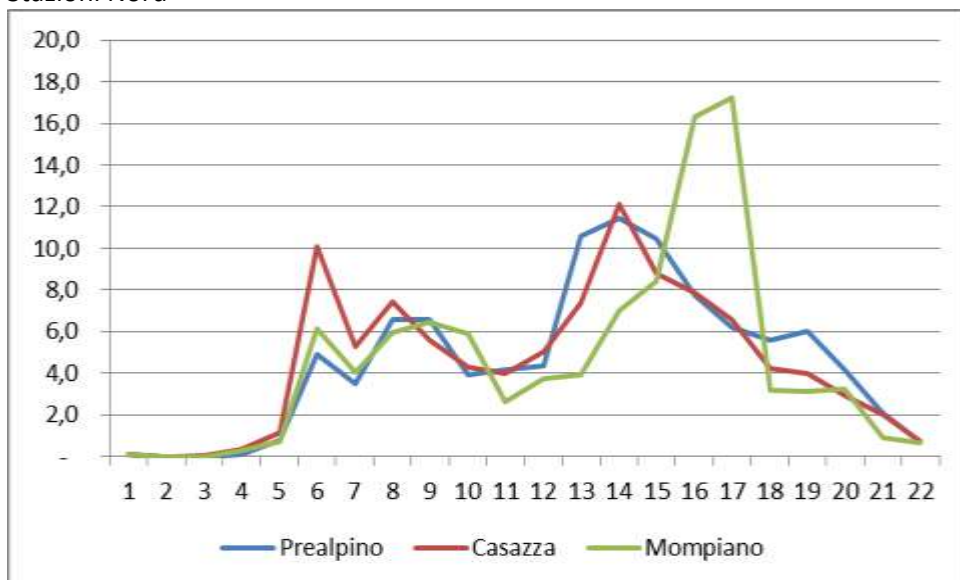
Stazioni Sud-Est



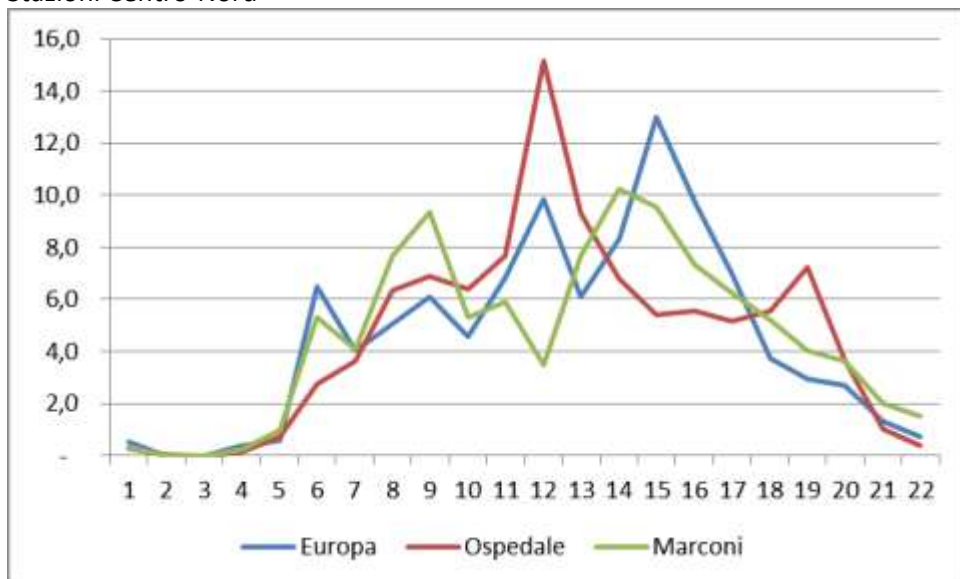
Profilo orario Sabato con partita di calcio per Stazione – valori %
Tutte le stazioni



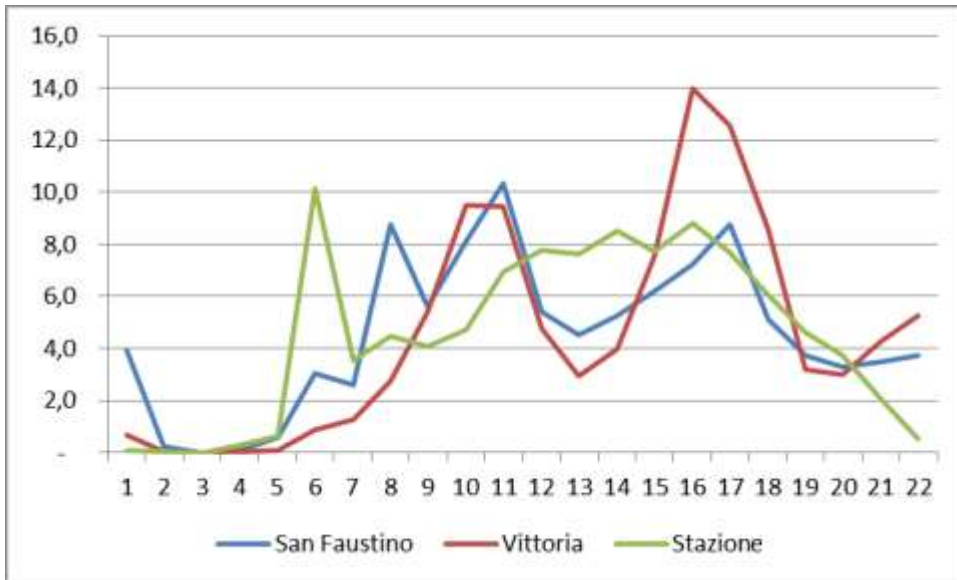
Stazioni Nord



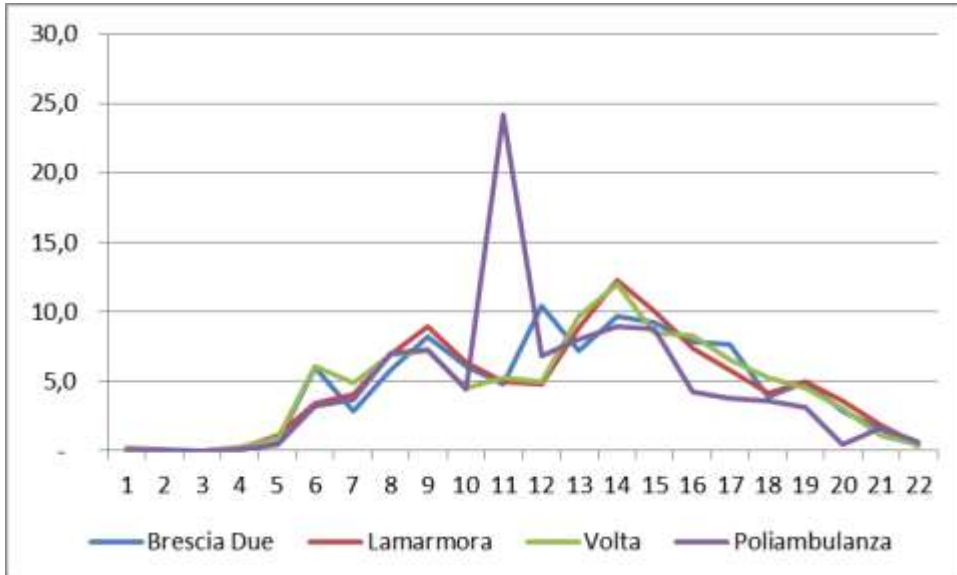
Stazioni Centro-Nord



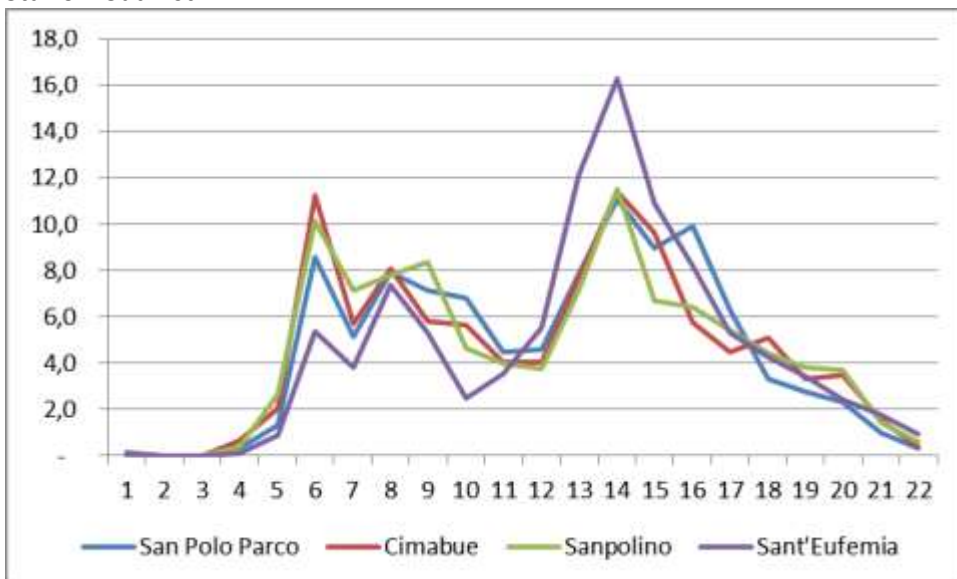
Stazioni Centro



Stazioni Centro-Sud



Stazioni Sud-Est

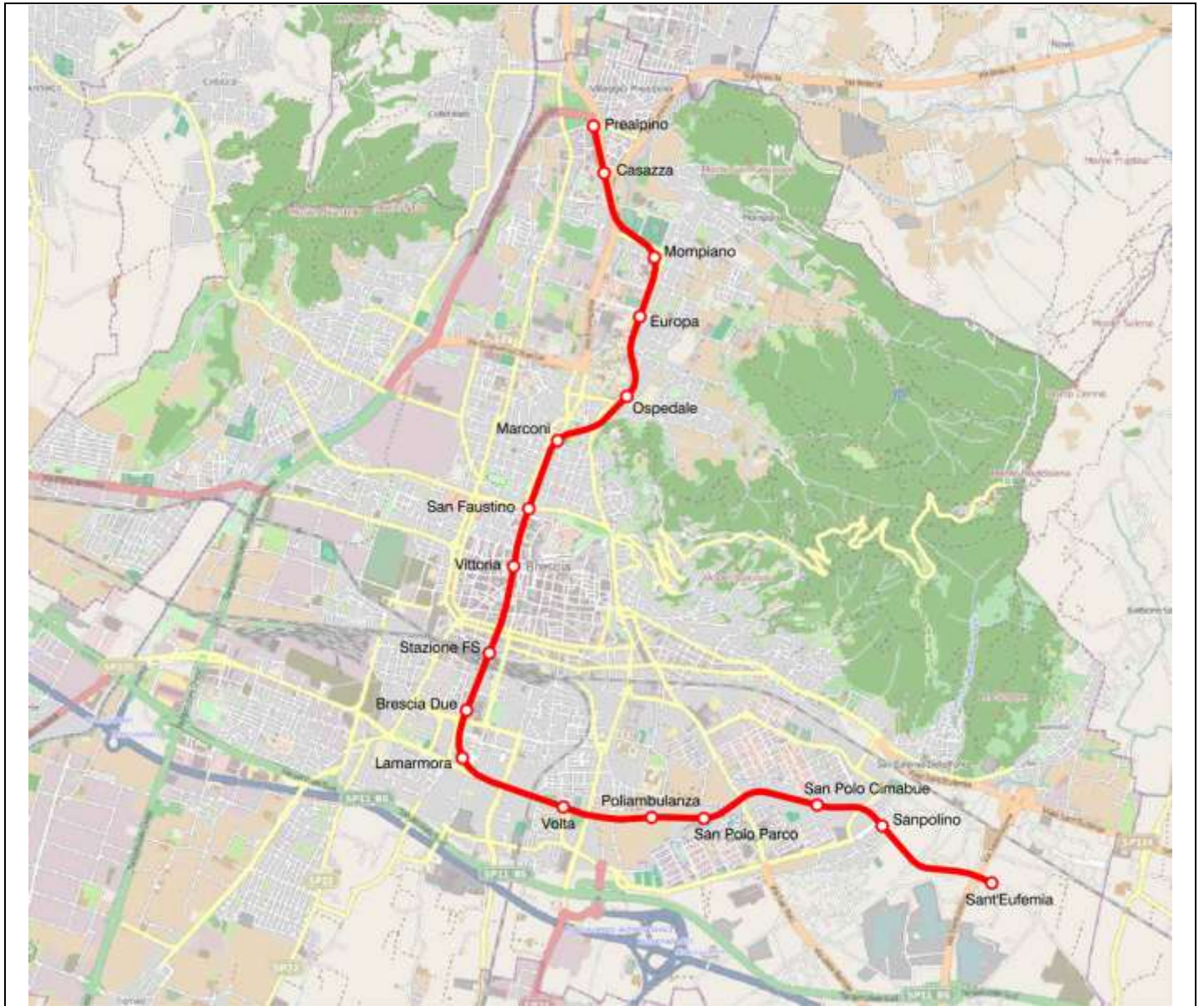


Distribuzione del campione per quote di passeggeri per stazione

Num	STAZIONI	TOTALE	Campione
1	PREALPINO	5,8	60
2	CASAZZA	4,2	44
3	MOMPIANO	4,9	51
4	EUROPA	4,9	51
5	OSPEDALE	8,2	85
6	MARCONI	4,3	45
7	SAN FAUSTINO	6,9	72
8	VITTORIA	17,9	186
9	STAZIONE	13,0	135
10	BRESCIA 2	5,7	59
11	LAMARMORA	3,2	33
12	VOLTA	5,2	54
13	POLIAMBULANZA	1,9	20
14	SAN POLO PARCO	2,1	22
15	CIMABUE	3,5	36
16	SANPOLINO	3,5	36
17	SANT'EUFEMIA	4,7	49
999	TOTALE	100,0	1.037

Popolazione residente a Brescia e nei 14 comuni dell'Hinterland

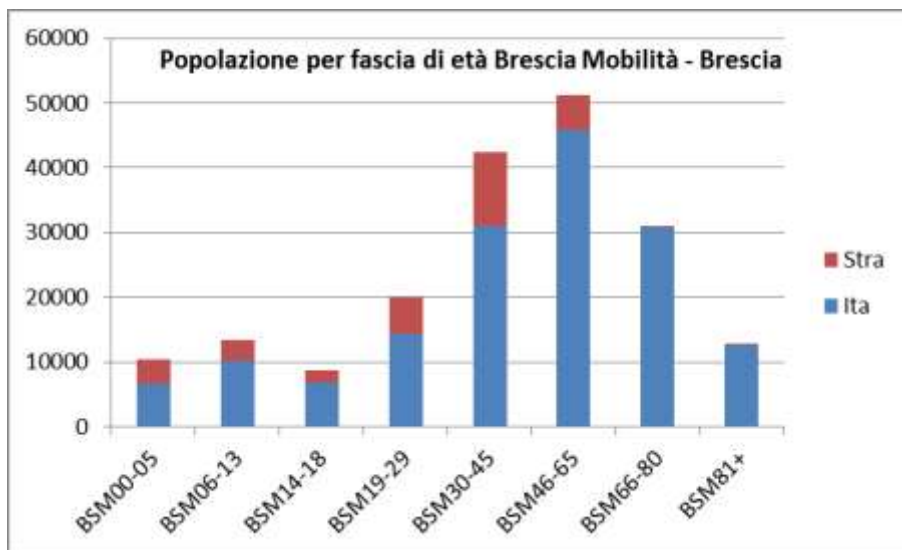
BRESCIA CITTÀ



Area Comune di Brescia

Popolazione per fascia di età Brescia Mobilità Ufficio Studi - v.a.

Fasce d'età	Italiani	Stranieri	Totale
00-05	6664	3774	10438
06-13	10187	3220	13407
14-18	6764	1851	8615
19-29	14361	5535	19896
30-45	31069	11404	42473
46-65	45870	5378	51248
66-80	30720	347	31067
81+	12717	41	12758
Totale	158352	31550	189902



Area Comune di Brescia

Popolazione per fascia di età Brescia Mobilità Ufficio Studi

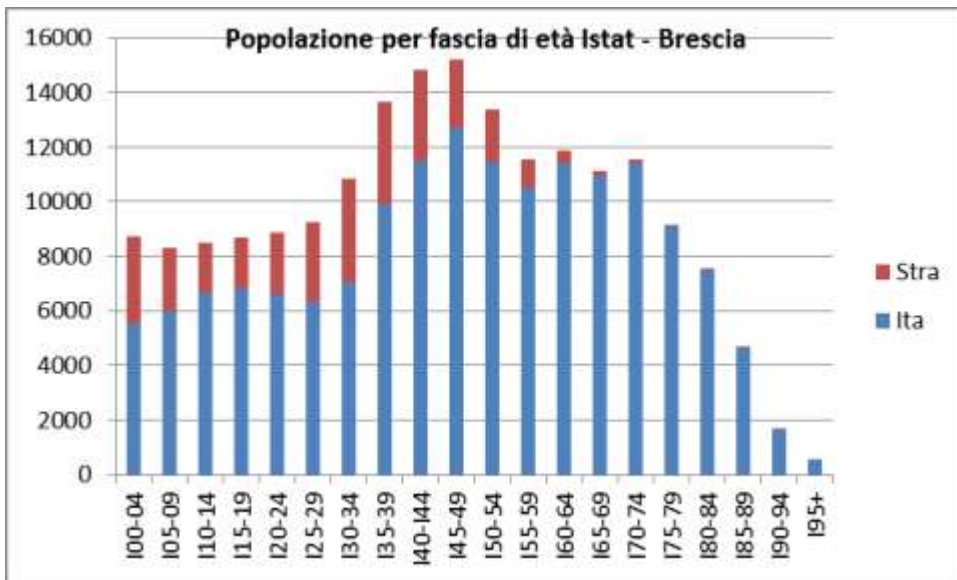
Fasce d'età	v.% riga			v.% colonna		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
00-05	72,4	27,6	100,0	4,2	12,0	5,5
06-13	82,0	18,0	100,0	6,4	10,2	7,1
14-18	83,8	16,2	100,0	4,3	5,9	4,5
19-29	77,7	22,3	100,0	9,1	17,5	10,5
30-45	79,8	20,2	100,0	19,6	36,1	22,4
46-65	92,1	7,9	100,0	29,0	17,0	27,0
66-80	99,0	1,0	100,0	19,4	1,1	16,4
81+	99,7	0,3	100,0	8,0	0,1	6,7
Totale	86,8	13,2	100,0	100,0	100,0	100,0



Area Comune di Brescia

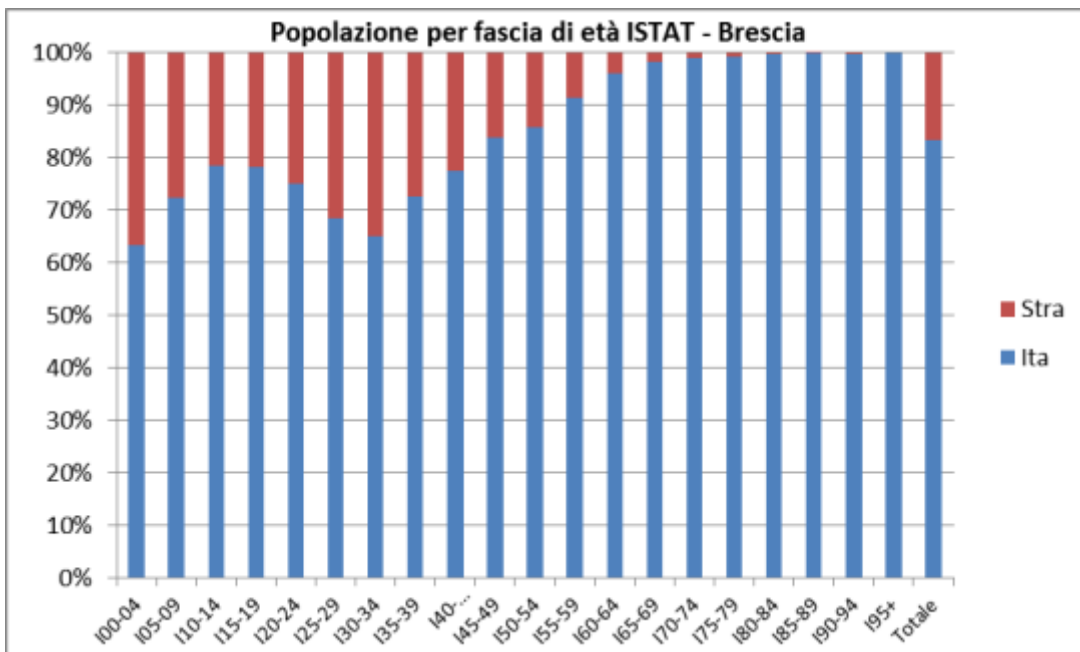
Popolazione per fascia di età ISTAT - v.a.

Fasce d'età	Italiani	Stranieri	Totale
00-04	5534	3209	8743
05-09	6009	2306	8315
10-14	6675	1842	8517
15-19	6791	1886	8677
20-24	6643	2213	8856
25-29	6324	2924	9248
30-34	7038	3794	10832
35-39	9897	3749	13646
40-44	11486	3333	14819
45-49	12730	2470	15200
50-54	11460	1903	13363
55-59	10532	1007	11539
60-64	11407	471	11878
65-69	10943	192	11135
70-74	11406	131	11537
75-79	9104	70	9174
80-84	7501	35	7536
85-89	4656	9	4665
90-94	1664	6	1670
95+	552	0	552
Totale	158352	31550	189902



Area Comune di Brescia Popolazione per fascia di età
 quinquennali ISTAT

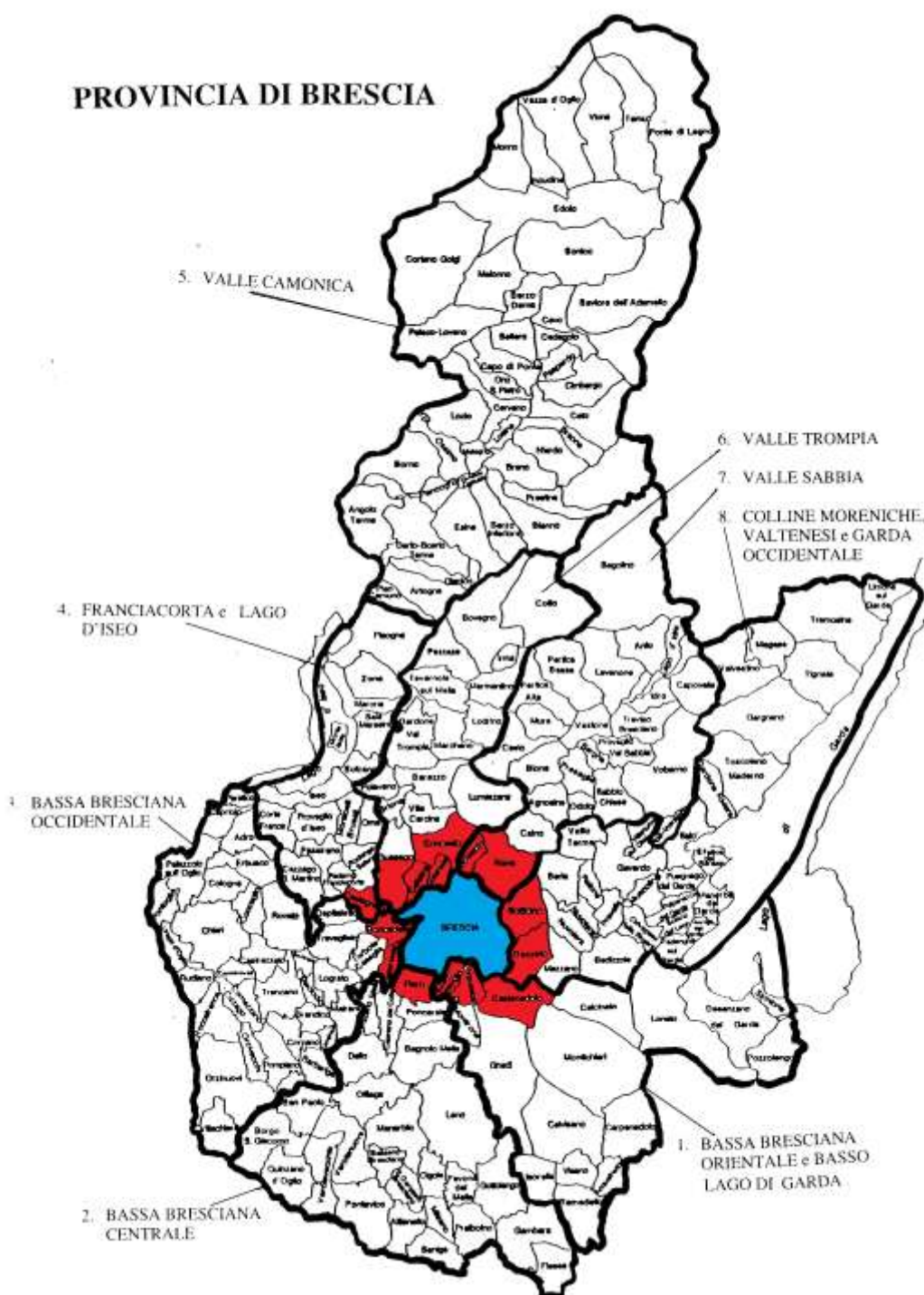
Fasce d'età	v.% riga			v.% colonna		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
00-04	63,3	36,7	100,0	3,5	10,2	4,6
05-09	72,3	27,7	100,0	3,8	7,3	4,4
10-14	78,4	21,6	100,0	4,2	5,8	4,5
15-19	78,3	21,7	100,0	4,3	6,0	4,6
20-24	75,0	25,0	100,0	4,2	7,0	4,7
25-29	68,4	31,6	100,0	4,0	9,3	4,9
30-34	65,0	35,0	100,0	4,4	12,0	5,7
35-39	72,5	27,5	100,0	6,3	11,9	7,2
40-44	77,5	22,5	100,0	7,3	10,6	7,8
45-49	83,8	16,3	100,0	8,0	7,8	8,0
50-54	85,8	14,2	100,0	7,2	6,0	7,0
55-59	91,3	8,7	100,0	6,7	3,2	6,1
60-64	96,0	4,0	100,0	7,2	1,5	6,3
65-69	98,3	1,7	100,0	6,9	0,6	5,9
70-74	98,9	1,1	100,0	7,2	0,4	6,1
75-79	99,2	0,8	100,0	5,7	0,2	4,8
80-84	99,5	0,5	100,0	4,7	0,1	4,0
85-89	99,8	0,2	100,0	2,9	0,0	2,5
90-94	99,6	0,4	100,0	1,1	0,0	0,9
95+	100,0	-	100,0	0,3	-	0,3
Totale	83,4	16,6	100,0	100,0	100,0	100,0



BRESCIA E HINTERLAND

COMUNI AREA BRESCIA E HINTERLAND

Cod Istat	Comune	Cod Istat	Comune
017021	Borgosatollo	017072	Flero
017025	Bovezzo	017081	Gussago
017029	Brescia	017117	Nave
017040	Castegnato	017161	Rezzato
017042	Castel Mella	017163	Rodengo-Saiano
017048	Cellatica	017165	Roncadelle
017057	Collebeato	017173	San Zeno Naviglio
017061	Concesio		



Area Comune di Brescia e Hinterland

Popolazione per fascia di età Brescia Mobilità Ufficio Studi

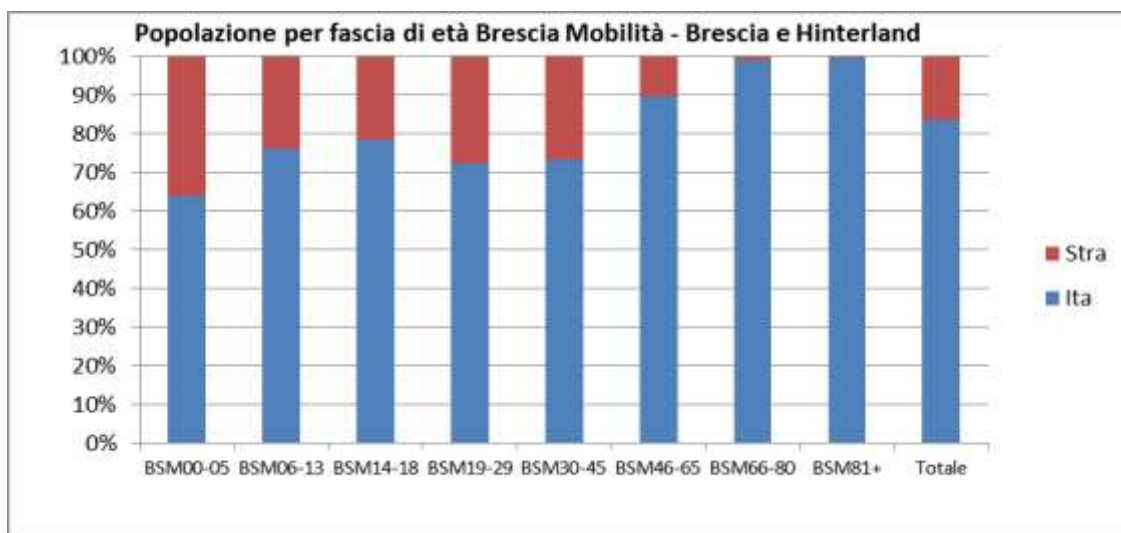
Fasce d'età	Italiani	Stranieri	Totale
00-05	13964	5317	19281
06-13	20519	4519	25038
14-18	12925	2502	15427
19-29	27489	7871	35360
30-45	62746	15897	78643
46-65	83142	7151	90293
66-80	49050	503	49553
81+	18332	61	18393
Totale	288167	43821	331988



Area Comune di Brescia e Hinterland

Popolazione per fascia di età Brescia Mobilità Ufficio Studi

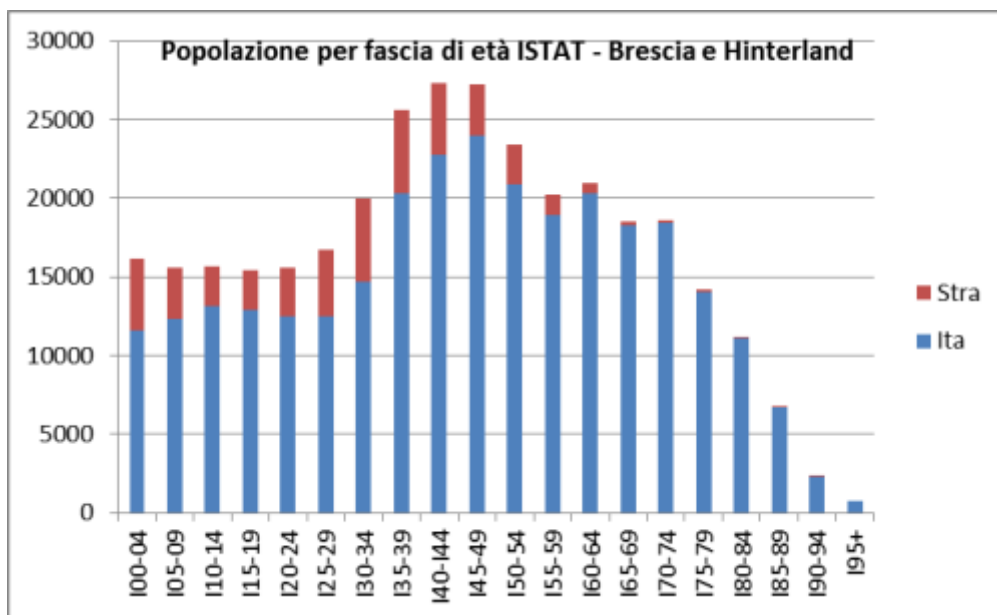
Fasce d'età	v.% riga			v.% colonna		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
00-05	72,4	27,6	100,0	4,8	12,1	5,8
06-13	72,4	27,6	100,0	7,1	10,3	7,5
14-18	82,0	18,0	100,0	4,5	5,7	4,6
19-29	83,8	16,2	100,0	9,5	18,0	10,7
30-45	77,7	22,3	100,0	21,8	36,3	23,7
46-65	79,8	20,2	100,0	28,9	16,3	27,2
66-80	92,1	7,9	100,0	17,0	1,1	14,9
81+	99,0	1,0	100,0	6,4	0,1	5,5
Totale	99,7	0,3	100,0	100,0	100,0	100,0



Area Comune di Brescia e Hinterland

Popolazione per fascia di età ISTAT

Fasce d'età	Italiani	Stranieri	Totale
00-04	11598	4523	16121
05-09	12358	3250	15608
10-14	13137	2554	15691
15-19	12885	2558	15443
20-24	12463	3085	15548
25-29	12456	4239	16695
30-34	14650	5344	19994
35-39	20344	5271	25615
40-44	22738	4564	27302
45-49	23944	3299	27243
50-54	20896	2515	23411
55-59	18906	1317	20223
60-64	20272	659	20931
65-69	18233	275	18508
70-74	18394	185	18579
75-79	14062	110	14172
80-84	11120	49	11169
85-89	6658	13	6671
90-94	2326	11	2337
95+	727	0	727
Totale	288167	43821	331988



Area Comune di Brescia e Hinterland
Popolazione per fascia di età quinquennali ISTAT

Fasce d'età	v.% riga			v.% colonna		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
00-04	71,9	28,1	100,0	4,0	10,3	4,9
05-09	79,2	20,8	100,0	4,3	7,4	4,7
10-14	83,7	16,3	100,0	4,6	5,8	4,7
15-19	83,4	16,6	100,0	4,5	5,8	4,7
20-24	80,2	19,8	100,0	4,3	7,0	4,7
25-29	74,6	25,4	100,0	4,3	9,7	5,0
30-34	73,3	26,7	100,0	5,1	12,2	6,0
35-39	79,4	20,6	100,0	7,1	12,0	7,7
40-44	83,3	16,7	100,0	7,9	10,4	8,2
45-49	87,9	12,1	100,0	8,3	7,5	8,2
50-54	89,3	10,7	100,0	7,3	5,7	7,1
55-59	93,5	6,5	100,0	6,6	3,0	6,1
60-64	96,9	3,1	100,0	7,0	1,5	6,3
65-69	98,5	1,5	100,0	6,3	0,6	5,6
70-74	99,0	1,0	100,0	6,4	0,4	5,6
75-79	99,2	0,8	100,0	4,9	0,3	4,3
80-84	99,6	0,4	100,0	3,9	0,1	3,4
85-89	99,8	0,2	100,0	2,3	0,0	2,0
90-94	99,5	0,5	100,0	0,8	0,0	0,7
95+	100,0	-	100,0	0,3	-	0,2
Totale	86,8	13,2	100,0	100,0	100,0	100,0

