



COMUNE DI BRESCIA



BRESCIA INFRASTRUTTURE

Metro Brescia: Indicatori di qualità del servizio erogato

La qualità dell'indagine

**Tavolo tecnico di monitoraggio dei livelli di
servizio del Metrobus
03/2013**

10 dicembre 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 (consulente)

Ing. Stefano Amigoni (Amat)

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

1. PREMESSA

Questo documento ha l'obiettivo di fornire alcune informazioni relative alla qualità dei dati rilevati e alle scelte effettuate di quali utilizzare e quali scartare nella predisposizione dei report successivi. E' quindi una analisi di dello stock dei questionari disponibili, corollario al precedente documento relativo al monitoraggio della rilevazione (analisi di processo), a cui si fa riferimento per quanto omesso in questo documento-

2. LA COMPLETEZZA DEI QUESTIONARI

Uno degli elementi più rilevanti della qualità di una indagine consiste nel determinare quanti dei questionari ottenuti ha una qualità sufficiente per poter essere utilizzati nelle successive elaborazioni e se i questionari scartati risultano avere caratteristiche tali da ridurre la possibilità di ricondurre i dati all'universo o, perlomeno, ad avere un quadro non corretto perché inficiato da errori non campionari.

Un primo elemento, già evidenziato durante il monitoraggio dell'indagine, era riferito alle cosiddette "ricatture", cioè alle persone che dichiaravano di essere già state intervistate, un secondo elemento riguarda invece la completezza delle sezioni ritenute indispensabili o per ricostruire la profilazione dell'utenza o per avere elementi sufficienti per ricostruire la loro opinione sul servizio erogato da Metro Brescia.

Si ritenuto di dover scartare i questionari¹ che sono risultati totalmente incompleti o incompleti in maniera grave, nella sezione A (Utilizzo dei mezzi pubblici / Tipologia di titolo) ed eventualmente anche nella sezione C (Domande generali), oppure per i quali non risulta compilata la sezione B (Customer Satisfaction e Importanza dei fattori della qualità del servizio di TPL) per quanto riguarda i quesiti sulla soddisfazione.

Per quanto riguarda la i quesiti sulla importanza della sezione B, salvo il caso in cui i rispondenti hanno esplicitamente dichiarato di non essere in grado di definire delle priorità (18 casi), sono stati scartati quelli che non la riportavano (49 questionari) senza alcuna annotazione in merito.

Sono stati ritenuti validi i questionari parzialmente, ma non gravemente, incompleti nella sezione A e C (ad esempio manca il genere o l'età) e i questionari per i quali nella sezione B non è stata indicata la priorità perché i rispondenti hanno esplicitamente dichiarato di non essere in grado di definire delle priorità (18 casi).

Complessivamente il risultato di queste selezioni porta alla non utilizzabilità di 97 questionari perché riferiti a "ricatturati" e di ulteriori 56 questionari perché incompleti nelle sezioni A-C o B (7 questionari) o nella indicazione delle priorità nella sezione B (49 questionari), come risulta dalla tabelle e dai grafici di seguito riportati.

¹ Si veda il questionario in Appendice.

Tabella 1 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione – v. a,

Data	Completati	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
Feriali	822	45	5	29	901	34
Sabato	439	52	2	20	513	22
Totale	1261	97	7	49	1414	56

Figura 1 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione – % di riga

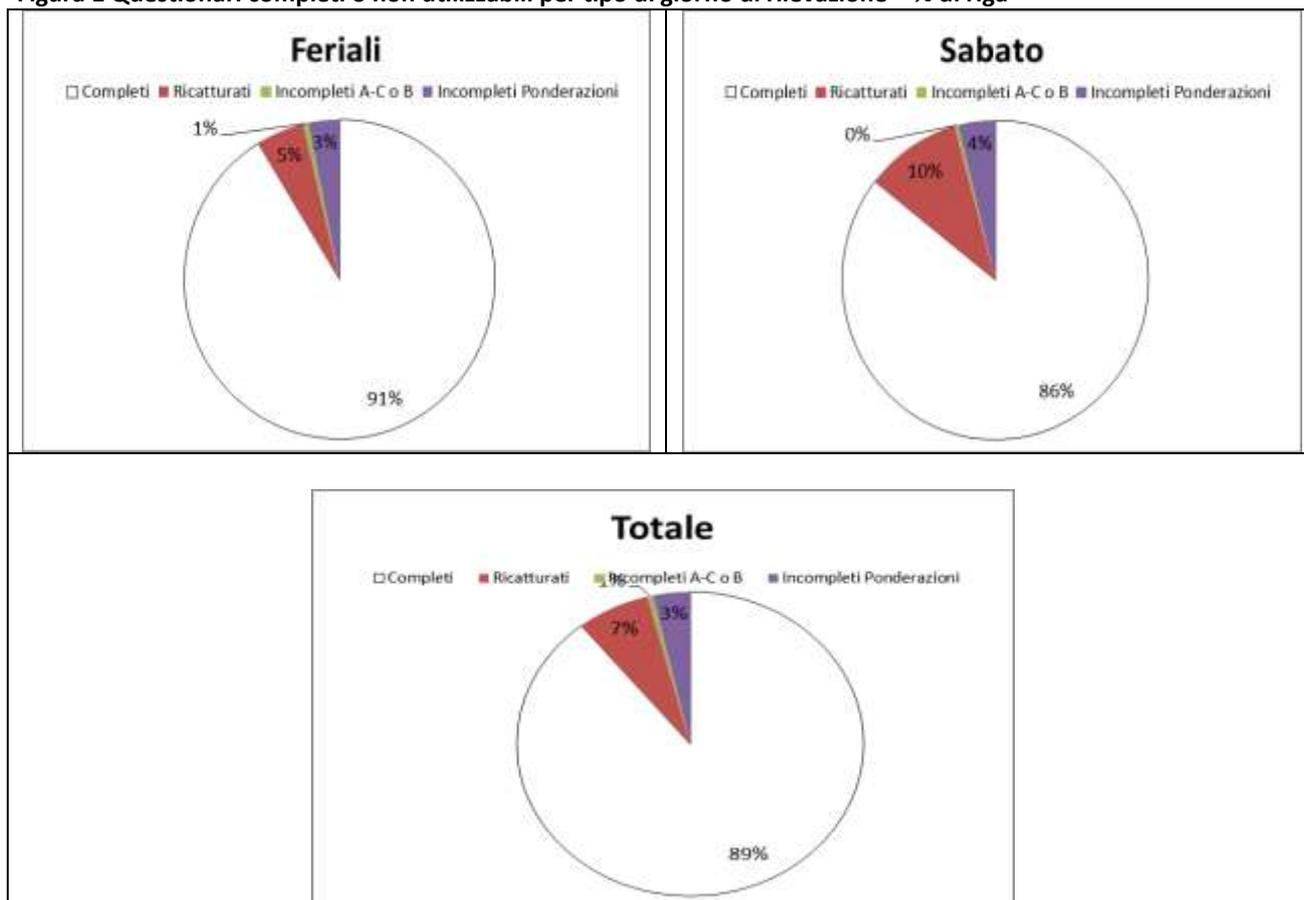


Tabella 2 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione - % di riga

Data	Completati	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
Feriali	91,2	5,0	0,6	3,2	100,0	3,8
Sabato	85,6	10,1	0,4	3,9	100,0	4,3
Totale	89,2	6,9	0,5	3,5	100,0	4,0

Complessivamente, quindi, risultano utilizzabili 1261 questionari, dei 1414 raccolti.

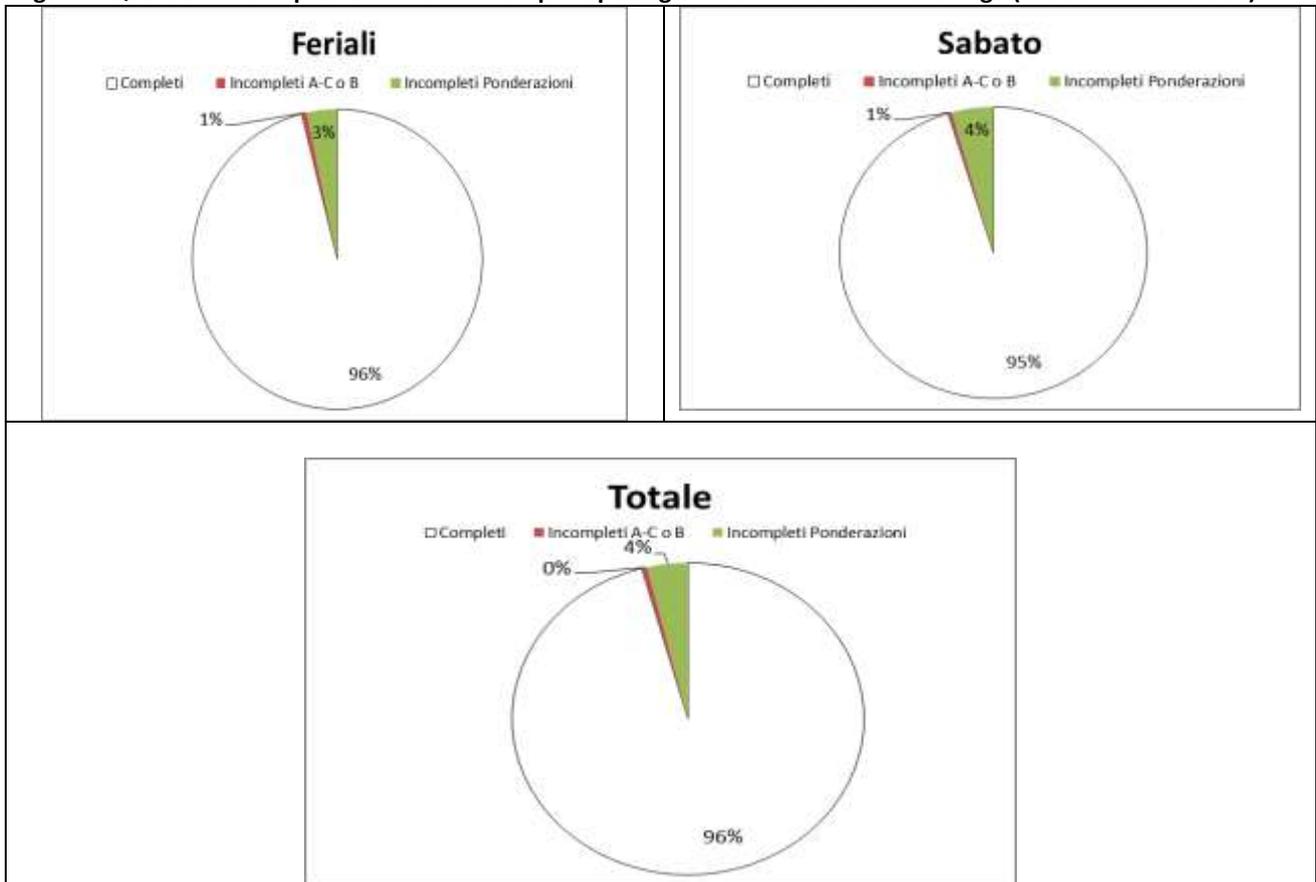
Il 6,9% vanno scartati perché frutto di “ricatture”, lo 0,5% perché incompleti nelle sezioni A-C o B e il 3,5% perché mancanti delle ponderazioni nella Sezione B.

I questionari scartati, quindi, per scarsa qualità risultano il 4%.

Distinguendo il dato per giorno della settimana, lo scarto maggiore si è avuto il sabato (4,3%), così come il maggior numero di ricatture (10%).

I questionari validi, quindi, risultano essere nel complesso poco più dell'89% (il 95,6% se non si considerano i ricatturati, a tutti gli effetti non compilati), con il massimo nei giorni feriali pari al 91,2% (se non si considerano i ricatturati la quota sale al 96%), mentre la domenica la percentuale di questionari validi scende all'85,6% (95,2% se non si considerano i "ricatturati").

Figura 2 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione – % di riga (esclusi i "ricatturati")



Per quanto concerne la distribuzione dei questionari validi e non validi per Stazione della Metropolitana di rilevazione, elemento che consente di valutare eventuali distorsioni spaziali, il risultato è abbastanza positivo.

Mediamente la quota di questionari validi, tenendo conto anche dei "ricatturati" si attesta attorno al 90%. Ci sono alcune stazioni in cui la quota di questionari validi è più bassa perché è più elevata la quantità di "ricatturati" (Ospedale, Stazione e Marconi)

Le due stazioni dove il dato risulta inferiore alla media in maniera significativa per incompleta compilazione dei questionari, sono la stazione Volta e Sanpolino.

L'analisi dei dati per Stazione, evidenzia una concentrazione che può prefigurare un errore in parte dovuto ai rilevatori che, sebbene fatti rotare su più stazioni e su più fasce orarie, possono aver determinato un effetto di concentrazione.

Tabella 3 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione – valori %

Stazione Metro	Completi	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
BRESCIA DUE	95,2	3,2	0,0	1,6	100,0	1,6
CASAZZA	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
EUROPA	96,5	0,0	0,0	3,5	100,0	3,5
LAMARMORA	96,2	0,0	0,0	3,8	100,0	3,8
MARCONI	90,9	9,1	0,0	0,0	100,0	0,0
MOMPIANO	88,1	7,1	0,0	4,8	100,0	4,8
OSPEDALE	80,8	13,3	1,7	4,2	100,0	5,8
POLIAMBULANZA	86,7	9,6	0,0	3,6	100,0	3,6
PREALPINO	87,1	7,5	0,0	5,4	100,0	5,4
SAN FAUSTINO	92,2	5,9	0,0	2,0	100,0	2,0
SAN POLO CIMABUE	93,5	6,5	0,0	0,0	100,0	0,0
SAN POLO PARCO	88,1	9,5	0,0	2,4	100,0	2,4
SANPOLINO	90,0	0,0	5,0	5,0	100,0	10,0
SANT'EUFEMIA	98,1	1,9	0,0	0,0	100,0	0,0
STAZIONE	85,3	9,7	1,1	4,0	100,0	5,0
VITTORIA	91,8	5,5	0,3	2,4	100,0	2,7
VOLTA	84,1	2,3	0,0	13,6	100,0	13,6
Totale	89,2	6,9	0,5	3,5	100,0	4,0

Figura 3 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione – valori %

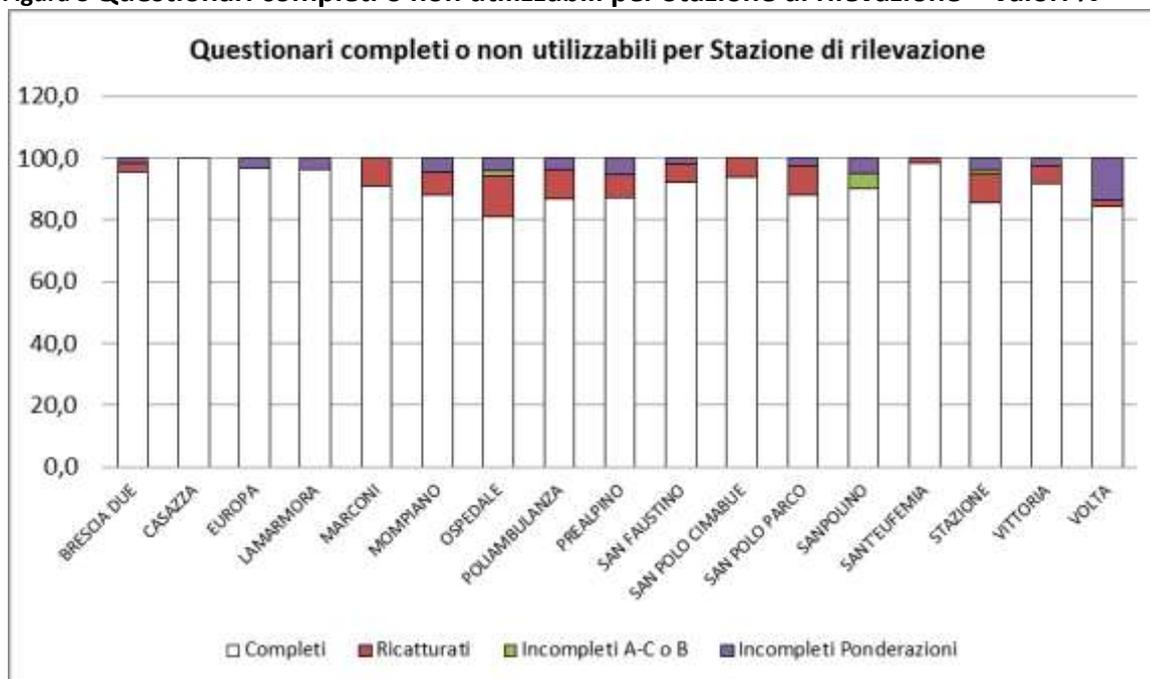
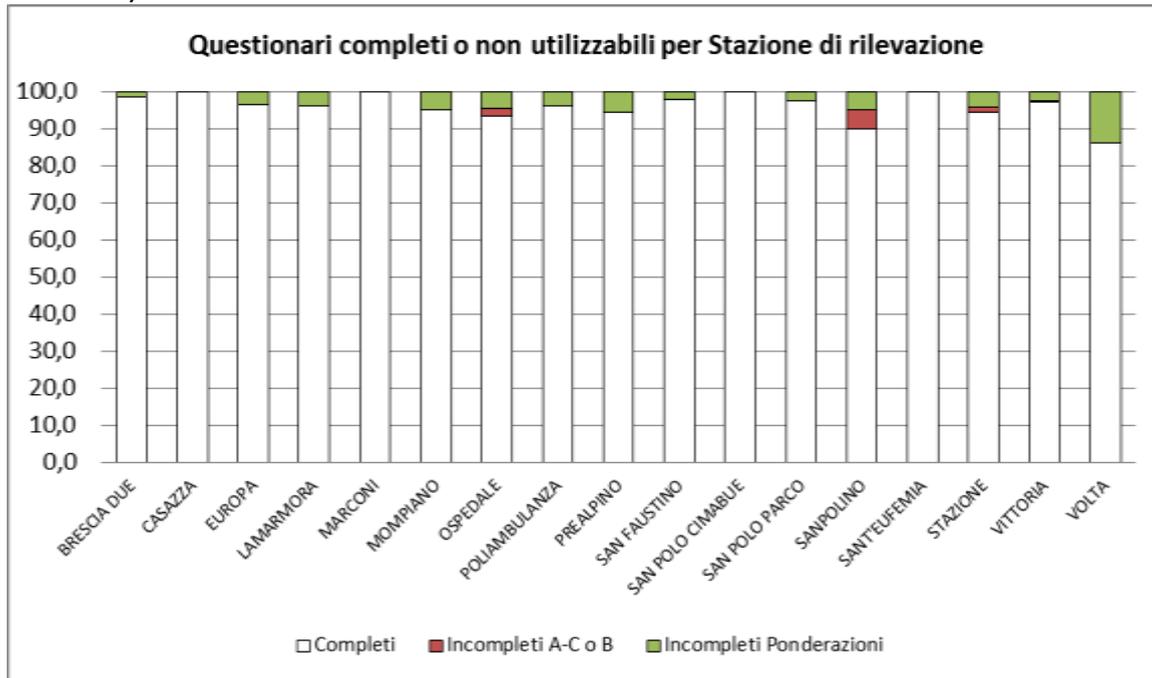
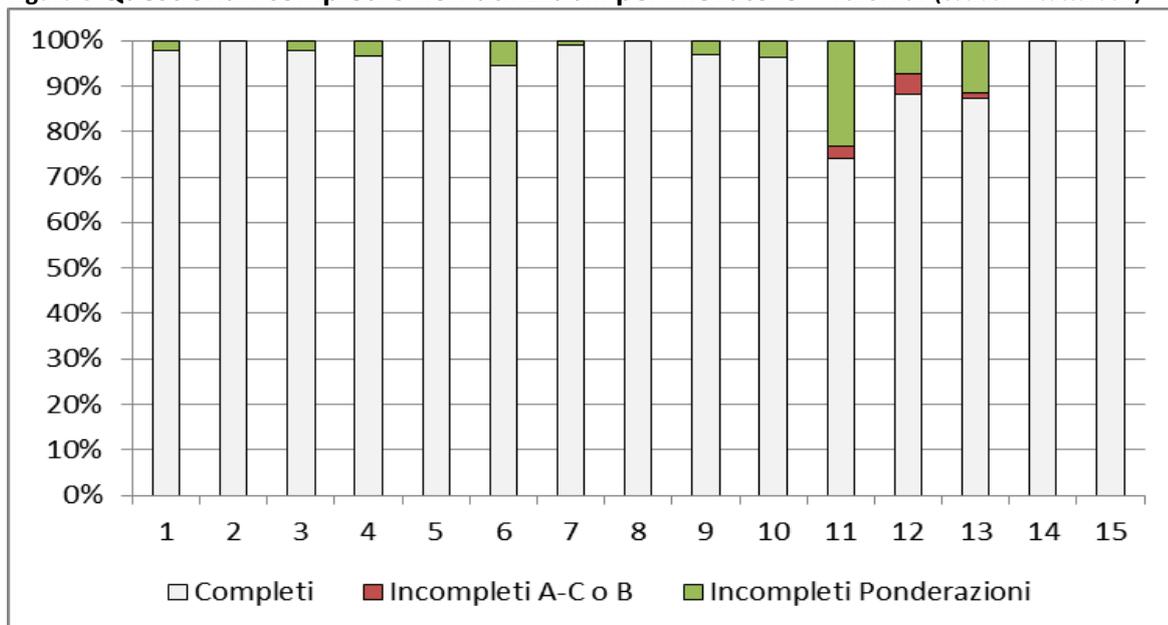


Figura 4 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione – valori % (esclusi “ricatturati”)



Come evidenziato al grafico seguente, i problemi si sono concentrati in particolare su un rilevatore, con altri due casi che segnalano delle criticità che giustificano anche la concentrazione dei questionari di minore qualità in alcune stazioni. Complessivamente però, l’effetto risulta piuttosto contenuto e non inficia nel complesso i risultati dell’indagine.

Figura 5 Questionari completi o non utilizzabili per rilevatore – valori % (esclusi “ricatturati”)



3. APPENDICE

Tav. 1 Questionari completi o non utilizzabili per giorno di rilevazione – v. a.

Data	Completi	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
05/11/2013	203	7		9	219	9
06/11/2013	224	11	3	9	247	12
07/11/2013	184	8		7	199	7
08/11/2013	211	19	2	4	236	6
09/11/2013	439	52	2	20	513	22
Totale	1261	97	7	49	1414	56

Tav. 2 Questionari completi o non utilizzabili per giorno di rilevazione – % di riga

Data	Completi	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
05/11/2013	92,7	3,2	0,0	4,1	100,0	4,1
06/11/2013	90,7	4,5	1,2	3,6	100,0	4,9
07/11/2013	92,5	4,0	0,0	3,5	100,0	3,5
08/11/2013	89,4	8,1	0,8	1,7	100,0	2,5
09/11/2013	85,6	10,1	0,4	3,9	100,0	4,3
Totale	89,2	6,9	0,5	3,5	100,0	4,0

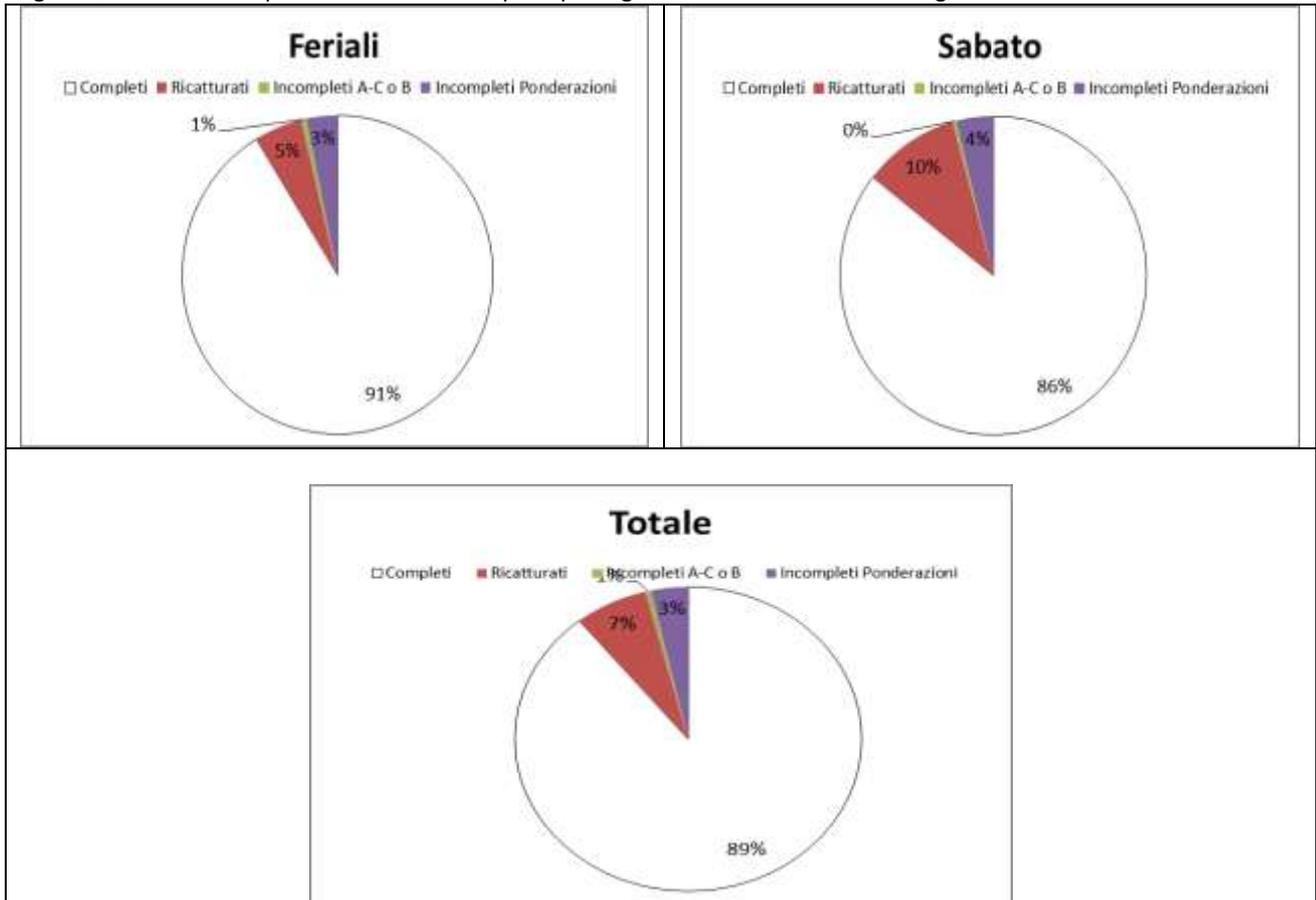
Tav. 3 Questionari completi o non utilizzabili per giorno di rilevazione – % di colonna

Data	Completi	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale
05/11/2013	16,1	7,2	0,0	18,4	15,5
06/11/2013	17,8	11,3	42,9	18,4	17,5
07/11/2013	14,6	8,2	0,0	14,3	14,1
08/11/2013	16,7	19,6	28,6	8,2	16,7
09/11/2013	34,8	53,6	28,6	40,8	36,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tav. 4 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione – v. a,

Data	Completati	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
Feriali	822	45	5	29	901	34
Sabato	439	52	2	20	513	22
Totale	1261	97	7	49	1414	56

Fig. 1 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione – % di riga



Tav. 5 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione - % di riga

Data	Completati	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
Feriali	91,2	5,0	0,6	3,2	100,0	3,8
Sabato	85,6	10,1	0,4	3,9	100,0	4,3
Totale	89,2	6,9	0,5	3,5	100,0	4,0

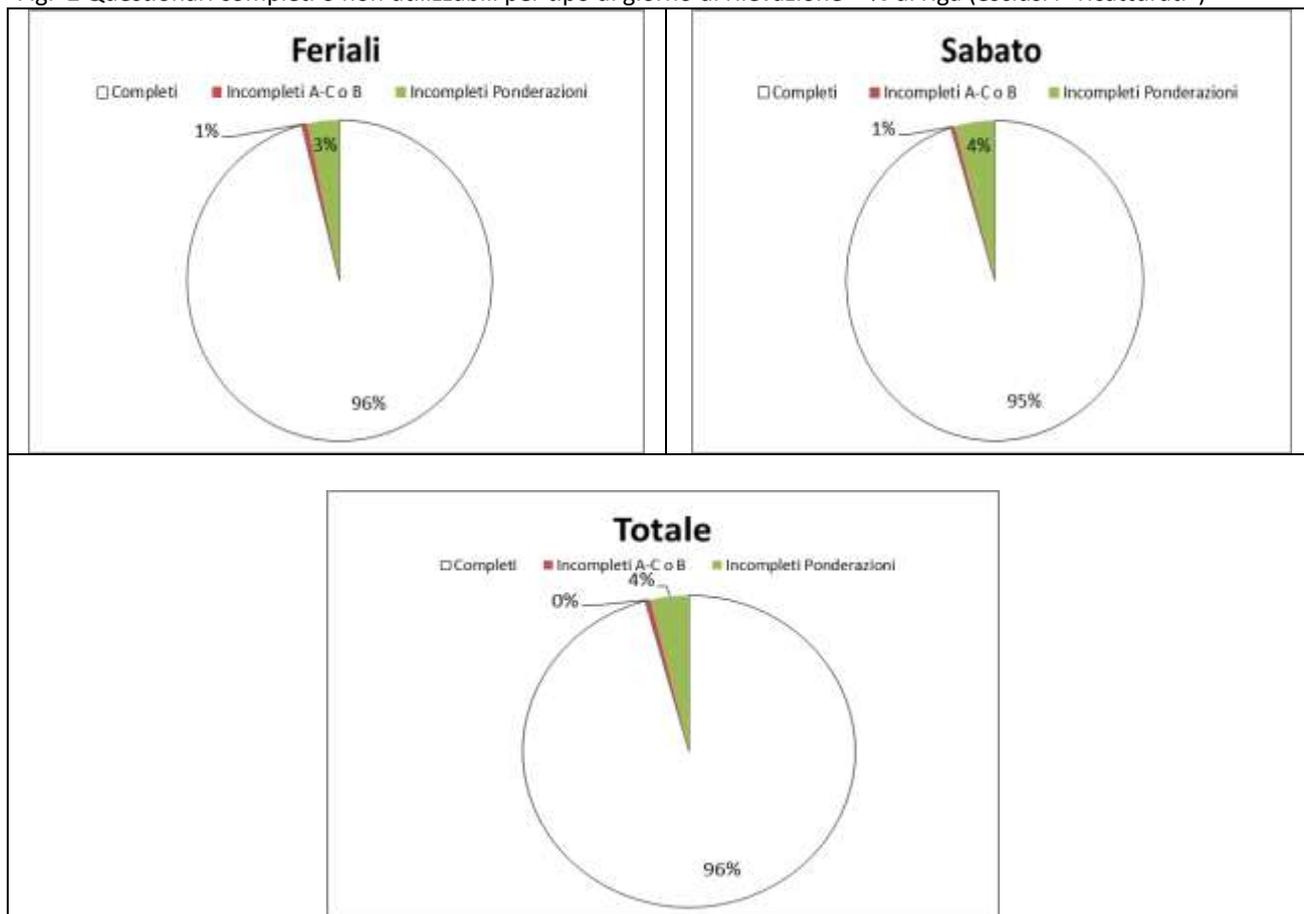
Tav. 6 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione – % di colonna

Data	Completati	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale
Feriali	65,2	46,4	71,4	59,2	63,7
Sabato	34,8	53,6	28,6	40,8	36,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tav. 7 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione - v.a. (esclusi i "ricatturati")

Data	Completati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
Feriali	822	5	29	901	34
Sabato	439	2	20	461	22
Totale	1261	7	49	1362	56

Fig. 2 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione - % di riga (esclusi i "ricatturati")



Tav. 8 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione - % riga (esclusi i "ricatturati")

Data	Completati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
Feriali	91,2	0,6	3,2	100,0	3,8
Sabato	95,2	0,4	4,3	100,0	4,8
Totale	92,6	0,5	3,6	100,0	4,1

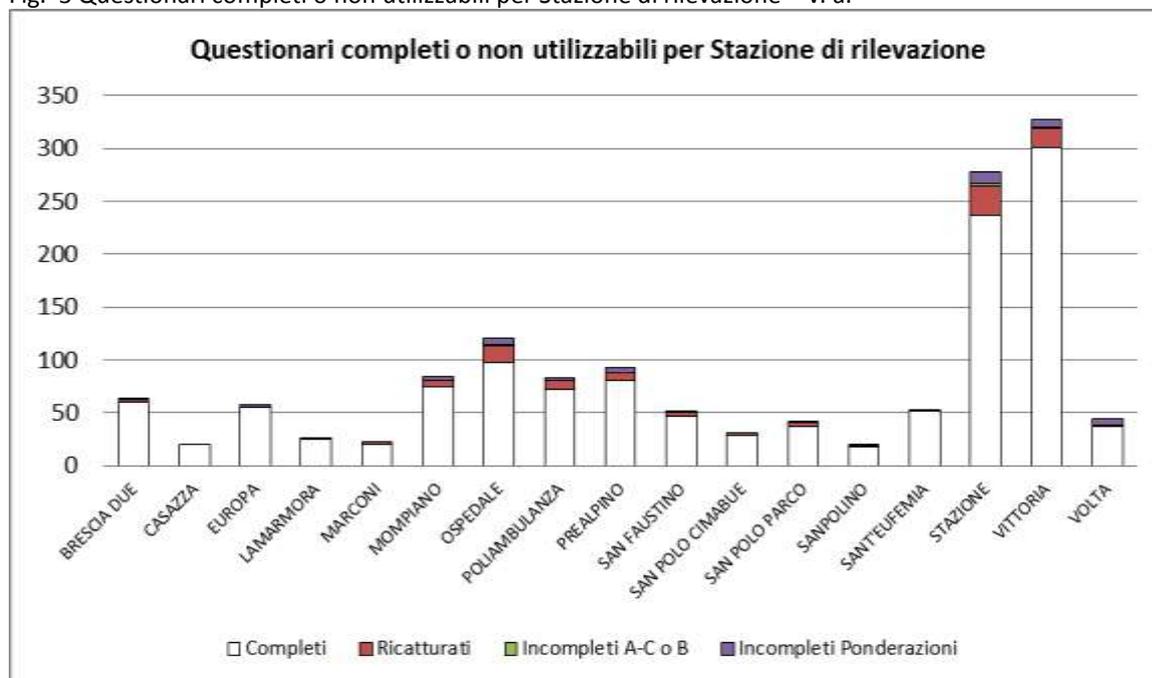
Tav. 9 Questionari completi o non utilizzabili per tipo di giorno di rilevazione - % colonna (esclusi i "ricatturati")

Data	Completati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale
Feriali	65,2	71,4	59,2	66,2
Sabato	34,8	28,6	40,8	33,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Tav. 10 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione – v. a.

StazioneM	Completati	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
BRESCIA DUE	60	2	-	1	63	1
CASAZZA	20	-	-	-	20	0
EUROPA	55	-	-	2	57	2
LAMARMORA	25	-	-	1	26	1
MARCONI	20	2	-	-	22	0
MOMPIANO	74	6	-	4	84	4
OSPEDALE	97	16	2	5	120	7
POLIAMBULANZA	72	8	-	3	83	3
PREALPINO	81	7	-	5	93	5
SAN FAUSTINO	47	3	-	1	51	1
SAN POLO CIMABUE	29	2	-	-	31	0
SAN POLO PARCO	37	4	-	1	42	1
SANPOLINO	18	-	1	1	20	2
SANT'EUFEMIA	51	1	-	-	52	0
STAZIONE	237	27	3	11	278	14
VITTORIA	301	18	1	8	328	9
VOLTA	37	1	-	6	44	6
Totale	1261	97	7	49	1414	56

Fig. 3 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione – v. a.



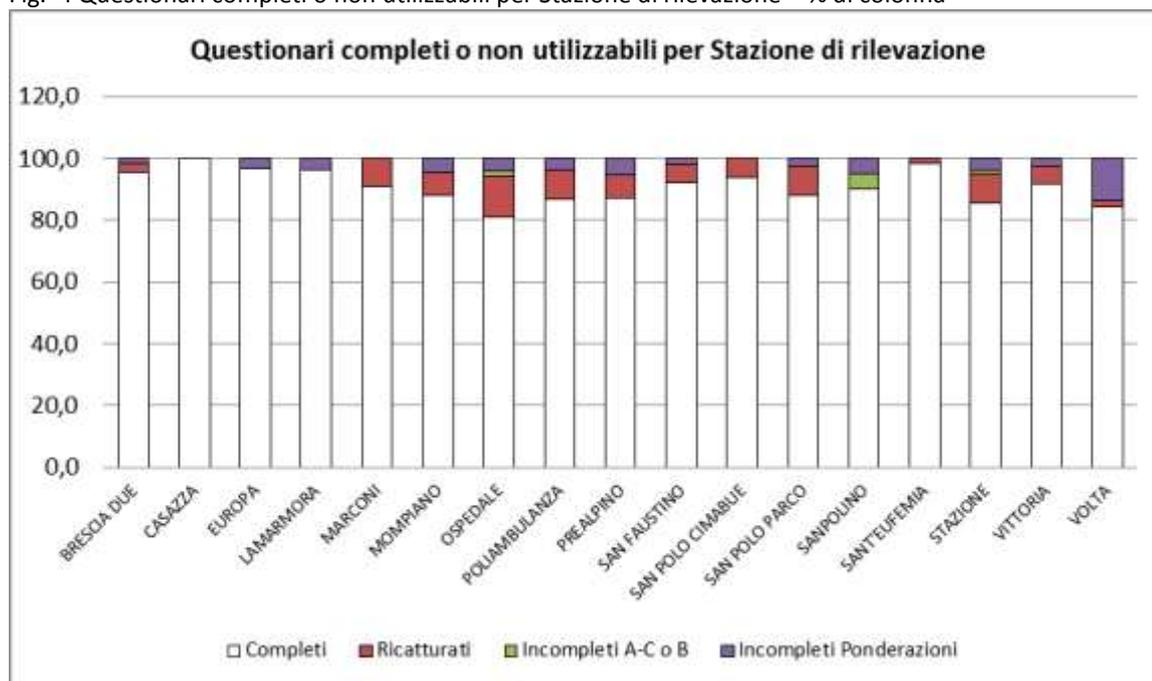
Tav. 11 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione - % di riga

StazioneM	Completi	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
BRESCIA DUE	95,2	3,2	0,0	1,6	100,0	1,6
CASAZZA	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
EUROPA	96,5	0,0	0,0	3,5	100,0	3,5
LAMARMORA	96,2	0,0	0,0	3,8	100,0	3,8
MARCONI	90,9	9,1	0,0	0,0	100,0	0,0
MOMPIANO	88,1	7,1	0,0	4,8	100,0	4,8
OSPEDALE	80,8	13,3	1,7	4,2	100,0	5,8
POLIAMBULANZA	86,7	9,6	0,0	3,6	100,0	3,6
PREALPINO	87,1	7,5	0,0	5,4	100,0	5,4
SAN FAUSTINO	92,2	5,9	0,0	2,0	100,0	2,0
SAN POLO CIMABUE	93,5	6,5	0,0	0,0	100,0	0,0
SAN POLO PARCO	88,1	9,5	0,0	2,4	100,0	2,4
SANPOLINO	90,0	0,0	5,0	5,0	100,0	10,0
SANT'EUFEMIA	98,1	1,9	0,0	0,0	100,0	0,0
STAZIONE	85,3	9,7	1,1	4,0	100,0	5,0
VITTORIA	91,8	5,5	0,3	2,4	100,0	2,7
VOLTA	84,1	2,3	0,0	13,6	100,0	13,6
Totale	89,2	6,9	0,5	3,5	100,0	4,0

Tav. 12 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione - % di colonna

StazioneM	Completi	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale
BRESCIA DUE	4,8	2,1	0,0	2,0	4,5
CASAZZA	1,6	0,0	0,0	0,0	1,4
EUROPA	4,4	0,0	0,0	4,1	4,0
LAMARMORA	2,0	0,0	0,0	2,0	1,8
MARCONI	1,6	2,1	0,0	0,0	1,6
MOMPIANO	5,9	6,2	0,0	8,2	5,9
OSPEDALE	7,7	16,5	28,6	10,2	8,5
POLIAMBULANZA	5,7	8,2	0,0	6,1	5,9
PREALPINO	6,4	7,2	0,0	10,2	6,6
SAN FAUSTINO	3,7	3,1	0,0	2,0	3,6
SAN POLO CIMABUE	2,3	2,1	0,0	0,0	2,2
SAN POLO PARCO	2,9	4,1	0,0	2,0	3,0
SANPOLINO	1,4	0,0	14,3	2,0	1,4
SANT'EUFEMIA	4,0	1,0	0,0	0,0	3,7
STAZIONE	18,8	27,8	42,9	22,4	19,7
VITTORIA	23,9	18,6	14,3	16,3	23,2
VOLTA	2,9	1,0	0,0	12,2	3,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fig. 4 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione – % di colonna



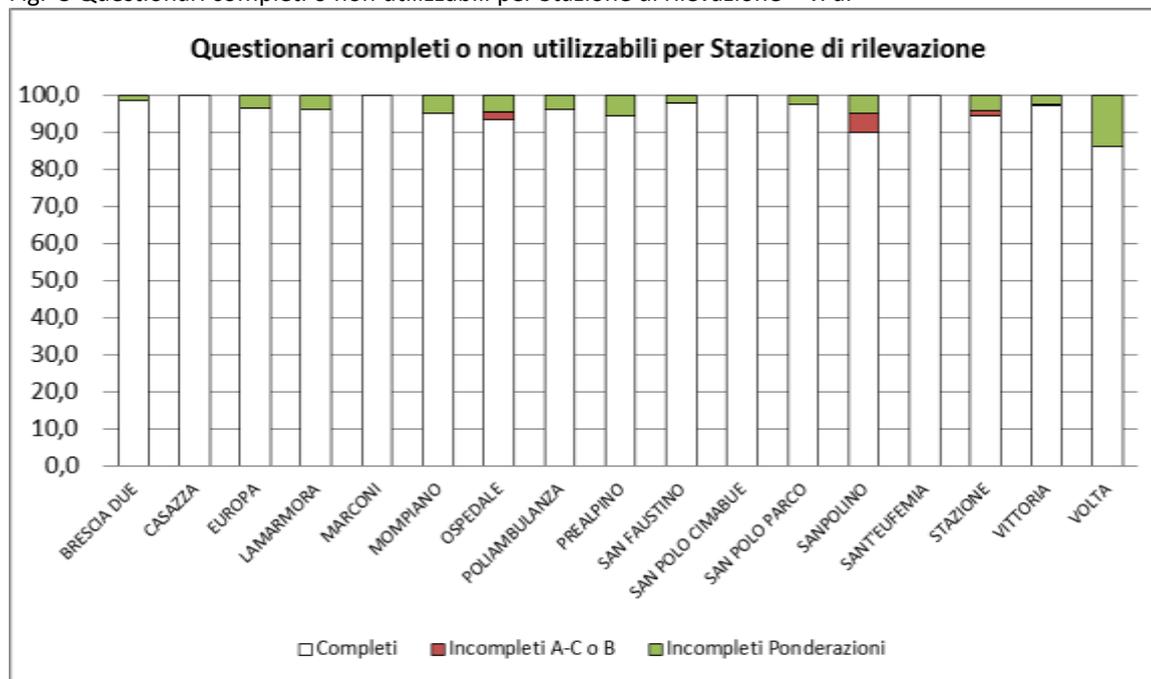
Tav. 13 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione – valori % (esclusi “ricatturati”)

StazioneM	Completì	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
BRESCIA DUE	60	-	1	61	1
CASAZZA	20	-	-	20	0
EUROPA	55	-	2	57	2
LAMARMORA	25	-	1	26	1
MARCONI	20	-	-	20	0
MOMPIANO	74	-	4	78	4
OSPEDALE	97	2	5	104	7
POLIAMBULANZA	72	-	3	75	3
PREALPINO	81	-	5	86	5
SAN FAUSTINO	47	-	1	48	1
SAN POLO CIMABUE	29	-	-	29	0
SAN POLO PARCO	37	-	1	38	1
SANPOLINO	18	1	1	20	2
SANT'EUFEMIA	51	-	-	51	-
STAZIONE	237	3	11	251	14
VITTORIA	301	1	8	310	9
VOLTA	37	-	6	43	6
Totale	1261	7	49	1317	56

Tav. 14 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione –% riga (esclusi “ricatturati”)

StazioneM	Completi	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
BRESCIA DUE	98,4	0,0	1,6	100,0	1,6
CASAZZA	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
EUROPA	96,5	0,0	3,5	100,0	3,5
LAMARMORA	96,2	0,0	3,8	100,0	3,8
MARCONI	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
MOMPIANO	94,9	0,0	5,1	100,0	5,1
OSPEDALE	93,3	1,9	4,8	100,0	6,7
POLIAMBULANZA	96,0	0,0	4,0	100,0	4,0
PREALPINO	94,2	0,0	5,8	100,0	5,8
SAN FAUSTINO	97,9	0,0	2,1	100,0	2,1
SAN POLO CIMABUE	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
SAN POLO PARCO	97,4	0,0	2,6	100,0	2,6
SANPOLINO	90,0	5,0	5,0	100,0	10,0
SANT'EUFEMIA	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
STAZIONE	94,4	1,2	4,4	100,0	5,6
VITTORIA	97,1	0,3	2,6	100,0	2,9
VOLTA	86,0	0,0	14,0	100,0	14,0
Totale	95,7	0,5	3,7	100,0	4,3

Fig. 5 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione – v. a.



Tav. 15 Questionari completi o non utilizzabili per Stazione di rilevazione –% colonna (esclusi “ricatturati”)

StazioneM	Completati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale
BRESCIA DUE	4,8	0,0	2,0	4,6
CASAZZA	1,6	0,0	0,0	1,5
EUROPA	4,4	0,0	4,1	4,3
LAMARMORA	2,0	0,0	2,0	2,0
MARCONI	1,6	0,0	0,0	1,5
MOMPIANO	5,9	0,0	8,2	5,9
OSPEDALE	7,7	28,6	10,2	7,9
POLIAMBULANZA	5,7	0,0	6,1	5,7
PREALPINO	6,4	0,0	10,2	6,5
SAN FAUSTINO	3,7	0,0	2,0	3,6
SAN POLO CIMABUE	2,3	0,0	0,0	2,2
SAN POLO PARCO	2,9	0,0	2,0	2,9
SANPOLINO	1,4	14,3	2,0	1,5
SANT'EUFEMIA	4,0	0,0	0,0	3,9
STAZIONE	18,8	42,9	22,4	19,1
VITTORIA	23,9	14,3	16,3	23,5
VOLTA	2,9	0,0	12,2	3,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Tav. 16 Questionari completi o non utilizzabili per RILEVATORE v. a.

Rilevatore	Completati	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
01	94	6	-	2	102	2
02	90	8	-	-	98	0
03	88	2	-	2	92	2
04	59	-	-	2	61	2
05	105	1	-	-	106	0
06	69	3	-	4	76	4
07	113	14	-	1	128	1
08	89	20	-	-	109	0
09	97	4	-	3	104	3
10	79	6	-	3	88	3
11	54	7	2	17	80	19
12	83	6	4	7	100	11
13	61	3	1	8	73	9
14	74	9	-	-	83	0
15	106	8	-	-	114	0
Totale	1261	97	7	49	1414	56

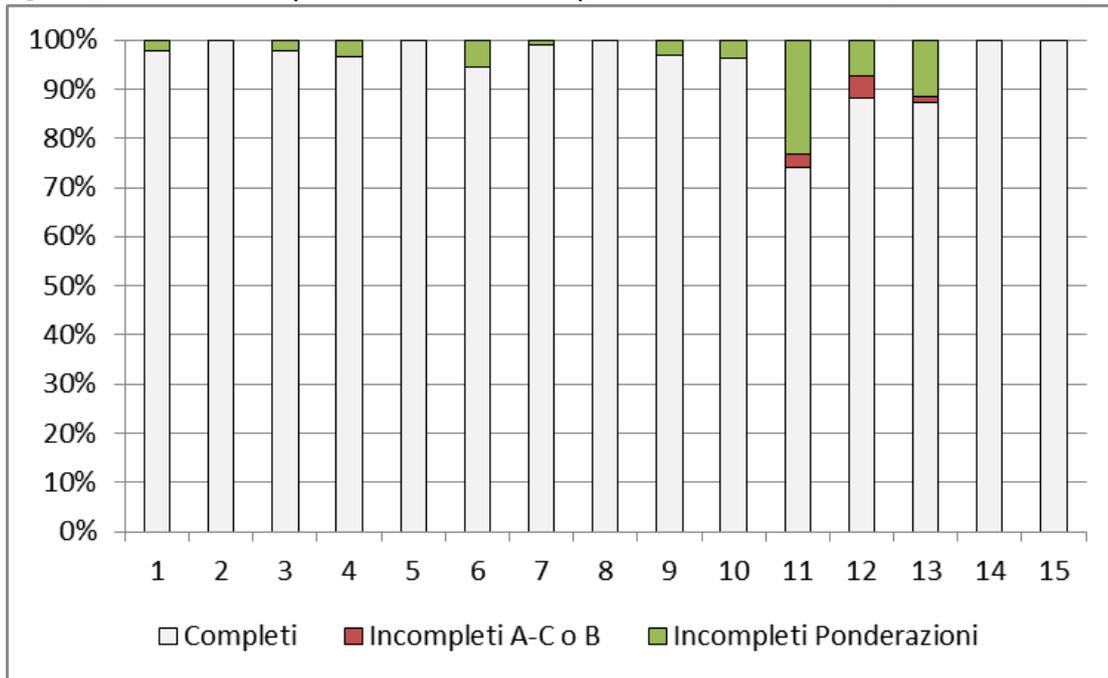
Tav. 17 Questionari completi o non utilizzabili per RILEVATORE - % di riga

Rilevatore	Completi	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale	Totale incompleti
01	92,2	5,9	0,0	2,0	100,0	2,0
02	91,8	8,2	0,0	0,0	100,0	0,0
03	95,7	2,2	0,0	2,2	100,0	2,2
04	96,7	0,0	0,0	3,3	100,0	3,3
05	99,1	0,9	0,0	0,0	100,0	0,0
06	90,8	3,9	0,0	5,3	100,0	5,3
07	88,3	10,9	0,0	0,8	100,0	0,8
08	81,7	18,3	0,0	0,0	100,0	0,0
09	93,3	3,8	0,0	2,9	100,0	2,9
10	89,8	6,8	0,0	3,4	100,0	3,4
11	67,5	8,8	2,5	21,3	100,0	23,8
12	83,0	6,0	4,0	7,0	100,0	11,0
13	83,6	4,1	1,4	11,0	100,0	12,3
14	89,2	10,8	0,0	0,0	100,0	0,0
15	93,0	7,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Totale	89,2	6,9	0,5	3,5	100,0	4,0

Tav. 18 Questionari completi o non utilizzabili per RILEVATORE – % di colonna

Rilevatore	Completi	Ricatturati	Incompleti A-C o B	Incompleti Ponderazioni	Totale
01	7,5	6,2	0,0	4,1	7,2
02	7,1	8,2	0,0	0,0	6,9
03	7,0	2,1	0,0	4,1	6,5
04	4,7	0,0	0,0	4,1	4,3
05	8,3	1,0	0,0	0,0	7,5
06	5,5	3,1	0,0	8,2	5,4
07	9,0	14,4	0,0	2,0	9,1
08	7,1	20,6	0,0	0,0	7,7
09	7,7	4,1	0,0	6,1	7,4
10	6,3	6,2	0,0	6,1	6,2
11	4,3	7,2	28,6	34,7	5,7
12	6,6	6,2	57,1	14,3	7,1
13	4,8	3,1	14,3	16,3	5,2
14	5,9	9,3	0,0	0,0	5,9
15	8,4	8,2	0,0	0,0	8,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fig. 6 Questionari completi o non utilizzabili per rilevatore – valori % (esclusi “ricatturati”)



4. IL QUESTIONARIO

 <p>Comune di Brescia Settore Mobilità e TPL e Settore Statistica</p>		 <p>BRESCIA INFRASTRUTTURE</p>	
Indagine di Customer Satisfaction – METROPOLITANA DI BRESCIA			
Domanda Filtro: 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"/>		Domande demografiche: S1 Sesso: Femmina _____ 1 <input type="checkbox"/> Maschio _____ 2 <input type="checkbox"/> S2 Et�: / /	
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"/> Bus che effettua servizio Extra Urbano _____ 2 <input type="checkbox"/> Auto, Moto _____ 3 <input type="checkbox"/> Treno _____ 4 <input type="checkbox"/> Bici, Bicimila _____ 5 <input type="checkbox"/> Nessuno (Solo la Metropolitana) _____ 6 <input type="checkbox"/>		Specificare linea: _____ Specificare linea: _____	
A3- Da quale stazione del MetroBus � partita/o? _____		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"/>	
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"/>		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"/>	
A5 – Abituamente con quale frequenza utilizza la linea metropolitana? (rispondere 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"/> Pi� raramente (non tutte le settimane utilizzo il mezzo in esame) _____ 5 <input type="checkbox"/>			
Sezione B: Customer Satisfaction e Importanza dei fattori della qualit� 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/incolumit� 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 Regolarit� 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 Accessibilit�/facilit� di salita/discesa dai treni			
B.1.7.4 Accessibilit�/facilit� 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, disponibilit� e tipologia di titoli di viaggio, ecc.)			
B.1.9 Aspetto, cortesia e disponibilit� del personale/Steward/Capacit� e volont� di comprendere esigenze clientela			
B.1.10.1 Facilit� nel trovare titoli di viaggio e diffusione dei punti di vendita			
B.1.10.2 Facilit� 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 rumorosit�			
B2 – Complessivamente quanto � soddisfatto del servizio di trasporto della metropolitana?			
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/Casalanga/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)? S� _____ 1 <input type="checkbox"/> No _____ 2 <input type="checkbox"/>		C5 - Nazionalit� italiana: S� _____ 1 <input type="checkbox"/> No _____ 2 <input type="checkbox"/>	
L'intervista � 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			