



COMUNE DI BRESCIA



BRESCIA INFRASTRUTTURE

# **Metro Brescia: Indicatori di qualità del servizio erogato**

**L'opinione dei cittadini sulla  
Metropolitana di Brescia  
2<sup>a</sup> indagine - Maggio 2014**

**Tavolo tecnico di monitoraggio dei livelli di  
servizio del Metro Brescia**

# Metropolitana di Brescia

## Indice della documentazione

1. Metodologia dell'indagine
2. Principali risultati dell'indagine
  1. Gli utenti
  2. La soddisfazione dell'utenza
3. Le indagini di customer a confronto
  1. Le differenze nelle caratteristiche dell'utenza
  2. Evoluzione della soddisfazione dell'utenza
4. Analisi delle priorità di intervento (*quadrant analysis*)

# Metropolitana di Brescia:

## Metodologia dell'indagine

- Il sistema di qualità (previsto nel Contratto di servizio) ha l'obiettivo di monitorare alcuni **indicatori di qualità del servizio erogato**
  - Una prima parte degli indicatori di qualità del servizio erogato è basata sui dati mensili di esercizio derivati dai sistemi di monitoraggio
  - Una seconda parte è basata su periodiche indagini per rilevare l'indice di soddisfazione della clientela riguardo:
    - al servizio offerto;
    - alla pulizia e condizioni igieniche di mezzi e infrastrutture;
    - alle informazioni relative ai “servizi allo sportello”.
- La prima rilevazione, finalizzata anche ad approfondire la conoscenza delle caratteristiche socio-demografiche degli utenti della MetroBrescia, è stata realizzata nel mese di novembre 2013, la seconda, nel mese di maggio 2014.

# Metropolitana di Brescia: Metodologia di indagine

- **Criteri differenziali.**

Le singole stazioni sono state profilate sulla base dell'utilizzo (stazione di origine o destinazione), delle fasce orarie di utilizzo e delle tipologie di utilizzatori distinguendo tra:

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

I profili delle stazioni sono stati tenuti distinti per giorni feriali (da martedì a venerdì) 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. Si è deciso quindi di procedere alla rilevazione in una giornata con partita di calcio.

# L'indagine sul campo

## Giornate di rilevazione

La rilevazione è stata effettuata da martedì 6 maggio 2014 a sabato 10 maggio 2014 dalle ore 7:30 alle ore 21 (venerdì e sabato fino alle 23:30) in tutte le stazioni della metropolitana, secondo un piano di rilevazione per tipo di giorno e fascia oraria inteso ad intercettare le diverse tipologie di motivo di spostamento.

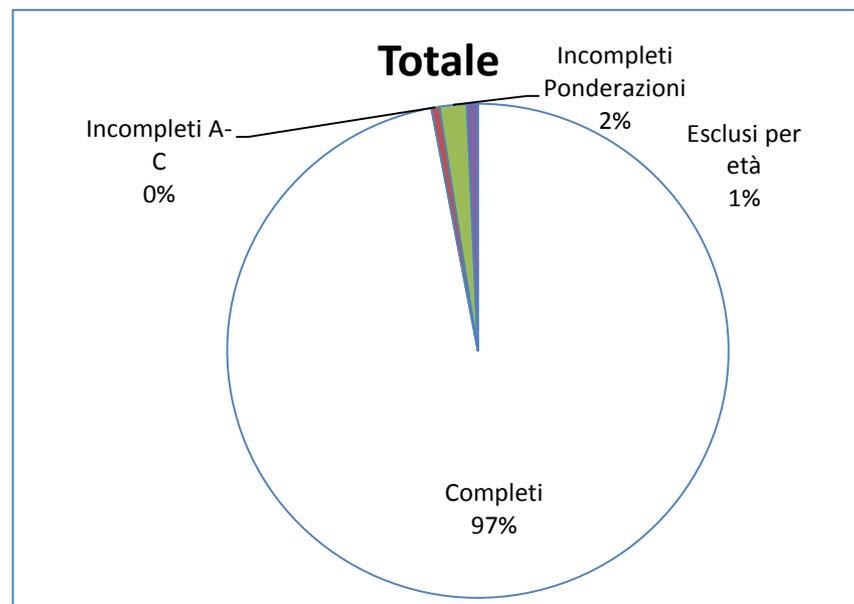
## Interviste

In tutto sono state realizzate 571 interviste, di cui sono risultati **utilizzabili 554 questionari, pari al 97,0%**.

## Rifiuti

Il rapporto tra intervistati e i rifiuti a farsi intervistare è di circa 1:1. Non risultano particolari differenze nel profilo per genere ed età egli intervistati e dei rifiuti.

La disponibilità delle persone a farsi intervistare è risultata molto elevata e i rifiuti legati soprattutto a problemi di tempo (recarsi al lavoro, prendere il treno, ecc.).



# Metropolitana di Brescia: Il campione di rilevazione

- La rilevazione è campionaria. In assenza di elementi per la profilazione ex-ante degli utenti si è proceduto ad un campionamento ragionato su stazioni e fasce orarie di utilizzo per diverse tipologie di domanda di mobilità:
  - Sistemica (casa-lavoro; casa-scuola)
  - Per accesso ai servizi (sanitari, pubblici, privati, ecc.)
  - Per accesso alle aree commerciali e del tempo libero.
- La casualità della selezione degli intervistati è stata ottenuta chiedendo agli intervistatori di rispettare alcune semplici regole di selezione dei candidati all'intervista
- Il campione progettato è di almeno 500 persone, l'80% delle quali da intervistare tra martedì e venerdì e il 20% da intervistare il sabato.
- Sono state effettuate 554 interviste di cui il 25% il sabato.
- La rilevazione è stata effettuata alle stazioni relativamente ad utenti in uscita (rilevazione dell'esperienza di viaggio).
- Le persone già intervistate lo stesso giorno o nei giorni precedenti non sono state re-intervistate.

# Metropolitana di Brescia

Principali risultati dell'indagine  
di maggio 2014

**Gli utenti**



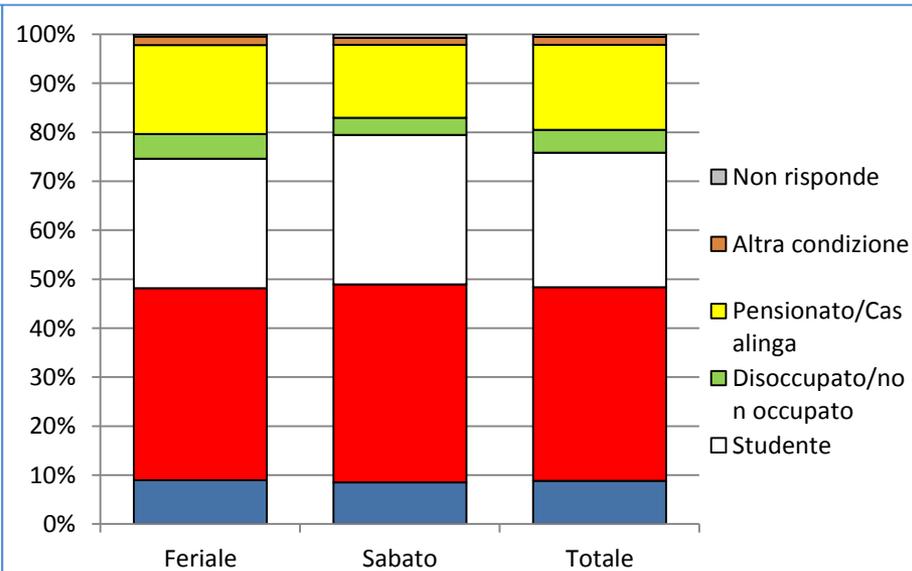
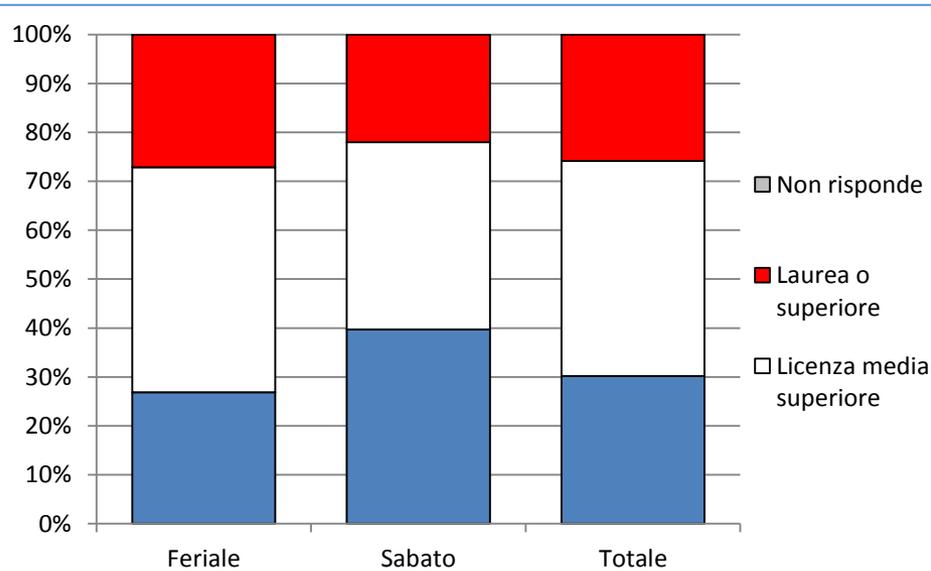
# Gli utenti della metropolitana: titolo di studio e professione

Gli utenti con titolo di studio inferiore o uguale alla licenza di media superiore sono il 74%.

Gli utenti con titolo basso (licenza media inferiore o elementare) è del 39,7% il sabato, contro il 26,9% dei giorni feriali.

Quasi il 40% degli utenti intervistati sono lavoratori dipendenti (sia il sabato che nei giorni feriali), seguiti dagli studenti (27,4%) e dai pensionati/casalinghe (17,3%). I lavoratori autonomi sono invece solo l'8,8%.

**Intervistati per giorno della settimana dell'intervista  
e titolo di studio - %** **e profilo professionale - %**

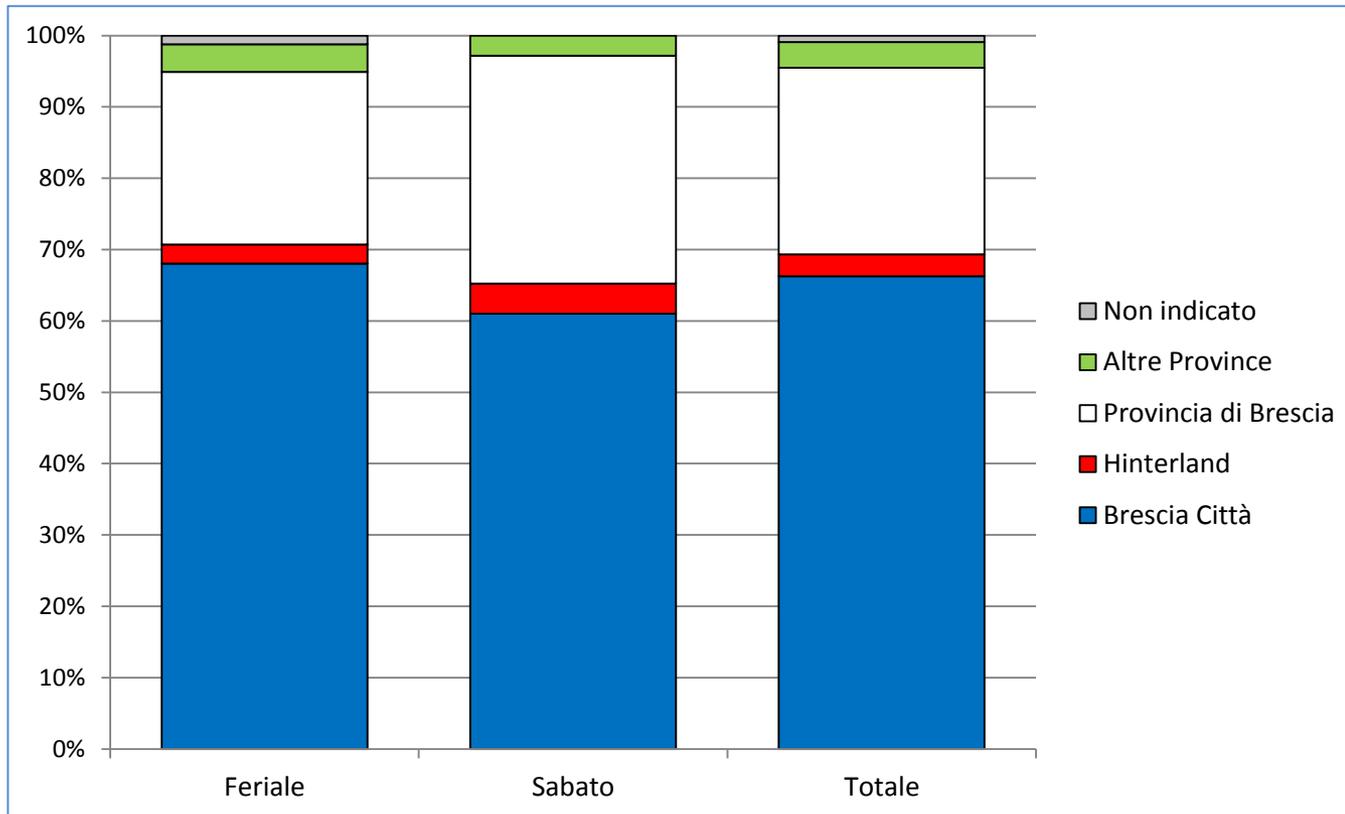


# Gli utenti della metropolitana: luogo di residenza

Il 57% degli intervistati è residente a Brescia, il 12% nei comuni dell'Hinterland ed il 21% nel resto della Provincia. Il 7% non risiede in Provincia di Brescia.

Il sabato diminuisce la quota di residenti in città, mentre raddoppia quella dei residenti nei comuni dell'Hinterland.

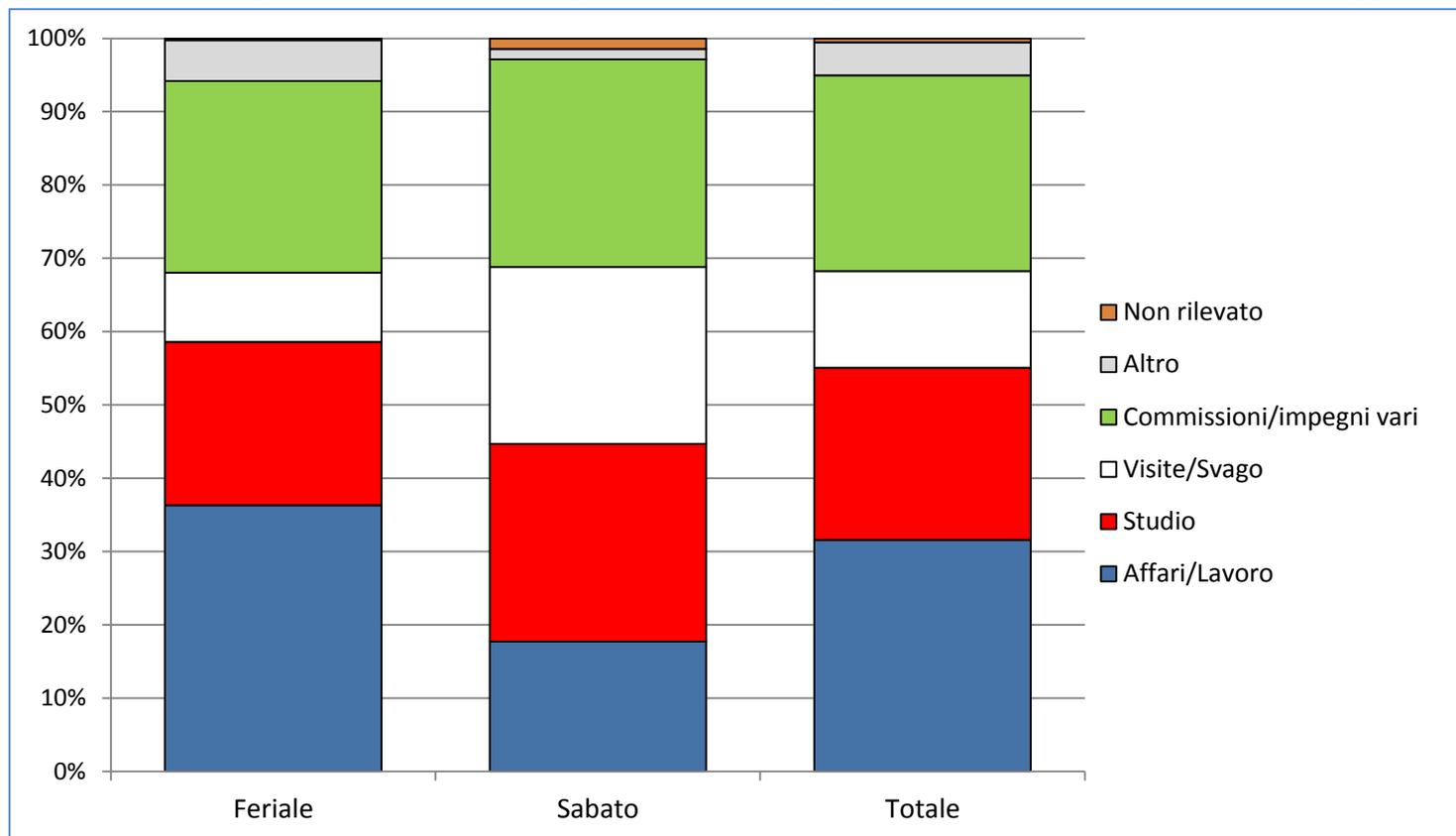
**Intervistati per zona di residenza e giorno della settimana del viaggio - %**



# Gli utenti della metropolitana: il motivo dello spostamento

Nei giorni feriali predomina l'utilizzo della Metropolitana per motivi di lavoro (36,3%) e di studio (22,3%), mentre al sabato, l'impatto di queste due motivazioni complessivamente è del 44%. Rispetto all'indagine di novembre sono state intervistate più persone che utilizzano la Metropolitana per commissioni, shopping e svago.

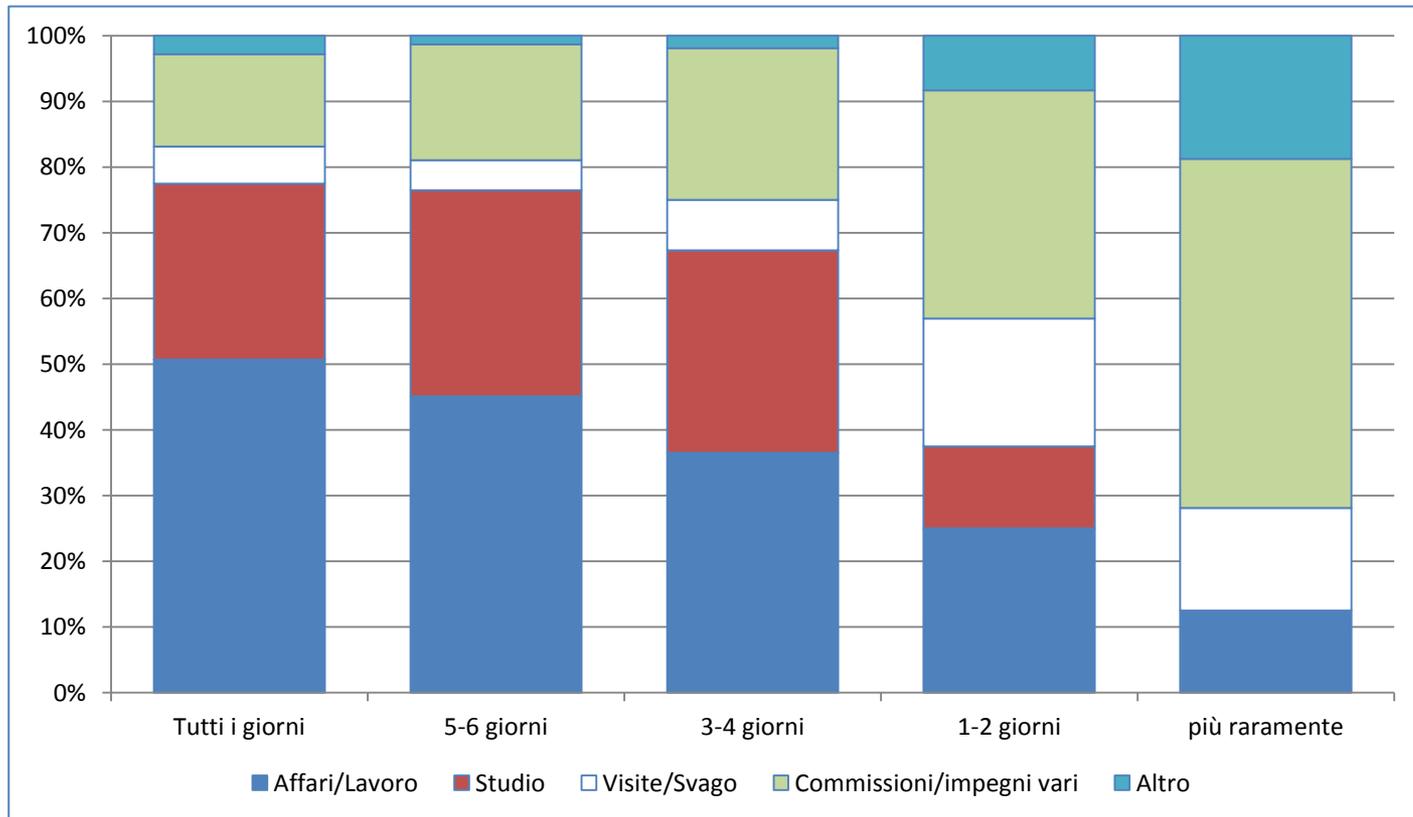
**Intervistati per motivo dello spostamento e giorno della settimana del viaggio - %**



# Gli utenti della metropolitana: frequenza di utilizzo

Dipendenti e studenti usano la metro spesso (tutti i giorni o 5-6 giorni la settimana):  
insieme sono più del 78%.

**Intervistati per frequenza dell'uso della metro e professione**



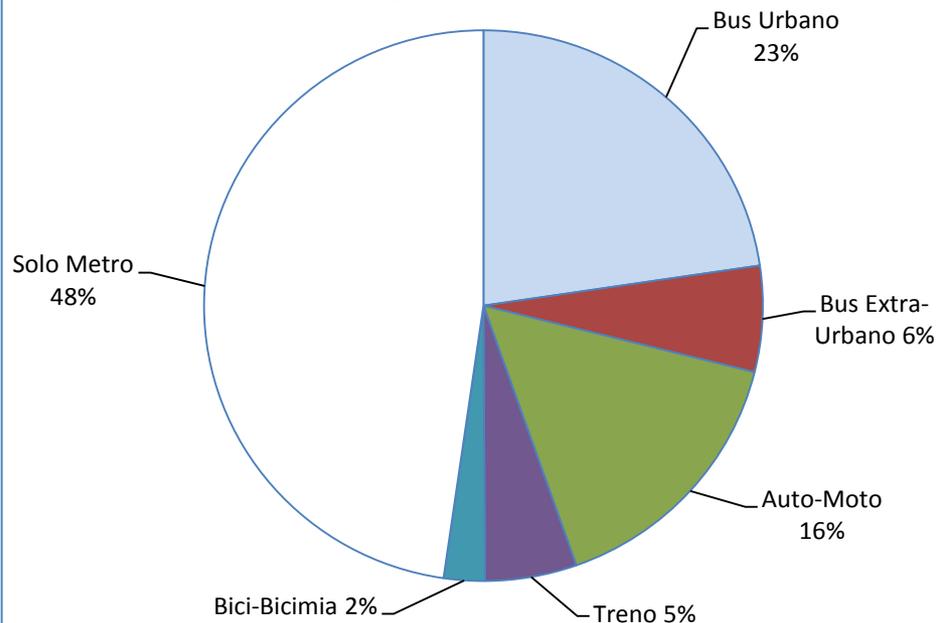
# Gli utenti della metropolitana: mezzo di trasporto per accedere alla Metro

Gli utenti della Metropolitana intervistati, in prevalenza (48%) hanno utilizzato solo la Metro per il loro viaggio, il 23% anche il bus urbano e il 16% l'auto o la moto.

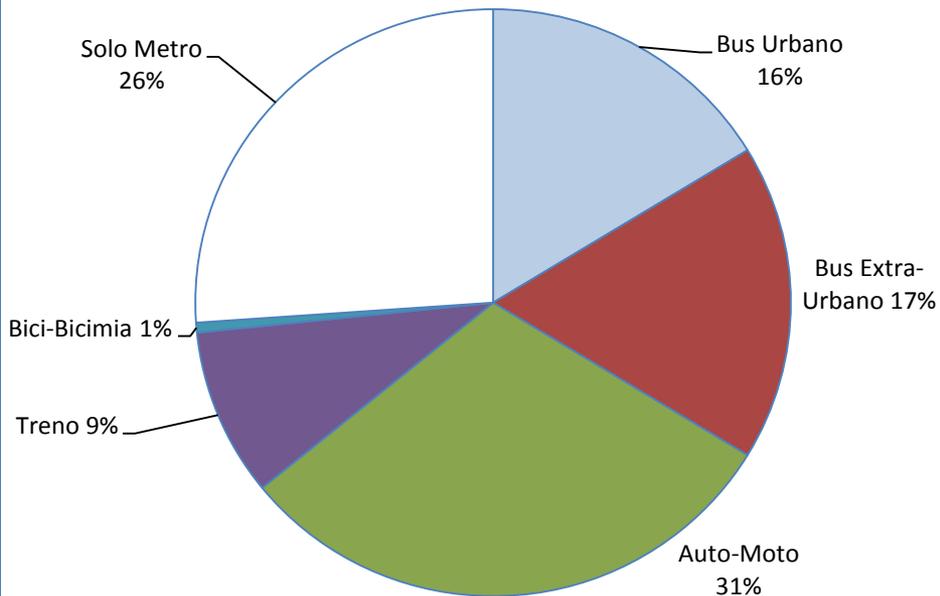
La Bicicletta è utilizzata solo dal 2,3% degli utenti.

## Mezzo di trasporto utilizzato oltre alla Metropolitana

### Tutti gli intervistati



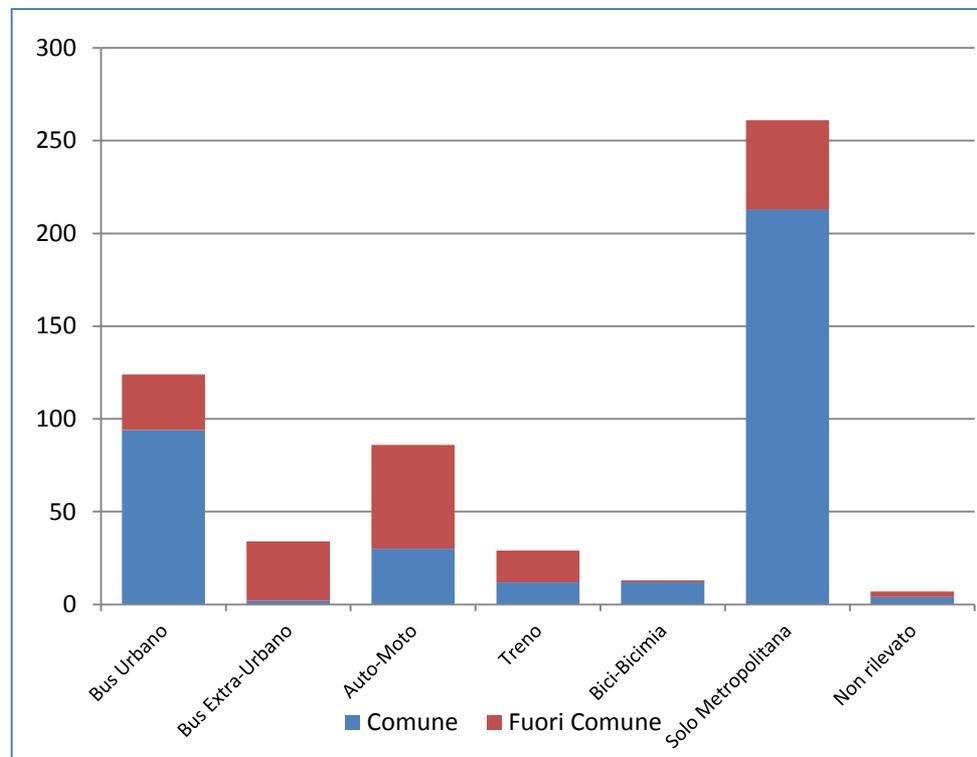
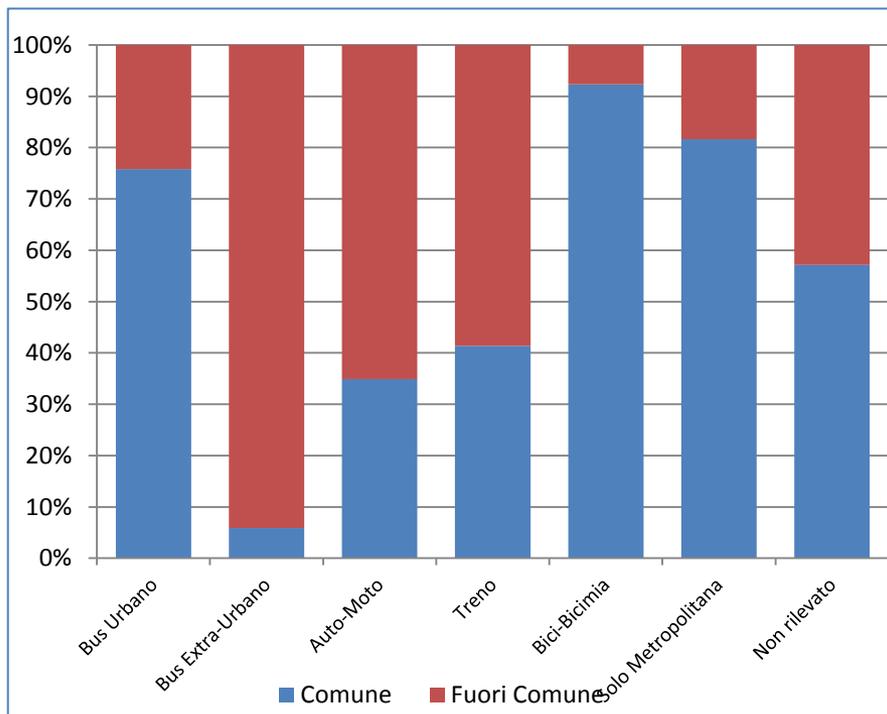
### Residenti fuori Comune



# Gli utenti della metropolitana: mezzo di trasporto per accedere alla Metro

Per i residenti fuori Brescia la quota di utilizzatori di Bus extraurbani e treno, naturalmente, aumentano, così come gli utilizzatori di auto e moto.

## Mezzo di trasporto utilizzato oltre alla Metropolitana per luogo di residenza



# Metropolitana di Brescia

Principali risultati dell'indagine  
di maggio 2014

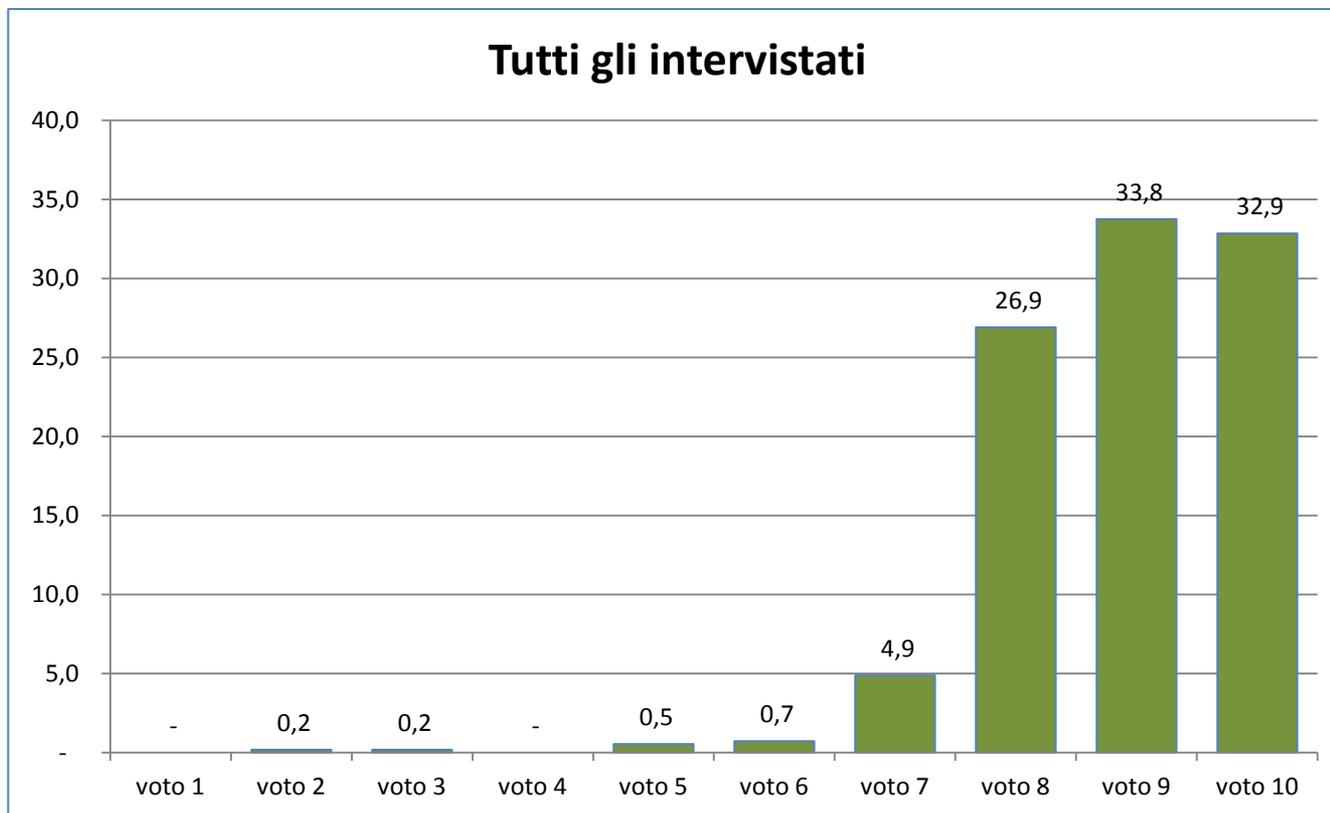
**La soddisfazione degli utenti**

# La qualità del servizio erogato: la valutazione complessiva

Il servizio erogato dalla Metropolitana Leggera di Brescia ottiene una valutazione alta di 8,90 (su scala da 1 a 10). Non vi sono particolari differenze di giudizio tra gli utilizzatori dei giorni feriali (8,90) e del sabato (8,88).

Il giudizio complessivo è leggermente più elevato rispetto a quello espresso a Novembre 2013 (8,72)

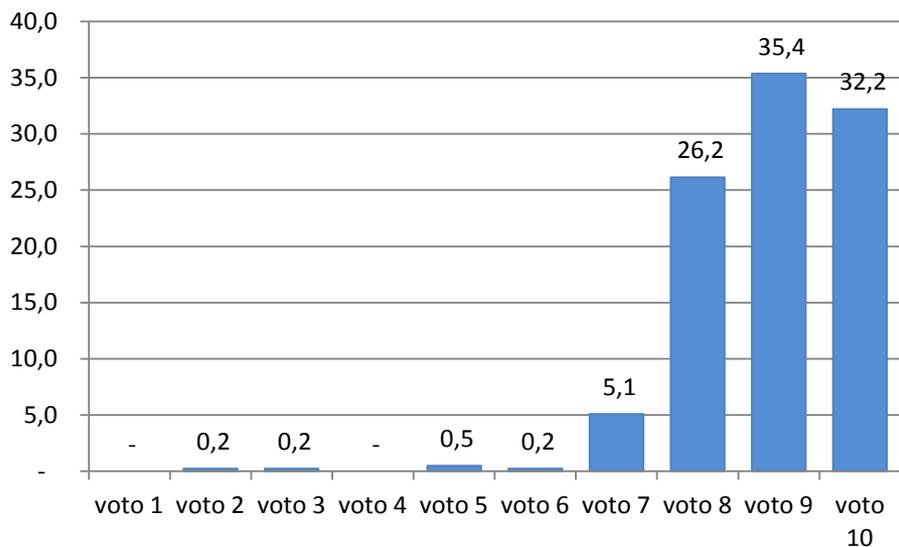
**Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di trasporto della metropolitana? – Valutazione del servizio complessivo su scala da 1 a 10 - %**



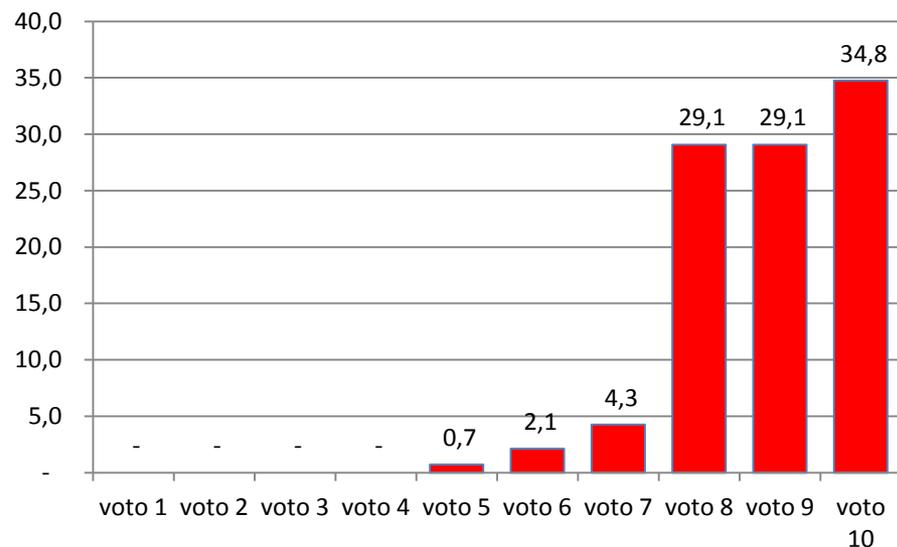
# La qualità del servizio erogato: la valutazione complessiva

**Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di trasporto della metropolitana? –  
Valutazione del servizio complessivo su scala da 1 a 10 – Feriale e Sabato - %**

## Feriali



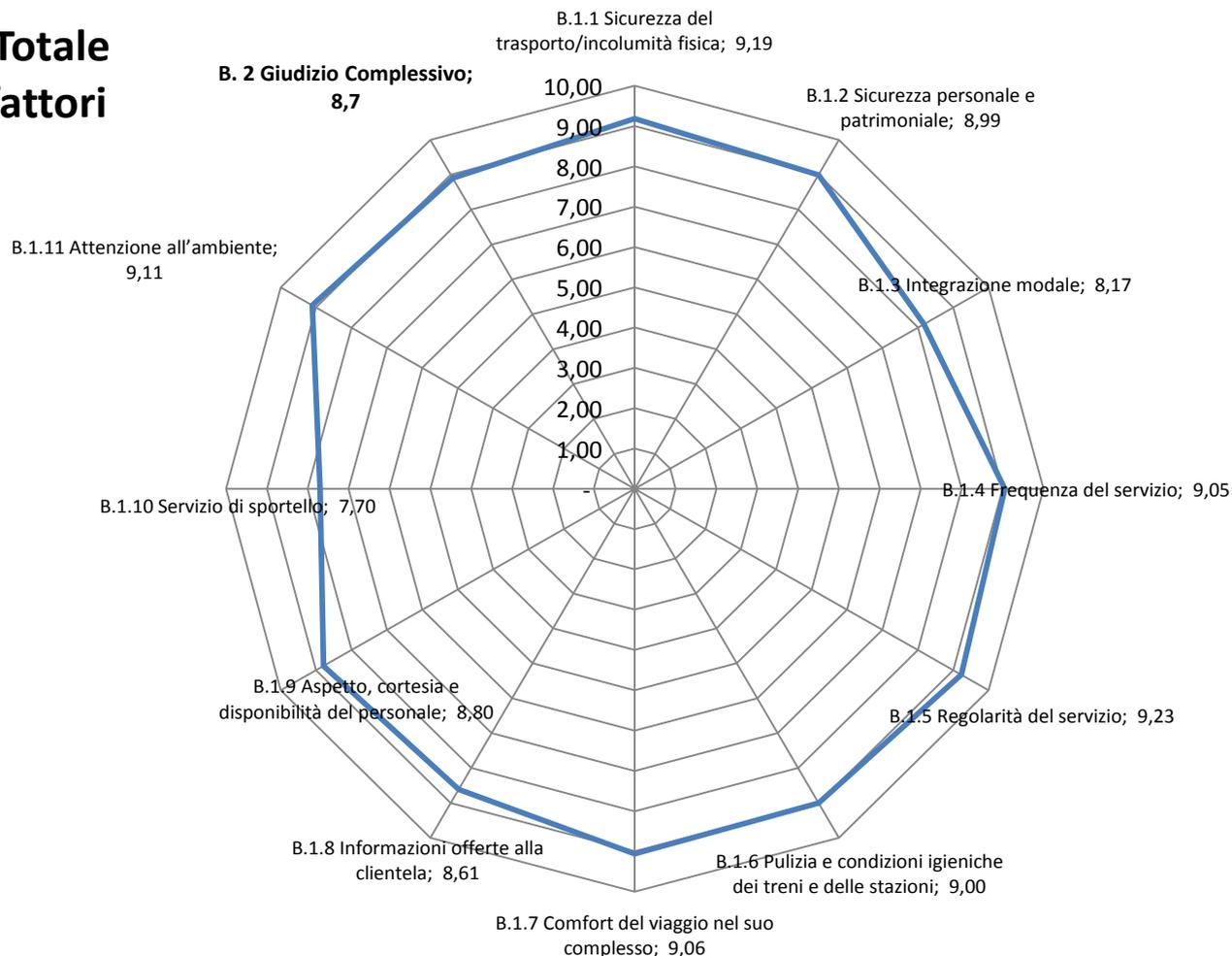
## Sabato



# La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

Valutazione media dei fattori della qualità del servizio di TPL –  
Totale su scala da 1 a 10

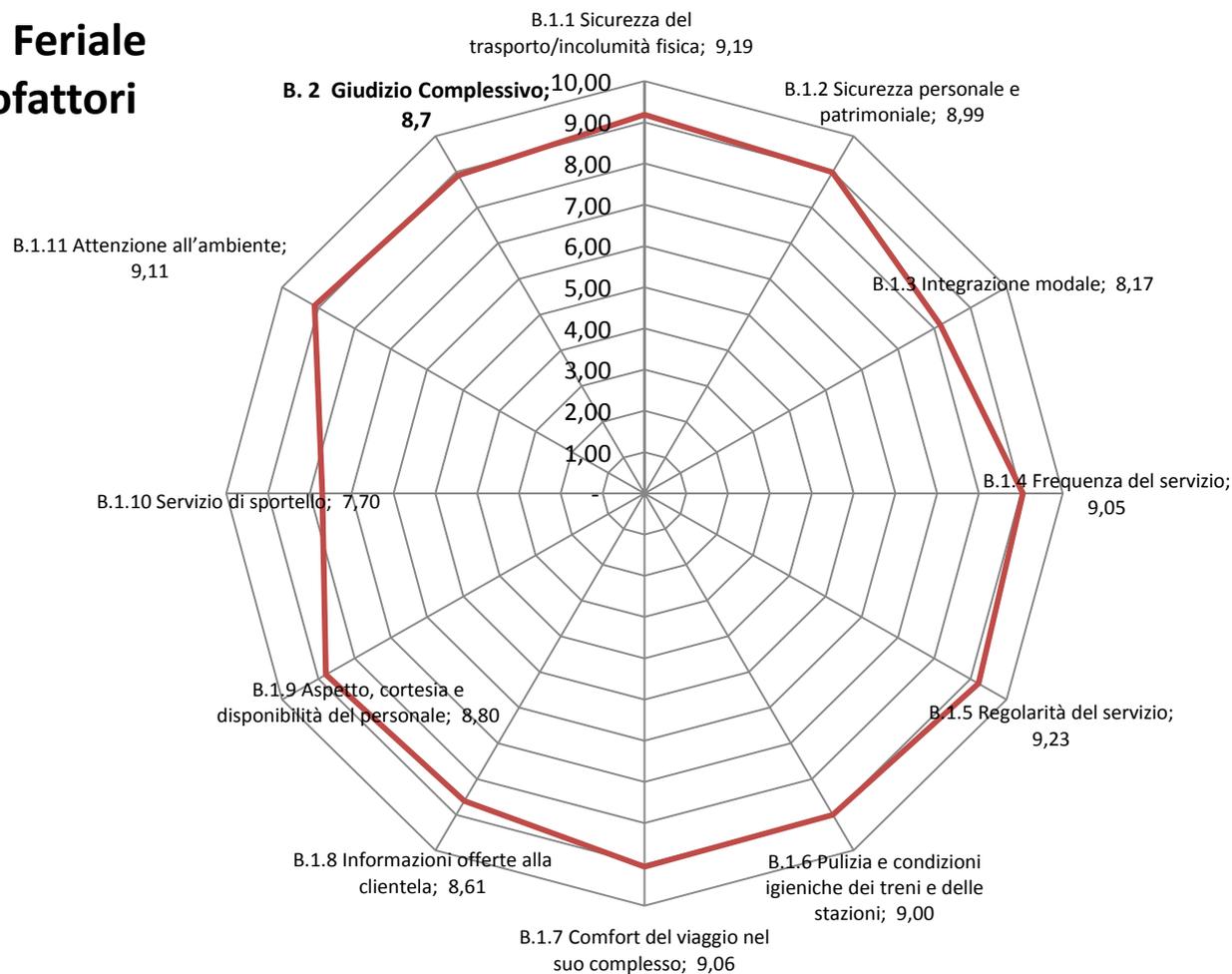
## Media Totale Macrofattori



# La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

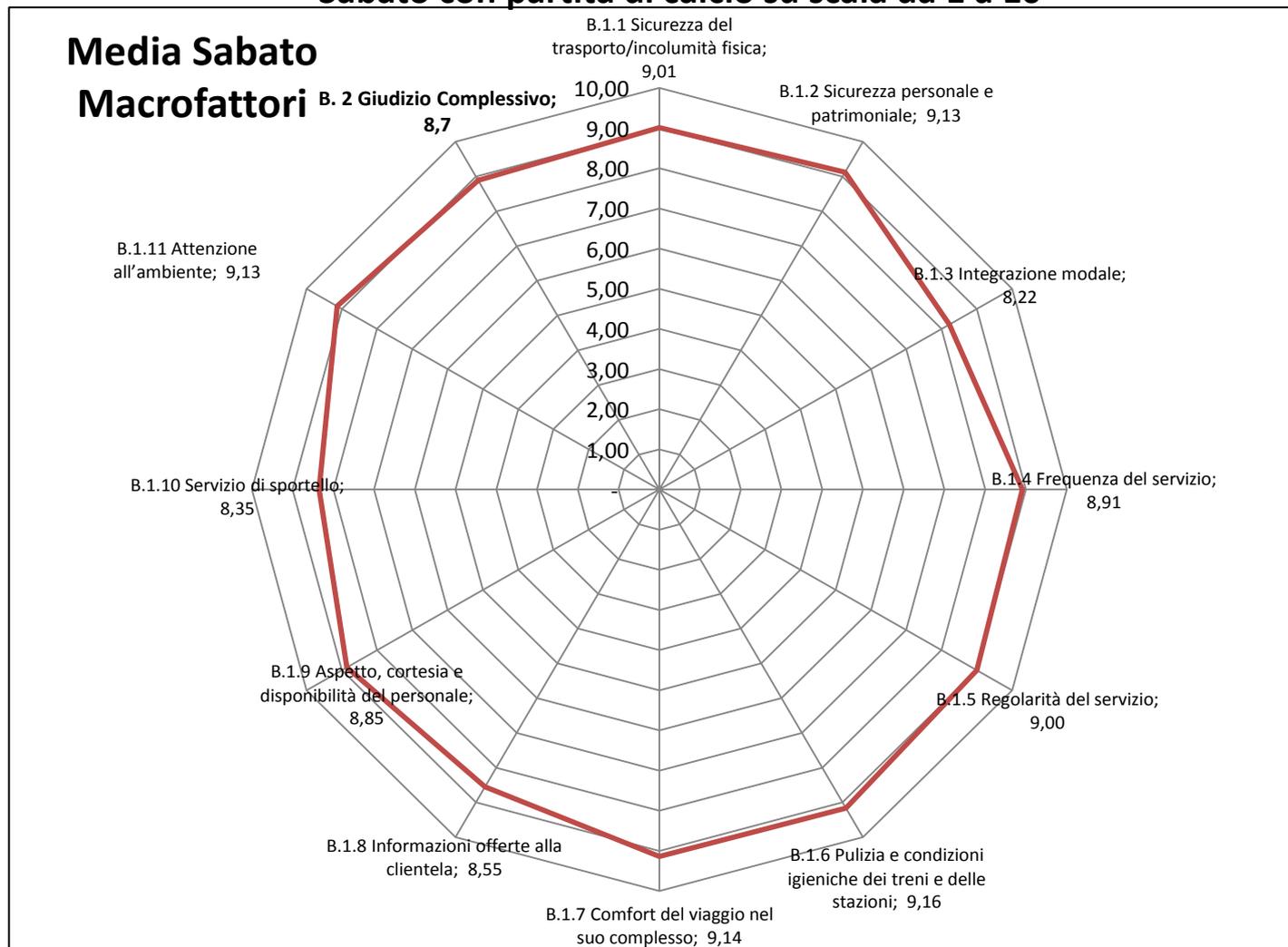
Valutazione media dei fattori della qualità del servizio di TPL –  
Feriale su scala da 1 a 10

## Media Feriale Macrofattori



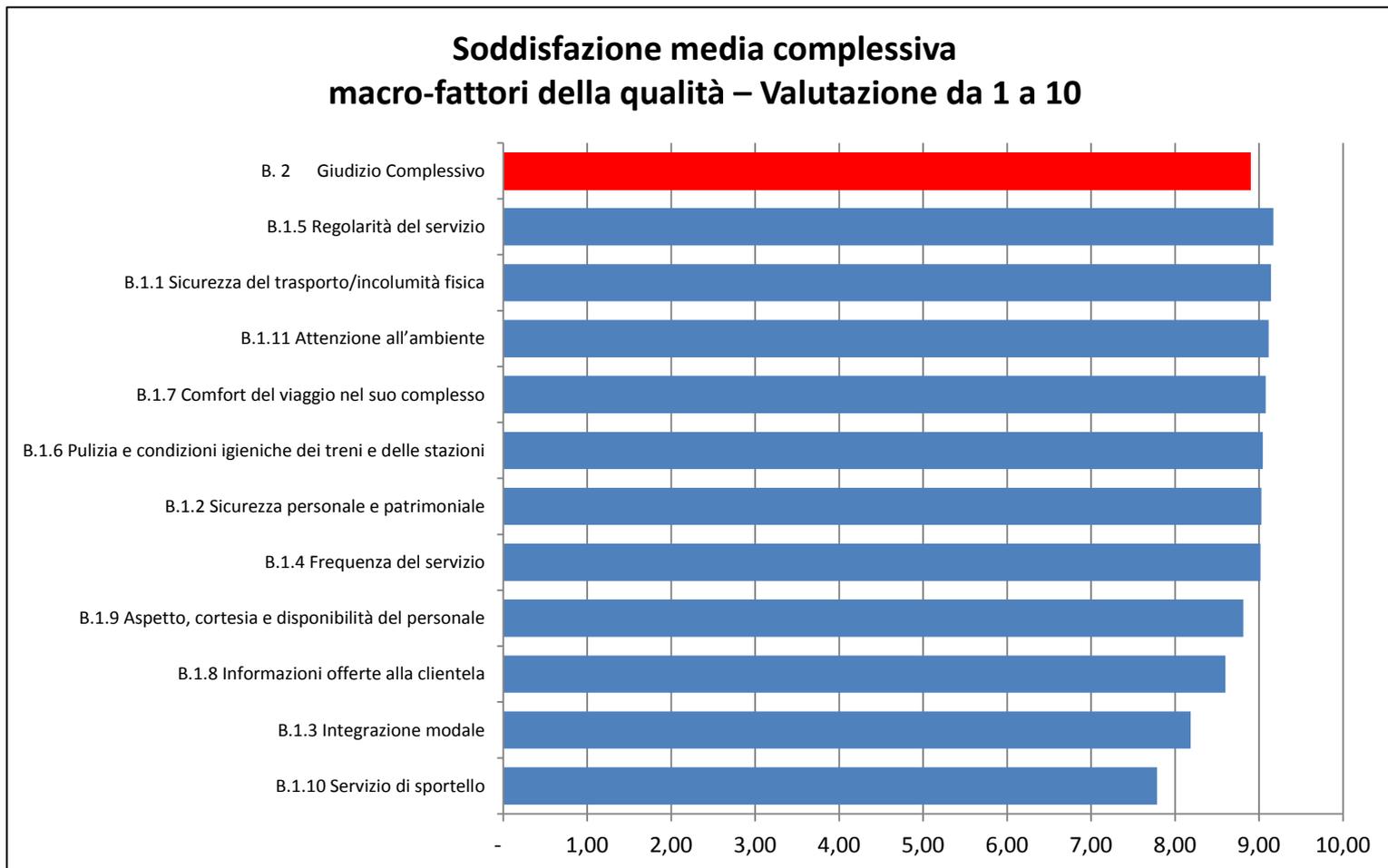
# La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

Valutazione media dei fattori della qualità del servizio di TPL –  
Sabato con partita di calcio su scala da 1 a 10



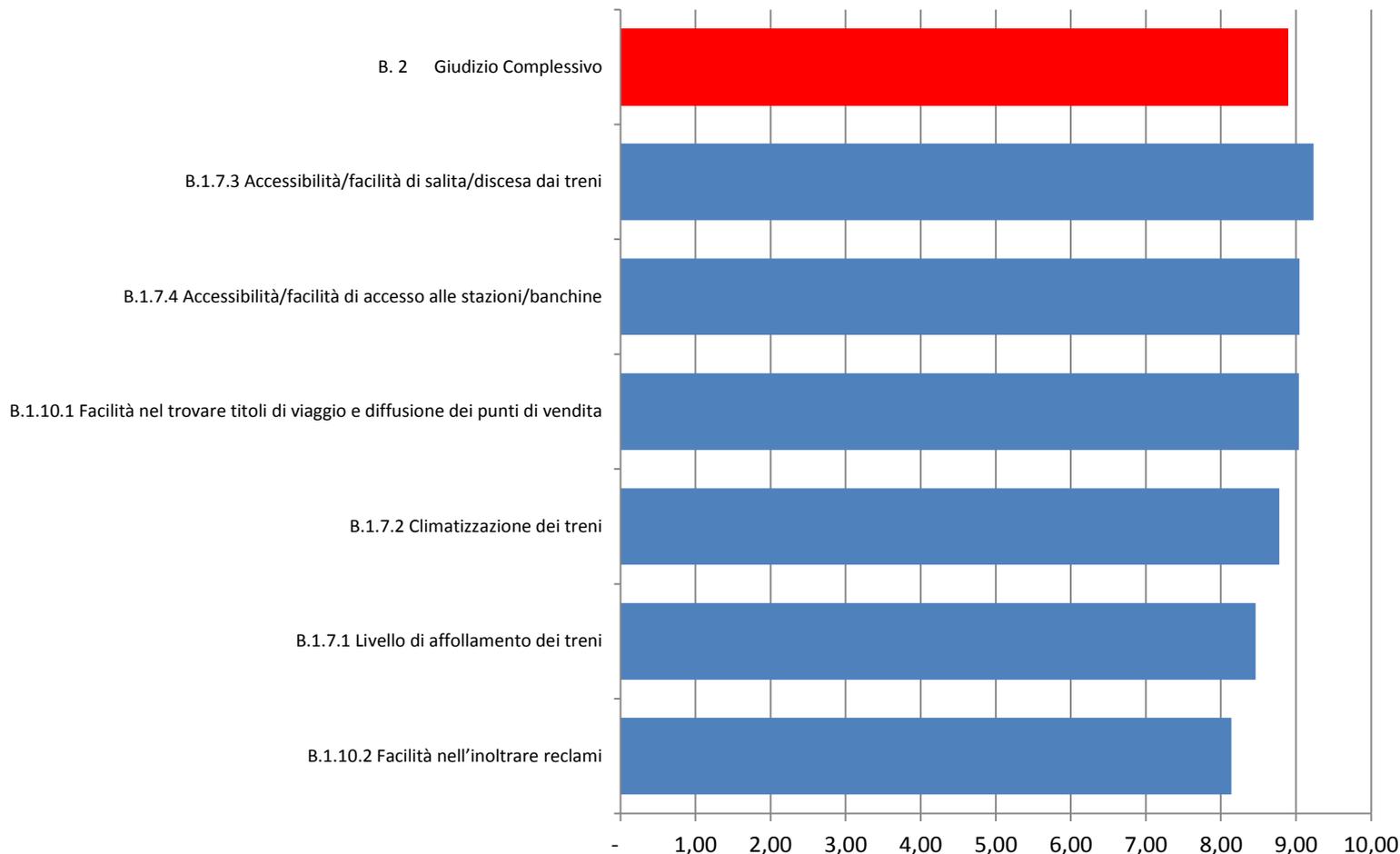
# La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

Agli intervistati è stato chiesto di esprimere un voto di soddisfazione – utilizzando una scala da 1 a 10 – in merito al servizio di trasporto pubblico considerato nel suo complesso e in merito a una serie di fattori (macro e micro) che influenzano direttamente la qualità del servizio



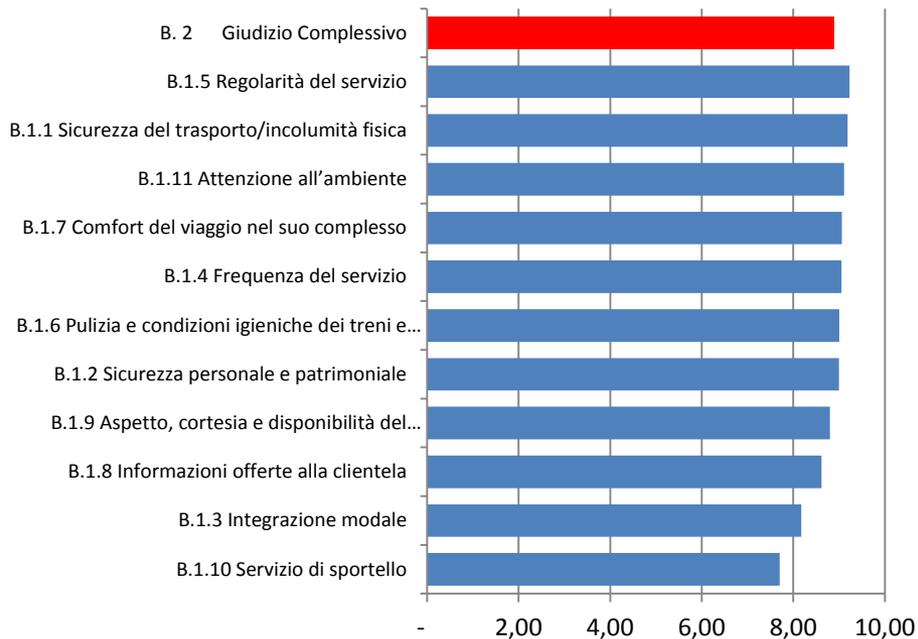
# La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

## Soddisfazione media complessiva micro-fattori della qualità – Valutazione da 1 a 10

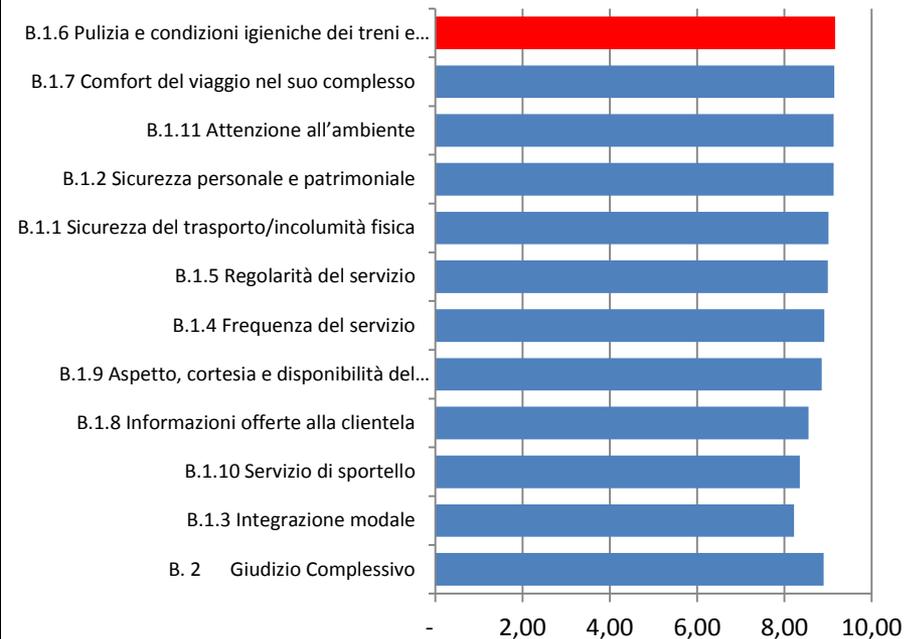


# La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL Macro-fattori - Feriale e Sabato

**Soddisfazione media giorno feriale**  
macro-fattori della qualità - Valutazione da 1 a 10

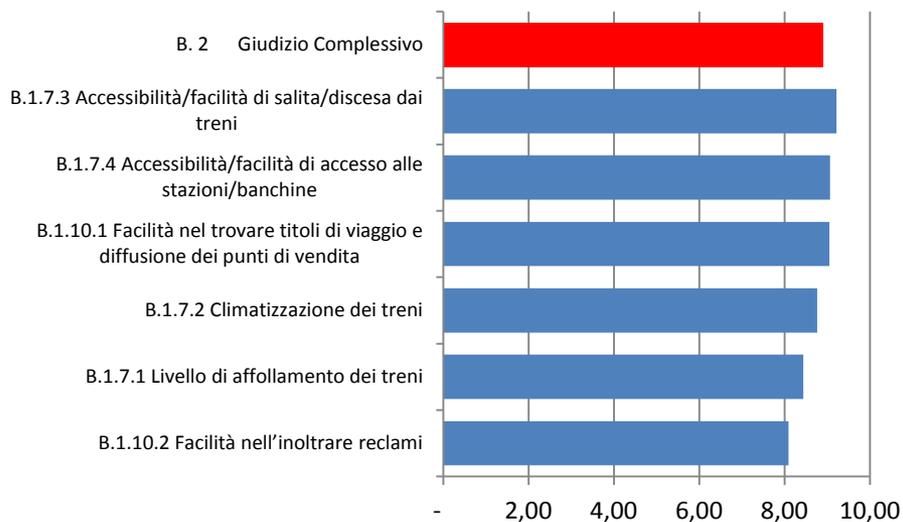


**Soddisfazione media sabato**  
macro-fattori della qualità - Valutazione da 1 a 10

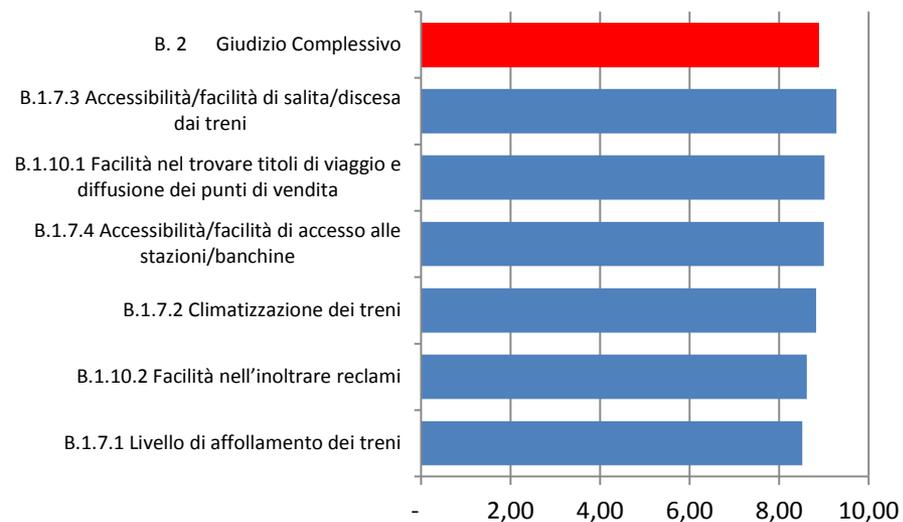


# La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL Micro-fattori - Feriale e Sabato

**Soddisfazione media complessiva  
micro-fattori della qualità - Feriale –  
Valutazione da 1 a 10**



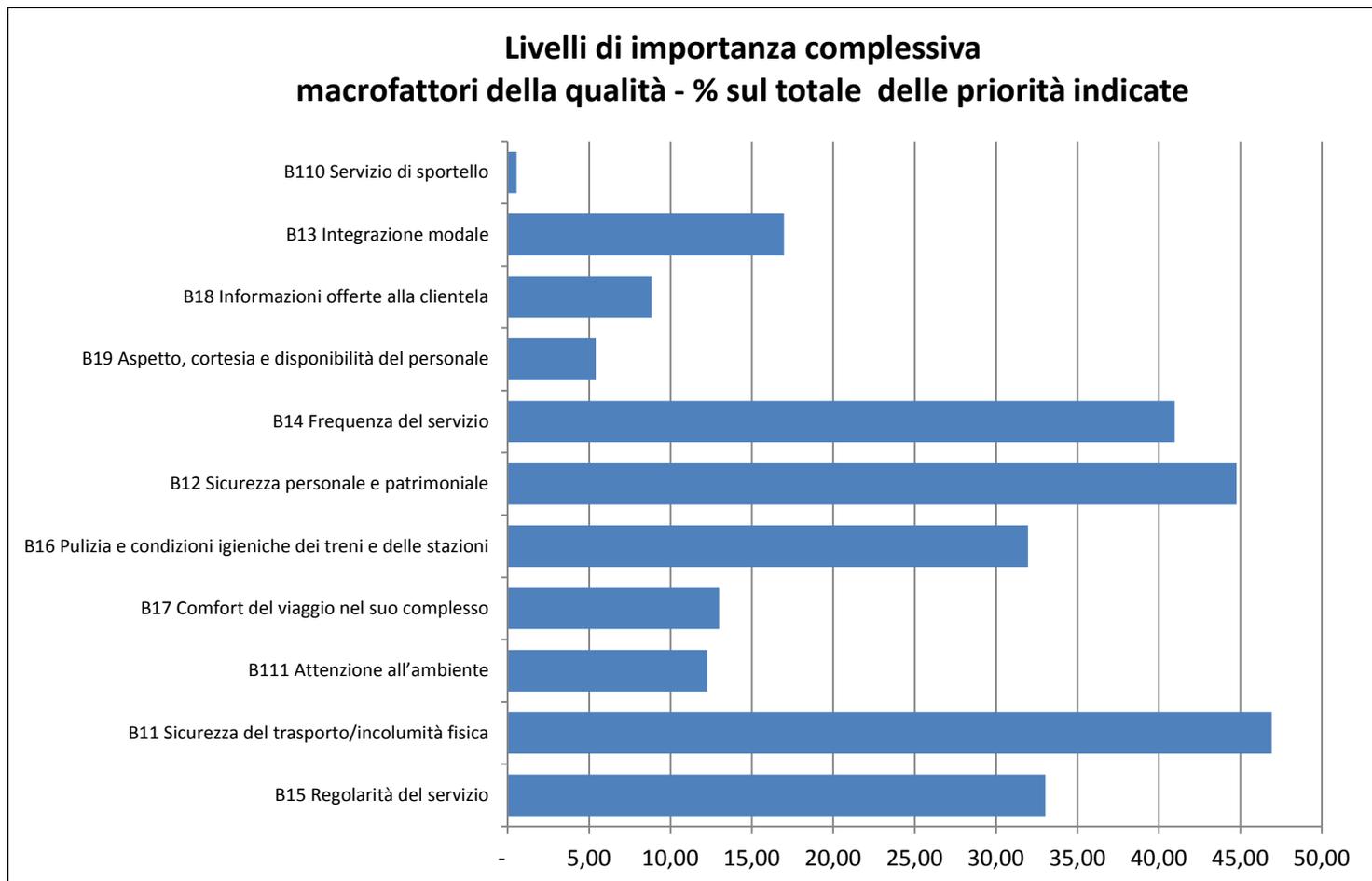
**Soddisfazione media complessiva  
micro-fattori della qualità - Sabato –  
Valutazione da 1 a 10**



# La qualità del servizio erogato:

## Livelli di importanza dei macro-fattori di qualità

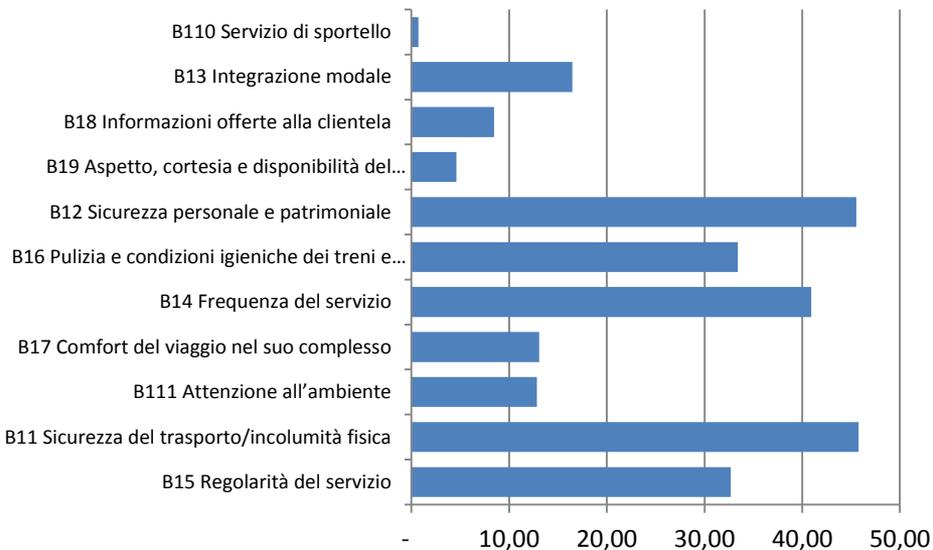
Al fine di poter opportunamente ponderare i giudizi sulla soddisfazione relativa ai fattori della qualità, si è chiesto agli intervistati di esplicitare i fattori che rivestono maggiore importanza, ossia quei fattori che hanno un maggior impatto sulla soddisfazione complessiva dell'utente



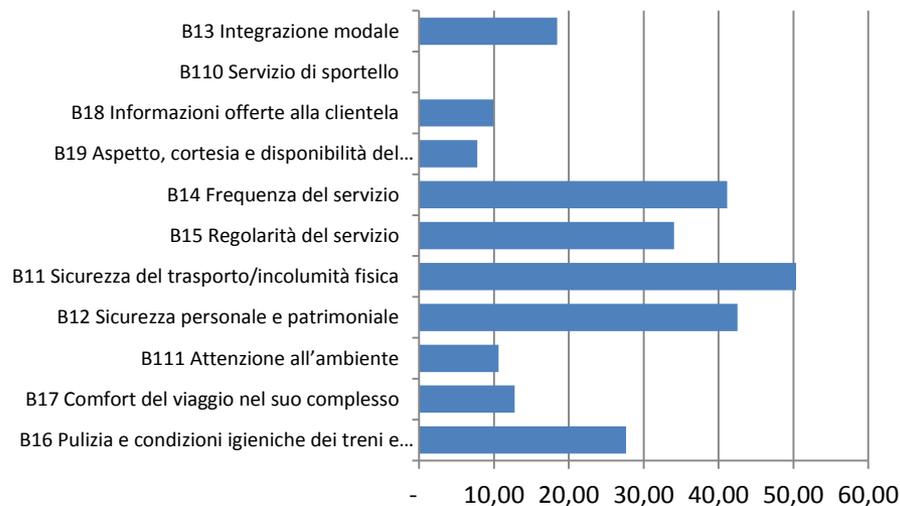
# La qualità del servizio erogato:

## Livelli di importanza dei macro-fattori di qualità

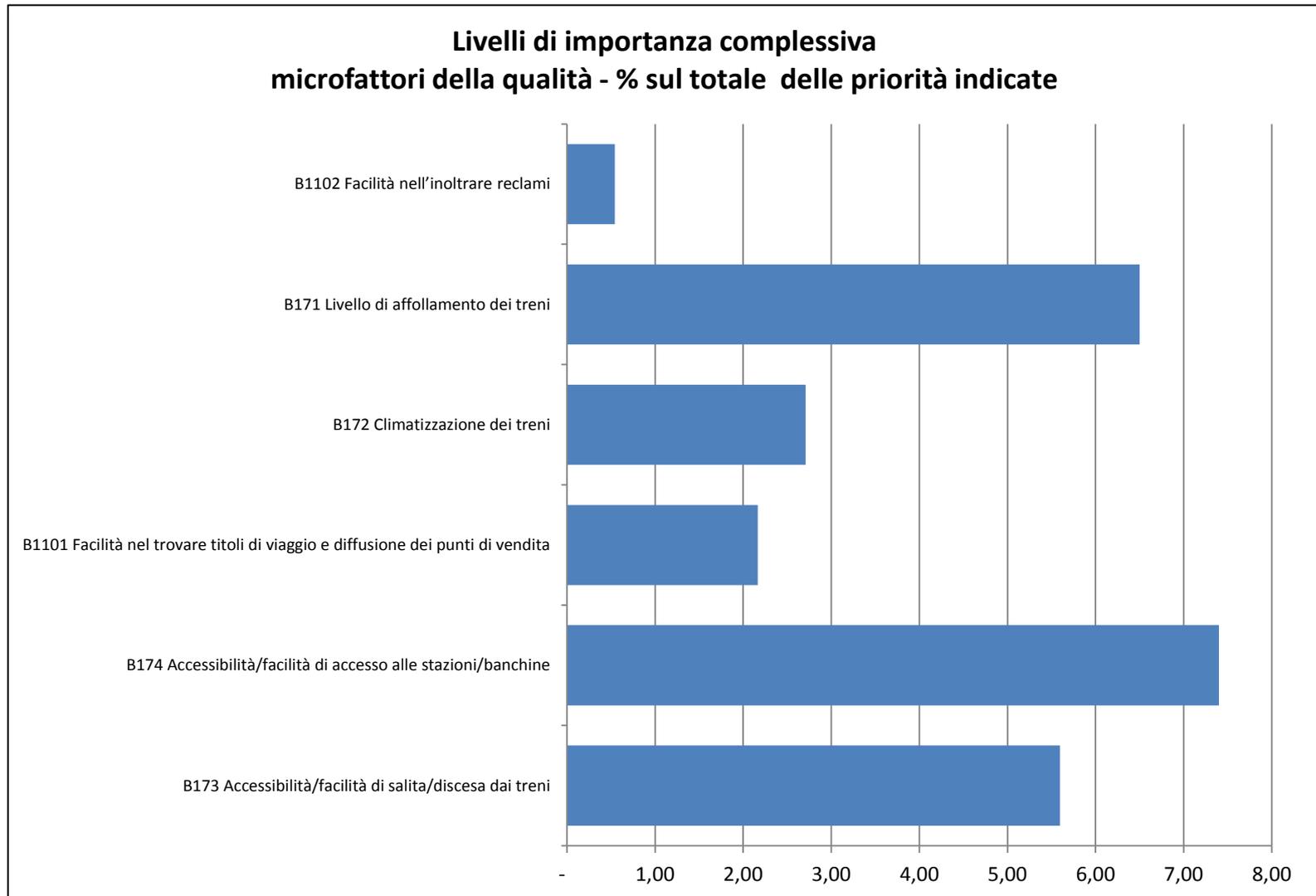
**Livelli di importanza complessiva  
macrofattori della qualità - Feriale - % sul totale  
delle priorità indicate**



**Livelli di importanza complessiva  
macrofattori della qualità - Sabato - % sul totale  
totale delle priorità indicate**



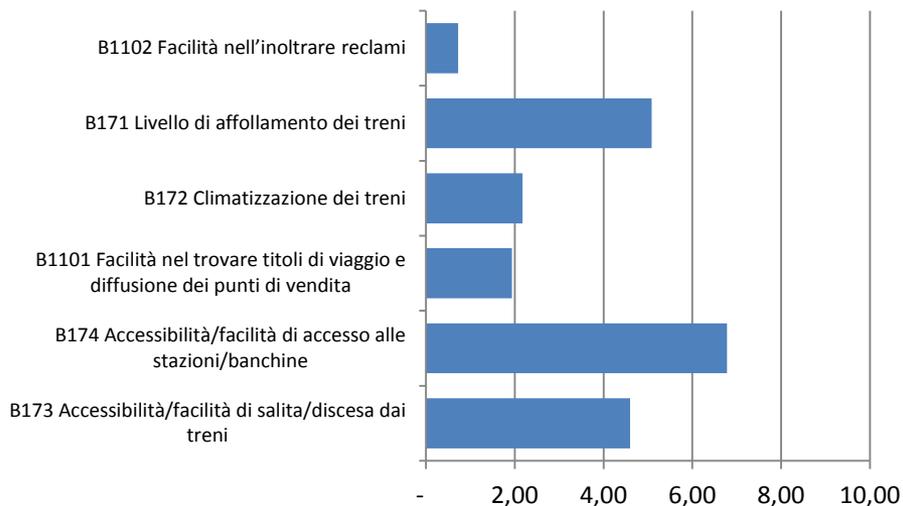
# La qualità del servizio erogato: Livelli di importanza dei micro-fattori di qualità



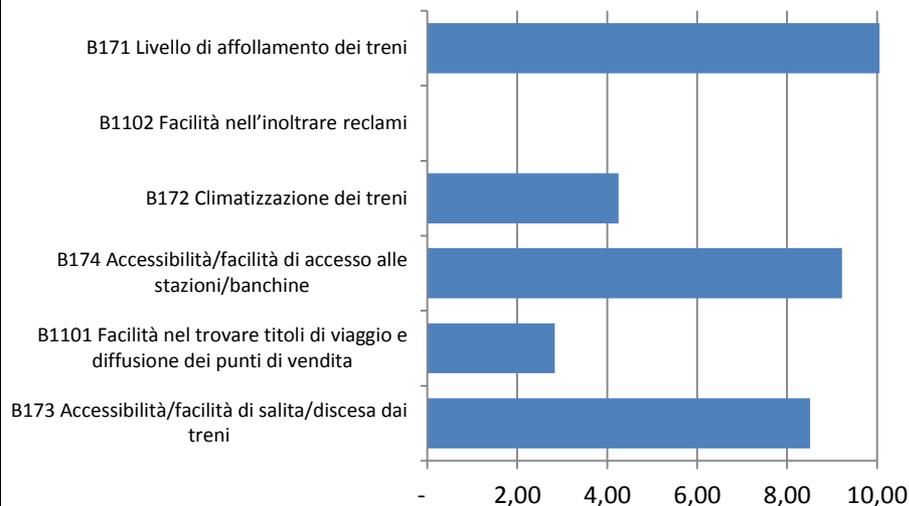
# La qualità del servizio erogato:

## Livelli di importanza dei fattori di qualità

**Livelli di importanza complessiva  
microfattori della qualità - Feriale - % sul totale  
delle priorità indicate**



**Livelli di importanza complessiva  
microfattori della qualità - Sabato - % sul totale  
delle priorità indicate**



# Metropolitana di Brescia

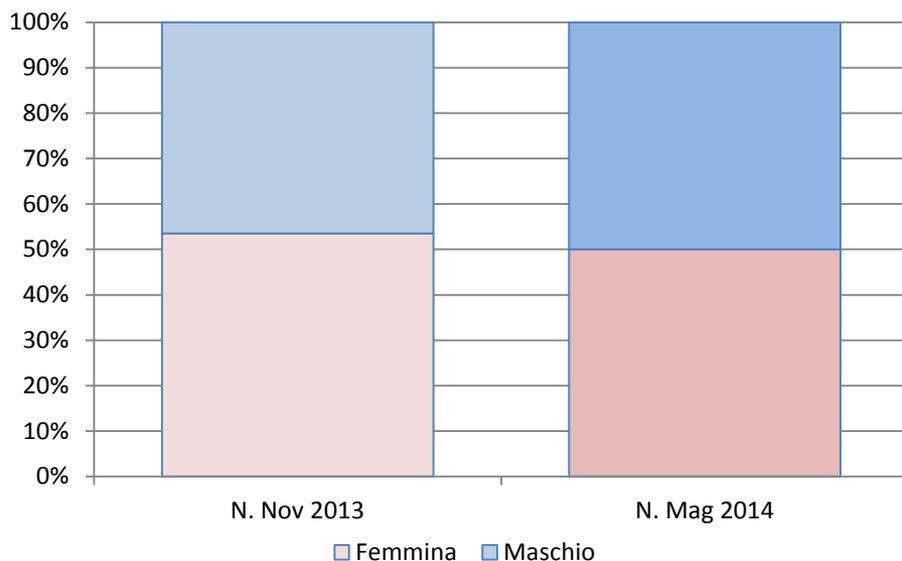
L'indagine di maggio 2014 a  
confronto con l'indagine di  
novembre 2013

**Gli utenti**

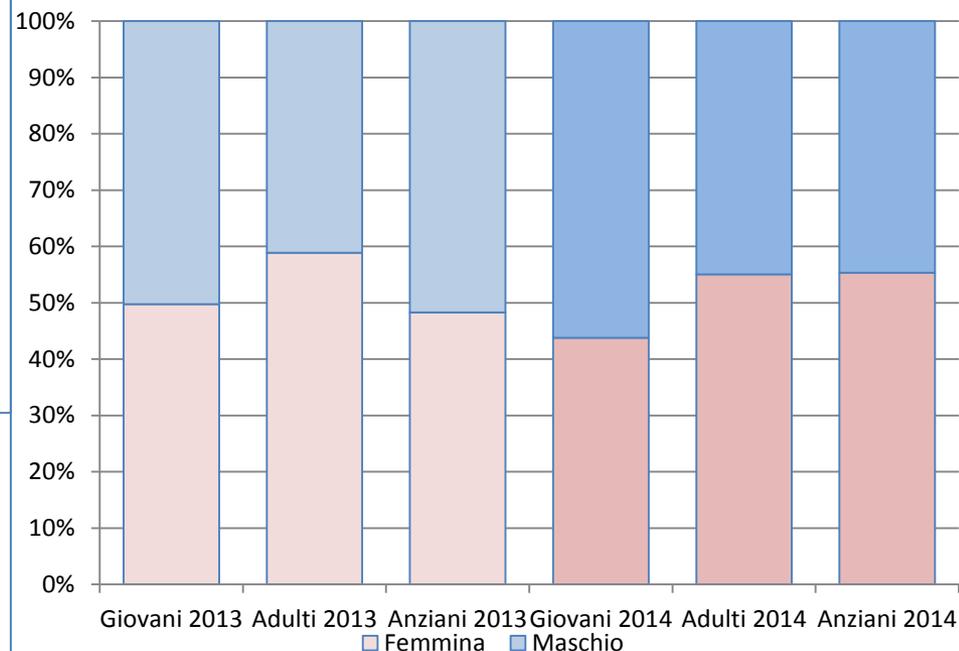
# Metropolitana di Brescia: profilo utenti per genere ed età

Il profilo per genere ed età degli utenti della Metropolitana intervistati a maggio è analogo a quello di novembre 2013.

## Utenti per genere

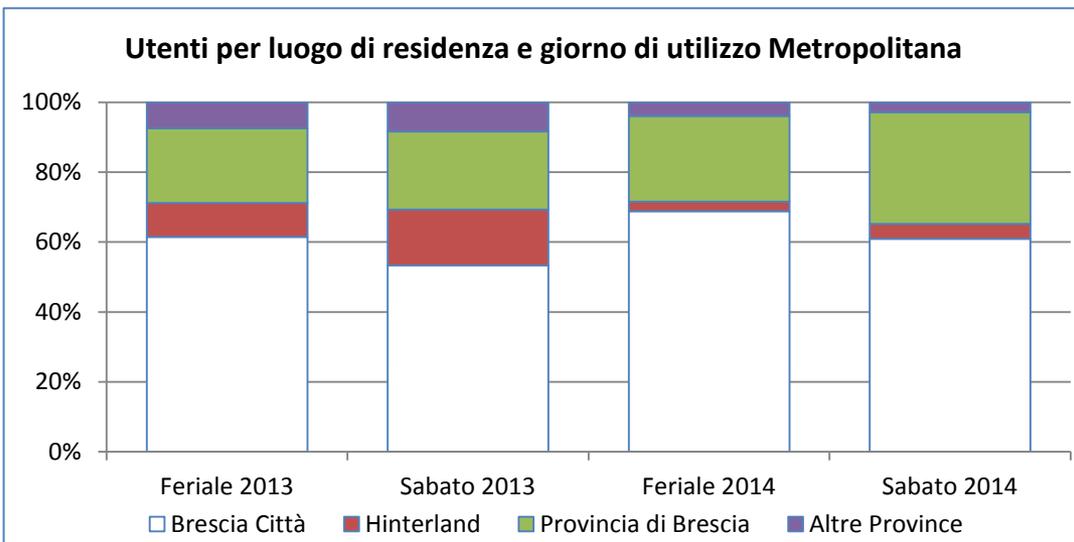


## Utenti per genere e fascia di età



# Metropolitana di Brescia:

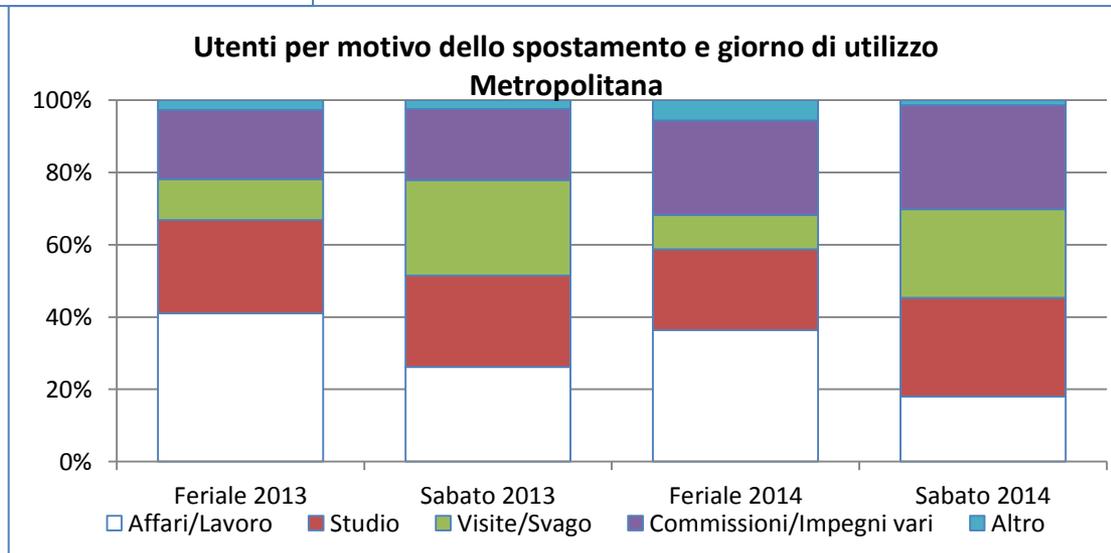
## profilo utenti per residenza e motivo spostamento



Rispetto all'indagine di novembre 2013, gli intervistati residenti a Brescia risultano più numerosi, a discapito dei residenti nei comuni dell'hinterland, sia nei giorni feriali, sia il sabato.

Rispetto all'indagine di novembre 2013, gli intervistati che utilizzano la Metropolitana non per motivi di lavoro e di studio sono in maggior numero sia nei giorni feriali, sia il sabato.

Questo dato può in parte spiegare la minore rilevanza, data dai rispondenti di maggio 2014, al tema della integrazione modale, certamente più sentito da chi utilizza il TPL in maniera sistematica.



# Metropolitana di Brescia

L'indagine di maggio 2014 a  
confronto con l'indagine di  
novembre 2013

**I principali fattori**

## Un raffronto tra le indagini 2013 e 2014

La Metropolitana di Brescia è entrata in servizio nel marzo 2013.

Nel mese di novembre è stata effettuata la prima indagine di *customer service* per valutare l'opinione dei cittadini che la stavano utilizzando.

Da allora, l'esercizio sperimentale ha avuto termine e, da marzo 2014, la frequenza dei treni, grazie all'immissione in servizio di nuovi mezzi e la estensione oraria del servizio (fino alle ore 24), hanno portato alcune importanti novità.

La valutazione molto positiva dei cittadini, rilevata nel novembre 2013, aveva fatto parlare di un **effetto «luna di miele»**. Un raffronto tra i risultati di maggio 2014 e novembre 2013, consente quindi di valutare se la soddisfazione degli utilizzatori della Metropolitana ha subito delle variazioni.

Di seguito vengono confrontati alcuni degli elementi più rilevanti delle due rilevazioni:

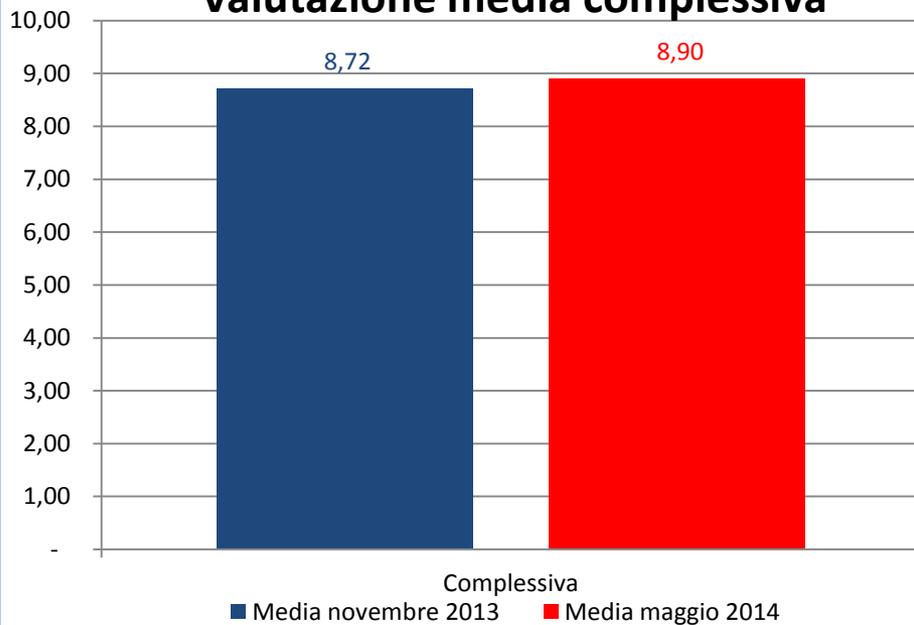
- la valutazione media complessiva,
- la distribuzione delle valutazioni per voto,
- la distribuzione per valutazione ed importanza dei macro fattori di qualità,
- la Quadrant Analysis,

lasciando al lettore la valutazione.

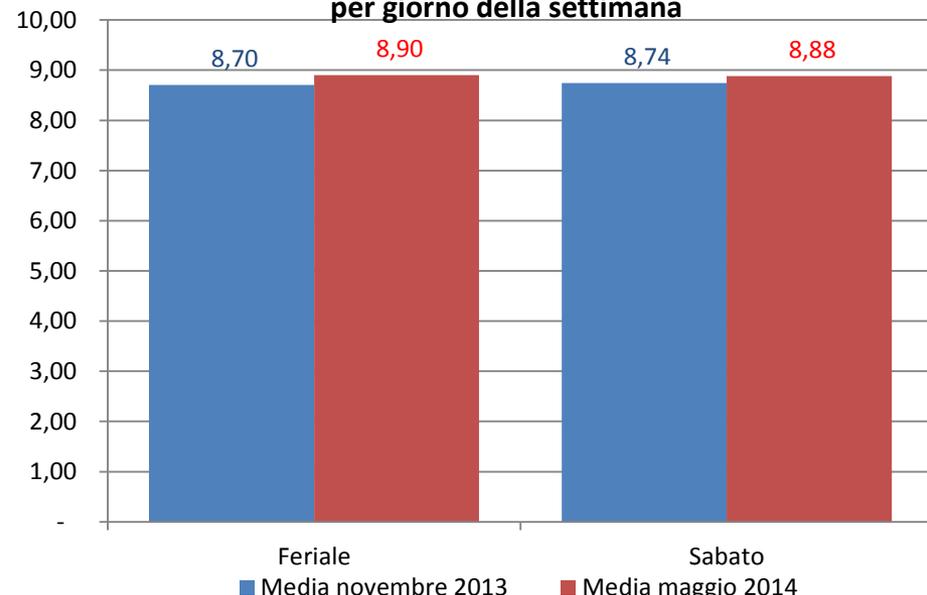
# La qualità del servizio erogato: la valutazione complessiva 2013-2014

Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di trasporto della metropolitana? – Valutazione del servizio complessivo su scala da 1 a 10 - %

## Valutazione media complessiva

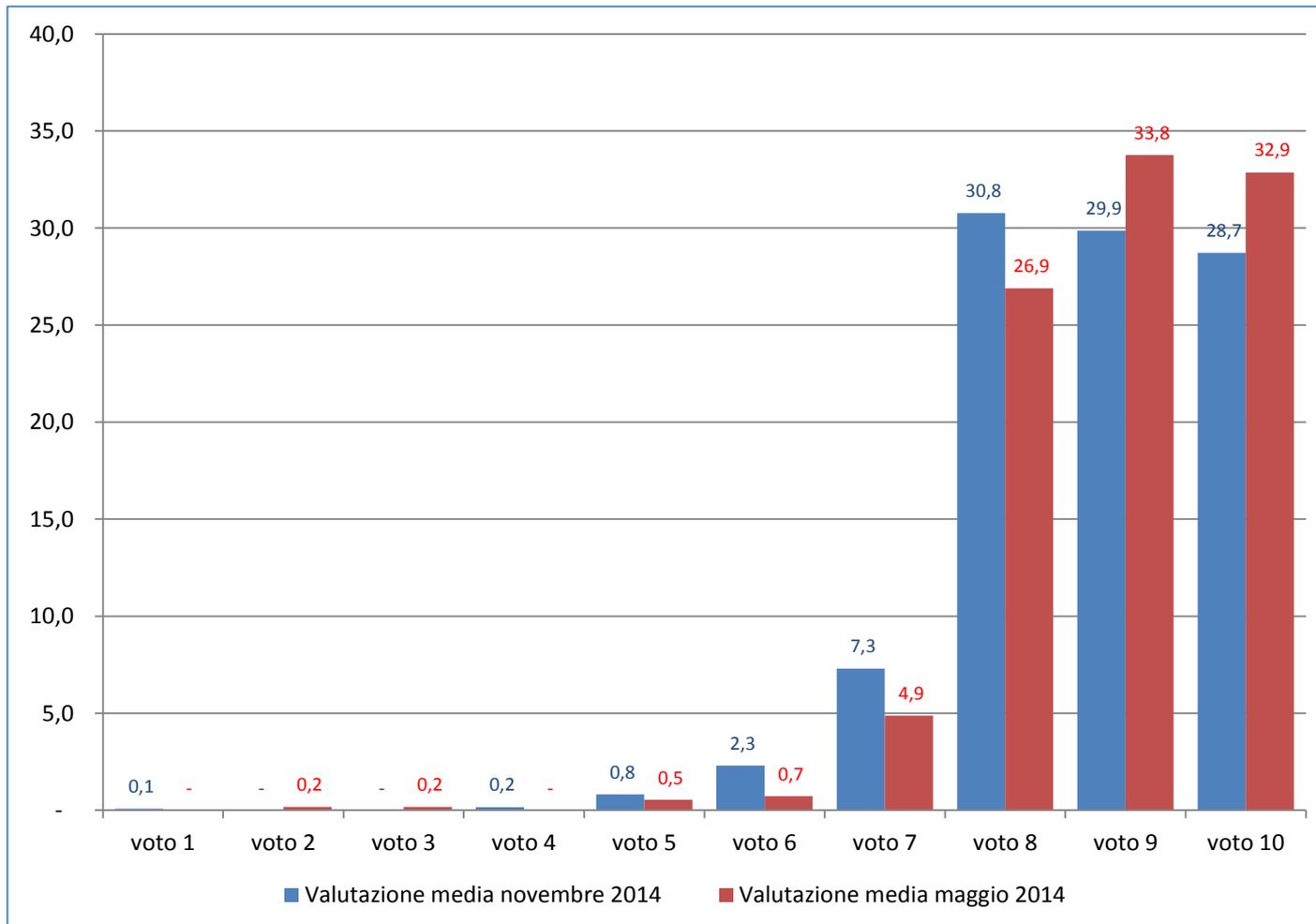


## Valutazione media complessiva per giorno della settimana



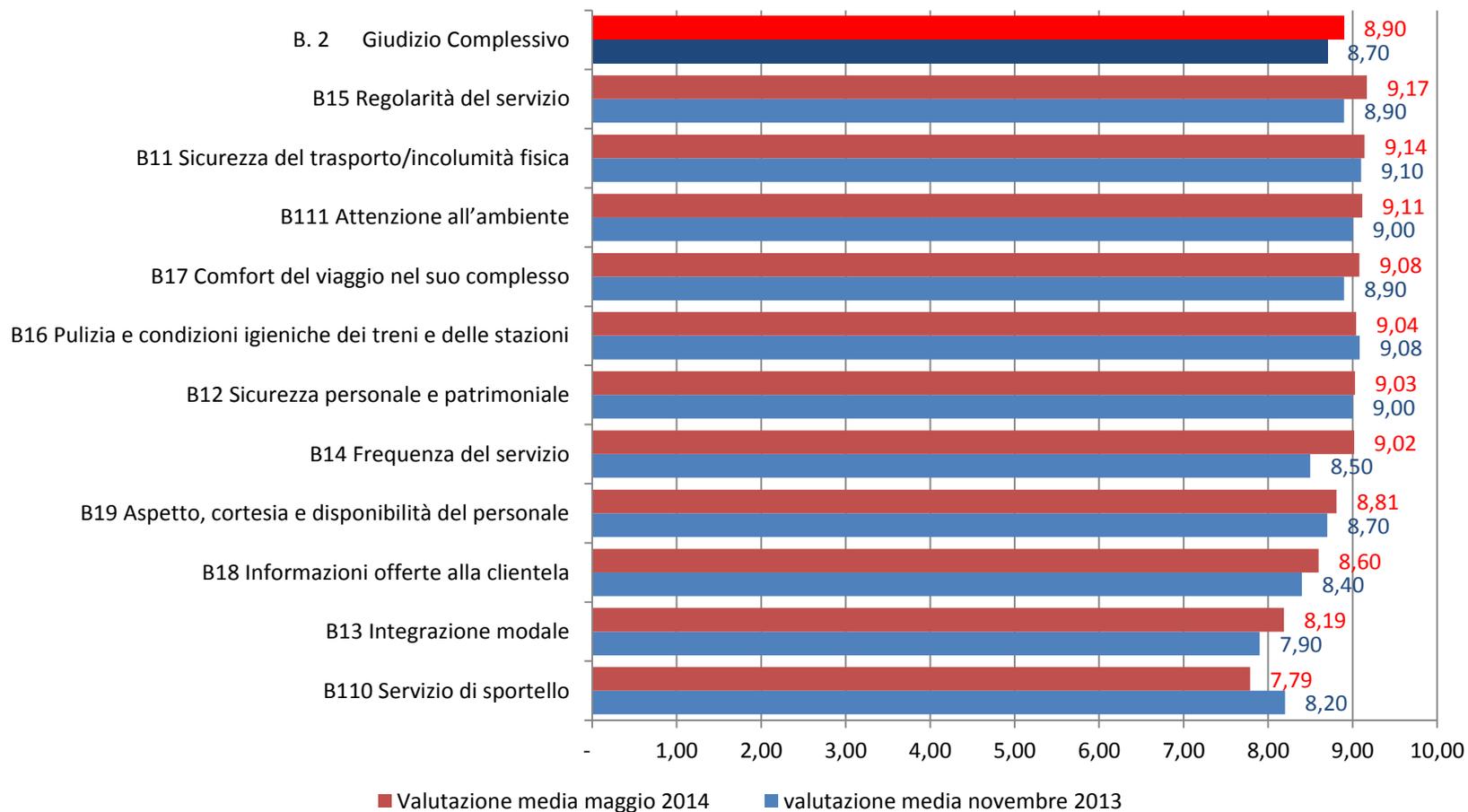
# La qualità del servizio erogato: la valutazione complessiva 2013-2014

Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di trasporto della metropolitana? – Valutazione del servizio complessivo su scala da 1 a 10 - %



# La qualità del servizio erogato: la valutazione per macro-fattori di qualità 2013-2014

## Soddisfazione media complessiva macro-fattori della qualità – Valutazione da 1 a 10



# *Principali aspetti positivi e negativi dal raffronto tra le indagini*

## **Macro-fattori con valutazione migliorata**

Quasi tutti i macro-fattori sono migliorati. In modo particolare

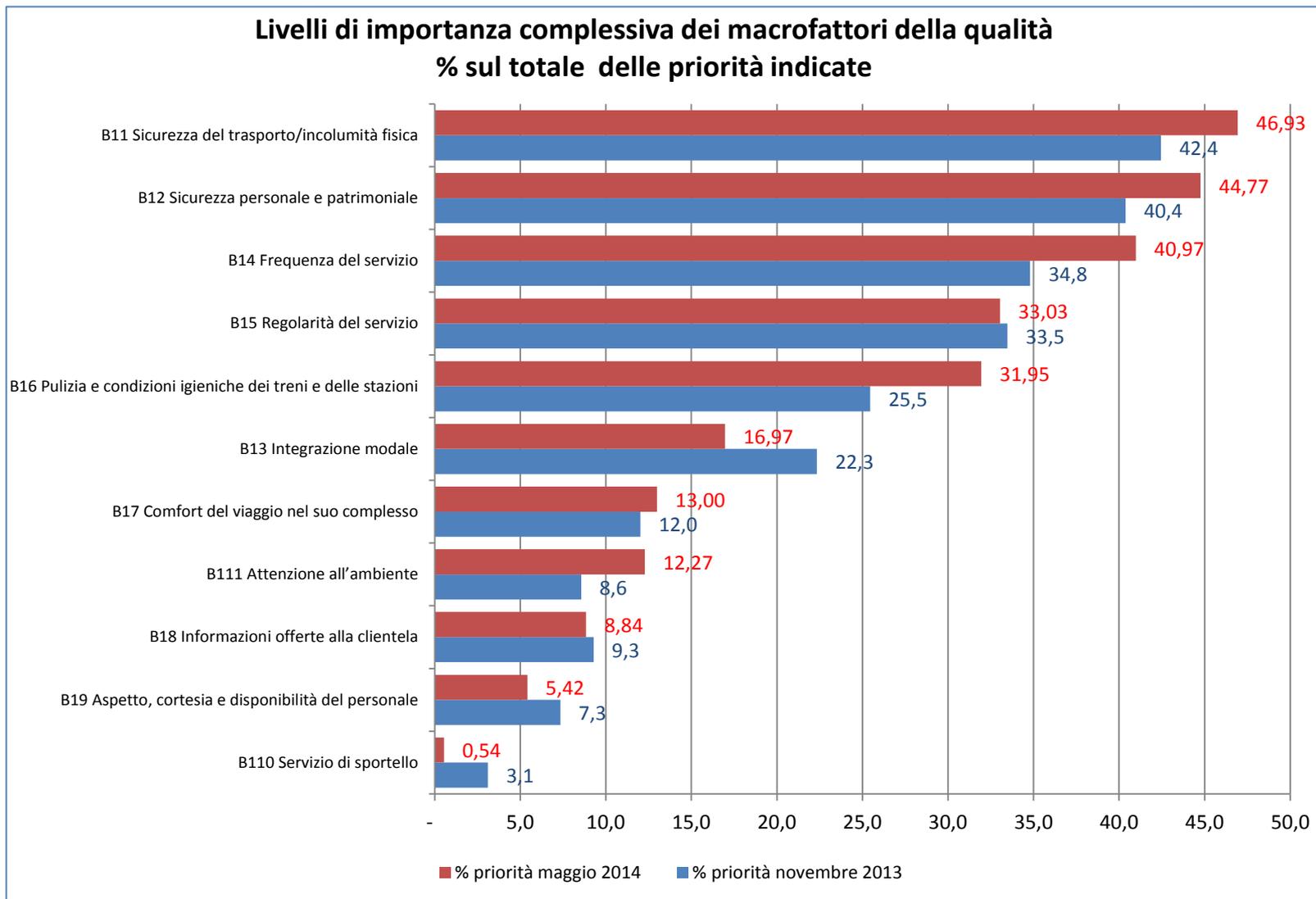
- B1.4 Frequenza del servizio: +0,52 di valutazione (+6,1%)
- B1.3 Integrazione modale: +0,29 di valutazione (+3,5%)
- B1.5 Regolarità del servizio +0,27 di valutazione% (+3,0%)

## **Macro-fattori con valutazione peggiorata**

Gli unici due item che hanno registrato un peggioramento sono:

- B1.10 Servizio di sportello: -0,41 di valutazione (-5,0%)
- B1.6 Pulizia e condizioni igieniche treni e stazioni: -0,04 di valutazione (-0,5%)

# La qualità del servizio erogato: Livelli di importanza dei macro-fattori di qualità



# *Variazione nell'importanza dei macro-fattori dal raffronto tra le indagini*

## **Macro-fattori con aumento di importanza**

- B1.6 Pulizia e condizioni igieniche di treni e stazioni: +6,49 %
- B1.4 Frequenza del servizio: +6,17 %
- B1.1 Sicurezza del servizio/incolumità fisica: +4,49 %
- B1.2 Sicurezza personale e patrimoniale: +4,39 %

## **Macro-fattori con diminuzione di importanza**

- B1.3 Integrazione modale: -5,37 %
- B1.10 Servizio di sportello: -2,57%
- B1.9 Aspetto, cortesia e disponibilità del personale: -1,93%
- B1.5 Regolarità del servizio: -0,44%
- B1.8 Informazioni offerte alla clientela: -0,44%

# Metropolitana di Brescia

Analisi delle priorità di intervento

*Quadrant analysis*

# Quadrant Analysis

La **Quadrant Analysis (QA)** utilizza **mappe delle priorità**, o mappe di posizionamento, in cui i **livelli medi di soddisfazione (punteggi)** e d'**importanza (preferenze)** dei macro fattori della qualità sono **proiettati su assi ortogonali**.

**L'asse orizzontale indica il grado di soddisfazione dei macro fattori** ed è centrato sulla soddisfazione media complessiva del servizio della metropolitana. La sua cambia al variare del campione di riferimento.

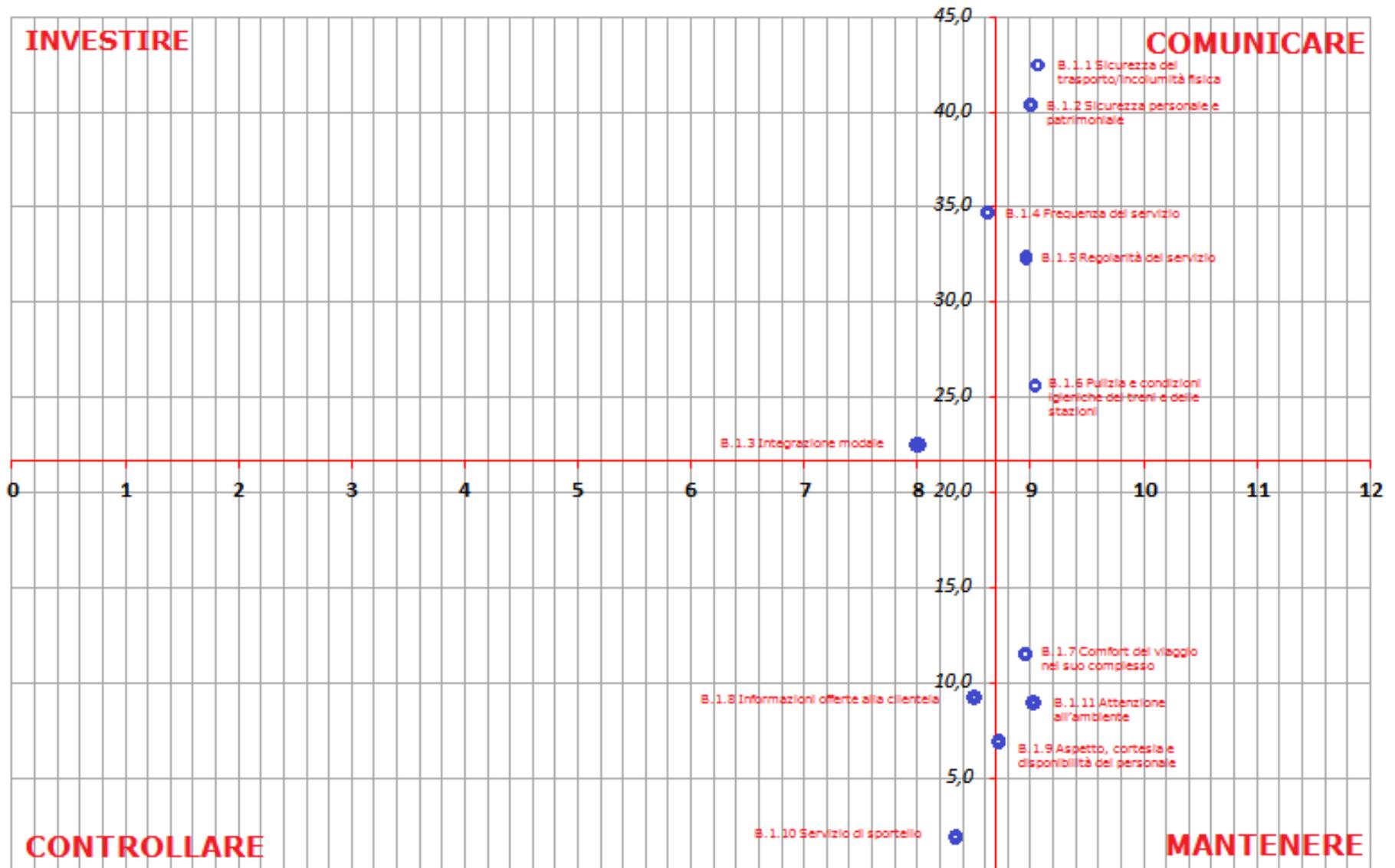
**L'asse verticale indica il grado di importanza dei macro fattori** ed è centrato sul livello d'importanza medio calcolato sotto l'ipotesi di equidistribuzione delle preferenze.

La Metropolitana di Brescia continua a piacere, grazie anche al potenziamento del servizio (frequenze e orario) intervenuto alla fine dell'anno di sperimentazione (marzo 2014). Questo comporta che le valutazioni medie sono piuttosto elevate (leggermente maggiori di quelle della rilevazione di novembre 2013) e poco discoste dalla valutazione media complessiva del Servizio.

Il confronto tra 2013 e 2014 mostra che la situazione complessiva non è mutata, con i servizi allo sportello e l'integrazione modale da tenere sotto controllo.

# Risultati Indagine novembre 2013

## Quadrant Analysis



# Risultati Indagine maggio 2014

## Quadrant Analysis

