



COMUNE DI BRESCIA



BRESCIA INFRASTRUTTURE

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

**L'opinione dei cittadini sulla  
Metropolitana di Brescia**

**4<sup>a</sup> indagine – Maggio 2015**

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

# Metropolitana di Brescia:

## Linee guida di Regione Lombardia

- La Regione Lombardia con il D.g.r. 19 settembre 2014 - n. X/2380 ha stabilito le «Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico».
- Le Linee guida definiscono alcuni punti fermi per la metodologia finalizzati ad ottenere risultati confrontabili :
  - Omogeneità della metodologia
  - Profilazione ex ante sulla base di dati di traffico
  - Distinzione per tipologia di passeggeri abbonati e occasionali (con biglietto).

# Metropolitana di Brescia:

## La progettazione dell'indagine

- L'indagine di Maggio 2015 è stata progettata, come quella scorsa, seguendo, per quanto possibile, le Linee Guida e garantendo la continuità con le indagini precedenti.
- Sono state confermate le modifiche apportate all'impianto dell'indagine
  - Rivista la sezione B del questionario modificando i fattori della qualità del servizio da rilevare.
  - Modalità di raccolta delle risposte sull'importanza:  
Per evitare che gli aspetti ritenuti più importanti siano quelli ai primi posti nell'elenco del questionario sono state predisposte 4 tipologie di questionario (per ogni tipologia le domande della sezione B sono state organizzate in modo casuale).

# Metropolitana di Brescia: Il campione di rilevazione

- La rilevazione è campionaria, ma è cambiata la modalità di selezione degli intervistati, passando dalle interviste a fine viaggio presso le stazioni (rilevazione dell'esperienza di viaggio), alle interviste durante il viaggio sui treni, che rileva l'opinione complessiva sulle esperienze di viaggio maturate nell'utilizzo, più o meno frequente, della Metropolitana.
- Il metodo di campionamento ha comunque garantito, attraverso la selezione delle fasce di rilevazione, di ottenere quote di rispondenti relativa alle differenti modalità di utilizzo del mezzo.
  - Sistemica (casa-lavoro; casa-scuola)
  - Per accesso ai servizi (sanitari, pubblici, privati, ecc.)
  - Per accesso alle aree commerciali e del tempo libero.
- La modifica della metodologia di selezione degli intervistati ha avuto effetti positivi sulla qualità dell'indagine:
  - minor numero di rilevatori impiegati;
  - riduzione dei rifiuti a rispondere;
  - rilevazione centrata sull'esperienza di viaggio maturata complessivamente (soprattutto per i frequentatori non occasionali).

# Metropolitana di Brescia: Il campione di rilevazione

- La rilevazione è stata effettuata da Lunedì 25 Maggio 2015 a Sabato 30 Maggio 2015 dalle ore 7:00 alle ore 20 (sabato fino alle 22:00) a bordo dei treni della metropolitana, secondo un piano di rilevazione per tipo di giorno e fascia oraria inteso ad intercettare le diverse tipologie di motivo di spostamento.
- In tutto sono stati utilizzati 4 intervistatori, due per turno, che prendevano servizio, a secondo dei giorni e delle fasce orarie, ai capolinea o dalle fermate centrali (le più utilizzate sia in ingresso, sia in uscita).
- In tutto sono state realizzate 527 interviste, tutte utilizzabili, su 540 massime stimate ex-ante. La differenza è dovuta prevalentemente all'indisposizione improvvisa di un rilevatore il sabato mattina.
- I contatti sono stati 593 e i 66 rifiuti sono pari all'11,1%, in netta diminuzione rispetto alle precedenti indagini dove si arrivava a circa il 50% di rifiuti.
- L'unico effetto distorcente della metodologia di intervista sui treni è stato determinato dalla scelta di far partire in alcune fasce i rilevatori dai capolinea che ha comportato un maggior numero di interviste agli utenti con origine del viaggio in queste stazioni rispetto ai dati desunti dalle convalide.

# Nuove necessità informative

L'Assessorato alla Mobilità ha proposto di utilizzare l'indagine di *customer satisfaction* per raccogliere dati utili anche per altri ambiti.

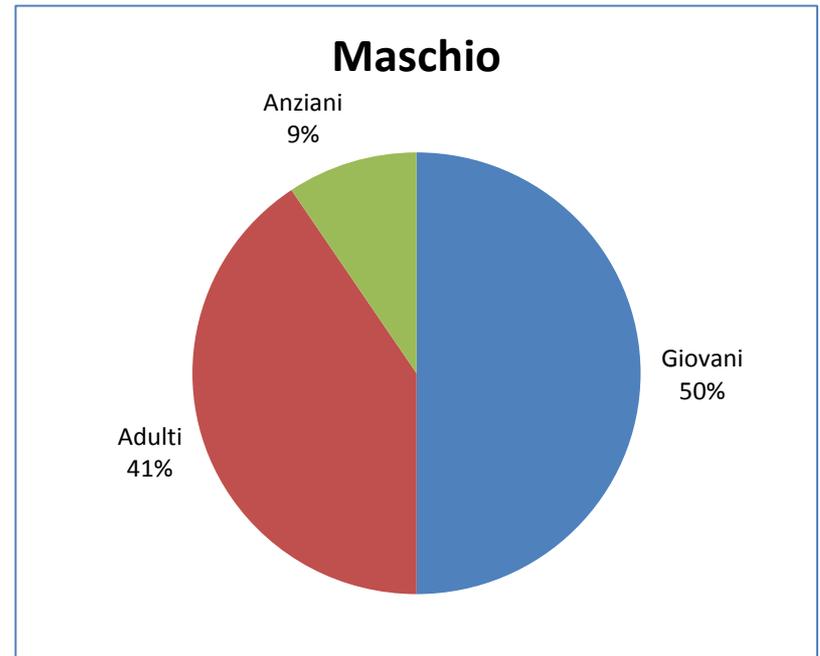
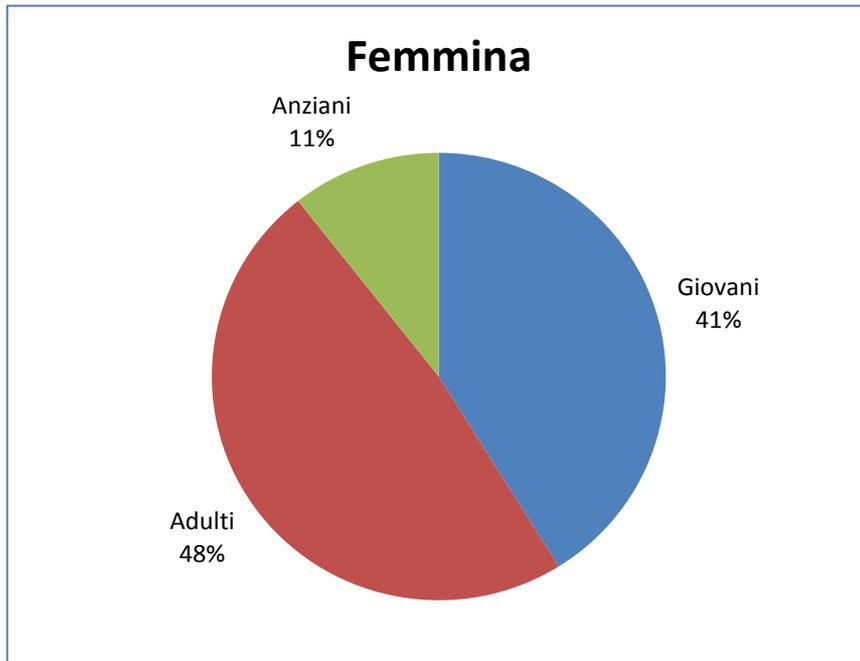
Sono stati quindi rilevati dati per la costruzione di matrici origine/destinazione degli utenti della Metropolitana rispetto al percorso:

- domicilio-Brescia;
- viaggio in cui si è utilizzata la Metropolitana;
- tra le stazioni della Metropolitana.

# Gli utenti della metropolitana: genere ed età

Gli utenti intervistati sono nel 54% dei casi donne e il 46% uomini. In tutte le fasce d'età, tranne i giovani, sono prevalenti le donne. Le fasce di età più rappresentate sono quelle giovani e adulte, mentre gli utenti anziani sono una quota marginale.

**Intervistati per genere e fascia di età**

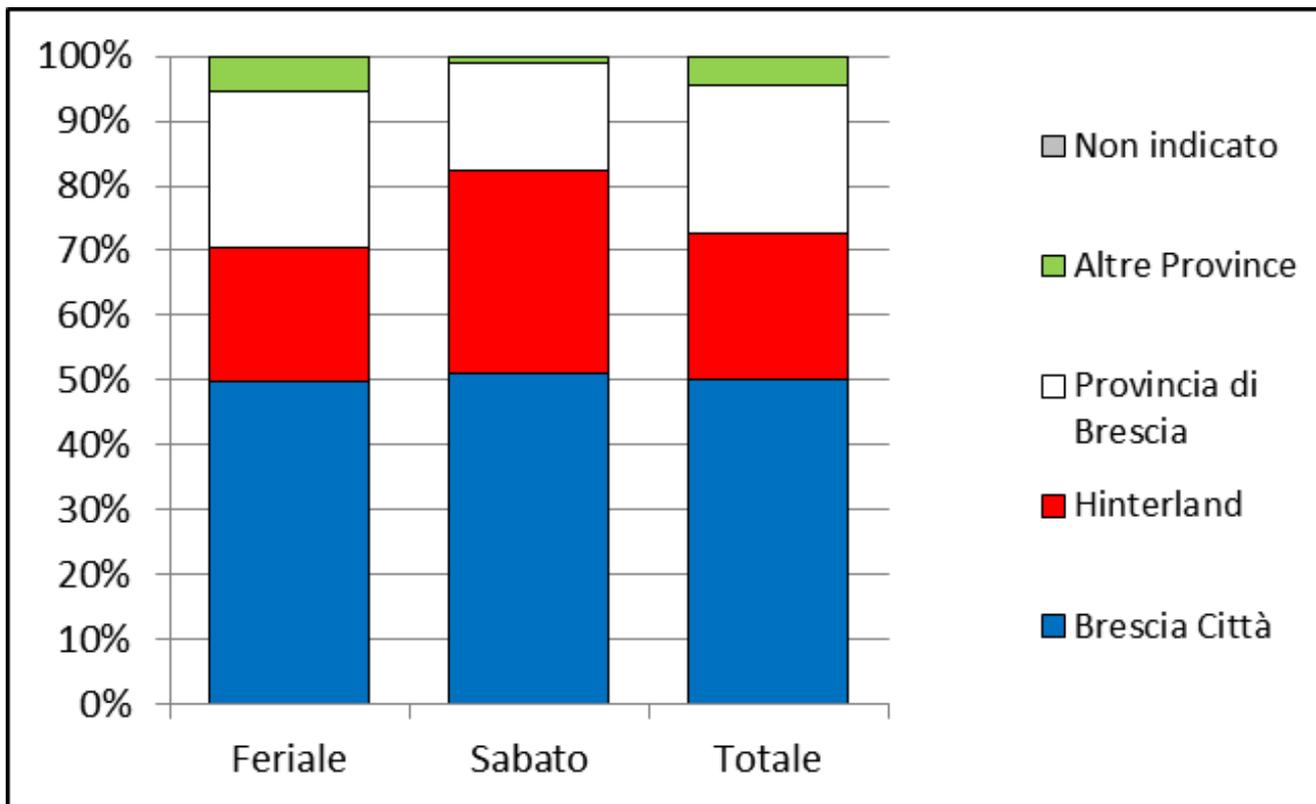


# Gli utenti della metropolitana: luogo di domicilio

Il 50% degli intervistati è domiciliato a Brescia, quasi il 23% nei comuni dell'Hinterland ed il 24% nel resto della Provincia. Il 4,4% non risiede in Provincia di Brescia.

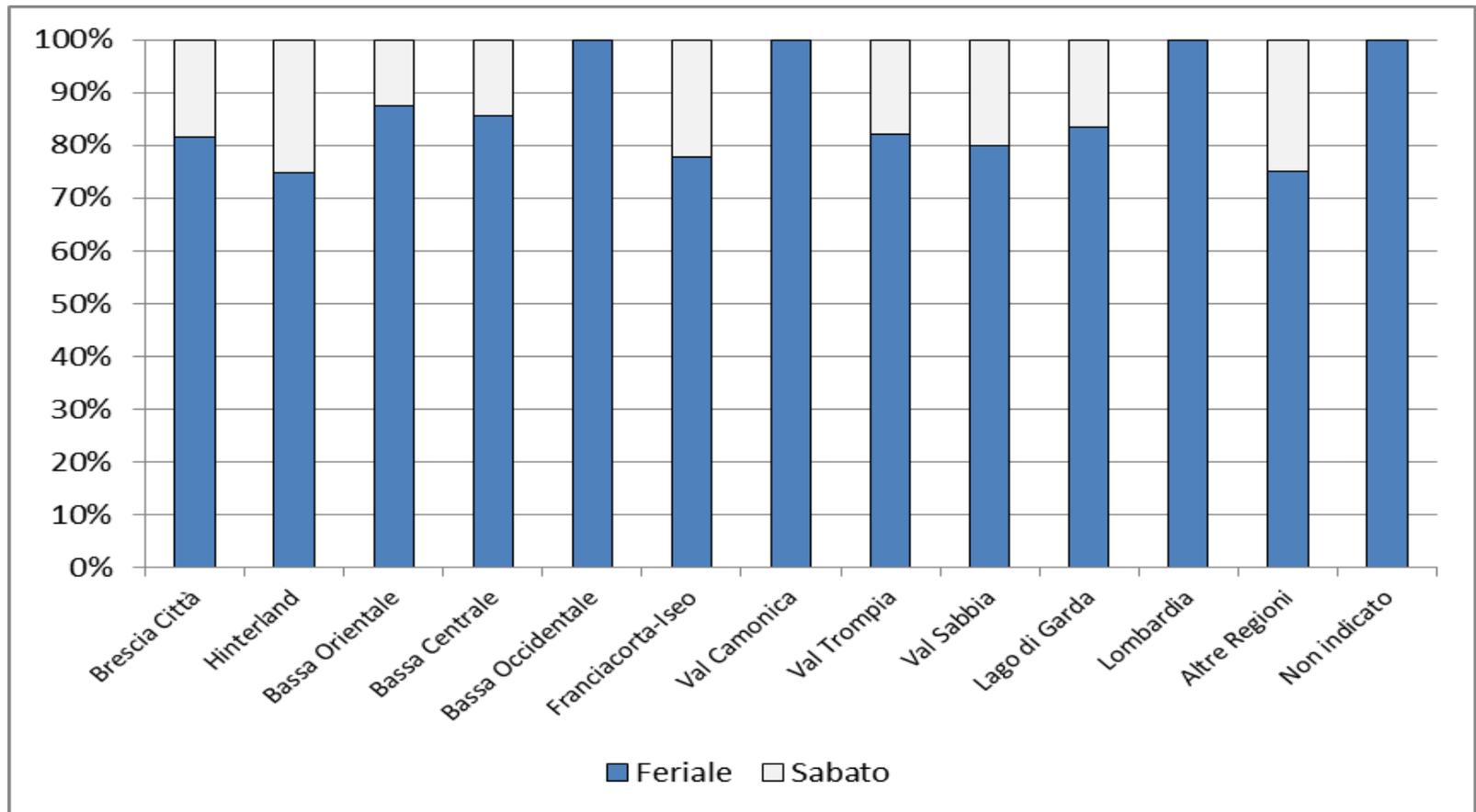
Il sabato aumenta la quota di domiciliati in città e dei domiciliati nell'Hinterland, mentre diminuisce quella dei domiciliati nel resto della Provincia.

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



# Gli utenti della metropolitana: luogo di domicilio

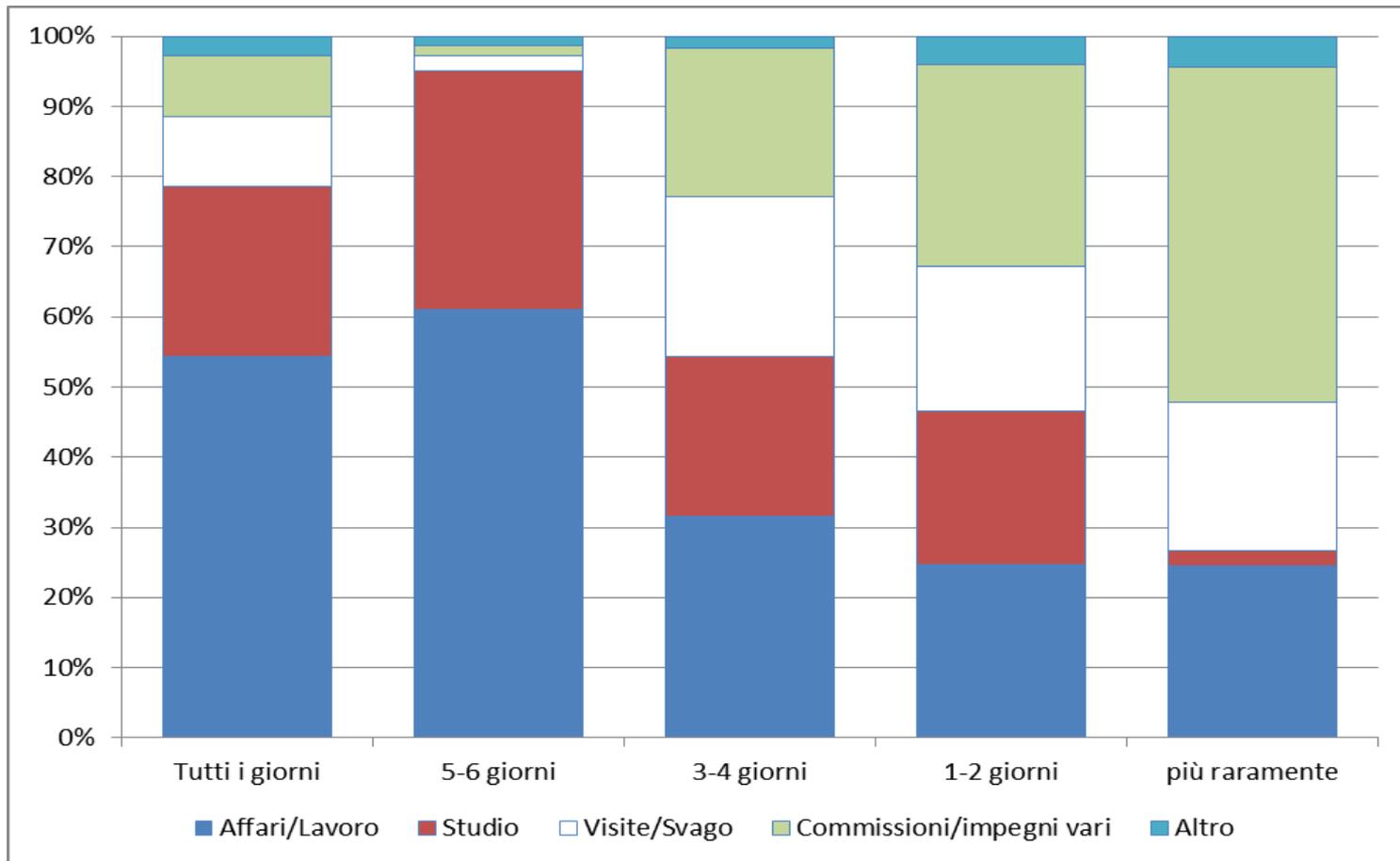
Intervistati per zona di domicilio



# Gli utenti della metropolitana: frequenza di utilizzo

Lavoratori e studenti usano la metro spesso (tutti i giorni o 5-6 giorni la settimana), mentre chi usa la Metropolitana per altri motivi la usa più raramente.

**Intervistati per frequenza dell'uso della metro e condizione professionale - Feriali**

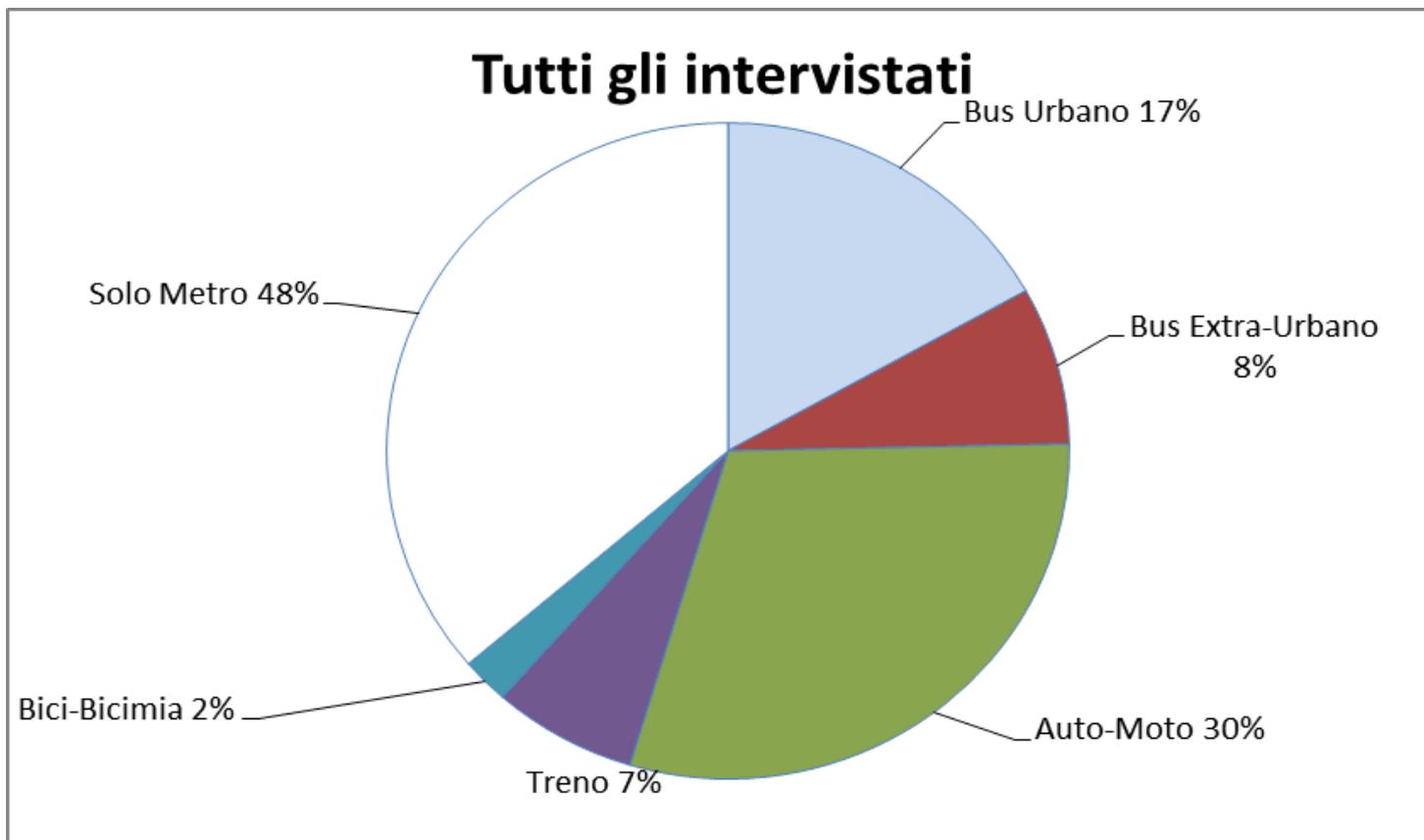


# Gli utenti della metropolitana: mezzo di trasporto per accedere alla Metro

Il 48% degli intervistati hanno utilizzato SOLO la Metro per il proprio viaggio, il 17% il bus urbano, il 30% l'auto o la moto e l'8% bus extraurbano.

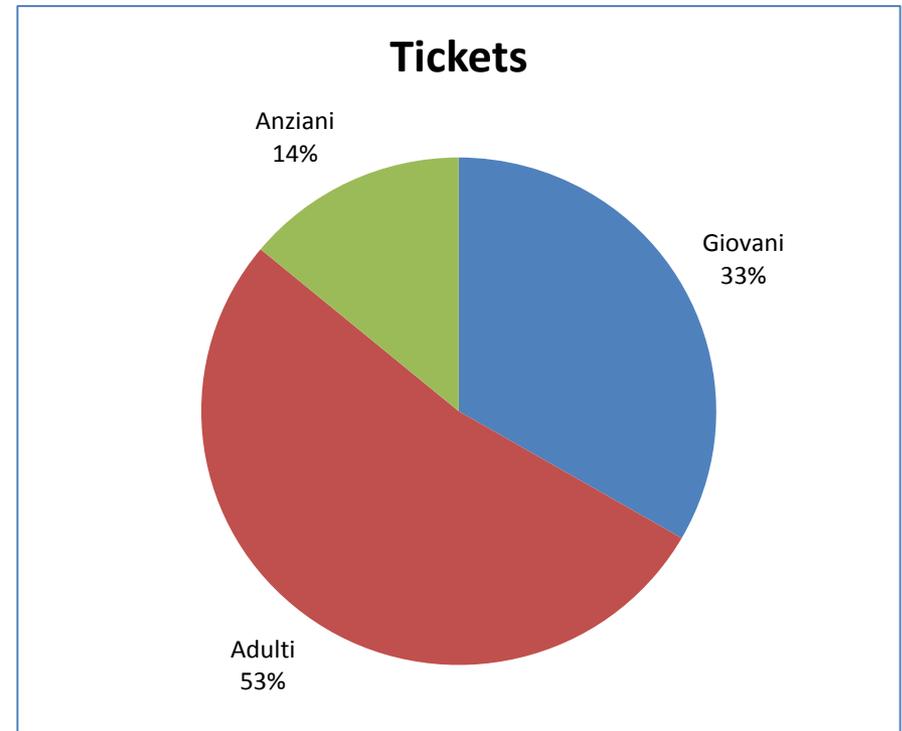
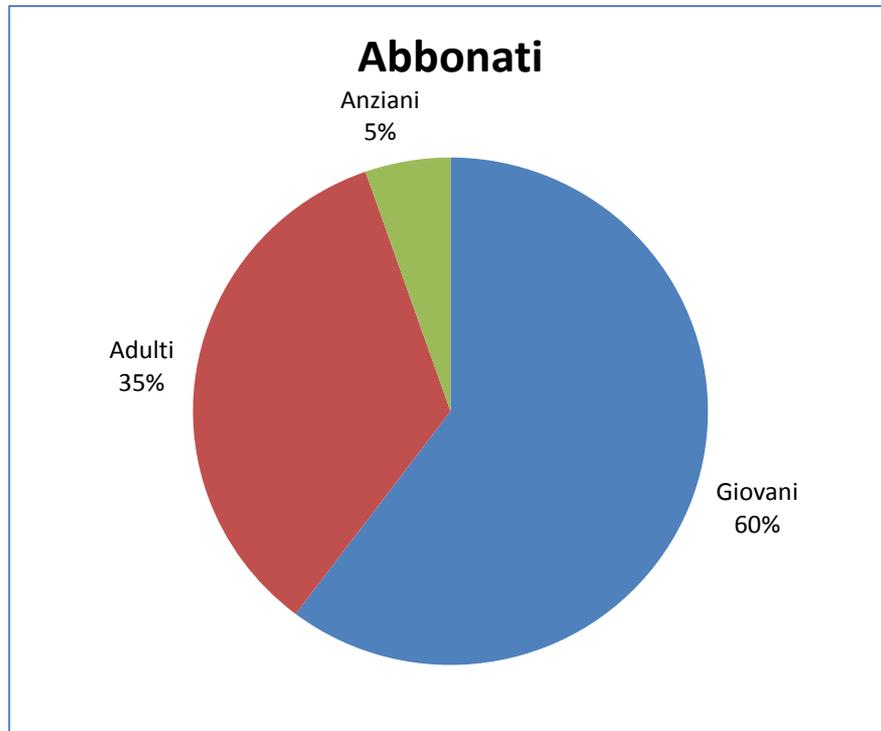
La bicicletta è utilizzata dal 2% degli utenti.

## Mezzo di trasporto utilizzato oltre alla Metropolitana - Valori %



# Abbonamento e Biglietto: fasce d'età

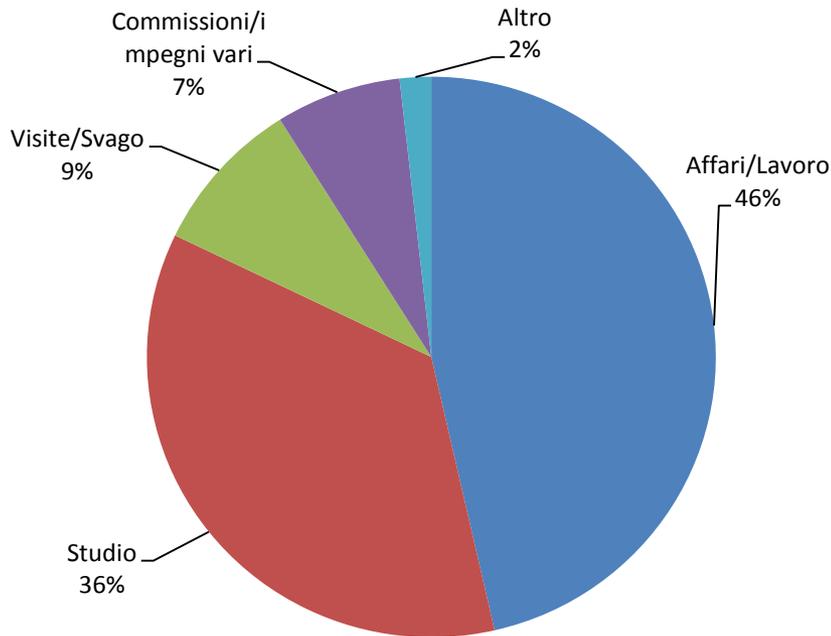
Gli abbonati hanno una percentuale maggiore per gli utenti con età inferiore ai 35 anni (60%) che si discosta molto da quella dei Biglietti (33%), che invece vengono maggiormente rappresentati dalla fascia tra i 36 e 65 anni (53%).



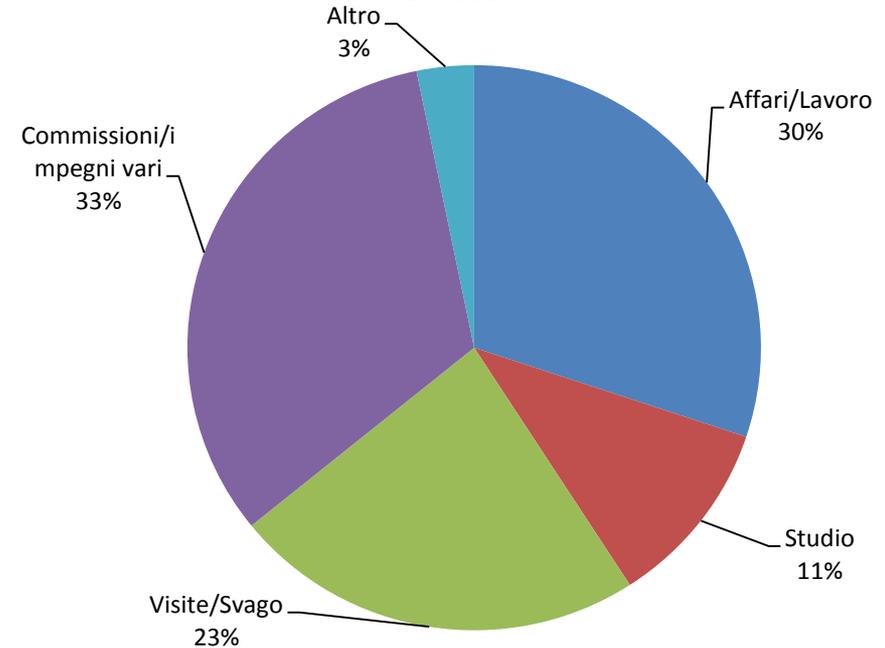
# Abbonamento e Biglietto : motivo dello spostamento

L'82% degli abbonati intervistati usa la Metropolitana per motivi di lavoro e di studio mentre gli utenti con biglietto la utilizzano maggiormente per motivi di svago, commissioni e impegni vari (59%).

## Condizione professionale Abbonati



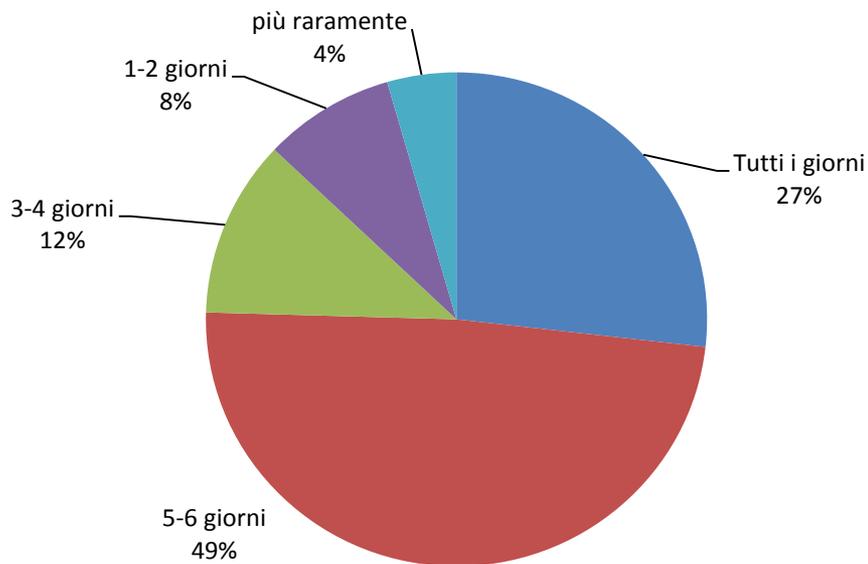
## Condizione professionale Tickets



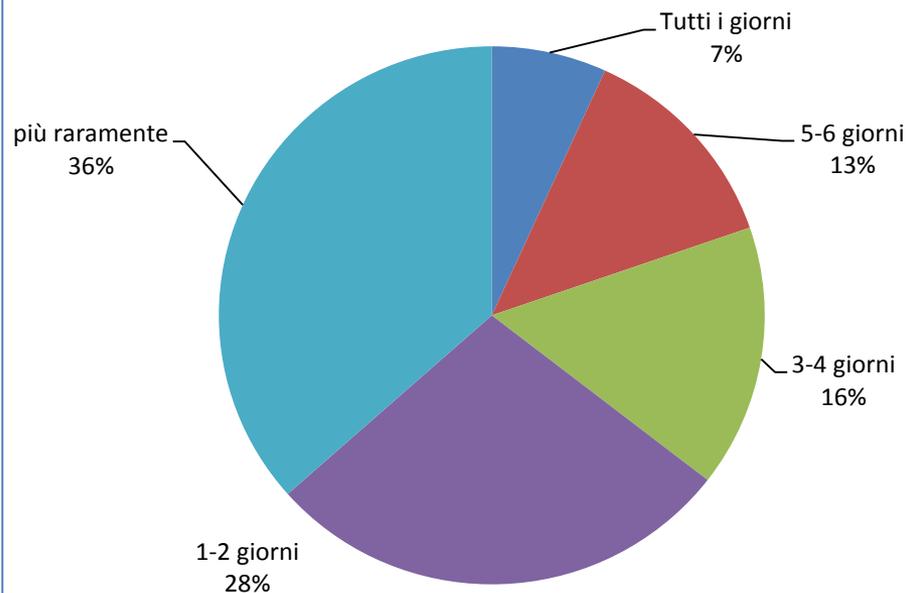
# Abbonamento e Biglietto : frequenza d'uso

Il 76% degli abbonati usa la Metropolitana spesso (tutti i giorni o 5/6 giorni) invece chi utilizza il biglietto ordinario la utilizza più raramente.

## Frequenza di utilizzo Abbonati

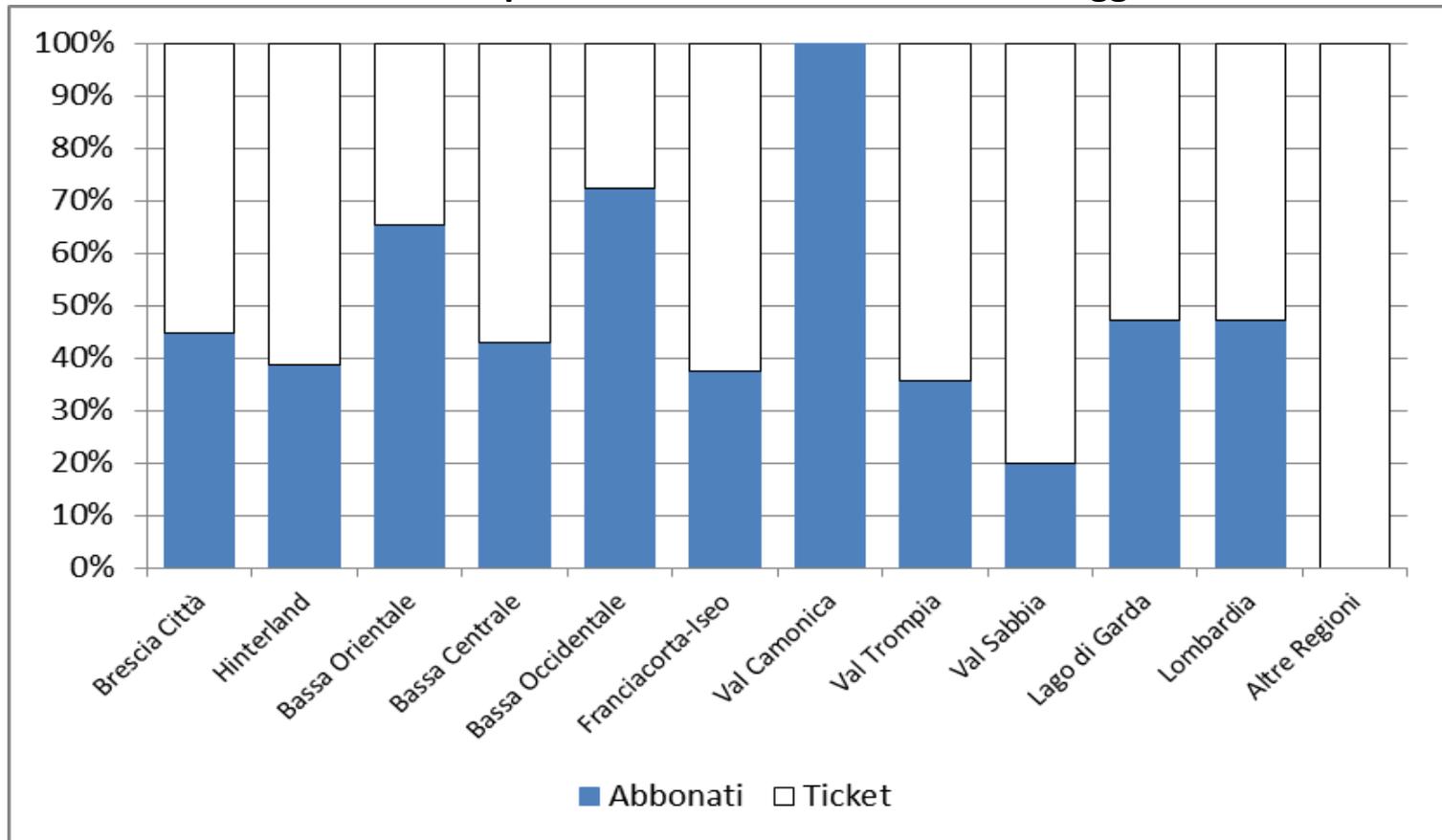


## Frequenza di utilizzo Tickets



# Gli utenti della metropolitana: luogo di domicilio

Intervistati per zona di domicilio e titolo di viaggio

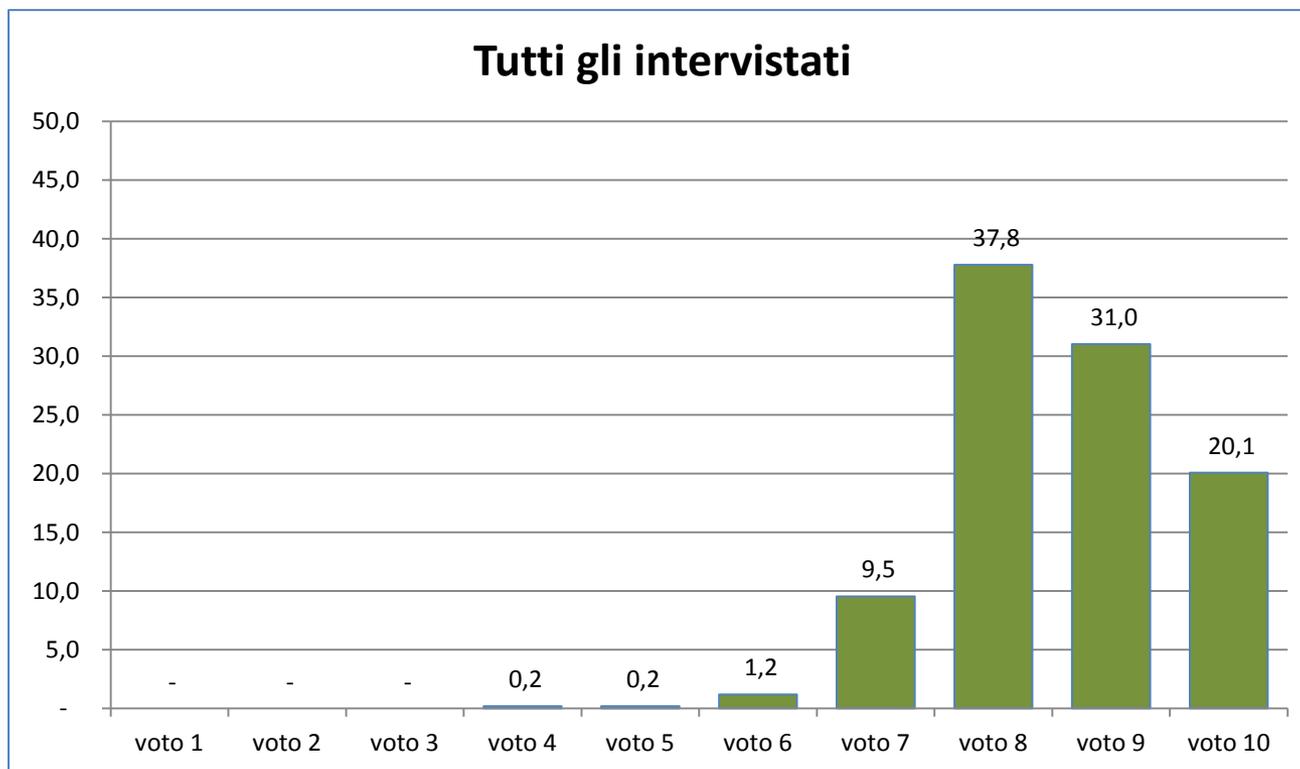


# La qualità del servizio erogato: la valutazione complessiva

Il servizio erogato dalla Metropolitana Leggera di Brescia ottiene una valutazione di 8,59 (su scala da 1 a 10). La soddisfazione complessiva media abbonamento (8,53) e biglietto (8,64).

Il giudizio complessivo è analogo a quello espresso a Novembre 2014 (8,62)

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

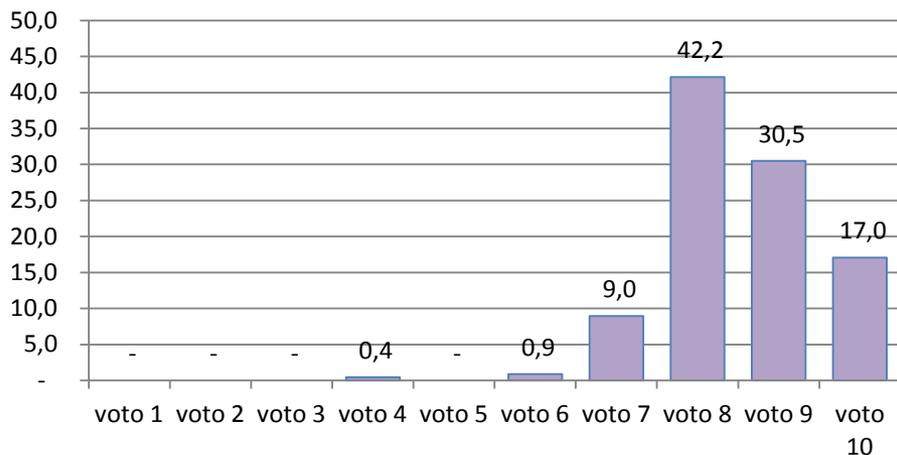


Minimo	4,0
Media	8,59
Massimo	10,0
Mediana	9,0
Deviazione Standard	0,98

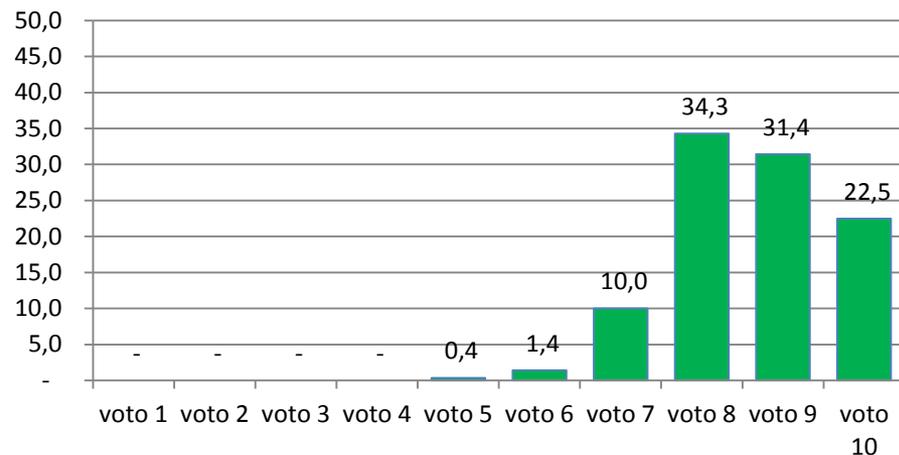
# La qualità del servizio erogato: la valutazione complessiva

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

## Abbonati



## Ticket

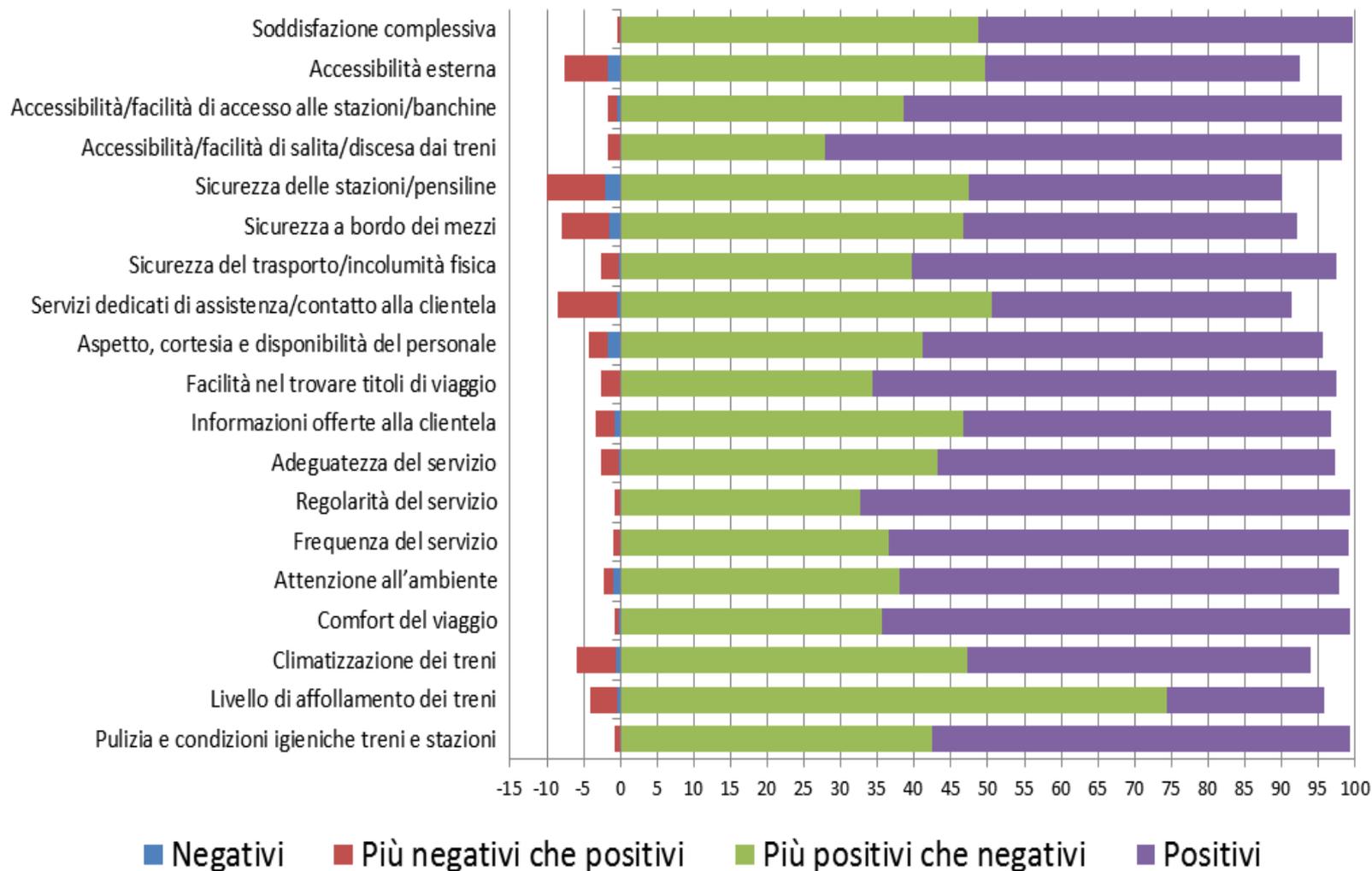


Minimo	4,0
Media	8,53
Massimo	10,0
Mediana	8,0
Deviazione Standard	0,95

Minimo	5,0
Media	8,64
Massimo	10,0
Mediana	9,0
Deviazione Standard	1,01

# La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità

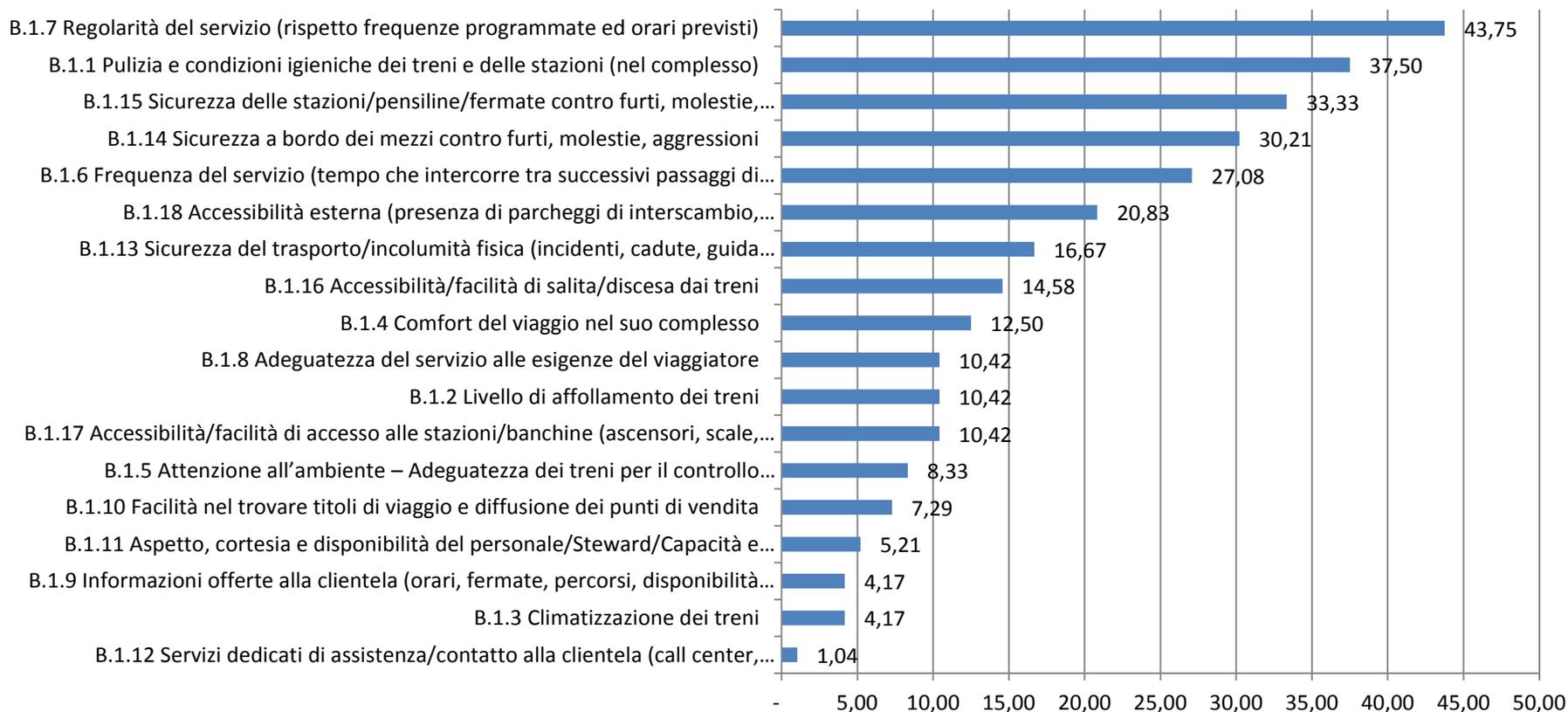
## Tutti gli intervistati



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

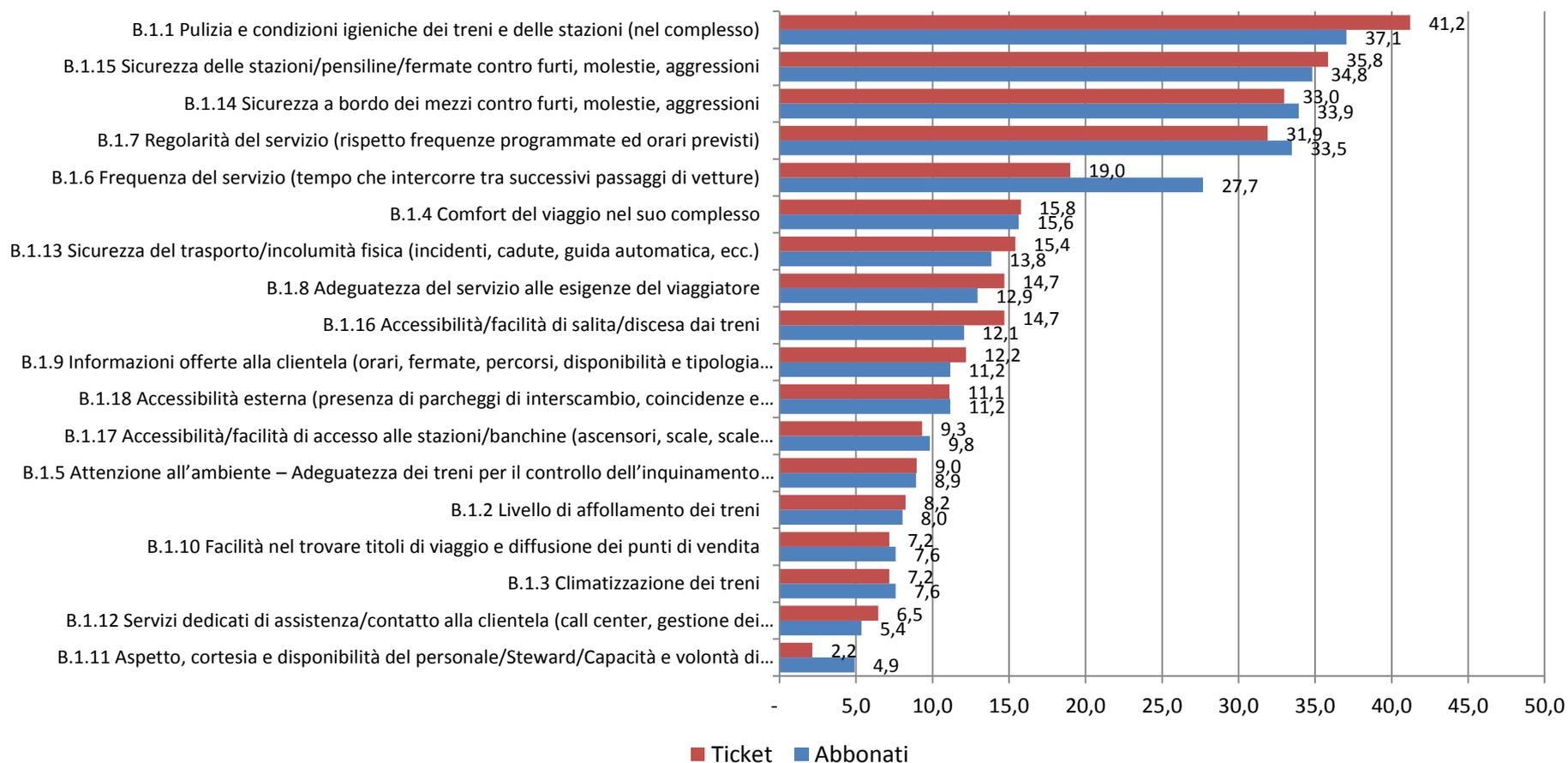
Al fine di poter opportunamente ponderare i giudizi sulla soddisfazione relativa ai fattori della qualità, si è chiesto agli intervistati di esplicitare i fattori che rivestono maggiore importanza, ossia quelli aventi un maggior impatto sulla soddisfazione complessiva dell'utente

## Livelli di importanza complessiva dei fattori della qualità - Tutti gli intervistati - % sul totale delle priorità indicate



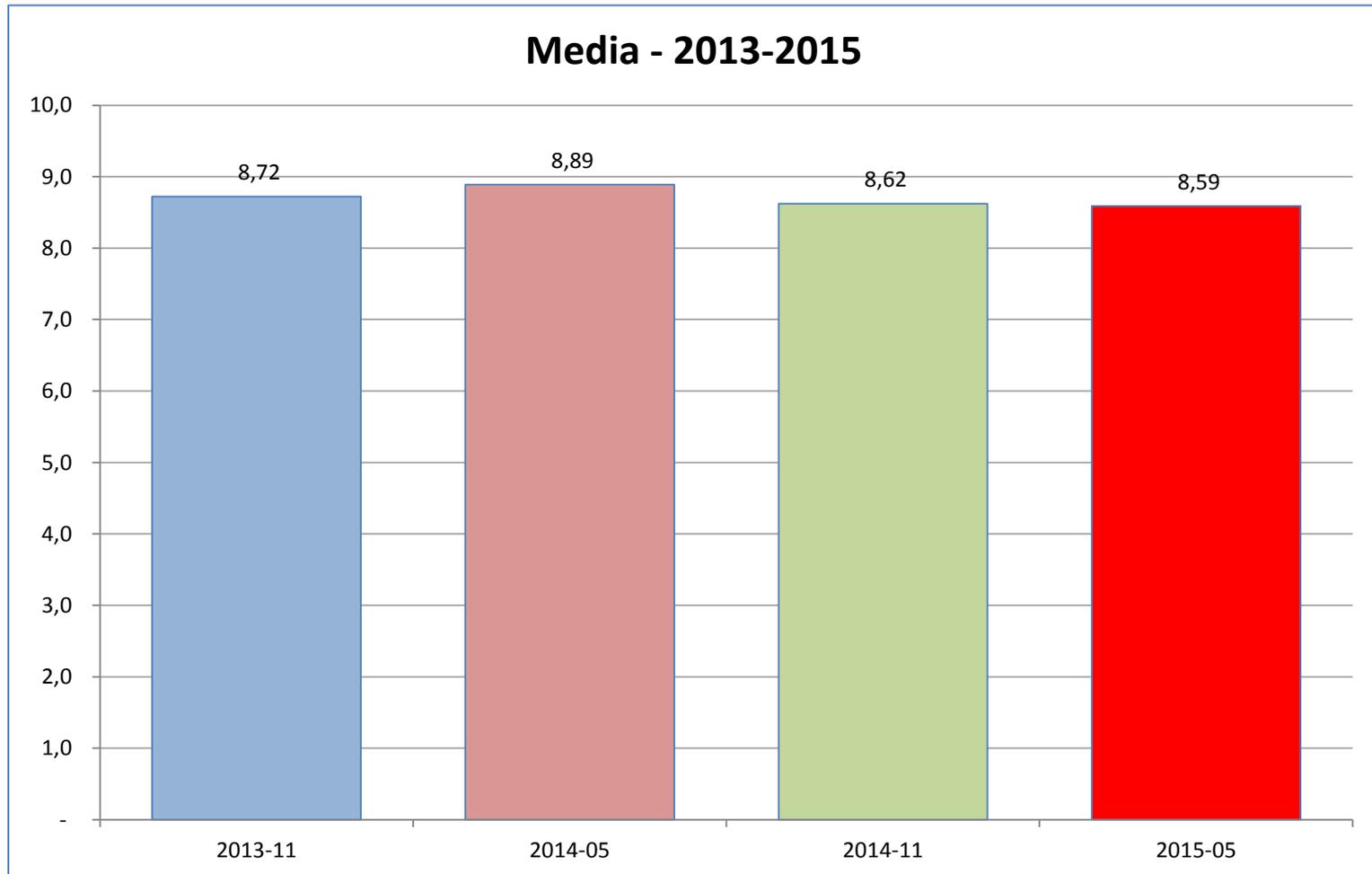
# La qualità del servizio erogato: Livelli di importanza di abbonamento e biglietto

## Livelli di importanza complessiva dei fattori della qualità - Abbonati e Tickets - % sul totale delle priorità indicate



# La qualità del servizio erogato: la valutazione complessiva 3 indagini

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



# Risultati Indagine Maggio 2015

## QUADRANT ANALYSIS

