



COMUNE DI BRESCIA



BRESCIA INFRASTRUTTURE

Metro Brescia: Indicatori di qualità del servizio erogato

L'opinione dei cittadini sulla Metropolitana di Brescia

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

Metropolitana di Brescia:

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 MetroBS, è stata realizzata nel mese di novembre 2013.

Metropolitana di Brescia: Metodologia di indagine

- **Criteri differenziali.**

Sono stati ricostruiti i profili orari per stazione che hanno consentito di caratterizzare le Stazioni Metro e le fasce orarie alle tipologie di utilizzatori:

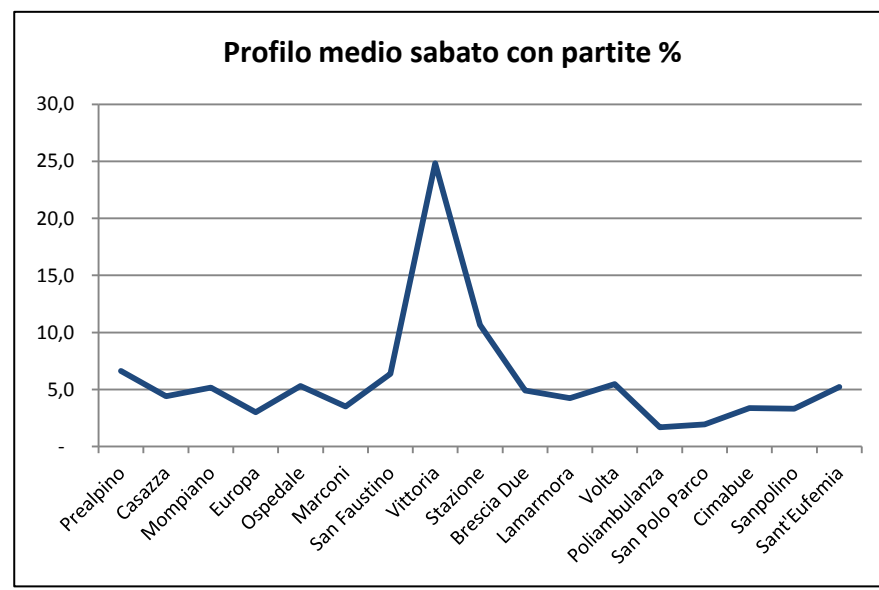
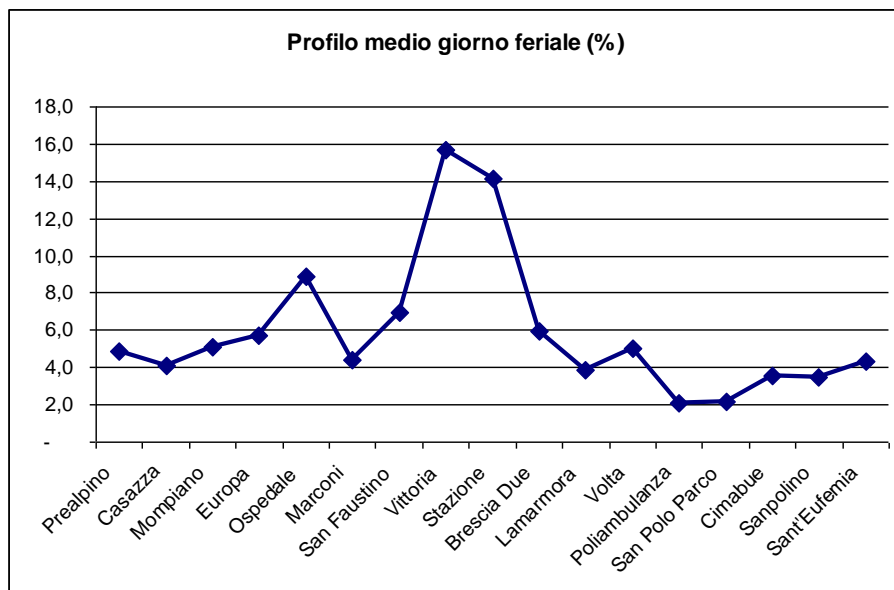
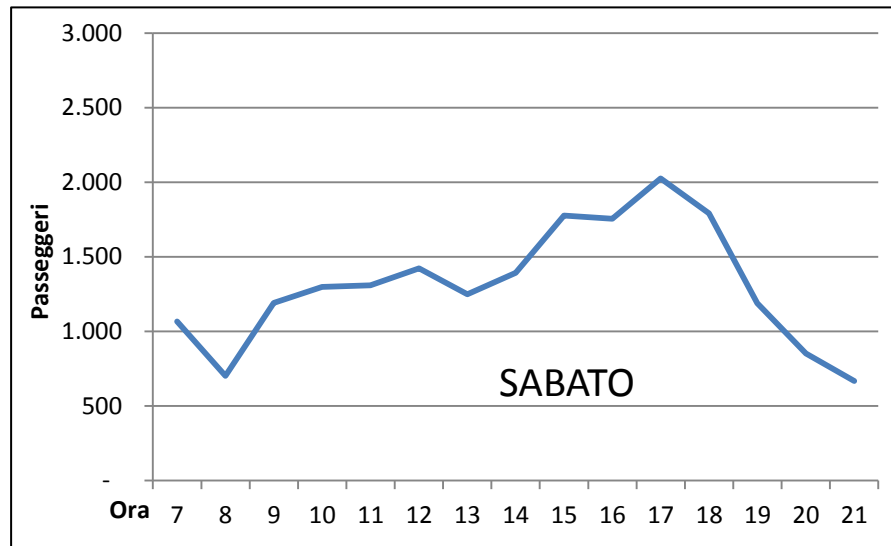
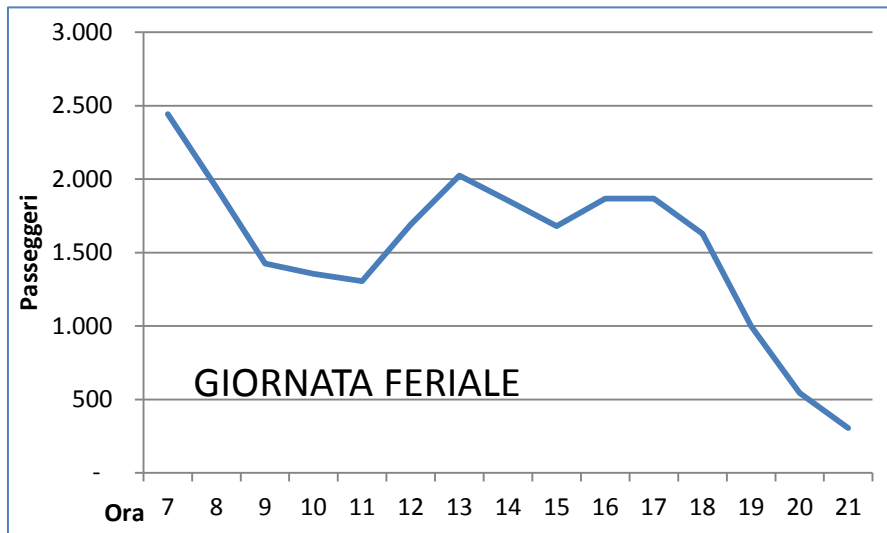
- mobilità sistematica;
- accesso ai servizi;
- shopping e tempo libero.

I profili 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.

Progettazione: i dati delle convalide

Profilo orario APRILE-MAGGIO 2013 - Tutte le stazioni



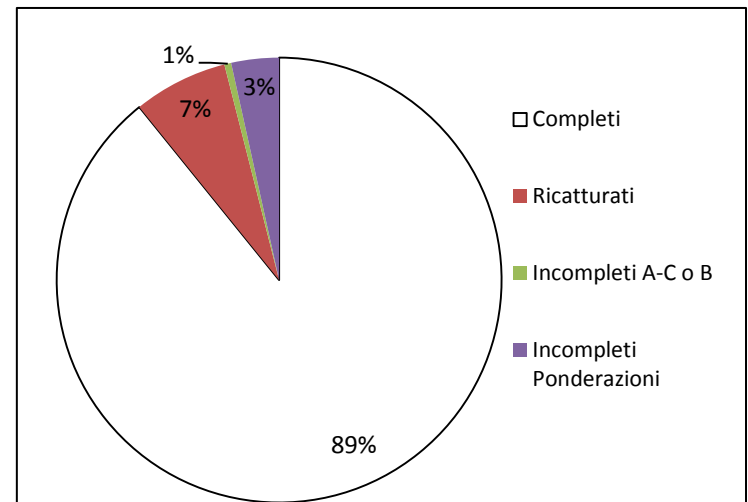
L'indagine sul campo

Giornate di rilevazione

La rilevazione è stata effettuata da martedì 5 novembre 2013 a sabato 9 novembre 2013 dalle ore 6 alle ore 21 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 1414 interviste, di cui 99 non completate perché riferite a persone già intervistate in precedenza. Dei rimanenti 1315 questionari, sono risultati **utilizzabili 1261 questionari, pari al 95,9%.**



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.

Metropolitana di Brescia:

Il campione di rilevazione

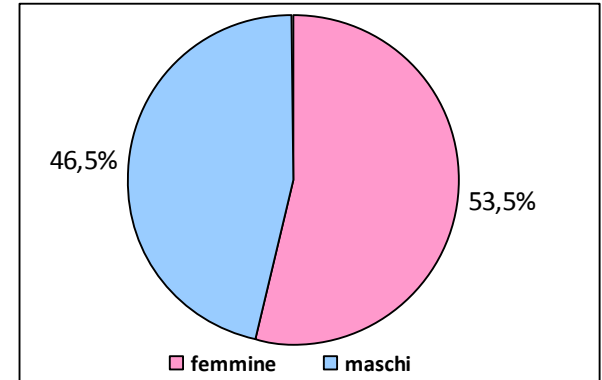
- La rilevazione è campionaria. In assenza di elementi per la profilazione ex-ante degli utenti si è proceduto ad un “campionamento ragionato” su stazioni e fasce orarie di utilizzo per diverse tipologie di utenti:
 - Mobilità sistematica (casa-lavoro; casa-scuola)
 - Accesso ai servizi (sanitari, pubblici, privati, ecc.)
 - Accesso alle aree commerciali e del tempo libero.
- Il campione di rilevazione è di almeno 1000 persone, l’85% delle quali intervistate tra martedì e venerdì e il 15% intervistate il sabato (proporzionalmente alla distribuzione delle convalide).
- 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.

Gli utenti della metropolitana: genere ed età

Gli utenti della metropolitana intervistati sono in leggera prevalenza donne, soprattutto per la fascia di età adulta.

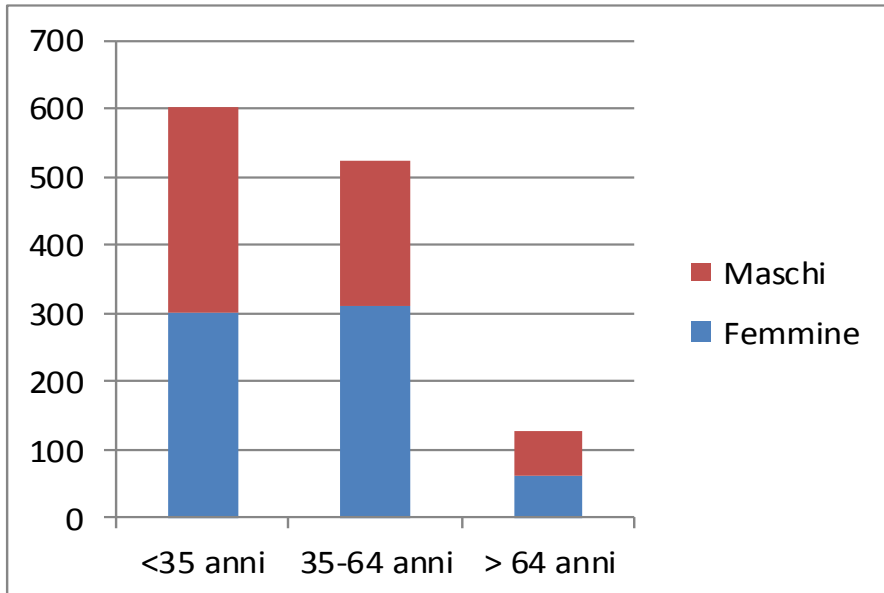
Le fasce di età più rappresentate sono quelle giovani e adulte, mentre gli utenti anziani sono una quota marginale.

Intervistati per genere

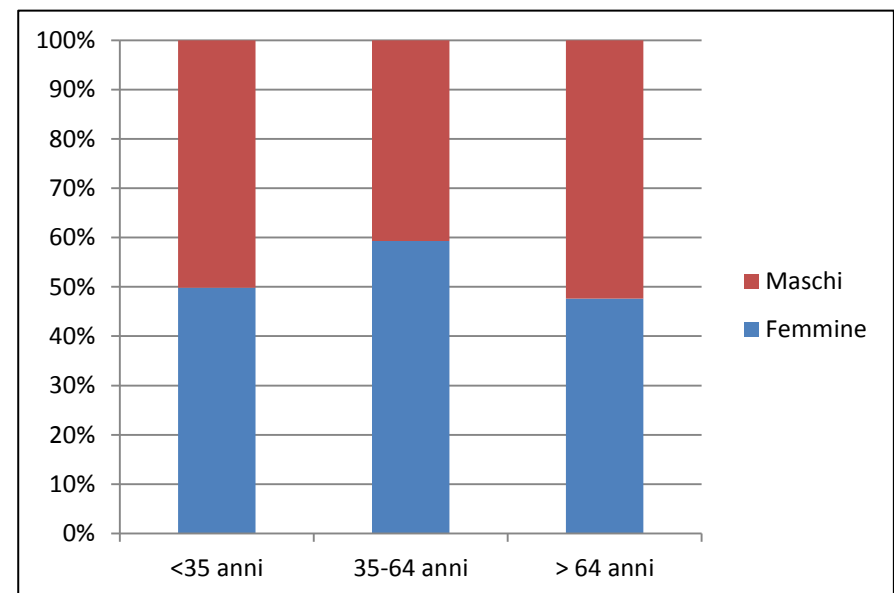


Intervistati per genere e fascia di età

valori assoluti



valori percentuali



Gli utenti della metropolitana: titolo di studio e professione

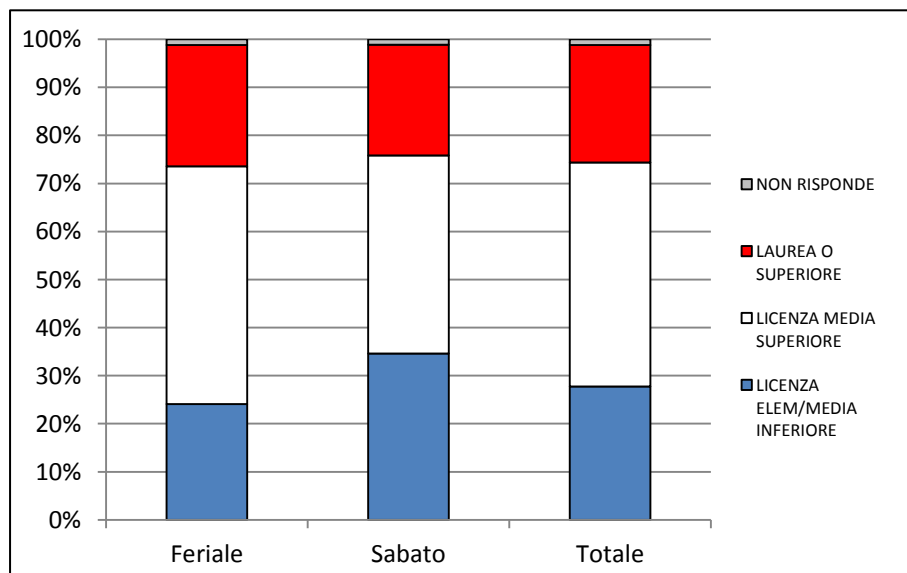
Gli utenti con titolo di studio inferiore o uguale alla licenza di media superiore sono il 74%.

Gli utenti con titolo basso (licenza media inferiore o elementare) è del 34,6% il sabato, contro il 24% dei giorni feriali.

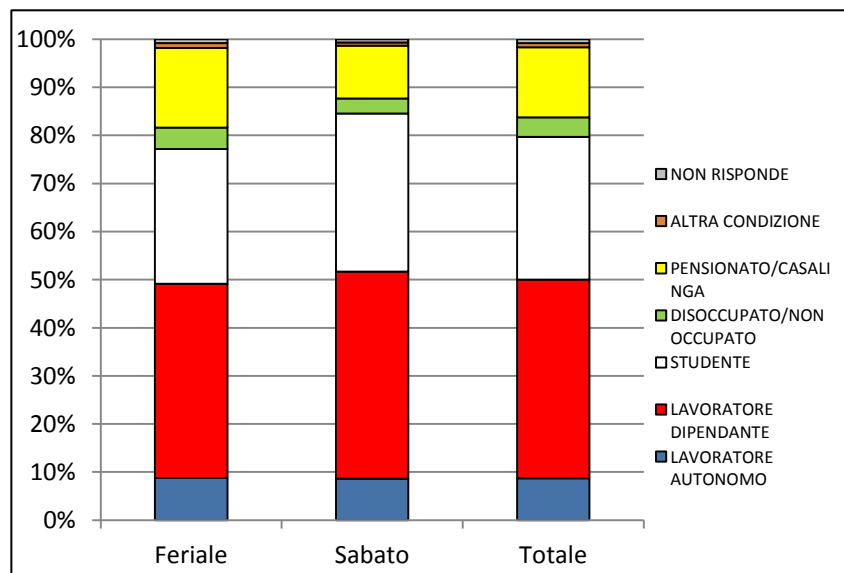
Oltre il 40% degli utenti intervistati sono lavoratori dipendenti (sia il sabato che nei giorni feriali), seguiti dagli studenti (30%) e dai pensionati/casalinghe (15%). I lavoratori autonomi sono invece solo l'8,7%.

Intervistati per giorno della settimana dell'intervista

e titolo di studio - %



e profilo professionale - %

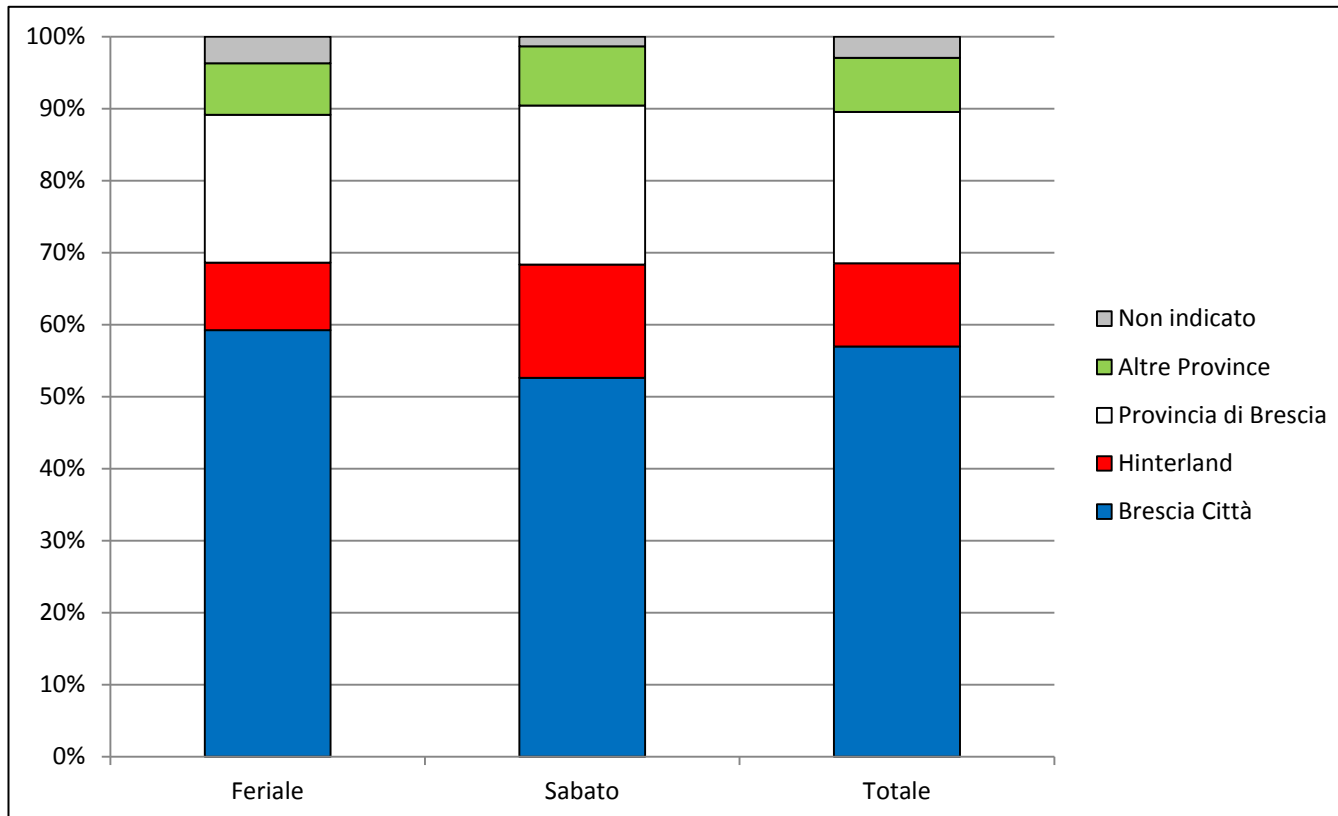


Gli utenti della metropolitana: luogo di residenza

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.

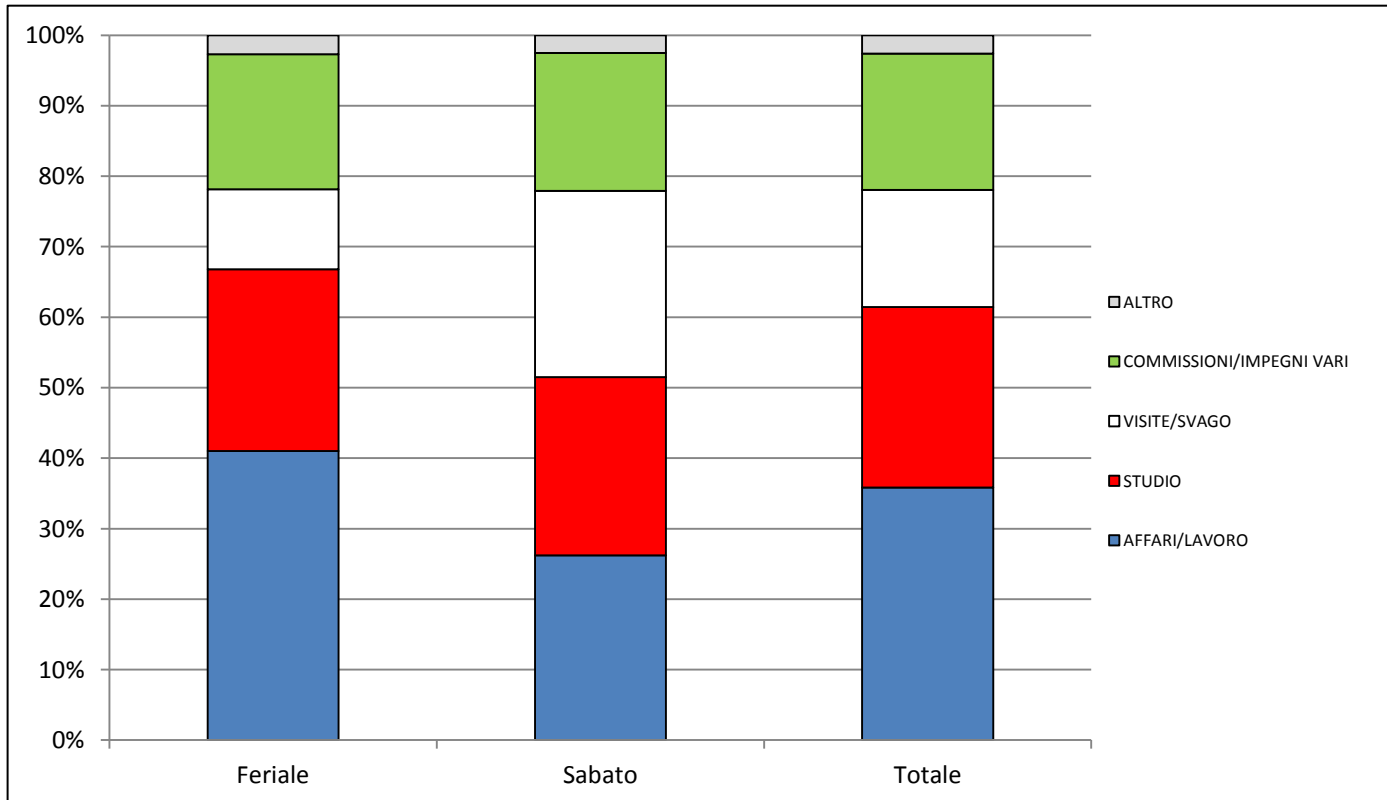
Intervistati per zona di residenza e giorno della settimana del viaggio - %



Gli utenti della metropolitana: il motivo dello spostamento

Nei giorni feriali predomina l'utilizzo della Metropolitana per motivi di lavoro (oltre il 41%) e di studio (26%), mentre al sabato, l'impatto di queste due motivazioni complessivamente è del 51%.

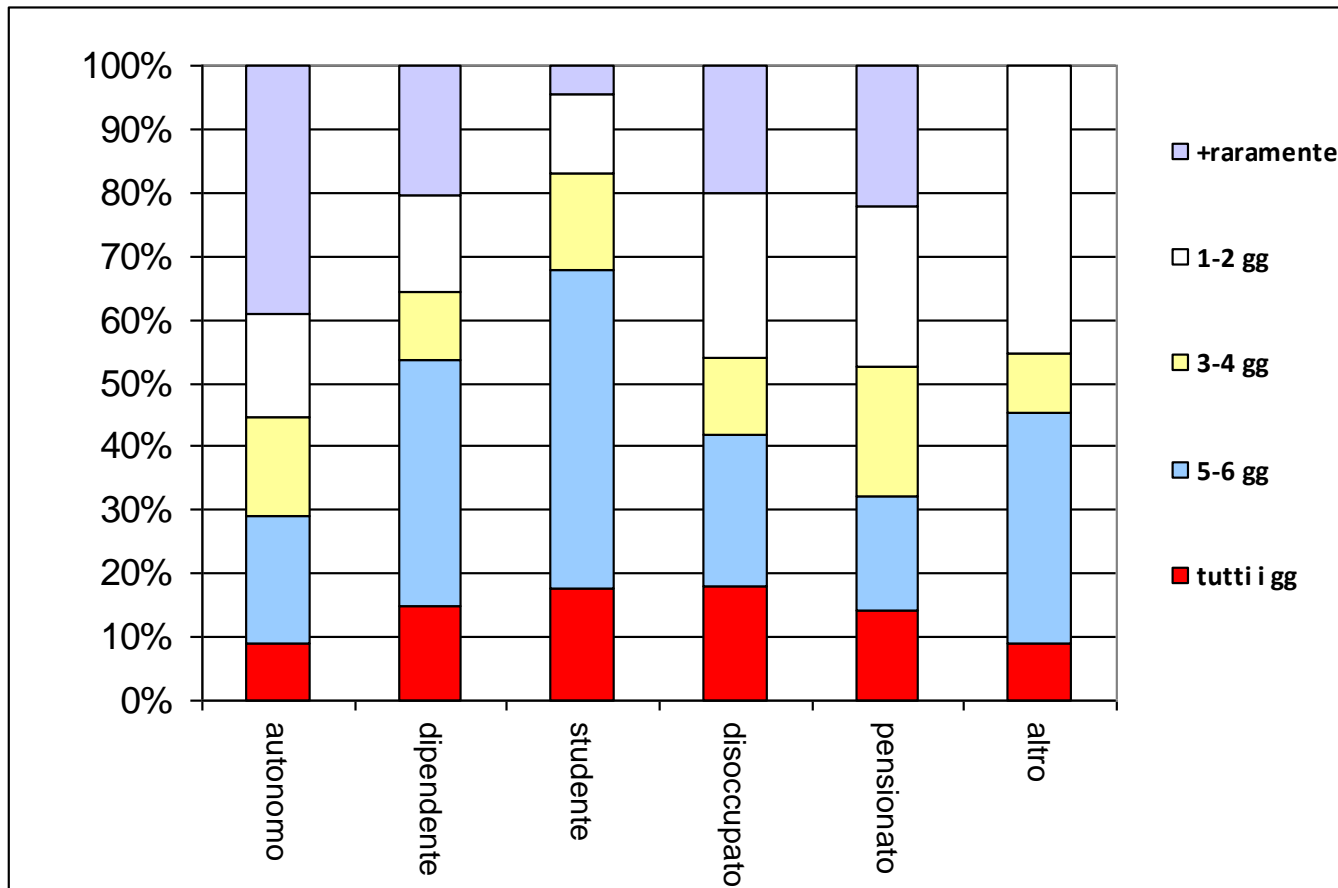
Intervistati per motivo dello spostamento e giorno della settimana del viaggio - %



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 l'82%.

Intervistati per frequenza dell'uso della metro e professione



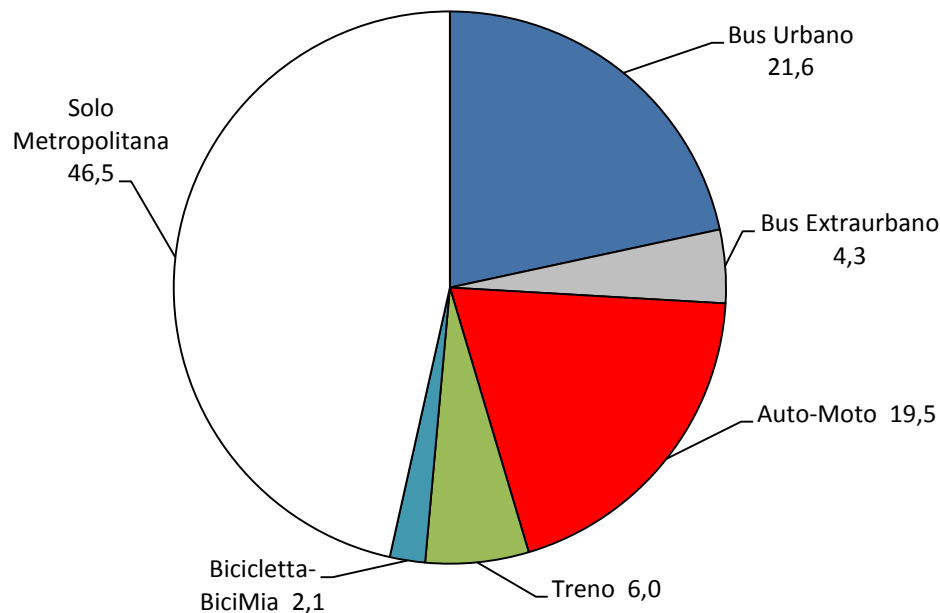
Gli utenti della metropolitana: mezzo di trasporto per accedere alla Metro

Gli utenti della Metropolitana intervistati, in prevalenza (46,5%) hanno utilizzato solo la Metro per il loro viaggio, quasi il 22% anche il bus urbano e il 19,5% l'auto o la moto.

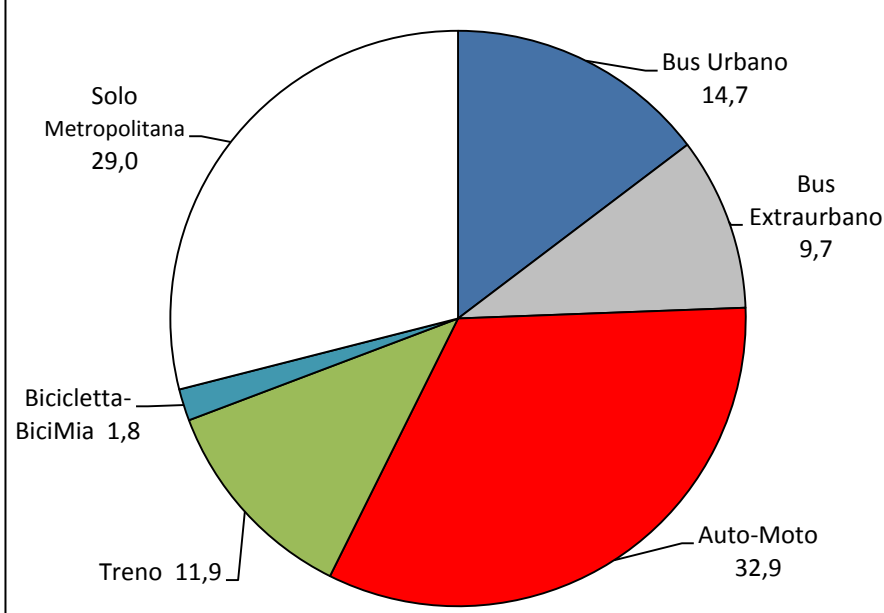
La Bicicletta è utilizzata solo dal 2,2% degli utenti, ma è presumibile che sia un effetto stagionale (da verificare con la rilevazione di Maggio)

Mezzo di trasporto utilizzato oltre alla Metropolitana

Tutti gli intervistati



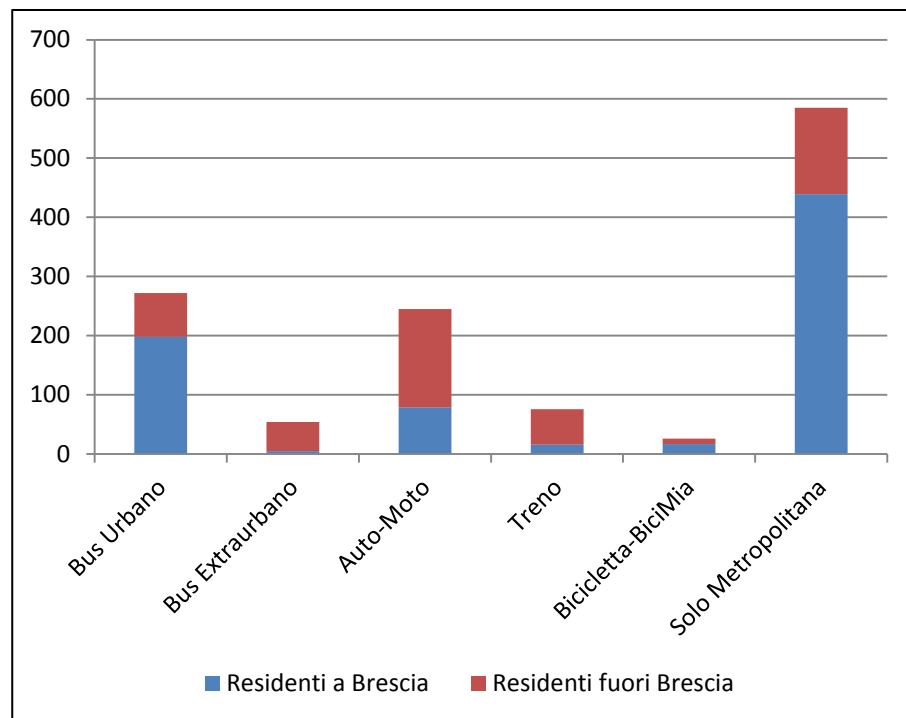
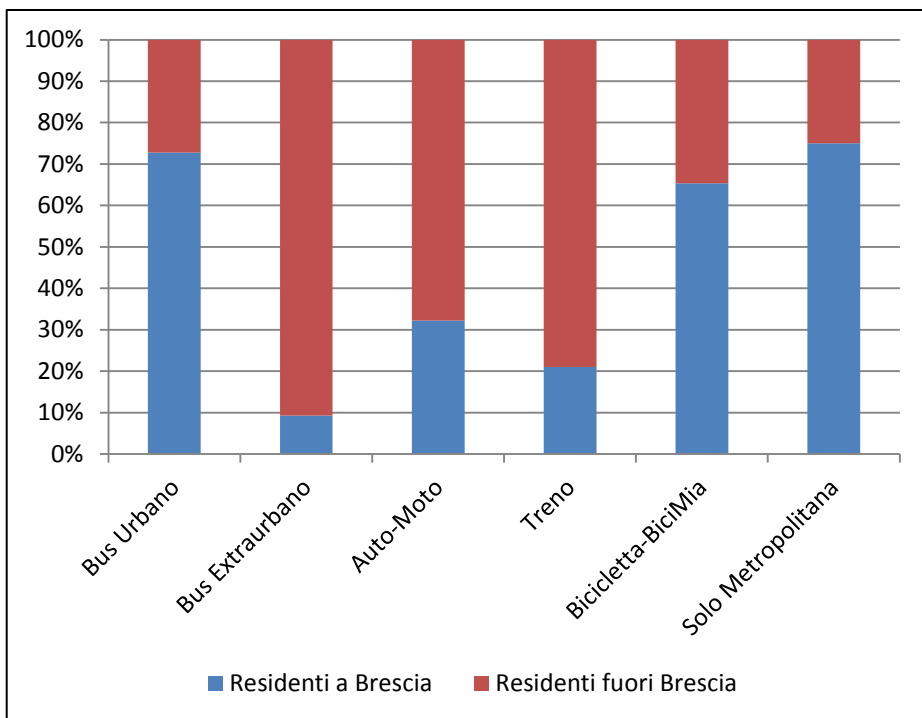
Residenti fuori Brescia



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

L'utilizzo di altri mezzi di trasporto, oltre alla Metropolitana, quali Treno (6%) e Bus Extraurbano (4,3%), è collegato al luogo di residenza. Così come l'utilizzo di auto e moto.

Mezzo di trasporto utilizzato oltre alla Metropolitana per luogo di residenza

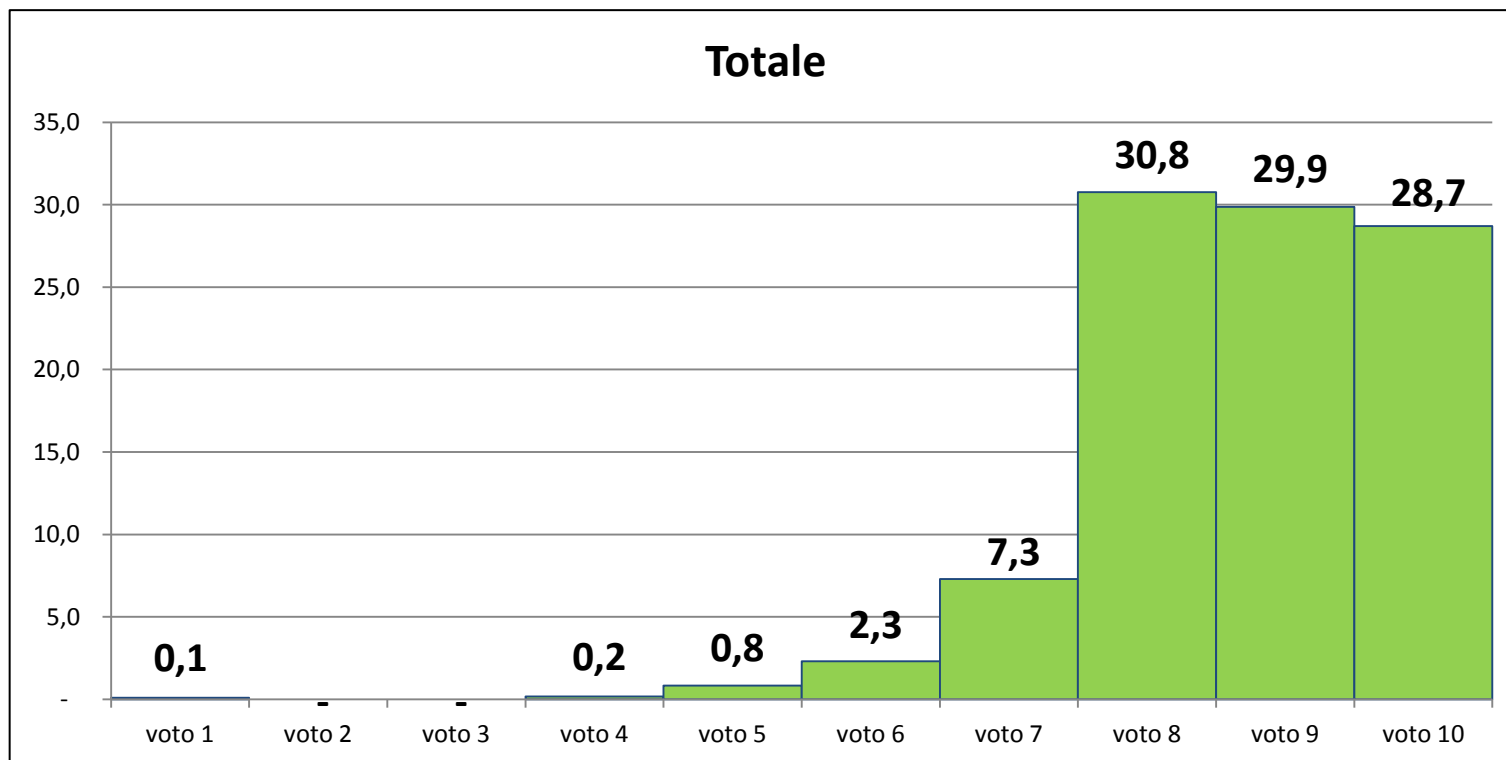


La qualità del servizio erogato: la valutazione complessiva

Il servizio erogato dalla Metropolitana Leggera di Brescia ottiene una valutazione alta di 8,72 (su scala da 1 a 10).

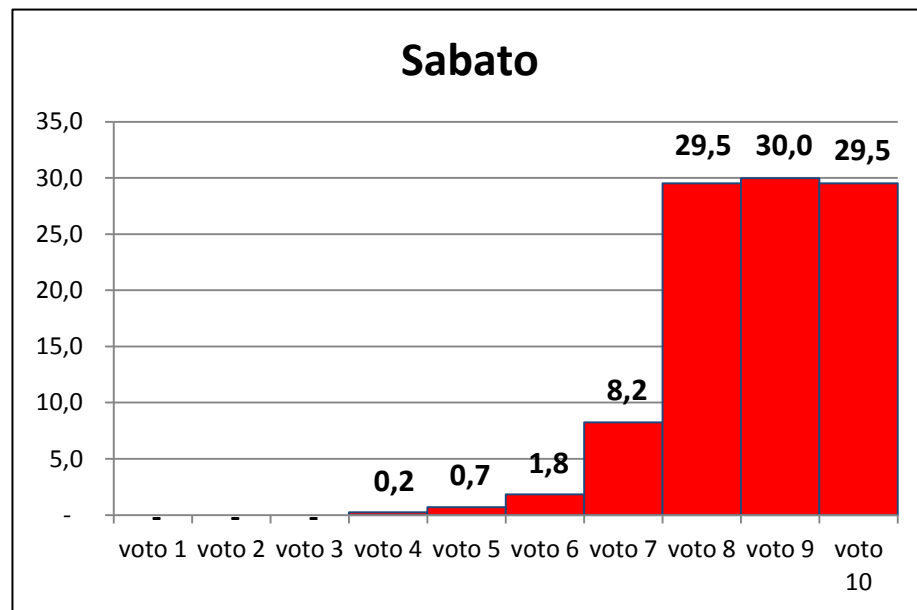
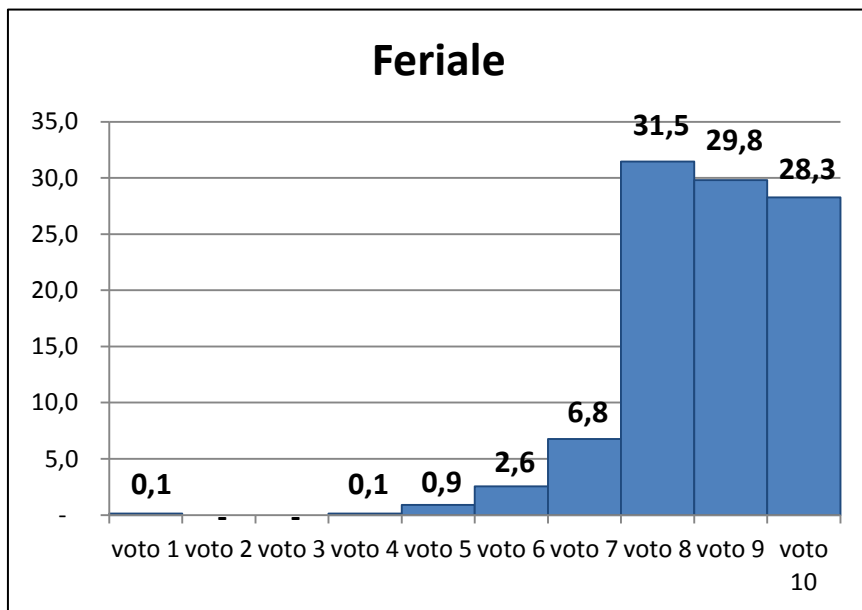
Non vi sono particolari differenze di giudizio tra gli utilizzatori dei giorni feriali (8,70) e del sabato (8,72).

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



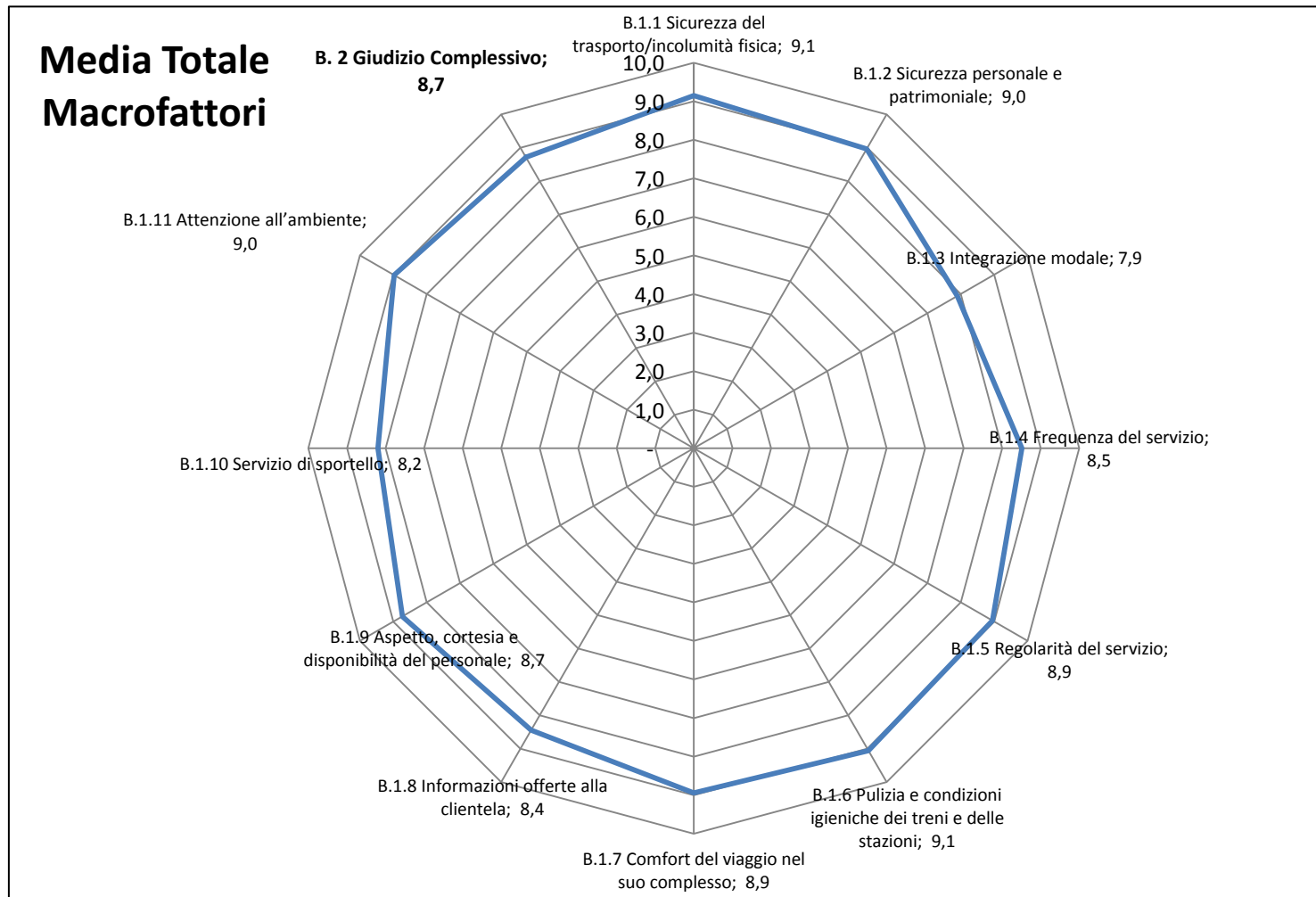
La qualità del servizio erogato: la valutazione complessiva

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



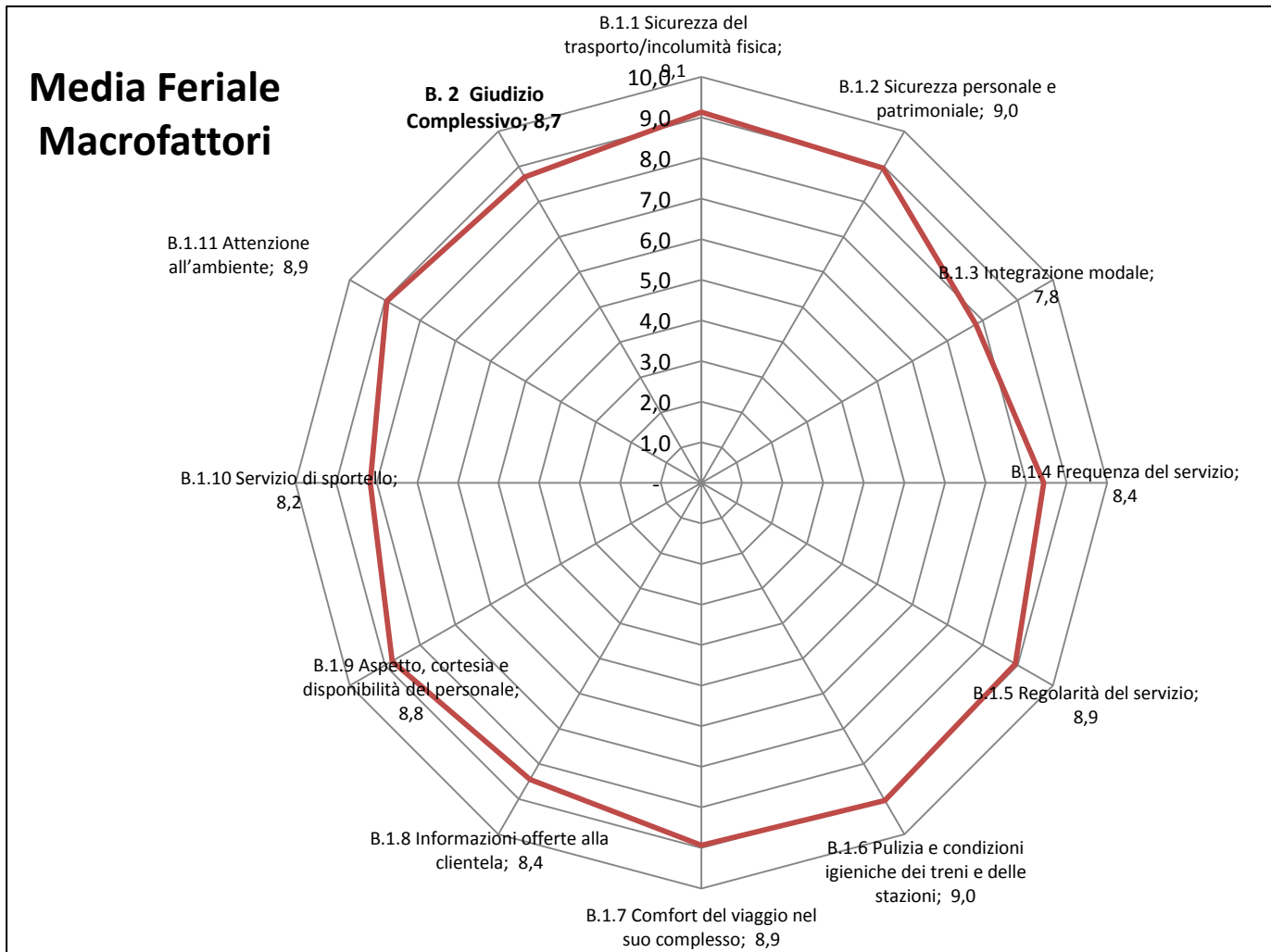
La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

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



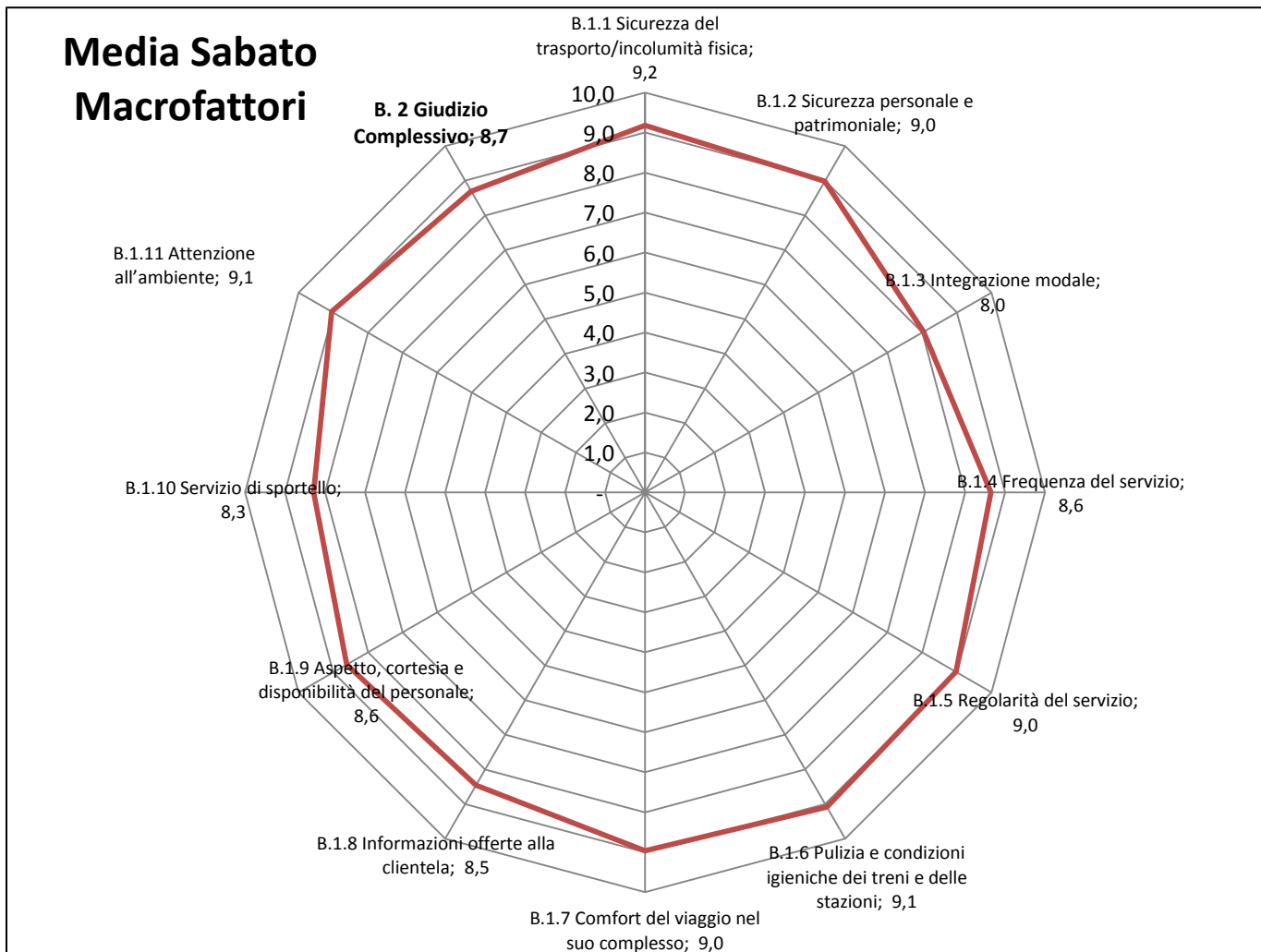
La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

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



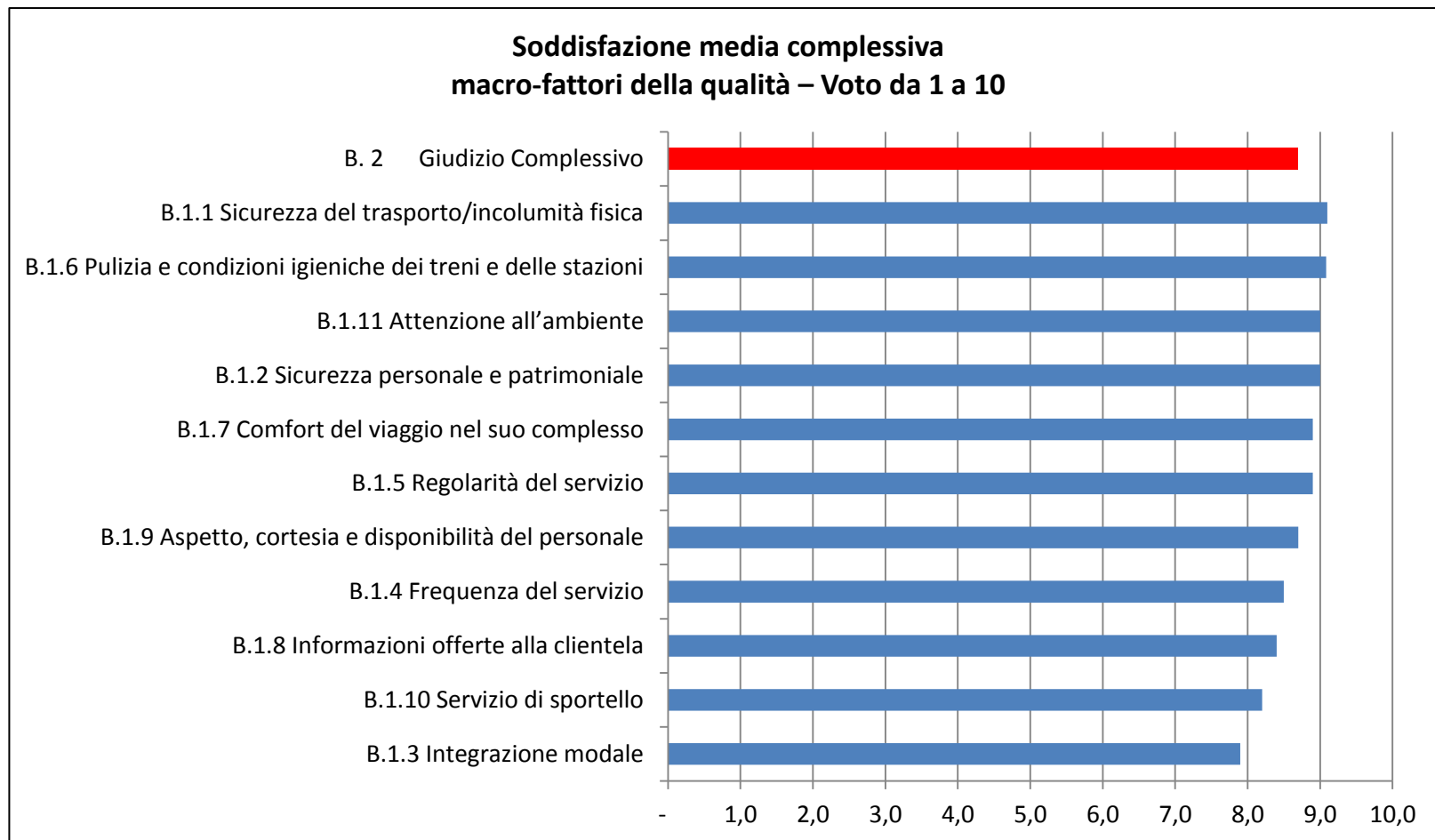
La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

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

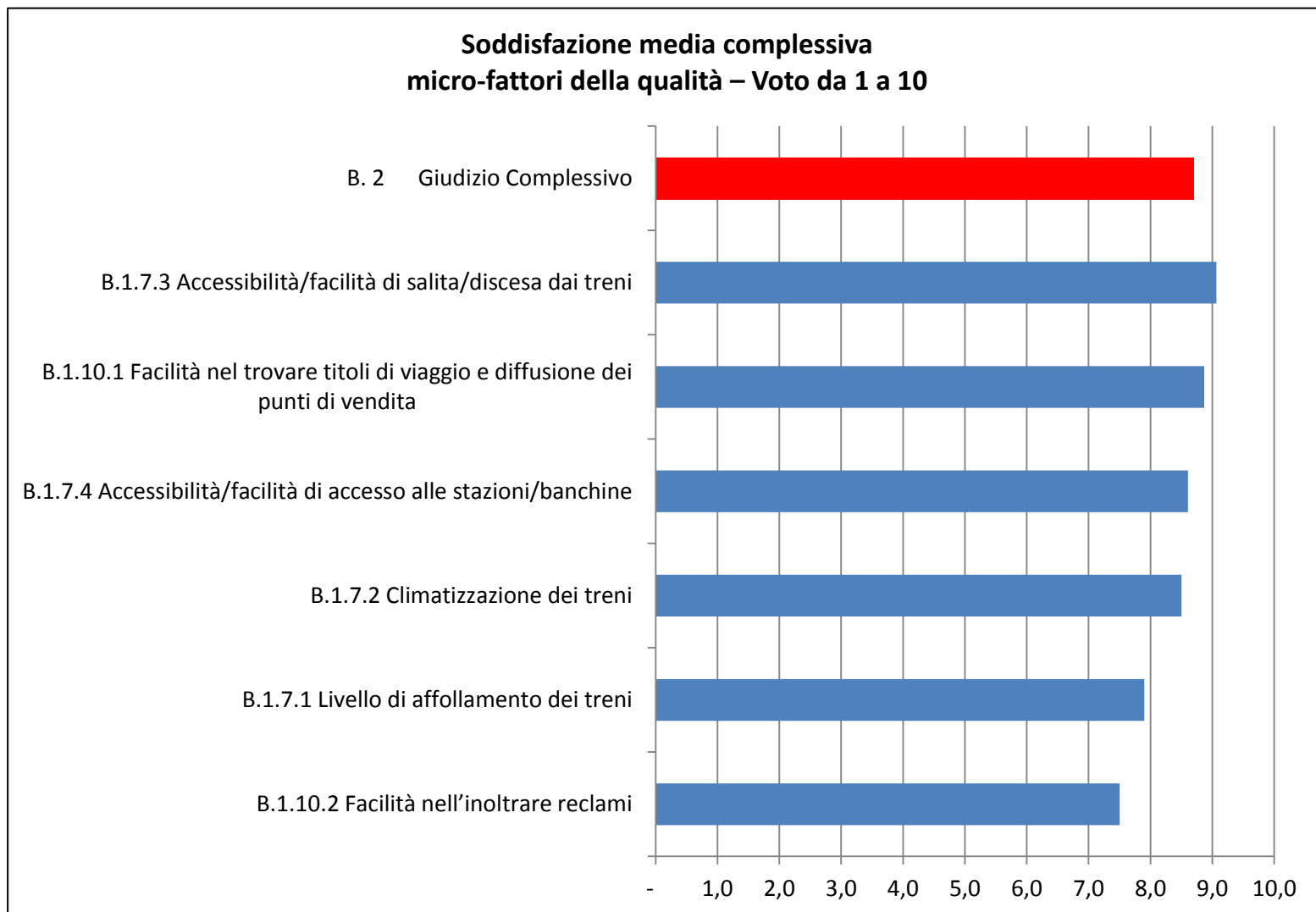


La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

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

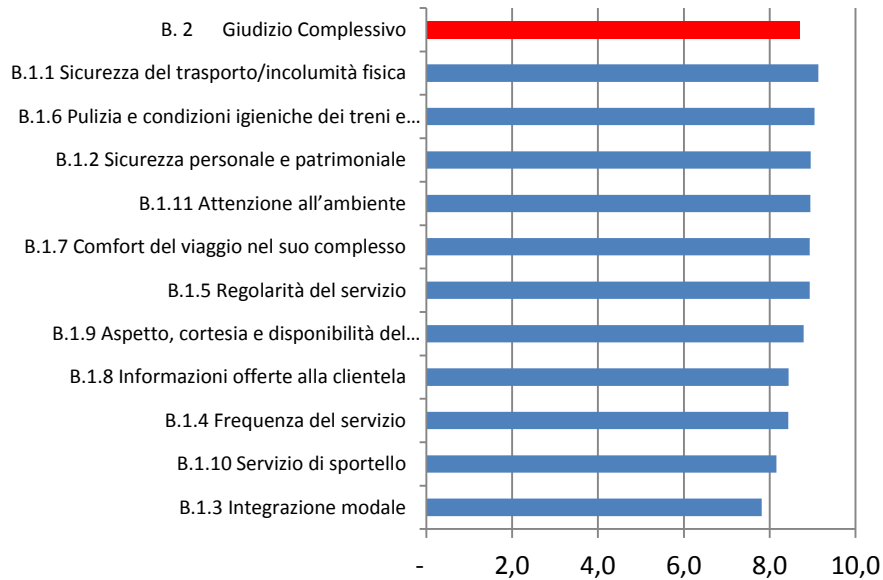


La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL

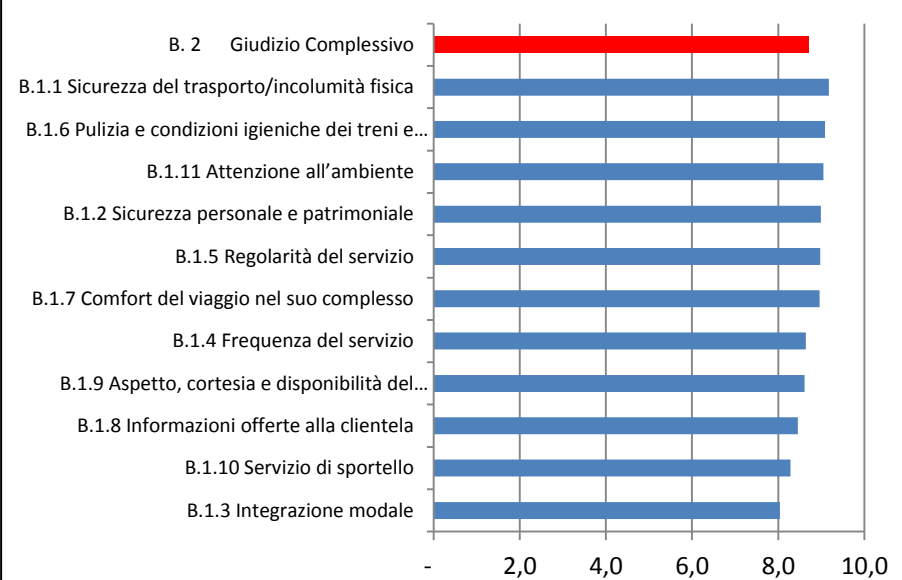


La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL Macro-fattori - Feriale e Sabato

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

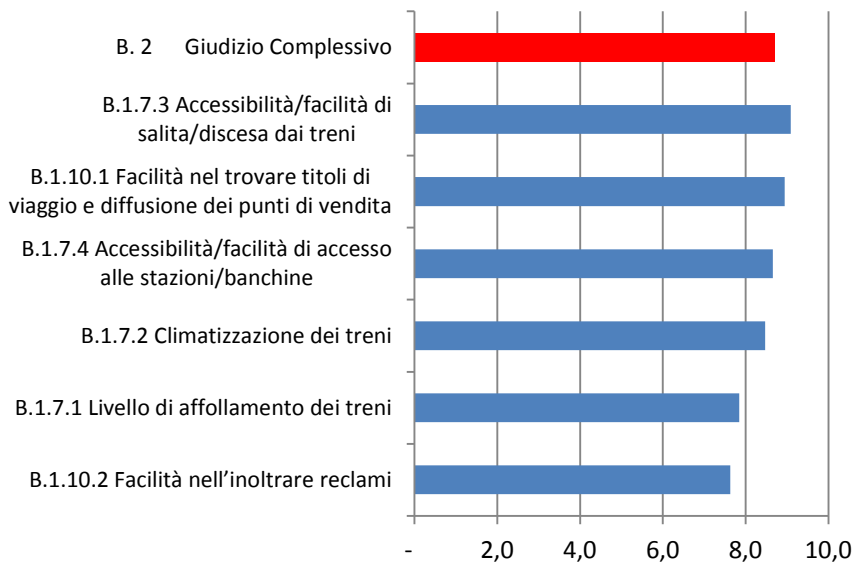


**Soddisfazione media sabato
macro-fattori della qualità – Voto da 1 a 10**

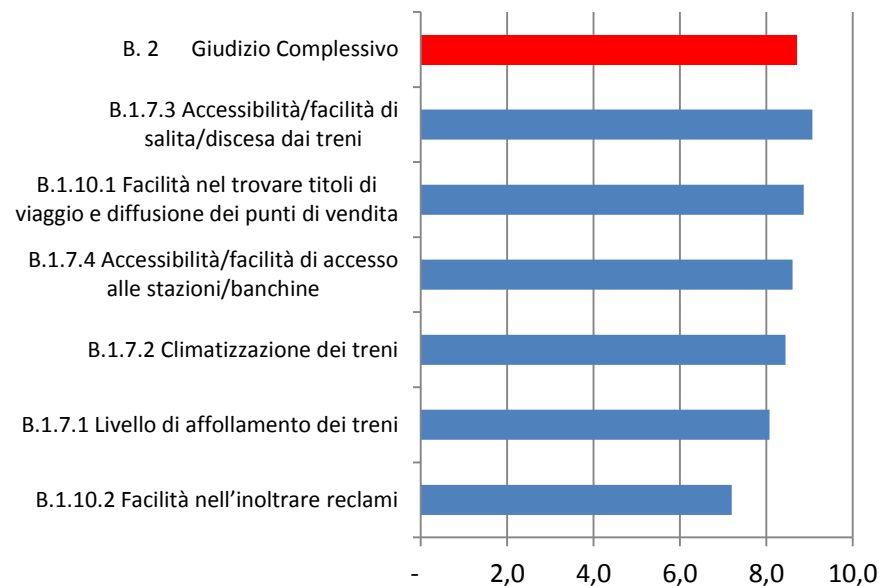


La qualità del servizio erogato: I fattori della qualità del servizio di TPL Micro-fattori - Feriale e Sabato

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



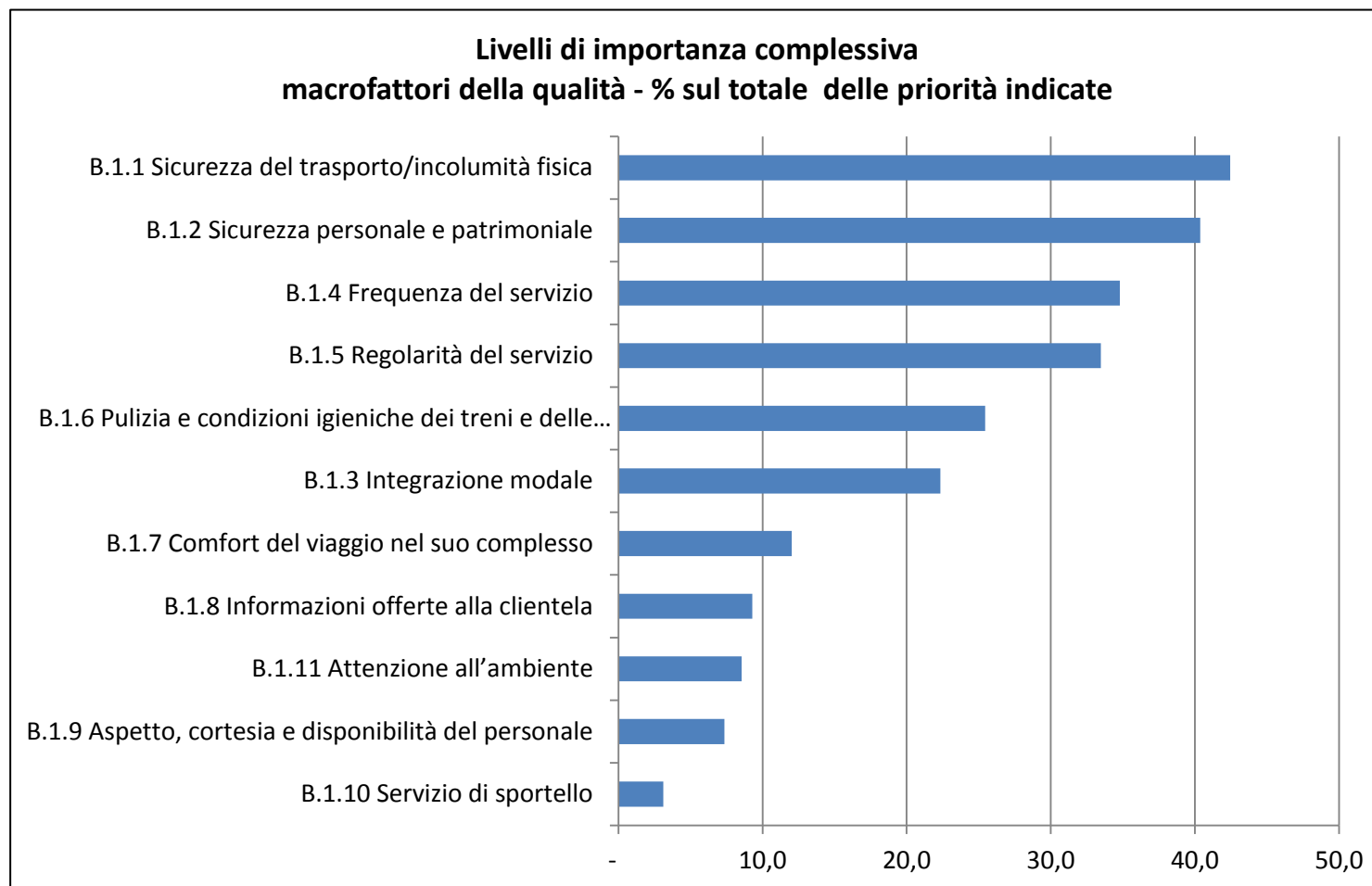
**Soddisfazione media complessiva
micro-fattori della qualità – Sabato**
Voto da 1 a 10



La qualità del servizio erogato:

Livelli di importanza dei fattori di qualità

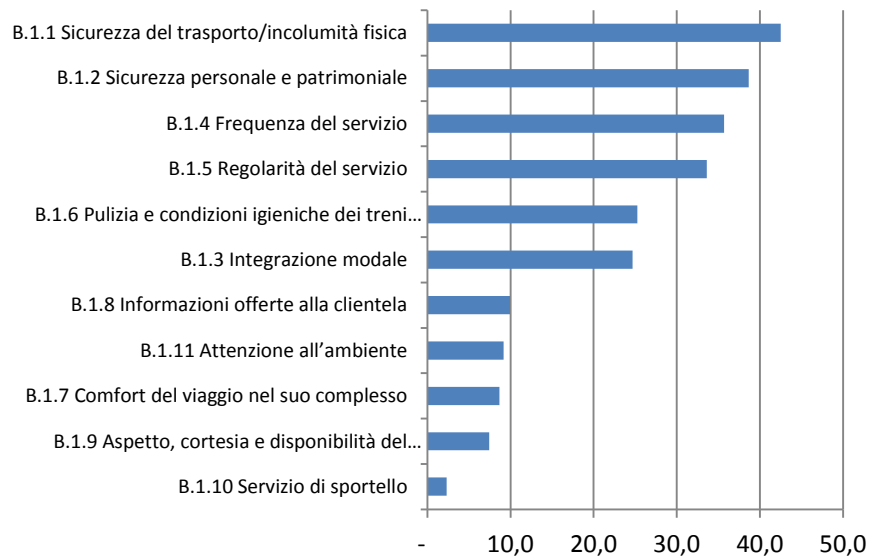
Al fine di poter opportunamente ponderare i giudizi sulla soddisfazione relativa ai fattori della qualità, si è chiesto agli intervistati di esplicitare i fattori che rivestono maggiore importanza, ossia quei fattori che hanno un maggior impatto sulla soddisfazione complessiva dell'utente



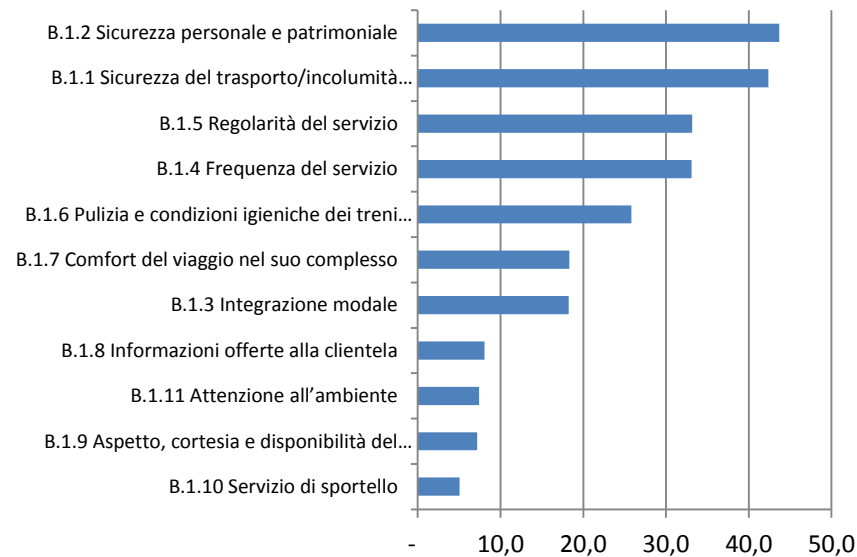
La qualità del servizio erogato:

Livelli di importanza dei fattori di qualità

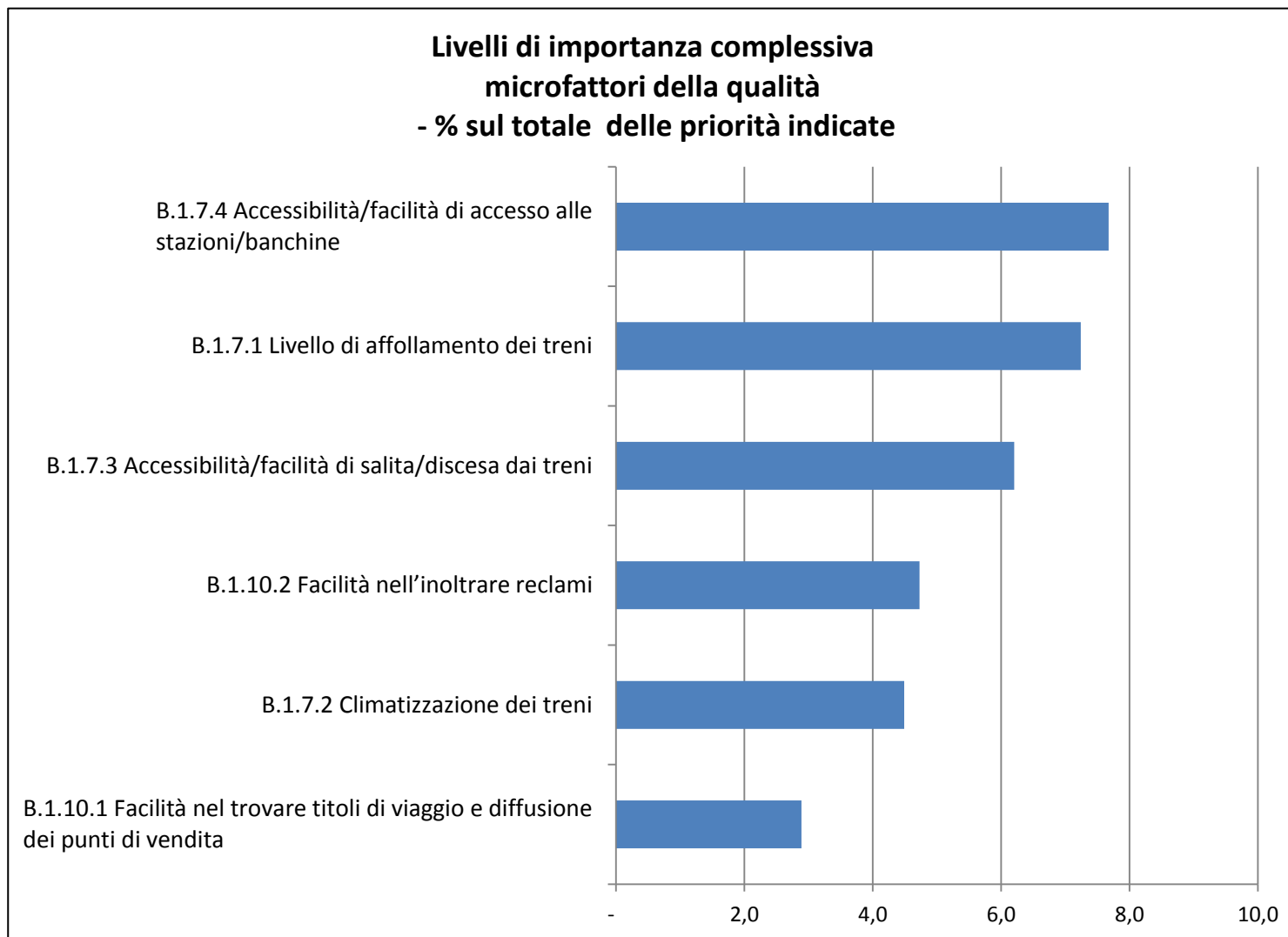
**Livelli di importanza complessiva
macrofattori della qualità – Feriele
- % sul totale delle priorità indicate**



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



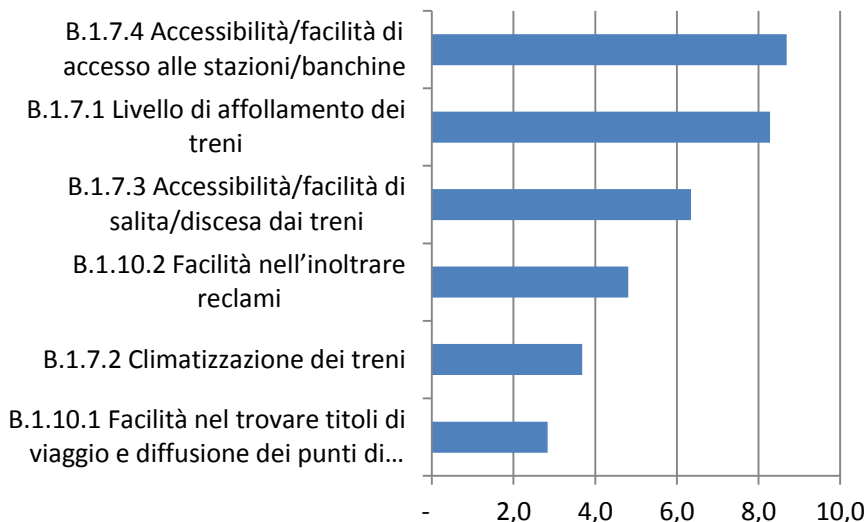
La qualità del servizio erogato: Livelli di importanza dei fattori di qualità



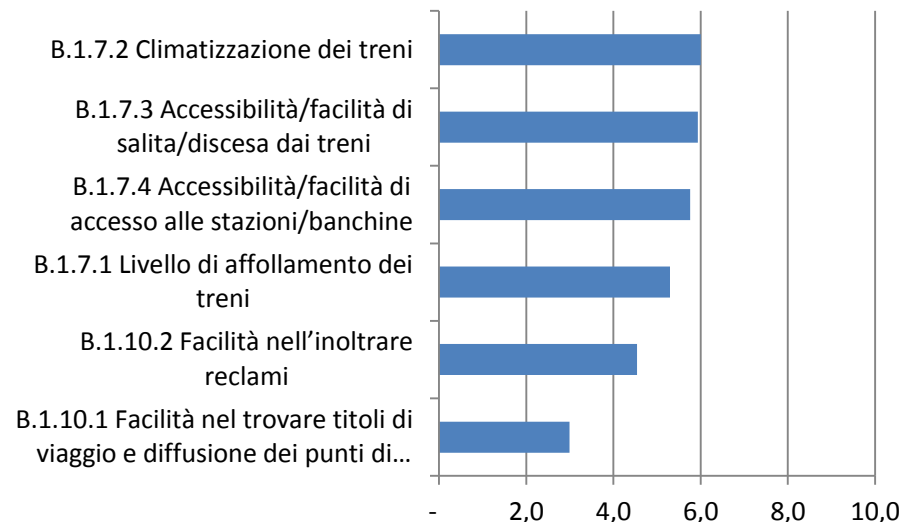
La qualità del servizio erogato:

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 – Feriale**
- % sul totale delle priorità indicate



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 gode di un **effetto «luna di miele»**, dato il suo recente avvio. Questo comporta che le valutazioni medie sono piuttosto elevate e poco discoste dalla valutazione media complessiva del Servizio.

Nelle prossime rilevazioni, sarà possibile ottenere elementi più rilevanti per valutare dove e come investire per migliorarne il servizio.

Quadrant Analysis

