



Metro Brescia: Indicatori di qualità del servizio erogato

L'opinione degli utenti di MetroBS

Documenti di lavoro 04/2016

Brescia, 31 ottobre 2016

6. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Di seguito vengono presentati i risultati di valutazione del servizio erogato, comparati in alcuni casi con i risultati registrati nelle scorse indagini, in modo da avere una visione completa e poter evidenziare eventuali fattori distorsivi imputabili al campionamento.

Come si può notare, la valutazione media risulta anche questo semestre superiore all'8,6, con differenze marginali tra chi la utilizza nei giorni feriali o tra abbonati e non abbonati.

Tabella 23 – Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di trasporto della metropolitana? – Maggio 2016

Giorno	Minimo	Media	Massimo	Mediana	Dev St	Questionari validi
Feriale	4	8,67	10	9	0,99	434
Sabato	5	8,65	10	9	0,99	106
Abbonati	5	8,62	10	9	0,95	268
Ticket	4	8,72	10	9	1,01	243
Complessivo	4	8,66	10	9,00	0,99	540

Figura 24 – Livello di soddisfazione complessiva – Totale degli intervistati – Maggio 2016

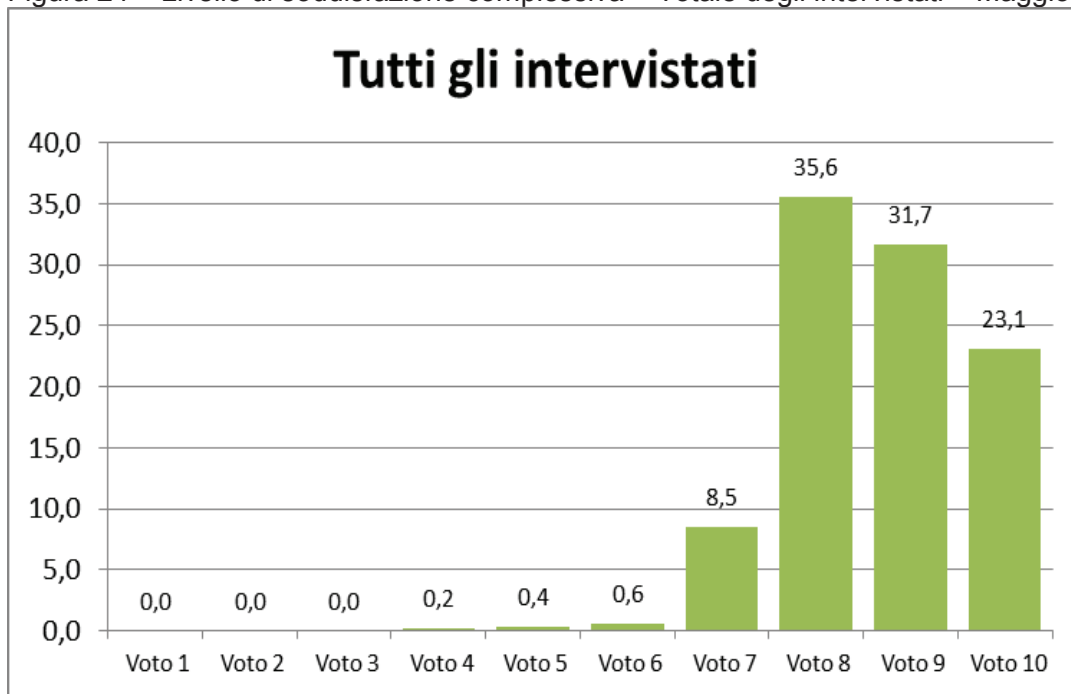


Figura 25 – Livello di soddisfazione complessiva – Intervistati per tipo di giorno – Maggio 2016

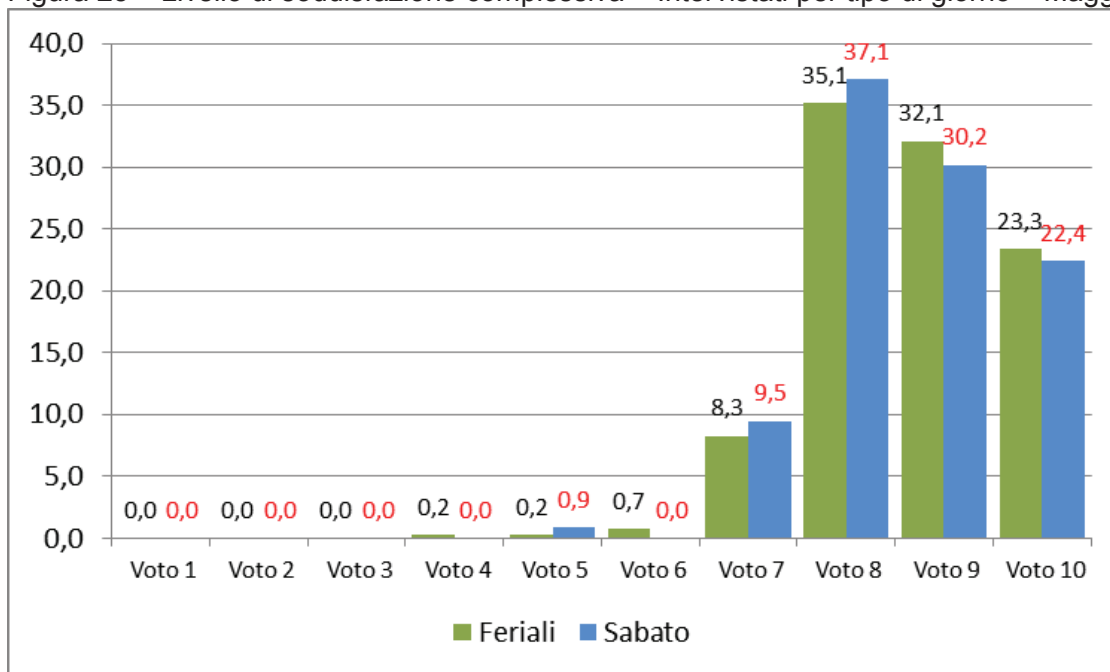
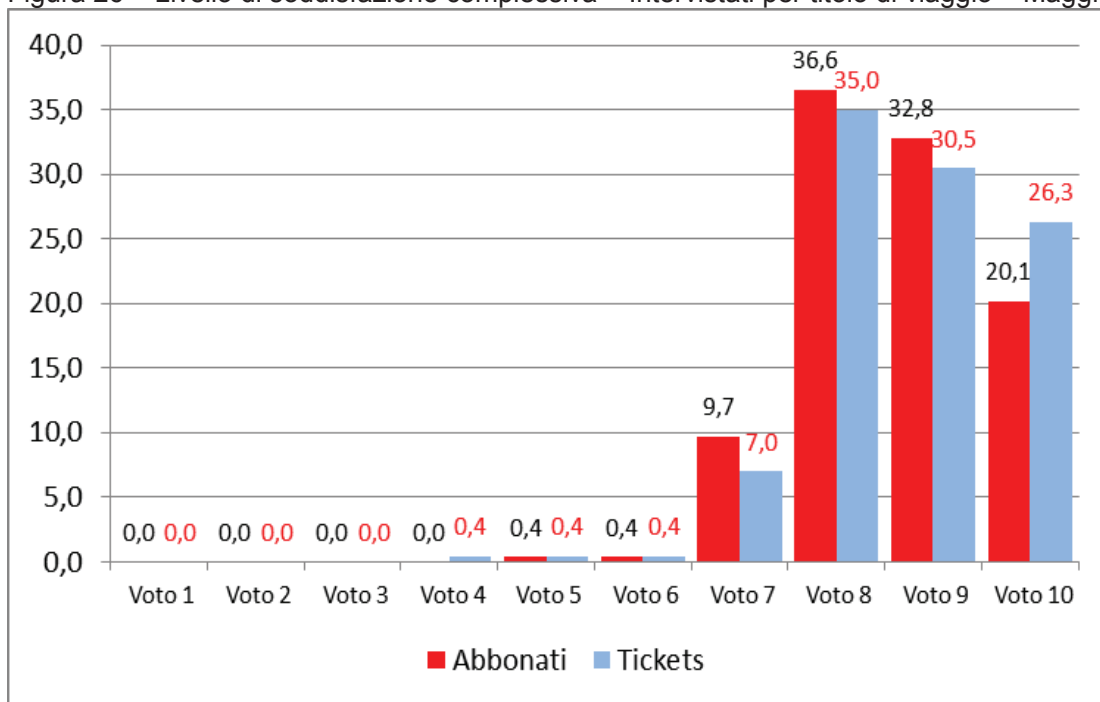


Figura 26 – Livello di soddisfazione complessiva – Intervistati per titolo di viaggio – Maggio 2016



Rispetto alle precedenti rilevazione si è in presenza di un leggero aumento della soddisfazione, che torna ai livelli di novembre 2014.. Il giudizio complessivo risulta, come sempre fino ad ora, molto positivo.

Tabella 24 – Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di trasporto della metropolitana? - Novembre 2013-Maggio 2016

Giorno	Media novembre 2013	Media maggio 2014	Media novembre 2014	Media maggio 2015	Media Novembre 2015	Media maggio 2016
Feriale	8,70	8,90	8,63	8,63	8,59	8,67
Sabato	8,74	8,88	8,55	8,40	8,61	8,65
Abbonati	8,63	8,78	8,66	8,49	8,53	8,62
Ticket	8,74	9,00	8,59	8,61	8,52	8,72
Complessiva	8,72	8,90	8,62	8,59	8,58	8,66

Figura 27 – Livello di soddisfazione medio degli intervistati – Novembre 2013-Maggio 2016

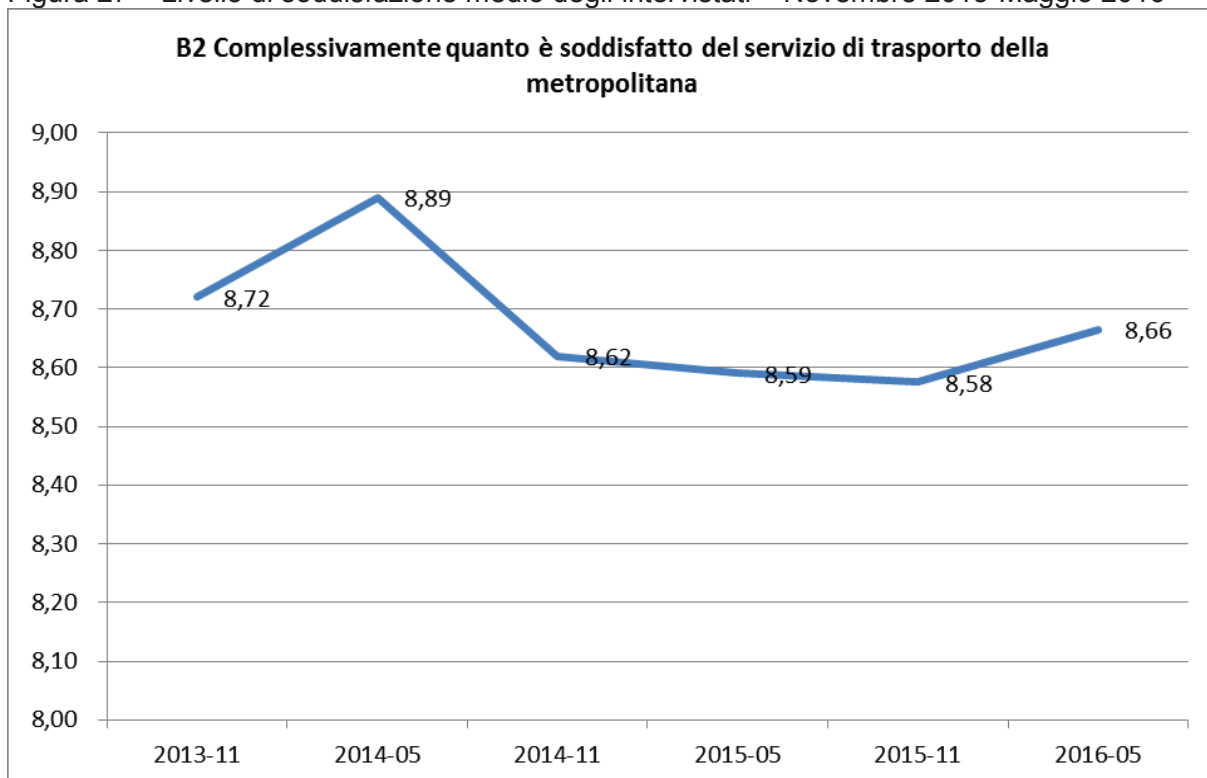


Figura 28 – Livello di soddisfazione medio degli intervistati – Feriali e Sabato – Novembre 2013-Maggio 2016

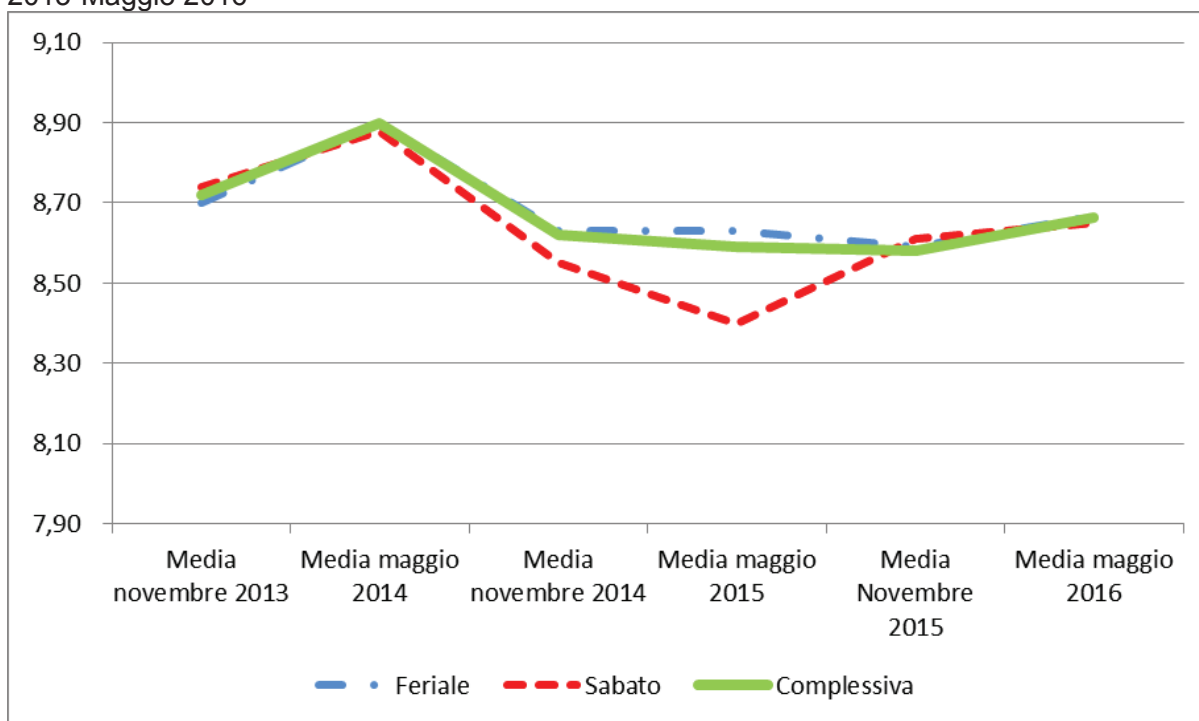


Figura 29 – Livello di soddisfazione medio degli intervistati – Abbonati e Tickets – Novembre 2013-Maggio 2016

