



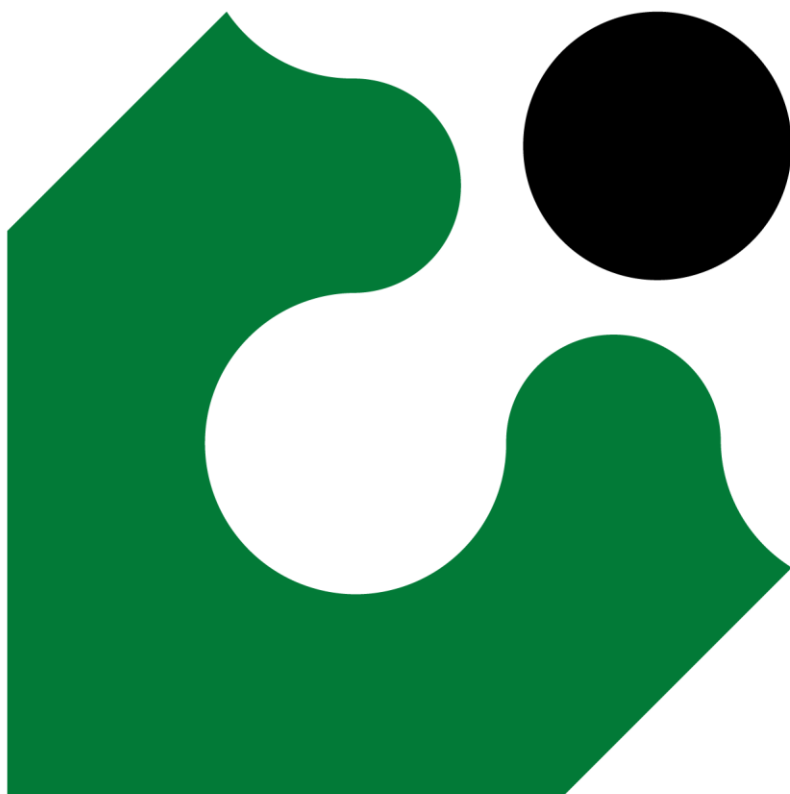
# **Indagine di customer satisfaction sul Trasporto Pubblico Locale in Lombardia**

Inverno 2020-2021

Rapporto finale

200410TER

Giugno 2021



## Indagine di customer satisfaction del Trasporto Pubblico Locale in Lombardia. Inverno 2020 - 2021

Rapporto di ricerca

promosso dalla Giunta Regionale - Regione Lombardia

nell'ambito del Piano 2018 per incarico della Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità

(Codice PoliS-Lombardia: 200410TER)

Gruppo di lavoro tecnico: Fabio Pagani, Elena Foresti

Dirigente responsabile: Irene Galimberti

PoliS-Lombardia

Dirigente di riferimento: Raffaello Vignali

Project Leader: Federica Ancona

Gruppo di ricerca:

Anna Gabriella Zucca e Giulia Filacchioni, CSA; Simone Zardi

Publicazione non in vendita.

Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento  
può essere pubblicata senza citarne la fonte.

Copyright® PoliS-Lombardia

**PoliS-Lombardia**

Via Taramelli, 12/F - 20124 Milano

[www.polis.lombardia.it](http://www.polis.lombardia.it)

## Indice

<b>In pillole: obiettivi e risultati dell'indagine</b>	<b>p.4</b>
<b>1. Chi sono gli utenti del TPL in Lombardia</b>	<b>p.7</b>
1.1. Profilo socio-demografico	p. 7
1.2. Mezzi utilizzati e modalità di fruizione	p. 8
<b>2. Grado di soddisfazione e fattori di qualità</b>	<b>p.10</b>
2.1. Il giudizio sul servizio nel suo complesso	p. 10
2.2. I principali punti di forza	p. 11
2.3. Gli aspetti di potenziale debolezza	p. 12
2.4. Il confronto temporale	p. 14
<b>3. Approfondimenti e confronti</b>	<b>p.16</b>
3.1. Servizi urbani ed extra-urbani	p. 16
3.2. Servizi di superficie e metropolitana nel comune di Milano	p. 18
3.3. Servizi ferroviari da stazioni RFI e da stazioni Ferroviennord	p. 20
<b>4. Trasporto Pubblico ed emergenza COVID 19</b>	<b>p.22</b>
4.1. Cambiamenti nell'uso del TPL	p. 22
4.2. Misure e disposizioni	p. 23
<b>5. Note metodologiche</b>	<b>p.25</b>
5.1. Piano di campionamento	p. 25
5.2. Metodo di rilevazione e questionario	p. 27
<b>6. Tavole statistiche</b>	<b>p.36</b>
6.1 Caratteristiche degli utenti e del viaggio	p. 36
6.2 Qualità percepita del servizio	p. 39
6.3 Importanza dei fattori di qualità	p. 42
6.4 Motivo dello spostamento e del mezzo scelto	p. 45

## IN PILLOLE Obiettivi e risultati dell'indagine

L'indagine di Customer Satisfaction sul TPL nel territorio lombardo, realizzata annualmente da Regione Lombardia, è giunta alla sua decima edizione.

Lo studio viene normalmente realizzato nel periodo autunnale mentre l'edizione di quest'anno si è svolta nei mesi di febbraio e marzo 2021; la scelta di questo periodo è legata alle più pesanti limitazioni alla mobilità, e conseguentemente diminuzione di utilizzo dei mezzi pubblici, che avevano caratterizzato l'autunno 2020 e i primi mesi del 2021, non ultima la riduzione, quasi totale, della didattica in presenza nelle scuole, fatto che aveva in quel momento privato *del tutto* il TPL di uno dei target di principali utenza, quello appunto costituito degli studenti.

L'indagine appresenta un consolidato strumento di monitoraggio e analisi dell'utenza dei servizi di trasporto urbano, extraurbano e ferroviario e ha la finalità di registrare informazioni sulle caratteristiche del viaggio effettuato, i fattori di qualità del servizio e profilo socio-anagrafico di chi utilizza mezzi pubblici.

Per la realizzazione dello studio si è scelto di confermare l'impianto metodologico in termini di distribuzione campionaria, contenuti dello strumento di rilevazione e metodo di somministrazione CAPI (Computer Assisted Personal Interview), per assicurare, pur nella imprescindibile peculiarità della situazione pandemica, confrontabilità dei risultati con le serie storiche.

Il giudizio sul TPL lombardo nel complesso consolida la ripresa positiva osservata nel 2019 dopo il calo nella soddisfazione registrato nel 2018: gli utenti hanno infatti assegnato al servizio nella sua totalità un giudizio medio di 7,1 su una scala da 1 a 10, in leggero aumento rispetto al 7,0 dello scorso anno, tornando in questo modo alla valutazione del 2017, quando il voto medio registrato era stato infatti pari a 7,1 punto culminante del trend in crescita che aveva contraddistinto le rilevazioni precedenti. Di fatto in questa ultima edizione si è leggermente ridotta la platea totale dei soggetti soddisfatti e le percentuali dei giudizi di apprezzamento medio (voti 6 e 7); si è invece mantenuta sostanzialmente identica al 2019 la percentuale di chi si è espresso con un voto pari a 8 ed è aumentata al contempo la quota di viaggiatori che hanno dato voti di eccellenza 9 e 10,

Nonostante la situazione pandemica, anche le valutazioni sui diversi fattori di dettaglio del TPL mostrano una sostanziale continuità rispetto all'ultima rilevazione: le modifiche dei voti sia in senso positivo che in calo, sono estremamente contenute e descrivono quindi una situazione globalmente stabile per i servizi di TPL nel loro complesso.

I trasporti sulle tratte extra-urbane mantengono in genere giudizi leggermente migliori rispetto a quelli in ambito urbano: nei servizi ferroviari emerge una situazione di minore apprezzamento nelle rilevazioni presso le stazioni delle Ferrovienord.

La *facilità di acquisto del biglietto*, gli *orari di inizio e fine servizio*, la *durata dello spostamento* e la *disponibilità dei titoli di viaggio* sono gli aspetti dei trasporti lombardi giudicati più soddisfacenti nell'indagine invernale 2020/21, a conferma di una situazione di primato per questi elementi consolidata nel tempo.

Anche per l'importanza attribuita ai fattori si registra una conferma: i due elementi del servizio considerati dagli utenti come più importanti sono infatti la *puntualità* e la *frequenza delle corse*; entrambi gli aspetti ottengono giudizi positivi, con voto medio in entrambi i casi pari a 7. Sempre in termini di importanza trova conferma anche il peso attribuito ad alcune altre caratteristiche rilevanti per un servizio di trasporto pubblico quali il *rispetto delle corse programmate* e le *coincidenze tra i mezzi*. La rilevanza più bassa emerge rispetto a *sicurezza e pulizia di fermate/stazioni* e *accessibilità per persone con disabilità*.

La valutazione di apprezzamento più contenuta nell'indagine di quest'anno riguarda la *pulizia di stazioni e fermate* (v. m. 6,45); gli altri aspetti in coda nella graduatoria di soddisfazione sono quelli della *pulizia dei mezzi*, della *sicurezza nelle stazioni e nelle fermate* e della *sicurezza a bordo*.

Come osservato anche nelle edizioni precedenti dello studio, le valutazioni per questi elementi si presentano contenute in modo trasversale nell'ambito dell'utenza, evidenziando invece maggiori particolarità in riferimento ai territori. Nell'ultima rilevazione vale la pena di segnalare a questo proposito che in alcune aree sono emersi per sicurezza e pulizia anche giudizi, pur se di poco, inferiori alla sufficienza; nella lettura del dato si ricorda che la situazione legata all'emergenza sanitaria può avere inciso in modo differente nelle singole realtà, particolarmente proprio in relazione a *pulizia e sicurezza*, indicatori *sensibili* in una situazione di paure e dubbi legati alla pandemia.

I servizi di trasporto pubblico del comune di Milano nel loro complesso evidenziano un dato medio di soddisfazione di analogo a quello del totale Lombardia (7,1) e le valutazioni sono in generale più elevate per la metropolitana rispetto ai servizi di superficie. Nel servizio di metropolitana emergono in particolare i giudizi positivi su *facilità di acquisto e uso dei titoli di viaggio*, *puntualità del servizio* e *frequenza delle corse*; anche nei servizi di superficie la *facilità di acquisto e uso dei titoli di viaggio* è uno degli elementi meglio valutati, in questo caso insieme agli *orari di inizio e fine servizio* e con le *coincidenze tra mezzi*.

Per quanto concerne gli altri ambiti territoriali della regione, risultano essere i più graditi i mezzi pubblici utilizzati nelle province di Como, Brescia, Mantova e Pavia, tutti con voto medio complessivo superiore a 7,5; il gradimento è particolarmente elevato nel territorio di Como dove la valutazione media è superiore a 8. Valutazioni media pari o superiori a 7 anche per Bergamo, Lodi e Varese.

Nel profilo dell'utenza e nelle modalità di utilizzo dei mezzi pubblici indicate dagli intervistati emergono quest'anno alcune differenze rispetto alle indicazioni che hanno caratterizzato con continuità le rilevazioni precedenti.

In primo luogo tra i viaggiatori si riduce la quota di studenti di circa 10 punti percentuali (14,3%), rispetto al 2019, portando quindi ad una età media del campione più alta.

Tra chi ha continuato a usare i mezzi pubblici, la mobilità si mantiene in prevalenza di tipo pendolare anche quest'anno pandemico ma comunque con frequenza di uso più contenuta rispetto al passato: si evidenziano infatti quote più basse sia di soggetti che effettuano lo spostamento tutti i giorni (18,4% rispetto a 22,5% del 2019) che di persone che si spostano con il TPL nei soli giorni feriali (48,3% rispetto a 50,5%).

Il 47,3% dei viaggiatori ha dichiarato di usare i mezzi pubblici per andare a lavoro o nel luogo studio, dato in calo rispetto al passato per la riduzione degli spostamenti effettuati dagli studenti; il TPL continua a essere scelto soprattutto perché consente di evitare problemi di traffico e/o parcheggio, ma anche per la comodità del viaggio e per quella dei suoi orari.

## CAPITOLO 1. Chi sono gli utenti del TPL

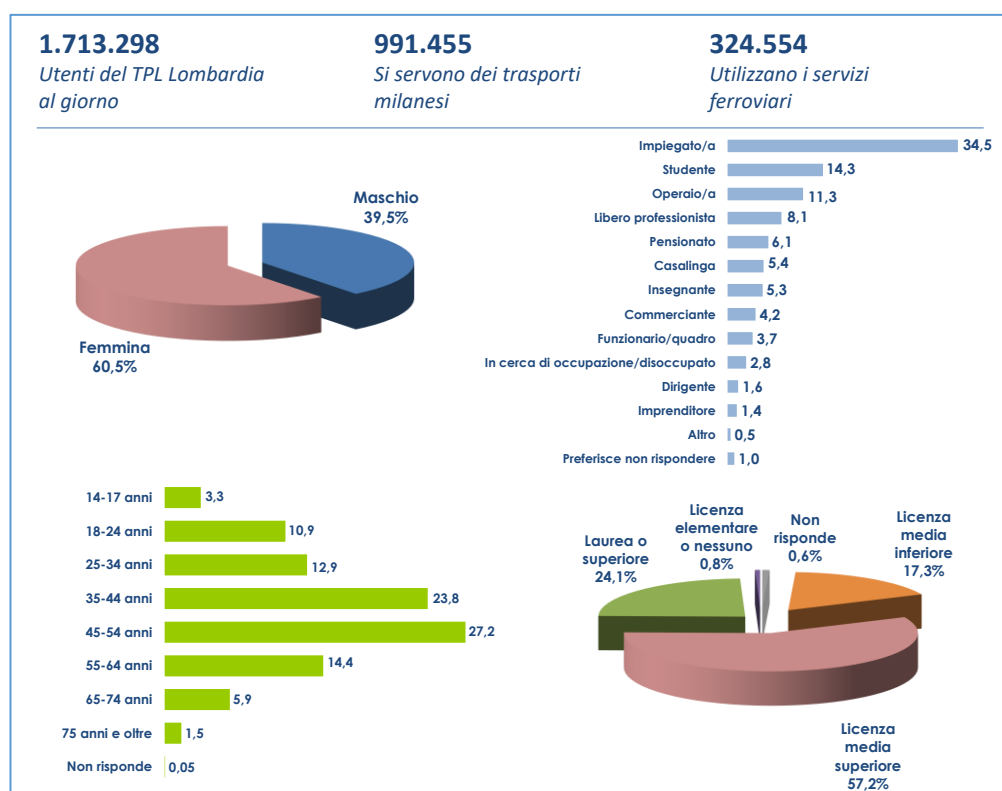
### 1.1 Profilo socio-demografico

L'indagine invernale 2020-2021, pur in una condizione peculiare di utilizzo del TPL in situazione di emergenza sanitaria, ha raggiunto un campione di 10.812 intervistati. La rilevazione è stata realizzata tra il 22 febbraio e il 5 marzo; sul territorio di Brescia a seguito delle chiusure legate alla Zona Rossa nel periodo stabilito per la rilevazione, il monitoraggio è stato effettuato nelle giornate comprese tra il 19 e il 27 aprile 2021.

Il campione di indagine evidenzia tra gli utenti una ampia maggioranza femminile (60,5%); tra gli utilizzatori sono largamente presenti gli occupati, la cui percentuale raggiunge in quest'anno pandemico il 70% dell'utenza. A confronto con gli anni precedenti appare più contenuto il dato relativo agli studenti (14,3%, circa 10 punti percentuali in meno rispetto al dato 2019) per i quali in fase di rilevazione si ricorda era parzialmente attiva la *didattica a distanza*; il 14,3% degli utenti è costituito da non occupati. In coerenza con il dato relativo alla condizione professionale, si osserva in questa fase un utilizzo del trasporto pubblico diffuso tra le fasce di età adulte e mature della popolazione: gli adulti tra 35 e 54 anni costituiscono il 51,1% degli utenti, i 55-64enni il 14,4% e il 7,4% ha più di 64 anni.

Il livello di scolarità registrato nell'inverno 2020 -2021 evidenzia una ampia maggioranza di utenti in possesso di diploma superiore (57,2%); una quota di poco inferiore al 25% di essi possiede un titolo di livello universitario.

**Figura 1.1 – Genere, età, scolarità, professione degli utenti di TPL nell'inverno 2020/21 (%)**



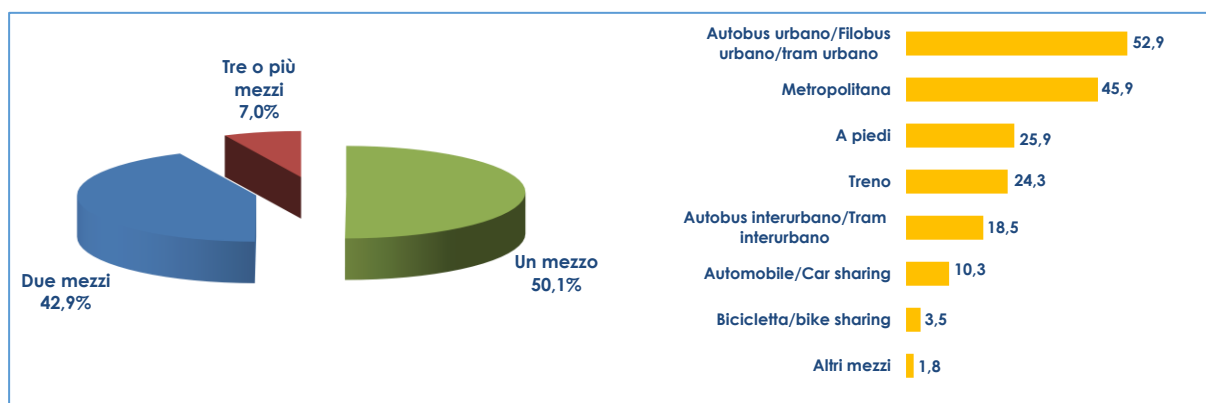
## 1.2 Mezzi utilizzati e modalità di fruizione

Nell'inverno 2020 -2021 il 50,1% degli intervistati dichiara di avere usato (al netto delle tratte fatte a piedi) un solo mezzo per effettuare il tragitto previsto; il 42,9% ne utilizza due in combinazione e il 7% fa riferimento a tre o più mezzi. Vengono utilizzati in misura maggiore gli *autobus*, *filobus*, *tram urbani* (52,9%) e la *metropolitana* (45,9%); gli *autobus e i tram interurbani* sono citati nel 18,5% dei casi.

L'utilizzo del *treno* registra un valore pari a 24,3% di segnalazioni; meno numerosi gli intervistati che percorrono una parte del tragitto in *automobile* (10,3%) o *bicicletta* (3,5%), con quote contenute di utilizzo dei mezzi in sharing.

Nel 25,9% dei casi il percorso effettuato prevede anche un tratto a piedi. Le citazioni relative ad *altri mezzi* (tra cui moto, mezzi di navigazione e navette aziendali) sono pari a 1,8%.

**Figura 1.2 – Numero e tipo di mezzi utilizzati nel tragitto nell'inverno 2020/21(%)**



Nel dato rilevato, come in occasione delle indagini precedenti, l'utilizzo dei mezzi del trasporto pubblico presenta delle diversità in termini di frequenza, motivi degli spostamenti e motivazioni di scelta, in funzione dei diversi mezzi utilizzati.

Per tutti i mezzi gli spostamenti quest'anno sono motivati in primo luogo dal lavoro, principalmente dal raggiungimento del *luogo abituale di lavoro*, con percentuale più alta in relazione al treno; si mantiene presente una quota significativa di spostamenti legati al raggiungimento del *luogo di studio*, soprattutto nei servizi urbano su gomma ed extraurbano, anche se in calo rispetto all'ultima rilevazione in situazione *standard* del 2019.

Una quota importante di utilizzo dei mezzi si mantiene legata ad *altri motivi* (acquisti, commissioni, visite, svago, etc.), più elevata per la metropolitana ma largamente diffusa anche sugli altri mezzi urbani e negli autobus extraurbani.



I mezzi pubblici sono utilizzati soprattutto nei giorni feriali (lunedì – venerdì) mentre una quota di intervistati oscillante tra il 16% e il 20%, a seconda del tipo di mezzo, se ne serve tutti i giorni, compresi sabato e domenica. In occasione della rilevazione 2020-2021 si osserva che circa un terzo dell'utenza dei servizi urbani ed interurbani di superficie ha una frequenza di utilizzo di tali mezzi inferiore a una volta a settimana; questa percentuale scende a circa il 30% tra gli utenti del treno e della metropolitana.

In tutti i casi viene dato ampio rilievo al fatto che i mezzi pubblici consentono di *evitare problemi di parcheggio* e di *traffico* e tali motivazioni presentano percentuali di citazioni particolarmente elevate tra gli utilizzatori della metropolitana e del treno.

In relazione agli altri motivi di scelta, si osserva che l'*elemento economico* rileva soprattutto per gli utenti dei servizi urbani ed interurbani, la *velocità di spostamento* e la *comodità del viaggio* vengono citati in misura superiore alla media da chi utilizza la metropolitana mentre la *comodità degli orari* è apprezzata di più dagli utilizzatori dei mezzi interurbani e del treno. L'elemento di necessità (scelta legata ad *assenza di mezzo privato e/o patente*) si conferma più presente tra coloro che si servono di autobus e tram interurbani, che anche quest'anno sono i mezzi che registrano le percentuali maggiori di presenza di studenti.

Nella figura 1.3 a seguire vengono sintetizzate le principali informazioni di dettaglio relative alle caratteristiche di uso dei diversi mezzi; per avere un dato più utile sulle motivazioni degli spostamenti, le percentuali riferite a questo aspetto sono calcolate al netto delle citazioni relative al ritorno a casa, che si considera sostanzialmente speculare alla motivazione dello spostamento di andata.

**Figura 1.3 – Destinazione e frequenza, durata del viaggio e motivo nella scelta del mezzo nell'inverno 2020/21**

<p><b>Autobus, filobus, tram urbani</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>738 mila utenti</b> ogni giorno in Lombardia</li> <li>- il <b>46,3%</b> degli utenti utilizza i mezzi nei giorni feriali e il <b>18,7%</b> tutti i giorni.</li> <li>- il <b>49,4%</b> degli utenti se ne serve per motivi di lavoro e il <b>15,7%</b> per andare a scuola/università.</li> <li>- gli utenti scelgono i mezzi <i>per la comodità di viaggio (38,7%)</i> e perché consentono di <i>evitare problemi di parcheggio (33,4%)</i> e/o di <i>traffico (24,6%)</i>; rilevante più della media anche l'<i>elemento economico</i>.</li> </ul>	<p><b>Autobus e tram interurbani</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>233 mila utenti</b> ogni giorno in Lombardia</li> <li>- il <b>47,6%</b> degli utenti li utilizza nei giorni feriali e il <b>19,3%</b> tutti i giorni.</li> <li>- il <b>46,2%</b> degli utenti li usa per lavoro e il <b>18,7%</b> per andare a scuola/università.</li> <li>- anche in questo caso nelle motivazioni di scelta emergono i riferimenti <i>alla comodità di viaggio (35,7%)</i> e perché consentono di <i>evitare problemi di parcheggio (31,6%)</i> e/o di <i>traffico (26,4%)</i>; tra gli utenti si rileva anche nel 2021 la percentuale più elevata di riferimenti a <i>la mancanza di disponibilità di mezzi privati o di patente (27%)</i></li> </ul>
<p><b>Metropolitana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>417 mila utenti</b> ogni giorno nel complesso di Milano e Brescia.</li> <li>- il <b>16,4%</b> degli utenti si serve della metro tutti i giorni e il <b>51,2%</b> lo fa nei giorni feriali.</li> <li>- nel <b>53,6%</b> dei casi viene utilizzata per andare a lavoro e nel <b>7,8%</b> per andare a scuola/università.</li> <li>- le motivazioni di scelta del mezzo più citate sono legate alla <i>velocità di spostamento (42,4%)</i> e alla possibilità di <i>evitare problemi di traffico (45,8%)</i>. Rilevanti anche la <i>comodità del viaggio (41,8%)</i> e il <i>fatto di non avere problemi di parcheggio (35,8%)</i>.</li> </ul>	<p><b>Treno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>324 mila utenti</b> ogni giorno in Lombardia.</li> <li>- il <b>19,7%</b> degli utilizzatori se ne serve tutti i giorni mentre il <b>49,4%</b> lo fa nei giorni feriali.</li> <li>- l'utilizzo nel <b>61,3%</b> è legato a spostamenti per andare a lavoro e nel <b>13,1%</b> per andare a scuola/università.</li> <li>- tra le motivazioni di scelta del treno sono citate più della media la <i>comodità del viaggio (43,2%)</i> e la possibilità di <i>evitare problemi di traffico (36,4%)</i>; valori superiori alla media anche per <i>velocità di spostamento (32,5%)</i>, <i>comodità degli orari (20,7%)</i> e <i>sensibilità ambientale (2,8%)</i>.</li> </ul>

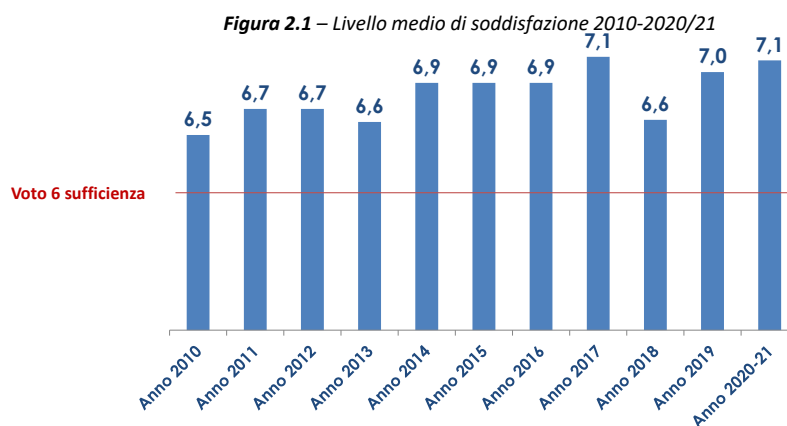
## 2. Grado di soddisfazione e fattori di qualità

### 2.1 Il giudizio sul servizio nel suo complesso

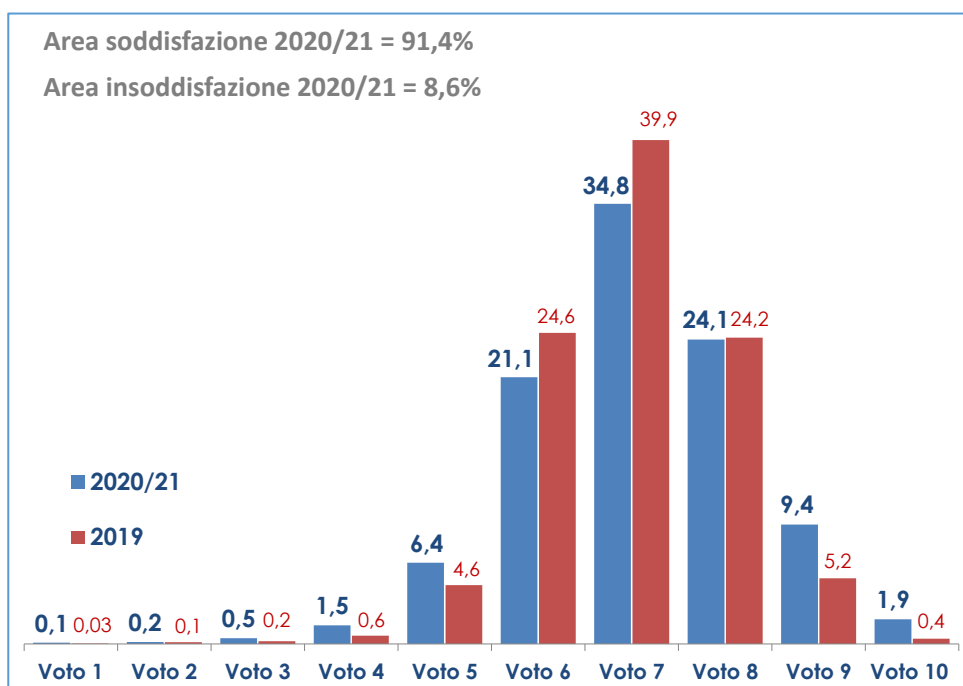
Nel dato 2020/21 il livello medio di soddisfazione espresso dagli utenti per il servizio nel suo complesso conferma la ripresa già osservata nel 2019, dopo il calo del 2018, con un voto medio pari a 7,1 su scala da 1 a 10. L'area delle valutazioni positive è pari a 91,4% (voto da 6 a 10).

Nella figura 2.2 a seguire viene presentato il confronto con il dato distribuzione percentuale dei voti del 2020/21 e 2019. Di fatto l'area della soddisfazione complessiva nell'ultima rilevazione si contrae passando da 94,3% dello

scorso anno a 91,4%; si osserva in dettaglio un calo delle valutazioni di soddisfazione media 6 e 7 a fronte di percentuali in crescita sia per i giudizi di soddisfazione più elevati 9 e 10 sia per quelli leggera insufficienza (4 e 5), a testimonianza di maggiore *polarizzazione* dei giudizi, che ha portato a nel complesso una valutazione media leggermente più elevata nell'ultimo anno.

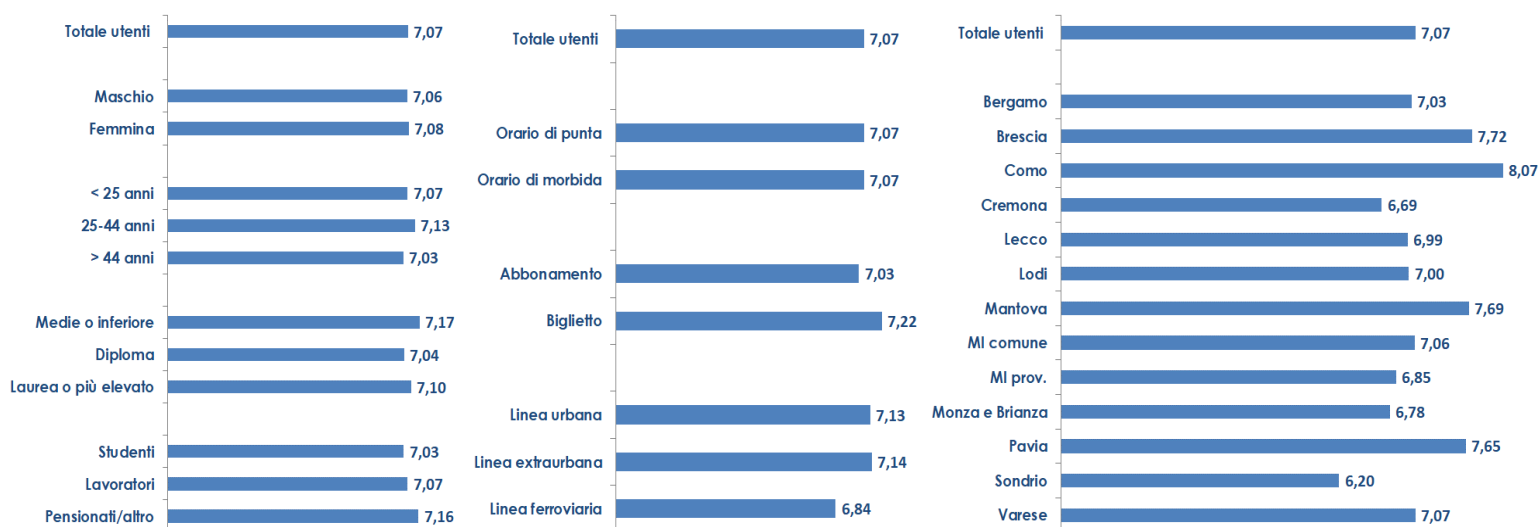


**Figura 2.2 – Grado di soddisfazione complessiva sul servizio offerto nell'inverno 2020-21 e 2019 (%)**



La valutazione complessiva sul servizio in termini di voto medio non presenta variazioni significative rispetto alle disaggregazioni legate a elementi di tipo socio-demografico e alla fascia oraria di utilizzo; vale la pena di segnalare il giudizio complessivo più contenuta presso gli abbonati e soprattutto tra chi utilizza i servizi ferroviari. Maggiori differenze, come sempre, si osservano in relazione agli ambiti territoriali: nel 2021 i mezzi pubblici utilizzati nelle province di Como, Mantova e Pavia risultano essere i più graditi, tutti con voto medio complessivo superiore a 7,6; gradimento particolarmente elevato interessa il territorio di Como dove la valutazione media è superiore a 8.

**Figura 2.3 – Livello medio di soddisfazione per tipo di utente e viaggio nell'inverno 2020/21**

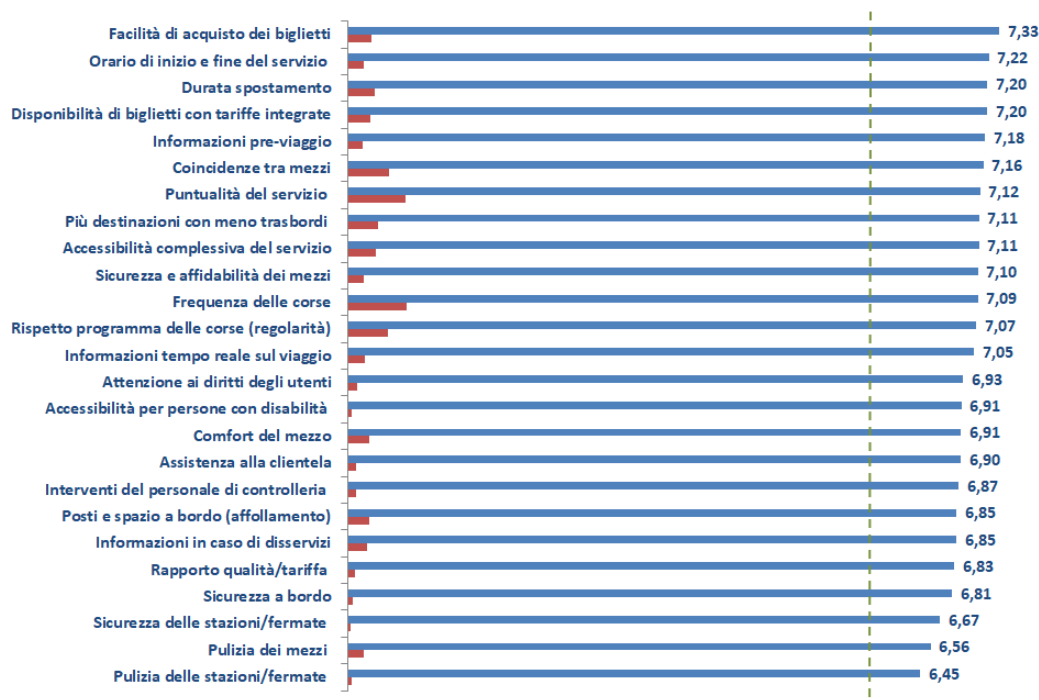


## 2.2 I principali punti di forza

Le valutazioni espresse dagli utenti di TPL sono state approfondite per mezzo di una batteria di domande relative ai diversi aspetti di qualità del servizio. Il metodo utilizzato in questa parte del questionario è in linea con quello adottato a partire dal 2010. Tutti gli elementi sottoposti a giudizio ottengono valutazioni pienamente sufficienti e la *facilità di acquisto dei biglietti*, continua anche nel 2021 a essere l'aspetto valutato in termini maggiormente positivi.

Nel complesso 13 elementi sui 25 sottoposti a giudizio ottengono una valutazione media superiore a 7.

**Figura 2.4** – Livello medio di soddisfazione rispetto ai medesimi fattori (barre di colore **azzurro**) e indice di rilevanza percepita per ogni fattore di qualità nel 2020/21 (barre di colore **rosso**)



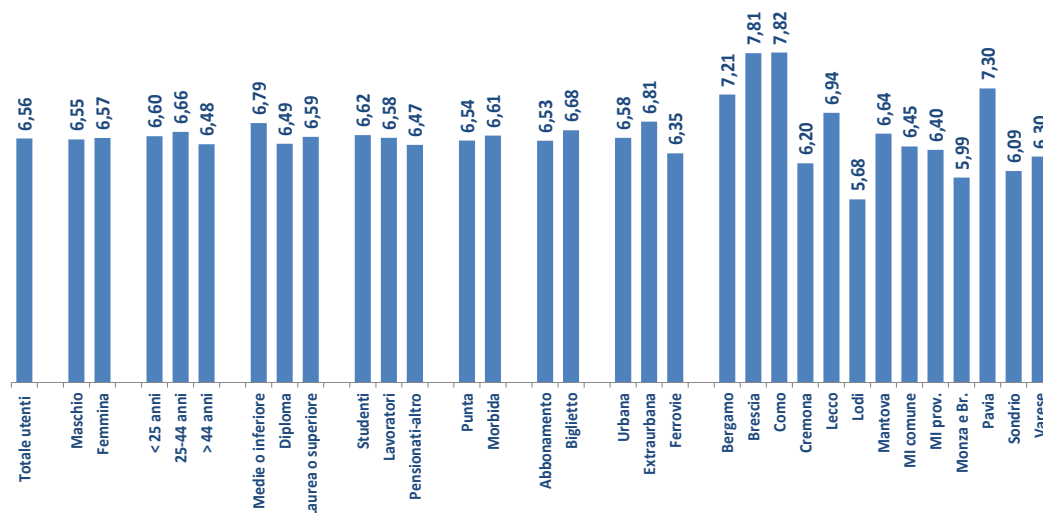
Obiettivo dell'indagine è anche quello di verificare l'importanza attribuita dagli utenti rispetto ai diversi aspetti di qualità del TPL. Da questo punto di vista i primi due aspetti segnalati si confermano la *frequenza delle corse* e la loro *puntualità*. Anche le *coincidenze tra mezzi* e la *regolarità* vengono indicati come fattori rilevanti. Si tratta in tutti i casi di aspetti giudicati positivamente, sempre con valutazioni medie superiori a 7.

## 2.3 I potenziali aspetti di debolezza

La graduatoria dei fattori di qualità, ordinati rispetto al grado di soddisfazione, permette di evidenziare anche gli aspetti di maggiore debolezza del trasporto pubblico nella percezione dell'utenza. Nell'indagine invernale 2020/21 la valutazione più contenuta in termini di voto medio riguarda la *pulizia di stazioni e fermate*.

Gli altri aspetti in coda nella graduatoria dei giudizi di soddisfazione sono quelli della *pulizia dei mezzi*, della *sicurezza nelle stazioni e nelle fermate* e della *sicurezza a bordo*.

Nella figura a seguire vengono presentati i dati di dettaglio relativi all'elemento di debolezza, tra quelli indicati, che nel suo complesso fa registrare anche il livello di importanza più alto nell'opinione dell'utenza: la *pulizia dei mezzi*.

**Figura 2.5** – Livello medio di soddisfazione per la pulizia dei mezzi rispetto alle caratteristiche di utenti, viaggio effettuato e ambito provinciale nell'inverno 2020/21

Nel complesso le criticità evidenziate riflettono dunque elementi già emersi in edizioni precedenti, legati a sicurezza e pulizia. L'apprezzamento contenuto per questi aspetti appare trasversale – pur con alcune differenze – rispetto a profilo e scelte d'uso dell'utenza.

Le diversità nelle valutazioni, come sempre, appaiono maggiori nell'analisi per territorio, dove le differenze possono essere legate a situazioni contingenti delle varie realtà territoriali, in funzione della loro dimensione, del contesto sociale e della regolamentazione dei servizi di mobilità complementari al TPL. A ciò si aggiunge in questa indagine 2020/21 l'ulteriore elemento costituito dalla situazione legata all'emergenza sanitaria, che può avere inciso in modo differente nelle singole realtà, particolarmente in relazione a *pulizia e sicurezza*, concetti generali tra i più *sensibili* rispetto alle paure e ai dubbi di una situazione pandemica.

In dettaglio si segnala l'emergere di particolari criticità sia sulla pulizia che sulla sicurezza (a bordo dei mezzi e in fermate/stazioni) nei territori di Lodi e di Monza e Brianza, in contesti in cui le valutazioni relative agli altri aspetti si mantengono comunque superiori, in particolar modo nell'area di Lodi. Il tema della sicurezza emerge con giudizi insufficienti per fermate e stazioni anche nel territorio di Cremona.

Valutazioni critiche su pulizia e sicurezza si osservano anche nei servizi di Sondrio e Varese, in questo caso in relazione a fermate/stazioni. Nei servizi della Provincia di Milano la criticità per fermate e stazioni riguarda l'aspetto della pulizia.

Nel dettaglio del dato nel territoriale relativo all'area di Varese, vale infine la pena di osservare giudizi inferiori alla sufficienza anche in relazione a *informazioni in caso di disservizi e assistenza alla*

*clientela*, anche questi elementi di particolare rilevanza in una fase in modifica delle regole di comportamento nell'uso dei servizi.

## 2.4 Il confronto temporale

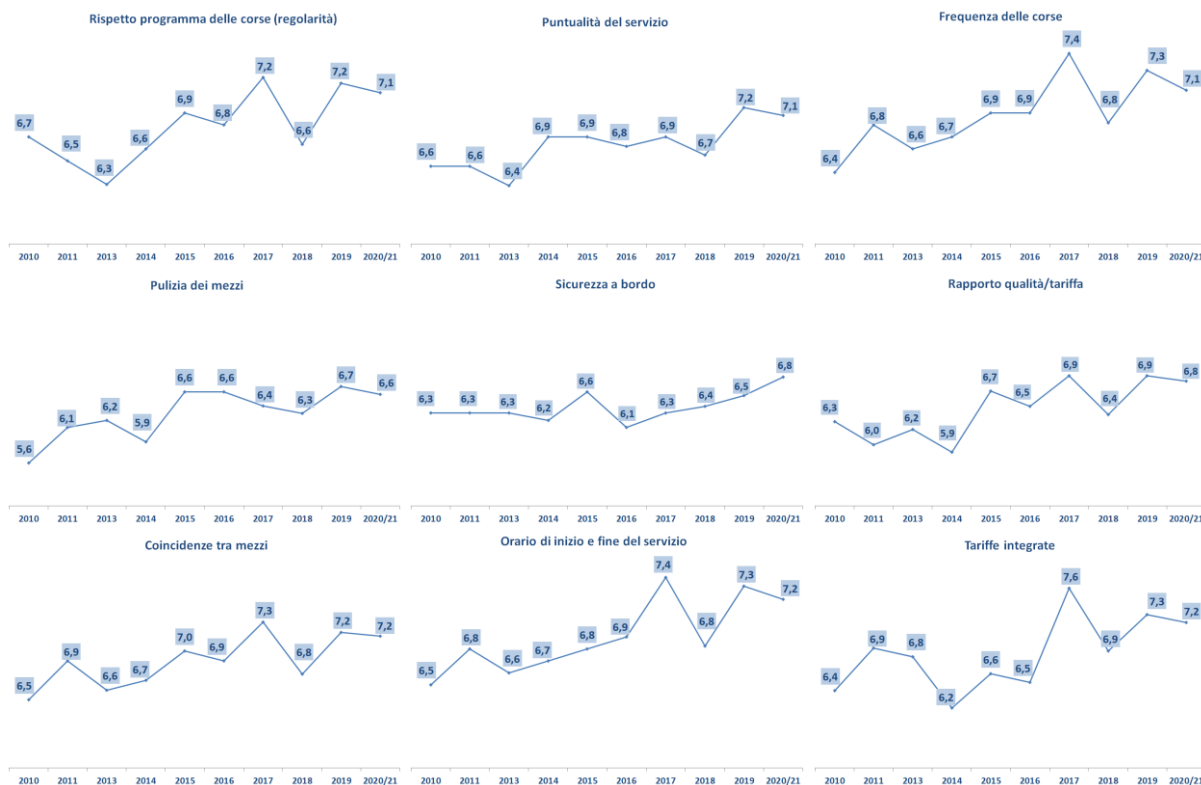
Il confronto di dettaglio con il dato 2019 consente di evidenziare, nonostante la particolarità della situazione, valutazioni in crescita per otto fattori tra cui in particolare quelli legati alla *sicurezza* che quindi, pur confermando giudizi mediamente contenuti ed evidenziando criticità in aree territoriali specifiche, nel loro complesso si presentano comunque in trend di miglioramento; la sicurezza appare quest'anno un tema che polarizza i giudizi nelle diverse realtà, con situazioni critiche cui fanno da contraltare aree in miglioramento.

Per i fattori che registrano una diminuzione nelle valutazioni il calo appare in genere contenuto, a dimostrazione di una sostanziale situazione di stabilità. La diminuzione più netta nelle valutazioni medie interessa la pulizia di fermate e stazioni con un calo pari a -0,24.

La figura 2.7 riporta il trend delle valutazioni a partire dal 2010 per alcuni aspetti che nel tempo sono emersi come di particolare rilevanza nell'ambito dei servizi di TPL e per completezza informativa vengono presentati anche in relazione al dato dell'indagine 2020/21. L'immagine consente di evidenziare, con una informazione arrotondata al primo decimale, il calo contenuto di valutazione che caratterizza in genere questi aspetti, con l'eccezione già descritta della *sicurezza a bordo*.

Nella tabella 2.1 viene riportato il dato di dettaglio riferito al delta 2020/21– 2019 nelle valutazioni medie di soddisfazione per tutti i fattori del servizio sottoposti a giudizio.

**Figura 2.6 – Livello medio di soddisfazione degli utenti per i principali fattori di qualità nel 2010-2020/21**



**Tabella 2.1 – Delta nel livello medio di soddisfazione nell’inverno 2020/21 rispetto al 2019 (ordine per incremento)**

Elementi del servizio	2020/21	2019	Delta 2020/21-2019
Sicurezza a bordo	6,81	6,55	0,26
Sicurezza delle stazioni/fermate	6,67	6,48	0,19
Attenzione ai diritti degli utenti	6,93	6,77	0,16
Informazioni pre-viaggio	7,18	7,05	0,13
Posti e spazio a bordo (affollamento)	6,85	6,75	0,11
Comfort del mezzo	6,91	6,84	0,07
Assistenza alla clientela	6,90	6,85	0,05
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,10	7,08	0,02
Coincidenze tra mezzi	7,16	7,19	-0,03
Informazioni tempo reale sul viaggio	7,05	7,09	-0,04
Interventi del personale di controlleria	6,87	6,92	-0,04
Più destinazioni con meno trasbordi	7,11	7,17	-0,07
Durata spostamento	7,20	7,27	-0,07
Rapporto qualità/tariffa	6,83	6,90	-0,07
Informazioni in caso di disservizi	6,85	6,93	-0,08
Puntualità del servizio	7,12	7,20	-0,08
Rispetto programma delle corse (regolarità)	7,07	7,15	-0,08
Accessibilità complessiva del servizio	7,11	7,19	-0,09
Disponibilità di biglietti con tariffe integrate	7,20	7,29	-0,09
Orario di inizio e fine del servizio	7,22	7,33	-0,11
Pulizia dei mezzi	6,56	6,67	-0,11
Facilità di acquisto dei biglietti	7,33	7,46	-0,12
Frequenza delle corse	7,09	7,26	-0,17
Accessibilità per persone con disabilità	6,91	7,11	-0,20
Pulizia delle stazioni/fermate	6,45	6,69	-0,24

## CAPITOLO 3. Approfondimenti e confronti

### 3.1 Servizi in ambito urbano ed extra-urbano

Gli utenti del TPL lombardo nell'indagine 2020/21 hanno espresso un livello di soddisfazione sostanzialmente allineato in relazione ai servizi di trasporto in ambito urbano (competenza dei comuni capoluogo di provincia) ed extraurbano (competenza delle province, con esclusione dei comuni capoluogo), rispettivamente con voti medi 7,13 e 7,14. I servizi extra-comunali hanno ricevuto una valutazione leggermente superiore anche in relazione alla gran parte degli aspetti di dettaglio. Di fatto il trasporto urbano nei comuni capoluogo risulta preferibili in relazione agli aspetti riferiti a *informazioni in caso di disservizi*, sicurezza stazioni/fermate e pulizia delle stazioni/fermate.

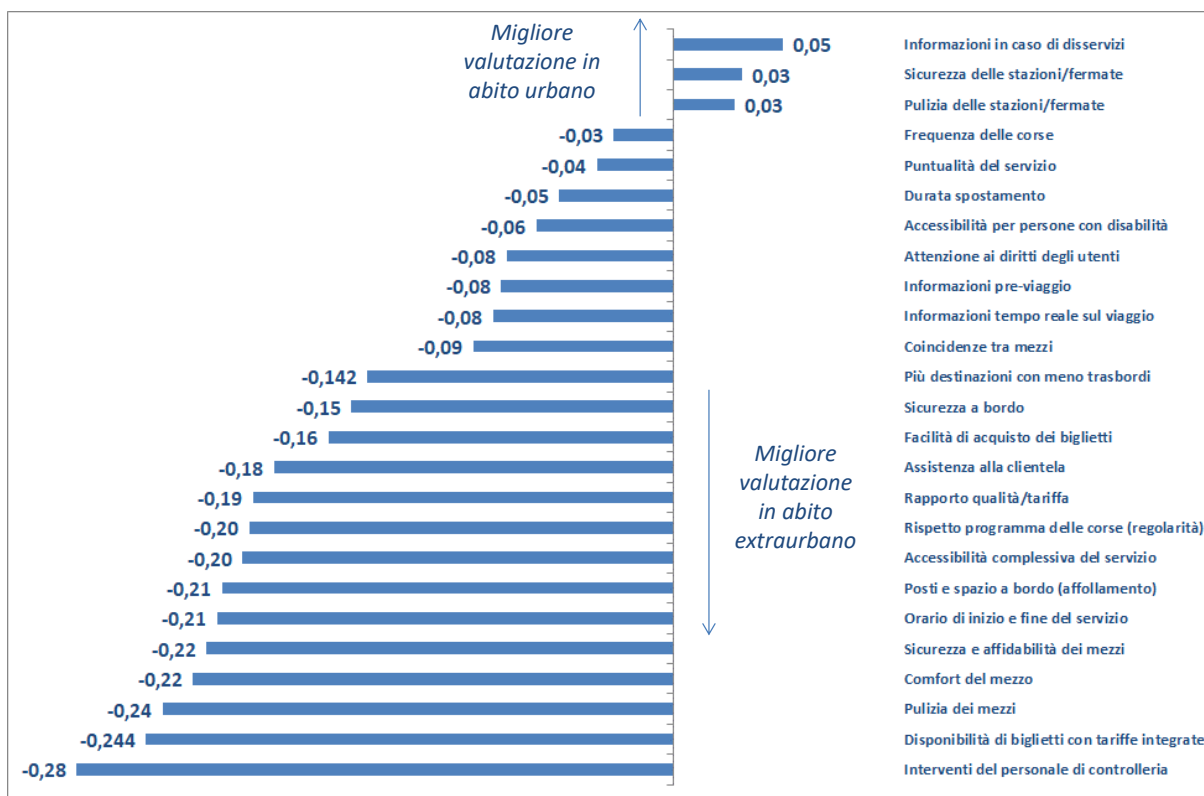
Come già segnalato in occasione delle precedenti indagini, vale la pena di ricordare che valutazioni dei servizi possono essere lette alla luce dei processi di mutamento che caratterizzano il territorio lombardo. Per i mezzi di trasporto tradizionali continua l'integrazione all'interno di un più ampio quadro di opzioni a disposizione dell'utenza, soprattutto in ambito urbano, favorendo la possibilità di sovrapposizione nelle valutazioni di alcuni aspetti dei due servizi.

**Tabella 3.1** – Livello di soddisfazione per i 12 principali fattori di qualità

	Linee in ambito urbano	Linee in ambito extraurbano
Durata spostamento	7,22	7,27
Puntualità del servizio	7,24	7,27
Più destinazioni con meno trasbordi	7,12	7,26
Rispetto programma delle corse (regolarità)	7,11	7,30
Frequenza delle corse	7,11	7,14
Orario di inizio e fine del servizio	7,21	7,43
Coincidenze tra mezzi	7,18	7,27
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,06	7,27
Sicurezza a bordo	6,79	6,94
Rapporto qualità/tariffa	6,85	7,05
Sicurezza delle stazioni/fermate	6,70	6,67
Pulizia dei mezzi	6,58	6,81



**Figura 3.1** – Differenze tra le valutazioni relative ai trasporti in ambito urbano ed extra-urbano (2020/21)



### 3.2 Servizi di superficie e metropolitana nel comune di Milano

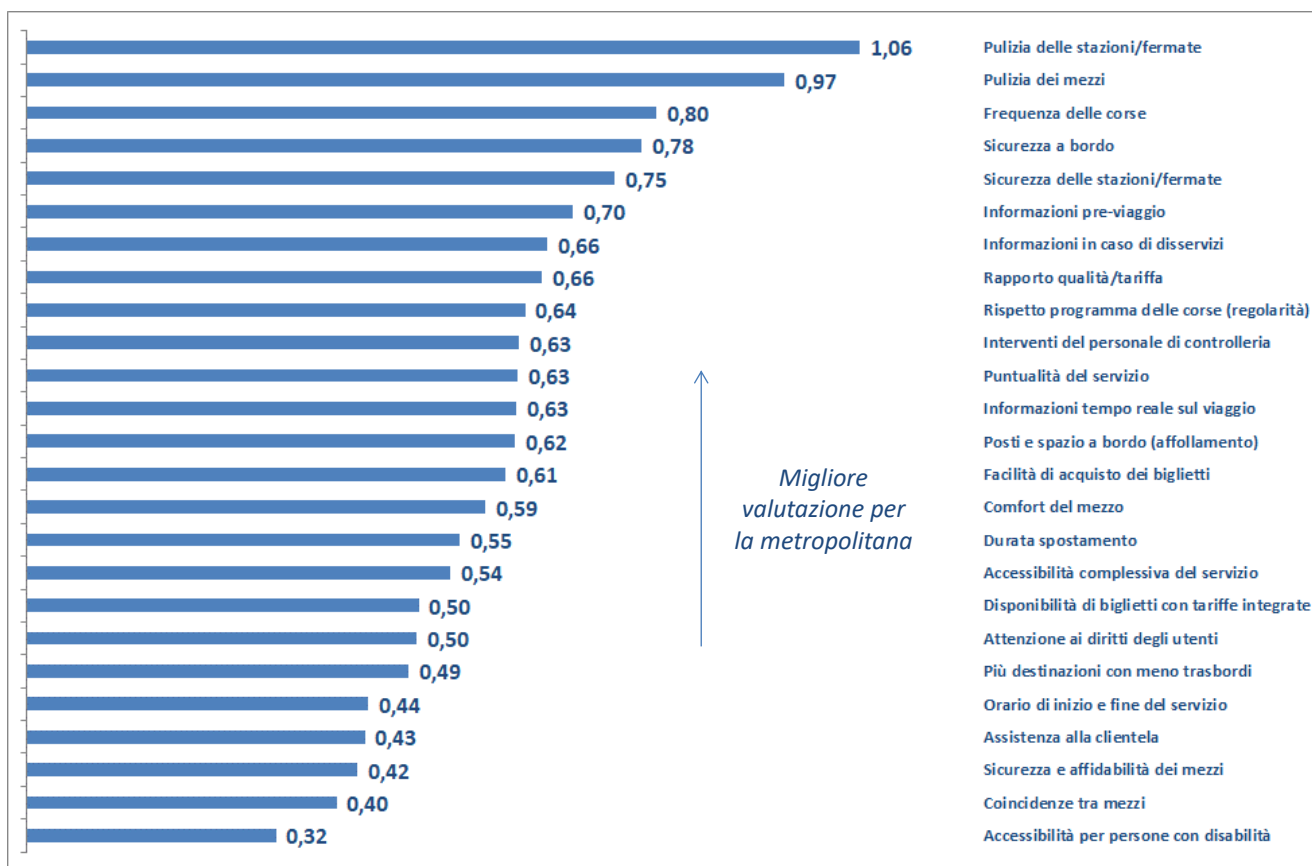
Vengono esaminati in questo paragrafo i giudizi raccolti dagli utenti di TPL nel solo comune di Milano, distinguendo tra i mezzi di superficie (autobus, filobus e tram) e la metropolitana urbana. Il dato conferma la valutazione più elevata dell'utenza per i servizi di metropolitana nel loro complesso rispetto a quelli di superficie (con voto medio 7,28 per la metropolitana e 6,92 per i servizi di superficie); il giudizio per entrambi gli aspetti risulta in miglioramento rispetto al dato dell'ultima rilevazione del 2019.

Le valutazioni in genere si mantengono superiori tra gli utenti della metro anche per gli elementi componenti. Lo scarto maggiore in assoluto riguarda la *pulizia di fermate/stazioni*; considerando i principali 12 fattori di qualità le differenze si osservano in primo luogo in riferimento a *pulizia dei mezzi, frequenza delle corse, sicurezza a bordo e sicurezza delle stazioni/fermate*.

**Tabella 3.2** – Livello di soddisfazione per i 12 principali fattori di qualità

	Linee di Metropolitana	Linee di Superficie
Durata spostamento	7,45	6,90
Puntualità del servizio	7,52	6,89
Frequenza delle corse	7,50	6,70
Più destinazioni con meno trasbordi	7,31	6,82
Coincidenze tra mezzi	7,32	6,92
Orario di inizio e fine del servizio	7,39	6,95
Rispetto programma delle corse (regolarità)	7,37	6,74
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,20	6,78
Rapporto qualità/tariffa	7,12	6,47
Pulizia dei mezzi	7,03	6,06
Sicurezza a bordo	7,15	6,37
Sicurezza delle stazioni/fermate	7,06	6,31

**Figura 3.2** – Differenze tra le valutazioni relative ai servizi di superficie e metropolitana di Milano (2020/21)



### 3.3 Servizi ferroviari da stazioni rete RFI e da stazioni rete FN

In questo paragrafo vengono confrontati i dati rilevati nelle stazioni gestite da Rete Ferroviaria Italiana (RFI) con i dati rilevati nelle stazioni gestite da Ferrovienord; come nelle edizioni precedenti, anche in questa ultima indagine la valutazione complessiva è superiore presso l'utenza delle stazioni gestite da Ferrovienord (7,08 rispetto a 6,40). Anche le valutazioni di dettaglio risultano superiori presso i viaggiatori intercettati nell'ambito delle stazioni di RFI.

Le stazioni della rete RFI dove sono state realizzate le interviste sono quelle milanesi di Centrale, Bovisa, Garibaldi (compreso il Passante), Lambrate, Greco Pirelli, Rogoredo, Porta Genova; altre interviste sono state realizzate nelle stazioni RFI dei comuni capoluogo lombardi. Le stazioni FN considerate nell'ambito dello studio sono Cadorna e Affori nella città di Milano e quelle di Saronno, Varese e Como Borghi fuori dal capoluogo.

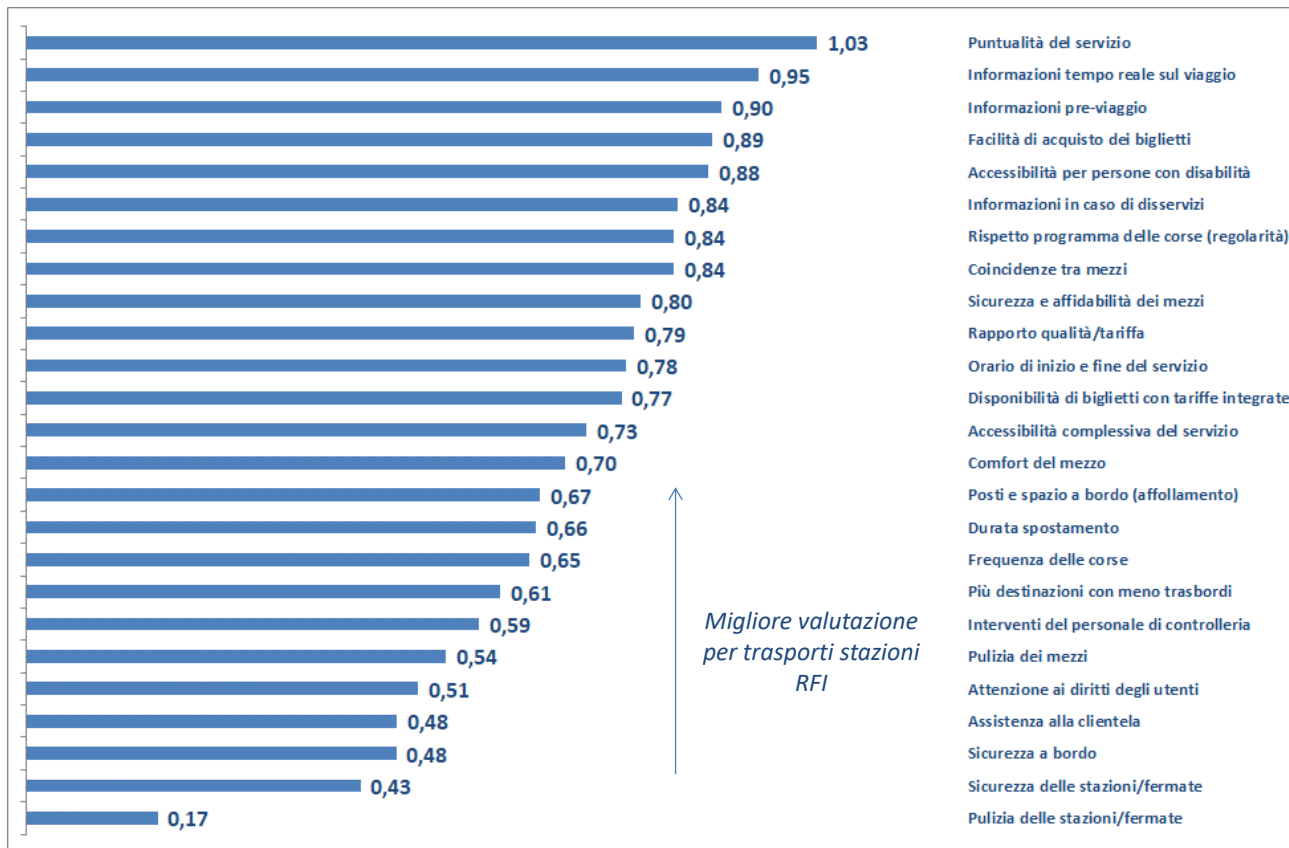
Tra i fattori della qualità individuati come principali, le maggiori differenze nei giudizi riguardano *puntualità, coincidenze tra mezzi, e rispetto delle corse programmate*, che ottengono valutazioni superiori nell'ambito delle stazioni RFI.

Al di là di questi aspetti, altri elementi che presentano scarti rilevanti sono quelli relativi a *informazioni in tempo reale, informazioni pre-viaggio, facilità di acquisto biglietti e accessibilità per persone con disabilità*.

**Tabella 3.3** – Livello di soddisfazione per i 12 principali fattori di qualità

	Stazioni RFI	Stazioni Ferrovienord
Durata spostamento	7,32	6,66
Orario di inizio e fine del servizio	7,36	6,58
Più destinazioni con meno trasbordi	7,18	6,57
Frequenza delle corse	7,24	6,59
Coincidenze tra mezzi	7,28	6,44
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,38	6,59
Rispetto programma delle corse (regolarità)	7,08	6,24
Sicurezza a bordo	6,95	6,47
Rapporto qualità/tariffa	6,88	6,09
Puntualità del servizio	6,97	5,94
Sicurezza delle stazioni/fermate	6,70	6,27
Pulizia dei mezzi	6,54	6,00

**Figura 3.3** – Differenze tra le valutazioni sui servizi ferroviari da stazioni rete FS e da stazioni rete FN (2020/21)



## CAPITOLO 4. Trasporto pubblico e emergenza COVID 19

La situazione di emergenza sanitaria che dura da più di un anno ha fatto da sfondo a tutta all'indagine realizzata nell'inverno 2020/21 dato che, inevitabilmente, questa circostanza ha condizionato gli utenti del TPL che hanno spesso riorganizzato o comunque modificato i loro comportamenti di uso dei mezzi pubblici, come in particolare emerso in relazione agli aspetti legati a frequenza e motivazioni di spostamento intercettate.

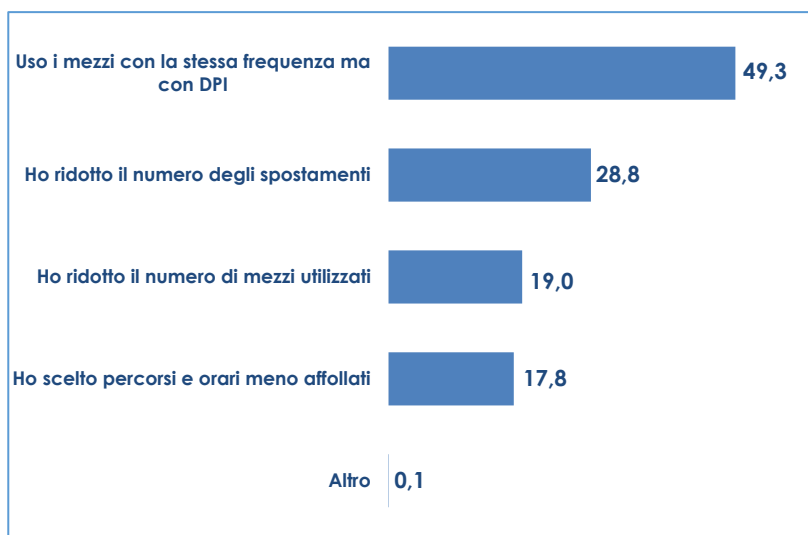
In occasione dell'indagine, per approfondire anche in modo diretto il tema dell'utilizzo dei mezzi del TPL in fase di emergenza, sono state inserite nel questionario alcune domande specificamente dedicate a questo aspetto; nel presente capitolo vengono analizzate le evidenze emerse in relazione a cambiamenti di comportamento dovuti al COVID, soddisfazione rispetto le misure e disposizioni messe in atto per fronteggiare la situazione e suggerimenti volti ad assicurare l'utilizzo del TPL in sicurezza .

### 4.1 Cambiamenti nell'utilizzo del TPL

Una parte consistente degli intervistati (49,3%) afferma di non aver modificato sostanzialmente, a seguito del COVID, le proprie abitudini in riferimento alla frequenza di fruizione dei mezzi dato che continua ad utilizzarli *con la stessa frequenza ma con DPI (mascherina, guanti)*; nel 28,8% dei casi viene invece segnalata *una riduzione degli spostamenti* come conseguenza della nuova situazione e quindi una riduzione della frequenza di uso dei mezzi.

Poco meno di un quarto degli intervistati fa invece riferimento a una *riduzione del numero di mezzi utilizzati* mentre nel 17,8% delle citazioni la modifica riguarda la scelta di *percorsi e orari meno affollati*.

**Figura 4.1** – Principali cambiamenti nell'utilizzo del TPL a seguito dell'emergenza sanitaria– Risposta Multipla



In dettaglio si osserva che i cambiamenti di comportamento in termini di riduzione degli spostamenti, di numero di mezzi utilizzati e di scelta di percorsi e orari diversi, sono più diffusi nelle fasce over 65 mentre il mantenimento della stessa frequenza di uso del TPL rispetto alla situazione pre-covid presenta in genere percentuali più alte tra le fasce di età giovani e adulte. Particolarmente contenute tra i giovanissimi le quote di chi ha scelto di ridurre il numero di mezzi (o ha potuto farlo) e di cambiare mezzi o percorsi.

**Tabella 4.1** – Principali cambiamenti nell'utilizzo del TPL a seguito dell'emergenza sanitaria per genere e classe di età – Risposta Multipla

	Totale	Maschio	Femmina	14-17 anni	18-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55-64 anni	65-74 anni	75 anni e oltre
Uso i mezzi con la stessa frequenza ma con DPI	49,3	50,2	48,7	59,3	47,1	51,6	52,9	50,0	47,4	35,2	27,6
Ho ridotto il numero degli spostamenti	28,8	28,3	29,1	26,3	32,0	25,7	27,7	29,3	26,8	35,1	38,9
Ho ridotto il numero di mezzi utilizzati	19,0	18,1	19,6	9,6	21,4	17,0	16,8	17,2	22,4	29,1	34,9
Ho scelto percorsi e orari meno affollati	17,8	18,2	17,5	11,0	17,3	20,5	14,0	17,6	20,6	23,4	27,4
Altro	0,1	0,0	0,1	0,2	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0

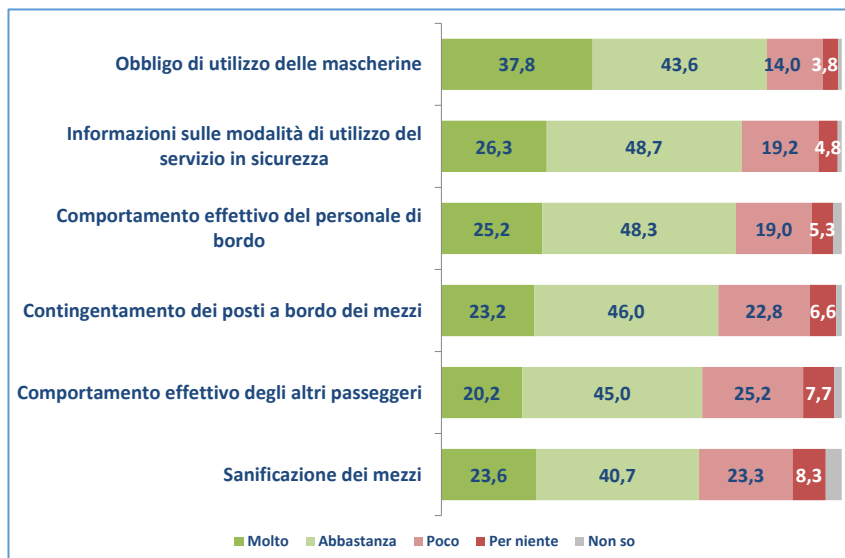
## 4.2 Misure e disposizioni per l'utilizzo del trasporto pubblico

Agli intervistati è stata chiesta anche una valutazione di soddisfazione in relazione alle regole per l'utilizzo del trasporto pubblico in vigore al momento dell'indagine e sui comportamenti di fatto tenuti dagli altri passeggeri e dal personale.

L'elemento più apprezzato tra quelli sottoposti a giudizio è quello dell'*obbligo di utilizzare a bordo dei mezzi le mascherine*: questa misura raggiunge una percentuale pari all'81,3% di intervistati che si ritengono molto o abbastanza soddisfatti.

Seguono le *informazioni sulle modalità di utilizzo del servizio in sicurezza*, con il 75% di giudizi di apprezzamento e il *comportamento effettivo del personale di bordo* (73,5% di utenti molto o abbastanza soddisfatti).

Valutazioni positive complessive sempre maggioritarie ma con percentuali più contenute, in tutti i casi inferiori a 70%, si osservano per il *contingentamento dei posti a bordo*, per i *comportamenti effettivi degli altri passeggeri* e per la *sanificazione dei mezzi*.

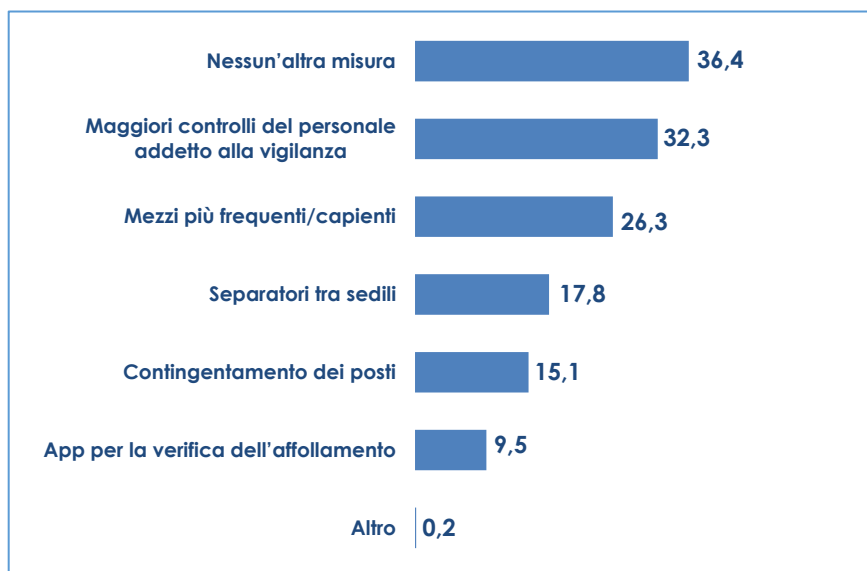
**Figura 4.2** – Soddisfazione rispetto le attuali misure e disposizioni per chi utilizza il trasporto pubblico

Come ultima informazione è stato chiesto agli intervistati di indicare eventuali ulteriori misure che avrebbero potuto farli sentire più sicuri nel viaggiare con i mezzi pubblici.

A fronte del 36,4% che non offre suggerimenti in questo senso, il restante 63,6% dà una o più indicazioni, in primo luogo *maggiori controlli del personale addetto alla vigilanza* (32,3% di citazioni).

Un'altra misura particolarmente auspicata in questa fase riguarda la *maggiore frequenza e/o maggiore capienza dei mezzi* (26,3%) cui seguono interventi sui posti a bordo: vengono indicati, l'*installazione di separatori tra i sedili* (17,8%) e il *contingentamento dei posti* (15,1%), evidentemente diverso da quello di fatto già presente.

Il 9,5% degli utenti vorrebbe un'*APP per la verifica dell'affollamento a bordo dei mezzi*.

**Figura 4.3** – Altre misure desiderate per una maggiore sicurezza sui mezzi pubblici – Risposta multipla



## CAPITOLO 5. Note metodologiche

### 5.1 Piano di campionamento

A seguito della particolare situazione legata all'emergenza sanitaria che ha caratterizzato i mesi di novembre e dicembre 2020, la decima edizione dell'indagine statistica di CS sul TPL in Lombardia (inverno 2020/21), è stata realizzata nei mesi di febbraio e marzo 2021; nel mese di aprile è stata effettuata una appendice di rilevazione dedicata al territorio di Brescia, nel quale non era stato possibile effettuare il monitoraggio contestualmente alle altre realtà lombarde a causa dell'istituzione della cosiddetta zona rossa nel periodo individuato per la fase di field.

Pur nella situazione peculiare del periodo, per lo studio si è scelto di mantenere l'impianto metodologico il più possibile invariato rispetto alle edizioni precedenti per assicurare, pur con tutte le cautele legate all'eccezionalità della situazione pandemica, comparabilità con i dati rilevati in precedenza. La popolazione di riferimento anche nel 2021 dunque è costituita dagli utenti abituali (abbonati) e saltuari (titolari del biglietto di corsa semplice) di tutti i servizi di trasporto pubblico locale in Lombardia nell'arco di una giornata feriale. Gli obiettivi del piano di campionamento sono: 1) garantire stime che abbiano la miglior precisione possibile per la complessiva utenza regionale; 2) ottenere stime con un margine di errore accettabile per le sotto-popolazioni definite dalle ripartizioni dell'utenza rispetto a:

- Tipo di servizio utilizzato: a) servizi ferroviari; b) servizi automobilistici urbani di competenza dei 12 Comuni capoluogo di provincia; c) servizi automobilistici extraurbani di competenza delle 12 Province, escludendo i Comuni capoluogo.
- Fascia oraria: a) ore di punta: 6.30-9.00, 12.30-14.30 e 17.00-19.30; b) ore di morbida: 9.00-12.30, 14.30-17.00, 19.30 e oltre.
- Titolo di viaggio: a) abbonamento; b) corsa semplice.

Il piano di campionamento casuale adottato combina stratificazione non proporzionale, per avere stime precise sulle sottopopolazioni più piccole, e imposizione di proporzionalità rispetto alle distribuzioni note, per le sottopopolazioni che non necessitano di un sovra-campionamento finalizzato a rendere accettabile il margine di errore campionario. Sono 14 le sottopopolazioni per cui produrre stime precise che individuano gli strati:

- 1 per il servizio ferroviario TRENORD
- 11 per i servizi di trasporto pubblico locale Urbano ex Extraurbano (tutti gli 11 capoluoghi e ambiti provinciali, Milano escluso)
- 1 per i servizi di trasporto pubblico della Città Metropolitana di Milano, escluso il comune capoluogo
- 1 per i servizi di trasporto pubblico del solo comune di Milano.

Queste sottopopolazioni rappresentano gli strati rispetto a cui è stata determinata la numerosità campionaria, cercando di ottenere il miglior bilanciamento possibile fra le necessità di avere un margine di errore ragionevolmente basso per tutti gli strati, e di non introdurre eccessive sproporzioni nella dimensione degli strati all'interno del campione e della popolazione. La composizione degli strati che accorpano servizi urbani ed extraurbani è proporzionale a quella delle rispettive popolazioni di riferimento, per evitare che il campione risulti distorto nell'uno o nell'altro senso e per consentire il confronto dell'utenza complessiva dei servizi urbani sia con quella complessiva dei servizi extraurbani che con quella dei servizi ferroviari.

**Tabella 5.1** – Numerosità della popolazione di riferimento del campione ed errori campionari

	Viaggiatori giornalieri	Campione	Campione capoluogo	Provincia	Errore (%)
<b>Ambito territoriale</b>					
Bergamo	73.513	774	431	343	3,5
Brescia	98.840	780	490	290	3,5
Como	31.234	499	208	291	4,4
Cremona	24.211	463	52	411	4,5
Lecco	8.588	453	207	246	4,5
Lodi	7.859	369	58	311	5,0
Mantova	16.726	462	211	251	4,5
Milano Comune	991.455	2.423	2.423	-	2,0
Milano Provincia	40.515	589	-	589	4,0
Monza-Brianza	33.099	591	202	389	4,0
Pavia	30.339	466	123	343	4,5
Sondrio	5.615	361	29	332	5,0
Varese	26.749	587	309	278	4,0
Ferrovia	324.554	1.995	-	-	2,2
<b>Totale</b>	<b>1.713.298</b>	<b>10.812</b>	-	-	<b>0,9</b>
<b>Tipo di servizio</b>					
Servizi Urbani	1.155.915	4.743	-	-	1,4
Servizi Extraurbani	232.829	4.074	-	-	1,5
Ferroviari	324.554	1.995	-	-	2,2
<b>Totale</b>	<b>1.713.298</b>	<b>10.812</b>	-	-	<b>0,9</b>

La tabella riporta la numerosità di strato sia nella popolazione di riferimento sia nel campione e gli errori campionari espressi in punti percentuali rispetto ad una risposta fornita dal 50% degli intervistati ad un livello di confidenza del 95%. Gli errori campionari relativi alla stima delle medie non possono invece essere forniti a priori in forma standard e valida per tutte le variabili perché sono legati alla varianza delle variabili stesse. Il campione effettivo complessivo è composto da 10.812 unità e

consente stime riferite al totale della popolazione con un margine di errore pari a 0,9%. Gli errori negli strati relativi all'utenza dei servizi urbani ed extraurbani, a esclusione del Comune di Milano, oscillano fra il 5,0% in corrispondenza di quelli meno numerosi e il 3,5% per quelli più numerosi. Per il comune di Milano si è scelto di non ridurre la numerosità campionaria di strato e mantenere un errore basso (2,0%) per non compromettere eccessivamente la proporzionalità tra numerosità dello strato nel campione e nella popolazione di riferimento. Sempre per il comune di Milano le interviste sono inoltre ripartite fra utenza della metropolitana dei mezzi di superficie in modo da rispettare le quote di utilizzo dedotte dai rapporti annuali dell'ATM: 40% per la metropolitana e 60% per i mezzi di superficie.

L'errore complessivo per l'utenza dei servizi ferroviari è del 2,2%. Per quanto concerne le sottopopolazioni definite dalla fascia oraria e dal titolo di viaggio, la loro numerosità consente stime sufficientemente precise limitandosi a imporre la proporzionalità rispetto al totale noto o presunto nella popolazione di riferimento. Per quanto riguarda la fascia oraria, i cui totali non sono desumibili dai dati di vendita, il campione è stato ripartito in modo da avere complessivamente: 60% delle interviste in orario di punta (6.30-9.00, 12.30-14.30 e 17.00-19.30); 40% in orario di morbida (9.00-12.30, 14.30-17.00, 19.30 e oltre). Per la ripartizione fra abbonati e utenti saltuari, desumibile dai dati di vendita, le quote nel campione sono proporzionali a quelle della popolazione di riferimento. Come tre edizioni precedenti anche quest'anno, le interviste nell'ambito del comune di Brescia sono state effettuate anche sugli utenti della metropolitana bresciana; in particolare le quote di utenza di TPL fanno riferimento per un terzo alla metropolitana e per due terzi mezzi di superficie.

## 5.2 Metodo di rilevazione e questionario

La rilevazione dei dati dal campione di utenti di TPL è stata affidata a CSA S.r.l. (già Research Hub), società di Roma specializzata in ricerche di mercato che ha già effettuato la campagna 2018-2019; la rilevazione sul campo si è svolta nel periodo compreso tra il 22 febbraio e il 5 marzo in giornate feriali (da lunedì a venerdì) secondo un piano di campionamento predisposto in precedenza; nel solo territorio di Brescia il monitoraggio è stato effettuato nel tra il 19 e il 27 aprile. La durata media delle interviste è stata di circa 5-6 minuti. Le informazioni sul campione di passeggeri sono state raccolte somministrando il questionario mediante tecnica CAPI con supporto tablet; le interviste sono state somministrate agli utenti alla partenza del viaggio, direttamente nei luoghi di fruizione del servizio: stazioni o fermate dei servizi. Per ogni strato del campione è stato possibile individuare alcune stazioni e fermate chiave su cui confluisce la quasi totalità dei flussi di viaggiatori. L'elenco dei possibili punti di arruolamento nei quali effettuare la rilevazione è stato fornito dal Committente; nell'ambito di tale elenco CSA ha selezionato quelli in cui effettuare le interviste rispettando i seguenti vincoli:

- per i servizi urbani ed extraurbani, ad esclusione del Comune di Milano, almeno 3 punti di arruolamento per ognuno degli ambiti territoriali (gli 11 Comuni capoluogo e le 12 Province).
- per i servizi urbani del Comune di Milano, almeno 10 punti di arruolamento tenendo in considerazione il bilanciamento fra le diverse tipologie di mezzo;
- per i servizi ferroviari, tutte le stazioni indicate.

Le modalità di selezione delle unità campionarie adottata è assimilabile a quella del campionamento stradale, ma con procedimento sistematico per salvaguardare la casualità della selezione. Nei punti di arruolamento i rilevatori hanno proposto le interviste ai soggetti secondo un passo di campionamento prefissato (un contatto ogni tre soggetti incontrati), senza fare caso a caratteristiche esteriori quali sesso, età, abbigliamento, nazionalità ecc. In caso di rifiuto, hanno proseguito mantenendo sempre il passo di campionamento stabilito. I rilevatori, durante i turni di lavoro hanno inoltre cambiato periodicamente la propria posizione all'interno del punto di arruolamento - a prescindere dagli spostamenti necessari per raggiungere i potenziali intervistati - per garantire la maggiore varietà possibile di contatto con l'utenza.

Durante l'attività è stato adottato uno specifico protocollo di garanzia sanitaria che ha previsto in particolare l'uso, durante tutti i turni di lavoro, di dispositivi di protezione individuale (mascherine, visiera e gel igienizzante).

Segue il questionario utilizzato per effettuare le interviste con - per ciascuna domanda - le informazioni relative alle corrispondenti variabili presenti nell'archivio dati in formato SPSS.

**Questionario indagine 2020/21*****Indagine di Customer Satisfaction del Trasporto Pubblico Locale in Lombardia -Anno 2020/21******Questionario di rilevazione*****SEZIONE 1. PARTE RISERVATA ALL'INTERVISTATORE*****NB per gli intervistatori***

*Per i servizi ferroviari, se la tratta effettuata in treno è esterna al territorio lombardo la persona non è intervistabile; possono essere considerate valide le interviste aventi origine o destinazione dello spostamento ferroviario a Piacenza, Novara, Arona, Tortona, Peschiera.*

**D.A Data e ora dell'intervista (vDA)**

(Data e ora dell'intervista rilevate in automatico)

**D.B Fascia oraria in cui è realizzata l'intervista (vDB)**

1. 6.30-9.00 (Orario di punta)
2. 9.00-12.30 (Orario di morbida)
3. 12.30-14.30 (Orario di punta)
4. 14.30-17.00 (Orario di morbida)
5. 17.00-19.30 (Orario di punta)
6. Oltre le 19.30 (Orario di morbida)

**D.C Titolo di viaggio (vDC)**

1. Abbonamento
2. Biglietto

**D.D Strato (vDDA)**

1. Urbano --- > apre lista capoluoghi di provincia (vDDB)
2. Extraurbano -- > apre lista capoluoghi di provincia (vDDB)
3. Treno

**D.E Punto di rilevamento (vPUNTO\_RILEVAZIONE)**

(Luogo in cui è realizzata l'intervista)

**D.F Tipologia linea di trasporto (vDF)**

1. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano
2. Autobus interurbano/Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbiato, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello)
3. Milano Metropolitana urbana (tratto cui si riferisce l'intervista con entrambe le fermate entro i limiti della tariffa urbana)
4. Milano Metropolitana extraurbana (tratto cui si riferisce l'intervista con almeno una fermata oltre i limiti della tariffa urbana)
5. Brescia Metropolitana
6. Treno (Trenord - non treni a lunga percorrenza InterCity, Frecciabianca, Frecciargento, Frecciarossa)

**SEZIONE 1. PARTE PER L'INTERVISTATO**

Buongiorno/Buonasera, sono un intervistatore/trice dell'Istituto .... Stiamo conducendo un'indagine per conto di Regione Lombardia volta a conoscere l'opinione dei cittadini sul trasporto pubblico lombardo al fine di adottare adeguate politiche volte al suo miglioramento. Potrei rivolgerle qualche domanda?

Le ricordo che ai sensi dell'articolo 13 del D.L. 30.06.2003, n. 196, (legge sulla privacy), del Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione Europea (GDPR) e del codice deontologico della ricerca statistica, le risposte saranno mantenute in forma anonima e utilizzate per fini statistici.

**D01 Nel dettaglio quale titolo di viaggio ha? (risposta singola) (vD01)**

1. **Abbonamento annuale**
2. **Abbonamento di altra durata (settimanale, mensile, ivi compresi STIBM Milano-Monza)**
3. **Abbonamento lo viaggio Ovunque in Lombardia/Provincia**
4. **Agevolazioni tariffarie lo viaggio Ovunque in Lombardia – tessera agevolata**
5. **Biglietto (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi, ivi compresi STIBM Milano-Monza)**
6. **Biglietto giornaliero o plurigiornaliero lo viaggio Ovunque in Lombardia**

**SEZIONE 2: DATI RELATIVI AL VIAGGIO EFFETTUATO****D02 Considerando l'intero itinerario del viaggio - quello attualmente in corso - quali mezzi di trasporto usa? (risposta multipla)**

1. Treno (vD02\_1)
2. Metropolitana (vD02\_2)
3. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano (vD02\_3)
4. Autobus interurbano /Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbrate, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello) (vD02\_4)
5. Navigazione (vD02\_5)
6. Automobile come conducente (vD02\_6)
7. Automobile come passeggero (vD02\_7)
8. Moto come conducente (vD02\_8)
9. Moto come passeggero (vD02\_9)
10. Bicicletta propria (vD02\_10)
11. Bicicletta in bike sharing (vD02\_11)
12. A piedi (vD02\_12)
13. Car sharing (vD02\_13)
14. Navetta aziendale (vD02\_14)
15. Altro (specificare) (vD02\_15)

**D03 Frequenza del viaggio (vD03)**

1. tutti i giorni
2. solo nei giorni feriali
3. solo al sabato e nei giorni festivi
4. qualche volta alla settimana
5. qualche volta al mese
6. saltuariamente/qualche volta all'anno
7. sono solo di passaggio/è la prima volta

**D04 Per quale motivo sta compiendo questo spostamento? (vD04)**

1. per recarmi alla sede di lavoro,
2. per recarmi a scuola/università,
3. per riunioni di affari/visitare clienti,
4. per fare acquisti,
5. per effettuare commissioni personali,
6. per visita medica/motivi di salute,
7. per accompagnare/andare a prendere qualcuno,
8. per visitare parenti/amici/conoscenti,
9. per svago/turismo,
10. per rientrare a casa,
11. per nessuno dei precedenti motivi

*NB per gli intervistatori*

Con **QUESTO MEZZO DI TRASPORTO** si fa sempre riferimento al mezzo che l'intervistato sta per prendere e cui l'intervista è riferita spostata dopo domanda

**D05 Per quale motivo ha scelto questo mezzo di trasporto pubblico?**

*(risposta multipla, max 3 risposte)*

1. Velocità di spostamento (vD05\_1)
2. Comodità del viaggio (vD05\_2)
3. Per evitare problemi di traffico (vD05\_3)
4. Per evitare problemi di parcheggio (vD05\_4)
5. Comodità degli orari (vD05\_5)
6. Prezzo/convenienza economica (vD05\_6)
7. Non dispongo di un mezzo privato (vD05\_7)
8. Non dispongo della patente (vD05\_8)
9. Sensibilità, tutela dell'ambientale (vD05\_9)
10. Altro (specificare) (vD05\_10)

### SEZIONE 3: FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con riferimento a **QUESTO MEZZO DI TRASPORTO (QUINDI NON AD ALTRI MEZZI IMPIEGATI NEL VIAGGIO) E ALLA PARTE DI VIAGGIO PER CUI USA QUESTO MEZZO DI TRASPORTO (QUINDI NON A PARTI DI VIAGGIO COMPIUTE CON ALTRI MEZZI)** può dirmi, utilizzando una scala da 1 (totalmente insoddisfatto) a 10 (totalmente soddisfatto) quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

*NB per gli intervistatori*

*non leggere "Non sa/Non risponde"*

*le frasi tra parentesi servono per eventuali chiarimenti all'intervistato*

#### Disponibilità

**D06 Frequenza delle corse (vAR01\_6)**

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non sa/non risponde

**D7 Orario di inizio e fine del servizio (vAR01\_7)**

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non sa/non risponde

**D8 Rispetto programma delle corse (non soppressione delle corse) (vAR01\_8)**

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non sa/non risponde

**D9 Disponibilità di biglietti/abbonamenti con tariffe integrate (tra i vari mezzi di trasporto) (vAR01\_9)**

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non sa/non risponde

**D10 Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi (vAR01\_10)**

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non sa/non risponde

**Accessibilità**

**D11 Facilità di acquisto, pagamento e utilizzo dei biglietti/abbonamenti** (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti di vendita, orari biglietterie; presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)

(vAR02\_11)

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non sa/non risponde

**D12 Coincidenze tra mezzi di trasporto** (vAR02\_12)

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non sa/non risponde

**D13 Accessibilità complessiva del servizio** (distanza dalla fermata, presenza di parcheggi di corrispondenza, presenza di scale mobili, ecc.) (vAR02\_13)

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  Non sa/non risponde

**Informazioni**

**D14 Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento** (orari, cartine, avvisi, internet, sportello, tariffe, comunicazioni digitali/social) (vAR03\_14)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D15 Informazioni in tempo reale sul viaggio** (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, fermate, comunicazioni digitali/social) (vAR03\_15)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D16 Informazioni sul viaggio in caso di disservizi** (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, comunicazioni digitali/social) (vAR03\_16)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**Tempo**

**D17 Durata dello spostamento** (tempi adeguati rispetto alla distanza da percorrere) (vAR04\_17)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D18 Puntualità del servizio** (vAR04\_18)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**Attenzione al cliente**

**D19 Attenzione ai diritti degli utenti** (es. trasparenza, procedure per rimborso, conciliazione, ecc) (vAR05\_19)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D20 Servizi di assistenza/contatto alla clientela** (call center, gestione dei reclami, assistenza passeggeri con disabilità: nel caso del trasporto ferroviario si fa riferimento al servizio di assistenza per la salita e discesa dai treni) (vAR05\_20)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D21 Interventi e comportamento del personale di controlleria** (vAR05\_21)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde



**Comfort****D22 Disponibilità di posti e spazio disponibile** (ovvero non affollamento) **a bordo dei mezzi**  
(vAR06\_22)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D23 Qualità/comfort del mezzo di trasporto** (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia sedili, età, climatizzazione) (vAR06\_23)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D24 Pulizia dei mezzi** (vAR06\_24)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D25 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate** (vAR06\_25)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D26 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta:** persone con disabilità o infortunate, anziani, donne in gravidanza, bambini in passeggino, ecc... (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc.) (vAR06\_26)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D27 Rapporto qualità/tariffa** (vAR06\_27)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**Sicurezza****D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie** (vAR07\_28)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie** (vAR07\_29)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi** (tipo di guida o condizioni del mezzo di trasporto) (vAR07\_30)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**Globale****D31 Soddisfazione complessiva sul servizio offerto** (vAR08\_31)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 Non sa/non risponde

**SEZIONE 4: LIVELLO DI IMPORTANZA ATTRIBUITO AI FATTORI DI QUALITÀ****D32 Può indicarmi, in ordine di priorità 3 fattori principali, tra quelli indicati, che un servizio di trasporto pubblico ottimale deve soddisfare?**

(Mostrare il cartellino)

1<sup>a</sup> risposta (singola) (vD32\_1) 2<sup>a</sup> risposta (singola) (vD32\_2) 3<sup>a</sup> risposta (singola) (vD32\_3)

1. Frequenza
2. Orario di inizio e fine del servizio
3. Rispetto programma delle corse

4. Disponibilità di biglietti/abbonamenti con tariffe integrate
5. Possibilità di raggiungere la destinazione con il minimo numero di trasbordi
6. Facilità di acquisto, pagamento e utilizzo dei biglietti/abbonamenti
7. Coincidenze tra mezzi
8. Accessibilità complessiva del servizio
9. Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento
10. Informazioni in tempo reale sul viaggio
11. Informazioni sul viaggio in caso di disservizi
12. Durata dello spostamento
13. Puntualità
14. Attenzione ai diritti degli utenti
15. Servizi di assistenza/contatto alla cliente
16. Interventi e comportamento del personale di controllera
17. Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi
18. Qualità/comfort del mezzo di trasporto
19. Pulizia dei mezzi
20. Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate
21. Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (persone con disabilità o infortunate, anziani, donne in gravidanza, bambini in passeggino, ecc)
22. Rapporto qualità/tariffa
23. Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie
24. Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie
25. Sicurezza e affidabilità dei mezzi

#### **VORREI PARLARE BREVEMENTE CON LEI DI ALCUNI ASPETTI LEGATI ALL'EMERGENZA COVID-19**

##### **D33 Come il COVID ha cambiato il suo modo di usare il TPL? (Spontanea, multipla)**

1. Ho ridotto il numero degli spostamenti (vD33\_1)
2. Ho ridotto il numero di mezzi utilizzati (vD33\_2)
3. Ho scelto percorsi e orari meno affollati (vD33\_3)
4. Uso i mezzi con la stessa frequenza ma con DPI (mascherina, guanti, ecc...) (vD33\_4)
5. Altro, Specificare \_\_\_\_\_ (vD33\_5)

##### **D34 Rispetto alle attuali misure e disposizioni per chi utilizza il trasporto pubblico quanto è soddisfatto di ...? Mi dica se è Molto, abbastanza, poco o per niente soddisfatto**

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non so
1. Contingentamento dei posti a bordo dei mezzi (vD34_1)	1	2	3	4	5
2 Obbligo di utilizzo delle mascherine (vD34_2)	1	2	3	4	5
3. Sanificazione dei mezzi (vD34_3)	1	2	3	4	5
4. Comportamento effettivo degli altri passeggeri (vD34_4)	1	2	3	4	5
5. Comportamento effettivo del personale di bordo (vD34_5)	1	2	3	4	5
6. Informazioni sulle modalità di utilizzo del servizio in sicurezza (vD34_6)	1	2	3	4	5

**D35 Ci sono altre misure che avrebbe desiderato per sentirsi più sicuro a viaggiare sui mezzi pubblici in questa fase? Se sì quali? (Spontanea, multipla)**

1. Nessun'altra misura (vD35\_1)
2. Separatori tra sedili (vD35\_2)
3. Maggiori controlli del personale addetto alla vigilanza (vD35\_3)
4. Mezzi più frequenti/capienti (vD35\_4)
5. Contingentamento dei posti (vD35\_5)
6. App per la verifica dell'affollamento (vD35\_6)
7. Altro, Specificare \_\_\_\_\_ (vD35\_7)

**SEZIONE 5: DATI GENERALI RELATIVI AL PROFILO DELL'INTERVISTATO****S.1 Sesso (vS1)**

1. Maschio
2. Femmina

**S.2 Può indicarmi la sua età? (vS2)**

1. 14-17 anni
2. 18-24 anni
3. 25-34 anni
4. 35-44 anni
5. 45-54 anni
6. 55-64 anni
7. 65-74 anni
8. 75 anni e oltre
9. Non risponde

**S.3 Può indicarmi il suo titolo di studio? (vS3)**

1. Licenza elementare o nessuno
2. Licenza media inferiore
3. Licenza media superiore
4. Laurea o superiore
5. Non risponde

**S.4 Può indicarmi la sua professione? (vS4)**

1. Studente
2. Operaio/a
3. Impiegato/a
4. Insegnante
5. Funzionario/quadro
6. Dirigente
7. Libero professionista
8. Commerciante
9. Imprenditore
10. Altro (specificare)
11. In cerca di occupazione/disoccupato
12. Casalinga
13. Pensionato
14. Non risponde

**S.5 Indicare se è una "persona a mobilità ridotta" (persona con disabilità o infortunata o anziana, donna in gravidanza o con bambino in passeggio, ecc) (vS5)**

1. Sì
2. No

L'intervista è conclusa, la ringraziamo per la cortese disponibilità e la invitiamo a segnalare eventuali altre questioni relative al trasporto pubblico.

**CAPITOLO 6. Tavole statistiche****6.1 Caratteristiche degli utenti e del viaggio**

Profilo socio-demografico degli utenti			
<b>Genere</b>	Maschio	676.180	39,5
	Femmina	1.037.118	60,5
	Totale	1.713.298	100,0
<b>Età</b>	14-17 anni	56.072	3,3
	18-24 anni	187.433	10,9
	25-34 anni	221.002	12,9
	35-44 anni	408.074	23,8
	45-54 anni	466.737	27,2
	55-64 anni	246.022	14,4
	65-74 anni	101.153	5,9
	75 anni e oltre	26.008	1,5
	Non risponde	797	0,05
Totale	1.713.298	100,0	
<b>Titolo di studio</b>	Licenza elementare o nessuno	13.845	0,8
	Licenza media inferiore	297.040	17,3
	Licenza media superiore	979.158	57,2
	Laurea o superiore	413.499	24,1
	Non risponde	9.756	0,6
Totale	1.713.298	100,0	
<b>Professione</b>	Studente	244.633	14,3
	Operaio/a	193.518	11,3
	Impiegato/a	590.466	34,5
	Insegnante	90.040	5,3
	Funzionario/quadro	64.247	3,7
	Dirigente	27.140	1,6
	Libero professionista	138.156	8,1
	Commerciante	71.771	4,2
	Imprenditore	23.751	1,4
	In cerca di occupazione/disoccupato	47.582	2,8
	Casalinga	92.266	5,4
	Pensionato	104.569	6,1
	Altro	7.721	0,5
	Preferisco non rispondere	17.438	1,0
Totale	1.713.298	100,0	
<b>Ridotta mobilità</b>	Sì	52.087	3,0
	No	1.661.212	97,0
	Totale	1.713.298	100,0

<b>Fascia oraria, tipo biglietto e linea di trasporto</b>			
<b>Fascia oraria</b>	Punta (6.30-9, 12.30-14.30, 17-19.30)	1.027.979	60,0
	Morbida (9-12.30, 14.30-17, oltre le 19.30)	685.319	40,0
	Totale	1.713.298	100,0
<b>Tipo di Servizio</b>	Servizi automobilistici urbani ed extraurbani	336.441	19,6
	Servizi di superficie di Milano	634.903	37,1
	Servizi metropolitani di Milano	397.067	23,2
	Servizi metropolitani di Brescia	20.333	1,2
	Servizi ferroviari	324.554	18,9
	Totale	1.713.298	100,0
<b>Linea di trasporto</b>	Autobus urbano-filobus urbano-tram urbano	738.515	43,1
	Autobus interurbano-tram interurbano	232.829	13,6
	Metropolitana urbana	417.400	24,4
	Treno	324.554	18,9
	Totale	1.713.298	100,0
<b>Titolo di viaggio</b>	Abbonamento	1.348.677	78,7
	Biglietto	364.621	21,3
	Totale	1.713.298	100
<b>Tipo di abbonamento</b> (per chi ha risposto "abbonamento" a precedente domanda)	Abbonamento (settimanale, mensile, annuale)	1.239.428	91,9
	Abbonamento io viaggio ovunque Lombardia/Provincia	100.029	7,4
	Abbonamento e/o agevolazioni tariffarie lo viaggio ovunque in Lombardia - Tessera agevolata	9.220	0,7
	Totale	1.348.677	100,0

Ambito territoriale			
	Bergamo	73.513	4,3
	Brescia	98.840	5,8
	Como	31.234	1,8
	Cremona	24.211	1,4
	Lecco	8.588	0,5
	Lodi	7.859	0,5
	Mantova	16.726	1,0
<b>Ambito territoriale</b>	Milano Comune	991.455	57,9
	Milano Provincia	40.515	2,4
	Monza e Brianza	33.099	1,9
	Pavia	30.339	1,8
	Sondrio	5.615	0,3
	Varese	26.749	1,6
	Ferrovie	324.554	18,9
	Totale	1.713.298	100,0

Altre caratteristiche del viaggio			
<b>Mezzi utilizzati (possibili risposte multiple)</b>	Treno	416.402	24,3
	Metropolitana	786.595	45,9
	Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano	906.909	52,9
	Autobus interurbano /Tram interurbano	316.492	18,5
	Navigazione	1.251	0,1
	Automobile come conducente	65.950	3,8
	Automobile come passeggero	99.074	5,8
	Moto come conducente	9.903	0,6
	Moto come passeggero	11.905	0,7
	Bicicletta propria	49.509	2,9
	Bicicletta in bike sharing	9.946	0,6
	A piedi	443.576	25,9
	Car sharing	11.312	0,7
	Navetta aziendale	7.082	0,4
	Altro	963	0,06
<b>Frequenza dello spostamento</b>	tutti i giorni	315.320	18,4
	solo nei giorni feriali	826.859	48,3
	solo al sabato e nei giorni festivi	16.438	1,0
	qualche volta alla settimana	275.434	16,1
	qualche volta al mese	183.839	10,7
	saltuariamente/qualche volta all'anno	76.420	4,5
	Sono solo di passaggio/è la prima volta	18.987	1,1
	Totale	1.713.298	100,0

## 6.2 Qualità percepita del servizio

		Totale	Genere		Età			Titolo di studio			Occupazione		
			Maschio	Femmina	<25 anni	25-44 anni	>44 anni	Medie o inf	Diploma	Laurea o sup	Studenti	Lavoratori	Pensionati/altro
<b>Qualità media percepita del servizio</b> (voto medio degli utenti su scala 1-10)													
<b>Globale</b>	Soddisfazione complessiva	7,07	7,06	7,08	7,07	7,13	7,03	7,17	7,04	7,10	7,03	7,07	7,16
<b>Disponibilità</b>	Frequenza delle corse	7,09	7,09	7,09	6,95	7,15	7,10	7,20	7,06	7,11	6,90	7,12	7,19
	Orario di inizio e fine del servizio	7,22	7,22	7,22	7,13	7,24	7,23	7,33	7,19	7,22	7,07	7,23	7,33
	Rispetto programma delle corse (regolarità)	7,07	7,08	7,07	7,07	7,10	7,06	7,28	7,01	7,07	7,00	7,07	7,18
	Disponibilità di biglietti con tariffe integrate	7,20	7,25	7,16	7,26	7,22	7,16	7,44	7,13	7,20	7,18	7,19	7,27
	Più destinazioni con meno trasbordi	7,11	7,09	7,12	7,12	7,14	7,08	7,27	7,04	7,15	7,04	7,09	7,29
<b>Accessibilità</b>	Facilità di acquisto dei biglietti	7,33	7,38	7,30	7,27	7,35	7,34	7,47	7,27	7,40	7,17	7,36	7,40
	Coincidenze tra mezzi	7,16	7,15	7,16	7,07	7,19	7,16	7,25	7,11	7,21	7,00	7,17	7,29
	Accessibilità complessiva del servizio	7,11	7,13	7,09	7,02	7,16	7,09	7,19	7,06	7,16	6,97	7,13	7,15
<b>Informazioni</b>	Informazioni pre-viaggio	7,18	7,21	7,15	7,18	7,23	7,13	7,30	7,15	7,17	7,10	7,19	7,21
	Informazioni tempo reale sul viaggio	7,05	7,05	7,05	7,10	7,11	6,99	7,18	7,02	7,04	7,06	7,04	7,11
	Informazioni in caso di disservizi	6,85	6,86	6,84	6,86	6,95	6,77	6,90	6,84	6,86	6,84	6,85	6,89
<b>Tempo</b>	Durata spostamento	7,20	7,24	7,18	7,29	7,24	7,15	7,36	7,16	7,19	7,22	7,19	7,25
	Puntualità del servizio	7,12	7,11	7,13	7,17	7,15	7,09	7,32	7,07	7,12	7,11	7,12	7,16
<b>Attenzione al cliente</b>	Attenzione ai diritti degli utenti	6,93	6,93	6,93	6,87	7,00	6,89	6,94	6,91	6,98	6,86	6,93	6,98
	Assistenza alla clientela	6,90	6,93	6,88	6,92	6,96	6,85	7,00	6,86	6,94	6,92	6,90	6,91
	Interventi del personale di controlleria	6,87	6,85	6,89	6,81	6,95	6,83	6,98	6,84	6,90	6,81	6,89	6,88
<b>Comfort</b>	Posti e spazio a bordo (affollamento)	6,85	6,82	6,87	6,77	6,97	6,79	6,96	6,82	6,85	6,78	6,86	6,89
	Comfort del mezzo	6,91	6,88	6,92	6,85	7,02	6,84	7,02	6,87	6,92	6,88	6,91	6,95
	Pulizia dei mezzi	6,56	6,55	6,57	6,60	6,66	6,48	6,79	6,49	6,59	6,62	6,58	6,47
	Pulizia delle stazioni/fermate	6,45	6,40	6,48	6,47	6,55	6,36	6,65	6,36	6,50	6,50	6,46	6,34
	Accessibilità per persone con disabilità	6,91	6,89	6,92	6,95	6,96	6,86	7,00	6,89	6,88	6,94	6,91	6,92
	Rapporto qualità/tariffa	6,83	6,79	6,86	6,83	6,91	6,77	6,97	6,80	6,82	6,83	6,83	6,88
<b>Sicurezza</b>	Sicurezza a bordo	6,81	6,79	6,82	6,82	6,93	6,71	6,98	6,74	6,85	6,82	6,82	6,72
	Sicurezza delle stazioni/fermate	6,67	6,67	6,67	6,71	6,78	6,58	6,78	6,61	6,74	6,72	6,70	6,50
	Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,10	7,12	7,08	7,18	7,11	7,06	7,29	7,06	7,07	7,14	7,08	7,16

## Rapporto finale

Indagine di CS sul TPL in Lombardia  
Inverno 2020-2021

		Totale	Fascia oraria		Titolo di viaggio		Linea di trasporto				
			Punta	Morbida	Abbonamento	Biglietto	Urbana	Extraurbana	Ferrovie	di cui: RFI	Ferrovienord
<b>Qualità media percepita del servizio</b> (voto medio degli utenti su scala 1-10)											
<b>Globale</b>	Soddisfazione complessiva	7,07	7,07	7,07	7,03	7,22	7,13	7,14	6,84	7,08	6,40
<b>Disponibilità</b>	Frequenza delle corse	7,09	7,10	7,08	7,05	7,24	7,11	7,14	7,01	7,24	6,59
	Orario di inizio e fine del servizio	7,22	7,21	7,23	7,19	7,32	7,21	7,43	7,09	7,36	6,58
	Rispetto programma delle corse (regolarità)	7,07	7,07	7,08	7,03	7,23	7,11	7,30	6,79	7,08	6,24
	Disponibilità di biglietti con tariffe integrate	7,20	7,18	7,22	7,17	7,30	7,15	7,40	7,21	7,48	6,71
	Più destinazioni con meno trasbordi	7,11	7,08	7,14	7,06	7,27	7,12	7,26	6,96	7,18	6,57
<b>Accessibilità</b>	Facilità di acquisto dei biglietti	7,33	7,33	7,34	7,31	7,41	7,27	7,43	7,50	7,81	6,92
	Coincidenze tra mezzi	7,16	7,17	7,14	7,13	7,27	7,18	7,27	6,98	7,28	6,44
	Accessibilità complessiva del servizio	7,11	7,11	7,10	7,08	7,21	7,09	7,29	7,04	7,29	6,57
<b>Informazioni</b>	Informazioni pre-viaggio	7,18	7,18	7,18	7,15	7,29	7,14	7,22	7,29	7,61	6,70
	Informazioni tempo reale sul viaggio	7,05	7,04	7,07	7,00	7,25	7,05	7,14	6,97	7,31	6,36
	Informazioni in caso di disservizi	6,85	6,82	6,89	6,81	7,01	6,88	6,83	6,75	7,05	6,21
<b>Tempo</b>	Durata spostamento	7,20	7,19	7,21	7,16	7,36	7,22	7,27	7,09	7,32	6,66
	Puntualità del servizio	7,12	7,12	7,13	7,09	7,25	7,24	7,27	6,60	6,97	5,94
<b>Attenzione al cliente</b>	Attenzione ai diritti degli utenti	6,93	6,91	6,95	6,90	7,04	6,94	7,02	6,82	6,99	6,49
	Assistenza alla clientela	6,90	6,86	6,97	6,86	7,07	6,90	7,09	6,75	6,92	6,43
	Interventi del personale di controlleria	6,87	6,84	6,92	6,83	7,02	6,86	7,14	6,72	6,93	6,34
<b>Comfort</b>	Posti e spazio a bordo (affollamento)	6,85	6,79	6,95	6,81	7,01	6,83	7,04	6,80	7,04	6,37
	Comfort del mezzo	6,91	6,87	6,96	6,87	7,04	6,93	7,15	6,65	6,90	6,20
	Pulizia dei mezzi	6,56	6,54	6,61	6,53	6,68	6,58	6,81	6,35	6,54	6,00
	Pulizia delle stazioni/fermate	6,45	6,41	6,51	6,41	6,58	6,49	6,46	6,26	6,32	6,15
	Accessibilità per persone con disabilità	6,91	6,89	6,93	6,87	7,05	6,94	7,00	6,74	7,06	6,18
	Rapporto qualità/tariffa	6,83	6,82	6,85	6,79	6,98	6,85	7,05	6,60	6,88	6,09
<b>Sicurezza</b>	Sicurezza a bordo	6,81	6,80	6,82	6,78	6,92	6,79	6,94	6,78	6,95	6,47
	Sicurezza delle stazioni/fermate	6,67	6,63	6,73	6,63	6,83	6,70	6,67	6,56	6,70	6,27
	Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,10	7,11	7,07	7,05	7,26	7,06	7,27	7,11	7,38	6,59



		Totale	Ambito territoriale													
			Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	MI comune	MI prov.	Monza e Br.	Pavia	Sondrio	Varese	
		<b>Qualità media percepita del servizio</b> (voto medio degli utenti su scala 1-10)														
<b>Globale</b>	Soddisfazione complessiva	7,07	7,03	7,72	8,07	6,69	6,99	7,00	7,69	7,06	6,85	6,78	7,65	6,20	7,07	
	Frequenza delle corse	7,09	7,08	7,80	7,92	6,73	6,83	7,45	7,41	7,02	6,79	7,64	7,48	6,09	7,05	
	Orario di inizio e fine del servizio	7,22	7,24	7,87	9,04	6,74	7,24	7,53	8,01	7,13	7,05	7,86	7,55	6,19	6,72	
<b>Disponibilità</b>	Rispetto programma delle corse (regolarità)	7,07	7,21	7,87	8,52	6,68	7,01	7,37	8,40	6,99	6,90	7,55	7,34	6,52	7,51	
	Disponibilità di biglietti con tariffe integrate	7,20	7,18	7,87	9,07	6,59	6,84	7,42	7,96	7,05	7,19	7,42	7,72	6,41	7,91	
	Più destinazioni con meno trasbordi	7,11	7,08	7,70	9,23	6,67	6,85	7,38	7,88	7,02	6,84	7,31	7,34	6,29	7,60	
<b>Accessibilità</b>	Facilità di acquisto dei biglietti	7,33	7,06	7,89	8,23	6,30	6,79	7,58	8,67	7,18	7,32	8,24	7,80	6,65	7,57	
	Coincidenze tra mezzi	7,16	7,28	7,94	8,92	6,28	7,03	7,48	7,79	7,08	7,01	7,41	7,46	6,06	7,45	
	Accessibilità complessiva del servizio	7,11	7,13	7,91	8,22	6,49	6,79	7,19	8,41	6,98	7,08	7,21	7,70	6,66	7,35	
<b>Informazioni</b>	Informazioni pre-viaggio	7,18	7,09	7,90	8,95	6,30	6,82	7,26	8,30	7,04	6,97	7,05	7,34	6,45	6,81	
	Informazioni tempo reale sul viaggio	7,05	7,36	8,00	8,71	6,32	7,07	7,10	7,74	6,94	6,78	7,11	7,35	5,95	6,11	
	Informazioni in caso di disservizi	6,85	7,09	7,88	7,49	6,22	6,79	7,02	6,87	6,79	6,52	6,87	7,28	5,44	5,72	
<b>Tempo</b>	Durata spostamento	7,20	7,15	7,91	8,31	6,70	6,86	7,35	8,03	7,12	6,95	7,39	7,65	6,39	7,50	
	Puntualità del servizio	7,12	7,26	7,97	8,08	6,50	7,04	7,39	7,58	7,14	6,94	7,88	7,53	6,24	7,32	
<b>Attenzione al cliente</b>	Attenzione ai diritti degli utenti	6,93	7,15	7,80	7,46	6,34	6,80	7,31	7,66	6,85	6,88	6,69	7,56	6,42	6,03	
	Assistenza alla clientela	6,90	7,42	7,93	8,17	6,17	7,09	7,04	7,60	6,78	6,87	6,64	7,59	6,42	5,93	
	Interventi del personale di controlleria	6,87	7,05	7,77	8,41	6,36	6,80	7,06	7,64	6,76	6,80	7,24	7,43	6,08	6,30	
<b>Comfort</b>	Posti e spazio a bordo (affollamento)	6,85	7,09	7,79	7,99	6,43	6,80	6,89	7,70	6,71	6,77	6,68	7,37	6,08	6,90	
	Comfort del mezzo	6,91	7,46	8,02	7,91	6,44	7,21	6,84	7,20	6,80	6,77	7,01	7,37	6,63	6,81	
	Pulizia dei mezzi	6,56	7,21	7,81	7,82	6,20	6,94	5,68	6,64	6,45	6,40	5,99	7,30	6,09	6,30	
	Pulizia delle stazioni/fermate	6,45	7,15	7,73	7,34	6,13	6,87	5,63	7,04	6,38	5,99	5,09	6,63	5,71	5,70	
	Accessibilità per persone con disabilità	6,91	7,18	7,94	7,65	6,52	6,89	6,82	8,37	6,84	6,78	6,16	7,62	5,44	6,04	
	Rapporto qualità/tariffa	6,83	7,16	7,83	7,84	6,59	6,83	6,87	7,72	6,73	6,78	6,68	7,45	6,15	6,94	
<b>Sicurezza</b>	Sicurezza a bordo	6,81	7,00	7,75	8,64	6,01	6,76	5,81	7,46	6,68	6,60	5,92	7,22	6,52	7,08	
	Sicurezza delle stazioni/fermate	6,67	7,38	7,90	7,92	5,97	7,22	5,73	7,32	6,61	6,42	4,36	7,15	5,96	5,55	
	Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,10	7,28	7,93	8,71	6,47	7,02	6,66	8,09	6,95	6,77	7,05	7,69	6,83	7,01	

## 6.3 Importanza dei fattori di qualità

	Totale	Genere		Età			Titolo di studio			Occupazione		
		Maschio	Femmina	< 25 anni	25-44 anni	> 44 anni	Medie o inf	Diploma	Laurea o sup.	Studenti	Lavoratori	Pensionati/altro
<b>Rilevanza percepita dei fattori di qualità</b> (valori più elevati indicano una maggiore importanza percepita del fattore rispetto agli altri)												
Frequenza delle corse	0,66	0,67	0,66	0,59	0,70	0,66	0,55	0,68	0,71	0,58	0,71	0,54
Orario di inizio e fine del servizio	0,19	0,21	0,18	0,22	0,22	0,16	0,23	0,19	0,17	0,23	0,19	0,18
Rispetto programma delle corse (regolarità)	0,46	0,46	0,46	0,44	0,46	0,46	0,45	0,45	0,49	0,43	0,47	0,44
Disponibilità di biglietti con tariffe integrate	0,25	0,25	0,26	0,24	0,28	0,24	0,26	0,26	0,24	0,23	0,25	0,30
Più destinazioni con meno trasbordi	0,34	0,36	0,33	0,37	0,36	0,32	0,35	0,33	0,34	0,36	0,33	0,37
Facilità di acquisto dei biglietti	0,28	0,29	0,27	0,25	0,32	0,25	0,28	0,28	0,26	0,27	0,27	0,30
Coincidenze tra mezzi	0,47	0,46	0,47	0,46	0,45	0,48	0,47	0,47	0,46	0,46	0,48	0,42
Accessibilità complessiva del servizio	0,32	0,32	0,32	0,31	0,33	0,31	0,36	0,31	0,31	0,34	0,30	0,35
Informazioni pre-viaggio	0,18	0,18	0,18	0,14	0,17	0,19	0,22	0,17	0,16	0,14	0,18	0,18
Informazioni tempo reale sul viaggio	0,20	0,16	0,22	0,21	0,17	0,21	0,21	0,19	0,19	0,22	0,19	0,20
Informazioni in caso di disservizi	0,22	0,21	0,22	0,22	0,21	0,23	0,21	0,22	0,23	0,22	0,23	0,19
<b>Fattori che un servizio ottimale dovrebbe soddisfare</b> Durata spostamento	0,31	0,33	0,30	0,31	0,32	0,31	0,35	0,29	0,34	0,29	0,31	0,35
Puntualità del servizio	0,66	0,68	0,64	0,80	0,62	0,64	0,70	0,64	0,66	0,80	0,64	0,64
Attenzione ai diritti degli utenti	0,11	0,12	0,10	0,12	0,10	0,11	0,12	0,11	0,11	0,13	0,10	0,12
Assistenza alla clientela	0,09	0,09	0,09	0,10	0,10	0,09	0,11	0,09	0,10	0,10	0,08	0,12
Interventi del personale di controlleria	0,10	0,08	0,11	0,08	0,09	0,11	0,07	0,10	0,12	0,08	0,10	0,11
Posti e spazio a bordo (affollamento)	0,25	0,24	0,25	0,30	0,21	0,26	0,28	0,26	0,20	0,30	0,22	0,32
Comfort del mezzo	0,25	0,24	0,25	0,20	0,26	0,25	0,17	0,26	0,28	0,21	0,27	0,17
Pulizia dei mezzi	0,19	0,19	0,19	0,23	0,16	0,20	0,21	0,18	0,19	0,23	0,17	0,23
Pulizia delle stazioni/fermate	0,05	0,05	0,05	0,06	0,04	0,06	0,04	0,06	0,04	0,07	0,05	0,06
Accessibilità per persone con disabilità	0,05	0,05	0,06	0,03	0,05	0,06	0,04	0,06	0,06	0,03	0,05	0,10
Rapporto qualità/tariffa	0,09	0,10	0,08	0,08	0,08	0,09	0,10	0,08	0,10	0,08	0,09	0,10
Sicurezza a bordo	0,06	0,05	0,07	0,04	0,07	0,07	0,07	0,07	0,05	0,03	0,07	0,07
Sicurezza delle stazioni/fermate	0,04	0,04	0,04	0,05	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	0,19	0,19	0,18	0,12	0,19	0,21	0,11	0,23	0,15	0,13	0,22	0,09

	Totale	Fascia oraria		Titolo di viaggio		Linea di trasporto				
		Punta	Morbida	Abbonamento	Biglietto	Urbana	Extraurbana	Ferrovie	di cui: RFI	Ferrovienord
<b>Rilevanza percepita dei fattori di qualità</b> (valori più elevati indicano una maggiore importanza percepita del fattore rispetto agli altri)										
	0,66	0,67	0,66	0,67	0,64	0,69	0,59	0,62	0,63	0,61
	0,19	0,19	0,19	0,18	0,23	0,19	0,21	0,20	0,20	0,19
	0,46	0,45	0,47	0,46	0,47	0,46	0,46	0,44	0,41	0,49
	0,25	0,26	0,25	0,25	0,27	0,27	0,18	0,24	0,25	0,22
	0,34	0,33	0,36	0,34	0,36	0,36	0,26	0,32	0,29	0,37
	0,28	0,27	0,28	0,26	0,34	0,30	0,22	0,22	0,20	0,26
	0,47	0,47	0,46	0,48	0,43	0,47	0,45	0,49	0,42	0,60
	0,32	0,31	0,32	0,32	0,32	0,32	0,30	0,32	0,27	0,42
	0,18	0,19	0,16	0,17	0,20	0,17	0,17	0,22	0,20	0,25
	0,20	0,18	0,22	0,19	0,21	0,19	0,20	0,21	0,22	0,19
	0,22	0,22	0,22	0,23	0,17	0,22	0,20	0,25	0,29	0,17
<b>Fattori che un servizio ottimale dovrebbe soddisfare</b>	0,31	0,33	0,29	0,31	0,32	0,31	0,35	0,30	0,26	0,36
	0,66	0,67	0,63	0,67	0,60	0,59	0,87	0,74	0,73	0,76
	0,11	0,11	0,10	0,11	0,12	0,11	0,12	0,10	0,10	0,10
	0,09	0,09	0,10	0,09	0,10	0,09	0,11	0,10	0,10	0,10
	0,10	0,09	0,11	0,10	0,12	0,10	0,09	0,12	0,15	0,07
	0,25	0,26	0,23	0,25	0,22	0,24	0,32	0,22	0,20	0,24
	0,25	0,25	0,25	0,25	0,23	0,25	0,23	0,25	0,29	0,16
	0,19	0,18	0,20	0,19	0,19	0,19	0,23	0,15	0,16	0,14
	0,05	0,05	0,06	0,05	0,06	0,05	0,07	0,04	0,04	0,04
	0,05	0,05	0,05	0,05	0,08	0,06	0,03	0,03	0,03	0,02
	0,09	0,09	0,09	0,09	0,07	0,07	0,14	0,10	0,11	0,10
	0,06	0,06	0,07	0,07	0,06	0,06	0,06	0,07	0,08	0,03
	0,04	0,04	0,05	0,04	0,04	0,05	0,04	0,03	0,04	0,02
	0,19	0,19	0,18	0,20	0,15	0,19	0,10	0,23	0,31	0,07

	Totale	Ambito territoriale													
		Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	MI comune	MI prov.	Monza e Br.	Pavia	Sondrio	Varese	
<b>Rilevanza percepita dei fattori di qualità</b> (valori più elevati indicano una maggiore importanza percepita del fattore rispetto agli altri)															
Frequenza delle corse	0,66	0,56	0,68	0,66	0,38	0,51	0,34	0,35	0,69	0,66	1,07	0,41	0,71	0,65	
Orario di inizio e fine del servizio	0,19	0,24	0,28	0,11	0,15	0,16	0,09	0,10	0,18	0,26	0,19	0,21	0,20	0,12	
Rispetto programma delle corse (regolarità)	0,46	0,42	0,32	0,79	0,47	0,46	0,49	0,54	0,48	0,41	0,40	0,31	0,55	0,51	
Disponibilità di biglietti con tariffe integrate	0,25	0,16	0,34	0,09	0,22	0,17	0,30	0,05	0,27	0,31	0,06	0,18	0,09	0,20	
Più destinazioni con meno trasbordi	0,34	0,33	0,44	0,14	0,23	0,23	0,31	0,07	0,35	0,37	0,22	0,47	0,21	0,34	
Facilità di acquisto dei biglietti	0,28	0,25	0,35	0,16	0,30	0,25	0,28	0,16	0,30	0,25	0,13	0,28	0,09	0,41	
Coincidenze tra mezzi	0,47	0,50	0,45	0,28	0,45	0,50	0,56	0,26	0,47	0,48	0,50	0,42	1,14	0,46	
Accessibilità complessiva del servizio	0,32	0,32	0,42	0,20	0,29	0,28	0,21	0,17	0,32	0,36	0,35	0,33	0,09	0,18	
Informazioni pre-viaggio	0,18	0,22	0,25	0,10	0,25	0,29	0,11	0,11	0,16	0,19	0,11	0,11	0,07	0,09	
Informazioni tempo reale sul viaggio	0,20	0,23	0,17	0,13	0,31	0,17	0,20	0,07	0,20	0,20	0,12	0,20	0,08	0,13	
Informazioni in caso di disservizi	0,22	0,20	0,12	0,15	0,30	0,21	0,22	0,14	0,23	0,19	0,18	0,15	0,79	0,14	
<b>Fattori che un servizio ottimale dovrebbe soddisfare</b> Durata spostamento	0,31	0,37	0,54	0,17	0,27	0,46	0,08	0,12	0,29	0,33	0,33	0,58	0,17	0,27	
Puntualità del servizio	0,66	0,70	0,42	1,42	0,56	0,86	0,85	1,30	0,57	0,67	1,13	1,00	1,16	1,03	
Attenzione ai diritti degli utenti	0,11	0,14	0,11	0,05	0,23	0,14	0,16	0,04	0,11	0,15	0,06	0,14	0,04	0,05	
Assistenza alla clientela	0,09	0,12	0,11	0,08	0,22	0,17	0,16	0,12	0,09	0,05	0,04	0,08	0,03	0,08	
Interventi del personale di controlleria	0,10	0,13	0,10	0,05	0,19	0,09	0,14	0,12	0,09	0,09	0,02	0,12	0,07	0,08	
Posti e spazio a bordo (affollamento)	0,25	0,21	0,17	0,86	0,28	0,26	0,25	0,80	0,24	0,23	0,19	0,29	0,12	0,25	
Comfort del mezzo	0,25	0,21	0,17	0,15	0,30	0,16	0,33	0,10	0,27	0,16	0,21	0,24	0,09	0,29	
Pulizia dei mezzi	0,19	0,23	0,13	0,16	0,20	0,29	0,28	0,51	0,19	0,20	0,25	0,19	0,07	0,34	
Pulizia delle stazioni/fermate	0,05	0,08	0,07	0,04	0,05	0,07	0,16	0,01	0,05	0,05	0,03	0,06	0,03	0,02	
Accessibilità per persone con disabilità	0,05	0,06	0,05	0,02	0,02	0,01	0,04	0,05	0,07	0,05	0,06	0,01	0,03	0,05	
Rapporto qualità/tariffa	0,09	0,10	0,09	0,04	0,11	0,10	0,14	0,47	0,07	0,18	0,18	0,06	0,03	0,09	
Sicurezza a bordo	0,06	0,06	0,05	0,04	0,06	0,06	0,12	0,18	0,06	0,06	0,08	0,06	0,01	0,08	
Sicurezza delle stazioni/fermate	0,04	0,05	0,04	0,02	0,06	0,01	0,10	0,03	0,05	0,03	0,04	0,04	0,04	0,06	
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	0,19	0,12	0,14	0,10	0,09	0,08	0,10	0,13	0,21	0,08	0,05	0,07	0,07	0,08	

## 6.4 Motivo dello spostamento e del mezzo scelto

	Totale	Genere		Età			Titolo di studio			Occupazione			
		Maschio	Femmina	< 25 anni	25-44 anni	> 44 anni	Medie o inf	Diploma	Laurea o sup.	Studenti	Lavoratori	Pensionati/altro	
<b>Motivo dello spostamento e del mezzo scelto</b> (% di risposte per ogni motivo)													
<b>Motivo dello spostamento</b>	Recarmi alla sede di lavoro	36,3%	41,0%	33,2%	6,2%	50,4%	34,4%	30,2%	37,4%	38,3%	0,0%	50,9%	2,6%
	Recarmi a scuola/università	11,5%	12,9%	10,5%	69,6%	4,2%	0,0%	21,7%	10,8%	5,5%	79,7%	0,0%	0,0%
	Riunioni di affari/visitare clienti	7,2%	9,7%	5,5%	0,2%	7,4%	9,1%	2,5%	6,2%	13,1%	0,0%	10,1%	0,3%
	Fare acquisti	5,3%	2,9%	6,9%	1,8%	4,9%	6,6%	6,2%	5,1%	4,9%	1,1%	4,0%	15,9%
	Effettuare commissioni personali	9,6%	7,7%	10,8%	1,6%	6,9%	13,9%	8,2%	11,1%	7,4%	1,6%	7,5%	27,2%
	Visita medica/motivi di salute	3,9%	3,3%	4,3%	0,7%	1,8%	6,4%	6,9%	3,2%	2,9%	0,4%	2,1%	16,0%
	Accompagnare/andare a prendere qualcuno	3,1%	2,3%	3,7%	0,6%	2,3%	4,5%	4,0%	3,0%	2,9%	0,6%	1,9%	11,3%
	Visitare parenti/amici/conoscenti	4,2%	2,7%	5,2%	2,5%	2,9%	5,7%	5,0%	3,7%	4,8%	2,2%	2,4%	14,6%
	Svago/turismo	1,6%	1,5%	1,7%	0,6%	1,6%	1,9%	0,8%	1,5%	2,3%	0,4%	1,3%	3,8%
	Rientrare a casa	16,7%	15,3%	17,7%	15,9%	17,1%	16,7%	13,9%	17,4%	17,4%	14,0%	19,5%	6,5%
	Nessuno dei precedenti motivi	0,6%	0,7%	0,5%	0,4%	0,4%	0,8%	0,6%	0,6%	0,6%	0,0%	0,3%	1,8%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Motivo nella scelta del mezzo</b> (possibili risposte multiple)	Velocità di spostamento	28,9%	29,8%	28,4%	25,5%	31,2%	28,2%	20,7%	31,2%	30,1%	26,2%	31,4%	19,3%
	Comodità del viaggio	39,9%	40,3%	39,6%	40,2%	42,6%	37,8%	40,8%	39,4%	40,1%	40,2%	39,5%	41,7%
	Per evitare problemi di traffico	32,2%	31,1%	33,0%	22,9%	35,8%	32,3%	27,8%	33,1%	33,8%	22,5%	35,5%	26,4%
	Per evitare problemi di parcheggio	33,1%	33,1%	33,2%	21,0%	33,5%	36,3%	24,9%	34,2%	37,0%	22,1%	36,0%	29,9%
	Comodità degli orari	17,2%	17,5%	16,9%	17,0%	15,7%	18,4%	16,7%	17,2%	17,5%	16,6%	17,5%	16,2%
	Prezzo/convenienza economica	13,4%	12,5%	14,0%	10,6%	13,4%	14,2%	12,5%	13,2%	14,4%	11,3%	13,5%	15,3%
	Non dispongo di un mezzo privato	13,2%	12,8%	13,4%	23,6%	11,3%	11,6%	19,1%	12,2%	11,1%	22,9%	10,6%	16,4%
	Non dispongo della patente	7,2%	6,2%	7,8%	15,5%	5,5%	6,1%	12,6%	6,4%	4,9%	14,8%	5,4%	8,3%
	Sensibilità, tutela dell'ambientale	2,0%	2,1%	2,0%	2,6%	2,3%	1,6%	1,6%	2,0%	2,4%	2,9%	2,0%	1,4%
Altro	0,3%	0,4%	0,3%	0,6%	0,4%	0,2%	0,5%	0,2%	0,6%	0,7%	0,2%	0,5%	

		Totale	Fascia oraria		Titolo di viaggio		Linea di trasporto				
			Punta	Morbida	Abbonamento	Biglietto	Urbana	Extraurbana	Ferrovie	di cui: RFI	Ferrovienord
<b>Motivo dello spostamento e del mezzo scelto</b> (% di risposte per ogni motivo)											
<b>Motivo dello spostamento</b>	Recarmi alla sede di lavoro	36,3%	35,9%	36,8%	43,3%	10,3%	35,1%	32,8%	43,1%	48,2%	33,7%
	Recarmi a scuola/università	11,5%	12,4%	10,0%	13,7%	3,1%	10,9%	15,3%	10,7%	9,9%	12,0%
	Riunioni di affari/visitare clienti	7,2%	7,0%	7,5%	7,2%	7,2%	7,8%	4,9%	6,9%	6,8%	6,9%
	Fare acquisti	5,3%	4,8%	6,1%	3,0%	13,8%	6,1%	4,1%	3,5%	2,9%	4,6%
	Effettuare commissioni personali	9,6%	8,8%	10,7%	5,9%	23,3%	10,5%	8,8%	7,0%	8,9%	3,5%
	Visita medica/motivi di salute	3,9%	3,8%	4,0%	1,9%	11,4%	3,9%	5,0%	3,0%	2,7%	3,6%
	Accompagnare/andare a prendere qualcuno	3,1%	2,6%	3,9%	2,9%	4,0%	3,7%	2,3%	1,6%	1,9%	1,1%
	Visitare parenti/amici/conoscenti	4,2%	4,1%	4,4%	2,6%	10,0%	4,0%	5,9%	3,9%	3,0%	5,4%
	Svago/turismo	1,6%	1,6%	1,5%	0,7%	4,8%	1,6%	1,8%	1,5%	1,0%	2,4%
	Rientrare a casa	16,7%	18,2%	14,5%	18,3%	10,9%	15,9%	18,4%	18,5%	14,3%	26,2%
	Nessuno dei precedenti motivi	0,6%	0,6%	0,6%	0,4%	1,2%	0,6%	0,8%	0,4%	0,2%	0,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
<b>Motivo nella scelta del mezzo</b> (possibili risposte multiple)	Velocità di spostamento	28,9%	29,6%	28,0%	29,1%	28,3%	30,4%	16,5%	32,5%	33,2%	31,3%
	Comodità del viaggio	39,9%	40,0%	39,7%	40,5%	37,8%	39,8%	35,7%	43,2%	44,1%	41,5%
	Per evitare problemi di traffico	32,2%	32,6%	31,7%	32,9%	29,6%	32,3%	26,4%	36,4%	38,8%	31,9%
	Per evitare problemi di parcheggio	33,1%	32,6%	33,9%	32,5%	35,3%	34,2%	31,6%	30,4%	31,8%	27,7%
	Comodità degli orari	17,2%	16,9%	17,7%	17,0%	17,9%	15,7%	19,8%	20,7%	21,5%	19,3%
	Prezzo/convenienza economica	13,4%	13,0%	13,9%	14,1%	10,7%	14,8%	11,7%	9,6%	9,3%	10,2%
	Non dispongo di un mezzo privato	13,2%	12,5%	14,1%	13,4%	12,3%	12,9%	17,2%	11,3%	10,8%	12,1%
	Non dispongo della patente	7,2%	7,1%	7,3%	7,3%	6,9%	6,8%	9,9%	6,8%	5,5%	9,2%
	Sensibilità, tutela dell'ambientale	2,0%	2,2%	1,7%	2,1%	1,9%	1,8%	2,2%	2,8%	2,6%	3,1%
	Altro	0,3%	0,3%	0,4%	0,2%	0,7%	0,3%	0,5%	0,4%	0,4%	0,4%

		Totale	Ambito territoriale												
			Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	MI comune	MI prov.	Monza e Br.	Pavia	Sondrio	Varese
<b>Motivo dello spostamento e del mezzo scelto</b> (% di risposte per ogni motivo)															
<b>Motivo dello spostamento</b>	Recarmi alla sede di lavoro	36,3%	30,3%	28,8%	23,1%	25,1%	21,9%	45,3%	49,0%	36,1%	43,0%	22,9%	50,3%	47,7%	12,2%
	Recarmi a scuola/università	11,5%	11,9%	13,2%	8,6%	27,6%	4,9%	9,4%	25,2%	10,8%	8,5%	4,3%	26,9%	26,0%	14,8%
	Riunioni di affari/visitare clienti	7,2%	4,3%	4,0%	0,0%	8,8%	3,9%	1,8%	0,0%	8,6%	7,9%	7,4%	0,8%	7,9%	0,5%
	Fare acquisti	5,3%	5,0%	5,1%	1,0%	5,4%	9,5%	3,4%	1,2%	6,3%	6,8%	4,4%	2,7%	0,3%	2,2%
	Effettuare commissioni personali	9,6%	9,0%	10,9%	5,0%	9,3%	10,9%	8,2%	11,8%	10,7%	7,4%	10,1%	5,9%	6,6%	8,7%
	Visita medica/motivi di salute	3,9%	4,3%	3,8%	1,7%	6,4%	2,5%	5,5%	4,7%	4,0%	5,6%	8,3%	4,3%	6,4%	2,0%
	Accompagnare/andare a prendere qualcuno	3,1%	1,2%	1,2%	0,0%	8,2%	0,9%	0,8%	0,0%	4,0%	1,7%	6,3%	3,0%	0,0%	2,7%
	Visitare parenti/amici/conoscenti	4,2%	7,3%	4,9%	5,9%	5,1%	11,4%	3,9%	7,1%	3,7%	4,4%	10,5%	2,3%	3,8%	4,0%
	Svago/turismo	1,6%	5,4%	3,5%	2,5%	1,1%	5,6%	0,0%	1,1%	1,2%	1,9%	0,0%	0,7%	0,0%	3,2%
	Rientrare a casa	16,7%	20,3%	24,0%	51,0%	2,2%	28,5%	20,3%	0,0%	14,2%	11,3%	25,7%	1,7%	1,3%	48,9%
	Nessuno dei precedenti motivi	0,6%	0,9%	0,7%	1,2%	0,7%	0,0%	1,4%	0,0%	0,6%	1,6%	0,0%	1,3%	0,0%	0,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
<b>Motivo nella scelta del mezzo</b> (possibili risposte multiple)	Velocità di spostamento	28,9%	17,4%	26,8%	10,4%	14,9%	24,0%	21,2%	7,1%	31,8%	20,0%	16,1%	21,0%	8,5%	13,8%
	Comodità del viaggio	39,9%	25,4%	40,6%	27,4%	49,0%	44,4%	32,2%	12,4%	40,2%	33,4%	47,1%	56,9%	15,0%	37,0%
	Per evitare problemi di traffico	32,2%	17,9%	28,2%	22,5%	26,5%	18,9%	45,8%	24,3%	33,5%	29,5%	30,2%	18,6%	35,3%	32,8%
	Per evitare problemi di parcheggio	33,1%	41,8%	30,9%	26,4%	22,6%	30,6%	42,8%	25,9%	34,2%	32,8%	40,8%	21,3%	44,6%	31,6%
	Comodità degli orari	17,2%	30,3%	24,8%	9,7%	17,3%	32,3%	22,3%	7,6%	15,0%	15,6%	12,2%	13,4%	6,5%	13,4%
	Prezzo/convenienza economica	13,4%	17,8%	14,7%	9,1%	23,0%	14,8%	3,2%	12,7%	14,9%	6,1%	5,6%	7,7%	5,0%	13,8%
	Non dispongo di un mezzo privato	13,2%	10,6%	12,6%	32,4%	16,5%	8,9%	23,5%	25,9%	12,6%	18,4%	14,9%	13,8%	23,9%	17,1%
	Non dispongo della patente	7,2%	7,7%	9,2%	5,6%	7,5%	4,6%	18,9%	30,3%	6,3%	10,5%	9,9%	4,1%	13,5%	13,6%
	Sensibilità, tutela dell'ambientale	2,0%	2,8%	8,5%	1,2%	9,4%	2,0%	1,3%	0,0%	1,0%	2,6%	0,7%	1,1%	0,6%	2,7%
	Altro	0,3%	0,1%	0,1%	0,6%	0,4%	0,2%	0,0%	0,9%	0,3%	0,2%	0,3%	0,0%	0,3%	1,9%