

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

Anno 2015

Luglio 2015

Éupolis Lombardia
Istituto superiore per la ricerca, la statistica e la formazione
via Taramelli 12/F - Milano
www.eupolislombardia.it

Contatti: info@eupolislombardia.it

Copyright © 2015 Éupolis Lombardia

Edizione: luglio 2015

Pubblicazione non in vendita

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

Indagine di customer satisfaction sul Trasporto Pubblico Locale in Lombardia Anno 2015

Rapporto finale

Codice: TER15008/001

Luglio 2015

La ricerca è stata affidata ad Éupolis Lombardia da Regione Lombardia, Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità.

Éupolis Lombardia

Paolo Pinna

Dirigente responsabile

Federica Ancona

Project leader

Gruppo di lavoro

Roberto Laffi

Dirigente U.O. Servizi per la Mobilità - Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità (responsabile regionale della ricerca)

Irene Galimberti, Lucia Crottogini, Fabio Pagani

Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità

Hanno partecipato alla ricerca

Scenari Srl

Chiara Respi

Consulente Éupolis Lombardia

Sintesi e introduzione	7
1. Gli esiti dell'indagine 2015	
1.1. Il profilo dell'utenza	9
1.2. Il grado di soddisfazione	11
1.2.1. Soddisfazione per ambito	15
1.2.2. Soddisfazione per fascia oraria	16
1.2.3. Soddisfazione per titolo di viaggio	17
1.2.4. Soddisfazione degli utenti con mobilità ridotta	19
1.3 Fattori prioritari	19
2. Aspetti metodologici	
2.1. Il piano di campionamento	21
2.2. Il questionario	25
2.3. La rilevazione delle informazioni	25
Appendice A	27
<i>Questionario di rilevazione</i>	
Appendice B	35
<i>Dati strutturali campione non riportati all'universo</i>	
Appendice C	37
<i>Profilo utenza</i>	
Appendice D	39
<i>Dettaglio esiti: totale utenza</i>	
Appendice E	43
<i>Dettaglio esiti: utenza per ambito territoriale</i>	
Appendice F	47
<i>Dettaglio esiti: utenza per tipo di servizio</i>	
Appendice G	51
<i>Dettaglio esiti: utenza per fascia oraria</i>	
Appendice H	55
<i>Dettaglio esiti: utenza per titolo di viaggio</i>	

I risultati dell'indagine di customer satisfaction condotta nel 2015 confermano una valutazione del servizio pienamente sufficiente espressa dagli utenti del trasporto pubblico locale (TPL): su una scala che va da 1 (totalmente insoddisfatto) a 10 (totalmente soddisfatto) il grado medio di soddisfazione dichiarato risulta pari a 6,89 punti.

Se tra il 2011 e il 2014 il livello di gradimento dell'utenza registra una costante diminuzione, nel 2015 si rileva un lieve aumento nel giudizio medio fornito dai passeggeri lombardi (da 6,58 nel 2014 a 6,89 punti nel 2015). Si attendono le rilevazioni dei prossimi anni per verificare se si tratti di un'effettiva inversione del trend negativo riscontrato in passato.

I fattori di qualità del servizio che ricevono una valutazione media particolarmente positiva sono la facilità di acquisto e utilizzo dei titoli di viaggio (7,25 punti), l'accessibilità complessiva del servizio (7,05 punti) e la durata dello spostamento (7,02 punti).

Al contrario, gli elementi considerati meno soddisfacenti sono la sicurezza di stazioni, pensiline e fermate (6,38 punti), le informazioni sul viaggio in caso di disservizi (6,41 punti) e la pulizia di stazioni, pensiline e fermate (6,42 punti).

Generalmente il mezzo di TPL viene scelto per comodità (28,8% delle risposte), in secondo luogo per velocità di spostamento (15,5% delle risposte) e poi per evitare problemi di traffico (13,7% delle risposte) o di parcheggio (11,1% delle risposte).

I giudizi espressi dall'utenza non divergono se si distingue tra passeggeri abituali e occasionali e in base all'orario di utilizzo del servizio, ovvero nelle cosiddette ore di punta e di morbida.

Se si considera, invece, l'ambito di utilizzo si registrano delle differenze nel grado di soddisfazione: gli utenti del servizio extraurbano esprimono la maggiore soddisfazione media (6,94 punti), mentre sono gli utenti del servizio ferroviario a essere meno soddisfatti (6,75 punti).

Per i passeggeri gli aspetti del servizio più importanti sono innanzitutto la frequenza delle corse, seguita dalla puntualità e dalle coincidenze tra i mezzi. L'accessibilità da parte delle persone con disabilità e l'impatto ambientale del mezzo sono i fattori ai quali viene attribuita mediamente meno rilevanza dagli utenti.

La quinta edizione dell'indagine di "Customer satisfaction del trasporto pubblico in Lombardia - anno 2015", realizzata da Éupolis Lombardia e commissionata dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità di Regione Lombardia, ha inteso:

- fornire un quadro conoscitivo regionale del grado di soddisfazione dell'utenza sul trasporto pubblico regionale in ambito urbano, interurbano e ferroviario;
- calcolare indicatori utili per l'adeguamento delle tariffe come stabilito dalla DGR 2274 del 1/8/2014.

Trattandosi di un'indagine continuativa, la rilevazione 2015 ha riprodotto l'impianto metodologico delle passate edizioni al fine di poter effettuare analisi comparative di confronto sulla qualità del servizio nel breve-medio termine.

La rilevazione, come per gli anni precedenti, è stata effettuata presso un campione di quasi undicimila utenti, sia abbonati che non del servizio urbano, extraurbano e ferroviario.

La raccolta dei dati è stata effettuata con tecnica CAPI (Computer assisted personal interview), su questionario strutturato con modalità di risposte chiuse e precodificato. In alcuni casi comunque è stata data la possibilità di indicare liberamente delle risposte non previste. Nello specifico gli argomenti trattati nel questionario hanno permesso di recepire: il grado di soddisfazione in merito alla quantità/qualità del servizio, alla sicurezza, alla pulizia e al comfort, alle tariffe, al rapporto con l'utenza, alle informazioni alla clientela, all'impatto ambientale e un giudizio complessivo; la valutazione rispetto all'offerta attuale; le motivazioni di scelta; i fattori prioritari per un trasporto pubblico ottimale.

Il primo capitolo del rapporto presenta i risultati dell'indagine 2015, a cui segue il secondo dedicato a illustrarne la metodologia.

Conclude il lavoro l'appendice statistica che comprende il questionario di rilevazione e le tavole statistiche prodotte per condurre l'analisi relativamente ai parametri di stratificazione del campione: ambito territoriale in cui viene erogato il servizio (urbano, extraurbano o ferroviario), orario di utilizzo del servizio (punta o morbida), titolo di viaggio con cui si accede al servizio (abbonamento o corsa semplice).

CAPITOLO 1

GLI ESITI DELL'INDAGINE 2015

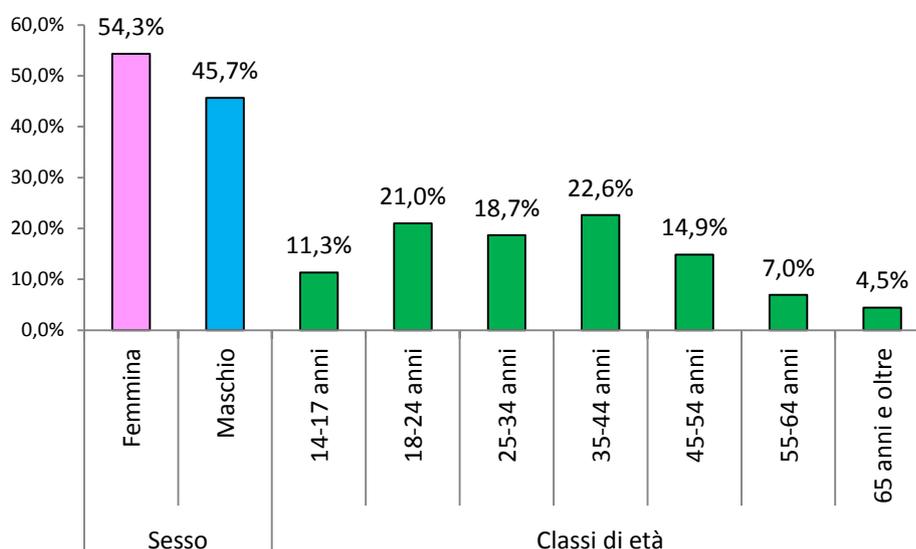
1.1. Il profilo dell'utenza

Il profilo dell'utenza che emerge dall'edizione 2015 dell'indagine sulla soddisfazione del servizio di trasporto pubblico locale (TPL) conferma sostanzialmente quanto emerso negli anni passati: l'utente tipo è in prevalenza di genere femminile e di giovane età (Figura 1.1).

Entrando nello specifico, la componente femminile dell'utenza del TPL rimane invariata nel 2015 rispetto al 2014.

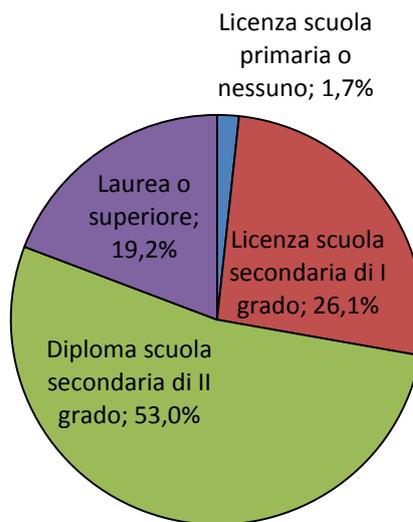
La giovane età degli utenti è testimoniata dal fatto che il 51% dei passeggeri ha meno di 35 anni, in linea con il valore registrato lo scorso anno. La maggior presenza di giovani è dovuta soprattutto alla consistenza della classe 18-24 anni, anche se rispetto al 2014 si nota una distribuzione più omogenea nelle prime tre fasce.

Figura 1.1 - Genere e classi di età



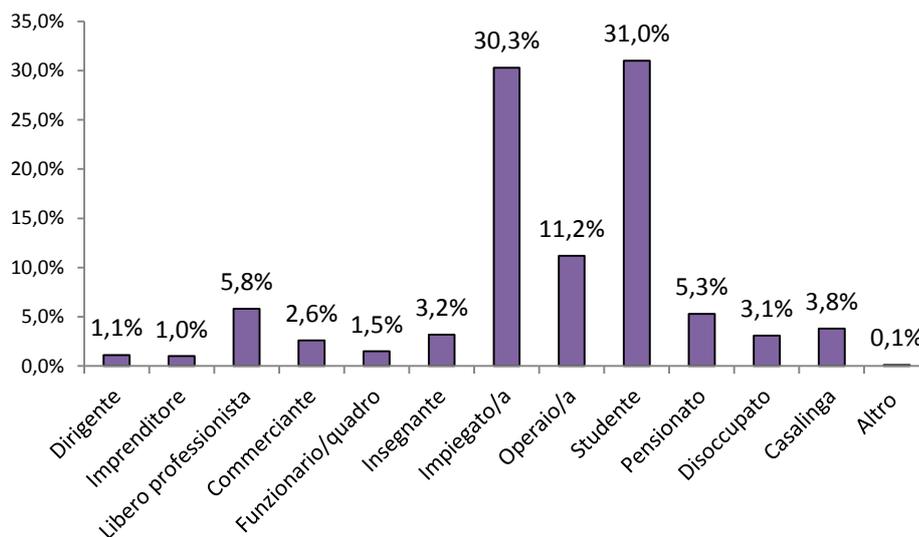
Coerentemente con la giovane età, il titolo di studio più diffuso è il diploma di scuola secondaria di secondo grado (53%), seguono la licenza di scuola secondaria di primo grado con il 26,1% e la laurea o titolo superiore (19,2%). Rispetto allo scorso anno si segnala una minor presenza di laureati (Figura 1.2).

Figura 1.2 - Titolo di studio



Relativamente alla professione, continuano a predominare gli studenti (31%) e gli impiegati (aumentati rispetto al 2014) che insieme a funzionari e insegnanti rappresentano il 35% del totale dell'utenza (Figura 1.3). A una certa distanza si collocano gli operai (11,2%) e i liberi professionisti (5,8%). Tra coloro che si trovano in condizione lavorativa attiva è marginale la presenza di commercianti (2,6%), dirigenti (1,1%) e imprenditori (1%). Tra gli inattivi, a grande distanza dagli studenti, si trovano i pensionati (5,3%), le casalinghe (3,8%) e i disoccupati (3,1%).

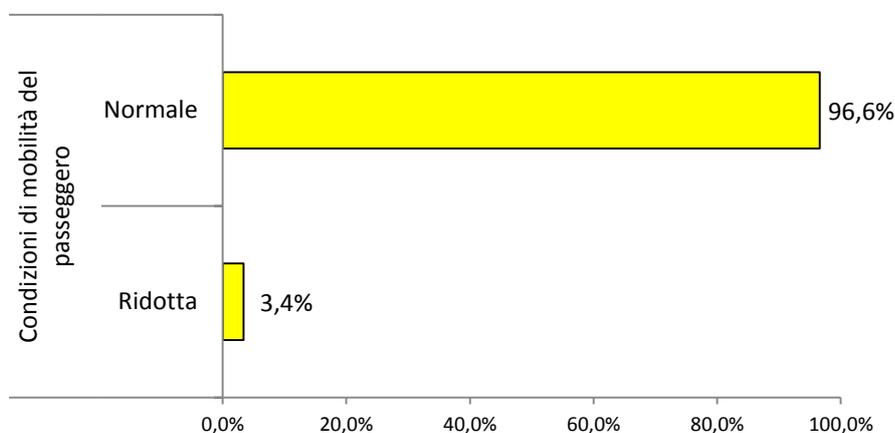
Figura 1.3 - Professione



Infine, considerato che i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno il diritto di viaggiare agevolmente e devono aver garantito un accesso non discriminatorio al servizio, si è voluta stimare l'entità di questo comparto dell'utenza per poi passare a considerarne separatamente il grado di soddisfazione del servizio. Secondo quanto

rilevato la quota di passeggeri a mobilità ridotta si attesta su un valore pari al 3,4% degli utenti totali (Figura 1.4).

Figura 1.4 - Condizioni di mobilità



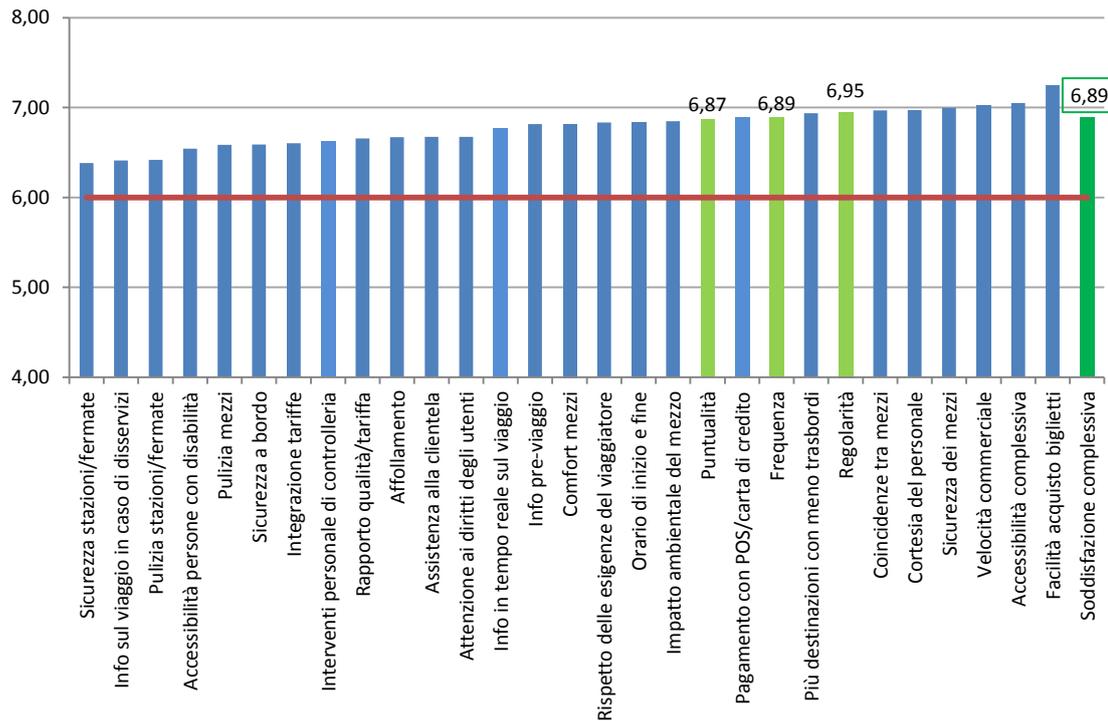
1.2 Il grado di soddisfazione

Agli utenti del TPL che hanno aderito all'edizione 2015 dell'indagine è stata proposta una serie di domande per valutare il grado di soddisfazione nei confronti del servizio nel suo complesso e specificatamente rispetto a particolari aspetti che caratterizzano il servizio stesso. A ciascun item oggetto di valutazione è stato attribuito, secondo le dichiarazioni raccolte, un punteggio espresso in un numero intero compreso tra 1 e 10. Complessivamente il servizio di TPL lombardo raggiunge la piena sufficienza attestandosi su un valore medio pari a 6,89 (Figura 1.5). Tale punteggio è l'esito di diversi gradi di soddisfazione espressi dai passeggeri sulle singole componenti del servizio che vengono indagate.

Alcuni di questi elementi rientrano nel calcolo degli indicatori adottati da Regione Lombardia per l'adeguamento tariffario dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale ai sensi della DGR 2274 del 1/8/2014. Rispetto agli anni precedenti, gli indicatori per i quali si tiene conto anche dei risultati dell'indagine di customer satisfaction si sono ridotti a tre: puntualità, frequenza e regolarità. Considerando le valutazioni espresse su tali tre item e utilizzate dal policy maker regionale per deliberare o meno a favore di un adeguamento tariffario, la soddisfazione ottiene i seguenti punteggi:

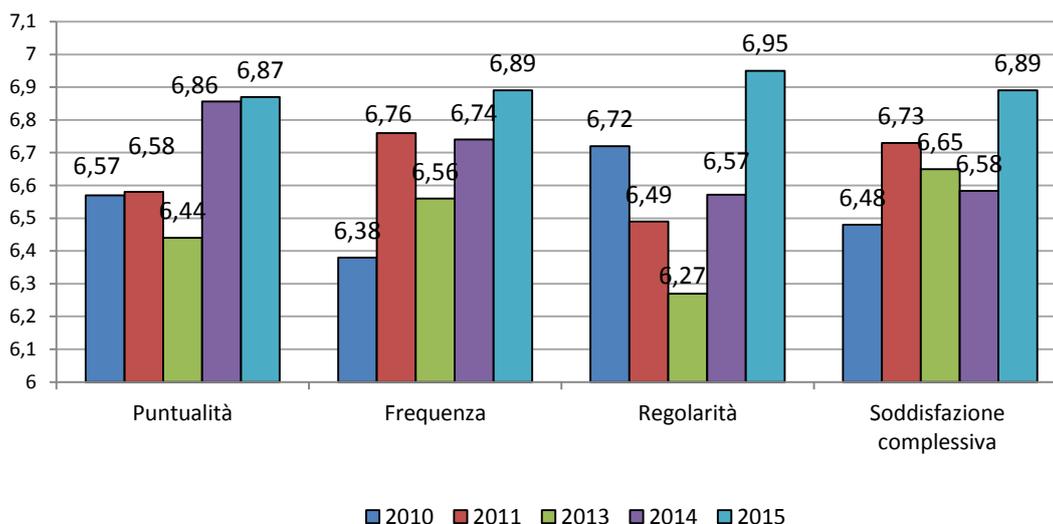
- 6,87 per la puntualità,
- 6,89 per la frequenza delle corse,
- 6,95 per la regolarità ovvero il rispetto del programma definito delle corse,

Figura 1.5 - Grado di soddisfazione a livello regionale



Se, invece, passiamo a considerare altri fattori che contribuiscono a comporre una valutazione complessiva sul servizio, si può notare che, a differenza di quanto emerso dalla rilevazione dell'anno scorso, superano tutti la sufficienza. I giudizi mediamente più positivi vengono assegnati alla facilità di acquisto e utilizzo del titolo di viaggio (7,25), all'accessibilità complessiva del servizio (7,05), alla durata dello spostamento o velocità commerciale (7,02) e alla sicurezza dei mezzi (7). Al contrario, in media maggiore insoddisfazione viene espressa nei confronti della sicurezza (6,38) e pulizia (6,42) di stazioni, pensiline e fermate, delle informazioni sul viaggio in caso di disservizi (6,41) e dell'accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (6,54). Nel corso del tempo la soddisfazione espressa dall'utenza ha avuto un andamento altalenante (Figura 1.6): a livello complessivo, dopo un aumento tra il 2010 e 2011, negli anni successivi si è registrata una lieve diminuzione, seguita da una crescita nel passaggio dal 2014 al 2015. Per quanto riguarda gli elementi che concorrono a stabilire l'adeguamento tariffario, l'andamento negli anni mostra un aumento del livello di soddisfazione associato alla frequenza delle corse. Il giudizio sulla puntualità rimane pressochè costante, a eccezione di un deciso aumento nel 2014 che si mantiene anche nel 2015. Al contrario, diminuisce fino al 2013 il punteggio sulla regolarità delle corse, che registra un'inversione di tendenza in positivo nel biennio successivo.

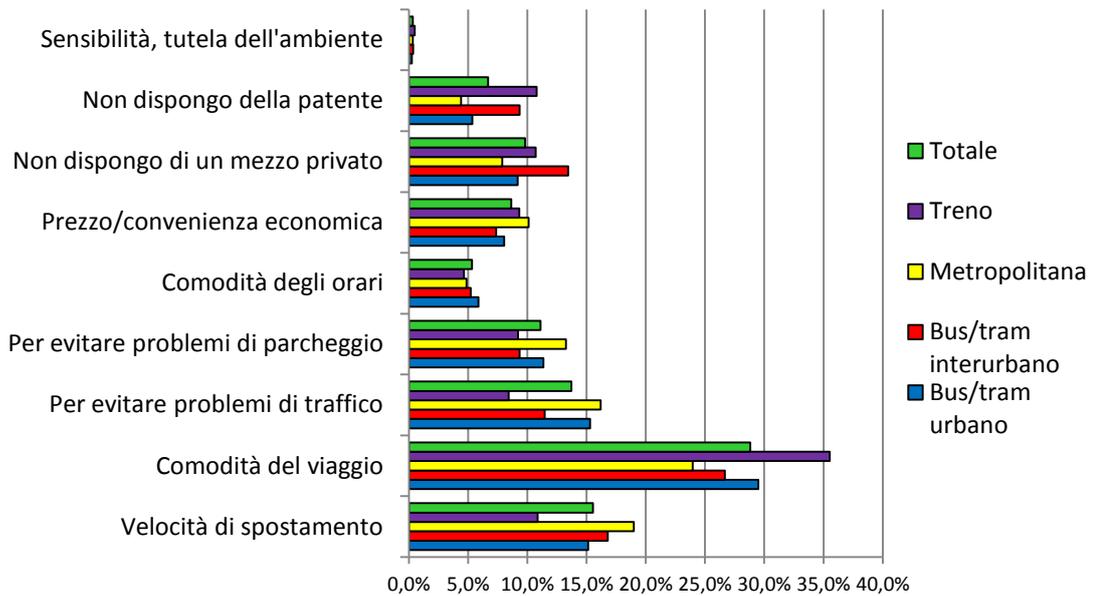
Figura 1.6 - Il grado di soddisfazione a livello regionale nel periodo 2010-2015



Sempre considerando l'utenza del TPL nel suo complesso, si è indagato il motivo della scelta dello specifico mezzo di trasporto per cui è stato chiesto di esprimere una valutazione (Figura 1.7): il 28,8% delle risposte individua come driver principale la comodità del viaggio, il 15,5% indica la velocità di spostamento, il 13,7% segnala la motivazione di evitare problemi di traffico e l'11,1% problemi di parcheggio, mentre minore rilevanza hanno la comodità degli orari (5,3% delle risposte) e la sensibilità ambientale (0,3% delle risposte).

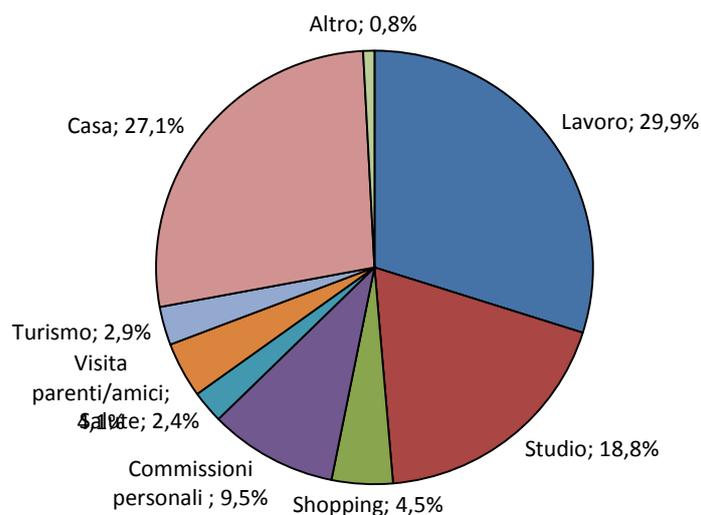
La disaggregazione delle risposte per tipologia di mezzo utilizzato mette in luce motivazioni differenti. Le prime due posizioni rimangono le stesse evidenziate a livello aggregato, mentre emergono altre categorie rilevanti in funzione del tipo di mezzo trasporto. Il mancato possesso della patente di guida induce a usare il treno (10,8% delle risposte), come nel caso dell'indisponibilità di un mezzo privato (10,7% delle risposte), associata anche alla scelta di autobus o tram interurbano (13,4% delle risposte). Chi ricorre al bus urbano o alla metropolitana dà rilevanza ai problemi di traffico e di parcheggio e, inoltre, sulla scelta della metropolitana influisce anche la convenienza economica (10,1%).

Figura 1.7 - Motivi di scelta del mezzo di TPL nel complesso e per tipologia di mezzo utilizzato



Quasi un terzo dei passeggeri ha effettuato lo spostamento per recarsi al lavoro, il 27,1% per rientrare a casa, il 18,8% per andare a scuola o all'università, il 9,5% per fare commissioni personali e il resto per fare shopping (4,5%), per visitare parenti/amici/conoscenti (4,1%), per turismo (2,9%), per visite mediche (2,4%) (Figura 1.8).

Figura 1.8 - Motivo dello spostamento

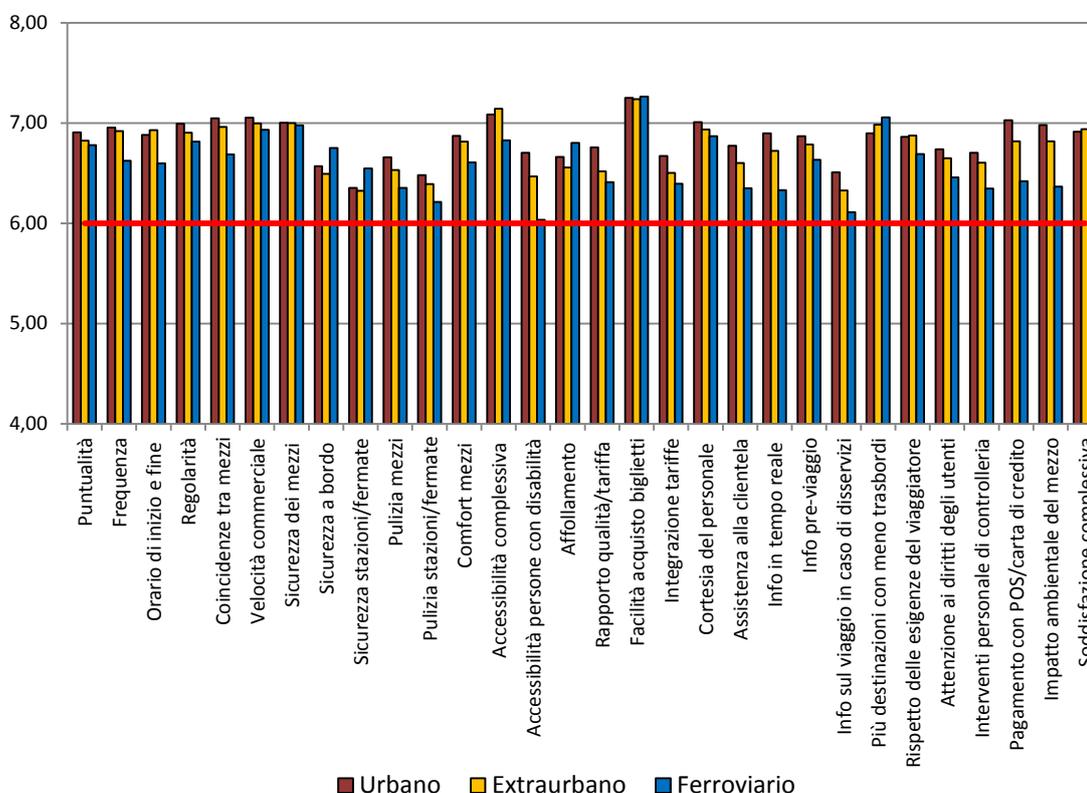


1.2.1. Soddisfazione per ambito

Passando da un livello complessivo regionale al dettaglio per ambito di servizio, l'analisi mette in evidenza che anche nel 2015 gli utenti del trasporto ferroviario risultano i meno soddisfatti, anche se la distanza tra le valutazioni si riduce rispetto al 2014: il giudizio complessivo si attesta sui 6,75 punti a fronte di 6,94 punti per il trasporto in ambito interurbano e di 6,91 punti per quello nei confini urbani. A influire su questa minor soddisfazione degli utenti del servizio ferroviario sono soprattutto i punteggi più bassi attribuiti all'accessibilità per le persone con disabilità (6,03), alle informazioni sul viaggio in caso di disservizi (6,11) e in tempo reale (6,33) e alla pulizia di stazioni, pensiline e fermate (6,21) (Figura 1.9).

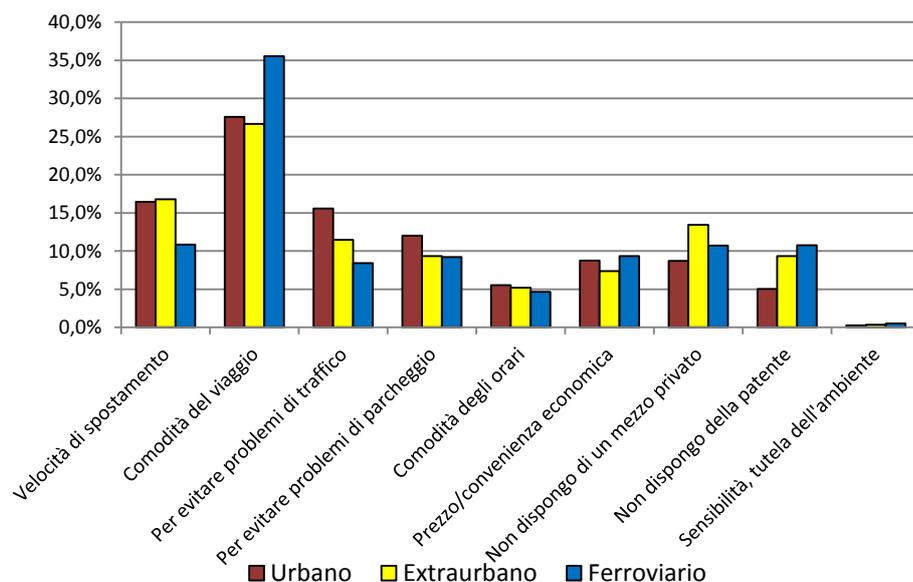
Sebbene ottengano valutazioni più positive, anche il servizio in ambito urbano e interurbano mostrano alcuni elementi di debolezza: la sicurezza e la pulizia di stazioni, pensiline e fermate e le informazioni sul viaggio in caso di disservizi.

Figura 1.9 - Grado di soddisfazione per ambito



Coerentemente con quanto già anticipato, gli utenti di tutti e tre i servizi li scelgono prima di tutto per la comodità del viaggio (con un'incidenza più elevata di risposte in corrispondenza di quello ferroviario) e in secondo luogo perché consentono spostamenti veloci (caratteristici soprattutto del trasporto urbano ed extraurbano). Motivi specifici legati al mezzo urbano riguardano la volontà di evitare problemi di traffico (15,6% delle risposte) e di parcheggio (12% delle risposte), mentre il traffico (11,5% delle risposte) e l'indisponibilità di un mezzo privato (13,4% delle risposte) muovono la scelta di un mezzo extraurbano e, infine, il trasporto ferroviario sembra supplire alla mancanza della patente di guida (10,8% delle risposte) o di un mezzo privato (10,7% delle risposte) (Figura 1.10).

Figura 1.10 - Motivi di scelta del mezzo di TPL per ambito

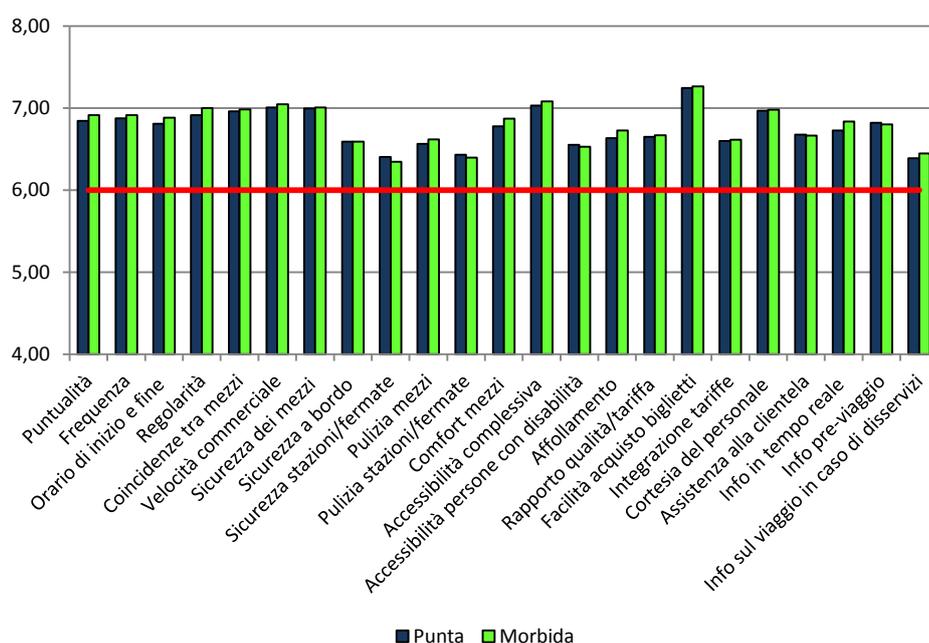


1.2.2. Soddisfazione per fascia oraria

La distinzione delle valutazioni espresse dall'utenza in funzione del momento della giornata in cui viene utilizzato il servizio TPL non mette in evidenza particolari differenze: nel 2015 la soddisfazione complessiva sul servizio risulta identica sia che il mezzo venga preso negli orari di morbida (6,89) sia che se ne fruisca negli orari di punta (6,88) (Figura 1.11).

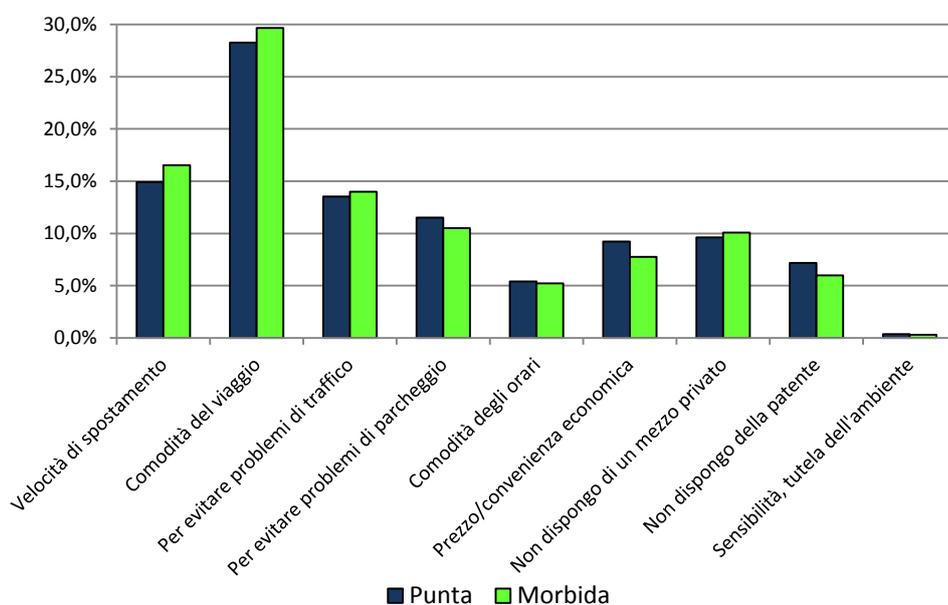
Seppur molto contenute, le maggiori differenze nei punteggi si riscontrano in relazione alle informazioni in tempo reale (+0,11 punti negli orari di morbida), alla regolarità, al comfort e all'affollamento dei mezzi (ciascun con +0,09 punti negli orari di morbida).

Figura 1.11 - Grado di soddisfazione per fascia oraria



Si conferma, anche nel 2015, così come per le rilevazioni precedenti, una sostanziale uniformità di comportamento dei passeggeri indipendentemente dall'orario di utilizzo in relazione alle motivazioni che hanno li hanno guidati nella scelta del servizio: prevale la comodità, seguita dalla velocità di spostamento e dall'obiettivo di evitare problemi di traffico (Figura 1.12).

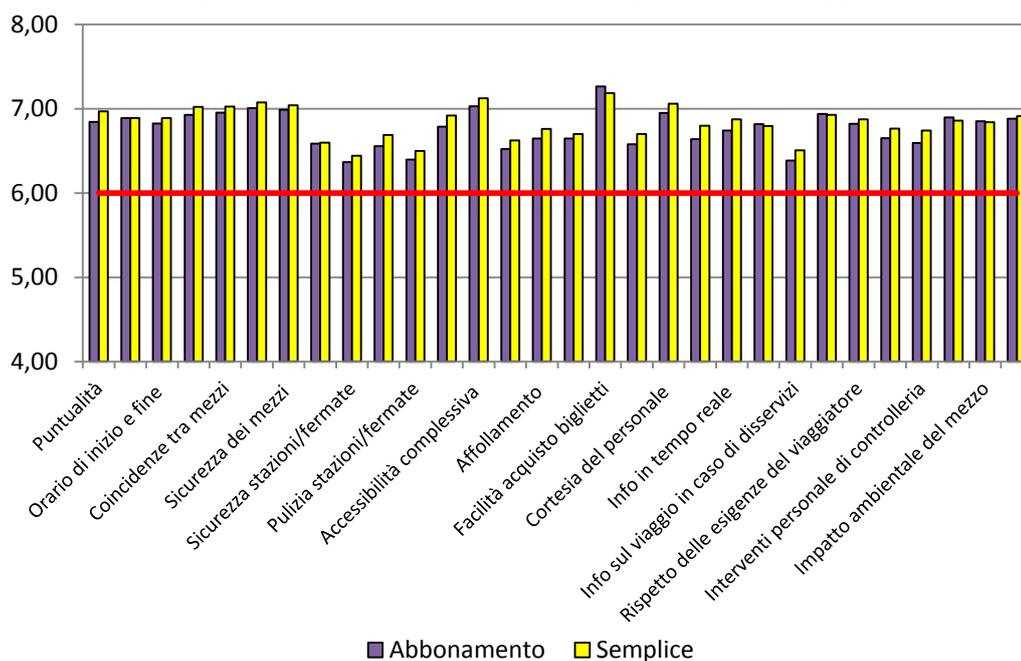
Figura 1.12 - Motivi di scelta del mezzo di TPL per fascia oraria



1.2.3. Soddisfazione per titolo di viaggio

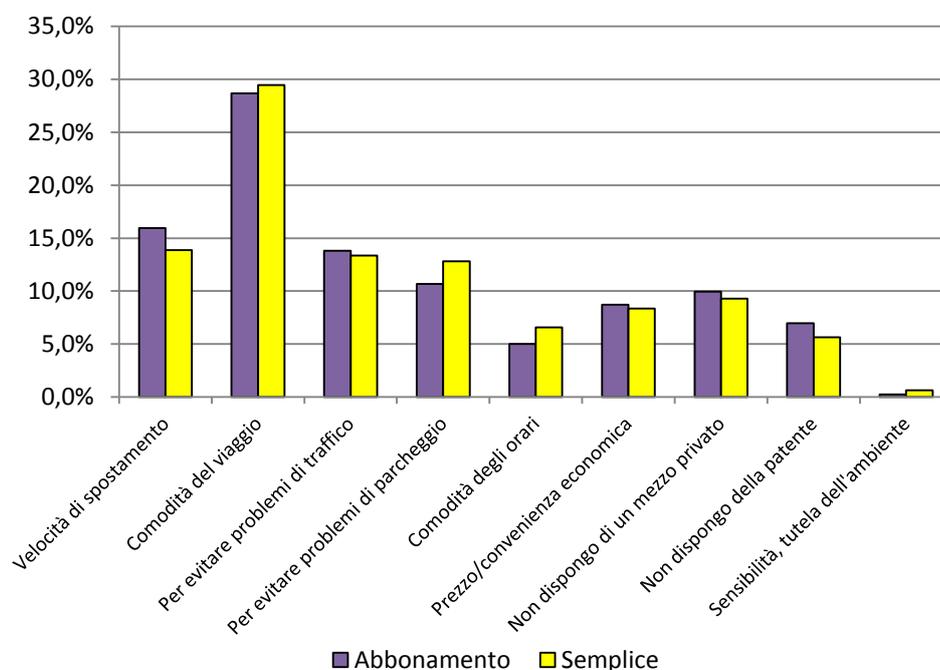
Proseguendo nell'analisi, la disaggregazione delle valutazioni sulla soddisfazione fornite dai passeggeri abituali (titolari di abbonamento) rispetto a quelle espresse dai passeggeri occasionali (titolari di biglietto di corsa semplice), non mette in evidenza sostanziali differenze, analogamente a quanto emerso nelle precedenti edizioni dell'indagine: la soddisfazione complessiva risulta pressoché identica e pari a 6,91 e 6,88 punti rispettivamente per utenti occasionali e abituali (Figura 1.13). Le differenze maggiori, sempre in termini di soddisfazione, riguardano alcuni aspetti specifici del servizio: il giudizio medio è migliore tra i viaggiatori occasionali in relazione all'assistenza alla clientela (+0,16 punti), agli interventi e comportamenti del personale di controlleria (+0,15 punti), alla pulizia e al comfort dei mezzi (+0,13 punti) e alle informazioni in tempo reale sul viaggio (+0,13 punti). Tra i viaggiatori abituali, invece, viene valutato meglio il servizio per quanto riguarda la facilità di acquisto e utilizzo dei titoli di viaggio (+0,08 punti).

Figura 1.13 - Grado di soddisfazione per titolo di viaggio



Anche per quanto riguarda le motivazioni alla base delle scelte del mezzo di trasporto emergono comportamenti sostanzialmente indifferenziati tra viaggiatori abituali e occasionali: per entrambi è prioritaria la comodità del viaggio, segue quindi la velocità di spostamento e poi i problemi di traffico (Figura 1.14).

Figura 1.14 - Motivi di scelta del mezzo di TPL per titolo di viaggio



1.2.4. Soddisfazione degli utenti con mobilità ridotta

La rilevazione del 2015 è la seconda annualità che considera un quesito volto a distinguere l'utenza in base alla sussistenza di condizioni fisiche e/o di salute che ne limitino la mobilità.

Di conseguenza è possibile condurre l'analisi anche in relazione a questa tipologia di passeggeri del TPL per evidenziare eventuali differenze nel grado di soddisfazione del servizio.

Diversamente da quanto osservato nel 2014, la componente con mobilità ridotta¹ ha assegnato un punteggio mediamente più positivo alla soddisfazione complessiva rispetto a quello attribuito dalla totalità dell'utenza (7,25 contro 6,89). I giudizi espressi sui vari elementi del servizio sono più favorevoli per tutti gli items, escluso quello relativo alla sicurezza di stazioni, pensiline e fermate. A differenza del risultato registrato nella scorsa edizione dell'indagine, la valutazione media fornita dai diretti interessati sull'accessibilità del servizio a soggetti con le loro caratteristiche è più positiva di quella espressa dai passeggeri considerati complessivamente.

Per le persone con mobilità ridotta risultano importanti e prioritari gli aspetti legati alla puntualità e alla frequenza delle corse, a cui seguono la coincidenza tra i mezzi e la velocità commerciale, ricalcando la stessa graduatoria emersa nel 2014.

Non si segnalano differenze di comportamento rispetto alla totalità dell'utenza in merito alle motivazioni che guidano la scelta del ricorso al servizio, fatta eccezione per l'indisponibilità di un mezzo di trasporto privato che raccoglie il 14,2% delle risposte date dai passeggeri a ridotta mobilità.

Dai dati raccolti, il tema dell'accessibilità, che era stato segnalato lo scorso anno come ambito bisognoso di intervento immediato, pare aver migliorato i suoi standard qualitativi. La scarsa numerosità del campione delle persone con mobilità ridotta non permette di affermare che tutte le lacune siano state colmate, ma dà un segnale positivo sul percorso intrapreso per superarle.

1.3 Fattori prioritari

In conclusione vengono presentati i risultati dell'indagine 2015 volti a rilevare gli aspetti ritenuti prioritari dall'utenza nel valutare il servizio di TPL. Diversamente da quanto registrato nel 2014, al primo posto in ordine di importanza² si posiziona con un punteggio medio di 1,02 la frequenza, seguita dalla puntualità (0,95 punti) e dalle coincidenze tra i mezzi (0,47 punti) (Figura 1.15). Se si passa ad analizzare le priorità distinguendo orario e frequenza di utilizzo del servizio l'ordine dei fattori prioritari non cambia, mentre considerando l'ambito la puntualità sale al primo posto per il trasporto ferroviario (1,15 punti). Per gli utenti del servizio extraurbano il terzo elemento importante assume un valore superiore alla media regionale (0,53 punti), a indicare che per questa componente di passeggeri la possibilità di avere garantite le

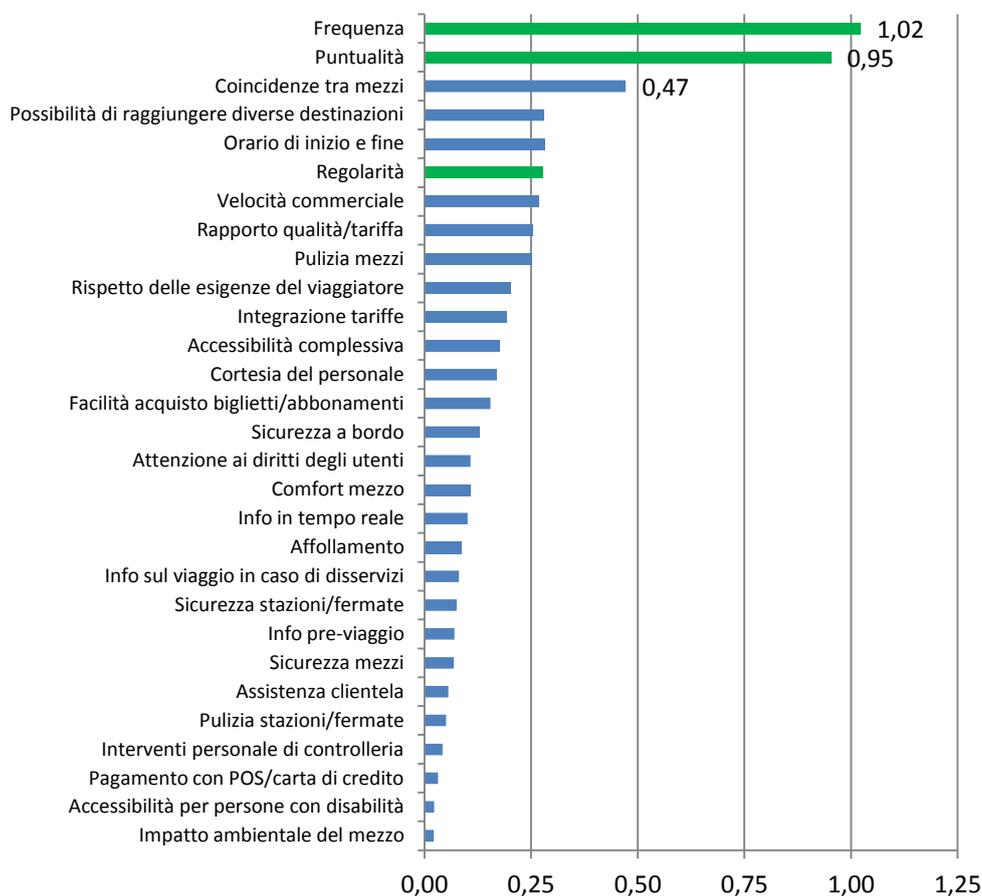
¹ Per la corretta interpretazione delle osservazioni successive occorre tenere in considerazione che la numerosità del campione di passeggeri con mobilità ridotta è contenuta ed è pari a 348 casi.

² Per individuare i fattori prioritari è stato assegnato a ciascun item un valore sintetico corrispondente alla media aritmetica dei singoli punteggi, ottenuti attribuendo agli elementi dichiarati al primo posto un valore pari a 3, al secondo posto un valore pari a 2, al terzo posto un valore pari a 1 e a quelli non indicati un valore pari a 0.

coincidenze tra i mezzi risulta più rilevante rispetto all'opinione dell'utenza complessiva (0,47 punti).

Gli utenti abituali attribuiscono punteggi mediamente più alti su tutti e tre gli elementi prioritari, con una preferenza per la frequenza che considerano particolarmente importante: 1,04 punti rispetto a 1,02 punti della media regionale.

Figura 1.15 – Fattori prioritari a livello regionale



CAPITOLO 2

ASPETTI METODOLOGICI

L'indagine, ormai giunta alla quinta edizione, intende supportare Regione Lombardia nella costruzione di un sistema di monitoraggio anche basato su dati soggettivi espressi dall'utenza dei servizi di TPL urbani, interurbani o ferroviari, che sia confrontabile con quanto posto a disposizione delle imprese del settore e con quanto emerso dall'indagine degli anni precedenti. Costituisce pertanto uno strumento che va ad affiancare le rilevazioni dei parametri di qualità previsti dai Contratti di servizio. Nel dettaglio gli obiettivi sono i seguenti:

- identificare il grado di soddisfazione espresso dall'utenza per i diversi aspetti del servizio di TPL;
- identificare il grado di priorità che gli utenti associano ai diversi aspetti per allineare le specifiche di qualità/prestazioni contenute nei contratti di servizio alle loro esigenze;
- avere la possibilità di effettuare confronti con i dati di monitoraggio rilevati dalle aziende di trasporto e con le risultanze dell'indagine nelle passate edizioni.

Al fine di raggiungere questi obiettivi, garantendo al contempo la comparabilità dei risultati con quelli delle indagini realizzate nelle annualità precedenti (2010, 2011, 2013 e 2014), si è convenuto di mantenere un impianto metodologico il più possibile affine a quello delle indagini passate.

2.1. Il piano di campionamento

La popolazione di riferimento dell'indagine è costituita dagli utenti abituali (abbonati) e saltuari (titolari del biglietto di corsa semplice) di tutti i servizi di trasporto pubblico locale confinati in Lombardia nell'arco di una giornata feriale.

La definizione del piano di campionamento ha avuto come obiettivo prioritario quello di garantire stime che abbiano la miglior precisione possibile per l'utenza regionale nel suo complesso. Oltre alla precisione delle stime complessive, è però

necessario avere stime con un margine di errore accettabile anche per una serie di sottopopolazioni definite da tre ripartizioni dell'utenza complessiva:

1. Tipo di servizio utilizzato, articolato in tre categorie principali:
 - servizi ferroviari;
 - servizi automobilistici urbani di competenza dei 12 Comuni capoluogo di provincia;
 - servizi automobilistici extraurbani di competenza delle 12 Province, escludendo i Comuni capoluogo.
2. Fascia oraria, articolata in due categorie:
 - ore di punta: 7.00-9.00, 12.30-14.30 e 17.00-19.30;
 - ore di morbida: 9.00-12.30, 14.30-17.00, 19.30 e oltre.
3. Tipologia di utilizzo in relazione al titolo di viaggio, articolata in due categorie:
 - abbonamento;
 - corsa semplice.

Considerate queste necessità, si è deciso di adottare un piano di campionamento casuale che combini stratificazione non proporzionale (per avere stime precise relativamente alle sottopopolazioni più piccole) e imposizione di proporzionalità rispetto alle distribuzioni note (per le sottopopolazioni che non necessitano di un sovracampionamento finalizzato a rendere accettabile il margine di errore campionario).

La scelta è stata dettata anche dall'impossibilità di adottare un piano di campionamento a più stadi. Non esistono infatti unità di primo stadio adatte, e di numerosità nota rispetto all'utenza giornaliera, fra cui campionare per passare poi alla selezione delle unità di secondo stadio, cioè gli utenti, nell'ambito delle unità selezionate al primo.

Sono 14 le sottopopolazioni per cui produrre stime precise che individuano gli strati:

- 1 per i servizi ferroviari: Trenord;
- 11 per i servizi automobilistici considerando congiuntamente sia quelli urbani che quelli extraurbani: tutte le Province lombarde, capoluoghi compresi, ma escludendo Milano;
- 1 per i servizi automobilistici della sola Provincia di Milano, capoluogo escluso;
- 1 per i servizi automobilistici del solo Comune di Milano.

Queste 14 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; questo 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 2.1 - Numerosità di strato della popolazione di riferimento e del campione ed errori campionari

Strato	Viaggiatori giornalieri	Campione	Comune Capoluogo	Provincia	Errore
Servizi urbani ed extraurbani					
Bergamo	74.449	778	417	361	3,6%
Brescia	86.969	779	422	357	3,6%
Como	34.066	591	190	401	4,1%
Cremona	13.396	458	91	367	4,6%
Lecco	17.662	470	332	138	4,6%
Lodi	9.690	384	67	317	5,0%
Mantova	18.011	433	180	253	4,8%
Milano Comune	851.241	2.476	2476	-	2,0%
Milano Provincia	41.417	593	-	593	4,1%
Monza e Brianza	25.808	579	141	438	4,1%
Pavia	20.172	445	211	234	4,7%
Sondrio	16.649	381	11	370	5,1%
Varese	25.584	589	277	312	4,1%
<i>Servizi urbani</i>	<i>1.000.861</i>	<i>4.815</i>	-	-	<i>1,74%</i>
<i>Servizi extraurbani</i>	<i>234.255</i>	<i>4.141</i>	-	-	<i>1,73%</i>
Servizi ferroviari					
Trenord	270.934	1.941	-	-	2,2%
TOTALE	1.506.049	10.897			1,24%

Fonte: Éupolis Lombardia

La dimensione della popolazione di riferimento, totale e di strato, è stata calcolata dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità di Regione Lombardia sulla base dei dati di venduto e ammonta complessivamente a 3.012.099 viaggi giornalieri per un totale stimato di 1.506.049 passeggeri al giorno.

La tabella 2.1 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 10.897 unità e consente stime riferite al totale della popolazione con un margine di errore molto basso, pari a 1,24%. Gli errori negli strati relativi all'utenza dei servizi urbani ed extraurbani, a esclusione del Comune di Milano, oscillano fra il 5% in corrispondenza di quelli meno numerosi e il 3,6% 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%) 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 e dei mezzi di superficie in modo da rispettare le quote di utilizzo dedotte dai rapporti annuali dell'ATM:

- 40% per la metropolitana;
- 60% per i mezzi di superficie.

L'errore per l'utenza dei servizi ferroviari è del 2,2%.

Le sottopopolazioni definite dalla fascia oraria e dal titolo di viaggio hanno una numerosità che 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 venduto, su indicazione della D.G. Infrastrutture e Mobilità il campione è stato ripartito in modo da avere complessivamente:

- 60% delle interviste in orario di punta (7.00-9.00, 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 venduto, le quote nel campione sono proporzionali a quelle della popolazione di riferimento.

La tabella 2.2 illustra le caratteristiche salienti del campione in relazione a queste due ripartizioni. Grazie all'imposizione di proporzionalità, i pesi definiti per i 14 strati di campionamento consentono il corretto riporto all'universo delle stime.

Tabella 2.2 - Composizione del campione ed errori campionari per fascia oraria e tipologia di utilizzo

Sottopopolazione	Viaggiatori giornalieri	Quota suggerita	Campione	Errore
Fascia oraria				
Punta	-	60%	6.456	1,6%
Morbida	-	40%	4.441	2,0%
Tipologia di utilizzo				
Abbonamento	1.187.078	79%	8.533	1,4%
Corsa semplice	318.971	21%	2.364	2,8%
TOTALE	1.506.049		10.897	1,24%

Fonte: Éupolis Lombardia

2.2. Il questionario

Il questionario somministrato agli intervistati si compone di cinque sezioni.

La sezione iniziale, la cui compilazione è in parte riservata all'intervistatore, rileva tutte le caratteristiche che consentono di collocare l'intervistato nelle tipologie di utenza individuate in precedenza, in modo da poter controllare la composizione del campione ed effettuare i confronti fra le diverse categorie in fase di elaborazione.

La seconda sezione rileva le informazioni sull'itinerario percorso dall'intervistato, sui mezzi di trasporto impiegati, sui motivi del viaggio e della scelta del mezzo (con alcune modalità di risposta aggiuntive rispetto a quelle previste nel questionario 2014). Va sottolineato che, anche se chiaramente i mezzi utilizzati possono essere più di uno, la rilevazione fa riferimento a quello su cui l'intervistato sta per salire.

Con la terza sezione si entra nel merito rispetto al primo dei due obiettivi dell'indagine: rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza. L'intervistato è chiamato a esprimere la propria soddisfazione per una serie di aspetti del servizio di TPL relativamente al mezzo a cui l'intervista fa riferimento, collocandosi su una scala autoancorante costituita da numeri interi compresi fra 1 e 10. Si chiede anche di dare un giudizio complessivo sui servizi, sempre con una scala da 1 a 10 e di indicare il motivo per cui ha scelto quel particolare mezzo di trasporto. Rispetto al questionario somministrato nell'edizione 2014, quest'anno sono stati aggiunti 7 item relativi ai temi della disponibilità del servizio, dell'attenzione al cliente e del comfort ed è stata aggiunta una domanda sull'impatto ambientale del mezzo utilizzato.

La quarta sezione è invece legata al secondo obiettivo: individuare i fattori ritenuti prioritari dall'utenza. All'intervistato si chiede di indicare, in ordine di priorità, i tre requisiti principali che un servizio di TPL ottimale dovrebbe soddisfare. L'elenco proposto è stato arricchito rispetto a quello adottato l'anno scorso, aggiungendo 6 elementi e togliendo la modalità "altro".

L'ultima sezione è dedicata alla raccolta delle informazioni socio-demografiche relative all'intervistato. Va però sottolineato che il campione non è stato progettato tenendo sotto controllo queste caratteristiche, anche perché non era nota a priori la loro distribuzione nella popolazione di riferimento. La rilevazione di tali variabili è quindi dettata in gran parte dalla necessità di ricostruire una tipologia dell'utenza complessiva e non tanto dalla possibilità di effettuare confronti fra profili di passeggeri con caratteristiche socio-demografiche diverse.

Rispetto alla precedente edizione nell'indagine sono state aggiunte due domande nella seconda sezione che riguardano la frequenza del viaggio e il tempo di permanenza a bordo del mezzo.

2.3. La rilevazione delle informazioni

La raccolta dati è stata affidata a Scenari, società di Napoli specializzata in ricerche di mercato, i cui intervistatori hanno somministrato il questionario secondo il piano di campionamento progettato nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) del periodo

compreso fra il 12 e il 22 Maggio 2015. La durata media delle interviste è stata tra i 7 e gli 8 minuti.

Le informazioni sul campione di passeggeri sono state rilevate somministrando il questionario attraverso interviste personali supportate dall'uso di un computer (CAPI), effettuate alla partenza del viaggio direttamente nei luoghi di fruizione del servizio: stazioni o fermate. Questa modalità di somministrazione presenta una serie di vantaggi, in particolare:

- le persone intervistate alle stazioni o alle fermate sono sicuramente utenti dei servizi di TPL e la loro prossimità, sia spaziale che temporale, con il servizio è massima. Nessuna di queste due condizioni è garantita se si utilizzano interviste telefoniche;
- la scelta di effettuare le interviste alla partenza elimina la possibilità che il viaggio immediatamente precedente all'intervista influisca negativamente sul giudizio nei casi in cui, per ragioni straordinarie come incidenti o avverse condizioni meteorologiche, questo tragitto dovesse risultare particolarmente travagliato.

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 di questi possibili punti di arruolamento è stato proposto alla società di rilevazione che 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 dei 23 ambiti territoriali (gli 11 Comuni capoluogo e le 12 Province). Solo in pochi casi sono stati limitati a 1 o 2 in considerazione della dimensione dell'ambito in termini di interviste da realizzare;
- 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 principali stazioni lombarde.

In totale gli utenti sono stati reclutati in 86 punti di arruolamento.

La modalità di selezione delle unità campionarie adottata è assimilabile a quella del campionamento ad angoli di strada, ma con procedimento sistematico per salvaguardare la casualità della selezione. Arrivati nel punto di arruolamento i rilevatori hanno proposto l'intervista alla prima persona incontrata senza fare caso a caratteristiche esteriori quali sesso, età, abbigliamento, ecc. In caso di rifiuto, se possibile, hanno sostituito la persona con quella che nel punto di arruolamento è apparsa più simile alla precedente considerando le caratteristiche esteriori visibili. In caso di completamento dell'intervista, il nuovo intervistato potenziale è stata la persona più vicina al rilevatore al completamento, questa persona è stata raggiunta, oppure fermata se in transito accanto al rilevatore. Al rilevatore è stato inoltre chiesto di cambiare periodicamente la propria posizione nel punto di arruolamento a prescindere dagli spostamenti necessari per raggiungere i potenziali intervistati.

La numerosità campionaria effettiva è pari a 10.897 utenti intervistati le cui caratteristiche principali sono riportate nell'appendice B.

Appendice A. Questionario di rilevazione

SEZIONE 1. PARTE RISERVATA ALL'INTERVISTATORE

Data e ora dell'intervista

(Data e ora dell'intervista rilevate in automatico).....

Fascia oraria in cui è realizzata l'intervista

- 1. 7.00-9.00 (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)

Punto di arruolamento

(Luogo in cui è realizzata l'intervista).....

Tipologia linea di trasporto

- 1. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano (colore arancione, salvo alcuni casi particolari in ambito urbano a Milano)
- 2. Autobus interurbano (colore blu)/Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbiate, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello)
- 3. Metropolitana urbana (tratto cui si riferisce l'intervista con entrambe le fermate entro i limiti della tariffa urbana)
- 4. Metropolitana extraurbana (tratto cui si riferisce l'intervista con almeno una fermata oltre i limiti della tariffa urbana)
- 5. Treno (Trenord - non treni a lunga percorrenza InterCity, Freccia Bianca, 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) le risposte saranno mantenute in forma anonima e utilizzate per fini statistici.

D01 Quale tipo di biglietto ha? (risposta singola)

- 1. Abbonamento (settimanale, mensile, annuale)
- 2. Biglietto (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi)
- 3. Abbonamento lo viaggio Ovunque
- 4. lo viaggio Ovunque in Lombardia – agevolata/CRT

SEZIONE 2: DATI RELATIVI AL VIAGGIO EFFETTUATO

D02 Considerando l'intero itinerario del viaggio, quali mezzi di trasporto usa? (risposta multipla)

- 1. Treno
- 2. Metropolitana
- 3. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano
- 4. Autobus interurbano /Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbrate, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello)
- 5. Navigazione
- 6. Automobile come conducente
- 7. Automobile come passeggero
- 8. Moto come conducente
- 9. Moto come passeggero
- 10. Bicicletta propria
- 11. Bicicletta in bike sharing
- 12. A piedi
- 13. Car sharing
- 14. Navetta aziendale
- 15. Altro (specificare)

D03 Frequenza del viaggio

- 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

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

D04 Per quale motivo ha compiuto questo spostamento?

- 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

(Se più mezzi)

D05 Mi può indicare l'itinerario per cui usa QUESTO MEZZO DI TRASPORTO (QUINDI NON ALTRI MEZZI IMPIEGATI NEL VIAGGIO)?

D05_1 Comune di partenza della parte di viaggio COL MEZZO CUI SI RIFERISCE L'INTERVISTA (Codice ISTAT)

.....

D05_2 Comune di destinazione della parte di viaggio COL MEZZO CUI SI RIFERISCE L'INTERVISTA (Codice ISTAT)

.....

(Escluso utenti della metropolitana, del treno e utenti intervistati nei comuni capoluoghi di provincia)

D05_3 Sempre con riferimento a QUESTO MEZZO DI TRASPORTO saprebbe dirmi il nome della società con cui effettua il viaggio?

(Inserire elenco precodificato delle società di trasporto e delle SCARL)

- 1. ...
- 2. ...
- 3. ...
- 4. ...
- 5. ...
- ...
- ...Non ricordo la società di trasporti

D06 Tempo di permanenza a bordo del mezzo di trasporto pubblico

- 1. 0-15 minuti
- 2. 15-30 minuti
- 3. 30-45 minuti
- 4. 45-60 minuti
- 5. Oltre 60 minuti

D07 Per quale motivo ha scelto questo mezzo di trasporto pubblico?

(risposta multipla, max 3 risposte)

- 1. Velocità di spostamento
- 2. Comodità del viaggio
- 3. Per evitare problemi di traffico
- 4. Per evitare problemi di parcheggio
- 5. Comodità degli orari
- 6. Prezzo/convenienza economica
- 7. Non dispongo di un mezzo privato
- 8. Non dispongo della patente
- 9. Sensibilità, tutela dell'ambiente
- 10. Altro (specificare)

NB per gli intervistatori

Per i servizi ferroviari, se la tratta è esterna al territorio lombardo l'intervista ha termine; possono essere considerate valide le interviste aventi origine o destinazione dello spostamento a Piacenza, Novara, Arona, Tortona, Peschiera, Alessandria, Domodossola, Verona

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

D08 Possibilità di raggiungere diverse destinazioni attraverso un numero minimo di trasbordi

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

D09 Frequenza delle corse

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

D10 Orario di inizio e fine del servizio

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

D11 Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore

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

D12 Rispetto programma delle corse (non soppressione delle corse)

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

D13 Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)

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

Accessibilità

D14 Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti/lo Viaggio (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti di vendita, orari biglietterie; presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)

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

D15 Coincidenze tra mezzi di trasporto

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

D16 Accessibilità complessiva del servizio (distanza dalla fermata, presenza di parcheggi di corrispondenza, presenza di scale mobili, ecc.)

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

Informazioni

D17 Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento (orari, cartine, avvisi, internet, sportello, tariffe)

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

D18 Informazioni in tempo reale sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, fermate)

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

D19 Informazioni sul viaggio in caso di disservizi (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi)

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

Tempo

D20 Durata dello spostamento (tempi adeguati rispetto alla distanza da percorrere)

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

D21 Puntualità del servizio

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

Attenzione al cliente

D22 Attenzione ai diritti degli utenti (es. trasparenza, procedure per rimborso, conciliazione, ecc)

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

D23 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)

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

D24 Cortesia del personale

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

D25 Interventi e comportamento del personale di controlleria

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

D26 Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito

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

Comfort

D27 Disponibilità di posti e spazio disponibile (ovvero non affollamento) **a bordo dei mezzi**

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

D28 Qualità/comfort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia sedili, età, climatizzazione)

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

D29 Pulizia dei mezzi

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

D30 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate

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

D31 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.)

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

D32 Rapporto qualità/tariffa

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

Sicurezza

D33 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie

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

D34 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie

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

D35 Sicurezza e affidabilità dei mezzi (tipo di guida o condizioni del mezzo di trasporto)

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

Impatto ambientale

D36 Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas scarico, rumore, vibrazioni, ecc)

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

Globale

D37 Soddisfazione complessiva sul servizio offerto

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

SEZIONE 4: LIVELLO DI IMPORTANZA ATTRIBUITO AI FATTORI DI QUALITÀ

D38 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^a risposta (singola) 2^a risposta (singola) 3^a risposta (singola)

- 1. Possibilità di raggiungere diverse destinazioni con il minimo numero di trasbordi
- 2. Frequenza
- 3. Orario di inizio e fine del servizio
- 4. Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore
- 5. Rispetto programma delle corse
- 6. Integrazione delle tariffe
- 7. Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti
- 8. Coincidenze tra mezzi
- 9. Accessibilità complessiva del servizio
- 10. Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento
- 11. Informazioni in tempo reale sul viaggio
- 12. Informazioni sul viaggio in caso di disservizi
- 13. Durata dello spostamento
- 14. Puntualità
- 15. Attenzione ai diritti degli utenti
- 16. Servizi di assistenza/contatto alla clientela

- 17. Cortesia del personale
- 18. Interventi e comportamento del personale di controllerai
- 19. Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito
- 20. Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi
- 21. Qualità/comfort del mezzo di trasporto
- 22. Pulizia dei mezzi
- 23. Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate
- 24. Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (persone con disabilità o infortunate, anziani, donne in gravidanza, bambini in passeggino, ecc)
- 25. Rapporto qualità/tariffa
- 26. Sicurezza a bordo dei mezzi
- 27. Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate
- 28. Sicurezza e affidabilità dei mezzi
- 29. Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas scarico, rumore, vibrazioni, ecc)

SEZIONE 5: DATI GENERALI RELATIVI AL PROFILO DELL'INTERVISTATO

D39 Sesso

- 1. Maschio
- 2. Femmina

D40 Può indicarmi la sua età?

- 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

D41 Può indicarmi il suo titolo di studio?

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

D42 Può indicarmi la sua professione?

- 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

D43 Indicare se è una “persona a mobilità ridotta” (persona con disabilità o infortunata o anziana, donna in gravidanza o con bambino in passeggino, ecc)

- 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.

Appendice B. Dati strutturali campione non riportati all'universo

Tabella B.1 - Distribuzione degli intervistati per fascia oraria

Fascia oraria	Frequenza	%
6:30 - 9:00 (Orario di punta)	1910	17,5%
9:00 - 12:30 (Orario di morbida)	2283	21,0%
12:30 - 14:30 (Orario di punta)	2180	20,0%
14:30 - 17:00 (Orario di morbida)	1618	14,8%
17:00 - 19:30 (Orario di punta)	2366	21,7%
Oltre le 19:30 (Orario di morbida)	540	5,0%
Totale	10897	100,0%

Tabella B.2 - Distribuzione degli intervistati per tipologia della linea di trasporto

Tipologia linea di trasporto	Frequenza	%
Autobus/Filobus/Tram urbano	3848	35,3%
Autobus/Tram interurbano	4141	38,0%
Metropolitana (tratta urbana)	940	8,6%
Metropolitana (tratta extraurbana)	27	0,2%
Treno	1941	17,8%
Totale	10897	100,0%

Tabella B.3 - Distribuzione degli intervistati per tipologia di utilizzo in relazione al titolo di viaggio

Tipo di biglietto	Frequenza	%
Abbonamento (settimanale, mensile, annuale)	8533	78,3%
Biglietto (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi)	2364	21,7%
Totale	10897	100,0%

Tabella B.4 - Mezzi impiegati per compiere l'intero viaggio (possibili risposte multiple)

Mezzi di trasporto usati per l'intero viaggio	Frequenza	% su totale rispondenti	% su totale risposte
Treno	2503	23,0%	14,3%
Metropolitana	2409	22,1%	13,8%
Autobus/Filobus/Tram urbano	5390	49,5%	30,8%
Autobus interurbano	4582	42,0%	26,2%
Navigazione	1	0,0%	0,0%
Auto come conducente	215	2,0%	1,2%
Automobile come passeggero	333	3,1%	1,9%
Moto come conducente	39	0,4%	0,2%
Moto come passeggero	50	0,5%	0,3%
Bicicletta	237	2,2%	1,4%
Bike sharing	31	0,3%	0,2%
A piedi (superiore a 20 minuti)	1666	15,3%	9,5%
Car sharing	7	0,1%	0,0%
Navetta aziendale	14	0,1%	0,1%
Totale	17477	100,0%	100,0%

Appendice C. Profilo utenza

Tabella C.1 - Sesso

Sesso	Frequenza	%
Maschio	689826	45,7%
Femmina	818573	54,3%
Totale	1508399	100,0%

Tabella C.2 - Età

Fascia d'età	Frequenza	%
14-17 anni	170313	11,3%
18-24 anni	316528	21,0%
25-34 anni	281066	18,6%
35-44 anni	340729	22,6%
45-54 anni	223943	14,8%
55-64 anni	104719	6,9%
65-74 anni	56112	3,7%
75 anni e oltre	11034	0,7%
Non risponde	3954	0,3%
Totale	1508399	100,0%

Tabella C.3 - Titolo di studio

Titolo di studio	Frequenza	%
Licenza elementare o nessuno	24620	1,6%
Licenza media inferiore	389550	25,8%
Licenza media superiore	790503	52,4%
Laurea o superiore	287105	19,0%
Non risponde	16620	1,1%
Totale	1508399	100,0%

Tabella C.4 - Professione

Professione	Frequenza	%
Studente	461363	30,6%
Operaio/a	167277	11,1%
Impiegato/a	451857	30,0%
Insegnante	48352	3,2%
Funzionario/quadro	22783	1,5%
Dirigente	16157	1,1%
Libero professionista	86101	5,7%
Commerciante	38429	2,5%
Imprenditore	15323	1,0%
In cerca di occupazione/disoccupato	45963	3,0%
Casalinga	56358	3,7%
Pensionato	78425	5,2%
Altro, specificare	1668	0,1%
Preferisco non rispondere	18342	1,2%
Totale	1508399	100,0%

Tabella C.5 - Persona a mobilità ridotta

Ridotta mobilità	Frequenza	%
Sì	51363	3,4%
No	1457036	96,6%
Totale	1508399	100,0%

Appendice D. Dettaglio esiti: totale utenza

Tabella D.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio

Fattori di qualità del servizio	Media
Più destinazioni con meno trasbordi*	6,94
Frequenza delle corse	6,89
Orario di inizio e fine del servizio	6,84
Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore*	6,83
Rispetto del programma delle corse	6,95
Integrazione delle tariffe	6,60
Facilità di acquisto e utilizzo dei titoli viaggio	7,25
Coincidenze tra mezzi di trasporto	6,97
Accessibilità complessiva del servizio	7,05
Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento	6,81
Informazioni in tempo reale sul viaggio	6,77
Informazioni sul viaggio in caso di disservizi*	6,41
Durata dello spostamento	7,02
Puntualità del servizio	6,87
Attenzione ai diritti degli utenti*	6,67
Servizi di assistenza/contatto alla clientela	6,67
Cortesia del personale	6,97
Interventi e comportamento del personale di controlleria*	6,62
Possibilità di pagamento POS e carta di credito*	6,89
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo	6,67
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	6,82
Pulizia dei mezzi	6,58
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	6,42
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	6,54
Rapporto qualità/tariffa	6,66
Sicurezza a bordo dei mezzi	6,59
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	6,38
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	7,00
Impatto ambientale del mezzo utilizzato*	6,85
Soddisfazione complessiva sul servizio offerto	6,89

* Item aggiunto nella rilevazione 2015.

Tabella D.2 - Motivi della scelta del mezzo di trasporto

Motivi scelta mezzo di trasporto		Autobus/ Filobus/Tram urbano	Autobus/ Tram interurbano	Metropolitana	Treno
Velocità di spostamento	Frequenza	161 125	62941	104688	45276
	%	15,1%	16,8%	19,0%	10,9%
Comodità del viaggio	Frequenza	313846	99963	132089	148032
	%	29,5%	26,7%	24,0%	35,5%
Per evitare problemi di traffico	Frequenza	162715	42980	89293	35108
	%	15,3%	11,5%	16,2%	8,4%
Per evitare problemi di parcheggio	Frequenza	120829	35023	73141	38365
	%	11,4%	9,3%	13,3%	9,2%
Comodità degli orari	Frequenza	62536	19551	26841	19363
	%	5,9%	5,2%	4,9%	4,6%
Prezzo/convenienza economica	Frequenza	85597	27616	55807	38849
	%	8,0%	7,4%	10,1%	9,3%
Non dispongo di un mezzo privato	Frequenza	97638	50418	43496	44601
	%	9,2%	13,4%	7,9%	10,7%
Non dispongo della patente	Frequenza	57108	35038	24259	44889
	%	5,4%	9,3%	4,4%	10,8%
Sensibilità, tutela dell'ambiente	Frequenza	2756	1386	1790	2082
	%	0,3%	0,4%	0,3%	0,5%
Totale	Frequenza	1064150	374917	551405	416565
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Le percentuali e i totali si basano sulle risposte.

Tabella D.3 - Fattori prioritari

Livello di importanza attribuito ai fattori di qualità	Media
Frequenza	1,02
Puntualità	0,95
Coincidenze tra mezzi	0,47
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	0,28
Orario di inizio e fine servizio	0,28
Rispetto del programma delle corse	0,28
Durata dello spostamento	0,27
Rapporto qualità/tariffa	0,25
Pulizia dei mezzi	0,25
Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore	0,20
Integrazione delle tariffe	0,19
Accessibilità complessiva del servizio	0,18
Cortesia del personale	0,17
Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti	0,15
Sicurezza a bordo dei mezzi	0,13
Attenzione ai diritti degli utenti	0,11
Qualità/comfort del mezzo di trasporto	0,11
Informazioni in tempo reale sul viaggio	0,10
Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo	0,09
Informazioni sul viaggio in caso di disservizi	0,08
Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate	0,08
Informazioni per la scelta del viaggio primo dello spostamento	0,07
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	0,07
Servizi di assistenza/contatto con la clientela	0,06
Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	0,05
Interventi e comportamento del personale di controlleria	0,04
Possibilità di pagamento con POS e carta di credito	0,03
Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta	0,02
Impatto ambientale del mezzo utilizzato	0,02

Tabella D.4 - Motivo dello spostamento

Motivo per cui ha compiuto questo spostamento	Frequenza	%
per recarmi alla sede di lavoro	404049	26,8
per recarmi a scuola/università	283166	18,8
per riunioni di affari/visitare clienti	46510	3,1
per fare acquisti	68143	4,5
per effettuare commissioni personali	123661	8,2
per visita medica/motivi di salute	36327	2,4
per accompagnare/andare a prendere qualcuno	19725	1,3
per visitare parenti/amici/conoscenti	62401	4,1
per svago/turismo	43191	2,9
per rientrare a casa	408681	27,1
per nessuno dei precedenti motivi	12546	0,8
Totale	1508399	100,0

Appendice E. Dettaglio esiti: utenza per ambito territoriale

Tabella E.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio (valori medi)

Fattori di qualità del servizio	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	Milano Comune	Milano Provincia	Monza e Brianza	Pavia	Sondrio	Varese	Ferroviario	Totale
Più destinazioni con meno trasbordi	6,67	7,18	7,13	6,47	7,39	7,46	7,20	6,90	6,70	6,76	6,71	6,96	6,82	7,06	6,94
Frequenza	6,60	7,23	7,00	6,52	7,30	6,82	6,91	6,97	6,84	6,60	6,59	7,42	6,78	6,62	6,89
Orario di inizio e fine	6,68	7,22	7,08	6,49	7,27	6,90	7,04	6,88	6,86	6,44	7,03	6,75	6,92	6,60	6,84
Rispetto delle esigenze del viaggiatore	6,85	7,20	6,74	6,12	7,25	7,08	7,05	6,84	6,72	6,64	7,10	6,89	6,72	6,69	6,83
Regolarità	7,02	7,26	6,67	5,95	7,41	7,27	7,00	6,97	6,79	6,83	7,05	7,27	6,84	6,81	6,95
Integrazione tariffe	6,52	6,79	6,70	5,65	6,87	6,37	6,48	6,69	6,23	6,10	7,00	6,78	6,09	6,39	6,60
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti	7,20	7,37	7,41	6,89	7,54	7,27	7,54	7,24	6,98	7,18	7,36	7,30	7,05	7,26	7,25
Coincidenze tra mezzi	6,84	7,23	7,03	6,29	7,43	7,24	7,00	7,04	6,83	6,68	7,24	7,36	6,68	6,69	6,97
Accessibilità complessiva	7,06	7,36	7,28	6,30	7,44	7,28	7,27	7,07	6,97	6,85	7,57	7,15	6,99	6,83	7,05
Info pre-viaggio	7,05	6,88	7,16	6,28	7,21	7,09	7,07	6,85	6,49	6,66	6,96	6,57	6,63	6,63	6,81
Info in tempo reale	7,01	6,86	7,09	6,18	7,09	6,86	6,52	6,90	6,55	6,62	7,07	6,73	6,26	6,33	6,77
Info sul viaggio in caso di disservizi	6,40	6,43	6,77	5,58	6,89	6,45	6,15	6,53	5,98	6,10	6,91	6,43	5,90	6,11	6,41
Velocità commerciale	7,13	7,23	7,26	6,23	7,37	7,23	7,22	7,03	6,71	6,58	7,34	7,01	6,87	6,93	7,02
Puntualità	6,91	7,18	6,54	5,64	7,29	7,28	6,87	6,88	6,61	6,70	7,47	7,29	6,72	6,78	6,87
Attenzione ai diritti degli utenti	7,01	6,98	6,76	5,85	6,96	7,13	6,92	6,70	6,50	6,51	6,73	6,50	6,53	6,46	6,67
Assistenza clientela	7,10	6,91	6,83	5,87	6,95	7,04	6,86	6,74	6,45	6,48	6,86	6,28	6,23	6,35	6,67
Cortesia del personale	7,28	7,40	7,26	6,28	7,48	7,34	7,11	6,96	6,68	6,68	7,04	6,49	6,65	6,87	6,97
Interventi personale di controlleria	6,96	7,12	7,09	5,86	7,00	6,87	6,72	6,65	6,44	6,43	6,59	5,94	6,35	6,35	6,62
Pagamento con POS/carta di credito	6,92	7,03	7,48	6,67	7,13	7,01	7,09	7,01	6,60	6,39	7,14	7,00	6,47	6,42	6,89
Affollamento	6,88	7,07	6,91	6,13	7,10	6,83	6,80	6,60	6,22	6,38	6,53	6,21	6,59	6,80	6,67
Comfort mezzo	6,99	7,35	7,14	5,93	7,18	7,09	6,75	6,82	6,59	6,38	7,00	6,82	6,87	6,61	6,82
Pulizia mezzi	6,73	7,07	6,88	5,35	6,83	6,89	6,60	6,62	6,23	6,21	6,87	6,37	6,63	6,35	6,58
Pulizia stazioni/fermate	6,58	6,91	6,78	5,56	6,39	6,21	6,45	6,46	6,08	5,94	6,65	6,08	6,32	6,21	6,42
Accessibilità per persone con disabilità	6,83	6,81	6,69	5,52	6,66	6,54	6,65	6,68	6,32	6,29	7,09	6,34	6,45	6,03	6,54
Rapporto qualità/tariffa	6,68	7,03	6,90	5,67	6,77	6,51	6,47	6,74	6,22	6,13	6,88	6,88	6,32	6,41	6,66
Sicurezza a bordo	6,93	6,84	6,85	5,95	6,77	7,17	6,93	6,51	6,28	6,30	6,56	5,91	6,56	6,75	6,59
Sicurezza stazioni/fermate	6,52	6,53	6,65	5,98	6,27	6,57	6,50	6,32	6,28	5,95	7,00	5,65	6,20	6,55	6,38
Sicurezza mezzi	7,32	7,54	7,10	6,35	7,28	7,19	7,18	6,94	6,85	6,58	7,28	6,70	6,92	6,98	7,00
Impatto ambientale del mezzo	6,91	7,15	7,23	6,51	6,95	7,15	6,72	6,97	6,53	6,29	7,43	6,86	6,88	6,37	6,85
Soddisfazione complessiva	7,03	7,36	7,14	6,01	7,31	7,14	7,03	6,86	6,72	6,63	7,32	7,06	6,88	6,75	6,89

Tabella E.2 – Motivi della scelta del mezzo di trasporto

Motivi scelta mezzo di trasporto	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	Milano Comune	Milano Provincia	Monza e Brianza	Pavia	Sondrio	Varese	Ferroviario
Velocità di spostamento	11,6%	11,1%	21,5%	19,5%	9,1%	9,3%	11,1%	17,7%	20,6%	9,5%	15,8%	28,7%	7,6%	10,9%
Comodità del viaggio	25,8%	24,8%	23,3%	31,3%	28,5%	33,1%	34,5%	27,4%	27,0%	35,3%	29,4%	25,7%	28,6%	35,5%
Per evitare problemi di traffico	12,4%	12,2%	14,8%	15,1%	10,8%	14,2%	10,9%	16,1%	9,2%	12,2%	10,6%	9,5%	11,4%	8,4%
Per evitare problemi di parcheggio	11,5%	11,3%	9,7%	7,8%	13,1%	9,0%	9,2%	11,9%	8,0%	12,8%	11,2%	6,3%	13,3%	9,2%
Comodità degli orari	5,4%	5,1%	4,8%	3,1%	8,3%	5,3%	4,1%	5,6%	3,9%	4,9%	8,9%	4,4%	4,5%	4,6%
Prezzo/convenienza economica	6,0%	8,7%	9,7%	9,8%	7,4%	9,5%	6,3%	8,8%	6,7%	4,3%	12,5%	5,6%	8,2%	9,3%
Non dispongo di un mezzo privato	16,8%	14,1%	9,9%	8,7%	13,1%	10,9%	15,7%	8,0%	14,3%	10,3%	6,2%	13,9%	14,5%	10,7%
Non dispongo della patente	10,0%	12,1%	5,5%	4,3%	9,4%	8,0%	7,8%	4,3%	10,1%	10,3%	4,6%	5,7%	11,1%	10,8%
Sensibilità, tutela dell'ambiente	0,5%	0,6%	0,7%	0,4%	0,1%	0,8%	0,5%	0,2%	0,2%	0,3%	0,7%	0,0%	0,9%	0,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%								

Nota: Le percentuali e i totali si basano sulle risposte.

Tabella E.3 - Fattori prioritari (valori medi)

Livello di importanza attribuito ai fattori di qualità	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	Milano Comune	Milano Provincia	Monza e Brianza	Pavia	Sondrio	Varese	Ferroviario	Totale
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	0,32	0,34	0,21	0,17	0,26	0,56	0,26	0,30	0,36	0,22	0,77	0,46	0,22	0,15	0,28
Frequenza	0,98	1,13	0,48	0,77	0,69	1,23	0,74	1,02	0,99	1,02	0,97	1,27	1,14	1,10	1,02
Orario di inizio e fine	0,27	0,28	0,24	0,18	0,17	0,25	0,30	0,27	0,27	0,23	0,22	0,31	0,30	0,35	0,28
Rispetto delle esigenze del viaggiatore	0,11	0,20	0,19	0,29	0,16	0,20	0,19	0,22	0,25	0,15	0,27	0,10	0,22	0,16	0,20
Regolarità	0,29	0,27	0,27	0,20	0,19	0,19	0,31	0,31	0,19	0,26	0,17	0,18	0,35	0,21	0,28
Integrazione tariffe	0,35	0,16	0,30	0,18	0,20	0,13	0,16	0,20	0,16	0,38	0,06	0,12	0,26	0,13	0,19
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti	0,12	0,22	0,19	0,21	0,13	0,06	0,08	0,16	0,30	0,15	0,17	0,11	0,15	0,10	0,15
Coincidenze tra mezzi	0,26	0,51	0,58	0,22	0,45	0,46	0,28	0,50	0,60	0,36	0,51	1,18	0,57	0,38	0,47
Accessibilità complessiva	0,23	0,25	0,21	0,09	0,13	0,16	0,17	0,16	0,21	0,23	0,30	0,31	0,25	0,15	0,18
Info pre-viaggio	0,07	0,07	0,07	0,13	0,09	0,06	0,05	0,07	0,10	0,08	0,04	0,05	0,10	0,05	0,07
Info in tempo reale	0,18	0,11	0,15	0,13	0,12	0,11	0,16	0,08	0,13	0,11	0,24	0,07	0,18	0,12	0,10
Info sul viaggio in caso di disservizi	0,05	0,10	0,11	0,11	0,05	0,05	0,08	0,08	0,10	0,10	0,10	0,08	0,07	0,06	0,08
Velocità commerciale	0,24	0,32	0,27	0,08	0,35	0,21	0,33	0,27	0,39	0,23	0,43	0,46	0,28	0,21	0,27
Puntualità	0,85	0,92	1,00	1,28	0,86	0,71	1,04	0,94	0,78	0,97	0,18	0,23	0,85	1,15	0,95
Attenzione ai diritti degli utenti	0,16	0,06	0,15	0,07	0,08	0,08	0,08	0,11	0,11	0,08	0,07	0,08	0,11	0,10	0,11
Assistenza clientela	0,08	0,04	0,09	0,07	0,07	0,05	0,06	0,06	0,06	0,05	0,08	0,02	0,04	0,04	0,06
Cortesia del personale	0,24	0,14	0,18	0,15	0,21	0,10	0,18	0,13	0,14	0,33	0,24	0,08	0,11	0,29	0,17

Interventi personale di controlleria	0,02	0,03	0,03	0,07	0,06	0,08	0,06	0,05	0,03	0,07	0,06	0,07	0,04	0,04	0,04
Pagamento con POS/carta di credito	0,05	0,03	0,05	0,04	0,01	0,01	0,02	0,02	0,00	-	0,43	0,01	0,05	0,06	0,03
Affollamento	0,04	0,06	0,09	0,09	0,20	0,07	0,11	0,09	0,12	0,13	0,02	0,05	0,05	0,08	0,09
Comfort mezzo	0,13	0,09	0,11	0,13	0,26	0,09	0,15	0,11	0,12	0,15	0,02	0,09	0,09	0,10	0,11
Pulizia mezzi	0,19	0,13	0,24	0,59	0,36	0,28	0,34	0,22	0,17	0,14	0,10	0,19	0,14	0,42	0,25
Pulizia stazioni/fermate	0,25	0,06	0,07	0,07	0,12	0,12	0,08	0,03	0,03	0,14	0,11	0,03	0,01	0,04	0,05
Accessibilità per persone con disabilità	0,01	0,03	0,06	0,08	0,05	0,06	0,02	0,02	0,03	0,01	0,10	0,01	0,05	0,02	0,02
Rapporto qualità/tariffa	0,17	0,16	0,25	0,26	0,35	0,36	0,35	0,29	0,19	0,17	0,04	0,18	0,19	0,22	0,25
Sicurezza a bordo	0,10	0,12	0,13	0,20	0,13	0,08	0,19	0,14	0,09	0,09	0,02	0,08	0,06	0,12	0,13
Sicurezza stazioni/fermate	0,12	0,10	0,13	0,05	0,12	0,08	0,13	0,06	0,05	0,07	0,28	0,04	0,07	0,09	0,08
Sicurezza mezzi	0,05	0,06	0,08	0,06	0,10	0,10	0,07	0,08	0,02	0,04	0,01	0,10	0,05	0,05	0,07
Impatto ambientale del mezzo	0,07	0,02	0,07	0,02	0,02	0,05	0,02	0,02	0,00	0,02	0,00	0,03	0,02	0,02	0,02

Tabella E.4 - Motivo dello spostamento

Motivo per cui ha compiuto questo spostamento	Bergamo	Brescia	Como	Cremona	Lecco	Lodi	Mantova	Milano Comune	Milano Provincia	Monza e Brianza	Pavia	Sondrio	Varese	Ferroviario	Totale
per recarmi alla sede di lavoro	26,2%	26,7%	30,2%	33,8%	23,1%	43,7%	29,6%	28,2%	24,4%	18,6%	25,8%	28,9%	25,5%	22,3%	26,8%
per recarmi a scuola/università	23,1%	19,2%	22,4%	28,9%	18,8%	22,9%	32,6%	15,1%	30,2%	33,3%	18,0%	15,3%	25,9%	23,6%	18,8%
per riunioni di affari/visitare clienti	4,0%	2,3%	3,5%	3,9%	4,5%	0,0%	1,9%	3,5%	2,6%	1,1%	6,7%	2,2%	1,4%	2,0%	3,1%
per fare acquisti	6,8%	4,2%	4,2%	2,3%	5,6%	1,2%	3,3%	4,0%	3,5%	10,3%	11,7%	2,5%	4,7%	5,0%	4,5%
per effettuare commissioni personali	6,5%	10,2%	8,1%	5,4%	11,2%	3,2%	7,8%	7,7%	7,9%	11,6%	14,2%	4,4%	9,3%	9,0%	8,2%
per visita medica/ motivi di salute	2,1%	2,2%	2,0%	1,4%	5,9%	1,5%	2,7%	2,4%	2,3%	3,4%	4,5%	1,7%	2,9%	2,3%	2,4%
per accompagnare/ andare a prendere qualcuno	1,4%	0,8%	1,2%	0,7%	1,9%	1,0%	1,4%	1,4%	1,8%	1,1%	0,9%	2,3%	1,3%	1,2%	1,3%
per visitare parenti/ amici/conoscenti	4,3%	6,1%	4,7%	5,5%	6,9%	3,9%	6,4%	3,8%	3,9%	5,2%	2,9%	1,6%	4,0%	4,2%	4,1%
per svago/turismo	3,0%	2,1%	6,2%	3,3%	3,2%	1,5%	3,9%	2,5%	4,5%	4,2%	4,2%	2,6%	2,7%	3,1%	2,9%
per rientrare a casa	20,8%	25,7%	14,8%	14,6%	18,7%	20,2%	10,2%	30,5%	17,7%	10,0%	9,8%	38,6%	21,8%	26,9%	27,1%
per nessuno dei precedenti motivi	1,8%	0,5%	2,7%	0,2%	0,2%	0,8%	0,3%	0,9%	1,3%	1,1%	1,3%	0,0%	0,6%	0,3%	0,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%								

Appendice F. Dettaglio esiti: utenza per tipo di servizio

Tabella F.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio (valori medi)

Fattori di qualità del servizio	Urbano	Extraurbano	Ferroviario
Più destinazioni con meno trasbordi	6,90	6,98	7,06
Frequenza	6,95	6,92	6,62
Orario di inizio e fine	6,88	6,93	6,60
Rispetto delle esigenze del viaggiatore	6,86	6,87	6,69
Regolarità	6,99	6,90	6,81
Integrazione tariffe	6,67	6,50	6,39
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti	7,25	7,24	7,26
Coincidenze tra mezzi	7,05	6,96	6,69
Accessibilità complessiva	7,09	7,14	6,83
Info pre-viaggio	6,87	6,79	6,63
Info in tempo reale	6,90	6,72	6,33
Info sul viaggio in caso di disservizi	6,51	6,33	6,11
Velocità commerciale	7,05	7,00	6,93
Puntualità	6,91	6,83	6,78
Attenzione ai diritti degli utenti	6,74	6,65	6,46
Assistenza clientela	6,77	6,60	6,35
Cortesìa del personale	7,01	6,93	6,87
Interventi personale di controlleria	6,70	6,61	6,35
Pagamento con POS/carta di credito	7,03	6,82	6,42
Affollamento	6,66	6,56	6,80
Comfort mezzo	6,87	6,81	6,61
Pulizia mezzi	6,66	6,53	6,35
Pulizia stazioni/fermate	6,48	6,39	6,21
Accessibilità per persone con disabilità	6,70	6,47	6,03
Rapporto qualità/tariffa	6,76	6,52	6,41
Sicurezza a bordo	6,57	6,49	6,75
Sicurezza stazioni/fermate	6,35	6,32	6,55
Sicurezza mezzi	7,00	7,00	6,98
Impatto ambientale del mezzo	6,98	6,82	6,37
Soddisfazione complessiva	6,91	6,94	6,75

Tabella F.2 - Motivi della scelta del mezzo di trasporto

Motivi scelta mezzo di trasporto		Urbano	Extraurbano	Ferroviario
Velocità di spostamento	Frequenza	265814	62941	45276
	%	16,5%	16,8%	10,9%
Comodità del viaggio	Frequenza	445935	99963	148032
	%	27,6%	26,7%	35,5%
Per evitare problemi di traffico	Frequenza	252008	42980	35108
	%	15,6%	11,5%	8,4%
Per evitare problemi di parcheggio	Frequenza	193970	35023	38365
	%	12,0%	9,3%	9,2%
Comodità degli orari	Frequenza	89377	19551	19363
	%	5,5%	5,2%	4,6%
Prezzo/convenienza economica	Frequenza	141404	27616	38849
	%	8,8%	7,4%	9,3%
Non dispongo di un mezzo privato	Frequenza	141134	50418	44601
	%	8,7%	13,4%	10,7%
Non dispongo della patente	Frequenza	81367	35038	44889
	%	5,0%	9,3%	10,8%
Sensibilità, tutela dell'ambiente	Frequenza	4546	1386	2082
	%	0,3%	0,4%	0,5%
Totale	Frequenza	1615555	374917	416565
	%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Le percentuali e i totali si basano sulle risposte.

Tabella F.3 - Fattori prioritari (valori medi)

Livello di importanza attribuito ai fattori di qualità	Urbano	Extraurbano	Ferroviario
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	0,30	0,36	0,15
Frequenza	1,00	1,02	1,10
Orario di inizio e fine	0,26	0,27	0,35
Rispetto delle esigenze del viaggiatore	0,21	0,21	0,16
Regolarità	0,30	0,25	0,21
Integrazione tariffe	0,21	0,20	0,13
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti	0,16	0,20	0,10
Coincidenze tra mezzi	0,48	0,53	0,38
Accessibilità complessiva	0,17	0,21	0,15
Info pre-viaggio	0,07	0,08	0,05
Info in tempo reale	0,09	0,13	0,12
Info sul viaggio in caso di disservizi	0,08	0,09	0,06
Velocità commerciale	0,28	0,30	0,21
Puntualità	0,94	0,78	1,15
Attenzione ai diritti degli utenti	0,11	0,09	0,10
Assistenza clientela	0,06	0,06	0,04
Cortesìa del personale	0,14	0,18	0,29
Interventi personale di controlleria	0,04	0,04	0,04
Pagamento con POS/carta di credito	0,02	0,06	0,06
Affollamento	0,09	0,09	0,08
Comfort mezzo	0,11	0,11	0,10
Pulizia mezzi	0,21	0,21	0,42
Pulizia stazioni/fermate	0,05	0,05	0,04
Accessibilità per persone con disabilità	0,02	0,04	0,02
Rapporto qualità/tariffa	0,27	0,20	0,22
Sicurezza a bordo	0,14	0,11	0,12
Sicurezza stazioni/fermate	0,07	0,09	0,09
Sicurezza mezzi	0,08	0,06	0,05
Impatto ambientale del mezzo	0,02	0,02	0,02

Tabella F.4 - Motivo dello spostamento

Motivo per cui ha compiuto questo spostamento	Urbano	Extraurbano	Ferroviario	Totale
per recarmi alla sede di lavoro	27,7%	27,8%	22,3%	26,8%
per recarmi a scuola/università	16,3%	23,8%	23,6%	18,8%
per riunioni di affari/visitare clienti	3,5%	2,4%	2,0%	3,1%
per fare acquisti	4,3%	5,0%	5,0%	4,5%
per effettuare commissioni personali	8,1%	7,8%	9,0%	8,2%
per visita medica/motivi di salute	2,5%	2,1%	2,3%	2,4%
per accompagnare/andare a prendere qualcuno	1,4%	1,0%	1,2%	1,3%
per visitare parenti/amici/conoscenti	4,2%	3,7%	4,2%	4,1%
per svago/turismo	2,7%	3,4%	3,1%	2,9%
per rientrare a casa	28,4%	21,8%	26,9%	27,1%
per nessuno dei precedenti motivi	0,9%	1,0%	0,3%	0,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Appendice G. Dettaglio esiti: utenza per fascia oraria

Tabella G.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio (valori medi)

Fattori di qualità del servizio	Punta	Morbida
Più destinazioni con meno trasbordi	6,91	6,99
Frequenza	6,87	6,91
Orario di inizio e fine	6,81	6,88
Rispetto delle esigenze del viaggiatore	6,81	6,87
Regolarità	6,91	7,00
Integrazione tariffe	6,60	6,61
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti	7,24	7,26
Coincidenze tra mezzi	6,96	6,98
Accessibilità complessiva	7,03	7,08
Info pre-viaggio	6,82	6,80
Info in tempo reale	6,73	6,84
Info sul viaggio in caso di disservizi	6,39	6,45
Velocità commerciale	7,01	7,05
Puntualità	6,84	6,91
Attenzione ai diritti degli utenti	6,66	6,70
Assistenza clientela	6,68	6,67
Cortesìa del personale	6,97	6,98
Interventi personale di controlleria	6,63	6,61
Pagamento con POS/carta di credito	6,92	6,84
Affollamento	6,63	6,73
Comfort mezzo	6,78	6,87
Pulizia mezzi	6,56	6,62
Pulizia stazioni/fermate	6,43	6,40
Accessibilità per persone con disabilità	6,55	6,53
Rapporto qualità/tariffa	6,65	6,67
Sicurezza a bordo	6,59	6,59
Sicurezza stazioni/fermate	6,41	6,35
Sicurezza mezzi	6,99	7,01
Impatto ambientale del mezzo	6,87	6,82
Soddisfazione complessiva	6,88	6,89

Tabella G.2 - Motivi della scelta del mezzo di trasporto

Motivi scelta mezzo di trasporto		Punta	Morbida
Velocità di spostamento	Frequenza	217738	156293
	%	14,9%	16,5%
Comodità del viaggio	Frequenza	413278	280651
	%	28,3%	29,7%
Per evitare problemi di traffico	Frequenza	197926	132170
	%	13,5%	14,0%
Per evitare problemi di parcheggio	Frequenza	168110	99248
	%	11,5%	10,5%
Comodità degli orari	Frequenza	79106	49186
	%	5,4%	5,2%
Prezzo/convenienza economica	Frequenza	134571	73298
	%	9,2%	7,8%
Non dispongo di un mezzo privato	Frequenza	140762	95391
	%	9,6%	10,1%
Non dispongo della patente	Frequenza	104670	56625
	%	7,2%	6,0%
Sensibilità, tutela dell'ambiente	Frequenza	5129	2885
	%	0,4%	0,3%
Totale	Frequenza	1461290	945747
	%	100,0%	100,0%

Nota: Le percentuali e i totali si basano sulle risposte.

Tabella G.3 - Fattori prioritari (valori medi)

Livello di importanza attribuito ai fattori di qualità	Punta	Morbida
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	0,29	0,27
Frequenza	1,02	1,02
Orario di inizio e fine	0,27	0,30
Rispetto delle esigenze del viaggiatore	0,23	0,16
Regolarità	0,28	0,27
Integrazione tariffe	0,20	0,18
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti	0,16	0,15
Coincidenze tra mezzi	0,47	0,47
Accessibilità complessiva	0,16	0,20
Info pre-viaggio	0,07	0,07
Info in tempo reale	0,10	0,10
Info sul viaggio in caso di disservizi	0,08	0,07
Velocità commerciale	0,26	0,28
Puntualità	0,96	0,94
Attenzione ai diritti degli utenti	0,10	0,11
Assistenza clientela	0,05	0,06
Cortesìa del personale	0,16	0,18
Interventi personale di contolleria	0,05	0,04
Pagamento con POS/carta di credito	0,04	0,02
Affollamento	0,09	0,08
Comfort mezzo	0,10	0,11
Pulizia mezzi	0,25	0,24
Pulizia stazioni/fermate	0,05	0,05
Accessibilità per persone con disabilità	0,02	0,03
Rapporto qualità/tariffa	0,24	0,27
Sicurezza a bordo	0,12	0,14
Sicurezza stazioni/fermate	0,07	0,09
Sicurezza mezzi	0,06	0,08
Impatto ambientale del mezzo	0,02	0,02

Tabella G.4 - Motivo dello spostamento

Motivo per cui ha compiuto questo spostamento	Punta	Morbida
per recarmi alla sede di lavoro	27,2%	26,1%
per recarmi a scuola/università	19,6%	17,6%
per riunioni di affari/visitare clienti	3,2%	3,0%
per fare acquisti	4,1%	5,2%
per effettuare commissioni personali	6,9%	10,2%
per visita medica/motivi di salute	2,5%	2,2%
per accompagnare/andare a prendere qualcuno	1,2%	1,5%
per visitare parenti/amici/conoscenti	3,6%	4,9%
per svago/turismo	2,8%	3,0%
per rientrare a casa	28,1%	25,5%
per nessuno dei precedenti motivi	0,9%	0,7%
Totale	100,0%	100,0%

Appendice H. Dettaglio esiti: utenza per titolo di viaggio

Tabella H.1 - Soddisfazione per i diversi aspetti del servizio (valori medi)

Fattori di qualità del servizio	Abbonamento	Biglietto
Più destinazioni con meno trasbordi	6,94	6,93
Frequenza	6,89	6,89
Orario di inizio e fine	6,82	6,89
Rispetto delle esigenze del viaggiatore	6,82	6,87
Regolarità	6,93	7,02
Integrazione tariffe	6,58	6,70
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti	7,27	7,19
Coincidenze tra mezzi	6,96	7,03
Accessibilità complessiva	7,03	7,13
Info pre-viaggio	6,82	6,80
Info in tempo reale	6,74	6,87
Info sul viaggio in caso di disservizi	6,39	6,51
Velocità commerciale	7,01	7,08
Puntualità	6,85	6,97
Attenzione ai diritti degli utenti	6,65	6,76
Assistenza clientela	6,64	6,80
Cortesìa del personale	6,95	7,06
Interventi personale di controlleria	6,59	6,74
Pagamento con POS/carta di credito	6,90	6,86
Affollamento	6,65	6,76
Comfort mezzo	6,79	6,92
Pulizia mezzi	6,56	6,69
Pulizia stazioni/fermate	6,40	6,50
Accessibilità per persone con disabilità	6,52	6,62
Rapporto qualità/tariffa	6,65	6,70
Sicurezza a bordo	6,59	6,60
Sicurezza stazioni/fermate	6,37	6,44
Sicurezza mezzi	6,99	7,04
Impatto ambientale del mezzo	6,85	6,84
Soddisfazione complessiva	6,88	6,91

Tabella H.2 - Motivi della scelta del mezzo di trasporto

Motivi scelta mezzo di trasporto		Abbonamento	Biglietto
Velocità di spostamento	Frequenza	307064	66967
	%	16,0%	13,9%
Comodità del viaggio	Frequenza	551639	142290
	%	28,7%	29,5%
Per evitare problemi di traffico	Frequenza	265605	64492
	%	13,8%	13,4%
Per evitare problemi di parcheggio	Frequenza	205516	61842
	%	10,7%	12,8%
Comodità degli orari	Frequenza	96565	31727
	%	5,0%	6,6%
Prezzo/convenienza economica	Frequenza	167528	40341
	%	8,7%	8,4%
Non dispongo di un mezzo privato	Frequenza	191294	44859
	%	9,9%	9,3%
Non dispongo della patente	Frequenza	134031	27264
	%	7,0%	5,6%
Sensibilità, tutela dell'ambiente	Frequenza	4933	3081
	%	0,3%	0,6%
Totale	Frequenza	1924174	482863
	%	100,0%	100,0%

Nota: Le percentuali e i totali si basano sulle risposte.

Tabella H.3 - Fattori prioritari (valori medi)

Livello di importanza attribuito ai fattori di qualità	Abbonamento	Biglietto
Possibilità di raggiungere diverse destinazioni	0,27	0,32
Frequenza	1,04	0,97
Orario di inizio e fine	0,29	0,26
Rispetto delle esigenze del viaggiatore	0,20	0,22
Regolarità	0,28	0,27
Integrazione tariffe	0,19	0,20
Facilità acquisto biglietti/abbonamenti	0,15	0,17
Coincidenze tra mezzi	0,49	0,40
Accessibilità complessiva	0,17	0,18
Info pre-viaggio	0,07	0,09
Info in tempo reale	0,10	0,11
Info sul viaggio in caso di disservizi	0,08	0,09
Velocità commerciale	0,28	0,21
Puntualità	0,96	0,93
Attenzione ai diritti degli utenti	0,10	0,12
Assistenza clientela	0,06	0,05
Cortesìa del personale	0,16	0,20
Interventi personale di controlleria	0,04	0,05
Pagamento con POS/carta di credito	0,03	0,04
Affollamento	0,09	0,08
Comfort mezzo	0,11	0,11
Pulizia mezzi	0,25	0,26
Pulizia stazioni/fermate	0,05	0,06
Accessibilità per persone con disabilità	0,02	0,02
Rapporto qualità/tariffa	0,26	0,24
Sicurezza a bordo	0,12	0,16
Sicurezza stazioni/fermate	0,08	0,08
Sicurezza mezzi	0,07	0,08
Impatto ambientale del mezzo	0,02	0,03

Tabella H.4 - Motivo dello spostamento

Motivo per cui ha compiuto questo spostamento	Abbonamento	Biglietto
per recarmi alla sede di lavoro	30,4%	12,7%
per recarmi a scuola/università	21,5%	8,1%
per riunioni di affari/visitare clienti	2,7%	4,7%
per fare acquisti	2,7%	11,5%
per effettuare commissioni personali	5,5%	18,9%
per visita medica/motivi di salute	1,2%	7,1%
per accompagnare/andare a prendere qualcuno	1,1%	2,3%
per visitare parenti/amici/conoscenti	2,5%	10,5%
per svago/turismo	1,6%	7,8%
per rientrare a casa	30,1%	15,2%
per nessuno dei precedenti motivi	0,7%	1,3%
Totale	100,0%	100,0%

