



A.MO - Agenzia Locale per la Mobilità di Modena

Ricerca rivolta agli utenti del trasporto pubblico su gomma nella provincia di Modena

**Il servizio di trasporto pubblico
nella percezione e nelle
valutazioni degli utenti
marzo 2017**

Sintesi dei principali risultati

FORMODENA



Indice

Introduzione

Le aree d'indagine

Soddisfazione e importanza

Giudizio Complessivo

Soddisfazione ed aspettative

Nota Metodologica

L'Agenzia per la Mobilità di Modena (aMo), dal 2005, effettua annualmente un'indagine rivolta agli utenti del servizio di trasporto pubblico locale su gomma, urbano ed extraurbano, per valutare e misurare le variazioni nel tempo del livello di soddisfazione del servizio.

Anche quest'anno, con la collaborazione di ForModena, attraverso un questionario strutturato che rileva importanza e soddisfazione dei principali aspetti del servizio, ha cercato di individuare quali sono le aree di maggior criticità dell'offerta nella percezione dell'utenza, al fine di poter meglio pianificare azioni migliorative e mirate a garantire una qualità più elevata del servizio di trasporto pubblico.

La metodologia e gli strumenti utilizzati sono analoghi a quelli degli anni precedenti, con interviste telefoniche ai possessori di abbonamento annuale o mensile e interviste dirette (face to face), svolte alle principali fermate degli autobus, per coloro che viaggiano con biglietto di corsa semplice o multicorsa (per gli aspetti metodologici si veda la nota nell'ultimo capitolo).

Infine le due agenzie per la mobilità di Modena AMO e Reggio Emilia AMRE hanno ritenuto opportuno utilizzare lo stesso strumento di indagine (questionario) e la stessa metodologia di ricerca in modo da ottenere un ulteriore strumento di valutazione derivante dal confronto fra i risultati di bacini diversi.

Le aree d'indagine

Il questionario è suddiviso in tre aree principali:

1. domande di carattere socio-anagrafico e relative all'utilizzo del trasporto pubblico per individuare i profili degli utenti del servizio;
2. domande di soddisfazione su un elenco di aspetti riguardanti il servizio;
3. domande di importanza sullo stesso elenco.

Per ognuno degli aspetti viene chiesto il livello di soddisfazione e quello di importanza che l'utente attribuisce tramite un voto che varia da un minimo di 1 a un massimo di 10 (come i voti scolastici).

Per ciascun item gli intervistati hanno anche la possibilità di risposta "non saprei" o "preferisco non rispondere".

La differenza tra importanza e soddisfazione è fondamentale. Infatti mentre richiedere a un utente una valutazione di importanza equivale a chiedergli di comunicare le sue aspettative, le sue priorità a livello teorico sul servizio, la valutazione di soddisfazione fa riferimento a quello che ha potuto toccare con mano, alla sua esperienza di utente, alla sua percezione. Poter affiancare questi due voti permette quindi di avere un quadro più ampio del giudizio dato e di trarre utili suggerimenti per migliorare il servizio stesso.

Il livello di soddisfazione e di importanza degli utenti del servizio pubblico locale di Modena è stato rilevato su 8 aree articolate ciascuna in più fattori, per un totale di 22 item:

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze
	Il numero di corse disponibili
	La comodità del percorso che fa il bus
	La comodità dell'interscambio tra le linee (collegamenti fra bus)
	Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto
PENSILINE	La diffusione delle pensiline
	La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)
AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	Il rispetto delle fermate
	La puntualità dei bus
QUALITA' DEL VIAGGIO	La rapidità del viaggio
	Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)
	La pulizia dei bus
	La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie
	La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici
PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	La cortesia e l'educazione degli autisti
	La condotta di guida degli autisti
INFORMAZIONI	La diffusione delle informazioni
	La chiarezza delle informazioni
	La tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio
	Le informazioni su orari e corse alle fermate
CONTROLLI	Il controllo su chi non paga il biglietto
REPERIMENTO BIGLIETTI	La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti

Vengono inoltre rilevati due giudizi complessivi sul servizio, uno ad inizio intervista, che coglie maggiormente un approccio immediato ed emotivo, l'altro a fine questionario e cioè dopo la disamina dei 22 fattori che compongono il servizio e dunque più di merito e basato anche su valutazioni di dettaglio.

Soddisfazione ed importanza

La tabella che segue riprende le valutazioni (voti sulla scala 1-10) del totale degli intervistati per tutti i 22 aspetti del servizio esaminati. La tabella (in ordine per media voto decrescente) riporta in modo distinto:

- il voto da 1 a 4, cioè la valutazione decisamente negativa
- distintamente il voto 5 e il voto 6, cioè il giudizio a cavallo della sufficienza, suscettibile di divenire positivo o negativo, che contiene comunque criticità rilevanti insieme ad alcuni apprezzamenti
- il voto 7 che ha indubbiamente una valenza positiva ma che comporta anche l'indicazione di possibili miglioramenti
- il voto tra 8 e 10, cioè la valutazione decisamente positiva
- la percentuale di non sa/non risponde
- la media voto totale
- la deviazione standard, cioè il grado di omogeneità della media (vedi nota metodologica).

	voto 1-4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8-10	non sa non risponde	Media voto	Dev. Std.
	%	%	%	%	%	%		
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	2,4	3,4	6,9	15	71,9	0,4	7,9	1,5
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	3	3,9	10	16	66,5	0,6	7,9	1,6
La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze	3,4	3,8	6,6	19,4	66,8		7,8	1,5
Il rispetto delle fermate	3,9	4,4	8,7	16	67,1		7,8	1,6
La condotta di guida degli autisti	4,5	4	10,7	15,4	65,5		7,7	1,6
Le informazioni su orari e corse alle fermate	4,3	5,1	10,1	16,4	64	0,1	7,7	1,7
La cortesia e l'educazione degli autisti	5,8	4	10,4	17,8	61,9	0,1	7,6	1,7
La comodità del percorso che fa il bus	3,8	4,5	9,2	21,7	60,8		7,5	1,5
La rapidità del viaggio	4	3,8	8,6	25,1	58,5	0,1	7,5	1,5
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	5,3	6,9	11,3	17,4	57,1	2	7,5	1,7
La chiarezza delle informazioni	4,3	5,3	10,5	23,5	54,1	2,3	7,4	1,5
La comodità dell'interscambio tra le linee (collegamenti fra bus)	4,5	4,6	10,2	20,3	48,5	12	7,3	1,6
Il controllo su chi non paga il biglietto	7,4	6,9	10,8	22,2	52,6		7,3	1,8
La diffusione delle informazioni	7,2	5,5	9,9	25,5	50	1,9	7,2	1,7
La diffusione delle pensiline	6,4	9,4	11,8	24	47,6	0,8	7,1	1,7
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	7,2	7,9	14,2	25,9	42,9	1,9	7,1	1,7
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	7,2	8,3	13,8	25,8	44,9		7,1	1,7
Il numero di corse disponibili	9	8	14,2	22,7	45,7	0,3	7	1,7
La tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio	7,4	8,9	14,8	24,4	42,7	1,8	7	1,7
La puntualità dei bus	11,2	9,1	17,9	22	39,8		6,8	1,9
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	13,7	9,5	16,5	23,3	36,6	0,4	6,6	1,9
La pulizia dei bus	11	12,8	19	26,2	31		6,6	1,7

I principali risultati possono essere così riassunti:

- tutti i 22 aspetti esaminati ottengono una media voto sufficiente che oscilla nell'intervallo tra 6,6 e 7,9.
- in nessun caso la somma dei voti insufficienti è superiore alla somma dei voti sufficienti, dunque la valutazione positiva è più alta di quella negativa in tutti gli aspetti considerati.
- La deviazione standard descrive medie voto abbastanza omogenee, con punte massime a 1,9; la valutazione degli utenti è abbastanza condivisa, non si spacca con valutazioni molto distanti fra loro.
- le percentuali di non risposte sono decisamente contenute e da ciò si può dedurre che non si sono evidenziati problemi di comprensione degli aspetti proposti, che l'atteggiamento degli intervistati è stato collaborativo e non vi sono state resistenze a dichiarare le proprie valutazioni, né autoselezione nelle risposte.
- Il primo punto di eccellenza (con una media voto di 7,9 e il 71,9% che esprime un voto tra 8 e 10) riguarda la *sicurezza rispetto ad incidenti stradali e meccanici*. Dunque il trasporto pubblico è percepito dagli utilizzatori come particolarmente sicuro, valutazione che probabilmente deriva anche dal confronto con il rischio presente in altre modalità di spostamento.
- Il secondo punto di eccellenza è relativo alla *possibilità di reperimento di biglietti e abbonamenti* (voto medio ancora 7,9 e 66,5% di voti tra 8 e 10), come a dire che questo aspetto non costituisce un problema.
- Il punto di maggiore criticità riguarda la *pulizia dei bus* (voto medio pari a 6,6, 31% di voti da 8 a 10, 23,8% di voti insufficienti).
- Altro aspetto critico riguarda il *costo del viaggio* in rapporto al servizio ricevuto (media voto 6,6, voti tra 8 e 10 al 36,6%, voti insufficienti al 23,2%). È indubbiamente una tra le valutazioni più critiche anche se va tenuto presente che la soddisfazione richiesta riguarda un costo, nello specifico in rapporto al servizio; anche in questo caso risulta maggioritaria la parte di chi esprime un voto sufficiente rispetto a chi esprime un voto insufficiente.
- Anche la *puntualità dei bus* ottiene un voto medio non particolarmente brillante (6,8) a sottolineare alcuni elementi problematici confermati da oltre il 20% di voti insufficienti.
- L'intera area relativa all'informazione non evidenzia problemi particolari e la media voto per ogni aspetto è sempre superiore al 7, ad eccezione della *tempestività circa le variazioni del servizio* che si ferma proprio sul 7.
- Anche l'area relativa alla *professionalità del personale* non mostra problematiche e le valutazioni sono più che positive.
- *Diffusione e cura delle pensiline* non segnalano particolari giudizi critici.
- Da sottolineare come il controllo su chi non paga il biglietto sia uscito, rispetto ad anni passati, dalla fase di forte criticità ed oggi ottenga un voto medio di soddisfazione pari a 7,3.

Nell'analisi per sottocampioni si riscontra una certa omogeneità di valutazioni, le differenze possono riguardare singoli aspetti ma nel complesso non si evidenziano scostamenti particolarmente significativi.

Per quanto riguarda l'importanza la tabella che segue (in ordine decrescente per valori attribuiti) riepiloga la media voto per tutti gli aspetti, gli stessi considerati nella rilevazione della soddisfazione.

Tutti gli aspetti considerati ottengono un'importanza elevata, nell'intervallo tra 9 e 9,7.

I tre aspetti ritenuti più importanti riguardano *La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici*, *La sicurezza rispetto a furti, borseggi e molestie*, *La condotta di guida degli autisti*. L'elemento più importante indicato dagli intervistati è dunque quello della sicurezza del viaggio, declinata negli aspetti della sicurezza stradale, meccanica, a bordo, nella guida.

Agli ultimi posti della graduatoria dell'importanza vi è il tema delle pensiline negli aspetti della cura e della diffusione.

	IMPORTANZA
	media voto
La sicurezza rispetto a incidenti stradali o meccanici	9,7
La sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	9,6
La condotta di guida degli autisti	9,6
Il rispetto delle fermate	9,4
La puntualità dei bus	9,4
La tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio	9,4
La possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti	9,4
La comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze	9,3
Il numero di corse disponibili	9,3
Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	9,3
La pulizia dei bus	9,3
La cortesia e l'educazione degli autisti	9,3
La diffusione delle informazioni	9,3
La chiarezza delle informazioni	9,3
Le informazioni su orari e corse alle fermate	9,3
Il controllo su chi non paga il biglietto	9,3
La comodità del percorso che fa il bus	9,2
La comodità dell'interscambio tra le linee (collegamenti fra bus)	9,1
La rapidità del viaggio	9,1
Il comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	9,1
La diffusione delle pensiline	9
La cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	9

Va precisato che l'indicazione di importanza contiene anche l'aspettativa rispetto agli elementi del servizio esaminati; in questo caso indicare un'importanza bassa significa non avvertire su quell'aspetto particolari criticità.

Le differenze per sottocampioni sono decisamente contenute e dunque le indicazioni di importanza e le aspettative sono molto coincidenti nei diversi strati di popolazione che utilizza il servizio di trasporto pubblico locale.

Nel raffronto, per ogni singolo aspetto, fra importanza attribuita e soddisfazione dichiarata, si rileva uno scarto che indica le priorità degli interventi di miglioramento del servizio.

Gli aspetti dove risulta più rilevante lo scarto importanza-soddisfazione sono:

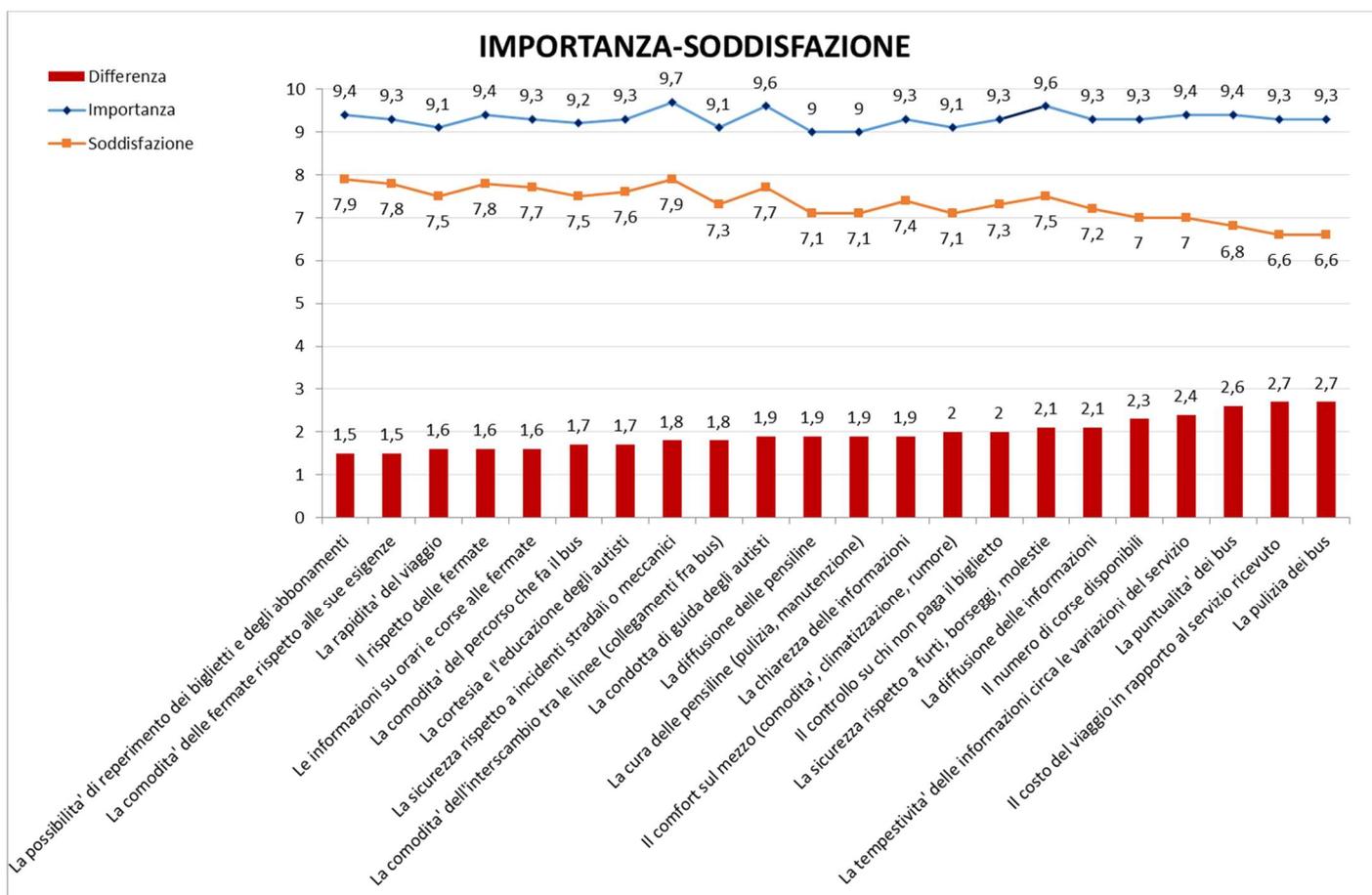
- *La pulizia dei bus*
- *Il costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto*
- *La puntualità dei bus*
- *La tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio*
- *Il numero di corse disponibili*

Sono cinque aspetti riconducibili all'organizzazione/gestione del servizio.

Agli aspetti a cui è stata attribuita la massima importanza (9,6 e 9,7) corrispondono voti di soddisfazione uguali o superiori a 7,5.

La *sicurezza rispetto a furti, borseggi e molestie* e *la diffusione delle informazioni* che pure avevano ottenuto un voto di soddisfazione abbastanza buono (7,2 e 7,5) registrano uno scarto rispetto all'importanza attribuita pari a 2,1 e quindi abbastanza significativo tanto da far rientrare questi due aspetti tra i possibili interventi di miglioramento.

Dunque l'importanza "relativizza" il grado di soddisfazione dichiarato e per questo la definizione delle priorità richiede l'analisi combinata di importanza e soddisfazione.



Il voto iniziale (*Se dovesse dare un giudizio complessivo al trasporto pubblico che lei utilizza, quanto è soddisfatto?*) posto all'inizio dell'intervista e dunque più influenzato da valutazioni sedimentate nel tempo ma anche dal senso comune diffuso, si attesta su una media di 7,1, con voti sufficienti intorno all'87% e voti insufficienti intorno al 13%; in particolare il voto tra 8 e 10 si attesta sul 43,5%. È un voto omogeneo confermato da una deviazione standard contenuta (1,6).

Il voto finale (*Se Lei dovesse dare un giudizio complessivo, considerando tutti i fattori descritti prima: il servizio, il viaggio, il personale, l'informazione, quanto è soddisfatto?*) richiesto dopo aver valutato 22 aspetti che compongono il servizio sia nella dimensione della soddisfazione che in quella dell'importanza, e dunque dopo un "percorso" nel merito del servizio, si attesta su una media di 7,3. Cresce, seppur di poco, rispetto alla valutazione iniziale, calano i voti insufficienti, aumenta la valutazione tra 8 e 10. Cresce anche l'omogeneità del voto con il calo della deviazione standard.

Dunque i due voti sono entrambi positivi e le valutazioni tendono a crescere tra il voto iniziale e quello finale. La non risposta è quasi inesistente e dunque le due domande hanno visto gli intervistati prendere posizione, schierarsi, senza scegliere o rifugiarsi nel non saprei o preferisco non rispondere.

Analizzando per sottocampioni si evidenzia un intervallo di valutazioni tra 6,9 e 7,4 nel voto iniziale e tra 7,1 e 7,9 nel voto finale. Le valutazioni meno positive si rilevano fra gli studenti e comunque nella fascia d'età più giovane, nel servizio extraurbano. Le valutazioni più positive sono dei laureati, della fascia d'età 35-44 anni, tra coloro che fanno tra le 50 e le 200 convalide annue.

Infine va evidenziato come la media dei voti di soddisfazione ai 22 aspetti esaminati sia di 7,3 e cioè largamente coincidente con i voti complessivi, in particolare quello finale; questo dato è importante e conferma una continuità e coerenza di valutazione da parte degli intervistati nel corso di tutta l'intervista.

		Giudizio iniziale	Giudizio finale
voto 1-4	%	6,2	3,5
voto 5	%	6,5	4,6
voto 6	%	12,9	14,2
voto 7	%	30,9	27,9
voto 8-10	%	43,5	49,9
non sa	%	0,1	
Media voto		7,1	7,3
Dev.Std.		1,6	1,4

Infine il dato di trend dei voti complessivi. Nel corso del tempo (con campioni diversi, ciascuno di 1000 casi o più) il giudizio complessivo espresso dagli utenti è decisamente stabile intorno ad una media di 7 nel voto iniziale e di 7,2 in quello finale.

È pressoché stabile anche lo scarto tra voto iniziale e voto finale, con un aumento per quest'ultimo di 0,2.

Il voto complessivo può essere frutto dell'equilibrio diverso fra le diverse componenti che concorrono al voto e che possono pesare in modo diverso nonché variare nel corso degli anni. Rimane il fatto che la sintesi conferma una forte stabilità nella valutazione, anche di fronte ad interventi di razionalizzazione e riorganizzazione che sono stati fatti in questi anni su parte del servizio.

		2006	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Giudizio Iniziale	media voto	7	7	7,1	7	6,9	7	7	6,9	6,9	7,1	7,1
Giudizio Finale	media voto	7,2	7,2	7,3	7,2	7	7,3	7,3	7,1	7,1	7,2	7,3

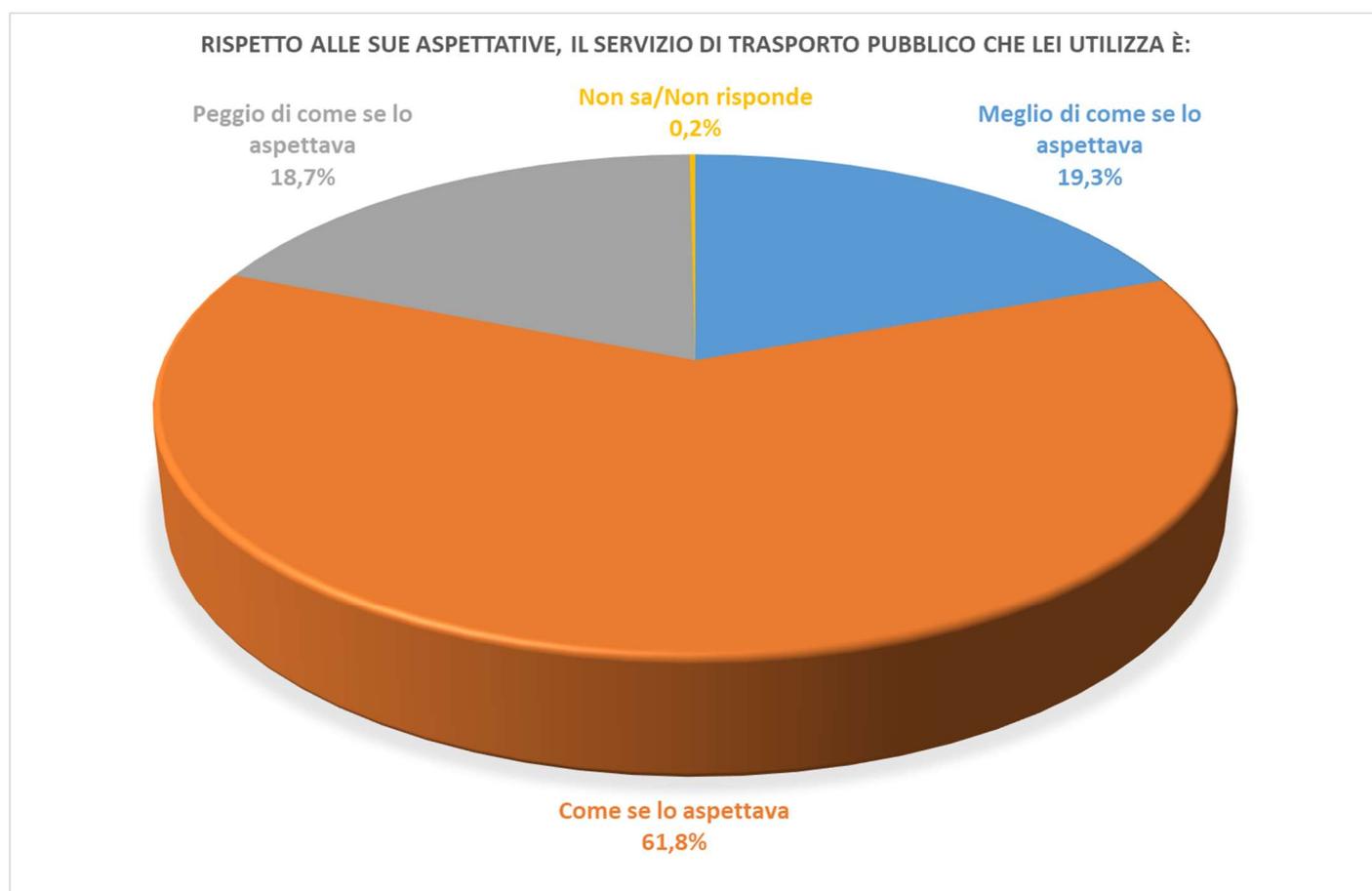
È stata rilevata la corrispondenza del servizio alle aspettative individuali. L'aspettativa è composta da diversi fattori fra cui l'esperienza diretta e una parte di giudizi diffusi.

Il 61,8% dichiara che il servizio corrisponde a ciò che si aspettava; questi intervistati hanno espresso un voto complessivo iniziale pari a 7,3 e finale pari a 7,5. Dunque si può ipotizzare che l'aspettativa verso il servizio da parte dell'utenza è fra 7,3 e 7,5.

Il 19,3% ha invece trovato il servizio migliore di quanto si aspettava, tanto che i due voti complessivi si attestano su 7,9 e 8,1.

Infine il 18,7% valuta il servizio peggiore rispetto alle aspettative, tanto che i due voti complessivi sono pari a 5,5 e 5,7.

Anche in questo caso la non risposta è decisamente contenuta.



Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei utilizza è:				
Media voto	Totale	Meglio di come se lo aspettava	Come se lo aspettava	Peggio di come se lo aspettava
Voto Iniziale	7,1	7,9	7,3	5,5
Voto Finale	7,3	8,1	7,5	5,7

La ricerca sulla soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico locale di Modena è stata promossa da AMO – Agenzia per la Mobilità di Modena.

La ricerca è stata curata da ForModena Soc. Cons. a r.l. Sede Legale: Strada Attiraglio, 7 - 41122 Modena - tel. 059/3167611

Progettazione, analisi, rapporto di ricerca: STUDIO MV di Vittorio Martinelli

Campionamento ed elaborazione statistica: dott. Nicola Burani

Piano di campionamento

La popolazione di riferimento è costituita da tutti gli utilizzatori del trasporto pubblico locale di Modena con i diversi titoli di viaggio: abbonamento (annuale e mensile), biglietto di corsa semplice o multicorsa.

Per definire il campione totale dei viaggiatori, sono state considerate due metodologie distinte per macro tipologia di titolo di viaggio:

- Il campione degli utenti con titolo nominativo, abbonati mensili o annuali, è composto da 727 unità estratte casualmente stratificando per categoria di abbonamento, genere, fasce d'età, e tipologia di servizio (urbano o extraurbano) e aventi almeno 15 anni compiuti;
- Il campione degli utenti con biglietto di corsa semplice è composto da 305 unità selezionate, con un campionamento casuale semplice con passo sistematico, fra tutti gli utenti del trasporto pubblico locale in possesso di tale titolo di viaggio aventi almeno 15 anni compiuti.

Il totale delle interviste utili è pari a **1032** unità.

Il metodo di rilevazione

L'indagine era rivolta a tutti gli utilizzatori del servizio di trasporto pubblico di Modena con vario titolo di viaggio.

La metodologia utilizzata è distinta in due modalità di rilevazione:

- interviste telefoniche – metodologia CATI – per i possessori di un titolo di viaggio personale (abbonamento annuale e abbonamento mensile);
- interviste face to face – metodologia PAPI – svolte alle principali fermate dell'autobus, per i possessori di un biglietto di corsa semplice o multicorsa.

Entrambe le rilevazioni, su questionario strutturato, sono state svolte nel mese di marzo 2017 dalla società SWG di Trieste.

Rappresentatività dei risultati

Prima di effettuare l'elaborazione dei dati raccolti è stata effettuata la verifica della correttezza della frazione di campionamento effettiva (rapporto fra il numero di individui intervistati e il numero di unità dell'universo) rispetto alla frazione di campionamento reale. Tale controllo è stato fatto solo per le interviste telefoniche rivolte agli utenti abbonati e dei quali è disponibile un'anagrafica, mentre nulla si conosce della distribuzione per genere ed età, sugli utenti occasionali.

Si è provveduto ad effettuare la ponderazione¹ del campione CATI al fine di avere una corretta rappresentazione della popolazione di riferimento secondo categoria di biglietto, genere, fasce età, servizio urbano ed extraurbano. Inoltre, in fase di unione dei dati provenienti dalle due diverse rilevazioni (CATI e PAPI), i due campioni sono stati riproporzionati tra loro sulla base del numero di convalide effettuate che rispecchia il rapporto tra viaggiatori abbonati e viaggiatori di corsa semplice in quanto utilizzatori del trasporto pubblico di Modena.

Successivamente alla ponderazione, la proporzione tra possessori di abbonamento e utenti utilizzatori di biglietto di corsa semplice o multi corsa è variata rispettivamente in mensile 290, annuale 399, titolo semplice 343 casi.

Il margine d'errore dei totali percentuali delle risposte con un intervallo di confidenza del 95% è al massimo di +/-3,05%. Per le medie voto da 1 a 10, è pari a +/- 0,27.

Deviazione standard

La deviazione standard, rappresentata nei grafici o nelle tabelle insieme alla media voto, è un indicatore della variabilità della misura effettuata (in questo caso appunto il voto dato dagli intervistati): rappresenta la distanza media dei dati dalla loro media. Ovvero misura il livello di dispersione dei dati osservati attorno al loro valore medio, identifica quindi situazioni di eterogeneità o di omogeneità delle valutazioni.

In questo caso, per le medie voto da 1 a 10 la deviazione standard può assumere valori compresi tra lo 0 (variabilità nulla) e 4,5 (massima variabilità).

¹ Lo stimatore utilizzato per l'analisi dei dati è quello del campionamento stratificato con un fattore "correttivo" che ha il fine di produrre delle analisi che mantengano le numerosità (in valori assoluti) del campione. Dato lo stimatore corretto per la media nel campionamento stratificato :

$$m_s(y) = \sum_{k=1}^L \sum_{i=1}^{n_k} y_{ki} \frac{N_k}{N} \frac{1}{n_k}$$

dove L è il numero di strati, N è la numerosità totale dell'universo, N_k è la numerosità di ogni strato nell'universo, n è la numerosità totale del campione, n_k è la numerosità di ogni strato nel campione, si moltiplica per un fattore correttivo $\frac{n}{n_k} = 1$, così da lasciare inalterato il valore finale, e si ottiene lo stimatore corretto:

$$m_s(y) = \sum_{k=1}^L \sum_{i=1}^{n_k} y_{ki} \frac{N_k}{N} \frac{1}{n_k} \frac{n}{n_k}$$

Caratteristiche degli intervistati

Il campione ponderato è così caratterizzato:

Sesso

	n	%
uomo	461	44,7
donna	571	55,3
Totale	1032	100

Età

	n	%
15-24	565	54,7
25-34	132	12,8
35-44	111	10,7
45-54	88	8,5
55-64	79	7,7
65 e oltre	57	5,6
Totale	1032	100

Scolarità

	n	%
Fino a licenzia media	549	53,2
Diploma	404	39,1
Laurea	80	7,7
Totale	1032	100

Professione

	n	%
Lavoratore Autonomo	32	3,1
Lavoratore Dipendente	293	28,4
Studente	523	50,7
Non Occupato	119	11,6
Pensionato/a	62	6
non risponde	2	0,2
Totale	1032	100

Linea Utilizzata (dichiarato)

	n	%
Urbana	739	71,6
Extraurbana	292	28,3
non risponde	1	0,1
Totale	1032	100

SOLO CATI

Tipo di Abbonamento (dichiarato)

	n	%
abbonamento annuale	347	50,3
abbonamento mensile	256	37,1
Pensionati/invalidi	32	4,6
Studenti universitari	54	7,9
Totale	689	100