La tesi pprofondisce le determinanti di stress, benessere e soddisfazione dei fruitori della metropolitana di Milano ed individua alcuni fattori ambientali che influiscono su tali costrutti. Attraverso la somministrazione di questionari sulle diverse linee metropolitane ed in diverse fasce orarie, sono state individuate:

- criticità, come rumore, affollamento e temperatura;

- elementi positivi, come la sicurezza personale percepita;

- fattori correlati con la soddisfazione e benessere di viaggio, come l'estetica dell'ambiente.

Sono quindi state prese in analisi delle variabili a livello architettonico - strutturale e di organizzazione del servizio ed individuate alcune possibili modiche che potrebbero migliorare il benessere di chi vive la Metropolitana Milanese.