

SOGGETTI TESSERATI NON IN POSSESSO DI ABBONAMENTO

AUTOMOBILISTICO URBANO – ANNO 2016

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Sicurezza (incolumità fisica)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	91,4	7,3	AVM
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	88,7	7,2	AVM
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	90,3	7,2	AVM
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	79,0	6,7	AVM
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,0	6,8	AVM
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,7	6,7	AVM
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,3	6,9	AVM
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	91,9	7,0	AVM
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	86,1	7,0	AVM
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	51,2	5,1	AVM
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	73,7	6,3	AVM
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	90,8	7,0	AVM

AUTOMOBILISTICO EXTRAURBANO – ANNO 2016

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Sicurezza (incolumità fisica)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,8	7,1	AVM
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,8	7,1	AVM
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,3	7,0	AVM
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	71,2	6,3	AVM
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	75,8	6,6	AVM
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	72,7	6,4	AVM
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,3	6,9	AVM
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,3	6,8	AVM
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,3	7,0	AVM
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	42,9	4,6	AVM
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,8	6,4	AVM
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,8	6,7	AVM

NAVIGAZIONE – ANNO 2016

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Sicurezza (incolumità fisica)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	91,8	7,4	AVM
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	93,2	7,5	AVM
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	91,4	7,4	AVM
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,3	6,9	AVM
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	79,6	6,7	AVM
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,5	6,9	AVM
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	89,0	7,1	AVM
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	91,9	7,2	AVM
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	89,7	7,2	AVM
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	62,3	5,3	AVM
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	67,5	6,0	AVM
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	92,5	6,9	AVM