

# Valutazione del servizio AVM/Actv – Trend fattori

In generale quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio?

% Soddifazione (Voto 6-10) e Voto medio

	2014		2015		2016		2017		2018		2019		2022		2023	
	% Sodd. (v 6-10)	Voto medio	% Sodd. (v 6-10)	Voto medio	% Sodd. (v 6-10)	Voto medio	% Sodd. (v 6-10)	Voto medio	% Sodd. (v 6-10)	Voto medio	% Sodd. (v 6-10)	Voto medio	% Sodd. (v 6-10)	Voto medio	% Sodd. (v 6-10)	Voto medio
Incolunità fisica	90,2	7,1	94,8	7,5	91,1	7,3	90,0	7,6	89,4	7,4	89,4	7,8	96,6	7,1	89,9	7,2
Sicurezza personale	-	-	93,7	7,4	91,1	7,4	87,7	7,3	84,2	7,0	84,2	7,7	97,0	7,3	85,1	7,0
Regolarità/Frequenza (Complessivo)	79,8	6,6	91,1	7,2	90,5	7,3	88,3	7,2	88,2	7,1	88,2	7,6	96,8	7,3	89,8	7,3
Pulizia	88,2	6,9	88,3	6,6	79,3	6,8	81,5	6,7	74,0	6,6	73,4	7,0	91,5	7,0	85,0	7,0
Comfort (Complessivo)	72,1	6,2	74,3	6,0	81,0	6,7	79,6	6,6	79,6	6,6	79,6	6,9	93,0	7,2	83,5	7,0
Informazioni	90,1	7,1	94,3	7,3	87,3	7,0	84,4	6,9	88,2	7,1	88,2	7,3	94,9	7,2	88,6	7,2
Personale	88,1	7,1	95,5	7,3	89,8	7,1	87,5	7,2	89,5	7,1	89,5	7,5	94,5	7,2	89,4	7,3
Reperibilità dei biglietti	95,1	7,5	93,2	7,1	87,8	7,1	87,3	7,3	89,3	7,5	89,3	7,5	96,1	7,2	88,8	7,2
Attenzione all'ambiente	92,5	6,9	90,3	6,7	70,6	6,2	72,3	6,1	65,6	5,9	65,6	6,3	96,8	7,2	85,2	7,0
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>90,4</b>	<b>6,9</b>	<b>93,9</b>	<b>7,1</b>	<b>91,4</b>	<b>6,9</b>	<b>88,0</b>	<b>6,8</b>	<b>88,7</b>	<b>6,8</b>	<b>90,4</b>	<b>7,2</b>	<b>98,1</b>	<b>7,3</b>	<b>86,4</b>	<b>7,1</b>