

Valutazione del servizio AVM/Actv – Trend fattori

In generale come valuta gli aspetti del servizio di trasporto che utilizza abitualmente?

% Soddisfazione (Voto 6-10) e Voto medio

	2014		2015		2016		2017		2018		2019		2022		2023		2024	
	% Sodd. (Voto 6-10)	Voto medio	% Sodd. (Voto 6-10)	Voto medio	% Sodd. (Voto 6-10)	Voto medio	% Sodd. (Voto 6-10)	Voto medio	% Sodd. (Voto 6-10)	Voto medio	% Sodd. (Voto 6-10)	Voto medio	% Sodd. (Voto 6-10)	Voto medio	% Sodd. (Voto 6-10)	Voto medio	% Sodd. (Voto 6-10)	Voto medio
Incolunità fisica	92,8	6,8	85,2	7,0	88,5	7,3	83,0	7,0	87,7	7,4	89,1	7,6	94,9	6,8	86,0	6,8	88,1	6,8
Sicurezza personale	92,8	6,8	84,2	7,0	87,1	7,4	78,4	7,0	81,0	7,2	86,0	7,6	91,9	6,9	88,8	7,1	86,1	6,9
Puntualità	72,8	6,2	79,5	6,7	76,9	6,7	77,5	6,8	78,5	7,0	83,1	7,3	92,2	6,9	80,7	6,7	85,3	6,8
Regolarità delle corse	74,7	6,2	82,6	6,8	83,2	7,1	78,8	6,9	85,7	7,5	88,9	7,7	91,6	7,0	81,0	6,8	85,8	6,9
Frequenza delle corse	61,2	5,8	76,2	6,5	78,8	6,8	75,5	6,6	78,1	7,0	80,8	7,2	91,7	6,9	79,1	6,6	83,1	6,7
Regolarità/Frequenza corse (Complessivo)	73,7	6,1	80,7	6,6	83,5	6,9	78,4	6,6	84,4	7,2	88,4	7,4	93,6	7,1	82,0	6,7	86,7	6,8
Pulizia mezzi e strutture	79,1	6,2	76,2	6,4	73,8	6,4	69,0	6,1	72,9	6,5	75,9	6,7	89,2	6,9	80,8	6,7	86,6	6,8
Climatizzazione (Comfort viaggio)	88,1	6,4	73,3	6,2	67,2	6,1	62,0	5,8	62,9	6,0	72,0	6,4	87,5	6,7	77,4	6,5	79,4	6,5
Affollamento e facilità di salita (Comfort viaggio)	60,4	5,9	49,4	5,2	50,7	5,3	45,1	5,0	39,7	4,7	41,3	4,9	85,7	6,7	74,5	6,4	71,9	6,3
Comfort viaggio (Complessivo)	78,8	6,1	62,8	5,7	66,8	6,0	67,4	6,0	61,8	5,9	65,5	6,0	90,9	6,9	79,7	6,6	78,6	6,6
Informazioni alla clientela	92,4	6,4	82,1	6,6	76,8	6,4	75,9	6,3	71,5	6,5	83,6	7,1	93,8	6,9	87,8	6,9	91,8	6,9
Personale	93,0	6,8	84,9	6,8	85,0	6,9	80,3	6,7	79,9	6,8	88,5	7,4	94,3	7,0	86,7	7,0	91,9	7,1
Reperibilità dei biglietti	92,9	6,9	84,3	6,9	84,4	7,0	80,9	6,8	83,7	7,1	87,0	7,5	95,3	7,1	89,5	7,0	94,1	7,1
Attenzione all'ambiente	83,3	6,3	83,1	6,5	76,5	6,2	66,2	5,9	68,4	6,3	72,1	6,3	93,5	7,0	83,4	6,6	89,3	6,7
GIUDIZIO COMPLESSIVO	83,6	6,3	84,3	6,6	82,0	6,7	80,0	6,5	82,4	6,8	86,3	7,0	95,0	7,1	85,1	6,9	90,1	6,9