

Scheda B1 – Customer Satisfaction		
Periodo di riferimento del rilevamento, da: Tipo di rilevamento:	01/01/2019 a: 31/12/2019 A BORDO	
Numero di interviste:	306	
Parametro	Scala dei valori	Valore
Affollamento dei mezzi	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	94,77%
Anzianità dei mezzi di servizio	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	94,44%
Attenzione Inqu acustico	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	97,39%
Attenzione all'ambiente inquinamento	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	96,41%
Climatizzazione	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	93,46%
Coincidenze con altri mezzi	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	85,29%
Comfort dei veicoli	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	96,41%
Comportamento dei controllori	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	97,71%
Comportamento del personale	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	98,69%
Diffusione delle fermate sul territorio	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	97,39%
Diffusione info su linee, percorsi, orari	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	97,06%
Facilità di salita e discesa dai mezzi	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	99,02%
Frequenza dei controlli a bordo	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	96,08%
Frequenza/numero corse	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	97,06%
Funzionamento call center/numero verde	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	79,74%
Informazioni di fermata sui passaggi	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	98,04%
Pulizia dei mezzi	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	97,39%
Punti vendita	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	99,35%
Puntualità dei mezzi	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	94,12%
Qualità delle fermate sul territorio	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	98,37%
Riscontro e tempestività a suggerimenti e	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	86,60%
Sicurezza del mezzo di trasporto	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	96,08%
Tempestività avvisi su variazioni del	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	95,42%
adeguatezza dei servizi per portatori di	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	96,08%
prudenza alla guida	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	99,67%
regolarità, puntualità ed efficacia del	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	99,35%
riconoscibilità del personale	da 0 a 10 in una scala di valutazione dove 10 corrisponde al massimo della soddisfazione	99,67%