

## LA QUALITA' PERCEPITA

La rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti del servizio di trasporto pubblico erogato dal Gruppo AVM ha lo scopo di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, migliorare la relazione con la clientela e recepirne i suggerimenti.

La rilevazione è stata effettuata telefonicamente mediante CATI System. Il campione degli intervistati è stato estratto tra i tesserati abbonati e non del periodo autunnale del 2016, scelti tra coloro che hanno rilasciato la liberatoria all'utilizzo del proprio nominativo.

Nel complesso sono state realizzate 3.273 interviste a soggetti abbonati e 1.285 interviste a soggetti tesserati non in possesso di abbonamento.

I risultati della *Customer Satisfaction* del 2016 sono riportati nelle seguenti tabelle:

## SOGGETTI TESSERATI 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)	87,3	7,2	AVM
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,8	7,2	AVM
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,5	6,9	AVM
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	74,1	6,4	AVM
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	68,6	6,1	AVM
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	77,0	6,5	AVM
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	86,8	7,0	AVM
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,6	7,0	AVM
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	89,1	7,2	AVM
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	56,5	5,2	AVM
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,7	6,4	AVM
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,6	6,7	AVM



## AUTOMOBILISTICO EXTRAURBANO – 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)	88,7	7,2	AVM
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,3	7,3	AVM
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,2	6,8	AVM
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	73,1	6,3	AVM
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,6	6,4	AVM
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,4	7,0	AVM
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	86,5	7,1	AVM
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	91,9	7,3	AVM
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	89,1	5,7	AVM
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	65,1	5,7	AVM
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	77,2	6,2	AVM
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,3	6,8	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)	89,1	7,3	AVM
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,1	7,4	AVM
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,0	7,0	AVM
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	72,7	6,4	AVM
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	62,3	5,8	AVM
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	75,0	6,3	AVM
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,8	6,8	AVM
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,6	6,8	AVM
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,7	7,1	AVM
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	58,4	5,2	AVM
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	74,1	6,1	AVM
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,5	6,6	AVM