



TOTALE

2016

SOCIETA' AUTOSERVIZI
PUBBLICI

QUESTIONARI DISTRIBUITI:	300	100%
QUESTIONARI COMPILATI:	111	37,00%
QUESTIONARI SCARTATI:	1	0,33%
QUESTIONARI CONTEGGIATI:	110	36,67%

5

VALUTAZIONE DEL CLIENTE

FATTORI DI QUALITA'	PESSIMO	NON SUFFICIENTE	NELLA NORMA	BUONO	OTTIMO	NON RISPONDE	% SODDISFATTI	GRADO DI SODDISFAZIONE	votanti	quadratura
	-3	-1	0	1	3					
SICUREZZA DEI MEZZI DI TRASPORTO	1	5	35	44	24	1	94%	0,99	109	0
EFFICACIA AZIONI DI VIGILANZA E DETERRENZA SUI MEZZI	5	7	36	41	19	2	89%	0,70	108	0
LIVELLO DI SICUREZZA SUI MEZZI	0	7	40	45	16	2	94%	0,80	108	0
REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	9	20	31	33	17	0	74%	0,34	110	0
PULIZIA DEI MEZZI	0	9	45	35	20	1	92%	0,79	109	0
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO:										
• AFFOLLAMENTO										
• CLIMATIZZAZIONE	0	13	36	47	8	6	88%	0,56	104	0
SERVIZI PER PORTATORI DI HANDICAP	2	8	28	25	12	35	87%	0,63	75	0
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA:										
• DIFFUSIONE										
• TEMPESTIVITA'										
• AFFISSIONE ORARI ALLE FERMATE	2	7	40	38	14	9	91%	0,66	101	0
PRESENTABILITA' AUTISTI	10	8	10	38	44	0	84%	1,20	110	0
COMPORTAMENTO AUTISTI	13	6	15	25	50	1	83%	1,19	109	0
GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE OSSERVAZIONI	1	8	38	37	14	12	91%	0,69	98	0
FUNZIONALITA' DEI PUNTI VENDITA	2	4	39	30	13	22	93%	0,67	88	0
COINCIDENZE CON FF.SS., METROPOLITANE E ALTRE AUTOLINEE	4	9	23	32	16	26	85%	0,70	84	0
IMPATTO AMBIENTALE										
TOTALI	49	111	416	470	267	117	88%	0,85	1313	