

# TRASPORTO

Elaborazione dati esito customer satisfaction 2023



## Customer Satisfaction

30

Tavola riepilogo

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 3	% Ipercritici v. = 1	% Entusiasti v. = 4
B01	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo dei mezzi	3,24	94,5	0,8	30,8
B02	Puntualità, regolarità del servizio	2,95	84,7	3,6	13,8
B03	Frequenza delle corse, numero di corse	2,87	82,3	6,0	10,9
B04	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	3,10	92,2	1,9	20,0
B05	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	3,18	94,7	0,2	23,6
B06	Affollamento dei mezzi	2,90	81,6	6,4	14,6
B07	Comfort del viaggio rispetto a affollamento, climatizzazione, comodità sedili, etc.	3,01	89,1	4,1	15,6
B08	Servizi ai viaggiatori diversamente abili a bordo dei mezzi (pedane, punti di ancoraggio)	2,86	83,6	7,4	10,1
B09	Disponibilità delle informazioni alle fermate (orari, descrizione linee, etc)	2,93	84,3	5,2	13,7
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni su itinerari e destinazioni	2,96	85,6	3,3	14,0
B11	Cortesìa ed educazione del personale	3,18	94,9	0,4	23,5
B12	Competenza del personale in termini di capacità e volontà	3,14	95,8	0,4	19,0
B13	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	3,09	91,1	1,3	18,7
B14	Strumenti di dialogo con l'Azienda (Front office, call center, web, ...)	2,89	84,8	4,6	8,9
B15	Attenzione all'ambiente da parte dell'Azienda (utilizzo di mezzi a bassa emissione)	2,90	86,6	4,1	8,0
B16	Attenzione all'ambiente in termini di inquinamento da parte dei conducenti	2,99	90,7	2,5	10,4
B20	<b>COME REPUTA IN IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO NEL SUO COMPLESSO</b>	3,02	93,3	1,3	10,0

Base: 480 interviste

Bacino LECCO SERVIZIO URBANO Cumulato anno 2023