

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

Abbonati ACTV - 2017



Abbonati ACTV – Valutazioni

Macrofattori del servizio (%) – Tavola di sintesi

% di soddisfatti e voto medio – Scala da 1 a 10

	v.m.	% soddisfatti
Incolunità fisica	7,0	83,0
Sicurezza personale	7,0	78,4
Regolarità/frequenza	6,6	78,4
Pulizia	6,1	69,0
Comfort	6,0	67,4
Informazioni offerte alla clientela	6,7	80,3
Personale	6,8	80,9
Reperibilità dei biglietti	7,1	83,3
Servizio per portatori di handicap	6,3	75,9
Servizio reclami	4,9	57,7
Attenzione all'ambiente	5,9	66,2
Complessivo	6,5	80,0

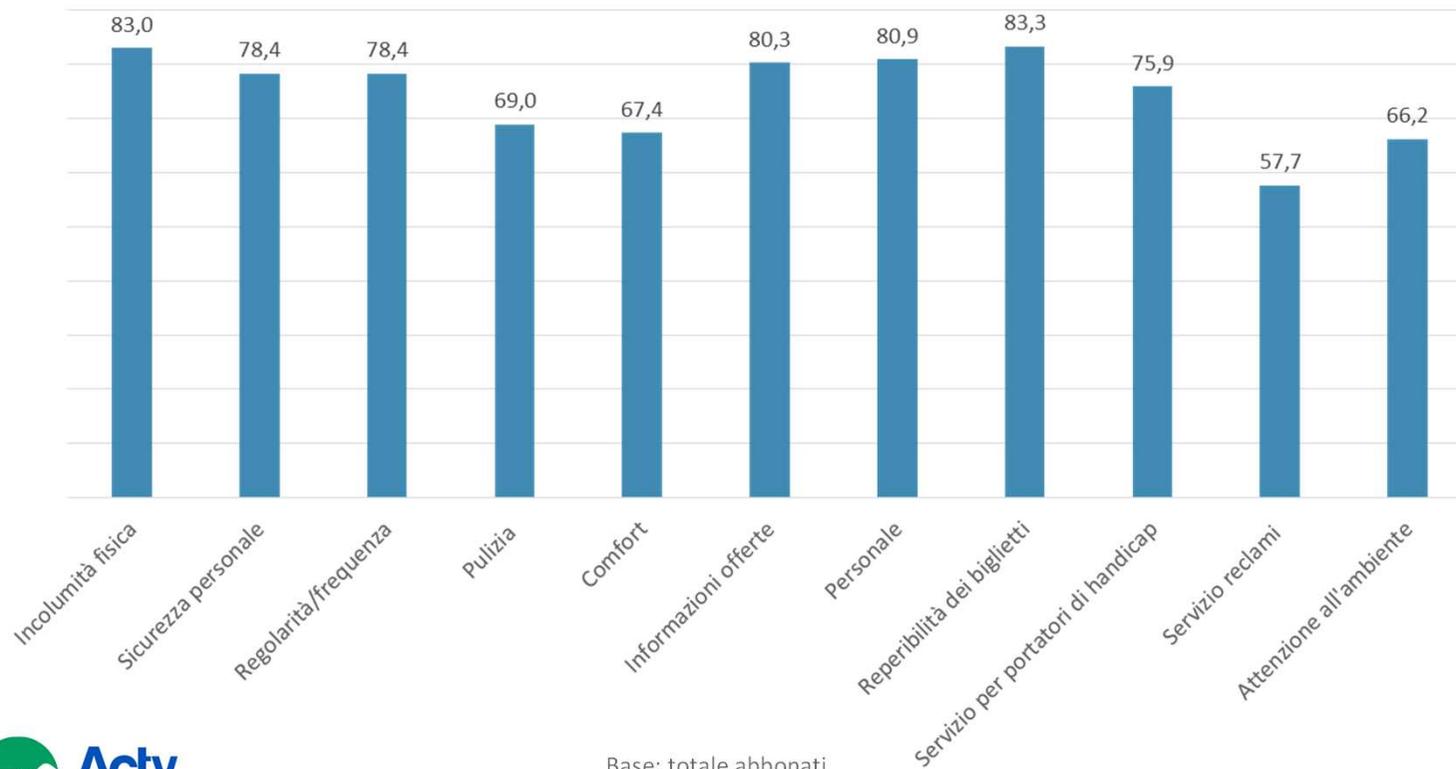


Base: totale abbonati

Abbonati ACTV – Valutazioni

Macrofattori del servizio (%) – Tavola di sintesi

% di soddisfatti e voto medio – Scala da 1 a 10



Base: totale abbonati

Abbonati ACTV – Valutazioni

Trend macrofattori del servizio (%)

Voto medio - Scala da 1 a 10

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Incolunità fisica	6,7	6,7	7	6,9	6,8	6,8	7	7,3	7
Sicurezza personale	-	-	7	6,9	6,8	6,8	7	7,4	7
Regolarità/frequenza	6,8	6,6	6,7	6,5	6,2	6,1	6,6	6,9	6,6
Pulizia	5,9	6,6	6,2	6,1	6	6,2	6,4	6,4	6,1
Comfort	6,2	6,7	6,1	6,2	6	6,1	5,7	6	6
Servizi per portatori di handicap	5,8	6,7	6	5,9	6,1	6,4	6,6	6,4	6,3
Informazioni offerte alla clientela	6,7	6,8	6,7	6,7	6,6	6,8	6,8	6,9	6,7
Personale	6,6	6,8	6,7	6,7	6,7	6,9	6,9	7	6,8
Reperibilità dei biglietti	7,4	6,8	7	6,9	6,8	7,1	7,1	7,2	7,1
Servizio reclami	-	-	5,3	5,6	5,3	4,7	5,2	5,3	4,9
Attenzione all'ambiente	5,9	6,9	6,1	6	6,2	6,3	6,5	6,2	5,9
Giudizio complessivo	6,7	6,6	6,5	6,3	6,2	6,3	6,6	6,7	6,5



Base: totale abbonati

Abbonati ACTV – Valutazioni

Trend macrofattori del servizio (%)

% di soddisfatti - Scala da 1 a 10

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Incolunità fisica	82,1	83,9	84,0	86,5	84,5	92,8	85,2	88,5	83,0
Sicurezza personale	-	-	83,7	86,5	84,1	92,8	84,2	87,1	78,4
Regolarità/frequenza	80,9	76,0	81,8	80,6	76,5	73,7	80,7	83,5	78,4
Pulizia	68,0	82,9	73,6	72,1	70,9	79,0	76,2	73,8	69,0
Comfort	72,7	85,8	717,7	75,7	72,9	78,8	62,8	66,8	67,4
Servizi per portatori di handicap	48,7	86,5	69,2	66,9	75,7	92,4	82,1	76,8	80,3
Informazioni offerte alla clientela	80,7	88,1	84,5	88,3	85,9	93,0	84,9	85,0	80,9
Personale	78,2	87,4	82,9	86,9	85,5	92,9	84,3	84,4	83,3
Reperibilità dei biglietti	71,1	90,1	86,8	90,4	88,1	96,1	89,2	89,3	75,9
Servizio reclami	-	-	53,9	67,3	65,9	39,2	54,8	59,0	57,7
Attenzione all'ambiente	45,6	89,3	71,9	72,8	81,0	83,3	83,1	76,5	66,2
Giudizio complessivo	86,8	86,1	81,8	78,9	78,1	83,6	84,3	82,0	80,0

Extraurbano – Valutazioni

Macrofattori del servizio (%) – Tavola di sintesi

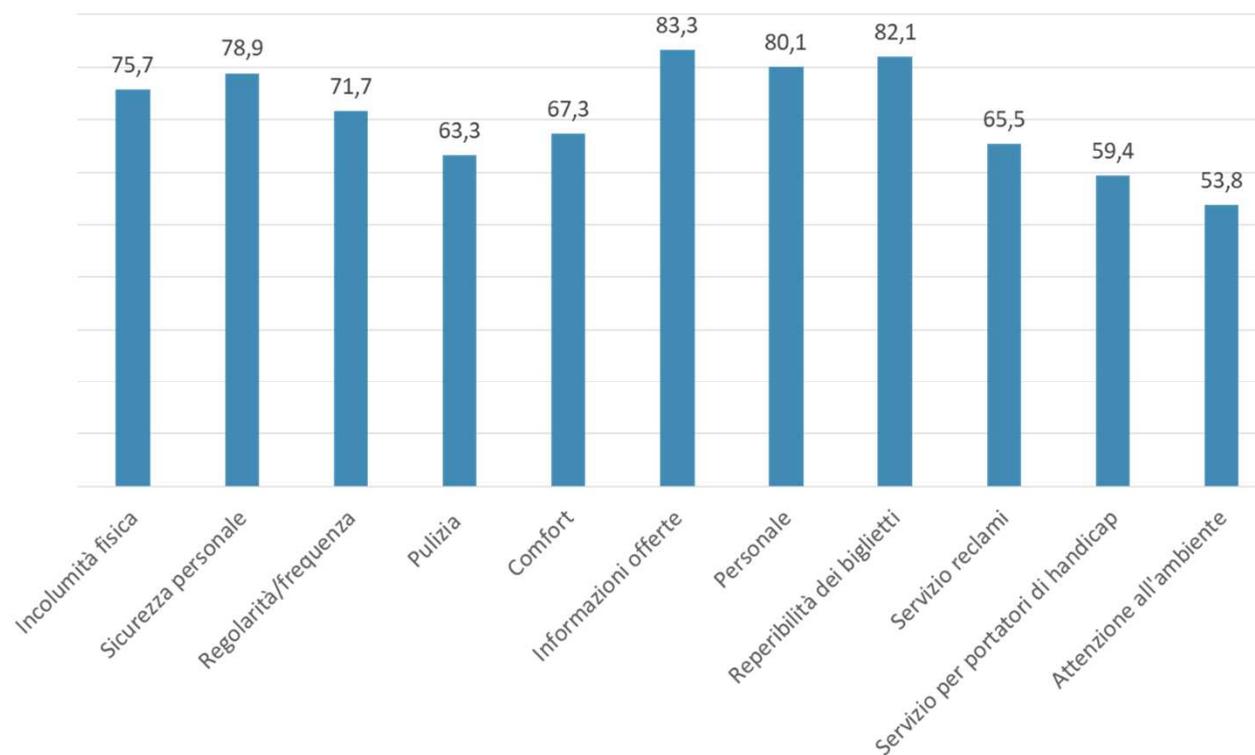
% di soddisfatti e voto medio - Scala 1 - 10

	v.m.	% soddisfatti
Incolunità fisica	6,6	75,7
Sicurezza personale	7,0	78,9
Regolarità/frequenza	6,2	71,7
Pulizia	5,8	63,3
Comfort	6,0	67,3
Informazioni offerte alla clientela	6,8	83,3
Personale	6,7	80,1
Reperibilità dei biglietti	7,2	82,1
Servizio reclami	5,2	65,5
Servizio per portatori di handicap	5,7	59,4
Attenzione all'ambiente	5,6	53,8
Complessivo	6,2	72,1

Extraurbano – Valutazioni

Macrofattori del servizio (%)

% di soddisfatti - Scala 1 - 10



Base: utilizzatori Extraurbano (251)

Extraurbano – Valutazioni

Macrofattori del servizio (%) - Confronto dei dati
% di soddisfatti e voti medi

	Extraurbano		Totale ACTV	
	v.m.	% soddisfatti	v.m.	% soddisfatti
Incolunità fisica	6,6	75,7	7,0	83,0
Sicurezza personale	7,0	78,9	7,0	78,4
Regolarità/frequenza	6,2	71,7	6,6	78,4
Pulizia	5,8	63,3	6,1	69,0
Comfort	6,0	67,3	6,0	67,4
Informazioni offerte	6,8	83,3	6,7	80,3
Personale	6,7	80,1	6,8	80,9
Reperibilità dei biglietti	7,2	82,1	7,1	83,3
Servizio reclami	5,2	65,5	4,9	57,7
Servizio per portatori di handicap	5,7	59,4	6,3	75,9
Attenzione all'ambiente	5,6	53,8	5,9	66,2
Complessivo	6,2	72,1	6,5	80,0



Base: utilizzatori Extraurbano (251)

Il confronto delle valutazioni

	Totale ACTV		Urbano Mestre-Lido		Extraurbano		Navigazione		Urbano per Chioggia	
	v.m.	% 6-10	v.m.	% 6-10	v.m.	% 6-10	v.m.	% 6-10	v.m.	% 6-10
Incolunità fisica	7,0	83	7,1	84,4	6.6	75.7	7,0	83.5	6,6	81,0
Sicurezza personale	7,0	78,4	6,9	78,0	7,0	78.9	7,0	78.7	6,3	70.8
<i>Puntualità</i>	6,8	77,5	6.8	77.3	6.4	73.8	6.9	78.7	6,1	73.8
<i>Regolarità delle corse</i>	6,9	78,8	6.9	79.9	6.3	70.2	6.9	79.6	6,3	70.2
<i>Frequenza delle corse</i>	6,6	75,5	6.7	76.9	6.1	71.4	6.6	74.8	6,1	71.4
Regolarità/frequenza	6,6	78,4	6,7	79,3	6.2	71.7	6.7	78.5	6,3	79.2
Pulizia	6,1	69	6,1	69,9	5.8	63.3	6,1	68.9	5,9	69,0
<i>Climatizzazione</i>	5,8	62	6,0	64.6	6,0	70.2	5,6	57.9	6,0	70.2
<i>Affollamento</i>	5,0	45,1	5,1	48.4	5,4	55.4	4,7	37.4	5,4	55.4
Comfort	6,0	67,4	6,1	69,8	6,0	67.3	5,7	63.8	6,1	70.2
Servizi per portatori di handicap	6,3	75,9	6,5	73.8	5,7	59.4	6,4	69.4	6,0	63,8
Informazioni offerte alla clientela	6,7	80,3	6,8	82.3	6,8	83.3	6,6	77.5	6,3	75,6
Personale	6,8	80,9	6,9	82.3	6,7	80.1	6,7	77.9	6,5	80,4
Reperibilità dei biglietti	7,1	83,3	7,2	84.7	7,2	82.1	7,1	82.9	6,5	78,6
<i>Modalità di inoltro dei reclami</i>	5,3	58,8	5,2	58,0	4,6	55.6	5,0	52.9	4,6	55,6
<i>Risposta ai reclami</i>	4,2	29,9	4,2	29.5	4,1	33.3	4,1	26.5	4,1	33,3
Servizio reclami	4,9	57,7	4,9	55.4	5,2	65.5	4,7	52,0	4,6	61,1
Attenzione all'ambiente	5,9	66,2	6,1	70,8	5,6	53,8	5,9	67.2	5,8	65,5
Giudizio complessivo	6,5	80,0	6,6	81,7	6,2	72,1	6,4	79,0	6,6	81,0