

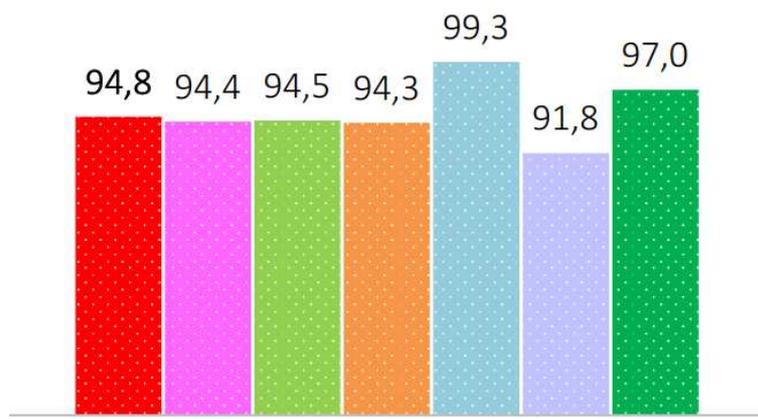
RISULTATI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DI TRENTINO TRASPORTI ESERCIZIO

Trento, 13 luglio 2017.

Indice generale di soddisfazione.

L'indice generale di soddisfazione viene calcolato in base alla risposta alla domanda diretta: "Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da Trentino trasporti esercizio?".

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 7.

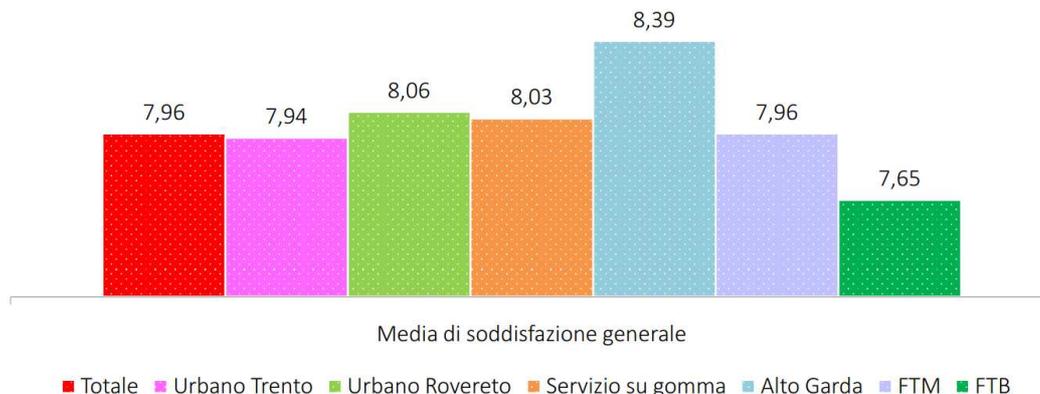


INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE

■ Totale ■ Urbano Trento ■ Urbano Rovereto ■ Servizio su gomma ■ Alto Garda ■ FTM ■ FTB

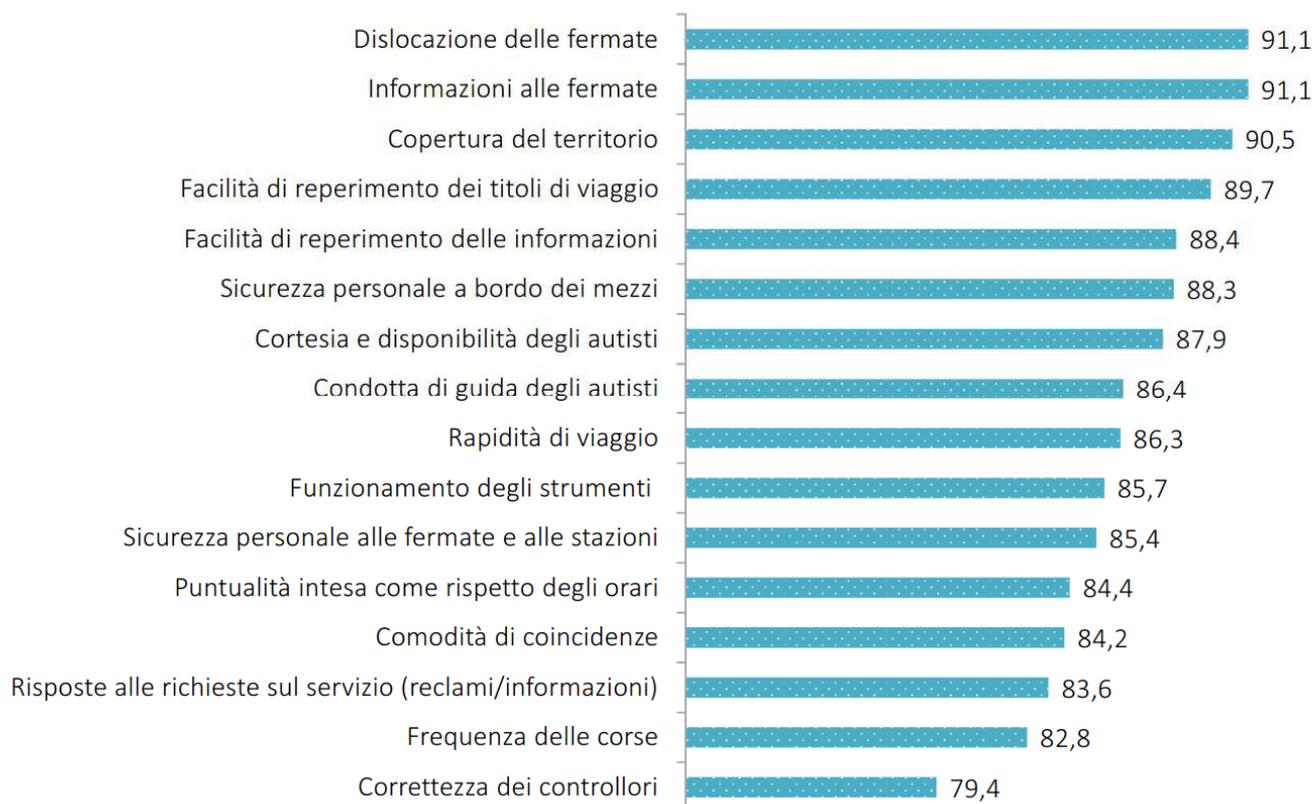
Media di soddisfazione generale.

La valutazione generale del servizio risponde alla domanda diretta: “Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da Trentino trasporti esercizio?”.



Indice di soddisfazione per ciascun fattore.

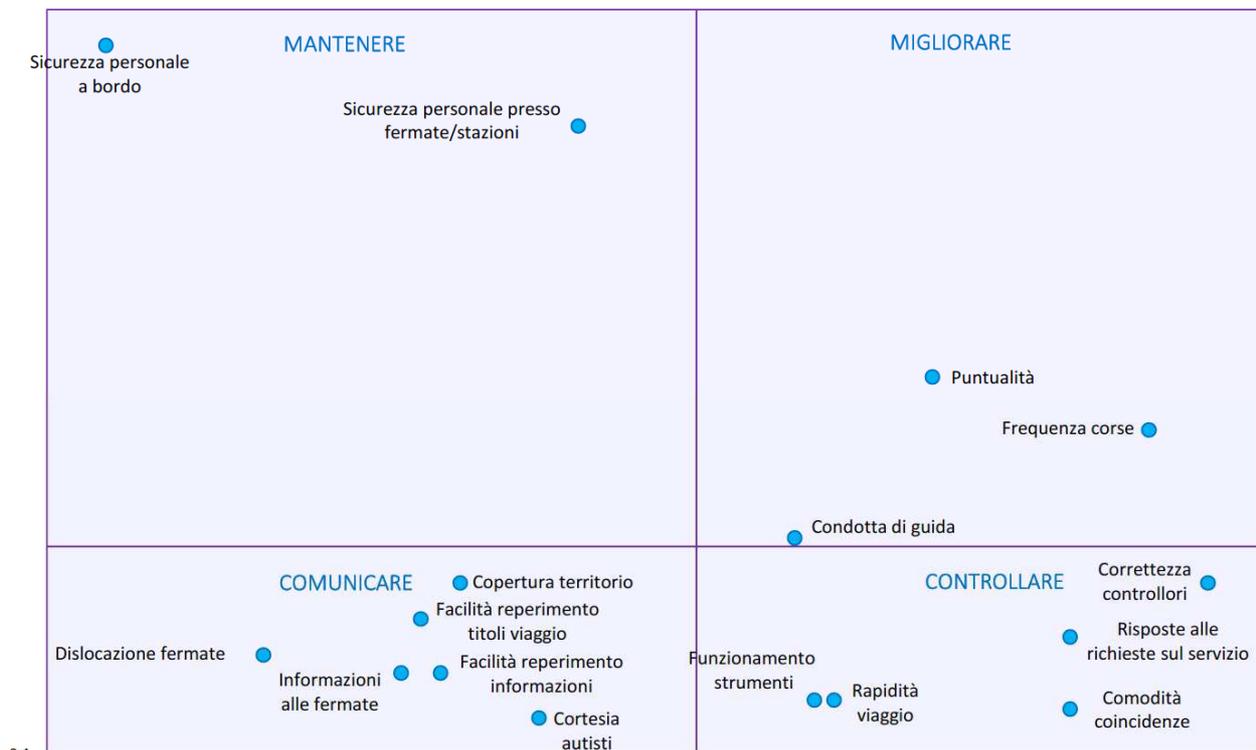
L'indice di soddisfazione per ciascun fattore è realizzato considerando i clienti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 7. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.



Mappa delle priorità.

Sulla base dei dati raccolti, è stata individuata e condivisa la Mappa delle priorità, che fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza.

Principali fattori da migliorare, secondo le aspettative degli intervistati, sono la puntualità e la frequenza delle corse.



8,4

7,7