

Valutazione del servizio – Microfattori

Area Comunicazione/Informazione Voto medio - Scala 1 - 10

	Tempo di attesa	Gestione della coda	Servizio: Attesa	Accoglienza e cordialità del personale	Disponibilità nell'ascoltare del personale	Chiarezza del linguaggio utilizzato	Rapidità nel fornire le informazioni	Precisione delle informazioni	Propositività del personale	Cura e aspetto del personale	Servizio: Personale	Pulizia del PdV	Facilità di interazione con gli addetti	Rumorosità	Servizio: Comfort	Riconoscibilità del PdV	Chiarezza delle informazioni	Materiale informativo	Servizio: Informazioni
Media 2025	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,5	9,4	9,2	9,4	8,4	9,2	8,9	9,2	9,1	9,2
Media 2024	8,3	8,3	8,3	8,3	8,4	8,1	8,4	8,1	8,3	8,1	8,3	8,1	8,3	8,1	8,2	8,2	8	7,9	8,3
Media 2023	7,7	7,7	7,9	8	8	8	8,1	8,1	7,9	7,9	8	7,7	7,9	8,1	8	7,8	7,6	7,5	7,9
Media 2022	7,5	7,4	7,6	7,7	7,7	7,6	7,6	7,6	7,6	7,4	7,6	7,4	7,5	7	7,6	7,6	7,3	7,1	7,6
Media 2019	6,8	6,9	6,9	6,7	7	6,8	6,8	6,8	6,8	6,9	7	6,6	6,8	6,7	6,8	6,7	6,8	6,8	6,9
Media 2018	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7	7,1	6,9	6,6	7,2	7,1	7	7,1	7,1	7,1	7,1	7	6,9	7,1
Media 2017	7	7,1	7,1	7,3	7,3	7,3	7,2	7,3	7,2	7,4	7,3	6,9	7,1	7,2	7,1	7,3	7,1	7,1	7,2
Media 2016	7,5	7,4	7,6	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9	7,4	7,9	7,8	7,7	7,7	8,1	7,6	7,7	7,5	7,3	7,7

Valutazione del servizio – Microfattori

		Tipologia Punti di Vendita							
		Biglietteria (Approdi)		Punto IAT		Agenzie Vela ACTV		Concessionari	
		V.M	%6-10	V.M	%6-10	V.M	%6-10	V.M	%6-10
Microfattori del servizio	Tempo di attesa prima di essere servito	9,0	99,0	9,4	96,0	9,3	96,9	9,3	99,0
	Gestione della coda in accesso al punto vendita	9,0	99,0	9,5	98,4	9,4	100,0	9,3	99,0
	Accoglienza in termini di educazione e cordialità	8,9	95,9	9,6	98,4	9,5	98,0	9,2	98,0
	Atteggimento in termini di capacità, disponibilità nell'ascoltare e interesse alle proprie esigenze	8,9	95,9	9,6	98,2	9,5	98,0	9,3	98,0
	Chiarezza del linguaggio utilizzato nel fornire le informazioni	8,9	95,4	9,6	98,6	9,6	100,0	9,3	99,0
	Rapidità nel fornire le informazioni richieste	9,0	95,9	9,6	98,4	9,6	100,0	9,3	98,5
	Precisione delle informazioni fornite dal personale	8,9	95,4	9,6	98,0	9,5	98,0	9,3	98,5
	Proattività del personale	8,8	94,0	9,5	98,0	9,4	96,7	9,2	98,4
	Cura e aspetto del personale	8,9	96,2	9,7	99,4	9,6	100,0	9,4	100,0
	Pulizia del PdV	8,5	95,4	9,5	99,8	9,3	100,0	9,0	100,0
	Facilità di interazione con gli addetti al PdV	8,8	95,9	9,6	98,6	9,5	99,0	9,4	99,5
	Rumorosità all'interno del PdV	-	-	-	-	8,4	86,0	-	-
	Riconoscibilità del PdV	8,9	97,0	8,9	97,0	8,7	99,0	9,0	99,5
	Chiarezza delle informazioni (vetrofanie) esposte all'interno del punto vendita	8,8	95,9	9,4	98,7	9,0	98,6	9,0	98,9
	Presenza e qualità di materiale informativo nel punto vendita	8,8	96,5	9,4	99,0	9,3	98,9	8,7	96,1