Actv

La Qualità nel Trasporto Pubblico Locale

La Qualità

- ✓ Il documento in esame s'inserisce in un più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia avviato dal 2001 ulteriormente sviluppato dall'amministrazione comunale in base alla legge Finanziaria 2008 (art. 2 comma 461 della L. 244-2007).

I riferimenti del sistema Qualità

- La Carta della Mobilità
- Il Contratto di Servizio
  - Comune di Venezia

E' stata predisposta sulla base dello **"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti"** di cui al decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998

Tale norma stabilisce i ***fattori della qualità*** (aspetti rilevanti per la percezione della qualità) e gli ***indicatori*** (variabili quantitative).

Gli **standard** sono stati definiti coerentemente con gli obiettivi imposti dagli Enti affidanti nei Contratti di Servizio.

Principi della qualità

FONTI NORMATIVE:

REGOLAMENTO CEE N° 1893/91: introduce il principio di contratto di servizio pubblico che individua non solo l'oggetto (quantitativo) del servizio ma che tenga presente anche gli aspetti qualitativi.

DECRETO LEGISLATIVO N° 422 del 19 novembre 1997: Conferisce alle regioni la disciplina dei servizi di trasporto e recepisce il regolamento europeo sui contratti di servizio.

LEGGE REGIONALE N° 25 del 30 ottobre 1998: Disciplina il settore trasporti nella Regione Veneto e stabilisce l'obbligo ed i contenuti del Contratto di Servizio (con particolare attenzione agli standard qualitativi minimi).

Principi della qualità

Lo scenario

Contratto di servizio

Carta della mobilità

COMUNE DI VENEZIA

Clienti trasportati

Gruppi di cittadini organizzati (es. Ass.Consumatori)

Municipalità

I SERVIZI

Presentazione fattori della Qualità

La Qualità
nel servizio di trasporto pubblico
di Navigazione

Strumenti di Rilevazione

- ✓ Monitoraggio e calcolo degli indicatori di qualità sanciti all'interno del contratto di servizio stipulato con il comune di Venezia Gli indicatori hanno lo scopo di misurare la qualità del servizio rispetto a standard minimi.

- ✓ Ogni anno, come sancito nel Contratto di Servizio con il Comune di Venezia viene commissionata un'indagine di Customer Satisfaction sulla soddisfazione del cliente tra tutti gli utenti in possesso di un abbonamento

- ✓ Monitoraggio interno sulla domanda delle linee navigazione con lo scopo di analizzare il servizio nell'arco delle stagioni e fornire supporto e suggerimento per eventuali aggiustamenti e/o affinamenti al servizio stesso.

- ✓ Il Sistema Qualità Actv viene annualmente certificato dal Member of CISQ Federation RINA ISO 9001:2000 Certified Quality System

Macrofattori della qualità

- ✓ Regolarità del servizio
- ✓ Pulizie
- ✓ Comfort
- ✓ Attenzione per l'ambiente
- ✓ Servizi per passeggeri con difficoltà motorie
- ✓ Informazioni alla Clientela
- ✓ Professionalità del personale e Sicurezza

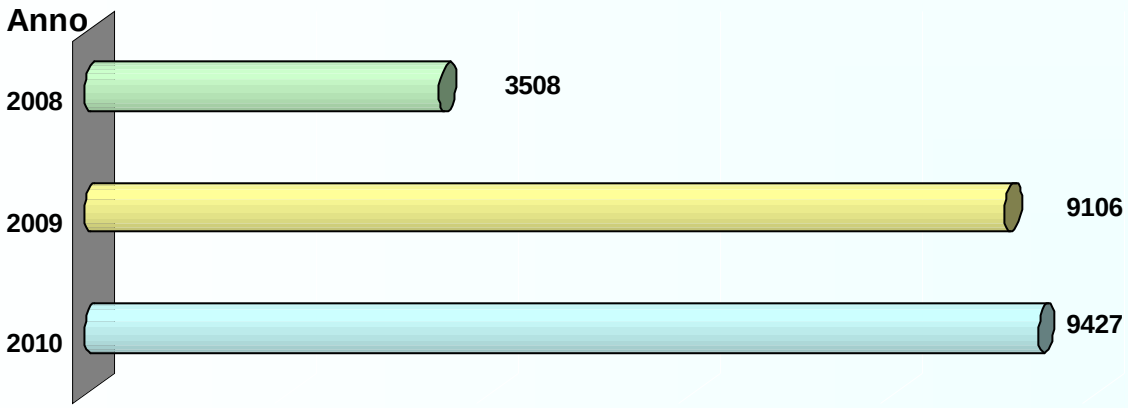
TORNA AI SERVIZI

Regolarità del servizio

Corse Bis

valori espressi in ore moto

Anno	2008	2009	2010
P.le Roma - Rialto Linea 2	1881	7471	7528
Diretto Murano (ora nuova linea 3)	805	809	812
Linea LN (ora nuova linee 12 e 14)	822	826	1087
TOTALI ore moto	**3508**	**9106**	**9427**



Regolarità del servizio

Valori Qualità Erogata

Dettaglio corse

INDICATORE	Standard 2010	2008	2009	2010
Regolarità complessiva del servizio				
(%) corse effettuate/ corse programmate	99,50%	99,98%	99,91%	99,92%
Puntualità				
% mezzi in anticipo > 2 minuti (in partenza)	0,50%	0,52%	0,50%	0,34%
% mezzi con ritardo > 5 minuti (all'arrivo)	5,00%	1,84%	1,58%	0,59%

Risultati Customer 2010

	valutazione media	percentuale soddisfatti
Regolarità delle corse di navigazione (corse saltate)	6,16	70,1%
Puntualità	6,66	81,4%
Giudizio complessivo sulla regolarità	**6,41**	**75,8%**

Macrofattori della qualità

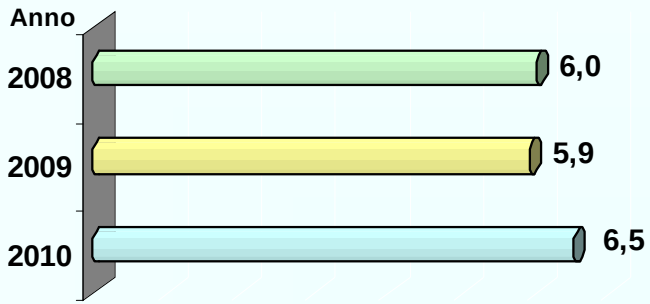
Pulizie

Valori Qualità Erogata

INDICATORE	Standard 2010	2008	2009	2010
Pulizia ordinaria mezzi				
n. interventi giornalieri/n. mezzi	1 al giorno	1,15 al giorno	1,12 al giorno	1,03 al giorno
Pulizia radicale mezzi				
frequenza media in giorni	1 ogni 30 giorni	ogni 29,3 gg	ogni 28,9 gg	ogni 22,9 gg
Pulizia aree di fermata ordinaria				
n. interventi giornalieri/n. aree fermata	1 al giorno	1 al giorno	1,06 al giorno	1,06 al giorno
Pulizia aree di fermata radicale				
frequenza media in giorni	1 al mese	1,40 al mese	1,45 al mese	1,77 al mese

Risultati Customer 2010

	valutazione media	percentuale soddisfatti
Pulizia dei locali ACTV aperti al pubblico	6,49	81,1%
Pulizia pontili e luoghi di attesa a Venezia	6,50	79,5%
Pulizia e condizioni igieniche dei vaporetti	6,49	80,5%
Giudizio complessivo pulizia	**6,51**	**81,6%**



Macrofattori della qualità

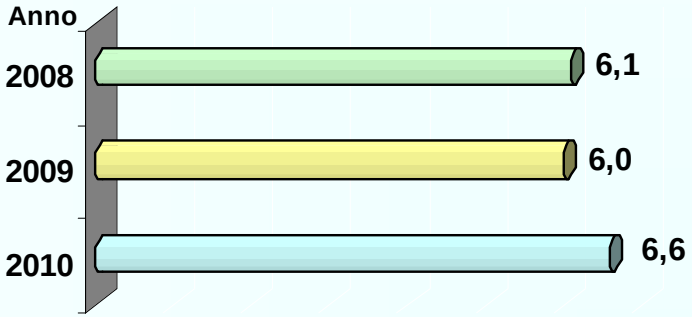
Comfort

Valori Qualità Erogata

INDICATORE	Standard 2010	2010
Affollamento		
n. viaggiatori/n. posti offerti totali	0,4	0,33
n. viaggiatori/n.posti offerti seduti	1,4	1,01
Intensificazione corse		
n. corse bis oltre programma/corse programmate	0,90%	0,83%
Climatizzazione (riscaldamento)		
(%) n. mezzi dotati di climatizzazione/n. mezzi foranei	100,00%	100%
(%) n. impianti di climatizzazione funzionanti/n.mezzi dotati	95,00%	97,9%
Dotazione toilette su mezzi foranei		
(%) mezzi dotati/totale mezzi	100,00%	100%

Risultati Customer 2010

	valutazione media	percentuale soddisfatti
Affollamento	2,88	6,2%
Climatizzazione invernale dei mezzi	6,43	80,6%
Facilità di salire sui mezzi	6,54	83,2%
Giudizio complessivo comfort di viaggio	**6,55**	**84,5%**



Macrofattori della qualità

Nuovi Impianti

Servizi per passeggeri con difficoltà motorie

Azioni intraprese

✓ ***Posti Riservati:*** si sono riservati dei sedili all'interno della cabina passeggeri per tutti gli utenti con difficoltà motorie, anziani e donne in gravidanza

✓ ***Condizioni di sicurezza dei mezzi navali*:** sono ultimate le modifiche dei punti di ancoraggio per il blocco delle carrozzine a bordo.

✓ ***Progettazione Navale*:** tutti i mezzi di nuova introduzione sono dotati di un'apposita area riservata all'ubicazione in sicurezza di una carrozzina

✓***Formazione:*** ai corsi di formazione del personale di nuova assunzione partecipa, tra i docenti, un insegnante segnalato dalle Associazioni contattate allo scopo

✓ **Informazione:** Creazione di un opuscolo informativo per i servizi dedicati.

Valori Qualità Erogata

SERVIZI PER PASSEGGERI CON HANDICAP	Standard 2010	2008	2009	2010
(%) mezzi accessibili sul totale	100%	100%	100%	100%
(%) n. mezzi attrezzati / totale mezzi *	80%	89%	89%	98,90%

* Esclusi i mezzi tipo motoscafo

Risultati Customer 2010

	valutazione media	percentuale soddisfatti
Giud. complessivo servizi per portatori di handicap	**6,57**	**84,1**

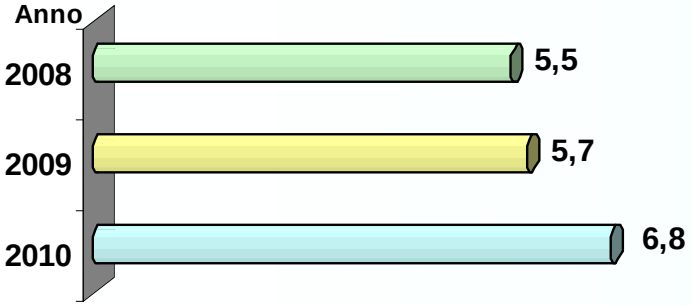
Macrofattori della qualità

Attenzione per l'ambiente

Risultati Customer 2010

	valutazione media	percentuale soddisfatti
Controllo inquinamento atmosferici	6,70	91,0%
Controllo rumorosità	6,70	91,0%
Giudizio complessivo all'attenzione per l'ambiente	**6,84**	**98,3%**

Giudizio nell'ultimo triennio



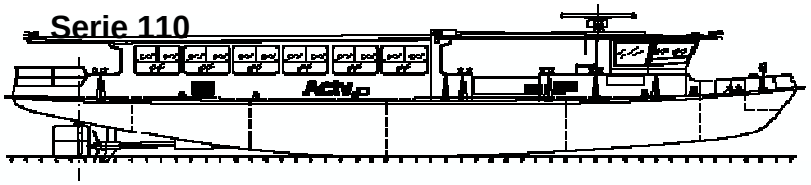
✓Tutti i mezzi sono alimentanti con Gasolio BTZ a basso contenuto di zolfo

L'impegno che l'azienda ha assunto riguardo alla tematica ambientale trova conferma negli ingenti investimenti per il rinnovo della flotta.

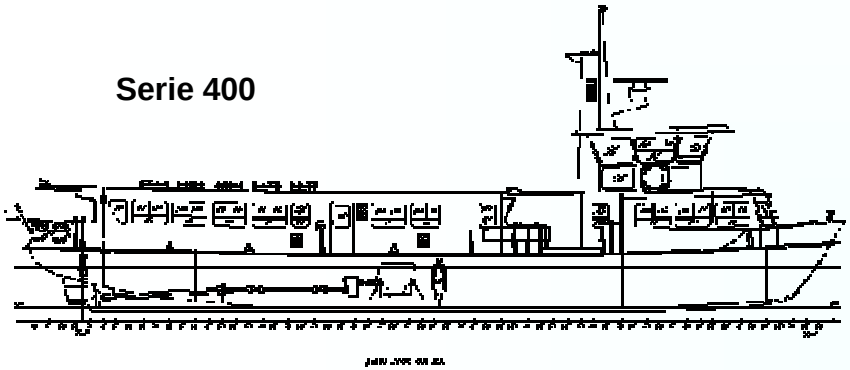
Rinnovamento della Flotta

Nel 2011 ultimata la messa in servizio di 10 nuovi motobattelli di tipo “Canal Grande”, che oltre al minore impatto ambientale e alla ridotta rumorosità.sono dotati di impianto di climatizzazione nell’ottica del miglioramento del comfort di viaggio

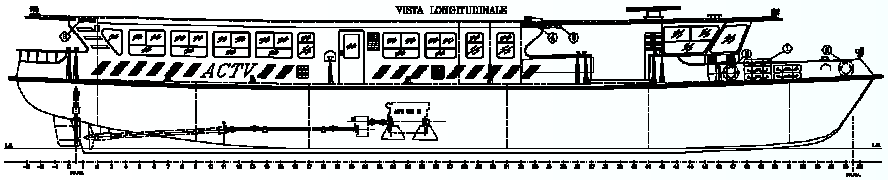
Serie 110



Serie 400



Serie 330



Rimotorizzazione

Avviata nel 2009 la rimotorizzazione di tutti i Motobattelli foranei della serie 330 con i nuovi motori CURSOR 300 ottenendo:

- un ridotto consumo di carburante e di olio di lubrificazione,
- una riduzione nella produzione di particolato del 50%,
- una riduzione nella produzione della CO del 30%.

Sempre dal 2009 è stata avviata la sperimentazione e la successiva rimotorizzazione delle unità minori che, porterà ad avere 50 mezzi tra Motobattelli e Motoscafi , dotati del nuovo motore Iveco/FPT C87 380, rispondendo alle direttive più severe in termini di livelli di emissioni.

Insonorizzazione

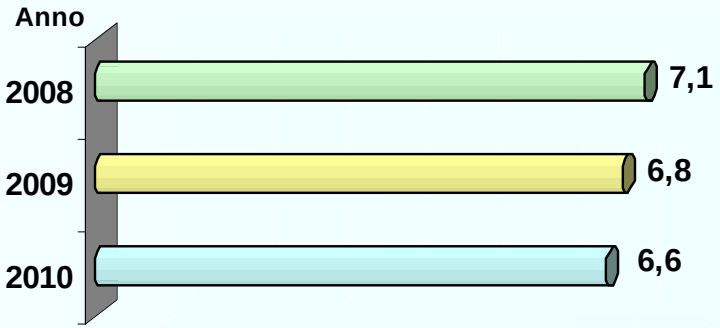
Il progetto prevede una serie d’interventi di miglioramento atti a ridurre il livello di rumorosità delle unità minori della flotta aziendale, grazie a queste "migliorie" sì è ridotto sensibilmente i dB durante l'esercizio del mezzo.

Professionalità del Personale e Sicurezza

Risultati Customer 2010

PERSONALE:	valutazione media	percentuale soddisfatti
Riconoscibilità del personale	6,77	87,20%
Cortesia del personale	6,62	84,40%
Capacità del personale di capire il cliente	6,58	83,30%
Giudizio complessivo sul personale	**6,64**	**85,10%**

SICUREZZA:	valutazione media	percentuale soddisfatti
Modernità dei mezzi	6,52	81,40%
Qualità dei mezzi	6,58	81,90%
Guida dei comandanti	6,72	83,70%
Sicurezza personale nei mezzi, nei pontili e nei luoghi di attesa	6,51	79,90%
Giudizio complessivo sulla sicurezza	**6,57**	**82,00%**



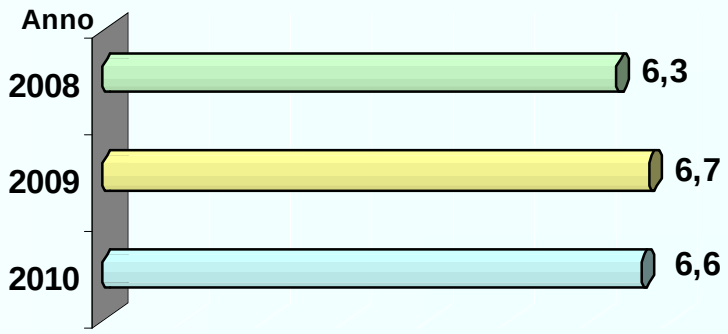
Informazioni alla Clientela

Valori Qualità Erogata

INDICATORE	Standard 2010	2010
Diffusione orari alle fermate		
(%) fermate dotate di orari/totale fermate	100,00%	100,00%
Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio		
n. pannelli di diffusione informazioni visive a messaggio variabile funzionante / n. pannelli dotati di sistema di diffusione informazioni visive a messaggio variabile controllati	95,00%	99,40%
Diffusione informazioni a bordo dei mezzi		
(%) n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi	20,00%	24,00%
(%) n. mezzi dotati di dispositivi austici. e/o visivi funzionanti	95,00%	57,14%
(%) n. mezzi dotati di indicazione di linea/n. mezzi in servizio	95,00%	94,00%

Risultati Customer 2010

INFORMAZIONI:	valutazione media	percentuali soddisfatti
Facilità a reperire informazioni	6,60	85,10%
Presenza degli orari agli approdi	6,60	85,10%
Diffusione e chiarezza degli orari agli approdi	6,61	85,30%
Diffusione e chiarezza di informazioni a bordo dei mezzi	6,63	85,40%
Giudizio complessivo sulle informazioni offerte	6,64	85,90%



Macrofattori della qualità

La Qualità nel servizio di trasporto pubblico Automobilistico

Strumenti di Rilevazione della Qualità

- ✓ Monitoraggio e calcolo degli **indicatori di qualità** sanciti all'interno del **Contratto di servizio** stipulato con il Comune di Venezia Gli indicatori hanno lo scopo di misurare la qualità del servizio rispetto a **Standard Minimi** concordati preventivamente con l'Ente Affidante (Comune di Venezia).

- ✓ **Monitoraggio interno**, sia preventivo per verificare il funzionamento dei mezzi prima di entrare in servizio (pedane disabili; climatizzazione; pulizia dei mezzi; ecc.) sia durante il servizio per controllare regolarità e puntualità.

- ✓ **Monitoraggio esterno** da parte di un Ente (COSES), su mandato del Comune di Venezia, per certificare il rispetto degli standard di alcuni indicatori di qualità (funzionamento clima, pedane disabili, indicatori di linea, ecc.).

- ✓ Ogni anno viene effettuata un'indagine di **Customer Satisfaction** ad un campione di abbonati per misurare la **"Qualità Percepita"**

- ✓ Il Sistema Qualità Actv viene annualmente certificato dal

Member of CISQ Federation
RINA
ISO 9001:2000
Certified Quality System

I Macrofattori della Qualità

- ✓ Sicurezza del Viaggio
- ✓ Regolarità del Servizio
- ✓ Pulizie mezzi e strutture
- ✓ Comfort
- ✓ Servizi per passeggeri con handicap
- ✓ Informazioni alla clientela
- ✓ Attenzione all'ambiente
- ✓ Professionalità del personale

Ogni Macrofattore viene misurato attraverso l'utilizzo di alcuni indicatori di Qualità.

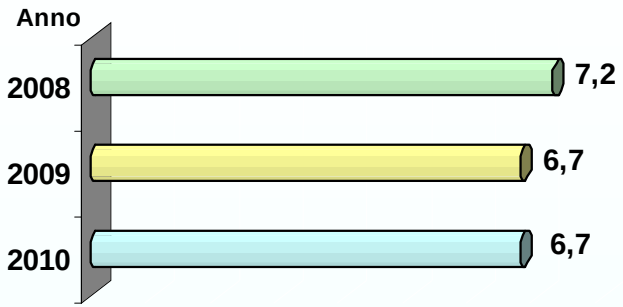
TORNA AI SERVIZI

Indicatori del Fattore: Sicurezza

Valori Qualità Erogata

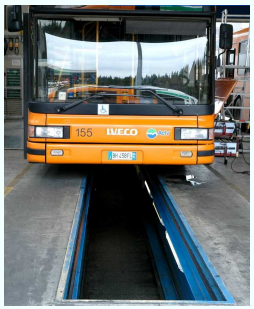
INDICATORE	Standard 2010	DATI 2008	DATI 2009	DATI 2010
Incidentalità a bordo				
n. morti/viaggiatori*km	0	0/591	0/594	0/595
n. feriti/viaggiatori*km	0,50 x mil. pass*km.	0,489002	382/594	295/595
n. sinistri/vetture*km	30 x mil. km.	248/32,1	251/32,1	235/32,3
Incidentalità totale				
n. morti/viaggiatori*km	0	0/591	2/594	1/595
n. feriti/viaggiatori*km	0,70 x mil. pass*km.	320/591	417/594	260/595
n. sinistri/vetture*km	40 x mil. km.	993/32,1	873/32,1	859/32,3
Vetustà mezzi				
% mezzi con oltre 15 anni	25,80%	27,33%	27,61%	25,65%
Età media parco mezzi				
n. anni	11,02 anni	10,5 anni	11,6 anni	11,9 anni

Voto Customer nel triennio



Azioni:

- ❑Bus dotati delle più moderne attrezzature
- ❑Monitoraggio continuo dotazioni di bordo
- ❑Videocamere di sicurezza a bordo
- ❑Rinnovo parco mezzi
- ❑Introduzione del Tram
- ❑Addestramento conducenti
- ❑Visite mediche periodiche conducenti



Indicatori del Fattore: Regolarità

Valori Qualità Erogata

INDICATORE	Standard 2010	DATI 2008	DATI 2009	DATI 2010
Regolarità complessiva del servizio				
(%) corse effettuate/ corse programmate	99,50%	99,98%	99,97%	99,98%
(%) corse interrotte/ corse programmate	1,00%	0,09%	0,09%	0,10%
Puntualità nelle ore di punta servizio urbano				
% autobus in anticipo > 2 minuti (in partenza)	0,50%	1,35%	1,31%	3,00%
% autobus con ritardo > 5 minuti (all'arrivo)	32,00%	28,80%	26,00%	20,34%
Puntualità nelle ore di morbida servizio urbano				
% autobus in anticipo > 2 minuti	0,50%	2,39%	3,37%	4,42%
% autobus con ritardo > 5 minuti	16,00%	14,30%	11,10%	11,36%

Voto Customer nel triennio

Azioni:

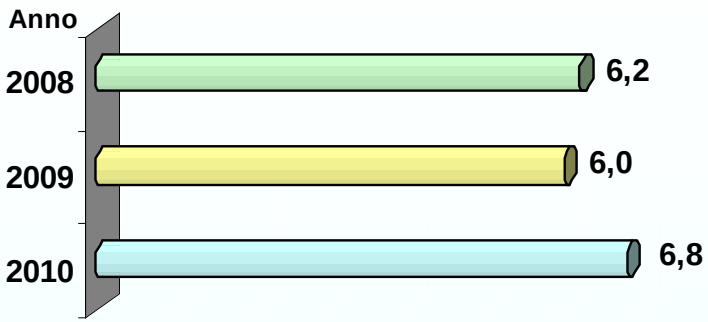
- ❑Interventi viabilità concertati con Comune
- ❑Sistema AVL-M e feedback ai conducenti
- ❑Installazione paline intelligenti
- ❑Monitoraggio continuo della linea ispettiva
- ❑Comunicazione in tempo reale con autisti
- ❑Sistema ascolto utenti (reclami, sugg.)

Indicatori del Fattore: Pulizie

Valori Qualità Erogata

INDICATORE	Standard 2010	DATI 2008	DATI 2009	DATI 2010
Pulizia ordinaria				
n. interventi giornalieri/n. mezzi	1 al giorno	1,23 al giorno	1,20 al giorno	1,17 al giorno
Pulizia radicale				
frequenza media in giorni	ogni 28 giorni	ogni 19,6 gg	ogni 20,6 gg	ogni 21,3 gg
Pulizia locali aperti al pubblico				
frequenza media in giorni	1 al giorno	1 al giorno	1 al giorno	1 al giorno
Pulizia aree di fermata				
frequenza	2 al mese	2,01 al mese	2 al mese	2 al mese

Voto Customer nel triennio



Azioni:

- ❑Controlli a campione qualità/quantità
- ❑Lettura reclami
- ❑Gara di appalto periodica

Indicatori del Fattore: Comfort

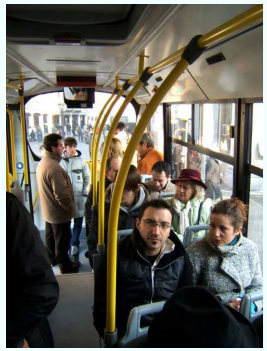
Valori Qualità Erogata

INDICATORE	Standard 2010	DATI 2008	DATI 2009	DATI 2010
Intensificazione corse				
n. corse bis oltre programma/corse	0,05%	0,06%	0,11%	0,11%
Climatizzazione				
(%) n. mezzi dotati di climatizzazione/n. totale	70,00%	72,67%	72,39%	72,40%
(%) n. mezzi con impianto funzionante/n. totale mezzi	95,00%	96,40%	97,30%	99,50%
Accessibilità facilitata				
(%) n. mezzi a pianale ribassato/totale mezzi	73,00%	72,67%	72,39%	74,35%

Voto Customer nel triennio

Azioni:

- ❑Controllo continuo funzionamento clima
- ❑Nuovi mezzi più capienti
- ❑Nuovi mezzi con clima
- ❑Nuovi mezzi con pianale ribassato



Indicatori del Fattore: Servizi per passeggeri con handicap

Valori Qualità Erogata

INDICATORE	Standard 2010	DATI 2008	DATI 2009	DATI 2010
Adeguatezza mezzi				
(%) n. mezzi attrezzati/totale mezzi	73,00%	72,67%	72,39%	72,40%
(%) n. mezzi attrezzati funzionanti/totale mezzi	95,00%	96,90%	97,30%	96,70%

Voto Customer nel triennio

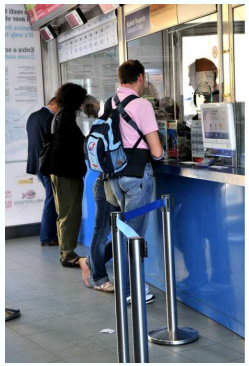
Azioni:

- ❑Controllo continuo funzionamento pedane
- ❑Nuovi mezzi tutti con pedana
- ❑Corsi addestramento autisti con Ass. Dis.

Indicatori del Fattore: Informazioni alla Clientela

Valori Qualità Erogata

INDICATORE	Standard 2010	DATI 2008	DATI 2009	DATI 2010
Diffusione orari alle fermate				
(%) fermate dotate di orari/totale fermate	54,00%	53,00%	53,02%	54,01%
Diffusione informazioni a bordo dei mezzi				
(%) n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi	46,00%	45,33%	45,79%	47,08%
(%) n. mezzi dotati di adeguata indicazione di linea	95,00%	99,96%	99,79%	98,45%



Voto Customer nel triennio

Azioni:

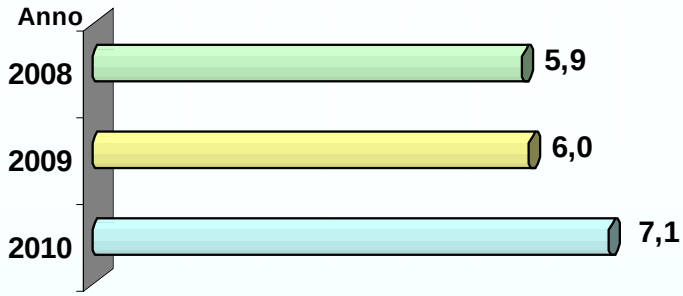
- ❑Aumentare n. fermate con orari
- ❑Paline intelligenti su nodi importanti
- ❑Visibilità indicatori di linea
- ❑Addestrare a corretto uso IMOB
- ❑Attivare info visive e acustiche a bordo

Indicatori del Fattore: Attenzione all'Ambiente

Valori Qualità Erogata

INDICATORE	Standard 2010	DATI 2008	DATI 2009	DATI 2010
Mezzi alimentati con gasolio BTZ				
(%) n. mezzi/totale mezzi alimentati a gasolio	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Mezzi alimentati con gas metano				
(%) n. mezzi/totale mezzi	16,50%	13,33%	13,13%	17,21%
% km bus a metano/totale km prodotti	15,00%	12,41%	13,20%	18,80%

Voto Customer nel triennio



Azioni:

- ❑Completare linee tram
- ❑Nuovi bus a metano per aumento km
- ❑Sfruttamento stazione pompaggio interna
- ❑Additivi per riduzione emissioni
- ❑Addestramento stile di guida autisti

Indicatori del Fattore: Professionalità del Personale

Il voto della clientela nel 2010

Riconoscibilità del personale:	7,11
Cortesia del personale:	6,94
Capacità di capire il cliente:	6,93
Giudizio complessivo sul personale:	**6,91**

Voto Customer nel triennio

Azioni:

- ❑Corsi di formazione comportamentale
- ❑Rigoroso controllo uso della divisa
- ❑Corsi di inglese

Conclusioni

- ✓ Come si è potuto osservare la Qualità del Servizio Automobilistico, sia erogata sia Percepita, negli anni è migliorata. La conferma è data sia dai risultati della Customer Satisfaction sia dalle rilevazioni fatte sul campo (COSES).

- ✓ Il “Miglioramento Continuo” comporta comunque la necessità di mettere in campo risorse (umane, tecnologiche, finanziarie, ecc.) per aumentare il livello della qualità erogata dove risultiamo ancora carenti e consolidare i risultati di eccellenza.

- ✓ Le idee, la volontà e le capacità ci sono ma, come ben sappiamo, la carenza di risorse finanziarie, i minori trasferimenti da parte di Stato e Regione per investire, il taglio continuo dei contributi e dei km al trasporto Pubblico non sono certo elementi che giocano a favore.

- ✓ Tuttavia non significa allargare le braccia ma sfruttare maggiormente il know-how, le capacità e abilità presenti in azienda per perseguire tali obiettivi pur in presenza di risorse scarse

Indicatori di qualità 2010

LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Navigazione		Automobilistico	
	Obiettivo 2010	DATI AL 31/12/2010	Obiettivo 2010	DATI AL 31/12/2010
Punti vendita sul territorio				
fascia oraria di apertura punti vendita	**14h**	**14h e 47'**	**14h**	**16h e 52'**
n. punti vendita aperti/totale punti vendita rilevati	**90%**	**98,60%**	**90%**	**98,2%**
vendita biglietti a bordo	**SI**	**SI**	**80%**	**61,9%**

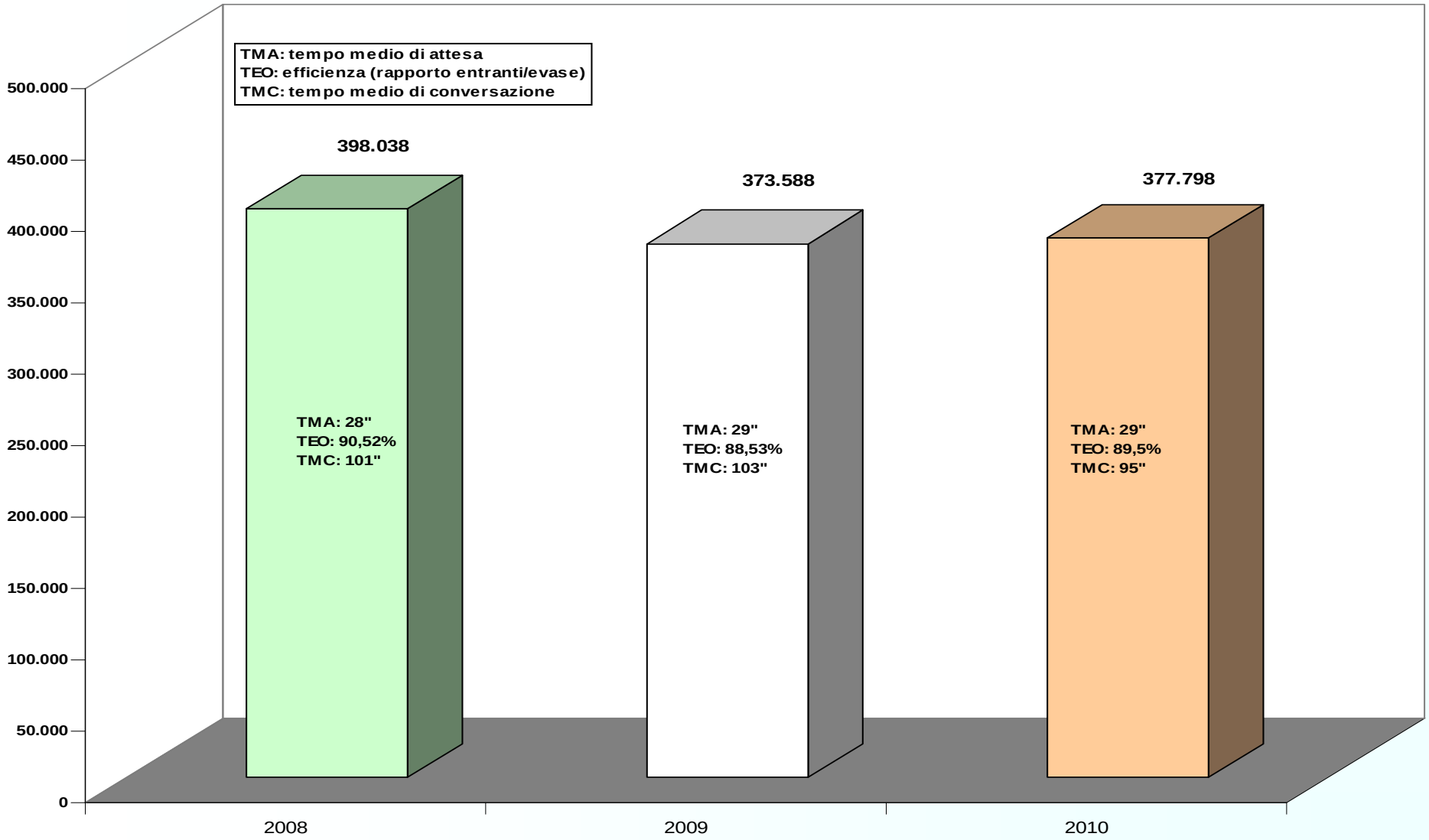
Risultati Customer 2010

	NAVIGAZIONE	
INFORMAZIONI:	valutazione media	percentuale soddisfatti
Facilità a reperire informazioni	6,60	85,10%
Presenza degli orari agli approdi	6,60	85,10%
Diffusione e chiarezza degli orari agli approdi	6,61	85,30%
Diffusione e chiarezza di informazioni a bordo dei mezzi	6,63	85,40%
Giudizio complessivo sulle informazioni offerte	**6,64**	**85,90%**

	AUTOMOBILISTICO	
INFORMAZIONI:	valutazione media	percentuale soddisfatti
Facilità a reperire informazioni	6,99	90,00%
Diffusione degli orari alle fermate	6,91	88,90%
Diffusione e chiarezza di informazioni alla clientela	6,91	88,90%
Giudizio complessivo sulle informazioni offerte	**6,97**	**90,80%**

Indicatori di qualità 2010

CALL CENTER HELLOVENEZIA - VELA // CHIAMATE ENTRANTI E PARAMETRI DI EFFICIENZA



Reclami

Indicatori di qualità 2010

Riscontro proposte e reclami NAVIGAZIONE	Obiettivo 2010	Dati 31/12/2010
% risposte ai Reclami entro 30 giorni	100%	100%
% risposta a Reclami e Segnalazioni entro 28 giorni	80%	99,82%

Riscontro proposte e reclami AUTOMOBILISTICO	Obiettivo 2010	Dati 31/12/2010
% risposte ai Reclami entro 30 giorni	100%	100%
% risposta a Reclami e Segnalazioni entro 28 giorni	80%	99,85%

Reclami

Report dettaglio reclami

NAVIGAZIONE	2008	2009	2010
Oggetti smarriti	15	4	6
Disabili	9	7	7
Sicurezza	8	21	21
Eventi ACTV	24	24	28
Richieste ACTV	102	26	36
Danneggiamenti / infortuni	64	50	61
Informazioni	73	74	66
Sanzioni ACTV	46	68	69
Biglietti / tariffe	80	133	129
Servizio ACTV	195	173	154
Comfort ACTV	122	181	175
Personale ACTV	244	210	253
Sostituzione / rimborsi	139	159	272
Totale	1121	1130	1277

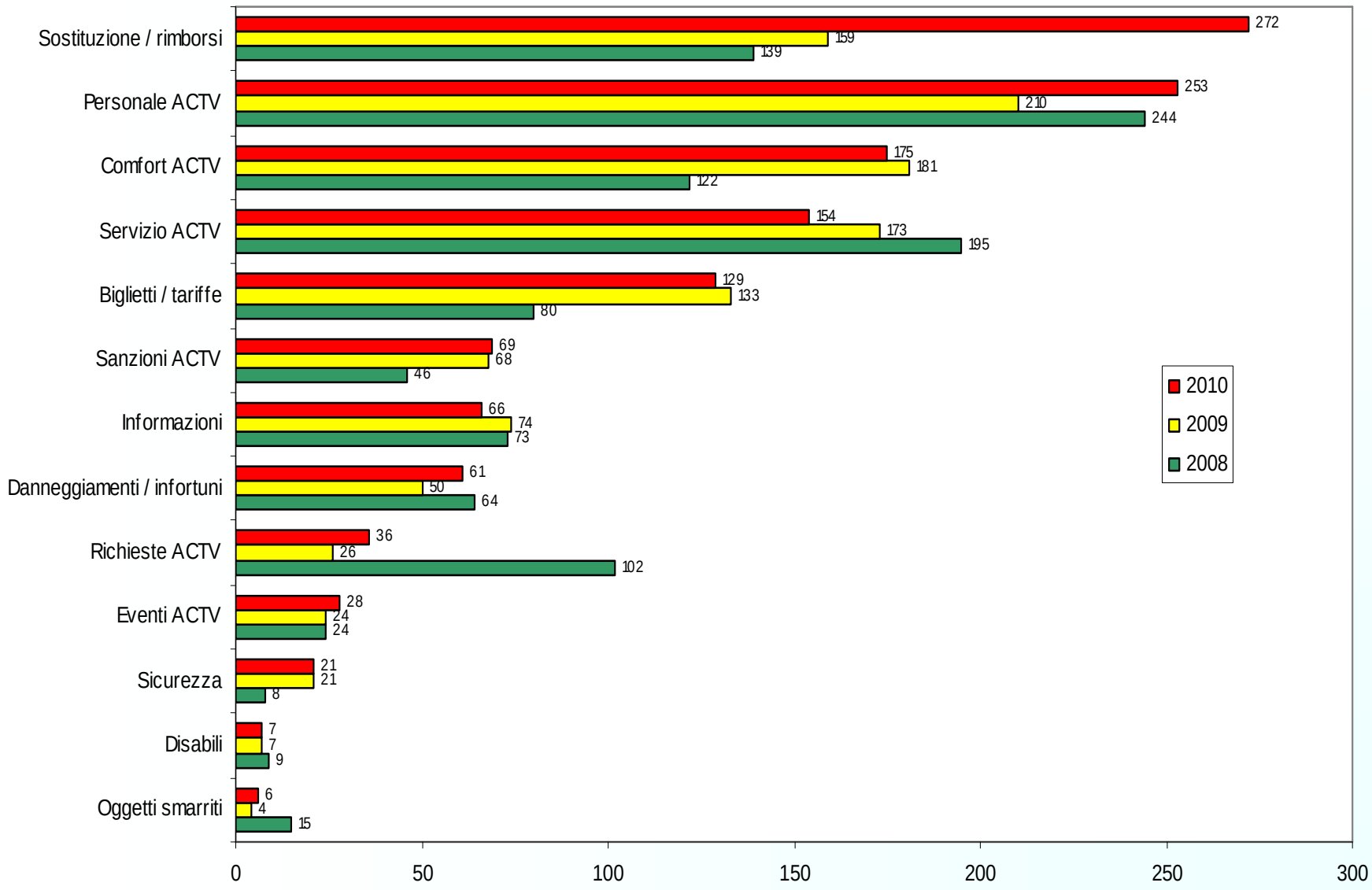
URBANO	2008	2009	2010
Oggetti smarriti	1	0	0
Eventi ACTV	4	3	1
Danneggiamenti / infortuni	3	1	3
Disabili	3	4	5
Sicurezza	5	10	8
Informazioni	17	18	21
Biglietti / tariffe	21	59	26
Sanzioni ACTV	17	55	27
Comfort ACTV	36	47	48
Richieste ACTV	65	43	68
Sostituzione / rimborsi	53	113	86
Personale ACTV	78	97	134
Servizio ACTV	124	111	136
Totale	427	561	563

QUANTITA	2008	2009	2010
IMOB	725	400	210

SERVIZIO	EVENTI	RICHIESTE	PERSONALE	COMFORT	VARIE	IMOB
Anticipo Ritardo Coincidenze Salto Corsa Salto fermata	Condizioni meteo (marea, nebbia) Sciopero	Potenziamento corse Fermate Modifica orari Modifica percorso	Elogio Comportamento Vendita biglietti a bordo Guida	Manutenzione mezzi Manut. Impianti Affollamento mezzi e impianti Pulizia mezzi e impianti	Informazioni Biglietti e tariffe Disabili Sicurezza Oggetti smarriti Sostituzione e rimborsi	Fragilità supporto Anomalie validazione Difficoltà utilizzo Rinnovo online Obbligo convalida Abbonamenti

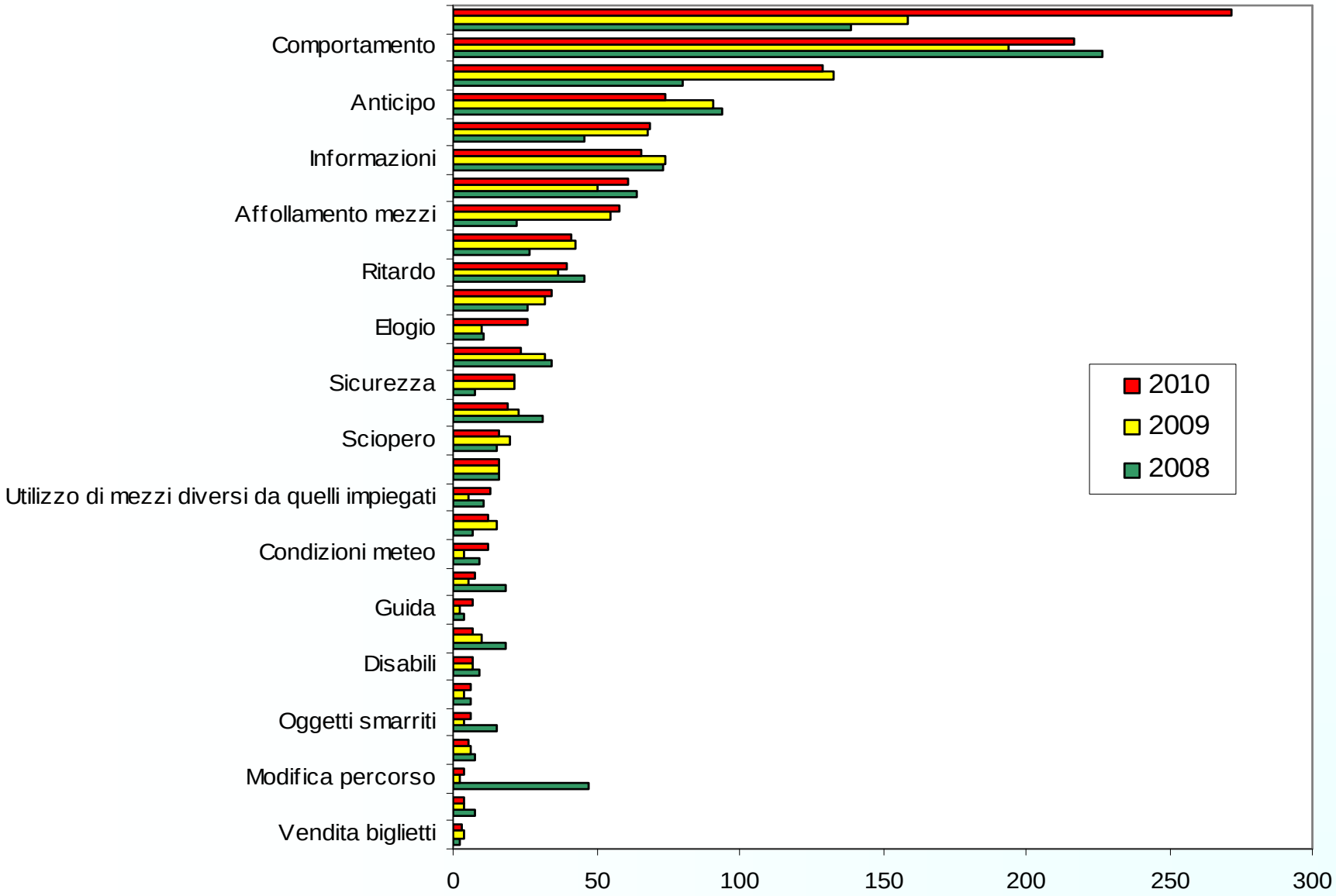
Reclami

Numero reclami-segnalazioni settore navigazione. Anni 2008-2010



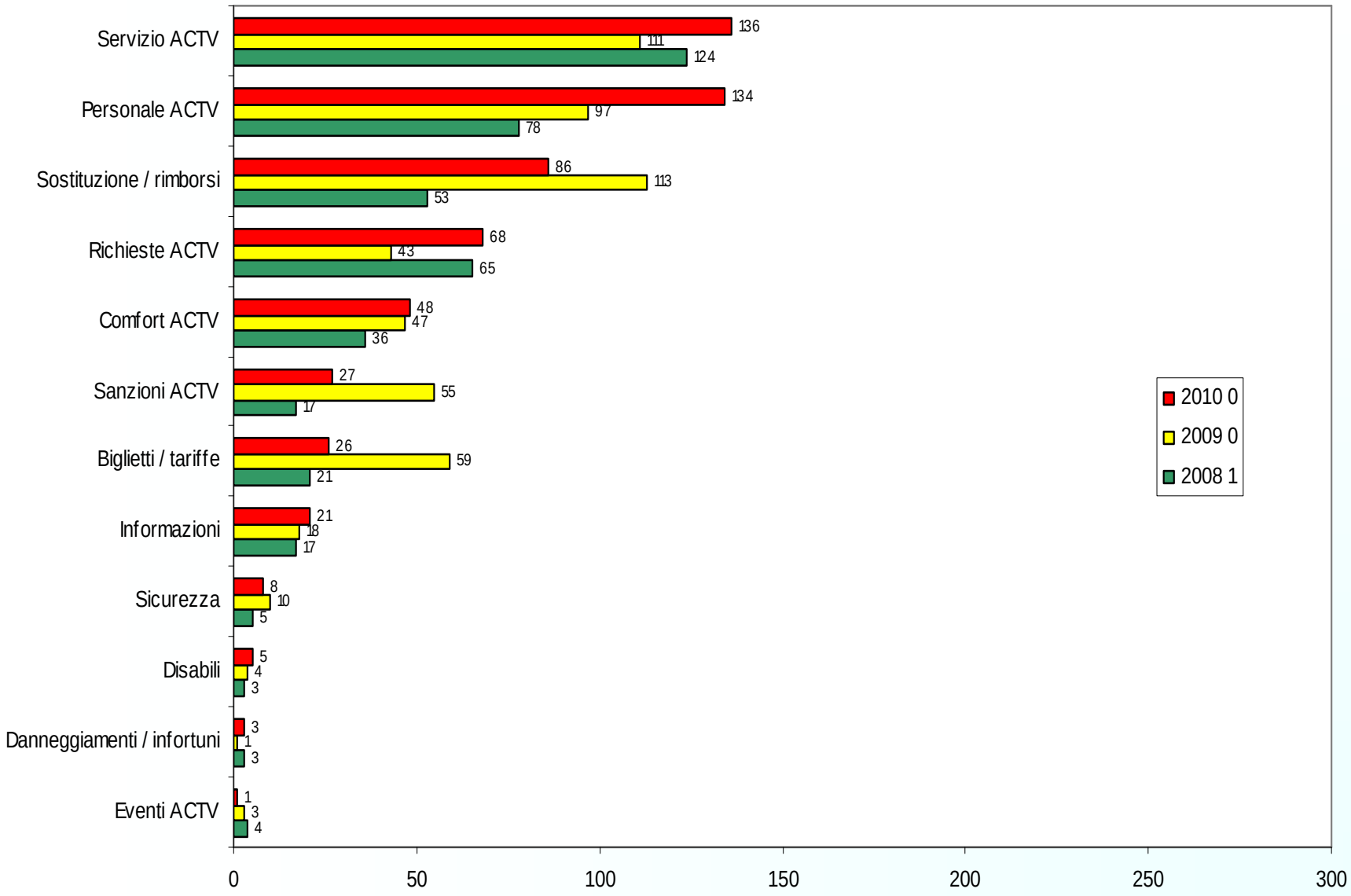
Reclami

Numero reclami-segnalazioni settore navigazione. Anni 2008-2010



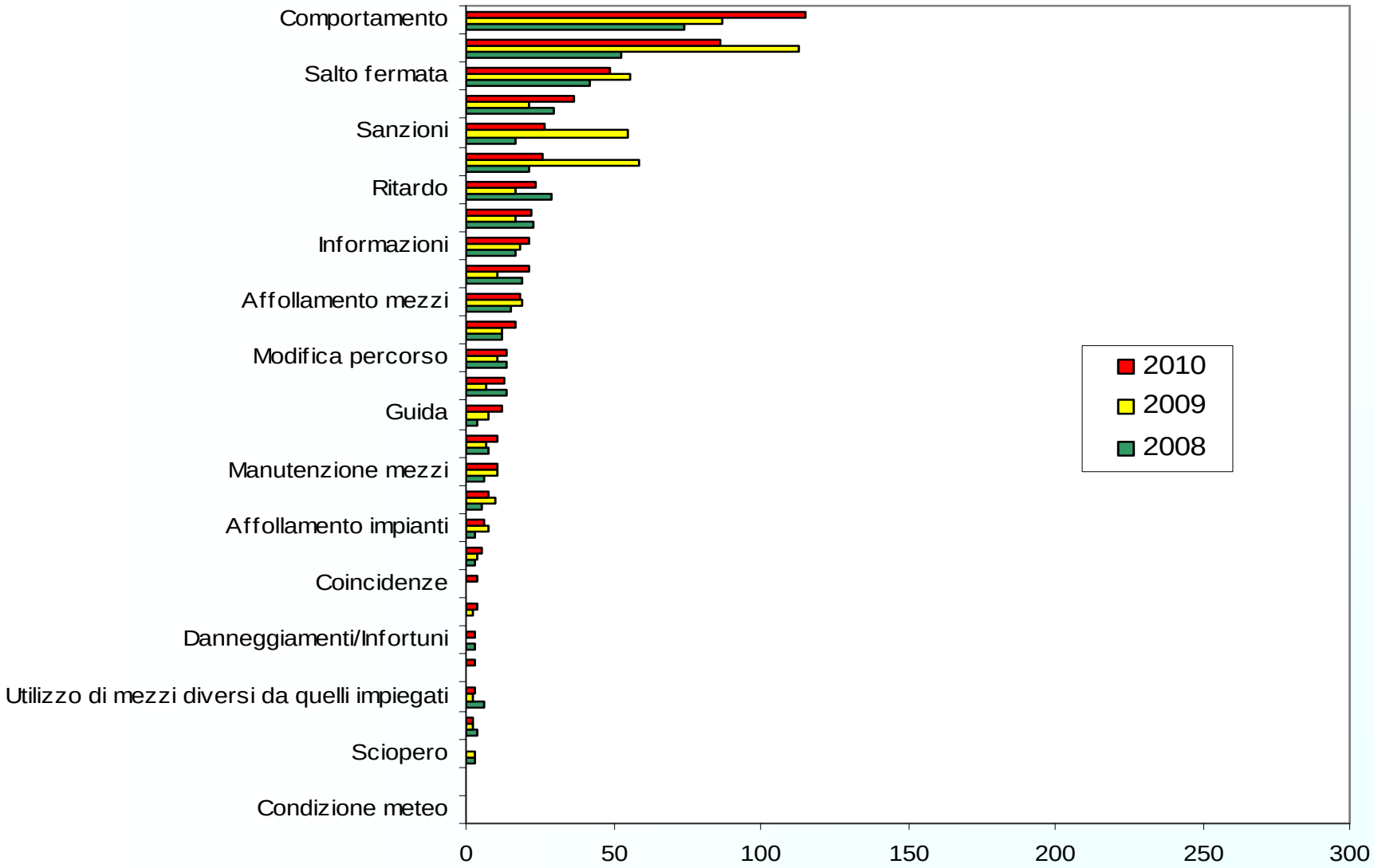
Reclami

Numero reclami-segnalazioni settore urbano. Anni 2008-2010



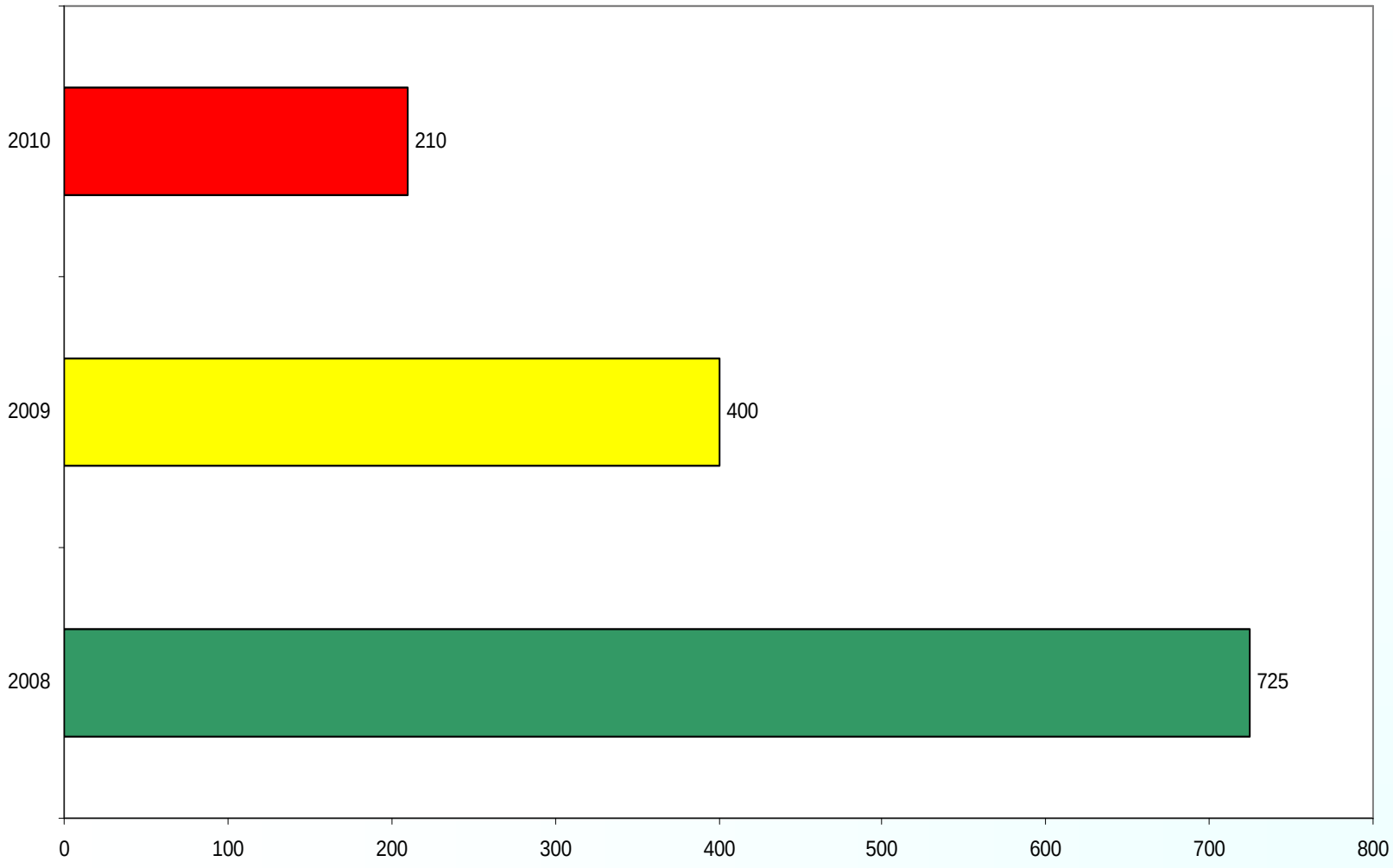
Reclami

Numero reclami-segnalazioni settore urbano. Anni 2008-2010



Reclami

Numero reclami-segnalazioni settore i-mob. Anni 2008-2010



Reclami

Customer Satisfaction 2010

Le valutazioni del servizio reclami - Navigazione

Risposte totali alla sezione navigazione = 1042

Il giudizio dell'utente che ha inoltrato un reclamo *(n=88)* (1=totalmente insoddisfatto; 10=totalmente soddisfatto)			
	valutazione media	**dev. std.**	**percentuale soddisfatti**
Grado di soddisfazione del servizio reclami	3,90	1,88	24,2%
Grado di soddisfazione delle risposte al servizio reclami	3,15	2,13	15,8%

Reclami

Customer Satisfaction 2010

Le valutazioni del servizio reclami - Automobilistico

Risposte totali alla sezione urbano Mestre = 801

Il giudizio dell'utente che ha inoltrato un reclamo *(n=21)* (1=totalmente insoddisfatto; 10=totalmente soddisfatto)			
	valutazione media	**dev. std.**	**percentuale soddisfatti**
Grado di soddisfazione del servizio reclami	4,19	2,30	29,0%
Grado di soddisfazione delle risposte al servizio reclami	3,88	2,03	24,8%

Customer Satisfaction 2010

Le valutazioni del sistema Imob - Urbano Mestre

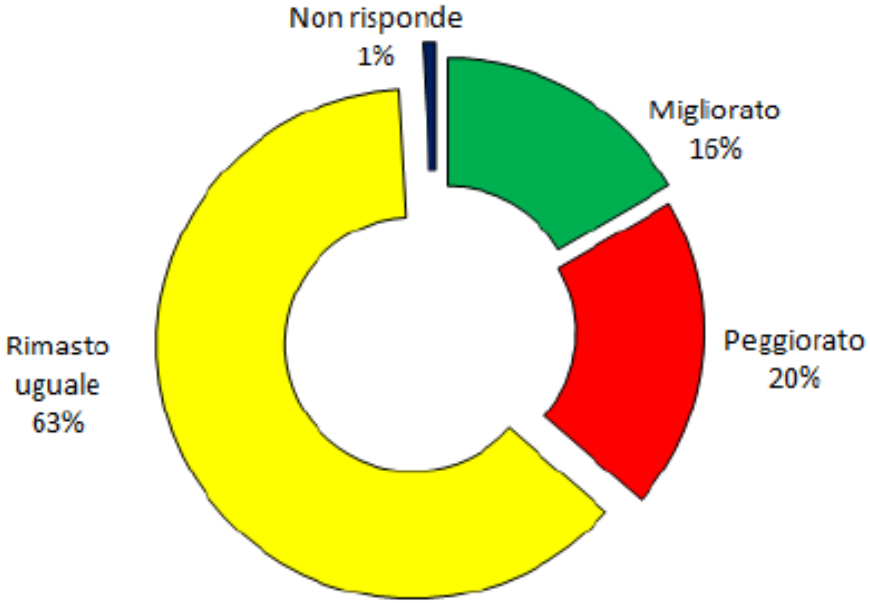
Con l'introduzione del sistema iMob l'accesso e l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico urbano è:

	valutazione media	dev. std	percentuale soddisfatti *
Grado di soddisfazione della validità dei biglietti	6,57	1,45	82,6%
Adeguatezza delle strumentazioni elettroniche	6,56	1,47	83,3%
Chiarezza delle informazioni	6,55	1,52	81,6%

Customer Satisfaction 2010

Le valutazioni del sistema Imob - Navigazione

Con l'introduzione del sistema iMob l'accesso e l'utilizzo del servizio di navigazione è:



	valutazione media	dev. std	percentuale soddisfatti *
Grado di soddisfazione della validità dei biglietti	6,41	1,35	81,5%
Adeguatezza delle strumentazioni elettroniche	6,43	1,40	82,5%
Chiarezza delle informazioni	6,41	1,41	81,7%

Grazie per l’attenzione