	QUESTIONARI DISTRIBUITI:	**300**	**100%**
	QUESTIONARI COMPILATI:	**181**	**60,33%**
SOCIETA' AUTOSERVIZI	**QUESTIONARI SCARTATI:**	**6**	**2,00%**
PUBBLICI OLTREPO'	**QUESTIONARI CONTEGGIATI:**	**175**	**58,33%**

9	VALUTAZIONE DEL CLIENTE									
FATTORI DI QUALITA'	**PESSIMO** -3	**NON SUFFICIENTE** -1	**NELLA NORMA** 0	**BUONO** 1	**OTTIMO** 3	**NON RISPONDE**	**% SODDISFATTI**	**GRADO DI SODDISFAZIONE**	votanti	quadratura
SICUREZZA DEI MEZZI DI TRASPORTO	5	17	60	66	25	2	87%	0,63	173	0
EFFICACIA AZIONI DI VIGILANZA E DETERRENZA SUI MEZZI	18	34	56	43	20	4	70%	0,09	171	0
LIVELLO DI SICUREZZA SUI MEZZI	7	15	67	58	26	2	87%	0,58	173	0
REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	16	30	38	53	37	1	74%	0,49	174	0
PULIZIA DEI MEZZI	7	27	62	51	24	4	80%	0,44	171	0
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO:										
• AFFOLLAMENTO	13	25	82	34	14	7	77%	0,07	168	0
• CLIMATIZZAZIONE	13	23	68	50	20	1	79%	0,28	174	0
SERVIZI PER PORTATORI DI HANDICAP	9	35	47	25	6	53	64%	-0,16	122	0
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA:	0	0	0	0	0	0				
• DIFFUSIONE	8	20	79	42	10	16	82%	0,18	159	0
• TEMPESTIVITA'	8	20	73	44	11	19	82%	0,21	156	0
• AFFISSIONE ORARI ALLE FERMATE	9	17	62	44	24	19	83%	0,46	156	0
PRESENTABILITA' AUTISTI	8	9	37	59	60	2	90%	1,19	173	0
COMPORTAMENTO AUTISTI	25	17	25	48	60	0	76%	0,78	175	0
GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE OSSERVAZIONI	11	8	67	37	23	29	87%	0,45	146	0
FUNZIONALITA' DEI PUNTI VENDITA	7	12	49	59	28	20	88%	0,71	155	0
COINCIDENZE CON FF.SS., METROPOLITANE E ALTRE AUTOLINEE	7	17	32	39	39	41	82%	0,88	134	0
IMPATTO AMBIENTALE										