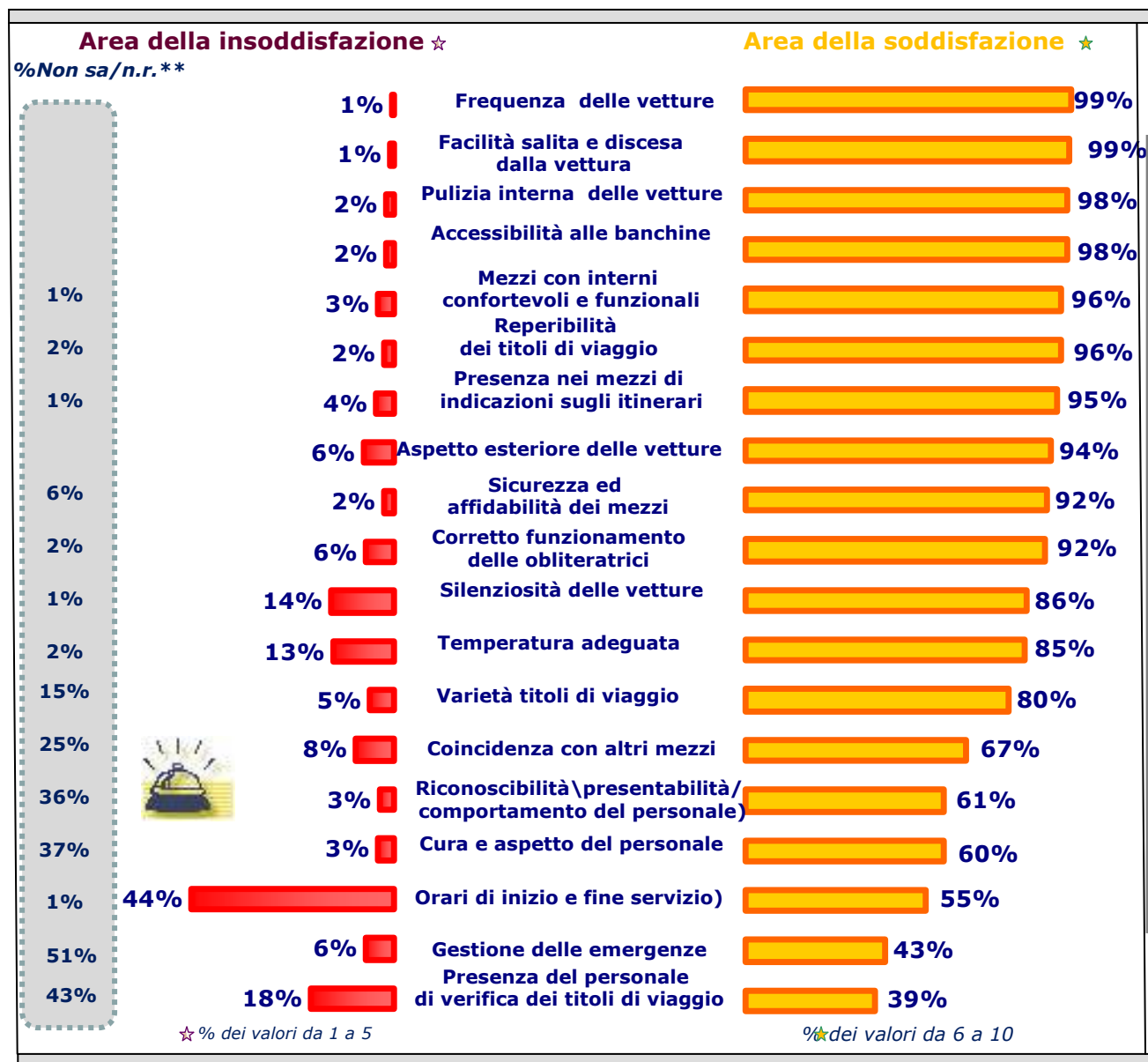
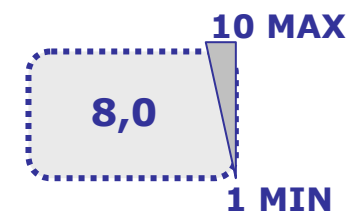


## INDICE DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



### INDICE DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO (ICS)\*



Regolarità/Affidabilità: 8,1  
Vetture: 8,0  
Personale: 7,4  
Titoli di viaggio: 8,3

\*L'indice è ottenuto ponderando la soddisfazione media di ogni caratteristica con l'importanza media che ogni caratteristica ha sulla soddisfazione complessiva. L'importanza utilizzata per il calcolo dell'indice è quella dichiarata, ovvero è stato chiesto agli intervistati di esprimere, per ogni caratteristica del servizio, il livello di importanza.

\*\*% di intervistati che non riesce a esprimere un giudizio sulla caratteristica del servizio

## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO

- ⊗ I servizi che le ho appena indicato sono curati da MINIMETRO' S.P.A., relativamente a tali servizi complessivamente quanto è soddisfatto? Utilizzi per favore una scala da 1 a 10 dove 1 significa per nulla soddisfatto/a e 10 completamente soddisfatto/a

