

Bus, indagine Mom di Treviso: customer satisfaction oltre il 94 per cento



Risultati più che incoraggianti quelli emersi dall'indagine **Customer Satisfaction 2019** realizzata da **Mom**, l'azienda di trasporto pubblico della provincia

Per la società veneta i dati, raccolti attraverso specifici questionari distribuiti a un campione di 1205 viaggiatori, parlano infatti di un **indice generale di soddisfazione che raggiunge il 94,3%** delle persone intervistate, in crescita di 3 punti percentuali rispetto al

Su una scala da 1 a 10, gli aspetti che hanno assicurato a Mom i voti più alti sono stati la sicurezza intesa come mancanza di incidenti (**8,39**), la sicurezza come assenza del pericolo di furti o borseggi (**8,11**), la condotta di guida degli autisti (**7,91**), la cortesia degli autisti (**7,77**) e il comportamento dei controllori (**7,76**).

Particolarmente graditi anche i servizi di informazione all'utenza mediante sito internet e telefono, oltre che presso biglietterie e fermate.

Dalle informazioni raccolte sono emersi i parametri di qualità più importanti per i viaggiatori: oltre la già citata sicurezza, di massimo rilievo sono risultate la puntualità (7,07) e i servizi dedicati a viaggiatori con ridotte capacità motorie (7,04 in ambito urbano, 6,90 in ambito extraurbano).

L'indagine ha messo in evidenza anche il **profilo della clientela di Mom**: il campione protagonista dell'indagine è stato suddiviso tra ambito urbano (36,8% del campione) ed extraurbano (63,2% del campione) per cinque macro aree del territorio di operatività aziendale (Sud: Treviso, Est: Conegliano, Nord: Vittorio Veneto, Centro: Montebelluna, Ovest: Castelfranco Veneto) e ripartito in studenti (56,8%), lavoratori (20,2%), pensionati (18,9%), e ha rilevato con una crescita, rispetto al 2018, del 2% dei lavoratori e del 7% di clienti che scelgono il bus per tempo libero o acquisti.

