

QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DEI SERVIZI INTERURBANI DI TRASPORTO PUBBLICO DELLA PROVINCIA DI MANTOVA

CLIENTE: Provincia di Mantova

PERIODO: 2013-2014

OBIETTIVI

Analisi Customer Satisfaction verso gli utenti del servizio TPL interurbano di Mantova allo scopo di rilevarne gli elementi di giudizio e di soddisfazione rispetto ai diversi fattori che caratterizzano il servizio erogato da APAM Esercizio (anno 2013).

Al fine di permettere il confronto tra i risultati ottenuti e quelli di analoghi studi precedenti, la Customer è basata su un sistema di parametri di qualità analogo rispetto all'ultima indagine effettuata.

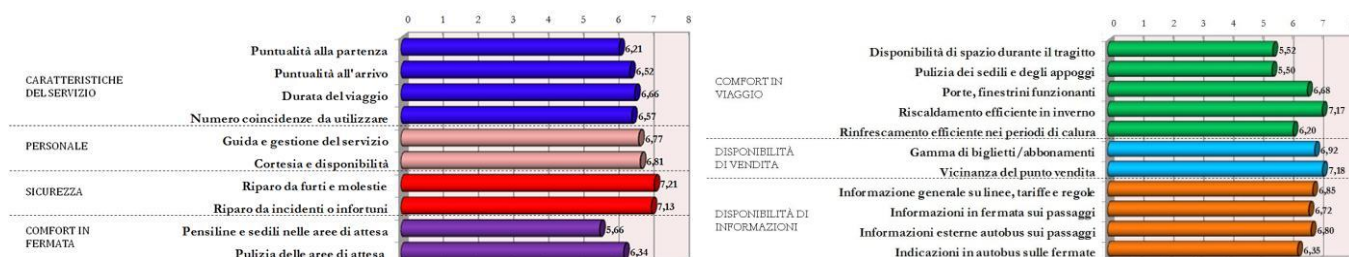
Sono programmate interviste telefoniche (750 utenti) e vis-à-vis (700 utenti)

L'indagine è articolata su due campioni distinti con l'obiettivo di cogliere la differenza di percezione sulla qualità del servizio tra coloro che si muovono sistematicamente utilizzando il mezzo pubblico e chi invece usa il servizio con minore frequenza.



I fattori su cui è stata impostata la *customer satisfaction* vengono valutati in termini di soddisfazione e di importanza da parte degli utenti.

	EFFICIENZA DEL TRASPORTO	PERSONALE DI GUIDA	SICUREZZA	COMFORT IN FERMATA	COMFORT IN VIAGGIO	DISPONIBILITÀ DI VENDITA	INFORMAZIONI
Soddisfazione	6,39	6,77	6,56	5,99	6,18	7,03	6,67
Importanza	14,6%	13,8%	16,3%	11,9%	13,0%	15,3%	15,0%



TeMA - Territorio Mobilità Ambiente - S.r.l.

Reg. Imprese di Genova/C.F./P. IVA 01631290994; Cap. Sociale i.v. 15.000,00 euro

Via Sottoripa 1A/116 – 16124 Genova

Tel +39 010 4217401 Fax +39 010 9998698

www.temasrl.net info@temasrl.net info@pec.temasrl.net