

Indagine su tram e autobus, l'Atb misura il grado di soddisfazione dei clienti



Da lunedì 23 a domenica 29 novembre, l'ATB realizzerà l'annuale indagine di Customer Satisfaction 2015. Personale della società incaricata Datacontact, effettuerà a bordo degli autobus, delle funicolari, del tram e alle fermate ATB, interviste "face to face" ai clienti abbonati e occasionali del servizio di trasporto pubblico locale con l'obiettivo di tratteggiare il profilo del cittadino che utilizza il mezzo pubblico, misurare il livello di soddisfazione dei clienti, le loro aspettative e le principali criticità verso cui orientare scelte e investimenti aziendali. L'indagine sarà presentata nei primi mesi del 2016 e illustrerà i principali risultati raccolti dall'analisi di fattori quali: il giudizio sulla qualità del servizio, la disponibilità, l'accessibilità, le informazioni, il tempo, l'attenzione al cliente, il comfort, la sicurezza e l'impatto ambientale. Inoltre, da lunedì 9 a venerdì 20 novembre, verrà realizzata un'ulteriore rilevazione della soddisfazione dell'utenza del trasporto pubblico, come approfondimento dei giudizi espressi sulle linee 1 e 8.