

TRASPORTO PUBBLICO, INDAGINE SUL GRADIMENTO

Da lunedì 8 marzo saranno effettuate 1200 interviste ad abbonati Atcm e utenti occasionali

I cittadini modenesi sono soddisfatti del servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano che viene offerto loro? Ora che le linee del nuovo servizio urbano di Modena viaggiano con regolarità, qual è il giudizio rispetto alle modifiche effettuate? Quali aspetti del servizio dovrebbero essere ancora migliorati? E' quel che stabilirà l'Ufficio ricerche del Comune di Modena, per conto dell'Agenzia per la mobilità, tramite la consueta indagine di "Customer Satisfaction".

A partire da lunedì 8 marzo personale della società Ipsos effettuerà 1200 interviste agli utenti. Operatori qualificati contatteranno telefonicamente 800 abbonati Atcm e intervisteranno, tramite colloqui faccia a faccia, 400 viaggiatori occasionali nelle principali stazioni e punti di interscambio dei servizi urbani di Modena, Carpi, Sassuolo e del servizio extraurbano (Vignola, Castelfranco, Maranello, Pavullo etc...). Gli intervistatori presenti alle stazioni saranno dotati di un apposito documento di riconoscimento.

Gli intervistati saranno selezionati dall'ufficio ricerche in modo da costituire un campione rappresentativo dell'universo degli utenti in base all'età, alla professione, al titolo di studio, al numero di viaggi compiuti nell'intero anno e alla tipologia di linee utilizzate. La metodologia utilizzata sarà la stessa degli anni precedenti.

Le domande effettuate consentiranno agli interpellati di **esprimere giudizi su diversi fattori** che, una volta aggregati, serviranno a **valutare gradimento e soddisfazione complessivi, e ad individuare le criticità del servizio su cui intervenire.** Gli intervistati dovranno esprimersi su: affidabilità del servizio (puntualità e rispetto delle fermate); comodità delle fermate; comfort dei mezzi; professionalità del personale; diffusione delle informazioni a bordo e alle fermate e controlli effettuati a bordo dei mezzi contro l'evasione del titolo di viaggio.

Si richiede cortesemente agli utenti la massima collaborazione. I risultati saranno resi noti tra alcune settimane.

