



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

A.T.M. S.p.A.

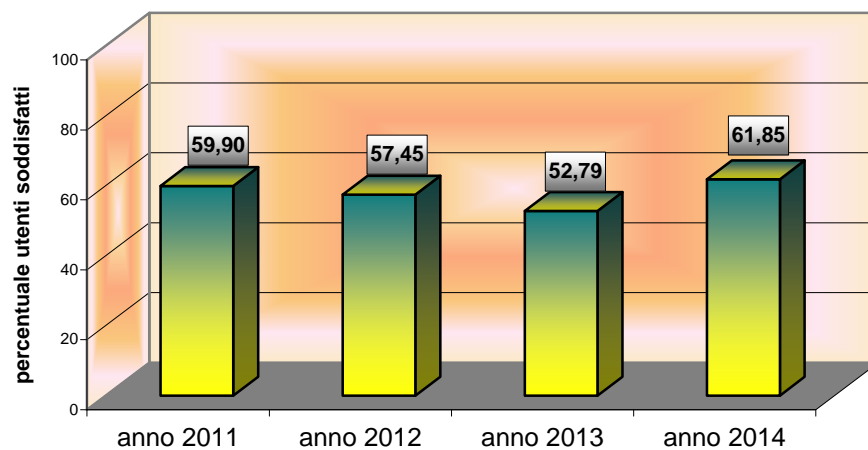
Customer Satisfaction

anni 2011 - 2014

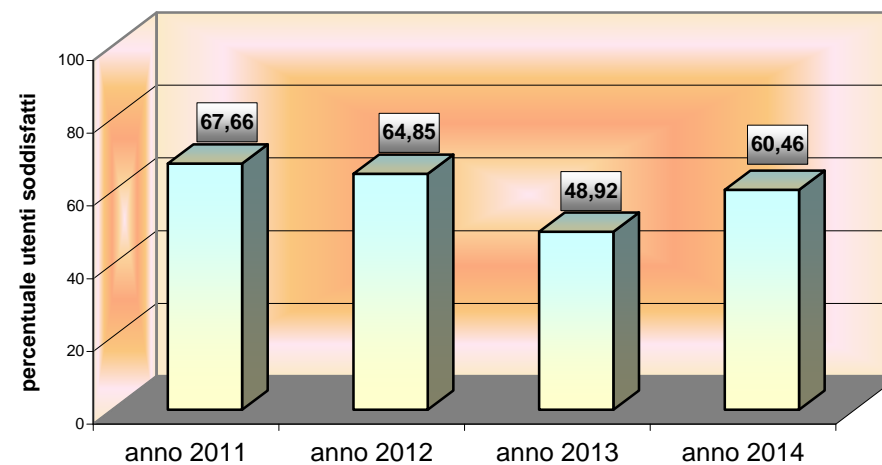
CENTRO STAMPA COMUNALE

SERVIZIO TPL (Trasporto Pubblico Locale)

Regolarità del servizio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

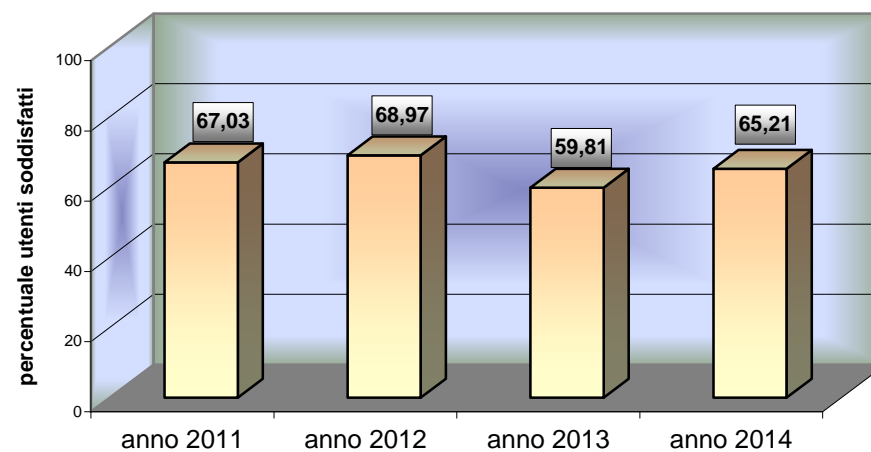


Sicurezza del viaggio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

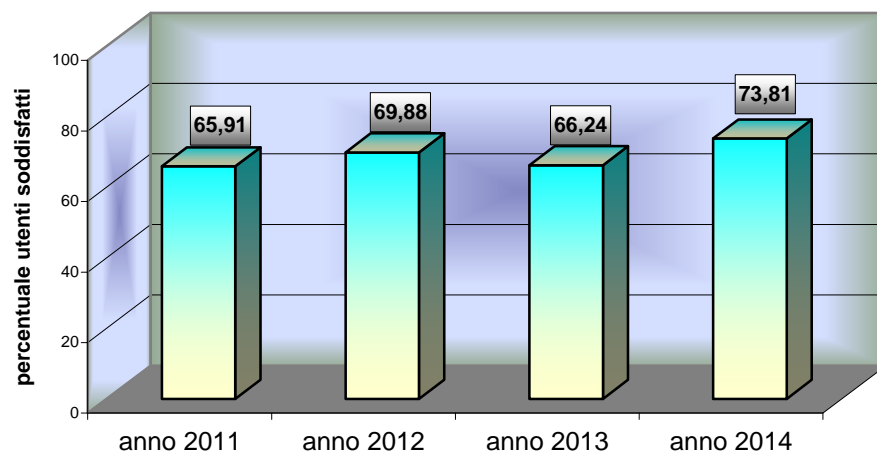


SERVIZIO TPL (Trasporto Pubblico Locale)

Pulizia e comfort:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

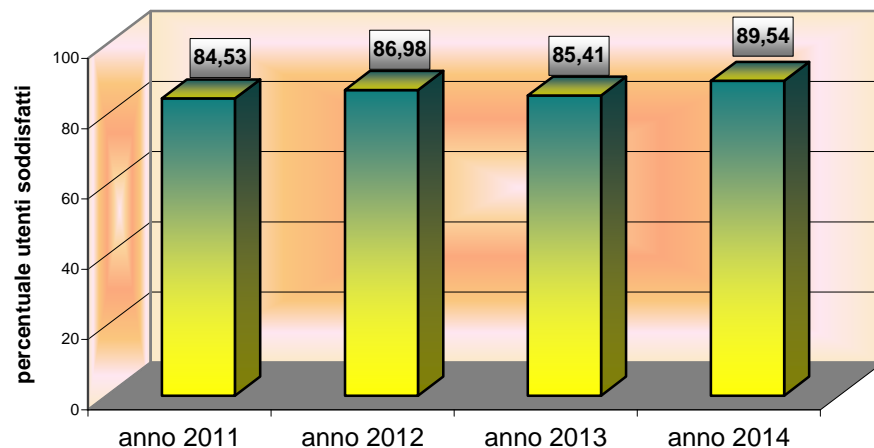


Comunicazione:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

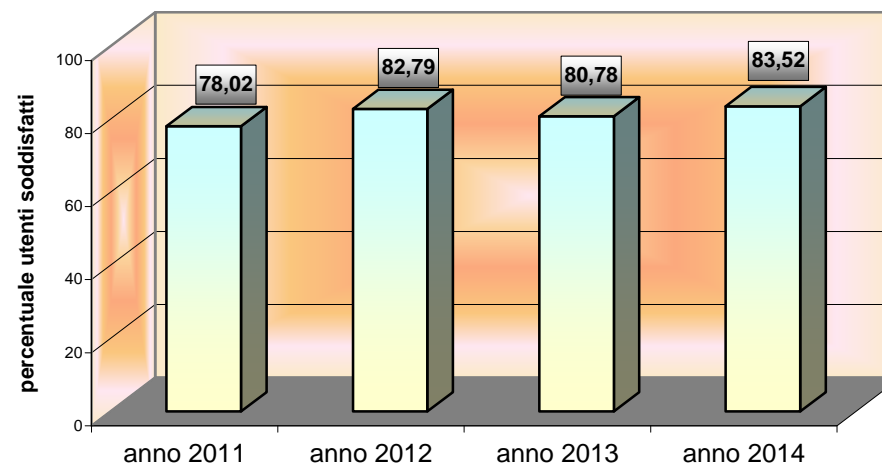


SERVIZIO TPL (Trasporto Pubblico Locale)

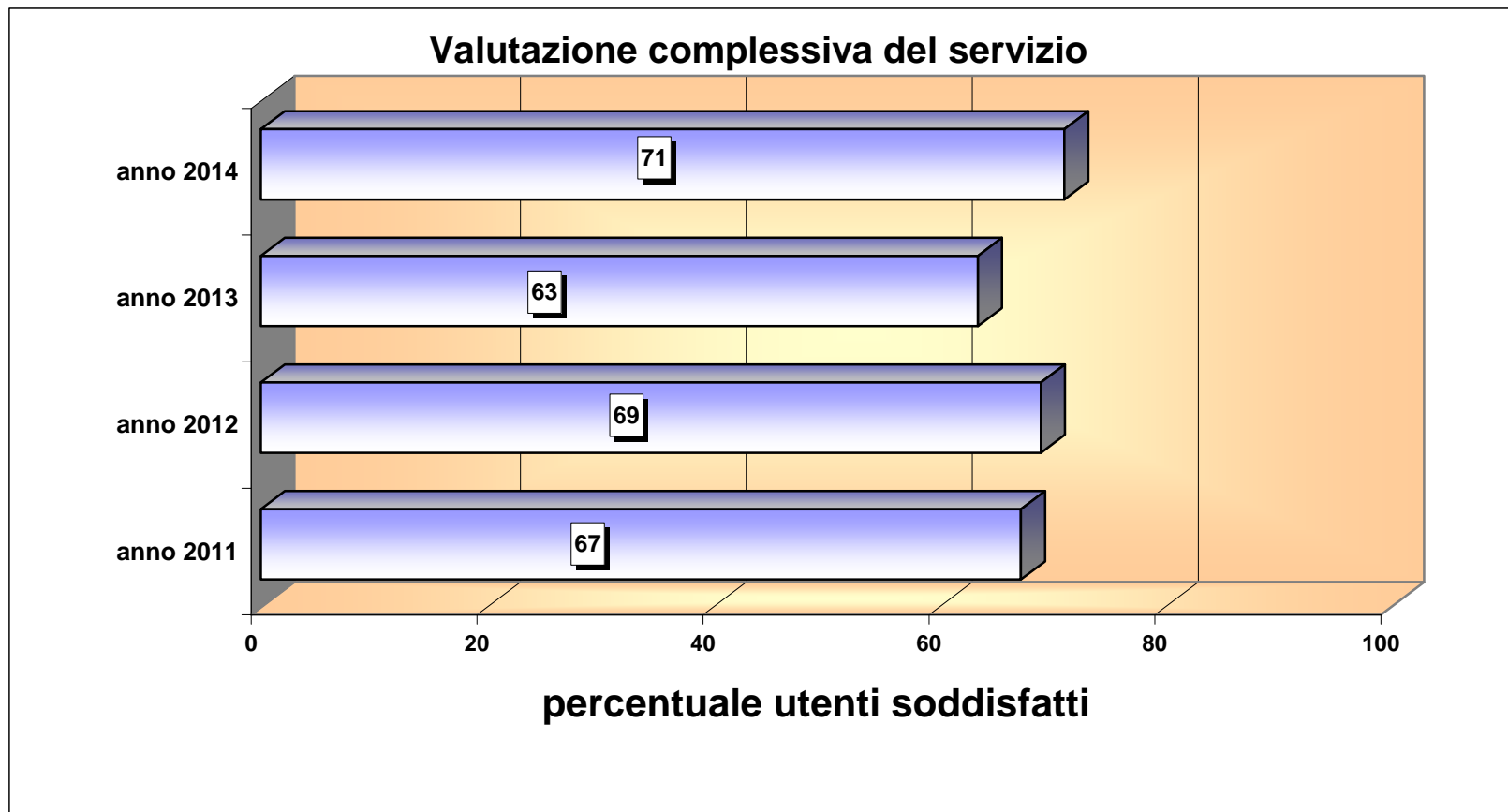
**Accessibilità al servizio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza**



**Comportamento del personale:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza**

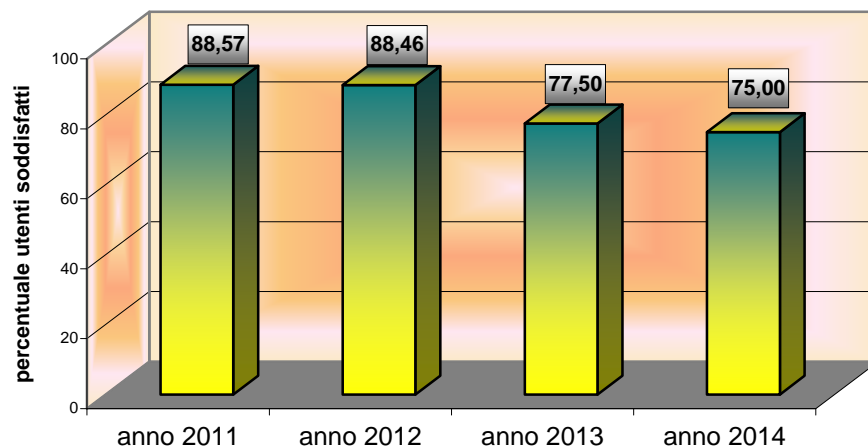


SERVIZIO TPL (Trasporto Pubblico Locale)

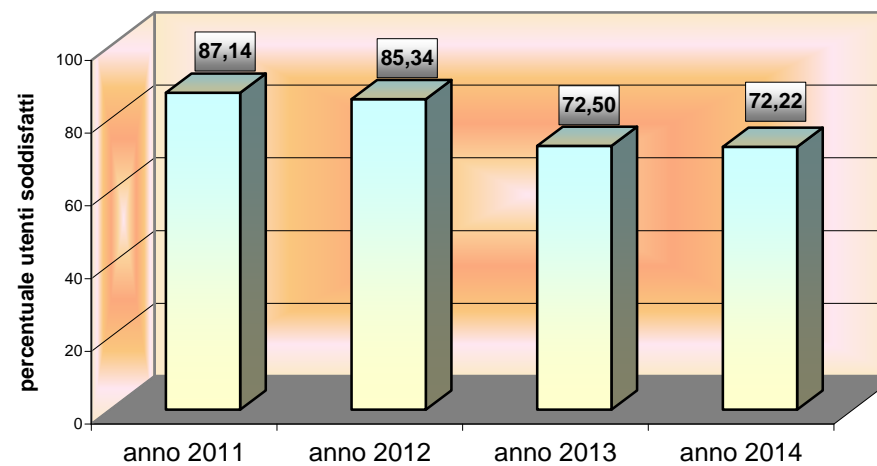


SERVIZIO ECCOBUS

Regolarità del servizio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

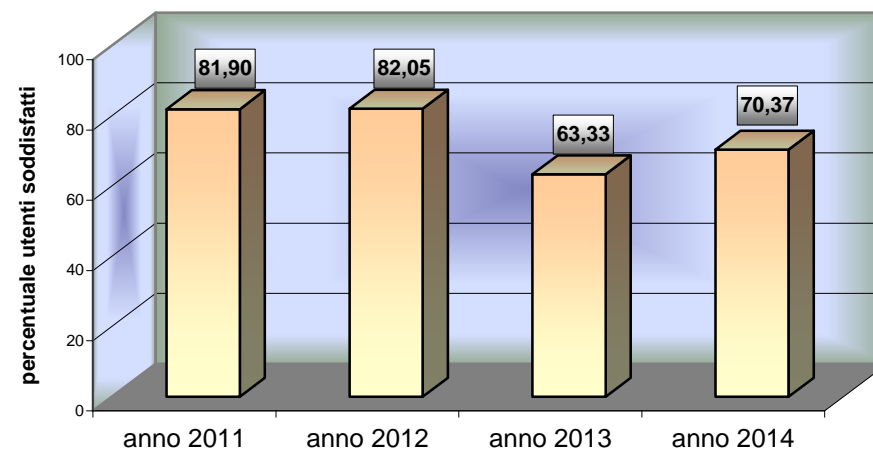


Sicurezza del viaggio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

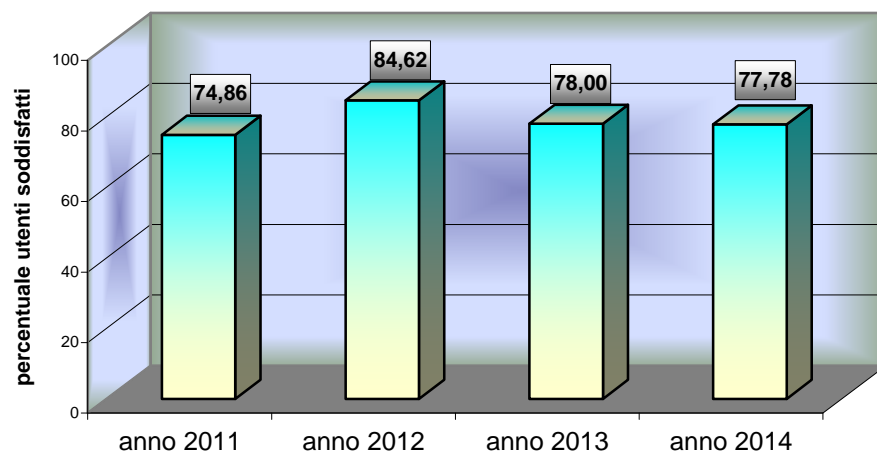


SERVIZIO ECCOBUS

Pulizia e comfort:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

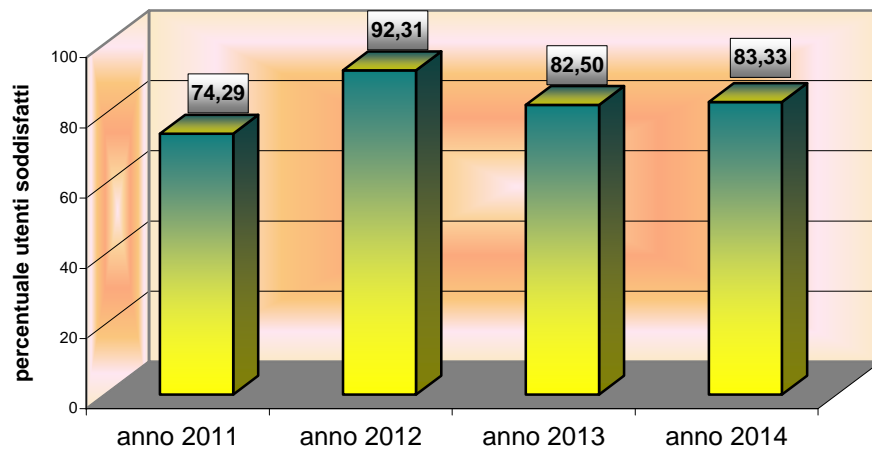


Comunicazione:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

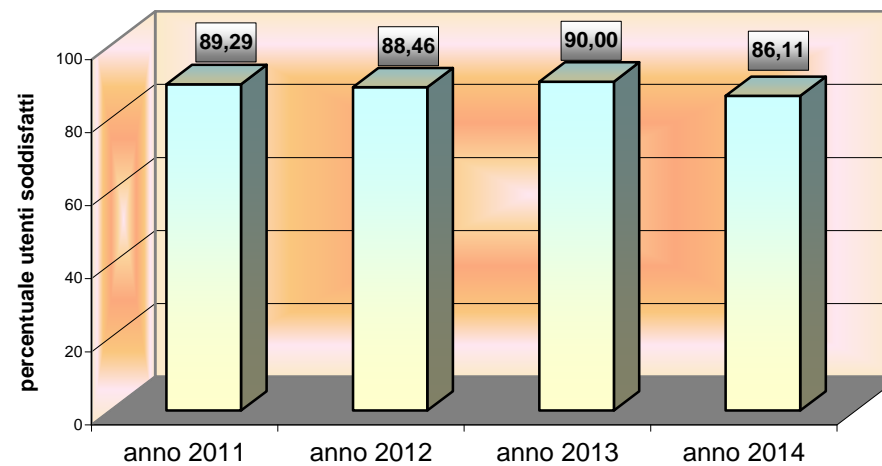


SERVIZIO ECCOBUS

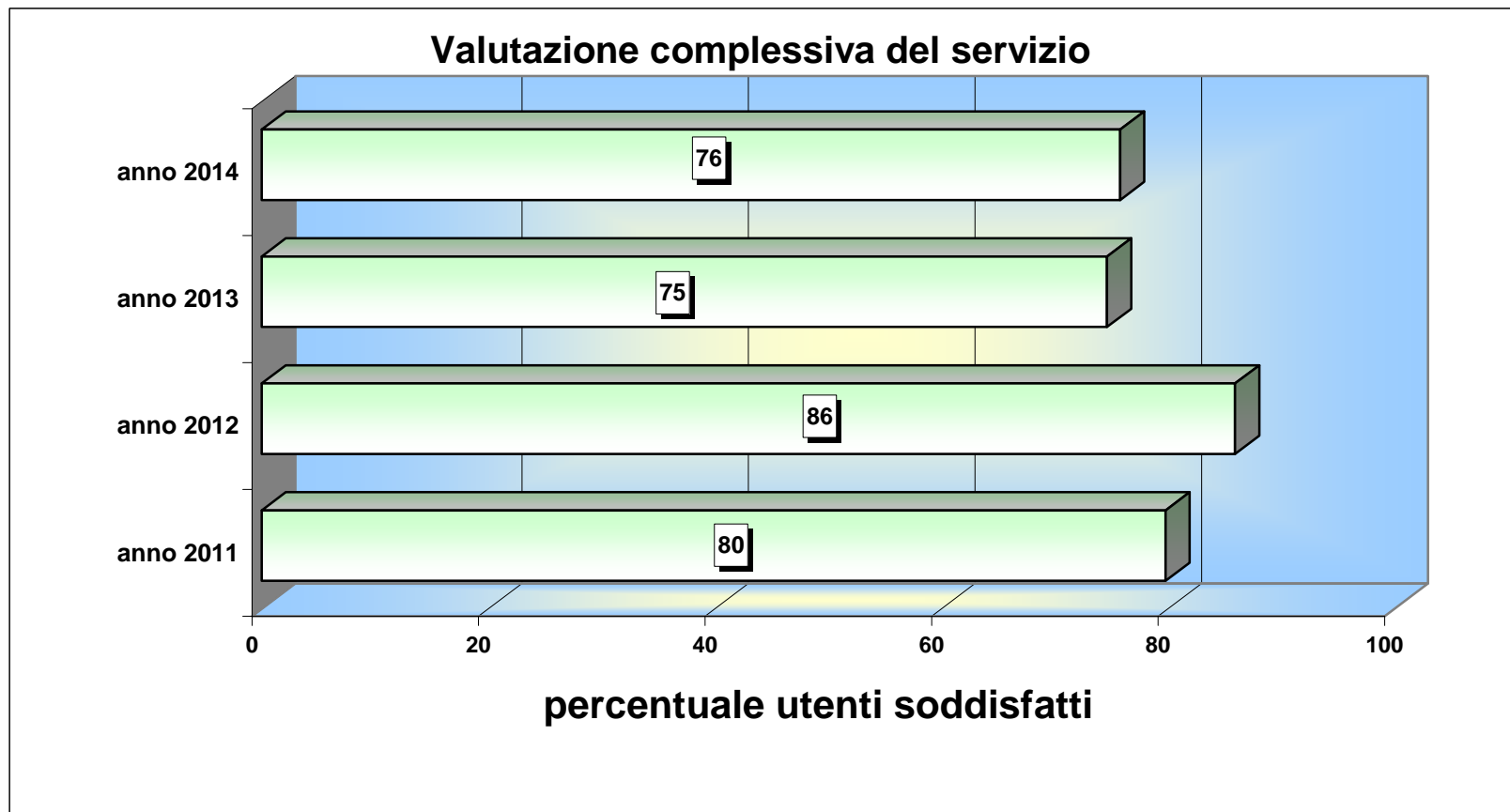
Accessibilità al servizio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza



Comportamento del personale:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

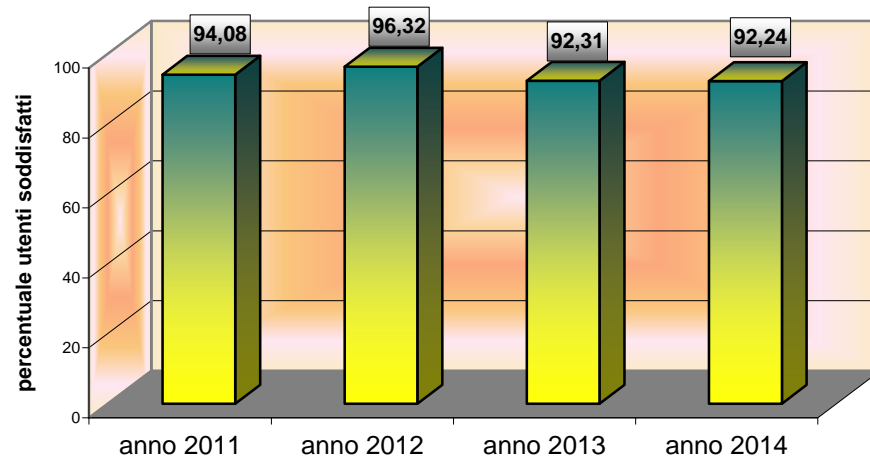


SERVIZIO ECCOBUS

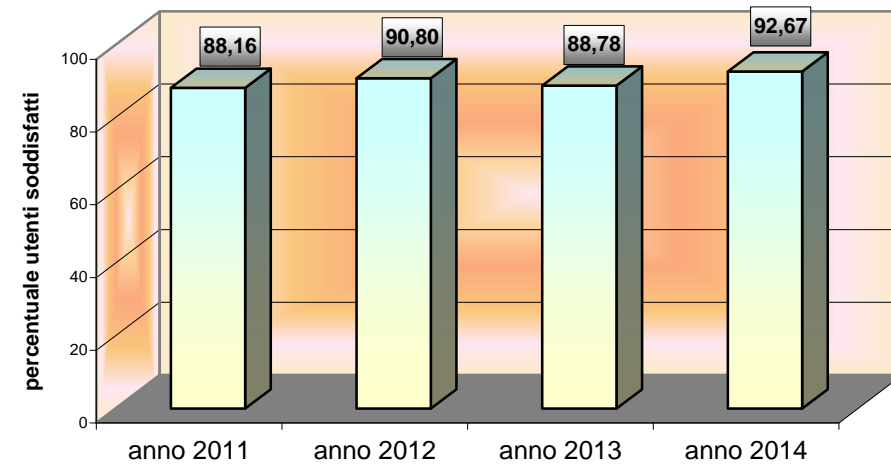


SERVIZIO SCUOLABUS

Regolarità del servizio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

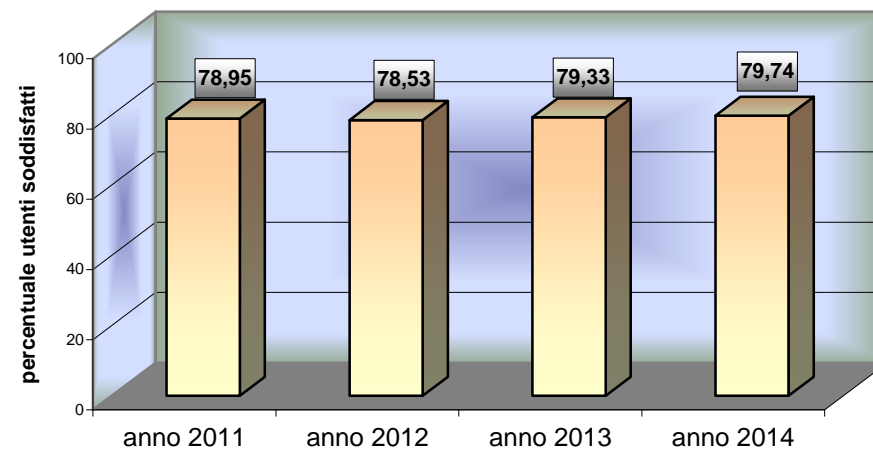


Sicurezza del viaggio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

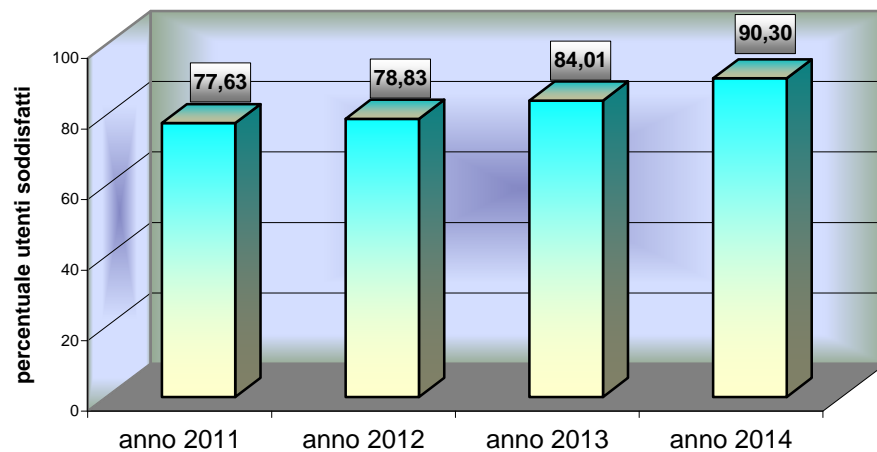


SERVIZIO SCUOLABUS

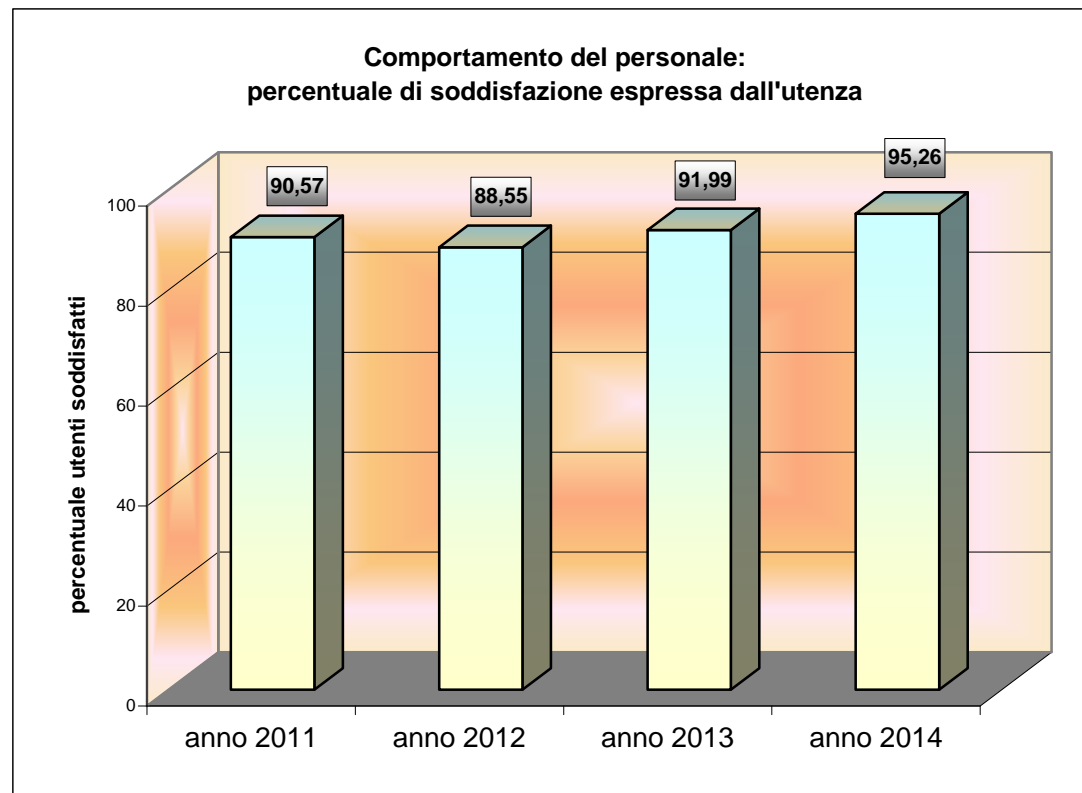
Pulizia e comfort:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza



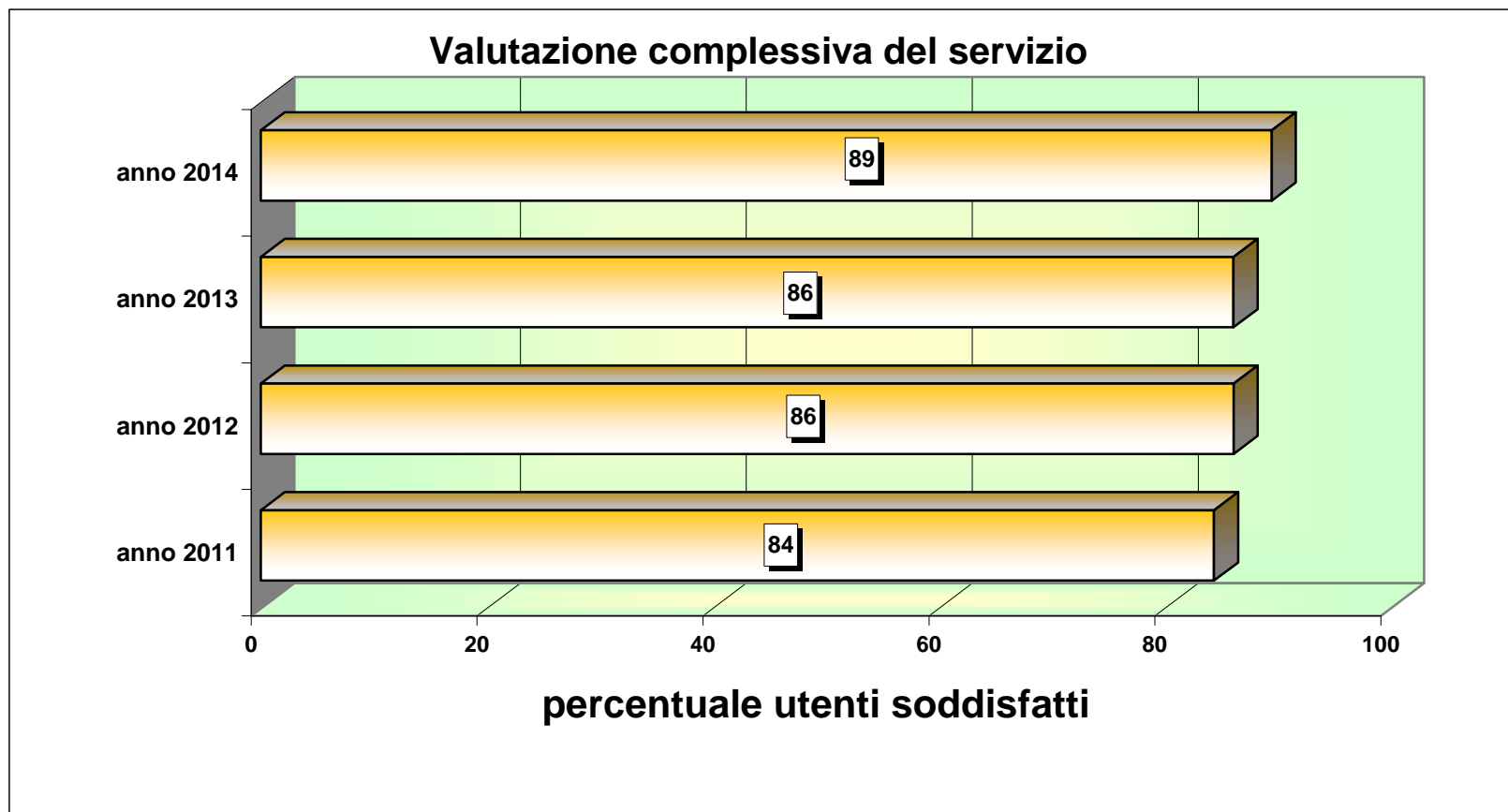
Comunicazione:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza



SERVIZIO SCUOLABUS

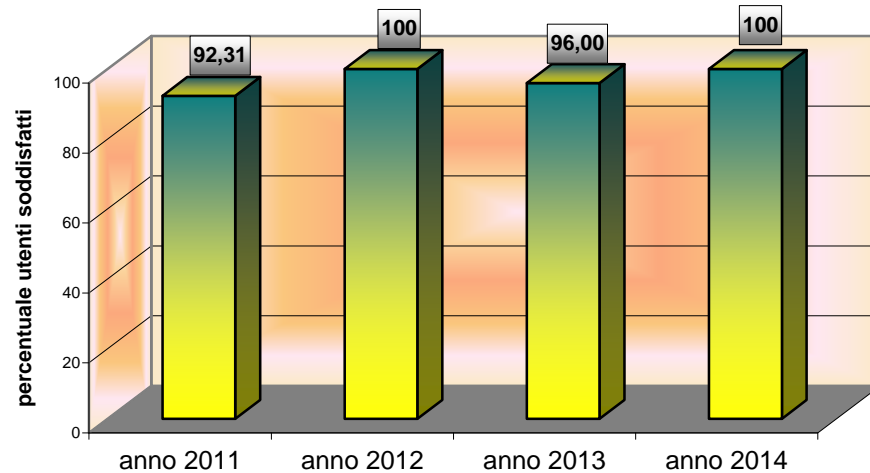


SERVIZIO SCUOLABUS

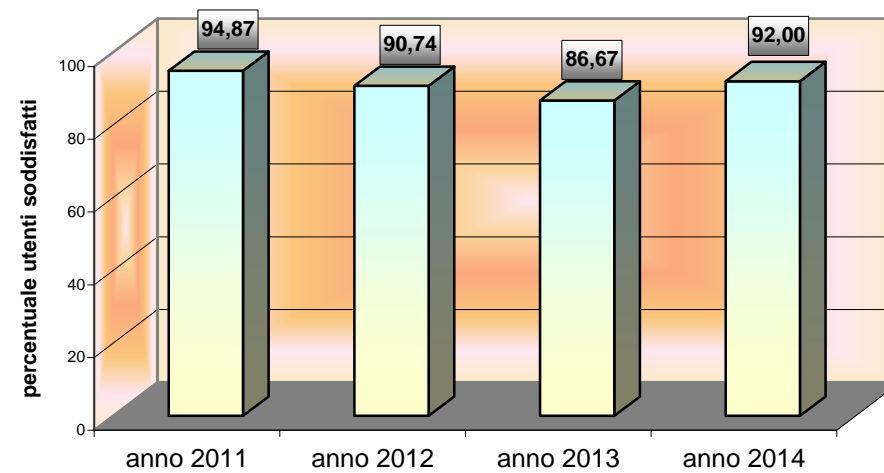


SERVIZIO TRASPORTO DISABILI

Regolarità del servizio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

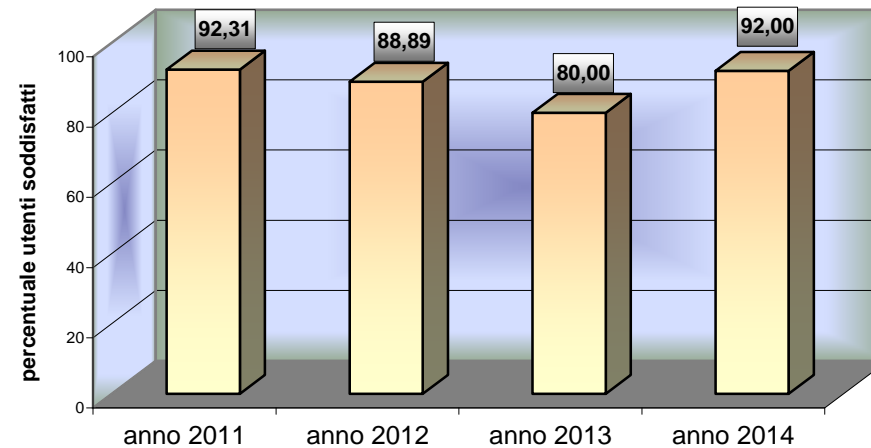


Sicurezza del viaggio:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza

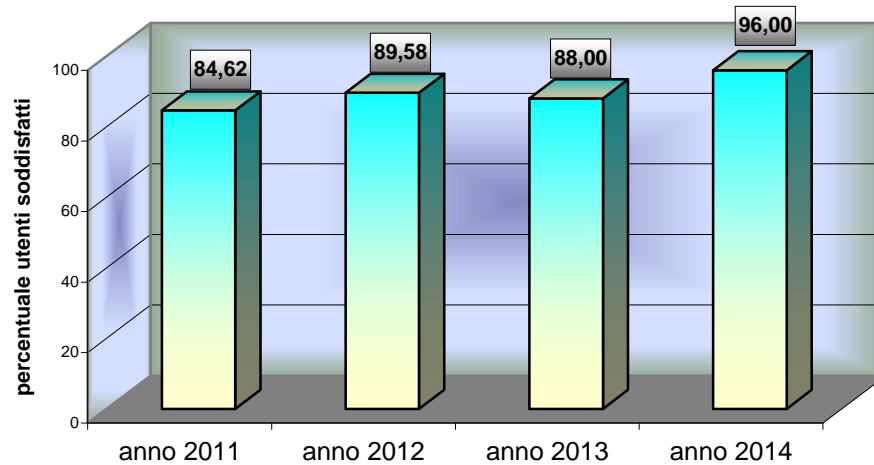


SERVIZIO TRASPORTO DISABILI

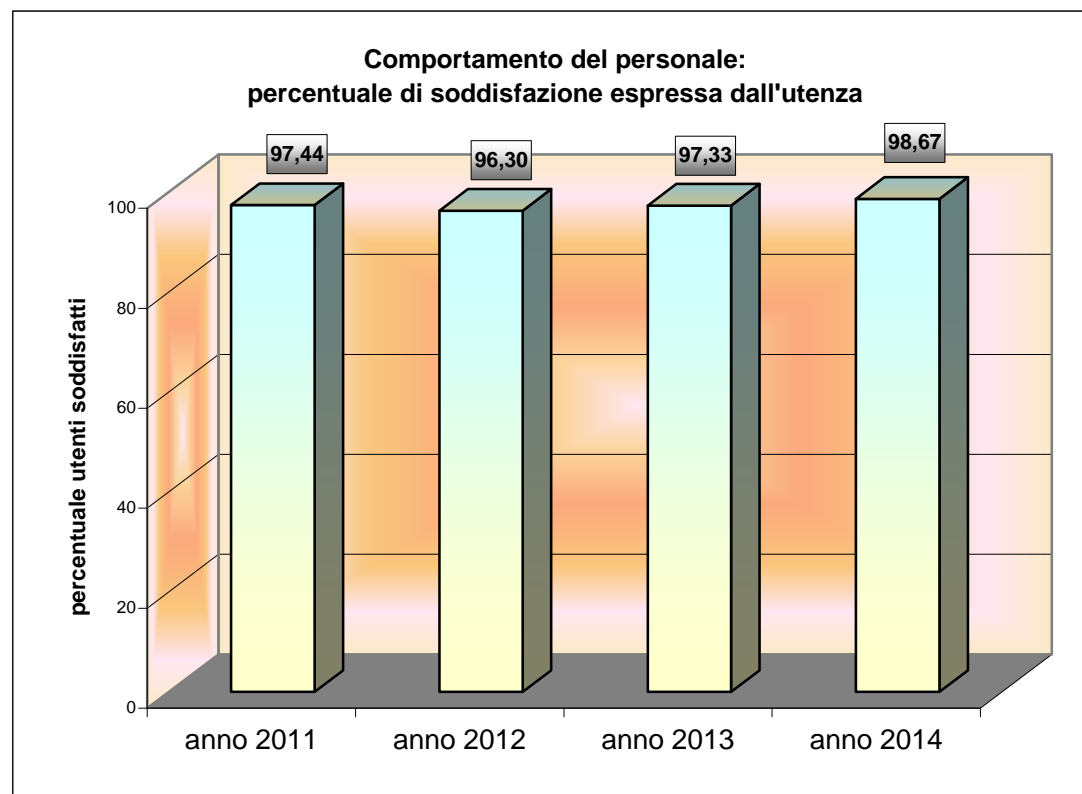
Pulizia e comfort:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza



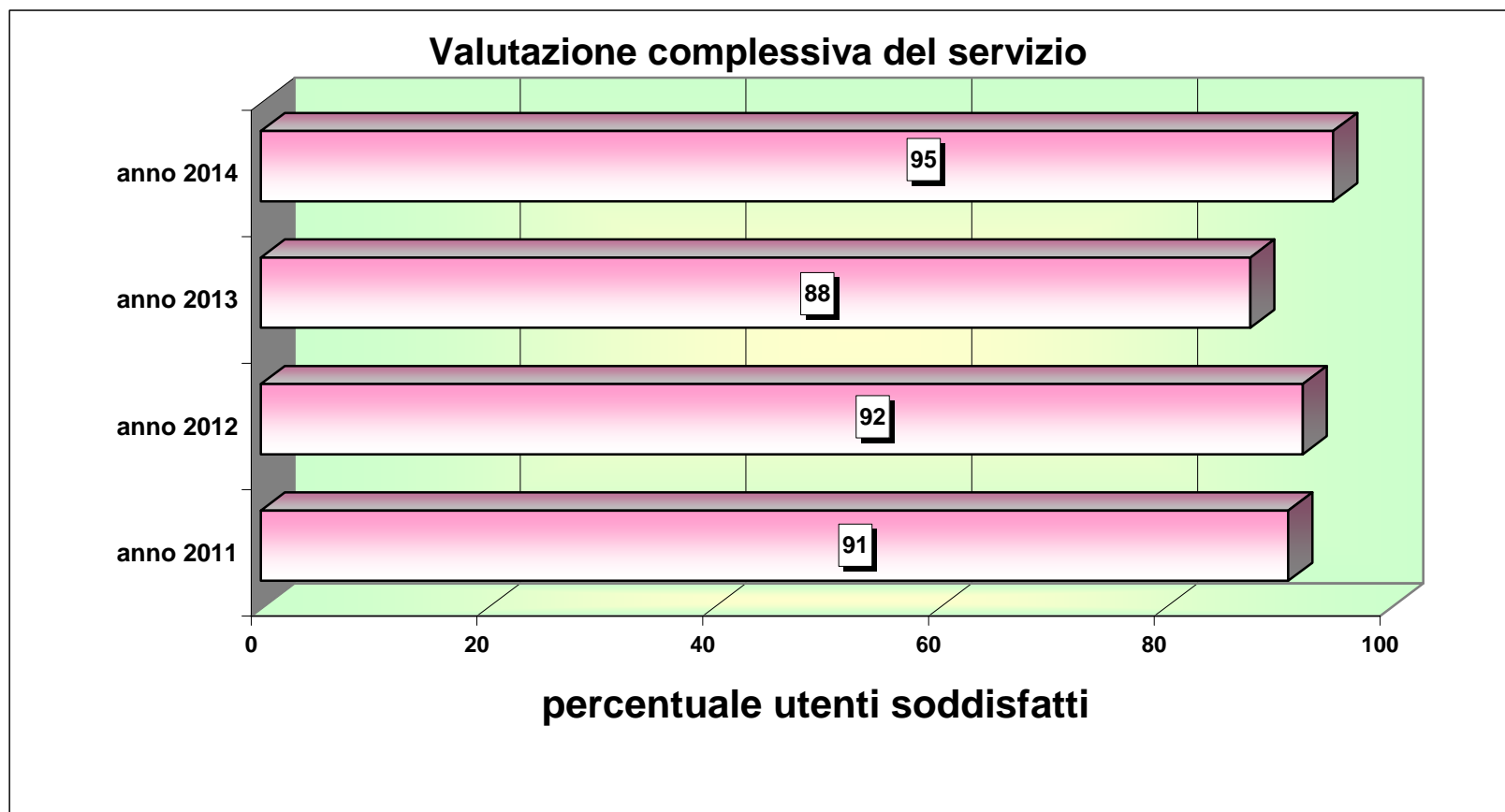
Comunicazione:
percentuale di soddisfazione espressa dall'utenza



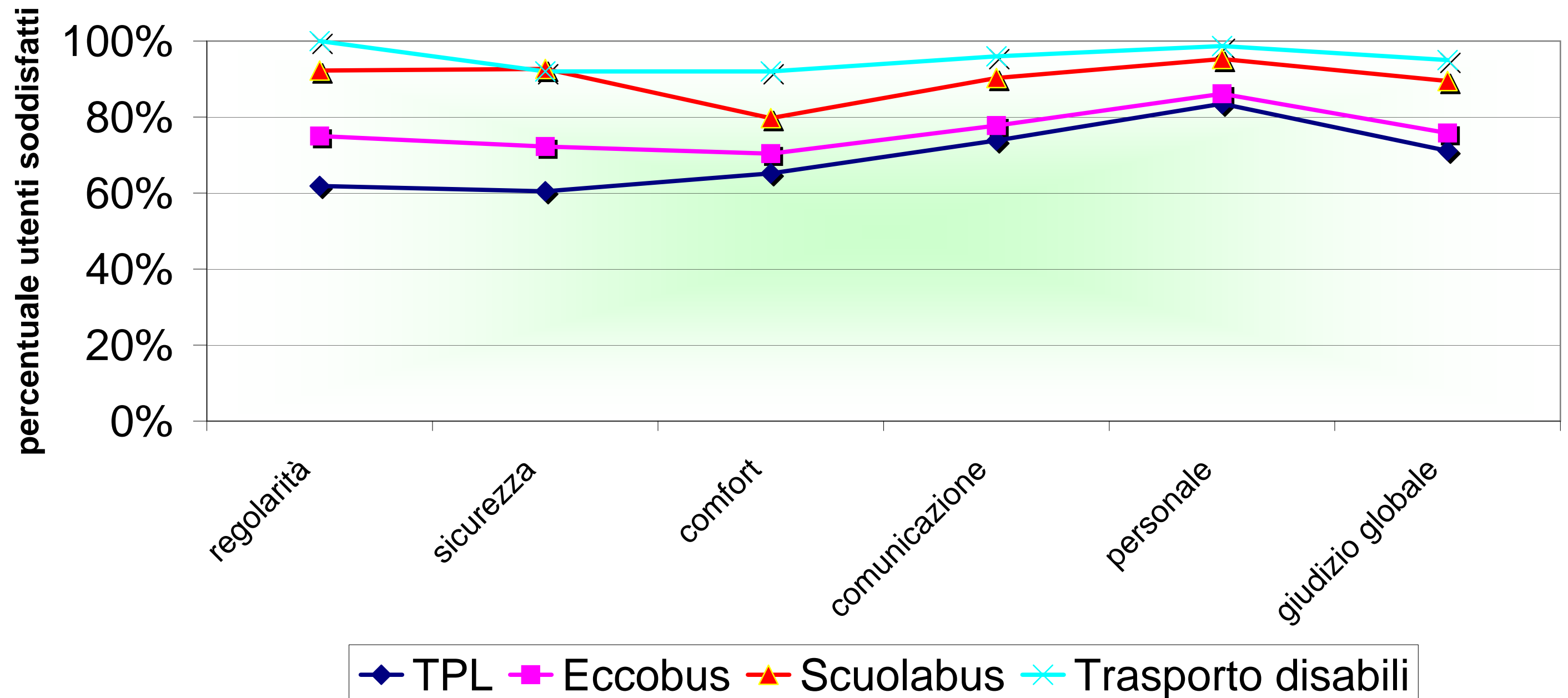
SERVIZIO TRASPORTO DISABILI



SERVIZIO TRASPORTO DISABILI



ATM S.p.A.
Customer satisfaction anno 2014
Valutazione complessiva



Indagine di soddisfazione del cliente

Il servizio "percepito" dal cliente, cioè come il cliente "vive" e giudica il trasporto pubblico, è l'oggetto di un'indagine annuale effettuata dall'Azienda mediante interviste ai clienti/utenti. Dal 2007, la suddetta indagine è stata estesa anche ai clienti/utenti dei servizi scuolabus e trasporto disabili.

Il presente report deriva dall'elaborazione grafica dei risultati delle ultime indagini di customer satisfaction promosse da ATM, le cui tabelle riepilogative sono pubblicate nel contesto della carta dei servizi dell'Azienda, reperibile sul suo sito istituzionale.

I parametri presi in considerazione per il monitoraggio della qualità percepita attengono alla sicurezza del viaggio, alla continuità e certezza del servizio, alla reperibilità degli orari di servizio, al rispetto degli orari di partenza e di arrivo, all'igiene e pulizia dei mezzi e dei locali dell'ATM aperti al pubblico, alla professionalità del personale, al contenimento dei tempi d'attesa agli sportelli, alla facile accessibilità alla procedura dei reclami e alle tempestive risposte.

I risultati delle indagini sono stati rappresentati in maniera analitica attraverso il trend storico (dal 2011 al 2014) e per tipologia di servizio (TPL, Eccobus, Scuolabus, Trasporto disabili). La valutazione complessiva, riferita alla sola indagine di customer effettuata nel corso del 2014, consente il confronto - in termini di percentuale di utenti soddisfatti - tra le varie tipologie di servizi di trasporto erogate dall'Azienda.