

Tavolo: Qualità dei Servizi

Tema: Customer Satisfaction

Titolo proposta: RILEVAZIONE PERIODICA - *Creare un nuovo sistema di rilevazione che comprenda: dimensionamento numerosità campionaria negli strati (trasporto regionale); rimodulazione del questionario; caratterizzare risposte PRM; integrazione con importanza dei fattori.*

Breve contestualizzazione

Trenitalia effettua in modo strutturato e periodico le rilevazioni in tema di Customer Satisfaction. Dal tavolo sono emerse proposte specifiche di integrazione o modifica su temi come la numerosità campionaria (limitatamente al trasporto regionale), importanza dei fattori, risposte specifiche in tema di PRM.

Risposta

Trenitalia nel corso dell'anno 2015 effettuerà una gara per l'affidamento a un soggetto terzo delle rilevazioni di Customer Satisfaction; in questa occasione verranno valutati i suggerimenti proposti.

Non si procederà invece con la caratterizzazione delle risposte PRM, in quanto l'attività è già attualmente svolta dal Gestore dell'infrastruttura ferroviaria e non appare utile duplicare le rilevazioni.

Per quanto riguarda l'analisi dei livelli di importanza, Trenitalia effettua annualmente ricerche di mercato per valutare l'indice d'importanza dei vari fattori.