

**INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION**

L'indagine periodica, con cadenza annuale, di Customer Satisfaction dovrà comprendere obbligatoriamente almeno i seguenti indicatori:

- a) Efficienza del servizio;
- b) Affidabilità del Servizio;
- c) Stato di pulizia dei veicoli;
- d) Stato di manutenzione dei veicoli;
- e) Facilità di reperimento dei veicoli sul territorio;
- f) Facilità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- g) Facilità di acquisto/pagamento del servizio;
- h) Chiarezza delle tariffe di utilizzo del servizio;
- i) Convenienza dei prezzi;
- j) Comfort dei veicoli, inteso come disponibilità di spazio a bordo, comodità alla guida e facilità di accesso al mezzo;
- k) informazioni all'utenza (tipologia, tempestività e chiarezza);
- l) Percezione del rispetto dell'ambiente;
- m) Facilità di comunicazione con l'azienda (call center, invio suggerimenti, reclami, ecc.);
- n) Giudizio nel suo complesso;
- o) Conoscenza del servizio sul territorio intervistando i non utenti.

Dovrà inoltre essere oggetto dell'indagine periodica la definizione dei fattori che rivestono maggiore importanza, ossia quei fattori che hanno un maggior impatto sulla soddisfazione complessiva dell'utente. La valutazione dell'importanza dovrà essere effettuata chiedendo all'intervistato di evidenziare al massimo tre fattori, tra quelli indicati, che per lui rivestono maggiore importanza. Il periodo di rilevazione e la definizione del campione da indagare (struttura e quantificazione) dovranno essere concordati con il Servizio Mobilità del Comune di Torino, in modo da ottenere risultati statisticamente attendibili per indagini di qualità percepita, in relazione all'universo di riferimento (utenti complessivi del servizio). La struttura dei report da restituire dovrà essere illustrata al Comune di Torino prima della somministrazione delle interviste. Il ricevimento e l'utilizzo da parte della Città di Torino dei dati e dei risultati ricevuti è libero e gratuito.

L'indagine potrà essere accessibile via web dagli utenti che saranno invitati una volta l'anno con una email che conterrà un link di accesso rapido al questionario.