



periodico d'informazione di ATCM S.p.A. - Modena

Customer Satisfaction 2003

Nel corso del 2001 ATCM, con il supporto della Società genovese di consulenza ORMES Consulting, aveva realizzato un'indagine sulla soddisfazione dei clienti, sulle loro aspettative e sul grado di rispondenza del servizio offerto alle loro esigenze, con particolare riferimento alla mobilità. I dati ottenuti da questa indagine di Customer Satisfaction erano poi stati messi a confronto con quelli dell'analogica indagine realizzata dal Settore Traffico Viabilità e Trasporti del Comune di Modena, per una più ampia valutazione della mobilità in città.

A distanza di due anni, ATCM torna ora ad avvicinare la propria clientela, e più in generale chi risiede sul territorio, attraverso campioni significativi, per approfondire e sviluppare, anche grazie alla verifica degli scostamenti rispetto all'indagine precedente, quegli aspetti del rapporto tra l'azienda e il contesto locale di riferimento che consentano di mettere a punto azioni e strategie per un maggiore e più qualificato coinvolgimento della clientela e per la realizzazione di un servizio che sappia meglio attrarre i clienti potenziali. E se l'indagine svolta nel 2001 era volta ad approfondire soprattutto il tema della "mobilità ideale" nella percezione di cittadini clienti e non, la Customer 2003 vuole in primo luogo focalizzare la propria attenzione su alcune specifiche tematiche. Una di queste mira a definire che cosa manchi all'informazione aziendale perché essa possa effettivamente "raggiungere i cittadini"; un particolare interesse sarà pure dedicato ad evidenziare elementi di immagine legati all'appetibilità del servizio ed al posizionamento di ATCM quale impresa nel contesto locale, per approfondire e misurare elementi di vissuto che consentano di progettare azioni per un maggior coinvolgimento della clientela e dare visibilità al servizio erogato.

Nei prossimi giorni pertanto si svolgeranno presso i locali aziendali alcuni "focus group": si tratta di interviste semistrutturate rivolte a gruppi omogenei di persone, nel corso delle quali il conduttore orienterà il confronto e la conversazione del gruppo sulle tematiche di interesse e proporrà ai partecipanti degli stimoli alla discussione. I risultati, in termini di idee, che scaturiranno dai focus costituiranno la base per nuove e più allargate indagini volte alla conoscenza dell'utenza del trasporto pubblico, che saranno avviate in ottobre con un sondaggio.

l'linea - Direttore Responsabile Maria Grazia Fauché

Aut.Trib.Mo 1538 del 24.5.00

Redazione Str. Sant'Anna n. 210, 41100 Modena Tel. 059/416960 Fax 059/416850 e-mail: fauche@atcm.mo.it