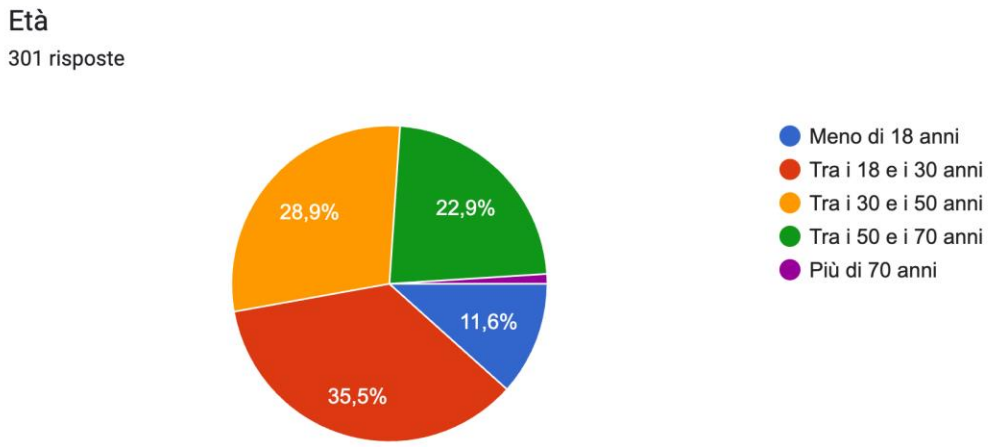
AZIENDA TRASPORTI MESSINA s.p.a.

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2024

Per l'annualità 2024 ATM si è dotata di un sistema di rilevazione diretta della customer satisfaction attraverso la pubblicazione sul sito internet aziendale di un breve questionario sviluppato con Google Form che permette ai viaggiatori di valutare l'operato di ATM in modo sintetico e del tutto anonimo. Il questionario, che non prevede la memorizzazione di alcun dato dell'utente, ha dato all'azienda la possibilità di avere un quadro iniziale della soddisfazione dei viaggiatori categorizzati anche tramite i più comuni cluster.

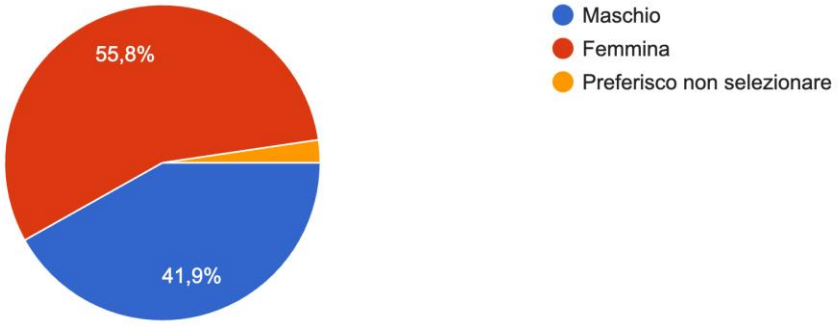
Da un'analisi preliminare risulta che oltre l'83% degli intervistati da una valutazione positiva dell'azienda con un punteggio maggiore o uguale a 3 su 5, mentre solo il 7% da un punteggio estremamente negativo (1 su 5). Inoltre, oltre il 40% dei partecipanti al sondaggio ha dichiarato che il servizio è migliorato in modo sostanziale negli ultimi anni.

In calce il report grafico delle principali domande del questionario al 30 giugno 2024



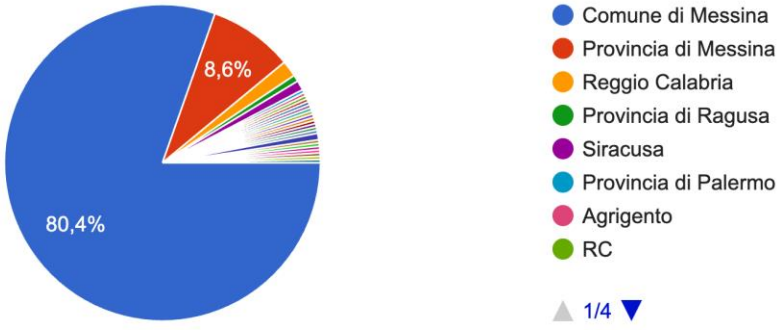
Sesso

301 risposte



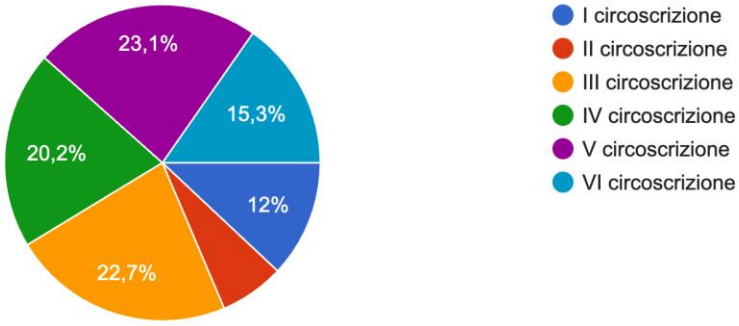
Comune di residenza

301 risposte



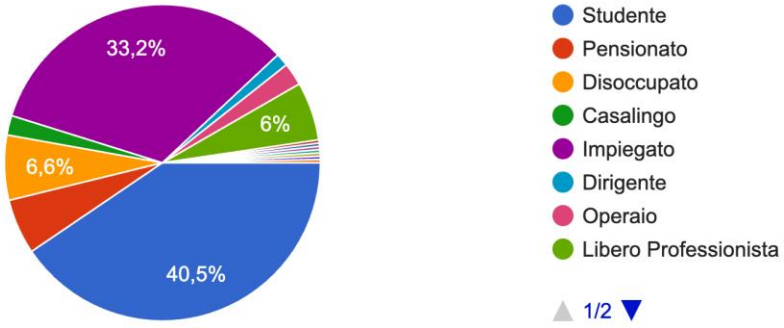
Zona di Residenza

242 risposte



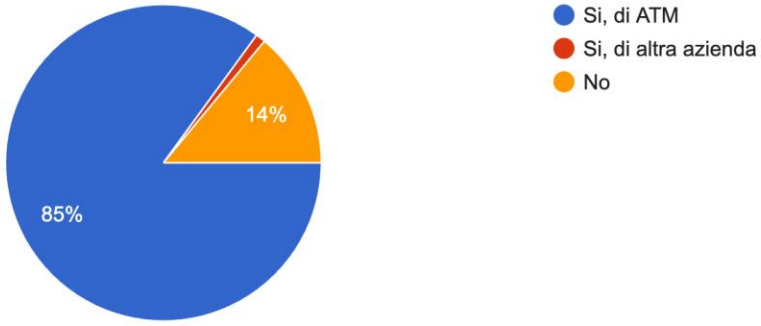
Professione

301 risposte



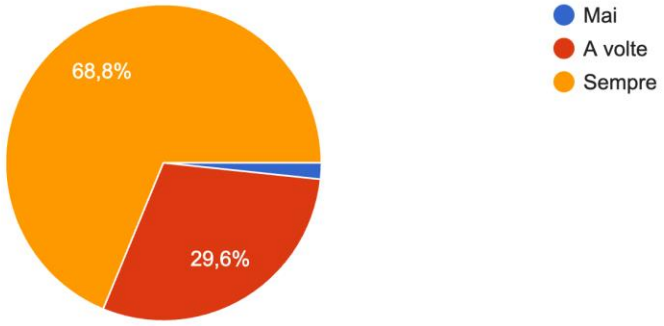
Hai abbonamenti al Trasporto Pubblico?

301 risposte



Per effettuare i tuoi spostamenti quotidiani, utilizzi i mezzi pubblici?

301 risposte

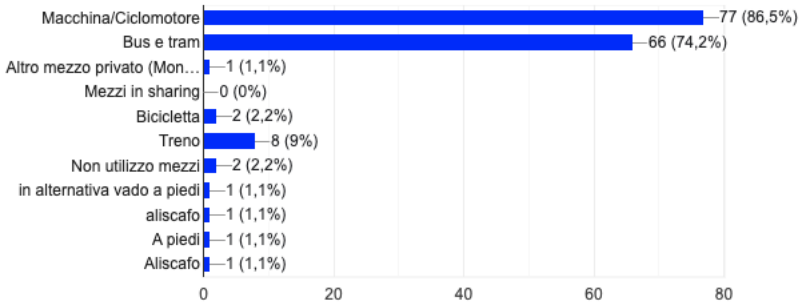


Utilizzatori occasionali dei Mezzi Pubblici

Che mezzo utilizzi per i tuoi spostamenti quotidiani? (è possibile dare più di una risposta)

Copia

89 risposte

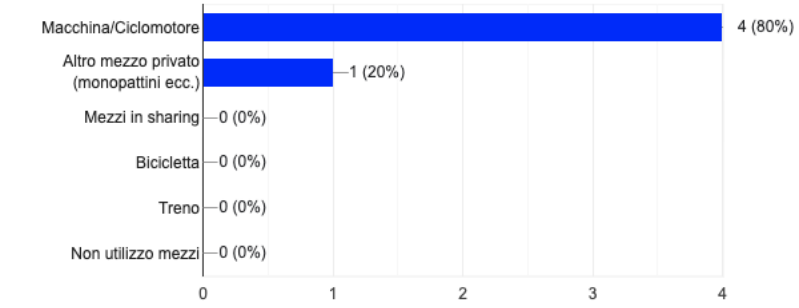


NON utilizzatori dei Mezzi Pubblici

Che mezzo utilizzi per i suoi spostamenti quotidiani? (è possibile dare più di una risposta)

Copia

5 risposte

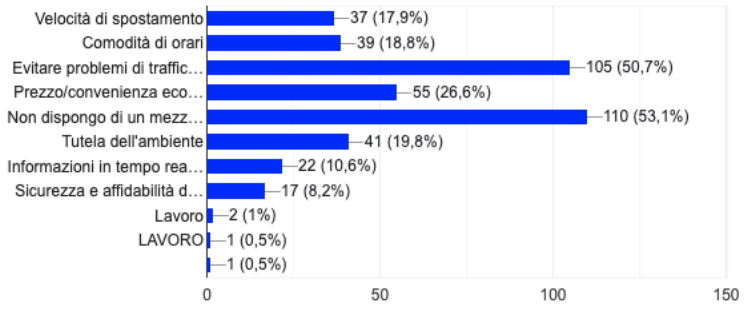


Utilizzatori dei Mezzi Pubblici: valutazione sulla Qualità del Servizio

Copia

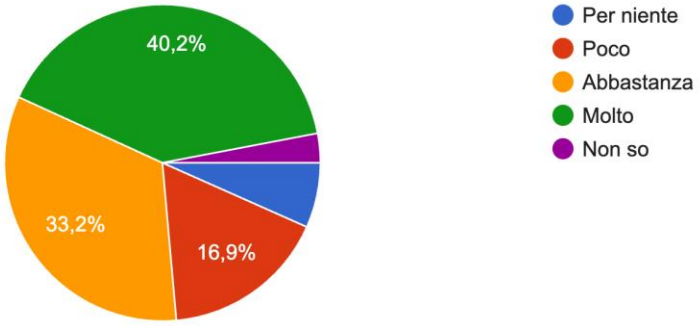
Quali sono le principali motivazioni che ti portano a utilizzare il mezzo pubblico? (è possibile dare più di una risposta)

207 risposte



Secondo te, quanto è migliorato il Trasporto Pubblico Locale negli ultimi anni?

301 risposte



Come valuti in termini di qualità il servizio pubblico offerto? Indicare il grado di soddisfazione da 1 a 5.

301 risposte

