

**OSSERVAZIONI QUESTIONARIO INDAGINE CUSTOMER SATISFATION**

Fatte salve le osservazioni unitarie Cgil Cisl Uil Lombardia anticipate con lettera del 9 dicembre 2009 precisiamo quanto segue e considerando che sarebbe stato preferibile individuare per l'indagine un ente indipendente

- 1) Il campionamento indicato ci sembra poco rappresentativo e dovrebbe coinvolgere almeno al 10% degli utenti effettivi
- 2) Tale campionamento dovrebbe essere suddiviso in percentuali sulla base della fruizione effettiva e considerando le diverse tipologie del servizio utilizzato (Trenitalia e LeNord)
- 3) Tra le stazioni di partenza andrebbe presa in considerazione la Stazione Centrale
- 4) Andrebbe specificata nella scheda la direttrice su cui si sta facendo il rilevamento anche in funzione di mettere in evidenza le maggiori criticità
- 5) Andrebbero estese le fasce orarie da indagare, anche prima delle 7,30 e anche dopo le 19,00
- 6) Per una puntuale e precisa compilazione andrebbe effettuata una diffusa informazione sull'indagine e sulle sue finalità
- 7) Andrebbe introdotta la numerazione progressiva delle schede e l'indicazione circa l'ora e il luogo di rilevazione
- 8) Pulizia e confort
  - o D14 e D15 le varie voci indicate dovrebbero essere indagate singolarmente
  - o D15 andrebbe indicata nell'indagine l'accessibilità e la facilità dei percorsi per i diversamente abili, rilevando il dislivello dei marciapiedi nelle stazioni per l'accesso alla carrozza e/o agli altri mezzi del TPL
- 9) Tariffe
  - a. Andrebbe indagato l'accesso e il funzionamento della obliteratione
- 10) Specificità del mezzo di trasporto
  - a. D05 e D25 andrebbe specificata la tipologia del mezzo di trasporto
- 11) Fattori prioritari
  - a. D26 sarebbe opportuno incrementare il numero dei fattori prioritari su cui l'utenza si può esprimere e ridurre l'elenco
- 12) La quantità del personale è sufficiente per garantire la qualità del servizio?