



Anlage 1 zur Durchführung der vorherigen Marktkonsultation für eine Kundenzufriedenheitserhebung im Nahverkehr in Südtirol

Die Inhalte dieses Dokuments dienen lediglich der Information und haben den Zweck, eine vorherige Marktkonsultation mit den interessierten Subjekten durchzuführen. Alle Informationen, die in dieser Phase, welche der Vorbereitung der Ausschreibung dient, geliefert werden, bilden keinen wesentlichen Bestandteil der Ausschreibung.

Die Landesmobilitätsagentur beabsichtigt eine Zufriedenheitserhebung bei den Kunden des öffentlichen Nahverkehrs in Südtirol durchzuführen. Die Agentur hat 2012 eine Kundenzufriedenheitserhebung für den Busverkehr durchführen lassen. Die Studie ist auf der Webseite der Agentur unter http://agenzia-mobilita.bz.it/de/publikationen.asp?somepubl_page=2 veröffentlicht, mit dem Titel „Analyse der Zufriedenheit im Busverkehr“.

Im Jahr 2012 hat hingegen EURAC eine Analyse der Kundenzufriedenheit im Südtiroler Bahnverkehr erstellt. Die Studie ist unter <http://www.interregionrail.eu/165.html> veröffentlicht.

Auf der Grundlage dieser beiden Studien, möchte die Agentur den aktuellen Stand der Zufriedenheit der Benutzer der öffentlichen Nahverkehrsdienste auf Bus und Bahn erheben lassen und die Ergebnisse mit den vorhergehenden vergleichen.

Die Erhebung soll die Zufriedenheit der Einwohner und der Touristen mit dem Dienst feststellen.

Zur Verfügung stehender Betrag: 37.000 Euro + MwSt.

Allegato 1 all'Avvio della Consultazione preliminare di mercato per un'indagine sulla soddisfazione dei clienti del trasporto pubblico in Alto Adige

I contenuti del presente documento hanno valore meramente informativo e sono finalizzati all'instaurazione di una consultazione preliminare di mercato con i soggetti interessati. Tutte le informazioni fornite in questa fase, preparatoria rispetto alla gara d'appalto, non costituiscono parte integrante della gara stessa.

L'Agenzia provinciale per la mobilità è intenzionata a fare eseguire un'indagine di customer satisfaction tra i clienti del trasporto pubblico in Alto Adige. L'Agenzia nel 2013 ha fatto eseguire un'indagine di customer satisfaction per il settore del trasporto pubblico su gomma. Lo studio è pubblicato sul sito dell'Agenzia http://www.agenzia-mobilita.bz.it/it/pubblicazioni.asp?somepubl_page=2 con il titolo "Analisi della soddisfazione del trasporto gomma".

Nel 2012 l'Eurac ha invece pubblicato un'analisi della soddisfazione sul trasporto ferroviario in Alto Adige. L'analisi è pubblicata su <http://www.interregionrail.eu/165.html>

Sulla base di queste due analisi, l'Agenzia vorrebbe rilevare l'attuale grado di soddisfazione degli utilizzatori dei servizi del trasporto pubblico treno ed autobus e confrontare i risultati con quelli degli studi precedenti.

L'indagine dovrà rilevare la soddisfazione del servizio sia da parte dei residenti che dei turisti.

Importo a disposizione è di 37.000 Euro + IVA.



Die Leistung soll beinhalten:

- Erstellung eines Erhebungsplanes
- Erstellung der Fragebögen in Deutsch und Italienisch, eventuell auch auf Englisch
- Durchführung eines Tests;
- Durchführen der Interviews mit ausgebildetem und zweisprachigem Personal;
- Digitalisierung und Bewertung der Daten;
- Vergleich der Ergebnisse mit jenen aus den Erhebungen der Jahre 2012 und 2013;
- Präsentation der Ergebnisse;
- Erstellung eines Endberichtes mit angemessener Interpretation und Darstellung der Daten.

Dies vorausgeschickt ersucht man die interessierten Wirtschaftsteilnehmer, Vorschläge zu folgenden Aspekten zu unterbreiten:

- 1) welche Alternativen gibt es, als dass Interviewer die Fragebögen abfragen;
- 2) welche Alternativen gibt es, als dass die Antworten der Interviews auf Papier übertragen werden (digitale Lösungen);
- 3) welche Angaben betreffend den Nahverkehr sollten im technischen Leistungsverzeichnis angegeben werden, sodass der Wirtschaftsteilnehmer sein Angebot erstellen kann;
- 4) welche statistisch relevante Menge an Interviews wird getrennt nach Einwohner, Touristen, Bahn- oder Busbenutzer, vorgeschlagen,
- 5) im Vergleich zur Erhebung von 2013, die für die Nutzer der öffentlichen Autobusdienste durchgeführt wurde, welche Elemente wären nicht mehr notwendig zu erheben und welche Aspekte sollten hingegen hinzugefügt werden.

La prestazione dovrà comprendere:

- predisposizione di un piano di campionamento;
- predisposizione dei questionari nelle lingue tedesco ed italiano, eventualmente in inglese;
- esecuzione di un pre-test;
- somministrazione delle interviste con personale adeguatamente formato e bilingue;
- digitalizzazione e valutazione dei dati;
- confronto dei risultati con quelli delle rilevazioni fatte nel 2012 e nel 2013;
- presentazione dei risultati;
- elaborazione di un report finale con adeguata interpretazione e rappresentazione dei dati.

Con queste premesse si chiede agli operatori economici interessati, proposte in merito ai seguenti aspetti:

- 1) quali sono le possibilità alternative alla modalità di somministrazione dei questionari da parte di intervistatori;
- 2) quali possono essere le alternative alla trasposizione delle risposte dell'intervista su supporto cartaceo (soluzioni digitali);
- 3) quali dati quantitativi riguardanti il servizio di trasporto pubblico locale potrebbero essere inseriti in un capitolato tecnico in modo che l'operatore economico possa presentare offerta;
- 4) quale quantità di interviste, significativa a livello statistico, viene proposta suddivisa tra i residenti, turisti, viaggiatori in treno e viaggiatori in autobus.
- 5) confrontando con l'indagine del 2013 eseguita per gli utilizzatori degli autobus del trasporto pubblico, quali aspetti della mobilità pubblica si ritiene non necessaria rilevare, oppure quali sono gli aspetti che invece sarebbero opportuno aggiungere.

Der Direktor/Il direttore

Dr.ing. Roberto Rubbo

(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)