

## **BEKANNTMACHUNG EINER MARKTERHEBUNG**

(Art. 66 GVD 50/2016)

### **Vorwort**

SASA SpA-AG misst jährlich den Zufriedenheitsgrad der Kunden/Busbenutzer laut Richtlinien UNI 11098 und der Norm UNI EN 13816 "Definition, Ziele und Messung der Servicequalität für den öffentlichen Personenverkehr". Aus diesem Grund beabsichtigt, ein Unternehmen, das über langjährige Erfahrung auf dem Gebiet der Meinungsumfragen und Marktforschung verfügt, mit der Durchführung von Erhebungen der "Customer Satisfaction" und "Mystery client" Umfragen zu beauftragen.

### **Ziel der Erhebung**

Die Erhebungen "Customer Satisfaction" und "Mystery client" messen den Kundenzufriedenheitsgrad für die von der SASA angebotenen Dienstleistungen (empfundene Qualität) in Zusammenhang mit den Erwartungen der Busbenutzer (erwartete Qualität); zudem dienen sie zum Ausforschen der Faktoren Stärken, Schwächen und Verbesserungen der einzelnen Indikatoren der Umfrage.

### **Anforderungen**

- Erstellung eines Erhebungsplans;
- Erstellung der Fragebögen in Deutsch und Italienisch;
- Durchführung von ca. 1.250 quantitativen 'face-to-face' Interviews von Fahrgästen durch ausgebildetes, zweisprachiges Personal in den Bussen, an Bahnhöfen und Haltestellen;
- Präsentation der Ergebnisse und Bereitstellung eines umfassenden Abschlussberichts, der die wichtigsten Ergebnisse mit ausführlichem sowie zusammenfassendem Bericht, Karten, Anmerkungen sowie ausgearbeiteten Grafiken und Tabellen kommentiert;
- Vergleich der Ergebnisse mit jenen der Erhebungen der Jahre 2015 und 2016.

### **Timing**

- Die Interviews sind im Mai 2017 durchzuführen;
- die Ergebnisse der Umfrage sind innerhalb 31. Juli 2017 vorzulegen.

Interessierte Betriebe mit den erforderlichen Voraussetzungen werden aufgefordert, innerhalb 12.00 Uhr des 30. März 2017 ihr Interesse ausschließlich mittels PEC an [info@pec.sasabz.it](mailto:info@pec.sasabz.it) (Betreff: „Markterhebung *Customer Satisfaction* 2017“) zu bekunden.

Die angegebenen Daten werden im Sinne des Art.13 des GVD 196/2003 vom Unternehmen SASA auch in elektronischer Form für die Durchführung dieses Verfahrens verarbeitet.

Die Teilnahme an der Markterhebung beeinflusst nicht (d.h. versichert/verhindert auch nicht) die Teilnahme am anschließenden Verfahren, da diese keine Zugangsvoraussetzung sowie keine Verpflichtung zur Fortführung des Verfahrens ist; die Teilnehmer haben keinesfalls Anspruch auf Entlohnungen und/oder Rückvergütungen.

Die vorliegende Veröffentlichung ist zudem weder Ausschreibungsbekanntmachung, Einladung noch Verpflichtung zur Verhandlung.

*Bozen, 15. März 2017*