

AVVISO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO (Art. 66 D. Lgs. 50/2016)

Premessa

SASA SpA-AG rileva annualmente il grado di soddisfazione dei propri clienti/utenti in conformità alle Linee Guida UNI 11098 ed alla norma UNI EN 13816 “Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio per il Trasporto Pubblico di Passeggeri”.

SASA intende affidare l’esecuzione delle rilevazioni delle indagini di “*Customer Satisfaction*” e di “Cliente misterioso” ad una società con pluriennale esperienza nel campo dei sondaggi demoscopici e delle ricerche di mercato.

Obiettivo delle indagini

Le indagini di “*Customer Satisfaction*” e di “Cliente misterioso” dovranno misurare il grado di soddisfazione degli utenti per i servizi prestati da SASA (qualità percepita) in relazione alle aspettative degli utenti (qualità attesa), ricavandone i punti di forza, di debolezza e di miglioramento rispetto ai singoli criteri oggetto dell’indagine.

Richieste

- predisposizione di un piano di campionamento;
- predisposizione dei questionari nelle lingue italiano e tedesco,
- somministrazione di circa 1.250 interviste quantitative ‘faccia a faccia’ ad utilizzatori del servizio, a bordo dei mezzi e presso le stazioni o le fermate, svolte da personale adeguatamente formato e bilingue;
- presentazione dei risultati e consegna di un rapporto finale completo comprensivo di commento dei principali risultati emersi, con report esteso e sintetico, mappe, commenti, tavole, elaborazioni grafiche e tabelle;
- confronto dei risultati con quelli delle rilevazioni fatte nel 2015 e nel 2016.

Tempistica

- interviste effettuate nel mese di maggio 2017;
- consegna dei risultati della ricerca entro il 31 luglio 2017.

Gli interessati, in possesso dei requisiti, dovranno far pervenire la propria manifestazione di interesse, esclusivamente mediante PEC all’indirizzo info@pec.sasabz.it specificando nell’oggetto “Manifestazione d’interesse: *Customer satisfaction* 2017” entro il 30 marzo 2017, alle ore 12.00.

Ai sensi dell’art. 13 del D.Lgs. 196/2003 tutti i dati forniti saranno raccolti e trattati, sia mediante supporto cartaceo che informatico, per le finalità relative allo specifico procedimento secondo le modalità previste dalle leggi e dai regolamenti vigenti.

La partecipazione alla consultazione preliminare di mercato è del tutto ininfluenza (ossia: non assicura e non preclude) rispetto alla partecipazione successiva alla procedura di affidamento, non costituendo condizione di accesso, né impegno alcuno circa il prosieguo della procedura, e non dà diritto ad alcun compenso e/o rimborso.

Il presente avviso non costituisce, altresì, in alcun modo, atto di indizione di gara, né invito ad offrire, né impegno a contrarre.

Bolzano, 15 marzo 2017