

La Gtm al quinto posto in Italia per servizi

La Gtm (Gestione trasporti metropolitani) migliora, e lo dimostra un'indagine sulla qualità dei servizi erogati, a cui l'azienda che si occupa di trasporti ha deciso di sottoporsi per il terzo anno. E se tre anni fa la Gtm era tra le ultime aziende del settore in Italia, attestandosi al terz'ultimo posto, oggi è arrivata al quinto posto, su 33 realtà studiate, praticamente tutte del Nord Italia. Franco Gazzotti, che si è occupato di coordinare lo studio di Irteco e Reply, spiega che cosa va e che cosa non va e nel complesso traccia un bilancio molto positivo. «A livello generale», spiega Gazzotti, «in Italia c'è stato un innalzamento complessivo della qualità nelle aziende che operano nel settore, ma qualcuno ha anche fatto registrare segnali di peggioramento. Dalla Gtm, sotto la presidenza di Michele Russo, è partito invece un segnale di forte miglioramento. In questi tre anni c'è stata una crescita, e la fotografia che ne esce è molto interessante: risulta una azienda eccellente, specie se si tiene conto che il raffronto avviene con aziende del Nord, che sono molto attrezzate». La valutazione da parte di Irteco e Reply è avvenuta direttamente sul posto, cioè in strada e a bordo degli autobus, e a occuparsene sono stati degli ispettori che si sono finti clienti e hanno esaminato una lunga serie di aspetti per quanto attiene i punti vendita, le fermate e le linee (ovviamente non tutti ma solo una parte), oltre a valutare call center e sito web. La Gestione trasporti metropolitani ha ricevuto un giudizio complessivo pari a 7,1, contro il dato del 2013 che era pari a 6,4 e contro il dato delle migliori aziende italiane che sono sul 7,4. Il voto positivo è arrivato per punti vendita, fermate e linee, mentre c'è qualcosa da migliorare sul personale del call center, perché il rapporto con la clientela non è proprio ottimale, e per quanto concerne il sito web, che secondo quanto hanno valutato gli ispettori andrebbe implementato.

