

**INTESA TRA CONFSERVIZI E ASSIRM**



Cecilia Gobbi

# Al primo posto le esigenze degli utenti

**C**onfservizi ha avviato una collaborazione con ASSIRM, associazione aderente a Confindustria che riunisce i maggiori istituti di ricerche di mercato, sondaggi di opinione e ricerca sociale e che rappresenta l'80% del fatturato del settore.

Per meglio comprendere le ragioni dell'accordo ed il valore dei servizi che gli istituti di ricerca possono offrire alle aziende di trasporto pubblico abbiamo intervistato Cecilia Gobbi, Direttore Generale di ASSIRM.

**L'ASSIRM ha sottoscritto un protocollo d'intesa con Confservizi. Ci può spiegare quali sono gli obiettivi di questo accordo?**

Gli obiettivi dell'accordo sono legati alla nozione condivisa della funzione sociale ed economica delle ricerche come strumento di supporto ad una gestione ottimale del business delle imprese dei servizi di pubblica utilità.

Con questo accordo ci proponiamo di mettere a

disposizione la professionalità e l'esperienza degli istituti Assirm per trasferire agli associati Confservizi le nozioni e le competenze necessarie per commissionare e utilizzare nel modo migliore e più efficace le ricerche.

**Per quale motivo è necessario fare ricerca?**

Le ricerche sono necessarie per acquisire una conoscenza puntuale, oggettiva e dettagliata dei fenomeni sociali e di mercato, per comprenderne le tendenze emergenti e le direzioni in cui si evolvono. In particolare sono uno strumento indispensabile per individuare i bisogni e le attese dei cittadini e le loro percezioni relative all'immagine delle imprese e alla qualità dei servizi e prodotti da queste offerte.

**Perché e in che modo le ricerche possono essere utili alle aziende di trasporto pubblico locale?**

Conoscere le percezioni e le opinioni dei cittadini-utenti permette alle aziende di accertare in che

Monitorare i bisogni di chi usa il mezzo pubblico con personale qualificato

misura il servizio offerto sia corrispondente alle esigenze del suo target e le soddisfi, quali siano le eventuali aree di insoddisfazione e quali interventi siano necessari per migliorare la qualità del servizio. Monitorare periodicamente la soddisfazione dei propri utenti consente alle aziende di avere costantemente il polso della qualità percepita della propria offerta e di adeguarla all'evoluzione dei bisogni, e non solo. Capire le tendenze emergenti significa porsi in condizione di anticipare i cambiamenti, di ottimizzare il proprio servizio e di ridurre i rischi di impresa.

**Oggi, l'evoluzione della tecnologia digitale consente alle aziende di avviare forme di ricerche anche a costi molto bassi. Qual è il valore aggiunto che gli istituti di ricerca possono offrire rispetto a queste nuove soluzioni di indagine?**

L'evoluzione tecnologica consente effettivamente di ridurre i costi di ricerca ma limitatamente alla fase di raccolta dati. Il minor costo può essere un vantaggio ma di per se non costituisce una garanzia di qualità. Fare ricerca non consiste banalmente nel formulare alcune domande e raccogliere le risposte.

E' un processo articolato e complesso che richiede elevate professionalità e competenze. I parametri che determinano la qualità di una ricerca sono molteplici: il disegno campionario che deve assicurare la rappresentatività del campione, la costruzione di un questionario correttamente strutturato per evitare errori ed ambiguità, la scelta del metodo di rilevazione più appropriato per la rilevazione, l'analisi statistica e l'interpretazione dei risultati. In tutte queste aree gli istituti di ricerca sono in grado di fornire un importante valore aggiunto. Ad esempio, parlando di tecnologia digitale, bisogna considerare che una rilevazione online non necessariamente risponde a un criterio di qualità: basti pensare alle fasce più deboli della popolazione o ai segmenti più anziani che potrebbero risultare automaticamente esclusi dal campione vanificando così la rappresentatività dell'indagine.

In buona sostanza spendere meno può talvolta tradursi in spendere male. Il valore della ricerca è nell'affidabilità dei suoi risultati sui quali l'azienda decide interventi e investimenti: avere delle informazioni incomplete o parzialmente errate può anche comportare gravi rischi. Ma vorrei anche sottolineare come "leggere" i risultati di una ricerca, saperli interpretare e dare

loro il giusto peso a fini decisionali, richiede esperienza e competenza. E' in questo ambito, oltre che in quello della progettazione accurata del processo di ricerca, che risiede il valore aggiunto che un istituto può offrire e per questo agli associati Assirm viene sempre più richiesto un contributo interpretativo consulenziale in aggiunta alla fornitura dei dati.

**Come si può riconoscere un istituto di ricerca di qualità?**

Un istituto di ricerca di qualità non può prescindere dal rispetto rigoroso degli standard di qualità del settore, codificati da Assirm e dalle norme ISO che Assirm stessa ha contribuito a redigere. E per maggiore garanzia del committente deve certificare tale rispetto. Gli istituti associati ad Assirm sono tenuti a sottoscrivere all'atto dell'iscrizione il loro impegno ad attenersi al Codice deontologico dell'Associazione ed alle sue norme di qualità, e sono tenuti a certificarli periodicamente conseguendo l'Attesto di Qualità Assirm.

**Gli istituti ASSIRM si limitano ad offrire un servizio o sono anche disposti ad essere una sorta di partner aziendale?**

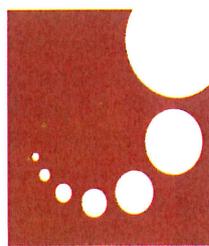
La logica degli istituti Assirm si fonda sulla partnership con le aziende committenti e prevede una stretta collaborazione, indispensabile per comprendere pienamente le esigenze aziendali, impostare la ricerca a loro misura e affiancare l'azienda nell'interpretazione e valutazione dei risultati ai fini delle decisioni da prendere.

**Quale supporto possono offrire gli istituti ASSIRM oltre alla produzione delle ricerche?**

Il supporto offerto è appunto quello di una partnership che si estrinseca nella trasparenza e nell'affiancamento all'azienda in tutti i momenti decisionali di rilievo.

## Arrivano a Roma le prime biglietterie mobili

Due bus elettrici, i primi di una piccola flotta, invece di essere rottamati sono stati riadattati dalle maestranze dell'ATAC come biglietterie itineranti. Gli autobus si sposteranno per la città permettendo a tutti i romani ed i turisti di acquistare titoli di viaggio, richiedere informazioni e muovere segnalazioni.



# ASSIRM

RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI, DI OPINIONE