EXECUTIVE SUMMARY

Mystery Client 2022

Le attività di Mystery Client sono condotte al fine di monitorare in modo *anonimo* il servizio erogato dall'azienda attraverso le osservazioni di rilevatori esperti e formati, che si comportano come *normali clienti*.

Il Cliente Misterioso è un rilevatore che, in fase di progettazione dell'indagine, riceve una formazione specifica e risulta idoneo alla misurazione oggettiva dei parametri predisposti e da osservare, riportando sulle schede di valutazione di cui è dotato durante i monitoraggi sul campo, i singoli risultati.

URBANO	MC 2022
Numero singole corse monitorate	42
Numero singole fermate monitorate	16
Numero osservazioni Punti Vendita (U)	17
Numero chiamate call center	21
Numero osservazioni indipendenti WEB+APP (U)	4+4
Totale Osservazioni	**104**

Servizi oggetto di indagine – Linee e punti vendita

L'attività di indagine del Mystery Client 2022, per il servizio urbano di Messina, ha riguardato le linee e punti vendita riportati nelle tabelle.

LINEA	AMBITO	RILEVAZIONI
1	U	18
12	U	1
16	U	2
19 bis	U	1
24	U	1
28 (tram)	U	13
30	U	1
32	U	1
33	U	2
33 bis	U	1
39	U	1
TOTALE		42

PUNTO VENDITA	RILEVAZIONI
ATM via Farina	2
Cavallotti	4
Il Botteghino Vale della Libertà	1
Infopoint Cairoli	2
Museo	3
Repubblica	1
Tabaccheria Pennestri'	1
ZIR	3

Servizio oggetto di indagine - Fermate

AZIENDA	AMBITO	FERMATA	RILEVAZIONI
ATM	U	Alibrandi	1
ATM	U	Camiciotti	1
ATM	U	Cavallotti capolinea bus	1
ATM	U	Contesse Km 4	1
ATM	U	Gazzetta del Sud	1
ATM	U	Isola Ecologica	1
ATM	U	Livatino	1
ATM	U	Mercato Santa Orsola	1
ATM	U	Montepiselli	1
ATM	U	Pistunina Poste	1
ATM	U	Repubblica Messina staz. Cle	1
ATM	U	Taormina Policlinico	1
ATM	U	Telegrafo	1
ATM	U	Tremestieri Centro Commerciale	1
ATM	U	Tremestieri Km 6	1
ATM	U	Via La Farina	1

Criteri di valutazione

La valutazione degli ambiti di indagine prevede l'attribuzione di un voto da 1-10 per gli item considerati nella media, applicando il modello di pesatura presentato.

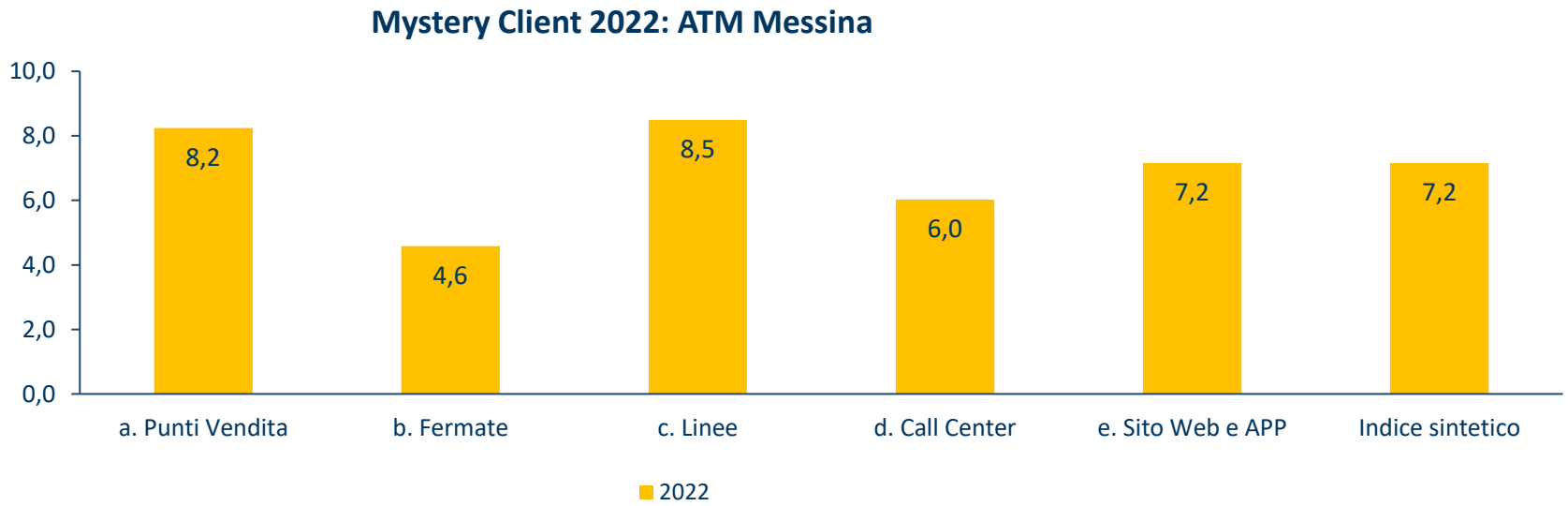
ATM Messina ottiene relativamente al bacino urbano una valutazione pari a 7,15.

2022		
AREA	AMBITO	ATM Messina Urbano
a. Punti Vendita	a1. Visibilità Insegna	10,00
	a2. Attesa	9,53
	a4. Pulizia e Ordine	7,35
	a5. Cortesia e Competenza	7,02
	MEDIA	**8,24**
b. Fermate	b1. Stato e visibilità	5,54
	b2. Pulizia e ordine	5,09
	b3. Informazioni e comunicazione	1,99
	b4. Fruibilità fermata	9,06
	MEDIA	**4,58**
c. Linee	c1. Puntualità e regolarità	9,79
	c2. Stato esterno	8,53
	c3. Stato interno	8,00
	c4. Pulizia mezzo	7,63
	c5. Comunicazione	6,05
	c6. Personale	8,36
	c7. Sicurezza	8,86
	c8. Vendita a bordo e validazione	7,98
	MEDIA	**8,49**
d. Call Center	d1. Attesa	4,30
	d3. Cortesia e competenza	8,60
	MEDIA	**6,02**
e. Sito Web e APP	e1. Sito Web: Contenuti	6,60
	e4. Sito Web: Impatto grafico	8,00
	f1. APP: Contenuti	6,57
	f4. APP: Impatto grafico	8,00
	MEDIA	**7,15**
Media complessiva		**7,15**

Valutazione sintetica

Ogni area analizzata presenta indici sintetici con valutazioni positive, eccezion fatta per l'area *Fermate* che si attesta a 4,6 circa.

La valutazione complessiva risulta comunque buona.

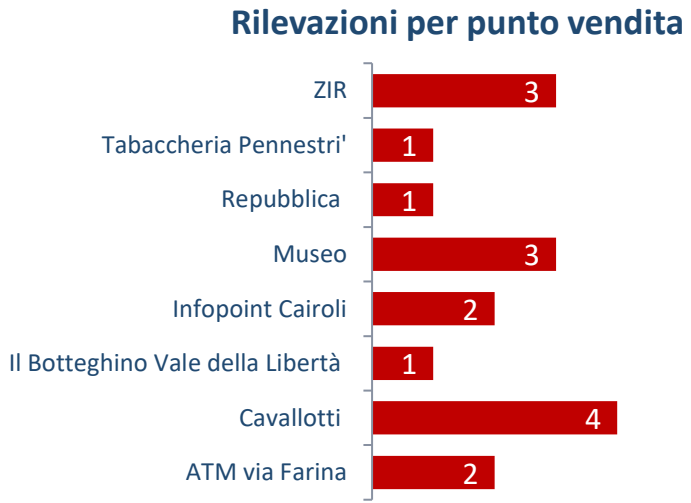


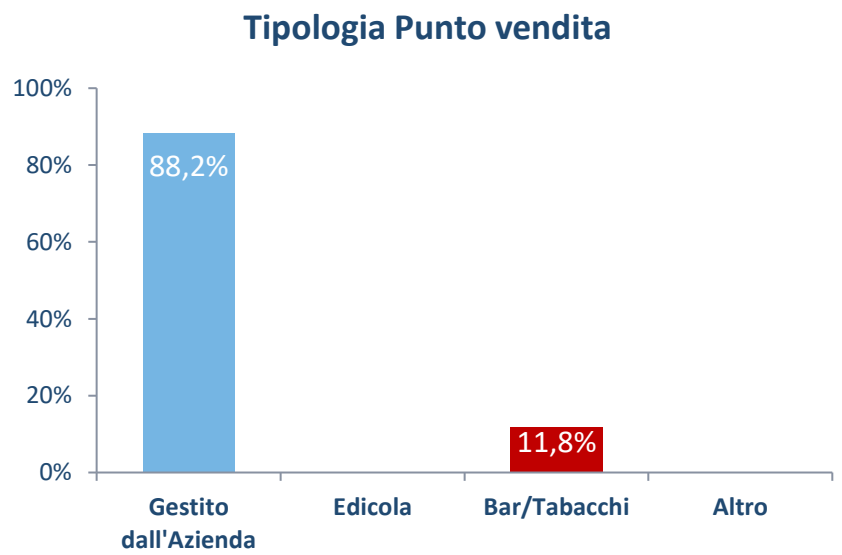
RISULTATI DELL'INDAGINE

ELEMENTI CARATTERIZZANTI SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Punti vendita: rilevazioni

Le rilevazioni dei punti vendita sono state in totale diciassette e hanno riguardato otto esercizi, di cui sei di proprietà dell'azienda.





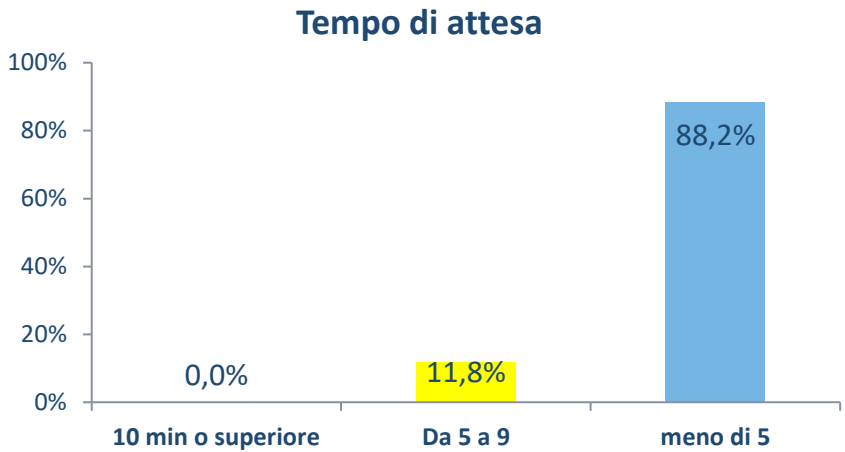
Punti vendita: visibilità e tempi di attesa

La visibilità dei punti vendita risulta eccellente (100%); tutti gli esercizi analizzati presentano l'insegna e/o l'adesivo con l'indicazione di vendita dei titoli di viaggio.

I tempi di attesa sono ridotti e sempre inferiori ai 9 minuti.



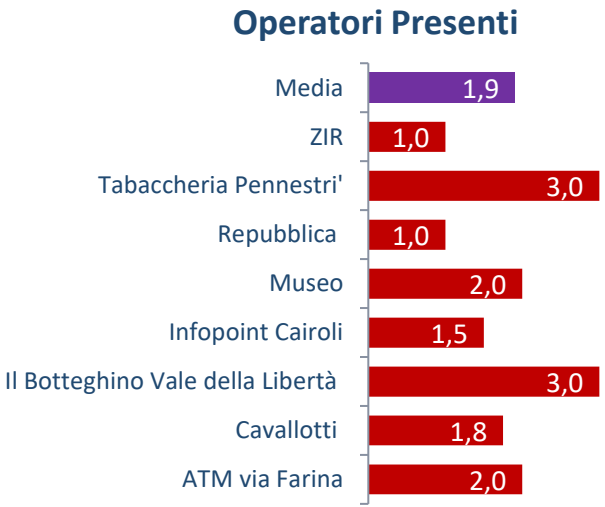
Sono presenti insegne/adesivi dell'azienda di trasporto recanti "Vendita biglietti/abbonamenti"?



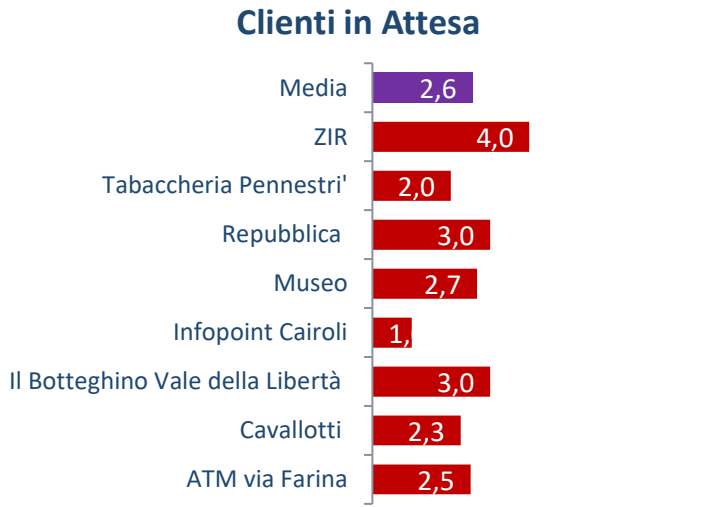
Quanto tempo è trascorso prima del tuo turno [min]?

Punti vendita: attesa

In relazione ai tempi d'attesa, è stato verificato che il numero di operatori attivi è coerente con il numero di clienti in attesa; ciò comporta lo smaltimento rapido delle possibili code come dimostrato dai brevi tempi di attesa.



Quanti operatori sono presenti e interagiscono con i clienti?

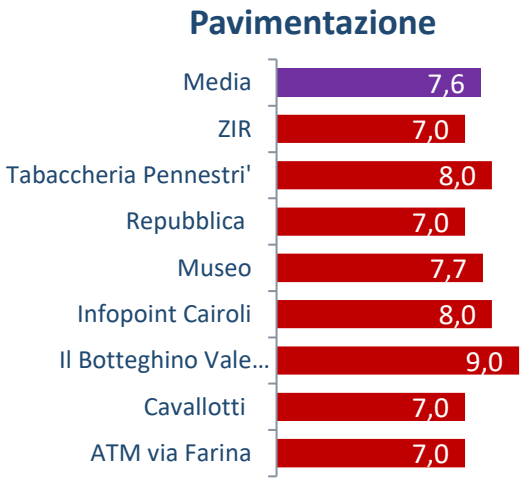


Quanti clienti sono presenti in attesa, rilevatore compreso?

Punti vendita: pulizia ed ordine

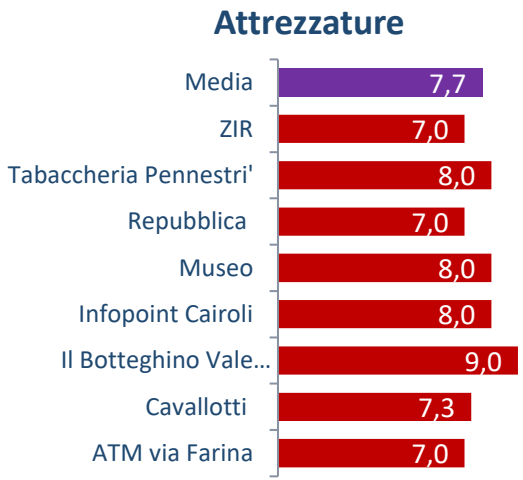
I livelli di pulizia e manutenzione della pavimentazione e delle attrezzature (vetri, bancone, etc.) dei punti vendita sono buoni; anche l'illuminazione risulta sempre sufficiente, ma migliorabile in alcuni punti vendita.

Valutazioni positive (6-10): 100,0%



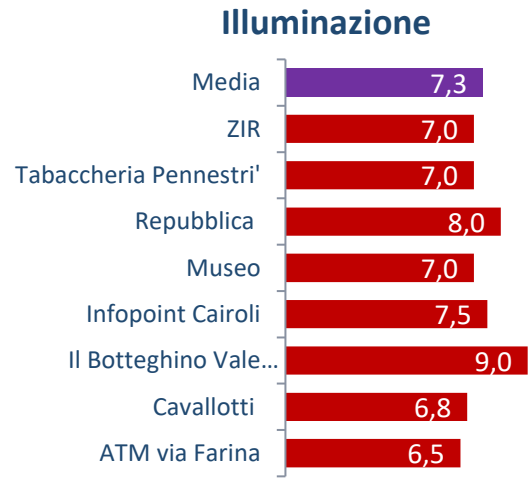
La pavimentazione è pulita e manutenuta?

Valutazioni positive (6-10): 100,0%



Le attrezzature sono pulite e mantenute?

Valutazioni positive (6-10): 100,0%



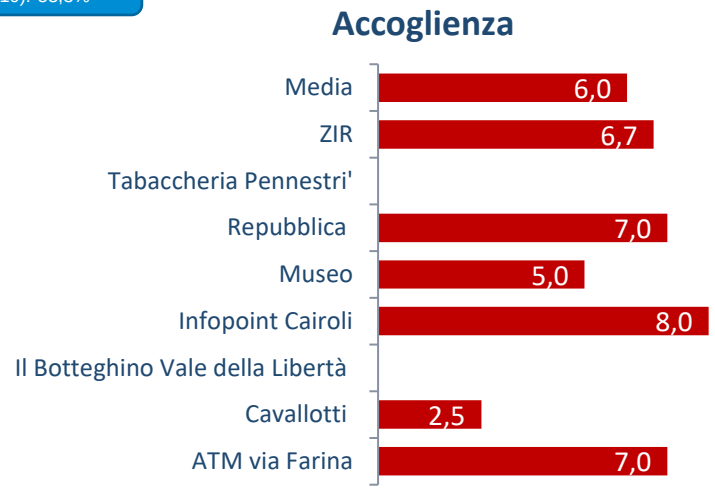
L'illuminazione del punto vendita è adeguata?

Punti vendita: accoglienza e disponibilità

Il personale dei punti vendita risulta cordiale ed educato verso i clienti in circa la metà delle osservazioni; nei punti vendita "Cavallotti" e "Museo" l'accoglienza è valutata negativamente.

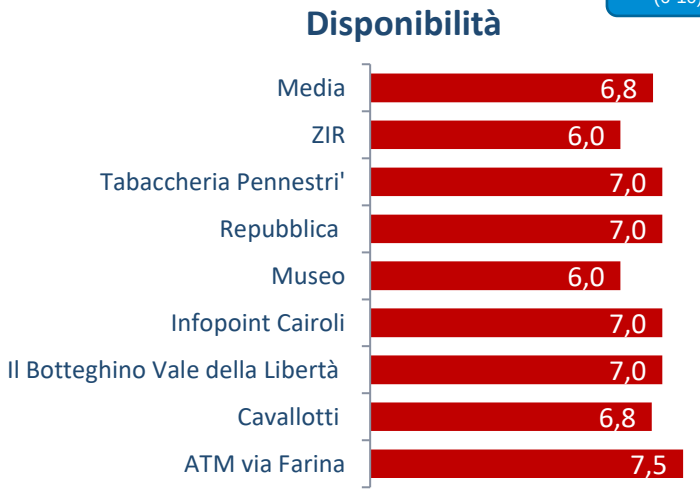
L'operatore è invece sempre disponibile a fornire le informazioni, senza risultare infastidito.

Valutazioni positive (6-10): 53,3%



L'operatore si rapporta in modo educato e cordiale?

Valutazioni positive (6-10): 100,0%

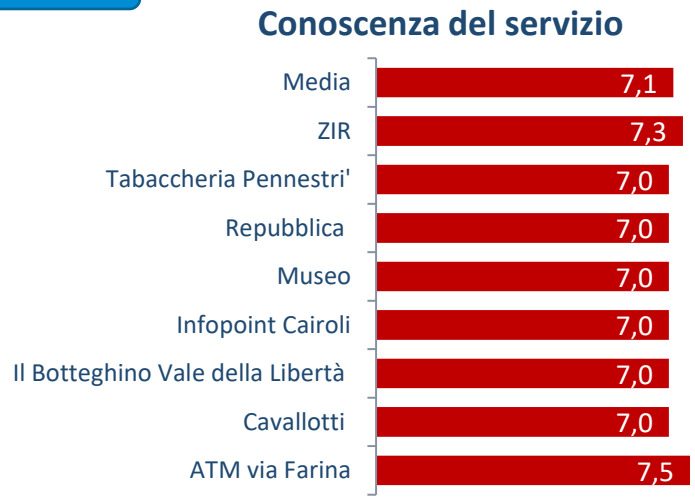


L'operatore è disponibile a fornire le informazioni?

Punti vendita: conoscenza e proattività

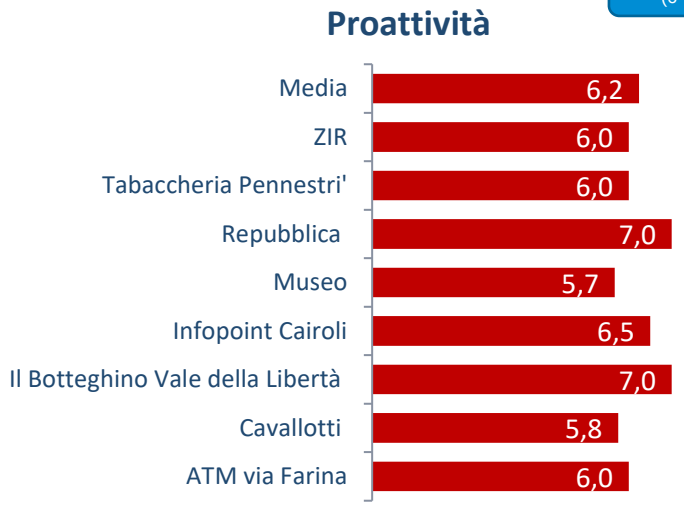
L'operatore ha sempre una buona conoscenza del servizio svolto da ATM ed è generalmente in grado di fornire consigli, anche con l'aiuto di materiale informativo. La proattività del personale riceve alcune valutazioni negative per i punti vendita "Cavallotti" e "Museo".

Valutazioni positive (6-10): 53,3%



L'operatore ha una buona conoscenza del servizio?

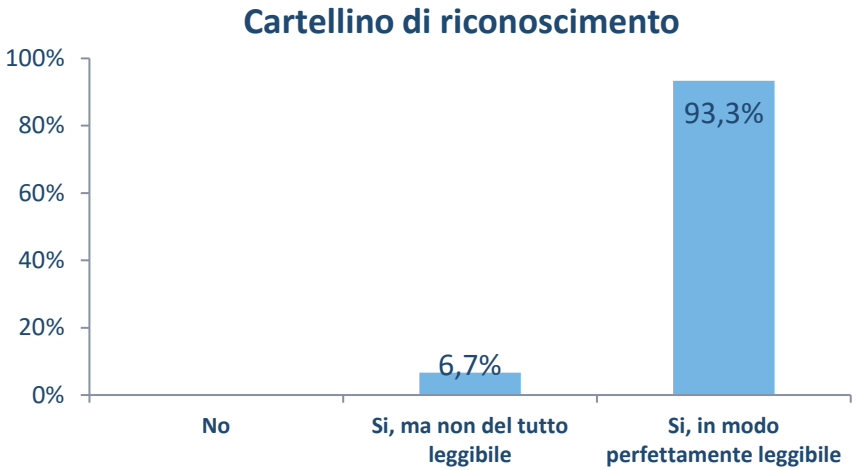
Valutazioni positive (6-10): 82,4%



L'operatore ha saputo fornirti consigli?

Punti vendita: personale

Il personale delle biglietterie aziendali indossa sempre la divisa e il cartellino di riconoscimento, anche se quest'ultimo non è sempre ben leggibile.



Se il punto vendita è Aziendale, l'operatore indossa il cartellino di riconoscimento?

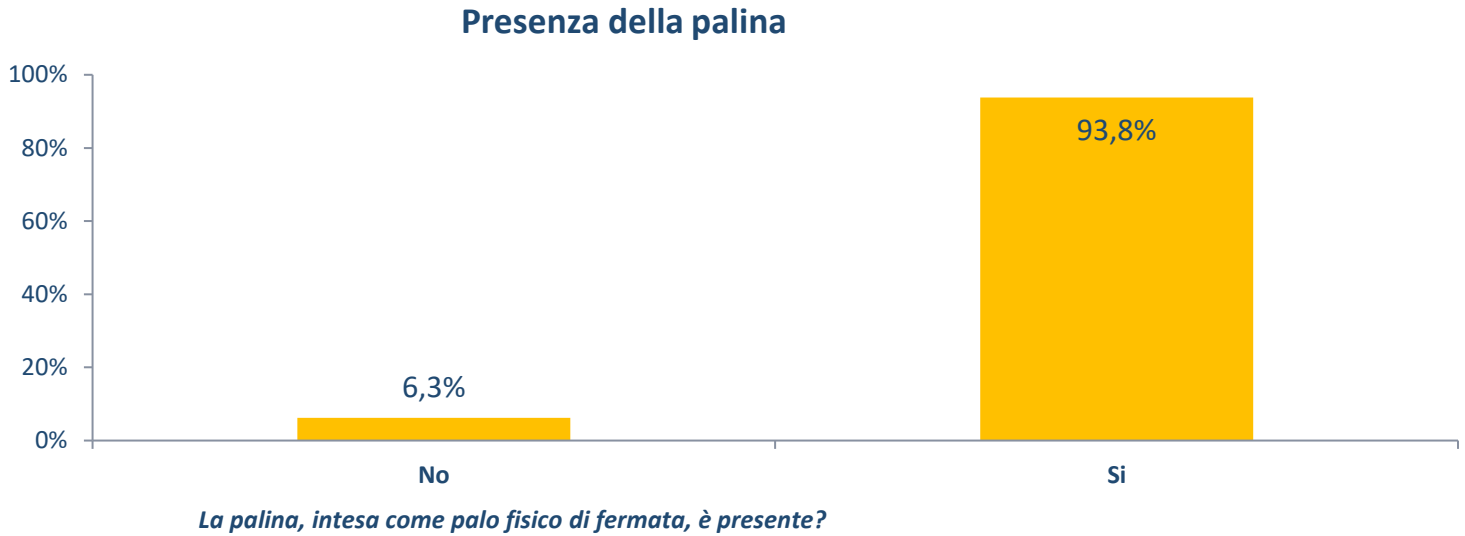


Se il punto vendita è Aziendale, l'operatore indossa la divisa?

Fermate: visibilità

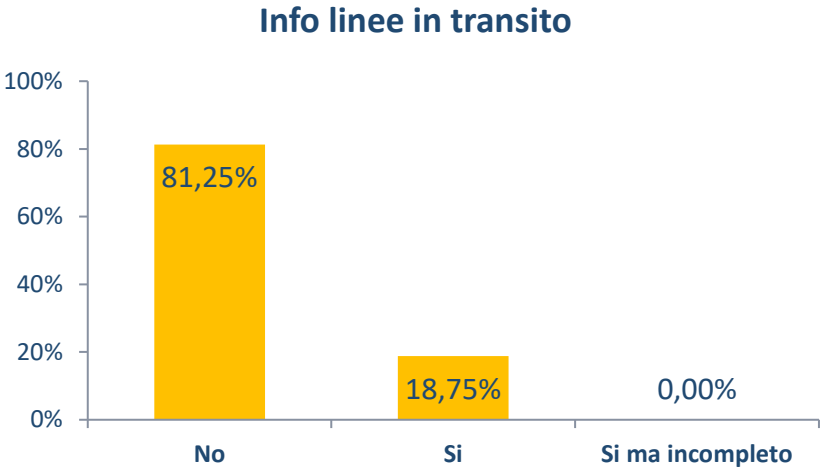
Le rilevazioni sulle fermate sono state condotte sul servizio urbano svolto da ATM nella prima parte del mese di ottobre 2022.

Il palo fisico di fermata è stato rilevato in tutte le fermate oggetto di osservazione, tranne una.

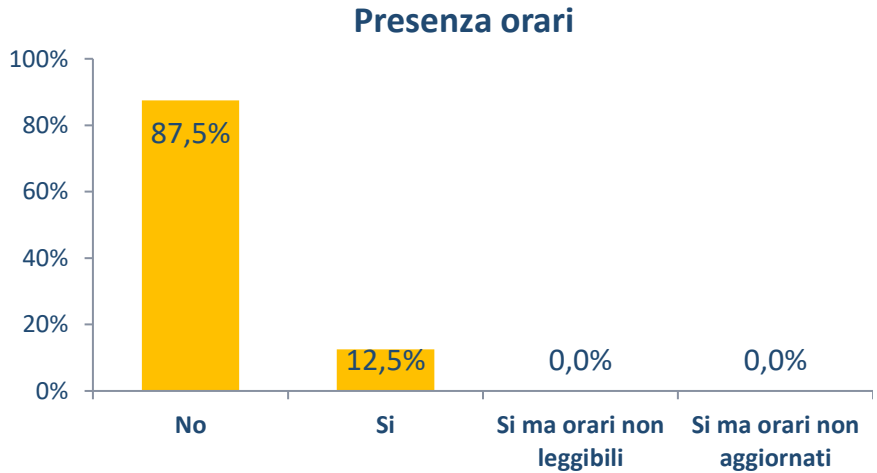


Fermate: informazioni

Le informazioni riguardo alle linee in transito sono presenti nel 18,75% delle osservazioni, mentre gli orari delle linee sono affissi nel 12,5% delle fermate.



E' presente l'elenco delle linee in transito?



Alle fermate sono presenti gli orari delle linee in transito?

Fermate: comunicazione

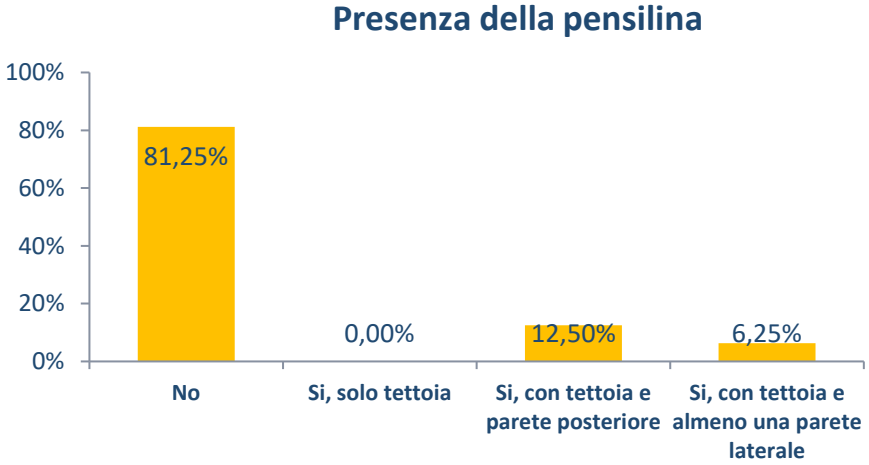
Le informazioni di carattere generale utili alla clientela, quali sito web o numero del call center, non sono disponibili in alcuna delle fermate osservate.



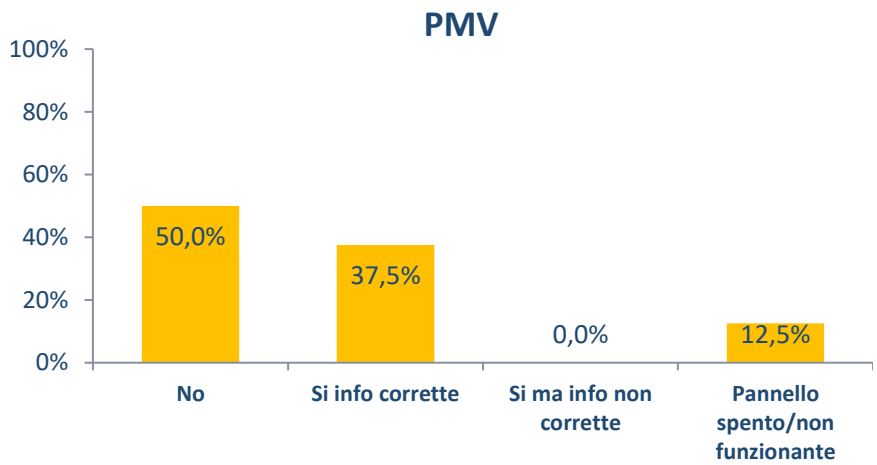
Fermate: dotazioni

In relazione alle dotazioni di fermata, dalle rilevazioni si evince che circa il 19% delle fermate è dotato di pensilina, con tettoia e almeno una parete laterale.

I pannelli a messaggio variabile, con informazioni corrette, sono risultati installati nel 37,5% delle fermate, mentre nel 12,5% dei casi esso è spento.



La pensilina, intesa come elemento di copertura dell'area di attesa, è presente?

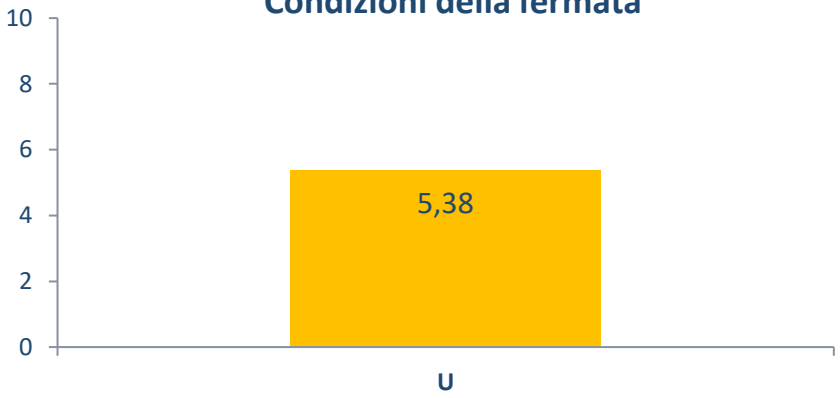


La fermata risulta attrezzata con pannelli a messaggio variabile volti ad informare l'utenza sui tempi di attesa (cosiddetta palina "intelligente")?

Fermate: pulizia

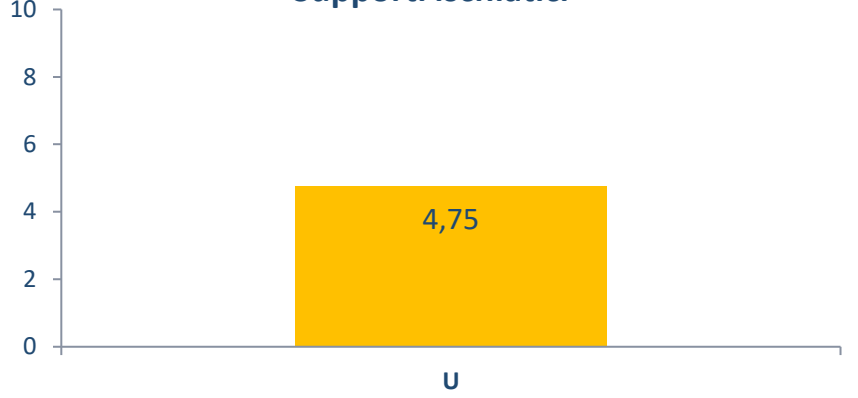
La struttura della fermata, nel complesso delle sue componenti e includendo le sedute (se presenti), risulta essere in condizioni di scarsa pulizia e manutenzione, con valutazioni prossime a 5.

Valutazioni positive (6-10): 56,3%



La struttura della fermata nel suo complesso (palina, pensilina, bacheche, sedute, etc..) risulta in buone condizioni di manutenzione, pulizia e ordine?

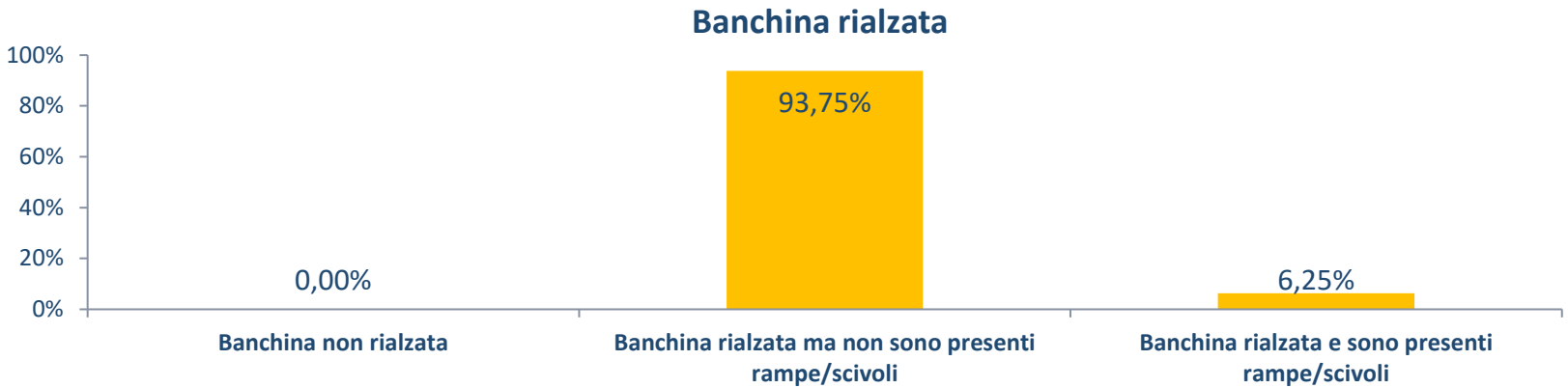
Valutazioni positive (6-10): 50,0%



Se sono presenti i supporti per l'attesa, risultano puliti e manutenuti?

Fermate: fruibilità

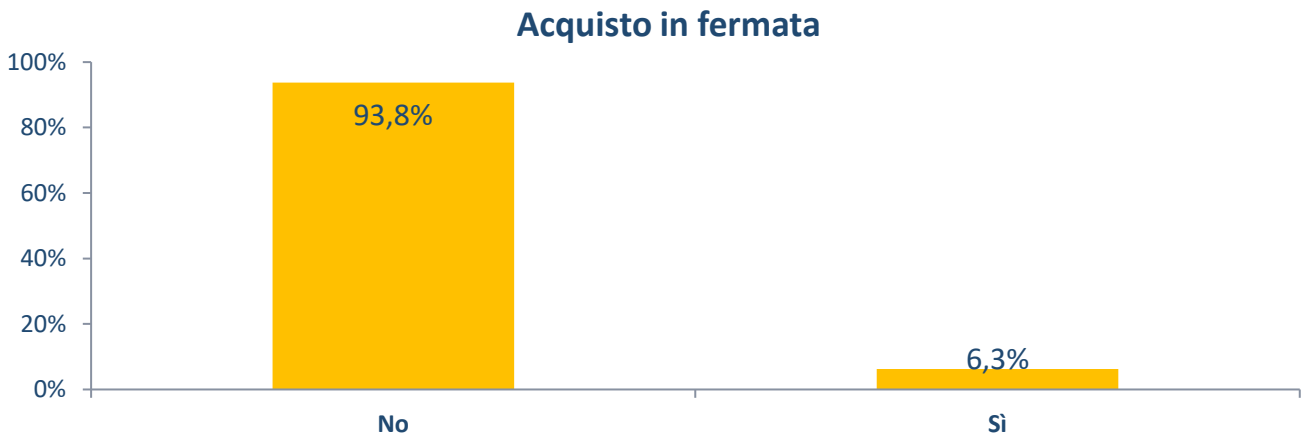
La banchina rialzata con rampe e scivoli atti a favorire il movimento delle persone a ridotta mobilità è presente nel 6,3% delle osservazioni mentre, nei restanti casi, la banchina è rialzata ma priva di scivoli (in questi casi rientrano le banchine complanari al marciapiede).



Nel caso sia presente un gradino di altezza superiore ai 5 cm circa tra la banchina e il piano viabile o il marciapiede pedonale a lato, sono presenti rampe/scivoli di collegamento per agevolare il superamento del dislivello?

Fermate: acquisto

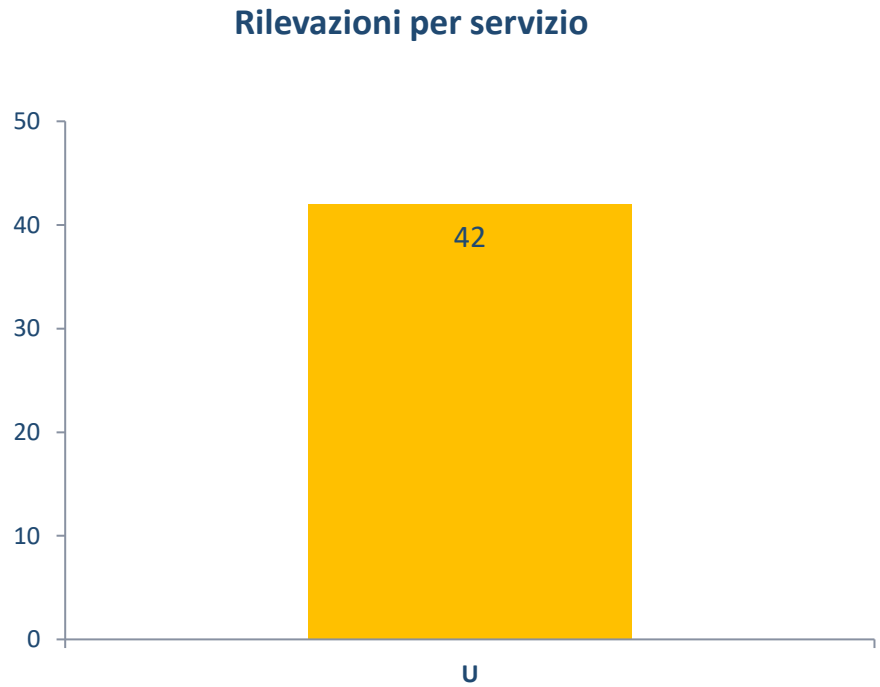
L'acquisto del titolo di viaggio in fermata è possibile solo in un caso, presso il terminal Cavallotti.



Alle fermate è possibile acquistare il titolo di viaggio?

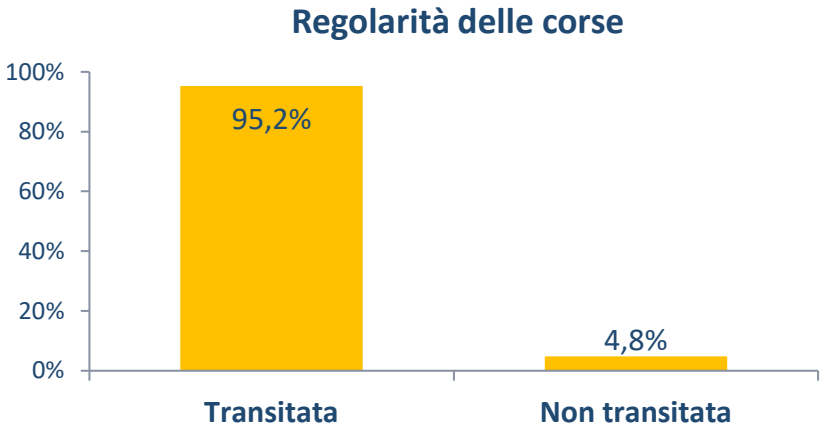
Linee: numerosità

Per quanto riguarda le rilevazioni eseguite sul servizio, sono state oggetto di indagine 42 corse.

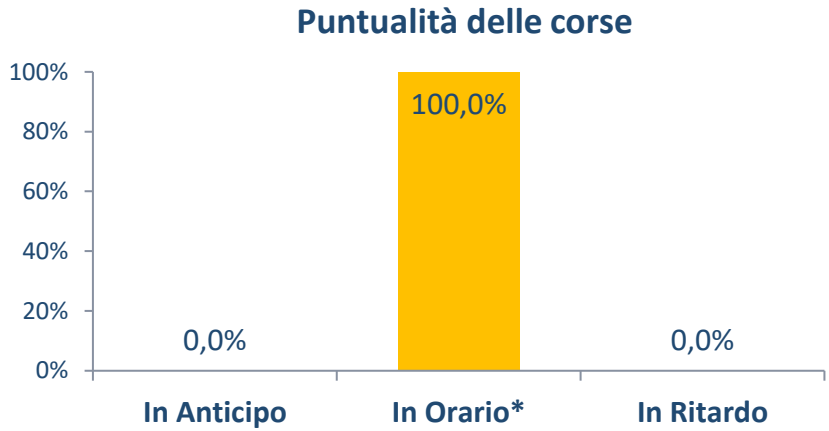


Linee: puntualità

La regolarità del servizio è molto buona, con solo due corse non transitate entro 15 minuti dall'orario previsto. Per le corse svolte, la puntualità è ottima, con transiti sempre all'interno della fascia tra -2 e +5 minuti rispetto all'orario programmato.



Corse transitate/NON transitate entro 15 minuti dall'orario programmato



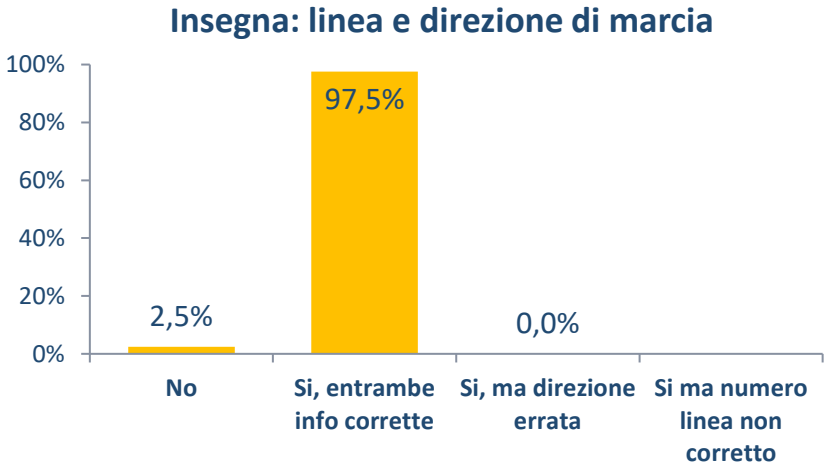
** sono considerate in orario le corse in transito con un margine di -2' e +5' rispetto all'orario programmato dei servizi*

Linee: stato esterno dei mezzi

Lo stato esterno dei mezzi è valutato attraverso due indicatori, relativi ad insegna e pulizia esterna:

- l'insegna della linea e della direzione di marcia risulta presente e corretta, ad eccezione di un caso in cui il mezzo non mostra indicazioni;
- la pulizia esterna ottiene una valutazione buona, pari a 7,53.

Valutazioni positive (6-10): 100,0%



Il mezzo espone l'insegna recante il numero della linea e la direzione di marcia?

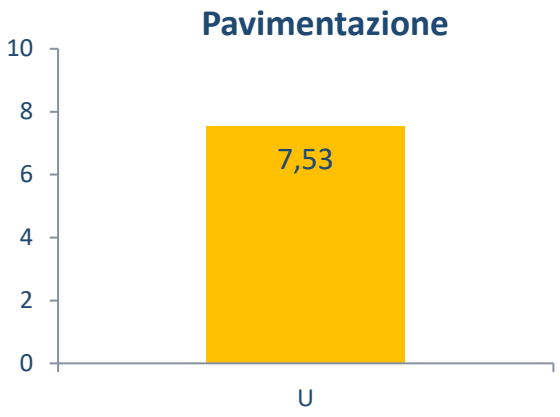


Il mezzo è visibilmente sporco per presenza di sporco diffuso, incrostazioni evidenti, macchie localizzate e circoscritte?

Linee: pulizia del mezzo

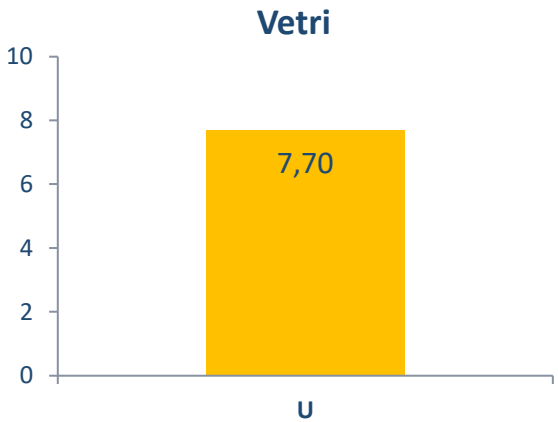
La pulizia del mezzo viene valutata considerando tre componenti:

- la pavimentazione è risultata pulita, ottenendo il punteggio di 7,53;
- i vetri sono risultati adeguatamente puliti consentendo una buona visibilità verso l'esterno (7,70);
- gli arredi risultano in buono stato di pulizia (7,68).



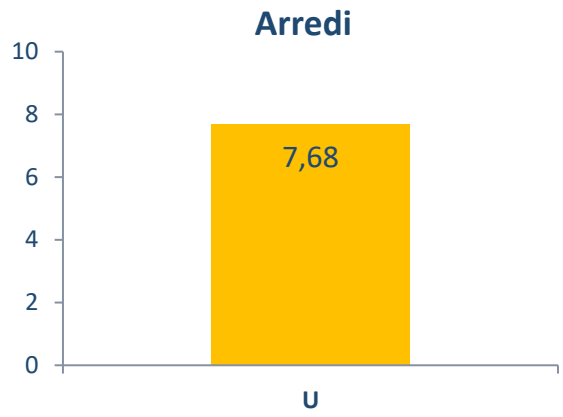
La pavimentazione del mezzo è visibilmente sporca per presenza di sporco diffuso, incrostazioni, macchie, rifiuti per…

Valutazioni positive (6-10):100,0%



Le superfici vetrate risultano visibilmente sporche e tali non consentire una adeguata visibilità verso l'esterno?

Valutazioni positive (6-10):100,0%



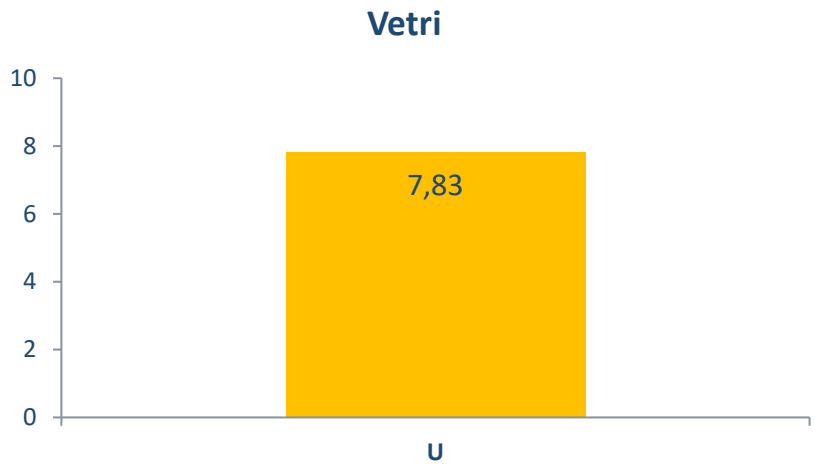
Gli arredi sono visibilmente sporchi per presenza di sporco diffuso, macchie, polvere, rifiuti/cartacce?

Valutazioni positive (6-10):100,0%

Linee: interno mezzo

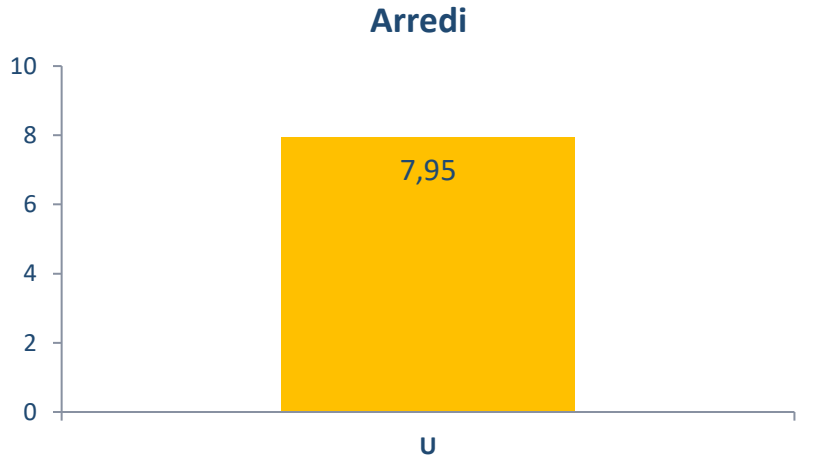
Le superfici vetrate e gli arredi (sedili, braccioli, poggiatesta, sostegni e corrimano) non presentano danneggiamenti evidenti, incisioni o parti asportate.

Valutazioni positive (6-10): 100,0%



Le superfici vetrate risultano integre (senza danneggiamenti evidenti, incisioni, graffi, ...)?

Valutazioni positive (6-10): 100,0%

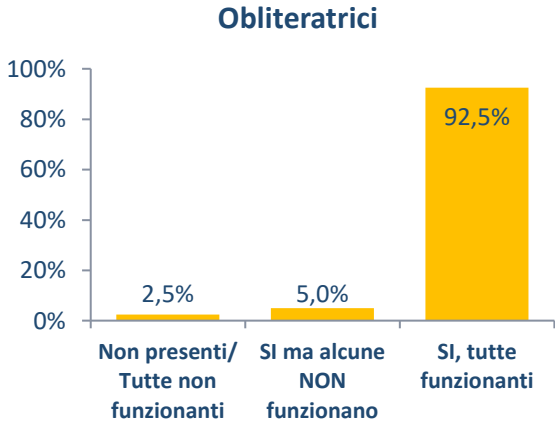


Gli arredi risultano integri (senza danneggiamenti evidenti, incisioni con cutter, parti asportate, etc.)?

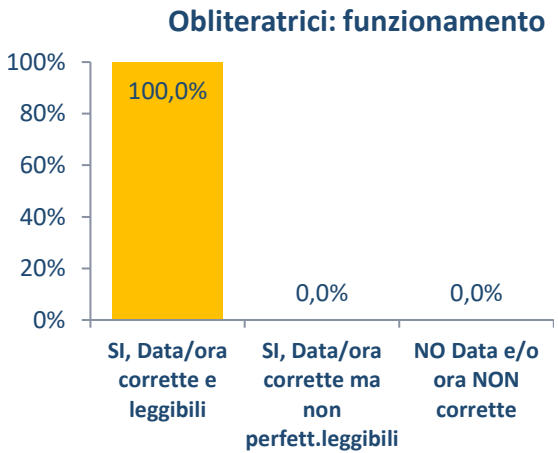
Linee: obliteratrici

Quasi tutte le obliteratrici risultano essere funzionanti, garantendo la possibilità di obliterare nel 97,5% dei casi; la data e l'ora stampigliate sono sempre corrette e perfettamente leggibili.

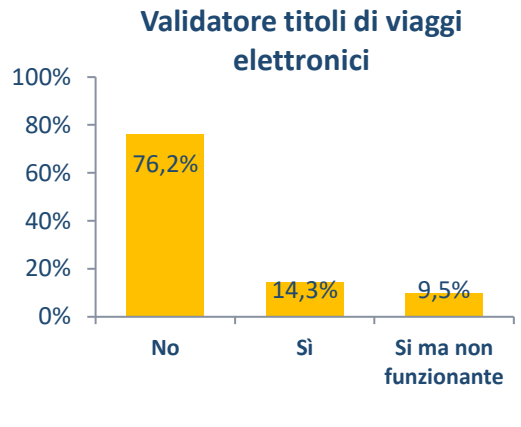
Solo in circa un quarto dei casi è presente un validatore per titoli di viaggio elettronici, tuttavia il funzionamento si registra solo nel 14,3% dei casi.



A bordo del mezzo sono presenti e funzionanti le obliteratrici dei biglietti?



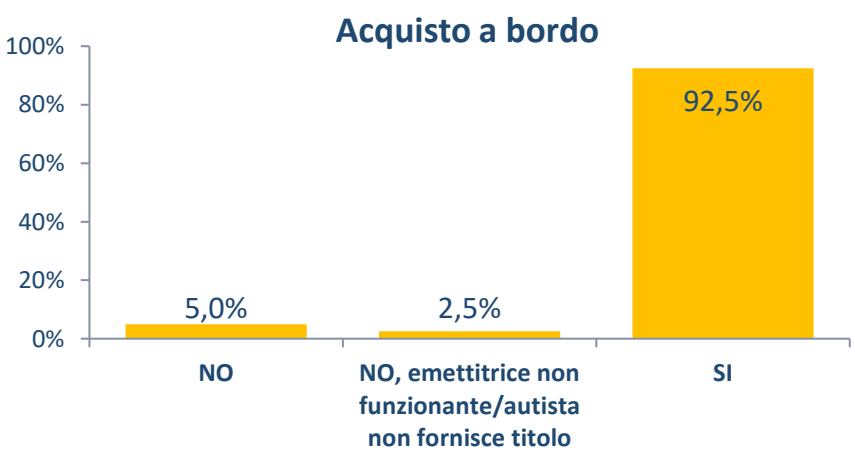
La data ed ora stampigliate sono corrette e perfettamente leggibili?



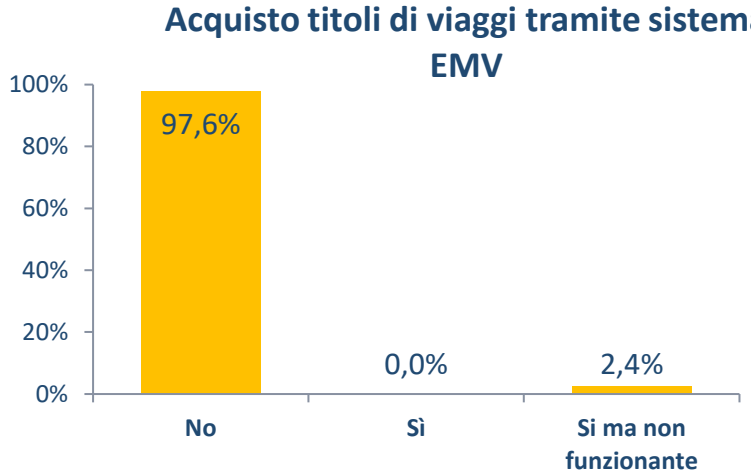
A bordo è presente il validatore per titoli di viaggio elettronici?

Linee: vendita a bordo mezzo

In quasi tutti i casi, circa il 93%, gli utenti hanno la possibilità di acquistare i biglietti a bordo. Tuttavia tale acquisto può essere effettuato solo tramite contanti, poiché non è previsto l'acquisto tramite carte di credito/debito.



È possibile acquistare il titolo di viaggio a bordo mezzo dall'emettitrice automatica o dall'autista?



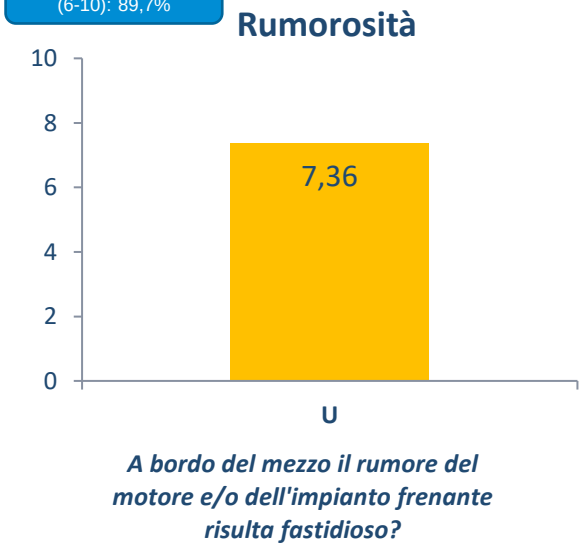
A bordo è possibile acquistare titoli di viaggio tramite il sistema EMV?

Linee: comfort di bordo

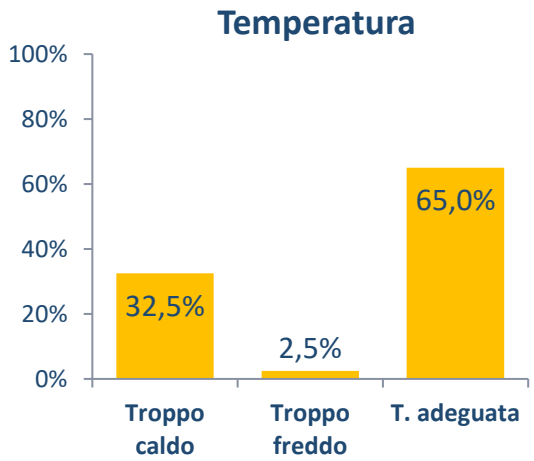
Il comfort a bordo mezzo risulta buono dal punto di vista dei rumori dell'impianto motore e di quello frenante, che generalmente non vengono giudicati fastidiosi; la temperatura a bordo è adeguata nel 65% di casi, mentre negli altri è stata giudicata troppo elevata (32,5%) o troppo bassa (2,5%).

Il numero medio dei passeggeri a bordo è di circa venticinque.

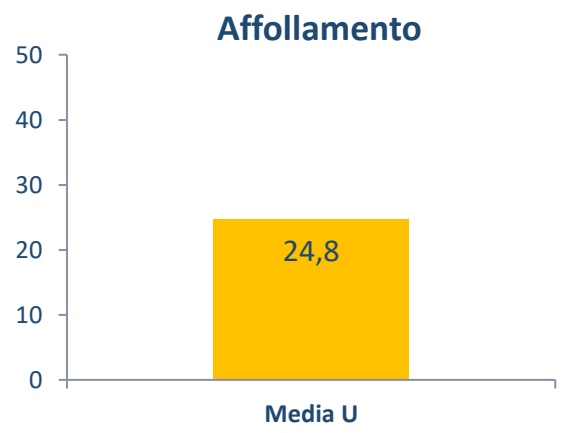
Valutazioni positive (6-10): 89,7%



A bordo del mezzo il rumore del motore e/o dell'impianto frenante risulta fastidioso?

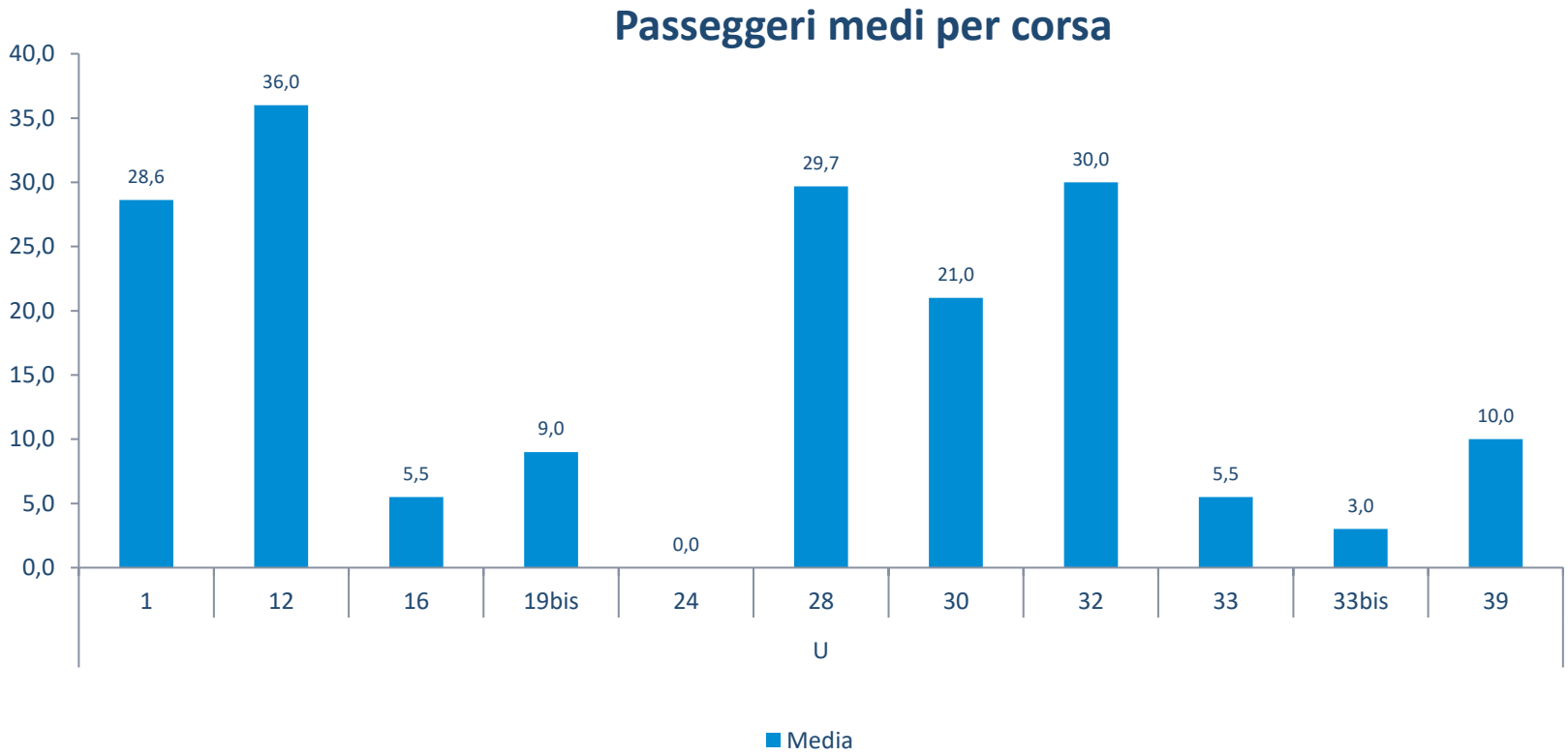


A bordo del mezzo la temperatura risulta adeguata?



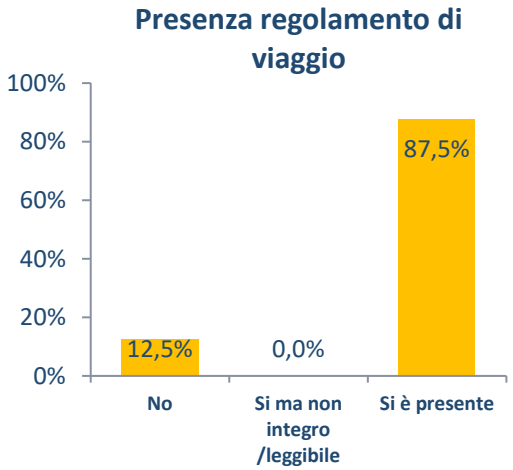
Numero medio passeggeri presenti a bordo

Linee: passeggeri per linea osservati

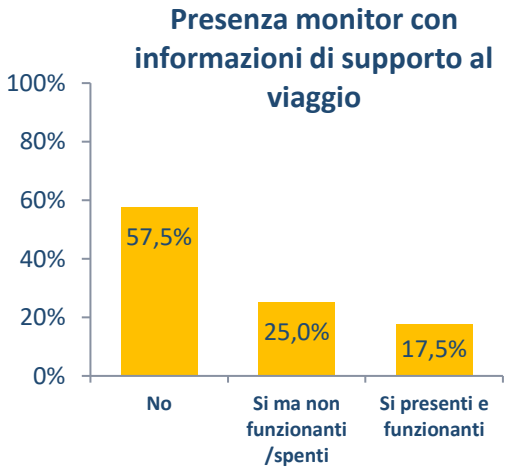


Linee: comunicazione

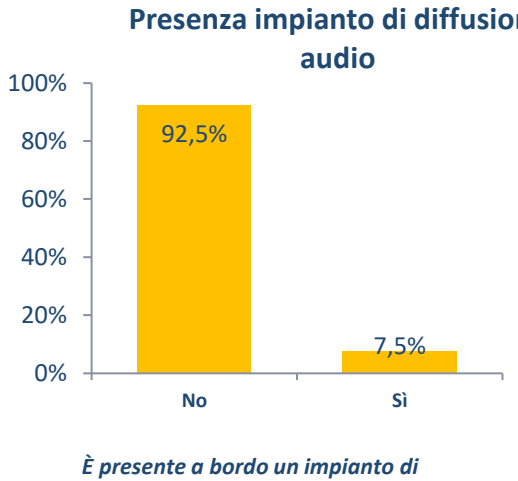
Le informazioni sul servizio sono erogate in modo parziale: il regolamento di viaggio è presente nell'87,5% dei casi, gli annunci sonori sono stati rilevati due sole volte e i monitor con le informazioni funzionano solo nel 25% delle osservazioni (nel 57,5% dei casi non sono presenti).



Il regolamento di viaggio è presente a bordo e leggibile?



È presente a bordo un PMV o monitor con informazioni di supporto al viaggio?



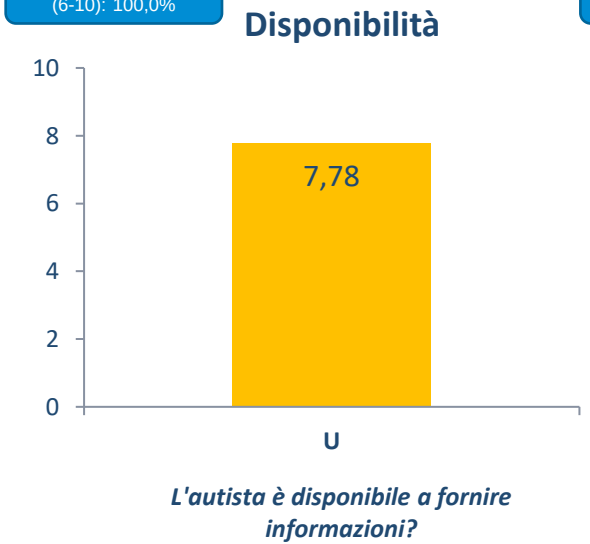
È presente a bordo un impianto di diffusione audio delle informazioni di supporto al viaggio (fermata etc)?

Linee: personale di viaggio

Il personale di viaggio risulta essere disponibile verso gli utenti e, alla richiesta di informazioni, competente sul servizio svolto dall'azienda.

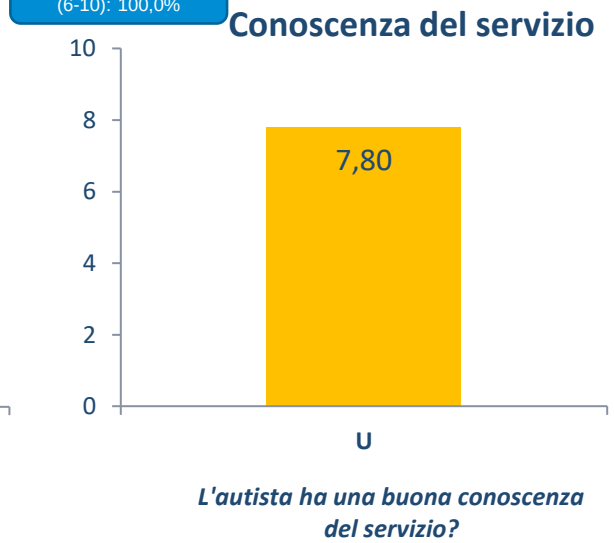
La divisa aziendale è sempre indossata dal personale, eccetto in due casi.

Valutazioni positive (6-10): 100,0%

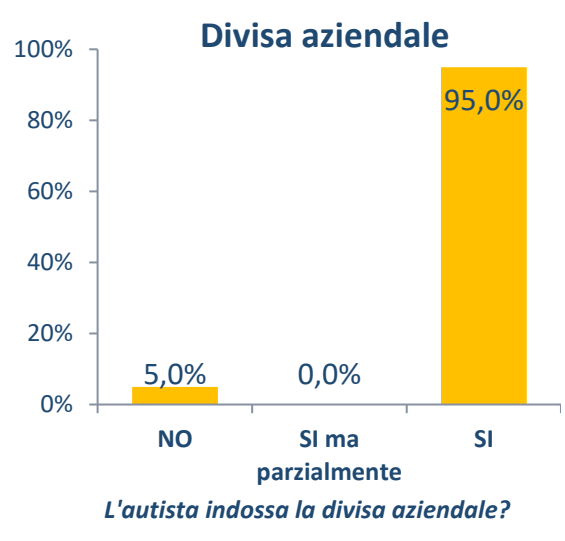


L'autista è disponibile a fornire informazioni?

Valutazioni positive (6-10): 100,0%



L'autista ha una buona conoscenza del servizio?



L'autista indossa la divisa aziendale?

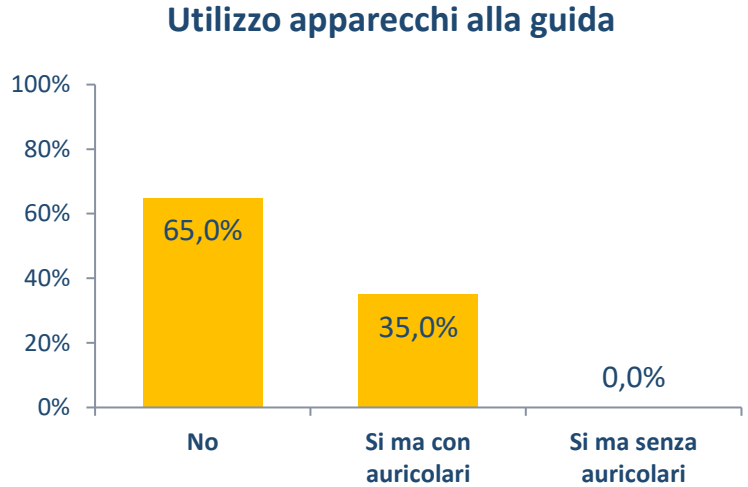
Linee: sicurezza

Lo stile di guida dei conducenti riporta una buona valutazione, risultando fluido e confortevole in quasi tutte le occasioni.

Durante la guida, il 65% degli operatori di esercizio non utilizza apparecchi quali cellulari o lettori mp3, mentre il restante 35% fa uso di auricolari.



L'autista ha uno stile di guida fluido e confortevole?



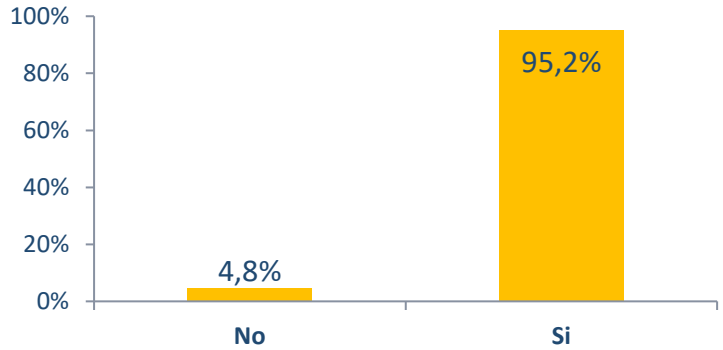
L'autista utilizza apparecchi cellulari/smarthphone/lettore MP3 durante la guida?

Linee: accessibilità per utenza debole

Verificando l'accessibilità per disabili, vengono presi in considerazioni elementi relativi all'utilizzo dei mezzi da parte di persone a ridotta capacità motoria (PRM) e di utenti deboli, quali anziani e donne incinte.

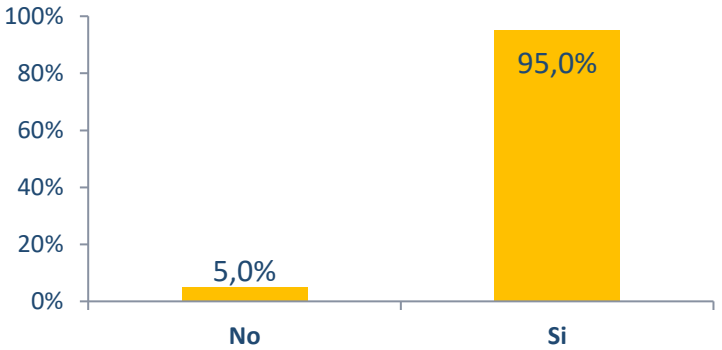
Su quasi tutti i mezzi (95% circa) sono presenti sedili riservati all'utenza debole e aree per l'attracco delle carrozzelle, segnalate e ben delimitate.

Aree attracco carrozzelle



All'interno del mezzo sono presenti aree di attracco per le carrozzelle ben individuabili e delimitate?

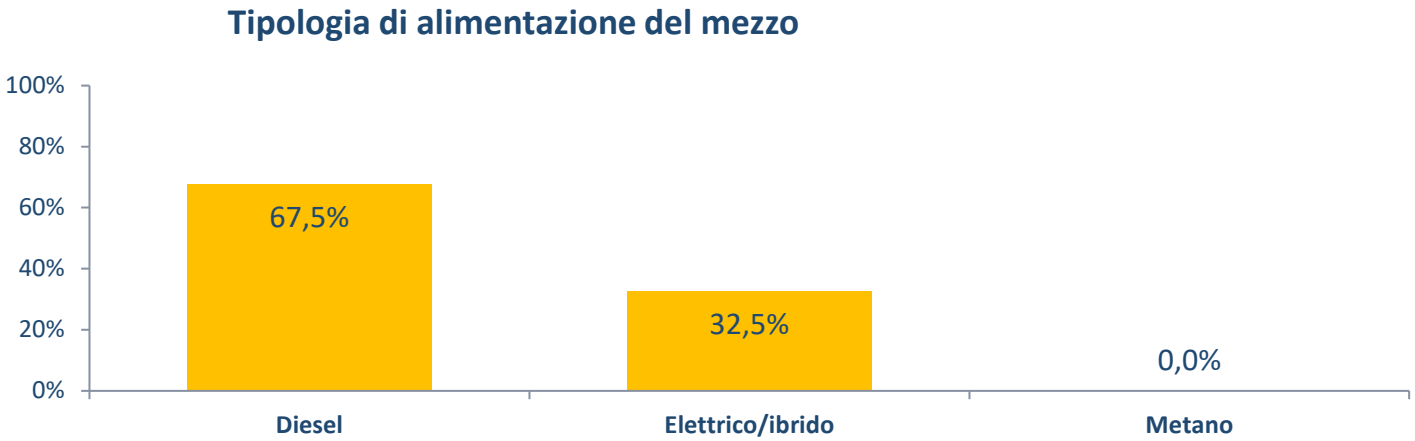
Posti riservati per utenza debole



All'interno del mezzo sono presenti posti riservati all'utenza debole?

Linee: alimentazione mezzi

I mezzi osservati presentano due differenti tipologie di alimentazione: motore diesel per gli autobus e, naturalmente, motore elettrico per le vetture tranviarie.



Quale tipo di alimentazione ha il mezzo?

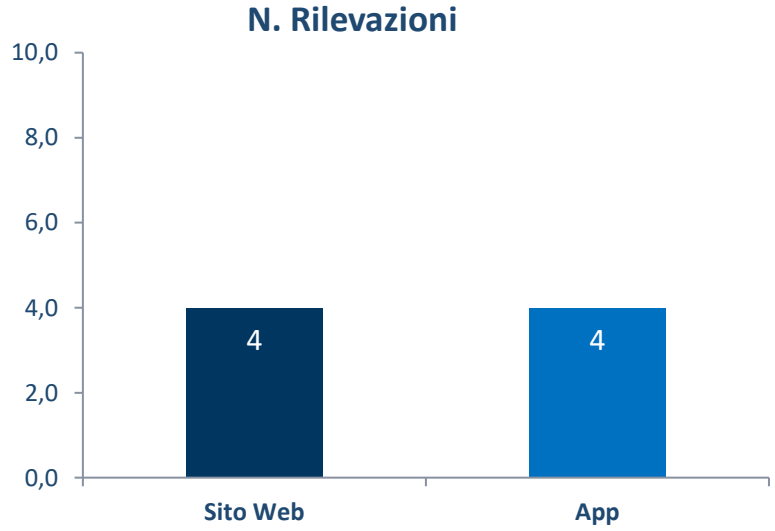
RISULTATI DELL'INDAGINE

ELEMENTI COMUNI: CALL CENTER, SITO WEB E APPLICAZIONE

Call Center, Sito web e App

I servizi aziendali erogati sono valutati considerando il Call Center, il Sito Web e la app ATM Messina.

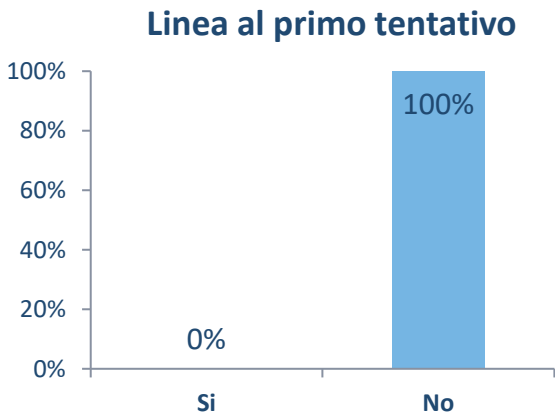




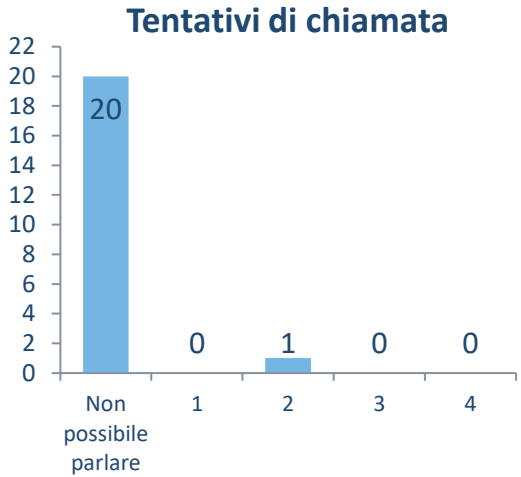
Call center: accessibilità

L'accessibilità al servizio del call center è molto bassa: la linea non è mai stata trovata libera al primo tentativo e in quasi tutti i casi non è stato possibile parlare con l'operatore.

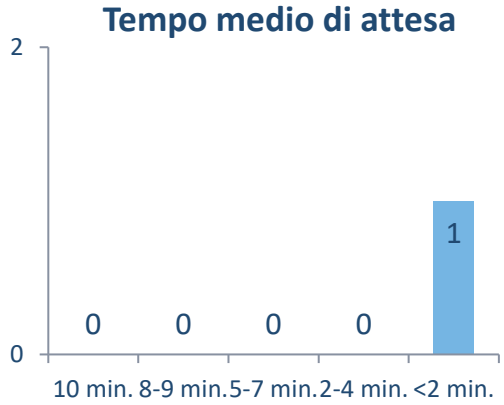
Nel caso con esito positivo, l'attesa per parlare con l'operatore è stata breve.



Hai trovato libero al primo tentativo?



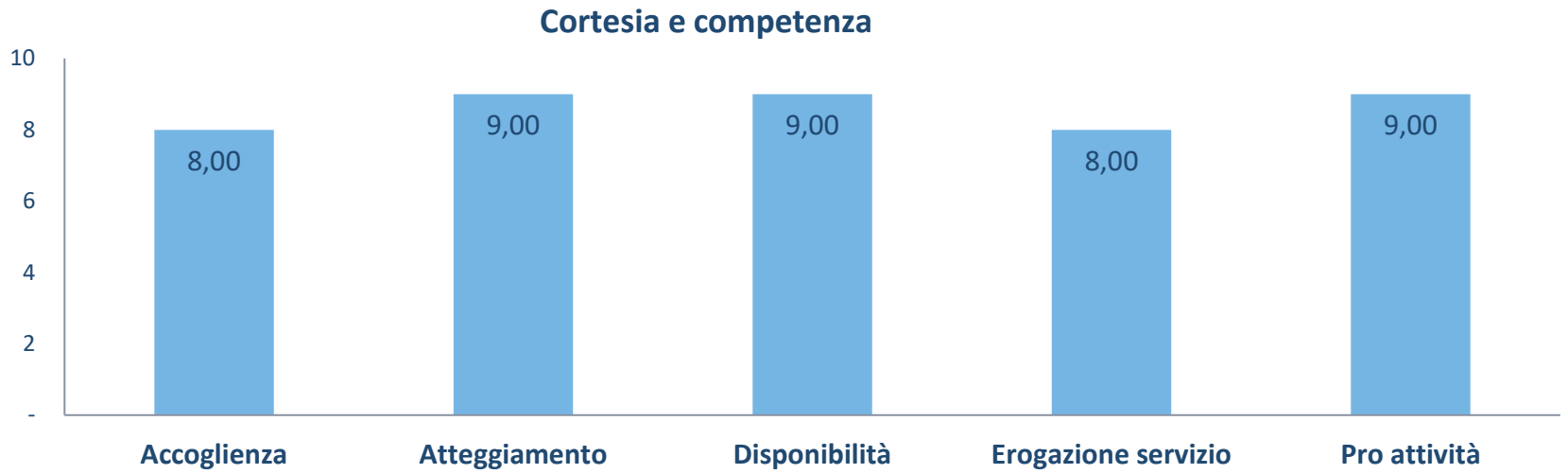
Tentativi di chiamata effettuati prima di parlare con l'operatore



Fascia di attesa per tentativo di chiamata con risposta

Call center: personale

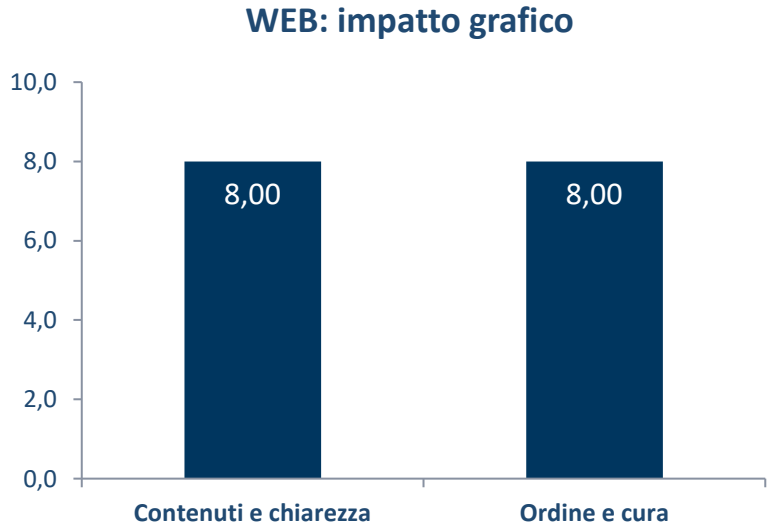
Quando è stato possibile parlare con un operatore, il personale del call center si rapporta all'utente in maniera cordiale, educata e professionale, così come è disponibile e proattivo.

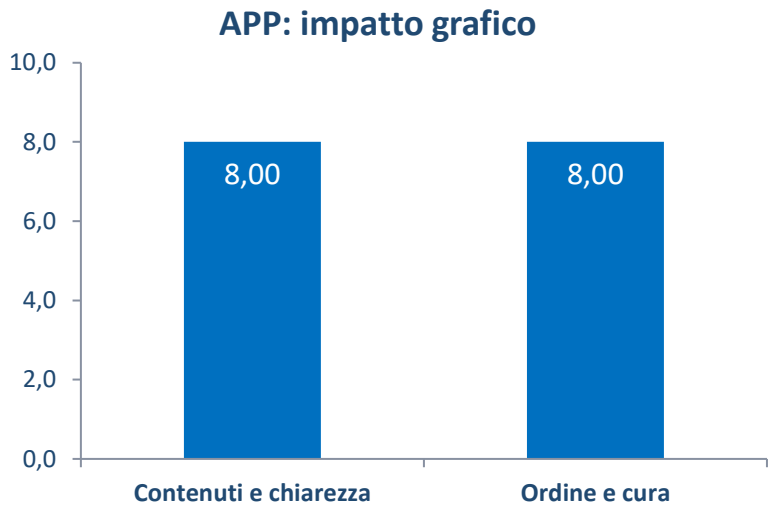


Sito e App: impatto grafico

Sia il sito web che l'applicazione mobile risultano essere chiari ed ordinati.

Le homepage risultano essere ottimizzate al fine di evidenziare i contenuti prioritari e risultano di facile leggibilità.

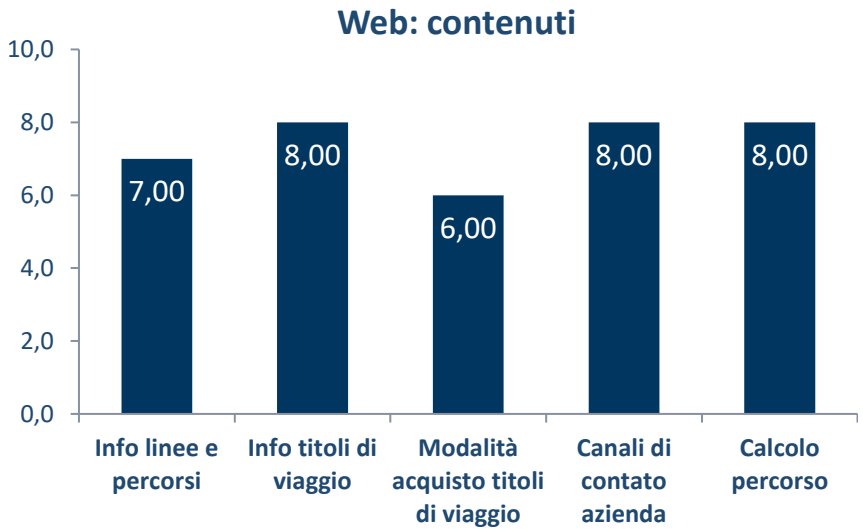


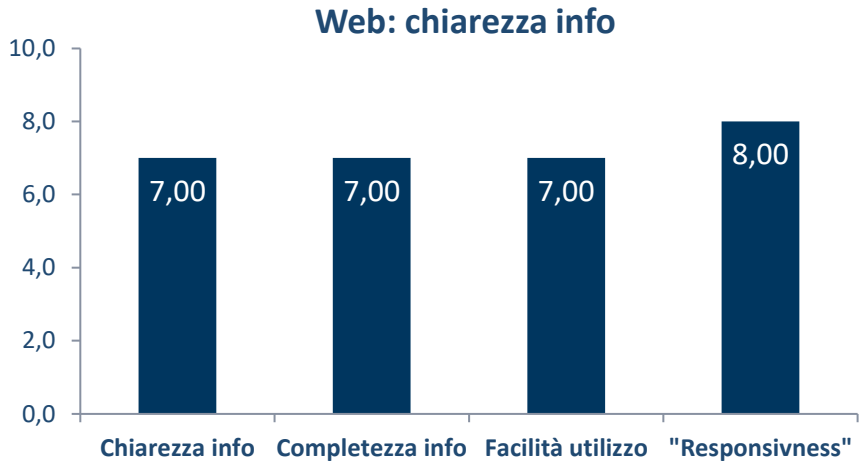


Sito web: contenuti e chiarezza

Reperire informazioni dettagliate sui titoli di viaggio e sui canali di contatto è semplice e valutato positivamente, così come calcolare il percorso; le informazioni sull'acquisto dei titoli di viaggio, con una valutazione media pari a 6, potrebbero essere oggetto di miglioramento.

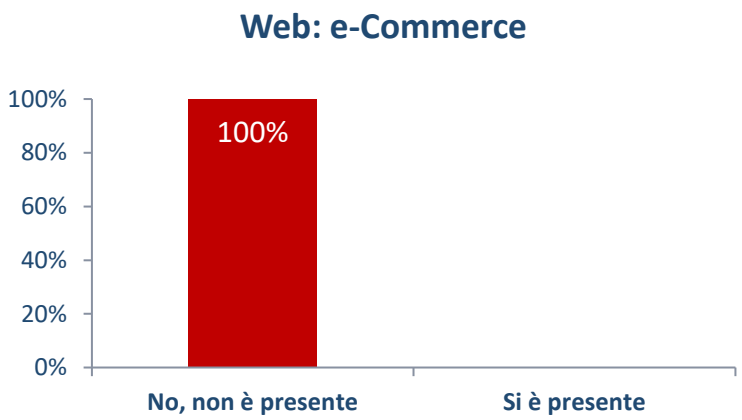
Tutte le informazioni risultano chiare e sufficientemente complete e il sito web è ottimizzato anche per dispositivi mobili.



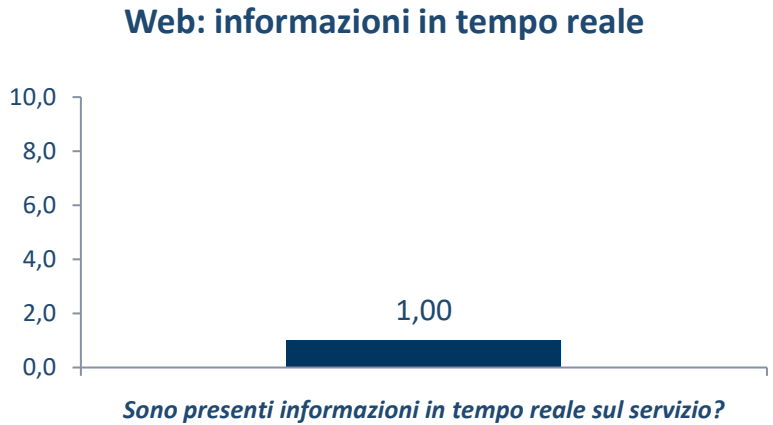


Sito web: funzioni

Il sito web non contiene una sezione dedicata all'acquisto online dei titoli di viaggio e non fornisce informazioni in tempo reale sui tempi d'attesa alle fermate della rete.



E' presente una sezione e-commerce dove è possibile acquistare on line i titoli di viaggio o rinnovare gli abbonamenti?

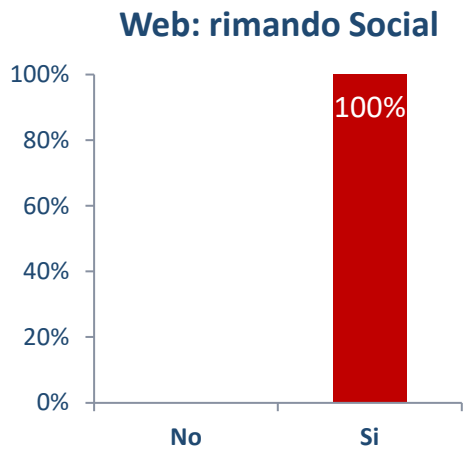


Sono presenti informazioni in tempo reale sul servizio? (posizione dei mezzi, tempi di attesa alle fermate, etc)

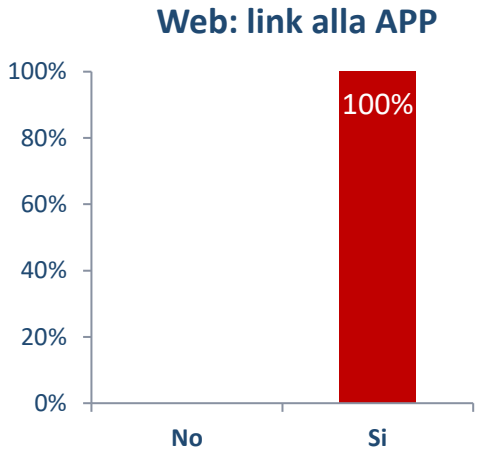
Sito web: servizi

Il sito contiene il rimando ai Social Network, quali *Facebook* e *Instagram,* nonché quello all'app aziendale.

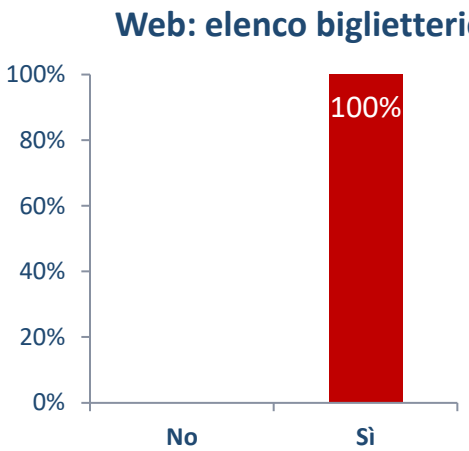
È inoltre disponibile l'elenco delle biglietterie aziendali, mentre non sono presenti informazioni su luoghi d'interesse nel territorio cittadino.



E' presente una sezione o un rimando ai canali social Facebook/Twitter?



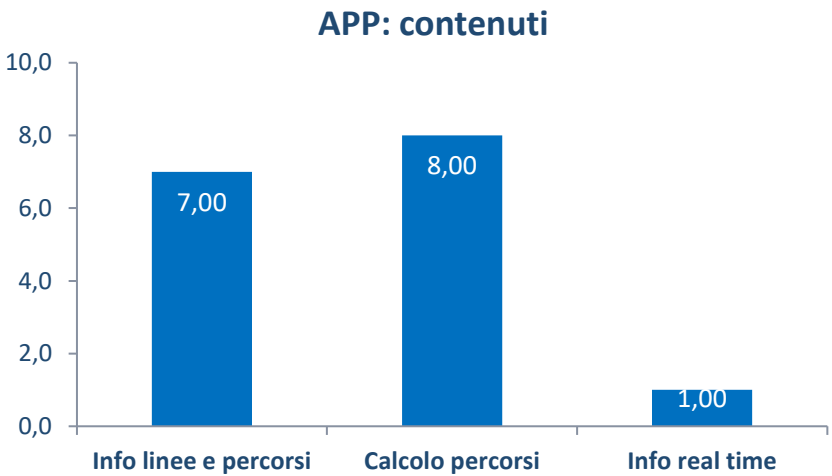
E' presente una sezione o un rimando all'App aziendale?

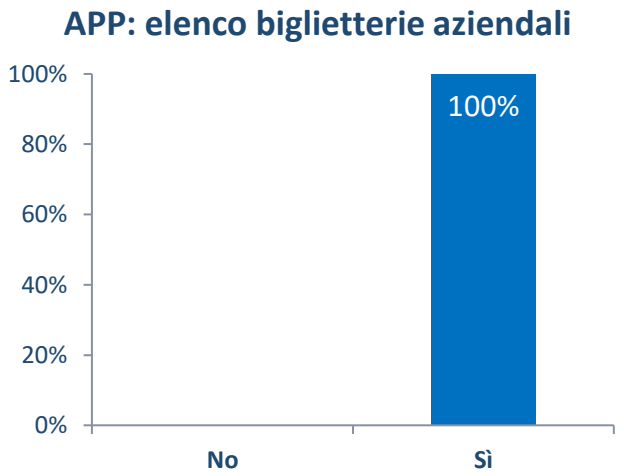


E' presente un elenco delle biglietterie aziendali?

App: contenuti e funzionalità

I contenuti presenti nell'applicazione risultano essere completi per quanto riguarda il calcolo dei percorsi, le informazioni sulle linee ed i percorsi e l'elenco delle biglietterie, mentre sono assenti le informazioni in tempo reale sull'arrivo del mezzo in fermata.



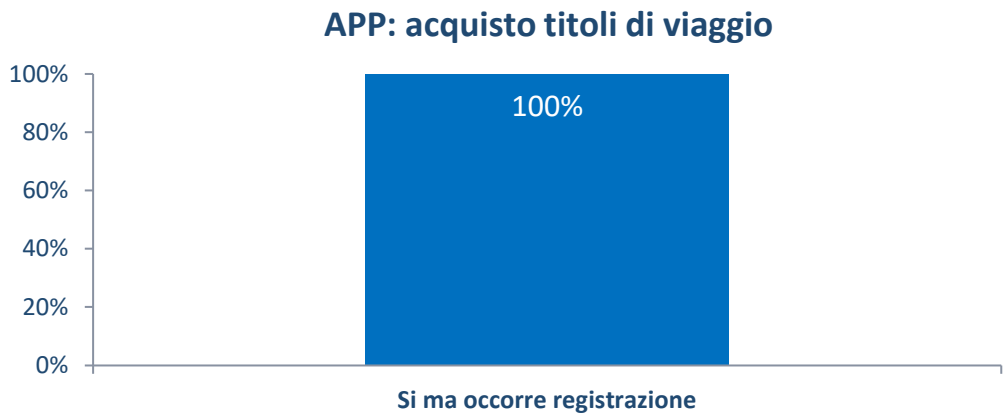


È presente l'elenco delle biglietterie aziendali in cui è possibile acquistare un titolo di viaggio?

App: servizi

L'acquisto on line attraverso l'app è possibile, avendo però effettuato la preventiva registrazione.

L'applicazione non contiene informazioni su eventi o luoghi d'interesse del territorio e non è integrata in una piattaforma Mobility-as-a-Service.



È possibile acquistare i titoli di viaggio?

POSIZIONAMENTO E CONFRONTO

Valutazione dell'azienda

2022 AREA	AMBITO	ATM Messina Urbano	MEDIA PANEL Urbano	BEST PANEL Urbano
a. Punti Vendita	a1. Visibilità Insegna	10,00	6,94	10,00
	a2. Attesa	9,53	9,71	10,00
	a4. Pulizia e Ordine	7,35	7,86	8,38
	a5. Cortesia e Competenza	7,02	7,49	8,37
	MEDIA	**8,24**	**8,01**	**8,73**
b. Fermate	b1. Stato e visibilità	5,54	6,30	7,37
	b2. Pulizia e ordine	5,09	6,77	7,93
	b3. Informazioni e comunicazione	1,99	7,03	8,80
	b4. Fruibilità fermata	9,06	8,47	9,06
	MEDIA	**4,58**	**6,99**	**7,87**
c. Linee	c1. Puntualità e regolarità	9,79	9,73	10,00
	c2. Stato esterno	8,53	8,40	8,82
	c3. Stato interno	8,00	8,40	9,09
	c4. Pulizia mezzo	7,63	7,18	8,08
	c5. Comunicazione	6,05	6,48	9,03
	c6. Personale	8,36	7,84	8,64
	c7. Sicurezza	8,86	9,00	9,38
	c8. Vendita a bordo e validazione	7,98	8,93	10,00
	MEDIA	**8,49**	**8,48**	**9,12**
d. Call Center	d1. Attesa	4,30	8,93	10,00
	d3. Cortesia e competenza	8,60	7,99	9,26
	MEDIA	**6,02**	**8,55**	**9,66**
e. Sito Web e APP	e1. Sito Web: Contenuti	6,60	7,50	8,87
	e4. Sito Web: Impatto grafico	8,00	7,66	8,00
	f1. APP: Contenuti	6,57	6,11	7,52
	f4. APP: Impatto grafico	8,00	7,66	9,00
	MEDIA	**7,15**	**7,28**	**7,93**
Media complessiva		**7,15**	**7,86**	**8,21**

Posizionamento dell'azienda: servizio urbano

