EXECUTIVE SUMMARY

Mystery Client 2023

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 2023
Numero singole corse monitorate	45
Numero singole fermate monitorate	23
Numero osservazioni Punti Vendita	13
Numero chiamate call center	10
Numero osservazioni indipendenti WEB+APP	4+4
Totale Osservazioni	**99**

Servizi oggetto di indagine – Linee e punti vendita

L'attività di indagine del Mystery Client 2023, per il servizio urbano di Messina, ha riguardato le linee e punti vendita riportati nelle tabelle.

LINEA	AMBITO	RILEVAZIONI
1	U	21
7 bis	U	1
13	U	1
15 bis	U	1
17	U	2
18 bis	U	1
24	U	2
28	U	8
29	U	1
30	U	1
33	U	1
33 bis	U	1
37	U	2
39	U	2
TOTALE		45

PUNTO VENDITA	RILEVAZIONI
Cavallotti	1
Bar Italia	1
Chiosco / Edicola	1
Tabaccheria n. 123	1
Tabaccheria n. 17	1
Tabaccheria n. 263	1
Tabaccheria n. 35	1
Tabaccheria n. 39 Garibaldi	1
Tabaccheria n.34	1
Tabacchi n. 28	1
Villa Dante	1
Zir ATM	1
Tabacchi n. 142	1

Servizio oggetto di indagine - Fermate

AZIENDA	AMBITO	FERMATA	RILEVAZIONI
ATM-Messina	U	103	1
ATM-Messina	U	117	1
ATM-Messina	U	129	1
ATM-Messina	U	148	1
ATM-Messina	U	246	1
ATM-Messina	U	550	1
ATM-Messina	U	557	1
ATM-Messina	U	944	1
ATM-Messina	U	1144	1
ATM-Messina	U	1314	1
ATM-Messina	U	1557	1
ATM-Messina	U	1698	1

AZIENDA	AMBITO	FERMATA	RILEVAZIONI
ATM-Messina	U	3002	1
ATM-Messina	U	1124 via La Farina	1
ATM-Messina	U	146. Garibaldi	1
ATM-Messina	U	314 Supermercato	1
ATM-Messina	U	941 Tram	1
ATM-Messina	U	942. TRAM	1
ATM-Messina	U	943 Protezione civile	1
ATM-Messina	U	Cannizzaro 183	1
ATM-Messina	U	Piazza Repubblica fronte civico 39	1
ATM-Messina	U	Via Garibaldi/ chiesa Santa Caterina	1
ATM-Messina	U	Zir Tram vicino INFOPOINT ATM	1

Criteri di valutazione

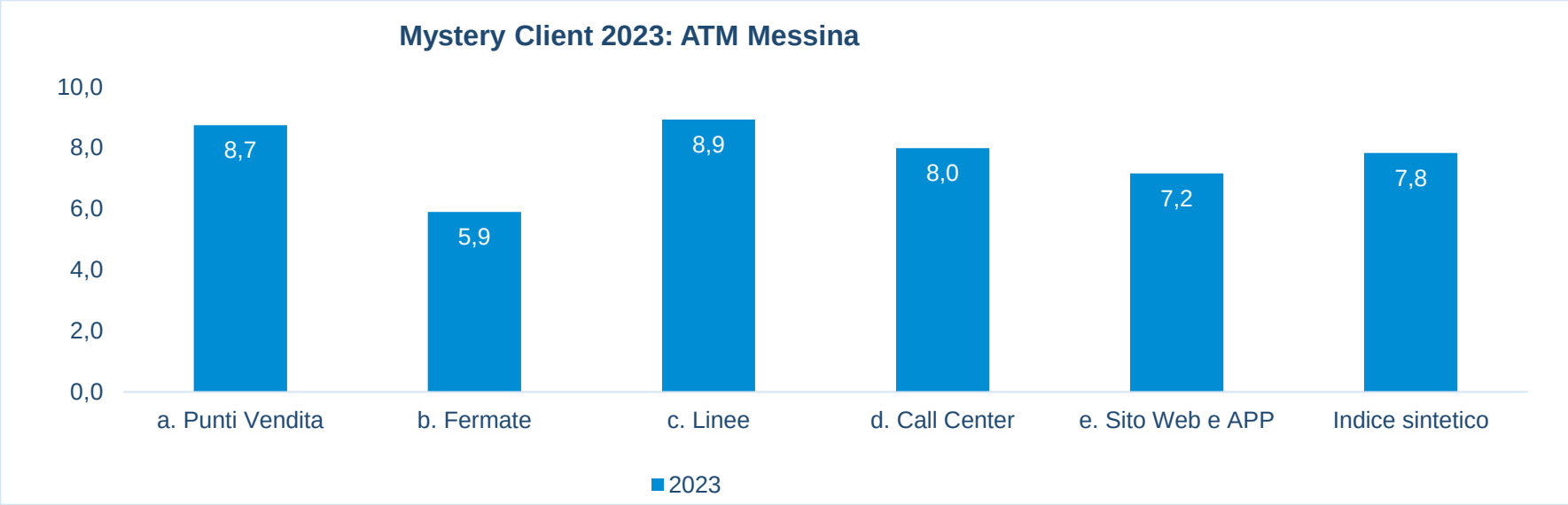
La valutazione degli ambiti di indagine prevede l'attribuzione di un voto da 1-10 per gli item considerati nella media, applicando il modello di pesatura presentato.

Il servizio urbano di Messina, svolto da ATM, ottiene una valutazione pari a 7,83.

2023		
AREA	**AMBITO**	**ATM Messina Urbano**
a. Punti Vendita	a1. Visibilità Insegna	10,00
	a2. Attesa	10,00
	a4. Pulizia e Ordine	7,90
	a5. Cortesia e Competenza	7,76
	MEDIA	**8,74**
b. Fermate	b1. Stato e visibilità	6,32
	b2. Pulizia e ordine	6,23
	b3. Informazioni e comunicazione	4,15
	b4. Fruibilità fermata	9,39
	MEDIA	**5,90**
c. Linee	c1. Puntualità e regolarità	9,76
	c2. Stato esterno	8,67
	c3. Stato interno	8,64
	c4. Pulizia mezzo	7,72
	c5. Comunicazione	7,82
	c6. Personale	9,05
	c7. Sicurezza	9,19
	c8. Vendita a bordo e validazione	9,64
	MEDIA	**8,93**
d. Call Center	d1. Attesa	7,28
	d3. Cortesia e competenza	9,05
	MEDIA	**7,99**
e. Sito Web e APP	e1. Sito Web: Contenuti	7,57
	e4. Sito Web: Impatto grafico	7,75
	f1. APP: Contenuti	4,92
	f4. APP: Impatto grafico	8,00
	MEDIA	**7,16**
Media complessiva		**7,83**

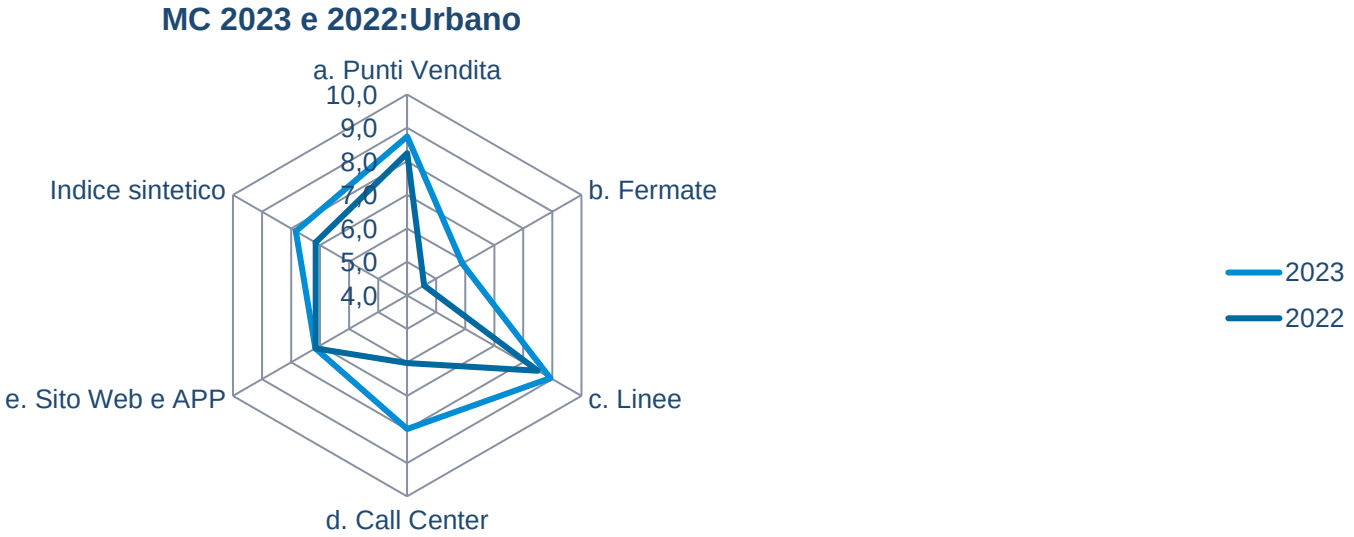
Valutazione sintetica

ATM Messina ottiene buone valutazioni per tutte le aree *Linee*, *Punti Vendita* e *Call Center*, mentre l'area *Fermate* potrebbe essere migliorata.



Confronto con l'edizione precedente

Rispetto all'edizione 2022, ATM Messina registra un miglioramento, più o meno marcato, dell'indice relativo a tutte le aree d'indagine, con particolare riferimento alle aree *Call Center* e *Fermate*.



RISULTATI DELL'INDAGINE

ELEMENTI CARATTERIZZANTI SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

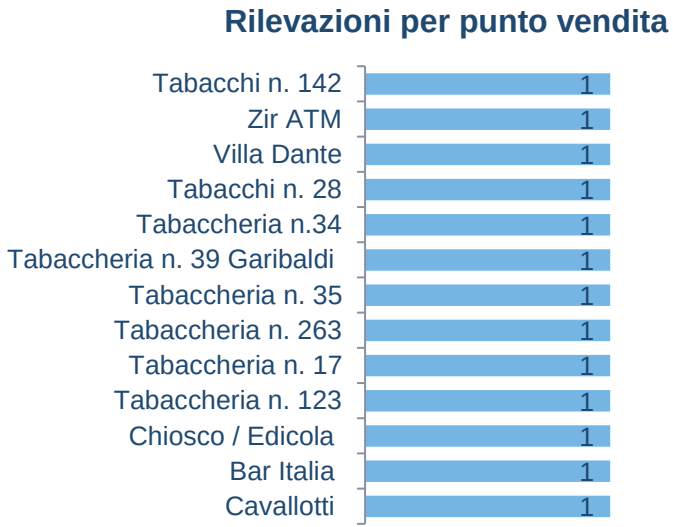
ELEMENTI CARATTERIZZANTI SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

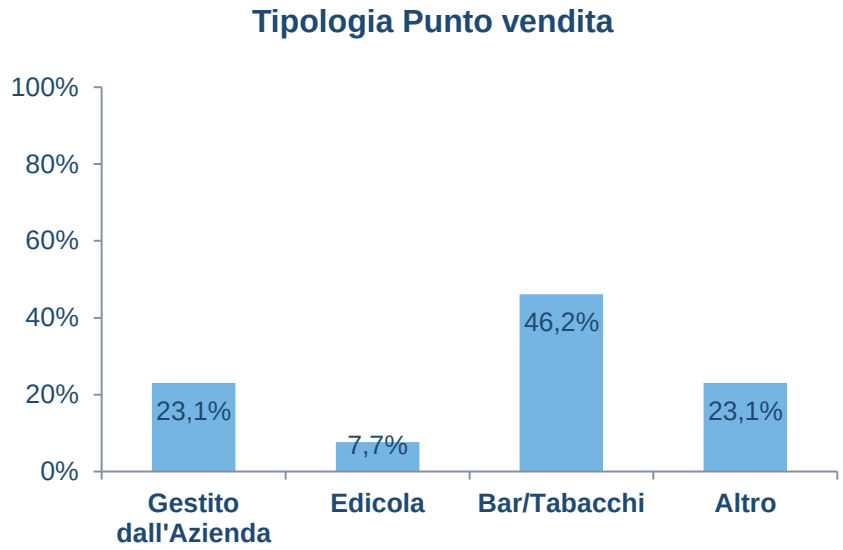
PUNTI VENDITA



Punti vendita: rilevazioni

Le rilevazioni dei punti vendita sono state in totale 13 ed hanno riguardato altrettanti punti vendita, di cui tre gestiti da ATM.

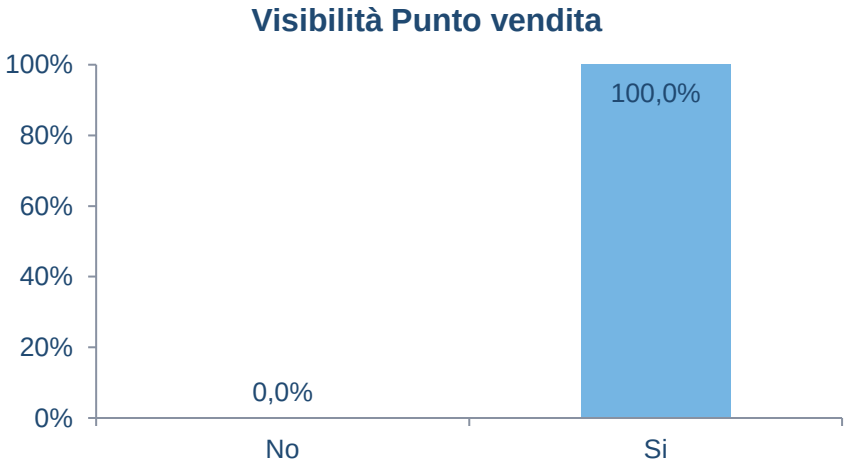


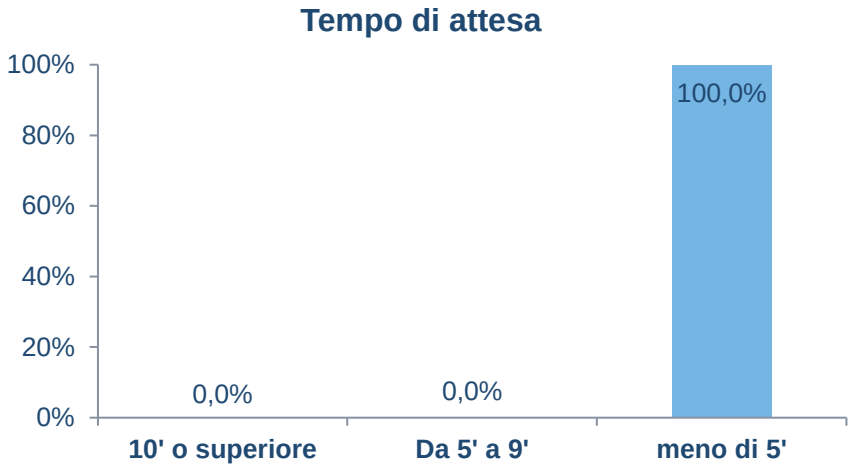


Punti vendita: visibilità e tempi di attesa

La visibilità dei punti vendita è ottima: nel 100,0% dei casi è presente un'insegna e/o un adesivo con l'indicazione di vendita dei titoli di viaggio.

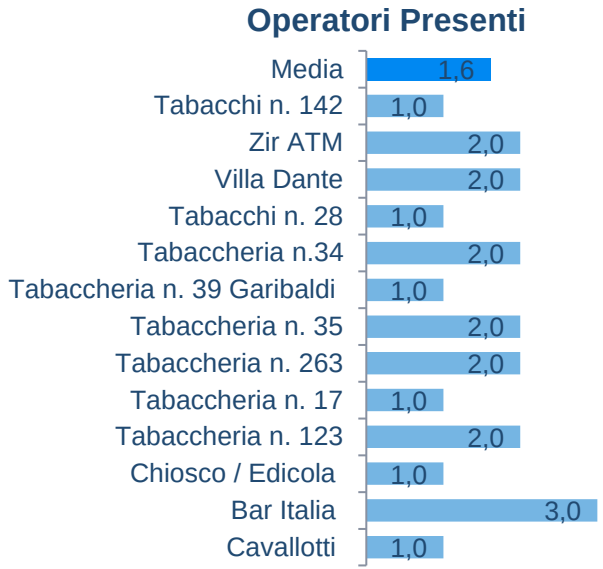
I tempi di attesa sono quasi sempre inferiori ai 5 minuti; in due casi l'attesa è stata più lunga, ma comunque inferiore a 10 minuti.



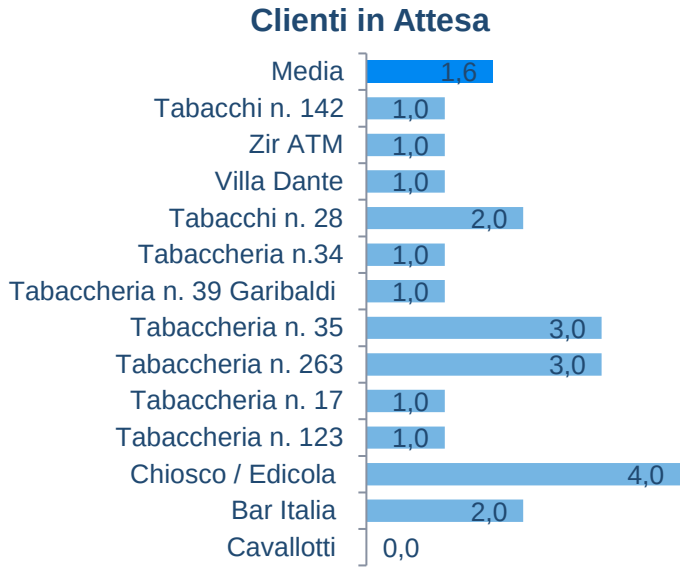


Punti vendita: attesa

Il numero degli operatori attivi presso i diversi punti vendita è generalmente congruo al numero dei clienti in attesa.



Quanti operatori sono presenti e interagiscono con i clienti?



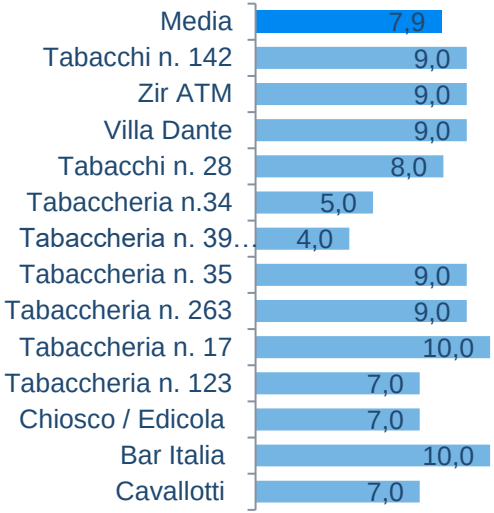
Quanti clienti sono presenti in attesa, rilevatore compreso?

Punti vendita: pulizia ed ordine

I diversi punti vendita, ad eccezione di due tabaccherie, ottengono buone valutazioni in merito alla pulizia della pavimentazione e degli arredi, con valori medi prossimi a 8.

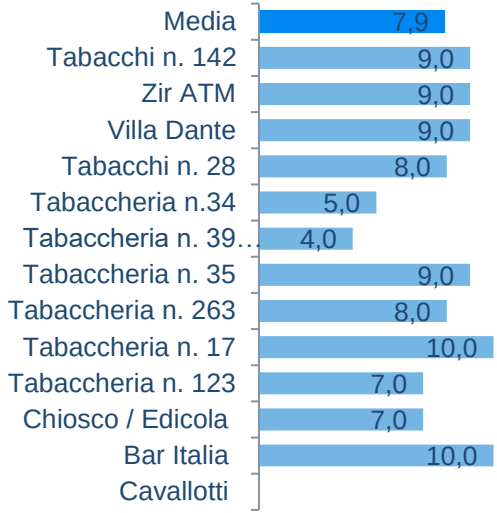
Anche l'illuminazione interna risulta quasi sempre adeguata.

Pavimentazione



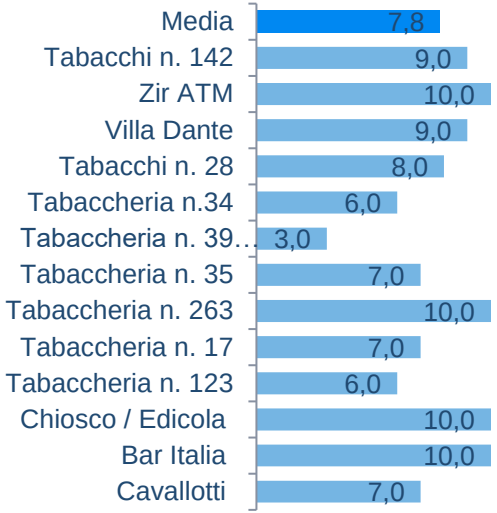
La pavimentazione del punto vendita è pulita e manutenuta?

Attrezzature



Le attrezzature del punto vendita (bancone, vetri, etc.) sono pulite e mantenute?

Illuminazione

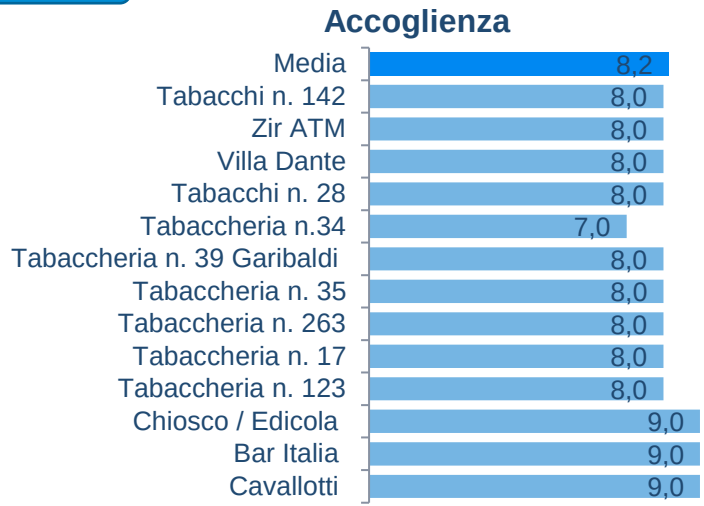


L'illuminazione del punto vendita è adeguata?

Punti vendita: accoglienza e disponibilità

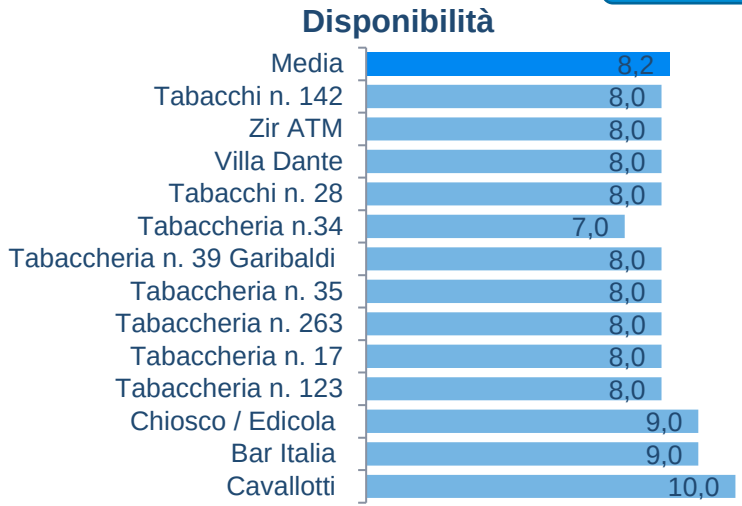
L'addetto alla vendita si rapporta sempre in maniera cordiale ed educata, rivolgendosi in maniera professionale al cliente. Risulta, inoltre, disponibile a fornire informazioni senza essere affrettato e/o infastidito.

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



L'operatore si rapporta in modo educato e cordiale?

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



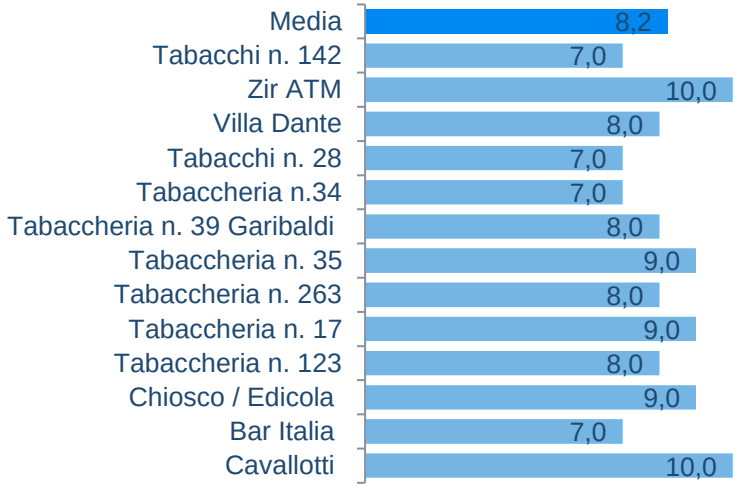
L'operatore è disponibile a fornire le informazioni?

Punti vendita: conoscenza e proattività

La conoscenza del servizio svolto da ATM da parte degli addetti è mediamente buona, così come la capacità di fornire indicazioni e/o suggerimenti, anche tramite materiale di supporto.

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

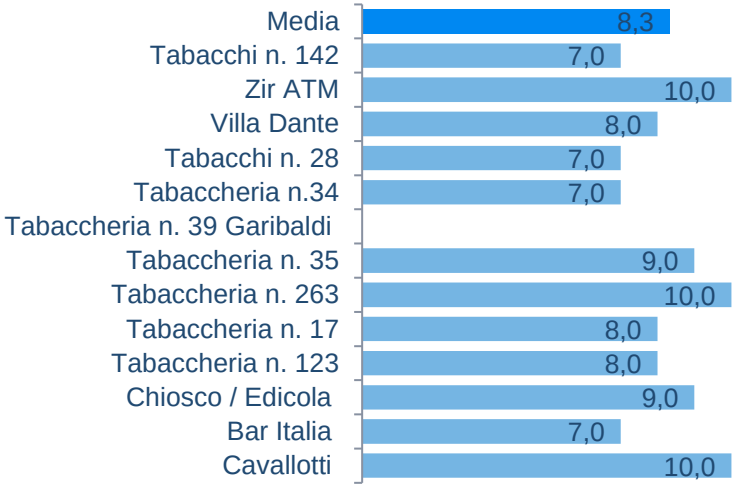
Conoscenza del servizio



L'operatore ha una buona conoscenza del servizio?

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

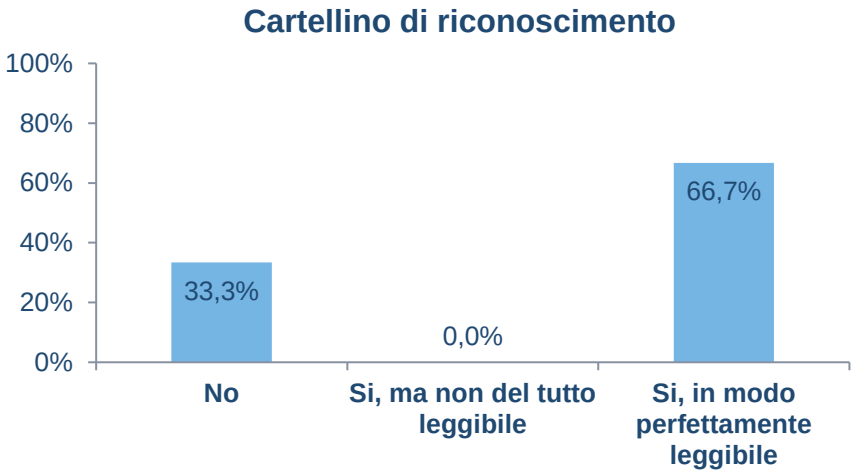
Proattività



L'operatore ha saputo fornirti consigli?

Punti vendita: cartellino e divisa aziendale

Il personale dei punti vendita aziendali indossa sempre la divisa aziendale, sebbene in modo parziale, mentre il cartellino di riconoscimento è utilizzato nei due terzi dei casi.



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



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

ELEMENTI CARATTERIZZANTI SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

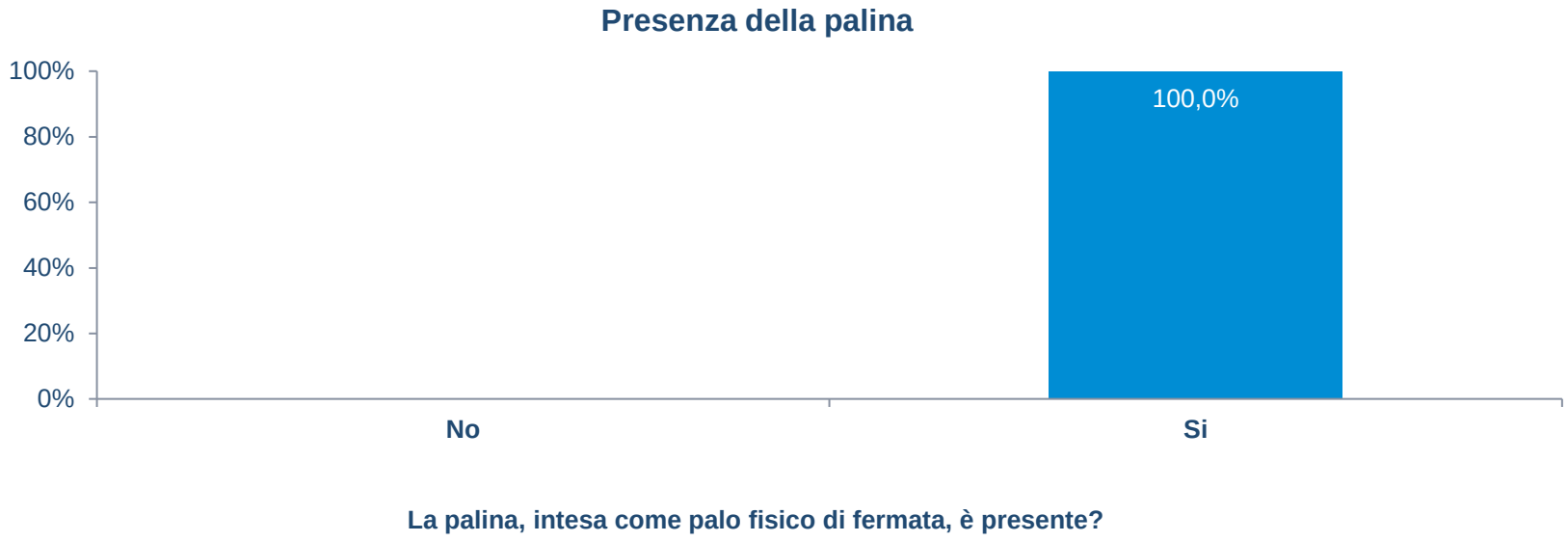
FERMATA



Fermate: visibilità

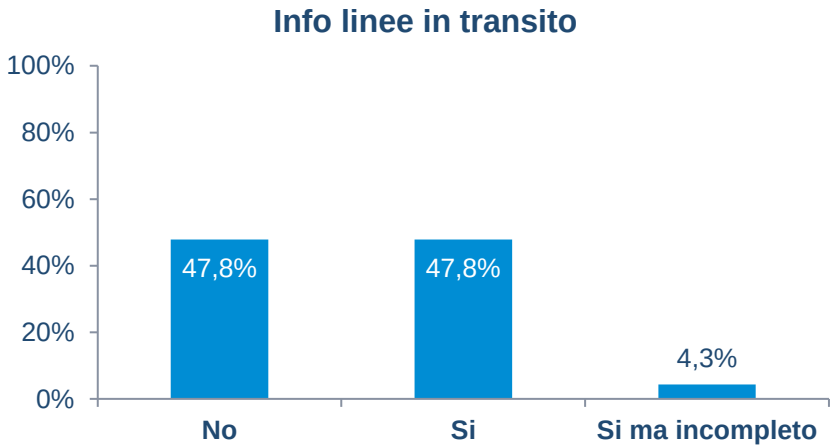
Le rilevazioni sulle fermate sono state condotte sul servizio urbano svolto da ATM negli ultimi giorni del mese di novembre 2023.

La palina di fermata è stata osservata nel 100,0% delle fermate del servizio urbano.

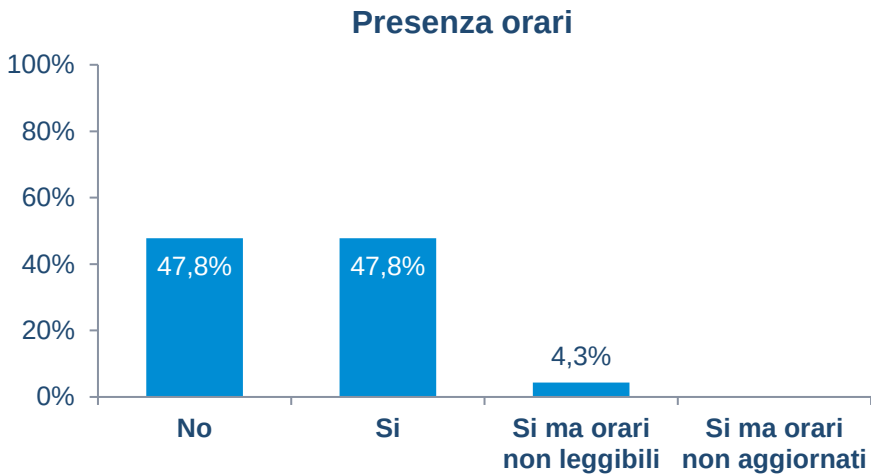


Fermate: informazioni

Le informazioni sulle linee in transito e i relativi orari sono presenti nel 47,8% dei casi, mentre un'ulteriore fermata presenta le informazioni ma in modo non leggibile. Le rimanenti fermate sono invece prive di informazioni in merito al servizio.



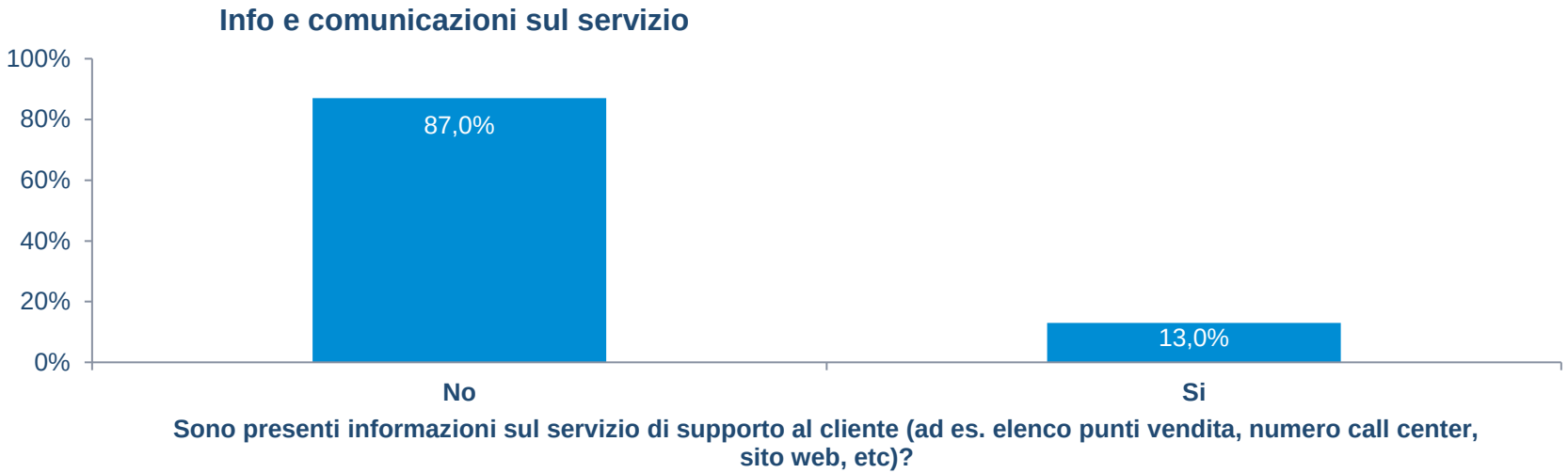
È presente l'elenco delle linee in transito?



Alle fermate sono presenti gli orari delle linee in transito?

Fermate: comunicazione

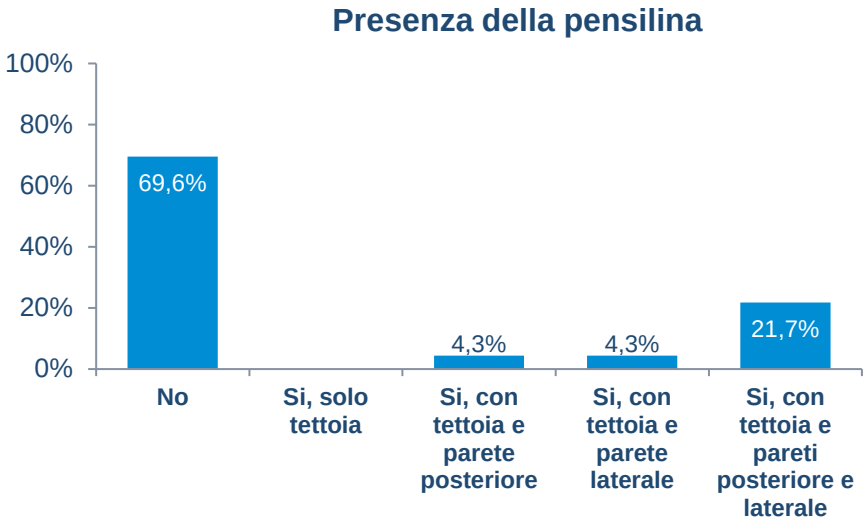
Le informazioni di carattere più generale (e.g. elenco punti vendita prossimi al punto, numero di telefono del call center e sito web aziendale) sono presenti e leggibili solo nel 13,0% delle fermate osservate.



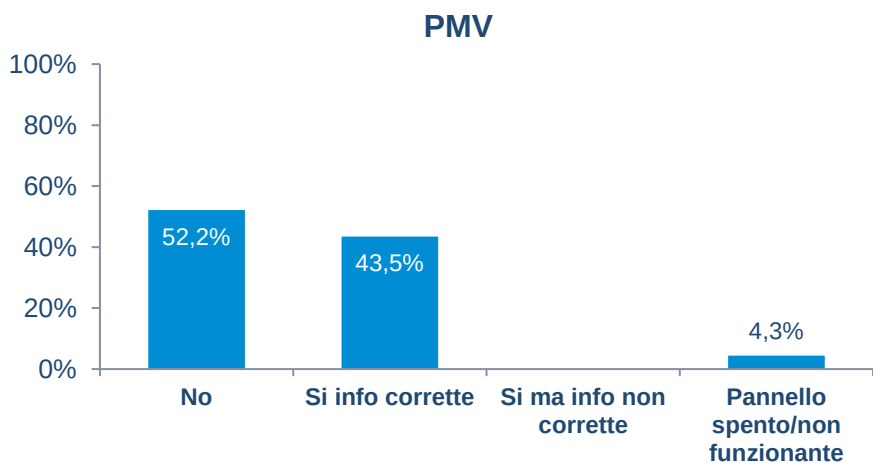
Fermate: dotazioni

La pensilina, nelle sue diverse configurazioni (con tettoia, parete laterale, parete posteriore), è stata osservata nel 30,4% dei casi.

Il pannello a messaggio variabile è presente e correttamente attivo nel 43,5% dei casi, mentre in un ulteriore 4,3% di fermate è presente ma spento.



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



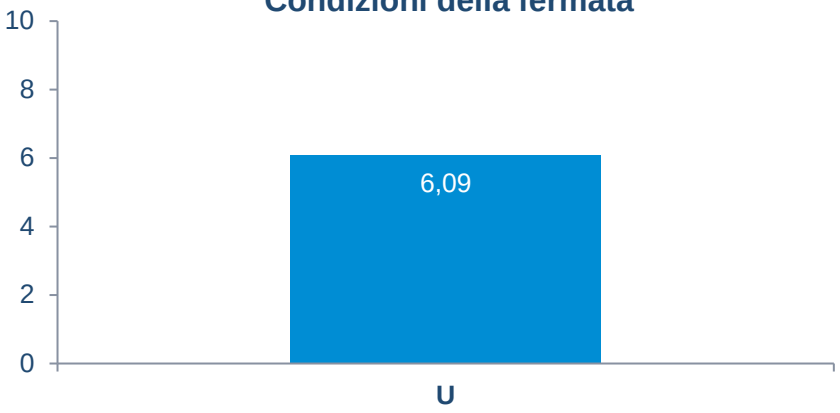
La fermata risulta attrezzata con pannelli a messaggio variabile volti ad informare l'utenza sui tempi di attesa (cosiddetta palina "intelligente")?

Fermate: pulizia

La struttura generale delle diverse fermate presenta uno stato di pulizia e manutenzione mediamente sufficiente, sebbene si riscontrino diverse valutazioni negative.

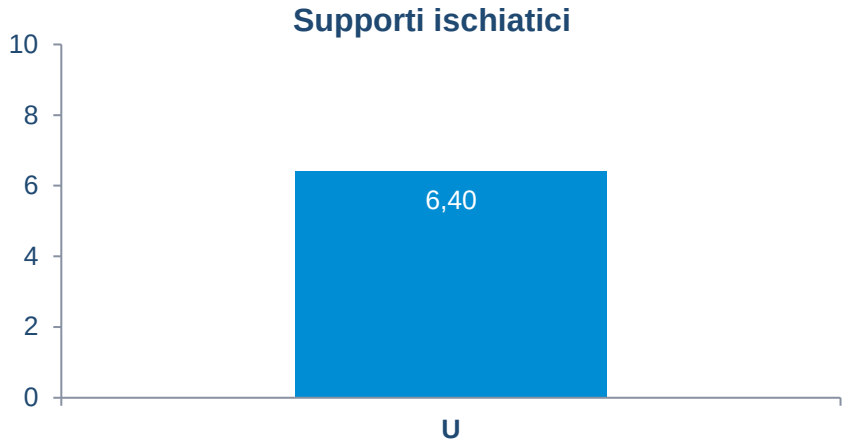
I supporti ischiatici, laddove presenti, risultano essere in uno stato di pulizia sufficiente.

Valutazioni positive (6-10): 65,2%



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

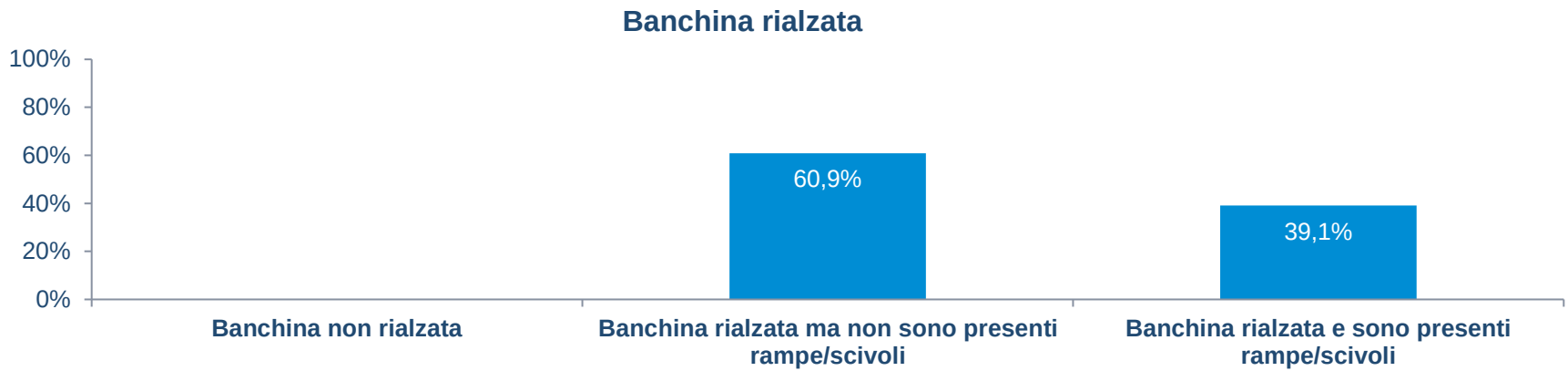
Valutazioni positive (6-10): 100,0%



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

Fermate: fruibilità

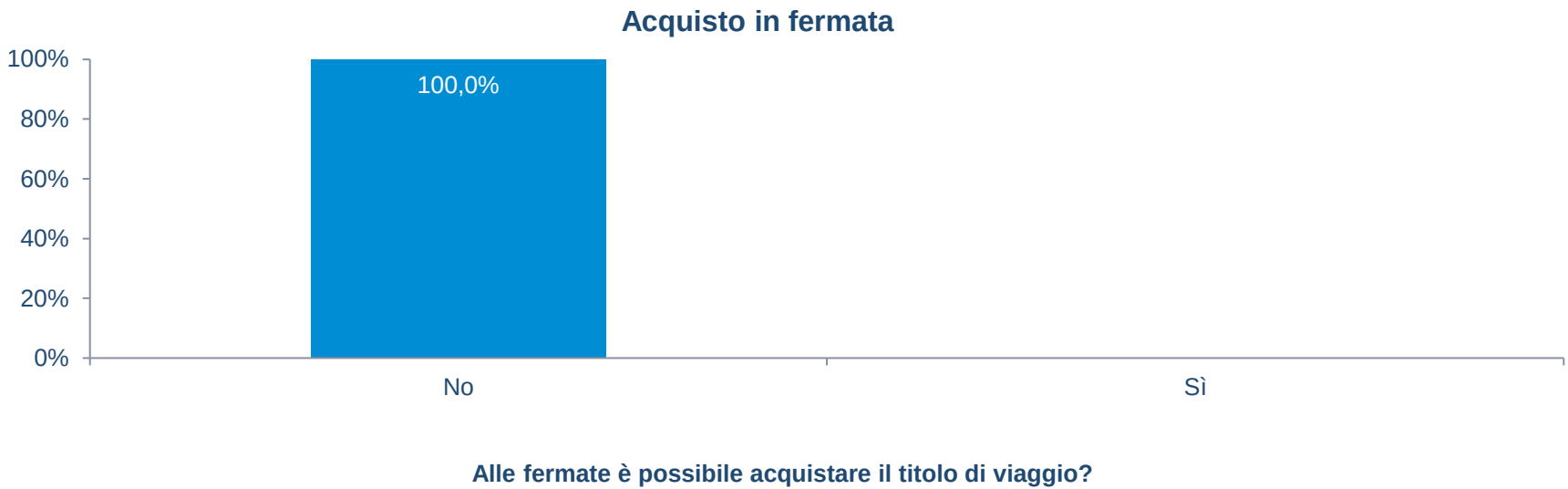
Tutte le fermate osservate presentano una banchina rialzata rispetto al piano stradale; di queste, il 39,1% è dotato anche di rampe o scivoli, per il superamento delle barriere architettoniche.



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 non è risultato possibile in tutte le fermate osservate.



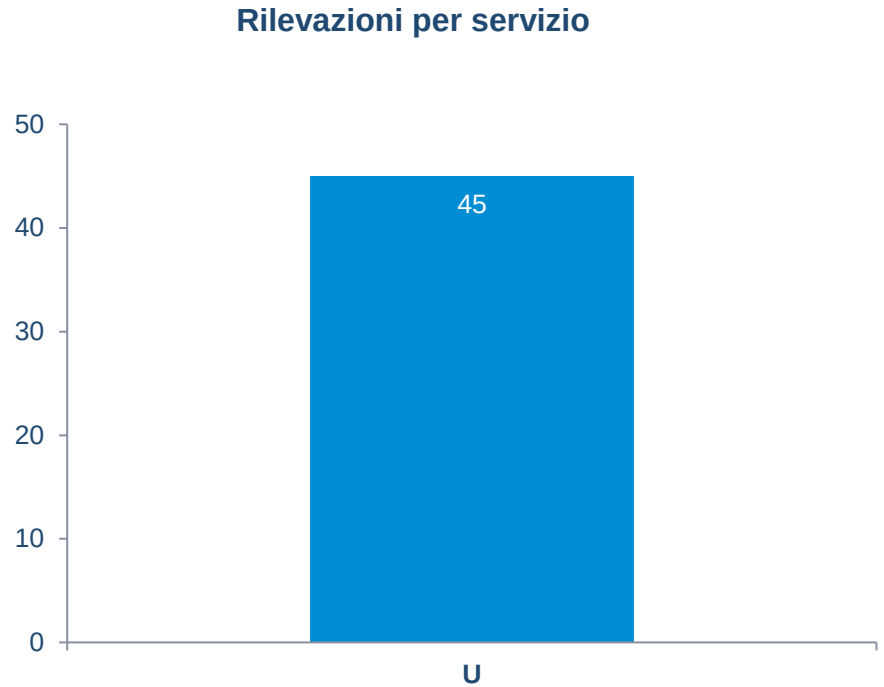
ELEMENTI CARATTERIZZANTI SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

LINEE



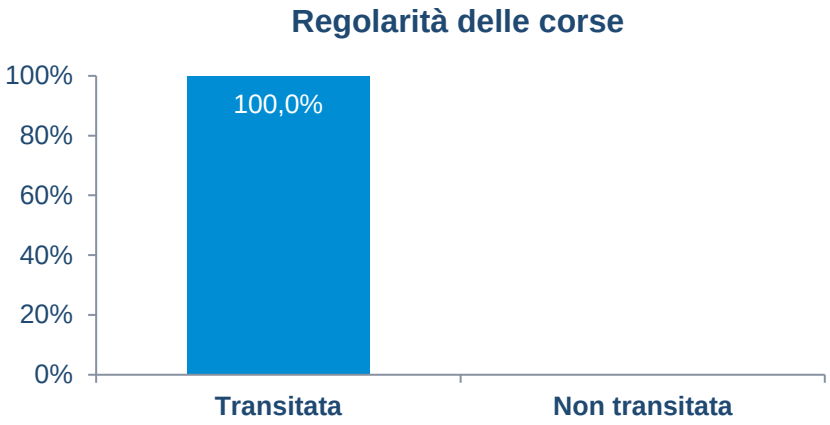
Linee: numerosità

Per quanto riguarda le rilevazioni eseguite sul servizio, sono state oggetto di indagine 45 corse.

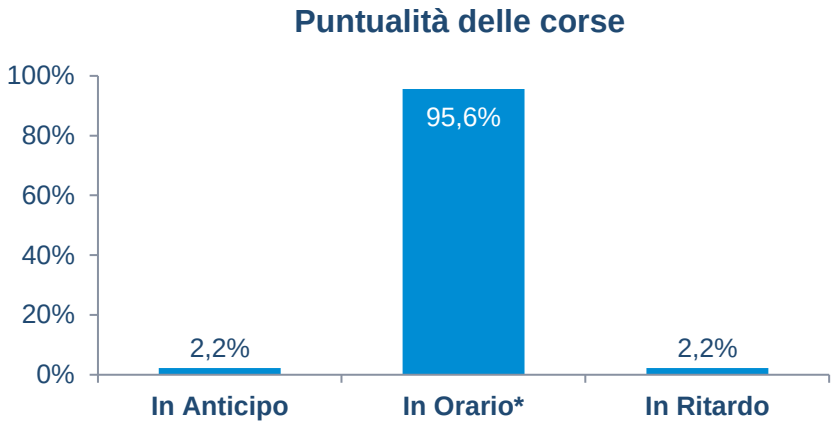


Linee: puntualità

Tutte le corse analizzate sono regolarmente transitate, rispettando quasi sempre gli orari programmati: si contano, infatti, una corsa in anticipo e una in ritardo.



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

Tutti i mezzi urbani presentano l'insegna con il numero di linea e la corretta direzione di marcia.

La pulizia esterna dei mezzi ottiene buone valutazioni, con valori medi pari a 7,6.

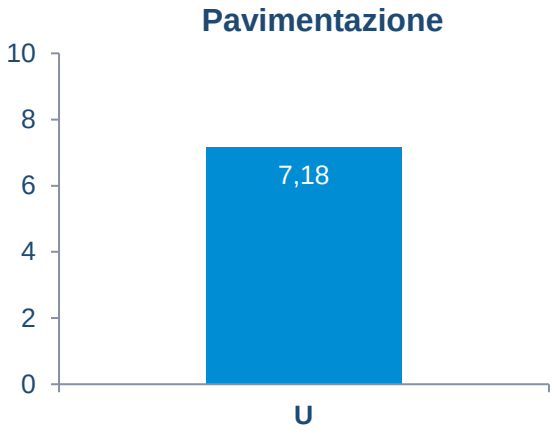




Linee: pulizia del mezzo

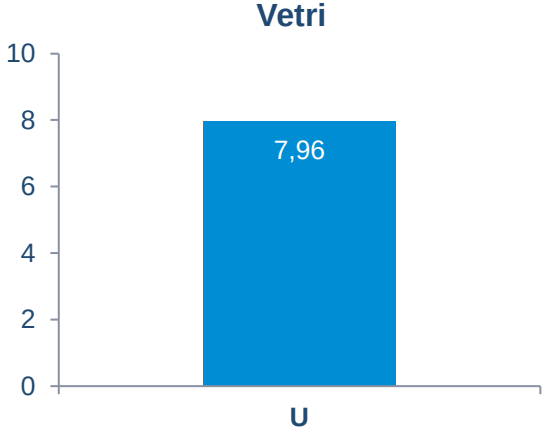
La pulizia interna del mezzo, relativa a pavimentazione, vetri e arredi, risulta mediamente buona, risultando assenti rifiuti o macchie evidenti.

Valutazioni positive (6-10): 95,6%



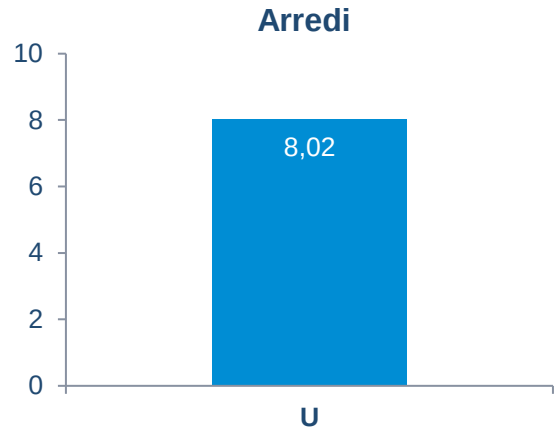
La pavimentazione è visibilmente sporca per presenza di sporco diffuso, incrostazioni, macchie, rifiuti per terra?

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



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

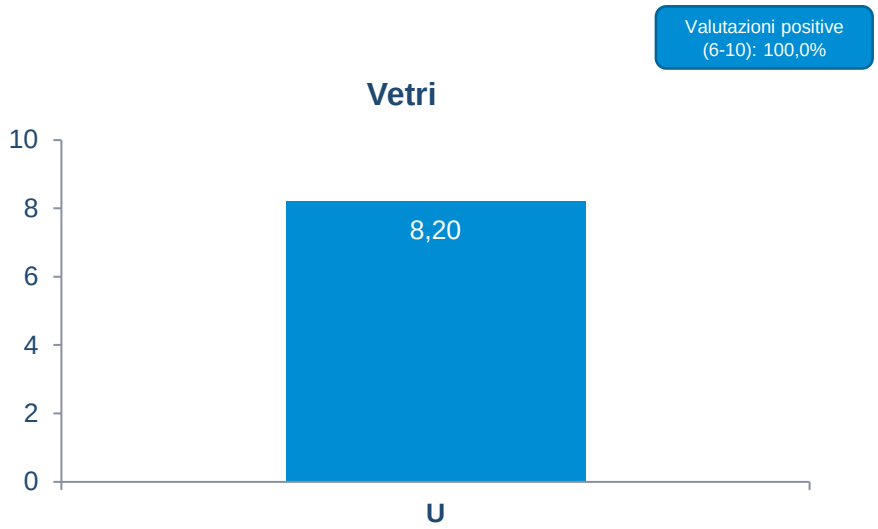
Valutazioni positive (6-10): 97,8%



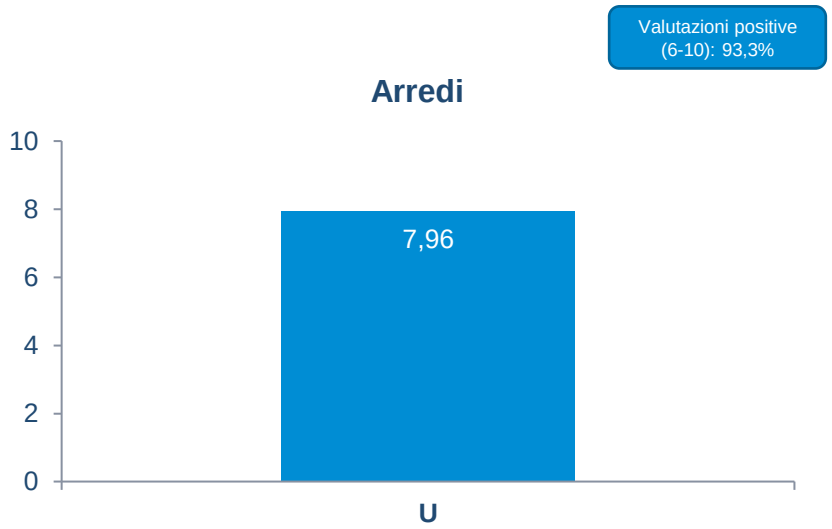
Gli arredi sono visibilmente sporchi per presenza di sporco diffuso, macchie, polvere, rifiuti/cartacce?

Linee: interno mezzo

Lo stato manutentivo delle superfici vetrate e degli arredi risulta buono, con valutazioni medie nell'intorno dell'8.



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

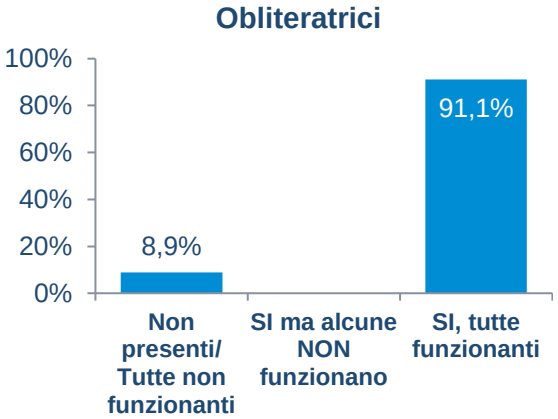


Gli arredi risultano integri (senza danneggiamenti evidenti, incisioni con cutter, parti asportate. etc.)?

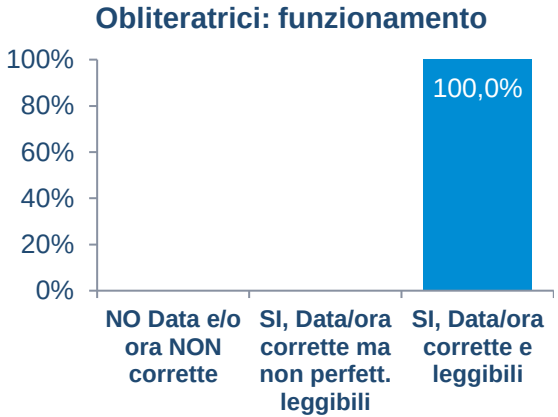
Linee: obliteratrici

Sull'8,9% dei mezzi le obliteratrici risultano assenti o non funzionanti, mentre in tutti gli altri casi sono attive e con la corretta indicazione di data e orario.

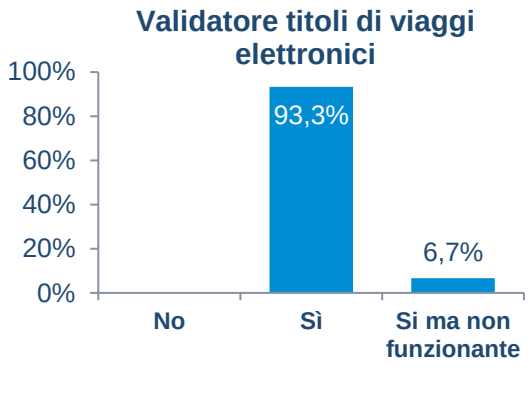
I validatori per titoli di viaggio elettronici sono presenti e funzionanti sul 93,3% dei mezzi osservati.



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



La data ed ora stampigliate sono corrette e perfettamente leggibili?

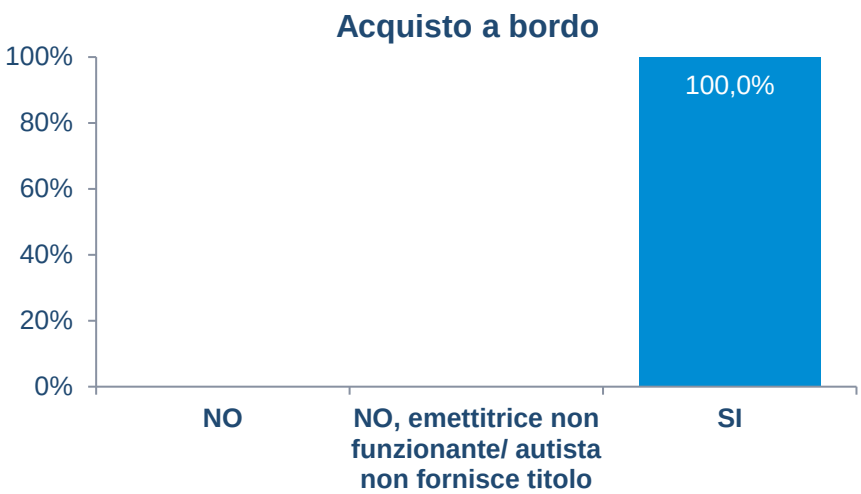


A bordo è presente il validatore per titoli di viaggio elettronici?

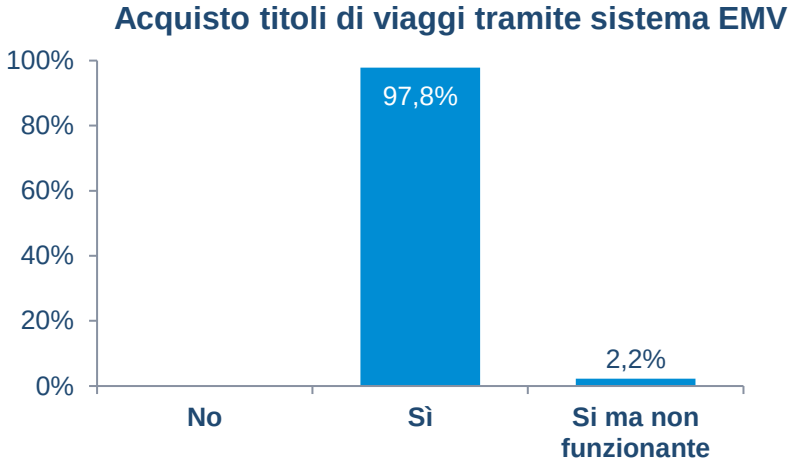
Linee: acquisto a bordo

L'acquisto del titolo di viaggio a bordo mezzo, tramite emettitrice automatica o autista, è stato possibile in tutti i casi osservati.

L'acquisto con carta di credito/debito è risultato possibile su tutti i mezzi, ad eccezione di uno in cui il sistema non funzionava.



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

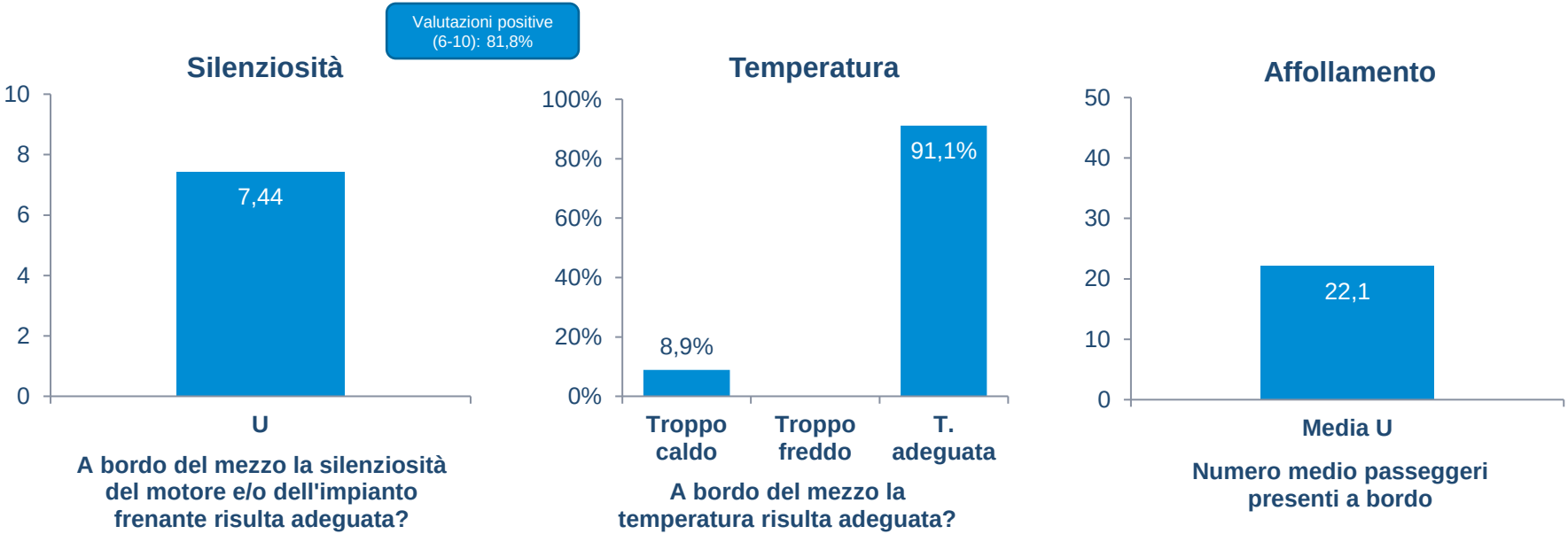


A bordo è possibile acquistare titoli di viaggio tramite il sistema EMV?

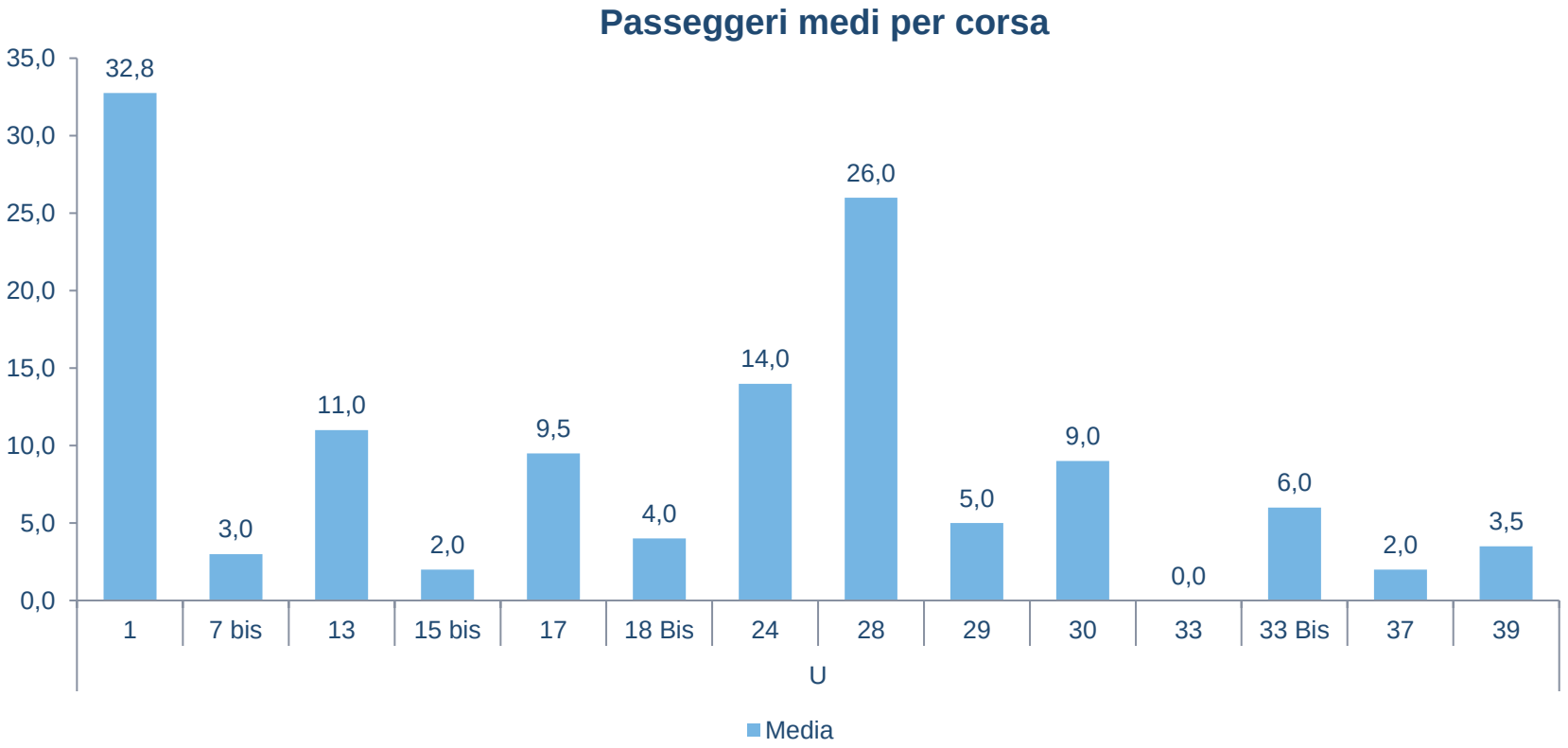
Linee: comfort di bordo

Il rumore generato dal motore e dall'impianto frenante risulta mediamente non fastidioso, sebbene alcuni mezzi siano stati valutati come troppo rumorosi.

La temperatura a bordo del mezzo è risultata adeguata nel 91,1% delle osservazioni, mentre nelle altre era troppo elevata.



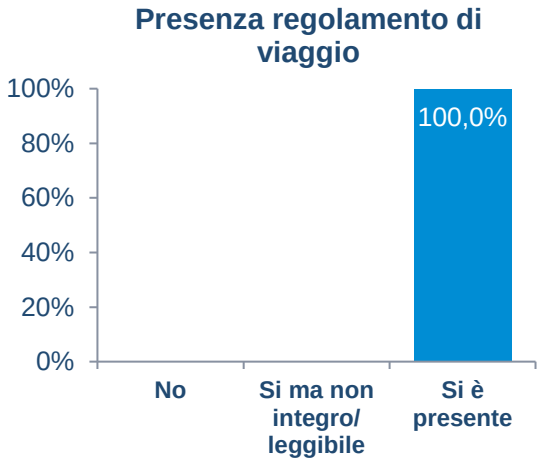
Linee: passeggeri per linea osservati



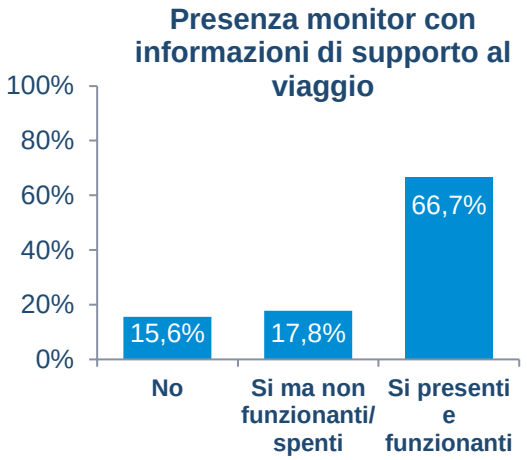
Linee: comunicazione

Il regolamento di viaggio è presente e ben leggibile sulla totalità dei mezzi osservati.

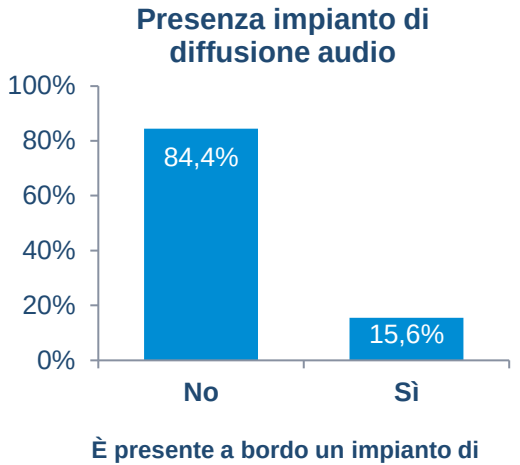
A bordo mezzo, le informazioni sulle fermate sono trasmesse tramite monitor o pannelli a messaggio variabile nel 66,7% dei casi; la diffusione audio è invece presente solo sul 15,6% dei mezzi.



Il regolamento di viaggio è presente a bordo e leggibile?



È presente a bordo un PMV o monitor con informazioni di supporto al viaggio (prossima fermata etc)?



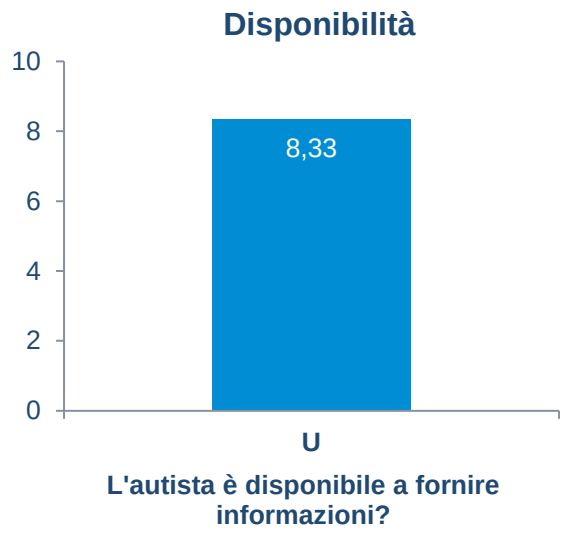
È presente a bordo un impianto di diffusione audio delle informazioni di supporto al viaggio (fermata etc)?

Linee: personale di viaggio

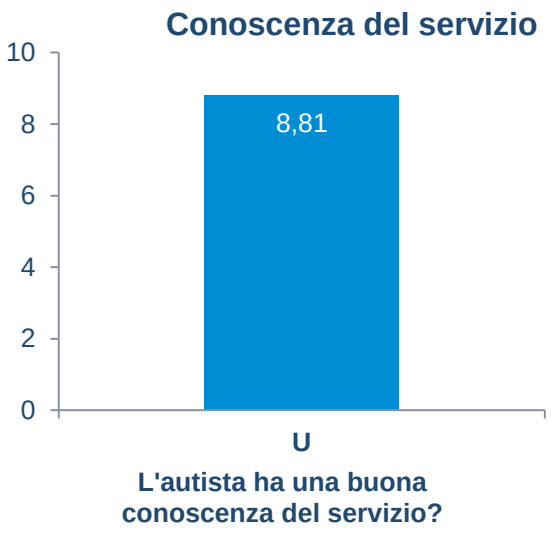
Gli operatori di esercizio risultano sempre disponibili verso l'utente e molto competenti sul servizio svolto.

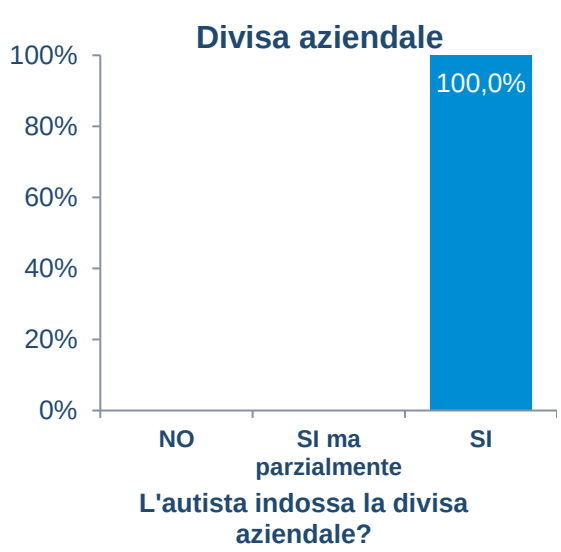
Il personale indossa sempre la divisa aziendale, in modo completo.

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



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





Linee: sicurezza

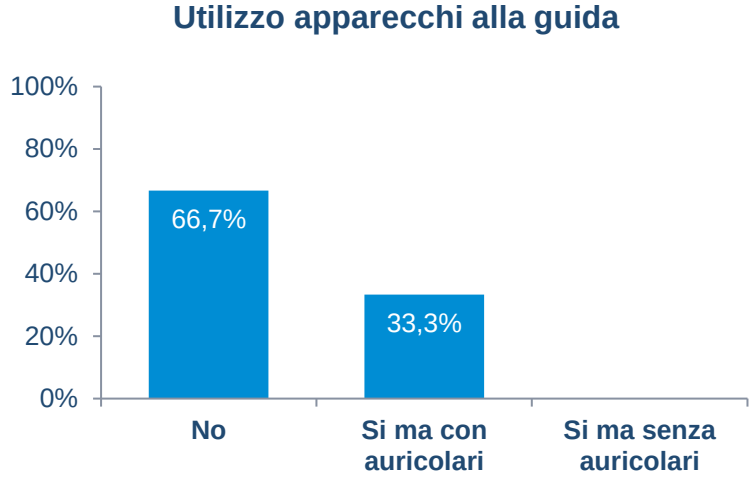
Lo stile di guida degli autisti è generalmente fluido e confortevole, senza scatti o brusche frenate.

Il personale non utilizza smartphone o dispositivi simili durante la guida, ma il 33,3% indossa gli auricolari e, talvolta, effettua telefonate.

Valutazioni positive (6-10): 84,4%



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

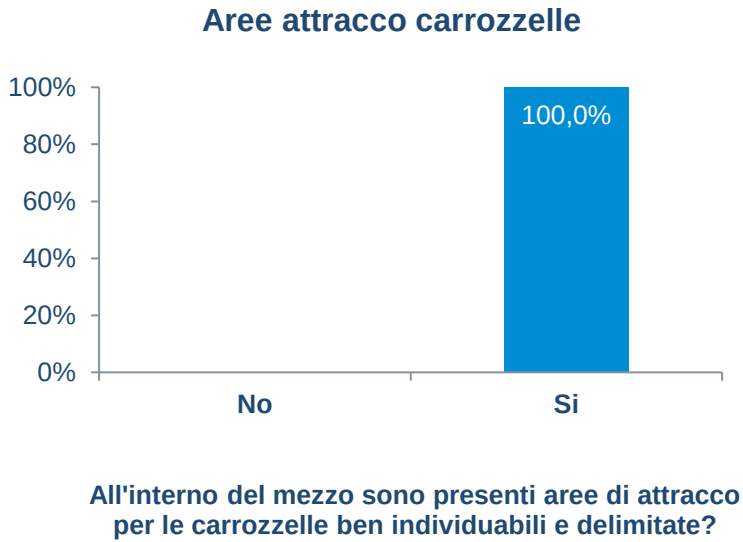


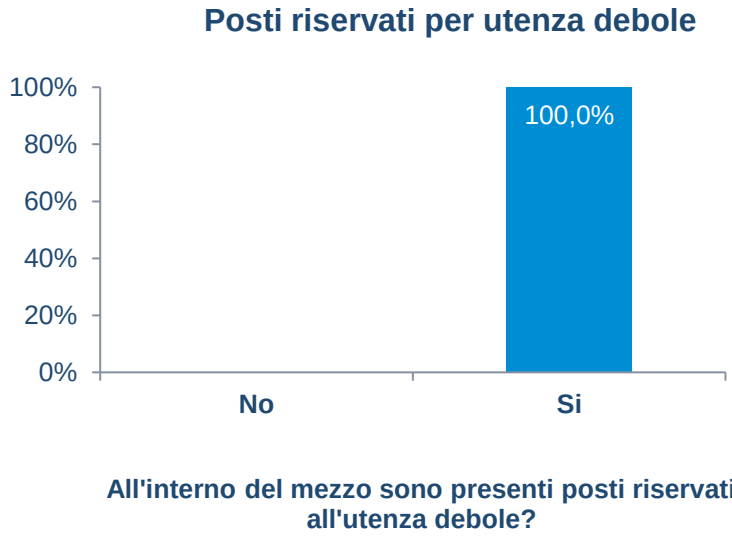
L'autista utilizza apparecchi cellulari/smarthphone/lettore MP3 durante la guida?

Linee: accessibilità per utenza debole

Tutti i mezzi osservati garantiscono la piena accessibilità alle persone in carrozzella, con area di attracco delimitata.

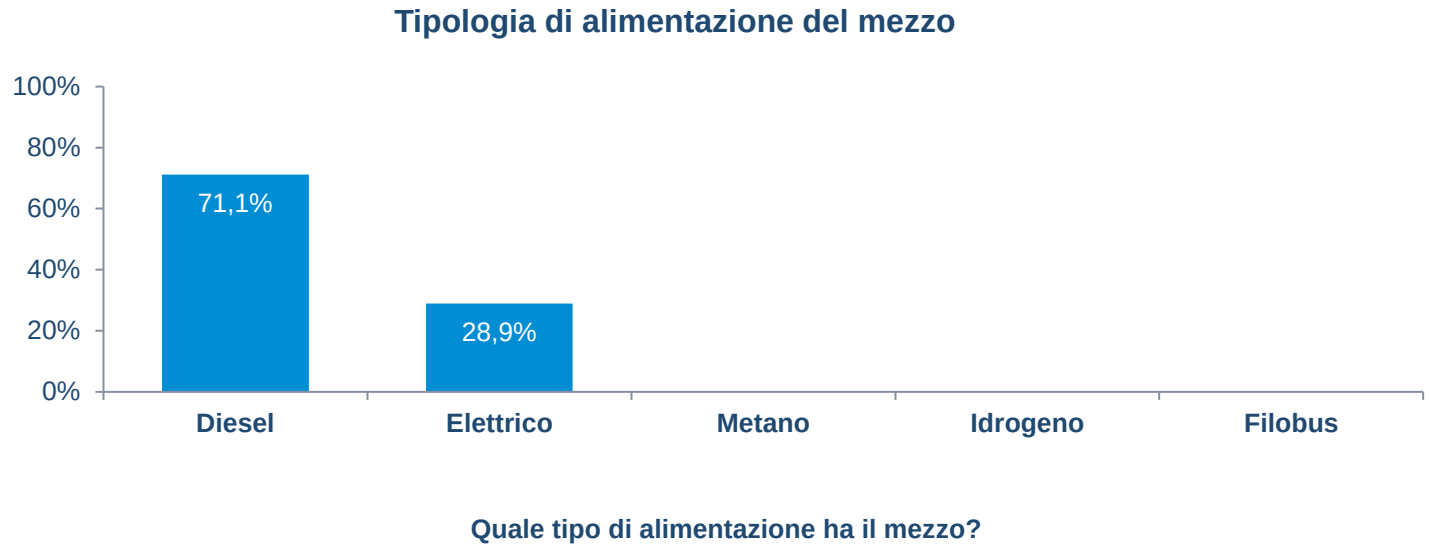
I sedili riservati all'utenza debole (anziani, donne incinte) sono presenti sul 100% dei mezzi osservati.





Linee: alimentazione mezzi

I mezzi utilizzati sulle linee urbane sono alimentati prevalentemente a gasolio (71,1%), mentre i restanti sono ad alimentazione elettrica, sia tramite batterie sia tramite linea aerea (tram).



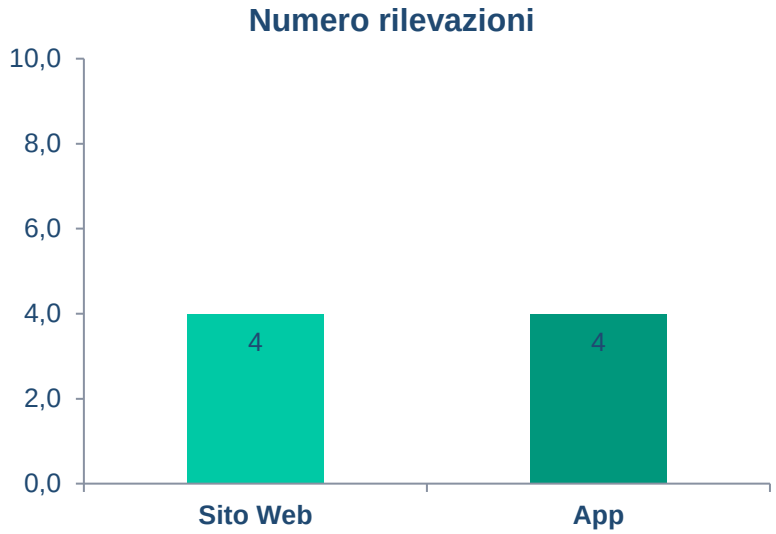
RISULTATI DELL'INDAGINE

ELEMENTI COMUNI:
CALL CENTER, SITO WEB E APPLICAZIONE

Call center, Sito web e App

La valutazione dei servizi aziendali è effettuata considerando il call center, il sito web e l'applicazione mobile aziendale.

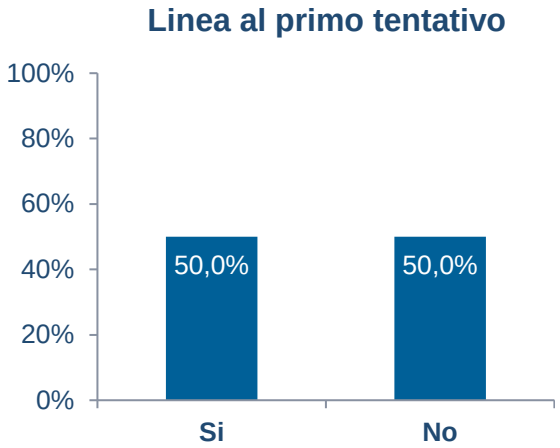




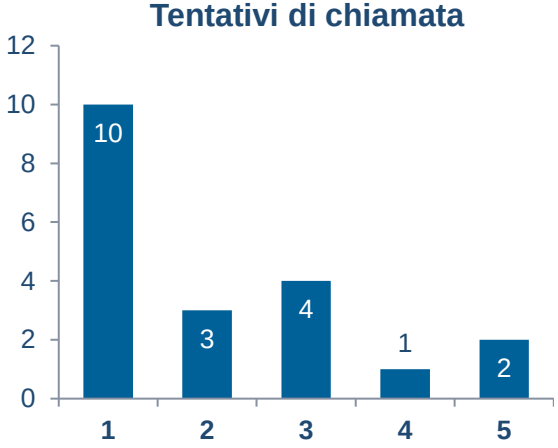
Call center: accessibilità

L'accessibilità al servizio informazioni è discreta, in quanto si è potuto parlare con l'operatore al primo tentativo nel 50% dei casi.

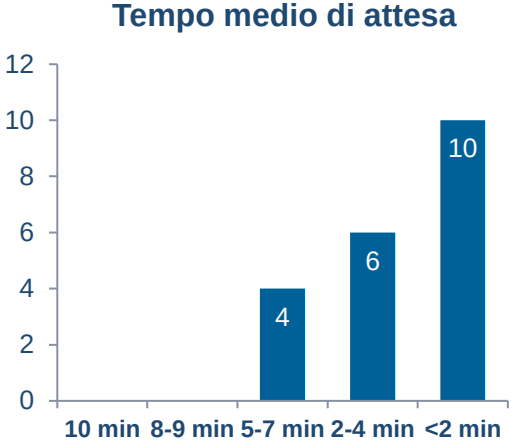
I tempi di attesa sono non sono mai stati superiori a 7 minuti.



Hai trovato libero al primo tentativo?



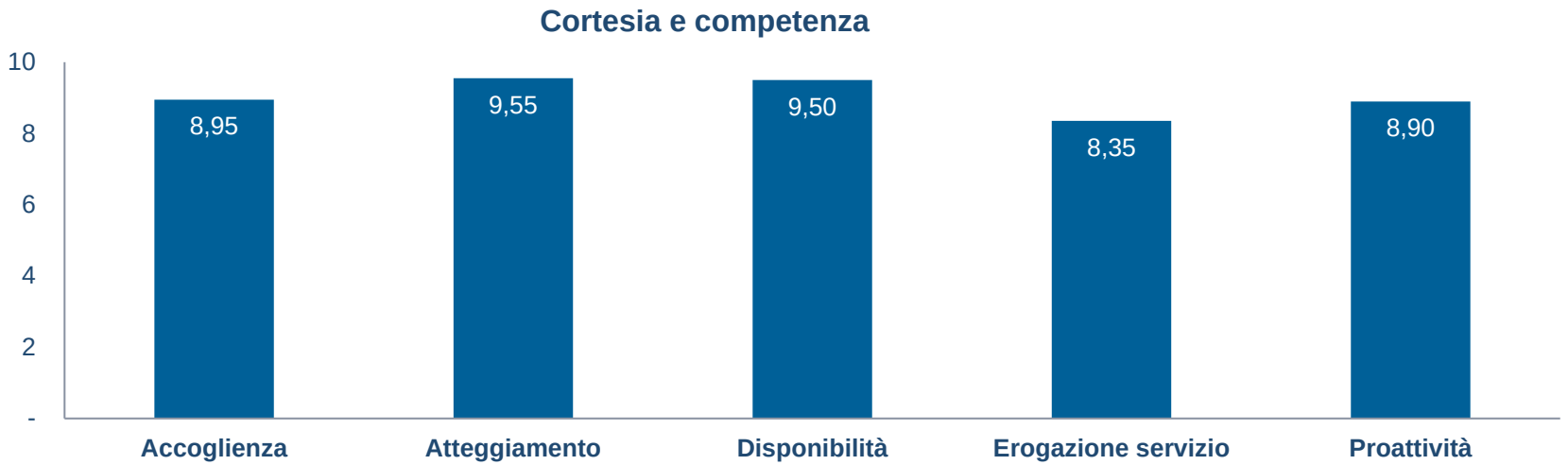
Tentativi di chiamata effettuati prima di parlare con l'operatore



Fascia di attesa per tentativo di chiamata con risposta

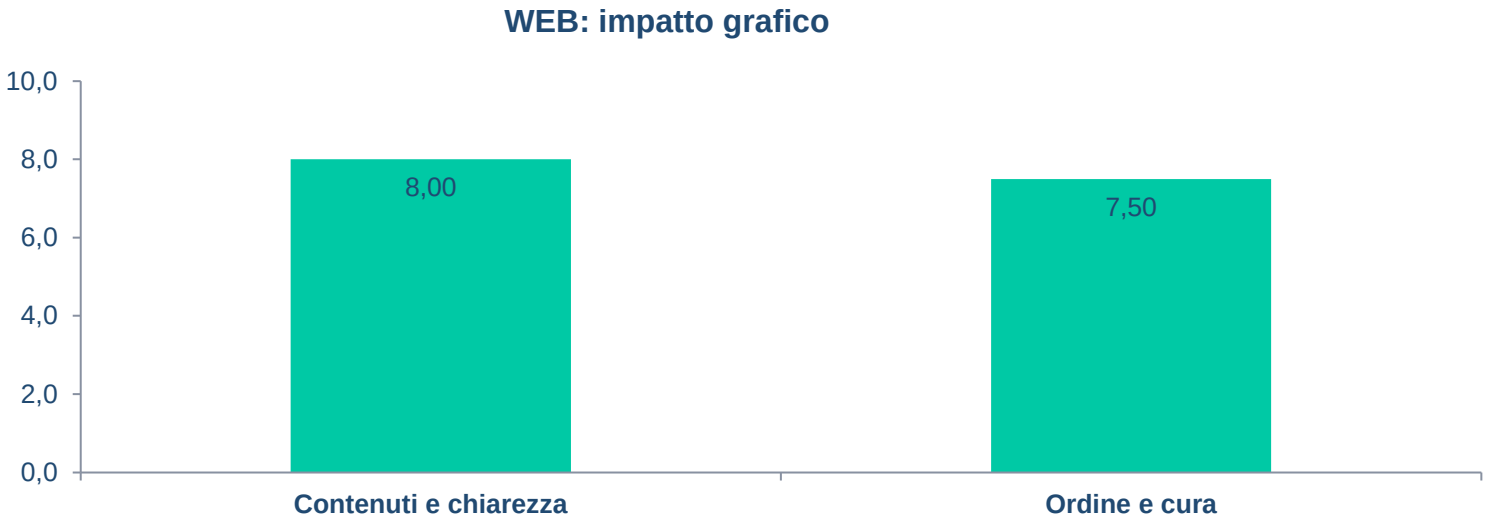
Call center: personale

Il personale del call center si rapporta all'utente in maniera cordiale, educata e professionale, fornendo un servizio molto buono. In particolare, viene apprezzato l'atteggiamento del personale verso i clienti.



Sito web: impatto grafico

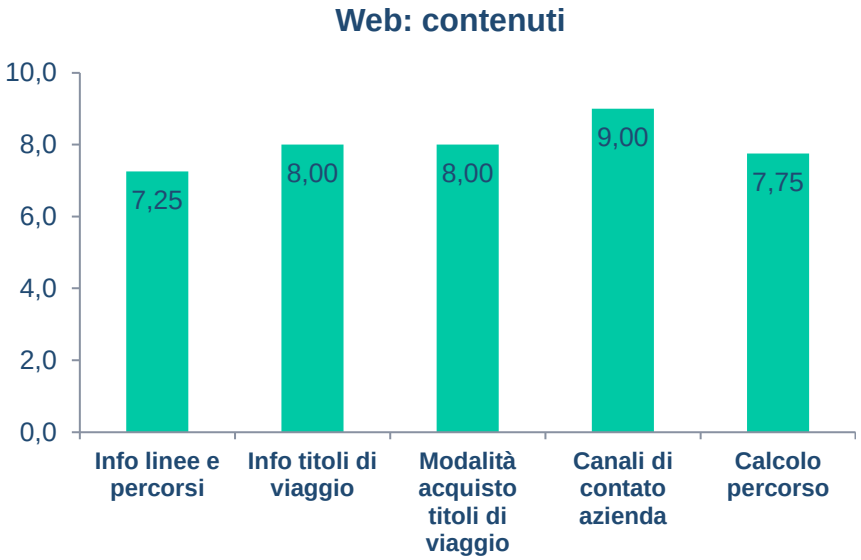
Il sito web di ATM risulta essere chiaro e con i contenuti della homepage adeguatamente evidenziati; anche l'ordine e la cura degli elementi sono giudicati positivamente.

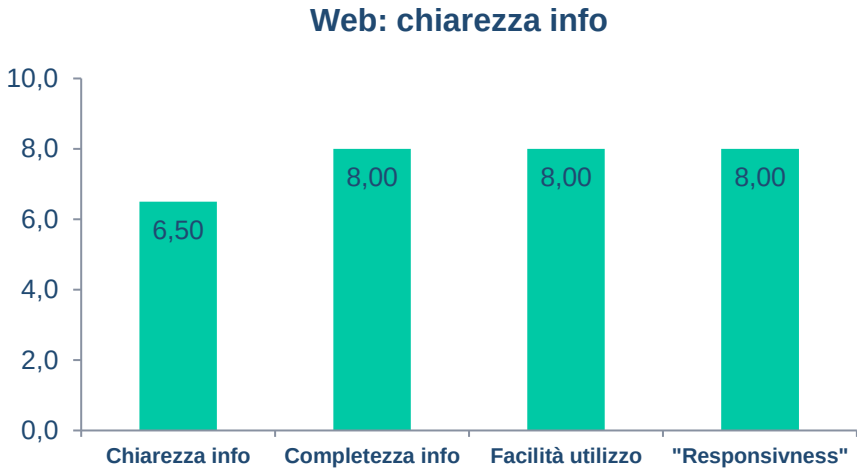


Sito web: contenuti e chiarezza

I contenuti del sito sono valutati positivamente per tutte le aree indagate; tuttavia, le informazioni sulle linee non risultano particolarmente chiare, in particolare in merito alla leggibilità degli orari in formato pdf.

Nel suo insieme, la pagina web risulta avere informazioni complete ed essere di facile utilizzo; essa è inoltre ottimizzata anche per dispositivi mobili.

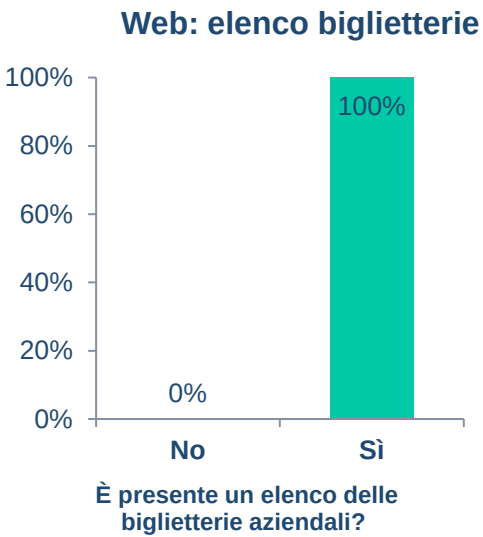


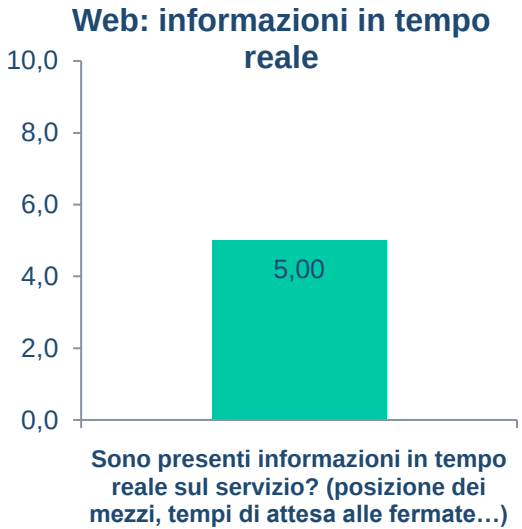


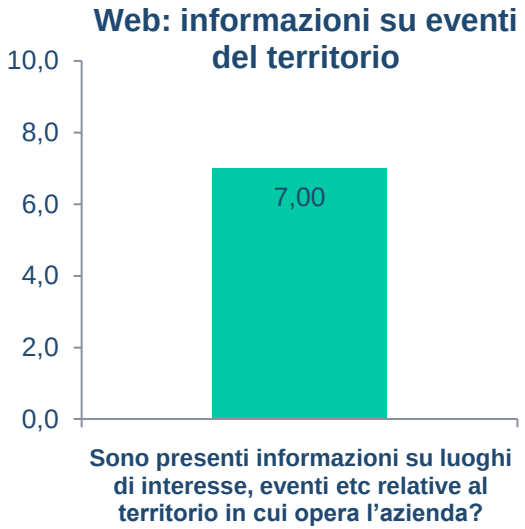
Sito web: funzioni

Il sito web di ATM contiene l'elenco delle biglietterie aziendali e permette di visualizzare alcune informazioni in tempo reale, ma non i transiti alle fermate (disponibili solo gli avvisi sulle linee).

Il sito dispone di informazioni per la promozione turistica di eventi o luoghi d'interesse del territorio.

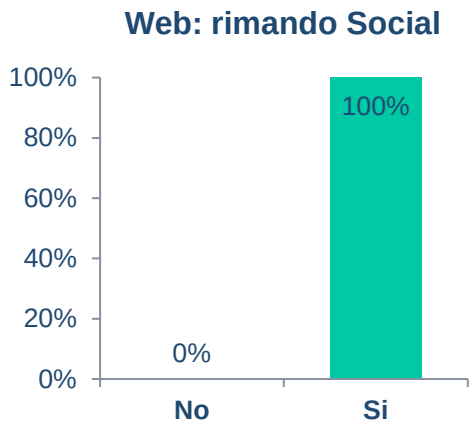




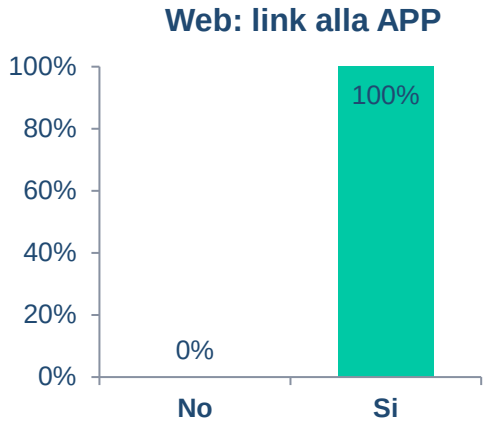


Sito web: servizi

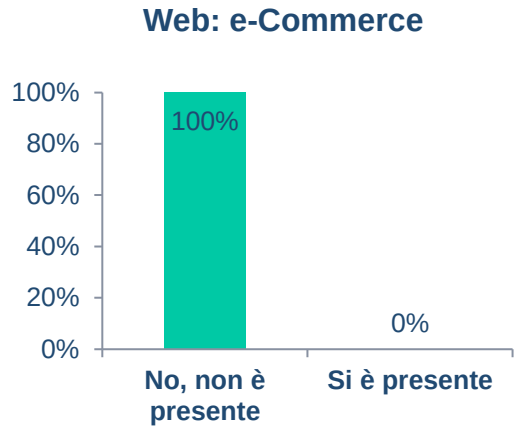
Il sito permette ha una sezione di rimando all'app aziendale ed è presente un collegamento ai profili aziendali sui Social Network. L'acquisto online dei titoli di viaggio non è invece possibile.



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



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

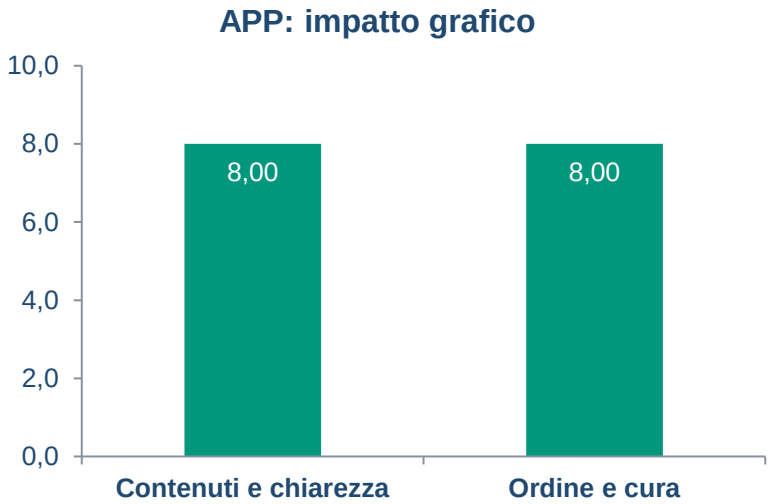


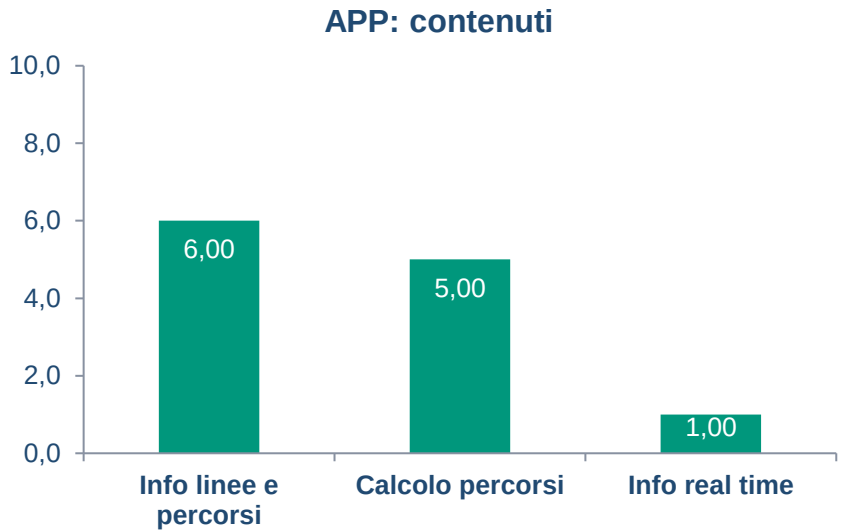
È presente una sezione e-commerce dove è possibile acquistare i titoli di viaggio o gli abbonamenti?

App: impatto grafico e contenuti

L'applicazione mobile ATM MovUp risulta ordinata e chiara nei contenuti, con valutazioni medie pari a 8; la homepage risulta essere ottimizzata e di facile leggibilità, per facilitare la fruizione all'utente.

I contenuti sono buoni in merito alle informazioni sulle linee, mentre la funzione di calcolo del percorso non è giudicata positivamente; l'App non dispone di informazioni in tempo reale.



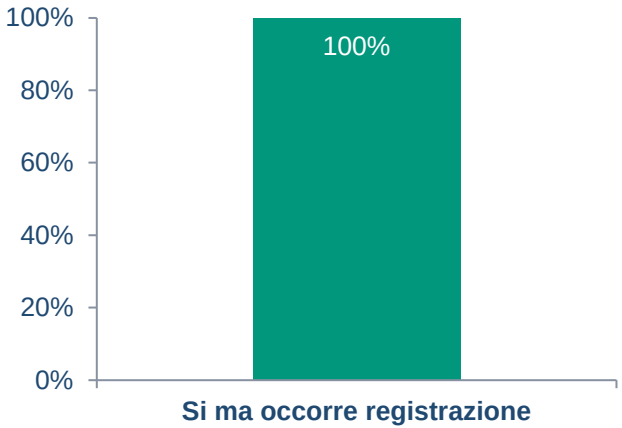


App: funzionalità

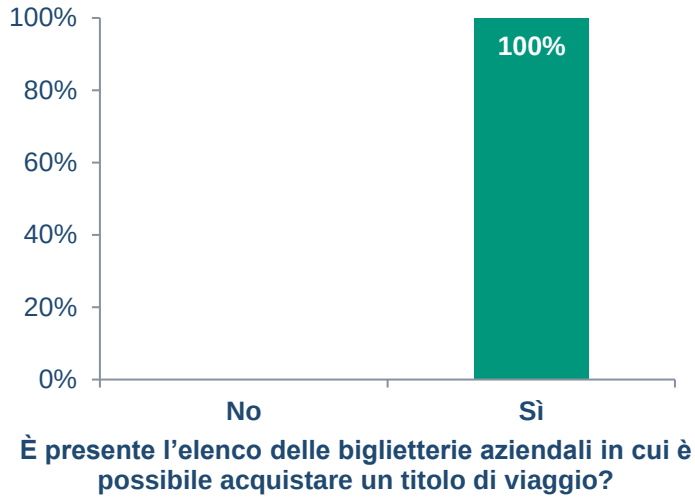
L'app permette di acquistare i biglietti, previa registrazione, e contiene un elenco delle biglietterie aziendali.

L'applicazione mobile non contiene informazioni utili su luoghi d'interesse nel territorio di Messina e non è integrata in una piattaforma MaaS.

APP: acquisto titoli di viaggio



APP: elenco biglietterie aziendali

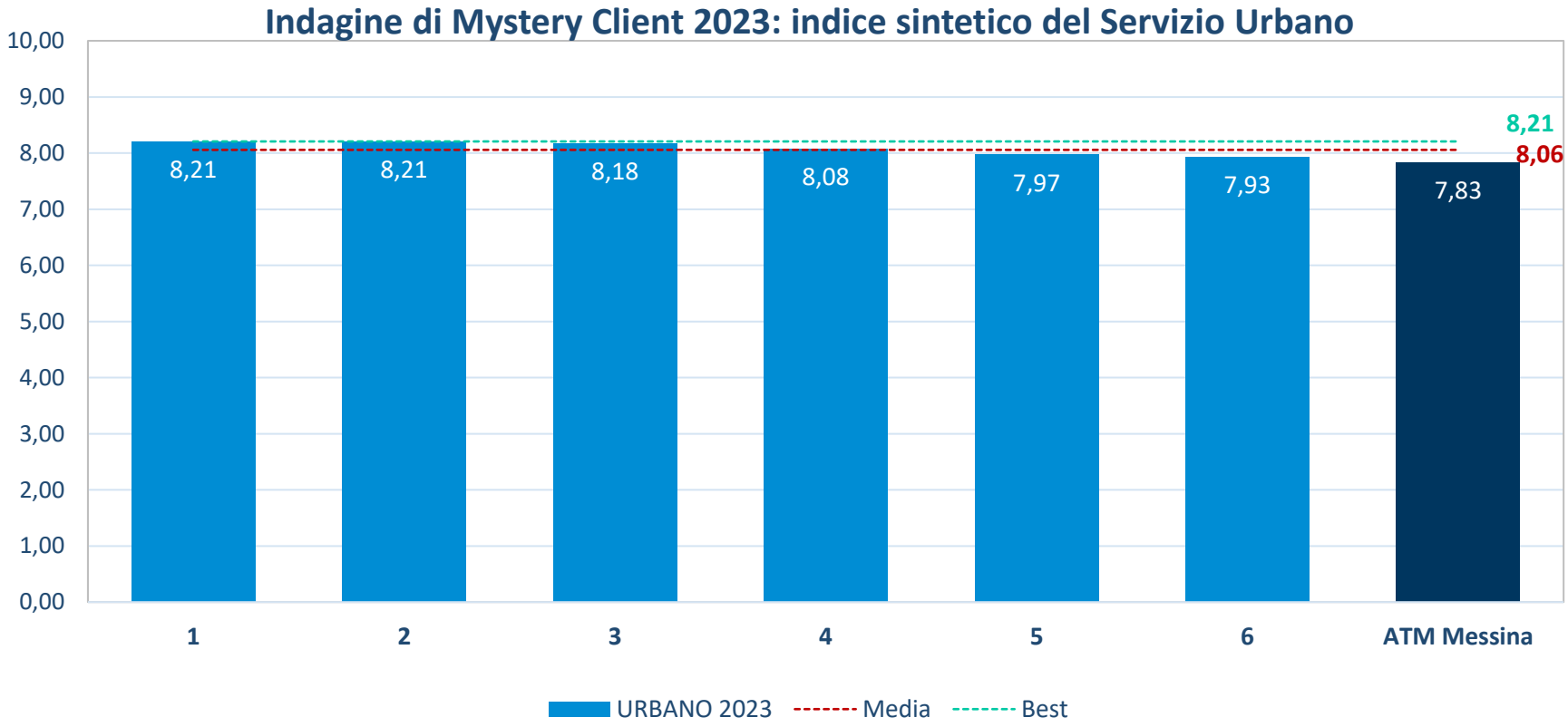


POSIZIONAMENTO E CONFRONTO

Valutazione dell'azienda

AREA	AMBITO	2023 ATM Messina Urbano	MEDIA PANEL Urbano	BEST PANEL Urbano
a. Punti Vendita	a1. Visibilità Insegna	10,00	6,26	10,00
	a2. Attesa	10,00	9,62	10,00
	a4. Pulizia e Ordine	7,90	7,84	8,48
	a5. Cortesia e Competenza	7,76	7,27	8,69
	MEDIA	**8,74**	**7,77**	**8,82**
b. Fermate	b1. Stato e visibilità	6,32	6,14	7,60
	b2. Pulizia e ordine	6,23	7,05	7,86
	b3. Informazioni e comunicazione	4,15	7,80	8,76
	b4. Fruibilità fermata	9,39	9,06	9,92
	MEDIA	**5,90**	**7,38**	**8,19**
c. Linee	c1. Puntualità e regolarità	9,76	9,64	10,00
	c2. Stato esterno	8,67	8,57	9,34
	c3. Stato interno	8,64	8,76	9,15
	c4. Pulizia mezzo	7,72	7,51	7,82
	c5. Comunicazione	7,82	8,07	9,79
	c6. Personale	9,05	8,39	9,05
	c7. Sicurezza	9,19	9,10	9,22
	c8. Vendita a bordo e validazione	9,64	9,67	9,97
	MEDIA	**8,93**	**8,80**	**8,95**
d. Call Center	d1. Attesa	7,28	8,74	9,92
	d3. Cortesia e competenza	9,05	8,58	9,46
	MEDIA	**7,99**	**8,67**	**9,68**
e. Sito Web e APP	e1. Sito Web: Contenuti	7,57	7,76	8,93
	e4. Sito Web: Impatto grafico	7,75	8,04	8,50
	f1. APP: Contenuti	4,92	5,18	6,49
	f4. APP: Impatto grafico	8,00	7,95	8,00
	MEDIA	**7,16**	**7,34**	**8,07**
Media complessiva		**7,83**	**8,06**	**8,21**

Posizionamento dell'azienda: servizio urbano



Confronto tra 2022 e 2023

		URBANO 2023	URBANO 2022	URB Δ
Totale complessivo		**7,83**	**7,15**	**0,68**

AREA	AMBITO	URBANO 2023	URBANO 2022	URB Δ
b. Fermate	b1. Stato e visibilità	6,32	5,54	0,78
	b2. Pulizia e ordine	6,23	5,09	1,13
	b3. Informazioni e comunicazi	4,15	1,99	2,16
	b4. Fruibilità fermata	9,39	9,06	0,33
	TOTALE	**5,90**	**4,58**	**1,32**
c. Linee	c1. Puntualità	9,76	9,79	-0,03
	c2. Stato esterno	8,67	8,53	0,14
	c3. Stato interno	8,64	8,00	0,64
	c4. Pulizia mezzo	7,72	7,63	0,09
	c5. Comunicazione	7,82	6,05	1,77
	c6. Personale	9,05	8,36	0,69
	c7. Sicurezza	9,19	8,86	0,33
	c8. Acquisto a bordo e validaz	9,64	7,98	1,67
	TOTALE	**8,93**	**8,49**	**0,44**

Confronto tra 2022 e 2023

AREA	AMBITO	2023	2022	URB Δ
a. Punti Vendita	a1. Visibilità Insegna	10,00	10,00	0,0
	a2. Attesa	10,00	9,53	0,5
	a4. Pulizia e Ordine	7,90	7,35	0,5
	a5. Cortesia e Competenza	7,76	7,02	0,7
	TOTALE	**8,74**	**8,24**	**0,5**
d. Call Center	d1. Attesa	7,28	4,30	3,0
	d3. Cortesia e competenza	9,05	8,60	0,4
	TOTALE	**7,99**	**6,02**	**2,0**
e. Sito Web e APP	e1. Sito Web: Contenuti	7,57	6,60	1,0
	e4. Sito Web: Impatto grafico	7,75	8,00	-0,3
	f1. APP: Contenuti	4,92	6,57	-1,7
	f4. APP: Impatto grafico	8,00	8,00	0,0
	TOTALE	**7,16**	**7,15**	**0,0**