

# Cliente misterioso 2023 Movibus

La qualità erogata nei servizi di trasporto pubblico  
Città Metropolitana di Milano Lotto 6 - Nord Ovest

# **Cliente misterioso**

# **2023 Movibus**

La qualità erogata nei servizi di trasporto pubblico  
Città Metropolitana di Milano Lotto 6 - Nord Ovest

**DIAGRAMMA**



## *Obiettivi*

Osservare la qualità erogata da Movibus in relazione a:

- le rivendite;
- l'attesa alle fermate o nelle autostazioni;
- la salita a bordo dei mezzi;
- la verifica dei titoli di viaggio;
- il call centre;
- il sito web.



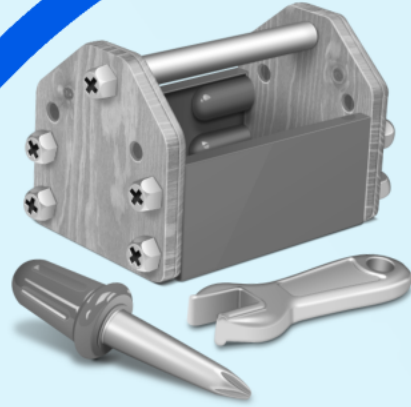
## *Approccio metodologico*

Sei clienti misteriosi, attivi dal 12 al 15 dicembre 2023 e il 25 gennaio 2024 nelle fasce orarie dalle ore 7.00 alle 18.00.

Osservazioni partecipanti strutturate per diversificare quanto più possibile il monitoraggio di autisti, mezzi, fermate e punti vendita. I rilievi a bordo sono stati bilanciati fra punta e morbida.

Standard prestazionali predefiniti in relazione ai livelli qualitativi programmati da Movibus.

DIAGRAMMA



## *Strumenti utilizzati*

Protocollo di rilevazione su smartphone-tablet che consente di tenere sotto controllo tutte le variabili oggetto di osservazione durante il rilievo senza essere notati dagli interlocutori (conducenti, rivenditori, personale biglietterie).

Fattori precodificati e campi liberi per specificare eventuali scostamenti rispetto agli standard attesi, anomalie o altre note.

**DIAGRAMMA**

# Sintesi dei risultati



In relazione ai criteri di ammissibilità delle prestazioni fissati da Movibus, la graduatoria di efficacia della qualità erogata fra le diverse aree tematiche si distribuisce come segue: (100%= servizio senza sbavatura alcuna, N.V. = non è stato possibile verificare l'indicatore).

- 100% il call centre;
- 100% sito web aziendale;
- 95% l'attesa in fermata/autostazione;
- 94% l'esperienza di viaggio;
- 80% la rivendita.

# Le rivendite



## ***Graduatoria di ammissibilità delle prestazioni osservate (10 casi)***

100% Reperibilità biglietti/abbonamenti

100% Presenza di barriere parafiato e di indicazioni sul distanziamento Covid

100% Disponibilità per il pubblico di soluzione disinfettante per le mani

20% Presenza di distintivo indicante l'attività di rivendita (ok = adesivo o totem di cartone)



# L'attesa in fermata/autostazione

## ***Graduatoria di ammissibilità delle prestazioni osservate (24 casi)***

- 100% Presenza di insegna o logo aziendale MOVIBUS
- 100% Presenza del palo di fermata
- 100% Stato pavimentazione
- 100% Sicurezza della fermata
- 100% Rispetto da parte dei mezzi della segnaletica orizzontale e delle procedure di imbarco
- 100% Rispetto da parte dei passeggeri della segnaletica orizzontale e delle procedure di imbarco
- 100% Presenza di informazioni sul servizio
- 88% Pulizia e stato di integrità
- 71% Presenza e stato segnaletica orizzontale





# L'esperienza di viaggio (1) Il bus osservato da fuori

## *Graduatoria di ammissibilità delle prestazioni osservate (55 casi)*



- 100% Esterno: Corretta esposizione della destinazione
- 100% Esterno: Impianto di scarico veicolo
- 100% Esterno: Rumorosità esterna emessa dal veicolo
- 100% Solo per i mezzi che partono dal capolinea: rispetto ambientale
- 95% Esterno: Stato del mezzo

## L'esperienza di viaggio (2) Il conducente

### *Graduatoria di ammissibilità delle prestazioni osservate (55 casi)*

100% Assenza oggetti impropri in cabina di guida

96% Frenata

87% Il conducente non utilizza apparecchi cellulari in modo inappropriato

85% Cura del personale e divisa

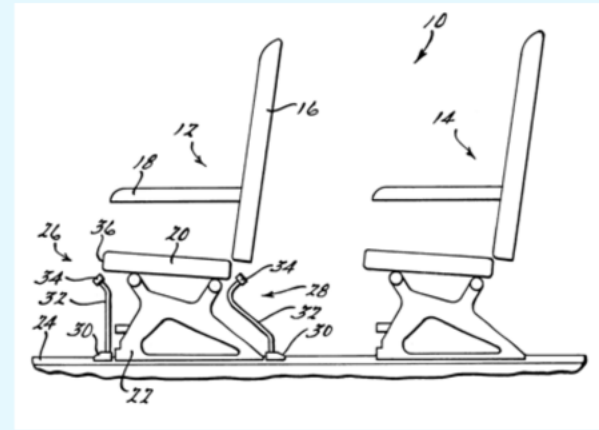
24% Utilizzo della cintura di sicurezza da parte del conducente



# L'esperienza di viaggio (3) Il bus osservato da dentro

## **Graduatoria di ammissibilità delle prestazioni osservate (55 casi)**

- 100% Macchine validatrici funzionanti
- 100% Interno: Odori
- 100% Spazio disponibile
- 100% Rumorosità interna della vettura
- 100% Temperatura
- 100% Sedili
- 100% Condizione carrozzeria interna
- 100% Condizioni finestrini
- 100% Presenza area carrozzelle
- 100% Pulizia pavimento
- 100% Pulizia sostegni e mancorrenti
- 91% Regolamento di viaggio



# La verifica del titolo di viaggio



***Non sono stati intercettati verificatori dei titoli di viaggio***

# I canali di contatto (1)

## Il Call Centre



### *Graduatoria di ammissibilità delle prestazioni osservate (18 casi)*

- 100% Effettiva risposta alla telefonata
- 100% Tempo di attesa (<4')
- 100% Accoglienza (risponde cordialmente al saluto)
- 100% Atteggiamento (comportamento professionale)
- 100% Correttezza indicazione
- 100% Cortesia

# I canali di contatto (2)

## Web

Rispettano lo standard:

- Chiarezza informazioni
- Completezza informazioni
- Indicazioni canali di contatto
- Inoltro segnalazioni/reclami
- Facilità di utilizzo
- Funzionalità nella home page
- Impatto grafico
- Dettaglio tariffe
- Aggiornamento contenuti
- Informazioni sui percorsi
- Calcolo percorsi
- Accesso facilitato W3C/disabili
- Presenza modulo reclami

