

MYSTERY CLIENT 2024 ASSTRA

Nel 2024 SGM ha partecipato alla Mystery Client di ASSTRA - Associazione Trasporti, uno strumento innovativo finalizzato a valutare la qualità dei servizi offerti dalle aziende di trasporto pubblico, mettendo al centro l'esperienza dell'utente.

Attraverso l'impiego di valutatori esterni, che si comportano come normali passeggeri senza rivelare la propria identità, vengono raccolte informazioni oggettive e imparziali sul funzionamento del servizio. Questi clienti "misteriosi" osservano e registrano vari aspetti dell'esperienza di viaggio, dalla puntualità dei mezzi alla pulizia dei veicoli, dalla cortesia del personale alla chiarezza delle informazioni fornite ai cittadini.

L'indagine consente di individuare punti di forza e aree di miglioramento, fornendo alle aziende dati concreti su cui basare interventi mirati per ottimizzare la qualità del servizio. Poiché le rilevazioni vengono effettuate con regolarità, è possibile monitorare l'andamento della soddisfazione dell'utenza nel tempo e verificare l'efficacia delle azioni correttive adottate. In questo modo, la Mystery Client non solo promuove la trasparenza e la responsabilità delle aziende nei confronti degli utenti, ma rappresenta anche un valido strumento per orientare strategie di miglioramento continuo, garantendo che le esigenze e le aspettative dei cittadini siano sempre prese in considerazione.

La valutazione degli ambiti di indagine prevede l'attribuzione di un voto da 1-10. Nel 2024, il servizio di trasporto pubblico gestito da SGM ha ottenuto una valutazione pari a 8,25 /10.

Categoria	Sotto Categoria	Punteggio
Linee	OPERATIVITA'	8,68
	INFORMAZIONI	8,97
	COMFORT	9,07
	STATO DEL MEZZO	8,66
	SICUREZZA	9,29
	PERSONALE	8,33
	ACCESSIBILITA'	9,93
	COMUNICAZIONE	6
	MEDIA PESATA	8,87
Fermate	TIPO FERMATA	9,44
	VISIBILITA'	9,76
	STATO	8,07
	PULIZIA	8,95
	INFORMAZIONI	6,68
	COMUNICAZIONE	5,41
	SICUREZZA	9,84

	ACCESSIBILITA'	6,62
	MEDIA PESATA	7,85
Punti Vendita	ATTESA	8,81
	VISIBILITA'	6,84
	SPAZIO	8,63
	ODORI	9,19
	ILLUMINAZIONE	8,88
	PULIZIA	8,8
	PERSONALE	8,26
	MEDIA PESATA	8,15
Call Center	ATTESA	8,74
	PERSONALE	6,81
	MESSAGGERIA	7,09
	MEDIA PESATA	7,27
Sito	CONTENUTI	8,16
	CHIAREZZA INFO	8,44
	FUNZIONI	5,2
	SERVIZI	7,47
	MEDIA PESATA	7,84
App	CONTENUTI	6
	USER EXPERIENCE	7,93
	FUNZIONALITA'	8,8
	MEDIA PESATA	7,66
	INDICE SINTETICO	8,25