

Servizio di trasporto pubblico dei taxi: indagine di Mystery client

Rapporto finale

Dicembre 2013

Éupolis Lombardia
Istituto superiore per la ricerca, la statistica e la formazione
via Taramelli 12/F - Milano
www.eupolislombardia.it

Contatti: info@eupolislombardia.it

Copyright © 2013 Éupolis Lombardia

Edizione: dicembre 2013

Pubblicazione non in vendita

Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento può essere pubblicata senza citarne la fonte

Servizio di trasporto pubblico dei taxi: indagine di Mystery client

Rapporto finale

Codice: TER 13005/004

Il rapporto è frutto di un lavoro di indagine affidato a Éupolis Lombardia da Regione Lombardia, Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità.

Éupolis Lombardia

Alberto Ceriani

Dirigente responsabile

Federica Ancona

Project leader

Gruppo di lavoro

Roberto Laffi e Irene Galimberti

(responsabili regionale della ricerca) - Direzione Generale Infrastrutture e mobilità.

Paola Campolieti, Lucia Crottogini, Fabio Pagani

Direzione Generale Infrastrutture e mobilità.

Hanno partecipato alla ricerca

Andrea Diotti, Venera Scarpignato

Consulenti Éupolis Lombardia

Introduzione	7
Capitolo 1	
<i>Fondamenti teorici e ricerca sul campo</i>	9
1.1 L'indagine di Mystery client: una definizione	9
1.2 Introduzione metodologica	11
Capitolo 2	
<i>Analisi dei principali risultati</i>	17
2.1 Gli indicatori di qualità	17
2.2 Altri risultati	26
Conclusioni	33
Bibliografia	35
Sitografia	37
Appendice - La scheda di rilevazione	39
Allegati su CD-Rom	

L'indagine svolta, della quale si dà traccia in questo rapporto, attraverso la tecnica del Mystery Client rappresenta senza dubbio uno "studio pilota" nell'ambito del settore trasporti. Questa accezione, un po' forzata sia per l'ambito d'applicazione che per il significato intrinseco di tale definizione, intende esprimere il carattere innovativo (e in un certo senso pionieristico) che ha contraddistinto tale attività di ricerca. Tre le considerazioni a supporto di tale affermazione:

- Non esistono esperienze conosciute in questo senso, né sul territorio regionale né su quello nazionale. Si rintracciano degli studi nell'ambito del trasporto taxi a livello internazionale (Eurotest - "Test dei taxi in Europa"), ma risultano pur sempre limitati, per quanto riguarda l'esperienza italiana, a pochi casi di studio.
- Attraverso quest'indagine è stato possibile raccogliere una mole d'informazioni che forniscono una percezione completa dell'ambito di riferimento. Non esisteva prima d'ora una ricognizione che permettesse di disporre di dati derivanti dall'osservazione diretta del servizio nel suo momento di fruizione.
- Con una rilevazione strutturata, messa a punto in progress, è stato possibile individuare delle strategie operative (pensate *ad hoc*) durante lo svolgimento stesso della rilevazione. Ciò ha consentito da un lato di produrre una conoscenza ancora più completa del fenomeno, dall'altro di svelare quelle procedure formali e informali previste dal servizio offerto.

In questo rapporto viene offerta nel capitolo 1 una contestualizzazione teorica della tecnica del Mystery Client e tutti i riferimenti di metodo seguiti per l'impostazione e lo svolgimento della rilevazione. Tale esposizione è sicuramente utile per fornire una maggiore trasparenza e leggere i risultati alla luce del percorso concettuale e operativo svolto.

Nel capitolo 2 si riportano i risultati emersi dall'attività sul campo con particolare attenzione ai due indicatori di qualità concordati con i rappresentanti delle principali associazioni di categoria taxi.

Non potendo riportare in tale sede il dato specifico per ciascuna corsa, ma un'analisi aggregata, sono stati inseriti nel testo alcuni esempi a supporto.

CAPITOLO 1

FONDAMENTI TEORICI E RICERCA SUL CAMPO

1.1 L'indagine di mystery client: una definizione

Non esiste in letteratura un vasto repertorio di pubblicazioni sulla tecnica del Mystery client, qualche esempio lo si può rintracciare nel campo del marketing e in particolare nell'ambito dei servizi. È utilizzata dalle organizzazioni per tenere sotto controllo le proprie procedure, l'erogazione di servizi o la vendita dei prodotti e avere garanzia della soddisfazione dei propri clienti.

Come si evince dalla Figura 1.1 la finalità stessa di questo strumento è orientata all'auto-valutazione e all'auto-miglioramento nell'erogazione di un servizio, conferendogli una dimensione quasi prettamente operativa.

Figura 1.1 - Il ciclo di miglioramento del servizio



Fonte: De' Sperati U., Piacentini W., (2009), p. 123

I riferimenti teorici atti a validare la strutturazione e la definizione operativa dell'indagine di Mystery Client trovano fondamento nell'impianto metodologico adottato a seconda della natura delle informazioni necessarie (qualitativa/quantitativa).

L'Indagine Cliente Misterioso trova comunque riconoscimento e definizione nella normativa UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione) nel settore dei trasporti¹:

«L'Indagine Cliente Misterioso è un metodo di misurazione della qualità del servizio rispetto a specifici criteri predefiniti, basato su osservazioni obiettive condotte in modo

¹ «UNI EN 13816:2002 - Trasporti, logistica e servizi - Trasporto pubblico di passeggeri - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio.», in De' Sperati U., Piacentini W. (2009), *Il Mystery Client. Una metodologia efficace per verificare la qualità in incognito*, UNI, Milano, p. 11.

indipendente da gruppi di osservatori addestrati che si fingono normali clienti in viaggio nel sistema di trasporto pubblico di passeggeri.»

Da qui una serie di principi e procedure vengono posti a garanzia di un'indagine efficace. Questi i principali aspetti rintracciati:

- **ETICI**². L'organizzazione oggetto della rilevazione deve essere messa a conoscenza della metodologia e delle finalità dell'indagine. Il personale deve avere consapevolezza in anticipo che il proprio lavoro potrebbe essere oggetto di un audit condotto in incognito.
- **OPERATIVI**. La rilevazione si esprime attraverso la simulazione di un potenziale cliente che usufruisce del servizio e che adotta delle strategie per far passare inosservato il proprio ruolo di cliente misterioso. È fondamentale a tale proposito l'addestramento dei rilevatori che, in un reale momento di godimento del servizio, adottano il comportamento del "cliente comune" per individuare quei requisiti oggetto di verifica stabiliti, condivisi e validati con la committenza.

Sono nove le fasi³ che si dovrebbero seguire per una buona riuscita dell'indagine:

«...»

1. *Individuare gli obiettivi;*
2. *Ideare e identificare i requisiti da sottoporre ad audit in incognito;*
3. *Predisporre i supporti alla valutazione (manuali, liste di riscontro, procedure, ecc.) e gli strumenti;*
4. *Definire il programma dell'audit in incognito, inclusi gli eventuali piani di campionamento;*
5. *Definire i requisiti minimi per gli auditor, la selezione, la formazione e le modalità di controllo;*
6. *Svolgere l'audit in incognito;*
7. *Raccogliere i dati;*
8. *Definire le modalità di controllo, reportistica e trasmissione dei dati;*
9. *Individuare le opportune azioni conseguenti.»*

In conclusione, alcuni principi⁴ imprescindibili devono essere fatti propri dagli stessi rilevatori:

«...»

a) Comportamento etico: il fondamento della professionalità

Fiducia, integrità, trasparenza, riservatezza e discrezione sono essenziali per le attività di audit.

b) Imparzialità: l'obbligo di riportare fedelmente e con precisione

Le risultanze, le conclusioni ed i rapporti di audit riflettono fedelmente ed accuratamente le attività di audit.

c) Adeguata professionalità: l'applicazione di accuratezza e di discernimento

Gli auditor pongono un'attenzione di livello adeguato all'importanza del compito che essi svolgono e alla fiducia riposta in loro dai committenti dell'audit e dalle altre parti interessate. È fondamentale che essi posseggano le competenze necessarie.»

2 In De' Sperati U., Piacentini W. (2009), *Il Mystery Client. Una metodologia efficace per verificare la qualità in incognito*, UNI, Milano, p. 14.

3 *Ibidem*, pp. 16-17.

4 *Ibidem*, pp. 13-14.

d) Indipendenza: la base per l'imparzialità dell'audit e l'obiettività delle sue conclusioni

Gli auditor sono indipendenti dall'attività oggetto dell'audit e sono liberi da pregiudizi e conflitto d'interesse. Gli auditor conservano uno stato di obiettività di pensiero durante il processo dell'audit per assicurare che le risultanze e le conclusioni dell'audit siano basate solo sulle evidenze dell'audit.

e) Approccio basato sull'evidenza: il metodo razionale per raggiungere conclusioni dell'audit affidabili e riproducibili in un processo dell'audit sistematico

Le evidenze dell'audit sono verificabili. Esse si basano su campioni di informazioni disponibili, poiché un audit è effettuato in un periodo di tempo limitato e con risorse limitate. L'uso appropriato del campionamento è strettamente connesso con il livello di confidenza che può essere riposto sulle conclusioni dell'audit.»

1.2 Introduzione metodologica

Nelle prime tre fasi della ricerca (1 - Concettualizzazione, 2 - Progettazione del disegno della ricerca e 3 - Operativizzazione) l'obiettivo è stato quello di implementare un processo di ricerca che rispettasse tutti i principi e le procedure riportate nel paragrafo precedente (1.1).

Concretamente si riportano nella tabella 1.1 le principali informazioni riguardanti la rilevazione effettuata.

Tabella 1.1 - La rilevazione

Periodo di rilevazione	17 ottobre - 28 novembre 2013
Numero di rilevatori (Mystery Client)	4
Numero rilevazioni	200
Indicazioni di campionamento	10% tragitti con TP (tariffa predeterminata) 9,5% corse in lingua inglese (19 corse)
Riferimenti per l'indagine	Lunedì - domenica Le corse si sono effettuate in condizioni normali di circolazione, pertanto i mystery client non hanno svolto rilevazioni nei giorni di sciopero del trasporto pubblico locale, di condizioni meteorologiche avverse, etc.
Fasce orarie	Orario di punta (6.00-9.00, 17.00-19.30, 21.00-24.00 (ven.-dom.)) Orario di morbida (9.00-17.00, 19.30-21.00, 21.00-6.00 (lun.-gio.), 24.00-6.00 (ven.-dom.))
Strumenti a disposizione	Applicazione Gps (My Traks™) su smartphone Scheda di rilevazione (da compilare successivamente all'attività sul campo) Piattaforma per l'inserimento e l'invio dei dati
Addestramento e controllo dei rilevatori	Brefing iniziale collettivo (note comportamentali, regole per la compilazione della scheda e per l'inserimento dei dati) De-briefing periodici (individuali)

Fonte: Éupolis Lombardia

La rilevazione si è focalizzata su 4 aree principali d'indagine (vedi tabella 1.2):

- Percorsi di viaggio che prevedono una tariffa predeterminata (TP) come da accordi stipulati con la committenza (6 tratte per un totale di 20 corse rilevate - 10% sul totale del campione);
- Percorsi di viaggio nell'area di Milano con tariffa a tassometro (44 tratte per un totale di 158 corse rilevate - 79% sul totale del campione);
- Percorsi di viaggio nell'area di Bergamo con tariffa a tassometro (4 tratte per un totale di 12 corse rilevate - 6% sul totale del campione);
- Percorsi di viaggio nell'area di Varese con tariffa a tassometro (5 tratte per un totale di 10 corse rilevate - 5% sul totale del campione).

Tabella 1.2 - Distribuzione dei percorsi

Tratte	N.	%
TOTALE CORSE A TARIFFA PREDETERMINATA	20	10,0 %
Milano città	78	39,0 %
Milano periferia	34	17,0%
Milano hinterland	46	23,0 %
TOTALE MILANO	158	79,0%
TOTALE BERGAMO	12	6,0 %
TOTALE VARESE	10	5,0 %
TOTALE	200	100,0%

Fonte: Éupolis Lombardia

Per un maggior dettaglio si riporta il piano di campionamento nella Tabella 1.3.

Tabella 1.3 - Il piano di campionamento

Area	Tratte		Andata	Ritorno	Totale	%
	Percorso (Origine-Destinazione)					
	<i>TP: tariffa predeterminata</i>					
TP - € 105	Milano Linate - Aeroporto Malpensa		1	1	2	1,0 %
TP - € 90	Milano Centrale- Aeroporto Malpensa		3	3	6	3,0 %
TP - € 90	Milano Garibaldi- Aeroporto Malpensa		2	2	4	2,0 %
TP - € 65	Aeroporto Malpensa - Fiera Milano (Rho)		2	1	3	1,5 %
TP - € 65	Aeroporto Malpensa - Varese (qualunque indirizzo della città)		1	1	2	1,0 %
TP - € 55	Aeroporto Linate - Fiera Milano (Rho)		2	1	3	1,5 %
	TOTALE TP		11	9	20	10,0 %
Milano	Aeroporto Linate - Milano Navigli		4	4	8	4,0 %
Milano	Aeroporto Linate - Zona Baggio		2	2	4	2,0 %
Milano	Aeroporto Linate - Milano Lorenteggio (Banca Intesa)		1	2	3	1,5 %
Milano	Milano Cadorna - Istituto dei Tumori		3	2	5	2,5 %
Milano	Milano Cadorna - Ospedale S. Raffaele		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano Cadorna - Università Politecnico (zona Bovisa)		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano Stazione Centrale - Fiera Milano (RHO)		4	4	8	4,0%
Milano	Milano Stazione Centrale - Ospedale Humanitas		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano Stazione Centrale - Ospedale IEO		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano Stazione Centrale - Piazza affari		4	3	7	3,5 %
Milano	Milano Stazione Centrale - Tribunale Milano		4	4	8	4,0 %
Milano	Milano Stazione Centrale - Fiera Milano city		2	2	4	2,0 %

Area	Tratte		Andata	Ritorno	Totale	% sul Totale
	Percorso (Origine-Destinazione)					
Milano	Milano Stazione Centrale - Università Cattolica		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano Lambrate FS - Fiera Milano city		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano Lambrate FS - Tribunale Milano		4	4	8	4,0 %
Milano	Milano Linate - Cologno Monzese (sede Mediaset)		4	4	8	4,0 %
Milano	Milano Linate - Fiera Milano city		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano Loreto - Cologno Monzese (sede Mediaset)		4	4	8	4,0 %
Milano	Milano Loreto - Ospedale San Carlo		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano Loreto - San donato (Stazione di Rogoredo)		4	4	8	4,0 %
Milano	Milano San Babila - Piazzale Lagosta		1	1	2	1,0 %
Milano	Milano San Babila - Ospedale di Niguarda		1	1	2	1,0 %
Milano	Stazione Bisceglie - Aeroporto Linate		4	3	7	3,5 %
Milano	Milano Sempione / via S. Giorgio (Milano Stazione centrale)		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano Circolo Arci Magnolia (Segrate) - Milano Lambrate FS		1	1	2	1,0 %
Milano	Aeroporto Linate - Università Bocconi		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano San Babila - San donato (Stazione di Rogoredo)		2	2	4	2,0 %
Milano	Milano San Babila - Pl. Stazione P.ta Genova		3	2	5	2,5 %
Milano	Milano Risorgimento - Palazzo Lombardia		1	1	2	1,0 %
Milano	Piazzale Lagosta - Cormano (Piazza Scurati)		1		1	0,5 %
Milano	Piazzale Lagosta - Corso Indipendenza (Milano Risorgimento)		1		1	0,5 %
Milano	Viale Papiniano - Piazzale Lagosta		1		1	0,5 %
Milano	Milano Buenos Aires - Cascina Gobba		1		1	0,5 %
Milano	San donato (Stazione di Rogoredo) - Viale Papiniano		1		1	0,5 %
Milano	Via Rosellini - Vimodrone (MI)		1		1	0,5 %
Milano	Aeroporto Linate - Milano Zona Piola		1		1	0,5 %
Milano	Milano Lambrate - Fiera Milano (RHO)		1		1	0,5 %
Milano	Milano Cadorna - Via Taramelli		1		1	0,5 %
Milano	Ospedale San Raffaele - Tribunale Milano		1		1	0,5 %
Milano	Tribunale Milano - Università Cattolica		1		1	0,5 %
Milano	Via De Castiglia (Zona Garibaldi) - Via Abano		1		1	0,5 %
Milano	Regione Lombardia - Piazzale Leonardo (Politecnico)		1		1	0,5 %
Milano	Piazzale Lagosta - Ospedale S. Paolo		1		1	0,5 %
Milano	Aeroporto Linate - Milano Stazione Centrale		1		1	0,5 %
Varese	Aeroporto Malpensa - Ferno (VA)		1		1	0,5 %
Varese	Varese città - Varese città		3		3	1,5 %
Varese	Gallarate - Busto Arsizio		1	1	2	1,0 %
Varese	Aeroporto Malpensa - Gallarate		2	1	3	1,5 %
Varese	Busto Arsizio - Aeroporto Malpensa		1		1	0,5 %
Bergamo	Aeroporto Orio al Serio - Bergamo Alta (Fara/S. Agostino)		2	2	4	2,0 %
Bergamo	Aeroporto Orio al Serio - Bergamo Alta (Colle Aperto)		2	2	4	2,0 %
Bergamo	Aeroporto Orio al Serio - Bergamo (Stazione centrale)		1	1	2	1,0 %
Bergamo	Aeroporto Orio al Serio - Bergamo (Ospedale Giovanni XXIII)		1	1	2	1,0 %
TOTALE NON TP			102	78	180	90,0 %
TOTALE COMPLESSIVO			113	87	200	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

Secondo quanto condiviso e concordato con i rappresentanti delle principali associazioni di categoria dei taxi oggetto della rilevazione, sono stati definiti alcuni criteri da considerare nel campionamento:

- una ripartizione della modalità di chiamata dei taxi (Tabella 1.4);
- una distribuzione delle fasce orarie rintracciabile nella Tabella 1.5;
- una suddivisione delle corse effettuate tramite prenotazione tra le principali centrali radio (Tabella 1.6)

Tabella 1.4 - Distribuzione delle corse per modalità di chiamata

Modalità di chiamata	N.	%
Prenotazione	81	40,5 %
Posteggio	119	59,5 %
Totale	200	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

Tabella 1.5 - Distribuzione delle corse per fascia oraria

Tipologia	Fascia oraria	N.	%
Punta	6.00-9.00	48	24,0 %
Punta	17.00-19.30	48	24,0 %
Notturno (Ven-Dom)	21.00-24.00	4	2,0 %
Totale punta		100	50,0 %
Morbida	9.00-17.00	57	28,5 %
Morbida	19.30-21.00	37	18,5 %
Notturno (Lun-Gio)	21.00-6.00	4	2,0 %
Notturno (Ven-Dom)	24.00-6.00	2	1,0 %
Totale morbida		100	50,0 %
Totale		200	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

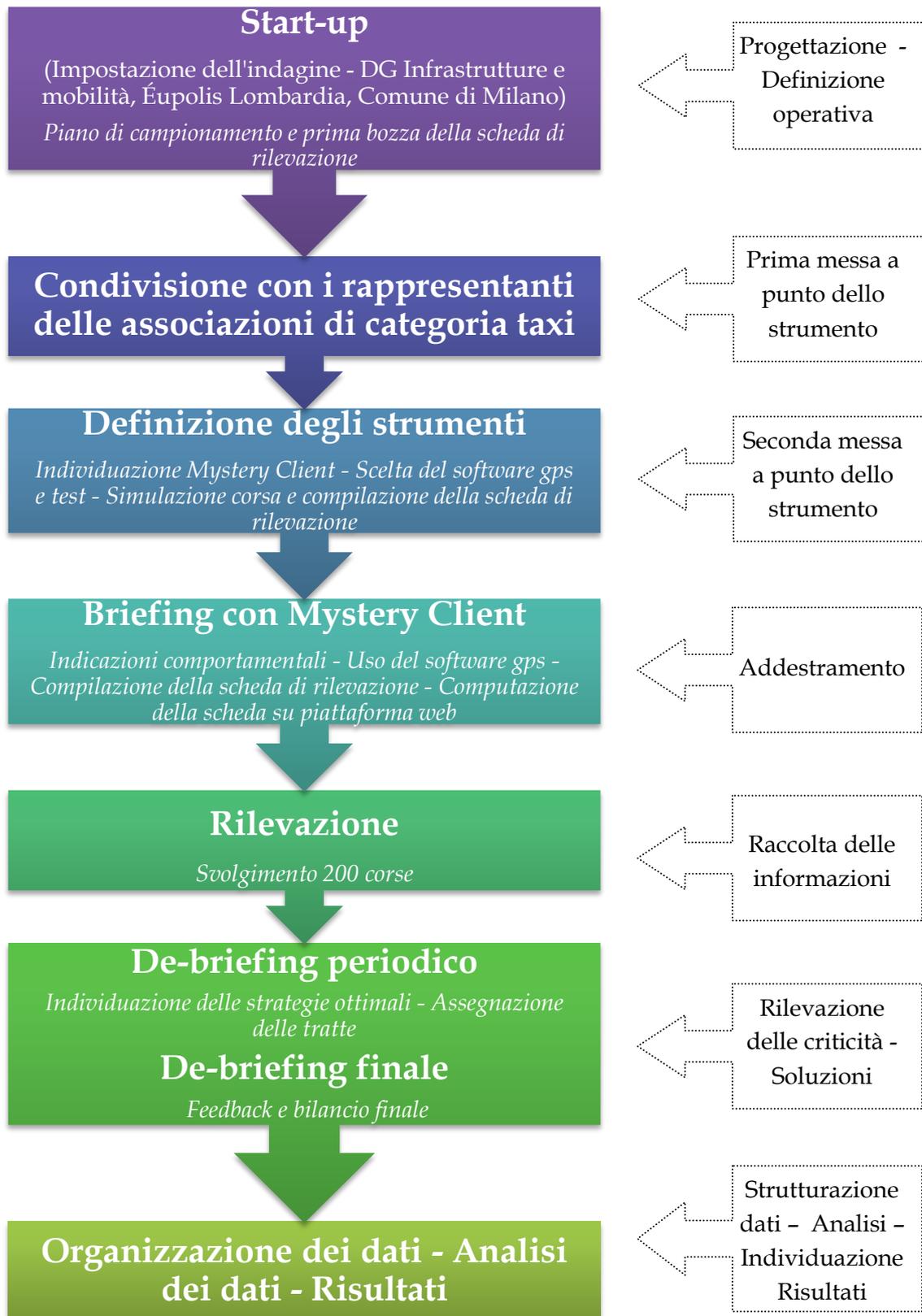
Tabella 1.6 - Distribuzione delle corse per centrale radio

Centrale radio	N.	%
Audioradio (02.85.85)	22	27,1 %
Radio taxi (02.69.69)	25	30,9 %
Taxi Blu (02.40.40)	25	30,9 %
Radio taxi Bergamo (035-4519090)	4	4,9 %
Radio taxi Varese (0332-241800)	5	6,2 %
Totale	81	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

Nella Figura 1.2 si riporta una schematizzazione del processo (disegno della ricerca) da cui l'indagine sul campo ha preso origine e si è sviluppata.

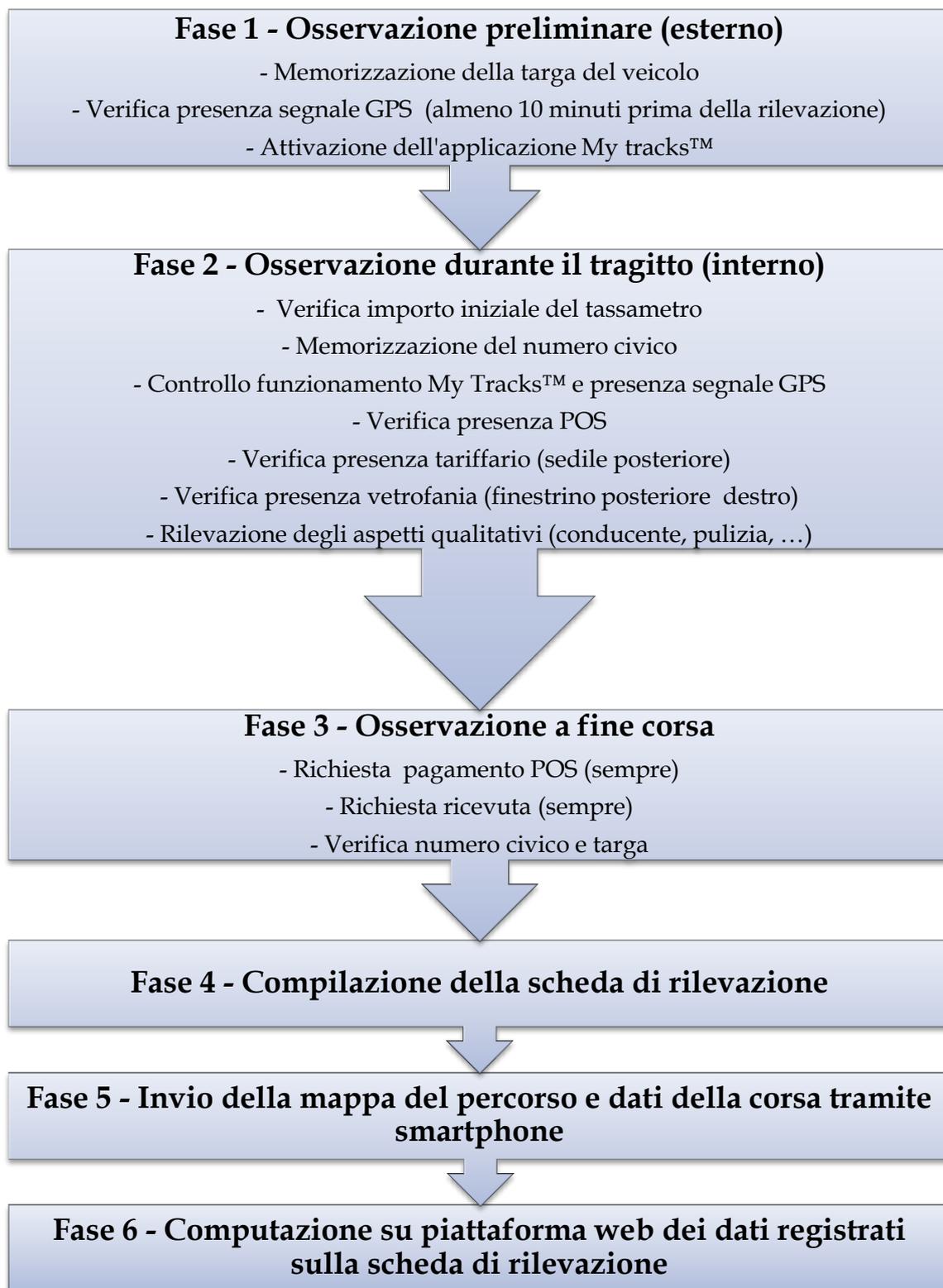
Figura 1.2 - Il processo della ricerca



Fonte: Éupolis Lombardia

Infine, nella Figura 1.3 si riporta un prototipo di rilevazione compiuta dal Mystery Client, dove si prendono in considerazione le diverse operazioni messe in atto.

Figura 1.3 - Le azioni base della rilevazione



Fonte: Éupolis Lombardia

CAPITOLO 2

ANALISI DEI PRINCIPALI RISULTATI

2.1 Gli indicatori di qualità

Come da accordi previsti nella “Disciplina del servizio taxi nel bacino aeroportuale lombardo⁵” (frutto dell’intesa tra Regione Lombardia, Enti locali del bacino aeroportuale e rappresentanti delle associazioni di categoria taxi) sono due gli indicatori di qualità utili per l’adeguamento delle tariffe, da misurare attraverso la rilevazione di Mystery Client:

- 1) applicazione corretta del percorso⁶
- 2) disponibilità e funzionalità di dispositivi per il pagamento elettronico⁷

In riferimento al primo punto:

- Sono stati utilizzati tre applicativi web (Tuttocittà⁸, Google Maps⁹ e ViaMichelin¹⁰) che hanno permesso di calcolare e visualizzare su mappa il tracciato dei tragitti oggetto di rilevazione.
- Sono stati dati in dotazione ai mystery client degli smartphone con sistema operativo Google Android sui quali è stata installata l’applicazione gratuita My Tracks™ che ha consentito di disporre di informazioni sulla corsa (tra cui la distanza e il tempo di percorrenza) e di visualizzare il tracciato della tratta effettuata.
- In sede di analisi si è calcolata per ciascuna corsa la media delle distanze indicate dai tre applicativi web (percorso standard) e derivata la differenza con il percorso effettivo (variazione assoluta).
- Successivamente si è calcolato lo scostamento (positivo o negativo) tra la variazione assoluta e il percorso standard.
- Infine, nel raffronto con una soglia di tolleranza del 15%, sono stati evidenziati quei casi in cui lo scostamento percentuale si è rilevato superiore a tale limite.

⁵ Dgr n. 710/2013.

⁶ «% di corse per le quali si è verificata una corretta applicazione del percorso, utilizzando la medesima metodologia della ricerca eurotest: il percorso di riferimento sarà calcolato sulla base della media dei percorsi più efficienti di alcuni software di maggior utilizzo commerciale (es. viamichelin); il percorso reale sarà rilevato tramite navigatori in dotazione al mystery client. Saranno accettati scostamenti in aumento fino ad un massimo del 15%» in *Disciplina del servizio taxi nel bacino aeroportuale lombardo*, Dgr n. 710/2013, p. 5.

⁷ «% di corse per le quali sia possibile effettuare un pagamento attraverso l’utilizzo di dispositivi elettronici» in RL (2013), *Disciplina del servizio taxi nel bacino aeroportuale lombardo*, Dgr n. 710/2013, p. 5.

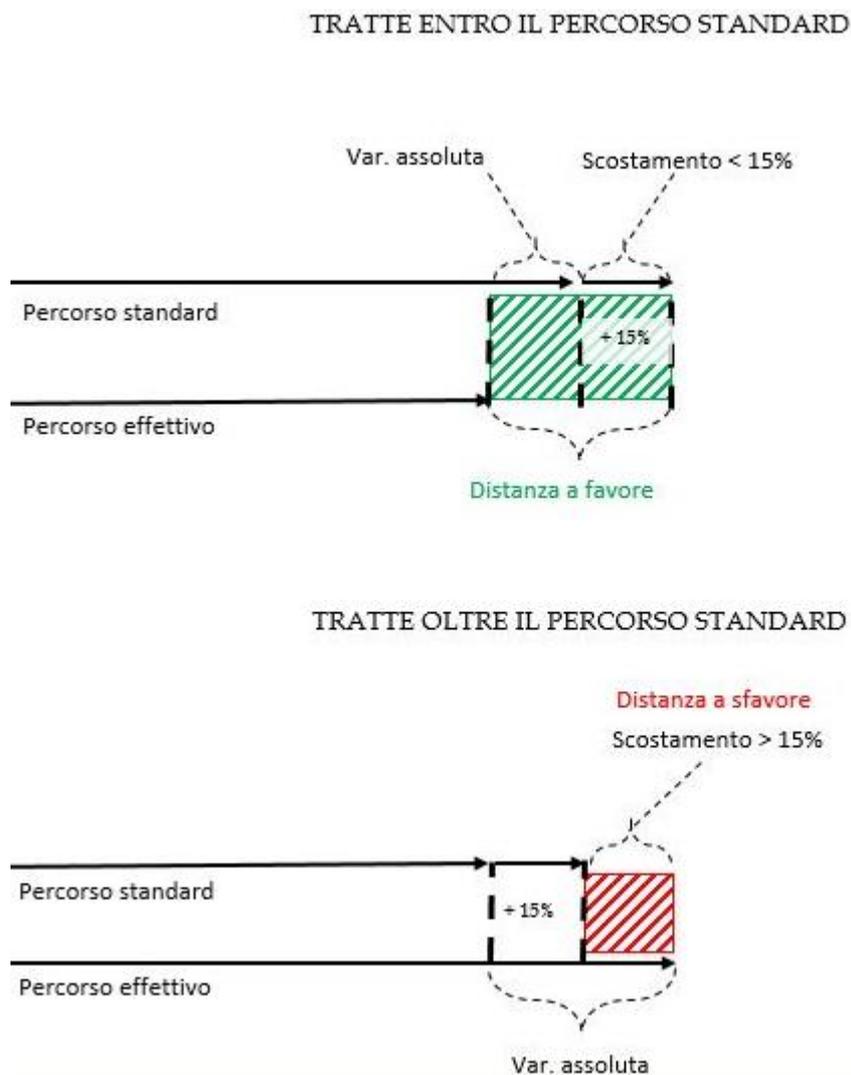
⁸ Pagina web: <http://www.tuttocitta.it>

⁹ Pagina web: <https://maps.google.it>

¹⁰ Pagina web: <http://www.viamichelin.it>

Di seguito, per una migliore comprensione, vengono riportati una traduzione grafica di quanto appena illustrato (Figura 2.1) e due esempi concreti nella Tabella 2.1 (il primo con una percorrenza sotto il valore soglia - da considerarsi un buon risultato -, il secondo con una percorrenza superiore al valore soglia - da considerarsi deficitario -).

Figura 2.1 - La valutazione dei percorsi



Fonte: elaborazione Éupolis Lombardia

Tabella 2.1 - Esempio di valutazione del percorso effettuato

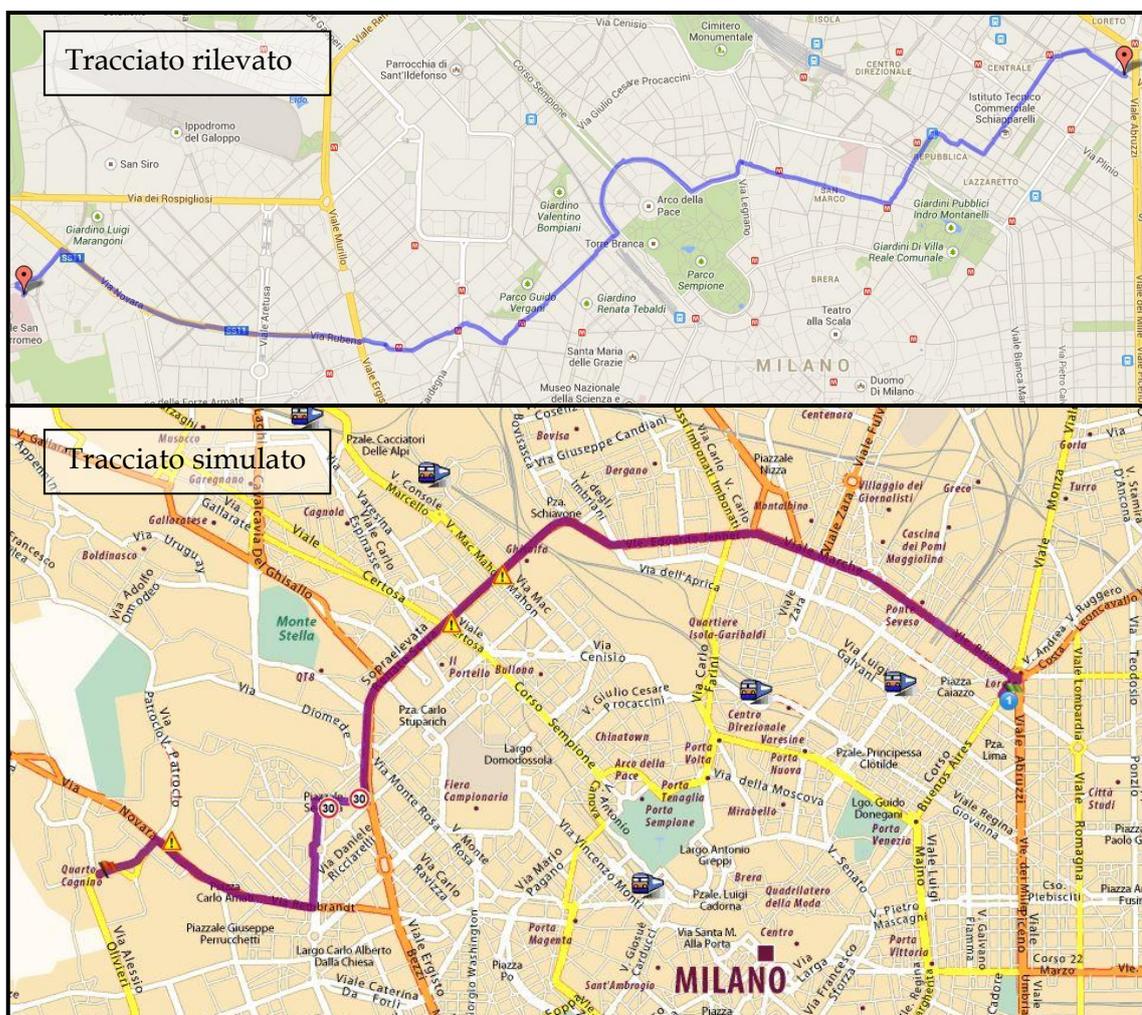
	Percorso rilevato (A)	Tuttocittà	Google Maps	Via Michelin	Percorso standard (B)	Variazione assoluta (A-B)	Scostamento percentuale
Corsa 1	10,52	10,4	11,2	12	11,20	-0,68	-6,07%
Corsa 2	11,55	8,29	9,5	7,5	8,43	3,12	37,01%

Fonte: Éupolis Lombardia

Legenda: Variazione a favore Variazione a sfavore

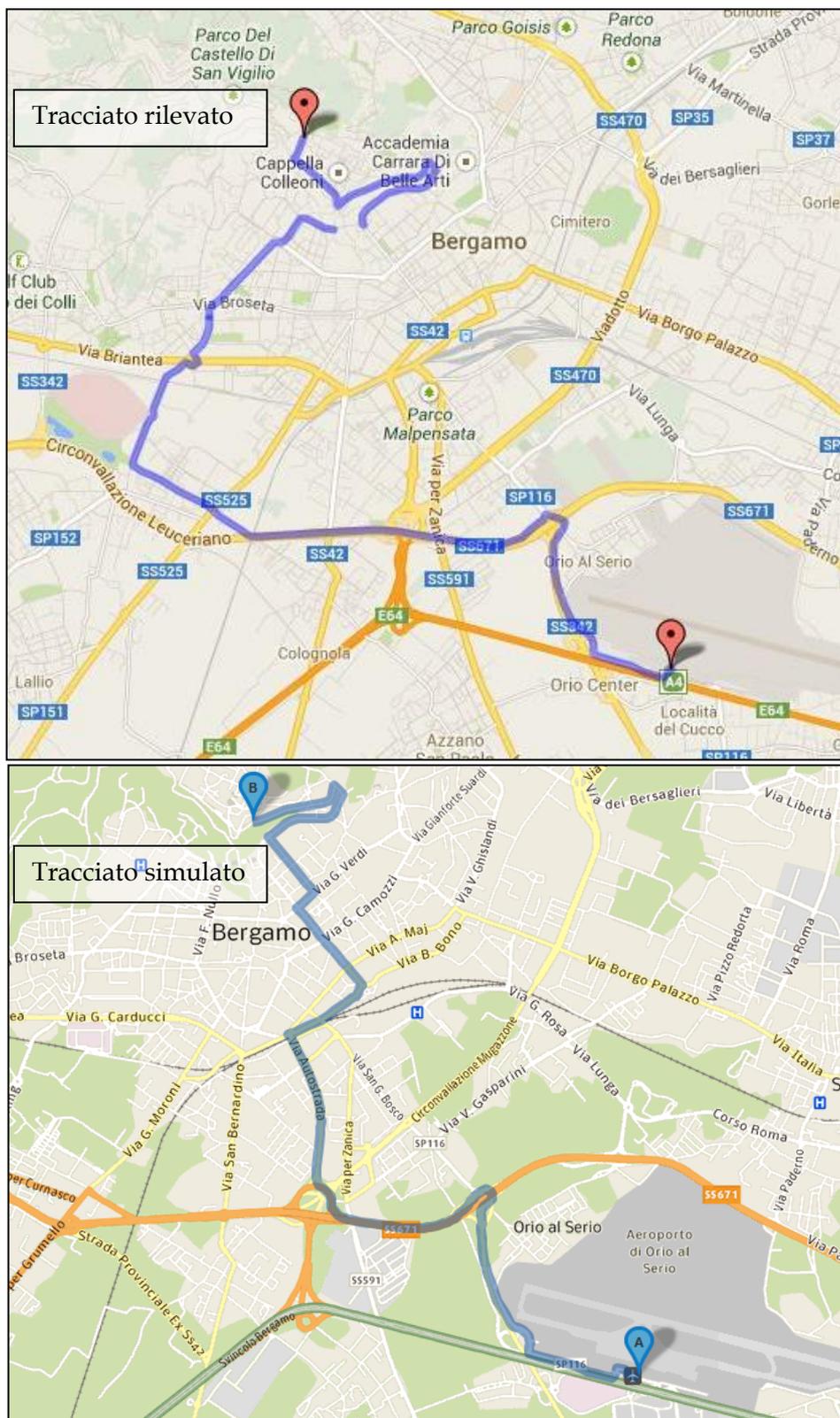
A titolo puramente esemplificativo, in collegamento con i dati illustrati nella tabella precedente, vengono riportati nelle Figure 2.2 e 2.3 i tracciati dei due percorsi svolti e le rispettive simulazioni effettuate nel primo caso con ViaMichelin® e nel secondo caso con Tuttocittà®.

Figura 2.2 – Corsa 1: Piazzale Loreto (via Stradivari) – Ospedale San Carlo (via Pio II)



Fonte: elaborazione Èupolis Lombardia

Figura 2.3 - Corsa 2: Aeroporto di Orio al Serio - Colle Aperto (Bergamo)



Fonte: elaborazione Éupolis Lombardia

Dall'analisi effettuata sull'intero universo (200 corse) risulta che, per quanto riguarda il chilometraggio, nel 90% dei casi (180 corse) il dato è positivo: in 179 corse la distanza percorsa è al di sotto del valore di tolleranza calcolato e in un caso la distanza è al di sopra di tale valore, ma è stata applicata comunque la tariffa predeterminata - 55 € - prevista per la tratta percorsa (Fiera Milano Rho - Aeroporto di Linate).

Si può quindi affermare che i taxi effettuano un percorso che rientra nei parametri dell'accettabilità, rispettando la misura fissata come rappresentativa di un livello di qualità sufficiente (valore soglia).

Qualora, al percorso oggetto di indagine sia stata applicata la tariffa predeterminata, viene meno il presupposto della verifica della correttezza del tragitto, così come considerato nel caso sopra esposto relativo alla relazione Fiera Milano Rho - Aeroporto di Linate.

Se si considerano le corse che prevedevano in origine l'applicazione della tariffa predeterminata, si constata che solo in 8 casi su 20 (pari al 40%) tale tariffa è stata effettivamente adottata.

Pertanto, prendendo in considerazione il campione al netto di queste 8 corse la situazione non varia significativamente: si riscontra che nell'89,6% dei casi (172 su 192) il chilometraggio effettuato è al di sotto del valore soglia. Nel restante 10,4% (20 su 192) è stato realizzato un percorso più lungo rispetto al parametro preso a riferimento. All'interno di questo sottoinsieme si evidenzia il caso di una corsa con tragitto Aeroporto di Linate - Aeroporto di Malpensa in cui, nonostante la variazione assoluta tra percorso effettivo (77,05 km) e valore soglia (pari a 77,02 km, calcolato aggiungendo al percorso standard medio - 66,97 km - il 15% di tolleranza) sia trascurabile (0,03 km), è stato pagato un importo a tassometro di 168 € anzicchè una tariffa predeterminata di 105 €.

Per le 20 corse (10%) in cui si riscontra la percorrenza di una distanza superiore al valore soglia, lo scarto medio risulta comunque limitato nell'entità (0,377 km percorsi mediamente in più per uno scostamento medio del 21,77%).

Nella tabella 2.2 viene riportato il dettaglio delle corse che hanno avuto un riscontro nella percorrenza effettiva oltre il valore soglia.

Tabella 2.2 – Dati relativi alle 20 corse oltre il valore soglia

N.	Data viaggio	Ora di inizio corsa	Partenza (via e civico)	Arrivo (via e civico)	Modalità di chiamata	Importo iniziale (in €)	Importo finale (in €)	Km percorsi	Tempo perc.	Media (km)	Media (t)	Variaz. assoluta km	Scostamento % (km)
17	04/11	7.35	Stazione Cadorna - Via Vincenzo Monti 2	Politecnico di Milano - Bovisa - Via durando 10	Taxi Blu (02.40.40)	4,10	16,00	7,42	22	6,02	16	1,40	23,19
38	13/11	7.59	Stazione centrale	Via Abbondio sangiorgio 9 Milano Sempione	Posteggio	3,30	10,00	4,90	12	4,23	13	0,67	15,75
86	18/11	20.11	Orio Aeroporto arrivi	Colle Aperto (Bergamo)	Posteggio	3,20	22,00	11,55	17	8,43	17	3,12	37,01
105	03/11	19.42	viale Gorizia 34 (zona Navigli)	Aeroporto Linate Arrivi	Taxi Blu (02.40.40)	6,10	22,40	9,97	20	8,49	19	1,48	17,48
113	09/11	18.29	Via De Martino, 2 Ad.ze Niguarda	Piazza San Babila	Audioradio (02.85.85)	7,00	21,60	6,55	21	5,37	15	1,18	21,90
115	10/11	17.52	Stazione Centrale FS	Via S. Vittore 21 (MUST, ad.ze Università Cattolica)	Posteggio	5,00	18,90	6,31	21	5,14	15	1,17	22,68
126*	18/11	8.06	Aeroporto Linate Arrivi	Aeroporto Malpensa	Posteggio	3,20	168,00	77,05	80	66,98	49	10,07	15,04
130	19/11	20.34	Cascina Gobba Stazione ad.ze San Raffaele	Viale Alemagna, Triennale ad.ze Cadorna FNM	Posteggio	3,20	31,00	14,11	23	11,56	27	2,55	22,02
148	30/10	18.40	piazza Oberdan	piazza cinque giornate	Posteggio	3,30	7,00	2,12	11	1,63	5	0,49	30,33
149	31/10	11.01	Centrale fs	Ospedale IEO	Posteggio	3,30	27,00	10,41	37	8,59	23	1,82	21,14
150	31/10	12.03	Ospedale IEO	Milano Centrale	Posteggio	3,30	26,50	9,99	38	8,59	23	1,40	16,25
155	02/11	16.40	Bovisa/ via Prestinari	Cadorna	Radio taxi (02.69.69)	6,20	15,00	6,33	13	5,45	15	0,88	16,08
163	05/11	15.00	Centrale	Tribunale	Posteggio	3,50	10,20	4,13	17	3,51	11	0,62	17,66
177	20/11	19.30	Rogoredo FS	San Babila	Posteggio	3,20	15,60	7,33	27	6,11	16	1,22	19,97
178	20/11	20.03	San Babila	Piazzale Lagosta	Posteggio	3,20	9,50	4,72	15	3,54	10	1,18	33,21
179	20/11	20.20	Piazzale Lagosta	San Babila-posteggio taxi	Posteggio	3,20	9,50	4,54	14	3,54	10	1,00	28,13
180	20/11	23.28	Via Plinio 41/Lambrate	circolo Arci Magnolia	Radio taxi (02.69.69)	9,50	21,50	8,00	20	6,86	14	1,14	16,67
181	21/11	00.45	Circolo Arci Magnolia	Lambrate/Via Plinio 41	Audioradio (02.85.85)	12,60	25	8,00	19	6,86	14	1,14	16,67
191	27/11	8.58	Corso Indipendenza	Galvani	Radio taxi (02.69.69)	11,10	19,80	3,74	14	3,04	9	0,70	22,89
196	28/11	8.00	Stazione di Rogoredo (via Giovanni Battista Cassinis)	Viale Papiniano, 20	Posteggio	3,30	18,00	8,10	25	6,67	17	1,43	21,38

*In rosso è evidenziata l'unica corsa che prevedeva l'applicazione della tariffa predeterminata

Fonte: elaborazione Éupolis Lombardia

I risultati non sono altrettanto positivi per quanto riguarda il secondo indicatore legato alla possibilità, verificata dal mystery client, di effettuare il pagamento della corsa attraverso l'utilizzo di un dispositivo elettronico.

Come indicato nella Tabella 2.3, in più della metà dei casi rilevati il taxi non dispone del POS, o comunque il tassista dichiara di non averlo a disposizione (109 casi - 54,5%).

Solo per il 43,5% dei casi (87) si è rilevata la presenza di un dispositivo POS a bordo della vettura (Tabella 2.3).

Nella categoria "Altro", presente nella scheda di rilevazione a disposizione dei mystery client, sono confluiti:

- due casi in cui il conducente ha espresso la non possibilità di effettuare il pagamento tramite bancomat, ma non si sono avute a disposizione informazioni sulla presenza o meno del POS;
- un caso in cui il tassista ha dichiarato di accettare solamente il pagamento in contanti, ma non è stato possibile rilevare la presenza o meno del POS;
- un caso in cui si è affermata la consueta disponibilità del POS come strumento di pagamento, ma se ne è segnalata la rottura e il suo invio in assistenza;

Tabella 2.3 - Presenza sulla vettura di un dispositivo POS

Item di risposta	N.	%
Si	87	43,5 %
No, il tassista dichiara di non avere il POS	109	54,5 %
Altro, specificare:	4	2,0 %
- non è possibile pagare con bancomat (2 casi)		
- si accetta solo pagamento in contanti (1 caso)		
- si segnala che il dispositivo è in riparazione (1 caso)		
Totale	200	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

Quando il POS è presente sulla vettura funziona nel 83,9% dei casi (73), nell'8,0% (7) il dispositivo risulta non funzionante. In 7 casi non è stato possibile verificare la funzionalità del dispositivo: in un caso il tassista dichiara solamente di preferire il pagamento in contanti e in 6 circostanze comunica al cliente che, il mancato preavviso di tale modalità di pagamento, non gli ha permesso di mettere in funzione il POS che risultava scarico o spento.

Tabella 2.4 - Funzionamento del dispositivo POS

Item di risposta	N.	%
Si	73	83,9 %
No, il tassista dichiara che il POS non funziona	7	8,0 %
Altro, specificare:	7	8,0%
- accetta solo contanti (1)		
- mancato preavviso: dispositivo quasi scarico/scarico/spento (6 casi)		
Totale	87	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

Come evidenziato nella Tabella 2.5, la valutazione della disponibilità del conducente ad accettare il pagamento tramite POS, una volta accertata la dotazione dello strumento, è positiva. In tre quarti dei casi si procede con il pagamento elettronico (75,9%). In due casi (2,3%) non vi è stata la possibilità di pagamento POS in quanto l'importo è risultato inferiore ai 10 € e quindi, come da Intesa regionale, si ha la possibilità di non accettare questa tipologia di pagamento. Nella categoria "Altro" (12 casi - 13,8%) sono compresi:

- la segnalazione da parte del conducente di preferire il pagamento in contanti (1 caso);
- la segnalazione da parte del conducente della possibilità di effettuare il pagamento tramite POS solo in caso di segnalazione preventiva (8 casi);
- la possibilità di usare lo strumento elettronico solo con carta di credito e non con bancomat (1 caso);
- l'effettuazione di un tentativo per il pagamento elettronico, il cui buon esito è stato negato dal sistema (2 casi).

Tabella 2.5 - Disponibilità del conducente ad accettare il pagamento tramite POS

Item di risposta	N.	%
Si, si procede con il pagamento elettronico	66	75,9%
No, il tassista rifiuta perché l'importo della corsa è inferiore a 10 €	2	2,3 %
Non ci sono elementi sufficienti per valutare (previsto nel caso in cui il tassista dichiara che il dispositivo per pagamento elettronico non funziona)	7	8,0 %
Altro (specificare):	12	13,8 %
- Funziona solo con carta di credito e non con bancomat (1)		
- Il tassista procede per effettuare la transazione ma viene negata dal sistema (2)		
- Accetta solo contanti (1)		
- Mancato preavviso: scarico/ spento (8)		
Totale	87	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

Nelle tabella 2.6 sottostante si riporta una sintesi delle possibilità di pagamento attraverso il POS.

Tabella 2.6 – Riepilogo degli esiti delle corse valide al pagamento con POS

	N.	% calcolata sulle corse valide per pagamento con POS (198)
Corse con importo inferiore a 10€	2	-
Pagamento effettuato con POS	66	33,3%
POS non presente	109	55,1%
POS funzionante, pagamento previo avviso	2	1,0%
POS funzionante, collegamento mancante	2	1,0%
POS funzionante, solo carta di credito	1	0,5%
POS non funzionante	7	3,5%
POS in riparazione	1	0,5%
No bancomat	2	1,0%
Accetta solo il contante	2	1,0%
Pagamento con POS solo previo avviso	2	1,0%
Mancato preavviso: dispositivo quasi scarico/scarico/spento	4	2,0%
Corse valide per pagamento con POS	198	100,0%
TOTALE CORSE	200	

Fonte: Éupolis Lombardia

In definitiva la percentuale di corse per le quali è stato possibile effettuare un pagamento attraverso l'utilizzo di dispositivi elettronici è pari al 33,3% (66 corse pagate con POS su un universo di 198 tentativi).

Considerando solamente il campione delle corse effettuate attraverso prenotazione telefonica (81 corse su 200, pari al 40,5%), si riscontra che la metà dei taxi prenotati con tale modalità (40 su 81, pari al 49,4%) possiede il POS all'interno della vettura; nel 49,4% (40 casi) il dispositivo per il pagamento elettronico non è presente e in un caso (pari al 1,2%) il tassista riferisce al cliente che per poter pagare con il POS è necessario avvisare in fase di prenotazione.

Tabella 2.6 -Presenza del POS per centrale radio

	Si		No		Previo avviso		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Audioradio (02.85.85)	15	68,2%	7	31,8%		0,0%	22	100,0%
Taxi Blu (02.40.40)	13	52,0%	12	48,0%		0,0%	25	100,0%
Radio taxi Milano (02.69.69)	7	28,0%	17	68,0%	1	4,0%	25	100,0%
Radio taxi Bergamo(035-4519090)	2	50,0%	2	50,0%		0,0%	4	100,0%
Radio taxi Varese (0332-241800)	3	60,0%	2	40,0%		0,0%	5	100,0%
Totale	40	49,4%	40	49,4%	1	1,2%	81	100,0%

Fonte: Éupolis Lombardia

Infine nel 42,0% dei casi (34 su 81), in cui il tassista dichiara la presenza del POS, il pagamento elettronico avviene con successo. In un caso il tassista ha rifiutato il

pagamento in quanto, come previsto dalle Intese regionali, l'importo era inferiore a 10 €; in tre casi (pari al 3,7%) il tassista dichiara che il dispositivo è scarico/non funzionante e in tre casi (pari al 3,7%) viene riferito che il dispositivo è spento e comunque il cliente avrebbe dovuto avvisare in tempo.

Tabella 2.7 -Disponibilità del conducente al pagamento elettronico per centrale radio

Etichette di riga	Sì, si procede con il pagamento		No, il tassista dichiara di non avere il POS		No, importo inferiore a 10€		No, dispositivo scarica/non funzionante/n o bancoma		Dispositivo spento/ mancato preavviso		Totale complessivo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Audioradio (02.85.85)	12	54,5%	7	31,8%		0,0%		0,0%	3	13,6%	22
Taxi Blu (02.40.40)	13	52,0%	12	48,0%		0,0%		0,0%		0,0%	25	100,0%
Radio taxi (02.69.69)	6	24,0%	17	68,0%		0,0%	2	8,0%		0,0%	25	100,0%
Radio taxi Bergamo(035-4519090)	2	50,0%	2	50,0%		0,0%		0,0%		0,0%	4	100,0%
Radio taxi Varese (0332-241800)	1	20,0%	2	40,0%	1	20,0%	1	20,0%		0,0%	5	100,0%
Totale complessivo	34	42,0%	40	49,4%	1	1,2%	3	3,7%	3	3,7%	81	100,0%

Fonte: Éupolis Lombardia

2.2 Altri risultati

Per avere un'idea molto generale in merito alla rilevazione nel suo complesso (basata sui 200 percorsi monitorati) risulta essenziale riportare alcuni macrodati da considerare però con molta cautela, tenendo presente che in alcuni casi le tratte oggetto di rilevazione presentano alcune specificità che incidono su tempi, distanze e quindi importi.

Nella Tabella 2.8 vengono riportate alcune medie relative a tempi e costi.

Tabella 2.8 - Informazioni generali

Tempo medio d'attesa corse su prenotazione	Tempo medio di percorrenza	Importo iniziale medio	Importo finale medio (200 corse)	Importo medio corse con tariffa predeterminata (20 corse)	Importo medio corse con tariffa a tassometro (180 corse)
3'	23'10"	€ 4,65	€ 27	90,65	19,92

Fonte: Éupolis Lombardia

Di seguito vengono considerati altri aspetti legati alla rilevazione. Tali elementi non rientrano negli indicatori di qualità per l'adeguamento tariffario, ma forniscono un quadro dettagliato in merito al rispetto delle regole previste.

Per semplificare la lettura dei risultati, si presenteranno le principali evidenze per area concettuale.

2.2.1 L'applicazione della tariffa

La disciplina del servizio taxi include gli elementi "strutturali" con l'intento di fornire al passeggero-cittadino una lettura consapevole e trasparente della tariffa applicata. A tale proposito si prevede all'interno dell'autovettura la presenza del tariffario e della vetrofania con l'indicazione delle tariffe predeterminate.

Per quanto riguarda il tariffario (Tabella 2.9) si può affermare che questo è presente nella maggior parte dei casi (67%), ma si rileva comunque una percentuale consistente di corse effettuate nelle quali tale indicazione (prevista da regolamento sullo schienale del sedile anteriore destro) è assente (32,5%).

Tabella 2.9 - Presenza del tariffario all'interno dell'abitacolo

	N.	%
Si	134	67,0 %
No	65	32,5 %
Non rilevato	1	0,5 %
Totale	200	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

La vetrofania, con indicate le tratte a tariffa predeterminata e i relativi importi, è presente nel veicolo nel 76% dei casi (Tabella 2.10). La maggioranza dei casi ha rilevato una posizione regolamentare della vetrofania (61,5 %), mentre il 14,5% una localizzazione alternativa. Circa un quarto delle corse, il 23,5%, ha visto il coinvolgimento di taxi senza nessuna indicazione in merito.

Tabella 2.10 - Presenza della vetrofania all'interno dell'abitacolo

	N.	%
Si, è posizionata come da regolamento (finestrino posteriore destro)	123	61,5 %
Si, ma è posizionata altrove (finestrini posteriore sinistro, ...)	29	14,5 %
No	47	23,5 %
Non disponibile	1	0,5 %
Totale	200	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

Prendendo in considerazione le 20 corse che avrebbero dovuto prevedere il pagamento di una tariffa predeterminata (TP) si nota che in più della metà dei casi (12 per il 60%) questa non è stata applicata. Nella fattispecie è stata sottoposta una tariffa a tassametro per il pagamento della tratta prevista.

Tabella 2.11 - Tariffe realmente applicate su tratte previste con TP

	N.	%
Predeterminate	8	40,0 %
A tassametro	12	60,0 %
Totale	20	100,0 %

Fonte: Éupolis Lombardia

Su questi percorsi previsti a tariffa predeterminata, in un caso su cinque (20%) è stato applicato il pagamento di costi aggiuntivi.

Tabella 2.12 - Costi aggiuntivi applicati su tratte previste con TP

	N.	%
Si	4	20,0 %
No	16	80,0 %
Totale	20	100,0 %

Fonte: Eupolis Lombardia

Tutti i casi in oggetto (4) hanno riscontrato come pagamento aggiuntivo l'importo del pedaggio autostradale.

Nella Tabella 2.13, riportata nella pagina seguente, viene indicato il dettaglio delle distanze effettuate che prevedevano in origine l'applicazione di una tariffa predeterminata. Si possono rintracciare le seguenti informazioni:

- 1) La tratta prevista a tariffa predeterminata (punto di partenza - punto d'arrivo)
- 2) L'importo fisso previsto dalle Intese
- 3) L'importo pagato nella rilevazione
- 4) La presenza della vetrofania nell'abitacolo
- 5) La tariffa realmente applicata
- 6) La presenza di eventuali costi aggiuntivi

Tabella 2.13 – Il riscontro delle tratte a tariffa predeterminata

Specifica della tratta prevista a tariffa predeterminata		Importo tariffa predeterminata (€)	Importo finale pagato (€)	Costi aggiuntivi applicati	Presenza della vetrofania con tariffario	E' stata applicata la tariffa predeterminata?
Partenza	Arrivo					
Stazione Milano Garibaldi	Aeroporto Malpensa	90	100	Si	No	No
Aeroporto Malpensa	Stazione Milano Garibaldi	90	95	No	No	No
Aeroporto Malpensa	Varese città	65	75	No	No	No
Stazione Milano Centrale	Aeroporto Malpensa	90	90	No	Si	Si
Aeroporto Malpensa	Aeroporto Linate	105	110	Si	Si	No
Fiera Milano RHO	Aeroporto Linate	55	55	No	Si	Si
Stazione Milano Centrale	Aeroporto Malpensa	90	90	No	Si	Si
Aeroporto Malpensa	Stazione Milano Garibaldi	90	90	No	No	Si
Stazione Milano Centrale	Aeroporto Malpensa	90	99	No	Si	No
Aeroporto Malpensa	Stazione Milano Centrale	90	98	No	No	No
Aeroporto Linate	Aeroporto Malpensa	105	168	Si	No	No
Aeroporto Malpensa	Stazione Milano Centrale	90	113	Si	Si	No
Aeroporto Malpensa	Stazione Milano Centrale	90	90	No	Si	Si
Aeroporto Linate	Fiera Milano RHO	55	55	No	Si	Si
Aeroporto Linate	Fiera Milano RHO	55	85	No	No	No
Stazione Milano Garibaldi	Aeroporto Malpensa	90	90	No	Si	Si
Aeroporto Malpensa	Fiera Milano RHO	65	80	No	No	No
Aeroporto Malpensa	Fiera Milano RHO	65	80	No	No	No
Varese città	Aeroporto Malpensa	65	65	No	Si	Si
Fiera Milano RHO	Aeroporto Malpensa	65	85	No	Si	No

Fonte: Éupolis Lombardia

2.2.2 Il servizio erogato

Nella scheda di rilevazione è stata prevista una sezione nella quale il rilevatore ha fornito un giudizio su determinati elementi qualitativi oggetto d'osservazione (Tabella 2.14).

La valutazione è positiva in relazione alla quasi totalità delle dimensioni indagate. Nell'espressione da 1 (giudizio completamente negativo) a 10 (giudizio completamente positivo) si riscontra un'espressione media molto soddisfacente (voto 9) in riferimento ai seguenti item:

- ADERENZA DEL SERVIZIO ALLE ATTESE / Rispetto delle richieste del cliente.
- ADERENZA DEL SERVIZIO ALLE ATTESE / Cortesia del conducente-tassista.
- CARATTERISTICHE DEL TAXI / Pulizia interna e decoro dell'auto.
- CARATTERISTICHE DEL TAXI / Qualità/Comfort dell'auto.
- SICUREZZA / Utilizzo di dispositivi di sicurezza durante la guida.
- SICUREZZA / Guida regolare.

L'unico aspetto per cui si registra una valutazione media deficitaria (4) riguarda la conoscenza della lingua inglese. Tale carenza si riscontra in particolar modo nella comunicazione telefonica con l'operatore addetto a prendere la prenotazione, ma anche nel dialogo con il conducente.

Tabella 2.14 - La valutazione del servizio erogato

ADERENZA DEL SERVIZIO ALLE ATTESE	Media
Rispetto delle richieste del cliente (es. accensione/spengimento area condizionata/riscaldamento, abbassamento volume radio, ...)	9
Conoscenza della lingua inglese	4
Cortesia del conducente/tassista	9
CARATTERISTICHE DEL TAXI	
Pulizia interna e decoro dell'auto	9
Qualità/Comfort dell'auto (climatizzazione, comodità autovettura, capienza bagagliaio)	9
SICUREZZA	
Sicurezza durante il viaggio (utilizzo di dispositivi di sicurezza durante la guida (auricolari per i cell.))	9
Guida regolare (non passare con il rosso, fermarsi con il giallo, rispettare la distanza di sicurezza, rispettare i limiti di velocità, rispettare i pedoni, ...)	9

Fonte: Éupolis Lombardia

La destinazione richiesta dal passeggero è soddisfatta pressoché completamente, il punto di discesa è quello previsto (194 casi - 97%). Nella tabella 2.15 il dettaglio di quanto rilevato.

Tabella 2.15 - Correttezza del punto di discesa richiesta dal passeggero

	N.	%
Si	194	97,0%
No	5	2,5%
Non disponibile	1	0,5%
Totale	200	100,0%

Fonte: Éupolis Lombardia

Nella tabella 2.16 sono riportati i casi previsti di corsa con un bagaglio al seguito (60 casi - 30% del totale del campione). Il servizio di assistenza è stato fornito nella quasi totalità dei casi (57 su 60).

Tabella 2.16 - Assistenza per la sistemazione dei bagagli

	N.	%
Si	57	28,5%
No	3	1,5%
Non previsto	139	69,5%
Non disponibile	1	0,5%
Totale	200	100,0%

Fonte: Éupolis Lombardia

Infine, le informazioni riportate sulla ricevuta, che, a richiesta del passeggero, il conducente deve rilasciare, appaiono incomplete.

Le voci maggiormente presenti sono relative all'importo (79,9 % dei casi), alla data della corsa (59,3% dei casi) e al numero civico del taxi (56,8% dei casi). L'indicazione del percorso spesso è tralasciata, solo il 17,1% delle ricevute lo riportano, mentre praticamente inesistente è la segnalazione dell'ora in cui la corsa è terminata (1% dei casi).

L'indagine Mystery Client è terminata senza il riscontro di particolari difficoltà nell'accesso al campo, infatti i rilevatori non hanno notato nessun sospetto da parte dei conducenti, i quali si sono comportati con naturalezza e disinvoltura, senza la percezione di essere "controllati".

Dall'analisi effettuata risulta che i taxi seguono un percorso generalmente adeguato o quanto meno considerato accettabile (entro il valore soglia) rispetto alla destinazione stabilita.

Mentre alla richiesta di pagamento tramite dispositivo elettronico, si registra una scarsa disponibilità sia dell'apparecchiatura che della volontà del conducente di renderla fruibile al cliente. Le motivazioni sono da addursi alla non dotazione del POS sul veicolo, ma anche alla predilezione per il pagamento in contanti. La possibilità di successo di tale richiesta è risultata in generale molto limitata, anche in caso di viaggi effettuati partendo da zone periferiche del bacino (come l'Aeroporto di Milano Malpensa), nelle quali è già noto alla partenza che gli importi saranno significativamente alti.

In alcuni casi la tariffa predeterminata è stata ignorata con la motivazione di aver optato per un tragitto con percorrenza alternativa a causa del traffico. In questi casi, il ricorso alla percorrenza autostradale ha indotto il tassista ad addebitare, oltre alla più onerosa tariffa a tassametro, anche un corrispettivo per il pedaggio autostradale.

Risultano alcune difficoltà nello spostamento a mezzo taxi da, verso e tra le città più prossime all'Aeroporto di Milano Malpensa.

Per raggiungere un comune limitrofo all'aeroporto, è necessario rivolgersi ai taxi locali, posti all'uscita della stazione ferroviaria del Malpensa Express, che si occupano di effettuare le tratte brevi, in quanto al piano arrivi dell'aeroporto i tassisti rifiutano la corsa poiché "dedicati" ai viaggi più lunghi.

Per quanto concerne gli elementi previsti dalla disciplina taxi vigente, si verifica una buona presenza della vetrofania indicante gli importi delle corse a tariffa predeterminata e una discreta disponibilità del tariffario.

Non altrettanto curato è il rilascio, su richiesta, della ricevuta che in genere presenta solo pochi elementi, riportati in maniera discontinua, nelle casistiche analizzate (importo, data e numero civico del taxi).

Positivo sicuramente il giudizio sulla qualità percepita del servizio offerto: il taxi è confortevole e pulito, il conducente si dimostra recettivo nei confronti delle esigenze del cliente, dimostra cortesia e adotta una guida sicura nel rispetto del codice della strada.

L'unico aspetto negativo riguarda la comprensione di un passeggero straniero che parla la lingua inglese: si raggiunge un livello di comprensione, ma il servizio risulta sicuramente migliorabile. Ad esempio sono state prenotate alcune corse effettuando la chiamata in lingua inglese e si sono riscontrate ricorrenti difficoltà da parte degli operatori telefonici, nonché l'incomprensibilità dei messaggi preregistrati e automatizzati trasmessi nella sola lingua italiana. Ciò spesso rende incomprensibile per il passeggero straniero la conferma della prenotazione, la modalità di accettazione, il tempo d'attesa profilato e la formula sul trattamento dei dati.

Allison P. B. (2009), *Mystery Shopper Motivations and the Presence of Motivation Crowding*, ProQuest.

Comune di Milano (2000), *Regolamento per il servizio pubblico delle autovetture da piazza (taxi) e regolamento delle caratteristiche delle autovetture da piazza (taxi)*, deliberazione del Consiglio Comunale n. 66 del 17 luglio 2000.

De' Sperati U., Piacentini W. (2009), *Il Mystery Client. Una metodologia efficace per verificare la qualità in incognito*, UNI, Milano.

Department of Transport and Main Road Australia (2010), *Queensland Taxi Strategic Plan 2010-2015*, Queensland Government, Australia.

Direzione Generale Infrastrutture e mobilità (2013), *Disciplina del servizio taxi nel bacino aeroportuale lombardo*, Intesa tra Regione Lombardia Enti locali del bacino aeroportuale, Rappresentanti delle associazioni di categoria taxi, Dgr n. 710/2013 del 20 settembre 2013.

EuroTest (2011), *Test dei taxi in Europa*, Bruxelles, Belgio.

Glennerster R., Takavarasha K. (2013), *Running Randomized Evaluations: A Practical Guide*, Princeton University Press.

Rampado D. (2011), *Cinque modi efficaci per crescere. Dalla customer care al customer service*, Angeli, Milano.

Seale C., Silverman D., Gubrium J. F., Gobo G. (2009), *Qualitative research practice*, Sage, London.

ACI (2011), <http://www.aci.it/> (sezione Archivio notizie)

Comune di Milano (2013), <http://www.comune.milano.it/> (sezione Regolamenti)

EuroTest (2011), <http://www.eurotestmobility.eu/>

Department of Transport and Main Road - Australia (2010),
<http://www.tmr.qld.gov.au/> (sezione Travel and Transport - Taxi)

DG Infrastrutture e Mobilità (2013), <http://www.trasporti.regione.lombardia.it/>

APPENDICE

- La scheda di rilevazione -

Viaggio in inglese

Si

No

Giorno del viaggio

Codice/Denominazione del viaggio

Tipo di viaggio

- Predeterminata
- A tassametro

Numero Targa Taxi (specificare) -----

Numero civico Taxi (specificare) -----

Modalità di chiamata:

- Prenotazione
- Posteggio

Se "Prenotazione", indicare la centrale radio:

- Autoradiotaxi (02.85.85)
- Radio taxi (02.69.69)
- Taxi Blu (02.40.40)
- Radio taxi BG (035-4519090)
- Radio taxi VA (0332-241800)

Giorno del viaggio (specificare) -----

Per taxi chiamati con prenotazione

Ora prevista di arrivo del taxi (specificare) -----

Ora effettiva di arrivo del taxi (specificare) -----

Tempo di attesa (specificare) -----

Importo iniziale (specificare)-----

Importo finale pagato (specificare)-----

Per taxi chiamati al posteggio

Tempo di attesa (specificare) -----

Ora del viaggio (specificare) -----

Importo iniziale (specificare)-----

Importo finale pagato (specificare)-----

DISPONIBILITÀ E FUNZIONAMENTO DI DISPOSITIVI PER IL PAGAMENTO ELETTRONICO

1. Presenza sulla vettura del dispositivo per il pagamento elettronico

- Si
- No, il tassista dichiara di non avere il POS
- Altro (specificare)

Se si alla domanda 1

2. Funzionamento del dispositivo per il pagamento elettronico

- Si
- No, il tassista dichiara che il POS non funziona
- Altro (specificare)

Se si alla domanda 1

3. Disponibilità del conducente ad accettare il pagamento elettronico

- Si, si procede con il pagamento
- No, il tassista rifiuta perché l'importo della corsa è inferiore a 10€
- Non ci sono elementi sufficienti per valutare (previsto nel caso in cui il tassista dichiara che il dispositivo per pagamento elettronico non funziona)
- Altro (specificare)

Campo note

--

CORRETTA APPLICAZIONE DEL PERCORSO

Verificare che percorso sia quello più diretto entro un ragionevole margine di tolleranza (verifica effettuata tramite l'utilizzo di navigatore in dotazione dei clienti misteriosi), il percorso di riferimento sarà calcolato sulla base della media dei percorsi più efficienti proposti da alcuni software di maggior utilizzo commerciale (es. viamichelin, google maps, Tuttocittà). Saranno accettati scostamenti in aumento entro il 15%;

Indicare km percorsi

Specificare _____

Indicare tempo di percorrenza

Specificare _____

INFORMAZIONI SULLE TARIFFE

Presenza della vetrofania all'interno dell'abitacolo

- Si, è posizionato come da Regolamento (finestrino posteriore destro)
- Si, ma è posizionato altrove (finestrini posteriore sinistro, ...)
- No

Presenza del tariffario all'interno dell'abitacolo

- Si
- No

Quale tariffa è stata applicata

- Tariffa predeterminata (specificare importo) -----
- Tariffa a tassometro (specificare importo) -----

Sono stati richiesti costi aggiuntivi?

- Si
- No

Se si, indicare:

Importo (specificare)-----

Motivo del costo aggiuntivo:

- Bagagli
- Numero passeggeri
- Pedaggio autostradale
- Con fermata
- Altro (specificare)

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RICEVUTA

Indicare gli elementi presenti nella ricevuta:

Numero civico del taxi	Cifra	Percorso	Data della corsa	Ora della corsa	CF (con fermata)
------------------------	-------	----------	------------------	-----------------	------------------

ADERENZA DEL SERVIZIO ALLE ATTESE

Correttezza del punto di discesa richiesta dal passeggero

- Si
- No

Assistenza per la sistemazione dei bagagli

- Si
- No
- Non prevista

Rispetto delle richieste del cliente (es. accensione/spengimento dell'area condizionata/riscaldamento, abbassamento volume radio ...)

1 Per niente	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Del tutto	Non prevista
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------	-----------------

Conoscenza lingua inglese

1 Per niente	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Del tutto	Non prevista
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------	-----------------

Cortesia del conducente/tassista

1 Per niente	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Del tutto	Non prevista
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------	-----------------

CARATTERISTICHE DEL TAXI

Pulizia interna e decoro dell'auto

1 Per niente	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Del tutto
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

Qualità/Comfort dell'auto (climatizzazione, comodità autovettura, capienza bagagliaio)

1 Per niente	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Del tutto
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

SICUREZZA

Sicurezza durante il viaggio

Utilizzo di dispositivi di sicurezza durante la guida (auricolari per i cellulari, ...)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per niente									Del tutto

Guida pericolosa (*passare con rosso, non fermarsi con il giallo, non rispettare la distanza di sicurezza, non rispettare i limiti di velocità, non rispettare i pedoni...*)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per niente									Del tutto

Commento finale (specificare)

--

