ESITI MONITORAGGIO

L'art.58 - Carta della mobilità - servizi del settore trasporti - taxi e noleggio con conducente con autovettura del regolamento comunale adottato con deliberazione del Consiglio comunale n. 154 del 14.12.1999, approvato dalla Prov. di Venezia con modifiche, giusta deliberazione del Consiglio provinciale al Prot. n. 42442/II di verbale del 27.7.2000:

"*1. In applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ai fini del monitoraggio della qualità del servizio taxi e noleggio con conducente con autovettura e del rapporto tra livello di servizio standard e livello di servizio effettivo o percepito, il Comune e la Provincia attiveranno periodicamente apposite rilevazioni presso i soggetti esercenti il servizio e sondaggi presso la clientela, per quantificare gli elementi indicatori della qualità secondo lo schema di massima allegato sub b).*
2. A tal fine, i soggetti esercenti sono tenuti a fornire al Comune e alla Provincia tutti i dati in loro possesso per le suddette valutazioni, nonché a collaborare con il Comune e la Provincia per la realizzazioni dei necessari sondaggi presso la clientela per la valutazione della percezione circa la qualità del servizio utilizzato.
3. In accordo con le organizzazioni di categoria e con le associazioni degli utenti, il Comune e la Provincia provvederanno alla periodica definizione degli obiettivi di qualità del servizio (livello di servizio standard) e alla comparazione con il livello di servizio misurato o percepito, pubblicizzando adeguatamente i risultati."

Nel periodo giugno – settembre c.a., periodo di maggior afflusso turistico, è stato effettuato, in collaborazione con gli operatori, un monitoraggio della qualità del servizio di taxi terreste attraverso la realizzazione di un sondaggio presso la clientela per la valutazione della percezione circa la qualità del servizio utilizzato.

Tale sondaggio ha riguardato:

a) la modalità di acquisizione del servizio, distinguendo se a chiamata o se ad acquisizione della corsa;
b) il tempo di attesa della vettura dopo la chiamata;
c) la coerenza del prezzo della corsa con le informazioni disponibili prima e durante la corsa (da tariffario);
d) la adeguatezza, nel suo complesso, della temperatura a bordo veicolo durante il viaggio;
e) la presenza e corretta applicazione degli sconti;
f) la presenza ed effettiva attivazione del tassametro;
g) la presenza e corretta applicazione delle tariffe predeterminate su percorsi predefiniti;
h) disponibilità e funzionalità di dispositivi per il pagamento elettronico (POS, Bancomat, carte di credito e applicazioni digitali);

i)la coerente individuazione ed esecuzione del percorso (tempo/km) anche in considerazione di eventuali vincoli esterni, o di imprevisti durante la marcia non riconducibili alla responsabilità del tassista;

j)il livello di comunicazione (rapporti con il cliente, efficienza degli strumenti di comunicazione, utilizzo delle lingue straniere);

k)gli aspetti relazionali e *customer-experience* (gentilezza, cordialità, affidabilità, comportamento di guida dell'operatore taxi);

l)l'integrità interni ed esterno veicolo, decoro, pulizia interna ed esterna del veicolo;

m)l'idoneità del mezzo di trasporto rispetto alle esigenze richieste (ad es. trasporto animali, bagagli ingombranti, n. di persone a bordo);

n)l'adeguatezza dell'informazione a bordo veicolo e sui canali di informazione utilizzati (ad es. presenza Carta della qualità, tariffario, modalità presentazione reclami);

prevedendo un punteggio per ogni sindola voce da 1 a 5.

I risultati di tale attività espressi in percentuale risultano essere i seguenti:

Fattispecie	**Esito della valutazione espressa in percentuale**
a) la modalità di acquisizione del servizio, distinguendo se a chiamata o se ad acquisizione della corsa	chiamata 69.66% acquisizione corsa 30.34%
b) il tempo di attesa della vettura dopo la chiamata	8,40 minuti media
c) la coerenza del prezzo della corsa con le informazioni disponibili prima e durante la corsa (da tariffario)	1 2 3 4 6.74% 5 93.26%
d) la adeguatezza, nel suo complesso, della temperatura a bordo veicolo durante il viaggio	1 2 3 4 6.74% 5 93.26%
e) la presenza e corretta applicazione degli sconti	1 2 3 4 13.48% 5 86.52%

f) la presenza ed effettiva attivazione del tassametro	1 2 3 4 5	 6.74% 93.26%
g) la presenza e corretta applicazione delle tariffe predeterminate su percorsi predefiniti	1 2 3 4 5	 4.49% 95.51%
h) disponibilità e funzionalità di dispositivi per il pagamento elettronico (POS, Bancomat, carte di credito e applicazioni digitali)	100%	
i) la coerente individuazione ed esecuzione del percorso (tempo/km) anche in considerazione di eventuali vincoli esterni, o di imprevisti durante la marcia non riconducibili alla responsabilità del tassista	100%	
j) il livello di comunicazione (rapporti con il cliente, efficienza degli strumenti di comunicazione, utilizzo delle lingue straniere)	1 2 3 4 5	 16.85% 83.15%
k) gli aspetti relazionali e *customer-experience* (gentilezza, cordialità, affidabilità, comportamento di guida dell'operatore taxi)	1 2 3 4 5	 7.86% 92.14%
l) l'integrità interni ed esterno veicolo, decoro, pulizia interna ed esterna del veicolo	1 2 3 4 5	 5.62% 94.38%
m) l'idoneità del mezzo di trasporto rispetto alle esigenze richieste (ad es. trasporto animali, bagagli ingombranti, n. di persone a bordo)	1 2 3 4 5	 12.36% 87.64%
n) l'adeguatezza dell'informazione a bordo veicolo e sui canali di informazione utilizzati (ad es. presenza Carta della qualità, tariffario, modalità presentazione reclami)	1 2 3	

	4	7.86%
	5	92.14%