



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2017”

Linea 13

Indagini di Cliente misterioso (Mystery shopper): indagini volte a valutare la qualità dei servizi offerti attraverso l'utilizzo di personale adeguatamente istruito da TPER, che, simulando il comportamento di un cliente qualsiasi, osserva e valuta il servizio erogato.

Le indagini di cliente misterioso misurano la qualità del servizio e sono basate il più possibile su osservazioni obiettive condotte in modo indipendente da gruppi di osservatori addestrati.

I suddetti osservatori effettuano osservazioni dettagliate del servizio rispetto a specifici criteri predefiniti mentre si fingono normali clienti in viaggio nel sistema.

Le indagini sono condotte conformemente ad un procedimento rigoroso che fornisce valutazione obiettive rispetto a riferimenti predefiniti.

È importante che siano definiti sistemi di classificazione che utilizzano liste di controllo calibrate per ridurre al minimo il rischio di squilibri tra i valutatori. Le indagini di cliente misterioso consentono di monitorare elementi specifici del servizio che riguardano aspetti di maggiore rilevanza del cliente, sebbene il cliente stesso non possa manifestarli.

Per effettuare le rilevazioni sono state utilizzate le check list riportate in fondo al documento.

Il report riportato nelle pagine seguenti riporta i risultati dell'indagine effettuata da TPER sulla linea di riferimento.

Il report è così strutturato (cfr esempio) :

MISTERY LINEA NN

Tab. n - Parametro di qualità

| | MISTERY 2016 VALORI ASSOLUTI | | MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI | | MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI | | DIFFERENZA 2017-2016 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016) | | MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI | |
|---|---------------------------------|-------|------------------------------------|--------|---------------------------------|-------|--|--|------------------------------------|--------|
| | 2016 | | 2016 | | 2017 | | Differenza 2017-2016 | | 2017 | |
| | n. oss. | % | | Pc (%) | n. oss. | % | | | | Pc (%) |
| a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono) | | | | | | | | | | |
| b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile) | | | | | | | | | | |
| c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso) | | | | | | | | | | |
| Totale | | 100,0 | a) + b) | | | 100,0 | | | a) + b) | |

Per ciascun parametro di qualità analizzato:

1. nella prima colonna è indicato il parametro analizzato ed eventualmente identificati gli eventuali requisiti con il quale il parametro è stato confrontato e classificato
2. nella seconda colonna sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno precedente (se disponibile).
3. nella terza colonna sono riportate, accanto alla specifica dei criteri ritenuti conformi, le percentuali di passeggeri riferite all'anno precedente che beneficiano del servizio di riferimento conforme calcolato con le modalità indicate nella pagina successiva
4. nella quarta colonna (di colore azzurro) sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno corrente
5. nella quinta (di colore arancio) sono riportate le differenze tra le percentuali calcolate sul totale dei valori assoluti delle rilevazioni effettuate tra l'anno corrente e l'anno precedente (se disponibile);
6. nell'ultima colonna (di colore giallo) sono riportate, accanto alla specifica dei criteri ritenuti conformi, le percentuali di passeggeri riferite all'anno corrente che beneficiano del servizio di riferimento conforme calcolato con le modalità indicate di seguito.

Passeggeri che beneficiano del servizio di riferimento

Considerata una generica corsa j , appartenente ad una generica linea, misurata nel corso di un giorno z , la percentuale degli utenti che beneficia del servizio di riferimento (P_c) può essere calcolata dalla Equazione

$$P_c = \frac{\sum_{j=1}^m X_j^z * P_j^z}{P_{TOT}^z} * 100$$

dove:

- m rappresenta il numero di corse investigate.
- X_j^z rappresenta una variabile binaria che vale 1 se l'osservazione j è conforme (i.e. il mezzo è pulito) o 0 altrimenti.
- P_j^z è il numero di passeggeri sulle corse giudicate conformi.
- P_{TOT}^z è il numero complessivo di passeggeri conteggiati sulle corse investigate durante le rilevazioni.

Laddove il criterio di valutazione del parametro di riferimento è espresso invece come un voto da 1 a 10, nella quinta colonna, è inoltre stato espresso il voto calcolato come media ponderale dei voti ricevuti calcolata tenendo conto del numero di passeggeri presente in ogni misurazione.

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**
**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**
MISTERY LINEA 13
Tab. 1 Frequenza rilevata (differenza tra orario alle fermate ed orario di passaggio bus)

| | 2017 | |
|---------------|------------|--------------|
| | n. oss. | % |
| In ritardo | 50 | 49,0 |
| In orario | 35 | 34,3 |
| In anticipo | 17 | 16,7 |
| Totale | 102 | 100,0 |

| 2017 | |
|----------------------------|--------|
| | Pc (%) |
| In orario - rit. Max 3' | 72,77 |

Il ritardo medio registrato nei 40 casi indicati è stato di 2 minuti e 46 secondi.

L'anticipo medio registrato nei 29 casi indicati è stato di 1 minuto e 37 secondi

| | 2017 | | | | | |
|--|------|-------|-----|------|--------|-------|
| | SI | % | NO | % | TOTALE | % |
| 4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni) | 1 | 1,0 | 101 | 99,0 | 102 | 100,0 |
| 4.1 Presenza pedana disabili | 96 | 97,0 | 3 | 3,0 | 99 | 100,0 |
| 4.2 Presenza posto passeggero | 94 | 94,0 | 6 | 6,0 | 100 | 100,0 |
| 5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*) | 99 | 100,0 | 0 | 0,0 | 99 | 100,0 |
| 5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*) | 99 | 100,0 | 0 | 0,0 | 99 | 100,0 |
| 23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore | 101 | 99,0 | 1 | 1,0 | 102 | 100,0 |

| 2017 | |
|------|--------|
| | Pc (%) |
| NO | 99,38 |
| SI | 99,37 |
| SI | 96,07 |
| SI | 100,00 |
| SI | 100,00 |
| SI | 97,52 |

5.3 Esposizione della direzione

| | 2017 | |
|---|--------------|--------------|
| | n. osservaz. | % |
| Indicazione presente e corretta | 102 | 100,0 |
| Manca indicatore di destinazione | 0 | 0,0 |
| Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore | 0 | 0,0 |
| Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta) | 0 | 0,0 |
| Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza | 0 | 0,0 |
| Totale | 102 | 100,0 |

| 2017 | |
|-------------------|--------|
| | Pc (%) |
| Indicaz. presente | 100,00 |

5. 4 Annuncio vocale destinazione

| | 2017 | |
|-----------------|--------------|--------------|
| | n. osservaz. | % |
| In funzione | 73 | 73,0 |
| Non funzionante | 27 | 27,0 |
| Totale | 100 | 100,0 |

| 2017 | |
|-------------|--------|
| | Pc (%) |
| In funzione | 74,32 |

MISTERY LINEA 13
**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**
**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**
6. Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.

| | 2017 | | 2017 | |
|--|-----------------|--------------|------------------|--------------|
| | Porta anteriore | % | Porta posteriore | % |
| a) In funzione (verde) | 102 | 100,0 | 99 | 97,1 |
| b) Fuori servizio (rosso) | 0 | 0,0 | 3 | 2,9 |
| c) Servizio senza emissione | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| e) In servizio (verde), ma non funzionante | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| f) Assente | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Totale | 102 | 100,0 | 102 | 100,0 |

| 2017 | |
|---------|--------|
| | Pc (%) |
| a) + e) | 98,35 |

7. Acquisto biglietto a bordo dall'EMETTITRICE. Stato delle emettitrici

| | 2017 | | | |
|-----------------|---------------|--------------|----------------|-------------|
| | 7.0 Anteriore | % | 7.1 Posteriore | % |
| In funzione | 102 | 100,0 | 92 | 90,2 |
| Non funzionante | 0 | 0,0 | 1 | 1,0 |
| Non presente | 0 | 0,0 | 9 | 8,8 |
| Totale | 102 | 100,0 | 102 | 91,2 |

| 2017 | |
|-------------|--------|
| | Pc (%) |
| In funzione | 100,00 |

7. Funzionamento dei VALIDATORI

| | 2017 | | | |
|-----------------|---------------|--------------|----------------|--------------|
| | 7.2 Anteriore | % | 7.3 Posteriore | % |
| Funzionante | 102 | 100,0 | 101 | 100,0 |
| Non funzionante | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Non presente | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Totale | 102 | 100,0 | 101 | 100,0 |

| 2017 | |
|-------------------|--------|
| | Pc (%) |
| Ant. In funzione | 100,00 |
| Post. In funzione | 100,00 |

MISTERY LINEA 13
**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**
**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**
8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

| | | 2017 | |
|--------------------|-----------|--------------------|-------------|
| Valutazione | | Frequenza assoluta | Voto medio |
| Illeggibile | 1 | 0 | 7,82 |
| | 2 | 0 | |
| | 3 | 0 | |
| | 4 | 2 | |
| | 5 | 5 | |
| | 6 | 17 | |
| | 7 | 24 | |
| | 8 | 17 | |
| | 9 | 11 | |
| | 10 | 26 | |
| Nitida | 10 | 26 | |
| | | 102 | |

| 2017 | |
|-----------------------|--|
| media pesata dei voti | |
| 7,94 | |

| | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 93,14% |
| >= 7 | 76,47% |
| >= 8 | 52,94% |

9. Orario di timbratura

| | 2017 | |
|---------------|------------|--------------|
| | n. osserv. | % |
| In orario | 102 | 100,0 |
| In ritardo | 0 | 0,0 |
| In anticipo | 0 | 0,0 |
| Totale | 102 | 100,0 |

| 2017 | |
|-----------|---------------|
| | Pc (%) |
| in orario | 100,00 |

nr.: 4

* si considera come orario di timbratura errato, in ritardo o in anticipo, un orario differente di 5 o più minuti dall'orario reale

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

| | 2017 | |
|---------------|------------|--------------|
| | n. osserv. | % |
| accettabile | 29 | 28,4 |
| contenuta | 73 | 71,6 |
| fastidiosa | 0 | 0,0 |
| Totale | 102 | 100,0 |

| 2017 | |
|--------|---------------|
| | Pc (%) |
| a)+ b) | 100,00 |

MISTERY LINEA 13
**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**
**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**
11. Rumorosità dei freni

| | 2017 | |
|----------------------------|------------|--------------|
| | n. osserv. | % |
| Si, in modo leggero | 2 | 2,0 |
| No | 99 | 98,0 |
| Si, in modo insopportabile | | 0,0 |
| Totale | 101 | 100,0 |

n.1 nr

| 2017 | |
|--------|---------------|
| | Pc (%) |
| a)+ b) | 100,00 |

12. Vibrazioni interne della vettura (finestrini, sedili, porte)

| Valutazione | | 2017 | |
|--------------------|----|--------------------|-------------|
| | | Frequenza assoluta | Voto medio |
| | | | 8,08 |
| Fastidiosa | 1 | 0 | |
| | 2 | 0 | |
| | 3 | 0 | |
| | 4 | 1 | |
| | 5 | 0 | |
| Sopportabile | 6 | 14 | |
| | 7 | 17 | |
| | 8 | 22 | |
| | 9 | 39 | |
| Irrilevante | 10 | 9 | |
| | | 102 | |

| 2017 | |
|-----------------------|-------------|
| media pesata dei voti | |
| | 8,25 |

| | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 99,02% |
| >= 7 | 85,29% |
| >= 8 | 68,63% |

| MISTERY LINEA 13 | | MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI | | | | | | MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI | |
|--|----|---------------------------------|------------|-----------------------|-------|--------|-------|------------------------------------|--------|
| | | 2017 | | | | | | 2017 | |
| 13. Apertura corretta porte | | SI | % | NO | % | TOTALE | % | Pc (%) | |
| 13.1 Anteriore | | 102 | 100,0 | 0 | 0,0 | 102 | 100,0 | SI | 100,00 |
| 13.1 Posteriore | | 102 | 100,0 | 0 | 0,0 | 102 | 100,0 | SI | 100,00 |
| 13.3 Centrale | | 102 | 100,0 | 0 | 0,0 | 102 | 100,0 | SI | 100,00 |
| 13.4 Centrale II | | 101 | 100,0 | 0 | 0,0 | 101 | 100,0 | SI | 100,00 |
| 13.4 N. 1 NR | | | | | | | | | |
| 14. Esposizione regolamento di servizio | | 2017 | | | | | | 2017 | |
| Esposizione | | SI | % | NO | % | TOTALE | % | Pc (%) | |
| Esposizione | | 101 | 99,0 | 1 | 1,0 | 102 | 100,0 | SI | 98,68 |
| 15. Pulizia del mezzo | | 2017 | | 2017 | | 2017 | | 2017 | |
| Valutazione | | Frequenza assoluta | Voto medio | media pesata dei voti | | 8,02 | | | |
| Sporco | 1 | 0 | 7,87 | | | | | Pc (%) | |
| | 2 | 0 | | | | | | >= 6 | 96,08% |
| | 3 | 2 | | | | | | >= 7 | 93,14% |
| | 4 | 1 | | | | | | >= 8 | 71,57% |
| | 5 | 1 | | | | | | | |
| | 6 | 3 | | | | | | | |
| | 7 | 22 | | | | | | | |
| | 8 | 40 | | | | | | | |
| | 9 | 28 | | | | | | | |
| Pulito | 10 | 5 | | | | | | | |
| | | 102 | | | | | | | |
| Condizioni interne | | 2017 | | | | | | 2017 | |
| | | SI | % | NO | % | TOTALE | % | Pc (%) | |
| 16. Guasti tecnici al mezzo | | 0 | 0,0 | 102 | 100,0 | 102 | 100,0 | NO | 100,00 |
| 17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide | | 0 | 0,0 | 102 | 100,0 | 102 | 100,0 | NO | 100,00 |
| 18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati | | 1 | 1,0 | 101 | 99,0 | 102 | 100,0 | NO | 99,26 |
| 19.1 Scritte sulle pareti | | 12 | 11,8 | 90 | 88,2 | 102 | 100,0 | NO | 92,07 |
| 19.2 Scritte sui seggiolini | | 3 | 2,9 | 99 | 97,1 | 102 | 100,0 | NO | 97,90 |

MISTERY LINEA 13
**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**
20. grado di affollamento durante il tragitto

| | | 2017 | |
|---|----|--------------------|-------------|
| Valutazione | | Frequenza assoluta | Voto medio |
| Ressa con difficoltà di spostamento | 1 | 0 | 8,56 |
| | 2 | 2 | |
| | 3 | 0 | |
| | 4 | 2 | |
| | 5 | 0 | |
| Pass. in piedi, ma spazio per muoversi | 6 | 6 | |
| | 7 | 11 | |
| | 8 | 24 | |
| Posti a sedere per tutti | 9 | 14 | |
| | 10 | 43 | |
| | | 102 | |

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

| | 2017 | | | | | |
|------------------------|------|-----|----|------|--------|-------|
| | SI | % | NO | % | TOTALE | % |
| Fumo in scarico | 3 | 2,9 | 99 | 97,1 | 102 | 100,0 |

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

| | | 2017 | |
|-------------|--------------|--------------------|-------------|
| Valutazione | | Frequenza assoluta | Voto medio |
| Alta | 1 | 0 | 9,11 |
| | 2 | 0 | |
| | 3 | 0 | |
| | 4 | 1 | |
| | 5 | 0 | |
| | 6 | 1 | |
| | 7 | 7 | |
| | 8 | 12 | |
| | 9 | 36 | |
| | Bassa | 10 | |
| | | 102 | |

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

| 2017 | |
|-----------------------|--|
| media pesata dei voti | |
| 7,75 | |

| | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 96,08% |
| >= 7 | 90,20% |
| >= 8 | 79,41% |

| 2017 | |
|------|--------------|
| | Pc (%) |
| NO | 95,92 |

| 2017 | |
|-----------------------|--|
| media pesata dei voti | |
| 9,12 | |

| | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 99,02% |
| >= 7 | 98,04% |
| >= 8 | 91,18% |

MISTERY LINEA 13
26. Tipologia fermate

| |
|-----------------|
| |
| Palo di fermata |
| Pensilina |
| Totale |

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**

| 2017 | |
|------------|-------|
| n. osserv. | % |
| 51 | 50,0 |
| 51 | 50,0 |
| 102 | 100,0 |

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

na
na

Accessori

| | |
|---------------------------------|--|
| | |
| 26.1 Pann. a messaggi variabile | |
| 26.2 Bachecca pubblicità | |

| 2017 | | 2017 | |
|----------|--------------|------------|------|
| presente | non presente | n. osserv. | % |
| 40 | 62 | 102 | 39,2 |
| 34 | 68 | 102 | 33,3 |

na
na

27. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

| Valutazione | |
|--------------------------|-----------|
| Non riconoscibile | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |
| | 6 |
| | 7 |
| | 8 |
| | 9 |
| Ben riconoscibile | 10 |

| 2017 | |
|--------------------|-------------|
| Frequenza assoluta | Voto medio |
| | 8,19 |
| 0 | |
| 0 | |
| 2 | |
| 0 | |
| 1 | |
| 5 | |
| 19 | |
| 33 | |
| 23 | |
| 19 | |
| 102 | |

| 2017 |
|-----------------------|
| media pesata dei voti |
| 8,25 |

| | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 97,06% |
| >= 7 | 92,16% |
| >= 8 | 73,53% |

| MISTERY LINEA 13 | | MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI | | | | MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI | |
|---|----|---------------------------------|------------|------|------|------------------------------------|--|
| 28. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti) | | | | | | | |
| Valutazione | | 2017 | | | | 2017 | |
| | | Frequenza assoluta | Voto medio | | | media pesata dei voti | |
| | | | 7,48 | | | 7,43 | |
| Sporca deturpata | 1 | 1 | | | | | |
| | 2 | 0 | | | | | |
| | 3 | 0 | | | | | |
| | 4 | 3 | | | | | |
| | 5 | 6 | | | | | |
| | 6 | 16 | | | | | |
| | 7 | 26 | | | | | |
| | 8 | 18 | | | | | |
| | 9 | 22 | | | | | |
| Pulita | 10 | 10 | | | | | |
| | | 102 | | | | | |
| | | | | | | Pc (%) | |
| | | | | | | >= 6 90,20% | |
| | | | | | | >= 7 74,51% | |
| | | | | | | >= 8 49,02% | |
| 29. Pulizia bacheca pubblicità | | | | | | | |
| Valutazione | | 2017 | | | | 2017 | |
| | | Frequenza assoluta | Voto medio | | | media pesata dei voti | |
| | | | 7,76 | | | 7,93 | |
| Sporca e/o scritte | 1 | 0 | | | | | |
| | 2 | 1 | | | | | |
| | 3 | 1 | | | | | |
| | 4 | 2 | | | | | |
| | 5 | 3 | | | | | |
| | 6 | 12 | | | | | |
| | 7 | 18 | | | | | |
| | 8 | 29 | | | | | |
| | 9 | 26 | | | | | |
| Pulita | 10 | 10 | | | | | |
| | | 102 | | | | | |
| | | | | | | Pc (%) | |
| | | | | | | >= 6 93,14% | |
| | | | | | | >= 7 81,37% | |
| | | | | | | >= 8 63,73% | |
| Condizioni fermate | | | | | | | |
| | | 2017 | | 2017 | | 2017 | |
| | | SI | % | NO | % | Pc (%) | |
| 30. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi) | | 4 | 3,9 | 98 | 96,1 | NO 95,75 | |
| 31. Scritte o adesivi sui cartelli | | 5 | 4,9 | 97 | 95,1 | NO 93,52 | |
| 32. Presenza targhetta in braille | | 22 | 21,6 | 80 | 78,4 | SI 20,83 | |