



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2017”

Linea 35

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 LINEA 35
Tab. 1 Frequenza rilevata (differenza tra orario alle fermate ed orario di passaggio bus)

	2016	
	In orario - rit. Max	Pc (%)
In ritardo		
In orario	3'	69,67
In anticipo		
Totale		

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

	2016	
		Pc (%)
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	NO	98,44
4.1 Presenza pedana disabili	SI	83,53
4.2 Presenza posto passeggero	SI	67,12
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	SI	100,00
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	SI	100,00
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	SI	100,00

5.3 Esposizione della direzione

	2016	
	Indicaz. presente e	Pc (%)
Indicazione presente e corretta		100,00
Manca indicatore di destinazione		
Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore		
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)		
Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza		
Totale		

5. 4 Annuncio vocale destinazione

	2016	
	In funzione	Pc (%)
Non funzionante		
In funzione		84,39
Totale		

(*) N.2 NON RILEVATE

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**

2017	
n. oss.	%
63	63,0
29	29,0
8	8,0
100	100,0

2017					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
12	12,0	88	88,0	100	100,0
91	91,9	8	8,1	99	100,0
66	66,7	33	33,3	99	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
99	100,0	0	0,0	99	100,0

4.1 n. 1 nr 4.2 n. 1 nr 23 n. 1 nr

2017	
n. osservaz.	%
100	100,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
100	100,0

2017	%
72	72,0
28	28,0
100	100

DIFFERENZA 2017- 20196
(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)

Differenza 2017-2016
6,9
-0,6
-6,3

Differenza 2017-2016	
SI	NO
8,9	-8,9
10,3	-10,3
-1,4	1,4
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0

Differenza 2017-2016	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	

Differenza 2017-2016
-6,9
6,9

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

2017	
In orario - rit. Max	Pc (%)
3'	72,85

2017	
	Pc (%)
NO	89,66
SI	89,58
SI	68,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2017	
Indicaz. presente e	Pc (%)
	100,00

2017	
In funzione	Pc (%)
	74,15

MISTERY LINEA 35
6. Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.

a) In funzione (verde)	
b) Fuori servizio (rosso)	
c) Servizio senza emissione	
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante	
e) In servizio (verde), ma non funzionante	
f) Assente	
Totale	

MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	
2016	
	Pc (%)
Anteriore	90,72
2016	
	Pc (%)
Posteriore	88,74

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

In funzione	
Non funzionante	
Non presente	
Totale	

2016	
	Pc (%)
In funzione	96,98

7. Funzionamento dei VALIDATORI

Funzionante	
Non funzionante	
Non presente	
Totale	

2016	
	Pc (%)
Ant. In funzione	100,00
Post. In funzione	92,39

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**

2017		2017	
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
95	95,0	94	94,0
5	5,0	5	5,0
0	0,0	0	0,0
0	0,0	0	0,0
0	0,0	0	0,0
0	0,0	1	1,0
100	100,0	100	100,0

2017			
7.0 Anteriore	%	7.1 Posteriore	%
94	94,9	40	41,7
5	5,1	1	1,0
	0,0	55	57,3
99	100,0	96	100,0

n. 1 nr

n. 4 nr

2017			
7.2 Anteriore	%	7.3 Posteriore	%
99	100,0	98	99,0
0	0,0	1	1,0
0	0,0		0,0
99	100,0	99	100,0

n. 1 nr

n. 1 nr

DIFFERENZA 2017- 20196
 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)

Differenza 2017-2016	
Porta anteriore	Porta posteriore
6,2	9,3
-0,1	-2,1
-4,1	-4,1
0,0	0,0
0,0	0,0
-2,0	-3,1

Differenza 2017-2016	
Porta anteriore	Porta posteriore
2,4	3,8
-0,3	0,0
-2,1	-3,8

Differenza 2017-2016	
Porta anteriore	Porta posteriore
0,0	6,1
0,0	1,0
0,0	-7,1

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

2017	
	Pc (%)
Anteriore	93,57
2017	
	Pc (%)
Posteriore	92,22

2017	
	Pc (%)
In funzione	92,62

2017	
	Pc (%)
Ant. In funzione	100,00
Post. In funzione	98,06

MISTERY LINEA 35
8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

Valutazione	
Illeggibile	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Nitida	10

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

2016	
media pesata dei voti	
7,35	
	Pc (%)
>= 6	86,73%
>= 7	72,45%
>= 8	46,94%

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**

2017	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,61
1	
2	1
3	
4	3
5	6
6	20
7	19
8	15
9	14
10	21
	99

**DIFFERENZA 2017- 2016
(VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)**

Diff. 2017-2016
0,11

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

2017	
media pesata dei voti	
7,74	
	Pc (%)
>= 6	89,90%
>= 7	69,70%
>= 8	50,51%

9. Orario di timbratura

In orario
In ritardo
In anticipo
Totale

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

2016	
	Pc (%)
in orario	100,00

2017	
n. osserv.	%
99	101,0
1	1,0
0	0,0
100	102,0

Diff. 2017-2016
1,0
1,0
0,0

2017	
	Pc (%)
in orario	98,55

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

accettabile
contenuta
fastidiosa
Totale

2016	
	Pc (%)
a)+ b)	91,87

2017	
n. osserv.	%
55	55,6
41	41,4
3	3,0
99	100,0

Diff. 2017-2016
-4,6
6,7
-2,1

2017	
	Pc (%)
a)+ b)	95,96

MISTERY LINEA 35
11. Rumorosità dei freni

Si, in modo leggero
No
Si, in modo insopportabile
Totale

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

2016	
	Pc (%)
a)+ b)	98,30

**MISTERY 2016
VALORI ASSOLUTI**

2017	
n. osserv.	%
13	13,0
86	86,0
1	1,0
100	100,0

**DIFFERENZA 2017- 2016
(VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)**

Diff. 2017-2016
-0,5
0,6
0,0

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

2017	
	Pc (%)
a)+ b)	97,96

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

Valutazione	
Fastidiosa	1
	2
	3
	4
	5
Sopportabile	6
	7
	8
	9
Irrilevante	10

2016	
media pesata dei voti	
	7,32

2017	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,33

Diff. 2017-2016
-0,10

2017	
media pesata dei voti	
	7,46

	Pc (%)
>= 6	88,78%
>= 7	70,41%
>= 8	56,12%

 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

n. 1 nr

	Pc (%)
>= 6	95,96%
>= 7	79,80%
>= 8	47,47%

MISTERY LINEA 35
13. Apertura corretta porte

13.1 Anteriore	
13.1 Posteriore	
13.3 Centrale	
13.4 Centrale II	

MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	
2016	
	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI					
2017					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
99	100,0	0	0,0	99	100,0
99	100,0	0	0,0	99	100,0
99	100,0	0	0,0	99	100,0
55	100,0	0	0,0	55	100,0

n.1 nr
n.1 nr
n.1 nr
n.45 nr

DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)
Dif. 2017-2016
0,0
0,0
0,0
0,0

MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI	
2017	
	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

14. Esposizione regolamento di servizio

Esposizione	
-------------	--

MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	
2016	
	Pc (%)
SI	99,22

MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI					
2017					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
95	96,0	4	4,0	99	100,0

n.1 nr

DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)
Dif. 2017-2016
-3,02

MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI	
2017	
	Pc (%)
SI	94,87

15. Pulizia del mezzo

Valutazione	
Sporco	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Pulito	10

MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	
2016	
media pesata dei voti	
	7,23
	Pc (%)
>= 6	83,67%
>= 7	72,45%
>= 8	48,98%

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI	
2017	
Frequenza assoluta	Voto medio
100	6,97
2	
2	
2	
9	
15	
31	
27	
9	
3	
100	

DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)
Dif. 2017-2016
-0,31

MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI	
2017	
media pesata dei voti	
	6,88
	Pc (%)
>= 6	85,00%
>= 7	70,00%
>= 8	39,00%

Condizioni interne

16. Guasti tecnici al mezzo	
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	
19.1 Scritte sulle pareti	
19.2 Scritte sui seggiolini	

MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	
2016	
	Pc (%)
NO	97,86
NO	98,60
NO	96,36
NO	87,46
NO	94,37

MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI					
2017					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
1	1,0	99	99,0	100	100,0
0	0,0	100	100,0	100	100,0
1	1,3	79	97,0	80	98,3
35	35,0	65	65,0	100	100,0
8	8,1	91	91,9	99	100,0

n. 2 nr
n. 1 nr

DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)
Dif. 2017-2016
1,0
5,1
1,8
-20,6
-3,8

MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI	
2017	
	Pc (%)
NO	99,28
NO	100,00
NO	99,80
NO	71,84
NO	93,94

MISTERY LINEA 35
20. grado di affollamento durante il tragitto

Valutazione	
Ressa con difficoltà di spostamento	1 2 3 4 5
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6 7 8 9
Posti a sedere per tutti	10

MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	
2016	
media pesata dei voti	
7,06	
Pc (%)	
>= 6	93,88%
>= 7	83,67%
>= 8	73,47%

 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI	
2017	
Frequenza assoluta	Voto medio
4	7,74
0	
3	
1	
4	
13	
14	
20	
9	
32	
100	

2017					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
10	10,1	89	89,9	99	100,0

n.1 nr

2017	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,14
0	
0	
1	
7	
20	
27	
37	
7	
0	
99	

 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)
Diff. 2017-2016
-0,64
Diff. 2017-2016
-6,0

MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI	
2017	
media pesata dei voti	
6,55	
Pc (%)	
>= 6	88,00%
>= 7	75,00%
>= 8	61,00%

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

Fumo in scarico	
-----------------	--

2016	
	Pc (%)
NO	98,54

2017					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
10	10,1	89	89,9	99	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione	
Alta	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Bassa	10

2016	
media pesata dei voti	
7,59	
Pc (%)	
>= 6	90,72%
>= 7	78,35%
>= 8	61,86%

2017	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,14
0	
0	
1	
7	
20	
27	
37	
7	
0	
99	

 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

DIFF. 2017-2016
Diff. 2017-2016
-6,0

DIFF. 2017-2016
Diff. 2017-2016
-0,5

2017	
	Pc (%)
NO	90,17

2017	
media pesata dei voti	
7,18	
Pc (%)	
>= 6	91,92%
>= 7	71,72%
>= 8	44,44%

MISTERY LINEA 35		MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI		MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)		MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI			
28. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti)											
Valutazione		2016		2017		Diff. 2017-2016		2017			
		media pesata dei voti		Frequenza assoluta	Voto medio			media pesata dei voti			
		7,38			6,40	-1,0		6,36			
Sporca deturpata	1			1							
	2			1							
	3			1							
	4			6							
	5		Pc (%)	17					Pc (%)		
	6		>= 6	88,10%	28				>= 6	74,00%	
	7		>= 7	69,05%	20				>= 7	46,00%	
	8		>= 8	51,19%	18				>= 8	26,00%	
	9				7						
	Pulita	10			1						
				100							
29. Pulizia bacheca pubblicità											
Valutazione		2016		2017		Diff. 2017-2016		2017			
		media pesata dei voti		Frequenza assoluta	Voto medio			media pesata dei voti			
		7,37			7,11	-0,3		7,21			
Sporca e/o scritte	1			0							
	2			1							
	3			1							
	4			2							
	5		Pc (%)	4					Pc (%)		
	6		>= 6	92,86%	20				>= 6	92,00%	
	7		>= 7	83,33%	34				>= 7	72,00%	
	8		>= 8	44,05%	26				>= 8	38,00%	
	9				8						
	Pulita	10			4						
				100							
Condizioni fermate											
		2016		2017				Diff. 2017-2016		2017	
			Pc (%)	SI	%	NO	%				Pc (%)
30. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)		NO	95,67	5	5,0	95	95,0	4,6		NO	94,11
31. Scritte o adesivi sui cartelli		NO	88,98	5	5,1	94	94,9	4,6		NO	97,04
32. Presenza targhetta in braille		SI	19,02	30	30,3	69	69,7	-1,7		SI	28,54

n. 31 e 32 n.1 nr