



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2015”

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 seguente riporta i risultati dell'indagine effettuata da TPER sulla linea di riferimento.

Il report è così strutturato (cfr esempio) :

n. Parametro di qualità n	MISTERY 2014 VALORI ASSOLUTI		MISTERY 2015 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2015- 2014 (VAL. ASS. 2015 - VAL. ASS. 2014)	MISTERY 2015 PERCENTUALE UTENTI
	2014		2015		Diff. 2015-2014	2015
	n. osserv.	%	n. osserv.	%		Pc (%)
a) parametro rispondente ai requisiti XXX (buoni)						
b) parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabili)						
c) parametro rispondente ai requisiti ZZZ (NON accettabili)						a)+ b)
Totale	0	100,0	0	100,0		

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 (di colore verde) sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno precedente (se disponibile).
3. nella terza colonna (di colore azzurro) sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno corrente
4. nella quarta colonna (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);
5. 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.

NOTA: Per la Linea 35, essendo il primo anno di certificazione non sono disponibili i dati relativi all'anno precedente

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)

	2015	
	n. oss.	%
In ritardo	51	45,9
In orario	32	28,8
In anticipo	28	25,2
Totale	111	100,0

Rilevazione 2015

	2015					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	6	5,4	105	94,6	111	100,0
4.1 Presenza pedana disabili	65	59,1	45	40,9	110	100,0
4.2 Presenza posto passeggero	26	23,4	85	76,6	111	100,0
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	111	100,0	0	0,0	111	100,0
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	111	100,0	0	0,0	111	100,0
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	110	99,1	1	0,9	111	100,0

5.3 Esposizione della direzione

	2015	
	n. osservaz.	%
Indicazione presente e corretta	111	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	111	100,0

5.4 Annuncio vocale destinazione

	2015	%
In funzione	77	69,4
Non funzionante	34	30,6
Totale	111	100,0

(*) N.2 NON RILEVATE

MISTERY 2015 VALORI ASSOLUTI

MISTERY 2015 PERCENTUALE UTENTI

2015	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	60,76

2015	
	Pc (%)
NO	95,76
SI	58,42
SI	23,58
SI	100,00
SI	100,00
SI	98,66

2015	
	Pc (%)
Indicaz. presente e cor	100,00

2015	
	Pc (%)
In funzione	66,61

MISTERY LINEA 35

**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**

6. Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.

	2015	
	Porta anteriore	%
a) In funzione (verde)	93	83,8
b) Fuori servizio (rosso)	8	7,2
c) Servizio senza emissione	5	4,5
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante		0,0
e) In servizio (verde), ma non funzionante	4	3,6
f) Assente	1	0,9
Totale	111	100,0

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

	2015			
	7.0 Anteriore	%	7.1 Posteriore	%
In funzione	94	84,7	43	38,7
Non funzionante	15	13,5	2	1,8
Non presente	2	1,8	66	59,5
Totale	111	100,0	111	40,5

7. Funzionamento dei VALIDATORI

	2015			
	7.2 Anteriore	%	7.3 Posteriore	%
Funzionante	109	99,1	107	97,3
Non funzionante	1	0,9	2	1,8
Non presente			1	0,9
Totale	110	100,0	110	99,1

**MISTERY 2015
PERCENTUALE UTENTI**

2015	
	Pc (%)
a) + e)	88,96

2015	
	Pc (%)
In funzione	88,96

2015	
	Pc (%)
Ant. In funzione	100,00
Post. In funzione	92,98

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

		MISTERY 2015 VALORI ASSOLUTI	
		2015	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Illeggibile	1		8,24
	2		
	3		
	4		
	5	11	
	6	17	
	7	11	
	8	8	
	9	23	
	Nitida	10	
		111	

9. Orario di timbratura

		2015	
		n. osserv.	%
In orario		110	99,1
In ritardo		0	0,0
In anticipo		1	0,9
Totale		111	100,0

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)

		2015	
		n. osserv.	%
accettabile		58	52,3
contenuta		38	34,2
fastidiosa		15	13,5
Totale		111	100,0

MISTERY 2015 PERCENTUALE UTENTI	
2015	
media pesata dei voti	
8,29	
	Pc (%)
>= 6	90,09%
>= 7	74,77%
>= 8	64,86%

2015	
Pc (%)	
in orario	99,33

2015	
Pc (%)	
a)+ b)	88,52

MISTERY LINEA 35

**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**

11. Rumorosità dei freni

	2015	
	n. osserv.	%
Si, in modo leggero	38	34,2
No	72	64,9
Si, in modo insopportabile	1	0,9
Totale	111	100,0

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

Valutazione		2015	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Fastidiosa	1		7,29
	2		
	3	2	
	4	3	
	5	5	
Sopportabile	6	17	
	7	37	
	8	27	
	9	11	
	10	9	
Irrilevante		111	

**MISTERY 2015
PERCENTUALE UTENTI**

2015	
	Pc (%)
a)+ b)	98,27

2015	
media pesata dei voti	
	7,62

	Pc (%)
>= 6	90,99%
>= 7	75,68%
>= 8	42,34%

MISTERY LINEA 35

13. Apertura corretta porte

MISTERY 2015 VALORI ASSOLUTI						
2015						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore	111	100,0	0	0,0	111	100,0
13.1 Posteriore	111	100,0	0	0,0	111	100,0
13.3 Centrale	109	100,0	0	0,0	109	100,0
13.4 Centrale II	73	100,0	0	0,0	73	100,0

13.3 N. 2 NR
13.4 N. 38 NR

14. Esposizione regolamento di servizio

2015						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	107	96,4	4	3,6	111	100,0

15. Pulizia del mezzo

		2015	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,12
Sporco	1		
	2	1	
	3		
	4	1	
	5	2	
	6	8	
	7	19	
	8	33	
	9	30	
	10	17	
Pulito		111	

Condizioni interne

2015						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	3	2,7	108	97,3	111	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	4	3,6	107	96,4	111	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	4	3,6	107	96,4	111	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	49	44,1	62	55,9	111	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	20	18,0	91	82,0	111	100,0

MISTERY 2015 PERCENTUALE UTENTI

2015	
	Pc (%)
SI	100,00

2015	
	Pc (%)
SI	95,65

2015	
media pesata dei voti	
	8,05

	Pc (%)
>= 6	96,40%
>= 7	89,19%
>= 8	72,07%

2015	
	Pc (%)
NO	96,32
NO	94,93
NO	96,38
NO	56,02
NO	82,66

MISTERY LINEA 35

**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2015	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Ressa con difficoltà di spostamento	1	2	9,00
	2		
	3	1	
	4	3	
	5	2	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6	4	
	7	6	
	8	8	
	9	8	
Posti a sedere per tutti	10	77	
		111	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

2015						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico	7	6,3	104	93,7	111	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2015	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Alta	1		7,82
	2		
	3		
	4		
	5	4	
	6	16	
	7	28	
	8	30	
	9	14	
	10	19	
Bassa			
		111	

**MISTERY 2015
PERCENTUALE UTENTI**

2015	
media pesata dei voti	
8,1	
	Pc (%)
>= 6	92,79%
>= 7	89,19%
>= 8	83,78%

2015	
Pc (%)	
NO	94,54

2015	
media pesata dei voti	
7,99	

	Pc (%)
>= 6	96,40%
>= 7	81,98%
>= 8	56,76%

MISTERY LINEA 35

26. Tipologia fermate

Palo di fermata
Pensilina
Totale

Accessori

26.1 Pann. a messaggi variabile	
26.2 Bachecca pubblicità	

27. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

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

MISTERY 2015 VALORI ASSOLUTI

2015	
n. osserv.	%
54	48,6
57	51,4
111	100,0

		2015	
presente	non presente	n. osserv.	%
26	85	111	23,4
51	60	111	45,9

2015	
Frequenza assoluta	Voto medio
2	8,57
2	
3	
21	
20	
16	
47	
111	

MISTERY 2015 PERCENTUALE UTENTI

na

2015
media pesata dei voti
8,58

	Pc (%)
>= 6	96,40%
>= 7	93,69%
>= 8	74,77%

MISTERY LINEA 35
28. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti)

Valutazione	
Sporca deturpata	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Pulita	10

29. Pulizia bacheca pubblicità

Valutazione	
Sporca e/o scritte	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Pulita	10

Condizioni fermate

30. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)
31. Scritte o adesivi sui cartelli
33. Presenza targhetta in braille

**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**

2015	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,69
0	0
1	0
2	0
3	2
4	4
5	11
6	29
7	35
8	23
9	7
10	111

2015	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,49
1	1
2	4
3	9
4	10
5	30
6	26
7	18
8	13
9	111

2015			
SI	%	NO	%
16	14,4	95	85,6
12	10,8	99	89,2
36	32,4	75	67,6

**MISTERY 2015
PERCENTUALE UTENTI**

2015	
media pesata dei voti	
7,68	
	Pc (%)
>= 6	94,59%
>= 7	84,68%
>= 8	58,56%

2015	
media pesata dei voti	
7,64	
	Pc (%)
>= 6	87,39%
>= 7	78,38%
>= 8	51,35%

2015	
	Pc (%)
NO	86,4
NO	93,26
SI	29,82

SCHEDE RILEVAZIONE LINEA _____ NUMERO OSSERVAZIONE _____

NOME E COGNOME OSSERVATORE _____

Data rilevazione _____ Orario _____

OSSERVAZIONE A TERRA ALLA FERMATA (APPENA PRIMA DI SALIRE)

 1. Tempo di attesa bus alla fermata
 1.1 Orario indicato alla fermata _____ 1.2 Orario di arrivo bus _____

2. Turno Macchina _____ 3. Numero matricola aziendale vettura _____

	Si	No
4. Parti di carrozzeria esterne staccate (guarnizioni, lamiere).....	1	2
4.1 Presenza pedana disabili.....	1	2
4.2 Presenza posto passeggero.....	1	2
5. Corretta esposizione del numero linea sui lati del mezzo:		
5.1 Anteriore.....	1	2
5.2 Laterale.....	1	2

5.3 Corretta esposizione della destinazione	Si	No
Indicazione presente e corretta.....	1	
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta).....		2
Indicazione mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore.....		3
Manca indicatore di destinazione/sostituito con cartello aggiuntivo sul parabrezza.....		4
Manca indicatore di destinazione.....		5

5.4 Annuncio vocale destinazione:

Funzionante	1
Non funzionante	2

6. Vendita biglietti a bordo. Cartello con indicazione sull'emettitrice:

	6.1 Porta anteriore	6.2 Porta posteriore
In servizio (verde).....	1	1
Fuori servizio (rosso).....	2	2
Servizio senza emissione.....	3	3
Assente.....	4	4

OSSERVAZIONE A BORDO

7. Acquisto biglietto dall'EMETTITRICE (7.0) 1° emettitrice Funzionamento	Si	1	No	2	NR	3
(7.1) 2° emettitrice Funzionamento	Si	1	No	2	NR	3
7.2 Funzionamento della 1° validatrice:	Si	1	No	2	Non Presente	4
7.3 Funzionamento della 2° validatrice:	Si	1	No	2	Non presente	3

 8. Stampigliatura sul biglietto (esempio: 1- illeggibile a 10- nitida) _____ Voto _____
 (introdurre biglietto o cartoncino per convalida)

 9. Orario corretto _____ Orario reale _____ Orario timbratura _____
 (Indicare orario reale e l'orario riportato sul cartoncino/ fac-simile biglietto)

 10. Rumorosità interna della vettura (motore)
 Fastidiosa.....1 Accettabile.....2 Contenuta.....3

 11. Durante le frenate i freni cigolano
 No.....1 Sì, in modo leggero.....2 Sì, in modo insopportabile.....3

 12. Vibrazioni interne della vettura -finestrini, sedili, porte
 (esempio: 1- fastidiosa; 6- sopportabile; 10- irrilevante) _____ Voto _____

13. Le porte si aprono e chiudono correttamente	Si	No
13.1 Anteriore.....	1	2
13.2 Posteriore.....	1	2
13.3 1°Centrale.....	1	2
13.4 2°Centrale (se presente).....	1	2

14. Esposizione Regolamento di Servizio	Si	1	No	2
15. Pulizia del mezzo (es. 1- sporco/10- pulito).....				/ Voto _____
16. Guasti tecnici al mezzo (escluso obliteratrice).....	Si	1	No	2
se Sì: Indicare.....				
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	Si	1	No	2
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	Si	1	No	2
19.1. Scritte sulle pareti	Si	1	No	2
19.2. Scritte sui seggiolini	Si	1	No	2
20. Grado di affollamento durante il tragitto (es. 1 - resa difficoltà di spostamento; 6- passeggeri in piedi ma spazio per muoversi; 10- posti a sedere per tutti).....				/ Voto _____

21. Numero di passeggeri presenti a bordo _____

OSSERVAZIONE SUL BUS ALLA DISCESA A TERRA

	Si	No
22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente).....	1	2
23. Corretta esposizione del N. linea sul lato posteriore del mezzo.....	1	2
24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo (scala da 1 - alta a 10 - bassa) _____ Voto _____		

OSSERVAZIONI ALLA FERMATA

1. Nome della fermata.....				
2. Tipo di fermata: Palo di fermata..... 1 Accessori: 3.1 Pannello a messaggio variabile	Si	1	No	2
Pensilina..... 2 3.2 Bachecca per la pubblicità	Si	1	No	2
4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli visivi).....			/ Voto _____	
(1-non riconoscibile / 10-ben riconoscibile)				
5. Pulizia alla fermata (es. cartacce in terra, o rifiuti).....			/ Voto _____	
(1-sporca, deturpata / 10-pulita)				
6. Pulizia della bachecca per informazioni / pubblicità(1-sporca e/o scritte / 10- pulita).....			/ Voto _____	
	Si		No	
7. Danni alla struttura della fermata (vetri rotti, sedili divelti)	1		2	
8. Scritte e/o adesivi sui cartelli	1		2	
9. Presenza targetta in braille	1		2	
10. Attendere arrivo del bus ed indicare il numero passeggeri in salita sulla linea: <input type="checkbox"/> 27 <input type="checkbox"/> 35 Num. pass. _____				