



## Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2018”

**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 2017 VALORI ASSOLUTI		MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI		MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2018-2018 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)		MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2018		Differenza 2018-2018		2018	
	n. oss.	%		Pc (%)	n. oss.	%			a) + b)	Pc (%)
a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)										
b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile)										
c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso)										
<b>Totale</b>		100,0				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 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 13**
**Tab. 1 Frequenza rilevata (differenza tra orario alle fermate ed orario di passaggio bus)**

	2018		
	n. oss.	%	
In ritardo	57	56,4	ritardo medio 3,40 minuti
In orario	31	30,7	
In anticipo	13	12,9	anticipo medio 2,08 minuti
<b>Totale</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	

	2018					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
<b>4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)</b>	3	3,0	98	97,0	101	100,0
<b>4.1 Presenza pedana disabili</b>	99	98,0	2	2,0	101	100,0
<b>4.2 Presenza posto passeggero</b>	98	97,0	3	3,0	101	100,0
<b>5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)</b>	101	100,0	0	0,0	101	100,0
<b>5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)</b>	101	100,0	0	0,0	101	100,0
<b>23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore</b>	101	100,0	0	0,0	101	100,0

<b>5.3 Esposizione della direzione</b>	2018	
	n. osservaz.	%
Indicazione presente e corretta	101	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
<b>Totale</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

**5. 4 Annuncio vocale destinazione**

	2018	%
In funzione	55	54,5
Non funzionante	46	45,5
<b>Totale</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

(\*) N.2 NON RILEVATE

**MISTERY 2018  
VALORI ASSOLUTI**
**DIFFERENZA 2018- 2017**  
(VAL. ASS. 2018- VAL. ASS. 2017)

## Differenza 2018-2017

7,4
-3,6
-3,8

## Differenza 2018-2017

SI	NO
2,0	-2,0
1,1	-1,1
3,0	-3,0
0,0	0,0
0,0	0,0
1,0	-1,0

## Differenza 2018-2017

0,0
0,0
0,0
0,0
0,0

## Differenza 2018-2017

-18,5
18,5

**MISTERY 2018  
PERCENTUALE UTENTI**

2018	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	66,07

## Differenza 2018-2017

2018	
	Pc (%)
NO	96,40
SI	97,80
SI	95,05
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

## Differenza 2018-2017

2018	
	Pc (%)
Indicaz. presente	100,00

## Differenza 2018-2017

2018	
	Pc (%)
In funzione	59,77

**MISTERY 2018  
VALORI ASSOLUTI**
**6. Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.**

	2018		2018	
	Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
a) In funzione (verde)	98	97,0	99	99,0
b) Fuori servizio (rosso)	2	2,0	0	0,0
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	1	1,0	1	1,0
<b>Totale</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

n. 1 nr

**7. 01 Acquisto biglietto a bordo dall'EMETTITRICE. Stato delle emettitrici**

	2018			
	7.0 Anteriore	%	7.1 Posteriore	%
In funzione	99	98,0	92	92,0
Non funzionante	2	2,0	0	0,0
Non presente	0	0,0	8	8,0
<b>Totale</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	<b>92,0</b>

n. 1 nr

**7. Funzionamento dei VALIDATORI**

	2018			
	7.2 Anteriore	%	7.3 Posteriore	%
Funzionante	100	99,0	100	100,0
Non funzionante	1	1,0	0	0,0
Non presente	0	0,0	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

n. 1 nr

**DIFFERENZA 2018-2017  
(VAL. ASS. 2018- VAL. ASS. 2017)**

Differenza 2018-2017	
Porta anteriore	Porta posteriore
-3,0	1,9
2,0	-2,9
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
1,0	1,0

Differenza 2018-2017	
Porta anteriore	Porta posteriore
-2,0	1,8
2,0	-1,0
0,0	-0,8

Differenza 2018-2017	
Porta anteriore	Porta posteriore
-1,0	0,0
1,0	0,0
0,0	0,0

**MISTERY 2018  
PERCENTUALE UTENTI**

2018	
	Pc (%)
a) + e)	98,69

2018	
	Pc (%)
In funzione	99,11

2018	
	Pc (%)
Ant. In funzione	99,07
Post. In funzione	100,00

**MISTERY LINEA 13**

**8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita**

		2018	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Illeggibile	1	1	7,28
	2	0	
	3	1	
	4	2	
	5	8	
	6	16	
	7	24	
	8	28	
	9	15	
Nitida	10	6	
		101	

**MISTERY 2018  
VALORI ASSOLUTI**
**DIFFERENZA 2018- 2017**  
(VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017)

**MISTERY 2018  
PERCENTUALE UTENTI**
**9. Orario di timbratura**

		2018	
		n. osserv.	%
In orario		101	100,0
In ritardo		0	0,0
In anticipo		0	0,0
<b>Totale</b>		<b>101</b>	<b>100,0</b>

Diff. 2018-2017

**-0,55**

2018

media pesata dei voti

**7,28**

Pc (%)

&gt;= 6      88,12%

&gt;= 7      72,28%

&gt;= 8      48,51%

**10. Rumorosità interna della vettura (motore)**

		2018	
		n. osserv.	%
accettabile		7	6,9
contenuta		94	93,1
fastidiosa		0	0,0
<b>Totale</b>		<b>101</b>	<b>100,0</b>

Diff. 2018-2017

**0,0**
**0,0**
**0,0**

2018

Pc (%)

 in orario      **100,00**

Diff. 2018-2017

**-21,5**
**21,5**
**0,0**

2018

Pc (%)

 a)+ b)      **100,00**

**MISTERY LINEA 13**
**11. Rumorosità dei freni**

		MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI	
		2018	
		n. osserv.	%
Si, in modo leggero		3	3,0
No		97	97,0
Si, in modo insopportabile		0	0,0
<b>Totale</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

n.1 nr

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

Valutazione		2018	
		Frequenza assoluta	Voto medio
			<b>7,16</b>
<b>Fastidiosa</b>	1	0	
	2	0	
	3	1	
	4	2	
	5	10	
Sopportabile	6	17	
	7	28	
	8	25	
	9	16	
<b>Irrilevante</b>	10	2	
		101	

**DIFFERENZA 2018- 2017**

(VAL. ASS. 2018- VAL. ASS. 2017)

Diff. 2018-2017

**1,0**
**-1,0**
**0,0**

Diff. 2018-2017

**-0,9**
**MISTERY 2018  
PERCENTUALE UTENTI**

2018

Pc (%)

a)+ b)

**100,00**

2018

media pesata dei voti

**7,34**

Pc (%)

&gt;= 6

**87,13%**

&gt;= 7

**70,30%**

&gt;= 8

**42,57%**

**MISTERY LINEA 13**
**13. Apertura corretta porte**

	MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI					
	2018					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore	101	100,0	0	0,0	101	100,0
13.1 Posteriore	101	100,0	0	0,0	101	100,0
13.3 Centrale	101	100,0	0	0,0	101	100,0
13.4 Centrale II	99	100,0	0	0,0	99	100,0

13.4 N. 2 NR

**14. Esposizione regolamento di servizio**

	2018					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	101	100,0	0	0,0	101	100,0

**15. Pulizia del mezzo**

Valutazione	2018	
	Frequenza assoluta	Voto medio
Sporco	0	7,29
	0	
	0	
	2	
	13	
	8	
	24	
	37	
	16	
Pulito	0	
	100	

**Condizioni interne**

	2018					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	1	1,0	100	99,0	101	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	0	0,0	101	100,0	101	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	0	0,0	101	100,0	101	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	13	13,0	87	87,0	100	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	4	4,0	95	96,0	99	100,0

n.1 nr

**DIFFERENZA 2018- 2017**

(VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017)

Diff. 2018-2017

0,0

0,0

0,0

0,0

Diff. 2018-2017

.

1,3

Diff. 2018-2017

-0,58

Diff. 2018-2017

1,0

0,0

-1,0

1,2

1,1

**MISTERY 2018  
PERCENTUALE UTENTI**

2018

Pc (%)

SI 100,00

SI 100,00

SI 100,00

SI 100,00

2018

Pc (%)

SI 100,00

2018

media pesata dei voti

7,27

Pc (%)

&gt;= 6 85,00%

&gt;= 7 77,00%

&gt;= 8 53,00%

2018

Pc (%)

NO 99,58

NO 100,00

NO 100,00

NO 85,35

NO 93,52



<b>2018</b> <b>VALORI ASSOLUTI</b>
---------------------------------------

**20. grado di affollamento durante il tragitto**

Valutazione	2018	
	Frequenza assoluta	Voto medio
		<b>8,04</b>
Ressa con difficoltà di spostamento	2 2 1 4 5	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6 16 13 10	
Posti a sedere per tutti	42	
	101	

**22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)**

	2018					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico	0	0,0	11	100,0	11	100,0

n. 90 nr

**24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo**

Valutazione	2018	
	Frequenza assoluta	Voto medio
		<b>9,73</b>
Alta	0 0 0 0 0 0 6 4 1	
Bassa	90	
	101	

<b>DIFFERENZA 2018- 2017</b> (VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017)
---

Diff. 2018-2017

**-0,52**

Diff. 2018-2017

**-2,9**

Diff. 2018-2017

**0,6**


<b>MISTERY 2018</b> <b>PERCENTUALE UTENTI</b>
--

2018

media pesata dei voti

**6,66**

Pc (%)

&gt;= 6      86,14%

&gt;= 7      80,20%

&gt;= 8      64,36%

2018

Pc (%)

 NO      **100,00**

2018

media pesata dei voti

**9,69**

Pc (%)

&gt;= 6      100,00%

&gt;= 7      100,00%

&gt;= 8      94,06%

**MISTERY LINEA 13**
**26. Tipologia fermate**

Palo di fermata
Pensilina
<b>Totale</b>

**Accessori**

26.1 Pann. a messaggi variabile	
26.2 Bacheca pubblicità	

**27. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)**

Valutazione	
<b>Non riconoscibile</b>	<b>1</b>
	<b>2</b>
	<b>3</b>
	<b>4</b>
	<b>5</b>
	<b>6</b>
	<b>7</b>
	<b>8</b>
	<b>9</b>
<b>Ben riconoscibile</b>	<b>10</b>

**MISTERY 2018  
VALORI ASSOLUTI**

2018	
n. osserv.	%
51	50,5
50	49,5
101	100,0

2018		2018	
presente	non presente	n. osserv.	%
26	75	101	25,7
36	64	100	36,0

n. 1 nr

2018	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>7,25</b>
0	
1	
0	
1	
4	
9	
38	
46	
2	
0	
101	

**DIFFERENZA 2018- 2017**  
(VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017)

Diff. 2018-2017
<b>0,5</b>
<b>-0,5</b>

Diff. 2018-2017
<b>-13,5</b>
<b>2,7</b>

Diff. 2018-2017
<b>-0,9</b>

**MISTERY 2018  
PERCENTUALE UTENTI**

 na  
na

 na  
na

2018

media pesata dei voti

**7,32**

	Pc (%)
>= 6	94,06%
>= 7	85,15%
>= 8	47,52%

**MISTERY LINEA 13**

**28. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti)**

Valutazione	
<b>Sporca deturpata</b>	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
<b>Pulita</b>	10

**MISTERY 2018  
VALORI ASSOLUTI**

2018	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>7,14</b>
0	
0	
1	
3	
9	
17	
29	
23	
18	
1	
101	

**DIFFERENZA 2018- 2017**  
(VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017)

Diff. 2018-2017
<b>-0,3</b>

**MISTERY 2018  
PERCENTUALE UTENTI**

2018	
media pesata dei voti	
	<b>7,32</b>

	Pc (%)
>= 6	87,13%
>= 7	70,30%
>= 8	41,58%

**29. Pulizia bacheca pubblicità**

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

2018	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>6,62</b>
0	
0	
1	
2	
12	
29	
36	
17	
4	
0	
101	

Diff. 2018-2017
<b>-1,1</b>

2018	
media pesata dei voti	
	<b>6,77</b>

	Pc (%)
>= 6	85,15%
>= 7	56,44%
>= 8	20,79%

**Condizioni fermate**

<b>30. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)</b>
<b>31. Scritte o adesivi sui cartelli</b>
<b>32. Presenza targhetta in braille</b>

2018		2018	
SI	%	NO	%
1	1,0	97	99,0
5	5,2	91	94,8
16	16,7	80	83,3

Diff. 2018-2017
<b>2,9</b>
<b>-0,3</b>
<b>4,9</b>

2018	
	Pc (%)
NO	99,02
NO	94,88
SI	22,12