Indagine Cliente misterioso

“Mistery 2018”

Linea 35

Indagini di Cliente misterioso (Mistery 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 classificazi0one 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) :

MISTERY LINEA NN

Tab. n - Parametro di qualità

	MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI		MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI	MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2018- 2017 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)	MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI
	2017		2017	2018		Differenza 2018-2017	2018
	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)			a) + b)				a) + b)
Totale		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 (Pc) 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

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

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

	2018			Differenza 2018-2017	2018	
	n. oss.	%				Pc (%)
In ritardo	65	65,0	ritardo medio 3,47 minuti	2,0	In orario - rit. Max 3'	**64,66**
In orario	20	20,0		-9,0		
In anticipo	15	15,0	Anticipo medio 1,33 minuti	7,0		
Totale	100	100,0				

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

	2018						Differenza 2018-2017		2018	
	SI	%	NO	%	TOTALE	%	SI	NO		Pc (%)
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	1	1,0	99	99,0	100	100,0	-11,0	11,0	NO	**99,43**
4.1 Presenza pedana disabili	96	96,0	4	4,0	100	100,0	4,1	-4,1	SI	**89,86**
4.2 Presenza posto passeggino	82	82,0	18	18,0	100	100,0	15,3	-15,3	SI	**80,30**
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	100	100,0	0	0,0	100	100,0	0,0	0,0	SI	**100,00**
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	99	100,0	0	0,0	99	100,0	0,0	0,0	SI	**100,00**
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	100	100,0	0	0,0	100	100,0	0,0	0,0	SI	**100,00**

5.2 n. 1 nr

5.3 Esposizione della direzione	2018		Differenza 2018-2017	2018	
	n. osservaz.	%			Pc (%)
Indicazione presente e corretta	100	100,0	0,0	Indicaz. presente e	**100,00**
Manca indicatore di destinazione		0,0	0,0		
Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore		0,0	0,0		
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)		0,0	0,0		
Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza		0,0	0,0		
Totale	100	100,0			

5. 4 Annuncio vocale destinazione

	2018	%	Differenza 2018-2017	2018	
					Pc (%)
In funzione	74	74,7	2,7	In funzione	**71,59**
Non funzionante	25	25,3	-2,7		
Totale	99	100			

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

MISTERY LINEA 35

MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2017- 20196 (VAL. ASS. 2018- VAL. ASS. 2017)

MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI

6. Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.

	2018 Porta anteriore	%	2018 Porta posteriore	%	Differenza 2018-2017 Porta anteriore	Differenza 2018-2017 Porta posteriore
a) In funzione (verde)	96	96,0	90	92,8	1,0	-1,2
b) Fuori servizio (rosso)	1	1,0	2	2,1	-4,0	-2,9
c) Servizio senza emissione	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
e) In servizio (verde), ma non funzionante	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
f) Assente	3	3,0	5	5,2	3,0	4,2
Totale	100	100,0	97	100,0		

n. 3 nr

2018	Pc (%)
Anteriore	**96,99**

2018	Pc (%)
Posteriore	**90,08**

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

	2018 7.0 Anteriore	%	2018 7.1 Posteriore	%	Differenza 2018-2017 Porta anteriore	Differenza 2018-2017 Porta posteriore
In funzione	99	99,0	56	56,0	4,1	14,3
Non funzionante	1	1,0	0	0,0	-4,1	-1,0
Non presente	0	0,0	44	44,0	0,0	-13,3
Totale	100	100,0	100	100,0		

2018	Pc (%)
In funzione	**99,22**

7. Funzionamento dei VALIDATORI

	2018 7.2 Anteriore	%	2018 7.3 Posteriore	%	Differenza 2018-2017 Porta anteriore	Differenza 2018-2017 Porta posteriore
Funzionante	100	100,0	100	100,0	0,0	1,0
Non funzionante	0	0,0	0	0,0	0,0	-1,0
Non presente	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0
Totale	100	100,0	100	100,0		

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

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

MISTERY LINEA 35

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

Valutazione		MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI 2018 Frequenza assoluta	MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI 2018 Voto medio 7,67	DIFFERENZA 2018- 2017 (VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017) Diff. 2018-2017	MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI 2018 media pesata dei voti 7,65
Illeggibile	**1**	0			
	2	0			
	3	0			
	4	1			
	5	5			
	6	23			
	7	17			
	8	22			
	9	15			
Nitida	**10**	17			
		100			

	Pc (%)
>= 6	94,00%
>= 7	71,00%
>= 8	54,00%

9. Orario di timbratura

	2018 n. osserv.	2018 %	Diff. 2018-2017	2018 Pc (%)
In orario	100	100,0	**1,0**	in orario **100,00**
In ritardo	0	0,0	**-1,0**	
In anticipo	0	0,0	**0,0**	
Totale	100	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)

	2018 n. osserv.	2018 %	Diff. 2018-2017	2018 Pc (%)
accettabile	37	37,0	**-18,6**	a)+ b) **98,70**
contenuta	62	62,0	**20,6**	
fastidiosa	1	1,0	**-2,0**	
Totale	**100**	**100,0**		

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

MISTERY LINEA 35

11. Rumorosità dei freni

	MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2018- 2017 (VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017)	MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI
	2018		Diff. 2018-2017	2018
	n. osserv.	%		Pc (%)
Si, in modo leggero	8	8,2	**-4,8**	a)+ b) **100,00**
No	89	91,8	**5,8**	
Si, in modo insopportabile	0	0,0	**-1,0**	
Totale	**97**	**100,0**		
	n. 3 nr			

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

Valutazione		2018 Frequenza assoluta	Voto medio **7,69**	Diff. 2018-2017 **0,36**	2018 media pesata dei voti **7,80**
Fastidiosa	**1**	0			
	2	0			
	3	0			
	4	1			
	5	5			Pc (%)
Sopportabile	**6**	11			>= 6 94,00%
	7	22			>= 7 83,00%
	8	32			>= 8 61,00%
	9	26			
Irrilevante	**10**	3			
		100			

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

MISTERY LINEA 35

13. Apertura corretta porte

	MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI 2018 SI	%	NO	%	TOTALE	%		DIFFERENZA 2018- 2017 (VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017) Diff. 2018-2017	MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI 2018	Pc (%)
13.1 Anteriore	100	100,0	0	0,0	**100**	**100,0**		0,0	SI	**100,00**
13.2 Posteriore	100	100,0	0	0,0	**100**	**100,0**		0,0	SI	**100,00**
13.3 Centrale	100	100,0	0	0,0	**100**	**100,0**		0,0	SI	**100,00**
13.4 Centrale II	59	100,0	0	0,0	**59**	**100,0**	n.41 nr	0,0	SI	**100,00**

14. Esposizione regolamento di servizio

	2018 SI	%	NO	%	TOTALE	%	Diff. 2018-2017	2018	Pc (%)
Esposizione	94	94,0	6	6,0	**100**	**100,0**	**-1,96**	SI	**91,32**

15. Pulizia del mezzo

Valutazione		2018 Frequenza assoluta	Voto medio **6,88**	Diff. 2018-2017 **-0,09**	2018 media pesata dei voti **6,88**
Sporco	**1**	0			
	2	0			
	3	6			
	4	4			
	5	11			
	6	13			
	7	21			
	8	32			
	9	12			
Pulito	**10**	1			
		100			

	Pc (%)
>= 6	79,00%
>= 7	66,00%
>= 8	45,00%

Condizioni interne

	2018 SI	%	NO	%	TOTALE	%		Diff. 2018-2017 .	2018	Pc (%)
16. Guasti tecnici al mezzo	0	0,0	100	100,0	**100**	**100,0**		**1,0**	NO	**100,00**
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	3	3,0	97	97,0	**100**	**100,0**		**-3,0**	NO	**96,36**
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	6	6,1	93	93,9	**99**	**100,0**	**n. 1 nr**	**-5,0**	NO	**91,31**
19.1 Scritte sulle pareti	35	35,0	65	65,0	**100**	**100,0**		**0,0**	NO	**64,35**
19.2 Scritte sui seggiolini	6	6,5	87	93,5	**93**	**100,0**	**n. 7 nr**	**1,6**	NO	**94,76**

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

MISTERY LINEA 35

20. grado di affollamento durante il tragitto

Valutazione		MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI 2018 Frequenza assoluta	Voto medio
			8,41
Ressa con difficoltà di spostamento	**1**	2	
	2	0	
	3	0	
	4	2	
	5	1	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	**6**	11	
	7	11	
	8	18	
	9	11	
Posti a sedere per tutti	**10**	44	
		100	

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

Diff. 2018-2017
.
0,67

MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI

2018	
media pesata dei voti	
7,18	
	Pc (%)
>= 6	95,00%
>= 7	84,00%
>= 8	73,00%

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

	MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI 2018 SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico	5	5,0	95	95,0	**100**	**100,0**

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

Diff. 2018-2017
.
5,1

MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI

2017	
	Pc (%)
NO	**93,04**

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione		MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI 2018 Frequenza assoluta	Voto medio
			7,55
Alta	**1**	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	2	
	6	23	
	7	21	
	8	32	
	9	14	
Bassa	**10**	7	
		99	

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

Diff. 2018-2017
.
0,4

MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI

2017	
media pesata dei voti	
7,60	
	Pc (%)
>= 6	97,98%
>= 7	74,75%
>= 8	53,54%

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

MISTERY LINEA 35

26. Tipologia fermate

	MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI 2018 n. osserv.	%	DIFFERENZA 2018- 2017 (VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017) Diff. 2018-2017	MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI
Palo di fermata	42	42,0	**3,0**	na
Pensilina	58	58,0	**-3,0**	na
Totale	100	100,0		

Accessori

	MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI 2018 presente	non presente	n. osserv.	%	DIFFERENZA 2018- 2017 (VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017) Diff. 2018-2017	MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI
26.1 Pann. a messaggi variabile	23	76	99	23,2	**-4,8**	na
26.2 Bacheca pubblicità	51	48	99	51,5	**-2,0**	na
	26.1 n.1 nr	26.2 n.1 nr				

27. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI 2018 Frequenza assoluta	Voto medio	DIFFERENZA 2018- 2017 (VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017) Diff. 2018-2017	MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI 2018 media pesata dei voti
			7,24	**-0,6**	**7,08**
Non riconoscibile	**1**	0			
	2	1			
	3	0			
	4	2			
	5	12			
	6	15			
	7	21			
	8	31			
	9	11			
Ben riconoscibile	**10**	7			
		100			

	Pc (%)
>= 6	85,00%
>= 7	70,00%
>= 8	49,00%

Trasporto Passeggeri Emilia-Romagna

MISTERY LINEA 35

MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI

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

MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI

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

Valutazione		2018 Frequenza assoluta	Voto medio 7,00
Sporca deturpata	**1**	0	
	2	1	
	3	3	
	4	5	
	5	9	
	6	13	
	7	25	
	8	26	
	9	14	
Pulita	**10**	3	
		99	

n. 1 nr

Diff. 2018-2017: **0,6**

2018 media pesata dei voti: **7,22**

	Pc (%)
>= 6	81,82%
>= 7	68,69%
>= 8	43,43%

29. Pulizia bacheca pubblicità

Valutazione		2018 Frequenza assoluta	Voto medio 6,62
Sporca e/o scritte	**1**	1	
	2	4	
	3	0	
	4	5	
	5	7	
	6	26	
	7	26	
	8	21	
	9	8	
Pulita	**10**	2	
		100	

Diff. 2018-2017: **-0,5**

2018 media pesata dei voti: **6,64**

	Pc (%)
>= 6	83,00%
>= 7	57,00%
>= 8	31,00%

Condizioni fermate

	2018 SI	%	NO	%	Diff. 2018-2017	2018	Pc (%)
30. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)	3	3,0	96	97,0	**2,0**	NO	**95,58**
31. Scritte o adesivi sui cartelli	11	11,1	88	88,9	**-6,1**	NO	**90,10**
32. Presenza targhetta in braille	22	22,4	76	77,6	**7,9**	SI	**21,77**