



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2017”

Linea 27

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 <small>(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)</small>		MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI	
	2016		2016		2017		Differenza 2017-2016		2017	
	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)										
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 (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 27

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

In ritardo	
In orario	
In anticipo	
Totale	

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

2016	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	76,47

4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	
4.1 Presenza pedana disabili	
4.2 Presenza posto passeggerino	
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	

2016	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	93,29
SI	81,52
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

5.3 Esposizione della direzione	
Indicazione presente e corretta	
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	

2016	
	Pc (%)
Indicaz. presente e	100,00

5. 4 Annuncio vocale destinazione	
In funzione	
Non funzionante	
Totale	

2016	
	Pc (%)
In funzione	85,00

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**

2017	
n. oss.	%
69	67,6
32	31,4
1	1,0
102	100,0

2017			
SI	%	NO	%
99	97,1	3	2,9
100	98,0	2	2,0
85	83,3	17	16,7
101	99,0	1	1,0
101	99,0	1	1,0
102	100,0	0	0,0

2017	
n. osservaz.	%
102	100,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
102	100,0

2017	%
88	87,1
13	12,9
101	100,0

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

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

Differenza 2017-2016	
SI	NO
-2,9	2,9
3,0	-3,0
0,2	-0,2
-1,0	1,0
-1,0	1,0
0,0	0,0

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

Differenza 2017-2016	
-1,5	
1,5	

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

2017	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	77,36

2017	
	Pc (%)
NO	97,36
SI	97,20
SI	82,37
SI	99,29
SI	99,29

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

2017	
	Pc (%)
In funzione	81,74

MISTERY LINEA 27	MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	n. 1 nr MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI	DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)	MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI
6. Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.	2016	2017	Differenza 2017-2016	2017
	Pc (%)	Porta anteriore % Porta posteriore %	Porta anteriore Porta posteriore	Pc (%)
a) In funzione (verde)	a) + e) 100,00	102 100,0 97 95,1	0,0 -4,9	a) + e) 97,46
b) Fuori servizio (rosso)		0,0 0,0 1 1,0	0,0 1,0	
c) Servizio senza emissione		0,0 0,0	0,0 0,0	
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante		0,0 0,0	0,0 0,0	
e) In servizio (verde), ma non funzionante		0,0 0,0	0,0 0,0	
f) Assente		0,0 3,9 4 3,9	0,0 3,9	
Totale		102 100,0 102 100,0		
7.0 e 7.1 Acquisto biglietto a bordo dall'EMETTITRICE. Stato delle emittitrici	2016	2017	Differenza 2017-2016	2017
	Pc (%)	7.0 Anteriore % 7.1 Posteriore %	Porta anteriore Porta posteriore	Pc (%)
In funzione	In funzione 100,00	100 100,0 98 96,1	0,0 4,0	In funzione 100,00
Non funzionante		0,0 0,0	0,0 0,0	
Non presente		0,0 3,9 4 3,9	0,0 -4,0	
Totale		100 100,0 102 100,0		
7.2 e 7.3 Funzionamento dei VALIDATORI	2016	2017	Differenza 2017-2016	2017
	Pc (%)	7.2 Anteriore % 7.3 Posteriore %	Porta anteriore Porta posteriore	Pc (%)
Funzionante	Ant. In funzione 100,00	100 100,0 98 98,0	0,0 -1,0	Ant. In funzione 100,00
Non funzionante	Post. In funzione 99,06	0,0 0,0	0,0 0,0	Post. In funzione 97,60
Non presente		0,0 2,0 2 2,0	0,0 1,0	
Totale		100 100,0 100 100,0		

MISTERY LINEA 27		MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI		MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)		MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI	
8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita									
Valutazione		2016		2017		Diff. 2017-2016		2017	
		media pesata dei voti		Frequenza assoluta		Voto medio		media pesata dei voti	
		8,20				7,04		6,93	
Illeggibile	1			1	1				
	2			2	1				
	3			3	1				
	4			4	7				
	5		Pc (%)	5	12				Pc (%)
	6	>= 6	93,07%	6	20			>= 6	78,43%
	7	>= 7	88,12%	7	16			>= 7	58,82%
	8	>= 8	71,29%	8	18			>= 8	43,14%
	9			9	12				
	10			10	14				
Nitida				102					
9. Orario di timbratura									
		2016		2017		Diff. 2017-2016		2017	
			Pc (%)	n. osserv.	%				Pc (%)
In orario		in orario	100,00	102	100,0	0,0		in orario	100,00
In ritardo					0,0	0,0			
In anticipo					0,0	0,0			
Totale				102	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)									
		2016		2017		Diff. 2017-2016		2017	
			Pc (%)	n. osserv.	%				Pc (%)
accettabile		a)+ b)	91,00	59	58,4	-17,8		a)+ b)	89,33
contenuta				36	35,6	19,8			
fastidiosa				6	5,9	-2,0			
Totale				101	100,0				

MISTERY LINEA 27
**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**
**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**
**DIFFERENZA 2017- 2016
(VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)**
**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**
11. Rumorosità dei freni

a) Si, in modo leggero
b) No
c) Si, in modo insopportabile
Totale

2016	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

2017	
n. osserv.	%
94	94,0
6	6,0
	0,0
100	100,0

Diff. 2017-2016
86,9
-86,9
0,0

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

n. 2 nr

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	
7,51	
	Pc (%)
>= 6	96,04%
>= 7	84,16%
>= 8	67,33%

2017	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,11
1	1
2	0
3	1
4	3
5	4
6	15
7	33
8	35
9	9
10	0
	101

Diff. 2017-2016
-0,7

2017	
media pesata dei voti	
7,24	
	Pc (%)
>= 6	91,09%
>= 7	76,24%
>= 8	43,56%

n. 1 nr

MISTERY LINEA 27	MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI	DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)	MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI
13. Apertura corretta porte	2016	2017	Diff. 2017-2016	2017
	Pc (%)	SI % NO %		Pc (%)
13.1 Anteriore	SI 100,00	102 100,0 0 0,0	0,0	SI 100,00
13.2 Posteriore	SI 100,00	102 100,0 0 0,0	0,0	SI 100,00
13.3 Centrale	SI 100,00	101 100,0 0 0,0	0,0	SI 100,00
13.4 Centrale II	SI 100,00	98 100,0 0 0,0	0,0	SI 100,00
		13.3 N 1 NON PRESENTI		
		13.4 N 4 NON PRESENTI		
14. Esposizione regolamento di servizio	2016	2017	Diff. 2017-2016	2017
	Pc (%)	SI % NO %		Pc (%)
Esposizione	SI 95,70	99 97,1 3 2,9	0,1	SI 98,17
15. Pulizia del mezzo	2016	2017	Diff. 2017-2016	2017
Valutazione	media pesata dei voti	Frequenza assoluta Voto medio		media pesata dei voti
	7,69	6,90	-1,03	6,91
Sporco				
	Pc (%)			Pc (%)
1	>= 6 99,00%	1		>= 6 88,78%
2	>= 7 87,00%	2		>= 7 75,51%
3	>= 8 71,00%	3		>= 8 30,61%
4		4		
5		5		
6		6		
7		7		
8		8		
9		9		
10		98		
Pulito		n.4 nr		
	2016	2017	Diff. 2017-2016	2017
	Pc (%)	SI % NO %		Pc (%)
16. Guasti tecnici al mezzo	NO 98,87	2 2,0 100 98,0	0,9	NO 99,16
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	NO 98,51	0 0,0 102 100,0	-1,2	NO 100,00
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	NO 100,00	3 2,9 99 97,1	2,9	NO 96,24
19.1 Scritte sulle pareti	NO 96,60	32 31,4 70 68,6	26,3	NO 71,31
19.2 Scritte sui seggiolini	NO 100,00	8 7,8 94 92,2	7,8	NO 93,76

MISTERY LINEA 27
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**

2015	
media pesata dei voti	
6,01	
	Pc (%)
>= 6	82,00%
>= 7	73,00%
>= 8	65,00%

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**

2017	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,59
1	5
2	0
3	4
4	2
5	3
6	12
7	15
8	21
9	11
10	29
	102

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

Diff. 2017-2016
-0,22

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

2017	
media pesata dei voti	
6,10	
	Pc (%)
>= 6	86,27%
>= 7	74,51%
>= 8	59,80%

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

Fumo in scarico

2016	
	Pc (%)
NO	97,02

2017			
SI	%	NO	%
2	2,0	97	98,0

Diff. 2017-2016
0,0

2017	
	Pc (%)
NO	100,00

23. Esposizione numero retro

Indicatore di linea esposto correttamente

2016	
	Pc (%)
SI	100,00

2017			
SI	%	NO	%
100	98,0	2	2,0

Diff. 2017-2016
-2,0

2017	
	Pc (%)
SI	97,11

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

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

2016	
media pesata dei voti	
7,34	
	Pc (%)
>= 6	92,00%
>= 7	81,00%
>= 8	59,00%

2017	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,10
1	
2	
3	0
4	2
5	12
6	9
7	36
8	38
9	4
10	1
	102

Diff. 2017-2016
-0,5

2017	
media pesata dei voti	
7,16	
	Pc (%)
>= 6	86,27%
>= 7	77,45%
>= 8	42,16%

