



## Indagine Cliente misterioso

**“Mystery 2022”**

**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 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 2018-2018 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)		MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2018		Differenza 2018-2018		2018	
	n. oss.	%		Pc (%)	n. oss.	%				Pc (%)
a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)			a) + b)						a) + b)	
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

Osservazioni con riferimento alle normative antiCovid

#### C.1. Segnaletica COVID

Obbligo uso mascherina

SI
NO
non presente
<b>Totale</b>

#### C.2 Veicolo dotato di DISPENSER

SI
No
Vuoto
Danneggiato
<b>Totale</b>

#### C.3 Messaggio vocale precauzioni Covid

SI
No
Poco udibile
<b>Totale</b>

#### C.4 Passeggeri con mascherina

Tutti
Quasi tutti
Pochi
Nessuno
<b>Totale</b>

### MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022		2022		2022	
Porta anteriore	%	Porta centrale	%	Porta posteriore	%
95	93,1	9	8,8	96	94,1
7	6,9	91	89,2	6	5,9
	0,0	2	2,0		0,0
<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

2022	
n. osservaz.	%
102	100,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
<b>102</b>	<b>100,0</b>

2022	
n. osservaz.	%
90	88,2
12	11,8
0	0,0
<b>102</b>	<b>100,0</b>

2022	
n. osservaz.	%
95	93,1
7	6,9
0	0,0
0	0,0
<b>102</b>	<b>100,0</b>

### MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
	Pc (%)
Anteriore	<b>93,10</b>

  

2019	
	Pc (%)
Posteriore	<b>92,90</b>

2022	
	Pc (%)
Indicaz. presente e cor	<b>100,00</b>

2022	
	Pc (%)
Indicaz. presente e cor	<b>91,25</b>

2022	
	Pc (%)
	<b>90,43</b>

### MISTERY LINEA 13

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

In ritardo	
In orario	
In anticipo	
<b>Totale</b>	

<b>4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)</b>
<b>4.1 Presenza pianale ribassato</b>
<b>4.2 Veicolo attrezzato trasporto persone disabilità</b>
<b>5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)</b>
<b>5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)</b>
<b>23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore</b>

#### 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
<b>Totale</b>

#### 5.4 Annuncio vocale destinazione

In funzione
Non funzionante
<b>Totale</b>

(\*) N.2 NON RILEVATE

### MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022		
n. oss.	%	
33	32,4	ritardo medio 2,27 minuti
50	49,0	
19	18,6	anticipo medio 1,21 minuto
<b>102</b>	<b>100,0</b>	

Il ritardo medio registrato nei 33 casi indicati è stato di 2,27'

L'anticipo medio registrato nei 19 casi indicati è stato di 1,21'

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	102	100,0	102	100,0
98	96,1	4	3,9	102	100,0
98	96,1	4	3,9	102	100,0
100	98,0	2	2,0	102	100,0
98	96,1	4	3,9	102	100,0
101	99,0	1	1,0	102	100,0

2022	
n. osservaz.	%
101	99,0
0	0,0
1	1,0
0	0,0
<b>102</b>	<b>100,0</b>

2022	%
80	78,4
22	21,6
<b>102</b>	<b>100,0</b>

### DIFFERENZA 2019-2022

Differenza 2019-2022

-40,2

23,5

16,7

Differenza 2019-2022

SI	NO
-1,0	1,0
9,8	-9,8
11,8	-11,8
-2,0	2,0
-3,9	3,9
-1,0	1,0

Differenza 2019-2022

-1,0

0,0

1,0

0,0

0,0

Differenza 2019-2022

-7,8

7,8

### MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	91,30

2022	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	95,16
SI	95,16
SI	98,15
SI	97,84
SI	99,85

2022	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	99,18

2022	
	Pc (%)
In funzione	75,76

**6. Emittitrice Ducati - Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.**

1) In funzione (verde)
2) Fuori servizio (rosso)
3) Servizio senza emissione
4) Assente
<b>Totale</b>

**7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI**

7.0.1 Emittitrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless

**7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI**

7.1.1 Emittitrice Ducati
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless

**7.2. Validatori tradizionali STIMER**

7.2.1 Funzionamento I° validatore
7.2.2 Funzionamento II° validatore

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI					
2022		2022			
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%		
92	90,2	66	64,7		
5	4,9	10	9,8		
0	0,0	0	0,0		
5	4,9	26	25,5		
102	100,0	102	100,0		
2022					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
101	99,0	1	1,0	102	100,0
97	95,1	5	4,9	102	100,0
2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
101	100,0	0	0,0	101	100,0
97	100,0	0	0,0	97	100,0
7.1.1 n. 1 nr		7.1.2 n. 5 nr			
2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
100	98,0	2	2,0	102	100,0
102	100,0	0	0,0	102	100,0

DIFFERENZA 2019- 2022	
Differenza 2019-2022	
Porta anteriore	Porta posteriore
3,9	-5,9
-7,8	1,0
0,0	0,0
3,9	4,9

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI	
2022	
	Pc (%)
Anteriore	93,93
2022	
	Pc (%)
Posteriore	91,04
2022	
	Pc (%)
presenza	99,85
presenza	96,14
2022	
	Pc (%)
funzionamento	100,00
funzionamento	100,00
2022	
	Pc (%)
funzionamento	96,45
funzionamento	100,00

## MISTERY LINEA 13

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

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

### 9. Orario di timbratura

In orario	
In ritardo	
In anticipo	
<b>Totale</b>	

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

Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)	
Contenuta	
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)	
<b>Totale</b>	

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI		
2022		
Frequenza assoluta	<b>Voto medio</b>	
	<b>6,80</b>	
	0	
	1	
	8	
	2	
	7	
	11	
	31	
	36	
	6	
	0	
	102	
2022		
n. osserv.	%	
102	100,0	
0	0,0	
0	0,0	
102	100,0	
2022		
n. osserv.	%	
11	10,8	
91	89,2	
0	0,0	
102	100,0	

DIFFERENZA 2019- 2022 (VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2022)
--

Diff. 2019-2022
<b>-0,37</b>

Diff. 2019-2022
<b>0,0</b>
<b>0,0</b>
<b>0,0</b>

Diff. 2019-2022
<b>-47,1</b>
<b>54,9</b>
<b>-7,8</b>

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI	
2022	
media pesata dei voti	
<b>6,60</b>	
Pc (%)	
>= 6	82,35%
>= 7	71,57%
>= 8	41,18%
2022	
	Pc (%)
in orario	<b>100,00</b>
2022	
	Pc (%)
a)+ b)	<b>100,00</b>

## MISTERY LINEA 13

### 11. Rumorosità dei freni

Si, in modo leggero	
No	
Si, in modo insopportabile	
<b>Totale</b>	

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

Valutazione	
<b>Non sopportabile (vibrazioni eccessive)</b>	<b>1</b>
	<b>2</b>
Fatidiosa (interrompe attività)	<b>3</b>
	<b>4</b>
	<b>5</b>
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	<b>6</b>
	<b>7</b>
	<b>8</b>
	<b>9</b>
<b>Non avvertibile</b>	<b>10</b>

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI	
2022	
n. osserv.	%
1	1,0
101	99,0
0	0,0
<b>102</b>	<b>100,0</b>

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>7,86</b>
0	
0	
0	
0	
0	
4	
10	
84	
4	
0	
<b>102</b>	

DIFFERENZA 2019- 2022 (VAL. ASS. 2019- VAL. ASS. 2022)
---

Diff. 2019-2022
<b>-9,8</b>
<b>11,8</b>
<b>-2,0</b>

Diff. 2019-2022
<b>0,8</b>

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI	
------------------------------------	--

2022	
	Pc (%)
a)+ b)	<b>100,00</b>

2022	
media pesata dei voti	
	<b>7,95</b>

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	96,08%
>= 8	86,27%



### MISTERY LINEA 13

#### 13. Apertura corretta porte

13.1 Anteriore
13.1 Posteriore
13.3 Centrale
13.4 Centrale II

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI						
2022						
SI	%	NO	%	TOTALE	%	
101	99,0	1	1,0	102	100,0	
102	100,0	0	0,0	102	100,0	
102	100,0	0	0,0	102	100,0	
69	100,0	0	0,0	69	100,0	

n.33 n.p.

#### 14. Esposizione regolamento di servizio

Esposizione

2022						
SI	%	NO	%	TOTALE	%	
98	96,1	4	3,9	102	100,0	

#### 15. Pulizia del mezzo

Valutazione	
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1
	2
Sporco	3
	4
	5
Sporcizia residuale	6
	7
Assenza di sporcizia	8
	9
Pulizia ottima	10

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,93
0	
0	
0	
0	
2	
6	
91	
3	
0	
102	

#### 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

2022						
SI	%	NO	%	TOTALE	%	
0	0,0	102	100,0	102	100,0	
12	11,8	90	88,2	102	100,0	
0	0,0	102	100,0	102	100,0	
12	11,8	90	88,2	102	100,0	
1	1,0	101	99,0	102	100,0	

DIFFERENZA 2019- 2022 (VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2022)	
--	--

Diff. 2019-2018	
-1,0	
1,0	
0,0	
0,0	

Diff. 2019-2022	
.	
1,0	

Diff. 2019-2022	
1,01	

Diff. 2019-2022	
.	
2,0	
-10,8	
21,6	
46,1	
36,3	

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI	
------------------------------------	--

2022	
	Pc (%)
SI	99,02
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2022	
	Pc (%)
SI	97,74

2022	
media pesata dei voti	
7,94	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	98,04%
>= 8	92,16%

2022	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	84,15
NO	100,00
NO	84,92
NO	98,71

**MISTERY LINEA 13**

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

Valutazione	
<b>Impossibilità di salita</b>	<b>1</b>
	<b>2</b>
Ressa con difficoltà di spostamento	<b>3</b>
	<b>4</b>
	<b>5</b>
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	<b>6</b>
	<b>7</b>
Posta a sedere per tutti	<b>8</b>
	<b>9</b>
<b>Posti a sedere senza passeggeri affiancati</b>	<b>10</b>

2022 VALORI ASSOLUTI		
2022		
Frequenza assoluta	Voto medio	<b>7,66</b>
	1	0
	2	0
	3	1
	4	1
	5	4
	6	18
	7	14
	8	43
	9	6
	10	15
		102

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

Valutazione	
<b>Fumo in scarico</b>	

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	102	100,0	102	100,0

**24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo**

Valutazione	
<b>Non sopportabile</b>	<b>1</b>
	<b>2</b>
Fastidiosa	<b>3</b>
	<b>4</b>
	<b>5</b>
Conforme alla rumorosità traffico stradale	<b>6</b>
	<b>7</b>
	<b>8</b>
	<b>9</b>
<b>Non rilevante</b>	<b>10</b>

2022		
Frequenza assoluta	Voto medio	<b>7,57</b>
	1	0
	2	0
	3	1
	4	2
	5	1
	6	9
	7	17
	8	66
	9	5
	10	1
		102

DIFFERENZA 2019- 2022 (VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2019-2022
<b>0,39</b>

Diff. 2019-2022
<b>0,0</b>

Diff. 2019-2022
<b>-0,4</b>

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI
------------------------------------

2022
media pesata dei voti
<b>6,95</b>

	Pc (%)
>= 6	94,12%
>= 7	76,47%
>= 8	62,75%

2022	
Pc (%)	
NO	100

2022
media pesata dei voti
<b>7,54</b>

	Pc (%)
>= 6	96,08%
>= 7	87,25%
>= 8	70,59%

## MISTERY LINEA 13

### 2 Tipologia fermate

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

### Accessori

3.1 Pann. a messaggi variabile	
3.2 Bachecca pubblicità	

### 4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione	
Non riconoscibile	1
	2
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	3
	4
	5
Riconoscibile nel contesto	6
	7
	8
	9
Ben riconoscibile ed esposta	10

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

## MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022	
n. osserv.	%
53	52,0
49	48,0
102	100,0

2022		2022	
presente	non presente	n. osserv.	%
21	81	102	20,6
49	53	102	48,0

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,77
0	
0	
0	
0	
0	
2	
25	
70	
4	
1	
102	

## DIFFERENZA 2019- 2022

(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2019-2022
1,0
-1,0

Diff. 2019-2022
-12,7
17,6

Diff. 2019-2022
-1,2

## MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
media pesata dei voti	
7,76	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	98,04%
>= 8	73,53%

**MISTERY LINEA 13**

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

Valutazione	
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1
	2
Sporca	3
	4
	5
Sporcizia residuale	6
	7
Assenza di sporcizia	8
	9
Pulita	10

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI	
2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,91
0	
0	
0	
0	
2	
9	
87	
4	
0	
102	

**6. Pulizia bacheca pubblicità**

Valutazione	
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1
	2
Sporca	3
	4
	5
Sporcizia residuale	6
	7
Assenza di sporcizia	8
	9
Pulita	10

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI	
2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,92
0	
0	
0	
0	
1	
4	
42	
2	
0	
49	

n. 53 nr

2022		2022		TOTALE
SI	%	NO	%	
0	0,0	102	100,0	102
9	8,8	93	91,2	102
96	94,1	6	5,9	102
70	68,6	32	31,4	102

**Condizioni fermate**

7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)
8. Scritte o adesivi sui cartelli
9.1. Accessibilità della fermata
9.2. Presenza informazioni regole viaggio

**DIFFERENZA 2019- 2022**

(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2018)

Diff. 2019-2022
0,5
Diff. 2019-2022
0,7
Diff. 2019-2022
5,9
27,5
Diff. 2019-2022
5,9
27,5
Diff. 2019-2022
5,9
27,5

**MISTERY 2022  
PERCENTUALE UTENTI**

2022	
media pesata dei voti	
7,96	
Pc (%)	
>= 6	100,00%
>= 7	98,04%
>= 8	89,22%
2022	
media pesata dei voti	
7,97	
Pc (%)	
>= 6	100,00%
>= 7	97,96%
>= 8	89,80%
2022	
Pc (%)	
NO	100,00
NO	92,54
SI	92,79
SI	71,58