



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2022”

Linea 15

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 2018-2017 <small>(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)</small>		MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2018		Differenza 2018-2017		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)										
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 15

Osservazioni con riferimento alle normative antiCovid

C.1. Segnaletica COVID

Obbligo uso mascherina

SI
NO
non presente
Totale

C.2 Veicolo dotato di DISPENSER

SI
No
Vuoto
Danneggiato
Totale

C.3 Messaggio vocale precauzioni Covid

Si
No
Poco udibile
Totale

C.4 Passeggeri con mascherina

Tutti
Quasi tutti
Pochi
Nessuno
Totale

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022		2022		2022	
Porta anteriore	%	Porta centrale	%	Porta posteriore	%
92	92,0	1	1,0	93	93,0
8	8,0	96	96,0	7	7,0
	0,0	3	3,0		0,0
100	100,0	100	100,0	100	100,0

2022	
n. osservaz.	%
99	99,0
1	1,0
	0,0
	0,0
100	100,0

2022	
n. osservaz.	%
33	33,0
54	54,0
13	13,0
100	100,0

2022	
n. osservaz.	%
98	98,0
2	2,0
	0,0
	0,0
100	100,0

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
	Pc (%)
Anteriore	91,65

2022	
	Pc (%)
Posteriore	92,09

2022	
	Pc (%)
Indicaz. presente e cor	98,80

2022	
	Pc (%)
Indicaz. presente e cor	32,48

2022	
	Pc (%)
	97,60

MISTERY LINEA 15

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

In ritardo
In orario
In anticipo
Totale

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

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

5.4 Annuncio vocale destinazione

In funzione
Non funzionante
Totale

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022	
n. oss.	%
54	54,0
33	33,0
13	13,0
100	100,0

Il ritardo medio registrato nei 54 casi indicati è stato di 3 minuti e 06 secondi.

L'anticipo medio registrato nei 13 casi indicati è stato di 1 minuto e 25 secondi

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
12	12,0	88	88,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

2022	
n. osservaz.	%
100	100,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
100	100,0

2022	%
76	76,0
24	24,0
100	100

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	79,80

2022	
	Pc (%)
NO	87,61
SI	100,00
SI	100,00
SI	99,24
SI	100,00
SI	100,00

2022	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	100,00

2022	
	Pc (%)
In funzione	79,80

MISTERY LINEA 15

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

a) In funzione (verde)
b) Fuori servizio (rosso)
c) Servizio senza emissione
f) Assente
Totale

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI			
2022		2022	
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
100	100,0	4	4,0
	0,0		0,0
	0,0		0,0
	0,0	96	96,0
100	100,0	100	100,0

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI	
2022	
	Pc (%)
Anteriore	100,00
2022	
	Pc (%)
Posteriore	100,00

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emettitrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
100	100,0	0	0,0	100	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0

2022	
	Pc (%)
presenza	100,00
presenza	97,93

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emettitrice Ducati
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
100	100,0	0	0,0	100	100,0
99	100,0	0	0,0	99	100,0

2022	
	Pc (%)
funzionamento	100,00
funzionamento	100,00

7.2. Validatori tradizionali STIMER

7.2.1 Funzionamento I° validatore	
7.2.2 Funzionamento II° validatore	non presente in 5 casi

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
99	99,0	1	1,0	100	100,0
95	100,0	0	0,0	95	100,0

2022	
	Pc (%)
funzionamento	98,36
funzionamento	93,45

MISTERY LINEA 15

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI	
		2022	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,02
Illeggibile	1	0	
	2	0	
Leggibile con fatica	3	6	
	4	5	
	5	7	
Leggibile	6	17	
	7	22	
	8	27	
Nitida	9	3	
	10	13	
		100	

9. Orario di timbratura

		2022	
		n. osserv.	%
In orario		100	100,0
In ritardo		0	0,0
In anticipo		0	0,0
Totale		100	100,0

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

		2022	
		n. osserv.	%
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)		0	0,0
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)		3	3,0
Contenuta		97	97,0
Totale		100	100,0

		MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI	
		2022	
		media pesata dei voti	
		7,23	
		Pc (%)	
>= 6		82,00%	
>= 7		65,00%	
>= 8		43,00%	
		2022	
		Pc (%)	
in orario		100,00	
		2022	
		Pc (%)	
a)+ b)		100,00	

MISTERY LINEA 15

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

11. Rumorosità dei freni

	2022	
	n. osserv.	%
No	100	100,0
Si, in modo leggero	0	0,0
Si, in modo insopportabile	0	0,0
Totale	100	100,0

2022	
	Pc (%)
	100,00

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

Valutazione		2022		
		Frequenza assoluta	Voto medio	
			7,86	
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0		
	2	0		
	Fatidiosa (interrompe attività)	3		0
		4		0
	Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	5		0
6		4		
7		16		
Non avvertibile	8	71		
	9	8		
	10	1		
		100		

2022	
media pesata dei voti	
7,85	

2022	
	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	96,00%
>= 8	80,00%

MISTERY LINEA 15

13. Apertura corretta porte

13.1 Anteriore
13.2 Posteriore
13.3 Centrale
13.4 Centrale II

14. Esposizione regolamento di servizio

Esposizione

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

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

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

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

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

2022	
Frequenza	medio
assoluta	#
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
1	6
16	72
5	72
6	5
6	6
100	100

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	#	100	100,0	100	100,0
7	#	93	93,0	100	100,0
0	#	100	100,0	100	100,0
0	#	100	100,0	100	100,0
1	#	99	99,0	100	100,0

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
	Pc (%)
SI	100,00

2022	
	Pc (%)
SI	100,00

2022	
media pesata dei voti	
7,92	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	99,00%
>= 8	83,00%

2022	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	89,03
NO	100,00
NO	100,00
NO	99,56

MISTERY LINEA 15

20. grado di affollamento durante il tragitto

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

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

Valutazione	
Fumo in scarico	

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

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

**MISTERY 2022
VALORI ASSOLUTI**

2022	
Frequenza assoluta #	medio
0	0
0	0
0	0
1	1
1	1
15	15
3	3
36	36
2	2
42	42
100	100

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

2022	
Frequenza assoluta #	medio
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
3	3
35	35
56	56
2	2
4	4
100	100

**MISTERY 2022
PERCENTUALE UTENTI**

2022	
media pesata dei voti	
7,69	

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	83,00%
>= 8	80,00%

2022	
	Pc (%)
NO	100,00

2022	
media pesata dei voti	
7,79	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	97,00%
>= 8	62,00%

MISTERY LINEA 15

2. Tipologia fermate

Palo di fermata
Pensilina
Totale

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

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022	
n. osserv.	%
23	23,0
77	77,0
100	100,0

2022			
presente	non presente	n. osserv.	%
7	93	100	7,0
77	23	100	77,0

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	8,23
1	0
2	0
3	2
4	2
5	1
6	8
7	8
8	45
9	0
10	34
	100

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
media pesata dei voti	
8,28	

	Pc (%)
>= 6	95,00%
>= 7	87,00%
>= 8	79,00%

MISTERY LINEA 15

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

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

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,53
1	0
2	0
3	0
4	0
5	2
6	16
7	23
8	48
9	8
10	3
	100

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,66
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	12
7	18
8	36
9	6
10	5
	77

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
media pesata dei voti	
7,40	
	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	82,00%
>= 8	59,00%

2022	
media pesata dei voti	
7,49	
	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	84,42%
>= 8	61,04%

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

2022			
SI	%	NO	%
4	4,0	96	96,0
7	7,0	93	93,0
92	92,0	8	8,0
86	86,0	14	14,0

2022	
	Pc (%)
NO	96,13
NO	91,96
SI	92,26
SI	86,01