



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2022”

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 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		2017		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 27

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	%
101	100,0	0	0,0	99	98,0
0	0,0	100	99,0	2	2,0
	0,0	1	1,0		0,0
101	100,0	101	100,0	101	100,0

2022	
n. osservaz.	%
101	100,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
101	100,0

2022	
n. osservaz.	%
88	87,1
12	11,9
1	1,0
101	100,0

2022	
n. osservaz.	%
100	99,0
1	1,0
0	0,0
0	0,0
101	100,0

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI	
2022	
	Pc (%)
Anteriore	100,00
2019	
	Pc (%)
Posteriore	97,18
2022	
	Pc (%)
Indicaz. presente e cor	100,00
2022	
	Pc (%)
Indicaz. presente e cor	84,66
2022	
	Pc (%)
	97,51

MISTERY LINEA 27

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

In ritardo	57	56,4
In orario	34	33,7
In anticipo	10	9,9
Totale	101	100,0

**MISTERY 2022
VALORI ASSOLUTI**

2022		n. oss.	%	Il ritardo medio registrato nei 57 casi indicati è stato di 2,42'	L'anticipo medio registrato nei 10 casi indicati è stato di 1,30'
In ritardo	57	56,4			
In orario	34	33,7			
In anticipo	10	9,9			
Totale	101	100,0			

2022		SI	%	NO	%	TOTALE	%
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	1	1,0	100	99,0	101	100,0	
4.1 Presenza pedana disabili	101	100,0	0	0,0	101	100,0	
4.2 Presenza posto passeggero	101	100,0	0	0,0	101	100,0	
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	100	99,0	1	1,0	101	100,0	
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	100	99,0	1	1,0	101	100,0	
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	100	99,0	1	1,0	101	100,0	

5.3 Esposizione della direzione

2022		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	
Totale	101	100,0	

5. 4 Annuncio vocale destinazione

2022		n. osservaz.	%
In funzione	95	94,1	
Non funzionante	6	5,9	
Totale	101	100,0	

DIFFERENZA 2019-2022

Differenza 2019-2022	
	-5,9
	-2,0
	7,9

Differenza 2019-2022

Differenza 2019-2022	
SI	NO
-3,0	3,0
0,0	0,0
1,0	-1,0
-1,0	1,0
-1,0	1,0
-1,0	1,0

Differenza 2019-2022

Differenza 2019-2022	
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0

Differenza 2019-2022

Differenza 2019-2022	
	1,0
	-1,0

**MISTERY 2022
PERCENTUALE UTENTI**

2022	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	84,71

2022

2022	
	Pc (%)
NO	99,62
SI	100,00
SI	100,00
SI	99,12
SI	98,90
SI	99,73

2022

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

2022

2022	
	Pc (%)
In funzione	94,19

MISTERY LINEA 27

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

a) In funzione (verde)	
b) Fuori servizio (rosso)	
c) Servizio senza emissione	
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante	
e) In servizio (verde), ma non funzionante	
f) Assente	
Totale	

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI			
2022		2022	
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
100	99	56	55
1	1	31	31
0	0	0	0
	0		0
	0		0
0	0	14	14
101	100,0	101	100

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittitrice Ducati	
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless	

2022					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
101	100,0	0	0,0	101	100,0
101	100,0	0	0,0	101	100,0

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittitrice Ducati	
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless	

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
101	100,0	0	0,0	101	100,0
101	100,0	0	0,0	101	100,0

7.2. Validatori tradizionali STIMER

7.2.1 Funzionamento I° validatore	
7.2.2 Funzionamento II° validatore	

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
101	100,0	0	0,0	101	100,0
100	99,0	1	1,0	101	100,0

DIFFERENZA 2019- 2022

Differenza 2019-2022	
Porta anteriore	Porta posteriore
2,0	-42,6
-1,0	29,7
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
-1,0	12,9

**MISTERY 2022
PERCENTUALE UTENTI**

2022	
	Pc (%)
Anteriore	99,51

2022	
	Pc (%)
Posteriore	68,88

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

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

2022	
	Pc (%)
funzionamento	100,00
funzionamento	99,12

MISTERY LINEA 27

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

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

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

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

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,87
1	
0	
1	
0	
0	
6	
13	
57	
22	
1	
101	

Diff. 2019-2022
1,24

2022	
media pesata dei voti	
	7,98
	Pc (%)
>= 6	98,02%
>= 7	92,08%
>= 8	79,21%

9. Orario di timbratura

In orario
In ritardo
In anticipo
Totale

2022	
n. osserv.	%
101	100,0
0	0,0
0	0,0
101	100,0

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

2022	
Pc (%)	
in orario	100,00

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)

	2022	
	n. osserv.	%
accettabile	67	66,3
contenuta	34	33,7
fastidiosa	0	0,0
Totale	101	100,0

Diff. 2019-2022
2,0
5,0
-6,9

2022	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

MISTERY LINEA 27

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

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

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

11. Rumorosità dei freni

	2022	
	n. osserv.	%
a) Si, in modo leggero	3	3,0
b) No	98	97,0
c) Si, in modo insopportabile	0	0,0
Totale	101	100,0

Diff. 2019-2022
-2,0
2,0
0,0

2022	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

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

Valutazione	2022	
	Frequenza assoluta	Voto medio
		7,87
Fastidiosa	1	0
	2	0
	3	0
	4	0
	5	0
Sopportabile	6	1
	7	16
	8	79
	9	5
Irrilevante	10	0
	101	

Diff. 2019-2022
0,5

2022	
media pesata dei voti	
	7,89

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	99,01%
>= 8	83,17%

MISTERY LINEA 27

13. Apertura corretta porte

13.1 Anteriore
13.2 Posteriore
13.3 Centrale
13.4 Centrale II

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
101	100,0	0	0,0	101	100,0
101	100,0	0	0,0	101	100,0
101	100,0	0	0,0	101	100,0
79	100,0	0	0,0	79	100,0

13.14 n. 22 nr

14. Esposizione regolamento di servizio

Esposizione

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
93	92,1	8	7,9	101	100,0

15. Pulizia del mezzo

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

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,95
0	
0	
0	
0	
0	
4	
3	
88	
6	
0	
101	

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	101	100,0	101	100,0
0	0,0	101	100,0	101	100,0
0	0,0	101	100,0	101	100,0
2	2,0	99	98,0	101	100,0
2	2,0	99	98,0	101	100,0

DIFFERENZA 2019- 2022

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

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

Diff. 2019-2022
.
-4,0

Diff. 2019-2022
0,7

Diff. 2019-2022
.
0,0
0,0
-1,0
-39,6
-37,6

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
	Pc (%)
SI	100,00

2022	
	Pc (%)
SI	91,48

2022	
media pesata dei voti	
	7,91

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	96,04%
>= 8	93,07%

2022	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00
NO	98,08
NO	98,08

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

2022 VALORI ASSOLUTI

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	8,21
	0
	0
	0
	0
	0
	6
	17
	47
	12
	19
	101

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

Valutazione	
Fumo in scarico	

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	101	100,0	101	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione	
Non sopportabile	1
	2
Fastidiosa	3
	4
	5
Conforme alta rumorosità stadale	6
	7
	8
	9
Bassa	10

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	8,00
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	101
	0
	0
	101

DIFFERENZA 2019- 2022

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

Diff. 2019-2022

0,21

Diff. 2019-2022

1,0

Diff. 2019-2022

0,6

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022

media pesata dei voti

7,65

Pc (%)

>= 6 100,00%

>= 7 94,06%

>= 8 77,23%

2022

Pc (%)

NO 100

Pc (%)

>= 6 100,00%

>= 7 100,00%

>= 8 100,00%

MISTERY LINEA 27

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
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Ben riconoscibile ed esposta	10

**MISTERY 2022
VALORI ASSOLUTI**

2022	
n. osserv.	%
54	53,5
47	46,5
101	100,0

2022		2022	
presente	non presente	n. osserv.	%
35	66	101	34,7
47	46	93	50,5

3.2 n., 8 nr

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,85
0	
0	
0	
0	
0	
2	
11	
88	
0	
0	
101	

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

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

Diff. 2019-2022
15,8
33,7

Diff. 2019-2022
0,2

**MISTERY 2022
PERCENTUALE UTENTI**

2022
media pesata dei voti
7,78

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	98,02%
>= 8	87,13%

MISTERY LINEA 27

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

Valutazione	
Molto sporca (sporczia diffusa)	1
	2
Sporca	3
	4
	5
Sporczia residua	6
	7
Assenza di sporczia	8
	9
Pulita	10

(*) N. 1 non rilevata

6. Pulizia bacheca pubblicità

Valutazione	
Molto sporca (sporczia diffusa)	1
	2
Sporca	3
	4
	5
Sporczia residua	6
	7
Assenza di sporczia	8
	9
Pulita	10

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

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,73
0	
0	
0	
0	
2	
23	
76	
0	
0	
101	

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,80
0	
0	
0	
0	
3	
4	
44	
0	
0	
51	

2022		2022		TOTALE
SI	%	NO	%	
0	0,0	101	100,0	101
2	2,0	99	98,0	101
70	69,3	31	30,7	101
62	61,4	39	38,6	101

DIFFERENZA 2019- 2022

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

Diff. 2019-2022
0,7

Diff. 2019-2022
0,6

Diff. 2019-2022
5,0
9,9

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
media pesata dei voti	
7,61	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	98,02%
>= 8	75,25%

2022	
media pesata dei voti	
7,71	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	94,12%
>= 8	86,27%

2022	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	97,41
SI	68,21
SI	63,69