



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2023”

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

**MISTERY 2023
VALORI ASSOLUTI**

2. Tipologia fermate

	2023	
	n. osserv.	%
Palo di fermata	57	57,0
Pensilina	43	43,0
Totale	100	100,0

Accessori

	2023		2023	
	presente	non presente	n. osserv.	%
3.1 Pann. a messaggi variabile	28	72	100	28,0
3.2 bacheca pubblicità	30	70	100	30,0

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		2023	
		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,74
Non riconoscibile	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	1	
	6	8	
	7	31	
	8	42	
	9	12	
	10	6	
Ben riconoscibile ed esposta			
		100	

DIFFERENZA 2023- 2022

(VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2023-2022
3,5
-3,5
Diff. 2023-2022
-6,7
-20,5
Diff. 2023-2022
-0,1

**MISTERY 2023
PERCENTUALE UTENTI**

2023	
media pesata dei voti	
7,80	
	Pc (%)
>= 6	99,00%
>= 7	91,00%
>= 8	60,00%

MISTERY LINEA 27

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

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

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio 7,35
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	1	
	5	6	
Sporca	6	15	
	7	29	
Sporcizia residua	8	35	
	9	12	
Assenza di sporcizia	10	2	
Pulita			
(*) N. 1 non rilevata		100	

6. Pulizia bacheca pubblicità

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio 6,86
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	3	
	5	2	
Sporca	6	28	
	7	43	
Sporcizia residua	8	21	
	9	3	
Assenza di sporcizia	10	0	
Pulita			
		100	

Condizioni fermate

	2023		2023		TOTALE
	SI	%	NO	%	
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)	3	3,0	97	97,0	100
8. Scritte o adesivi sui cartelli	23	23,0	77	77,0	100
9.1. Accessibilità della fermata	77	77,0	23	23,0	100
9.2. Presenza informazioni regole viaggio	23	23,0	77	77,0	100

DIFFERENZA 2023- 2022

(VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2023-2022
-0,4
Diff. 2023-2022
-0,9
Diff. 2023-2022
-3,0
-21,0
-7,7
38,4

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
media pesata dei voti	
7,22	
	Pc (%)
>= 6	93,00%
>= 7	78,00%
>= 8	49,00%
2023	
media pesata dei voti	
6,88	
	Pc (%)
>= 6	95,00%
>= 7	67,00%
>= 8	24,00%
2023	
	Pc (%)
NO	98,54
NO	77,65
SI	82,12
SI	22,72

MISTERY LINEA 27

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

		2023		Il ritardo medio registrato nei 64 casi indicati è stato di 2,63' L'anticipo medio registrato nei 13 casi indicati è stato di 1,46'
	n. oss.	%		
In ritardo	64	64,0		
In orario	23	23,0		
In anticipo	13	13,0		
Totale	100	100,0		

		2023					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%	
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	3	3,0	97	97,0	100	100,0	
4.1 Presenza pedana disabili	99	99,0	1	1,0	100	100,0	
4.2 Presenza posto passeggero	99	99,0	1	1,0	100	100,0	
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	100	100,0	0	0,0	100	100,0	
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	99	99,0	1	1,0	100	100,0	
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	100	100,0	0	0,0	100	100,0	

		2023	
	n. osservaz.	%	
Indicazione presente e corretta	100	100,0	
Manca indicatore di destinazione	0	0,0	
Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore		0,0	
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)		0,0	
Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza		0,0	
Totale	100	100,0	

5. 4 Annuncio vocale destinazione

	2023	%
In funzione	98	98,0
Non funzionante	2	2,0
Totale	100	100,0

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2023-2022

Differenza 2023-2022

7,6

-10,7

3,1

Differenza 2023-2022

SI

2,0

-1,0

-1,0

1,0

0,0

1,0

NO

-2,0

1,0

1,0

-1,0

0,0

-1,0

Differenza 2023-2022

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

Differenza 2023-2022

3,9

-3,9

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023

Pc (%)

In orario - rit. Max 3'

78,66

2023

Pc (%)

NO

98,07

SI

99,76

SI

99,76

SI

100,00

SI

99,33

SI

100,00

2023

Pc (%)

Indicaz. presente e corretta

100,00

2023

Pc (%)

In funzione

97,80

MISTERY LINEA 27

**MISTERY 2023
VALORI ASSOLUTI**

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

	2023		2023	
	Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
a) In funzione (verde)	97	97	97	97
b) Fuori servizio (rosso)	2	2	1	1
c) Servizio senza emissione		0		0
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante		0		0
e) In servizio (verde), ma non funzionante		0		0
f) Assente	1	1	2	2
Totale	100	100,0	100	100

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

	2023					
	SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
7.0.1 Emittitrice Ducati	98	98,0	2	2,0	100	100,0
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless	99	99,0	1	1,0	100	100,0

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

	2023					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
7.1.1 Emittitrice Ducati	97	99,0	1	1,0	98	100,0
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless	99	99,0	1	1,0	100	100,0

Eme ducati n.2 non present

7.2. Validatori tradizionali STIMER

	2023					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
7.2.1 Funzionamento I° validatore	100	100,0	0	0,0	100	100,0
7.2.2 Funzionamento II° validatore	98	100,0	0	0,0	98	100,0

Eme ducati n.2 non present

DIFFERENZA 2023-2022

Differenza 2023-2022	
Porta anteriore	Porta posteriore
-2,0	41,6
1,0	-29,7
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
1,0	-11,9

Differenza 2023-2022

-2,0
-1,0

Differenza 2023-2022

-1,0
-1,0

Differenza 2023-2022

0,0
1,0

**MISTERY 2023
PERCENTUALE UTENTI**

2023	
	Pc (%)
Anteriore	97,05

2023	
	Pc (%)
Posteriore	97,05

2023	
	Pc (%)
presenza	97,72
presenza	98,74

2023	
	Pc (%)
funzionamento	98,07
funzionamento	100,00

2023	
	Pc (%)
funzionamento	100,00
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 27

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

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

2023	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	6,96
1	
6	
8	
7	
14	
15	
26	
18	
5	
100	

DIFFERENZA 2023- 2022

(VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2023-2022

-0,91

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023

media pesata dei voti

7,00

Pc (%)

>= 6 78,00%

>= 7 64,00%

>= 8 49,00%

9. Orario di timbratura

In orario	99	98,0
In ritardo		0,0
In anticipo	1	1,0
Totale	100	99,0

2023	
n. osserv.	%
99	98,0
	0,0
1	1,0
100	99,0

Diff. 2023-2022

-2,0

0,0

1,0

2023

Pc (%)

in orario **99,88**

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)

accettabile	17	17,0
contenuta	83	83,0
fastidiosa	0	0,0
Totale	100	100,0

2023	
n. osserv.	%
17	17,0
83	83,0
0	0,0
100	100,0

Diff. 2023-2022

-49,3

49,3

0,0

2023

Pc (%)

a)+ b) **100,00**

MISTERY LINEA 27

11. Rumorosità dei freni

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

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

2022	
n. osserv.	%
4	4,0
96	96,0
0	0,0
100	100,0

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

Valutazione	
Fastidiosa	1
	2
	3
	4
	5
Sopportabile	6
	7
	8
	9
Irrilevante	10

2023	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,75
0	
0	
0	
0	
0	
4	
25	
63	
8	
0	
100	

DIFFERENZA 2023- 2022 (VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2023-2022
1,0
-1,0
0,0

Diff. 2023-2022
-0,1

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

2023	
media pesata dei voti	
	7,68

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	96,00%
>= 8	71,00%

MISTERY LINEA 27

13. Apertura corretta porte

13.1 Anteriore	
13.2 Posteriore	
13.3 Centrale	
13.4 Centrale II	

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
99	99,0	1	1,0	100	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0
88	98,9	1	1,1	89	100,0

n.11 non presente

14. Esposizione regolamento di servizio

Esposizione	

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
91	91,0	9	9,0	100	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

2023	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,70
0	
0	
0	
0	
0	
5	
26	
63	
6	
0	
100	

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	

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
1	1,0	99	99,0	100	100,0
1	1,0	99	99,0	100	100,0
3	3,0	97	97,0	100	100,0
1	1,0	99	99,0	100	100,0
1	1,0	97	99,0	98	100,0

19.2 n. 2 non rilevate

DIFFERENZA 2023- 2022

(VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2023-2022
-1,0
-1,0
-1,0
-1,1

Diff. 2023-2022
.
-1,1

Diff. 2023-2022
-0,3

Diff. 2023-2022
.
1,0
1,0
3,0
-1,0
-1,0

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
SI	98,43

2023	
	Pc (%)
SI	93,35

2023	
media pesata dei voti	
	7,65

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	95,00%
>= 8	69,00%

2023	
	Pc (%)
NO	97,72
NO	97,72
NO	96,34
NO	97,72
NO	97,68

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

2023 VALORI ASSOLUTI		
2023		
Frequenza assoluta	Voto medio	
	8,14	
	0	
	0	
	2	
	0	
	4	
	7	
	15	
	33	
	13	
	26	
	100	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

Valutazione	
Fumo in scarico	

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	100	100,0	100	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

2023		
Frequenza assoluta	Voto medio	
	7,94	
	0	
	0	
	0	
	0	
	0	
	2	
	11	
	78	
	9	
	0	
	100	

DIFFERENZA 2023- 2022

(VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2023-2022

-0,07

Diff. 2023-2022

0,0

Diff. 2023-2022

-0,1

MISTERY 2023

PERCENTUALE UTENTI

2023

media pesata dei voti

7,41

Pc (%)

>= 6 94,00%

>= 7 87,00%

>= 8 72,00%

2023

Pc (%)

NO 100

Pc (%)

>= 6 100,00%

>= 7 98,00%

>= 8 87,00%