



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2023”

Linea 35

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 35

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 pedana disabili
4.2 Presenza posto passeggero
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 2023 VALORI ASSOLUTI

2023	
n. oss.	%
55	55,0
27	27,0
18	18,0
100	100,0

Il ritardo medio registrato nei 55 casi indicati è stato di 3 minuti e 21 secondi.

L'anticipo medio registrato nei 18 casi indicati è stato di 1 minuto e 23 secondi

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

2023	
n. osservaz.	%
99	99,0
1	1,0
	0,0
	0,0
100	100,0

2023	%
93	93,0
7	7,0
100	100

DIFFERENZA 2023 - 2022

Differenza 2023-2022
42,9
7,8
-50,7

Differenza 2023-2022	
SI	NO
-2,0	2,0
6,1	-6,1
2,0	-2,0
1,0	-1,0
2,0	-2,0
0,0	0,0

Differenza 2023-2022
0,0
0,0
0,0
0,0
0,0

Differenza 2023-2022
19,3
-19,3

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	73,51

2023	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2023	
	Pc (%)
Indicaz. presente e c	97,71

2023	
	Pc (%)
In funzione	93,48

MISTERY LINEA 35

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

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

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittitrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittitrice Ducati
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

7.2. Validatori tradizionali STIMER

7.2.1 Funzionamento I° validatore
7.2.2 Funzionamento II° validatore

np: 18

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

2023		2023	
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
87	87	94	94
9	9	3	3
2	2	2	2
2	2	1	1
100	100	100	100

2023					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
92	92,0	8	8,0	100	100,0
98	98,0	2	2,0	100	100,0

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
90	90,0	10	10,0	100	100,0
93	93,0	7	7,0	100	100,0

7.1.1. di cui n. 8 non presente

7.1.2. di cui n. 2 non presente

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
98	98,0	2	2,0	100	100,0
78	95,1	4	4,9	82	100,0

n. 18 non presente validatore

Differenza 2023-2022

Differenza 2023-2022	
Porta anteriore	Porta posteriore
-11,0	28,3
8,0	-14,2
2,0	2,0
1,0	-16,2

Differenza 2023-2022	
SI	NO
-8,0	8,0
0,0	0,0

Differenza 2023-2022	
SI	NO
-10,0	10,0
-5,0	5,0

Differenza 2023-2022	
SI	NO
-2,0	2,0
-2,9	2,9

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
Anteriore	94,50

2023	
	Pc (%)
Posteriore	95,98

2023	
	Pc (%)
presenza	89,00
presenza	96,33

2023	
	Pc (%)
funzionamento	86,09
funzionamento	96,33

2023	
	Pc (%)
funzionamento	98,32
funzionamento	97,76

MISTERY LINEA 35

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2023- 2022

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio 6,71
Illeggibile	1	0	
	2	1	
Leggibile con fatica	3	1	
	4	2	
	5	18	
Leggibile	6	29	
	7	16	
	8	20	
Nitida	9	8	
	10	5	
		100	

Diff. 2023-2022
-0,13

2023	
media pesata dei voti	
6,78	
	Pc (%)
>= 6	78,00%
>= 7	49,00%
>= 8	33,00%

9. Orario di timbratura

		2023	
		n. osserv.	%
In orario		100	100,0
In ritardo		0	0,0
In anticipo		0	0,0
Totale		100	100,0

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

2023	
	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)

		2023	
		n. osserv.	%
accettabile		30	30,0
contenuta		70	70,0
fastidiosa		0	0,0
Totale		100	100,0

Diff. 2023-2022
6,8
-6,8
0,0

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

MISTERY LINEA 35

11. Rumorosità dei freni

		MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI	
		2023	
		n. osserv.	%
Si, in modo leggero		7	7,0
No		93	93,0
Si, in modo insopportabile		0	0,0
Totale		100	100,0

DIFFERENZA 2023- 2022
Diff. 2023-2022
0,9
-0,9
0,0

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI	
2023	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

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

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio 6,80
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0	
	2	0	
Fatidiosa (interrompe attività)	3	2	
	4	1	
	5	14	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6	24	
	7	25	
	8	26	
	9	7	
Non avvertibile	10	1	
		100	

DIFFERENZA 2023- 2022
Diff. 2023-2022
-0,55

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI	
2023	
media pesata dei voti	
7,00	
	Pc (%)
>= 6	83,00%
>= 7	59,00%
>= 8	34,00%

MISTERY LINEA 35

13. Apertura corretta porte

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI						
2023						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore	100	100,0	0	0,0	100	100,0
13.2 Posteriore	100	100,0	0	0,0	100	100,0
13.3 Centrale np. 16	84	100,0	0	0,0	84	100,0
13.4 Centrale II np. 46	52	96,3	2	3,7	54	100,0

13.3 n.16 non presente porta centrale

13.4 n.46 non presente porta centrale II

14. Esposizione regolamento di servizio

2023						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	87	87,0	13	13,0	100	100,0

15. Pulizia del mezzo

Valutazione	2023	
	Frequenza assoluta	Voto medio
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	0	6,87
Sporco	1	
	7	
	2	
	3	
Sporcizia residuale	19	
	28	
Assenza di sporcizia	31	
	7	
Pulizia ottima	2	
	100	

Condizioni interne

2023						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	2	2,0	98	98,0	100	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	0	0,0	100	100,0	100	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	2	2,0	98	98,0	100	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	39	39,0	61	61,0	100	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	13	13,0	87	87,0	100	100,0

DIFFERENZA 2023 - 2022

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

Diff. 2023-2022
5,18

Diff. 2023-2022
-0,18

Diff. 2023-2022
-2,0
0,0
1,0
-7,7
-2,9

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	98,68

2023	
	Pc (%)
SI	85,99

2023	
media pesata dei voti	
	6,85

	Pc (%)
>= 6	87,00%
>= 7	68,00%
>= 8	40,00%

2023	
	Pc (%)
NO	97,71
NO	100,00
NO	98,78
NO	65,16
NO	88,74

MISTERY LINEA 35

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

20. grado di affollamento durante il tragitto

Valutazione	2023	
	Frequenza assoluta	Voto medio
		7,77
Impossibilità di salita	0	
	0	
Ressa con difficoltà di spostamento	6	
	1	
	2	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	12	
	22	
Posta a sedere per tutti	21	
	9	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	27	
	100	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

	2023					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico	0	0,0	100	100,0	100	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione	2023	
	Frequenza assoluta	Voto medio
		7,31
Non sopportabile	0	
	0	
Fastidiosa	0	
	1	
	3	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	18	
	37	
	24	
	17	
Non rilevante	0	
	100	

DIFFERENZA 2023- 2022

Diff. 2023-2022

-0,42

Diff. 2023-2022

0,0

Diff. 2023-2022

-0,2

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023

media pesata dei voti

6,89

Pc (%)

>= 6

91,00%

>= 7

79,00%

>= 8

57,00%

2023

Pc (%)

NO

100,00

2023

media pesata dei voti

7,36

Pc (%)

>= 6

96,00%

>= 7

78,00%

>= 8

41,00%

MISTERY LINEA 35

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 2023 VALORI ASSOLUTI

2023	
n. osserv.	%
46	46,0
54	54,0
100	100,0

2023			
presente	non presente	n. osserv.	%
29	71	100	29,0
44	56	100	44,0

2023	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,45
0	
0	
3	
6	
14	
27	
29	
12	
9	
100	

DIFFERENZA 2023 - 2022

Diff. 2023-2022
1,6
-1,6

Diff. 2023-2022
-9,4
-2,9

Diff. 2023-2022
0,6

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

na
na

na
na

2023

media pesata dei voti

7,23

Pc (%)

>= 6 91,00%

>= 7 77,00%

>= 8 50,00%

MISTERY LINEA 35

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

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

2023	
Frequenza assoluta	Voto medio
	6,72
0	
2	
0	
5	
11	
25	
25	
22	
8	
2	
100	

DIFFERENZA 2023 - 2022

Diff. 2023-2022
-0,2

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
media pesata dei voti	
6,17	
	Pc (%)
>= 6	82,00%
>= 7	57,00%
>= 8	32,00%

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

2023	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,06
0	
0	
0	
2	
7	
26	
28	
26	
7	
4	
100	

Diff. 2023-2022
0,6

2023	
media pesata dei voti	
7,04	
	Pc (%)
>= 6	91,00%
>= 7	65,00%
>= 8	37,00%

Condizioni fermate

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

2023			
SI	%	NO	%
4	4,0	96	96,0
10	10,0	90	90,0
70	70,0	30	30,0
30	30,0	70	70,0

Diff. 2023-2022
100
-2,0
100
6,2
100
28,6
100
-23,5

2023	
	Pc (%)
NO	97,90
NO	87,53
SI	64,41
SI	19,23