



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2022”

Linea 94

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 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)		MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2018		Differenza 2018-2017		2018	
	n. oss.	%		Pc (%)	n. oss.	%				Pc (%)
a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)										
b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile)										
c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso)			a) + b)						a) + b)	
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 94

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	%
45	90,0	nr	nr	47	94,0
5	10,0	nr	nr	3	6,0
	0,0	nr	nr		0,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0

porta centrale non presente

2022	
n. osservaz.	%
44	88,0
4	8,0
0	0,0
2	4,0
50	100,0

2022	
n. osservaz.	%
21	42,0
22	44,0
7	14,0
50	100,0

2022	
n. osservaz.	%
31	62,0
19	38,0
0	0,0
0	0,0
50	100,0

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
	Pc (%)
Anteriore	92,49

2022	
	Pc (%)
Posteriore	96,24

2022	
Indicaz. presente e corretta	Pc (%)
	92,58

2022	
Indicaz. presente e corretta	Pc (%)
	42,35

2022	
	Pc (%)
	59,44

MISTERY LINEA 94

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

(*) N.2 NON RILEVATE

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

2022	
n. oss.	%
32	64,0
13	26,0
5	10,0
50	100,0

Il ritardo medio registrato nei 32 casi indicati è stato di 5 minuti e 9 secondi.

L'anticipo medio registrato nei 5 casi indicati è stato di 2 minuti e 20 secondi

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	50	100,0
44	88,0	6	12,0	50	100,0
45	90,0	5	10,0	50	100,0
49	98,0	1	2,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
49	98,0	1	2,0	50	100,0

2022	
n. osservaz.	%
50	100,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
50	100,0

2022	%
38	76,0
12	24,0
50	100

DIFFERENZA 2019-2022

Differenza 2019-2022
-14,0
8,0
6,0

Differenza 2019-2022	
SI	NO
0,0	0,0
4,0	-4,0
66,0	-66,0
-2,0	2,0
0,0	0,0
-2,0	2,0

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

Differenza 2019-2022
-4,0
4,0

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 5'	62,63

2022	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	90,05
SI	92,30
SI	96,71
SI	100,00
SI	99,44

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

2022	
	Pc (%)
In funzione	76,62

MISTERY LINEA 94

6. 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

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emettrici Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emettrici 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

**MISTERY 2022
VALORI ASSOLUTI**

2022		2022	
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
5	10	2	4
0	0	0	0
45	90	45	90
	0		0
	0		0
	0	3	6
50	100	50	100

2022					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
nd		nd			0
nd		nd			0

mezzo suburbano sul cui servizio non è prevista la presenza dei dispositivi di vendita titoli di viaggio

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
nd		nd			0
nd		nd			0

mezzo suburbano sul cui servizio non è prevista la presenza dei dispositivi di vendita titoli di viaggio

2022					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
49	98,0	1	2,0	50	100,0
nr	nr	nr	nr	nr	nr

DIFFERENZA 2019- 2022

Differenza 2019-2022	
Porta anteriore	Porta posteriore
10,0	4,0
0,0	0,0
-10,0	-10,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	6,0

**MISTERY 2022
PERCENTUALE UTENTI**

2022	
	Pc (%)
Anteriore	100,00

2022	
	Pc (%)
Posteriore	100,00

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

2022	
	100,00
funzionamento	100,00
funzionamento	100,00

2022	
	Pc (%)
funzionamento	97,18
funzionamento	

MISTERY LINEA 94

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2022- 2019 (VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2019)	MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI
		2022		Diff. 2022-2019	2022
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio 6,51		media pesata dei voti
Illeggibile	1	0		-1,09	6,28
	2	1			
Leggibile con fatica	3	2			
	4	2			
	5	5			
Leggibile	6	14			Pc (%)
	7	13			>= 6 79,59%
	8	7			>= 7 51,02%
	9	3			>= 8 24,49%
Nitida	10	2			
		49			

n. 1 NR

9. Orario di timbratura

		2022		Diff. 2022-2019	2022
		n. osserv.	%	Diff. 2022-2019	Pc (%)
In orario		49	100,0	0,0	in orario 100,00
In ritardo		0	0,0	0,0	
In anticipo		0	0,0	0,0	
Totale		49	100,0		

nr.: 4

n. 1 NR

* 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		Diff. 2022-2019	2022
		n. osserv.	%	Diff. 2022-2019	Pc (%)
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)		6	12,0	-50,0	a)+ b) 100,00
Contenuta		44	88,0	58,0	
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)		0	0,0	-8,0	
Totale		50	100,0		

MISTERY LINEA 94

11. Rumorosità dei freni

	2022	
	n. osserv.	%
Si, in modo leggero	3	6,0
No	47	94,0
Si, in modo insopportabile	0	0,0
Totale	50	100,0

MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

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

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2022-2019
-22,0
24,0
-2,0

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

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

Valutazione		2022		Voto medio 7,50
		Frequenza assoluta		
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0		
	2	0		
	3	0		
	4	1		
	5	3		
Fatidiosa (interrompe attività)	6	4		
	7	12		
	8	23		
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	9	6		
	10	1		
Non avvertibile		50		

Diff. 2022-2019
0,72

2022	
media pesata dei voti	
	6,99
Pc (%)	
>= 6	92,00%
>= 7	84,00%
>= 8	60,00%

MISTERY LINEA 94

**MISTERY 2022
VALORI ASSOLUTI**

13. Apertura corretta porte

	2022					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore	50	100,0	0	0,0	50	100,0
13.2 Posteriore	50	100,0	0	0,0	50	100,0
13.3 Centrale	21	100,0	0	0,0	21	100,0
13.4 Centrale II						

13.3 n. 29 non presente

14. Esposizione regolamento di servizio

	2022					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	36	72,0	14	28,0	50	100,0

15. Pulizia del mezzo

Valutazione	2022	
	Frequenza assoluta	Voto medio
		7,50
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0
	2	0
Sporco	3	0
	4	1
	5	3
Sporcizia residuale	6	4
	7	12
Assenza di sporcizia	8	23
	9	6
Pulizia ottima	10	1
	50	

Condizioni interne

	2022					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	0	0,0	50	100,0	50	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	0	0,0	50	100,0	50	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	2	4,0	48	96,0	50	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	11	22,0	39	78,0	50	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	1	2,0	49	98,0	50	100,0

DIFFERENZA 2022- 2019
(VAL. ASS. 2022 - VAL. ASS. 2018)

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

Diff. 2022-2019
6,00

Diff. 2022-2019
-0,20

Diff. 2022-2019
0,0
2,0
0,0
24,0
12,0

**MISTERY 2022
PERCENTUALE UTENTI**

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

2022	
	Pc (%)
SI	76,06

2022	
media pesata dei voti	
	7,51

	Pc (%)
>= 6	92,00%
>= 7	84,00%
>= 8	60,00%

2022	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	100,00
NO	95,59
NO	77,84
NO	96,62

MISTERY LINEA 94

**MISTERY 2022
VALORI ASSOLUTI**

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2022	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			6,98
Impossibilità di salita	1	1	
	2	1	
Ressa con difficoltà di spostamento	3	2	
	4	3	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	5	3	
	6	6	
Posta a sedere per tutti	7	12	
	8	9	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	9	9	
	10	4	
		50	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

		2022					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico		0	0,0	50	100,0	50	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2022	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,64
Non sopportabile	1	0	
	2	0	
Fastidiosa	3	0	
	4	0	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	5	1	
	6	7	
	7	11	
	8	22	
Non rilevante	9	8	
	10	1	
		50	

DIFFERENZA 2022- 2019
(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2018)

Diff. 2022-2019	.
	-0,46

Diff. 2022-2019	.
	0,0

Diff. 2022-2019	.
	0,7

**MISTERY 2022
PERCENTUALE UTENTI**

2022	
media pesata dei voti	
6,44	

	Pc (%)
>= 6	80,00%
>= 7	68,00%
>= 8	44,00%

2022	
	Pc (%)
NO	100,00

2022	
media pesata dei voti	
7,60	

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	84,00%
>= 8	62,00%

MISTERY LINEA 94

2. Tipologia fermate

Palo di fermata	
Pensilina	
Totale	

Accessori

3.1 Pann. a messaggi variabile	
3.2 Bacheca 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.	%
19	38,0
31	62,0
50	100,0

2022			
presente	non presente	n. osserv.	%
15	35	50	30,0
15	34	49	30,6

3.2 n. 1 nr

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	6,20
0	
0	
1	
4	
7	
17	
14	
7	
0	
0	
50	

DIFFERENZA 2019- 2022

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

Diff. 2019-2022

-12,0

12,0

Diff. 2019-2022

5,0

3,0

Diff. 2019-2022

-0,5

MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

2022

media pesata dei voti

6,04

Pc (%)

>= 6 76,00%

>= 7 42,00%

>= 8 14,00%

MISTERY LINEA 94
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

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 2019
VALORI ASSOLUTI**

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	6,18
0	
1	
4	
3	
6	
12	
13	
9	
2	
0	
50	

2022	
Frequenza assoluta	Voto medio
	6,72
0	
0	
0	
0	
2	
18	
22	
8	
0	
0	
50	

2019			
SI	%	NO	%
0	0,0	50	100,0
1	2,0	49	98,0
38	76,0	12	24,0
22	44,0	28	56,0

DIFFERENZA 2019- 2022
(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2018)

Diff. 2019-2022
-0,5

Diff. 2019-2022
-0,5

Diff. 2019-2022
4,0
36,0
50
50
50
50

**MISTERY 2022
PERCENTUALE UTENTI**

2022	
media pesata dei voti	
	6,19

	Pc (%)
>= 6	72,00%
>= 7	48,00%
>= 8	22,00%

2022	
media pesata dei voti	
	6,72

	Pc (%)
>= 6	96,00%
>= 7	60,00%
>= 8	16,00%

2022	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	98,04
NO	76,02
NO	50,42