



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2023”

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 <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)										
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

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 2023 VALORI ASSOLUTI

2023	
n. oss.	%
28	56,0
13	26,0
9	18,0
50	100,0

Il ritardo medio registrato nei 28 casi indicati è stato di 3 minuti e 54 secondi.

L'anticipo medio registrato nei 9 casi indicati è stato di 1 minuto e 33 secondi

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
49	98,0	1	2,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
49	98,0	1	2,0	50	100,0

2023	
n. osservaz.	%
50	100,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
50	100,0

2023	%
49	98,0
1	2,0
50	100

DIFFERENZA 2023-2022

Differenza 2023-2022
-8,0
0,0
8,0

Differenza 2023-2022		
SI		NO
0,0		0,0
12,0		-12,0
8,0		-8,0
2,0		-2,0
0,0		0,0
0,0		0,0

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

Differenza 2023-2022	
22,0	
-22,0	

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 5'	61,89

2023	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	100,00
SI	96,80
SI	100,00
SI	100,00
SI	99,36

2023	
	Pc (%)
Indicaz. presente e c	100,00

2023	
	Pc (%)
In funzione	98,64

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 2023 VALORI ASSOLUTI

2023		2023	
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
4	8	3	6
0	0	3	6
46	92	43	86
	0		0
	0		0
	0	1	2
50	100	50	100

2023		2023		2023	
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
4	8	46	92	50	100
18	36	32	64	50	100

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

2023		2023		2023	
SI	%	NO	%	TOTALE	%
4	8	46	92	50	100
14	28	36	72	50	100

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

2023		2023		2023	
SI	%	NO	%	TOTALE	%
49	98,0	1	2,0	50	100,0
26	96,3	1	2,0	27	98,3

n.23 non presente secondo validatore

DIFFERENZA 2023-2022

Differenza 2023-2022	
Porta anteriore	Porta posteriore
-2,0	2,0
0,0	6,0
2,0	-4,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	-4,0

Differenza 2023-2022

0,0

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
Anteriore	100,00

2023	
	Pc (%)
Posteriore	97,92

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

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

2023	
	Pc (%)
funzionamento	96,96
funzionamento	98,14

MISTERY LINEA 94

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

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

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			5,98
Illeggibile	1	0	
	2	0	
Leggibile con fatica	3	2	
	4	7	
	5	10	
Leggibile	6	15	
	7	5	
	8	10	
Nitida	9	0	
	10	1	
		50	

Diff. 2023-2022
-0,53

2023
media pesata dei voti
5,90

9. Orario di timbratura

		2023	
		n. osserv.	%
In orario		50	100,0
In ritardo			0,0
In anticipo			0,0
Totale		50	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 (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)		1	2,0
Contenuta		49	98,0
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)		0	0,0
Totale		50	100,0

Diff. 2023-2022
-10,0
10,0
0,0

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

MISTERY LINEA 94

11. Rumorosità dei freni

	2023	
	n. osserv.	%
Si, in modo leggero	4	8,0
No	46	92,0
Si, in modo insopportabile	0	0,0
Totale	50	100,0

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

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

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2023-2022
2,0
-2,0
0,0

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

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

Valutazione		2023	
		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,24
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0	
	2	0	
Fatidiosa (interrompe attività)	3	0	
	4	0	
	5	1	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6	13	
	7	13	
	8	19	
	9	4	
Non avvertibile	10	0	
		50	

Diff. 2023-2022
-0,26

2023	
media pesata dei voti	
	7,26
	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	72,00%
>= 8	46,00%

MISTERY LINEA 94

13. Apertura corretta porte

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI						
2023						
	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	28	100,0	0	0,0	28	100,0
13.4 Centrale II						

13.3 n. 22 porta non presente

14. Esposizione regolamento di servizio

2023						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	42	84,0	8	16,0	50	100,0

15. Pulizia del mezzo

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,40
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	
	2	0	
Sporco	3	0	
	4	0	
	5	2	
Sporcizia residuale	6	10	
	7	11	
Assenza di sporcizia	8	21	
	9	5	
Pulizia ottima	10	1	
		50	

Condizioni interne

2023						
	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	0	0,0	50	100,0	50	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	12	24,0	38	76,0	50	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	4	8,0	46	92,0	50	100,0

DIFFERENZA 2023- 2022

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

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

Diff. 2023-2022
12,00

Diff. 2023-2022
-0,10

Diff. 2023-2022
0,0
0,0
4,0
-2,0
-6,0

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

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

2023	
	Pc (%)
SI	81,91

2023	
media pesata dei voti	
	7,42

	Pc (%)
>= 6	96,00%
>= 7	76,00%
>= 8	54,00%

2023	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00
NO	76,94
NO	93,03

MISTERY LINEA 94

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Impossibilità di salita	1	2	6,88
	2	2	
Ressa con difficoltà di spostamento	3	3	
	4	4	
	5	1	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6	5	
	7	8	
Posta a sedere per tutti	8	12	
	9	4	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	10	9	
		50	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

	2023					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico	0	0,0	50	100,0	50	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Non sopportabile	1	0	7,64
	2	0	
Fastidiosa	3	0	
	4	0	
	5	0	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6	5	
	7	12	
	8	29	
	9	4	
Non rilevante	10	0	
		50	

DIFFERENZA 2023- 2022

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

Diff. 2023-2022	.
-0,10	
Diff. 2023-2022	.
0,0	
Diff. 2023-2022	.
0,0	

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
media pesata dei voti	
5,99	
	Pc (%)
>= 6	76,00%
>= 7	66,00%
>= 8	50,00%
2023	
	Pc (%)
NO	100,00
2023	
media pesata dei voti	
7,67	
	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	90,00%
>= 8	66,00%

MISTERY LINEA 94

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2023- 2022

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

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2. Tipologia fermate

	2023	
	n. osserv.	%
Palo di fermata	20	40,0
Pensilina	30	60,0
Totale	50	100,0

Diff. 2023-2022
2,0
-2,0

Accessori

	2023			
	presente	non presente	n. osserv.	%
3.1 Pann. a messaggi variabile	16	34	50	32,0
3.2 Bacheca pubblicità	21	29	50	42,0

Diff. 2023-2022
1,0
6,0

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		2023	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Non riconoscibile	1	0	5,82
	2	0	
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	3	2	
	4	5	
	5	12	
Riconoscibile nel contesto	6	15	
	7	13	
	8	3	
	9	0	
Ben riconoscibile ed esposta	10	0	
		50	

Diff. 2023-2022
-0,4

2023	
media pesata dei voti	
6,01	

	Pc (%)
>= 6	62,00%
>= 7	32,00%
>= 8	6,00%

MISTERY LINEA 94

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2023- 2022

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

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

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

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			6,68
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	0	
Sporca	3	1	
	4	1	
	5	4	
Sporcizia residuale	6	16	
	7	15	
Assenza di sporcizia	8	11	
	9	2	
Pulita	10	0	
		50	

Diff. 2023-2022
0,5

2023	
media pesata dei voti	
7,14	

	Pc (%)
>= 6	88,00%
>= 7	56,00%
>= 8	26,00%

6. Pulizia bacheca pubblicità

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,02
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	0	
Sporca	3	0	
	4	1	
	5	3	
Sporcizia residuale	6	13	
	7	13	
Assenza di sporcizia	8	17	
	9	3	
Pulita	10	0	
		50	

Diff. 2023-2022
0,3

2023	
media pesata dei voti	
7,23	

	Pc (%)
>= 6	92,00%
>= 7	66,00%
>= 8	40,00%

Condizioni fermate

		2023			
		SI	%	NO	%
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)		4	8,0	46	92,0
8. Scritte o adesivi sui cartelli		2	4,0	48	96,0
9.1. Accessibilità della fermata		47	94,0	3	6,0
9.2. Presenza informazioni regole viaggio		17	34,0	33	66,0

50
50
50
50

Diff. 2023-2022
-8,0
-2,0
-18,0
10,0

2023	
	Pc (%)
NO	93,76
NO	95,46
NO	95,44
NO	25,34