



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2023”

Linea 14

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 2018-2018 <small>(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)</small>		MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2018		Differenza 2018-2018		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 14

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 pianale ribassato
4.2 Veicolo attrezzato trasporto persone disabilità
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.	%
47	46,1
46	45,1
9	8,8
102	100,0

Il ritardo medio registrato nei 47 casi indicati è stato di 2 minuti e 10 secondi.

L'anticipo medio registrato nei 9 casi indicati è stato di 1 minuto.

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	102	100,0	102	100,0
102	100,0	0	0,0	102	100,0
101	99,0	1	1,0	102	100,0
102	100,0	0	0,0	102	100,0
102	100,0	0	0,0	102	100,0
102	100,0	0	0,0	102	100,0

2023	
n. osservaz.	%
102	100,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
102	100,0

2023	%
88	86,3
14	13,7
102	100

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	88,49

2023	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	100,00
SI	97,74
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

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

2023	
	Pc (%)
In funzione	87,09

MISTERY LINEA 14

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

a) In funzione (verde)	
b) Fuori servizio (rosso)	
c) Servizio senza emissione	
f) 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	non presente in 1 casi

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

2023		2023	
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
100	98,0	92	90,2
1	1,0	1	1,0
	0,0		0,0
1	1,0	9	8,8
102	100,0	102	100,0

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
100	98,0	2	2,0	102	100,0
101	99,0	1	1,0	102	100,0

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
99	99,0	1	1,0	100	100,0
101	100,0	0	0,0	101	100,0

7.1.1.n. n.2non presente

7.1.2.n. n.1non presente

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
102	100,0	0	0,0	102	100,0
100	99,0	1	1,0	101	100,0

7.2.2.n. n.1non presente

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
Anteriore	98,96

2023	
	Pc (%)
Posteriore	99,59

2023	
	Pc (%)
presenza	98,38
presenza	97,74

2023	
	Pc (%)
funzionamento	99,59
funzionamento	100,00

2023	
	Pc (%)
funzionamento	100,00
funzionamento	99,55

MISTERY LINEA 14

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,68
Illeggibile	1	0	
	2	0	
Leggibile con fatica	3	1	
	4	1	
Leggibile	5	5	
	6	9	
	7	31	
	8	29	
	9	12	
Nitida	10	14	
		102	

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
media pesata dei voti	
7,60	
	Pc (%)
>= 6	93,14%
>= 7	84,31%
>= 8	53,92%

9. Orario di timbratura

2023		
	n. osserv.	%
In orario	102	100,0
In ritardo	0	0,0
In anticipo	0	0,0
Totale	102	100,0

2023	
	Pc (%)
in orario	100,00

* 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.	%
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)	0	0,0
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)	13	12,7
Contenuta	89	87,3
Totale	102	100,0

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

MISTERY LINEA 14

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

11. Rumorosità dei freni

	2023	
	n. osserv.	%
No	102	100,0
Si, in modo leggero	0	0,0
Si, in modo insopportabile	0	0,0
Totale	102	100,0

2023	
	Pc (%)
	100,00

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

Valutazione		2023	
		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,98
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0	
	2	0	
Fatidiosa (interrompe attività)	3	0	
	4	0	
	5	3	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6	12	
	7	17	
	8	32	
	9	28	
Non avvertibile	10	10	
		102	

2023	
media pesata dei voti	
	7,92

	Pc (%)
>= 6	97,06%
>= 7	85,29%
>= 8	68,63%

MISTERY LINEA 14

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

13. Apertura corretta porte

	2023					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore	102	100,0	0	0,0	102	100,0
13.2 Posteriore	102	100,0	0	0,0	102	100,0
13.3 Centrale	102	100,0	0	0,0	102	100,0
13.4 Centrale II	102	100,0	0	0,0	102	100,0

14. Esposizione regolamento di servizio

	2023					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	100	98,0	2	2,0	102	100,0

15. Pulizia del mezzo

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,03
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	
	2	0	
Sporco	3	0	
	4	0	
	5	0	
Sporcizia residuale	6	4	
	7	23	
Assenza di sporcizia	8	45	
	9	26	
Pulizia ottima	10	4	
		102	

Condizioni interne

	2023					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	0	0,0	102	100,0	102	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	0	0,0	102	100,0	102	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	2	2,0	100	98,0	102	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	3	2,9	99	97,1	102	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	2	2,0	100	98,0	102	100,0

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

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

2023	
	Pc (%)
SI	97,16

2023	
media pesata dei voti	
7,93	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	96,08%
>= 8	73,53%

2023	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	100,00
NO	98,47
NO	98,38
NO	99,59

MISTERY LINEA 14

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,92
Impossibilità di salita	1	0	
	2	0	
	3	6	
	4	0	
	5	5	
Ressa con difficoltà di spostamento	6	12	
	7	14	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	8	20	
	9	15	
Posta a sedere per tutti	10	30	
			102

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

	2023					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico	0	0,0	102	100,0	102	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,62
Non sopportabile	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	0	
Fastidiosa	6	1	
	7	8	
	8	21	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	9	71	
	10	1	
Non rilevante		102	

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
media pesata dei voti	
6,61	

	Pc (%)
>= 6	89,22%
>= 7	77,45%
>= 8	63,73%

2023	
Pc (%)	
NO	100,00

2023	
media pesata dei voti	
8,61	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	99,02%
>= 8	91,18%

MISTERY LINEA 14

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

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

2023	
n. osserv.	%
41	40,2
61	59,8
102	100,0

2023			
presente	non presente	n. osserv.	%
22	80	102	21,6
50	52	102	49,0

2023	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,62
0	
0	
2	
3	
4	
4	
6	
6	
25	
35	
22	
5	
102	

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
media pesata dei voti	
7,81	

	Pc (%)
>= 6	91,18%
>= 7	85,29%
>= 8	60,78%

MISTERY LINEA 14

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

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

6. Pulizia bacheca pubblicità

Valutazione	
Molto sporca (sporczia diffusa)	1
	2
Sporca	3
	4
	5
Sporczia residuale	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 2023 VALORI ASSOLUTI

2023	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,56
1	0
2	0
3	1
4	0
5	2
6	5
7	42
8	36
9	14
10	2
	102

2023	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,75
1	0
2	1
3	0
4	0
5	1
6	5
7	34
8	37
9	20
10	4
	102

2023			
SI	%	NO	%
0	0,0	102	100,0
2	2,0	100	98,0
94	92,2	8	7,8
58	56,9	44	43,1

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
media pesata dei voti	
7,63	
	Pc (%)
>= 6	97,06%
>= 7	92,16%
>= 8	50,98%

2023	
media pesata dei voti	
7,75	
	Pc (%)
>= 6	98,04%
>= 7	93,14%
>= 8	59,80%

2023	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	98,28
SI	92,31
SI	34,70