



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2024”

Linea 13

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 13

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

	2024		
	n. oss.	%	
In ritardo	60	60,0	ritardo medio 1' 58"
In orario	27	27,0	
In anticipo	13	13,0	anticipo medio 1' 04"
Totale	100	100,0	

	2024					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	0	0,0	100	100,0	100	100,0
4.1 Presenza pianale ribassato	100	100,0	0	0,0	100	100,0
4.2 Veicolo attrezzato trasporto persone disabilità	100	100,0	0	0,0	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 (*)	100	100,0	0	0,0	100	100,0
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	99	99,0	1	1,0	100	100,0

5.3 Esposizione della direzione	2024	
	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	0,0
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)	0	0,0
Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza	0	0,0
Totale	100	100,0

5. 4 Annuncio vocale destinazione

	2024	
	n. oss.	%
In funzione	60	60,0
Non funzionante	40	40,0
Totale	100	100,0

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2024-2023

Differenza 2024-2023	
29,6	
-40,6	
11,0	

Differenza 2024-2023	
SI	NO
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
1,0	-1,0
1,0	-1,0
-1,0	1,0

Differenza 2024-2023	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	

Differenza 2024-2023	
-6,7	
6,7	

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	91,40

2024	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	99,80

2024	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	100,00

2024	
	Pc (%)
In funzione	61,88

6. Emittitrice Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispetto all'emittitrice.

1) In funzione (cartello verde)
2) Fuori servizio (cartello rosso)
3) Servizio senza emissione
4) Assente
Totale

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI	
2024	%
97	97,0
3	3,0
0	0,0
0	0,0
100	100,0

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittitrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless

2024					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
97	97,0	3	3,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittitrice Ducati
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless

2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
97	100,0	0	0,0	97	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

n. 3 osservazioni Emittitrice Ducati non presente

7.2. Validatori tradizionali STIMER

7.2.1 Funzionamento I° validatore
7.2.2 Funzionamento II° validatore

2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
99	99,0	1	1,0	100	100,0
92	96,8	3	3,2	95	100,0

n. 5 osservazioni II° validatore non presente

DIFFERENZA 2024-2023

Differenza 2024-2023	
1,9	
-1,9	
0,0	
0,0	

Differenza 2024-2023	
SI	NO
-3,0	3,0
0,0	0,0

Differenza 2024-2023	
SI	NO
4,9	-4,9
0,0	0,0

Differenza 2024-2023	
SI	NO
0,0	0,0
-2,2	2,2

**MISTERY 2024
PERCENTUALE UTENTI**

2024	
	Pc (%)
Cartello conforme	100,00

2024	
	Pc (%)
presenza	98,48
presenza	100,00

2024	
	Pc (%)
funzionamento	100,00
funzionamento	100,00

2024	
	Pc (%)
funzionamento	99,87
funzionamento	92,46

MISTERY LINEA 13

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		2024	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,13
Illeggibile	1	0	
	2	0	
Leggibile con fatica	3	0	
	4	1	
	5	14	
Leggibile	6	27	
	7	21	
	8	13	
Nitida	9	14	
	10	10	
		100	

9. Orario di timbratura

2024		
	n. osserv.	%
In orario	100	100,0
In ritardo	0	0,0
In anticipo	0	0,0
Totale	100	100,0

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2024-2023

-0,10

2024

media pesata dei voti

7,22

Pc (%)

>= 6 85,00%

>= 7 58,00%

>= 8 37,00%

Diff. 2024-2023

1,0

0,0

-1,0

2024

Pc (%)

in orario **100,00**

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

2024		
	n. osserv.	%
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)	3	3,0
Contenuta	97	97,0
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)	0	0,0
Totale	100	100,0

MISTERY LINEA 13

11. Rumorosità dei freni

2024		
	n. osserv.	%
Si, in modo leggero	0	0,0
No	100	100,0
Si, in modo insopportabile	0	0,0
Totale	100	100,0

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

Valutazione		2024	
		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,28
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	1	
Fatidiosa (interrompe attività)	6	5	
	7	8	
	8	42	
	9	39	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	10	5	
	Totale	100	

Diff. 2024-2023
-0,9
0,9
0,0

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)

Diff. 2024-2023
0,0
0,0
0,0

Diff. 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)
0,4

2024	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

2024	
media pesata dei voti	
8,39	

	Pc (%)
>= 6	99,00%
>= 7	94,00%
>= 8	86,00%

MISTERY LINEA 13

2024 VALORI ASSOLUTI

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2024	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,25
Impossibilità di salita	1	0	
	2	1	
Ressa con difficoltà di spostamento	3	4	
	4	1	
	5	3	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6	9	
	7	13	
Posta a sedere per tutti	8	12	
	9	19	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	10	38	
			100

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

		2024					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico		0	0,0	100	100,0	100	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2024	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,41
Non sopportabile	1	0	
	2	0	
Fastidiosa	3	0	
	4	0	
	5	0	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6	0	
	7	10	
	8	40	
	9	49	
Non rilevante	10	1	
			100

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2024-2023
0,69

Diff. 2024-2023
0,0

Diff. 2024-2023
0,4

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024
media pesata dei voti
6,73

	Pc (%)
>= 6	91,00%
>= 7	82,00%
>= 8	69,00%

2024	
Pc (%)	
NO	100

2024
media pesata dei voti
8,44

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	100,00%
>= 8	90,00%

MISTERY LINEA 13

2 Tipologia fermate

	2024	
	n. osserv.	%
Palo di fermata	68	68,0
Pensilina	32	32,0
Totale	100	100,0

Accessori

	2024		2024	
	presente	non presente	n. osserv.	%
3.1 Pann. a messaggi variabile	12	88	100	12,0
3.2 Bachecca pubblicità	23	77	100	23,0

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		2024	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Non riconoscibile	1	0	9,04
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	0	
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	6	0	
	7	8	
	8	13	
	9	46	
Riconoscibile nel contesto	10	33	
		100	

MISTERY LINEA 13

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

Valutazione		2024	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	8,96
	2	0	
Sporca	3	0	
	4	0	
Sporcizia residuale	5	0	
	6	0	

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2024-2023

15,1

-15,1

Diff. 2024-2023

-12,5

-12,3

Diff. 2024-2023

1,4

2024

media pesata dei voti

9,13

Pc (%)

>= 6 100,00%

>= 7 100,00%

>= 8 92,00%

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2024-2023

1,5

2024

media pesata dei voti

8,99

Pc (%)

>= 6 100,00%

	7	0
Assenza di sporcizia	8	14
	9	76
Pulita	10	10
		100

6. Pulizia pannello/i informazioni

		2024	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			9,06
Molto sporco (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	0	
Sporco	3	0	
	4	1	
	5	0	
Sporcizia residuale	6	0	
	7	3	
Assenza di sporcizia	8	11	
	9	57	
Pulito	10	28	
		100	

Condizioni fermate

	2024		2024		TOTALE
	SI	%	NO	%	
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)	0	0,0	100	100,0	100
8. Scritte o adesivi sui cartelli	10	10,0	90	90,0	100
9.1. Accessibilità della fermata	96	96,0	4	4,0	100
9.2. Presenza informazioni regole viaggio	19	19,0	81	81,0	100

Diff. 2024-2023
1,1
Diff. 2024-2023
0,0
6,1
-2,0
20,2

>= 7	100,00%
>= 8	100,00%
2024	
media pesata dei voti	
9,07	
	Pc (%)
>= 6	99,00%
>= 7	99,00%
>= 8	96,00%
2024	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	89,10
SI	94,96
SI	14,81