



## Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2024”

**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)										
<b>Totale</b>		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	
<b>Totale</b>	

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 indicazione di destinazione	
Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore	
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)	
Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza	
<b>Totale</b>	

### 5.4 Annuncio vocale destinazione

In funzione	
Non funzionante	
<b>Totale</b>	

## MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024		
n. oss.	%	
49	49,0	ritardo medio 2' 48"
41	41,0	
10	10,0	anticipo medio 1' 00"
100	100,0	

2024					
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
100	100,0	0	0,0	100	100,0

2024	
n. osservaz.	%
100	100,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
100	100,0

2024	%
62	62,0
38	38,0
100	100,0

## DIFFERENZA 2024-2023

Differenza 2024-2023

2,9
-4,1
1,2

Differenza 2024-2023

SI	NO
0,0	0,0
0,0	0,0
1,0	-1,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0

Differenza 2024-2023

0,0
0,0
0,0
0,0
0,0

Differenza 2024-2023

-24,3
24,3

## MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	89,64

2024

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

2024

	Pc (%)
Indicaz. presente e corrett	100,00

2024

	Pc (%)
In funzione	61,69



## MISTERY LINEA 14

### 8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		2024	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			<b>7,06</b>
Illeggibile	1	1	
	2	0	
Leggibile con fatica	3	0	
	4	2	
	5	20	
Leggibile	6	17	
	7	20	
	8	16	
Nitida	9	13	
	10	11	
		100	

### 9. Orario di timbratura

2024		
	n. osserv.	%
In orario	100	100,0
In ritardo	0	0,0
In anticipo	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

\* si considera come orario di timbratura errato, in ritardo o in anticipo, un orario differente di 5 o più minuti dall'orario reale

### MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

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

### MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2024-2023

**-0,62**

2024

media pesata dei voti

**7,03**

Pc (%)

>= 6

77,00%

>= 7

60,00%

>= 8

40,00%

Diff. 2024-2023

**0,0**

**0,0**

**0,0**

2024

Pc (%)

in orario

**100,00**

### 10. Rumorosità interna della vettura (motore)

2024		
	n. osserv.	%
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)	0	0,0
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)	1	1,0
Contenuta	99	99,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

### MISTERY LINEA 14

<b>MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI</b>
---

### 11. Rumorosità dei freni

2024		
	n. osserv.	%
No	100	100,0
Si, in modo leggero	0	0,0
Si, in modo insopportabile	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

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

2024		
Valutazione	Frequenza assoluta	Voto medio
		<b>8,44</b>
<b>Non sopportabile (vibrazioni eccessive)</b>	<b>1</b>	0
	<b>2</b>	0
Fatidiosa (interrompe attività)	3	0
	4	0
	5	0
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6	2
	7	3
	8	45
	9	49
<b>Non avvertibile</b>	<b>10</b>	1
	<b>100</b>	

Diff. 2024-2023
<b>0,0</b>
<b>-11,7</b>
<b>11,7</b>

<b>DIFFERENZA 2024-2023</b>
(VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)

Diff. 2024-2023
<b>0,0</b>
<b>0,0</b>
<b>0,0</b>

Diff. 2024-2023
(VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)
<b>0,5</b>

2024	
	Pc (%)
a)+ b)	<b>98,25</b>

<b>MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI</b>
--

2024	
	Pc (%)
a)+ b)	<b>100,00</b>

2024	
media pesata dei voti	
	<b>8,38</b>

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	98,00%
>= 8	95,00%

## MISTERY LINEA 14

### 13. Apertura corretta porte

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI						
2024						
	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	100	100,0	0	0,0	100	100,0
13.4 Centrale II	100	100,0	0	0,0	100	100,0

### 14. Esposizione regolamento di servizio

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

### 15. Pulizia del mezzo

		2024	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,20
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	
	2	0	
Sporco	3	0	
	4	0	
	5	0	
Sporcizia residuale	6	0	
	7	5	
Assenza di sporcizia	8	71	
	9	23	
Pulizia ottima	10	1	
		100	

## DIFFERENZA 2024-2023

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

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

Diff. 2024-2023
2,0

Diff. 2024-2023
0,17

## MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

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

2024	
	Pc (%)
SI	100,00

2024	
media pesata dei voti	
8,17	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	100,00%
>= 8	95,00%





#### 24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2024	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			<b>8,49</b>
<b>Non sopportabile</b>	1	0	
	2	0	
Fastidiosa	3	0	
	4	0	
	5	0	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6	0	
	7	5	
	8	42	
	9	52	
<b>Non rilevante</b>	<b>10</b>	1	
		100	

Diff. 2024-2023
.
<b>-0,1</b>

2024	
media pesata dei voti	
<b>8,47</b>	
	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	100,00%
>= 8	95,00%

## MISTERY LINEA 14

### 2. Tipologia fermate

Palo di fermata
Pensilina
<b>Totale</b>

### Accessori

3.1 Pann. a messaggi variabile
3.2 Bachecca pubblicità

### 4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione	
Non riconoscibile	<b>1</b>
	<b>2</b>
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	<b>3</b>
	<b>4</b>
	<b>5</b>
Riconoscibile nel contesto	<b>6</b>
	<b>7</b>
	<b>8</b>
	<b>9</b>
Ben riconoscibile ed esposta	<b>10</b>

## MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024	
n. osserv.	%
41	41,0
59	59,0
100	100,0

2024		2024	
presente	non presente	n. osserv.	%
19	81	100	19,0
43	57	100	43,0

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>8,95</b>
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	1
7	2
8	13
9	69
10	15
	100

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

Diff. 2024-2023
<b>0,8</b>
<b>-0,8</b>

Diff. 2024-2023
<b>-2,6</b>
<b>-6,0</b>

Diff. 2024-2023
<b>1,3</b>

## MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
media pesata dei voti	
<b>8,87</b>	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	99,00%
>= 8	97,00%

## MISTERY LINEA 14

### 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

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI		
2024		
Frequenza assoluta	Voto medio	
	8,65	
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	1	
7	8	
8	19	
9	69	
10	3	
	100	

### 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

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI		
2024		
Frequenza assoluta	Voto medio	
	8,73	
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	2	
7	3	
8	30	
9	50	
10	15	
	100	

### 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

2024		2024		TOTALE
SI	%	NO	%	
1	1,0	99	99,0	100
19	19,0	81	81,0	100
99	99,0	1	1,0	100
32	32,0	68	68,0	100

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)
Diff. 2024-2023
1,1
Diff. 2024-2023
1,0
Diff. 2024-2023
-1,0
-17,0
6,8
-24,9

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
2024	
media pesata dei voti	
8,53	
	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	99,00%
>= 8	91,00%
2024	
media pesata dei voti	
8,85	
	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	98,00%
>= 8	95,00%
2024	
	Pc (%)
NO	99,75
NO	80,79
SI	98,40
SI	24,42