



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2024”

Linea 27

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		2017		Differenza 2018-2017		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 27

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

In ritardo	60	58,8
In orario	27	26,5
In anticipo	15	14,7
Totale	102	100,0

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024		
n. oss.	%	
60	58,8	ritardo medio 3' 14"
27	26,5	
15	14,7	anticipo medio 1' 44"
102	100,0	

4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	2	2,0	100	98,0	102	100,0
4.1 Presenza pedana disabili	101	99,0	1	1,0	102	100,0
4.2 Presenza posto passeggero	100	98,0	2	2,0	102	100,0
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	102	100,0	0	0,0	102	100,0
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	101	99,0	1	1,0	102	100,0
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	99	97,1	3	2,9	102	100,0

2024						
SI	%	NO	%	TOTALE	%	
2	2,0	100	98,0	102	100,0	
101	99,0	1	1,0	102	100,0	
100	98,0	2	2,0	102	100,0	
102	100,0	0	0,0	102	100,0	
101	99,0	1	1,0	102	100,0	
99	97,1	3	2,9	102	100,0	

5.3 Esposizione della direzione

Indicazione presente e corretta	102	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	102	100,0

2024	
n. osservaz.	%
102	100,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
102	100,0

5. 4 Annuncio vocale destinazione

In funzione	89	87,3
Non funzionante	13	12,7
Totale	102	100,0

2024	%
89	87,3
13	12,7
102	100,0

DIFFERENZA 2024-2023

Differenza 2024-2023	-5,2
	3,5
	1,7

Differenza 2024-2023

SI	NO
-1,0	1,0
0,0	0,0
-1,0	1,0
0,0	0,0
0,0	0,0
-2,9	2,9

Differenza 2024-2023

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

Differenza 2024-2023

-10,7
10,7

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	68,20

2024	
	Pc (%)
NO	98,55
SI	99,18
SI	97,61
SI	100,00
SI	99,43
SI	97,86

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

2024	
	Pc (%)
In funzione	87,15

MISTERY LINEA 27

6. Emittitrice Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispett

a) In funzione (verde)	101	99,0
b) Fuori servizio (rosso)	0	0,0
c) Servizio senza emissione	0	0,0
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante	0	0,0
e) In servizio (verde), ma non funzionante	0	0,0
f) Assente	1	1,0
Totale	102	100,0

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittirice Ducati	102	100,0	0	0,0	102	100,0
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless	100	98,0	2	2,0	102	100,0

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittirice Ducati	102	100,0	0	0,0	102	100,0
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless	99	99,0	1	1,0	100	100,0

7.2. Validatori tradizionali STIMER

7.2.1 Funzionamento I° validatore	101	99,0	1	1,0	102	100,0
7.2.2 Funzionamento II° validatore	99	98,0	2	2,0	101	100,0

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024	%
101	99,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
1	1,0
102	100,0

2024					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
102	100,0	0	0,0	102	100,0
100	98,0	2	2,0	102	100,0

2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
102	100,0	0	0,0	102	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0

n. 2 non presenti EMV

2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
101	99,0	1	1,0	102	100,0
99	98,0	2	2,0	101	100,0

DIFFERENZA 2024-2023

Differenza 2024-2023	
2,0	
-2,0	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	

Differenza 2024-2023	
SI	NO
2,0	-2,0
-1,0	1,0

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

Differenza 2024-2023	
SI	NO
-1,0	1,0
-2,0	2,0

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
	Pc (%)
Cartello conforme	99,43

2024	
	Pc (%)
presenza	100,00
presenza	98,80

2024	
	Pc (%)
funzionamento	100,00
funzionamento	98,17

2024	
	Pc (%)
funzionamento	99,37
funzionamento	95,91

MISTERY LINEA 27

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

Valutazione	
Illeggibile	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Nitida	10

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio 6,79
1	0
2	4
3	0
4	2
5	2
6	55
7	3
8	20
9	4
10	12
	102

9. Orario di timbratura

In orario	
In ritardo	
In anticipo	
Totale	

2024	
n. osserv.	%
102	100,0
0	0,0
0	0,0
102	100,0

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

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

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

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2024-2023

-0,17

2024

media pesata dei voti

7,02

Pc (%)

>= 6

92,16%

>= 7

38,24%

>= 8

35,29%

Diff. 2024-2023

2,0

0,0

-1,0

2024

Pc (%)

in orario

100,00

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

accettabile
contenuta
fastidiosa
Totale

2024	
n. osserv.	%
61	59,8
37	36,3
4	3,9
102	100,0

Diff. 2024-2023
42,8
-46,7
3,9

2024	
	Pc (%)
a)+ b)	94,90

MISTERY LINEA 27

MISTERY 2024
VALORI ASSOLUTI

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

MISTERY 2024
PERCENTUALE UTENTI

11. Rumorosità dei freni

a) Si, in modo leggero
b) No
c) Si, in modo insopportabile
Totale

2024	
n. osserv.	%
10	9,8
89	87,3
3	2,9
102	100,0

Diff. 2024-2023
5,8
-8,7
2,9

2024	
	Pc (%)
a)+ b)	96,91

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

Valutazione	
Fastidiosa	1
	2
	3
	4
	5
Soportabile	6
	7
	8
Irrilevante	9
	10

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
2	6,85
0	
1	
0	
0	
35	
38	
18	
6	
2	
102	

Diff. 2024-2023
(VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)
-0,9

2024	
media pesata dei voti	
6,74	
	Pc (%)
>= 6	97,06%
>= 7	62,75%
>= 8	25,49%

MISTERY LINEA 27

13. Apertura corretta porte

13.1 Anteriore	
13.2 Posteriore	
13.3 Centrale	
13.4 Centrale II	

14. Esposizione regolamento di servizio

Esposizione	
-------------	--

15. Pulizia del mezzo

Valutazione	
Molto Sporco (vetri, sedute, mai odore)	1
	2
Sporco	3
	4
	5
Sporcizia residuale	6
	7
Assenza di sporcizia	8
	9
Pulito	10

Condizioni interne

16. Guasti tecnici al mezzo	
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	
19.1 Scritte sulle pareti	
19.2 Scritte sui seggiolini	

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
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
102	100,0	0	0,0	102	100,0

2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
95	93,1	7	6,9	102	100,0

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,16
0	
0	
4	
0	
0	
13	
38	
39	
6	
2	
102	

2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	102	100,0	102	100,0
10	9,8	92	90,2	102	100,0
2	2,0	100	98,0	102	100,0
12	11,8	90	88,2	102	100,0
12	11,8	90	88,2	102	100,0

DIFFERENZA 2024-2023

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

Diff. 2024-2023	
1,0	
1,0	
1,0	
1,1	

Diff. 2024-2023	
2,1	

Diff. 2024-2023	
-0,54	

Diff. 2024-2023	
1,0	
-8,8	
1,0	
-10,8	
-10,7	

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

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

2024	
SI	Pc (%)
	95,53

2024	
media pesata dei voti	
	7,19

2024	
	Pc (%)
>= 6	96,08%
>= 7	83,33%
>= 8	46,08%

2024	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	87,97
NO	96,10
NO	87,03
NO	89,17

MISTERY LINEA 27

20. grado di affollamento durante il tragitto

Valutazione	
Ressa con difficoltà di spostamento	1
	2
	3
	4
	5
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6
	7
	8
	9
Posti a sedere per tutti	10

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

2024 VALORI ASSOLUTI					
2024					
Frequenza assoluta	Voto medio				
0	8,44				
0					
2					
2					
2					
5					
11					
6					
20					
3					
51					
100					
2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
2	2,0	100	98,0	102	100,0

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)
Diff. 2024-2023
0,30
Diff. 2024-2023
-2,0
Diff. 2024-2023
-1,0

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
2024	
media pesata dei voti	
7,22	
	Pc (%)
>= 6	91,00%
>= 7	80,00%
>= 8	74,00%
2024	
	Pc (%)
NO	98,11

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

Fumo in scarico

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione	
Non sopportabile	1
	2
Fastidiosa	3
	4
	5
Conforme alta rumorosità stadale	6
	7
	8
	9
Bassa	10

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

2024					
Frequenza assoluta	Voto medio				
0	6,90				
0					
3					
0					
1					
34					
38					
17					
6					
3					
102					

Diff. 2024-2023
-1,0

2024	
media pesata dei voti	
6,88	
	Pc (%)
>= 6	96,08%
>= 7	62,75%
>= 8	25,49%

MISTERY LINEA 27

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
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Ben riconoscibile ed esposta	10

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024	
n. osserv.	%
43	42,2
59	57,8
102	100,0

2024		2024	
presente	non presente	n. osserv.	%
28	71	99	28,3
51	51	102	50,0

n.3 n.r.

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,93
1	0
2	0
3	3
4	0
5	0
6	7
7	6
8	68
9	8
10	10
	102

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

Diff. 2024-2023
-14,8
14,8

Diff. 2024-2023
0,3
20,0

Diff. 2024-2023
0,2

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
media pesata dei voti	
7,84	

	Pc (%)
>= 6	97,06%
>= 7	90,20%
>= 8	84,31%

MISTERY LINEA 27

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

Valutazione	
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1
	2
Sporca	3
	4
Sporcizia residua	5
	6
Assenza di sporcizia	7
	8
	9
Pulita	10

(*) N. 1 non rilevata

6. Pulizia bacheca pubblicità

Valutazione	
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1
	2
Sporca	3
	4
	5
Sporcizia residua	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 2024 VALORI ASSOLUTI

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,86
0	
1	
0	
2	
5	
14	
66	
7	
7	
102	

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,48
1	
0	
0	
3	
18	
14	
57	
4	
4	
101	

2024		2024		TOTALE
SI	%	NO	%	
1	1,0	101	99,0	102
10	9,8	92	90,2	102
83	81,4	19	18,6	102
44	43,1	58	56,9	102

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

Diff. 2024-2023
0,5

Diff. 2024-2023
0,6

Diff. 2024-2023
2,0
13,2
4,4
20,1

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024
media pesata dei voti
7,91

	Pc (%)
>= 6	97,06%
>= 7	92,16%
>= 8	78,43%

2024
media pesata dei voti
7,58

	Pc (%)
>= 6	96,04%
>= 7	78,22%
>= 8	64,36%

2024	Pc (%)
NO	98,30
NO	90,30
SI	86,65
SI	40,18