



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2023”

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 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)		MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2018		Differenza 2018-2018		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 13

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																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">2023</th> <td rowspan="4">ritardo medio 1,77 minuti</td> </tr> <tr> <th>n. oss.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>31</td> <td>30,4</td> </tr> <tr> <td>69</td> <td>67,6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2,0</td> <td>anticipo medio 1,50 minuto</td> </tr> <tr> <td>102</td> <td>100,0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						2023		ritardo medio 1,77 minuti	n. oss.	%	31	30,4	69	67,6	2	2,0	anticipo medio 1,50 minuto	102	100,0																																		
2023		ritardo medio 1,77 minuti																																																			
n. oss.	%																																																				
31	30,4																																																				
69	67,6																																																				
2	2,0	anticipo medio 1,50 minuto																																																			
102	100,0																																																				
<p>Il ritardo medio registrato nei 31 casi indicati è stato di 1.77'</p> <p>L'anticipo medio registrato nei 2 casi indicati è stato di 1,50'</p>																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">2023</th> </tr> <tr> <th>SI</th> <th>%</th> <th>NO</th> <th>%</th> <th>TOTALE</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0,0</td> <td>102</td> <td>100,0</td> <td>102</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>102</td> <td>100,0</td> <td>0</td> <td>0,0</td> <td>102</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>102</td> <td>100,0</td> <td>0</td> <td>0,0</td> <td>102</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>101</td> <td>99,0</td> <td>1</td> <td>1,0</td> <td>102</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>101</td> <td>99,0</td> <td>1</td> <td>1,0</td> <td>102</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>102</td> <td>100,0</td> <td>0</td> <td>0,0</td> <td>102</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table>						2023						SI	%	NO	%	TOTALE	%	0	0,0	102	100,0	102	100,0	102	100,0	0	0,0	102	100,0	102	100,0	0	0,0	102	100,0	101	99,0	1	1,0	102	100,0	101	99,0	1	1,0	102	100,0	102	100,0	0	0,0	102	100,0
2023																																																					
SI	%	NO	%	TOTALE	%																																																
0	0,0	102	100,0	102	100,0																																																
102	100,0	0	0,0	102	100,0																																																
102	100,0	0	0,0	102	100,0																																																
101	99,0	1	1,0	102	100,0																																																
101	99,0	1	1,0	102	100,0																																																
102	100,0	0	0,0	102	100,0																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">2023</th> </tr> <tr> <th>n. osservaz.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>102</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>102</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table>						2023		n. osservaz.	%	102	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	102	100,0																																
2023																																																					
n. osservaz.	%																																																				
102	100,0																																																				
0	0,0																																																				
0	0,0																																																				
0	0,0																																																				
0	0,0																																																				
102	100,0																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>2023</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>68</td> <td>66,7</td> </tr> <tr> <td>34</td> <td>33,3</td> </tr> <tr> <td>102</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table>						2023	%	68	66,7	34	33,3	102	100,0																																								
2023	%																																																				
68	66,7																																																				
34	33,3																																																				
102	100,0																																																				

DIFFERENZA 2023-2022	
Differenza 2023-2022	
-2,0	
18,6	
-16,7	
Differenza 2023-2022	
SI	NO
0,0	0,0
3,9	-3,9
3,9	-3,9
1,0	-1,0
2,9	-2,9
1,0	-1,0
Differenza 2023-2022	
1,0	0,0
-1,0	0,0
0,0	0,0
Differenza 2023-2022	
-11,8	11,8

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI	
2023	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	96,65
2023	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	99,57
SI	99,57
SI	100,00
2023	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	100,00
2023	
	Pc (%)
In funzione	70,81

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

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

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittitrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittitrice Ducati
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless

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	%
97	95,1	95	93,1
5	4,9	3	2,9
0	0,0	0	0,0
0	0,0	4	3,9
102	100,0	102	100,0

2023					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
102	100,0	0	0,0	102	100,0
102	100,0	0	0,0	102	100,0

2023					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
97	95,1	5	4,9	102	100,0
102	100,0	0	0,0	102	100,0

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

DIFFERENZA 2023-2022

Differenza 2023-2022	
Porta anteriore	Porta posteriore
4,9	28,4
0,0	-6,9
0,0	0,0
-4,9	-21,6

Differenza 2023-2022	
SI	NO
1,0	-1,0
4,9	-4,9

Differenza 2023-2022	
SI	NO
-4,9	4,9
0,0	0,0

Differenza 2023-2022	
SI	NO
1,0	-1,0
-1,0	1,0

**MISTERY 2023
PERCENTUALE UTENTI**

2023	
	Pc (%)
Anteriore	95,30

2023	
	Pc (%)
Posteriore	99,19

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

2023	
	Pc (%)
funzionamento	96,05
funzionamento	100,00

2023	
	Pc (%)
funzionamento	99,03
funzionamento	99,03

MISTERY LINEA 13

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		2023	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Valutazione			7,23
Illeggibile	1	0	
	2	0	
Leggibile con fatica	3	1	
	4	1	
	5	6	
Leggibile	6	22	
	7	31	
	8	24	
Nitida	9	11	
	10	6	
		102	

9. Orario di timbratura

2023		
	n. osserv.	%
In orario	101	99,0
In ritardo		0,0
In anticipo	1	1,0
Totale	102	100,0

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

2023		
	n. osserv.	%
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)	4	3,9
Contenuta	98	96,1
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)	0	0,0
Totale	102	100,0

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

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

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2023-2022
0,42

2023
media pesata dei voti
7,22

Diff. 2023-2022
-1,0
0,0
1,0

2023	
	Pc (%)
in orario	98,27

Diff. 2023-2022
-6,9
6,9
0,0

2023	
	Pc (%)
a)+ b)	97,95

MISTERY LINEA 13

11. Rumorosità dei freni

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

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

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,83
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0	
	2	0	
Fatidiosa (interrompe attività)	3	1	
	4	0	
	5	0	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6	9	
	7	12	
	8	67	
	9	8	
Non avvertibile	10	5	
		102	

DIFFERENZA 2023-2022

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

Diff. 2023-2022
-1,0
1,0
0,0

Diff. 2023-2022

0,0

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

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

2023

media pesata dei voti

7,81

Pc (%)

>= 6 **99,02%**

>= 7 **90,20%**

>= 8 **78,43%**

MISTERY LINEA 13

13. Apertura corretta porte

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI						
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	102	100,0	0	0,0	102	100,0

15. Pulizia del mezzo

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,75
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	
	2	0	
Sporco	3	1	
	4	0	
	5	1	
Sporcizia residuale	6	3	
	7	24	
Assenza di sporcizia	8	59	
	9	13	
Pulizia ottima	10	1	
		102	

Condizioni interne

2023						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	3	2,9	99	97,1	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	1	1,0	101	99,0	102	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	1	1,0	101	99,0	102	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	0	0,0	102	100,0	102	100,0

DIFFERENZA 2023-2022

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

Diff. 2023-2022	
1,0	
0,0	
0,0	
0,0	
Diff. 2023-2022	
.	
3,9	
Diff. 2023-2022	
-0,19	
Diff. 2023-2022	
.	
-2,9	
11,8	
-1,0	
10,8	
1,0	

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
	Pc (%)
SI	100,00
2023	
	Pc (%)
SI	100,00
2023	
media pesata dei voti	
	7,66
	Pc (%)
>= 6	98,04%
>= 7	95,10%
>= 8	71,57%
2023	
	Pc (%)
NO	97,14
NO	100,00
NO	99,30
NO	99,30
NO	100,00

MISTERY LINEA 13

2023 VALORI ASSOLUTI

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,56
Impossibilità di salita	1	0	
	2	0	
	3	3	
	4	2	
	5	10	
Ressa con difficoltà di spostamento	6	15	
	7	17	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	8	23	
	9	9	
Posta a sedere per tutti	10	23	
			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
			8,02
Non sopportabile	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	0	
Fastidiosa	6	1	
	7	14	
	8	69	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	9	18	
	10	0	
Non rilevante		102	

DIFFERENZA 2023-2022

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

Diff. 2023-2022

-0,10

Diff. 2023-2022

0,0

Diff. 2023-2022

0,5

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023

media pesata dei voti

6,51

Pc (%)

>= 6 **85,29%**

>= 7 **70,59%**

>= 8 **53,92%**

2023

Pc (%)

NO **100**

2023

media pesata dei voti

8,02

Pc (%)

>= 6 **100,00%**

>= 7 **99,02%**

>= 8 **85,29%**

MISTERY LINEA 13

2 Tipologia fermate

	2023	
	n. osserv.	%
Palo di fermata	54	52,9
Pensilina	48	47,1
Totale	102	100,0

Accessori

	2023		2023	
	presente	non presente	n. osserv.	%
3.1 Pann. a messaggi variabile	25	77	102	24,5
3.2 Bacheca pubblicità	36	66	102	35,3

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		2023	
		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,66
Non riconoscibile	1	0	
	2	0	
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	3	1	
	4	4	
	5	2	
Riconoscibile nel contesto	6	6	
	7	26	
	8	34	
	9	28	
Ben riconoscibile ed esposta	10	1	
		102	

MISTERY 2023 VALORI ASSOLUTI

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

Diff. 2023-2022
1,0
-1,0

Diff. 2023-2022
3,9
-12,7

Diff. 2023-2022
-0,1

MISTERY 2023 PERCENTUALE UTENTI

2023	
media pesata dei voti	
7,77	

	Pc (%)
>= 6	93,14%
>= 7	87,25%
>= 8	61,76%

MISTERY LINEA 13

**MISTERY 2023
VALORI ASSOLUTI**

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

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,50
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	0	
Sporca	3	0	
	4	1	
	5	1	
Sporcizia residuale	6	2	
	7	50	
Assenza di sporcizia	8	38	
	9	10	
Pulita	10	0	
		102	

6. Pulizia bacheca pubblicità

		2023	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,95
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	1	
Sporca	3	0	
	4	0	
	5	2	
Sporcizia residuale	6	7	
	7	17	
Assenza di sporcizia	8	38	
	9	36	
Pulita	10	1	
		102	

Condizioni fermate

	2023		2023		TOTALE
	SI	%	NO	%	
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)	0	0,0	102	100,0	102
8. Scritte o adesivi sui cartelli	4	3,9	98	96,1	102
9.1. Accessibilità della fermata	100	98,0	2	2,0	102
9.2. Presenza informazioni regole viaggio	40	39,2	62	60,8	102

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

Diff. 2023-2022
-0,4

Diff. 2022-2023
0,0

Diff. 2023-2022
0,0
4,9
-3,9
29,4

**MISTERY 2023
PERCENTUALE UTENTI**

2023	
media pesata dei voti	
7,48	

	Pc (%)
>= 6	98,04%
>= 7	96,08%
>= 8	47,06%

2023	
media pesata dei voti	
7,98	

	Pc (%)
>= 6	97,06%
>= 7	90,20%
>= 8	73,53%

2023	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	95,81
SI	98,07
SI	39,23