



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2019”

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 seguenti 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.	%			a) + b)	Pc (%)
a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)										
b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile)										
c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso)			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.

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

In ritardo
In orario
In anticipo
Totale

**MISTERY 2019
VALORI ASSOLUTI**

2019	
n. oss.	%
63	62,4
36	35,6
2	2,0
101	100,0

4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)
4.1 Presenza pedana disabili
4.2 Presenza posto passeggero
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore

2019			
SI	%	NO	%
4	4,0	97	96,0
101	100,0	0	0,0
100	99,0	1	1,0
101	100,0	0	0,0
101	100,0	0	0,0
101	100,0	0	0,0

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

2019	
n. osservaz.	%
101	100,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
101	100,0

5. 4 Annuncio vocale destinazione

In funzione
Non funzionante
Totale

2019	%
94	93,1
7	6,9
101	100,0

**DIFFERENZA 2019- 2018
(VAL. ASS. 2019- VAL. ASS. 2018)**

Differenza 2019-2018
15,3
-3,8
-11,5

Differenza 2019-2018	
SI	NO
-0,8	0,8
2,9	-2,9
10,7	-10,7
1,0	-1,0
1,0	-1,0
1,9	-1,9

Differenza 2019-2018
1,9
-1,0
0,0
-1,0
0,0

Differenza 2019-2018
11,3
-11,3

**MISTERY 2019
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
	Pc (%)
In orario - rit.	
Max 3'	85,13

2019	
	Pc (%)
NO	96,17
SI	100,00
SI	99,31
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2019	
	Pc (%)
Indicaz. presen	100,00

2019	
	Pc (%)
In funzione	91,50

MISTERY LINEA 27
6. Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.

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

**MISTERY 2019
VALORI ASSOLUTI**

2019			
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
98	97,0	99	98,0
2	2,0	1	1,0
0	0,0		0,0
	0,0		0,0
	0,0		0,0
1	1,0	1	1,0
101	100,0	101	100,0

**DIFFERENZA 2019- 2018
(VAL. ASS. 2018- VAL. ASS. 2017)**

Differenza 2019-2018	
Porta anteriore	Porta posteriore
-0,1	3,8
0,1	-0,9
-1,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
1,0	-2,9

**MISTERY 2019
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
	Pc (%)
a) + e)	98,79

7.0 e 7.1 Acquisto biglietto a bordo dall'EMETTITRICE. Stato delle emettitrici

In funzione
Non funzionante
Non presente
Totale

2019			
7.0 Anteriore	%	7.1 Posteriore	%
100	100,0	97	96,0
0	0,0	1	1,0
0	0,0	3	3,0
100	100,0	101	100,0

Differenza 2019-2018	
Porta anteriore	Porta posteriore
1,0	4,7
-1,0	1,0
0,0	-5,7

2019	
	Pc (%)
In funzione	98,79

n.1 nr

7.2 e 7.3 Funzionamento dei VALIDATORI

Funzionante
Non funzionante
Non presente
Totale

2019			
7.2 Anteriore	%	7.3 Posteriore	%
101	100,0	99	98,0
0	0,0	2	2,0
0	0,0	0	0,0
101	100,0	101	100,0

Differenza 2019-2018	
Porta anteriore	Porta posteriore
0,0	0,9
0,0	1,0
0,0	-1,9

2019	
	Pc (%)
Ant. In funzione	100,00
Post. In funzione	97,22

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

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

**MISTERY 2019
VALORI ASSOLUTI**

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio 6,63
0	
0	
4	
18	
7	
23	
13	
11	
16	
9	
101	

**DIFFERENZA 2019- 2018
(VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017)**

Diff. 2019-2018
-0,75

**MISTERY 2019
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
media pesata dei voti	
6,60	

	Pc (%)
>= 6	71,29%
>= 7	48,51%
>= 8	35,64%

9. Orario di timbratura

In orario
In ritardo
In anticipo
Totale

2019	
n. osserv.	%
101	100,0
	0,0
	0,0
101	100,0

Diff. 2019-2018
0,0
0,0
0,0

2019	
	Pc (%)
in orario	100,00

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

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

accettabile
contenuta
fastidiosa
Totale

2019	
n. osserv.	%
65	64,4
29	28,7
7	6,9
101	100,0

Diff. 2019-2018
31,7
-33,8
2,1

2019	
	Pc (%)
a)+ b)	92,46

MISTERY LINEA 27

**MISTERY 2019
VALORI ASSOLUTI**
**DIFFERENZA 2019- 2018
(VAL. ASS. 2019- VAL. ASS. 2018)**
**MISTERY 2019
PERCENTUALE UTENTI**
11. Rumorosità dei freni

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

2019	
n. osserv.	%
5	5,0
96	95,0
0	0,0
101	100,0

Diff. 2019-2018
0,1
-0,1
0,0

2019	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

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

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

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,36
1	
0	
0	
1	
4	
11	
33	
38	
13	
0	
101	

Diff. 2019-2018
-0,1

2019	
media pesata dei voti	
7,38	
	Pc (%)
>= 6	94,06%
>= 7	83,17%
>= 8	50,50%

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	
Sporco	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	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 2019
VALORI ASSOLUTI**

2019			
SI	%	NO	%
101	100,0	0	0,0
101	100,0	0	0,0
101	100,0	0	0,0
97	100,0	0	0,0

13.4 n. 4 n.r.

2019			
SI	%	NO	%
97	96,0	4	4,0

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,26
1	
0	
1	
5	
17	
31	
33	
11	
2	
101	

2019			
SI	%	NO	%
0	0,0	101	100,0
0	0,0	101	100,0
1	1,0	100	99,0
42	41,6	59	58,4
40	39,6	61	60,4

**DIFFERENZA 2019- 2018
(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2018)**

Diff. 2019-2018
0,0
0,0
0,0
0,0

Diff. 2019-2018
-1,1

Diff. 2019-2018
0,43

Diff. 2019-2018
0,0
0,0
-4,8
1,8
34,2


**MISTERY 2019
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
SI	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2019	
SI	Pc (%)
SI	95,16

2019	
media pesata dei voti	
7,31	

Pc (%)	
>= 6	93,07%
>= 7	76,24%
>= 8	45,54%

2019	
NO	Pc (%)
NO	100,00
NO	100,00
NO	99,80
NO	58,97
NO	59,65

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

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

Fumo in scarico	

23. Esposizione numero retro

Indicatore di linea esposto correttamente	

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione	
Alta	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Bassa	10

**MISTERY 2019
VALORI ASSOLUTI**

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	8,00
0	
1	
1	
4	
7	
9	
9	
26	
13	
31	
101	

2019			
SI	%	NO	%
1	1,0	100	99,0

2019			
SI	%	NO	%
101	100,0	0	0,0

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,42
0	
0	
0	
0	
2	
15	
35	
39	
8	
2	
101	

**DIFFERENZA 2019- 2018
(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2018)**

Diff. 2019-2018
-0,13

Diff. 2019-2018
1,0

Diff. 2019-2018
1,9

Diff. 2019-2018
1,1

**MISTERY 2019
PERCENTUALE UTENTI**

2019
media pesata dei voti
6,80

	Pc (%)
>= 6	87,13%
>= 7	78,22%
>= 8	69,31%

2019	
	Pc (%)
NO	97,98

2018	
	Pc (%)
SI	100,00

2019
media pesata dei voti
7,37

	Pc (%)
>= 6	98,02%
>= 7	83,17%
>= 8	48,51%

MISTERY LINEA 27
26. Tipologia fermate

Palo di fermata	
Pensilina	
Totale	

**MISTERY 2019
VALORI ASSOLUTI**

2019	
n. osserv.	%
55	54,5
46	45,5
101	100,0

26.1 Accessori

26.1 Pann. a messaggi variabile	
26.2 Bachecca pubblicità	

2019			
presente	non presente	n. osserv.	%
19	82	101	18,8
17	84	101	16,8

27. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione	
Non riconoscibile	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Ben riconoscibile	10

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,61
2	
0	
1	
2	
7	
9	
17	
29	
24	
10	
101	

**DIFFERENZA 2019- 2018
(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2018)**

Diff. 2019-2018
4,9
-4,9

Diff. 2019-2018
-5,5
-11,6

Diff. 2019-2018
1,2


**MISTERY 2019
PERCENTUALE UTENTI**

na
na
na
na

2019
media pesata dei voti
7,32

	Pc (%)
>= 6	88,12%
>= 7	79,21%
>= 8	62,38%

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

Valutazione	
Sporca deturpata	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Pulita	10

(*) N. 1 non rilevata

29. Pulizia bacheca pubblicità

Valutazione	
Sporca e/o scritte	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Pulita	10

(*) N. 12 non rilevata

Condizioni fermate

30. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)
31. Scritte o adesivi sui cartelli
32. Presenza targhetta in braille

**MISTERY 2019
VALORI ASSOLUTI**

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,00
0	
1	
0	
7	
9	
17	
20	
34	
12	
1	
101	

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,23
0	
0	
0	
3	
7	
19	
22	
36	
13	
1	
101	

2019			
SI	%	NO	%
5	5,0	96	95,0
12	11,9	89	88,1
9	8,9	92	91,1

**DIFFERENZA 2019- 2018
(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2018)**

Diff. 2019-2018
1,3

Diff. 2019-2018
1,6

Diff. 2019-2018
1,9
-2,1
4,7

**MISTERY 2019
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
media pesata dei voti	
6,96	

	Pc (%)
>= 6	83,17%
>= 7	66,34%
>= 8	46,53%

2019	
media pesata dei voti	
7,29	

	Pc (%)
>= 6	90,10%
>= 7	71,29%
>= 8	49,50%

2019	
	Pc (%)
NO	95,28
NO	89,24
SI	7,58