



## Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2019”

**Linea 94**

**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 2018-2018 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)		MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2018		Differenza 2018-2018		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)										
<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 94**
**Tab. 1 Frequenza rilevata (differenza tra orario alle fermate ed orario di passaggio bus)**

In ritardo
In orario
In anticipo
<b>Totale</b>

**MISTERY 2019  
VALORI ASSOLUTI**

2019	
n. oss.	%
39	78,0
9	18,0
2	4,0
50	100,0

Il ritardo medio registrato nei 39 casi indicati è stato di 7 minuti e 24 secondi.

L'anticipo medio registrato nei 2 casi indicati è stato di 2 minuti

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

2019					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	50	100,0
42	84,0	8	16,0	50	100,0
12	24,0	38	76,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0

**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
<b>Totale</b>

2019	
n. osservaz.	%
50	100,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
50	100,0

**5. 4 Annuncio vocale destinazione**

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

2019	%
40	80,0
10	20,0
50	100

(\*) N.2 NON RILEVATE

**MISTERY 2019  
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 5'	<b>65,10</b>

2019	
	Pc (%)

NO	<b>100,00</b>
SI	<b>82,99</b>
SI	<b>26,22</b>
SI	<b>100,00</b>
SI	<b>100,00</b>
SI	<b>100,00</b>

2019	
	Pc (%)
Indicaz. pres	<b>100,00</b>

2019	
	Pc (%)
In funzione	<b>78,73</b>

**MISTERY LINEA 94**
**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
<b>Totale</b>

**7. Acquisto biglietto a bordo dall'EMETTITRICE. Stato delle emettitrici**

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

**7. Funzionamento dei VALIDATORI**

Funzionante
Non funzionante
Non presente
<b>Totale</b>

**MISTERY 2019  
VALORI ASSOLUTI**

2019		2019	
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
	0,0		0,0
	0,0		0,0
50	100,0	50	100,0
	0,0		0,0
	0,0		0,0
	0,0		0,0
50	100,0	50	100,0

2019			
7.0 Anteriore	%	7.1 Posteriore	%
	0,0		0,0
	0,0		0,0
50	100,0	50	100,0
50	100,0	50	100,0

2019			
7.2 Anteriore	%	7.3 Posteriore	%
50	100,0	16	32,0
	0,0		0,0
	0,0	34	68,0
50	100,0	50	100,0

**MISTERY 2019  
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
	Pc (%)
Anteriore	<b>100,00</b>

2019	
	Pc (%)
Posteriore	<b>100,00</b>

2019	
	Pc (%)
In funzione	

2019	
	Pc (%)
Ant. In funzione	<b>100,00</b>
Post. In funzione	<b>100,00</b>

**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
	<b>7,60</b>
0	
0	
0	
1	
2	
11	
10	
12	
6	
8	
50	

MISTERY 2019 PERCENTUALE UTENTI	
2019	
media pesata dei voti	
<b>7,58</b>	
	Pc (%)
>= 6	94,00%
>= 7	72,00%
>= 8	52,00%

**9. Orario di timbratura**

In orario	
In ritardo	
In anticipo	
<b>Totale</b>	

2019	
n. osserv.	%
50	100,0
0	0,0
0	0,0
50	100,0

2019	
	Pc (%)
in orario	<b>100,00</b>

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	
<b>Totale</b>	

2019	
n. osserv.	%
31	62,0
15	30,0
4	8,0
<b>50</b>	<b>100,0</b>

2019	
	Pc (%)
a)+ b)	<b>91,58</b>

**MISTERY LINEA 94**
**11. Rumorosità dei freni**

Si, in modo leggero
No
Si, in modo insopportabile
<b>Totale</b>

**MISTERY 2018  
VALORI ASSOLUTI**

2019	
n. osserv.	%
14	28,0
35	70,0
1	2,0
<b>50</b>	<b>100,0</b>

**MISTERY 2019  
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
	Pc (%)
a)+ b)	<b>98,78</b>

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

Valutazione	
<b>Fastidiosa</b>	<b>1</b>
	<b>2</b>
	<b>3</b>
	<b>4</b>
	<b>5</b>
Sopportabile	<b>6</b>
	<b>7</b>
	<b>8</b>
	<b>9</b>
<b>Irrilevante</b>	<b>10</b>

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>6,78</b>
0	
0	
0	
4	
3	
13	
15	
10	
5	
0	
<b>50</b>	

2019	
media pesata dei voti	
	<b>6,85</b>
	Pc (%)
>= 6	86,00%
>= 7	60,00%
>= 8	30,00%

**MISTERY LINEA 94**

**13. Apertura corretta porte**

<b>13.1 Anteriore</b>
<b>13.2 Posteriore</b>
<b>13.3 Centrale</b>
<b>13.4 Centrale II</b>

**14. Esposizione regolamento di servizio**

<b>Esposizione</b>

**15. Pulizia del mezzo**

Valutazione	
<b>Sporco</b>	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
<b>Pulito</b>	10

**Condizioni interne**

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

**MISTERY 2019  
VALORI ASSOLUTI**

2019					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
50	100,0	0	0,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>
50	100,0	0	0,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>
23	100,0	0	0,0	<b>23</b>	<b>100,0</b>

N. 27 NR

2019					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
33	66,0	17	34,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>7,70</b>
0	
0	
0	
1	
2	
4	
12	
22	
3	
6	
50	

2019					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>
1	2,0	49	98,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>
2	4,0	48	96,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>
23	46,0	27	54,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>
7	14,0	43	86,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**MISTERY 2019  
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
	Pc (%)
SI	<b>100,00</b>
SI	<b>100,00</b>
SI	<b>100,00</b>

2019	
	Pc (%)
SI	<b>73,87</b>

2019	
media pesata dei voti	
	<b>7,72</b>

	Pc (%)
>= 6	94,00%
>= 7	86,00%
>= 8	62,00%

2019	
	Pc (%)
NO	<b>100,00</b>
NO	<b>96,70</b>
NO	<b>96,96</b>
NO	<b>55,03</b>
NO	<b>81,42</b>



**20. grado di affollamento durante il tragitto**

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

**MISTERY 2019  
VALORI ASSOLUTI**

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>7,44</b>
1	
1	
1	
3	
2	
5	
5	
19	
3	
10	
50	

**MISTERY 2019  
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
media pesata dei voti	
<b>6,38</b>	
	Pc (%)
>= 6	84,00%
>= 7	74,00%
>= 8	64,00%

**22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)**

Valutazione	
<b>Fumo in scarico</b>	

2019					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	<b>50</b>	<b>100,0</b>

2019	
Pc (%)	
NO	<b>100,00</b>

**24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo**

Valutazione	
<b>Alta</b>	<b>1</b>
	<b>2</b>
	<b>3</b>
	<b>4</b>
	<b>5</b>
	<b>6</b>
	<b>7</b>
	<b>8</b>
	<b>9</b>
<b>Bassa</b>	<b>10</b>

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>6,90</b>
0	
0	
0	
4	
4	
9	
13	
17	
2	
1	
50	

2019	
media pesata dei voti	
<b>6,84</b>	
	Pc (%)
>= 6	84,00%
>= 7	66,00%
>= 8	40,00%

**MISTERY LINEA 94**
**26. Tipologia fermate**

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

**Accessori**

26.1 Pann. a messaggi variabile	
26.2 Bachecca pubblicità	

**27. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)**

Valutazione	
<b>Non riconoscibile</b>	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
<b>Ben riconoscibile</b>	10

**MISTERY 2019  
VALORI ASSOLUTI**

2019	
n. osserv.	%
25	50,0
25	50,0
50	100,0

2019			
presente	non presente	n. osserv.	%
10	40	50	20,0
12	38	50	24,0

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
2	<b>6,68</b>
0	
3	
4	
4	
8	
9	
11	
2	
7	
50	

**MISTERY 2019  
PERCENTUALE UTENTI**

 na  
na

 na  
na

2019	
media pesata dei voti	
<b>6,78</b>	

	Pc (%)
>= 6	74,00%
>= 7	58,00%
>= 8	40,00%



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

Valutazione	
<b>Sporca deturpata</b>	<b>1</b>
	<b>2</b>
	<b>3</b>
	<b>4</b>
	<b>5</b>
	<b>6</b>
	<b>7</b>
	<b>8</b>
	<b>9</b>
<b>Pulita</b>	<b>10</b>

**29. Pulizia bacheca pubblicità**

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

**Condizioni fermate**

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

**MISTERY 2019  
VALORI ASSOLUTI**

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>6,68</b>
0	
1	
0	
4	
5	
11	
13	
12	
2	
2	
50	

2019	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>7,24</b>
0	
0	
1	
2	
1	
8	
17	
13	
5	
3	
50	

2019			
SI	%	NO	%
2	4,0	48	96,0
19	38,0	31	62,0
0	0,0	50	100,0

**MISTERY 2019  
PERCENTUALE UTENTI**

2019	
media pesata dei voti	
<b>6,68</b>	
	Pc (%)
>= 6	80,00%
>= 7	58,00%
>= 8	32,00%

2019	
media pesata dei voti	
<b>7,23</b>	
	Pc (%)
>= 6	92,00%
>= 7	76,00%
>= 8	42,00%

2019	
	Pc (%)
NO	<b>97,14</b>
NO	<b>61,20</b>
SI	<b>0,00</b>

