



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2024”

Linea 15

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		2018		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 15

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 2024 VALORI ASSOLUTI					
2024					
n. oss.	%				
79	79,0	ritardo medio 4' 38"			
12	12,0				
9	9,0	anticipo medio 1' 16"			
100	100,0				
2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
4	4,0	96	96,0	100	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0
97	97,0	3	3,0	100	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
2024					
n. osservaz.	%				
100	100,0				
100	100,0				
2024					
2024	%				
88	92,6				
7	7,4				
95	100,0				

DIFFERENZA 2024-2023	
Differenza 2024-2023	
26,0	
-11,0	
-15,0	
Differenza 2024-2023	
SI	NO
-6,0	6,0
-1,0	1,0
-3,0	3,0
-1,0	1,0
-1,0	1,0
4,0	-4,0
Differenza 2024-2023	
0,0	
Differenza 2024-2023	
-5,4	
5,4	

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
2024	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	57,36
2024	
	Pc (%)
NO	95,24
SI	99,39
SI	98,01
SI	99,39
SI	99,39
SI	100,00
2024	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	100,00
2024	
	Pc (%)
In funzione	90,27

MISTERY LINEA 15

6. Emettrici Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispetto all'emettitrice.

a) In funzione (verde)	99	99,0
b) Fuori servizio (rosso)	0	0,0
c) Servizio senza emissione	0	0,0
f) Cartello assente	1	1,0
Totale	100	100,0

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emettrici Ducati	100	100,0
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless	0	0,0

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emettrici Ducati	100	100,0
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless	0	0,0

7.2. Validatori tradizionali STIMER

7.2.1 Funzionamento I° validatore	100	100,0
7.2.2 Funzionamento II° validatore	97	100,0

non presente in 5 casi

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI					
2024					
	%				
99	99,0				
0	0,0				
0	0,0				
1	1,0				
100	100,0				
2024					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
100	100,0	0	0,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
100	100,0	0	0,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
n. 3 osservazioni Ducati non presente					
2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
100	100,0	0	0,0	100	100,0
97	100,0	0	0,0	97	100,0
n. 3 osservazioni II° validatore non presente					

DIFFERENZA 2024-2023	
Differenza 2024-2023	
0,0	
0,0	
0,0	
1,0	
Differenza 2024-2023	
SI	NO
0,0	0,0
0,0	0,0
Differenza 2024-2023	
SI	NO
0,0	0,0
0,0	0,0
Differenza 2024-2023	
SI	NO
3,0	-3,0
0,0	0,0

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
2024	
Cartello conforme	Pc (%) 99,39
2024	
presenza	Pc (%) 100,00
presenza	100,00
2024	
funzionamento	Pc (%) 100,00
funzionamento	100,00
2024	
funzionamento	Pc (%) 100,00
funzionamento	95,24

MISTERY LINEA 15

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

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

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI	
2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
	6,72
0	
0	
3	
0	
0	
68	
1	
16	
0	
12	
100	

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

Diff. 2024-2023
-0,52

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
------------------------------------	--

2024	
media pesata dei voti	
	6,88

9. Orario di timbratura

In orario
In ritardo
In anticipo
Totale

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

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

2024	
Pc (%)	
in orario	100,00

* 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)

Fartidiosa (rumorosità eccessiva)
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)
Contenuta
Totale

2024	
n. osserv.	%
1	1,0
10	10,0
89	89,0
100	100,0

Diff. 2024-2023
1,0
8,0
-9,0

2024	
Pc (%)	
a)+ b)	88,44

MISTERY LINEA 15

11. Rumorosità dei freni

No	
Si, in modo leggero	
Si, in modo insopportabile	
Totale	

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

Valutazione	
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1
	2
Fatidiosa (interrompe attività)	3
	4
	5
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6
	7
	8
	9
Non avvertibile	10

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI	
2024	
n. osserv.	%
89	89,0
11	11,0
0	0,0
100	100,0

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,77
0	
1	
0	
1	
15	
3	
69	
4	
7	
100	

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)
Diff. 2024-2023
-11,0
11,0
0,0

Diff. 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)
Diff. 2024-2023
-1,1

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
2024	
a)+ b)	Pc (%)
	87,83

2024	
media pesata dei voti	
	7,63

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	83,00%
>= 8	80,00%

MISTERY LINEA 15

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, mal odore)	1	1
	2	2
Sporco	3	3
	4	4
	5	5
Sporcizia residuale	6	6
	7	7
Assenza di sporcizia	8	8
	9	9
Pulizia ottima	10	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	%
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					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
95	95,0	5	5,0	100	100,0

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,91
0	
0	
0	
0	
0	
4	
12	
74	
9	
1	
100	

2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	100	100,0	100	100,0
12	12,0	88	88,0	100	100,0
0	0,0	100	100,0	100	100,0
1	1,0	99	99,0	100	100,0
1	1,0	100	99,0	101	100,0

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

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

Diff. 2024-2023
-1,0

Diff. 2024-2023
-0,58

Diff. 2024-2023
0,0
-12,0
0,0
-1,0
-1,0

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

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

2024	
	Pc (%)
SI	92,42

2024	
media pesata dei voti	
	7,83

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	96,00%
>= 8	84,00%

2024	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	88,88
NO	100,00
NO	99,89
NO	99,06

MISTERY LINEA 15

20. grado di affollamento durante il tragitto

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

2024 VALORI ASSOLUTI		
2024	Frequenza assoluta	Voto medio
		8,58
	0	
	1	
	4	
	1	
	1	
	8	
	4	
	23	
	5	
	53	
	100	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

Valutazione	
Fumo in scarico	

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

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione			
Non sopportabile	1	1	
	2	2	
Fastidiosa	3	3	
	4	4	
	5	5	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6	6	
	7	7	
	8	8	
	9	9	
Non rilevante	10	10	

2024	Frequenza assoluta	Voto medio
		7,78
	0	
	0	
	1	
	0	
	5	
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
	46	

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)
Diff. 2024-2023
0,23

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI
2024
media pesata dei voti
7,38

Diff. 2024-2023
0,23

2024
media pesata dei voti
7,38

	Pc (%)
>= 6	93,00%
>= 7	85,00%
>= 8	81,00%

Diff. 2024-2023
2,0

2024	
	Pc (%)
NO	100

Diff. 2024-2023
-1,1

2024
media pesata dei voti
7,78

	Pc (%)
>= 6	86,96%
>= 7	73,91%
>= 8	58,70%

MISTERY LINEA 15

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
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	3
	4
	5
Riconoscibile nel contesto	6
	7
	8
	9
Ben riconoscibile ed esposta	10

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024	
n. osserv.	%
28	28,0
72	72,0
100	100,0

2024		2024	
presente	non presente	n. osserv.	%
23	77	100	23,0
76	24	100	76,0

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
1	8,12
0	
4	
0	
0	
2	
4	
56	
19	
14	
100	

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

Diff. 2024-2023
-5,0
5,0

Diff. 2024-2023
1,0
10,0

Diff. 2024-2023
-0,4

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
media pesata dei voti	
7,43	

	Pc (%)
>= 6	95,00%
>= 7	93,00%
>= 8	89,00%

MISTERY LINEA 15

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

Valutazione	
Molto sporca (sporczia diffusa)	1
Sporca	2
	3
	4
	5
Sporczia residuale	6
	7
Assenza di sporczia	8
	9
Pulita	10

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI		
2024		
Frequenza assoluta	Voto medio	
1	7,55	
0		
3		
0		
0		
13		
11		
58		
14		
0		
100		

6. Pulizia pannello/i informazioni

Valutazione	
Molto sporchi (sporczia diffusa)	1
Sporchi	2
	3
	4
	5
Sporczia residuale	6
	7
Assenza di sporczia	8
	9
Puliti	10

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

2024		
Frequenza assoluta	Voto medio	
0	7,60	
0		
1		
1		
2		
8		
17		
63		
8		
0		
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	%	
0	0,0	100	100,0	100
14	14,0	86	86,0	100
97	97,0	3	3,0	100
15	15,0	85	85,0	100

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

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
2024	
media pesata dei voti	
7,06	
Pc (%)	
>= 6	96,00%
>= 7	83,00%
>= 8	72,00%
2024	
media pesata dei voti	
7,37	
Pc (%)	
>= 6	96,00%
>= 7	88,00%
>= 8	71,00%
2024	
Pc (%)	
NO	100,00
NO	80,27
SI	90,40
SI	13,32