



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2024”

Linea 35

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)										
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 35

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 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	

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.	%				
61	61,6				ritardo medio 4' 07"
14	14,1				
25	25,3				anticipo medio 1' 22"
100	101,0				
2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	100	100,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	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.	%				
97	98,0				
0	0,0				
0	0,0				
3	3,0				
0	0,0				
100	101,0				
2024					
	%				
86	86,0				
14	14,0				
100	100,0				

DIFFERENZA 2024-2023	
Differenza 2024-2023	
6,6	
-12,9	
7,3	
Differenza 2024-2023	
SI	NO
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
-1,0	1,0
-1,0	1,0
0,0	0,0
Differenza 2024-2023	
-1,0	
0,0	
-1,0	
3,0	
0,0	
Differenza 2024-2023	
-7,0	
7,0	

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
2024	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	62,99
2024	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	98,96
SI	98,96
SI	100,00
2024	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	96,69
2024	
	Pc (%)
In funzione	84,69

MISTERY LINEA 35

6. Emittitrice Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispetto all'emittitrice.

a) In funzione (verde)	
b) Fuori servizio (rosso)	
c) Servizio senza emissione	
d) Assente	
Totale	

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittitrice Ducati	
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless	

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittitrice Ducati	
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless	

7.2. Validatori tradizionali STIMER

7.2.1 Funzionamento I° validatore	
7.2.2 Funzionamento II° validatore	np: 18

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024	%
98	98,0
1	1,0
	0,0
	0,0
1	1,0
100	100,0

2024					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
99	99,0	1	1,0	100	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0

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

7.1.1 n. 1 non presente

7.1.2 n. 1 non presente

2024					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
99	100,0	0	0,0	99	100,0
95	100,0	0	0,0	95	100,0

7.2.1 n. 1 non presente

7.2.2 n. 5 non presenti

DIFFERENZA 2024-2023

Differenza 2024-2023	
11,0	
-8,0	
-2,0	
0,0	
1,0	

Differenza 2024-2023	
SI	NO
7,0	-7,0
1,0	-1,0

Differenza 2024-2023	
SI	NO
10,0	-10,0
7,0	-7,0

Differenza 2024-2023	
SI	NO
2,0	-2,0
4,9	-4,9

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
	Pc (%)
Cartello conforme	98,72

2024	
	Pc (%)
presenza	98,96
presenza	99,94

2024	
	Pc (%)
funzionamento	98,96
funzionamento	99,94

2024	
	Pc (%)
funzionamento	99,42
funzionamento	95,88

MISTERY LINEA 35

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

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

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	6,81
0	
0	
2	
19	
26	
21	
18	
9	
5	
100	

DIFFERENZA 2024-2023

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

Diff. 2024-2023
0,10

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
media pesata dei voti	
6,78	

9. Orario di timbratura

In orario
In ritardo
In anticipo
Totale

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

2024	
n. osserv.	%
99	99,0
1	1,0
0	0,0
100	100,0

Diff. 2024-2023

-1,0
1,0
0,0

2024	
Pc (%)	
in orario	98,90

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

accettabile
contenuta
fastidiosa
Totale

2024	
n. osserv.	%
39	39,0
61	61,0
0	0,0
100	100,0

Diff. 2024-2023

9,0
-9,0
0,0

2024	
Pc (%)	
a)+ b)	100,00

MISTERY LINEA 35

11. Rumorosità dei freni

Si, in modo leggero	
No	
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.	%
5	5,0
95	95,0
0	0,0
100	100,0

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,77
0	
0	
0	
0	
1	
13	
26	
34	
20	
6	
100	

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

Diff. 2024-2023
-2,0
2,0
0,0

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

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

2024	
media pesata dei voti	
	7,82

	Pc (%)
>= 6	99,00%
>= 7	86,00%
>= 8	60,00%

MISTERY LINEA 35

13. Apertura corretta porte

13.1 Anteriore	
13.2 Posteriore	
13.3 Centrale	np. 16
13.4 Centrale II	np. 46

14. Esposizione regolamento di servizio

Esposizione

15. Pulizia del mezzo

Valutazione	
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1
	2
Sporco	3
	4
	5
Sporcizia residuale	6
	7
Assenza di sporcizia	8
	9
Pulizia ottima	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	%	
90	90,0	10	10,0	100	100,0	

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,15
0	
0	
2	
5	
27	
21	
34	
9	
2	
100	

2024						
SI	%	NO	%	TOTALE	%	
1	1,0	99	99,0	100	100,0	
0	0,0	100	100,0	100	100,0	
0	0,0	100	100,0	100	100,0	
33	33,0	67	67,0	100	100,0	
8	8,0	92	92,0	100	100,0	

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)	
Diff. 2024-2023	
0,0	
0,0	
0,0	
3,7	
Diff. 2024-2023	
3,0	
Diff. 2024-2023	
0,28	
Diff. 2024-2023	
1,0	
0,0	
2,0	
6,0	
5,0	

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
2024	
	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
2024	
	Pc (%)
SI	88,40
2024	
media pesata dei voti	
7,17	
	Pc (%)
>= 6	93,00%
>= 7	66,00%
>= 8	45,00%
2024	
	Pc (%)
NO	98,43
NO	100,00
NO	100,00
NO	69,26
NO	93,97

MISTERY LINEA 35

20. grado di affollamento durante il tragitto

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

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	8,49
1	
1	
0	
2	
5	
17	
19	
17	
38	
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
	2
Fastidiosa	3
	4
	5
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6
	7
	8
	9
Non rilevante	10

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,94
0	
0	
0	
2	
20	
17	
29	
7	
25	
100	

2024 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2024-2023

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

Diff. 2024-2023

0,72

Diff. 2024-2023

0,0

Diff. 2024-2023

0,6

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024

media pesata dei voti

7,89

Pc (%)

>= 6 96,00%

>= 7 91,00%

>= 8 74,00%

2024

Pc (%)

NO 100

2024

media pesata dei voti

7,89

Pc (%)

>= 6 98,00%

>= 7 78,00%

>= 8 61,00%

MISTERY LINEA 35

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

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI			
2024			
n. osserv.	%		
49	49,0		
51	51,0		
100	100,0		
2024		2024	
presente	non presente	n. osserv.	%
24	74	98	24,5
46	54	100	46,0
2024		2024	
Frequenza assoluta	Voto medio		
	7,39		
	0		
	0		
	1		
	3		
	6		
	13		
	22		
	39		
	10		
	6		
	100		

n.2 nr

DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)
Diff. 2024-2023
3,0
-3,0
Diff. 2024-2023
-4,5
2,0
Diff. 2024-2023
-0,1

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI	
2024	
media pesata dei voti	
7,31	
	Pc (%)
>= 6	90,00%
>= 7	77,00%
>= 8	55,00%

MISTERY LINEA 35

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

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

6. Pulizia bacheca pubblicità

Valutazione	
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1
	2
Sporca	3
	4
	5
Sporcizia residuale	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 (marciap. ostruito, auto parcheggiate, ecc)
9.2. Presenza informazioni regole viaggio

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	6,91
1	
1	
1	
14	
26	
14	
29	
14	
0	
100	

2024	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	6,99
0	
2	
0	
5	
28	
32	
22	
10	
1	
100	

2024		2024		TOTALE
SI	%	NO	%	
3	3,0	97	97,0	100
9	9,0	91	91,0	100
82	82,0	18	18,0	100
34	34,0	66	66,0	100

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

Diff. 2024-2023
0,2

Diff. 2024-2023
-0,1

Diff. 2024-2023
1,0
1,0
12,0
4,0

MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

2024
media pesata dei voti
6,25

	Pc (%)
>= 6	83,00%
>= 7	57,00%
>= 8	43,00%

2024
media pesata dei voti
7,16

	Pc (%)
>= 6	93,00%
>= 7	65,00%
>= 8	33,00%

2024	
	Pc (%)
NO	96,71
NO	93,50
SI	75,74
SI	27,85