



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2017”

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 2016 VALORI ASSOLUTI | | MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI | | MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI | | DIFFERENZA 2017-2016 <small>(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)</small> | | MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI | |
|---|---------------------------------|-------|------------------------------------|--------|---------------------------------|-------|---|--|------------------------------------|--------|
| | 2016 | | 2016 | | 2017 | | Differenza 2017-2016 | | 2017 | |
| | 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) | | | | | | | | | | |
| 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 27

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

| | |
|---------------|--|
| In ritardo | |
| In orario | |
| In anticipo | |
| Totale | |

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

| 2016 | |
|----------------------------|--------------|
| | Pc (%) |
| In orario - rit. Max 3' | 76,47 |

| | |
|--|--|
| 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 | |

| 2016 | |
|------|---------------|
| | Pc (%) |
| NO | 100,00 |
| SI | 93,29 |
| SI | 81,52 |
| SI | 100,00 |
| SI | 100,00 |
| SI | 100,00 |

| | |
|---|--|
| 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 | |

| 2016 | |
|---------------------|---------------|
| | Pc (%) |
| Indicaz. presente e | 100,00 |

| | |
|--|--|
| 5. 4 Annuncio vocale destinazione | |
| In funzione | |
| Non funzionante | |
| Totale | |

| 2016 | |
|-------------|--------------|
| | Pc (%) |
| In funzione | 85,00 |

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**

| 2017 | |
|---------|-------|
| n. oss. | % |
| 69 | 67,6 |
| 32 | 31,4 |
| 1 | 1,0 |
| 102 | 100,0 |

| 2017 | | | |
|------|-------|----|------|
| SI | % | NO | % |
| 99 | 97,1 | 3 | 2,9 |
| 100 | 98,0 | 2 | 2,0 |
| 85 | 83,3 | 17 | 16,7 |
| 101 | 99,0 | 1 | 1,0 |
| 101 | 99,0 | 1 | 1,0 |
| 102 | 100,0 | 0 | 0,0 |

| 2017 | |
|--------------|-------|
| n. osservaz. | % |
| 102 | 100,0 |
| 0 | 0,0 |
| 0 | 0,0 |
| 0 | 0,0 |
| 0 | 0,0 |
| 0 | 0,0 |
| 102 | 100,0 |

| 2017 | % |
|------|-------|
| 88 | 87,1 |
| 13 | 12,9 |
| 101 | 100,0 |

**DIFFERENZA 2017- 2016
(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)**

| Differenza 2017-2016 |
|----------------------|
| 3,3 |
| 3,6 |
| -6,9 |

| Differenza 2017-2016 | |
|----------------------|------|
| SI | NO |
| -2,9 | 2,9 |
| 3,0 | -3,0 |
| 0,2 | -0,2 |
| -1,0 | 1,0 |
| -1,0 | 1,0 |
| 0,0 | 0,0 |

| Differenza 2017-2016 | |
|----------------------|--|
| 0,0 | |
| 0,0 | |
| 0,0 | |
| 0,0 | |
| 0,0 | |

| Differenza 2017-2016 | |
|----------------------|--|
| -1,5 | |
| 1,5 | |

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

| 2017 | |
|----------------------------|--------------|
| | Pc (%) |
| In orario - rit. Max 3' | 77,36 |

| 2017 | |
|------|--------------|
| | Pc (%) |
| NO | 97,36 |
| SI | 97,20 |
| SI | 82,37 |
| SI | 99,29 |
| SI | 99,29 |

| 2017 | |
|---------------------|---------------|
| | Pc (%) |
| Indicaz. presente e | 100,00 |

| 2017 | |
|-------------|--------------|
| | Pc (%) |
| In funzione | 81,74 |

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 2016
PERCENTUALE UTENTI**

| 2016 | |
|---------|---------------|
| | Pc (%) |
| a) + e) | 100,00 |

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

- In funzione
- Non funzionante
- Non presente

Totale

| 2016 | |
|-------------|---------------|
| | Pc (%) |
| In funzione | 100,00 |

7.2 e 7.3 Funzionamento dei VALIDATORI

- Funzionante
- Non funzionante
- Non presente

Totale

| 2016 | |
|-------------------|---------------|
| | Pc (%) |
| Ant. In funzione | 100,00 |
| Post. In funzione | 99,06 |

n. 1 nr

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**

| 2017 | | | |
|-----------------|-------|------------------|-------|
| Porta anteriore | % | Porta posteriore | % |
| 102 | 100,0 | 97 | 95,1 |
| | 0,0 | 1 | 1,0 |
| | 0,0 | | 0,0 |
| | 0,0 | | 0,0 |
| | 0,0 | | 0,0 |
| | 0,0 | 4 | 3,9 |
| 102 | 100,0 | 102 | 100,0 |

| 2017 | | | |
|---------------|-------|----------------|-------|
| 7.0 Anteriore | % | 7.1 Posteriore | % |
| 100 | 100,0 | 98 | 96,1 |
| | 0,0 | | 0,0 |
| | 0,0 | 4 | 3,9 |
| 100 | 100,0 | 102 | 100,0 |

n. 2 nr

n. 1 nr

| 2017 | | | |
|---------------|-------|----------------|-------|
| 7.2 Anteriore | % | 7.3 Posteriore | % |
| 100 | 100,0 | 98 | 98,0 |
| | 0,0 | | 0,0 |
| | 0,0 | 2 | 2,0 |
| 100 | 100,0 | 100 | 100,0 |

n. 2 nr

n. 2 nr

DIFFERENZA 2017- 2016

(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)

| Differenza 2017-2016 | |
|----------------------|------------------|
| Porta anteriore | Porta posteriore |
| 0,0 | -4,9 |
| 0,0 | 1,0 |
| 0,0 | 0,0 |
| 0,0 | 0,0 |
| 0,0 | 0,0 |
| 0,0 | 3,9 |

| Differenza 2017-2016 | |
|----------------------|------------------|
| Porta anteriore | Porta posteriore |
| 0,0 | 4,0 |
| 0,0 | 0,0 |
| 0,0 | -4,0 |

| Differenza 2017-2016 | |
|----------------------|------------------|
| Porta anteriore | Porta posteriore |
| 0,0 | -1,0 |
| 0,0 | 0,0 |
| 0,0 | 1,0 |

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

| 2017 | |
|---------|--------------|
| | Pc (%) |
| a) + e) | 97,46 |

| 2017 | |
|-------------|---------------|
| | Pc (%) |
| In funzione | 100,00 |

| 2017 | |
|-------------------|---------------|
| | Pc (%) |
| Ant. In funzione | 100,00 |
| Post. In funzione | 97,60 |

| MISTERY LINEA 27 | | MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI | | MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI | | DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016) | | MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI | |
|---|--|------------------------------------|--|---------------------------------|--|--|--|------------------------------------|--|
| 8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita | | | | | | | | | |
| Valutazione | | 2016 | | 2017 | | Diff. 2017-2016 | | 2017 | |
| | | media pesata dei voti | | Frequenza assoluta | | Voto medio | | media pesata dei voti | |
| | | 8,20 | | | | 7,04 | | 6,93 | |
| Illeggibile | | | | 1 | | | | | |
| 1 | | | | 2 | | | | | |
| 2 | | | | 3 | | | | | |
| 3 | | | | 4 | | | | | |
| 4 | | | | 5 | | | | | |
| 5 | | Pc (%) | | 6 | | | | | |
| 6 | | >= 6 93,07% | | 7 | | | | >= 6 78,43% | |
| 7 | | >= 7 88,12% | | 8 | | | | >= 7 58,82% | |
| 8 | | >= 8 71,29% | | 9 | | | | >= 8 43,14% | |
| 9 | | | | 10 | | | | | |
| Nitida | | | | 102 | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 9. Orario di timbratura | | | | | | | | | |
| | | 2016 | | 2017 | | Diff. 2017-2016 | | 2017 | |
| | | Pc (%) | | n. osserv. | | % | | Pc (%) | |
| In orario | | in orario 100,00 | | 102 | | 100,0 | | in orario 100,00 | |
| In ritardo | | | | | | 0,0 | | | |
| In anticipo | | | | | | 0,0 | | | |
| Totale | | | | 102 | | 100,0 | | | |
| 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) | | | | | | | | | |
| | | 2016 | | 2017 | | Diff. 2017-2016 | | 2017 | |
| | | Pc (%) | | n. osserv. | | % | | Pc (%) | |
| accettabile | | a)+ b) 91,00 | | 59 | | 58,4 | | a)+ b) 89,33 | |
| contenuta | | | | 36 | | 35,6 | | | |
| fastidiosa | | | | 6 | | 5,9 | | | |
| Totale | | | | 101 | | 100,0 | | | |

MISTERY LINEA 27
**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**
**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**
**DIFFERENZA 2017- 2016
(VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)**
**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**
11. Rumorosità dei freni

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

| 2016 | |
|--------|---------------|
| | Pc (%) |
| a)+ b) | 100,00 |

| 2017 | |
|------------|--------------|
| n. osserv. | % |
| 94 | 94,0 |
| 6 | 6,0 |
| | 0,0 |
| 100 | 100,0 |

| Diff. 2017-2016 |
|-----------------|
| 86,9 |
| -86,9 |
| 0,0 |

| 2017 | |
|--------|---------------|
| | Pc (%) |
| a)+ b) | 100,00 |

n. 2 nr

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

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

| 2016 | |
|-----------------------|-------------|
| media pesata dei voti | |
| | 7,51 |
| | Pc (%) |
| >= 6 | 96,04% |
| >= 7 | 84,16% |
| >= 8 | 67,33% |

| 2017 | |
|--------------------|-------------|
| Frequenza assoluta | Voto medio |
| | 7,11 |
| 1 | 1 |
| 2 | 0 |
| 3 | 1 |
| 4 | 3 |
| 5 | 4 |
| 6 | 15 |
| 7 | 33 |
| 8 | 35 |
| 9 | 9 |
| 10 | 0 |
| | 101 |

| Diff. 2017-2016 |
|-----------------|
| -0,7 |

| 2017 | |
|-----------------------|-------------|
| media pesata dei voti | |
| | 7,24 |
| | Pc (%) |
| >= 6 | 91,09% |
| >= 7 | 76,24% |
| >= 8 | 43,56% |

n. 1 nr

| MISTERY LINEA 27 | MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI | MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI | DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016) | MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI |
|--|------------------------------------|---------------------------------|--|------------------------------------|
| 13. Apertura corretta porte | 2016 | 2017 | Diff. 2017-2016 | 2017 |
| | Pc (%) | SI % NO % | | Pc (%) |
| 13.1 Anteriore | SI 100,00 | 102 100,0 0 0,0 | 0,0 | SI 100,00 |
| 13.2 Posteriore | SI 100,00 | 102 100,0 0 0,0 | 0,0 | SI 100,00 |
| 13.3 Centrale | SI 100,00 | 101 100,0 0 0,0 | 0,0 | SI 100,00 |
| 13.4 Centrale II | SI 100,00 | 98 100,0 0 0,0 | 0,0 | SI 100,00 |
| | | 13.3 N 1 NON PRESENTI | | |
| | | 13.4 N 4 NON PRESENTI | | |
| 14. Esposizione regolamento di servizio | 2016 | 2017 | Diff. 2017-2016 | 2017 |
| | Pc (%) | SI % NO % | | Pc (%) |
| Esposizione | SI 95,70 | 99 97,1 3 2,9 | 0,1 | SI 98,17 |
| 15. Pulizia del mezzo | 2016 | 2017 | Diff. 2017-2016 | 2017 |
| Valutazione | media pesata dei voti | Frequenza assoluta Voto medio | | media pesata dei voti |
| | 7,69 | 6,90 | -1,03 | 6,91 |
| Sporco | | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | | |
| | Pc (%) | | | Pc (%) |
| >= 6 | 99,00% | 13 | | 88,78% |
| >= 7 | 87,00% | 44 | | 75,51% |
| >= 8 | 71,00% | 23 | | 30,61% |
| | | 7 | | |
| | | 98 | | |
| Pulito | | n.4 nr | | |
| | | 2017 | Diff. 2017-2016 | 2017 |
| | Pc (%) | SI % NO % | | Pc (%) |
| 16. Guasti tecnici al mezzo | NO 98,87 | 2 2,0 100 98,0 | 0,9 | NO 99,16 |
| 17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide | NO 98,51 | 0 0,0 102 100,0 | -1,2 | NO 100,00 |
| 18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati | NO 100,00 | 3 2,9 99 97,1 | 2,9 | NO 96,24 |
| 19.1 Scritte sulle pareti | NO 96,60 | 32 31,4 70 68,6 | 26,3 | NO 71,31 |
| 19.2 Scritte sui seggiolini | NO 100,00 | 8 7,8 94 92,2 | 7,8 | NO 93,76 |

MISTERY LINEA 27
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 |

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

| | |
|-----------------------|--------|
| 2015 | |
| media pesata dei voti | |
| 6,01 | |
| | |
| | Pc (%) |
| >= 6 | 82,00% |
| >= 7 | 73,00% |
| >= 8 | 65,00% |

**MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI**

| | |
|--------------------|------------|
| 2017 | |
| Frequenza assoluta | Voto medio |
| | 7,59 |
| 1 | 5 |
| 2 | 0 |
| 3 | 4 |
| 4 | 2 |
| 5 | 3 |
| 6 | 12 |
| 7 | 15 |
| 8 | 21 |
| 9 | 11 |
| 10 | 29 |
| | 102 |

**DIFFERENZA 2017- 2016
(VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)**

| |
|-----------------|
| Diff. 2017-2016 |
| -0,22 |

**MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI**

| | |
|-----------------------|--------|
| 2017 | |
| media pesata dei voti | |
| 6,10 | |
| | |
| | Pc (%) |
| >= 6 | 86,27% |
| >= 7 | 74,51% |
| >= 8 | 59,80% |

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

| |
|-----------------|
| Fumo in scarico |
|-----------------|

| | |
|------|--------|
| 2016 | |
| | Pc (%) |
| NO | 97,02 |

| | | | |
|------|-----|----|------|
| 2017 | | | |
| SI | % | NO | % |
| 2 | 2,0 | 97 | 98,0 |

| |
|-----------------|
| Diff. 2017-2016 |
| 0,0 |

| | |
|------|--------|
| 2017 | |
| | Pc (%) |
| NO | 100,00 |

23. Esposizione numero retro

| |
|---|
| Indicatore di linea esposto correttamente |
|---|

| | |
|------|--------|
| 2016 | |
| | Pc (%) |
| SI | 100,00 |

| | | | |
|------|------|----|-----|
| 2017 | | | |
| SI | % | NO | % |
| 100 | 98,0 | 2 | 2,0 |

| |
|-----------------|
| Diff. 2017-2016 |
| -2,0 |

| | |
|------|--------|
| 2017 | |
| | Pc (%) |
| SI | 97,11 |

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

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

| | |
|-----------------------|--------|
| 2016 | |
| media pesata dei voti | |
| 7,34 | |
| | |
| | Pc (%) |
| >= 6 | 92,00% |
| >= 7 | 81,00% |
| >= 8 | 59,00% |

| | |
|--------------------|------------|
| 2017 | |
| Frequenza assoluta | Voto medio |
| | 7,10 |
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | 0 |
| 4 | 2 |
| 5 | 12 |
| 6 | 9 |
| 7 | 36 |
| 8 | 38 |
| 9 | 4 |
| 10 | 1 |
| | 102 |

| |
|-----------------|
| Diff. 2017-2016 |
| -0,5 |

| | |
|-----------------------|--------|
| 2017 | |
| media pesata dei voti | |
| 7,16 | |
| | |
| | Pc (%) |
| >= 6 | 86,27% |
| >= 7 | 77,45% |
| >= 8 | 42,16% |

| MISTERY LINEA 27 | | MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI | MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI | | | | DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016) | MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI |
|---|--|------------------------------------|---------------------------------|--------------------|------------|-----------------|--|------------------------------------|
| 26. Tipologia fermate | | na na | 2017 | | | | Diff. 2017-2016 | na na |
| | | | n. osserv. | % | | | | |
| Palo di fermata | | | 60 | 58,8 | | 6,3 | | |
| Pensilina | | na | 42 | 41,2 | | -6,3 | | |
| Totale | | | 102 | 100,0 | | | | |
| 26.1 Accessori | | na na | 2017 | | | | Diff. 2017-2016 | na na |
| | | | presente | non presente | n. osserv. | % | | |
| 26.1 Pann. a messaggi variabile | | | 28 | 73 | 101 | 27,7 | 5,7 | |
| 26.2 Bachecca pubblicità | | na | 31 | 70 | 101 | 30,7 | -3,7 | |
| | | | 26.1 n.1 nr 26.2 n.1 nr | | | | | |
| 27. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli) | | 2016 | | 2017 | | Diff. 2017-2016 | 2017 | |
| Valutazione | | media pesata dei voti | | Frequenza assoluta | Voto medio | | media pesata dei voti | |
| Non riconoscibile | | 8,44 | | 1 | 6,75 | -1,9 | 7,79 | |
| 1 | | | | 1 | | | | |
| 2 | | | | 9 | | | Pc (%) | |
| 3 | | | | 7 | | | >= 6 | 89,22% |
| 4 | | | | 17 | | | >= 7 | 82,35% |
| 5 | | Pc (%) | | 36 | | | >= 8 | 65,69% |
| 6 | | >= 6 | 93,07% | 20 | | | | |
| 7 | | >= 7 | 84,16% | 11 | | | | |
| 8 | | >= 8 | 80,20% | 102 | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| Ben riconoscibile | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |

| MISTERY LINEA 27 | | MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI | | MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI | | | | DIFFERENZA 2017- 2016 (VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016) | MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI | |
|---|----|------------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------------|------|--|------------------------------------|--|
| 28. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti) | | | | | | | | | | |
| Valutazione | | 2016 | | 2017 | | Diff. 2017-2016 | | 2017 | | |
| | | media pesata dei voti | | Frequenza assoluta | Voto medio | | | media pesata dei voti | | |
| | | 7,71 | | 0 | 6,52 | -1,6 | | 7,41 | | |
| Sporca deturpata | | | | 0 | | | | | | |
| 1 | 2 | | | 0 | | | | | | |
| 3 | 4 | | | 6 | | | | | | |
| 5 | 6 | Pc (%) | | 9 | | | | Pc (%) | | |
| 7 | 8 | >= 6 92,08% | | 9 | | | | >= 6 85,29% | | |
| 9 | 10 | >= 7 82,18% | | 16 | | | | >= 7 76,47% | | |
| Pulita | | >= 8 70,30% | | 34 | | | | >= 8 60,78% | | |
| | | | | 26 | | | | | | |
| | | | | 2 | | | | | | |
| | | | | 102 | | | | | | |
| (*) N. 1 non rilevata | | | | | | | | | | |
| 29. Pulizia bacheca pubblicità | | | | | | | | | | |
| Valutazione | | 2016 | | 2017 | | Diff. 2017-2016 | | 2017 | | |
| | | media pesata dei voti | | Frequenza assoluta | Voto medio | | | media pesata dei voti | | |
| | | 7,65 | | 0 | 5,52 | -2,3 | | 7,67 | | |
| Sporca e/o scritte | | | | 0 | | | | | | |
| 1 | 2 | | | 0 | | | | | | |
| 3 | 4 | | | 1 | | | | | | |
| 5 | 6 | Pc (%) | | 5 | | | | Pc (%) | | |
| 7 | 8 | >= 6 89,11% | | 9 | | | | >= 6 94,12% | | |
| 9 | 10 | >= 7 82,18% | | 35 | | | | >= 7 85,29% | | |
| Pulita | | >= 8 67,33% | | 28 | | | | >= 8 50,98% | | |
| | | | | 19 | | | | | | |
| | | | | 5 | | | | | | |
| | | | | 102 | | | | | | |
| (*) N. 12 non rilevata | | | | | | | | | | |
| Condizioni fermate | | | | | | | | | | |
| | | 2016 | | 2017 | | | | 2017 | | |
| | | Pc (%) | | SI | % | NO | % | Pc (%) | | |
| 30. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi) | | NO 98,53 | | 4 | 3,9 | 98 | 96,1 | NO 95,46 | | |
| 31. Scritte o adesivi sui cartelli | | NO 77,46 | | 2 | 2,0 | 100 | 98,0 | NO 99,00 | | |
| 33. Presenza targhetta in braille | | SI 22,91 | | 17 | 16,8 | 84 | 83,2 | SI 18,15 | | |
| | | | | n.33 n. 1 nr | | | | | | |