



Indagine Cliente misterioso

“Mistery 2026”

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 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

a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)
b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile)
c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso)
Totale

MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI	
2017	
n. OSS.	%
	100,0

MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI	
2017	
	Pc (%)
a) + b)	

MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI	
2017	
n. OSS.	%
	100,0

DIFFERENZA 2018- 2017 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)	
Differenza 2018-2017	

MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
2018	
	Pc (%)
a) + b)	

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)

				2026		
				n. oss.	%	
In ritardo				90	86,5	ritardo medio 6' 00"
In orario				10	9,6	
In anticipo				4	3,8	anticipo medio 1' 30"
Totale				104	100,0	

				2026			
				SI	%	NO	%
							TOTALE
							%
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)				5	4,8	99	95,2
4.1 Presenza pedana disabili				104	100,0	0	0,0
4.2 Presenza posto passeggero				104	100,0	0	0,0
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore				104	100,0	0	0,0
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale				103	99,0	1	1,0
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore				104	100,0	0	0,0

				2026	
				n. osservaz.	%
Indicazione presente e corretta				104	100,0
Manca indicatore di destinazione					0,0
Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore					0,0
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)					0,0
Totale				104	100,0

5. 4 Annuncio vocale destinazione

				2026	%
In funzione				86	82,7
Non funzionante				18	17,3
Totale				104	100,0

MISTERY LINEA 27

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

				2026	%
a) In funzione (verde)				94	90,4
b) Fuori servizio (rosso)				9	8,7
c) Servizio senza emissione					0,0
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante					0,0
e) In servizio (verde), ma non funzionante					0,0
f) Assente				1	1,0
Totale				104	100,0

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

				2026			
				SI	%	Non presente	%
							TOTALE
							%
7.0.1 Emettitrice Ducati				103	99,0	1	1,0
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless				104	100,0	0	0,0

8. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

				2026			
				SI	%	NO	%
							TOTALE
							%
7.1.1 Emettitrice Ducati				96	92,3	8	7,7
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless				104	100,0	0	0,0

n. 2 non presente Ducati, n.1 non presente EMV

7.2. Validatori tradizionali STIMER

				Validatori STIMER in dismissione			
7.2.1 Funzionamento I° validatore							
7.2.2 Funzionamento II° validatore							

DIFFERENZA 2026-2025	MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI
----------------------	------------------------------------

Differenza 2026-2025

21,5
-8,4
-13,2

Differenza 2026-2025	
SI	NO
3,8	-3,8
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
-1,0	1,0
0,0	0,0

Differenza 2026-2025	
1,0	-1,0
0,0	0,0
0,0	0,0

Differenza 2026-2025	
14,7	-14,7

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025	
10,0	-1,2
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
-6,9	

Differenza 2026-2025	
SI	NO
1,0	-1,0
1,0	-1,0

Differenza 2026-2025	
SI	NO
-2,6	2,6
1,0	-1,0

2026	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	40,79

2026	
	Pc (%)
NO	93,25
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	98,93
SI	100,00

2026	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	100,00

2026	
	Pc (%)
In funzione	82,72

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI	
------------------------------------	--

2026	
	Pc (%)
Cartello conforme	98,34

2026	
	Pc (%)
presenza	99,72
presenza	100,00

2026	
	Pc (%)
funzionamento	94,20
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 27

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

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

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

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

accettabile
contenuta
fastidiosa
Totale

MISTERY LINEA 27

11. Rumorosità dei freni

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

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

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

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

9. Orario sul monitor del validatore AEP

2026	
n. osserv.	%
104	100,0
	0,0
	0,0
104	100,0

2026	
n. osserv.	%
30	28,8
73	70,2
1	1,0
104	100,0

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
n. osserv.	%
0	0,0
104	100,0
0	0,0
104	100,0

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,48
0	
0	
1	
1	
1	
1	
23	
23	
36	
11	
8	
104	

Diff. 2026-2025
6,8
-7,8
1,0

DIFFERENZA 2026-2025
(VAL_ ASS. 2026 - VAL_ ASS. 2025)

Diff. 2026-2025
-13,0
13,0
0,0

Diff. 2026-2025
(VAL_ ASS. 2026 - VAL_ ASS. 2025)
-0,4

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
in orario	100,00

2026	
	Pc (%)
a)+ b)	99,64

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

2026	
	media pesata dei voti
	7,42

	Pc (%)
>= 6	97,12%
>= 7	75,00%
>= 8	52,88%

13. Apertura corretta porte

14. Esposizione regolamento di servizio

15. Pulizia del mezzo

Condizioni interne

MISTERY LINEA 27

20. grado di affollamento durante il tragitto

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

in n.2 cas1 non presente porta centrale; in n.24 casi non presente II° porta centrale

2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio 7,64
0	
0	
0	
0	
22	
23	
40	
8	
11	
104	

DIFFERENZA 2026-2025
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2026-2025	-
	0,0

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
NO	100,00

2026
media pesata dei voti
7,61

	Pc (%)
≥ 6	100,00%
≥ 7	78,85%
≥ 8	56,73%

MISTERY LINEA 27

2. Tipologia fermate

Palo di fermata
Pensilina
Totale

Accessori

3.1 Pann. a messaggi variabile
3.2 bacheca pubblicità

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

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

MISTERY LINEA 27

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

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

(*) N. 1 non rilevata

6. Pulizia pannelli

Valutazione	
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1
	2
Sporca	3
	4
	5
Sporcizia residua	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
9.2. Presenza informazioni regole viaggio

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI				DIFFERENZA 2026-2025 (VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)		MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI																	
<table><tr><th colspan="2">2026</th></tr><tr><th>n. osserv.</th><th>%</th></tr><tr><td>57</td><td>54,8</td></tr><tr><td>47</td><td>45,2</td></tr><tr><td>104</td><td>100,0</td></tr></table>				2026		n. osserv.	%	57	54,8	47	45,2	104	100,0	Diff. 2026-2025									
				2026																			
				n. osserv.	%																		
				57	54,8																		
				47	45,2																		
104	100,0																						
-8,2																							
8,2																							
<table><tr><th colspan="2">2026</th><th colspan="2">2026</th></tr><tr><th>presente</th><th>non presente</th><th>n. osserv.</th><th>%</th></tr><tr><td>16</td><td>88</td><td>104</td><td>15,4</td></tr><tr><td>51</td><td>53</td><td>104</td><td>49,0</td></tr></table>				2026		2026		presente	non presente	n. osserv.	%	16	88	104	15,4	51	53	104	49,0	Diff. 2026-2025			
				2026		2026																	
				presente	non presente	n. osserv.	%																
				16	88	104	15,4																
				51	53	104	49,0																
-26,6																							
20,0																							
<table><tr><th colspan="2">2026</th></tr><tr><th>Frequenza assoluta</th><th>Voto medio</th></tr><tr><td>0</td><td rowspan="15">8,03</td></tr><tr><td>1</td></tr><tr><td>1</td></tr><tr><td>2</td></tr><tr><td>7</td></tr><tr><td>13</td></tr><tr><td>10</td></tr><tr><td>28</td></tr><tr><td>5</td></tr><tr><td>37</td></tr><tr><td>104</td></tr></table>				2026		Frequenza assoluta	Voto medio	0	8,03	1	1	2	7	13	10	28	5	37	104	Diff. 2026-2025		2026	
				2026																			
				Frequenza assoluta	Voto medio																		
				0	8,03																		
				1																			
				1																			
				2																			
				7																			
				13																			
				10																			
				28																			
				5																			
				37																			
				104																			
				-0,2		media pesata dei voti																	
		8,03																					
		</																					