



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2026”

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 seguente riporta i risultati dell'indagine effettuata da TPER sulla linea di riferimento.

Il report è così strutturato (cfr esempio) :

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
Totale

4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)
4.1 Presenza pedana disabili
4.2 Presenza posto passeggerino
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

(*) N.2 NON RILEVATE

MISTERY LINEA 94

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

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

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emettitrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emettitrice 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

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI

2026		ritardo medio 5' 08"
n. oss.	%	
42	84,0	
7	14,0	
1	2,0	anticipo medio 1' 00"
50	100,0	

2026					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	50	100,0
49	98,0	1	2,0	50	100,0
49	98,0	1	2,0	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

2026	
n. osservaz.	%
50	100,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
50	100,0

2026	%
37	74,0
13	26,0
50	100,0

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI

2026	
	%
50	0,0
	0,0
	100,0
	0,0
	0,0
	0,0
50	100,0

2026					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0

Servizio Extraurbano senza emissione Ducati

2026					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0

Servizio Extraurbano senza emissione Ducati

Validatori STIMER in dismissione

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025
0,0
12,0
-12,0

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

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

Differenza 2026-2025
-4,0
4,0

DIFFERENZA 2026-2025

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

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

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

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	45,18

2026	
	Pc (%)

NO	100,00
SI	97,51
SI	97,51
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

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

2026	
	Pc (%)
In funzione	68,90

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
Cartello conforme	100,00

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

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

MISTERY LINEA 94

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

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

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

MISTERY LINEA 94

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

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI

9. Orario sul monitor del validatore AEP

2026	
n. osserv.	%
50	100,0
	0,0
	0,0
50	100,0

2026	
n. osserv.	%
2	4,0
48	96,0
	0,0
50	100,0

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI

2026	
n. osserv.	%
0	0,0
50	100,0
0	0,0
50	100,0

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
	8,16
0	
0	
0	
0	
0	
3	
8	
21	
14	
4	
50	

Diff. 2026-2025
2,0
-2,0
0,0

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

Diff. 2026-2025
-12,0
12,0
0,0

Diff. 2026-2025 (VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)
0,3

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
in orario	100,00

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

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI

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

2026	
media pesata dei voti	
8,23	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	94,00%
>= 8	78,00%

MISTERY LINEA 94

13. Apertura corretta porte

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore		50	100,0	0	0,0	50	100,0
13.2 Posteriore		50	100,0	0	0,0	50	100,0
13.3 Centrale		31	100,0	0	0,0	31	100,0
13.4 Centrale II		2	100,0	0	0,0	2	100,0

in n. 19 casi non presente I° porta centrale
in n. 48 casi non presente II° porta centrale

14. Esposizione regolamento di servizio

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione		47	94,0	3	6,0	50	100,0

15. Pulizia del mezzo

		2026	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	9,18
	2	0	
Sporco	3	0	
	4	0	
	5	1	
Sporozia residuale	6	0	
	7	2	
Assenza di sporozia	8	6	
	9	18	
Pulizia ottima	10	23	
		50	

Condizioni interne

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo		0	0,0	50	100,0	50	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide		0	0,0	50	100,0	50	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati		0	0,0	50	100,0	50	100,0
19.1 Scritte sulle pareti		11	22,0	39	78,0	50	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini		3	6,0	47	94,0	50	100,0

MISTERY LINEA 94

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2026	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Impossibilità di salita	1	2	6,96
	2	1	
Ressa con difficoltà di spostamento	3	0	
	4	1	
	5	7	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6	9	
	7	9	
Posta a sedere per tutti	8	8	
	9	6	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	10	7	
		50	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico		0	0,0	50	100,0	50	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2026	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Non sopportabile	1	0	
	2	0	
Fastidiosa	3	0	
	4	0	
	5	0	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6	0	
	7	4	
	8	25	
	9	14	
Non rilevante	10	7	
		50	

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

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

Diff. 2026-2025
.
0,0

Diff. 2026-2025
1,26

Diff. 2026-2025
.
0,0
0,0
0,0
-2,0
4,0

DIFFERENZA 2026-2023
(VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2026-2025
-0,36

Diff. 2026-2025
0,0

Diff. 2026-2025
0,5

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2026	
	Pc (%)
SI	90,51

2026	
media pesata dei voti	
9,28	

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	98,00%
>= 8	94,00%

2026	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00
NO	84,45
NO	96,89

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
media pesata dei voti	
6,48	

	Pc (%)
>= 6	78,00%
>= 7	60,00%
>= 8	42,00%

2026	
	Pc (%)
NO	100

2026	
media pesata dei voti	
8,48	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	100,00%
>= 8	92,00%

MISTERY LINEA 94

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

MISTERY LINEA 94

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 pannelli

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
9.2. Presenza informazioni regole viaggio

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
n. osserv.	%
20	40,0
30	60,0
50	100,0

2026		2026	
presente	non presente	n. osserv.	%
15	35	50	30,0
24	26	50	48,0

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio 7,08
0	
0	
1	
1	
1	
9	
16	
22	
0	
0	
50	

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio 8,14
0	
0	
0	
0	
1	
4	
9	
16	
13	
7	
50	

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio 7,66
0	
1	
0	
0	
0	
4	
13	
25	
4	
3	
50	

2025		2025	
SI	%	NO	%
1	2,0	49	98,0
3	6,0	47	94,0
49	98,0	1	2,0
18	36,0	32	64,0

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

Diff. 2026-2025
6,0
-6,0

Diff. 2026-2025
2,0
2,0

Diff. 2026-2025
0,8

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

Diff. 2026-2025
0,5

Diff. 2026-2025
0,4

Diff. 2025-2025
2,0
4,0
-2,0
-10,0

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026
media pesata dei voti
6,86

	Pc (%)
>= 6	94,00%
>= 7	76,00%
>= 8	44,00%

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026
media pesata dei voti
8,04

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	90,00%
>= 8	72,00%

2026
media pesata dei voti
7,79

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	90,00%
>= 8	64,00%

2025	
	Pc (%)
NO	98,93
NO	97,03
SI	99,38
SI	36,80