



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2025”

Linea 13

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	
2018	
n. OSS.	%
	100,0

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

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 13

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

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

1) In funzione (cartello verde)
2) Fuori servizio (cartello rosso)
3) Servizio senza emissione
4) 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 2025 VALORI ASSOLUTI

2025		rilardo medio 4' 12"
n. oss.	%	
35	35,0	
50	50,0	
15	15,0	anticipo medio 1' 12"
100	100,0	

2025					
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
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

2025	
n. osservaz.	%
100	100,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
0	0,0
100	100,0

2025	%
77	77,0
23	23,0
100	100,0

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI

2025	%
88	88,0
8	8,0
0	0,0
4	4,0
100	100,0

2025					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
95	95,0	5	5,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
89	93,7	6	6,3	95	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

n. 5 osservazioni Emettitrice Ducati non presente

2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
100	100,0	0	0,0	100	100,0
Non più presente					

DIFFERENZA 2025-2024

Differenza 2025-2024
-25,0
23,0
2,0

Differenza 2025-2024	
SI	NO
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
1,0	-1,0

Differenza 2025-2024
0,0
0,0
0,0
0,0
0,0

Differenza 2025-2024
17,0
-17,0

DIFFERENZA 2025-2024

Differenza 2025-2024
-9,0
5,0
0,0
4,0

Differenza 2025-2024	
SI	NO
-2,0	2,0
0,0	0,0

Differenza 2025-2024	
SI	NO
-6,3	6,3
0,0	0,0

Differenza 2025-2024	
SI	NO
1,0	-1,0

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	73,67

2025	
	Pc (%)

NO	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2025	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	100,00

2025	
	Pc (%)
In funzione	82,88

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025	
	Pc (%)
Cartello conforme	90,36

2025	
	Pc (%)
presenza	94,82
presenza	100,00

2025	
	Pc (%)
funzionamento	84,68
funzionamento	100,00

2025	
	Pc (%)
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 13

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI	
		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			6,56
Illeggibile	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	4	
Leggibile con fatica	5	21	
	6	29	
	7	20	
	8	15	
Leggibile	9	9	
	10	2	
Nitida		2	
		100	

9. Orario di timbratura

		2025	
		n. osserv.	%
In orario		100	100,0
In ritardo		0	0,0
In anticipo		0	0,0
Totale		100	100,0

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

		2025	
		n. osserv.	%
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)		8	8,0
Contenuta		92	92,0
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)		0	0,0
Totale		100	100,0

MISTERY LINEA 13

11. Rumorosità dei freni

		2025	
		n. osserv.	%
Sì, in modo leggero		2	2,0
No		98	98,0
Sì, in modo insopportabile		0	0,0
Totale		100	100,0

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

		2025	
		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,55
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
Fartidiosa (interrompe attività)	5	2	
	6	6	
	7	10	
	8	26	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	9	29	
	10	27	
Non avvertibile		27	
		100	

DIFFERENZA 2025-2024
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)

Diff. 2025-2024
-0,57

Diff. 2025-2024
0,0
0,0
0,0

Diff. 2025-2024
5,0
-5,0
0,0

DIFFERENZA 2025-2024
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)

Diff. 2025-2024
2,0
-2,0
0,0

Diff. 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)
0,3

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

2025
media pesata dei voti
6,67

	Pc (%)
>= 6	75,00%
>= 7	46,00%
>= 8	26,00%

2025	
	Pc (%)
in orario	100,00

2025	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

2025	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

2025
media pesata dei voti
8,54

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	92,00%
>= 8	82,00%

13. Apertura corretta porte

MISTERY LINEA 13						
	MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI					
	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore	100	100,0	0	0,0	100	100,0
13.2 Posteriore	100	100,0	0	0,0	100	100,0
13.3 Centrale	95	100,0	0	0,0	95	100,0
13.4 Centrale II	57	100,0	0	0,0	57	100,0

in 5 casi non presente porta centrale
in 43 casi non presente seconda porta centrale

14. Esposizione regolamento di servizio

	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	100	100,0	0	0,0	100	100,0

15. Pulizia del mezzo

	2025	
Valutazione	Frequenza assoluta	Voto medio 8,40
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	0	
	0	
Sporco	0	
	0	
	0	
Sporcizia residuale	3	
	2	
Assenza di sporcizia	52	
	38	
Pulizia ottima	5	
	100	

Condizioni interne

	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	0	0,0	100	100,0	100	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	0	0,0	100	100,0	100	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	0	0,0	100	100,0	100	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	0	0,0	100	100,0	100	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	0	0,0	100	100,0	100	100,0

DIFFERENZA 2025-2024	
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)	
Diff. 2025-2024	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	
Diff. 2025-2024	
.	
0,0	
Diff. 2025-2024	
0,09	
Diff. 2025-2024	
.	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	
2025	
	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
2025	
	Pc (%)
SI	100,00
2025	
media pesata dei voti	
8,32	
	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	97,00%
>= 8	95,00%
2025	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00

MISTERY LINEA 13

20. grado di affollamento durante il tragitto

Valutazione	2025	
	Frequenza assoluta	Voto medio
		8,54
Impossibilità di salita	0	
	0	
Ressa con difficoltà di spostamento	1	
	1	
	5	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	5	
	6	
Posta a sedere per tutti	22	
	26	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	34	
	100	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico	0	0,0	100	100,0	100	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione	2025	
	Frequenza assoluta	Voto medio
		8,54
Non sopportabile	0	
	0	
Fastidiosa	1	
	1	
	5	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	5	
	6	
	22	
	26	
Non rilevante	34	
	100	

MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2025-2024
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)

Diff. 2025-2024

0,29

Diff. 2025-2024

0,0

Diff. 2025-2024

0,1

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

2025

media pesata dei voti

7,43

Pc (%)

>= 6 93,00%

>= 7 88,00%

>= 8 82,00%

2025

Pc (%)

NO 100

2025

media pesata dei voti

7,43

Pc (%)

>= 6 93,00%

>= 7 88,00%

>= 8 82,00%

MISTERY LINEA 13		MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI					
2 Tipologia fermate							
		2025					
		n. osserv.	%				
Palo di fermata		69	69,0				
Pensilina		31	31,0				
Totale		100	100,0				
Accessori							
		2025					
		presente	non presente	n. osserv.	%		
3.1 Pann. a messaggi variabile		12	88	100	12,0		
3.2 Bachecca pubblicità		22	78	100	22,0		
4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)							
		2025					
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio				
			8,93				
Non riconoscibile	1	0					
	2	0					
	3	0					
	4	0					
	5	0					
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	6	0					
	7	5					
	8	23					
	9	46					
	10	26					
Ben riconoscibile ed esposta		100					
MISTERY LINEA 13		MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI					
5. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti)							
		2025					
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio				
			8,82				
Molto sporca (sporcizia diffusa)		1	0				

DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)	MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI
Diff. 2025-2024	
1,0	
-1,0	
Diff. 2025-2024	
0,0	
-1,0	
Diff. 2025-2024	
-0,1	
Diff. 2025-2024	2025 media pesata dei voti 8,93
	Pc (%)
	>= 6 100,00%
	>= 7 100,00%
	>= 8 95,00%
DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)	MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI
Diff. 2025-2024	2025 media pesata dei voti 8,78
-0,1	

Sporca	2	0
	3	0
	4	0
	5	0
Sporcizia residuale	6	0
	7	1
Assenza di sporcizia	8	21
	9	73
Pulita	10	5
		100

6. Pulizia pannello/i informazioni

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			9,12
Molto sporco (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
Sporco	5	0	
	6	0	
	7	0	
Sporcizia residuale	8	14	
	9	60	
Assenza di sporcizia	10	26	
Pulito		100	

Condizioni fermate

	2025				
	SI	%	NO	%	TOTALE
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)	0	0,0	100	100,0	100
8. Scritte o adesivi sui cartelli	12	12,0	88	88,0	100
9.1. Accessibilità della fermata	96	96,0	4	4,0	100
9.2. Presenza informazioni regole viaggio	32	32,0	68	68,0	100

Diff. 2025-2024	
0,1	
Diff. 2025-2024	
0,0	
2,0	
0,0	
-13,0	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	100,00%
>= 8	99,00%
2025	
media pesata dei voti	
9,14	
	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	100,00%
>= 8	100,00%
2025	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	90,22
SI	94,96
SI	36,71