



Indagine Cliente misterioso

“Mistery 2025”

Linea 15

Indagini di Cliente misterioso (Mistery 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 2017 VALORI ASSOLUTI	
2017	
n. oss.	%
a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)	
b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile)	
c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarsa)	
Totale	100,0

MISTERY 2017
VALORI ASSOLUTI

2017	
n. oss.	%
a) + b)	
Totale	100,0

MISTERY 2017
PERCENTUALE UTENTI

2017	
n. oss.	Pc (%)
a) + b)	

MISTERY 2018
VALORI ASSOLUTI

2018	
n. oss.	%
	100,0

2018	
n. oss.	%
a) + b)	

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

Differenza 2018-2017	

MISTERY 2018
PERCENTUALE UTENTI

2018	
n. oss.	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 (Pc) 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 15

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

In ritardo
In orario
In anticipo
Totale

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI	
2025	
n. oss.	%
59	59,0
22	22,0
19	19,0
100	100,0

ritardo medio 3' 31"
anticipo medio 2' 03"

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
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

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

2025	
n. osservaz.	%
59	59,0
41	41,0
100	100,0

DIFFERENZA 2025-2024	
Differenza 2025-2024	
-20,0	
10,0	
10,0	

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	
2025	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	75,13

Differenza 2025-2024	
SI	NO
-4,0	4,0
1,0	-1,0
3,0	-3,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0

2025	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	99,82
SI	99,82
SI	100,00

Differenza 2025-2024	
0,0	

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

Differenza 2025-2024	
-33,6	

2025	
	Pc (%)
In funzione	60,67

MISTERY LINEA 15

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

a) In funzione (verde)
b) Fuori servizio (rosso)
c) Servizio senza emissione
f) Cartello 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	%
99	99,0
1	1,0
0	0,0
0	0,0
100	100,0

2025					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
94	94,0	6	6,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
92	97,9	2	2,1	94	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0

n. 6 osservazioni Ducati non presente

2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
100	100,0	0	0,0	100	100,0
7	100,0	0	0,0	7	100,0

n. 93 osservazioni II° validatore non presente

DIFFERENZA 2025-2024

Differenza 2025-2024	
0,0	
1,0	
0,0	
-1,0	

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025	
	Pc (%)
Cartello conforme	94,82

2025	
	Pc (%)
presenza	95,76
presenza	100,00

2025	
	Pc (%)
funzionamento	95,00
funzionamento	99,87

Differenza 2025-2024	
SI	NO
-2,1	2,1

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

MISTERY LINEA 15

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI

Valutazione		2025	Frequenza assoluta	Voto medio
Illeggibile	1		7	
	2		5	
Leggibile con fatica	3		23	
	4		0	
Leggibile	5		3	
	6		20	
	7		6	
Nitida	8		12	
	9		14	
	10		10	
			100	

DIFFERENZA 2025-2024

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

Diff. 2025-2024

-0,87

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025

media pesata dei voti

5,49

Pc (%)

>= 6	62,00%
>= 7	42,00%
>= 8	36,00%

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

Diff. 2025-2024

2025

Pc (%)

in orario	100,00
-----------	--------

* 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)

	2025	
	n. osserv.	%
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)	7	7,0
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)	20	20,0
Contenuta	73	73,0
Totale	100	100,0

Diff. 2025-2023

2025

Pc (%)

a)+ b)	94,24
--------	-------

6,0

10,0

-16,0

MISTERY LINEA 15

11. Rumorosità dei freni

	MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI	
	2025	
	n. osserv.	%
No	89	89,0
Si, in modo leggero	11	11,0
Si, in modo insopportabile	0	0,0
Totale	100	100,0

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

Valutazione	2025	Frequenza assoluta	Voto medio
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	2	
	2	0	
Fatidiosa (interrompe attività)	3	9	
	4	0	
	5	3	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6	30	
	7	10	
	8	19	
	9	1	
Non avvertibile	10	26	
		100	

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI	

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

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

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	

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

2025	media pesata dei voti
	7,09

	Pc (%)
≥ 6	86,00%
≥ 7	56,00%
≥ 8	46,00%

MISTERY LINEA 15

13. Apertura corretta porte

	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	100	100,0	0	0,0	100	100,0
13.4 Centrale II	100	100,0	0	0,0	100	100,0

14. Esposizione regolamento di servizio

	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	82	82,0	18	18,0	100	100,0

15. Pulizia del mezzo

Valutazione	2025	
	Frequenza assoluta	Voto medio
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0
Sporco	2	0
Sporcizia residuale	3	0
Assenza di sporcizia	4	0
Pulizia ottima	5	0
	6	6
	7	3
	8	0
	9	3
	10	7
		19

Condizioni interne

	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	99,0	100	99,0

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI

2025

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

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

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025	Pc (%)
SI	100,00

Diff. 2025-2024
-13,0

2025	Pc (%)
SI	83,57

Diff. 2025-2024
0,20

2025	media pesata dei voti
	7,95

Pc (%)
>= 6
>= 7
>= 8

Diff. 2025-2024
.
0,0
12,0
0,0
1,0
-1,0

2025	Pc (%)
NO	100,00

MISTERY LINEA 15

20. grado di affollamento durante il tragitto

Valutazione	2025 VALORI ASSOLUTI		
	2025	Frequenza assoluta	Voto medio
Impossibilità di salita	1	1	
	2	0	
Ressa con difficoltà di spostamento	3	3	
	4	0	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	5	0	
	6	15	
Posta a sedere per tutti	7	0	
	8	35	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	9	0	
	10	46	
		100	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico	1	1,0	99	99,0	100	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione	2025		
	Frequenza assoluta	Voto medio	
Non sopportabile	1	4	
	2	0	
Fastidiosa	3	7	
	4	1	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	5	0	
	6	46	
	7	7	
	8	5	
Non rilevante	9	0	
	10	30	
		100	

DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2025-2024
-0,18

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025
media pesata dei voti
6,95

Pc (%)
>= 6
>= 7
>= 8

2025
Pc (%)
NO 99,10714286

2025
media pesata dei voti
7,21

Pc (%)
>= 6
>= 7
>= 8

MISTERY LINEA 15

2. Tipologia fermate

	2025	
	n. osserv.	%
Palo di fermata	34	34,0
Pensilina	66	66,0
Total	100	100,0

Accessori

		2025		2025	
		presente	non presente	n. osserv.	%
3.1 Pann. a messaggi variabile		31	69	100	31,0
3.2 Bacheca pubblicità		17	83	100	17,0

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		2025	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Non riconoscibile	1	0	
	2	0	
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	3	1	
	4	0	
	5	0	
Riconoscibile nel contesto	6	4	
	7	2	
	8	15	

MISTERY 2025	
VALORI ASSOLUTI	

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

Diff. 2025-2024
6,0
-6,0

Diff. 2025-2024
8,0
-59,0

Diff. 2025-2024
1,3

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

2025
media pesata dei voti
9,27

2025
media pesata dei voti
9,27

	Pc (%)
>= 6	99,00%
>= 7	95,00%
>= 8	93,00%

	9	2	
Ben riconoscibile ed esposta	10	76	
		100	

MISTERY LINEA 15

MISTERY 2025

VALORI ASSOLUTI

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

Valutazione		2025	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	2	
	2	0	
Sporca	3	4	
	4	0	
	5	6	
Sporcizia residuale	6	14	
	7	3	
Assenza di sporcizia	8	37	
	9	1	
Pulita	10	33	
		100	

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

Diff. 2025-2024

0,3

MISTERY 2025

PERCENTUALE UTENTI

2025

media pesata dei voti

7,90

Pc (%)

>= 6 88,00%

>= 7 74,00%

>= 8 71,00%

6. Pulizia pannello/i informazioni

Valutazione		2024	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Molto sporchi (sporcizia diffusa)	1	6	
	2	0	
Sporchi	3	9	
	4	1	

Diff. 2025-2024

-0,9

2024

media pesata dei voti

6,69

				Pc (%)
Sporcizia residuale	5	5		
	6	30		
	7	2		
Assenza di sporcizia	8	27		
	9	1		
Puliti	10	19		
		100		
Condizioni fermate				
		2025	2025	2025
		SI	%	NO
				%
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)		15	15,0	85
8. Scritte o adesivi sui cartelli		24	24,0	76
9.1. Accessibilità della fermata		98	98,0	2
9.2. Presenza informazioni regole viaggio		24	24,0	76
				85,0
				76,0
				2,0
				76,0
				Diff. 2025-2024
				-15,0
				-10,0
				1,0
				9,0
				NO
				87,52
				NO
				83,09
				SI
				99,85
				SI
				13,20