



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2025”

Linea 18

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

	MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI		MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI		MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2018-2017 <small>(VAL. ASS. 2017 - VAL. ASS. 2016)</small>		MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2017		Differenza 2018-2017		2018	
	n. oss.	%		Pc (%)	n. oss.	%				Pc (%)
a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)			a) + b)						a) + b)	
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 18

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

**MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI**

2025	
n. oss.	%
19	19,0
61	61,0
20	20,0
100	100,0

Il ritardo medio registrato nei 19 casi indicati è stato di 3 minuti.

L'anticipo medio registrato nei 20 casi indicati è stato di 1 minuto e 39 secondi.

2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
3	3,0	97	97,0	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
100	100,0

2025	%
79	79,0
21	21,0
100	100

**MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI**

2025	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	80,80

2025	
	Pc (%)
NO	97,35
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	76,02

MISTERY LINEA 18

6. Emittitrice Ducati - Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.

a) In funzione (verde)
b) Fuori servizio (rosso)
c) Servizio senza emissione
f) Assente
Totale

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittirice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittirice 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 non presente

**MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI**

2025	%
92	92,0
5	5,0
	0,0
3	3,0
100	100,0

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

2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
91	91,0	9	9,0	100	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0

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

**MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI**

2025	
	Pc (%)
	91,50

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

2025	
	Pc (%)
funzionamento	89,47
funzionamento	99,73

2025	
	Pc (%)
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 18

**MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI**

**MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI**

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,11
Illeggibile	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
Leggibile con fatica	5	18	
	6	21	
	7	21	
Leggibile	8	18	
	9	16	
	10	6	
Nitida		100	

2025
media pesata dei voti
7,05

	Pc (%)
>= 6	82,00%
>= 7	61,00%
>= 8	40,00%

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

	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)	0	0,0
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)	3	3,0
Contenuta	97	97,0
Totale	100	100,0

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

MISTERY LINEA 18

**MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI**

**MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI**

11. Rumorosità dei freni

		2025	
		n. osserv.	%
No		100	100,0
Si, in modo leggero		0	0,0
Si, in modo insopportabile		0	0,0
Totale		100	100,0

2025	
	Pc (%)
	100,00

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

Valutazione		2025	Voto medio
		Frequenza assoluta	8,29
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0	
	2	0	
Fatidiosa (interrompe attività)	3	1	
	4	0	
	5	0	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6	12	
	7	14	
	8	3	
	9	68	
Non avvertibile	10	2	
		100	

2025	
media pesata dei voti	
8,19	

	Pc (%)
>= 6	99,00%
>= 7	87,00%
>= 8	73,00%

MISTERY LINEA 18

MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI

13. Apertura corretta porte

	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 (per bus a tre porte)(*)	8	100,0	0	0,0	8	100,0
13.4 Centrale II (non presente)						

(*) Bus rilevati con tre porte: 8

14. Esposizione regolamento di servizio

	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	99	99,0	1	1,0	100	100,0

15. Pulizia del mezzo

Valutazione		2025		
		Frequenza assoluta	Voto medio	
			8,19	
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0		
	2	0		
	Sporco	3	0	
		4	0	
	5	1		
Sporcizia residuale	6	13		
	7	8		
Assenza di sporcizia	8	30		
	9	40		
Pulizia ottima	10	8		
		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

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

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

2025	
	Pc (%)
SI	98,94

2025	
media pesata dei voti	
8,18	

	Pc (%)
>= 6	99,00%
>= 7	86,00%
>= 8	78,00%

2025	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00

MISTERY LINEA 18

MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,66
Impossibilità di salita	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	2	
	5	0	
Ressa con difficoltà di spostamento	6	1	
	7	7	
	8	37	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	9	23	
	10	30	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati			
		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

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,81
Non sopportabile	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	0	
Fastidiosa	6	0	
	7	0	
	8	21	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	9	77	
	10	2	
Non rilevante			
		100	

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

2025	
media pesata dei voti	
7,96	

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	97,00%
>= 8	90,00%

2025	
	Pc (%)
NO	100,00

2025	
media pesata dei voti	
8,78	

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

MISTERY LINEA 18

**MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI**

**MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI**

2. Tipologia fermate

	2025	
	n. osserv.	%
Palo di fermata	57	57,0
Pensilina	43	43,0
Totale	100	100,0

Accessori

	2025			
	presente	non presente	n. osserv.	%
3.1 Pann. a messaggi variabile	9	91	100	9,0
3.2 Bachecca pubblicità	39	61	100	39,0

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		2025	
		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,69
Non riconoscibile	1	0	
	2	0	
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	3	0	
	4	0	
	5	0	
Riconoscibile nel contesto	6	10	
	7	24	
	8	53	
	9	13	
Ben riconoscibile ed esposta	10	0	
		100	

2025	
media pesata dei voti	
7,87	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	90,00%
>= 8	66,00%

MISTERY LINEA 18

**MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI**

**MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI**

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

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	8,01
	2	0	
Sporca	3	0	
	4	0	
	5	1	
Sporcizia residuale	6	0	
	7	15	
Assenza di sporcizia	8	65	
	9	19	
Pulita	10	0	
		100	

2025	
media pesata dei voti	
8,02	
Pc (%)	
>= 6	99,00%
>= 7	99,00%
>= 8	84,00%

6. Pulizia bacheca pubblicità

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	9,08
	2	0	
Sporca	3	0	
	4	0	
	5	0	
Sporcizia residuale	6	0	
	7	1	
Assenza di sporcizia	8	15	
	9	59	
Pulita	10	25	
		100	

2025	
media pesata dei voti	
9,24	
Pc (%)	
>= 6	100,00%
>= 7	100,00%
>= 8	99,00%

Condizioni fermate

	2025			
	SI	%	NO	%
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)	0	0,0	100	100,0 #
8. Scritte o adesivi sui cartelli	2	2,0	98	98,0 #
9.1. Accessibilità della fermata	100	100,0	0	0,0 #
9.2. Presenza informazioni regole viaggio	47	47,0	53	53,0 #

2025	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	98,30
SI	100,00
SI	43,98