



## Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2025”

**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

	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)										
<b>Totale</b>		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 27

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

In ritardo	
In orario	
In anticipo	
<b>Totale</b>	

<b>4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)</b>	
<b>4.1 Presenza pedana disabili</b>	
<b>4.2 Presenza posto passeggero</b>	
<b>5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore</b>	
<b>5.2 Corretta esposizione del numero Laterale</b>	
<b>23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore</b>	

### 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)	
<b>Totale</b>	

### 5.4 Annuncio vocale destinazione

In funzione	
Non funzionante	
<b>Totale</b>	

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI						DIFFERENZA 2025-2024		MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI				
						Differenza 2025-2024						
2025		ritardo medio 6' 13"  anticipo medio 1' 51"						2025				
n. oss.	%									Pc (%)		
65	65,0									In orario - rit. Max 3'		38,86
18	18,0											
17	17,0											
100	100,0											
2025						Differenza 2025-2024		2025				
SI	%	NO	%	TOTALE	%	SI	NO	Pc (%)				
1	1,0	99	99,0	100	100,0	-1,0	1,0	NO	99,68			
100	100,0	0	0,0	100	100,0	1,0	-1,0	SI	100,00			
100	100,0	0	0,0	100	100,0	2,0	-2,0	SI	100,00			
100	100,0	0	0,0	100	100,0	0,0	0,0	SI	100,00			
100	100,0	0	0,0	100	100,0	1,0	-1,0	SI	100,00			
100	100,0	0	0,0	100	100,0	2,9	-2,9	SI	100,00			
2025						Differenza 2025-2024		2025				
n. osservaz.	%							Pc (%)				
99	99,0							Indicaz. presente e corretta				
1	1,0							99,58				
0	0,0											
0	0,0											
0	0,0											
100	100,0											
2025						Differenza 2025-2024		2025				
	%							Pc (%)				
68	68,0							In funzione				
32	32,0							62,68				
100	100,0											





**MISTERY LINEA 27**

<b>MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI</b>
---

<b>DIFFERENZA 2024-2023</b> <small>(VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)</small>
---

<b>MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI</b>
--

<b>MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI</b>
---

<b>DIFFERENZA 2025-2024</b> <small>(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)</small>
---

<b>MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI</b>
--

**11. Rumorosità dei freni**

2024		
n. osserv.	%	
a) Si, in modo leggero	10	9,8
b) No	89	87,3
c) Si, in modo insopportabile	3	2,9
<b>Totale</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

<small>Diff. 2024-2023</small>
<b>5,8</b>
<b>-8,7</b>
<b>2,9</b>

2024	
	Pc (%)
a)+ b)	<b>96,91</b>

2025		
n. osserv.	%	
	13	13,0
	87	87,0
	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

<small>Diff. 2025-2024</small>
<b>3,2</b>
<b>-0,3</b>
<b>-2,9</b>

2025	
	Pc (%)
a)+ b)	<b>100,00</b>

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

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

2024		
Frequenza assoluta	Voto medio	
	<b>6,85</b>	
2		
0		
1		
0		
0		
35		
38		
18		
6		
2		
<b>102</b>		

<small>Diff. 2024-2023</small> <small>(VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)</small>
<b>-0,9</b>

2024	
media pesata dei voti	
<b>6,74</b>	
	Pc (%)
>= 6	97,06%
>= 7	62,75%
>= 8	25,49%

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

2025		
Frequenza assoluta	Voto medio	
	<b>7,85</b>	
0		
0		
1		
0		
2		
15		
24		
30		
6		
22		
<b>100</b>		

<small>Diff. 2025-2024</small> <small>(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)</small>
<b>1,0</b>

2025	
media pesata dei voti	
<b>8,10</b>	
	Pc (%)
>= 6	97,00%
>= 7	82,00%
>= 8	58,00%

**MISTERY LINEA 27**

**13. Apertura corretta porte**

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI							
2024							
	SI	%	NO	%	TOTALE	%	
13.1 Anteriore	102	100,0	0	0,0	102	100,0	
13.2 Posteriore	102	100,0	0	0,0	102	100,0	
13.3 Centrale	102	100,0	0	0,0	102	100,0	
13.4 Centrale II	102	100,0	0	0,0	102	100,0	

**14. Esposizione regolamento di servizio**

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI							
2024							
	SI	%	NO	%	TOTALE	%	
Esposizione	95	93,1	7	6,9	102	100,0	

**15. Pulizia del mezzo**

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI							
2024							
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio				
<b>Molto Sporco (vetri, sedute, mai odore)</b>		1	0				
		2	0				
Sporco		3	4				
		4	0				
		5	0				
Sporcizia residuale		6	13				
		7	38				
Assenza di sporcizia		8	39				
		9	6				
<b>Pulito</b>		10	2				
		102					

**Condizioni interne**

MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI							
2024							
	SI	%	NO	%	TOTALE	%	
16. Guasti tecnici al mezzo	0	0,0	102	100,0	102	100,0	
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	10	9,8	92	90,2	102	100,0	
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	2	2,0	100	98,0	102	100,0	
19.1 Scritte sulle pareti	12	11,8	90	88,2	102	100,0	
19.2 Scritte sui seggiolini	12	11,8	90	88,2	102	100,0	

**DIFFERENZA 2024-2023**  
(VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023)

Diff. 2024-2023	
1,0	
1,0	
1,0	
1,1	

Diff. 2024-2023	
2,1	

Diff. 2024-2023	
-0,54	

Diff. 2024-2023	
1,0	
-8,8	
1,0	
-10,8	
-10,7	

**MISTERY 2024  
PERCENTUALE UTENTI**

2024	
SI	Pc (%)
100,00	
100,00	
100,00	
100,00	

2024	
SI	Pc (%)
95,53	

2024	
media pesata dei voti	
7,19	

	Pc (%)
>= 6	96,08%
>= 7	83,33%
>= 8	46,08%

2024	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	87,97
NO	96,10
NO	87,03
NO	89,17

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

**MISTERY 2025  
VALORI ASSOLUTI**

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI							
2025							
	SI	%	NO	%	TOTALE	%	
	100	100,0	0	0,0	100	100,0	
	99	99,0	1	1,0	100	100,0	
	99	100,0	0	0,0	99	100,0	
	60	100,0	0	0,0	60	100,0	

in n.1 caso non presente porta centrale; in n.40 casi non presente II° porta centrale

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI							
2025							
	SI	%	NO	%	TOTALE	%	
	90	90,0	10	10,0	100	100,0	

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI							
2025							
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio				
		1	7,09				
		0					
		3					
		0					
		3					
		16					
		26					
		45					
		4					
		2					
		100					

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI							
2025							
	SI	%	NO	%	TOTALE	%	
	1	1,0	99	99,0	100	100,0	
	6	6,0	94	94,0	100	100,0	
	1	1,0	99	99,0	100	100,0	
	22	22,0	78	78,0	100	100,0	
	5	5,0	95	95,0	100	100,0	

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

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

Diff. 2025-2024	
-3,1	

Diff. 2025-2024	
-0,07	

Diff. 2025-2024	
-1,0	
3,8	
1,0	
-10,2	
6,8	

**MISTERY 2025  
PERCENTUALE UTENTI**

2025	
SI	Pc (%)
100,00	
99,33	
100,00	
100,00	

2025	
SI	Pc (%)
89,64	

2025	
media pesata dei voti	
7,36	

	Pc (%)
>= 6	93,00%
>= 7	77,00%
>= 8	51,00%

2025	
	Pc (%)
NO	98,59
NO	95,90
NO	98,59
NO	84,00
NO	96,79



## MISTERY LINEA 27

### 2. Tipologia fermate

Palo di fermata	
Pensilina	
<b>Totale</b>	

### Accessori

3.1 Pann. a messaggi variabile	
3.2 Bachecca pubblicità	

### 4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

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

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI			
2025			
n. osserv.	%		
63	63,0		
37	37,0		
100	100,0		
2025		2025	
presente	non presente	n. osserv.	%
42	58	100	42,0
29	71	100	29,0
2025		2025	
Frequenza assoluta	Voto medio		
0	<b>8,21</b>		
0			
1			
0			
6			
17			
11			
19			
3			
43			
100			

DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)
Diff. 2025-2024
<b>20,8</b>
<b>-20,8</b>
Diff. 2025-2024
<b>13,7</b>
<b>-21,0</b>
Diff. 2025-2024
<b>0,3</b>

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	
2025	
media pesata dei voti	
<b>8,31</b>	
	Pc (%)
>= 6	93,00%
>= 7	76,00%
>= 8	65,00%

### MISTERY LINEA 27

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

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

(\*) N. 1 non rilevata

#### 6. Pulizia bacheca pubblicità

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

#### Condizioni fermate

<b>7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)</b>
<b>8. Scritte o adesivi sui cartelli</b>
<b>9.1. Accessibilità della fermata</b>
<b>9.2. Presenza informazioni regole viaggio</b>

### MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI

2025	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>6,78</b>
1	4
2	0
3	3
4	0
5	7
6	17
7	15
8	9
9	9
10	8
	<b>72</b>

2025	
Frequenza assoluta	Voto medio
	<b>6,00</b>
1	12
2	0
3	5
4	1
5	11
6	24
7	17
8	23
9	3
10	4
	<b>100</b>

2025		2025		TOTALE
SI	%	NO	%	
11	11,0	89	89,0	100
27	27,0	73	73,0	100
96	96,0	4	4,0	100
20	20,0	80	80,0	100

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

Diff. 2025-2024
<b>-1,1</b>

Diff. 2025-2024
<b>-1,5</b>

Diff. 2025-2024
<b>-10,0</b>
<b>-17,2</b>
<b>14,6</b>
<b>-23,1</b>

### MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025	
media pesata dei voti	
<b>7,06</b>	
	Pc (%)
>= 6	80,56%
>= 7	56,94%
>= 8	36,11%

2025	
media pesata dei voti	
<b>6,15</b>	
	Pc (%)
>= 6	71,00%
>= 7	47,00%
>= 8	30,00%

2025	
	Pc (%)
NO	83,57
NO	74,14
SI	97,33
SI	12,56