



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2025”

Linea 35

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

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 35

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

	2025		
	n. oss.	%	
In ritardo	59	59,6	ritardo medio 4' 35"
In orario	17	17,2	
In anticipo	24	24,2	anticipo medio 1' 43"
Totale	100	101,0	

	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	0	0,0	100	100,0	100	100,0
4.1 Presenza pedana disabili	99	99,0	1	1,0	100	100,0
4.2 Presenza posto passeggero	100	100,0	0	0,0	100	100,0
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	100	100,0	0	0,0	100	100,0
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	100	100,0	0	0,0	100	100,0
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	98	98,0	2	2,0	100	100,0

5.3 Esposizione della direzione	2025	
	n. osservaz.	%
Indicazione presente e corretta	100	101,0
Manca indicatore di destinazione	0	0,0
Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore	0	0,0
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)	0	0,0
Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza	0	0,0
Totale	100	101,0

5. 4 Annuncio vocale destinazione

	2025	%
In funzione	77	77,0
Non funzionante	23	23,0
Totale	100	100,0

MISTERY LINEA 35

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

	2025	%
a) In funzione (verde)	88	88,0
b) Fuori servizio (rosso)	10	10,0
c) Servizio senza emissione	1	1,0
		0,0
	1	1,0
d) Assente	100	100,0
Totale		

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

	2025					
	SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
7.0.1 Emettitrice Ducati	96	96,0	4	4,0	100	100,0
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless	100	100,0	0	0,0	100	100,0

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
7.1.1 Emettitrice Ducati	91	94,8	5	5,2	96	100,0
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless	99	99,0	1	1,0	100	100,0

7.1.1 n. 4 non presente

7.2. Validatori tradizionali STIMER

	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
7.2.1 Funzionamento I° validatore	99	99,0	1	1,0	100	100,0
7.2.2 Funzionamento II° validatore	14	100,0	0	0,0	14	100,0

7.2.1 n. 1 non presente

7.2.2 n. 86 non presenti

MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2025-2024

Differenza 2025-2024

-2,0
3,0
-1,0

Differenza 2025-2024

SI	NO
0,0	0,0
-1,0	1,0
0,0	0,0
1,0	-1,0
1,0	-1,0
-2,0	2,0

Differenza 2025-2024

3,0
0,0
0,0
-3,0
0,0

Differenza 2025-2024

-9,0
9,0

DIFFERENZA 2025-2024

Differenza 2025-2024

-10,0
9,0
1,0
0,0
0,0

Differenza 2025-2024

SI	NO
-3,0	3,0
1,0	-1,0

Differenza 2025-2024

SI	NO
-5,2	5,2
-1,0	1,0

Differenza 2025-2024

SI	NO
-1,0	1,0
0,0	0,0

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

2025	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	54,19

2025

	Pc (%)
NO	100,00
SI	99,74
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	98,52

2025

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

2025

	Pc (%)
In funzione	77,97

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

Differenza 2025-2024

2025	
	Pc (%)
Cartello conforme	94,79

2025

	Pc (%)
presenza	96,68
presenza	100,00

2025

	Pc (%)
funzionamento	90,29
funzionamento	99,74

2025

	Pc (%)
funzionamento	99,74
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 35		MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)		MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI				
8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita										
Valutazione		2025	Frequenza assoluta	Voto medio	Diff. 2025-2024	2025	media pesata dei voti			
				6,50	-0,31		6,99			
Illeggibile	1	8								
	2	0								
	3	2								
	4	0								
	5	9								
Leggibile con fatica	6	35					Pc (%)			
	7	17				>= 6	82,24%			
	8	23				>= 7	49,53%			
	9	7				>= 8	33,64%			
Leggibile	10	6								
		107								
9. Orario di timbratura										
		2025				n. osserv.	%	Diff. 2025-2024	2025	Pc (%)
In orario		99				99,0	0,0	0,0	in orario	98,26
In ritardo		1	1,0	0,0	0,0					
In anticipo		0	0,0	0,0	0,0					
Totale		100	100,0							
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)										
		2025	n. osserv.	%	Diff. 2025-2024	2025	Pc (%)			
accettabile		15	15,0	-24,0	a)+ b)	99,49				
contenuta		83	83,0	22,0						
fastidiosa		2	2,0	2,0						
Totale		100	100,0							
MISTERY LINEA 35				MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)				
11. Rumorosità dei freni										
		2025	n. osserv.	%	Diff. 2025-2024	2025	Pc (%)			
Si, in modo leggero		2	2,0	-3,0	a)+ b)	100,00				
No		98	98,0	3,0						
Si, in modo insopportabile		0	0,0	0,0						
Totale		100	100,0							
12. Vibrazioni interne della vettura (finestrini, sedili, porte)										
Valutazione		2025	Frequenza assoluta	Voto medio	Diff. 2025-2024 (VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2024)	2025	media pesata dei voti			
				7,62	-0,1		7,71			
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0								
	2	0								
	3	0								
	4	0								
	5	4								
Fatidiosa (interrompe attività)	6	9					Pc (%)			
	7	26				>= 6	96,00%			
	8	47				>= 7	87,00%			
	9	10				>= 8	61,00%			
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	10	4								
		100								

MISTERY LINEA 35

13. Apertura corretta porte

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI						
2025						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore	99	99,0	1	1,0	100	100,0
13.2 Posteriore	100	100,0	0	0,0	100	100,0
13.3 Centrale np. 10	90	100,0	0	0,0	90	100,0
13.4 Centrale II np. 56	44	100,0	0	0,0	44	100,0

14. Esposizione regolamento di servizio

2025						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	92	92,0	8	8,0	100	100,0

15. Pulizia del mezzo

Valutazione		2025				
		Frequenza assoluta	Voto medio			
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)		1	7,42			
Sporco	2	0				
	3	0				
	4	2				
	5	3				
Sporcizia residuale	6	13				
Assenza di sporcizia	7	27				
	8	38				
	9	12				
Pulizia ottima	10	4				
		100				
Condizioni interne						
2025						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	1	1,0	99	99,0	100	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	2	2,0	98	98,0	100	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	2	2,0	98	98,0	100	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	26	26,0	74	74,0	100	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	7	7,0	93	93,0	100	100,0

MISTERY LINEA 35

20. grado di affollamento durante il tragitto

2025						
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio			
Impossibilità di salita		1	8,05			
Ressa con difficoltà di spostamento	2	1				
	3	2				
	4	0				
	5	4				
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6	15				
Posta a sedere per tutti	7	13				
	8	19				
	9	7				
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	10	38				
		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			
Non sopportabile		1	7,74			
Fastidiosa	2	0				
	3	0				
	4	0				
	5	1				
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6	15				
	7	27				
	8	30				
	9	11				
Non rilevante	10	15				
		100				

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

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

Diff. 2025-2024
.
2,0

Diff. 2025-2024
.
0,27

Diff. 2025-2024
0,0
-2,0
-2,0
7,0
1,0

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

Diff. 2025-2024
-0,44

Diff. 2025-2024
.
0,0

Diff. 2025-2024
.
-0,2

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

2025	
SI	Pc (%)
	99,39
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2025	
SI	Pc (%)
	93,10

2025	
media pesata dei voti	
	7,39

	Pc (%)
>= 6	94,00%
>= 7	81,00%
>= 8	54,00%

2025	
NO	Pc (%)
	99,49
NO	98,26
NO	98,26
NO	80,37
NO	92,48

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

2025	
media pesata dei voti	
	7,02

	Pc (%)
>= 6	92,00%
>= 7	77,00%
>= 8	64,00%

2025	
NO	Pc (%)
	100

2025	
media pesata dei voti	
	7,65

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	83,00%
>= 8	56,00%