



## Indagine Cliente misterioso

**“Mystery 2025”**

**Linea 94**

**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)
<b>Totale</b>

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 94

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 pedana disabili
4.2 Presenza posto passeggino
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

(\*) N.2 NON RILEVATE

MISTERY LINEA 94

6. Emittitrice Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispetto all'emittitrice.

a) In funzione (verde)
b) Fuori servizio (rosso)
c) Servizio senza emissione
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante
e) In servizio (verde), ma non funzionante
f) Assente
Totale

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittitrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittitrice 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		ritardo medio 5' 39"			
n. oss.	%				
42	84,0				
1	2,0				
7	14,0		anticipo medio 4' 15"		
50	100,0				
2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
2025					
n. osservaz.	%				
50	100,0				
0	0,0				
0	0,0				
0	0,0				
0	0,0				
50	100,0				
2025	%				
39	78,0				
11	22,0				
50	100,0				
MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI					
2025					
50	%				
	0,0				
	0,0				
	100,0				
	0,0				
	0,0				
50	100,0				
2025					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	50	100,0
50	100,0	0	0,0	50	100,0
servizio senza emissioni ducati					
2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
0	0,0	50	100,0	50	100,0
49	98,0	1	2,0	50	100,0
servizio senza emissioni ducati					
2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
49	98,0	1	2,0	50	100,0
6	100,0	0	0,0	6	100,0
n.44 secondo validatore non presente					

DIFFERENZA 2025-2024	
Differenza 2025-2024	
2,0	
-6,0	
4,0	
Differenza 2025-2024	
SI	NO
-2,0	2,0
2,0	-2,0
2,0	-2,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
Differenza 2025-2024	
2,0	
0,0	
0,0	
-2,0	
0,0	
Differenza 2025-2024	
-8,0	
8,0	
DIFFERENZA 2025-2024	
Differenza 2025-2024	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	
Differenza 2025-2024	
SI	NO
-10,0	10,0
6,0	-6,0
Differenza 2025-2024	
SI	NO
-80,0	80,0
4,0	-4,0
Differenza 2025-2024	
SI	NO
-2,0	2,0
50,0	-50,0

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	
2025	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	32,65
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	78,74
MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	
2025	
	Pc (%)
Cartello conforme	100,00
2025	
	Pc (%)
presenza	100,00
presenza	100,00
2025	
	Pc (%)
funzionamento	100,00
funzionamento	96,56
2025	
	Pc (%)
funzionamento	97,94
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 94		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							
		2025		Diff. 2025-2024		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio			media pesata dei voti	
			6,60	-1,22		6,61	
Illeggibile	1	0					
	2	1					
	3	0					
	4	0					
	5	3					
Leggibile con fatica	6	21			Pc (%)		
	7	15			>= 6		
	8	9			>= 7		
Leggibile	9	0			>= 8		
	10	1			20,00%		
		50					
9. Orario di timbratura		2025		Diff. 2025-2024		2025	
		n. osserv.	%				Pc (%)
In orario		50	100,0	0,0			
In ritardo		0	0,0	0,0		in orario	100,00
In anticipo		0	0,0	0,0			
Totale		50	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		Diff. 2025-2024		2025	
		n. osserv.	%				Pc (%)
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)		1	2,0	-10,0		a)+ b)	100,00
Contenuta		49	98,0	10,0			
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)		0	0,0	0,0			
Totale		50	100,0				
MISTERY LINEA 94		MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)		MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	
11. Rumorosità dei freni		2025		Diff. 2025-2024		2025	
		n. osserv.	%				Pc (%)
Si, in modo leggero		6	12,0	8,0		a)+ b)	100,00
No		44	88,0	-8,0			
Si, in modo insopportabile		0	0,0	0,0			
Totale		50	100,0				
12. Vibrazioni interne della vettura (finestrini, sedili, porte)		2025		Diff. 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio			media pesata dei voti	
			7,90	0,1		7,91	
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0					
	2	0					
	3	0					
	4	0					
	5	1					
Fatidiosa (interrompe attività)	6	5			Pc (%)		
	7	9			>= 6		
	8	19			>= 7		
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	9	15			>= 8		
	10	1			70,00%		
		50					

DIFFERENZA 2025-2024		MISTERY 2025	
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)		PERCENTUALE UTENTI	
Diff. 2025-2024		2025	
0,0			Pc (%)
0,0		SI	100,00
0,0		SI	100,00
0,0		SI	100,00

Diff. 2025-2024	2025	
-4,0	SI	Pc (%)
		93,25

Diff. 2025-2024		2025	
		media pesata dei voti	
<b>-0,12</b>		<b>7,93</b>	
			Pc (%)
		>= 6	98,00%
		>= 7	92,00%
		>= 8	74,00%
Diff. 2025-2024		2025	
			Pc (%)
-2,0		NO	100,00
0,0		NO	100,00
0,0		NO	100,00
2,0		NO	76,24
-2,0		NO	98,25

<b>DIFFERENZA 2025-2023</b> (VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2"><b>MISTERY 2025</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>PERCENTUALE UTENTI</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"> </td> </tr> <tr> <td colspan="2">2025</td> </tr> <tr> <td colspan="2">media pesata dei voli</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>6,94</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"> </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Pc (%)</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 6</td> <td>90,00%</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 7</td> <td>72,00%</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 8</td> <td>52,00%</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	<b>MISTERY 2025</b>		<b>PERCENTUALE UTENTI</b>				2025		media pesata dei voli		<b>6,94</b>							<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Pc (%)</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 6</td> <td>90,00%</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 7</td> <td>72,00%</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 8</td> <td>52,00%</td> </tr> </table>		Pc (%)	>= 6	90,00%	>= 7	72,00%	>= 8	52,00%
<b>MISTERY 2025</b>																											
<b>PERCENTUALE UTENTI</b>																											
2025																											
media pesata dei voli																											
<b>6,94</b>																											
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Pc (%)</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 6</td> <td>90,00%</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 7</td> <td>72,00%</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 8</td> <td>52,00%</td> </tr> </table>		Pc (%)	>= 6	90,00%	>= 7	72,00%	>= 8	52,00%																		
	Pc (%)																										
>= 6	90,00%																										
>= 7	72,00%																										
>= 8	52,00%																										

Diff. 2025-2024	2025	
-		Pc (%)
0,0	NO	100

Diff. 2025-2024	
0,4	

2025
media pesata dei voti
7,96

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	96,00%
>= 8	70,00%

MISTERY LINEA 94

2. Tipologia fermate

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI		
2025		
	n. osserv.	%
Palo di fermata	17	34,0
Pensilina	33	66,0
Totale	50	100,0

Accessori

		2025		2025	
		presente	non presente	n. osserv.	%
3.1 Pann. a messaggi variabile		14	36	50	28,0
3.2 bacheca pubblicità		23	27	50	46,0

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			6,32
Non riconoscibile	1	1	
	2	0	
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	3	0	
	4	3	
	5	6	
Riconoscibile nel contesto	6	14	
	7	19	
	8	7	
	9	0	
Ben riconoscibile ed esposta	10	0	
		50	

DIFFERENZA 2025-2024

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

Diff. 2025-2024

-2,0

2,0

Diff. 2025-2024

-8,2

-12,0

Diff. 2025-2024

0,0

MISTERY 2025  
PERCENTUALE UTENTI

2025

media pesata dei voti

6,60

Pc (%)

>= 6

80,00%

>= 7

52,00%

>= 8

14,00%

MISTERY LINEA 94

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

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,64
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	0	
Sporca	3	0	
	4	0	
	5	0	
Sporcizia residuale	6	7	
	7	12	
Assenza di sporcizia	8	24	
	9	6	
Pulita	10	1	
		50	

6. Pulizia bacheca pubblicità

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,24
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	0	
	2	0	
Sporca	3	0	
	4	0	
	5	1	
Sporcizia residuale	6	12	
	7	18	
Assenza di sporcizia	8	14	
	9	3	
Pulita	10	2	
		50	

Condizioni fermate

	2025		2025		TOTALE
	SI	%	NO	%	
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)	0	0,0	50	100,0	50
8. Scritte o adesivi sui cartelli	1	2,0	49	98,0	50
9.1. Accessibilità della fermata	48	96,0	2	4,0	50
9.2. Presenza informazioni regole viaggio	13	26,0	37	74,0	50

MISTERY 2025  
VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2025-2024

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

Diff. 2025-2024

0,2

Diff. 2025-2024

-0,2

Diff. 2025-2024

-2,0

0,0

0,0

4,0

MISTERY 2025  
PERCENTUALE UTENTI

2025

media pesata dei voti

7,82

Pc (%)

>= 6

100,00%

>= 7

86,00%

>= 8

62,00%

2025

media pesata dei voti

7,48

Pc (%)

>= 6

98,00%

>= 7

74,00%

>= 8

38,00%

2025

Pc (%)

NO

100,00

NO

98,44

SI

97,39

SI

28,09