



## Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2022”

**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

|   | MISTERY 2017<br>VALORI ASSOLUTI |       | MISTERY 2017<br>PERCENTUALE UTENTI |        | MISTERY 2018<br>VALORI ASSOLUTI |       | DIFFERENZA 2018-2017<br><small>(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)</small> |  | MISTERY 2018<br>PERCENTUALE UTENTI |        |
|---|---------------------------------|-------|------------------------------------|--------|---------------------------------|-------|---|--|------------------------------------|--------|
|   | 2017                            |       | 2017                               |        | 2018                            |       | 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 35**

Osservazioni con riferimento alle normative antiCovid

**C.1. Segnaletica COVID**

Obbligo uso mascherina

|               |  |
|---------------|--|
| SI            |  |
| NO            |  |
| non presente  |  |
| <b>Totale</b> |  |

**C.2 Veicolo dotato di DISPENSER**

|               |  |
|---------------|--|
| SI            |  |
| No            |  |
| Vuoto         |  |
| Danneggiato   |  |
| <b>Totale</b> |  |

**C.3 Messaggio vocale precauzioni Covid**

|               |  |
|---------------|--|
| SI            |  |
| No            |  |
| Poco udibile  |  |
| <b>Totale</b> |  |

**C.4 Passeggeri con mascherina**

|               |  |
|---------------|--|
| Tutti         |  |
| Quasi tutti   |  |
| Pochi         |  |
| Nessuno       |  |
| <b>Totale</b> |  |

**MISTERY 2022  
VALORI ASSOLUTI**

| 2022            |              | 2022           |              | 2022             |              |
|-----------------|--------------|----------------|--------------|------------------|--------------|
| Porta anteriore | %            | Porta centrale | %            | Porta posteriore | %            |
| 92              | 92,9         | 12             | 12,1         | 98               | 99,0         |
| 7               | 7,1          | 87             | 87,9         | 1                | 1,0          |
|                 | 0,0          |                | 0,0          |                  | 0,0          |
| <b>99</b>       | <b>100,0</b> | <b>99</b>      | <b>100,0</b> | <b>99</b>        | <b>100,0</b> |

| 2022         |              |
|--------------|--------------|
| n. osservaz. | %            |
| 91           | 91,9         |
| 2            | 2,0          |
| 0            | 0,0          |
| 6            | 6,1          |
| <b>99</b>    | <b>100,0</b> |

| 2022         |              |
|--------------|--------------|
| n. osservaz. | %            |
| 40           | 40,4         |
| 40           | 40,4         |
| 19           | 19,2         |
| <b>99</b>    | <b>100,0</b> |

| 2022         |              |
|--------------|--------------|
| n. osservaz. | %            |
| 64           | 64,6         |
| 35           | 35,4         |
| 0            | 0,0          |
| 0            | 0,0          |
| <b>99</b>    | <b>100,0</b> |

**MISTERY 2022  
PERCENTUALE UTENTI**

| 2022      |              |
|-----------|--------------|
|           | Pc (%)       |
| Anteriore | <b>92,65</b> |

| 2022       |              |
|------------|--------------|
|            | Pc (%)       |
| Posteriore | <b>97,84</b> |

| 2022                    |              |
|-------------------------|--------------|
|                         | Pc (%)       |
| Indicaz. presente e cor | <b>91,42</b> |

| 2022                    |              |
|-------------------------|--------------|
|                         | Pc (%)       |
| Indicaz. presente e cor | <b>40,88</b> |

| 2022 |              |
|------|--------------|
|      | Pc (%)       |
|      | <b>59,34</b> |

### MISTERY LINEA 35

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) |  |
| Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza         |  |
| <b>Totale</b>   |  |

#### 5.4 Annuncio vocale destinazione

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

(\*) N.2 NON RILEVATE

### MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

| 2022    |       |
|---------|-------|
| n. oss. | %     |
| 12      | 12,1  |
| 19      | 19,2  |
| 68      | 68,7  |
| 99      | 100,0 |

Il ritardo medio registrato nei 68 casi indicati è stato di 3 minuti e 23 secondi.

L'anticipo medio registrato nei 12 casi indicati è stato di 1 minuto e 55 secondi

| 2022 |       |    |      |        |       |
|------|-------|----|------|--------|-------|
| SI   | %     | NO | %    | TOTALE | %     |
| 2    | 2,0   | 97 | 98,0 | 99     | 100,0 |
| 93   | 93,9  | 6  | 6,1  | 99     | 100,0 |
| 97   | 98,0  | 2  | 2,0  | 99     | 100,0 |
| 98   | 99,0  | 1  | 1,0  | 99     | 100,0 |
| 97   | 98,0  | 2  | 2,0  | 99     | 100,0 |
| 99   | 100,0 | 0  | 0,0  | 99     | 100,0 |

| 2022         |       |
|--------------|-------|
| n. osservaz. | %     |
| 98           | 99,0  |
|              | 0,0   |
| 1            | 1,0   |
|              | 0,0   |
|              | 0,0   |
| 99           | 100,0 |

| 2022 | %    |
|------|------|
| 73   | 73,7 |
| 26   | 26,3 |
| 99   | 100  |

### DIFFERENZA 2019- 2022 (VAL. ASS. 2018- VAL. ASS. 2022)

| Differenza 2022-2019 |
|----------------------|
| -58,2                |
| -5,6                 |
| 63,7                 |

| Differenza 2022-2019 |       |
|----------------------|-------|
| SI                   | NO    |
| -2,9                 | 2,9   |
| -0,1                 | 0,1   |
| 34,6                 | -34,6 |
| -1,0                 | 1,0   |
| -2,0                 | 2,0   |
| 0,0                  | 0,0   |

| Differenza 2022-2019 |  |
|----------------------|--|
| 3,0                  |  |
| 0,0                  |  |
| 1,0                  |  |
| -4,0                 |  |
| 0,0                  |  |

| Differenza 2022-2019 |  |
|----------------------|--|
| -0,5                 |  |
| 0,5                  |  |

### MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

| 2022                    |              |
|-------------------------|--------------|
|                         | Pc (%)       |
| In orario - rit. Max 3' | <b>62,73</b> |

| 2022 |               |
|------|---------------|
|      | Pc (%)        |
| NO   | <b>99,28</b>  |
| SI   | <b>95,10</b>  |
| SI   | <b>98,41</b>  |
| SI   | <b>98,41</b>  |
| SI   | <b>97,19</b>  |
| SI   | <b>100,00</b> |

| 2022                  |              |
|-----------------------|--------------|
|                       | Pc (%)       |
| Indicaz. presente e c | <b>98,41</b> |

| 2022        |              |
|-------------|--------------|
|             | Pc (%)       |
| In funzione | <b>71,23</b> |

**MISTERY LINEA 35**

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

|  |           |            |           |            |
|--|-----------|------------|-----------|------------|
| a) In funzione (verde)                           | 97        | 98         | 65        | 66         |
| b) Fuori servizio (rosso)                        | 1         | 1          | 17        | 17         |
| c) Servizio senza emissione                      | 0         | 0          | 0         | 0          |
| d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante | 0         | 0          | 0         | 0          |
| e) In servizio (verde), ma non funzionante       | 0         | 0          | 0         | 0          |
| f) Assente                                       | 1         | 1          | 17        | 17         |
| <b>Totale</b>                                    | <b>99</b> | <b>100</b> | <b>99</b> | <b>100</b> |

**7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI**

|  |    |       |   |     |    |       |
|--|----|-------|---|-----|----|-------|
| 7.0.1 Emettitrice Ducati                           | 99 | 100,0 | 0 | 0,0 | 99 | 100,0 |
| 7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless | 97 | 98,0  | 2 | 2,0 | 99 | 100,0 |

**7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI**

|  |    |       |   |     |    |       |
|--|----|-------|---|-----|----|-------|
| 7.1.1 Emettitrice Ducati                           | 99 | 100,0 | 0 | 0,0 | 99 | 100,0 |
| 7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless | 97 | 98,0  | 2 | 2,0 | 99 | 100,0 |

**7.2. Validatori tradizionali STIMER**

|                                    |    |       |   |     |    |       |
|------------------------------------|----|-------|---|-----|----|-------|
| 7.2.1 Funzionamento I° validatore  | 99 | 100,0 | 0 | 0,0 | 99 | 100,0 |
| 7.2.2 Funzionamento II° validatore | 97 | 98,0  | 2 | 2,0 | 99 | 100,0 |

**MISTERY 2022  
VALORI ASSOLUTI**

| 2022            |            | 2022             |            |
|-----------------|------------|------------------|------------|
| Porta anteriore | %          | Porta posteriore | %          |
| 97              | 98         | 65               | 66         |
| 1               | 1          | 17               | 17         |
| 0               | 0          | 0                | 0          |
| 0               | 0          | 0                | 0          |
| 0               | 0          | 0                | 0          |
| 1               | 1          | 17               | 17         |
| <b>99</b>       | <b>100</b> | <b>99</b>        | <b>100</b> |

| 2022 |       |              |     |        |       |
|------|-------|--------------|-----|--------|-------|
| SI   | %     | Non presente | %   | TOTALE | %     |
| 99   | 100,0 | 0            | 0,0 | 99     | 100,0 |
| 97   | 98,0  | 2            | 2,0 | 99     | 100,0 |

| 2022 |       |    |     |        |       |
|------|-------|----|-----|--------|-------|
| SI   | %     | NO | %   | TOTALE | %     |
| 99   | 100,0 | 0  | 0,0 | 99     | 100,0 |
| 97   | 98,0  | 2  | 2,0 | 99     | 100,0 |

| 2022 |       |    |     |        |       |
|------|-------|----|-----|--------|-------|
| SI   | %     | NO | %   | TOTALE | %     |
| 99   | 100,0 | 0  | 0,0 | 99     | 100,0 |
| 97   | 98,0  | 2  | 2,0 | 99     | 100,0 |

**DIFFERENZA 2022- 2018**  
(VAL. ASS. 2019- VAL. ASS. 2018)

| Differenza 2022-2019 |                  |
|----------------------|------------------|
| Porta anteriore      | Porta posteriore |
| 0,0                  | -24,4            |
| 1,0                  | 14,2             |
| 0,0                  | 0,0              |
| 0,0                  | 0,0              |
| 0,0                  | 0,0              |
| -1,0                 | 10,2             |

**MISTERY 2022  
PERCENTUALE UTENTI**

| 2022      |              |
|-----------|--------------|
| Anteriore | Pc (%)       |
|           | <b>99,28</b> |

| 2019       |              |
|------------|--------------|
| Posteriore | Pc (%)       |
|            | <b>83,35</b> |

| 2022     |               |
|----------|---------------|
| presenza | Pc (%)        |
|          | <b>100,00</b> |
| presenza | Pc (%)        |
|          | <b>98,56</b>  |

| 2022          |               |
|---------------|---------------|
| funzionamento | Pc (%)        |
|               | <b>100,00</b> |
| funzionamento | Pc (%)        |
|               | <b>98,56</b>  |

| 2022          |               |
|---------------|---------------|
| funzionamento | Pc (%)        |
|               | <b>100,00</b> |
| funzionamento | Pc (%)        |
|               | <b>97,84</b>  |

**MISTERY LINEA 35**

**8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita**

|                      |    | MISTERY 2022<br>VALORI ASSOLUTI |             | DIFFERENZA 2019- 2022<br>(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2018) | MISTERY 2022<br>PERCENTUALE UTENTI |        |
|----------------------|----|---------------------------------|-------------|--|------------------------------------|--------|
|                      |    | 2022                            |             | Diff. 2019-2022  | 2022                               |        |
| Valutazione          |    | Frequenza assoluta              | Voto medio  |  | media pesata dei voti              |        |
|                      |    |                                 | <b>6,84</b> | <b>-0,17</b>   | <b>6,70</b>                        |        |
| Illeggibile          | 1  | 0                               |             |  |                                    |        |
|                      | 2  | 1                               |             |  |                                    |        |
| Leggibile con fatica | 3  | 1                               |             |  |                                    |        |
|                      | 4  | 2                               |             |  |                                    |        |
|                      | 5  | 9                               |             |  |                                    |        |
| Leggibile            | 6  | 31                              |             |  |                                    |        |
|                      | 7  | 18                              |             |  |                                    |        |
|                      | 8  | 28                              |             |  |                                    |        |
| Nitida               | 9  | 7                               |             |  |                                    |        |
|                      | 10 | 2                               |             |  |                                    |        |
|                      |    | 99                              |             |  | Pc (%)                             |        |
|                      |    |                                 |             |  | >= 6                               | 86,87% |
|                      |    |                                 |             |  | >= 7                               | 55,56% |
|                      |    |                                 |             |  | >= 8                               | 37,37% |

**9. Orario di timbratura**

|               |  | 2022       |              | Diff. 2019-2022 | 2022      |               |
|---------------|--|------------|--------------|-----------------|-----------|---------------|
|               |  | n. osserv. | %            | Diff. 2019-2022 | Pc (%)    |               |
| In orario     |  | 99         | 100,0        | <b>0,0</b>      | in orario | <b>100,00</b> |
| In ritardo    |  | 0          | 0,0          | <b>0,0</b>      |           |               |
| In anticipo   |  | 0          | 0,0          | <b>0,0</b>      |           |               |
| <b>Totale</b> |  | <b>99</b>  | <b>100,0</b> |                 |           |               |

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)**

|               |  | 2022       |              | Diff. 2019-2022 | 2022   |               |
|---------------|--|------------|--------------|-----------------|--------|---------------|
|               |  | n. osserv. | %            | Diff. 2019-2022 | Pc (%) |               |
| accettabile   |  | 23         | 23,2         | <b>-24,3</b>    | a)+ b) | <b>100,00</b> |
| contenuta     |  | 76         | 76,8         | <b>33,2</b>     |        |               |
| fastidiosa    |  | 0          | 0,0          | <b>-8,9</b>     |        |               |
| <b>Totale</b> |  | <b>99</b>  | <b>100,0</b> |                 |        |               |

**MISTERY LINEA 35**

**11. Rumorosità dei freni**

|                            | 2022       |              |
|----------------------------|------------|--------------|
|                            | n. osserv. | %            |
| Si, in modo leggero        | 93         | 93,9         |
| No                         | 6          | 6,1          |
| Si, in modo insopportabile | 0          | 0,0          |
| <b>Totale</b>              | <b>99</b>  | <b>100,0</b> |

**MISTERY 2022  
VALORI ASSOLUTI**

**DIFFERENZA 2019- 2022**  
(VAL. ASS. 2018 - VAL. ASS. 2017)

**MISTERY 2022  
PERCENTUALE UTENTI**

| Diff. 2019-2022 |
|-----------------|
| 76,1            |
| -69,2           |
| -6,9            |

| 2022   |        |
|--------|--------|
|        | Pc (%) |
| a)+ b) | 100,00 |

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

| Valutazione   |                                 | 2022               |            |   |
|---|---------------------------------|--------------------|------------|---|
|   |                                 | Frequenza assoluta | Voto medio |   |
|   |                                 |                    | 7,35       |   |
| <b>Non sopportabile (vibrazioni eccessive)</b>            | 1                               | 0                  |            |   |
|   | 2                               | 0                  |            |   |
|   | Fatidiosa (interrompe attività) | 3                  |            | 1 |
|   |                                 | 4                  |            | 1 |
|   |                                 | 5                  |            | 5 |
| Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività) | 6                               | 21                 |            |   |
|   | 7                               | 20                 |            |   |
|   | 8                               | 30                 |            |   |
|   | 9                               | 20                 |            |   |
| <b>Non avvertibile</b>                                    | 10                              | 1                  |            |   |
|   |                                 | 99                 |            |   |

| Diff. 2019-2022 |
|-----------------|
| 0,18            |

| 2022                  |      |
|-----------------------|------|
| media pesata dei voti |      |
|                       | 7,40 |

  

|      | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 92,93% |
| >= 7 | 71,72% |
| >= 8 | 51,52% |



**MISTERY LINEA 35**

**MISTERY 2022  
VALORI ASSOLUTI**

**13. Apertura corretta porte**

|                  | 2022 |       |    |      |        |       |
|------------------|------|-------|----|------|--------|-------|
|                  | SI   | %     | NO | %    | TOTALE | %     |
| 13.1 Anteriore   | 99   | 100,0 | 0  | 0,0  | 99     | 100,0 |
| 13.2 Posteriore  | 99   | 100,0 | 0  | 0,0  | 99     | 100,0 |
| 13.3 Centrale    | 99   | 100,0 | 0  | 0,0  | 99     | 100,0 |
| 13.4 Centrale II | 53   | 53,5  | 46 | 46,5 | 99     | 100,0 |

**14. Esposizione regolamento di servizio**

|             | 2022 |      |    |      |        |       |
|-------------|------|------|----|------|--------|-------|
|             | SI   | %    | NO | %    | TOTALE | %     |
| Esposizione | 81   | 81,8 | 18 | 18,2 | 99     | 100,0 |

**15. Pulizia del mezzo**

| Valutazione                             | 2022               |             |
|---|--------------------|-------------|
|   | Frequenza assoluta | Voto medio  |
|   |                    | <b>7,05</b> |
| Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore) | 1                  | 0           |
|   | 2                  | 2           |
| Sporco                                  | 3                  | 0           |
|   | 4                  | 6           |
|   | 5                  | 12          |
| Sporcizia residuale                     | 6                  | 12          |
|   | 7                  | 17          |
| Assenza di sporcizia                    | 8                  | 33          |
|   | 9                  | 15          |
| Pulizia ottima                          | 10                 | 2           |
|   | 99                 |             |

**Condizioni interne**

|  | 2022 |      |    |       |        |       |
|--|------|------|----|-------|--------|-------|
|  | SI   | %    | NO | %     | TOTALE | %     |
| 16. Guasti tecnici al mezzo                              | 0    | 0,0  | 99 | 100,0 | 99     | 100,0 |
| 17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide      | 0    | 0,0  | 99 | 100,0 | 99     | 100,0 |
| 18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati | 3    | 3,0  | 96 | 97,0  | 99     | 100,0 |
| 19.1 Scritte sulle pareti                                | 31   | 31,3 | 68 | 68,7  | 99     | 100,0 |
| 19.2 Scritte sui seggiolini                              | 10   | 10,1 | 89 | 89,9  | 99     | 100,0 |

**DIFFERENZA 2019- 2022**  
(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2022)

| Diff. 2019-2018 |
|-----------------|
| 0,0             |
| 0,0             |
| 0,0             |

| Diff. 2019-2022 |
|-----------------|
| <b>-12,24</b>   |

| Diff. 2019-2018 |
|-----------------|
| <b>-0,40</b>    |

| Diff. 2019-2018 |
|-----------------|
| 2,0             |
| 5,0             |
| 4,9             |
| 10,3            |
| 7,7             |

**MISTERY 2022  
PERCENTUALE UTENTI**

| 2022 |               |
|------|---------------|
|      | Pc (%)        |
| SI   | <b>100,00</b> |
| SI   | <b>100,00</b> |
| SI   | <b>100,00</b> |
| SI   | <b>100,00</b> |

| 2022 |              |
|------|--------------|
|      | Pc (%)       |
| SI   | <b>80,53</b> |

| 2022                  |             |
|-----------------------|-------------|
| media pesata dei voti |             |
|                       | <b>7,11</b> |

|      | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 79,80% |
| >= 7 | 67,68% |
| >= 8 | 50,51% |

| 2022 |               |
|------|---------------|
|      | Pc (%)        |
| NO   | <b>100,00</b> |
| NO   | <b>100,00</b> |
| NO   | <b>95,39</b>  |
| NO   | <b>69,86</b>  |
| NO   | <b>88,46</b>  |

**MISTERY LINEA 35**

**MISTERY 2022  
VALORI ASSOLUTI**

**20. grado di affollamento durante il tragitto**

|  |    | 2022               |            |
|--|----|--------------------|------------|
| Valutazione                                |    | Frequenza assoluta | Voto medio |
| Impossibilità di salita                    | 1  | 1                  | 8,19       |
|  | 2  | 1                  |            |
|  | 3  | 3                  |            |
|  | 4  | 1                  |            |
|  | 5  | 4                  |            |
| Ressa con difficoltà di spostamento        | 6  | 6                  |            |
|  | 7  | 10                 |            |
| Pass. in piedi, ma spazio per muoversi     | 8  | 19                 |            |
| Posta a sedere per tutti                   | 9  | 23                 |            |
| Posti a sedere senza passeggeri affiancati | 10 | 31                 |            |
|  |    | 99                 |            |

**22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)**

|                 |  | 2022 |     |    |       |        |       |
|-----------------|--|------|-----|----|-------|--------|-------|
|                 |  | SI   | %   | NO | %     | TOTALE | %     |
| Fumo in scarico |  | 0    | 0,0 | 99 | 100,0 | 99     | 100,0 |

**24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo**

|  |    | 2022               |            |
|--|----|--------------------|------------|
| Valutazione                                |    | Frequenza assoluta | Voto medio |
| Non sopportabile                           | 1  | 0                  | 7,51       |
|  | 2  | 0                  |            |
| Fastidiosa                                 | 3  | 0                  |            |
|  | 4  | 0                  |            |
|  | 5  | 4                  |            |
| Conforme alla rumorosità traffico stradale | 6  | 17                 |            |
|  | 7  | 24                 |            |
|  | 8  | 37                 |            |
|  | 9  | 13                 |            |
| Non rilevante                              | 10 | 4                  |            |
|  |    | 99                 |            |

**DIFFERENZA 2019- 2022  
(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2022)**

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| Diff. 2019-2022 | .            |
|                 | <b>-0,50</b> |
| Diff. 2019-2022 | .            |
|                 | <b>0,0</b>   |
| Diff. 2019-2022 | .            |
|                 | <b>-1,2</b>  |

**MISTERY 2022  
PERCENTUALE UTENTI**

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| 2022                  |        |
| media pesata dei voti |        |
| 7,35                  |        |
| Pc (%)                |        |
| >= 6                  | 89,90% |
| >= 7                  | 83,84% |
| >= 8                  | 73,74% |
| 2022                  |        |
| Pc (%)                |        |
| NO                    | 100,00 |
| 2022                  |        |
| media pesata dei voti |        |
| 7,48                  |        |
| Pc (%)                |        |
| >= 6                  | 95,96% |
| >= 7                  | 78,79% |
| >= 8                  | 54,55% |

## MISTERY LINEA 35

### 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                                     |    |
| Non riconoscibile                               | 1  |
|   | 2  |
| Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli | 3  |
|   | 4  |
|   | 5  |
| Riconoscibile nel contesto                      | 6  |
|   | 7  |
|   | 8  |
|   | 9  |
| Ben riconoscibile ed esposta                    | 10 |

## MISTERY 2022 VALORI ASSOLUTI

| 2022       |       |
|------------|-------|
| n. osserv. | %     |
| 44         | 44,4  |
| 55         | 55,6  |
| 99         | 100,0 |

| 2022     |              |            |      |
|----------|--------------|------------|------|
| presente | non presente | n. osserv. | %    |
| 38       | 61           | 99         | 38,4 |
| 45       | 51           | 96         | 46,9 |

3.2 n. 3 nr

| 2022               |             |
|--------------------|-------------|
| Frequenza assoluta | Voto medio  |
|                    | <b>6,90</b> |
| 0                  |             |
| 2                  |             |
| 1                  |             |
| 1                  |             |
| 11                 |             |
| 15                 |             |
| 35                 |             |
| 25                 |             |
| 8                  |             |
| 1                  |             |
| 99                 |             |

## DIFFERENZA 2019- 2022 (VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2022)

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2019-2022 |
| <b>0,9</b>      |
| <b>-0,9</b>     |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2019-2022 |
| <b>9,7</b>      |
| <b>1,3</b>      |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2019-2022 |
| <b>-1,4</b>     |

## MISTERY 2022 PERCENTUALE UTENTI

|                       |
|-----------------------|
| na                    |
| na                    |
| na                    |
| na                    |
| na                    |
| 2022                  |
| media pesata dei voti |
| <b>6,77</b>           |

|      |        |
|------|--------|
|      | Pc (%) |
| >= 6 | 84,85% |
| >= 7 | 69,70% |
| >= 8 | 34,34% |

## MISTERY LINEA 35

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

| Valutazione                      |    |
|----------------------------------|----|
| Molto sporca (sporcizia diffusa) | 1  |
|                                  | 2  |
| Sporca                           | 3  |
|                                  | 4  |
|                                  | 5  |
| Sporcizia residuale              | 6  |
|                                  | 7  |
| Assenza di sporcizia             | 8  |
|                                  | 9  |
| Pulita                           | 10 |

### 6. Pulizia bacheca pubblicità

| Valutazione                      |    |
|----------------------------------|----|
| Molto sporca (sporcizia diffusa) | 1  |
|                                  | 2  |
| Sporca                           | 3  |
|                                  | 4  |
|                                  | 5  |
| Sporcizia residuale              | 6  |
|                                  | 7  |
| Assenza di sporcizia             | 8  |
|                                  | 9  |
| Pulita                           | 10 |

| MISTERY 2022<br>VALORI ASSOLUTI |                           | DIFFERENZA 2019- 2022<br>(VAL. ASS. 2019 - VAL. ASS. 2018) | MISTERY 2022<br>PERCENTUALE UTENTI   |        |
|---------------------------------|---------------------------|--|--------------------------------------|--------|
| 2022                            |                           | Diff. 2019-2022  | 2022                                 |        |
| Frequenza assoluta              | Voto medio<br><b>6,96</b> | <b>-0,3</b>  | media pesata dei voti<br><b>6,85</b> |        |
| 0                               |                           |  |                                      |        |
| 2                               |                           |  |                                      |        |
| 2                               |                           |  |                                      |        |
| 1                               |                           |  |                                      |        |
| 10                              |                           |  |                                      | Pc (%) |
| 22                              |                           |  | >= 6                                 | 84,85% |
| 22                              |                           |  | >= 7                                 | 62,63% |
| 25                              |                           |  | >= 8                                 | 40,40% |
| 11                              |                           |  |                                      |        |
| 4                               |                           |  |                                      |        |
| 99                              |                           |  |                                      |        |
| 2022                            |                           | Diff. 2019-2022  | 2022                                 |        |
| Frequenza assoluta              | Voto medio<br><b>6,43</b> | <b>-0,8</b>  | media pesata dei voti<br><b>6,45</b> |        |
| 0                               |                           |  |                                      |        |
| 2                               |                           |  |                                      |        |
| 1                               |                           |  |                                      |        |
| 6                               |                           |  |                                      |        |
| 6                               |                           |  |                                      |        |
| 37                              |                           |  |                                      | Pc (%) |
| 25                              |                           |  | >= 6                                 | 84,85% |
| 19                              |                           |  | >= 7                                 | 47,47% |
| 3                               |                           |  | >= 8                                 | 22,22% |
| 0                               |                           |  |                                      |        |
| 99                              |                           |  |                                      |        |

**Condizioni fermate**

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

| 2022 |      |    |      |
|------|------|----|------|
| SI   | %    | NO | %    |
| 2    | 2,0  | 97 | 98,0 |
| 16   | 16,2 | 83 | 83,8 |
| 41   | 41,4 | 58 | 58,6 |
| 53   | 53,5 | 46 | 46,5 |

| Diff. 2019-2022 |
|-----------------|
| <b>1,9</b>      |
| <b>16,5</b>     |
|                 |
|                 |

| 2022 |              |
|------|--------------|
|      | Pc (%)       |
| NO   | <b>98,96</b> |
| NO   | <b>82,02</b> |
| SI   | <b>37,77</b> |
| SI   | <b>56,45</b> |