



## Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2024”

**Linea 13**

**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 2018-2018<br><small>(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)</small> |  | MISTERY 2018<br>PERCENTUALE UTENTI |        |
|---|---------------------------------|-------|------------------------------------|--------|---------------------------------|-------|---|--|------------------------------------|--------|
|   | 2017                            |       | 2017                               |        | 2018                            |       | Differenza 2018-2018  |  | 2018                               |        |
|   | n. oss.                         | %     |                                    | Pc (%) | n. oss.                         | %     |   |  |                                    | Pc (%) |
| a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)       |                                 |       |                                    |        |                                 |       |   |  |                                    |        |
| b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile) |                                 |       |                                    |        |                                 |       |   |  |                                    |        |
| c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso)      |                                 |       | a) + b)                            |        |                                 |       |   |  | a) + b)                            |        |
| <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 13

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

|               | 2024       |              |                       |
|---------------|------------|--------------|-----------------------|
|               | n. oss.    | %            |                       |
| In ritardo    | 60         | 60,0         | ritardo medio 1' 58"  |
| In orario     | 27         | 27,0         |                       |
| In anticipo   | 13         | 13,0         | anticipo medio 1' 04" |
| <b>Totale</b> | <b>100</b> | <b>100,0</b> |                       |

|   | 2024 |       |     |       |        |       |
|---|------|-------|-----|-------|--------|-------|
|   | SI   | %     | NO  | %     | TOTALE | %     |
| 4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni) | 0    | 0,0   | 100 | 100,0 | 100    | 100,0 |
| 4.1 Presenza pianale ribassato                                  | 100  | 100,0 | 0   | 0,0   | 100    | 100,0 |
| 4.2 Veicolo attrezzato trasporto persone disabilità             | 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             | 99   | 99,0  | 1   | 1,0   | 100    | 100,0 |

| 5.3 Esposizione della direzione                           | 2024         |              |
|---|--------------|--------------|
|   | n. osservaz. | %            |
| Indicazione presente e corretta                           | 100          | 100,0        |
| 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          |
| <b>Totale</b>   | <b>100</b>   | <b>100,0</b> |

### 5. 4 Annuncio vocale destinazione

|                 | 2024       |              |
|-----------------|------------|--------------|
|                 | n. oss.    | %            |
| In funzione     | 60         | 60,0         |
| Non funzionante | 40         | 40,0         |
| <b>Totale</b>   | <b>100</b> | <b>100,0</b> |

### MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

### DIFFERENZA 2024-2023

| Differenza 2024-2023 |  |
|----------------------|--|
|                      |  |
| 29,6                 |  |
| -40,6                |  |
| 11,0                 |  |

| Differenza 2024-2023 |      |
|----------------------|------|
| SI                   | NO   |
| 0,0                  | 0,0  |
| 0,0                  | 0,0  |
| 0,0                  | 0,0  |
| 1,0                  | -1,0 |
| 1,0                  | -1,0 |
| -1,0                 | 1,0  |

| Differenza 2024-2023 |  |
|----------------------|--|
| 0,0                  |  |
| 0,0                  |  |
| 0,0                  |  |
| 0,0                  |  |
| 0,0                  |  |

| Differenza 2024-2023 |  |
|----------------------|--|
| -6,7                 |  |
| 6,7                  |  |

### MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

| 2024                    |        |
|-------------------------|--------|
|                         | Pc (%) |
| In orario - rit. Max 3' | 91,40  |

| 2024 |        |
|------|--------|
|      | Pc (%) |
| NO   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 99,80  |

| 2024                         |        |
|------------------------------|--------|
|                              | Pc (%) |
| Indicaz. presente e corretta | 100,00 |

| 2024        |        |
|-------------|--------|
|             | Pc (%) |
| In funzione | 61,88  |

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

|                                    |
|------------------------------------|
|                                    |
| 1) In funzione (cartello verde)    |
| 2) Fuori servizio (cartello rosso) |
| 3) Servizio senza emissione        |
| 4) Assente                         |
| <b>Totale</b>                      |

| MISTERY 2024<br>VALORI ASSOLUTI |       |
|---------------------------------|-------|
| 2024                            | %     |
| 97                              | 97,0  |
| 3                               | 3,0   |
| 0                               | 0,0   |
| 0                               | 0,0   |
| 100                             | 100,0 |

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

|   |
|---|
|   |
| 7.0.1 Emittitrice Ducati                            |
| 7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless |

| 2024 |       |              |     |        |       |
|------|-------|--------------|-----|--------|-------|
| SI   | %     | Non presente | %   | TOTALE | %     |
| 97   | 97,0  | 3            | 3,0 | 100    | 100,0 |
| 100  | 100,0 | 0            | 0,0 | 100    | 100,0 |

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

|   |
|---|
|   |
| 7.1.1 Emittitrice Ducati                            |
| 7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless |

| 2024 |       |    |     |        |       |
|------|-------|----|-----|--------|-------|
| SI   | %     | NO | %   | TOTALE | %     |
| 97   | 100,0 | 0  | 0,0 | 97     | 100,0 |
| 100  | 100,0 | 0  | 0,0 | 100    | 100,0 |

n. 3 osservazioni Emittitrice Ducati non presente

**7.2. Validatori tradizionali STIMER**

|                                    |
|------------------------------------|
|                                    |
| 7.2.1 Funzionamento I° validatore  |
| 7.2.2 Funzionamento II° validatore |

| 2024 |      |    |     |        |       |
|------|------|----|-----|--------|-------|
| SI   | %    | NO | %   | TOTALE | %     |
| 99   | 99,0 | 1  | 1,0 | 100    | 100,0 |
| 92   | 96,8 | 3  | 3,2 | 95     | 100,0 |

n. 5 osservazioni II° validatore non presente

**DIFFERENZA 2024-2023**

| Differenza 2024-2023 |  |
|----------------------|--|
| 1,9                  |  |
| -1,9                 |  |
| 0,0                  |  |
| 0,0                  |  |

| Differenza 2024-2023 |     |
|----------------------|-----|
| SI                   | NO  |
| -3,0                 | 3,0 |
| 0,0                  | 0,0 |

| Differenza 2024-2023 |      |
|----------------------|------|
| SI                   | NO   |
| 4,9                  | -4,9 |
| 0,0                  | 0,0  |

| Differenza 2024-2023 |     |
|----------------------|-----|
| SI                   | NO  |
| 0,0                  | 0,0 |
| -2,2                 | 2,2 |

**MISTERY 2024  
PERCENTUALE UTENTI**

| 2024              |        |
|-------------------|--------|
|                   | Pc (%) |
| Cartello conforme | 100,00 |

| 2024     |        |
|----------|--------|
|          | Pc (%) |
| presenza | 98,48  |
| presenza | 100,00 |

| 2024          |        |
|---------------|--------|
|               | Pc (%) |
| funzionamento | 100,00 |
| funzionamento | 100,00 |

| 2024          |        |
|---------------|--------|
|               | Pc (%) |
| funzionamento | 99,87  |
| funzionamento | 92,46  |

## MISTERY LINEA 13

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

|                      |    | 2024               |             |
|----------------------|----|--------------------|-------------|
| Valutazione          |    | Frequenza assoluta | Voto medio  |
|                      |    |                    | <b>7,13</b> |
| Illeggibile          | 1  | 0                  |             |
|                      | 2  | 0                  |             |
| Leggibile con fatica | 3  | 0                  |             |
|                      | 4  | 1                  |             |
|                      | 5  | 14                 |             |
| Leggibile            | 6  | 27                 |             |
|                      | 7  | 21                 |             |
|                      | 8  | 13                 |             |
| Nitida               | 9  | 14                 |             |
|                      | 10 | 10                 |             |
|                      |    | 100                |             |

### 9. Orario di timbratura

| 2024          |            |              |
|---------------|------------|--------------|
|               | n. osserv. | %            |
| In orario     | 100        | 100,0        |
| In ritardo    | 0          | 0,0          |
| In anticipo   | 0          | 0,0          |
| <b>Totale</b> | <b>100</b> | <b>100,0</b> |

### MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

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

### MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2024-2023

**-0,10**

2024

media pesata dei voti

**7,22**

Pc (%)

>= 6      85,00%

>= 7      58,00%

>= 8      37,00%

Diff. 2024-2023

**1,0**

**0,0**

**-1,0**

2024

Pc (%)

in orario      **100,00**

### 10. Rumorosità interna della vettura (motore)

| 2024   |            |              |
|--|------------|--------------|
|  | n. osserv. | %            |
| Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.) | 3          | 3,0          |
| Contenuta  | 97         | 97,0         |
| Fartidiosa (rumorosità eccessiva)                          | 0          | 0,0          |
| <b>Totale</b>  | <b>100</b> | <b>100,0</b> |

### MISTERY LINEA 13

### 11. Rumorosità dei freni

| 2024                       |            |              |
|----------------------------|------------|--------------|
|                            | n. osserv. | %            |
| Si, in modo leggero        | 0          | 0,0          |
| No                         | 100        | 100,0        |
| Si, in modo insopportabile | 0          | 0,0          |
| <b>Totale</b>              | <b>100</b> | <b>100,0</b> |

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

| Valutazione   |    | 2024               |             |
|---|----|--------------------|-------------|
|   |    | Frequenza assoluta | Voto medio  |
|   |    |                    | <b>8,28</b> |
| <b>Non sopportabile (vibrazioni eccessive)</b>            | 1  | 0                  |             |
|   | 2  | 0                  |             |
|   | 3  | 0                  |             |
|   | 4  | 0                  |             |
|   | 5  | 1                  |             |
| Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività) | 6  | 5                  |             |
|   | 7  | 8                  |             |
|   | 8  | 42                 |             |
|   | 9  | 39                 |             |
| <b>Non avvertibile</b>                                    | 10 | 5                  |             |
|   |    | <b>100</b>         |             |

| Diff. 2024-2023 |
|-----------------|
| <b>-0,9</b>     |
| <b>0,9</b>      |
| <b>0,0</b>      |

| DIFFERENZA 2024-2023<br>(VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023) |
|---|
|---|

| Diff. 2024-2023 |
|-----------------|
| <b>0,0</b>      |
| <b>0,0</b>      |
| <b>0,0</b>      |

| Diff. 2024-2023<br>(VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2023) |
|--|
| <b>0,4</b>   |

| 2024   |               |
|--------|---------------|
|        | Pc (%)        |
| a)+ b) | <b>100,00</b> |

| MISTERY 2024<br>PERCENTUALE UTENTI |
|------------------------------------|
|------------------------------------|

| 2024   |               |
|--------|---------------|
|        | Pc (%)        |
| a)+ b) | <b>100,00</b> |

| 2024                  |  |
|-----------------------|--|
| media pesata dei voti |  |
| <b>8,39</b>           |  |

|      | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 99,00% |
| >= 7 | 94,00% |
| >= 8 | 86,00% |

## MISTERY LINEA 13

### 13. Apertura corretta porte

| MISTERY 2024<br>VALORI ASSOLUTI |     |       |    |     |        |       |
|---------------------------------|-----|-------|----|-----|--------|-------|
| 2024                            |     |       |    |     |        |       |
|                                 | 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                   | 100 | 100,0 | 0  | 0,0 | 100    | 100,0 |
| 13.4 Centrale II                | 100 | 100,0 | 0  | 0,0 | 100    | 100,0 |

### 14. Esposizione regolamento di servizio

| MISTERY 2024<br>VALORI ASSOLUTI |     |       |    |     |        |       |
|---------------------------------|-----|-------|----|-----|--------|-------|
| 2024                            |     |       |    |     |        |       |
|                                 | SI  | %     | NO | %   | TOTALE | %     |
| Esposizione                     | 100 | 100,0 | 0  | 0,0 | 100    | 100,0 |

### 15. Pulizia del mezzo

|   |    | 2024               |            |
|---|----|--------------------|------------|
| Valutazione                             |    | Frequenza assoluta | Voto medio |
|   |    |                    | 8,31       |
| Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore) | 1  | 0                  |            |
|   | 2  | 0                  |            |
| Sporco                                  | 3  | 0                  |            |
|   | 4  | 0                  |            |
|   | 5  | 0                  |            |
| Sporcizia residuale                     | 6  | 3                  |            |
|   | 7  | 1                  |            |
| Assenza di sporcizia                    | 8  | 61                 |            |
|   | 9  | 32                 |            |
| Pulizia ottima                          | 10 | 3                  |            |
|   |    | 100                |            |

### Condizioni interne

| MISTERY 2024<br>VALORI ASSOLUTI                          |    |     |     |       |        |       |
|--|----|-----|-----|-------|--------|-------|
| 2024   |    |     |     |       |        |       |
|  | 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 |

## DIFFERENZA 2024-2023

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

| Diff. 2024-2023 |
|-----------------|
| 0,0             |
| 0,0             |
| 0,0             |
| 0,0             |

| Diff. 2024-2023 |
|-----------------|
| 0,0             |

| Diff. 2024-2023 |
|-----------------|
| 0,56            |

| Diff. 2024-2023 |
|-----------------|
| -2,9            |
| 0,0             |
| -1,0            |
| -1,0            |
| 0,0             |

## MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

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

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

| 2024                  |  |
|-----------------------|--|
| media pesata dei voti |  |
| 8,19                  |  |

|      | Pc (%)  |
|------|---------|
| >= 6 | 100,00% |
| >= 7 | 97,00%  |
| >= 8 | 96,00%  |

| 2024 |        |
|------|--------|
|      | Pc (%) |
| NO   | 100,00 |
| NO   | 100,00 |
| NO   | 100,00 |
| NO   | 100,00 |
| NO   | 100,00 |



## MISTERY LINEA 13

### 2024 VALORI ASSOLUTI

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

|  |    | 2024               |             |
|--|----|--------------------|-------------|
| Valutazione                                |    | Frequenza assoluta | Voto medio  |
|  |    |                    | <b>8,25</b> |
| Impossibilità di salita                    | 1  | 0                  |             |
|  | 2  | 1                  |             |
| Ressa con difficoltà di spostamento        | 3  | 4                  |             |
|  | 4  | 1                  |             |
|  | 5  | 3                  |             |
| Pass. in piedi, ma spazio per muoversi     | 6  | 9                  |             |
|  | 7  | 13                 |             |
| Posta a sedere per tutti                   | 8  | 12                 |             |
|  | 9  | 19                 |             |
| Posti a sedere senza passeggeri affiancati | 10 | 38                 |             |
|  |    |                    | 100         |

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

|                 |  | 2024 |     |     |       |        |       |
|-----------------|--|------|-----|-----|-------|--------|-------|
|                 |  | SI   | %   | NO  | %     | TOTALE | %     |
| Fumo in scarico |  | 0    | 0,0 | 100 | 100,0 | 100    | 100,0 |

#### 24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

|  |    | 2024               |             |
|--|----|--------------------|-------------|
| Valutazione                                |    | Frequenza assoluta | Voto medio  |
|  |    |                    | <b>8,41</b> |
| Non sopportabile                           | 1  | 0                  |             |
|  | 2  | 0                  |             |
| Fastidiosa                                 | 3  | 0                  |             |
|  | 4  | 0                  |             |
|  | 5  | 0                  |             |
| Conforme alla rumorosità traffico stradale | 6  | 0                  |             |
|  | 7  | 10                 |             |
|  | 8  | 40                 |             |
|  | 9  | 49                 |             |
| Non rilevante                              | 10 | 1                  |             |
|  |    |                    | 100         |

### DIFFERENZA 2024-2023 (VAL. ASS. 2023 - VAL. ASS. 2022)

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2024-2023 |
| <b>0,69</b>     |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2024-2023 |
| <b>0,0</b>      |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2024-2023 |
| <b>0,4</b>      |

### MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 2024                  |  |
| media pesata dei voti |  |
| <b>6,73</b>           |  |

|      | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 91,00% |
| >= 7 | 82,00% |
| >= 8 | 69,00% |

|        |     |
|--------|-----|
| 2024   |     |
| Pc (%) |     |
| NO     | 100 |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 2024                  |  |
| media pesata dei voti |  |
| <b>8,44</b>           |  |

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

## MISTERY LINEA 13

### 2 Tipologia fermate

|                 | 2024       |              |
|-----------------|------------|--------------|
|                 | n. osserv. | %            |
| Palo di fermata | 68         | 68,0         |
| Pensilina       | 32         | 32,0         |
| <b>Totale</b>   | <b>100</b> | <b>100,0</b> |

### Accessori

|                                | 2024     |              | 2024       |      |
|--------------------------------|----------|--------------|------------|------|
|                                | presente | non presente | n. osserv. | %    |
| 3.1 Pann. a messaggi variabile | 12       | 88           | 100        | 12,0 |
| 3.2 Bachecca pubblicità        | 23       | 77           | 100        | 23,0 |

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

| Valutazione                                     |    | 2024               |             |
|---|----|--------------------|-------------|
|   |    | Frequenza assoluta | Voto medio  |
| Non riconoscibile                               | 1  | 0                  | <b>9,04</b> |
|   | 2  | 0                  |             |
|   | 3  | 0                  |             |
|   | 4  | 0                  |             |
|   | 5  | 0                  |             |
| Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli | 6  | 0                  |             |
|   | 7  | 8                  |             |
|   | 8  | 13                 |             |
|   | 9  | 46                 |             |
| Riconoscibile nel contesto                      | 10 | 33                 |             |
|   |    | 100                |             |

## MISTERY LINEA 13

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

| Valutazione                      |   | 2024               |             |
|----------------------------------|---|--------------------|-------------|
|                                  |   | Frequenza assoluta | Voto medio  |
| Molto sporca (sporcizia diffusa) | 1 | 0                  | <b>8,96</b> |
|                                  | 2 | 0                  |             |
| Sporca                           | 3 | 0                  |             |
|                                  | 4 | 0                  |             |
| Sporcizia residuale              | 5 | 0                  |             |
|                                  | 6 | 0                  |             |

### MISTERY 2024 VALORI ASSOLUTI

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

### MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2024-2023

**15,1**

**-15,1**

Diff. 2024-2023

**-12,5**

**-12,3**

Diff. 2024-2023

**1,4**

2024

media pesata dei voti

**9,13**

Pc (%)

>= 6 100,00%

>= 7 100,00%

>= 8 92,00%

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

### MISTERY 2024 PERCENTUALE UTENTI

Diff. 2024-2023

**1,5**

2024

media pesata dei voti

**8,99**

Pc (%)

>= 6 100,00%

|                      |    |     |
|----------------------|----|-----|
|                      | 7  | 0   |
| Assenza di sporcizia | 8  | 14  |
|                      | 9  | 76  |
| Pulita               | 10 | 10  |
|                      |    | 100 |

#### 6. Pulizia pannello/i informazioni

|                                  |    | 2024               |             |
|----------------------------------|----|--------------------|-------------|
| Valutazione                      |    | Frequenza assoluta | Voto medio  |
|                                  |    |                    | <b>9,06</b> |
| Molto sporco (sporcizia diffusa) | 1  | 0                  |             |
|                                  | 2  | 0                  |             |
| Sporco                           | 3  | 0                  |             |
|                                  | 4  | 1                  |             |
|                                  | 5  | 0                  |             |
| Sporcizia residuale              | 6  | 0                  |             |
|                                  | 7  | 3                  |             |
| Assenza di sporcizia             | 8  | 11                 |             |
|                                  | 9  | 57                 |             |
| Pulito                           | 10 | 28                 |             |
|                                  |    | 100                |             |

#### Condizioni fermate

|   | 2024 |      | 2024 |       | TOTALE |
|---|------|------|------|-------|--------|
|   | SI   | %    | NO   | %     |        |
| 7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi) | 0    | 0,0  | 100  | 100,0 | 100    |
| 8. Scritte o adesivi sui cartelli                       | 10   | 10,0 | 90   | 90,0  | 100    |
| 9.1. Accessibilità della fermata                        | 96   | 96,0 | 4    | 4,0   | 100    |
| 9.2. Presenza informazioni regole viaggio               | 19   | 19,0 | 81   | 81,0  | 100    |

|                 |
|-----------------|
|                 |
| Diff. 2024-2023 |
| <b>1,1</b>      |
|                 |
| Diff. 2024-2023 |
| <b>0,0</b>      |
| <b>6,1</b>      |
| <b>-2,0</b>     |
| <b>20,2</b>     |

|      |         |
|------|---------|
| >= 7 | 100,00% |
| >= 8 | 100,00% |

|                       |
|-----------------------|
| 2024                  |
| media pesata dei voti |
| <b>9,07</b>           |

|      |        |
|------|--------|
|      | Pc (%) |
| >= 6 | 99,00% |
| >= 7 | 99,00% |
| >= 8 | 96,00% |

|      |        |
|------|--------|
| 2024 |        |
|      | Pc (%) |
| NO   | 100,00 |
| NO   | 89,10  |
| SI   | 94,96  |
| SI   | 14,81  |