

INDAGINE DI MYSTERY SHOPPING PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1a RILEVAZIONE: TRIMESTRE SETTEMBRE - DICEMBRE 2024

METODOLOGIA

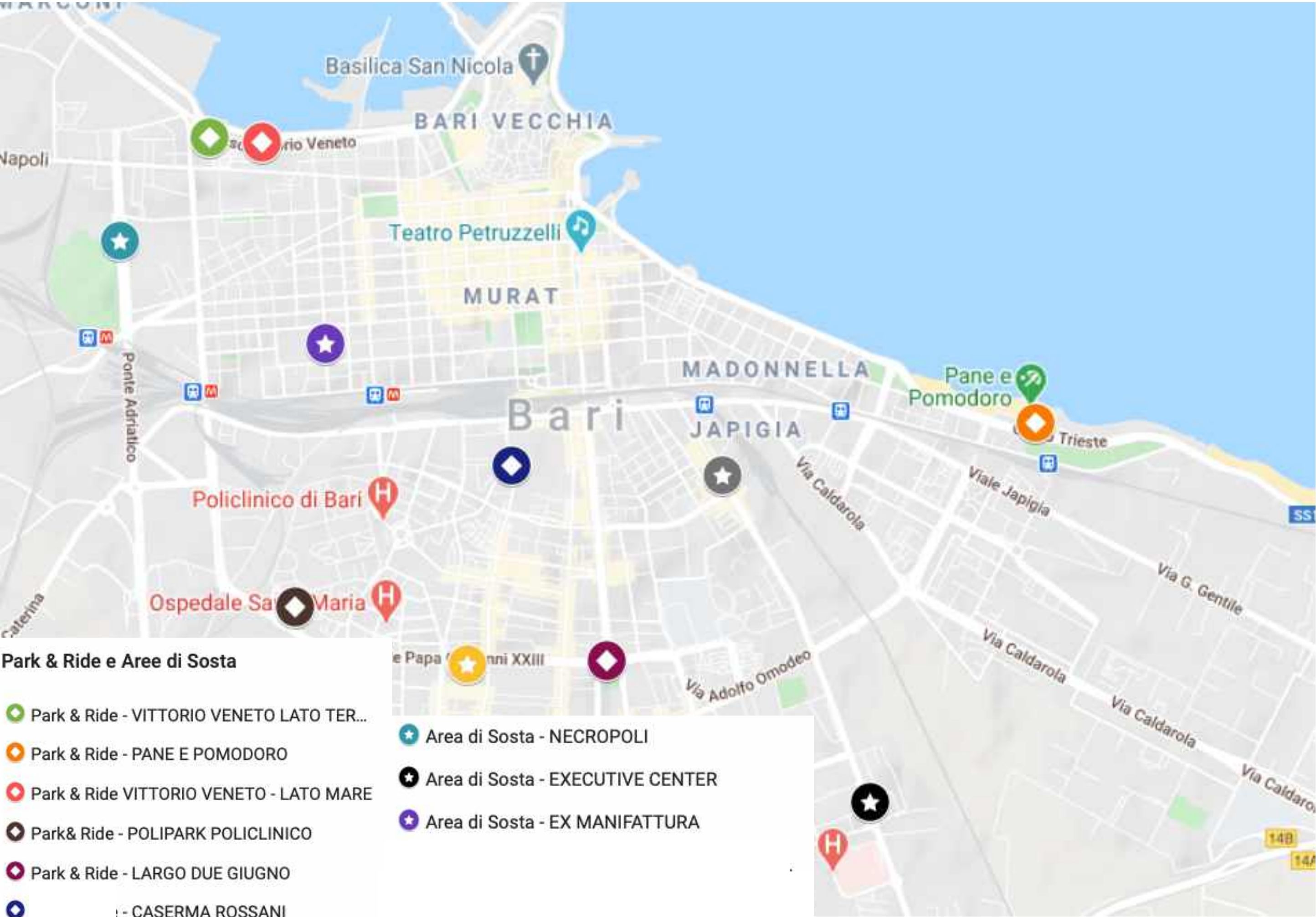
- **Oggetto:** fornitura di servizi relativi alle attività di customer satisfaction analysis, di mystery shopping e supporto all'Osservatorio per il monitoraggio sulla qualità dei servizi necessarie all'attuazione del progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Bari di cui alla Delibera di Giunta Comunale n. 2012/00627
- **Metodologia:** Mystery Client
- **Strumenti di rilevazione:** Schede di rilevazione (Una per ogni tipologia di servizio presidiato)
- **Luogo di rilevazione:** Comune di Bari
- **Modalità di realizzazione delle interviste:** Osservazione Partecipata - valore elaborato sul totale delle rilevazioni effettuate
- **Periodo di rilevazione:** TRIMESTRE SETTEMBRE - DICEMBRE 2024
- **Servizi:** Park&Ride e Aree di Sosta, Zone ZSR, Fermate, Autobus, Punti Vendita, Informazioni alla clientela

SERVIZI DA MONITORARE

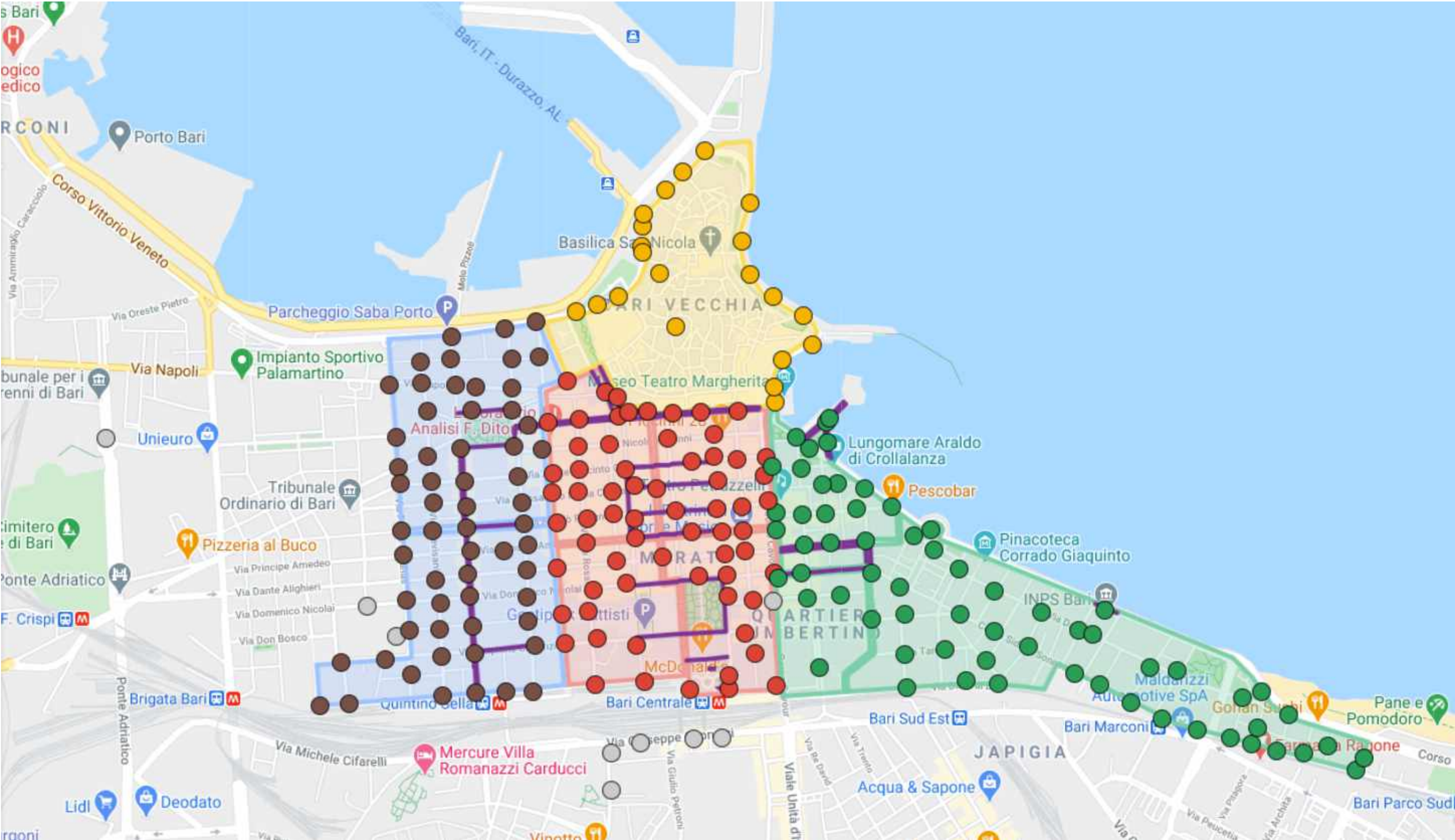
SERVIZIO DA MONITORARE	NUMERO DI RILEVAZIONI PREVISTE DA CAPITOLATO
ZSR (ZONA A SOSTA REGOLAMENTATA)	75
PARK & RIDE AREE DI SOSTA RECINTATE E AREE DI SOSTA IN STRUTTURE	125
FERMATE	100
AUTOBUS	85
PUNTI VENDITA	75
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA: CALL CENTER, SITO INTERNET, APP MUVT	20 PER TIPOLOGIA

SERVIZI DA MONITORARE: PARK & RIDE

PARK & RIDE E AREE DI SOSTA
PANE E POMODORO
VITT. VENETO (TERRA)
VITT. VENETO (MARE)
POLIPARK
LARGO DUE GIUGNO
ROSSANI
NECROPOLI
EXECUTIVE CENTER
MERCATO EX-MANIFATTURA
AREA DI SOSTA - POLICLINICO



SERVIZI DA MONITORARE: ZONE ZSR



SERVIZI DA MONITORARE: LINEE AUTOBUS

LINEA	DESCRIZIONE
1	LINEA 01: P.ZZA MORO - S.SPIRITO LIDO LUCCIOLA
02/	LINEA 02/: VIA DI MARATONA - VIA CONENNA
2	LINEA 02: VIA DI MARATONA - CS. POLIVALENTE
3	LINEA 03 P.ZZA MORO - OSPEDALE S. PAOLO
4	LINEA 04 PIAZZA MORO- CEGLIE, IST. AGRONOMICO
6	LINEA 06: VIA DI MARATONA - VIA CAMILLO ROSALBA
7	LINEA 07: P.ZZA MORO - VIALE JACOBINI AMTAB
9	LINEA 09: P.ZZA G.CESARE, POLICLINICO - CS. POLIVALENTE
10	LINEA 10: VIA CAMILLO ROSALBA - CS. POLIVALENTE
11/	LINEA 11/: P.ZZA MORO - VIA CRISPI LOSETO
11	LINEA 11: P.ZZA MORO - VIA CRISPI LOSETO
12/	LINEA 12/: P.ZZA MORO - VIA FENICIA TORRE A MARE
12	LINEA 12: P.ZZA MORO - VIA FENICIA TORRE A MARE

LINEA	DESCRIZIONE
13	LINEA 13: P.ZZA MORO - VIA DALFINO S. PAOLO
14	LINEA 14: CS. POLIVALENTE - VIA DEGLI OLEANDRI Z.I.
16	LINEA 16: P.ZZA MORO - VIALE FERRARI AEROPORTO
19	LINEA 19: P.ZZA MORO - VIA DELLA LEALTÀ, SAN PIO
20	LINEA 20 PIAZZA MORO - PARCO ADRIA
21	LINEA 21: P.ZZA MORO - VIA MADONNA DELLE GRAZIE, ANG. VIA FANELLI
22	LINEA 22: VIA DI MARATONA - VIA TORRE DI MIZZO, STAZIONE MUNGIVACCA
23	LINEA 23: CIRCOLARE P.ZZA MORO - SEDE REGIONE PUGLIA (VIA GENTILE)
25	LINEA 25: P.ZZA LUIGI DI SAVOIA - VIA DEGLI OLEANDRI Z. I.
27	LINEA 27: VIA DI MARATONA - VIA CAMILLO ROSALBA
30	LINEA 30: VIA DON NUZZI, LOSETO - VIA DELLE MARGHERITE Z.I.
33	LINEA 33: V.LE JACOBINI - VIA DELLA LEALTÀ (SAN PIO)
35	LINEA 35: CIRCOLARE CARRASSI - POLICLINICO.

LINEA	DESCRIZIONE
42	LINEA 42: VIA DI MARATONA - PARK&RIDE PANEPOMODORO
50	LINEA 50 - P.ZZA MORO - PORTO - P.ZZA MORO
53	LINEA 53: PIAZZA MORO - VIA DE BLASI
61	LINEA 61: VIA DELLA LEALTÀ - VIA DELLE MARGHERITE Z.I.
71	LINEA 71: PIAZZA MORO - IPERCOOP S. CATERINA
CPJ	LINEA CPJ - CS. POLIVALENTE, CIRCOLARE POLO TECNICO/JAPIGIA
D	LINEA D -VIA GIULIO PETRONI, CIRCOLARE POGGIOFRANCO-CENTRO CITTÀ
A	NAVETTA A: PARK & RIDE: VITTORIO VENETO
AB	NAVETTA AB: C.SO VITT. VENETO, P&R QUASIMODO - P&R PANE E POMODORO
B	NAVETTA B: PARK & RIDE PANE E POMODORO
C	NAVETTA C: PARK & RIDE LARGO 2 GIUGNO
E	NAVETTA E: PARK & RIDE POLIPARK
H	NAVETTA H

ANALISI DEI RISULTATI PARK & RIDE E AREE DI SOSTA



NOTE METODOLOGICHE PER LA LETTURA DELLE SLIDE SUCCESSIVE RELATIVE AI PARK & RIDE E AREE DI SOSTA:

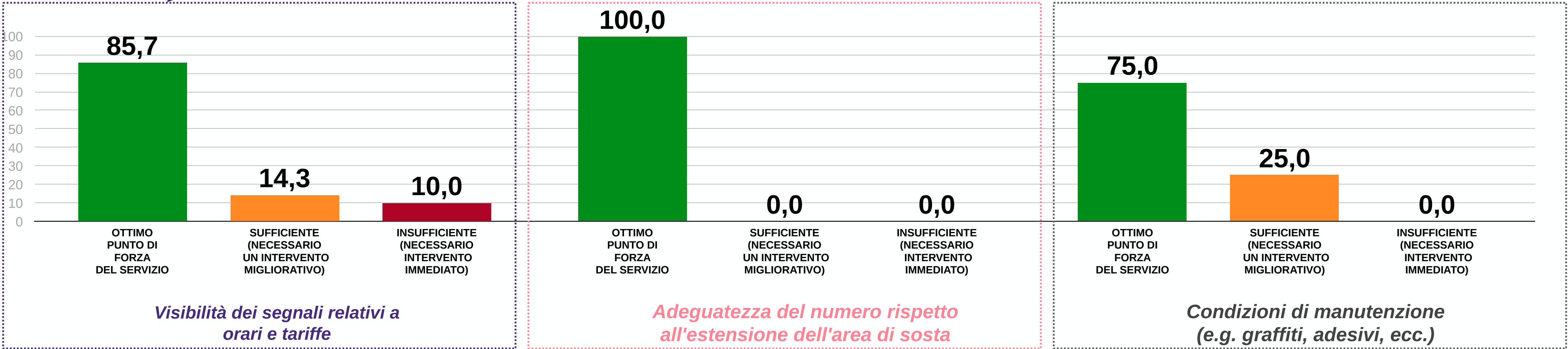
- I dati presenti nelle schede successive sono stati elaborati facendo fede alle seguenti scale di valutazione inserite all'interno della scheda di valutazione dei Mystery relativa ai Park & Ride:
 - Insufficiente (Necessario intervento immediato),
 - Sufficiente (Necessario intervento migliorativo),
 - Ottimo (Punto di forza del servizio),
 - Non rilevabile

Oppure:

- Presente,
- Assente
- Si è scelto di inserire, per ciascun indicatore la valutazione che ha ottenuto il punteggio più alto con la relativa % di scelta.
- I risultati sono stati elaborati al netto dei missing e dei "Non Rilevabile", tranne laddove specificato

ESEMPIO DI INDICATORE NEL DETTAGLIO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	STATUS DEL SERVIZIO
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	Presenza di segnali stradali	PRESENTE
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [85,7%]
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [75%]



ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA: POLIPARK -POLICLINICO



PARK AND RIDE : POLIPARK -POLICLINICO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	Presenza del personale all'ingresso dell'area	PRESENTE	-
	Cortesìa e competenza	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate	NON RILEVABILE [100%]	-

PARK AND RIDE : POLIPARK -POLICLINICO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	Presenza di segnali stradali	PRESENTE	-
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [85,9%]	-
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [80%]	-

SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA: POSITIVITÀ



Presenza della segnaletica Verticale
all'Ingresso del Park and Ride



Presenza della segnaletica Verticale
All'interno del Park and Ride



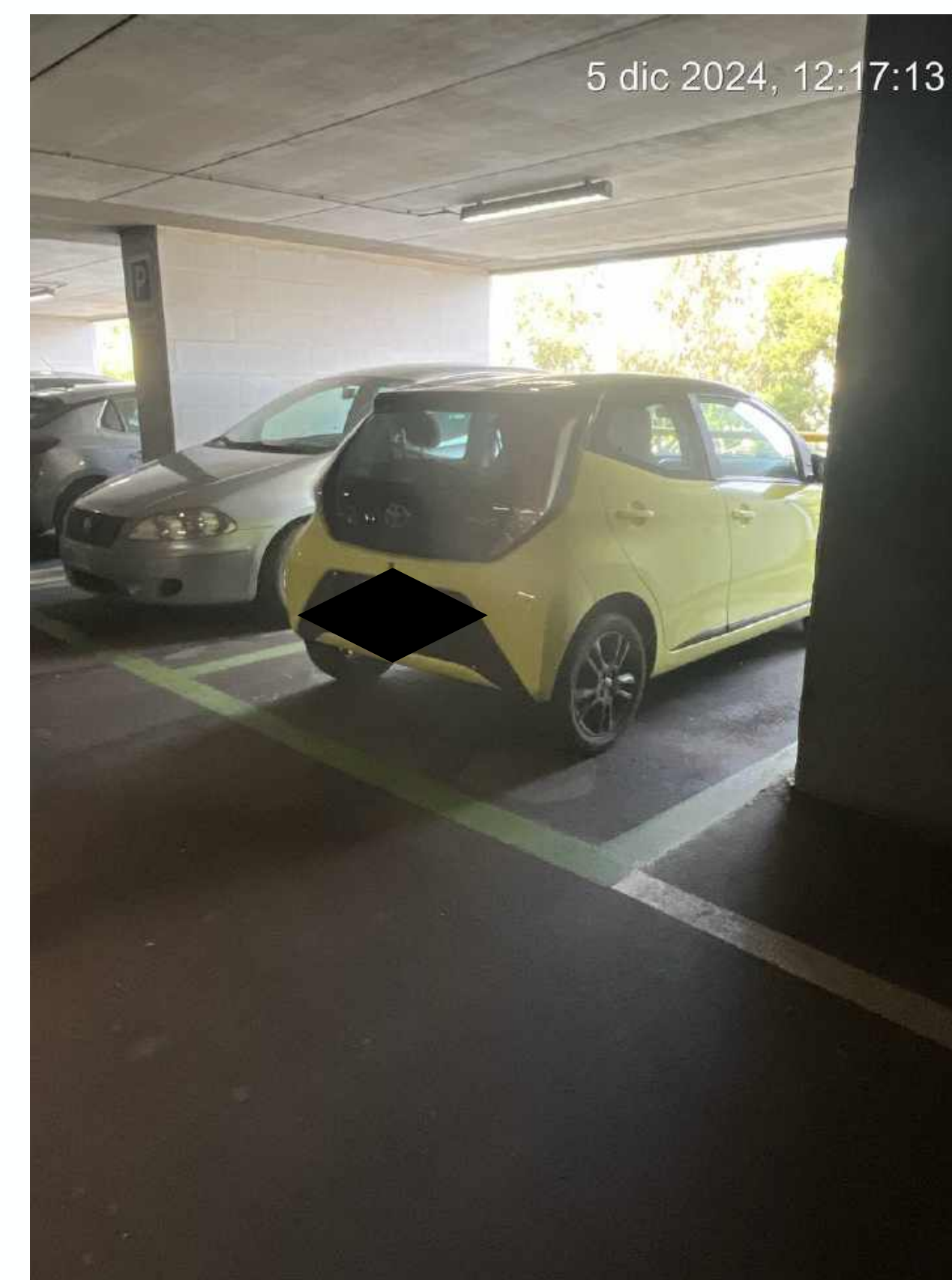
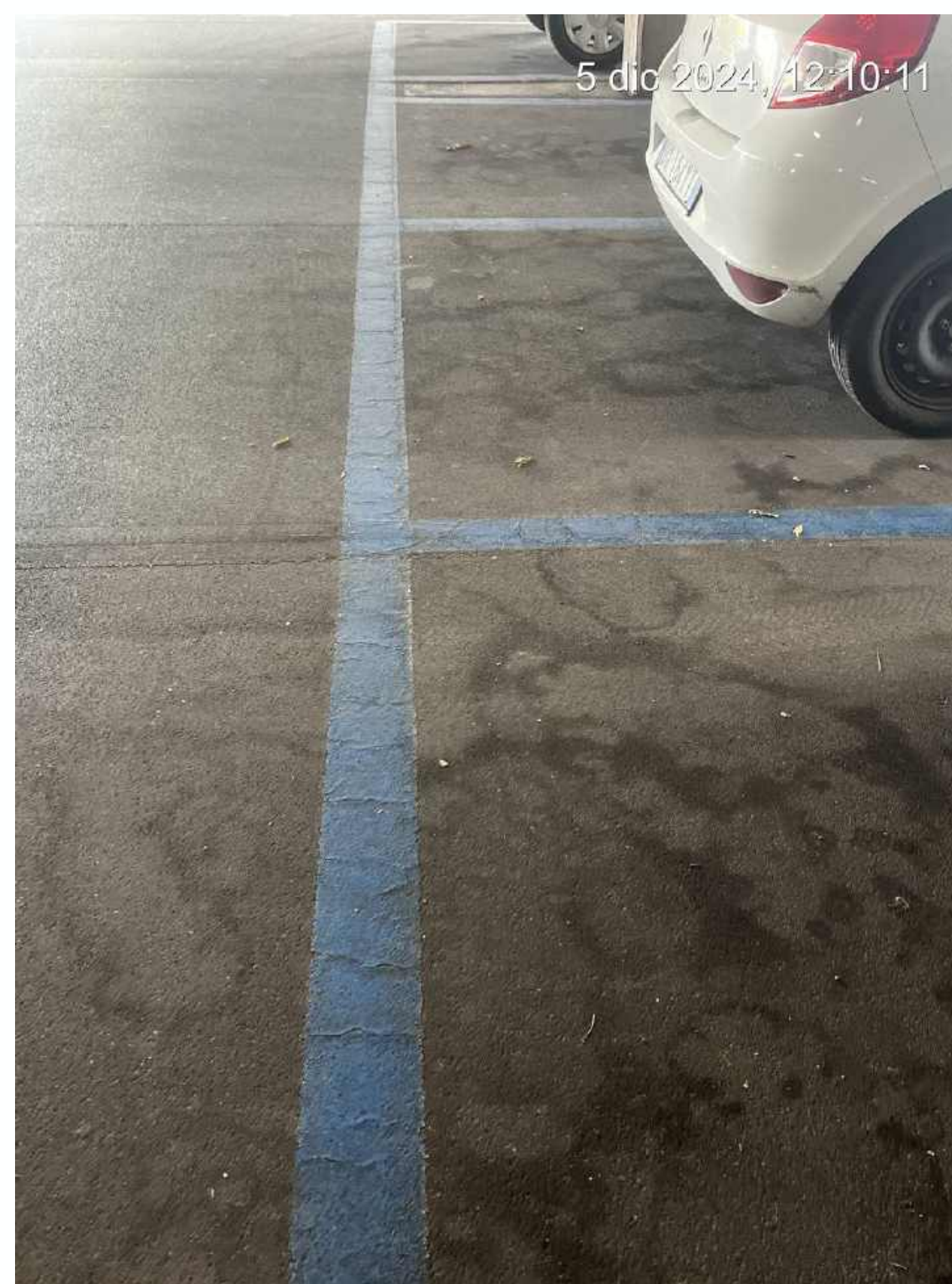
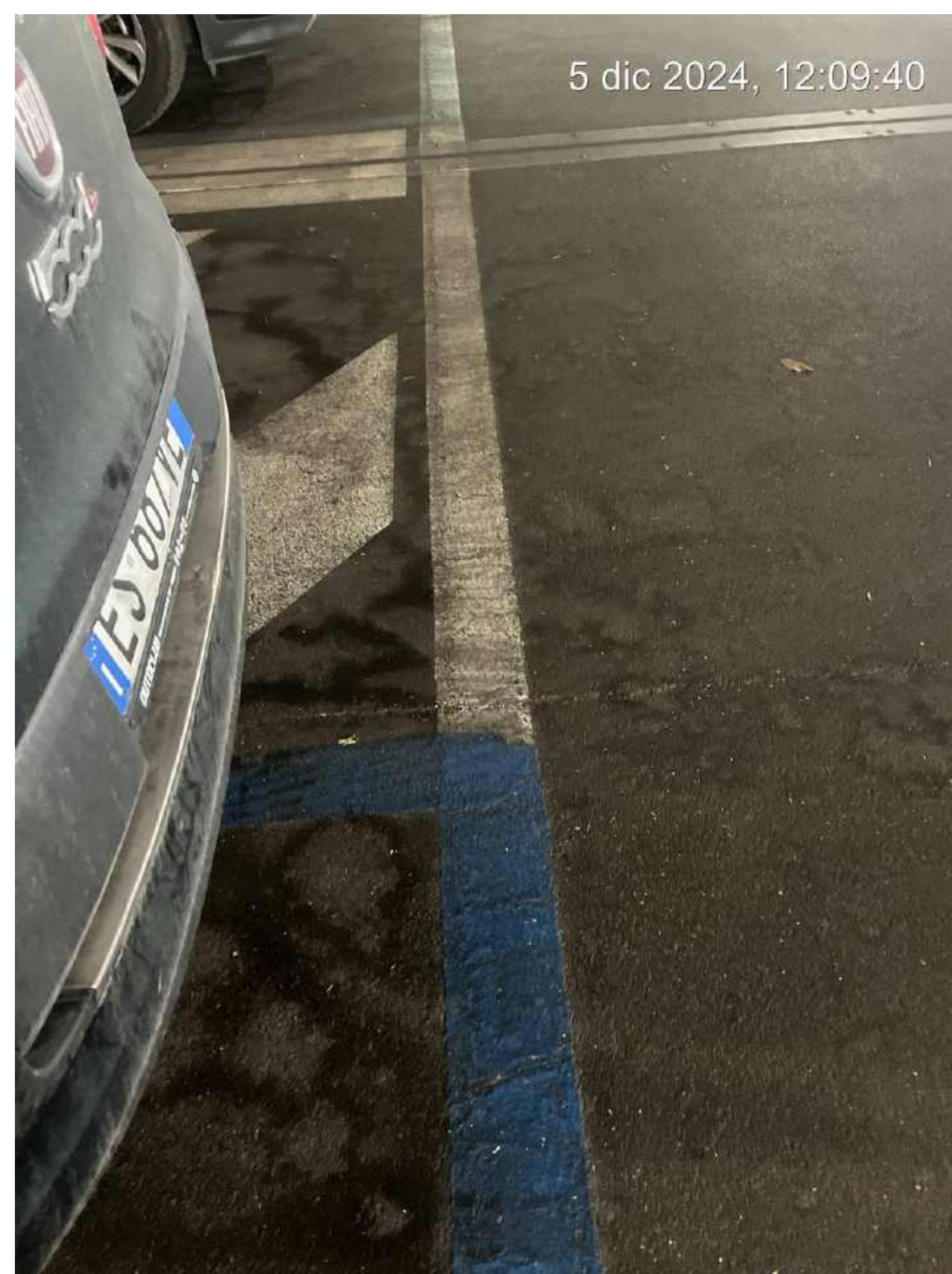
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA: POSITIVITÀ



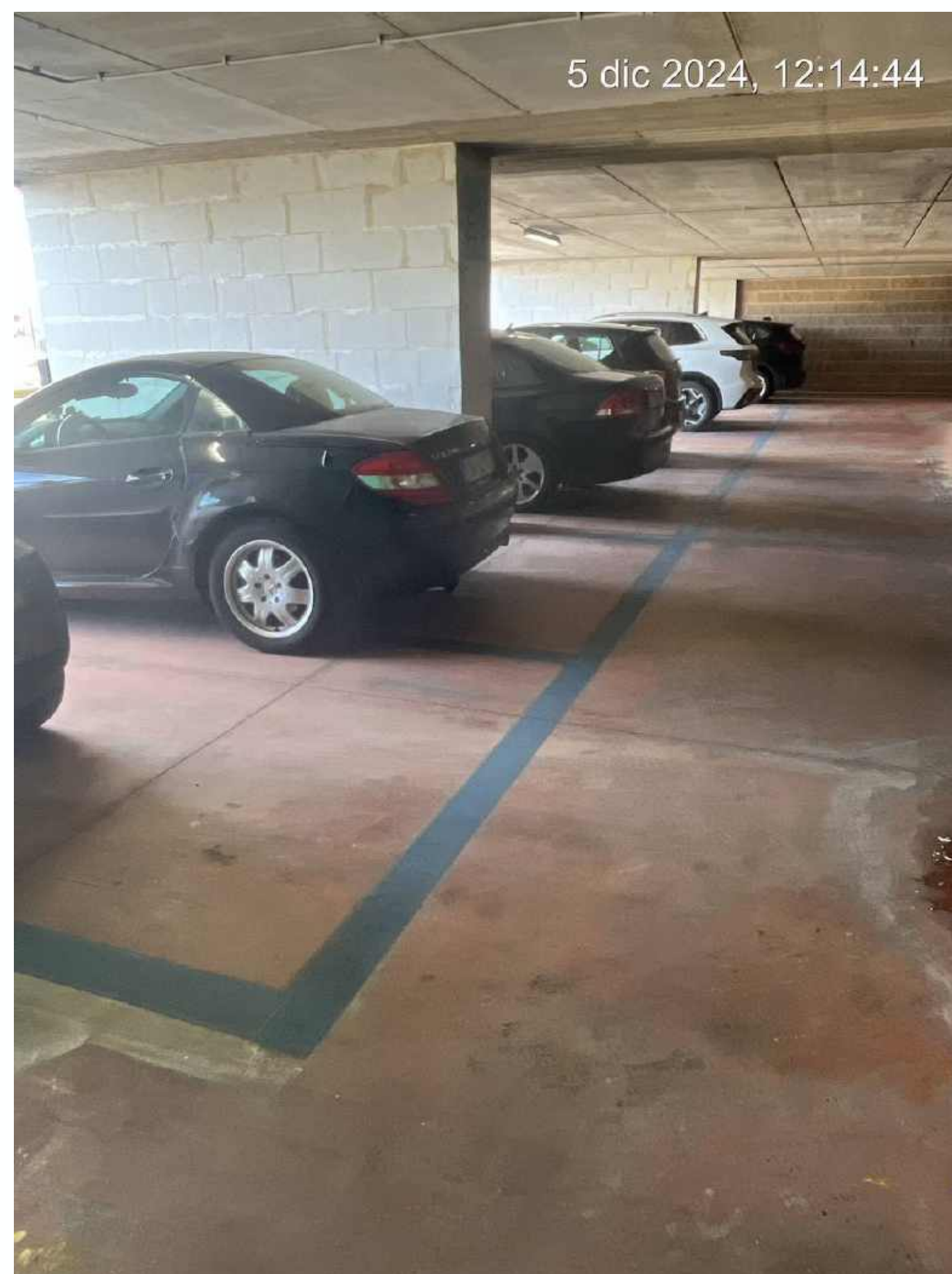
PARK AND RIDE : POLIPARK -POLICLINICO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	PRESENTE	
	Visibilità delle strisce blu	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [80,5%]	-
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [85,7%]	-
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle,ecc.)*	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [85,4%]	

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA : POSITIVITÀ



SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA : POSITIVITÀ



PARK AND RIDE : POLIPARK -POLICLINICO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFRASTRUTTURE	Funzionamento delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Funzionamento degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [88,8%]	-
	Condizione di manutenzione delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [85,8%]	-
	Condizione di manutenzione degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [85,9%]	-

INFRASTRUTTURE: POSITIVITÀ



ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA: PANE E POMODORO



PARK AND RIDE : PANE E POMODORO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	Presenza del personale all'ingresso dell'area	PRESENTE [100%]	-
	Cortesìa e competenza	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate	NON RILEVABILE [100%]	-

0

PARK AND RIDE : PANE E POMODORO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	Presenza di segnali stradali	PRESENTE	-
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [79,8%]	-

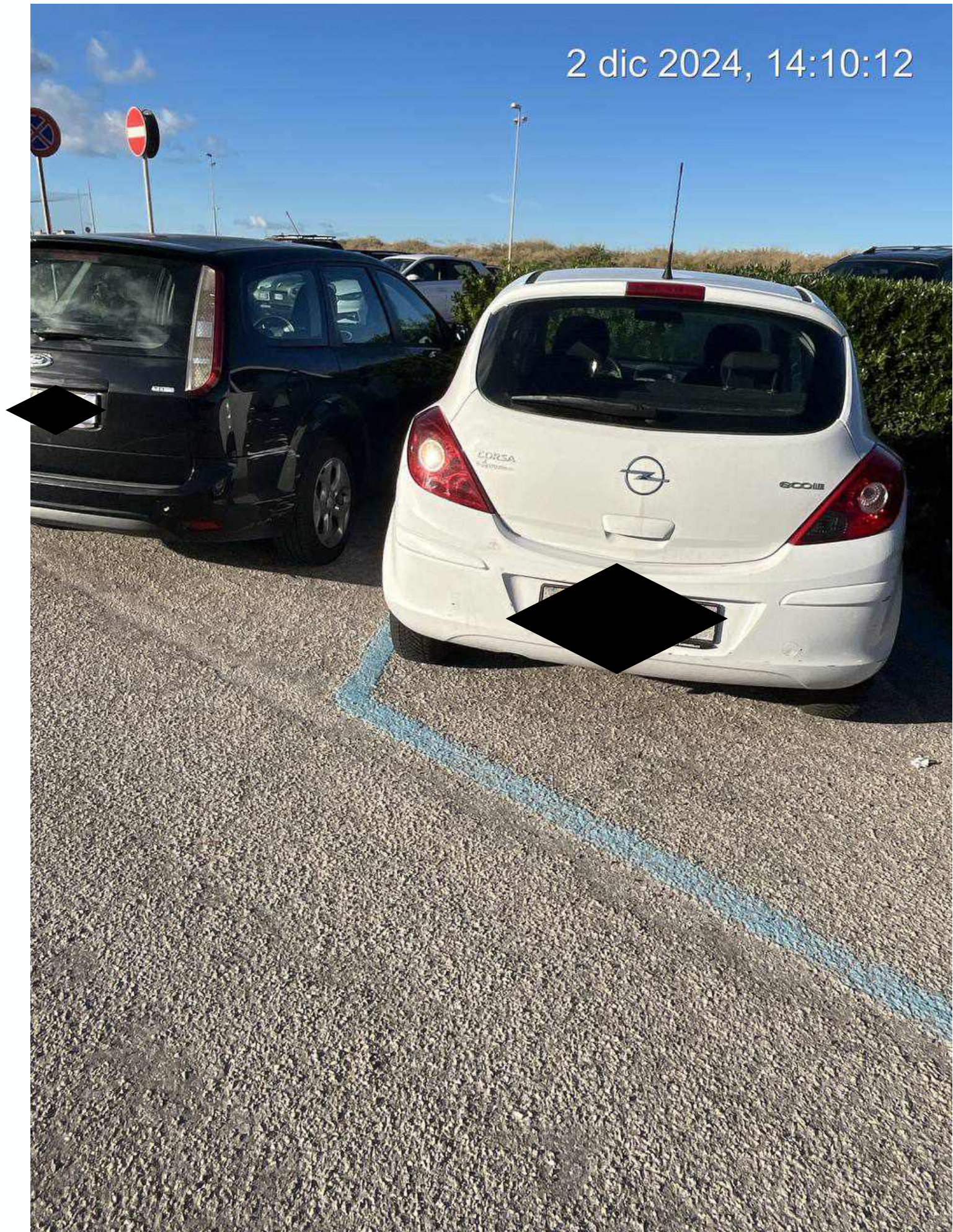
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA: POSITIVITÀ



PARK AND RIDE : PANE E POMODORO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	PRESENTE	-
	Visibilità delle strisce blu	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [79,1%]	-
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [81,6%]	-
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle ,ecc.)*	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [80,2%]	

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA: POSITIVITÀ



SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA: NEGATIVITA'



PARK AND RIDE : PANE E POMODORO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFRASTRUTTURE	Funzionamento delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Funzionamento degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [80,4%]	-
	Condizione di manutenzione degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [80,2%]	-

INFRASTRUTTURE: POSITIVITÀ



INFRASTRUTTURE: NEGATIVITÀ





ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA: VITTORIO VENETO (LATO TERRA)

PARK AND RIDE : VITTORIO VENETO (LATO TERRA)

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale all'ingresso dell'area</i>	PRESENTE [100%]	-
	<i>Cortesia e competenza</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	NON RILEVABILE [100%]	-

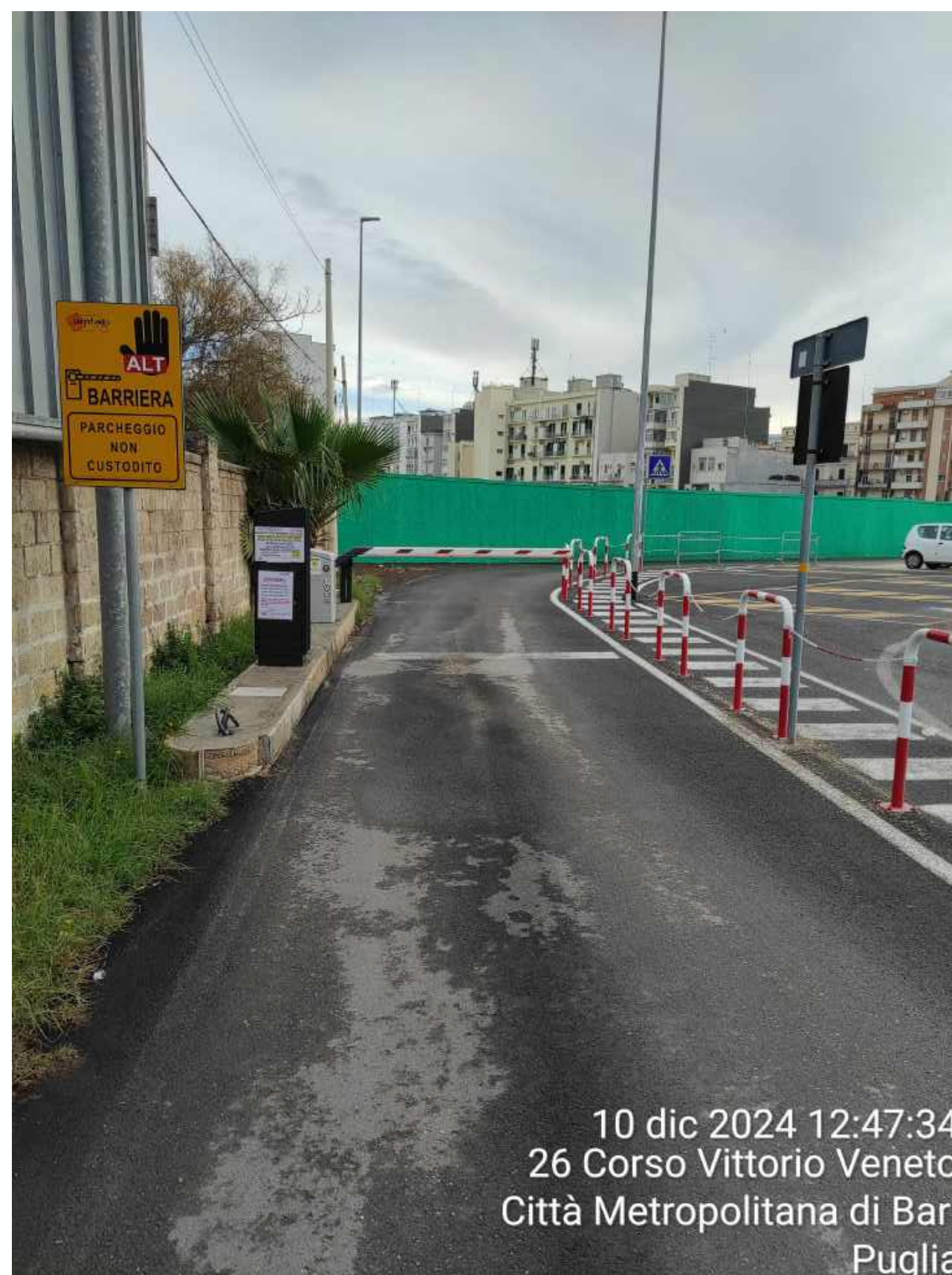
PARK AND RIDE : VITTORIO VENETO (LATO TERRA)

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	<i>Presenza di segnali stradali</i>	PRESENTE [88,7]	-
	<i>Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	<i>Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [79,1%]	-
	<i>Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [50,7%]	-

SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA: POSITIVITÀ



SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA: POSITIVITÀ



PARK AND RIDE : VITTORIO VENETO (LATO TERRA)

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	ASSENTE [80%]	Il valore è fortemente condizionato dalla zona centrale, quella più estesa del Park and Ride, priva di segnaletica orizzontale
	Visibilità delle strisce blu	ASSENTE [80%]	Visibilità delle strisce blu non uniforme su tutta l'area oggetto di indagine
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [88,2%]	-
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)*	ASSENTE [80%]	-

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



PARK AND RIDE : VITTORIO VENETO (LATO TERRA)

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFRASTRUTTUR E	Funzionamento delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [83,8%]	-
	Funzionamento degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-

INFRASTRUTTURE : POSITIVITÀ



ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA:
VITTORIO VENETO (LATO MARE)

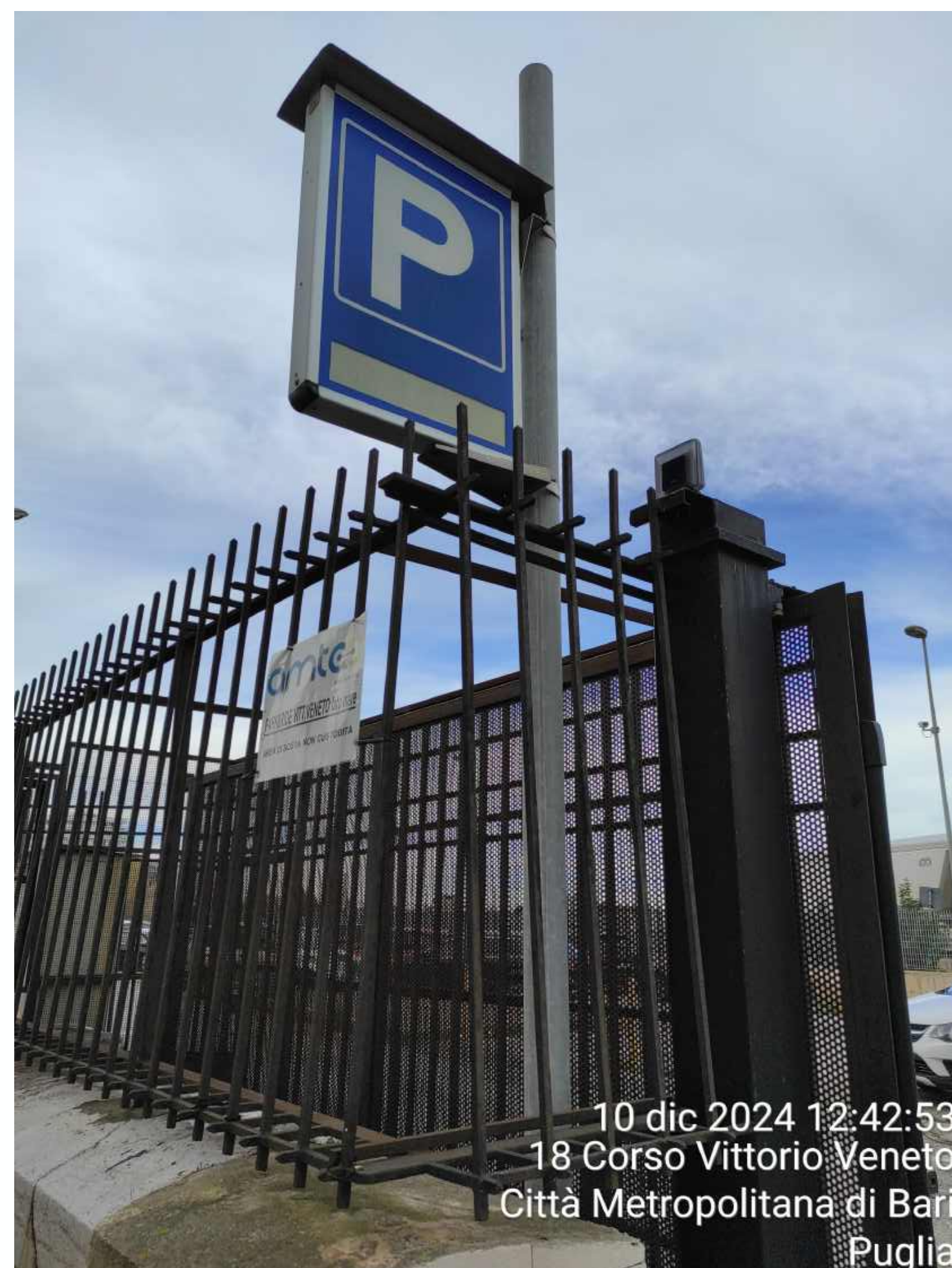
PARK AND RIDE : VITTORIO VENETO (LATO MARE)

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale all'ingresso dell'area</i>	PRESENTE [100%]	-
	<i>Cortesìa e competenza</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	NON RILEVABILE [100%]	-

PARK AND RIDE : VITTORIO VENETO (LATO MARE)

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	<i>Presenza di segnali stradali</i>	PRESENTE [100%]	-
	<i>Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [81,7%]	-
	<i>Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [81,7%]	-
	<i>Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [81,7%]	-

SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



PARK AND RIDE : VITTORIO VENETO (LATO MARE)

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	SUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO MIGLIORATIVO [53,9%]	-
	Visibilità delle strisce blu	SUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO MIGLIORATIVO [53,9%]	Strisce blu non uniformi su tutta l'area
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	SUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO MIGLIORATIVO [53,9%]	-
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)*	SUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO MIGLIORATIVO [53,9%]	-

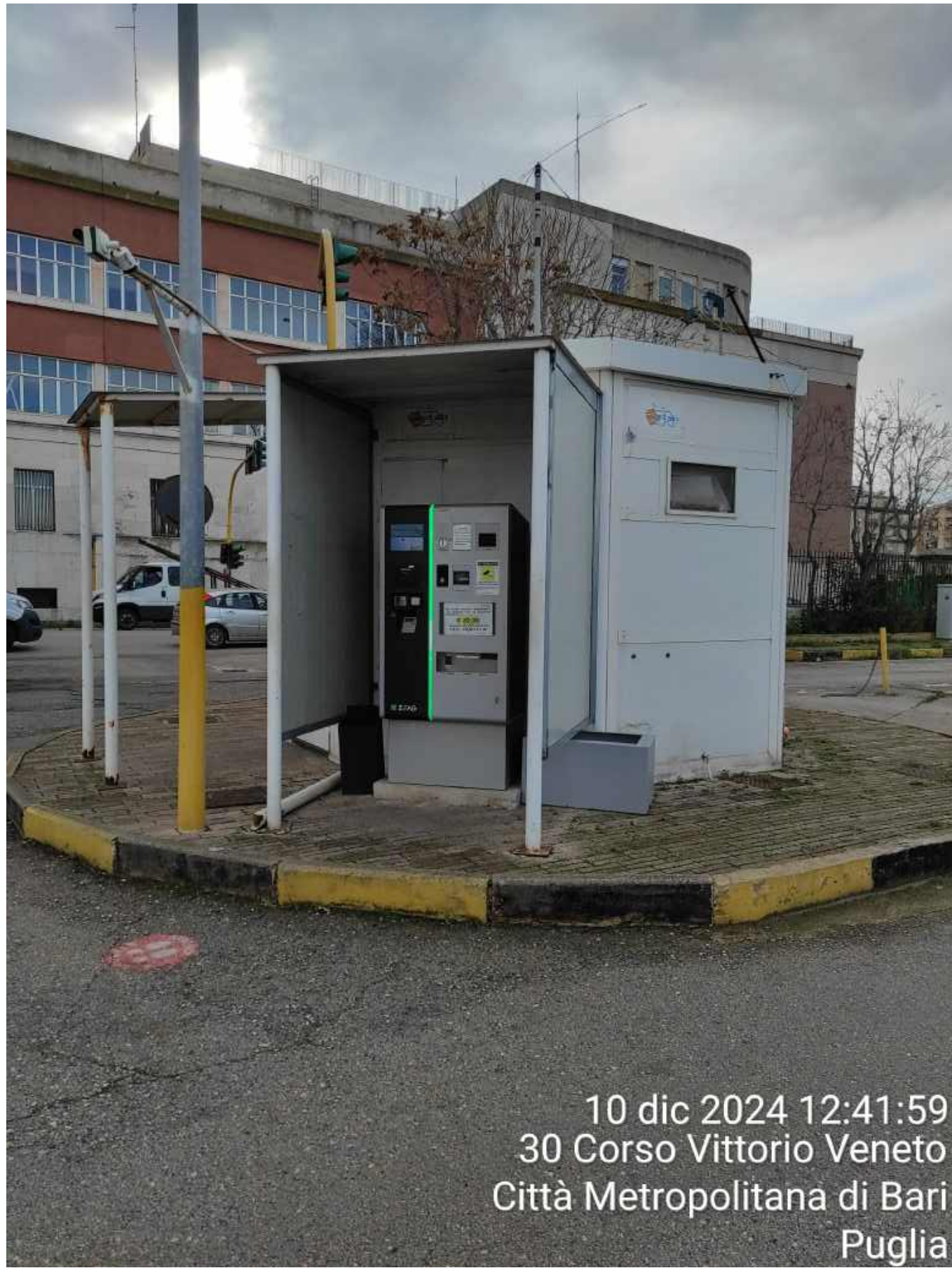
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



PARK AND RIDE : VITTORIO VENETO (LATO MARE)

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFRASTRUTTUR E	Funzionamento delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Funzionamento degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-

INFRASTRUTTURE :



ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA: LARGO DUE GIUGNO



SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



INFRASTRUTTURE



INFRASTRUTTURE



PARK AND RIDE : LARGO DUE GIUGNO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale all'ingresso dell'area</i>	PRESENTE [100%]	-
	<i>Cortesìa e competenza</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	NON RILEVABILE [100%]	-

PARK AND RIDE : LARGO DUE GIUGNO

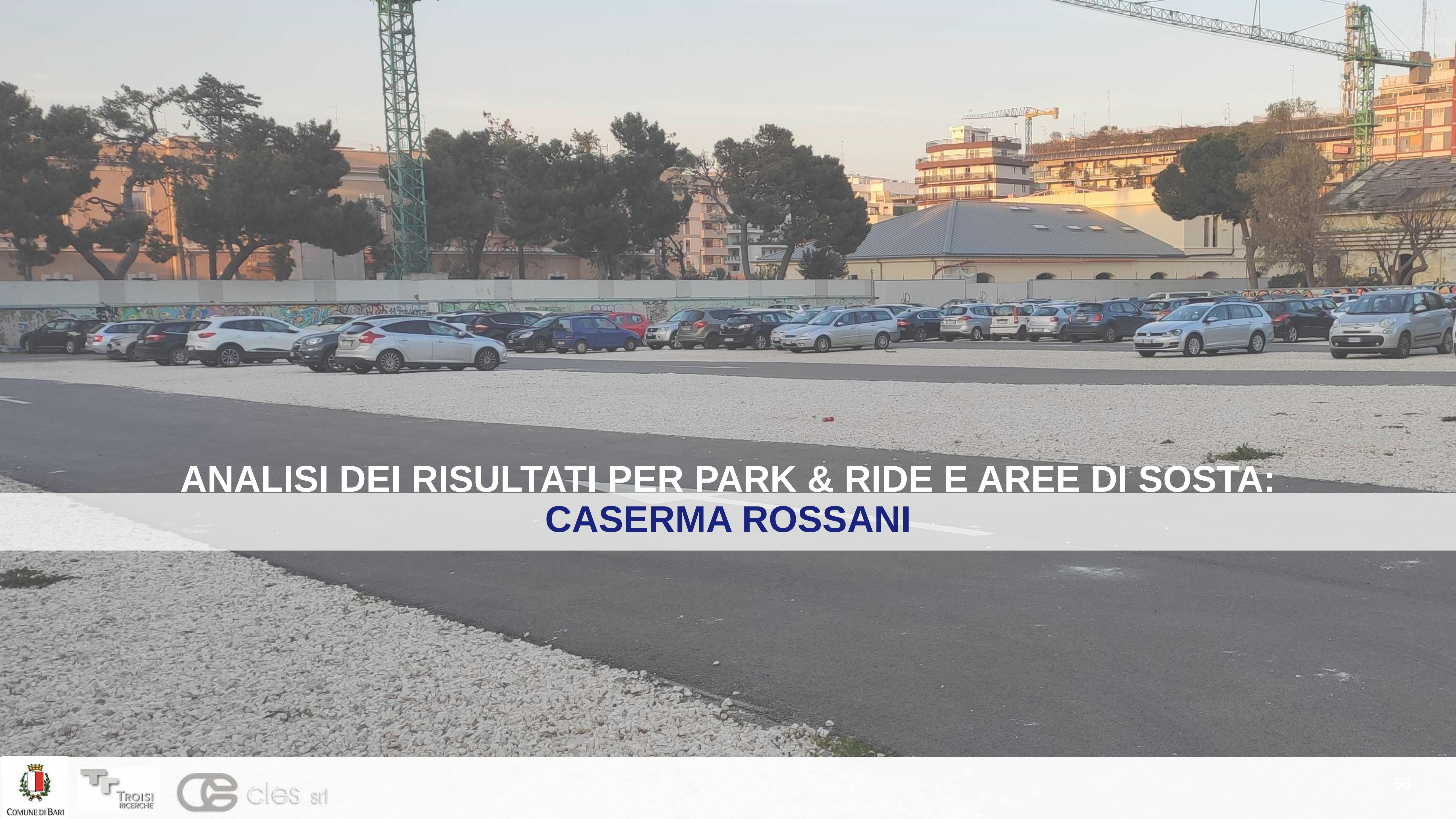
INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	<i>Presenza di segnali stradali</i>	PRESENTE [100%]	-
	<i>Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	<i>Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	<i>Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100,0%]	-

PARK AND RIDE : LARGO DUE GIUGNO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	
	Visibilità delle strisce blu	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)**	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	

PARK AND RIDE : LARGO DUE GIUGNO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFRASTRUTTUR E	Funzionamento delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Funzionamento degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-



ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA: CASERMA ROSSANI

AREA DI SOSTA : CASERMA ROSSANI

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	Presenza del personale all'ingresso dell'area	PRESENTE [100%]	-
	Cortesìa e competenza	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate	NON RILEVABILE [100%]	-

AREA DI SOSTA : CASERMA ROSSANI

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	Presenza di segnali stradali	PRESENTE [100%]	-
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [81,5%]	
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	SUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO MIGLIORATIVO [53,9%]	-

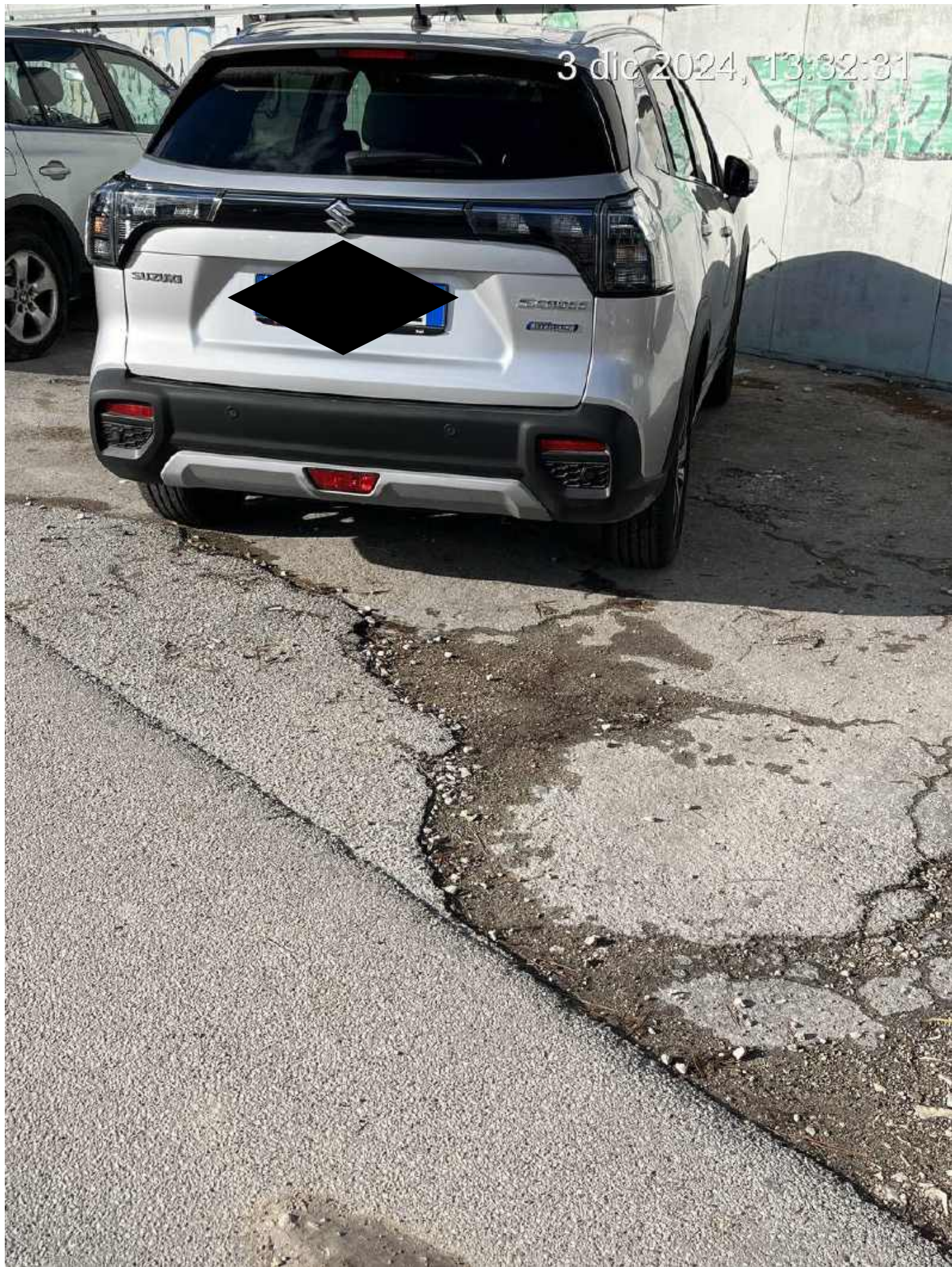
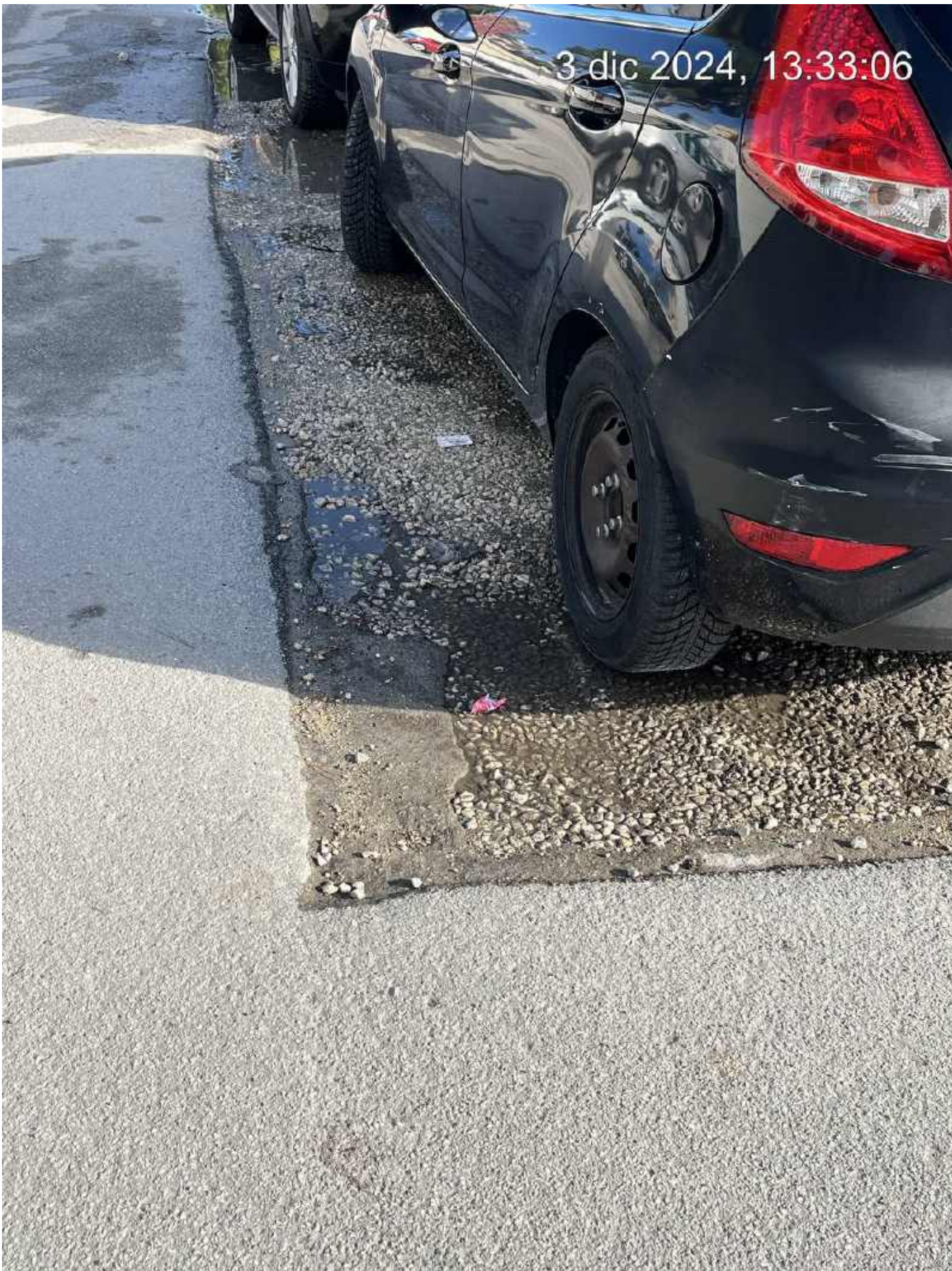
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



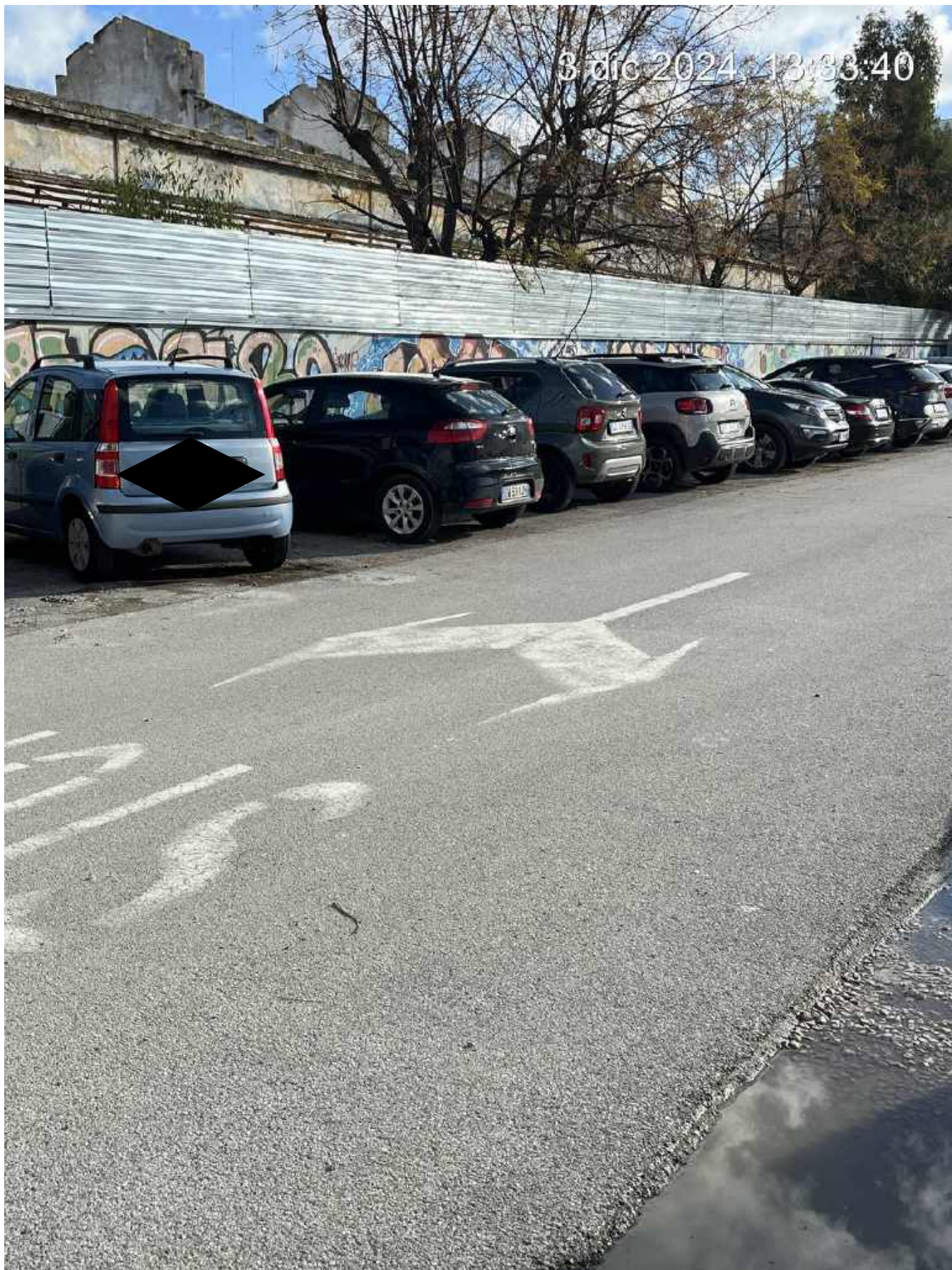
AREA DI SOSTA : CASERMA ROSSANI

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [60,7%]	-
	Visibilità delle strisce blu	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [62,1%]	-
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [60,5%]	-
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)*	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [60,5%]	

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



AREA DI SOSTA : CASERMA ROSSANI

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFRASTRUTTUR E	Funzionamento delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Funzionamento degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-

INFRASTRUTTURE : POSITIVITÀ



ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA: NECROPOLI



ATTENZIONE
Per evitare
disagi all'uscita
PAGARE IL TICKET
prima di ritirare
l'autovettura
parcheggiata

AREA DI SOSTA : **NECROPOLI**

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale all'ingresso dell'area</i>	PRESENTE [100%]	-
	<i>Cortesìa e competenza</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	NON RILEVABILE [100%]	-

AREA DI SOSTA : NECROPOLI

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	Presenza di segnali stradali	PRESENTE [100%]	-
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-

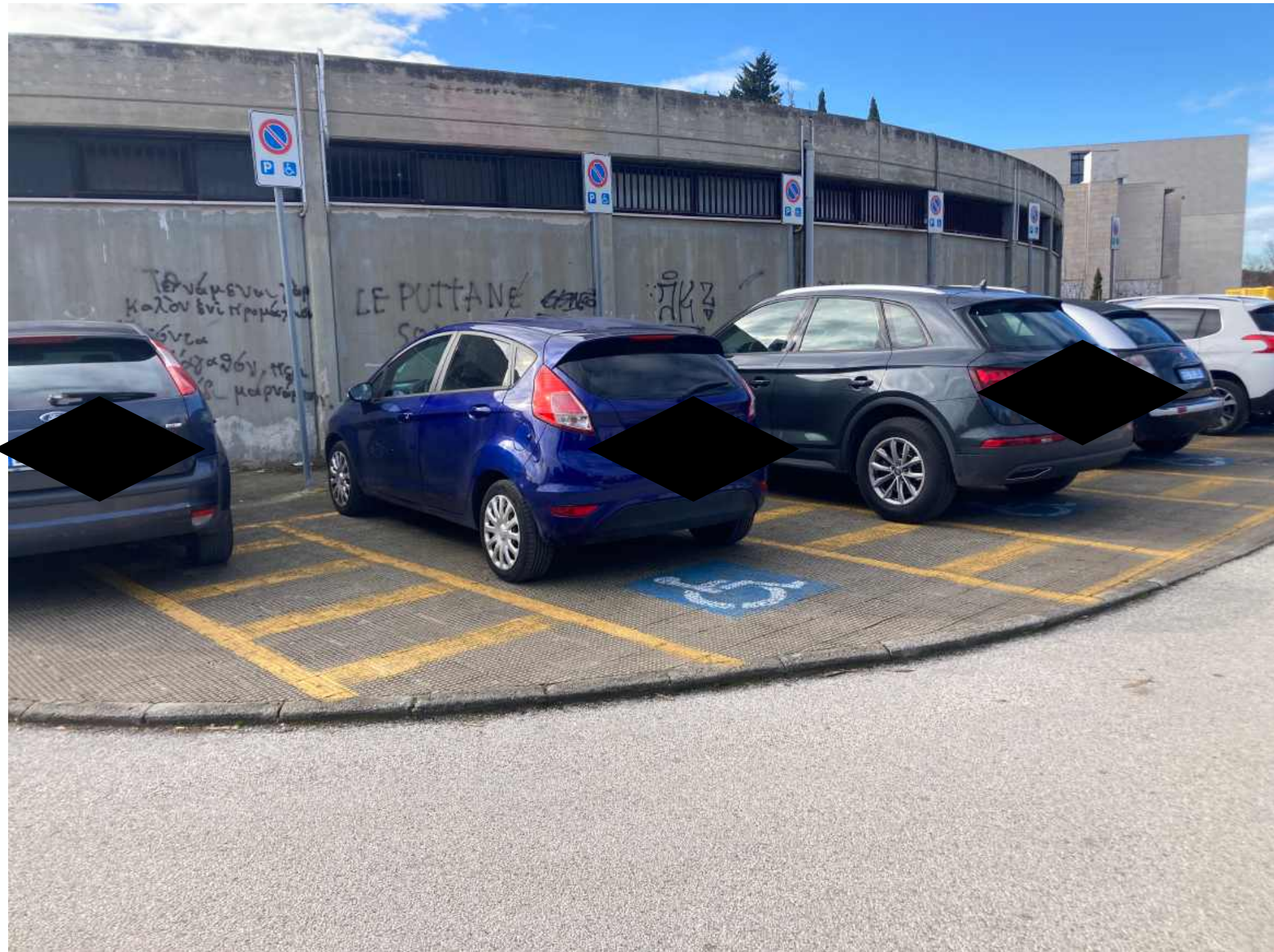
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



AREA DI SOSTA : NECROPOLI

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [100%]	-
	Visibilità delle strisce blu	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [100%]	-
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Livello di usura delle strisce blu	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [100%]	-
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)*	SUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO MIGLIORATIVO [100%]	* valore riassuntivo tra una situazione insufficiente per le strisce blu e ottima per le gialle.

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



Manto stradale rovinato e assenza di Strisce BLUE

AREA DI SOSTA : NECROPOLI

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFRASTRUTTURE	Funzionamento delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Funzionamento degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-

INFRASTRUTTURE :





ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA: **MERCATO EX - MANIFATTURA**

AREA DI SOSTA : MERCATO EX - MANIFATTURA

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	Presenza del personale all'ingresso dell'area	ASSENTE	“Area di sosta a pagamento NON CUSTODITA: non è prevista la presenza di personale all’ingresso dell’area”
	Cortesìa e competenza	-	-
	Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate	-	-

AREA DI SOSTA : MERCATO EX - MANIFATTURA

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	<i>Presenza di segnali stradali</i>	PRESENTE [100%]	-
	<i>Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	<i>Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta</i>	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	<i>Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)</i>	SUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO MIGLIORATIVO [100%]	-

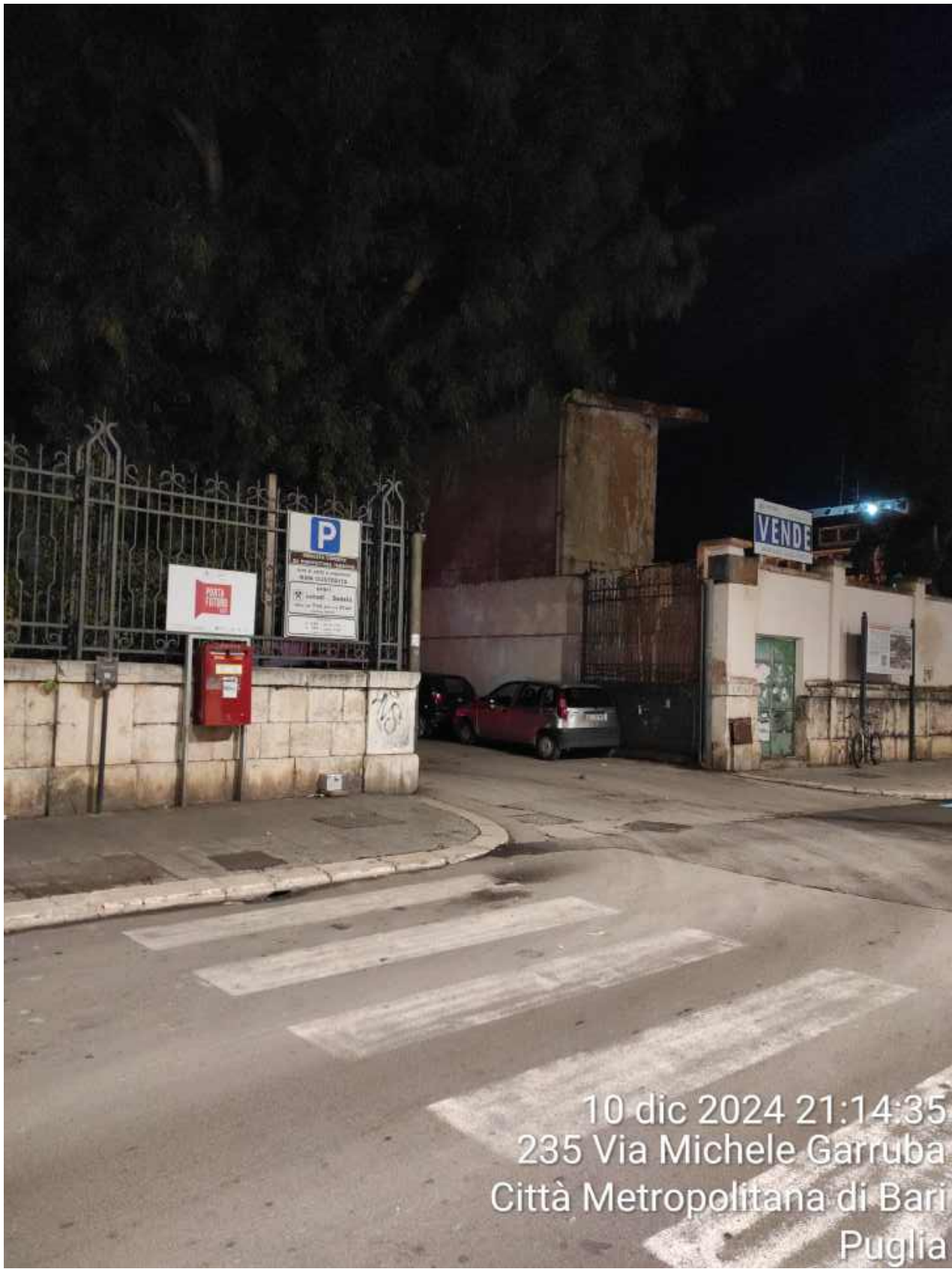
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



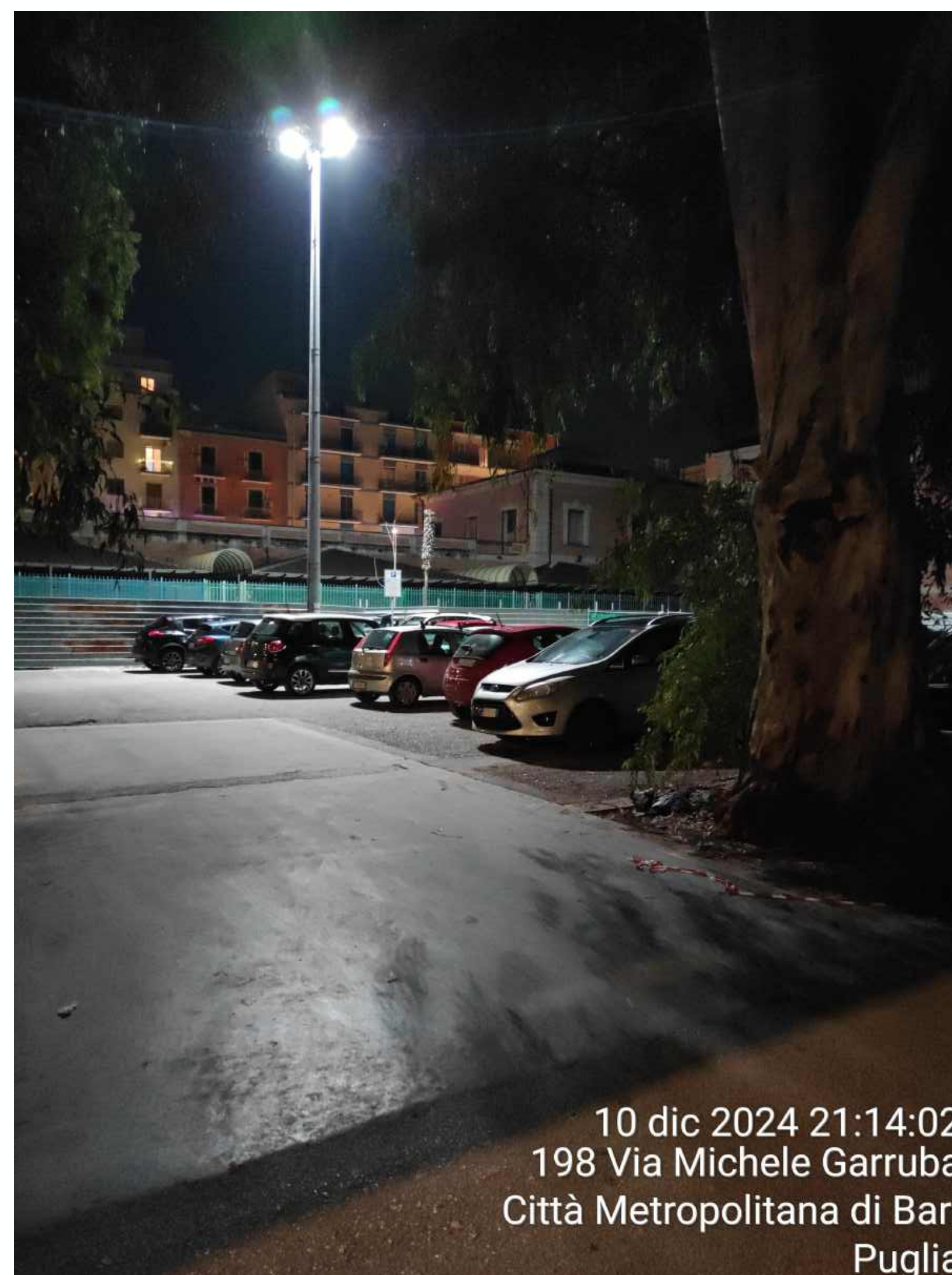
AREA DI SOSTA : MERCATO EX - MANIFATTURA

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	ASSENTE	-
	Visibilità delle strisce blu	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [100%]	-
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [100%]	-
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)*	INSUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO IMMEDIATO [100%]	-

SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



10 dic 2024 21:14:02
198 Via Michele Garruba
Città Metropolitana di Bari
Puglia

AREA DI SOSTA : MERCATO EX - MANIFATTURA

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFRASTRUTTUR E	Funzionamento delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Funzionamento degli accessi automatici	NON RILEVABILE [100%]	-
	Condizione di manutenzione delle strutture di bigliettazione	SUFFICIENTE : NECESSARIO UN INTERVENTO MIGLIORATIVO [100%]	-
	Condizione di manutenzione degli accessi automatici	NON RILEVABILE [100%]	-

ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA: EXECUTIVE CENTER

AREA DI SOSTA : EXECUTIVE CENTER

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale all'ingresso dell'area</i>	ASSENTE	-
	<i>Cortesìa e competenza</i>	-	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	-	-

AREA DI SOSTA : EXECUTIVE CENTER

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	Presenza di segnali stradali	PRESENTE [100%]	-
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [80%]	-

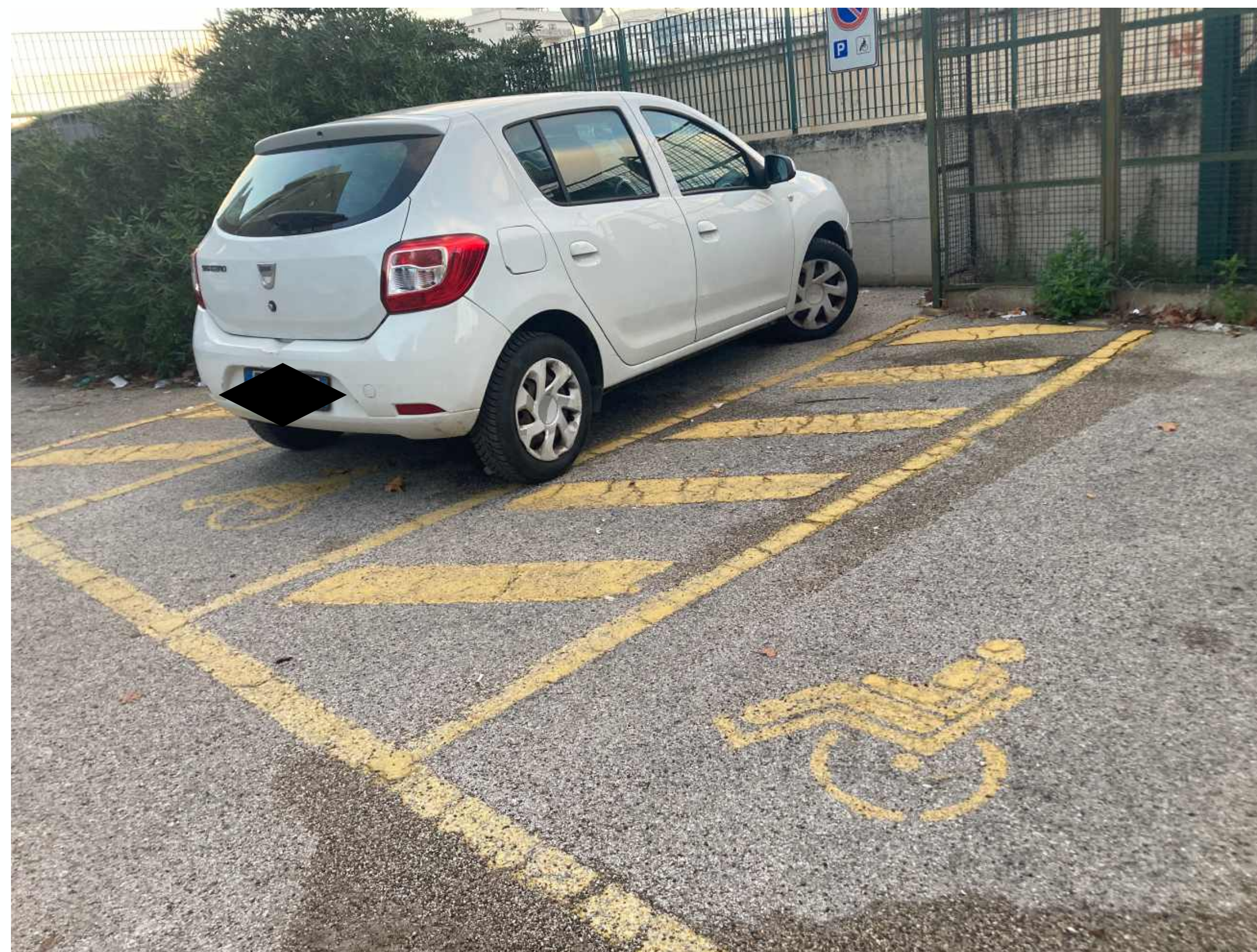
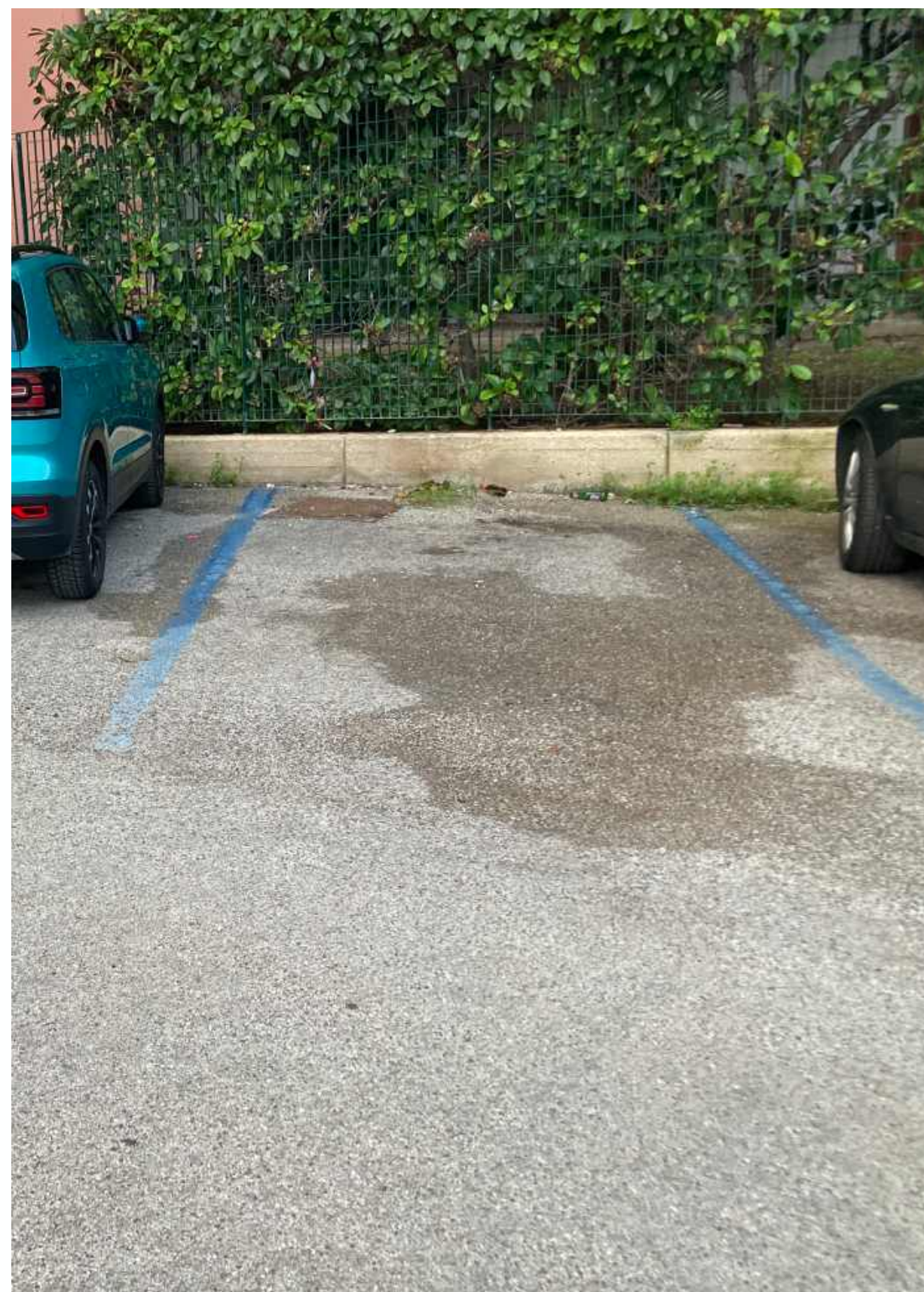
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



AREA DI SOSTA : EXECUTIVE CENTER

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	PRESENTE [100%]	-
	Visibilità delle strisce blu	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [79,9%]	-
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [82,2%]	-
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)*	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [80%]	-

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



INFRASTRUTTURE



AREA DI SOSTA : EXECUTIVE CENTER

ANALISI DEI RISULTATI PER PARK & RIDE E AREE DI SOSTA: POLICLINICO

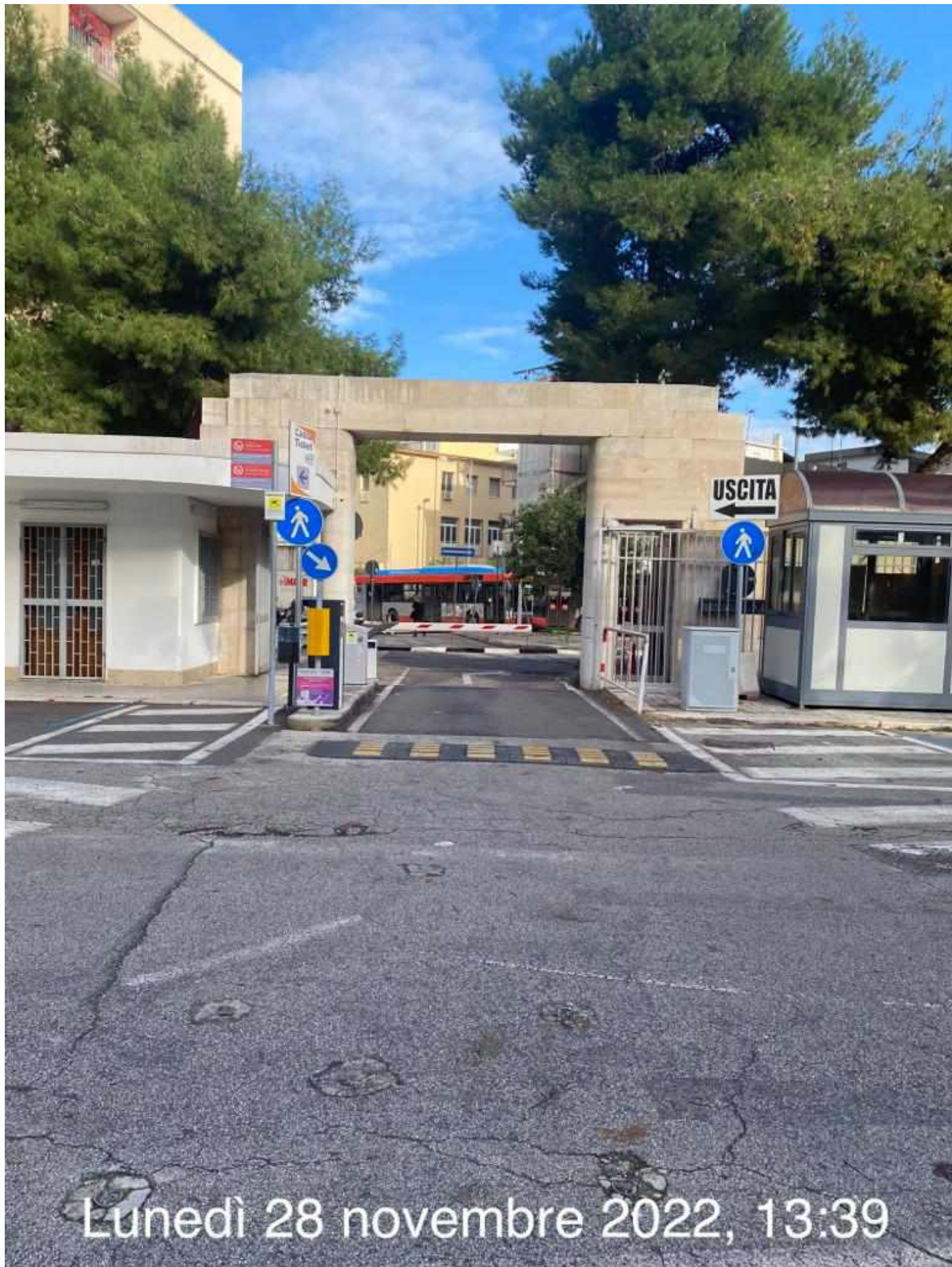
AREA DI SOSTA : POLICLINICO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PERSONALE DI VERIFICA	Presenza del personale all'ingresso dell'area	PRESENTE	-
	Cortesìa e competenza	-	-
	Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate	-	-

AREA DI SOSTA : POLICLINICO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA	Presenza di segnali stradali	PRESENTE [100%]	-
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-

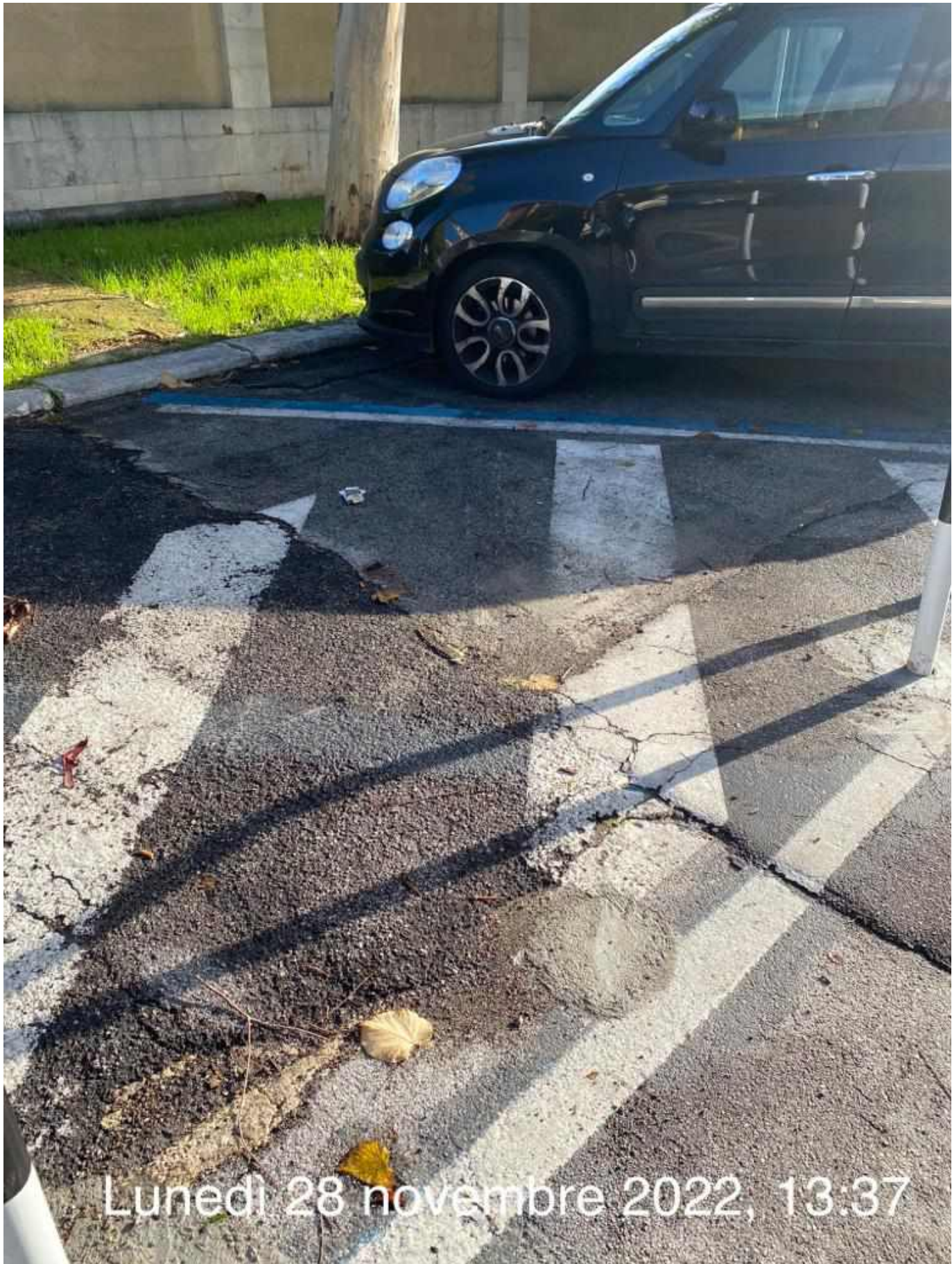
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



AREA DI SOSTA : POLICLINICO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	PRESENTE [100%]	-
	Visibilità delle strisce blu	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)*	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALL'AREA DI SOSTA :



AREA DI SOSTA : POLICLINICO

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFRASTRUTTUR E	Funzionamento delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Funzionamento degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione delle strutture di bigliettazione	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-
	Condizione di manutenzione degli accessi automatici	OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%]	-

INFRASTRUTTURE



ANALISI DEI RISULTATI ZONE ZSR

NOTE METODOLOGICHE PER LA LETTURA DELLE SLIDE SUCCESSIVE RELATIVE ALLE ZONE A SOSTA REGOLAMENTATA (ZSR)

- I dati presenti nelle schede successive sono stati elaborati facendo fede alla scala di valutazione inserita all'interno della scheda di valutazione:

- Insufficiente (Necessario intervento immediato),
- Sufficiente (Necessario intervento migliorativo),
- Ottimo (Punto di forza del servizio),
- Non rilevabile

Oppure:

- Presente,
- Assente

- I risultati sono stati elaborati al netto dei missing

ANALISI DEI RISULTATI

ZONA A



ZSR : ZONA A

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
PARCOMET RI - STRUMENTA ZIONE	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione della ZSR	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[89,1%] - SUFFICIENTE [10,6%] - INSUFFICIENTE [0%] - NON RILEVABILE [0,3%]
	Funzionamento	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [87,4%] - SUFFICIENTE [11,6%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [1%]
	Assenza di usura	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[85,9%] - SUFFICIENTE [14,1%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[81,1%] - SUFFICIENTE [18,9%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]
	Chiarezza delle informazioni riportate	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[88,7%] - SUFFICIENTE [11,3%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]
	Aggiornamento delle informazioni riportate	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[71,4%] - SUFFICIENTE [12,4%] - INSUFFICIENTE [0%] - NON RILEVABILE [16,2%]

PARCOMETRI:



SEGNALETICA VERTICALE



10 dic 2024 20:16:57
135 Via Sparano da Bari
Città Metropolitana di Bari
Puglia

ZSR : ZONA A

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PARCOMETRI- PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale di verifica</i>	ASSENTE	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	NON RILEVABILE	-

ZSR : ZONA A

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR	Presenza di segnali stradali	- PRESENTE [100%]
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[86,1%] - SUFFICIENTE [13,7%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0,2%]
	Visibilità dei segnali che indicano la presenza dei parcometri	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[81,1%] - SUFFICIENTE [1,8%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [17,1%]
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[91,4%] -SUFFICIENTE [7,6%] -INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [1%]
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[84,7%] - SUFFICIENTE [3,3%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [12,0%]

ZSR : ZONA A

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	- PRESENTE [100%]
	Visibilità delle strisce blu	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[67,1%] - SUFFICIENTE [29,3%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [3,6%]
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[67,5%] - SUFFICIENTE [28,6%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [3,9%]
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)*	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[78%] - SUFFICIENTE [21,7%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0,3%]

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



Livello di uniformità delle strisce: Ottimo

ANALISI DEI RISULTATI

ZONA B

ZSR : ZONA B

INDICATO RI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
PARCOME TRI - STRUMEN TAZIONE	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione della ZSR	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[87,1%] - SUFFICIENTE [12,3%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0,6%]
	Funzionamento	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [87,8%] - SUFFICIENTE [2,1%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [10,1%]
	Assenza di usura	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[84,5%] - SUFFICIENTE [15,4%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0,1%]
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[83%] - SUFFICIENTE [17%] - INSUFFICIENTE [0%]
	Chiarezza delle informazioni riportate	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[88,7%] - SUFFICIENTE [11,3%] - INSUFFICIENTE [0%]
	Aggiornamento delle informazioni riportate	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] - NON RILEVABILE [0%]

PARCOMETRI



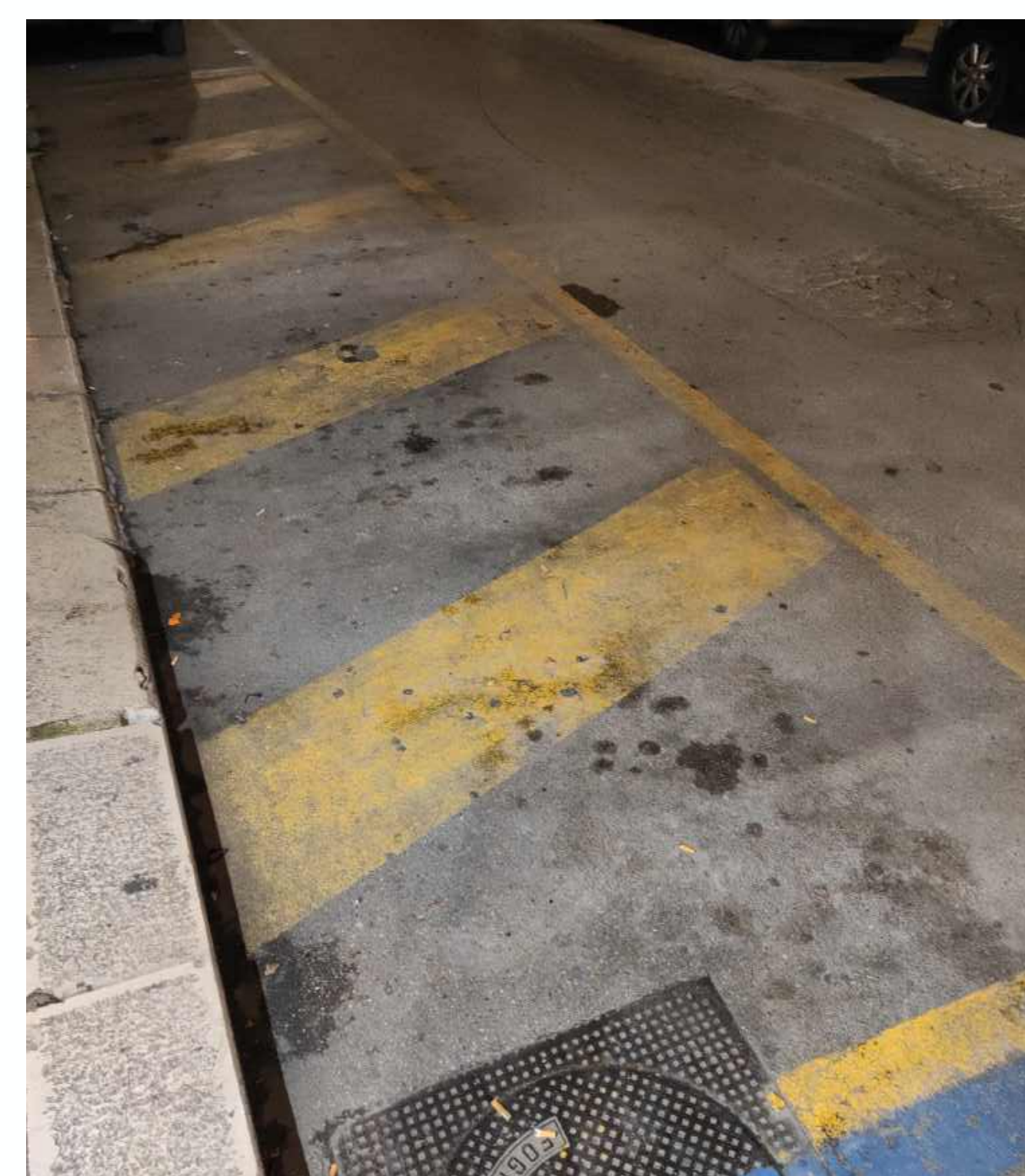
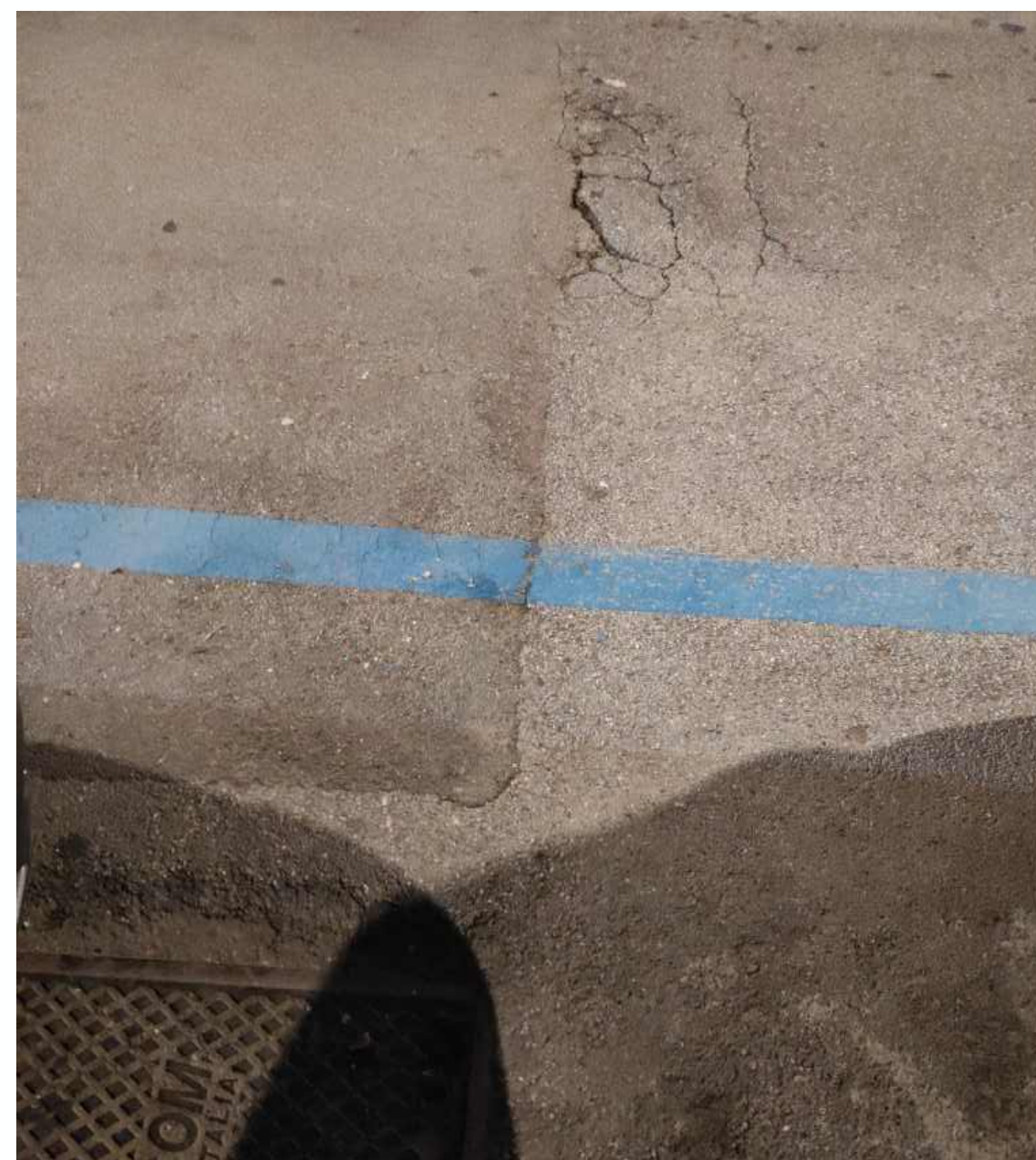
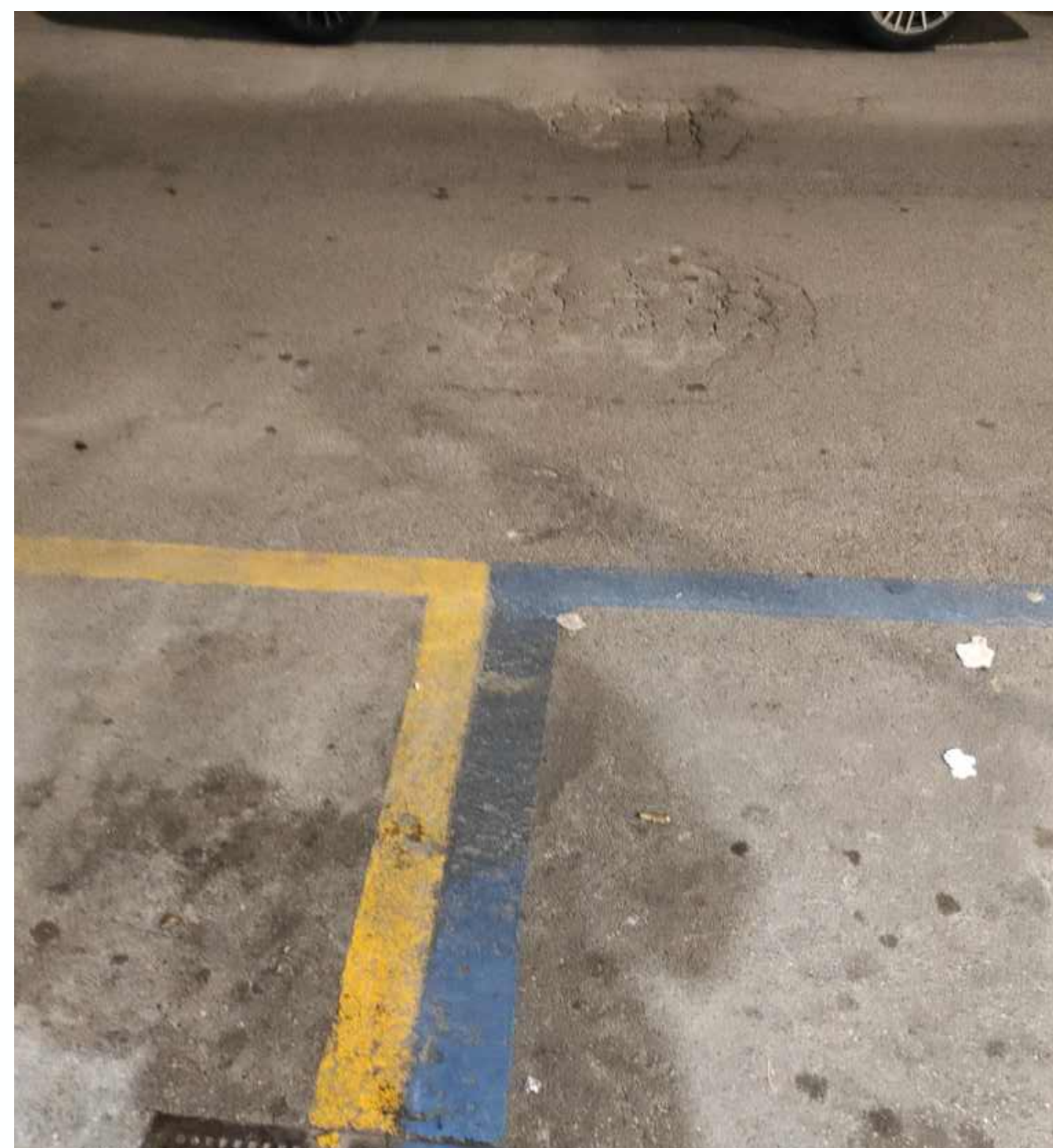
ZSR : ZONA B

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PARCOMETRI- PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale all'ingresso dell'area</i>	ASSENTE	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	NON RILEVABILE	-

ZSR : ZONA B

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR	Presenza di segnali stradali	PRESENTE [100%]
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[88,1%] - SUFFICIENTE [6,1%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [7,8%]
	Visibilità dei segnali che indicano la presenza dei parcometri	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [85,4%] - SUFFICIENTE [7,8%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [6,8%]
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [81,2%] - SUFFICIENTE [16,5%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [2,3%]
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



ZSR : ZONA B

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	PRESENTE [100%]
	Visibilità delle strisce blu	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [70,1%] - SUFFICIENTE [19,7%] - INSUFFICIENTE [4,4%] - NON RILEVABILE [5,8%]
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[54,7%] - SUFFICIENTE [20,0%] - INSUFFICIENTE [4,3%] - NON RILEVABILE [21%]
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, ecc.)*	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[79,8%] - SUFFICIENTE [15,1%] - INSUFFICIENTE [0%] - NON RILEVABILE [5,1%]

SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



ANALISI DEI RISULTATI

ZONA C

ZSR : ZONA C

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
PARCOMETRI - STRUMENTAZI ONE	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione della ZSR	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[81,1%] - SUFFICIENTE [17,7%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [1,2%]
	Funzionamento	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [84,9%] - SUFFICIENTE [12,8%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [2,3%]
	Assenza di usura	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[85,3%] - SUFFICIENTE [14,3%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0,4%]
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[83,5%] - SUFFICIENTE [16,5%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]
	Chiarezza delle informazioni riportate	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[80,1%] - SUFFICIENTE [19,8%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0,1%]
	Aggiornamento delle informazioni riportate	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[82,5%] - SUFFICIENTE [0,4%] - INSUFFICIENTE [0%] - NON RILEVABILE [17,1%]

STRUMENTAZIONE :



ZSR : ZONA C

ZSR : ZONA C

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PARCOMETRI- PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale all'ingresso dell'area</i>	PRESENTE	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	Sì	-

ZSR : ZONA C

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENT E ALLA ZONA ZSR	Presenza di segnali stradali	PRESENTE [100%]	
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[84,2%] -SUFFICIENTE [4,8%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [11,0%]	
	Visibilità dei segnali che indicano la presenza dei parcometri	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[84,5%] -SUFFICIENTE [5,4%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [10,1%]	
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[100%] -SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]	
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[88,9%] -SUFFICIENTE [11,1%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]	

SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR :



ZSR : ZONA C

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	PRESENTE [100%]
	Visibilità delle strisce blu	-OTTIMO: SUFFICIENTE [81%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [9%]
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	-OTTIMO: SUFFICIENTE [95%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [5%]
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, aree riservate Amiu)*	-OTTIMO: SUFFICIENTE [100%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



ANALISI DEI RISULTATI

ZONA D

ZSR : ZONA D

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PARCOMETR I - STRUMENTA ZIONE	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione della ZSR	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]	-
	Funzionamento	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]	-
	Assenza di usura	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]	-
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]	-
	Chiarezza delle informazioni riportate	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]	-
	Aggiornamento delle informazioni riportate	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]	-

ZSR : ZONA D

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PARCOMETRI- PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale all'ingresso dell'area</i>	PRESENTE	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	Non rilevato	-

Parcometri



ZSR : ZONA D

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR	Presenza di segnali stradali	PRESENTE [100%]
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[84,2%] -SUFFICIENTE [12,0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [3,8%]
	Visibilità dei segnali che indicano la presenza dei parcometri	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[83,4%] -SUFFICIENTE [12,2%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [4,4%]
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[82,7%] -SUFFICIENTE [9,3%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [8%]
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[100%] -SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]

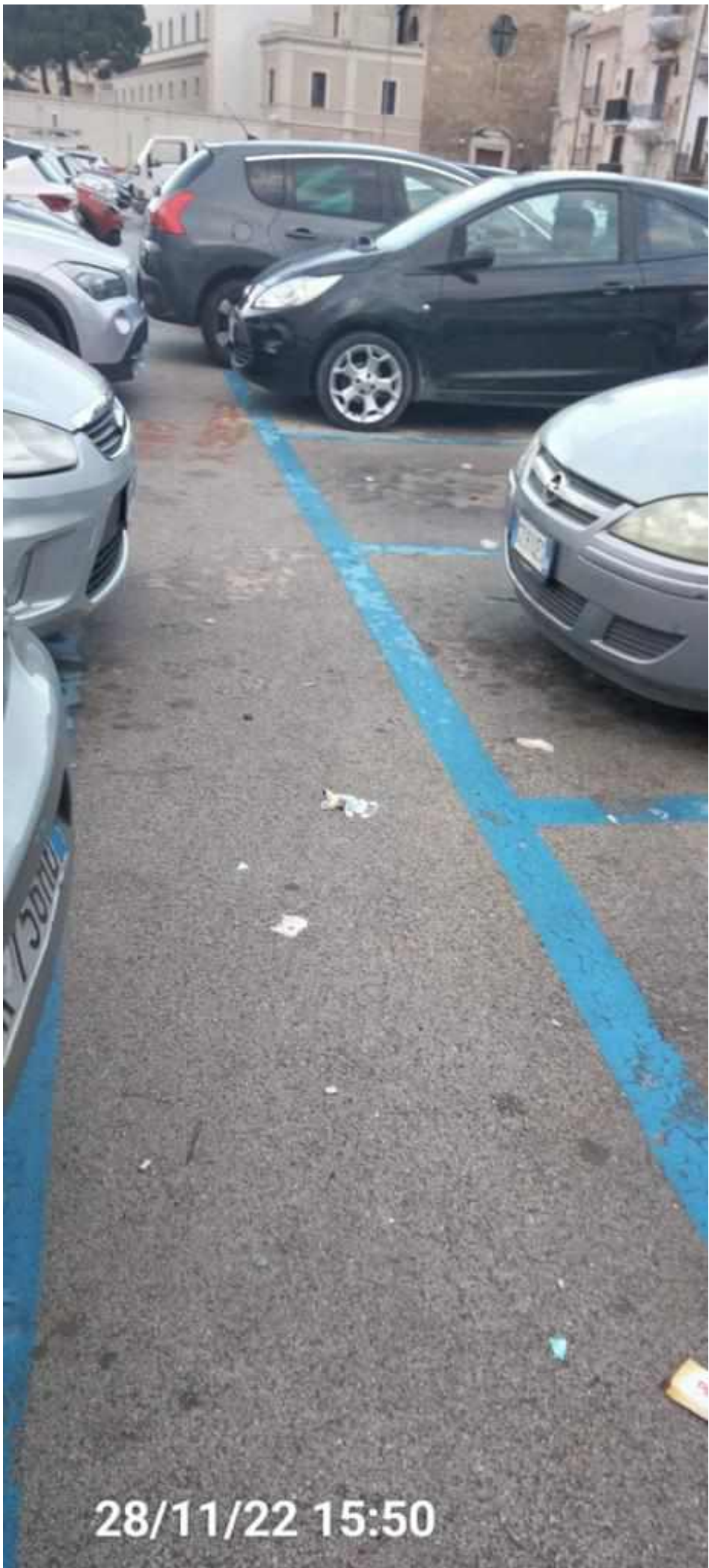
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR :



ZSR : ZONA D

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	PRESENTE [100%]
	Visibilità delle strisce blu	-OTTIMO: SUFFICIENTE [80%] - INSUFFICIENTE [1%] -NON RILEVABILE [10%]
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[50%] - SUFFICIENTE [30%] - INSUFFICIENTE [20%] -NON RILEVABILE [0%]
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti per le strisce blu, gialle, aree riservate Amiu)*	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[60%] - SUFFICIENTE [30%] - INSUFFICIENTE [10%] -NON RILEVABILE [0%]

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



ANALISI DEI RISULTATI

ZONA P

ZSR : ZONA P

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PARCOMETRI- PERSONALE DI VERIFICA	<i>Presenza del personale all'ingresso dell'area</i>	ASSENTE	-
	<i>Effettiva irrogazione di sanzioni per le irregolarità riscontrate</i>	NON RILEVABILE	-

ZSR : ZONA P

INDICAT ORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
PARCOM ETRI - STRUME NTAZION E	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione della ZSR	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[80%] - SUFFICIENTE [15%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [5%]
	Funzionamento	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]
	Assenza di usura	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [81,9%] - SUFFICIENTE [4,6%] - INSUFFICIENTE [5,5%] -NON RILEVABILE [8,0%]
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [77,3%] - SUFFICIENTE [9,3%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [13,4%]
	Chiarezza delle informazioni riportate	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [87,8%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [12,2%]
	Aggiornamento delle informazioni riportate	- OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO [100%] - SUFFICIENTE [0%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [0%]

PARCHIMETRI



ZSR : ZONA P

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR	Presenza di segnali stradali	PRESENTE [100%]
	Visibilità dei segnali relativi a orari e tariffe	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[84,1%] -SUFFICIENTE [11,7%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [4,2%]
	Visibilità dei segnali che indicano la presenza dei parcometri	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[79%] -SUFFICIENTE [19%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [2%]
	Adeguatezza del numero rispetto all'estensione dell'area di sosta	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[87,7%] -SUFFICIENTE [10,3%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [2%]
	Condizioni di manutenzione (e.g. graffiti, adesivi, ecc.)	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[70,7%] -SUFFICIENTE [19,9%] - INSUFFICIENTE [0%] -NON RILEVABILE [9,4%]

SEGNALETICA VERTICALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



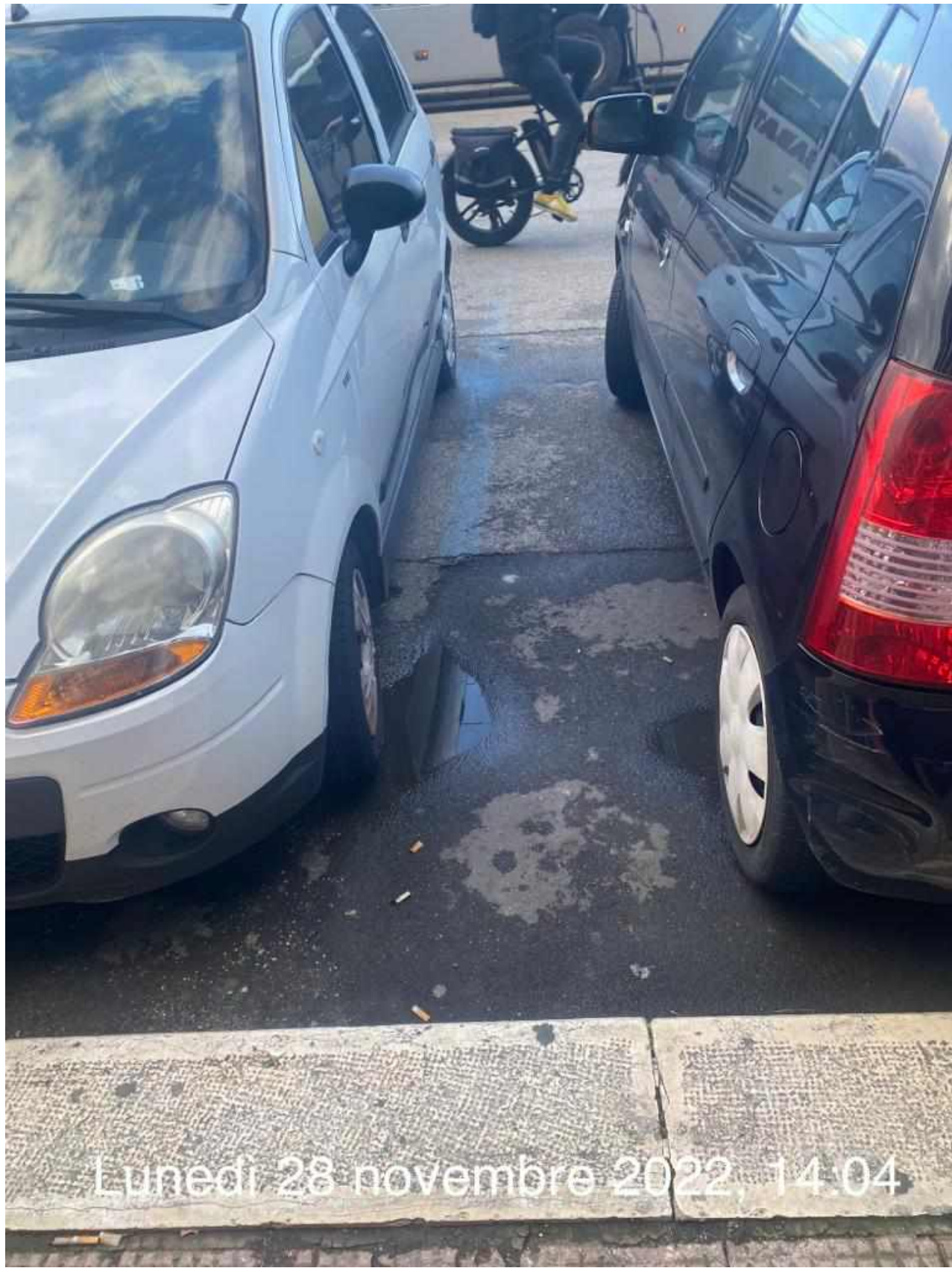
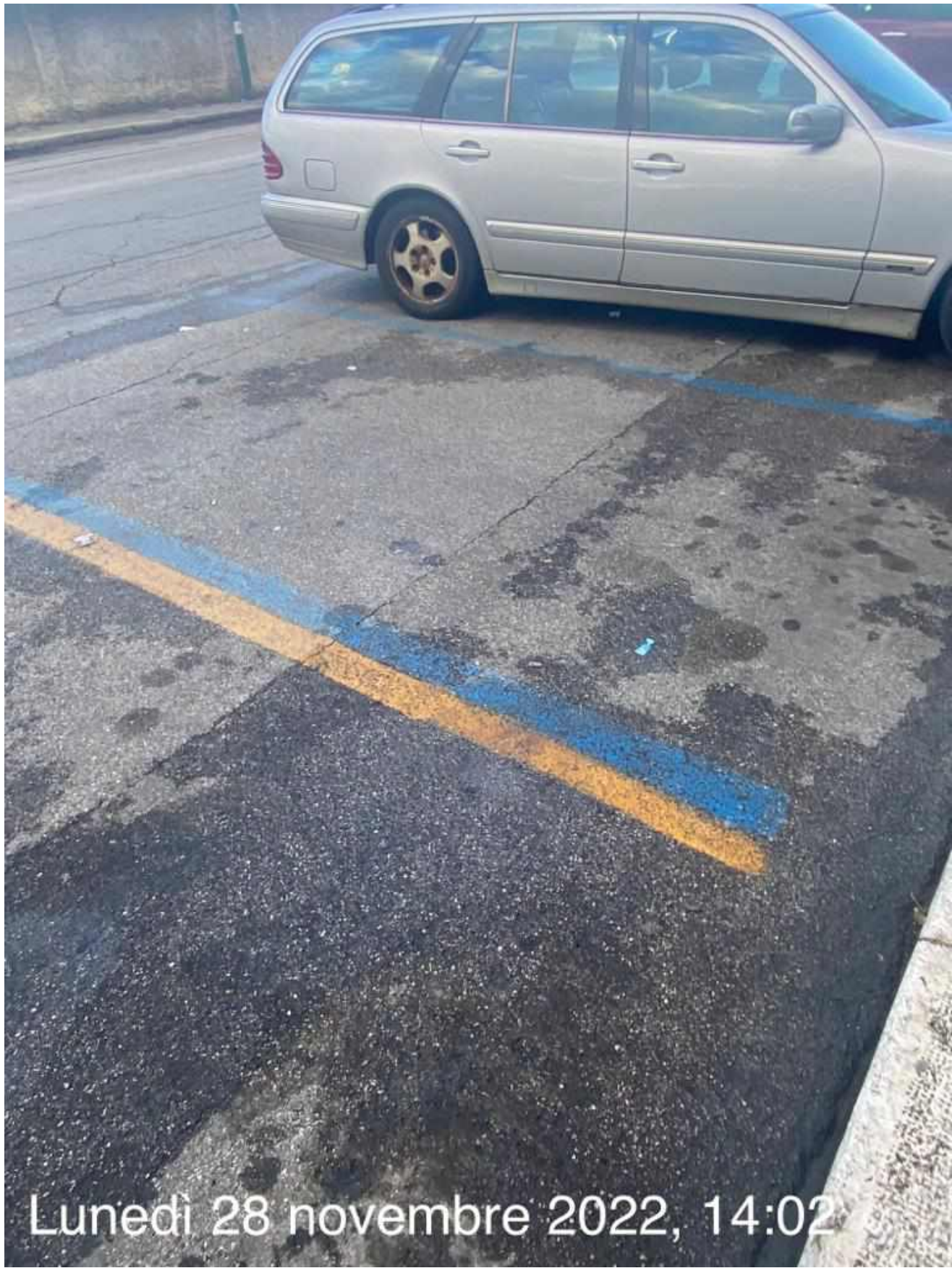
ZSR : ZONA P

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR (e.g. strisce blu, indicazioni, strisce gialle, ecc.)	Presenza della segnaletica orizzontale	PRESENTE [100%]
	Visibilità delle strisce blu	-OTTIMO:SUFFICIENTE [80%] - INSUFFICIENTE [20%] -NON RILEVABILE [0%]
	Visibilità delle strisce gialle per i posti riservati alle persone disabili	-OTTIMO: PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO[61%] -SUFFICIENTE [18%] - INSUFFICIENTE [11%] -NON RILEVABILE [10%]
	Livello di uniformità delle strisce (Intesa come assenza di scrostature evidenti di strisce blu, gialle, aree riservate Amiu)*	-OTTIMO: SUFFICIENTE [80%] - INSUFFICIENTE [20%] -NON RILEVABILE [0%]

SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



SEGNALETICA ORIZZONTALE PERTINENTE ALLA ZONA ZSR:



ANALISI DEI RISULTATI FERMATE

NOTE METODOLOGICHE PER LA LETTURA DELLE SLIDE SUCCESSIVE RELATIVE ALLE FERMATE

- Gli indicatori riportati nelle schede successive sono stati analizzati attraverso delle informazioni di dettaglio; tali informazioni rappresentano i possibili status degli indicatori.
- I dati per ciascun status sono stati rappresentati in valori %
- I dati sono stati elaborati al netto dei missing

FERMATE

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	ESEMPI DI PARTICOLARE IMPORTANZA RICONTRATI ALLE FERMATE:
VISIBILITA' DELLE FERMATE	Nessuna segnalazione che indichi la presenza della fermata	2,3%	
	Presenza di segnaletica orizzontale	97,7%	-
	Fermata con pensilina	44,7%	-
	Fermata con palina fissa	55,3%	-
	Fermata con palina mobile	0%	-

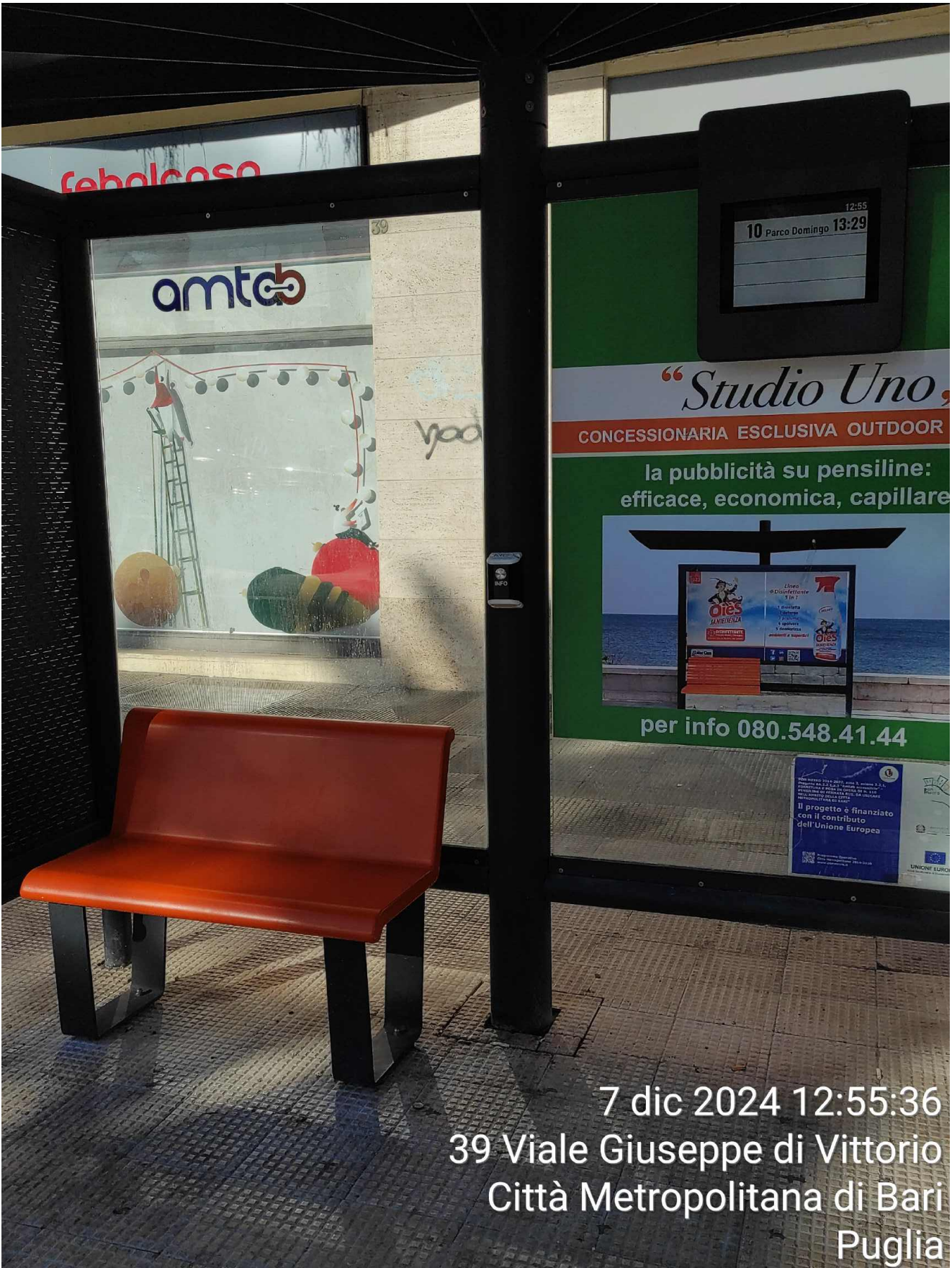
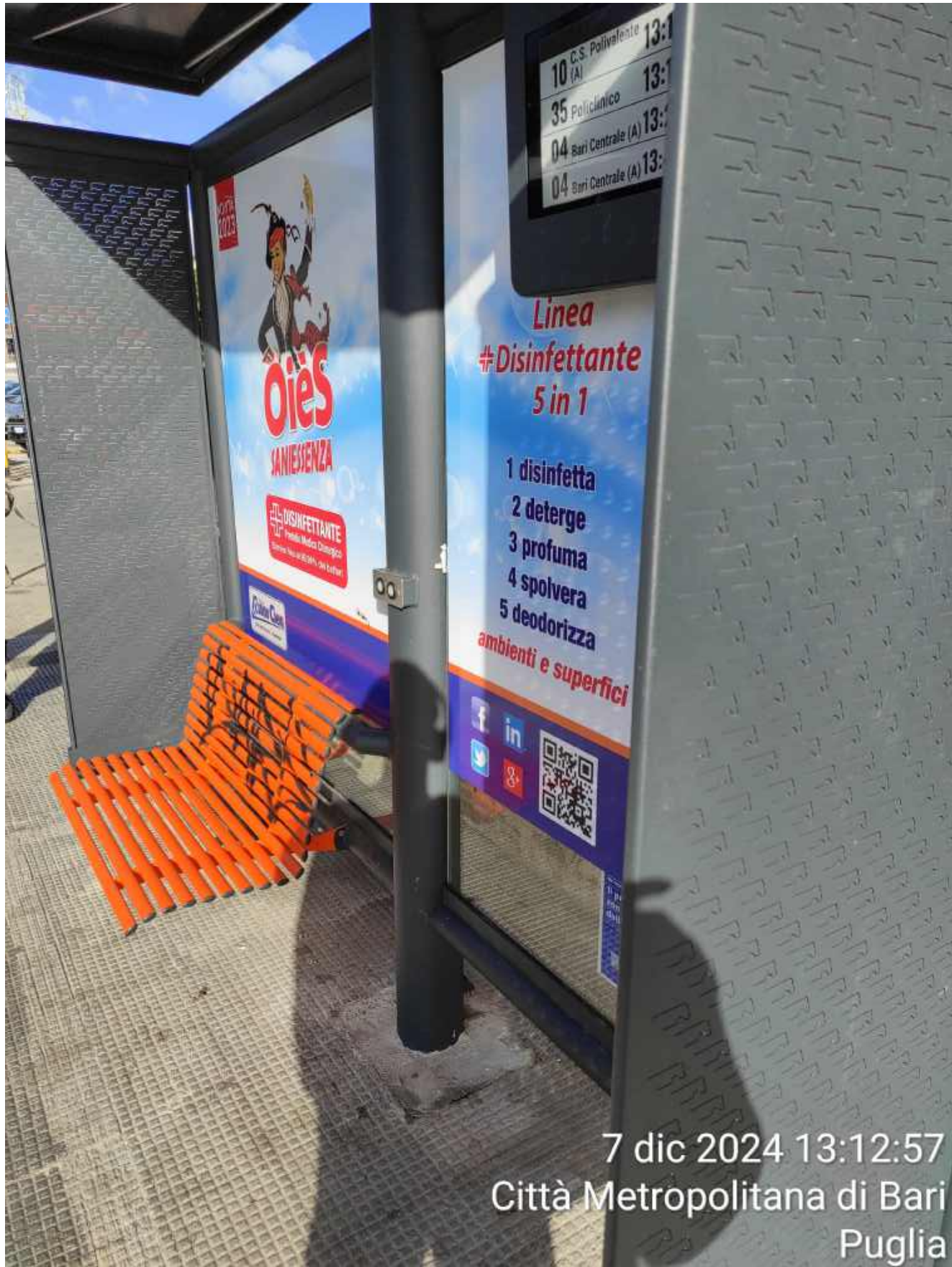
FERMATE_Pensiline



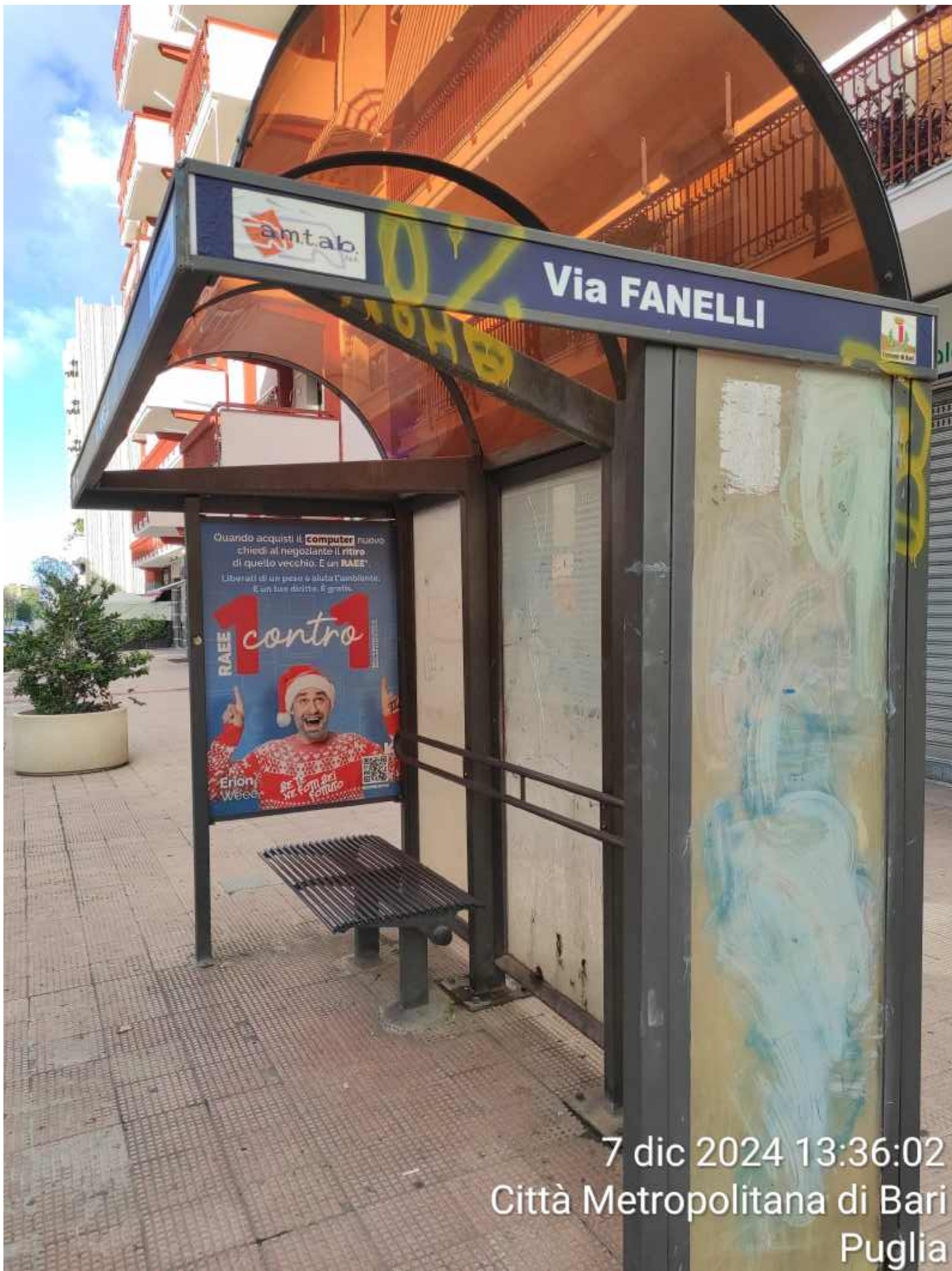
FERMATE_Pensiline



FERMATE_Pensiline



FERMATE_Pensiline



FERMATE

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	ESEMPI DI PARTICOLARE IMPORTANZA RISCONTRATI ALLE FERMATE:
RICONOSCIBILITÀ DELLE FERMATE	LOGO AZIENDALE	Non presente	6,1%	
		Presente ma rovinato / strappato / parzialmente leggibile / nascosto in parte	14,1%	
		Presente e in buono stato	79,8%	
	NOME E/O NUMERO DELLA FERMATA	Non presente	7,1%	
		Presente ma errato / incompleto	3%	
		Presente e corretto	89,9%	

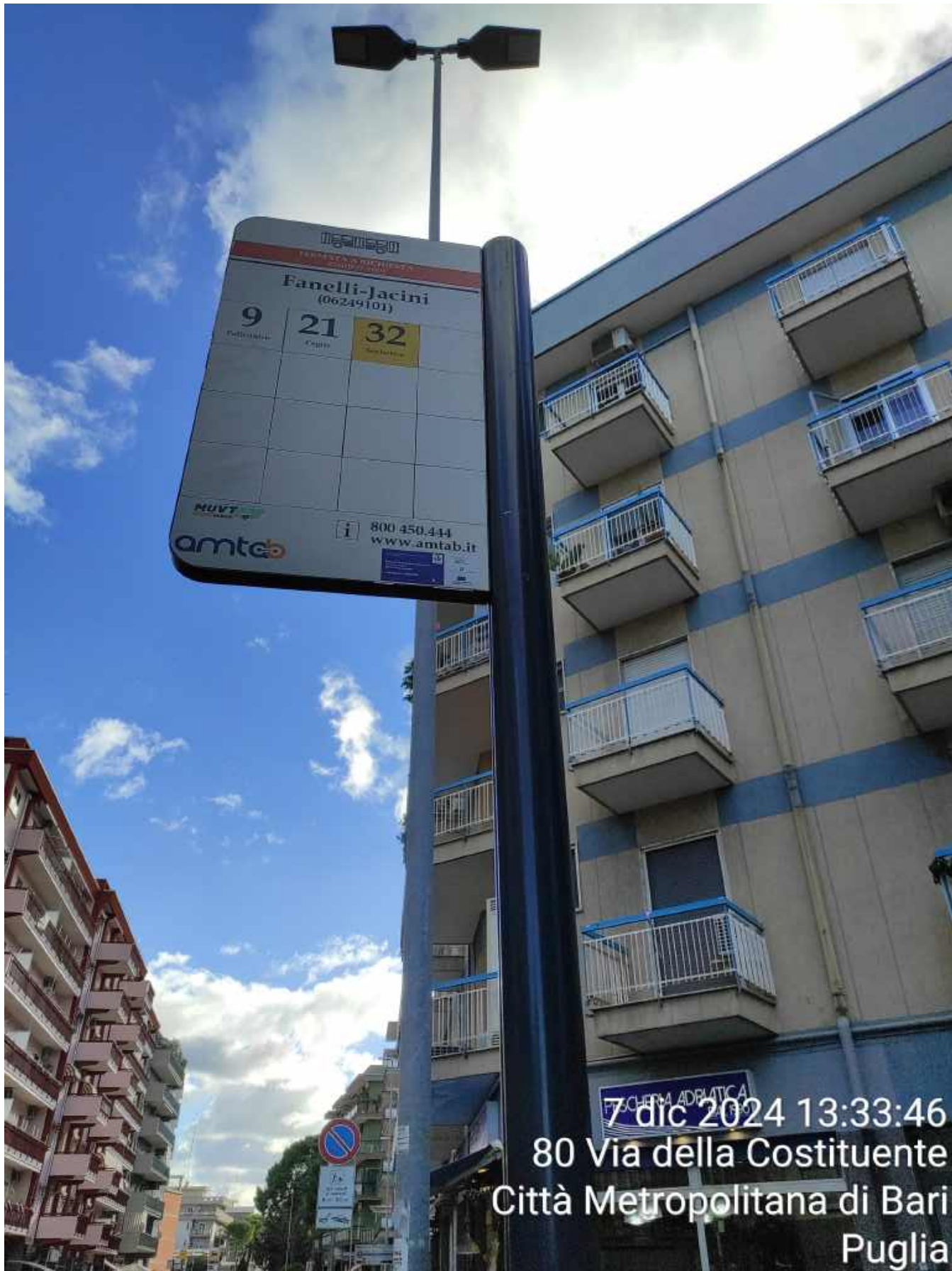
FERMATE : LOGO AZIENDALE , NOME E/O NUMERO DELLA FERMATA



FERMATE : LOGO AZIENDALE , NOME E/O NUMERO DELLA FERMATA



FERMATE : LOGO AZIENDALE , NOME E/O NUMERO DELLA FERMATA



FERMATE : LOGO AZIENDALE , NOME E/O NUMERO DELLA FERMATA



FERMATE

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
STATI E INTEGRITÀ DELLEA STRUTTURA	SUPPORTI PER LE INFORMAZIONI	Non presente	8%
		Presente ma rovinato / strappato / parzialmente leggibile / nascosto in parte	10%
		Presente e in buono stato	92%
		Graffiti	Presenti: 25%* Assenti: 75%*
		Adesivi e/o testi volgari e/o violenti	Presenti: 15%* Assenti: 85%*

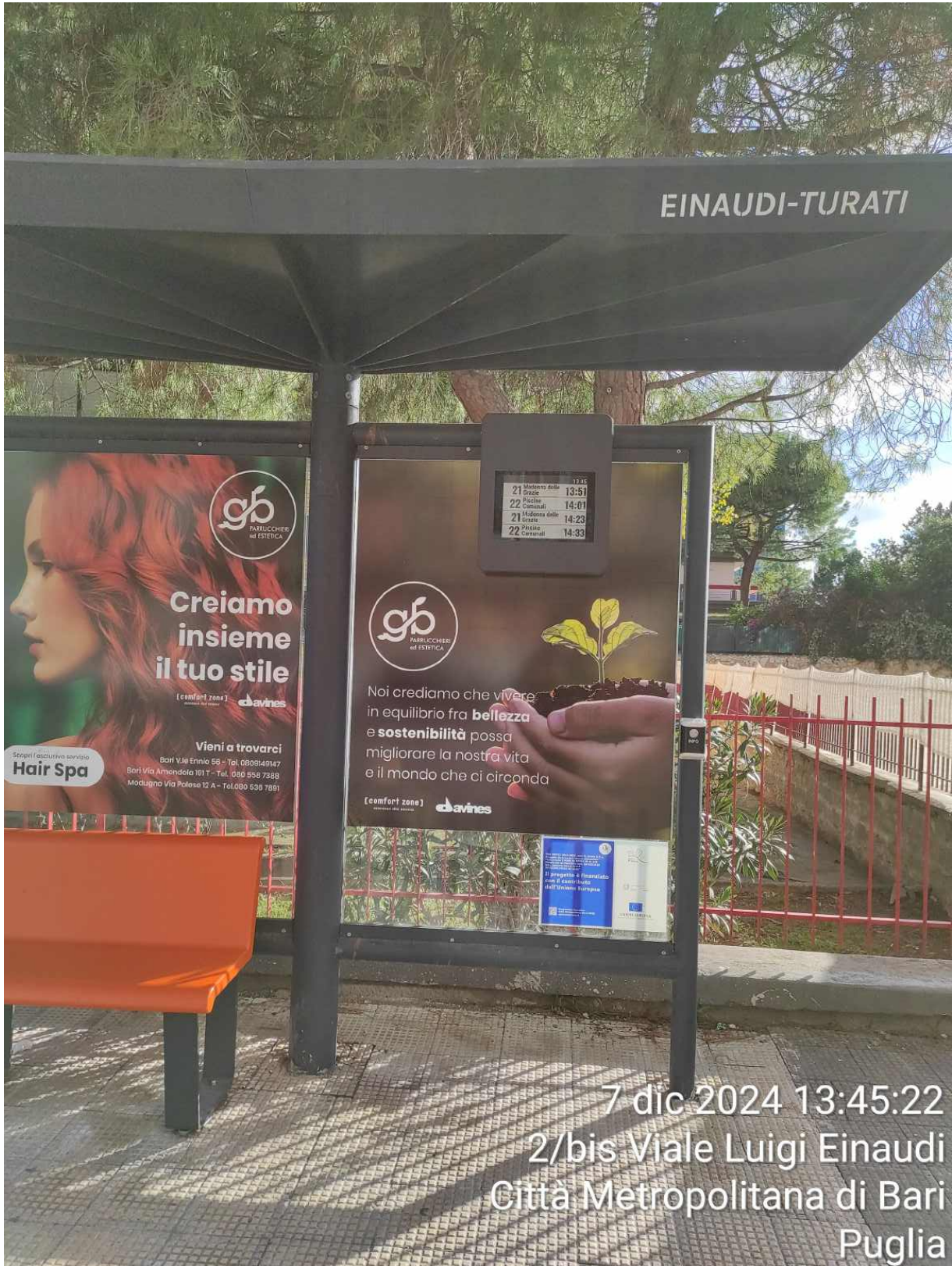
FERMATE

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
STATI E INTEGRITÀ DELLEA STRUTTURA	PENSILINE	Non presente	49,8%
		Presente ma rovinato / rigato / scalfito / parzialmente divelto	3%
		Presente e in buono stato	47,2%
		Graffiti	Presenti: 19%* Assenti: 81%
		Adesivi e/o testi volgari e/o violenti	Presenti: 6,3%* Assenti:93,7%
		Sporche (e.g. presenza di polvere e/o sporcizia accumulatasi da diverso tempo)	7,8%*
		Parzialmente puliti (polvere/sporcizia di recente formazione)	10,1%*
		Puliti (assenza di sporcizia, polvere, ecc.)	82,1%*

*% Degli indicatori calcolata sul Totale delle fermate con “Pensiline”

FERMATE : PENSILINE e PANCHINE

Positività



FERMATE : PENSILINE e PANCHINE

Negatività



FERMATE

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	ESEMPI DI PARTICOLARE IMPORTANZA RISCONTRATI ALLE FERMATE:
STATI E INTEGRITÀ DELL'EA STRUTTURA	PANCHINE/ SEDILI	Non presente	50%	-
		Presente ma rovinato / rigato / scalfito / parzialmente divelto	3%	-
		Presente e in buono stato	47%	-
		Graffiti	Presenti: 25%* Assenti: 75%	-
		Adesivi e/o testi volgari e/o violenti	Presenti: 12%* Assenti: 82%	-
		Sporche (e.g. presenza di polvere e/o sporcizia accumulatasi da diverso tempo)	10%*	-
		Parzialmente puliti (polvere/sporcizia di recente formazione)	20%*	-
		Puliti (assenza di sporcizia, polvere, ecc.)	70%*	-

*% Degli indicatori calcolata sul Totale delle fermate con "Panchine/Sedili"

FERMATE

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	ESEMPI DI PARTICOLARE IMPORTANZA RISCONTRATI ALLE FERMATE:
STATI E INTEGRITÀ DELLEA STRUTTURA	MARCIAPIED /	Sporchi (e.g. presenza di rifiuti, cartacce e/o deiezioni di animali)	25%	-
		Parzialmente puliti (e.g. non più di 2 cartacce)	25%	-
		Puliti (assenza di rifiuti, cartacce e/o deiezioni di animali)	50%	-

FERMATE

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	ESEMPI DI PARTICOLARE IMPORTANZA RISCONTRATI ALLE FERMATE:
PALINE ELETTRICHE	Non presente	75%	-
	Presente ma parzialmente illegibile / non funzionante	0%	-
	Presente e ben leggibile / funzionante	25%	-

FERMATE : NOME e/o NUMERO e ORARI DELLA/E LINEA/E TRANSITANTI



FERMATE

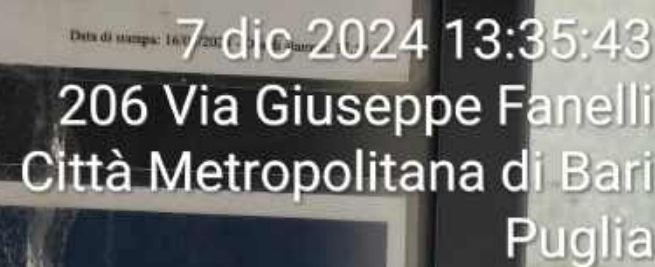
INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	ESEMPI DI PARTICOLARE IMPORTANZA RICONTRATI ALLE FERMATE:
INFORMAZIONI	ORARI DELLE LINEE TRANSITANTI	Non presente	2%	-
		Presente ma rovinato / parzialmente illegibile	15%	-
		Presente e in buono stato / ben leggibile	83%	-
		Periodo non valido	0*	-
		Direzione non valida	0*	-
		Corretto per periodo e/o direzione	100%*	-

*% Degli indicatori calcolata sul Totale delle fermate con "ORARI delle linea/e transitanti" "Presenti"

FERMATE : NOME e/o NUMERO e ORARI DELLA/E LINEA/E TRANSITANTI



FERMATE :



FERMATE : NOME e/o NUMERO e ORARI DELLA/E LINEA/E TRANSITANTI



FERMATE : NOME e/o NUMERO e ORARI DELLA/E LINEA/E TRANSITANTI



FERMATE

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	ESEMPI DI PARTICOLARE IMPORTANZA RISCONTRATI ALLE FERMATE:
INFORMAZIONI	INFORMAZIONI SULL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO (e.g. dove comprarli, quanto costano, ecc.)	Non presente	25	-
		Presente ma rovinato / parzialmente illegibile	0	-
		Presente e in buono stato / ben leggibile	75	-
		Errato	0%*	-
		Corretto	100%*	-
	INFORMAZIONI SUI CANALI DI ASSISTENZA ALLA CLIENTELA (e.g. numero verde, U.R.P., modalità di presentazione dei reclami, ecc.)	Non presente	13%	-
		Presente ma rovinato / parzialmente illegibile	9,1%	-
		Presente e in buono stato / ben leggibile	77,9%	-
		Errato	0%**	-
		Corretto	100%**	-
	EVENTUALI INFORMAZIONI TEMPORANEE	Obsolete (Data :_____)	-	-
		Supporto utilizzato (_____)	-	-

FERMATE

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	ESEMPI DI PARTICOLARE IMPORTANZA RICONTRATI ALLE FERMATE:
FRUIBILITA' IN SICUREZZA DELLA FERMATA PER I CLIENTI	DISTANZA DI SOSTA DELL'AUTOBUS RISPETTO AL PUNTO DI FERMATA	Inadeguata (<i>molto lontana</i> dal marciapiede e/o punto di fermata)	0%	-
		Inadeguata (<i>troppo vicina</i> al marciapiede e/o punto di fermata)	0%	-
		Adeguate	100%	-

ANALISI DEI RISULTATI PUNTI VENDITA



NOTE METODOLOGICHE PER LA LETTURA DELLE SLIDE SUCCESSIVE RELATIVE AI PUNTI VENDITA:

- I dati presenti relativi ai punti vendita sono stati analizzati con le informazioni di dettaglio (tali informazioni rappresentano tutti i possibili status degli indicatori). Es: Per “**RICONOSCIBILITÀ DEL PUNTO VENDITA - PRESENZA DI ADESIVO CON LOGO AMTAB**”, erano presenti tutti i possibili status dell’indicatore (Non presente, Presente ma illeggibile, rovinato e/o parzialmente coperto, Presente e in buone condizioni, ben leggibile e/o visibile). Il mystery client ha barrato sul quello più rappresentativo del punto vendita analizzato.
- I dati sono stati rappresentati in valori %
- I risultati per tutti e tre i servizi indagati sono stati elaborati al netto dei missing

PUNTI VENDITA

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
RICONOSCIBILITÀ DEL PUNTO VENDITA - PRESENZA DI ADESIVO CON LOGO AMTAB	Non presente	10%	-
	Presente ma illeggibile, rovinato e/o parzialmente coperto	15%	-
	Presente e in buone condizioni, ben leggibile e/o visibile	75%	-
TEMPI DI ATTESA	Superiore ai 10 minuti	0,6%	-
	Tra i 5 e i 10 minuti	5,6%	-
	Inferiore ai 5 minuti	93,8%	-
GESTIONE DELLE CODE	Caotica e/o con assenza di sedute/ materiale informativo	6,8%	-
	Ordinata, ma senza sedute e/o materiale informativo	90,9%	-
	Ordinata e con presenza di sedute e/o materiale informativo	2,3%	-

PUNTI VENDITA

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PULIZIA DEGLI AMBIENTI	PRESENZA DI SPORCO (SU VETRI, PAVIMENTI, PARETI)	Completamente inadeguata (e.g. sporco sedimentato da tempo)	0%	-
		Parzialmente adeguata (e.g. sporco di recente formazione)	40%	-
		Completamente adeguata (e.g. no sporco, no graffiti, ecc.)	60%	-
	PRESENZA DI RIFIUTI/CARTA PER TERRA	Rifiuti/carta presenti	0%	-
		Rifiuti/carta assenti	100%	-

PUNTI VENDITA

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
DISPONIBILITÀ DI MATERIALE INFORMATIVO	INFORMAZIONI SULLE LINEE	Non presente e/o illeggibile	35%	-
		Presente ma in versione non aggiornata	5%	-
		Presente e in versione aggiornata	60%	-
	INFORMAZIONI SULLE TARIFFE IN VIGORE E/O I TITOLI DI VIAGGIO E/O I CANALI DI ACQUISTO	Non presente e/o illeggibile	35%	-
		Presente ma in versione non aggiornata	5%	-
		Presente e in versione aggiornata	60%	-
	INFORMAZIONI SUI CANALI DI ASSISTENZA ALL'UTENZA (E.G. NUMERO VERDE, INDIRIZZI EMAIL, U.R.P., RECLAMI, ECC.)	Non presente e/o illeggibile	35%	-
		Presente ma in versione non aggiornata	0%	-
		Presente e in versione aggiornata	60%	-

PUNTI VENDITA

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
CORTESIA DEL PERSONALE	COMPORTAMENTO DELL'OPERATORE	Non cortese, sbrigativo e/o che non saluta	2,3%	-
		Gentile ma impegnato simultaneamente in altra attività	21%	-
		Paziente, attento, gentile e/o disponibile	76,7%	-
	LINGUAGGIO UTILIZZATO	Volgare, dialettale e/o aggressivo	0%	-
		Chiaro, pacato ma gergale	37,1%	
		Chiaro, pacato/gentile e grammaticalmente corretto	62,9%	
COMPETENZA DEL PERSONALE	RISPOSTA ALLA RICHIESTA POSTA	L'operatore non è in grado di rispondere e/o fornisce una risposta sbagliata	0%	-
		L'operatore fornisce una risposta imprecisa e/o incompleta	9,5%	
		L'operatore fornisce una risposta precisa e corretta	90,5%	-
	PROATTIVITÀ	L'operatore dimostra totale disinteresse alla questione posta	0,5%	-
		L'operatore si limita a fornire la risposta richiesta	86,3%	-
		L'operatore risponde alla richiesta e fornisce consigli	13,2%	-

CAPOLINEA*

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
INFORMAZIONI SU GIORNI E ORARI DI APERTURA E CHIUSURA		Non presente	0%	-
		Presente ma illeggibile, rovinato e/o parzialmente coperto	0%	-
		Presente e in buone condizioni, ben leggibile e/o visibile	100%	-
RICONOSCIBILITÀ E DECORO DEL PERSONALE	RICONOSCIBILITÀ DELL'OPERATORE	Il personale non indossa la divisa e/o il tesserino	0%	-
		Il personale indossa la divisa e/o il tesserino	100%	-
	ABBIGLIAMENTO DELL'OPERATORE	Sporco	0%	-
		Pulito ma trasandato	0%	-
		Pulito e curato	100%	-

* I risultati delle rilevazioni ai capolinea sono relative solo a due rilevazioni: Ufficio Biglietteria e/o U.R.P e il Capolinea di Bari Centrale

CAPOLINEA*

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PULIZIA E STATO DI INTEGRITÀ DELLE ATTREZZATUR E	BAGNI*	Non presente	0%	
		Presente ma non accessibile all'utenza	100%	
		Presente	0%	
	CABINE CAPOLINEA*	Non presente	0%	
		Presente ma non accessibile all'utenza	100%	
		Presente	0%	
	PENSILINE	Non presente	0%	
		Presente ma non accessibile all'utenza	0%	
		Presente	100%	
	SEDUTE	Non presente	0%	
		Presente ma non accessibile all'utenza	0%	
		Presente	100%	
	PANNELLI, ESPOSITORI, CONTENITORI E/O BACHECHE	Non presente	0%	
		Presente ma non accessibile all'utenza	0%	
		Presente	100%	

CAPOLINEA*

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PULIZIA DELLE ATTREZZATURE	PENSILINE	Completamente inadeguata (e.g. sporche e/o divelte)	0%	
		Parzialmente adeguata (e.g. pulite ma danneggiate con graffi, graffiti, ecc.)	0%	
		Completamente adeguata (e.g. no sporco, no graffiti, ecc.)	100%	
	SEDUTE	Completamente inadeguata (e.g. sporche e/o divelte)	0%	
		Parzialmente adeguata (e.g. pulite ma danneggiate con graffi, graffiti, ecc.)	0%	
		Completamente adeguata (e.g. no sporco, no graffiti, ecc.)	100%	
	PANNELLI, ESPOSITORI, CONTENITORI E/O BACHECHE	Completamente inadeguata (e.g. sporche e/o divelte)	0%	
		Parzialmente adeguata (e.g. pulite ma danneggiate con graffi, graffiti, ecc.)	50%	
		Completamente adeguata (e.g. no sporco, no graffiti, ecc.)	50%	

* I risultati delle rilevazioni ai capolinea sono relative solo a due rilevazioni: Ufficio Biglietteria e/o U.R.P e il Capolinea di Bari Centrale

ANALISI DEI RISULTATI AUTOBUS

NOTE METODOLOGICHE PER LA LETTURA DELLE SLIDE SUCCESSIVE RELATIVE AGLI AUTOBUS

- Gli indicatori riportati nelle schede successive sono stati analizzati in due modi differenti:
 - Con la “Presenza” o “Assenza” di criticità,
 - Con informazioni di dettaglio (tali informazioni rappresentano tutti i possibili status degli indicatori)
- I dati per entrambe le modalità di analisi sono stati rappresentati in valori %
- I dati sono stati elaborati al netto dei missing

AUTOBUS

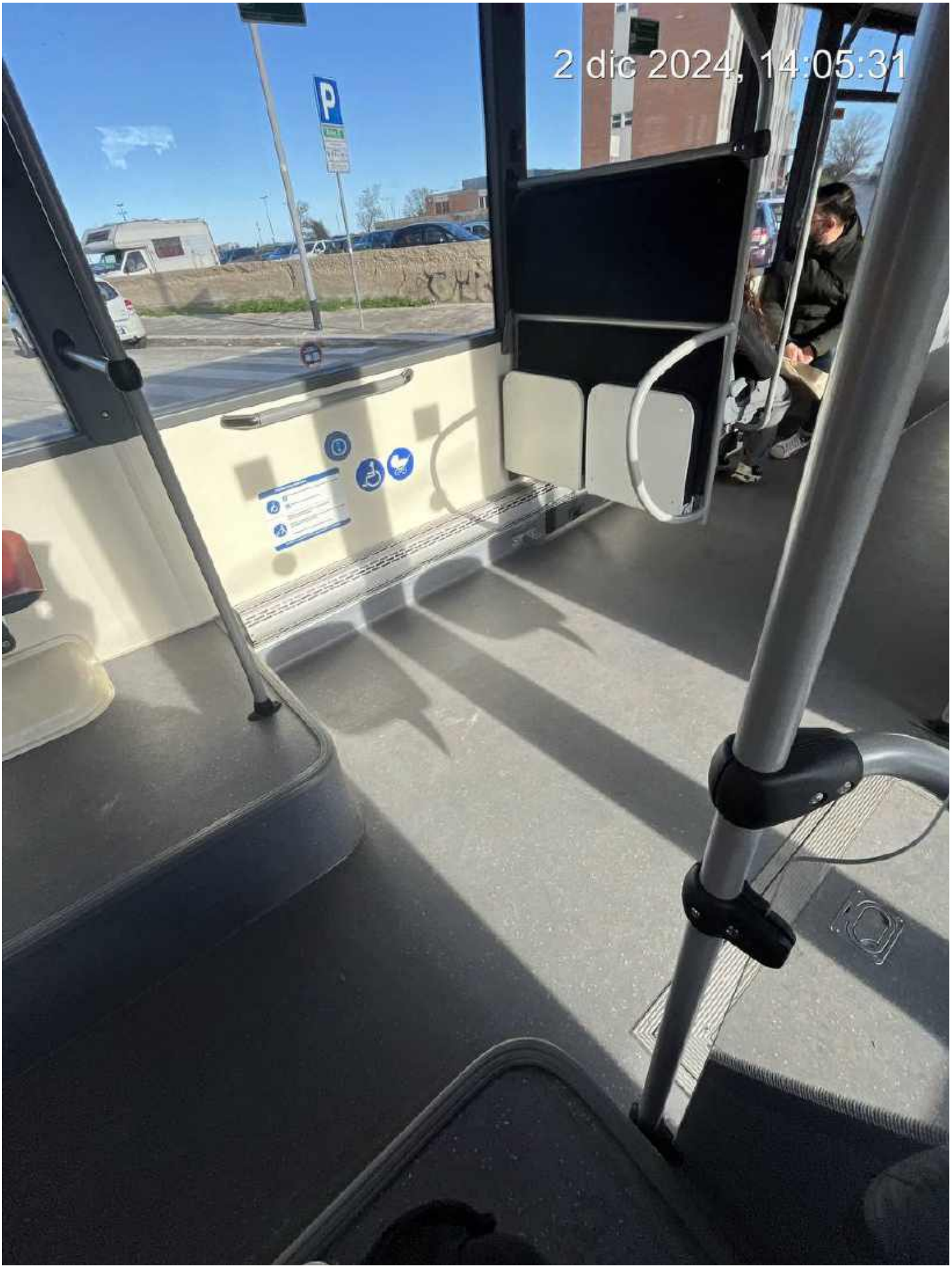
INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	CRITICITÀ RISCONTRATI SULLE LINEE:
PUNTUALITÀ	Arrivo / Partenza dalla fermata con ritardo superiore a 10 min	5%	
	Arrivo / Partenza dalla fermata con ritardo tra 5 e 10 min	35%	
	Arrivo / Partenza dalla fermata in orario e/o con ritardo inferiore ai 5 min	60%	

AUTOBUS

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
STATO ESTERNO ED INTERNO DEL MEZZO	Condizioni <u>ESTERNE</u> del veicolo	Graffiti	Presenti: 25% Assenti: 75%
		Evidenti graffi e/o segni di danneggiamento sulla carrozzeria	Presenti: 45% Assenti: 55%
	Condizioni <u>INTERNE</u> del veicolo	Graffiti	Presenti: 15% Assenti: 85%
		Pavimento bucato o rovinato	Presente: 30% Assente: 70%
		Sedute divelte, rovinate e/o strappate	Presenti: 15% Assenti: 85%
		Maniglie e mancorrenti deteriorati e/o mal fissati	Presenti: 18,1% Assenti: 81,9%
		Lampade per illuminazione interna fulminate e/o non funzionanti	Presenti :0% Assenti: 85,9% Non Rilevabili: 14,1%
		Cattivi odori appena si sale a bordo	Presenti: 19,1% Assenti: 73,8% Non Rilevabili: 7,1%

AUTOBUS

POSITIVITA'



AUTOBUS

NEGATIVITA' - SPORCIZIA NEGLI AUTOBUS_ Linee: 50;07;13



AUTOBUS

NEGATIVITA' - SPORCIZIA NEGLI AUTOBUS_ Linee: 22;50;53



AUTOBUS

INDICATORI	STATUS DEL SERVIZIO (%)	1A Tornata MYSTERY
PULIZIA ESTERNA VETRI	Sporco sedimentato da tempo*	Presenza : 15% Assenza : 85% Non rilevabile: 0%
PULIZIA ESTERNA CARROZZERIA	Sporco sedimentato da tempo*	Presenza : 40% Assenza : 60% Non rilevabile: 0%

AUTOBUS

POSITIVITA'



AUTOBUS

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	PRINCIPALI CRITICITÀ RISCONTRATI SULLE LINEE:
PULIZIA INTERNA E PERIODICA DEL MEZZO	PULIZIA INTERNA - <u>PAVIMENTO</u>	Sporco sedimentato da tempo*	Presenza : 15% Assenza : 85% Non rilevabile: 0%	
		Spazzatura di piccolo volume (e.g. 1-2 cartacce)	Presenza: 30% Assenza: 70% Non rilevabile: 0%	
		Gomme da masticare / cicche	Presenza: 40% Assenza: 60% Non rilevabile: 0%	
	PULIZIA INTERNA - <u>VETRI</u>	Sporco sedimentato da tempo*	Presenza: 20,9% Assenza: 79,1 % Non rilevabile:0%	
		Gomme da masticare / cicche	Presenza: 9,1 % Assenza: 90,9% Non rilevabile:0%	

AUTOBUS

POSITIVITA'



Linea 6



Linea 6



Linea 50

AUTOBUS

NEGATIVITA'



Linea 7



Linea 10



Linea 19

AUTOBUS

NEGATIVITA'



Linea 22



Linea 13

POSITIVITA'



AUTOBUS

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY
<i>PULIZIA ESTERNA, INTERNA E PERIODICA DEL MEZZO</i>	<i>PULIZIA INTERNA - <u>SEDUTE</u></i>	<i>Sporco sedimentato da tempo*</i>	Presenza : 20% Assenza : 80% Non rilevabile: 0%
		<i>Spazzatura di piccolo volume (e.g. 1-2 cartacce)</i>	Presenza: 30% Assenza: 70% Non rilevabile: 0%
		<i>Gomme da masticare / cicche</i>	Presenza 35% Assenza: 65% Non rilevabile: 0%
	<i>PULIZIA INTERNA - <u>MANIGLIE, MANCORRENTI E PORTE</u></i>	<i>Sporco sedimentato da tempo*</i>	Presenza: 20% Assenza: 80% Non rilevabile: 0%
		<i>Gomme da masticare / cicche</i>	Presenza: 15% Assenza: 85% Non rilevabile: 0,1%

AUTOBUS

NEGATIVITA'



Linea 7

POSITIVITA'



Linea 12

AUTOBUS

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	PRINCIPALI CRITICITÀ RISCONTRATI SULLE LINEE:
PRESENZA DI MATERIALE INFORMATIVO A BORDO DEL MEZZO	INDICATORE FRONTALE DEL NUMERO O NOME DELLA LINEA	Non presente	5,4%	
		Illeggibile / Incompleto / Spento	0,4%	-
		Errato	0%	-
		Presente / Corretto / Leggibile	94,2%	-
	INDICATORE FRONTALE DI DIREZIONE	Non presente	0%	-
		Illeggibile / Incompleto / Spento	7,2%	-
		Errato	0%	-
		Presente / Corretto / Leggibile	92,8%	-
	INDICATORE NEL RETRO BUS	Non presente	0,5%	-
		Illeggibile / Incompleto / Spento	7,0%	-
		Errato	0%	-
		Presente / Corretto / Leggibile	92,5%	-

AUTOBUS



Obliteratrice funzionante



Nuova obliteratrice funzionante

AUTOBUS

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	PRINCIPALI CRITICITÀ RISCONTRATI SULLE LINEE:
PRESENZA DI MATERIALE INFORMATIVO A BORDO DEL MEZZO	LOGO AZIENDALE	Non presente	12,9%	
		Presente ma rovinato / strappato / parzialmente leggibile	25,2%	
		Presente e in buono stato	61,9%	
	REGOLAMENTO DI VETTURA (norme di comportamento a bordo)	Non presente	29,2%	
		Illeggibile / Incompleto / Spento	6,1%	
		Obsoleto (cioè non aggiornato)	11,5%	
		Presente / Corretto / Leggibile / Aggiornato	53,2%	
	FERMATA SUCCESSIVA	Non presente	91,1%	
		Illeggibile / Incompleto / Spento	0%	
		Obsoleto (cioè non aggiornato)	0%	
		Presente / Corretto / Leggibile / Aggiornato	8,9%	

AUTOBUS

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	PRINCIPALI CRITICITÀ RISCONTRATI SULLE LINEE:
PRESENZA DI MATERIALE INFORMATIVO A BORDO DEL MEZZO	TARIFFE PRINCIPALI	Non presente	47,2%	
		Illeggibile / Incompleto / Spento	6,0%	
		Obsoleto (cioè non aggiornato)	5,4%	
		Presente / Corretto / Leggibile / Aggiornato	41,4%	
	TITOLI DI VIAGGIO (e.g. dove comprarli, quanto costano, ecc.)	Non presente	67,9%	
		Presente ma rovinato / parzialmente illegibile	7,3%	
		Presente e in buono stato / ben leggibile / Corretto	24,8%	
	CANALI DI ASSISTENZA ALLA CLIENTELA (e.g. numero verde, U.R.P., modalità di presentazione dei reclami, ecc.)	Non presente	32,4%	
		Presente ma rovinato / parzialmente illegibile	5,9%	
		Presente e in buono stato / ben leggibile / Corretto	61,7%	
	EVENTUALI INFORMAZIONI TEMPORANEE	Obsolete (Data :_____)	-	
		Supporto utilizzato (_____)	-	

AUTOBUS

NEGATIVITA'



AUTOBUS

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	PRINCIPALI CRITICITÀ RISCONTRATI SULLE LINEE:
CONDI ZIONI DI VIAGGIO	CONDIZIONI DI COMFORT A BORDO	Mezzo dotato di aria condizionata	Assente: 0% Presente: 93,4% Non Rilevabile: 6,6%	
		Mezzo dotato di pianale ribassato	Assente: 0% Presente: 31,6% Non Rilevabile: 68,4%	
		Mezzo dotato di spazi per passeggini, carrozzine e/o carrozzelle	Assente: 5,2% Presente: 94,8% Non Rilevabile: 0%	
	SICUREZZA DURANTE IL VIAGGIO	Mezzo dotato di sistemi di videosorveglianza	Assente: 0% Presente: 100% Non Rilevabile: 0%	
		Presenza a bordo di personale di verifica e controllo	Assente: 100% Presente: 0% Non Rilevabile: 0%	
		Rispetto delle norme di sicurezza	Assente: 0,4% Presente: 92,9% Non Rilevabile: 6,7%	
		Rispetto del regolamento di vettura	Assente: 0 % Presente: 100% Non Rilevabile:0%	

AUTOBUS

INDICATORI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	PRINCIPALI CRITICITÀ RISCONTRATI SULLE LINEE:
PERSONA LE	AUTISTA*	Rispetto delle norme di sicurezza	Presente: 100% Assente: 0%	
		Utilizzo della divisa e/o del tesserino di riconoscimento	Presente: 92,9% Assente: 7,1%	
		Divisa pulita e ordinata (se indossata) (e.g. non spiegazzata)	Presente: 93,2% Assente: 6,8%	
		Atteggiamento cortese e disponibile con i passeggeri	Presente: 100% Assente: 0%	
		Disponibilità ad aiutare i passeggeri in difficoltà	Presente: 100% Assente: 0%	-
	PERSONALE DI VERIFICA E CONTROLLO*	Professionalità nelle attività di verifica e controllo (e.g. atteggiamento gentile, fermo ma non intimidatorio)	Presente: 100% Assente: 0%	-
		Utilizzo della divisa e/o del tesserino di riconoscimento	Presente: 81,3% Assente: 18,7%	
		Divisa pulita e ordinata (se indossata) (e.g. non spiegazzata)	Presente: 100% Assente: 0%	-
		Atteggiamento cortese e disponibile con i passeggeri	Presente: 100% Assente: 0%	-
		Disponibilità ad aiutare i passeggeri in difficoltà	-	-



ANALISI DEI RISULTATI INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

NOTE METODOLOGICHE PER LA LETTURA DELLE SLIDE SUCCESSIVE RELATIVE ALLE INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- I dati presenti nelle schede successive per Call center, sito internet e app MUVT sono stati elaborati facendo fede alla scala di valutazione inserita all'interno della scheda di valutazione:
 - Presente o Sì
 - Assente o No
- I risultati per tutti e tre i servizi indagati sono stati elaborati al netto dei missing

ANALISI DEI RISULTATI
CALL CENTER

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : CALL CENTER

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
MESSAGGERIA	Facilità nell'arrivare al tipo di informazione e/ o servizio di cui si necessita	Sì: 87,1% No: 12,9% Non so: 0%	-
	Le informazioni fornite sono chiare	Sì: 83,4% No: 16,6% Non so: 0%	-
	Le informazioni fornite sono utili	Sì: 84,7% No: 15,3% Non so: 0%	-
TEMPI DI ATTESA PER PARLARE CON L'OPERATORE	Superiore ai 10 minuti	0	-
	Tra i 5 e i 10 minuti	10%	-
	Inferiore ai 5 minuti	90%	-

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : CALL CENTER

INDICATO RI		INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
CORTESIA ED EMPATIA DELL'OPE RATORE	COMPORTAMENTO	Non cortese, sbrigativo e/o che non saluta	0	-
		Gentile ma distaccato, indifferente e/o distratto	0	-
		Paziente, attento, gentile e/o disponibile	100%	-
	LINGUAGGIO	Volgare, dialettale e/o aggressivo	0	-
		Chiaro, pacato ma gergale	0	-
		Chiaro, pacato, gentile e grammaticalmente corretto	100%	-
	PROATTIVITÀ	L'operatore dimostra totale disinteresse alla questione posta	0	
		L'operatore si limita a fornire la risposta richiesta	0	
		L'operatore risponde alla richiesta e fornisce consigli	100%	

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : CALL CENTER

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
COMPETENZA DELL'OPERATORE - RISPOSTA ALLA RICHIESTA POSTA	Non è in grado di rispondere e/o fornisce una risposta sbagliata	0	-
	Fornisce una risposta imprecisa e/o incompleta	0	-
	Fornisce una risposta precisa e corretta	100%	-
GESTIONE DEI RECLAMI	L'Operatore ascolta con pazienza e pone all'Utente domande per comprendere in profondità in cosa consiste il reclamo	100%	-
	L'Operatore sminuisce il reclamo presentato dall'Utente e/o fornisce una risposta prima ancora che l'Utente abbia finito di presentare il reclamo	0	-
	L'Operatore si dimostra risentito a seguito del reclamo presentato dall'Utente	0	-
	L'utente riceve un feedback subito dopo aver presentato il reclamo presentato (e.g. L'operatore conclude la telefonata con e/o l'utente riceve un messaggio e/o email del tipo "Grazie per aver segnalato un problema nell'erogazione del servizio; ci attiveremo nel più breve tempo possibile per risolverlo")	0	-
	L'Utente riceve dall'Azienda una risposta al reclamo entro 30 giorni da quando è stato presentato	0	-

ANALISI DEI RISULTATI
SITO INTERNET

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : SITO INTERNET

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
ACCESSIBILITA' E FACILITA' DI UTILIZZO	Strumento online (cioè non off-line, funzionante, ecc.)	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Facilità / intuitività nel capire come usarlo	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Facilità / intuitività nell'arrivare al tipo di informazione e/ o servizio di cui si necessita	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : SITO INTERNET

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
FRUIBILITA'	Grafica leggibile (e.g. caratteri non troppo piccoli, colori che non stancano gli occhi, ecc.)	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni su modalità e condizioni per usufruire del servizio sono presenti	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono aggiornate	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono chiare	Sì: 91,9% No: 0% Non so: 9,1%	-
	Le informazioni riportate sono complete	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono utili	Sì: 91,9% No: 1% Non so: 7,1%	-
	Fornisce tempestivamente informazioni in caso di improvvise interruzioni e/o modifiche del servizio (e.g. scioperi, guasti, eventi speciali, ecc.)	Sì: 98,2% No: 0% Non so: 2,8%	-

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : SITO INTERNET

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PIANIFICAZIONE DEL PERCORSO	Strumento funzionante / L'operazione va a buon fine	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono aggiornate	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono chiare	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono complete	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono utili	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : SITO INTERNET

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
POSSIBILITA' DI SVOLGERE ALTRE OPERAZIONI ONLINE (e.g. consultazione del tabellone orari, ecc.)	Strumento funzionante / L'operazione va a buon fine	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono aggiornate	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono chiare	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono complete	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono utili	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-

ANALISI DEI RISULTATI
APP MUVT

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : APP MUVT

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
ACCESSIBILITA' E FACILITA' DI UTILIZZO	Strumento online (cioè non offline, funzionante, ecc.)	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Facilità / intuitività nel capire come usarlo	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Facilità / intuitività nell'arrivare al tipo di informazione e/ o servizio di cui si necessita	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : APP MUVT

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
FRUIBILITA'	Grafica leggibile (e.g. caratteri non troppo piccoli, colori che non stancano gli occhi, ecc.)	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni su modalità e condizioni per usufruire del servizio sono presenti	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono aggiornate	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono chiare	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono complete	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono utili	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Fornisce tempestivamente informazioni in caso di improvvise interruzioni e/o modifiche del servizio (e.g. scioperi, guasti, eventi speciali, ecc.)	Sì: 80,0% No: 0% Non so: 20,0%	-

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : APP MUVT

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
PIANIFICAZIONE DEL PERCORSO	Strumento funzionante / L'operazione va a buon fine	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono aggiornate	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono chiare	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono complete	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono utili	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : APP MUVT

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO	Strumento funzionante (e.g. non offline, non va in time out, ecc.)	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Fornito feedback alle operazioni eseguite (e.g. conferma dell'acquisto)	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	
RICARICA CREDITO	Strumento funzionante (e.g. non offline, non va in time out, ecc.)	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Fornito feedback alle operazioni eseguite (e.g. conferma della ricarica)	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA : APP MUVT

INDICATORI	INFO DI DETTAGLIO	1A Tornata MYSTERY	NOTE
POSSIBILITA' DI SVOLGERE ALTRE OPERAZIONI ONLINE (e.g. consultazione del tabellone orari, ecc.)	Strumento funzionante / L'operazione va a buon fine	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono aggiornate	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono chiare	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-
	Le informazioni riportate sono complete	Sì: 100% No: 0% Non so: 0%	-



**RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI E SONDAGGI DI
OPINIONE**



Chiamata gratuita | Lunedì - venerdì 9:00 - 18:00

SEDE DI BARI

via De Rossi, 57
70122 Bari (BA)

SEDE DI ROMA

Via Dodecaneso, 3
00144 Roma (RM)

SEDE DI MILANO

Via Montenapoleone, 8
20121 Milano (MI)

info@troisiricerche.it
www.troisiricerche.it

TROISI RICERCHE SRL UNIPERSONALE

Cap. Soc. 10.000,00 € (i.v.)
REA BA - 541094
P.IVA 07216100722

AZIENDA CERTIFICATA:



Google Analytics Advanced



HubSpot Academy



Istituto accreditato al MIUR come
Ente di ricerca (codice 62814EFI)

ADERENTE A:



CONFINDUSTRIA



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



Società
Italiana di
Statistica



International
Statistical
Institute

UNI EN ISO 9001:2015