

## Indagine sulla soddisfazione del cliente - 2023

### Indagine condotta nel periodo di:

- Marzo 2023 – Aprile 2023

### Luogo delle interviste:

- Palestrina e zone limitrofe

### Scopo dell'indagine:

- Una volta individuate le classi di utenti, lo scopo è stato quello di conoscere i livelli di soddisfazione sugli elementi che compongono il nostro servizio e sulle novità introdotte.

### Il sondaggio:

- Il sondaggio si è svolto con interviste personali ed ha coinvolto circa 65 persone suddivise in fasce di età comprese tra i 13 e gli 89 anni.

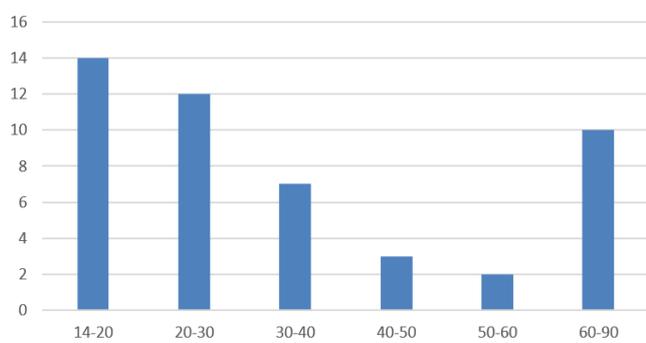
## Info sull'utente e sulle sue abitudini di viaggio.

L'utilizzo del mezzo è principalmente quotidiano e viene utilizzato per recarsi a lavoro e a scuola.

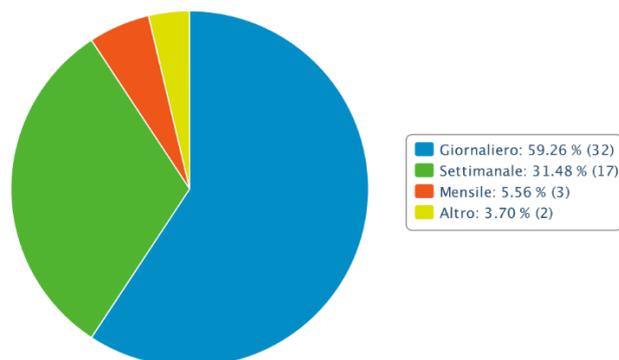
Alta è la percentuale di utenti che utilizzano il mezzo pubblico per recarsi nei luoghi di svago.

Tutte le informazioni relative al servizio vengono principalmente prelevate dal sito internet e attraverso comunicazione telefonica con l'azienda..

Età degli intervistati



FREQUENZA DEL VIAGGIO



TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO



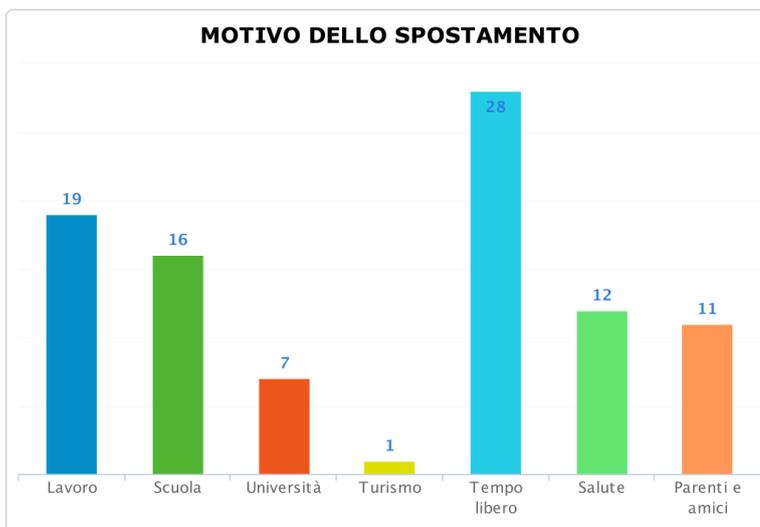
## Info sull'utente e sulle sue abitudini di viaggio.

L'utilizzo del mezzo è principalmente quotidiano e viene utilizzato per recarsi a lavoro e a scuola.

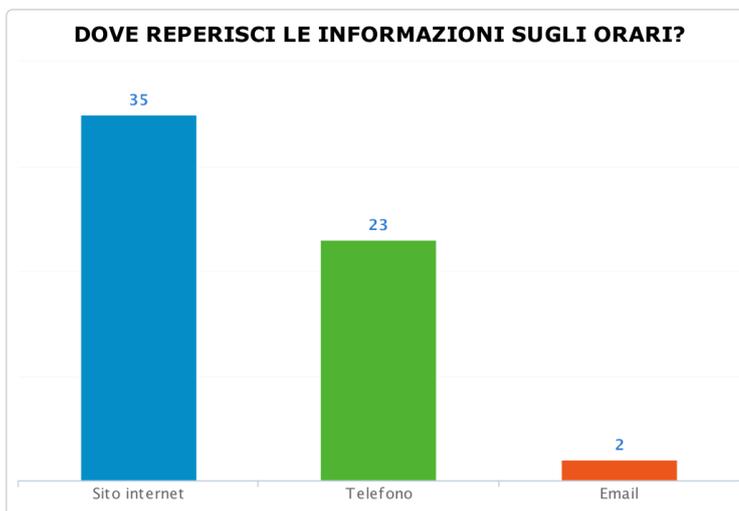
Alta è la percentuale di utenti che utilizzano il mezzo pubblico per recarsi nei luoghi di svago.

Tutte le informazioni relative al servizio vengono principalmente prelevate dal sito internet e attraverso comunicazione telefonica con l'azienda.

### MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO



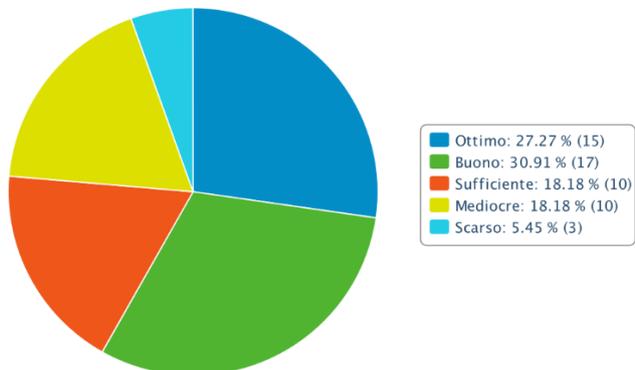
### DOVE REPERISCI LE INFORMAZIONI SUGLI ORARI?



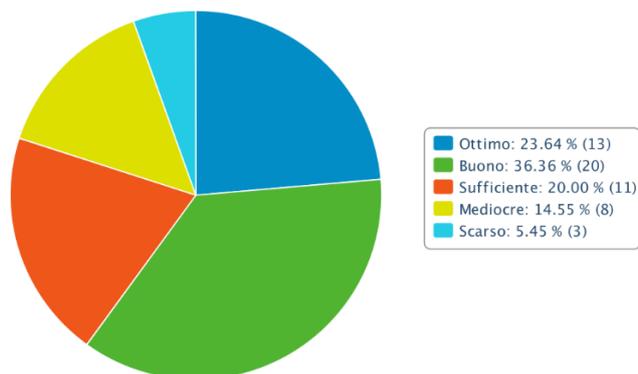
## Valutazioni sulla rete e sui servizi offerti.

Sostanzialmente gli utenti sono soddisfatti del servizio offerto anche in virtù dell'aumento della frequenza delle corse legata alla revisione della rete. Sulla puntualità e sulla regolarità del servizio il campione intervistato si dichiara soddisfatto.

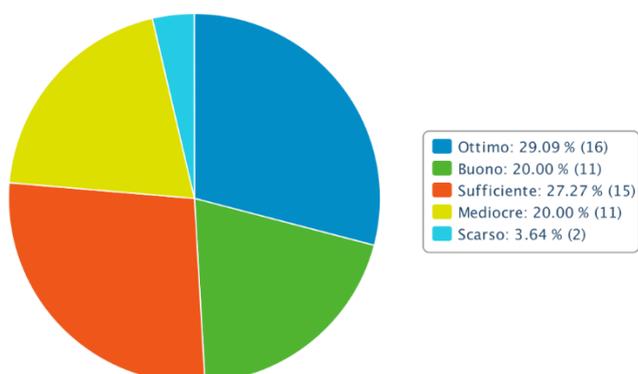
### Puntualità del servizio



### Regolarità del servizio



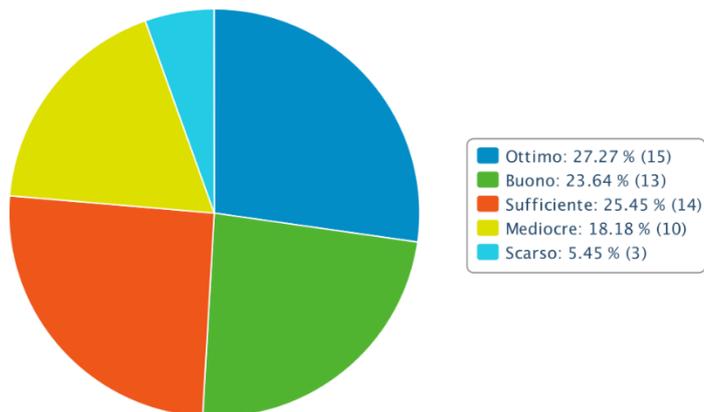
### Frequenza delle corse



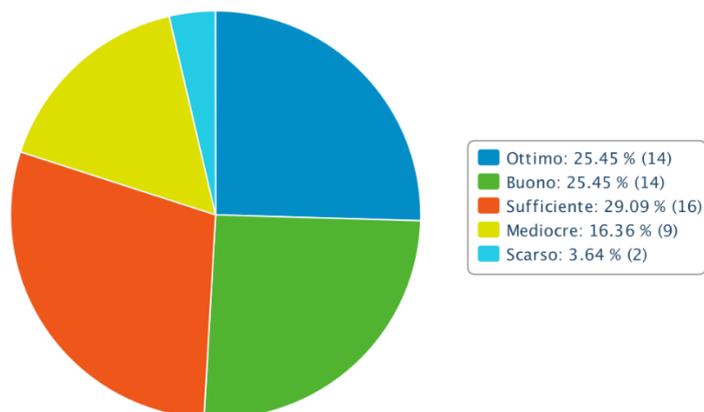
## Valutazioni sulla rete e sui servizi offerti.

Sulla reperibilità dei biglietti gli utenti sono soddisfatti dalla opportunità di acquistarli on-line. Sulla intermodalità con gli altri vettori studenti e pendolari riferiscono di aver notato forti miglioramenti grazie alla revisione della rete realizzata.

### Reperibilità dei titoli di viaggio



### Coincidenze con altri mezzi di trasporto



## Valutazioni sulla qualità della flotta.

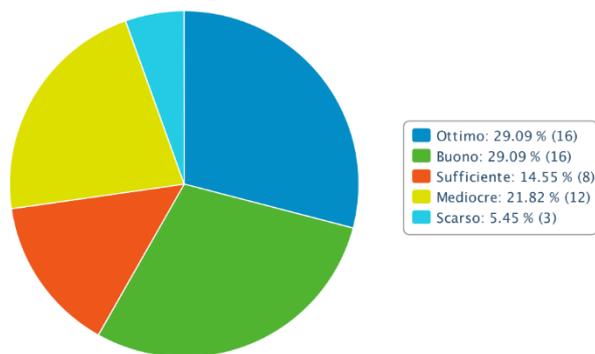
Gli utenti si esprimono positivamente quando vengono intervistati sulla qualità delle vetture messe a servizio del TPL.

I mezzi offrono una qualità alta del viaggio.

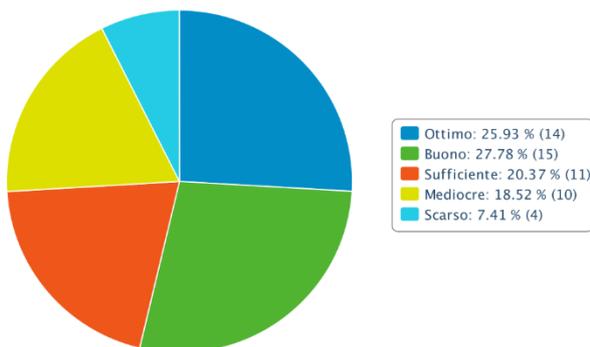
È stata apprezzata la pulizia dei mezzi grazie anche alla introduzione nel periodo della pandemia delle costanti sanificazioni effettuate a bordo dei mezzi, le quali hanno consentito a tutti i passeggeri di viaggiare in totale sicurezza e nel pieno rispetto delle normative Anti Covid-19.

La pulizia e sanificazione dei mezzi, oggetto anche di verifiche da parte delle autorità preposte, ha superato i target richiesti dalle stesse autorità nazionali.

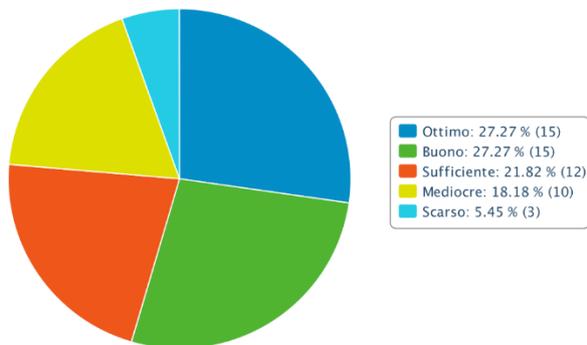
**Climatizzazione**



**Comodità dei mezzi**



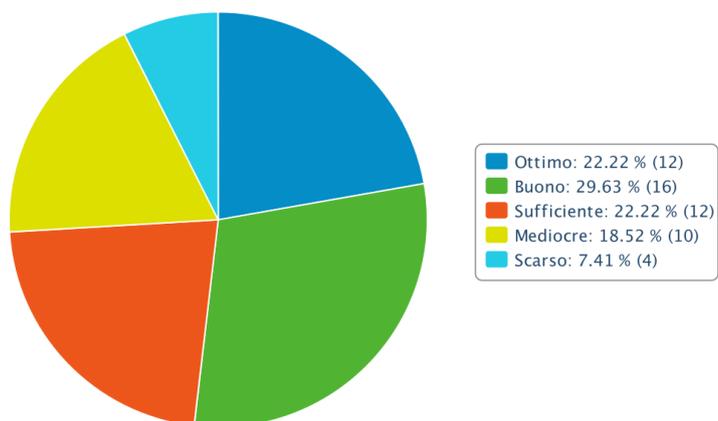
**Pulizia**



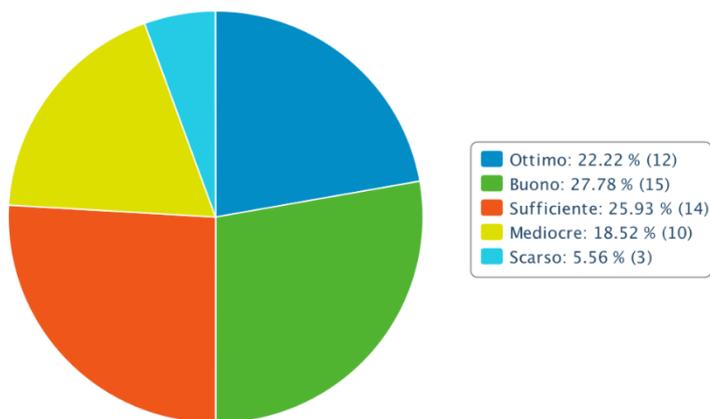
## Valutazioni sul personale di guida.

Sul personale di guida gli utenti si esprimono con ampia soddisfazione circa la cortesia e la professionalità degli operatori

### Competenza, professionalità e cortesia dell'autista



### Guida dell'autista

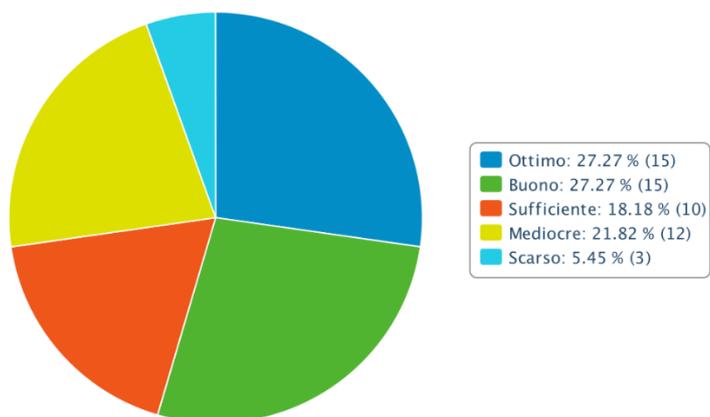


## Informazioni all'utenza e capillarità delle rivendite.

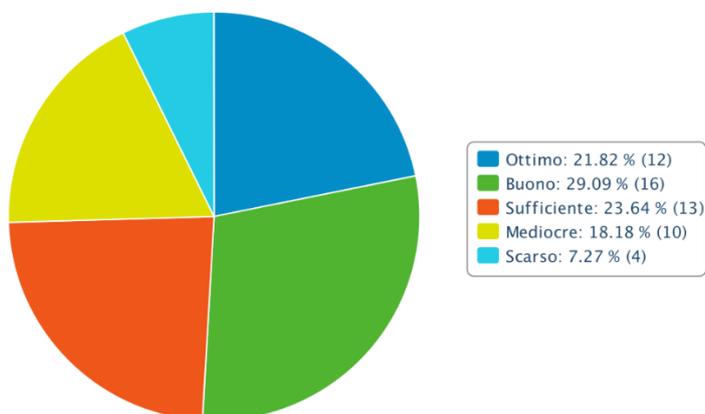
L'utente è tendenzialmente soddisfatto del sistema informativo; si informa sul sito aziendale dove reperisce notizie in tempo reale sul servizio e su eventuali possibili disagi.

Si ritiene generalmente soddisfatto della rete di vendite.

### Informazioni tramite sito



### Rivendite

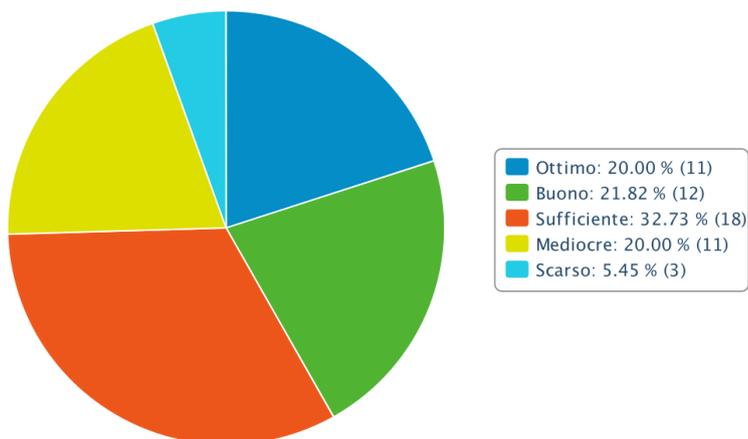


## Valutazione sui controlli a bordo, sulla gestione dei reclami e delle comunicazioni.

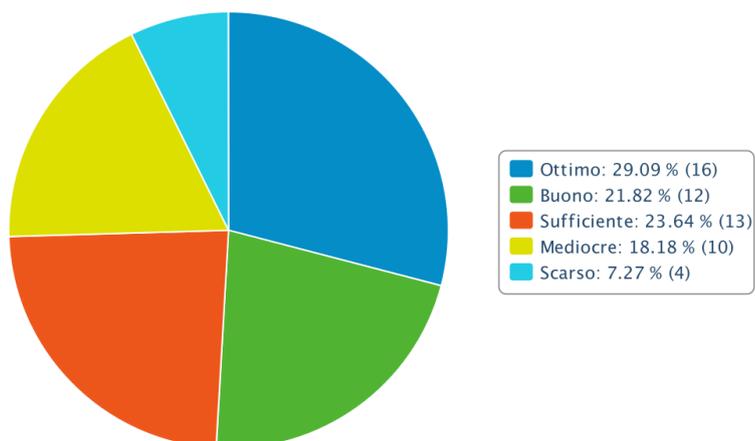
L'utente è sufficientemente soddisfatto del sistema dei controlli messi in campo. L'utente sa che un maggiore controllo migliora la qualità del passeggero.

Per quello che riguarda la gestione dei reclami e sulla tempestività delle comunicazioni, l'utente si ritiene particolarmente soddisfatto anche se gradirebbe informazioni più tempestive sul servizio.

### Tempestività delle comunicazioni



### Gestione dei reclami

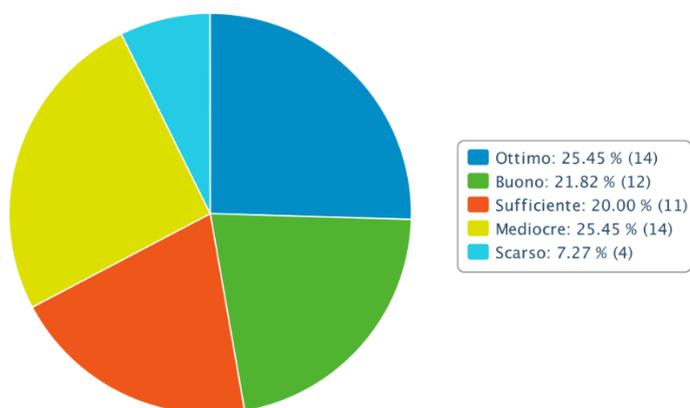


### Valutazione del servizio offerto in fase pandemica.

Il servizio offerto durante la pandemia è stato apprezzato dall'utenza sia per quanto alla regolarità e frequenza delle

corse, sia per quanto riguarda la pulizia dei mezzi e i controlli effettuati dal personale per garantire il rispetto delle misure di prevenzione dei contagi.

#### Valutazione del servizio offerto durante la pandemia



#### VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

