

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.

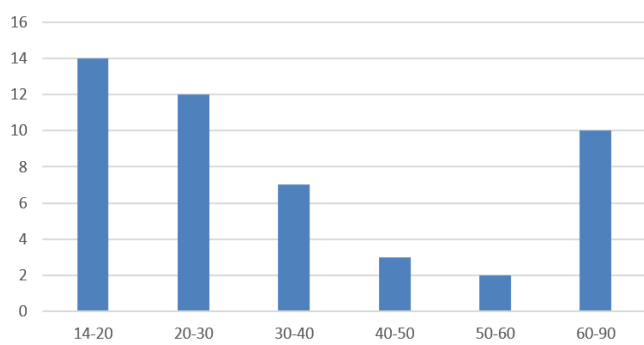
Info sull'utente e sulle sue abitudini di viaggio.

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

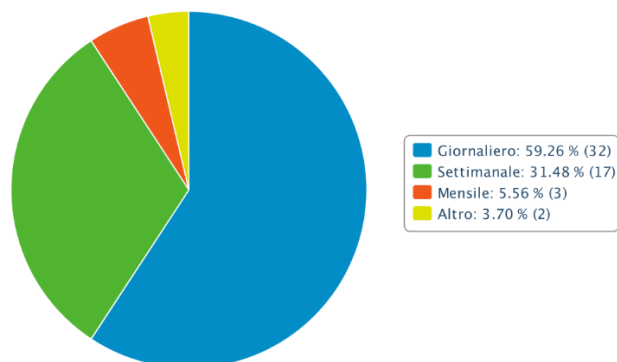
Alta è la percentuale di utenti che utilizzano il mezzo pubblico per recarsi nei luoghi di svago.

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

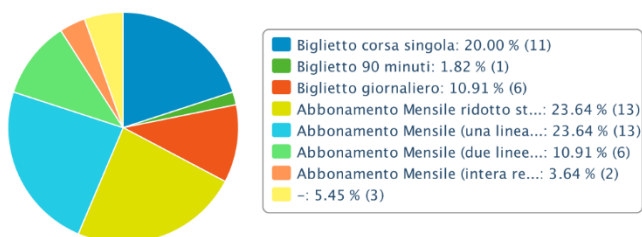
Età degli intervistati



FREQUENZA DEL VIAGGIO



TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO



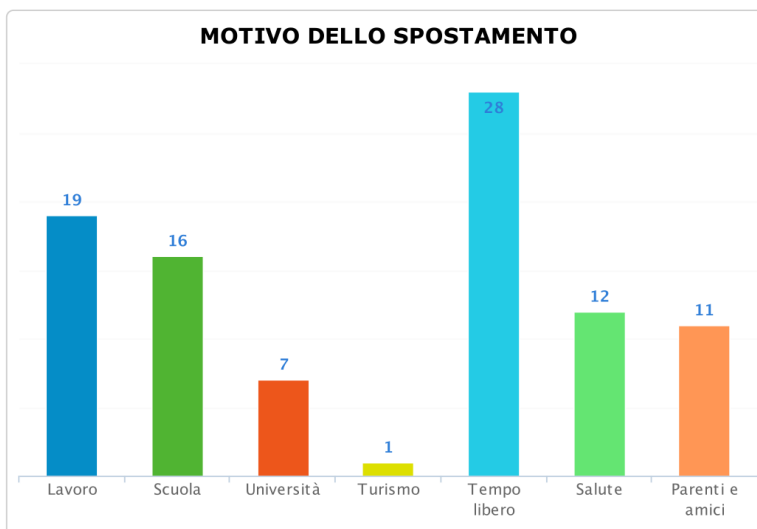
Info sull'utente e sulle sue abitudini di viaggio.

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

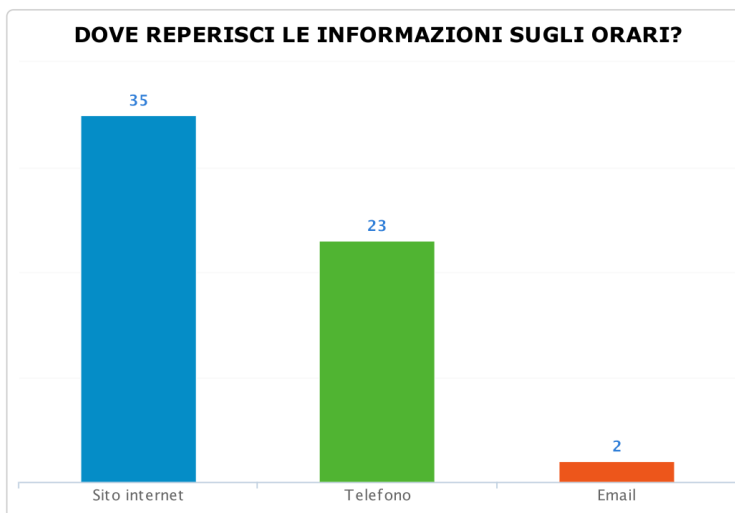
Alta è la percentuale di utenti che utilizzano il mezzo pubblico per recarsi nei luoghi di svago.

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

MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO



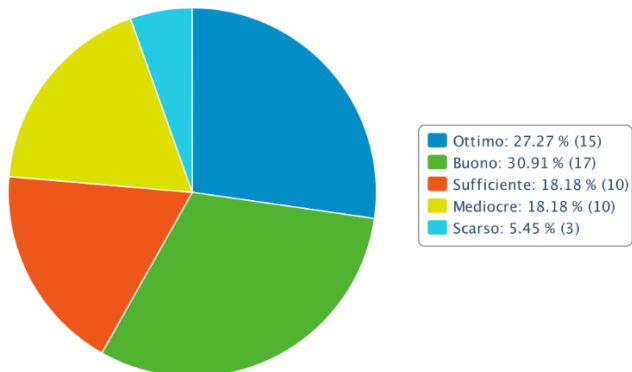
DOVE REPERISCI LE INFORMAZIONI SUGLI ORARI?



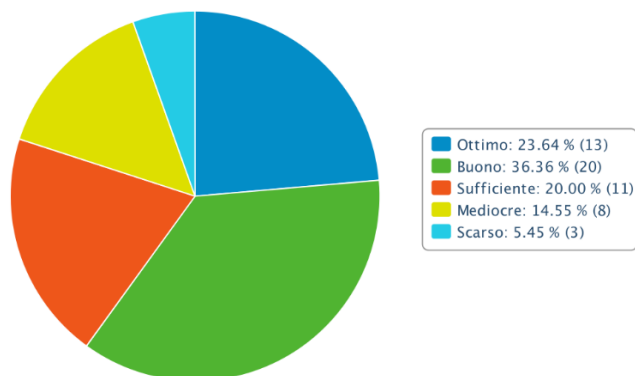
Valutazioni sulla rete e sui servizi offerti.

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.

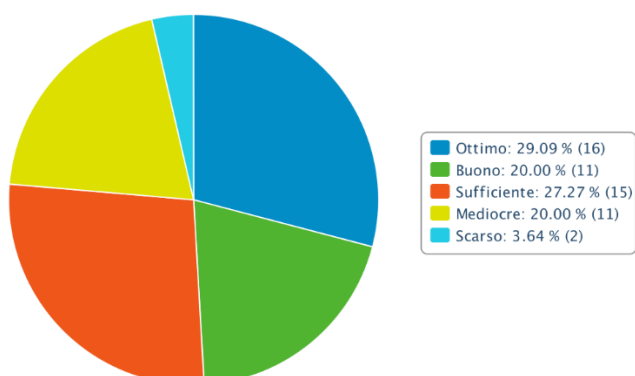
Puntualità del servizio



Regolarità del servizio



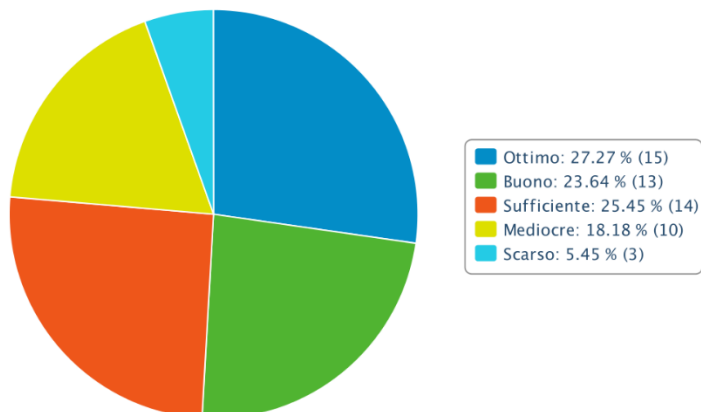
Frequenza delle corse



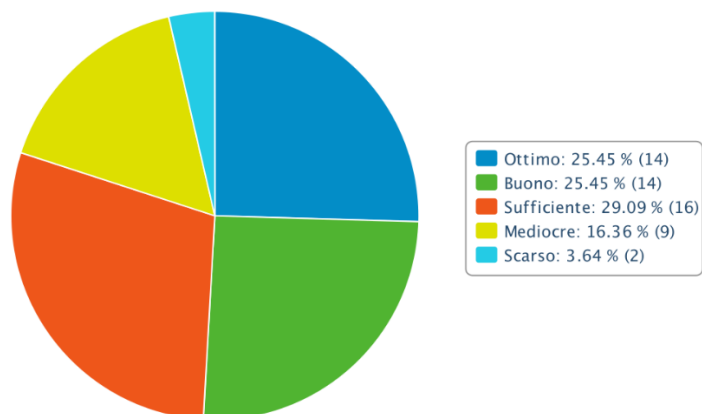
Valutazioni sulla rete e sui servizi offerti.

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.

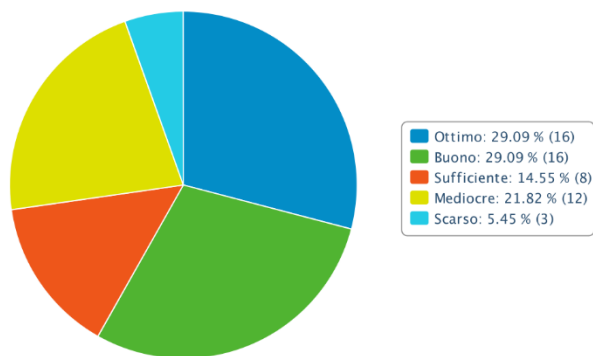
Gli utenti si esprimono positivamente quando vengono intervistati sulla qualità delle vetture messe a servizio del TPL.

I mezzi offrono una qualità alta del viaggio.

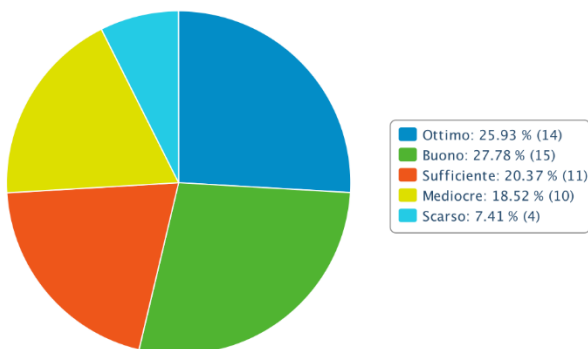
È stata apprezzata la pulizia dei mezzi grazie anche alla introduzione nel periodo della pandemia delle costanti sanificazioni effettuate a bordo dei mezzi, le quali hanno consentito a tutti i passeggeri di viaggiare in totale sicurezza e nel pieno rispetto delle normative Anti Covid-19.

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

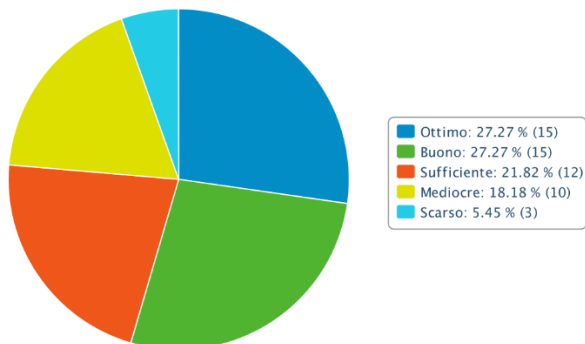
Climatizzazione



Comodità dei mezzi



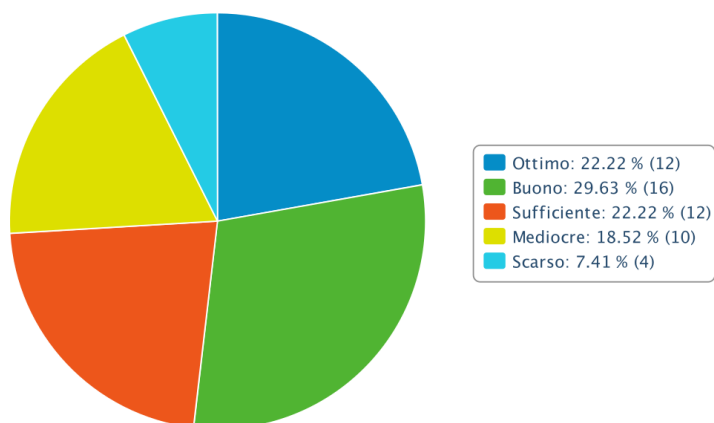
Pulizia



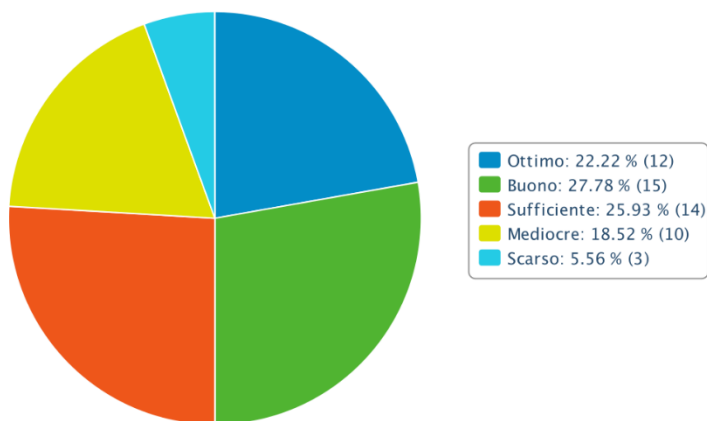
Valutazioni sul personale di guida.

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

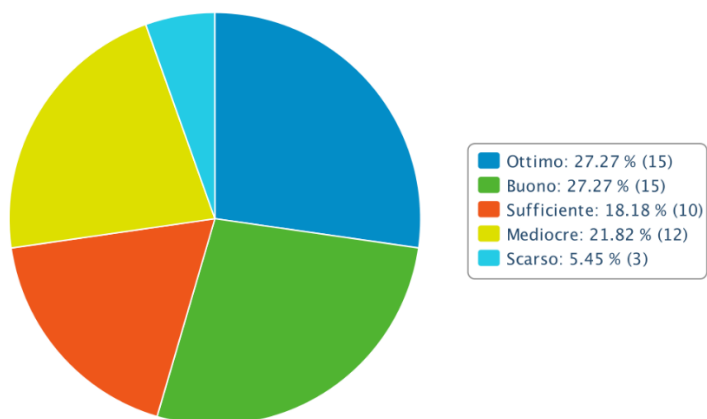


Informazioni all'utenza e capillarità delle rivendite.

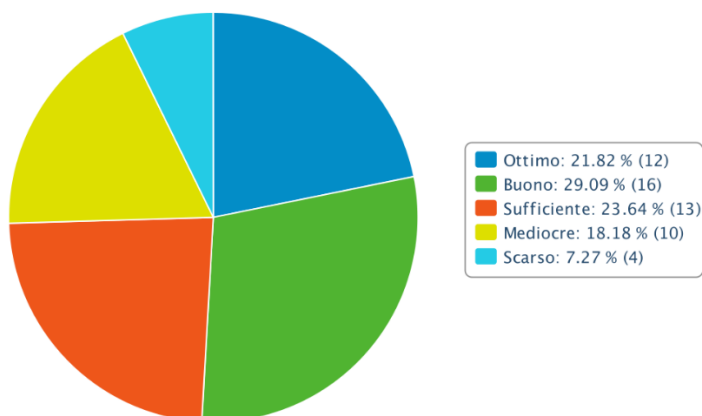
L'utente è tendenzialmente soddisfatto del sistema informativo; si informa sul sito aziendale dove reperisce notizie in tempo reale sul servizio e su eventuali possibili disagi.

Si ritiene generalmente soddisfatto della rete di vendite.

Informazioni tramite sito



Rivendite

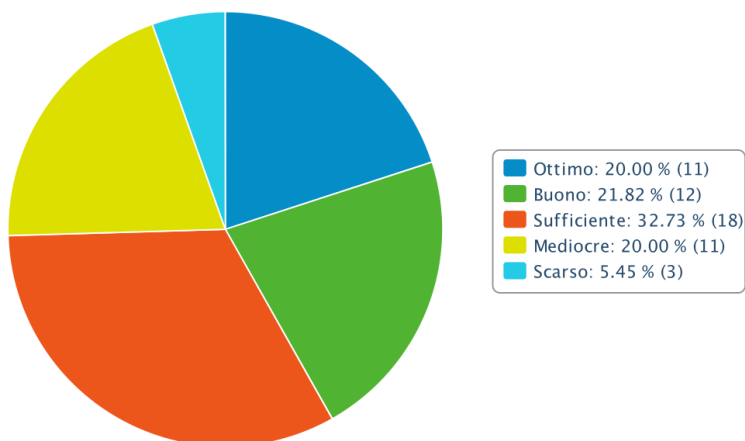


Valutazione sui controlli a bordo, sulla gestione dei reclami e delle comunicazioni.

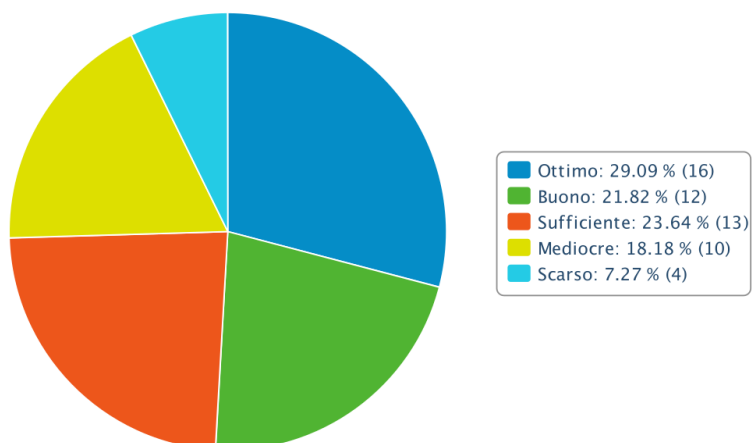
L'utente è sufficientemente soddisfatto del sistema dei controlli messi in campo. L'utente sa che un maggiore controllo migliora la qualità del passeggero.

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

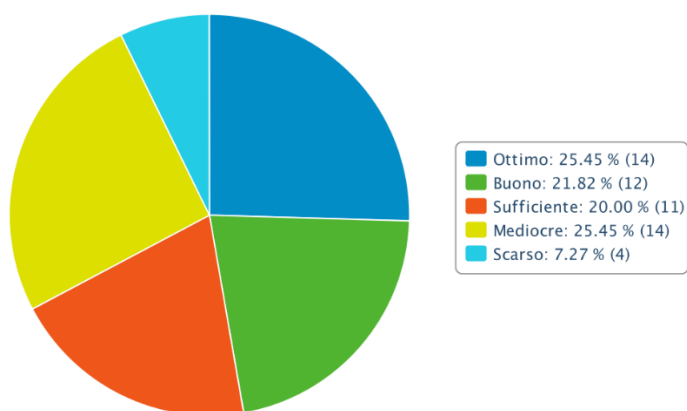


Valutazione del servizio offerto in fase pandemica.

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

