



# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PALESTRINA 2023

## QUESTIONARIO UTILIZZATO



## Indagine sulla qualità del servizio

SESSO

ETA'

PROFESSIONE

TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO

FREQUENZA DEL VIAGGIO

Giornaliero

Mensile

Settimanale

Altro

MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO

selezione multipla 3 max

Lavoro

Turismo

Parenti e amici

Scuola

Tempo libero

Università

Salute

DOVE REPERISCI LE INFORMAZIONI SUGLI ORARI?

selezione multipla 3 max

Sito internet

Telefono

Email

DOVE PREFERISCI ACQUISTARE I TITOLI DI VIAGGIO O GLI ABBONAMENTI?

Cartaceo (punto vendita)

Sito aziendale (online)

In sede



## Indagine sulla qualità del servizio

Ti preghiamo di dare una valutazione sul servizio considerando una scala da 1 a 5.

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Mediocre	Scarso
Puntualità del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regolarità del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frequenza delle corse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reperibilità dei titoli di viaggio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coincidenze con altri mezzi di trasporto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valutazione del servizio offerto durante la pandemia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### COMFORT DEL VIAGGIO

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Mediocre	Scarso
Climatizzazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comodità dei mezzi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pulizia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accessibilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## SICUREZZA DEL VIAGGIO

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Mediocre	Scarso
Guida dell'autista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza, professionalità e cortesia dell'autista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attenzione all'ambiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Controlli a bordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Mediocre	Scarso
Informazioni tramite sito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rivendite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempestività delle comunicazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestione dei reclami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valutazione dei nuovi sistemi di biglietteria elettronica introdotti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



Suggerimenti per migliorare ancor più il servizio.