



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

COMFORT DEL VIAGGIO

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

SICUREZZA DEL VIAGGIO

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

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE

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

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



Suggerimenti per migliorare ancor più il servizio.