

Risultati delle indagini di Customer Satisfaction

Periodo: luglio – dicembre 2021; gennaio – giugno 2022

Durante tutto il periodo sono stati sottoposti ai passeggeri trasportati i nostri questionari di gradimento del servizio e sono state raccolte le informazioni in maniera anonima utili per meglio comprendere la percezione del servizio reso. Ogni aspetto qualitativo è stato considerato; questo ha permesso di elaborare gli indicatori che abbiamo inserito nel Carta dei Servizi in riferimento ad ogni aspetto dell'attività. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

PERIODO: LUGLIO - DICEMBRE 2021

NAVE: ISOLA DI CAPRAIA

VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo della sicurezza	2%	3%	6%	30%	59%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	1%	0%	8%	31%	60%
Regolarità del servizio e puntualità	2%	1%	7%	33%	57%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	0%	2%	10%	37%	51%
Percezione del comfort del viaggio	1%	3%	8%	30%	58%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (BAR)	0%	3%	15%	25%	57%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	1%	2%	5%	32%	60%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	1%	2%	2%	36%	59%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	2%	0%	6%	25%	67%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	0%	1%	3%	24%	72%
Accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	0%	3%	12%	23%	62%
Procedure ed operazioni di imbarco (segnaletica portuale)	0%	2%	19%	22%	57%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	0%	3%	15%	24%	58%
Procedura ed operazioni di sbarco	1%	2%	17%	24%	56%
Percezione complessiva dell'integrazione modale	1%	2%	18%	22%	57%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	0%	3%	12%	36%	49%

PERIODO: GENNAIO - GIUGNO 2022

NAVE: ISOLA DI CAPRAIA

VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo della sicurezza	1%	2%	6%	30%	61%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	1%	0%	6%	31%	62%
Regolarità del servizio e puntualità	2%	0%	6%	34%	58%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	0%	2%	9%	37%	52%
Percezione del comfort del viaggio	1%	2%	9%	29%	59%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (BAR)	0%	2%	14%	26%	58%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	1%	2%	5%	32%	60%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	1%	0%	4%	35%	60%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	2%	1%	5%	24%	68%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	0%	1%	3%	25%	71%
Accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	0%	3%	9%	25%	63%
Procedure ed operazioni di imbarco (segnaletica portuale)	0%	2%	10%	30%	58%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	0%	3%	12%	26%	59%
Procedura ed operazioni di sbarco	1%	2%	11%	29%	57%
Percezione complessiva dell'integrazione modale	0%	2%	18%	22%	58%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	0%	3%	8%	36%	53%