

## Risultati delle indagini di Customer Satisfaction

**Periodo: gennaio – giugno 2023; luglio – dicembre 2023**

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: GENNAIO - GIUGNO 2023**

**NAVE: SANTA LUCIA**

VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo della sicurezza	1%	2%	5%	29%	63%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	1%	0%	5%	32%	62%
Regolarità del servizio e puntualità	1%	0%	7%	34%	58%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	0%	1%	10%	37%	52%
Percezione del comfort del viaggio	0%	1%	10%	30%	59%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (BAR)	0%	3%	13%	26%	58%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	1%	1%	4%	34%	60%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	1%	0%	3%	34%	62%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	1%	1%	6%	25%	67%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	0%	1%	3%	26%	70%
Accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	1%	2%	9%	25%	63%
Procedure ed operazioni di imbarco (segnaletica portuale)	0%	2%	8%	32%	58%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	0%	3%	13%	25%	59%
Procedura ed operazioni di sbarco	0%	1%	11%	31%	57%
Percezione complessiva dell'integrazione modale	1%	2%	16%	23%	58%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	1%	2%	7%	37%	53%

**PERIODO: LUGLIO - DICEMBRE 2022**

**NAVE: SANTA LUCIA**

VALUTAZIONE	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo della sicurezza	1%	2%	5%	29%	63%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	1%	0%	5%	30%	64%
Regolarità del servizio e puntualità	1%	0%	7%	30%	63%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	0%	1%	10%	40%	55%
Percezione del comfort del viaggio	0%	1%	10%	30%	59%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (BAR)	0%	3%	13%	26%	58%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	1%	1%	4%	34%	60%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	1%	0%	3%	34%	62%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	1%	1%	6%	25%	67%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	0%	1%	3%	22%	74%
Accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	1%	2%	9%	25%	63%
Procedure ed operazioni di imbarco (segnaletica portuale)	0%	2%	8%	30%	60%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	0%	3%	13%	25%	59%
Procedura ed operazioni di sbarco	0%	1%	11%	31%	57%
Percezione complessiva dell'integrazione modale	1%	2%	16%	20%	61%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	1%	2%	7%	37%	53%