



CUSTOMER SATISFACTION

E

STATISTICHE

2023



INDAGINE SULLA CUSTOMER EXPERIENCE

Liberty Lines S.p.A. ha condotto un'indagine campionaria con il duplice fine di conoscere le caratteristiche dei passeggeri e di rilevare la qualità dei servizi offerti come da normativa ISO 9001:2015 di cui la società ha ottenuto la ricertificazione nel mese di Ottobre 2023.

Per ottimizzare le modalità di rilevazione campionaria fini all'ottemperanza delle condizioni minime di qualità previste nell. 5 del contratto, la Società ha effettuato un monitoraggio analitico e scientifico dei feedback ricevuti grazie anche all'adozione del sistema XM di Qualtrics.

Qualtrics è un'importante piattaforma di Experience Management (XM) che si pone l'obiettivo di sviluppare una tecnologia in grado di colmare eventuali lacune nelle esperienze di viaggio dell'utenza e di ottimizzare la ricerca intorno alle esperienze dei clienti fini al miglioramento continuo del servizio offerto.

La Survey richiede una valutazione su scala da 0 a 10 dove 0 corrisponde a "per nulla soddisfatto" e 10 "estremamente soddisfatto" ed è strutturata in conformità a quanto richiesto dal succitato allegato 5.

Nello specifico, i fattori da valutati sono i seguenti:

- pulizia;
- comfort del viaggio e funzionalità;
- informazione all'utenza;
- sicurezza e percezione livello sicurezza;
- riconoscibilità e cortesia del personale di bordo.

I questionari di gradimento vengono inviati in near-time (cioè conclusa l'esperienza di viaggio) a tutti i passeggeri che hanno viaggiato con Liberty lines, ciò permette di analizzare e trattare le criticità in tempi brevi e valorizzare i punti di forza rilevati dall'utenza.

Di seguito, vengono riportate le risultanze di tali somministrazioni:



Analisi del gradimento

Media 2023 10,413 ⓘ

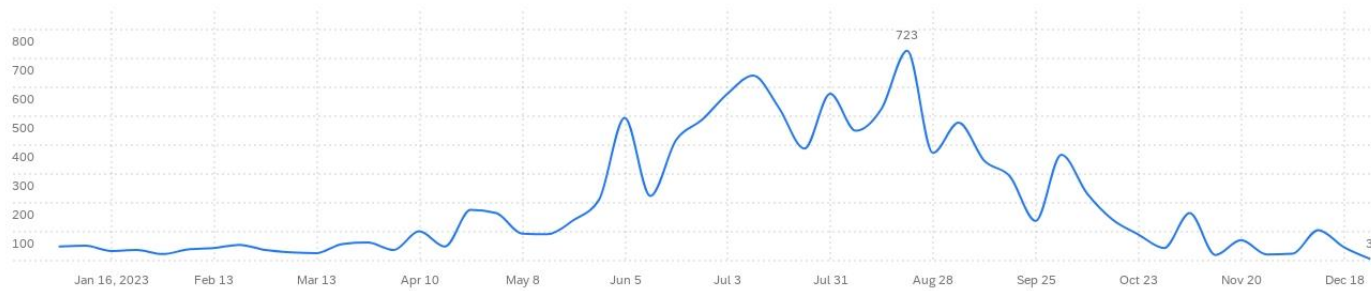


Survey iniziate 10,413 ⓘ

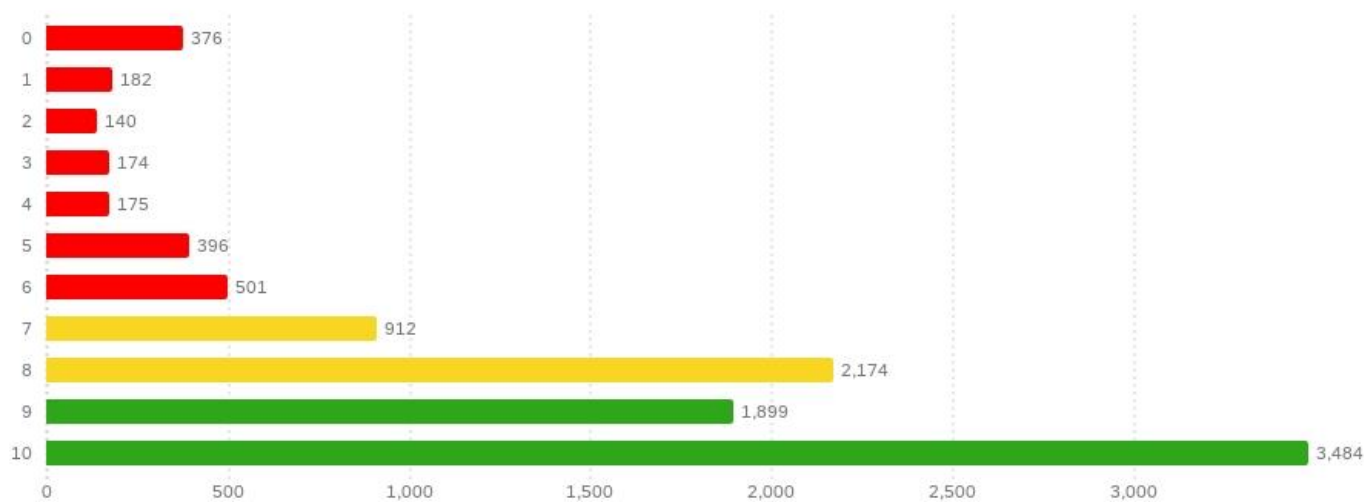
10,413

No change over previous week

Andamento del numero di risposte 10,413 ⓘ



Distribuzione gradimento 10,413



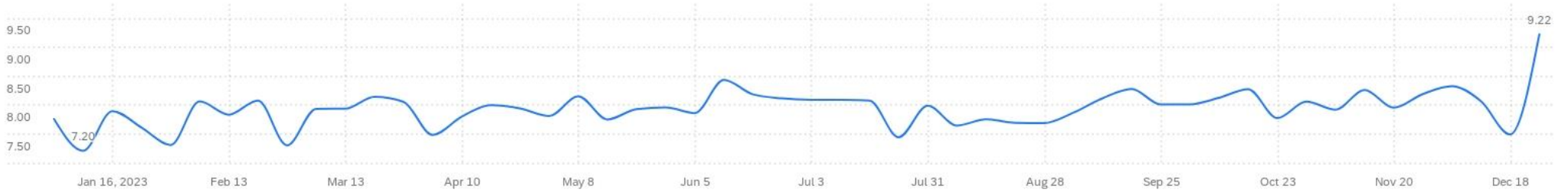
Score ICS (per Regione Sicilia)

Score ICS (0-10) 2023 **9,178**



Qualità dei servizi

Andamento ICS

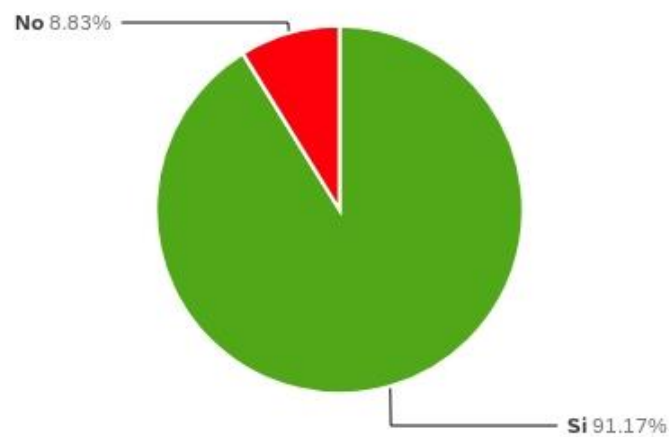


Score di dettaglio

(Score Pulizia)	(Score Informazione)	(Score Comfort)	(Score Sicurezza)	(Score Personale)
7.6	8.1	8.0	8.0	8.5

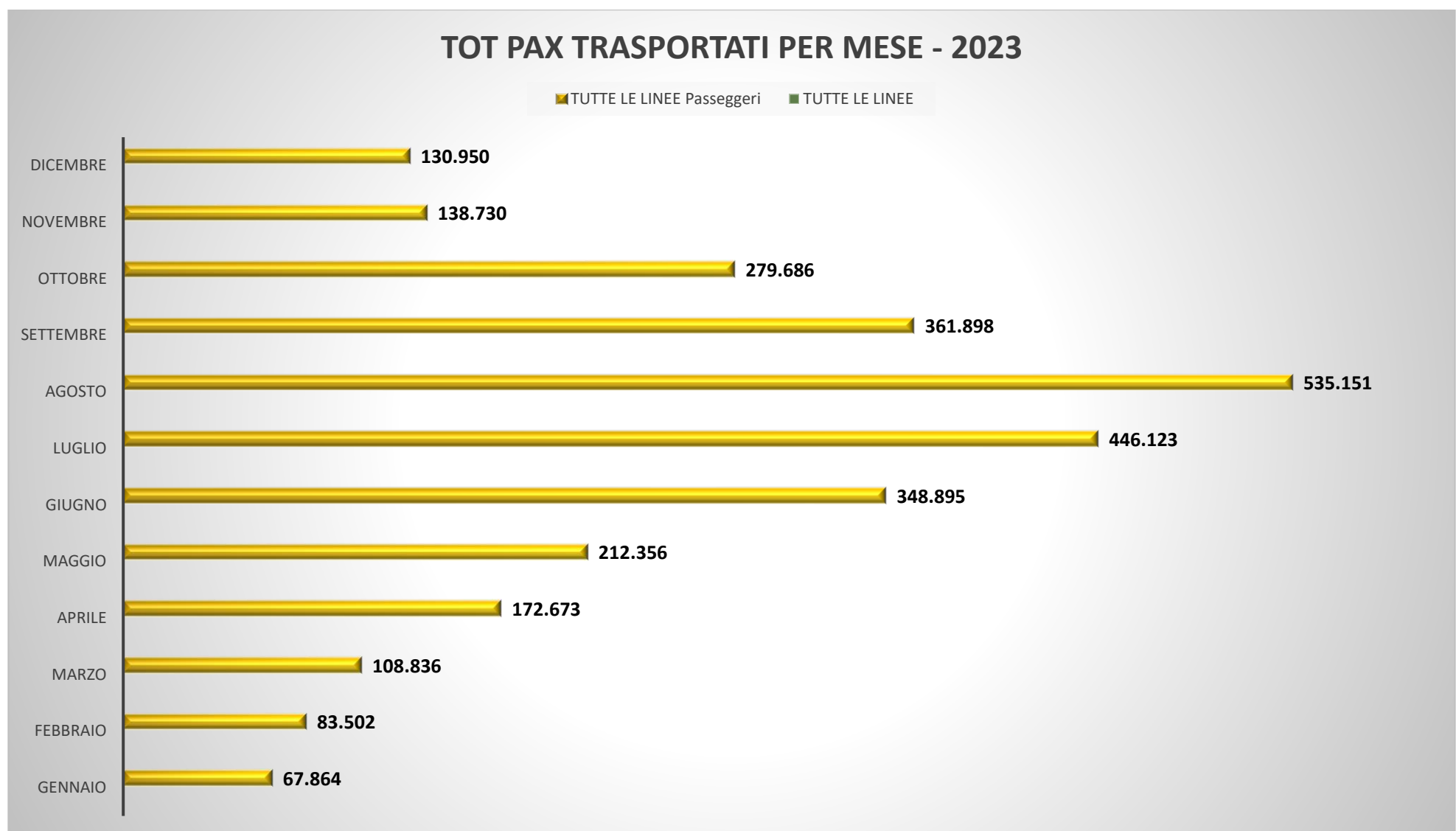
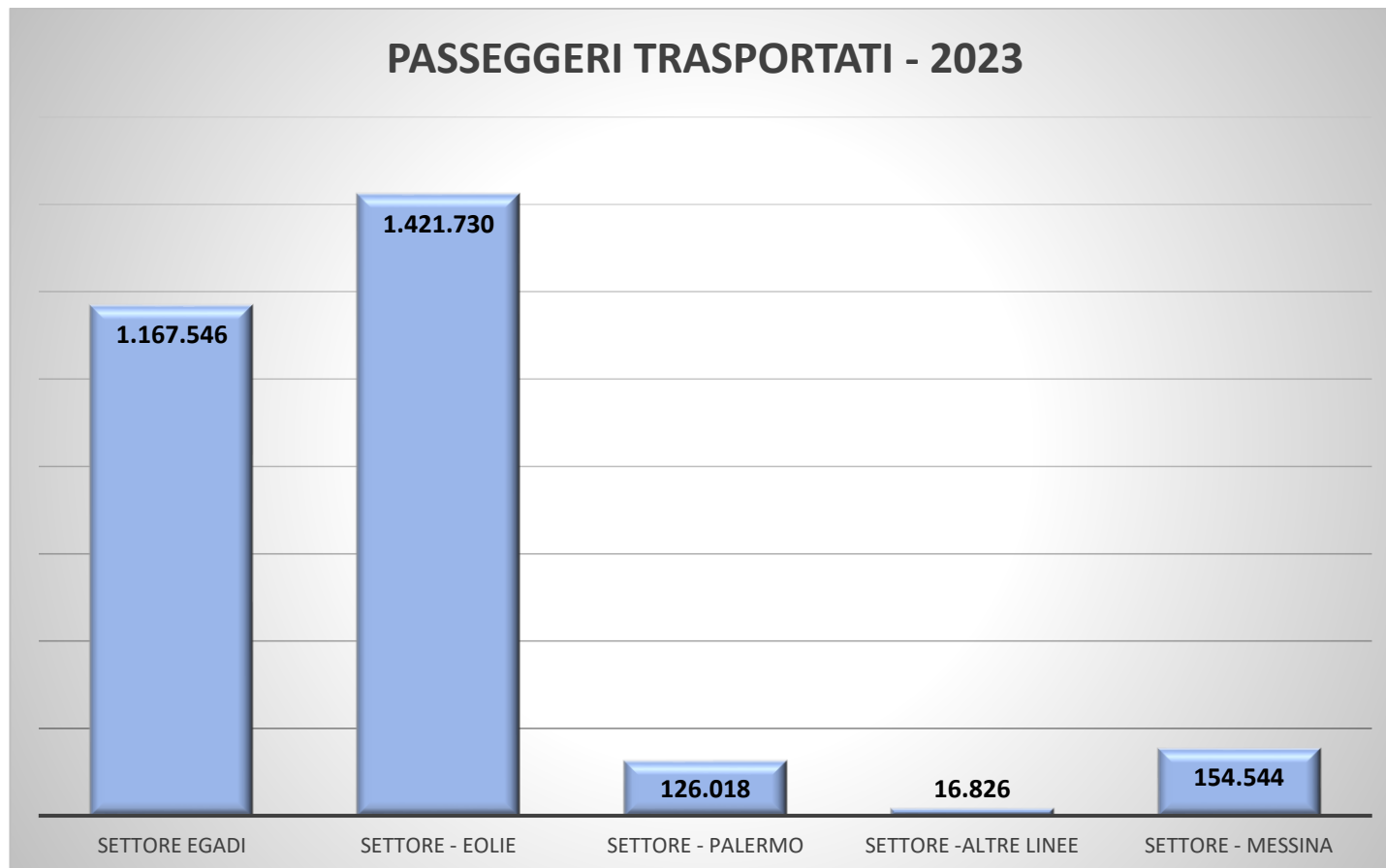
NPS light

Consigliaresti Liberty Lines? **9,153**

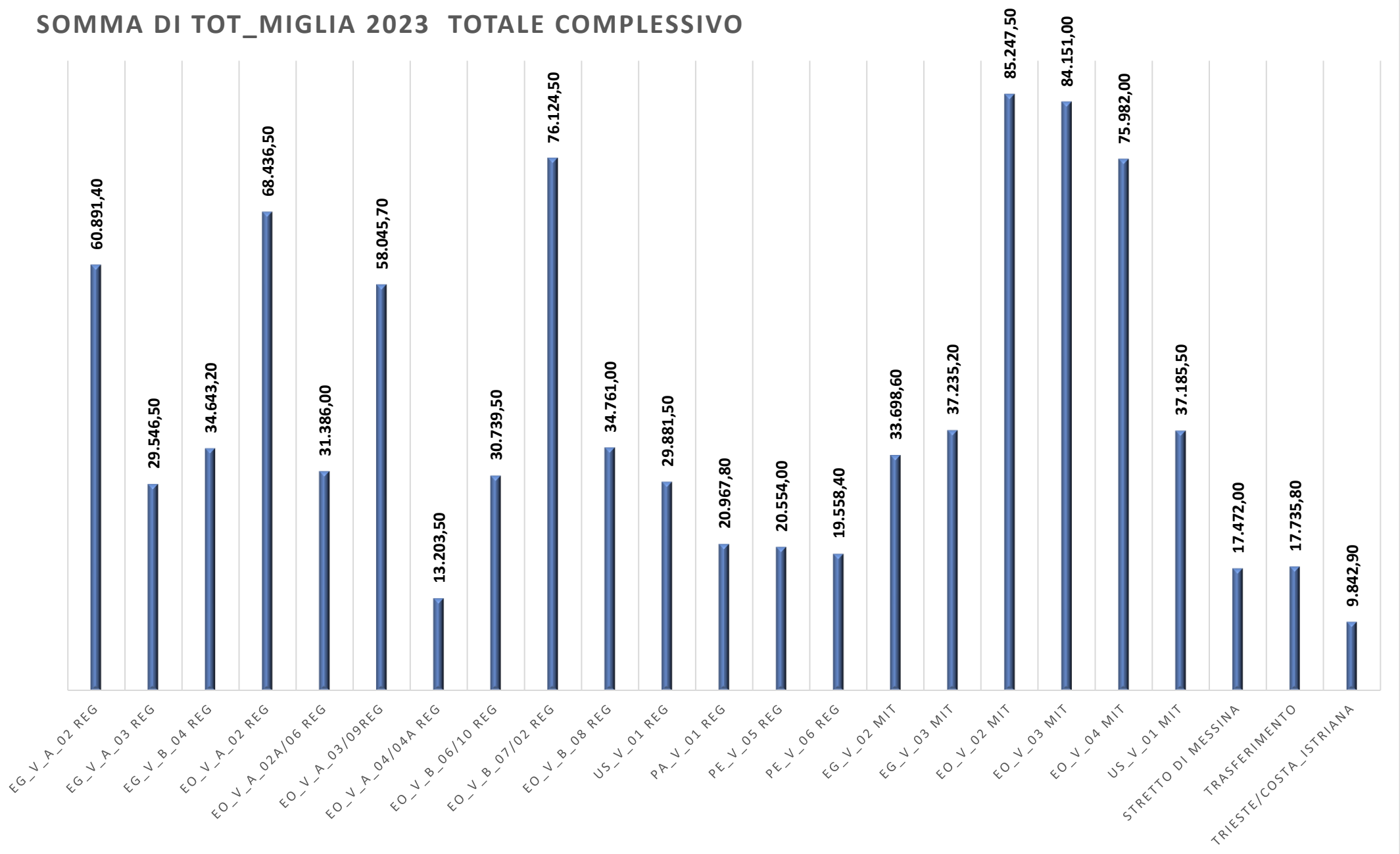


■ Si ■ No

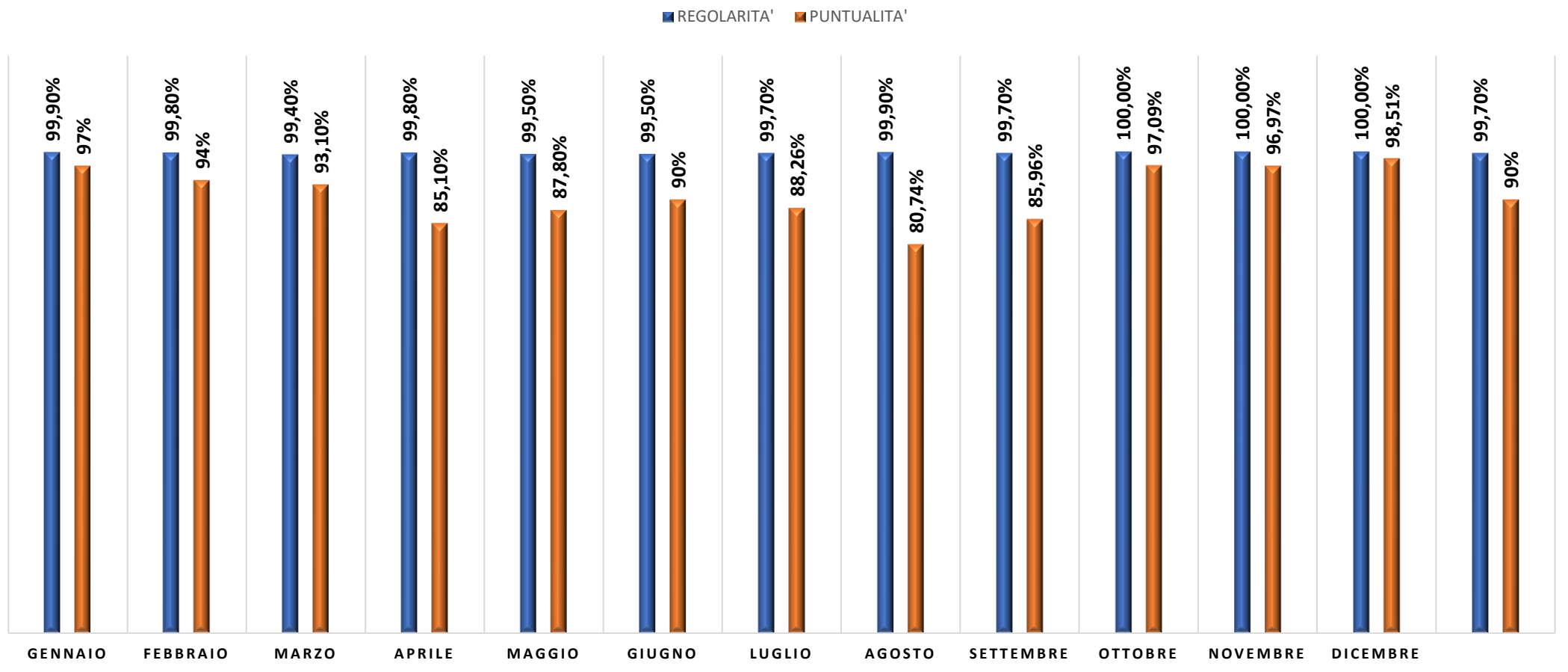
Il monitoraggio Aziendale comprende, inoltre, anche aspetti logistici quali:



SOMMA DI TOT_MIGLIA 2023 TOTALE COMPLESSIVO

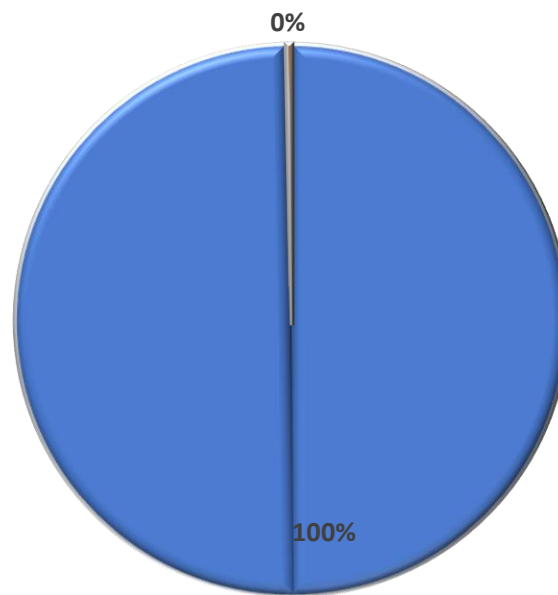


REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO PER MESE



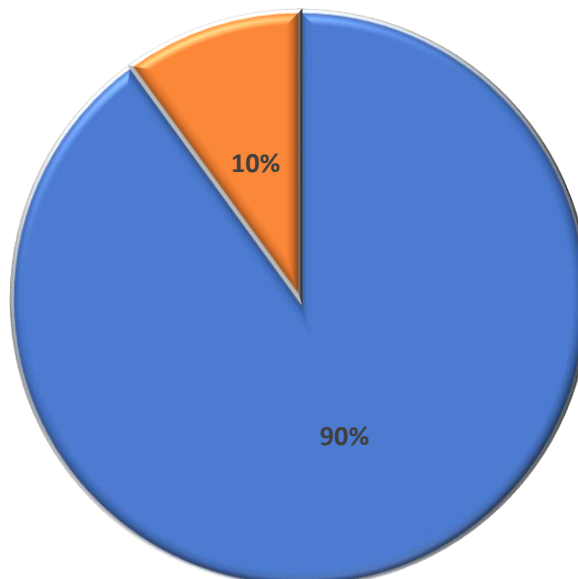
REGOLARITA' TOTALE 2023

■ % REGOLARITA' ■ % IRREGOLARITA'



PUNTUALITA' TOTALE 2023

■ % PUNTUALITA' ■ % RITARDO



SEGNALAZIONI E RECLAMI CON RIMBORSO EXTRA

