



Riesame del livello di qualità del servizio ai sensi della EN13816:2002

Milano, 24 febbraio 2023



Agenda

Il presente documento riporta il Servizio di Advisoring propedeutico alla certificazione UNI EN 13816 dei servizi di navigazione TPL, svolto da LeM-TTA per conto di Gestione Governativa Navigazione Laghi.

Il documento si articola nelle seguenti parti:

- Monitoraggio in sintesi
- Analisi dei gap e azioni correttive
- Trend quinquennale (2018-2022)
- Allegati
 - Qualità erogata in relazione alla situazione Covid 19
 - Qualità percepita in relazione alla situazione Covid 19
 - La normativa europea en 13816:2002
 - Presentazione dell'azienda
 - Contesto
 - Obiettivi e metodo
 - Qualità attesa - ics
 - Qualità progettata
 - Qualità erogata – imc e mdp
 - Qualità percepita – ics
 - Quadrant Analysys
 - Profilo della clientela
 - Monitoraggio ed analisi dei canali social network aziendali





Monitoraggio in sintesi

Monitoraggio 2022

Il monitoraggio 2022 della qualità erogata è stato condotto nel mese di settembre.

Sono state effettuate circa 250 osservazioni complessive, suddivise come riportate in tabella.

Osservazioni MC	Approdi	Corse	Punti vendita
Lago di Como	30	30	30
Lago di Garda	34	34	34
Lago Maggiore*	20	20	20

Nel periodo settembre-ottobre 2022 sono state condotte le interviste di soddisfazione della clientela, per un totale di 647 soggetti intervistati, così suddivisi:

	Interviste CS
Lago di Como	229
Lago di Garda	256
Lago Maggiore*	162

*Sul Lago Maggiore le osservazioni condotte sono in numerosità ridotta (rispetto agli altri laghi) in quanto non più erogati servizi rapidi (aliscafi e catamarani)



Qualità attesa

La qualità attesa, misurata attraverso interviste dirette alla clientela in merito alle aspettative riguardo al servizio, evidenzia un elevato standard richiesto da parte dei clienti. In ciascun lago e per ciascuna area di qualità, l'importanza dichiarata dai clienti supera il 96%, rilevando aspettative molto alte.

Area di qualità / Lago	Lago di Como	Lago di Garda	Lago Maggiore
Aspetti relazionali	97,38%	99,22%	98,15%
Accessibilità al servizio	96,94%	98,05%	100,00%
Informazioni sul servizio	98,69%	99,22%	99,38%
Comfort del servizio	97,82%	98,44%	99,38%
Affidabilità del servizio	97,82%	99,22%	98,77%
Sicurezza/impatto ambientale	97,82%	96,88%	99,38%
Sito web ed APP	100,00%	96,88%	100,00%

Le aree di qualità per le quali si riscontra una maggiore attesa sono:

- Informazioni (su internet, su APP, a terra e a bordo)
- Affidabilità (regolarità e puntualità)
- Sicurezza ed impatto ambientale



Qualità progettata

La qualità è progettata da parte di Gestione Governativa Navigazione Laghi in riferimento ai vincoli normativi, economici ed organizzativi del servizio.

I livelli di qualità obiettivo minimi per area di qualità rispecchiano i suddetti vincoli e sono riferiti alla percentuale minima di utenti che si intende soddisfare.

Area di qualità	Obiettivo minimo
Aspetti relazionali	80,00%
Accessibilità al servizio	86,25%
Informazioni sul servizio	92,50%
Comfort del servizio	80,00%
Affidabilità del servizio	99,85%
Sicurezza/impatto ambientale	86,67%
Sito web ed APP	95,00%

I livelli di qualità obiettivo minimi risultano inferiori alle attese della clientela (con eccezione degli standard per le aree «Affidabilità del servizio» e «Sito web ed APP»), producendo un GAP¹ (tra qualità attesa e progettata) sistematicamente negativo.

L'innalzamento dei valori obiettivo di qualità progettata produrrebbe tuttavia impatti economico-finanziari rilevanti, nonché richiederebbe l'azione su asset non nelle disponibilità della Gestione Governativa (ad esempio gli approdi).



Qualità erogata

La qualità erogata, misurata attraverso le indagini di cliente misterioso e misurazioni dirette della prestazione, riscontra elevati livelli di servizio offerti ai clienti su tutti e tre i laghi.

Area di qualità / Lago	Lago di Como	Lago di Garda	Lago Maggiore
Aspetti relazionali	100,00%	100,00%	100,00%
Accessibilità al servizio	99,17%	100,00%	100,00%
Informazioni sul servizio	98,45%	99,49%	99,79%
Comfort del servizio	98,79%	97,34%	100,00%
Affidabilità del servizio	99,69%	98,91%	99,93%
Sicurezza/impatto ambientale	99,80%	97,39%	98,80%
Sito web ed APP	100,00%	100,00%	100,00%

Gli elevati standard di qualità erogata sono evidenti su tutti i laghi. In particolare sono particolarmente positivi:

- a) Aspetti relazionali del personale
- b) Accessibilità al servizio
- c) Sito web



Qualità percepita

La qualità percepita, misurata attraverso interviste dirette alla clientela in merito al servizio, evidenzia una elevata soddisfazione. In ciascun lago e per ciascuna area di qualità, la soddisfazione dichiarata dai clienti supera il 97%.

Area di qualità / Lago	Lago di Como	Lago di Garda	Lago Maggiore
Aspetti relazionali	99,56%	100,00%	99,38%
Accessibilità al servizio	99,56%	99,61%	100,00%
Informazioni sul servizio	99,13%	99,61%	100,00%
Comfort del servizio	98,69%	99,22%	99,38%
Affidabilità del servizio	97,38%	98,83%	99,38%
Sicurezza/impatto ambientale	99,56%	98,44%	98,77%
Sito web ed APP	100,00%	100,00%	100,00%

Le aree di qualità per le quali si riscontra una maggiore soddisfazione sono:

- a) Aspetti relazionali
- b) Accessibilità al servizio
- c) Informazioni sul servizio
- d) Sito web ed APP





Analisi dei gap ed azioni correttive del servizio

Obiettivi della norma

Il ciclo della qualità permette in primis di connettere il punto di vista del cliente con il punto di vista del gestore del servizio ed in seconda analisi di misurare le differenze tra i diversi aspetti della qualità.



Lo scopo della Normativa EN13186:2002 è la riduzione dei GAP tra i diversi aspetti e punti di vista della qualità, pertanto risulta di estrema rilevanza il calcolo degli stessi e l'applicazione di eventuali misure correttive degli aspetti del servizio coinvolti.

Priorità dei gap

In relazione alla significatività dei GAP (tra qualità erogata e qualità progettata) riscontrabili e dei rischi ad essi associati è definita la seguente gerarchia per la priorità nella risoluzione delle eventuali problematiche riscontrate.

- Gap superiori al 20%: L'azione correttiva dovrà essere applicata entro un limite temporale di 6 mesi
- Gap superiori al 5%: l'azione correttiva dovrà essere applicata entro un limite temporale di 12 mesi
- Gap inferiori al 5%: non sono ritenuti significativi in virtù del potenziale errore statistico dovuto alla numerosità delle indagini effettuate. Tuttavia sarà in ogni caso necessario monitorare lo stato.





Lago di Como



Tabella dei gap per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2		
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	99,90%	-0,10%	99,60%	-0,30%	100,00%	0,40%	0,00%		
		2.2.1 Entrate/uscite		98,65%	85,00%	-13,65%	100,00%	15,00%	95,45%	-4,55%	3,19%		
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.1 Circolazione interna approdo		98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	97,30%	-2,70%	1,35%		
		2.2.2 Circolazione interna biglietteria		98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	95,45%	-4,55%	3,19%		
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		98,65%	100,00%	1,35%	96,67%	-3,33%	94,59%	-2,07%	4,05%		
		3.1 Informazioni generali		3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.1 Info su tragitto a bordo		100,00%	80,00%	-20,00%	68,40%	-11,60%	89,23%	10,77%	
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.1 Info su orario all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	97,10%	-2,90%	2,90%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.2 Info su tariffe su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	99,80%	-0,20%	99,80%	0,00%	97,01%	-2,78%	2,99%		
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità biglietteria		98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,35%		
		5.3.1 Disponibilità viaggiante		98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,35%		
		5.3.3 Competenze		5.3.3.1 Competenze personale biglietteria		98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	98,65%	-1,35%	
		5.3.4 Aspetto		5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria		98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.1 Pulizia approdo		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.2 Pulizia del mezzo		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.3 Pulizia punto vendita		100,00%	80,00%	-20,00%	97,78%	17,78%	100,00%	2,22%	
		6.5 Servizi aggiuntivi		6.5.1 Servizi igienici		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	80,00%	-20,00%	96,47%	16,47%	100,00%	3,53%	0,00%		

Tabella dei gap per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2		
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		97,44%	99,90%	2,46%	99,92%	0,02%	96,15%	-3,77%	1,28%		
		2.2.1 Entrate/uscite		97,44%	85,00%	-12,44%	100,00%	15,00%	94,44%	-5,56%	2,99%		
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna		2.2.2.1 Circolazione interna approdo		97,44%	80,00%	-17,44%	100,00%	20,00%	98,72%	-1,28%	
		2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria		97,44%	80,00%	-17,44%	100,00%	20,00%	94,44%	-5,56%	2,99%		
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		97,44%	100,00%	2,56%	96,67%	-3,33%	94,87%	-1,79%	2,56%		
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		97,44%	95,00%	-2,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%		
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		97,44%	80,00%	-17,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%		
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo		97,44%	80,00%	-17,44%	91,20%	11,20%	95,95%	4,75%	1,49%		
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		97,44%	95,00%	-2,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%
		3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%		
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.1 Info su orario all'approdo		97,44%	95,00%	-2,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%
		3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%		
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		97,44%	95,00%	-2,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%				
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		97,44%	99,80%	2,36%	99,39%	-0,41%	98,57%	-0,82%	-1,14%		
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria		98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,28%		
		5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante		98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,28%		
		5.3.3 Competenze		5.3.3.1 Competenze personale biglietteria		98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,28%
		5.3.4 Aspetto		5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria		98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	98,72%	-1,28%	0,00%
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante		98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	98,72%	-1,28%	0,00%				
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.1 Pulizia approdo		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%
		6.4.3.2 Pulizia del mezzo		96,15%	80,00%	-16,15%	90,84%	10,84%	88,46%	-2,38%	7,69%		
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		96,15%	80,00%	-16,15%	97,78%	17,78%	100,00%	2,22%	-3,85%			
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	76,92%	-23,08%	19,23%		
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		96,15%	100,00%	3,85%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		96,15%	100,00%	3,85%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
		8.1.4 Vibrazioni		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
		8.1.6 Cattivi odori		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		

Tabella dei gap per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		96,10%	99,90%	3,80%	99,65%	-0,25%	93,24%	-6,41%	2,86%	
		2.2.1 Entrate/uscite		94,81%	85,00%	-9,81%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-5,19%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	94,81%	80,00%	-14,81%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,19%	
		2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	94,81%	80,00%	-14,81%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,19%	
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		94,81%	100,00%	5,19%	96,67%	-3,33%	100,00%	3,33%	-5,19%	
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	98,55%	-1,45%	0,15%	
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	98,55%	-1,45%	0,15%	
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	98,59%	-1,41%	0,11%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo		98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	96,97%	-3,03%	1,73%
			3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	98,55%	-1,45%	0,15%
	3.2.6.2 Info su tariffe su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		96,10%	99,80%	3,70%	99,79%	-0,01%	98,61%	-1,18%	-2,51%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	96,10%	80,00%	-16,10%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,90%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	96,10%	80,00%	-16,10%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,90%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	96,10%	80,00%	-16,10%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,90%	
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	96,10%	80,00%	-16,10%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,90%	
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	96,10%	80,00%	-16,10%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,90%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
	6.4.3.2 Pulizia del mezzo		98,70%	80,00%	-18,70%	97,74%	17,74%	98,67%	0,93%	0,03%		
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		98,70%	80,00%	-18,70%	97,78%	17,78%	100,00%	2,22%	-1,30%		
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		98,70%	100,00%	1,30%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		98,70%	100,00%	1,30%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
		8.1.4 Vibrazioni		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
		8.1.6 Cattivi odori		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	

GAP e azioni correttive

Il GAP1 (qualità progettata-qualità attesa) è fortemente influenzato dai vincoli economico-finanziari ed organizzativi. La riduzione comporterebbe impatti rilevanti e l'azione su asset non nelle disponibilità della Gestione Governativa (ad esempio gli approdi).

Il GAP2 è significativo, per il servizio battello, in merito alle *informazioni su tragitto a bordo*. Si raccomanda di garantire sempre la comunicazione dello scalo successivo.

Per il servizio rapido e il traghetto, il GAP2 non presenta valori significativi.

In merito ai GAP3 e GAP4, è fondamentale porre l'attenzione sulla comunicazione alla clientela: in particolare risulta necessario trasmettere con trasparenza gli obiettivi di qualità prefissati e i risultati raggiunti.



An aerial photograph of Lake Garda, a large lake in the northern part of Italy. The lake is dark blue and elongated, surrounded by lush green mountains and valleys. The terrain is rugged with many small streams and valleys. The text 'Lago di Garda' is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago di Garda

Tabella dei gap per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2		
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		98,88%	99,90%	1,02%	99,51%	-0,39%	100,00%	0,49%	-1,12%		
		2.2.1 Entrate/uscite		96,63%	85,00%	-11,63%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	-3,37%		
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna		2.2.2.1 Circolazione interna approdo		96,63%	80,00%	-16,63%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,37%
		2.2.2 Circolazione interna		2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria		96,63%	80,00%	-16,63%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,37%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		96,63%	100,00%	3,37%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-3,37%		
		3.1 Informazioni generali		3.1.3 Su fonti d'informazione		98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,12%		
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.1 Info su tragitto a bordo		98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	97,75%	-2,25%	1,12%
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.1 Info su orario all'approdo		98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	98,86%	-1,14%	0,01%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.2 Info su tariffe su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		98,88%	99,80%	0,92%	99,89%	0,09%	97,75%	-2,14%	1,12%		
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria		98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%		
		5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante		98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%		
		5.3.3 Competenze		5.3.3.1 Competenze personale biglietteria		98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
		5.3.4 Aspetto		5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria		98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		97,75%	80,00%	-17,75%	91,62%	11,62%	100,00%	8,38%	-2,25%		
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.1 Pulizia approdo		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.2 Pulizia del mezzo		100,00%	80,00%	-20,00%	82,32%	2,32%	96,31%	13,99%	3,69%
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.3 Pulizia punto vendita		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	80,00%	-20,00%	86,23%	6,23%	96,47%	10,24%	3,53%		
		7.3 Gestione delle emergenze		7.3.1 Strutture e piani		97,75%	100,00%	2,25%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-2,25%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		97,75%	80,00%	-17,75%	100,00%	20,00%	87,95%	-12,05%	9,80%		
		8.1.4 Vibrazioni		97,75%	80,00%	-17,75%	100,00%	20,00%	87,95%	-12,05%	9,80%		
		8.1.6 Cattivi odori		97,75%	80,00%	-17,75%	100,00%	20,00%	97,65%	-2,35%	0,11%		
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		97,75%	80,00%	-17,75%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-2,25%		

Tabella dei gap per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	99,90%	-0,10%	96,85%	-3,05%	100,00%	3,15%	0,00%
		2.2.1 Entrate/uscite		98,97%	85,00%	-13,97%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		98,97%	100,00%	1,03%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
			3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	98,97%	80,00%	-18,97%	86,75%	6,75%	97,94%	11,19%	1,03%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	99,80%	-0,20%	98,56%	-1,24%	100,00%	1,44%	0,00%
			5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		5.3.1 Disponibilità	5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		6.4.1 Ambiente		94,85%	80,00%	-14,85%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,15%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		94,85%	100,00%	5,15%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-5,15%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		94,85%	100,00%	5,15%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-5,15%
		8.1.2 Rumore		94,85%	80,00%	-14,85%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,15%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.4 Vibrazioni		94,85%	80,00%	-14,85%	52,98%	-27,02%	100,00%	47,02%	-5,15%
		8.1.6 Cattivi odori		94,85%	80,00%	-14,85%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,15%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		94,85%	80,00%	-14,85%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,15%

Tabella dei gap per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	99,90%	-0,10%	99,03%	-0,87%	100,00%	0,97%	0,00%	
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	85,00%	-15,00%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	3.2.6.2 Info su tariffe su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	99,80%	-0,20%	99,62%	-0,18%	100,00%	0,38%	0,00%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente	6.4.3.1 Pulizia approdo	98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%	
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%	
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	98,57%	-1,43%	1,43%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	91,43%	-8,57%	8,57%	
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	91,43%	-8,57%	8,57%	
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	98,48%	-1,52%	1,52%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	98,57%	-1,43%	1,43%	



GAP e azioni correttive

Il GAP1 (qualità progettata-qualità attesa) è fortemente influenzato dai vincoli economico-finanziari ed organizzativi. La riduzione comporterebbe impatti rilevanti e l'azione su asset non nelle disponibilità della Gestione Governativa (ad esempio gli approdi).

Il GAP2 è significativo per il servizio rapido in merito a *vibrazioni*, fattore intrinseco alla tipologia di imbarcazione utilizzata. In merito ai GAP3 e GAP4, è fondamentale porre l'attenzione sulla comunicazione alla clientela: in particolare risulta necessario trasmettere con trasparenza gli obiettivi di qualità prefissati e i risultati raggiunti.

In relazione ai GAP osservati, non risultano azioni correttive urgenti e/o prioritarie.



A satellite-style aerial photograph of the Lago Maggiore region. The lake is a large, dark blue body of water with several smaller inlets and bays, surrounded by dense green forested mountains. The terrain is rugged and mountainous. The text 'Lago Maggiore' is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago Maggiore



Tabella dei gap per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	99,90%	-0,10%	100,00%	0,10%	100,00%	0,00%	0,00%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	85,00%	-15,00%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	0,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%	95,00%	-5,00%	98,20%	3,20%	100,00%	1,80%	0,00%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali		3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	99,80%	-0,20%	99,95%	0,15%	100,00%	0,05%	0,00%
			5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	98,91%	-1,09%	0,00%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	98,91%	-1,09%	0,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,09%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,09%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,09%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	98,85%	-1,15%	1,15%
			6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	97,22%	-2,78%	2,78%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	98,84%	-1,16%	1,16%
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	80,00%	-20,00%	85,59%	5,59%	98,84%	13,25%	1,16%
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%



Tabella dei gap per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		97,14%	99,90%	2,76%	100,00%	0,10%	95,45%	-4,55%	1,69%	
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	85,00%	-15,00%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,57%	95,00%	-3,57%	98,20%	3,20%	98,51%	0,31%	0,06%	
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,57%	95,00%	-3,57%	100,00%	5,00%	98,51%	-1,49%	0,06%	
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		98,57%	95,00%	-3,57%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo		98,57%	95,00%	-3,57%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
			3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		98,57%	95,00%	-3,57%	100,00%	5,00%	98,51%	-1,49%	0,06%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		97,14%	99,80%	2,66%	99,76%	-0,04%	100,00%	0,24%	-2,86%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	98,57%	-1,43%	-1,43%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	98,57%	-1,43%	-1,43%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	98,57%	-1,43%	-1,43%	
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	97,14%	-2,86%	0,00%	
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	97,14%	-2,86%	0,00%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	98,53%	-1,47%	0,04%	
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%	
	6.4.3.2 Pulizia del mezzo		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%		
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%		
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		98,57%	100,00%	1,43%	100,00%	0,00%	97,14%	-2,86%	1,43%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		98,57%	100,00%	1,43%	100,00%	0,00%	84,31%	-15,69%	14,26%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	98,55%	-1,45%	0,02%	
		8.1.4 Vibrazioni		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	98,55%	-1,45%	0,02%	
		8.1.6 Cattivi odori		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	95,38%	-4,62%	3,19%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	97,14%	-2,86%	1,43%	

GAP e azioni correttive

Il GAP1 (qualità progettata-qualità attesa) è fortemente influenzato dai vincoli economico-finanziari ed organizzativi. La riduzione comporterebbe impatti rilevanti e l'azione su asset non nelle disponibilità della Gestione Governativa (ad esempio gli approdi).

Non risultano GAP2 negativi significativi.

In merito ai GAP3 e GAP4, è fondamentale porre l'attenzione sulla comunicazione alla clientela: in particolare risulta necessario trasmettere con trasparenza gli obiettivi di qualità prefissati e i risultati raggiunti.

In relazione ai GAP osservati, non risultano azioni correttive urgenti e/o prioritarie.





Trend quinquennale (2018-2022)



Lago di Como



Andamento indicatori per il servizio battello

Indicatore	Qualità Erogata 2018	Qualità Erogata 2019	Qualità Erogata 2020	Qualità Erogata 2021	Qualità Erogata 2022	Δ2022-2018	Qualità Percepita 2018	Qualità Percepita 2019	Qualità Percepita 2020	Qualità Percepita 2021	Qualità Percepita 2022	Δ2022-2018
1.3.2 Frequenza	99,59%	99,20%	100,00%	99,15%	99,60%	0,01%	98,39%	97,33%	96,55%	92,86%	100,00%	1,61%
2.2.1 Entrate/uscite	93,96%	97,78%	100,00%	100,00%	100,00%	6,04%	100,00%	96,43%	98,18%	96,30%	95,45%	-4,55%
2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,68%	98,75%	98,46%	98,57%	97,30%	-1,39%
2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	96,67%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	96,43%	98,18%	96,30%	95,45%	-4,55%
2.3.2 Acquisto fuori rete	98,30%	96,67%	100,00%	100,00%	96,67%	-1,63%	100,00%	96,34%	96,92%	98,57%	94,59%	-5,41%
3.1.3 Su fonti d'informazione	91,10%	98,79%	100,00%	100,00%	100,00%	8,90%	98,63%	97,50%	93,55%	100,00%	100,00%	1,37%
3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,63%	97,50%	93,55%	100,00%	100,00%	1,37%
3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	100,00%	99,74%	99,34%	100,00%	68,40%	-31,60%	97,06%	100,00%	93,44%	92,31%	89,23%	-7,83%
3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,01%	97,06%	95,00%	100,00%	100,00%	2,99%
3.2.4.3 Info tragitto su internet			100,00%	100,00%	100,00%				95,68%	93,43%	95,87%	
3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%	98,89%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,89%	96,10%	83,61%	100,00%	97,10%	1,21%
3.2.5.2 Info su orario su internet			100,00%	100,00%	100,00%				96,77%	94,89%	96,59%	
3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,63%	97,50%	93,55%	100,00%	100,00%	1,37%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet			100,00%	100,00%	100,00%				94,89%	95,52%	96,53%	
4.2.1 Regolarità	99,86%	99,80%	100,00%	99,40%	99,80%	-0,06%	100,00%	97,33%	94,83%	98,44%	97,01%	-2,99%
5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	91,70%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	8,30%	100,00%	98,78%	96,92%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	98,78%	96,92%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,68%	100,00%	96,92%	100,00%	98,65%	-0,04%
5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	90,00%	86,67%	96,30%	100,00%	100,00%	10,00%	100,00%	98,78%	98,46%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	98,78%	98,46%	100,00%	100,00%	0,00%
6.4.1 Ambiente	70,88%	53,85%	100,00%	100,00%	100,00%	29,12%	98,55%	97,56%	96,77%	100,00%	100,00%	1,45%
6.4.3.1 Pulizia approdo	99,20%	97,50%	99,07%	100,00%	100,00%	0,80%	100,00%	100,00%	95,38%	100,00%	100,00%	0,00%
6.4.3.2 Pulizia del mezzo	83,42%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	16,58%	100,00%	99,38%	98,37%	100,00%	100,00%	0,00%
6.4.3.3 Pulizia punto vendita	98,10%	96,08%	100,00%	97,87%	97,78%	-0,32%	100,00%	100,00%	93,85%	100,00%	100,00%	0,00%
6.5.1 Servizi igienici	88,65%	51,89%	100,00%	100,00%	100,00%	11,35%	100,00%	100,00%	98,44%	100,00%	100,00%	0,00%
7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	93,75%	100,00%	96,77%	100,00%	100,00%	6,25%
7.3.1 Strutture e piani	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	96,43%	96,00%	100,00%	100,00%	0,00%
8.1.2 Rumore	64,84%	90,74%	100,00%	100,00%	100,00%	35,16%	95,65%	91,46%	90,32%	100,00%	100,00%	4,35%
8.1.4 Vibrazioni	48,08%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	51,92%	95,65%	91,46%	90,32%	100,00%	100,00%	4,35%
8.1.6 Cattivi odori	52,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	47,25%	96,61%	100,00%	98,21%	100,00%	100,00%	3,39%
8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	79,95%	97,78%	100,00%	100,00%	96,47%	16,52%	93,75%	100,00%	96,77%	100,00%	100,00%	6,25%

Andamento indicatori per il servizio rapido

Indicatore	Qualità Erogata 2018	Qualità Erogata 2019	Qualità Erogata 2020	Qualità Erogata 2021	Qualità Erogata 2022	Δ2022-2018	Qualità Percepita 2018	Qualità Percepita 2019	Qualità Percepita 2020	Qualità Percepita 2021	Qualità Percepita 2022	Δ2022-2018
1.3.2 Frequenza	99,87%	99,30%	100,00%	93,17%	99,92%	0,05%	93,51%	98,63%	93,22%	97,14%	96,15%	2,65%
2.2.1 Entrate/uscite	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	92,86%	100,00%	95,92%	100,00%	94,44%	1,59%
2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	93,83%	100,00%	98,46%	100,00%	98,72%	4,89%
2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	96,67%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	92,86%	100,00%	95,92%	100,00%	94,44%	1,59%
2.3.2 Acquisto fuori rete	98,30%	96,67%	100,00%	100,00%	96,67%	-1,63%	91,36%	95,89%	95,38%	100,00%	94,87%	3,51%
3.1.3 Su fonti d'informazione	91,10%	98,79%	100,00%	100,00%	100,00%	8,90%	94,81%	98,57%	96,88%	100,00%	100,00%	5,19%
3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	94,81%	98,57%	96,88%	100,00%	100,00%	5,19%
3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,20%	-8,80%	92,65%	98,57%	91,38%	95,52%	95,95%	3,30%
3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,95%	96,97%	96,55%	100,00%	100,00%	4,05%
3.2.4.3 Info tragitto su internet			100,00%	100,00%	100,00%				95,68%	93,43%	95,87%	
3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%	98,89%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	92,41%	92,75%	83,87%	98,51%	100,00%	7,59%
3.2.5.2 Info su orario su internet			100,00%	100,00%	100,00%				96,77%	94,89%	96,59%	
3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	94,81%	98,57%	96,88%	100,00%	100,00%	5,19%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet			100,00%	100,00%	100,00%				94,89%	95,52%	96,53%	
4.2.1 Regolarità	99,93%	99,70%	100,00%	93,63%	99,39%	-0,54%	91,55%	97,22%	94,74%	100,00%	98,57%	7,02%
5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	91,70%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	8,30%	100,00%	100,00%	98,46%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	98,46%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,77%	100,00%	98,46%	100,00%	100,00%	1,23%
5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	90,00%	86,67%	96,30%	100,00%	100,00%	10,00%	100,00%	100,00%	98,46%	100,00%	98,72%	-1,28%
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	98,46%	100,00%	98,72%	-1,28%
6.4.1 Ambiente	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,63%	93,15%	93,75%	100,00%	100,00%	1,37%
6.4.3.1 Pulizia approdo	99,20%	97,50%	99,07%	100,00%	100,00%	0,80%	98,77%	98,63%	96,92%	100,00%	100,00%	1,23%
6.4.3.2 Pulizia del mezzo	97,95%	89,45%	100,00%	100,00%	90,84%	-7,11%	99,07%	95,47%	96,86%	92,86%	88,46%	-10,61%
6.4.3.3 Pulizia punto vendita	98,10%	96,08%	100,00%	97,87%	97,78%	-0,32%	100,00%	100,00%	96,92%	100,00%	100,00%	0,00%
6.5.1 Servizi igienici	84,85%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	15,15%	100,00%	94,52%	95,38%	85,71%	76,92%	-23,08%
7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	94,37%	95,90%	95,38%	100,00%	100,00%	5,63%
7.3.1 Strutture e piani	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,16%	98,28%	96,23%	100,00%	100,00%	4,84%
8.1.2 Rumore	59,69%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	40,31%	91,78%	90,28%	90,63%	100,00%	100,00%	8,22%
8.1.4 Vibrazioni	59,69%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	40,31%	91,78%	90,28%	90,63%	100,00%	100,00%	8,22%
8.1.6 Cattivi odori	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,53%	98,18%	94,74%	100,00%	100,00%	1,47%
8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	94,37%	95,90%	95,38%	100,00%	100,00%	5,63%

Riesame del livello di qualità del servizio ai sensi della EN13816:2002



Andamento indicatori per il servizio traghetto

Indicatori	Qualità Erogata 2018	Qualità Erogata 2019	Qualità Erogata 2020	Qualità Erogata 2021	Qualità Erogata 2022	Δ2022-2018	Qualità Percepita 2018	Qualità Percepita 2019	Qualità Percepita 2020	Qualità Percepita 2021	Qualità Percepita 2022	Δ2022-2018
1.3.2 Frequenza	99,79%	99,60%	100,00%	99,67%	99,65%	-0,14%	93,15%	93,44%	89,55%	96,83%	93,24%	0,09%
2.2.1 Entrate/uscite	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	92,86%	97,62%	89,66%	97,83%	100,00%	7,14%
2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,63%	93,44%	94,52%	100,00%	100,00%	1,37%
2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	96,67%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	92,86%	97,62%	89,66%	97,83%	100,00%	7,14%
2.3.2 Acquisto fuori rete	98,30%	96,67%	100,00%	100,00%	96,67%	-1,63%	98,63%	95,16%	94,52%	100,00%	100,00%	1,37%
3.1.3 Su fonti d'informazione	91,10%	98,79%	100,00%	100,00%	100,00%	8,90%	98,55%	98,39%	89,04%	100,00%	98,55%	0,00%
3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,55%	98,39%	89,04%	100,00%	98,55%	0,00%
3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,41%	92,98%	87,32%	100,00%	98,59%	0,18%
3.2.4.3 Info tragitto su internet			100,00%	100,00%	100,00%				95,68%	93,43%	95,87%	
3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%	98,89%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	93,75%	86,44%	87,32%	100,00%	96,97%	3,22%
3.2.5.2 Info su orario su internet			100,00%	100,00%	100,00%				96,77%	94,89%	96,59%	
3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,55%	98,39%	89,04%	100,00%	98,55%	0,00%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet			100,00%	100,00%	100,00%				94,89%	95,52%	96,53%	
4.2.1 Regolarità	99,97%	100,00%	100,00%	99,44%	99,79%	-0,18%	98,44%	93,22%	91,04%	100,00%	98,61%	0,17%
5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	91,70%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	8,30%	98,61%	100,00%	93,15%	100,00%	100,00%	1,39%
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,61%	100,00%	93,15%	100,00%	100,00%	1,39%
5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	93,55%	91,78%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	90,00%	86,67%	96,30%	100,00%	100,00%	10,00%	100,00%	100,00%	93,15%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	93,15%	100,00%	100,00%	0,00%
6.4.1 Ambiente	100,00%	100,00%	100,00%	89,71%	100,00%	0,00%	96,55%	95,65%	94,03%	100,00%	100,00%	3,45%
6.4.3.1 Pulizia approdo	99,20%	97,50%	99,07%	100,00%	100,00%	0,80%	100,00%	98,39%	93,15%	100,00%	100,00%	0,00%
6.4.3.2 Pulizia del mezzo	91,63%	100,00%	100,00%	100,00%	97,74%	6,11%	100,00%	100,00%	93,20%	100,00%	98,67%	-1,33%
6.4.3.3 Pulizia punto vendita	98,10%	96,08%	100,00%	97,87%	97,78%	-0,32%	98,63%	100,00%	94,44%	100,00%	100,00%	1,37%
6.5.1 Servizi igienici	91,63%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	8,37%	100,00%	100,00%	92,86%	100,00%	100,00%	0,00%
7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	98,20%	91,04%	100,00%	100,00%	0,00%
7.3.1 Strutture e piani	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,45%	97,62%	89,13%	100,00%	100,00%	4,55%
8.1.2 Rumore	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,67%	96,30%	92,54%	100,00%	100,00%	3,33%
8.1.4 Vibrazioni	91,63%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	8,37%	96,67%	96,30%	92,54%	100,00%	100,00%	3,33%
8.1.6 Cattivi odori	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	93,33%	94,74%	86,27%	100,00%	100,00%	6,67%
8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	100,00%	76,41%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	98,20%	91,04%	100,00%	100,00%	0,00%

An aerial photograph of Lake Garda, a large lake in northern Italy, surrounded by lush green mountains. The lake is dark blue and elongated, with several smaller lakes and reservoirs visible in the surrounding terrain. The text 'Lago di Garda' is overlaid in white in the upper right corner.

Lago di Garda

Andamento indicatori per il servizio battello

Indicatore	Qualità Erogata 2018	Qualità Erogata 2019	Qualità Erogata 2020	Qualità Erogata 2021	Qualità Erogata 2022	Δ2022-2018	Qualità Percepita 2018	Qualità Percepita 2019	Qualità Percepita 2020	Qualità Percepita 2021	Qualità Percepita 2022	Δ2022-2018	
1.3.2 Frequenza	98,51%	98,08%	98,67%	99,82%	99,51%	1,00%	95,89%	100,00%	96,20%	100,00%	100,00%	4,11%	
2.2.1 Entrate/uscite	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,61%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,39%	
2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,27%	
2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,61%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,39%	
2.3.2 Acquisto fuori rete	100,00%	98,33%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,47%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2,53%	
3.1.3 Su fonti d'informazione	100,00%	99,38%	100,00%	99,40%	100,00%	0,00%	96,15%	100,00%	97,50%	100,00%	100,00%	3,85%	
3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,15%	100,00%	97,50%	100,00%	100,00%	3,85%	
3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	100,00%	68,03%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,73%	98,99%	98,59%	98,55%	100,00%	1,27%	
3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,47%	99,00%	100,00%	98,55%	97,75%	0,28%	
3.2.4.3 Info tragitto su internet			100,00%	100,00%	100,00%				95,68%	93,43%	95,87%		
3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,47%	97,98%	98,53%	98,55%	98,86%	1,40%	
3.2.5.2 Info su orario su internet			100,00%	100,00%	100,00%				96,77%	94,89%	96,59%		
3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,15%	100,00%	97,50%	100,00%	100,00%	3,85%	
3.2.6.2 Info su tariffe su internet			100,00%	100,00%	100,00%				94,89%	95,52%	96,53%		
4.2.1 Regolarità	99,75%	99,53%	99,26%	99,90%	99,89%	0,14%	97,44%	100,00%	100,00%	97,10%	97,75%	0,32%	
5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	97,00%	100,00%	95,24%	100,00%	100,00%	3,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,27%	
5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
6.4.1 Ambiente	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,62%	-8,38%	100,00%	100,00%	100,00%	98,57%	100,00%	0,00%
6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%	100,00%	98,81%	98,39%	100,00%	0,00%	100,00%	99,01%	100,00%	97,14%	100,00%	0,00%	
6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	82,32%	-17,68%	100,00%	99,01%	100,00%	95,71%	96,31%	-3,69%	
6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	97,78%	100,00%	96,77%	100,00%	0,00%	100,00%	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	
6.5.1 Servizi igienici	100,00%	100,00%	100,00%	73,72%	86,23%	-13,77%	100,00%	99,01%	100,00%	97,14%	96,47%	-3,53%	
7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	97,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	3,00%	96,70%	93,75%	100,00%	97,14%	100,00%	3,30%	
7.3.1 Strutture e piani	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,40%	95,05%	100,00%	95,71%	100,00%	2,60%	
8.1.2 Rumore	100,00%	73,32%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,47%	100,00%	97,59%	88,41%	87,95%	-9,52%	
8.1.4 Vibrazioni	100,00%	65,03%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,47%	100,00%	97,59%	88,41%	87,95%	-9,52%	
8.1.6 Cattivi odori	100,00%	99,64%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,14%	97,65%	-2,35%	
8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,70%	93,75%	100,00%	97,14%	100,00%	3,30%	



Andamento indicatori per il servizio rapido

Indicatori	Qualità Erogata 2018	Qualità Erogata 2019	Qualità Erogata 2021	Qualità Erogata 2022	Δ2022-2018	Qualità Percepita 2018	Qualità Percepita 2019	Qualità Percepita 2021	Qualità Percepita 2022	Δ2022-2018
1.3.2 Frequenza	99,76%	97,32%	99,79%	96,85%	-2,91%	94,06%	98,75%	98,65%	100,00%	5,94%
2.2.1 Entrate/uscite	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,94%	96,20%	93,24%	100,00%	3,06%
2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,17%	96,25%	100,00%	100,00%	2,83%
2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,94%	96,20%	93,24%	100,00%	3,06%
2.3.2 Acquisto fuori rete	100,00%	98,33%	100,00%	100,00%	0,00%	97,17%	97,53%	100,00%	100,00%	2,83%
3.1.3 Su fonti d'informazione	100,00%	99,38%	99,40%	100,00%	0,00%	93,20%	96,25%	100,00%	100,00%	6,80%
3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	93,20%	96,25%	100,00%	100,00%	6,80%
3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	85,87%	71,32%	100,00%	86,75%	0,88%	91,51%	96,15%	98,55%	97,94%	6,43%
3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	93,40%	97,44%	100,00%	100,00%	6,60%
3.2.4.3 Info tragitto su internet			100,00%	100,00%				93,43%	95,87%	
3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	91,26%	97,47%	100,00%	100,00%	8,74%
3.2.5.2 Info su orario su internet			100,00%	100,00%				94,89%	96,59%	
3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	93,20%	96,25%	100,00%	100,00%	6,80%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet			100,00%	100,00%				95,52%	96,53%	
4.2.1 Regolarità	100,00%	99,12%	99,90%	98,56%	-1,44%	97,14%	98,77%	100,00%	100,00%	2,86%
5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	97,00%	100,00%	100,00%	100,00%	3,00%	99,05%	97,53%	100,00%	100,00%	0,95%
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	99,05%	97,53%	100,00%	100,00%	0,95%
5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	99,06%	98,77%	100,00%	100,00%	0,94%
5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	99,06%	97,53%	100,00%	100,00%	0,94%
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	99,06%	97,53%	100,00%	100,00%	0,94%
6.4.1 Ambiente	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,11%	97,53%	100,00%	100,00%	1,89%
6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%	100,00%	98,39%	100,00%	0,00%	99,06%	96,30%	98,65%	100,00%	0,94%
6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,58%	96,27%	98,41%	100,00%	1,42%
6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	97,78%	96,77%	100,00%	0,00%	98,95%	95,06%	98,65%	100,00%	1,05%
6.5.1 Servizi igienici	100,00%	100,00%	94,99%	100,00%	0,00%	98,11%	96,30%	98,57%	100,00%	1,89%
7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	97,00%	100,00%	100,00%	100,00%	3,00%	100,00%	94,37%	100,00%	100,00%	0,00%
7.3.1 Strutture e piani	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,03%	95,06%	100,00%	100,00%	2,97%
8.1.2 Rumore	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,28%	97,50%	98,61%	100,00%	4,72%
8.1.4 Vibrazioni	94,18%	100,00%	100,00%	52,98%	-41,20%	95,28%	97,50%	98,61%	100,00%	4,72%
8.1.6 Cattivi odori	100,00%	78,03%	100,00%	100,00%	0,00%	97,17%	97,53%	100,00%	100,00%	2,83%
8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	94,37%	100,00%	100,00%	0,00%



Andamento indicatori per il servizio traghetto

Indicatore	Qualità Erogata 2018	Qualità Erogata 2019	Qualità Erogata 2020	Qualità Erogata 2021	Qualità Erogata 2022	Δ2022-2018	Qualità Percepita 2018	Qualità Percepita 2019	Qualità Percepita 2020	Qualità Percepita 2021	Qualità Percepita 2022	Δ2022-2018
1.3.2 Frequenza	98,10%	97,42%	98,03%	99,23%	99,03%	0,93%	96,81%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	3,19%
2.2.1 Entrate/uscite	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,77%	100,00%	98,57%	100,00%	100,00%	3,23%
2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,94%	100,00%	98,57%	100,00%	100,00%	2,06%
2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,94%	100,00%	98,57%	100,00%	100,00%	2,06%
2.3.2 Acquisto fuori rete	100,00%	98,33%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,94%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	2,06%
3.1.3 Su fonti d'informazione	100,00%	99,38%	100,00%	99,40%	100,00%	0,00%	94,68%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	5,32%
3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	94,68%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	5,32%
3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	93,81%	98,46%	95,77%	100,00%	100,00%	6,19%
3.2.4.3 Info tragitto su internet			100,00%	100,00%	100,00%				95,68%	93,43%	95,87%	
3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	94,79%	98,51%	92,65%	98,57%	100,00%	5,21%
3.2.5.2 Info su orario su internet			100,00%	100,00%	100,00%				96,77%	94,89%	96,59%	
3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	94,68%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	5,32%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet			100,00%	100,00%	100,00%				94,89%	95,52%	96,53%	
4.2.1 Regolarità	99,58%	99,76%	99,07%	99,62%	99,62%	0,04%	100,00%	100,00%	98,57%	98,57%	100,00%	0,00%
5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	97,00%	100,00%	95,24%	100,00%	100,00%	3,00%	95,79%	100,00%	98,59%	100,00%	100,00%	4,21%
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,79%	100,00%	98,59%	100,00%	100,00%	4,21%
5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,88%	100,00%	98,59%	100,00%	100,00%	4,12%
5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,91%	100,00%	98,59%	100,00%	100,00%	3,09%
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,91%	100,00%	98,59%	100,00%	100,00%	3,09%
6.4.1 Ambiente	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,94%	98,59%	98,59%	100,00%	100,00%	2,06%
6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%	100,00%	98,81%	98,39%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,61%	100,00%	0,00%
6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	97,78%	100,00%	96,77%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,61%	100,00%	0,00%
6.5.1 Servizi igienici	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	97,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	3,00%	94,44%	100,00%	100,00%	98,61%	98,57%	4,13%
7.3.1 Strutture e piani	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,88%	97,18%	97,14%	98,59%	100,00%	3,13%
8.1.2 Rumore	100,00%	77,89%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,91%	100,00%	100,00%	97,22%	91,43%	-5,48%
8.1.4 Vibrazioni	100,00%	71,84%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,91%	100,00%	100,00%	97,22%	91,43%	-5,48%
8.1.6 Cattivi odori	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,94%	98,59%	100,00%	98,59%	98,48%	0,55%
8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	94,44%	100,00%	100,00%	98,61%	98,57%	4,13%

Riesame del livello di qualità del servizio ai sensi della EN13816:2002



A satellite-style aerial photograph of Lago Maggiore, showing the lake's complex, irregular shape and its surrounding mountainous terrain. The water is a dark blue, contrasting with the green and brownish slopes of the mountains. The text 'Lago Maggiore' is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago Maggiore



Andamento indicatori per il servizio battello

Indicatore	Qualità Erogata 2018	Qualità Erogata 2019	Qualità Erogata 2020	Qualità Erogata 2021	Qualità Erogata 2022	Δ2022-2018	Qualità Percepita 2018	Qualità Percepita 2019	Qualità Percepita 2020	Qualità Percepita 2021	Qualità Percepita 2022	Δ2022-2018
1.3.2 Frequenza	99,26%	99,24%	99,97%	99,93%	100,00%	0,74%	100,00%	98,94%	88,46%	100,00%	100,00%	0,00%
2.2.1 Entrate/uscite	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	84,06%	98,95%	100,00%	98,65%	100,00%	15,94%
2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	100,00%	95,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,81%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,19%
2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	84,06%	98,95%	100,00%	98,65%	100,00%	15,94%
2.3.2 Acquisto fuori rete	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	97,65%	100,00%	97,50%	100,00%	100,00%	2,35%
3.1.3 Su fonti d'informazione	99,20%	98,75%	100,00%	100,00%	98,20%	-1,00%	100,00%	100,00%	98,75%	100,00%	100,00%	0,00%
3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	98,75%	100,00%	100,00%	0,00%
3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	100,00%	100,00%	99,44%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	98,97%	98,75%	100,00%	100,00%	0,00%
3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
3.2.4.3 Info tragitto su internet				100,00%	100,00%				95,68%	93,43%	95,87%	
3.2.5.1 Info su orario all'approdo	98,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,10%	95,45%	97,96%	97,50%	100,00%	100,00%	4,55%
3.2.5.2 Info su orario su internet				100,00%	100,00%				96,77%	94,89%	96,59%	
3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	96,60%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	3,40%	100,00%	100,00%	98,75%	100,00%	100,00%	0,00%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet				100,00%	100,00%				94,89%	95,52%	96,53%	
4.2.1 Regolarità	99,98%	99,24%	99,98%	99,97%	99,95%	-0,03%	100,00%	98,95%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	93,10%	100,00%	95,00%	100,00%	100,00%	6,90%	98,77%	99,00%	98,75%	100,00%	98,91%	0,15%
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,77%	99,00%	98,75%	100,00%	98,91%	0,15%
5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	93,10%	96,67%	95,00%	100,00%	100,00%	6,90%	100,00%	99,00%	97,50%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%	100,00%	95,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
6.4.1 Ambiente	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	90,91%	95,00%	97,44%	100,00%	98,85%	7,94%
6.4.3.1 Pulizia approdo	98,30%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,70%	98,82%	100,00%	100,00%	95,35%	100,00%	1,18%
6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	91,91%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	8,09%
6.4.3.3 Pulizia punto vendita	96,60%	100,00%	100,00%	97,50%	100,00%	3,40%	100,00%	100,00%	100,00%	97,67%	100,00%	0,00%
6.5.1 Servizi igienici	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	88,75%	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	11,25%
7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	98,60%	97,00%	98,75%	100,00%	100,00%	1,40%
7.3.1 Strutture e piani	100,00%	100,00%	99,44%	100,00%	100,00%	0,00%	87,23%	97,83%	98,53%	93,94%	97,22%	9,99%
8.1.2 Rumore	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	89,74%	95,00%	97,44%	100,00%	98,84%	9,09%
8.1.4 Vibrazioni	91,63%	100,00%	80,40%	100,00%	85,59%	-6,04%	89,74%	95,00%	97,44%	100,00%	98,84%	9,09%
8.1.6 Cattivi odori	100,00%	100,00%	86,54%	100,00%	100,00%	0,00%	93,24%	99,00%	97,30%	100,00%	100,00%	6,76%
8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	100,00%	89,99%	99,44%	100,00%	100,00%	0,00%	98,59%	97,00%	98,75%	100,00%	100,00%	1,41%

Andamento indicatori per il servizio traghetto

Indicatore	Qualità Erogata 2018	Qualità Erogata 2019	Qualità Erogata 2020	Qualità Erogata 2021	Qualità Erogata 2022	Δ2022-2018	Qualità Percepita 2018	Qualità Percepita 2019	Qualità Percepita 2020	Qualità Percepita 2021	Qualità Percepita 2022	Δ2022-2018
1.3.2 Frequenza	99,69%	99,58%	99,91%	99,97%	100,00%	0,31%	96,26%	100,00%	97,10%	98,55%	95,45%	-0,81%
2.2.1 Entrate/uscite	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	89,13%	97,53%	93,55%	98,48%	100,00%	10,87%
2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	100,00%	95,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,92%	98,86%	94,12%	100,00%	100,00%	4,08%
2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	89,13%	97,53%	93,55%	98,48%	100,00%	10,87%
2.3.2 Acquisto fuori rete	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	95,37%	98,86%	95,83%	100,00%	100,00%	4,63%
3.1.3 Su fonti d'informazione	99,20%	98,75%	100,00%	100,00%	98,20%	-1,00%	94,17%	100,00%	98,44%	100,00%	98,51%	4,33%
3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	94,17%	100,00%	98,44%	100,00%	98,51%	4,33%
3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	89,69%	100,00%	98,21%	100,00%	100,00%	10,31%
3.2.4.3 Info tragitto su internet			100,00%	100,00%	100,00%				95,68%	93,43%	95,87%	
3.2.5.1 Info su orario all'approdo	98,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,10%	87,23%	100,00%	98,44%	100,00%	100,00%	12,77%
3.2.5.2 Info su orario su internet			100,00%	100,00%	100,00%				96,77%	94,89%	96,59%	
3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	96,60%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	3,40%	94,17%	100,00%	98,44%	100,00%	98,51%	4,33%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet			100,00%	100,00%	100,00%				94,89%	95,52%	96,53%	
4.2.1 Regolarità	99,95%	99,58%	99,95%	99,98%	99,76%	-0,19%	100,00%	100,00%	98,55%	100,00%	100,00%	0,00%
5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	93,10%	100,00%	95,00%	100,00%	100,00%	6,90%	96,30%	98,86%	100,00%	100,00%	98,57%	2,28%
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	96,30%	98,86%	100,00%	100,00%	98,57%	2,28%
5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	93,10%	96,67%	95,00%	100,00%	100,00%	6,90%	97,22%	97,73%	100,00%	100,00%	98,57%	1,35%
5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%	100,00%	95,00%	100,00%	100,00%	0,00%	99,07%	100,00%	100,00%	100,00%	97,14%	-1,93%
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	99,07%	100,00%	100,00%	100,00%	97,14%	-1,93%
6.4.1 Ambiente	73,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	26,14%	83,87%	97,59%	97,18%	95,71%	98,53%	14,66%
6.4.3.1 Pulizia approdo	98,30%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	1,70%	99,07%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,93%
6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	93,45%	98,85%	100,00%	99,28%	100,00%	6,55%
6.4.3.3 Pulizia punto vendita	96,60%	100,00%	100,00%	97,50%	100,00%	3,40%	99,07%	100,00%	98,61%	100,00%	100,00%	0,93%
6.5.1 Servizi igienici	89,90%	100,00%	90,56%	100,00%	100,00%	10,10%	96,00%	98,86%	100,00%	100,00%	100,00%	4,00%
7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	90,14%	96,40%	98,59%	97,18%	97,14%	7,00%
7.3.1 Strutture e piani	90,27%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	9,73%	79,49%	95,65%	98,15%	96,43%	84,31%	4,83%
8.1.2 Rumore	81,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	18,24%	85,26%	92,59%	95,77%	90,00%	98,55%	13,29%
8.1.4 Vibrazioni	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	85,26%	92,59%	95,77%	90,00%	98,55%	13,29%
8.1.6 Cattivi odori	100,00%	89,49%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	91,30%	98,78%	100,00%	94,92%	95,38%	4,08%
8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	90,27%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	9,73%	90,14%	96,40%	98,59%	97,18%	97,14%	7,00%

Riesame del livello di qualità del servizio ai sensi della EN13816:2002





Allegati

Qualità erogata in relazione alla
situazione Covid 19

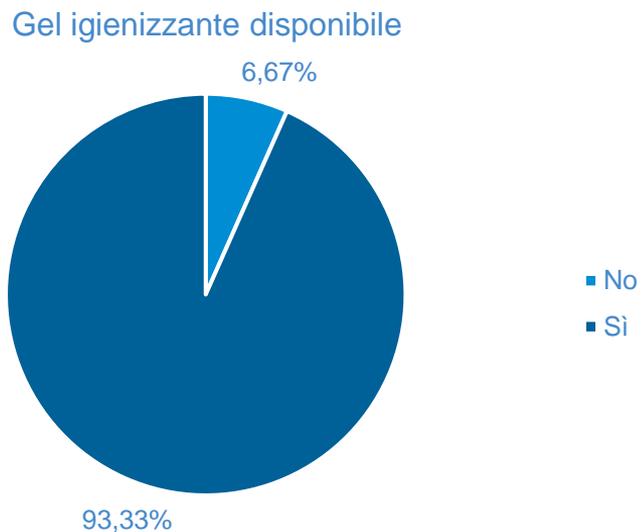


Lago di Como



Dotazioni di bordo

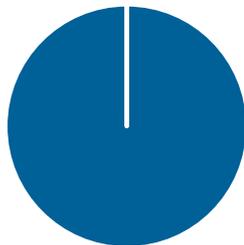
A bordo delle motonavi è quasi sempre presente il gel igienizzante; l'indisponibilità è stata rilevata sulle imbarcazioni Ghisallo e Ninfea.



Informazioni all'approdo

Sulle tratte osservate non era previsto il controllo della certificazione verde così come non era prevista la misurazione della temperatura. In tutti gli approdi sono state riscontrate informazioni in merito al comportamento da adottare per l'emergenza coronavirus.

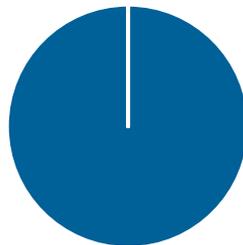
Controllo Green Pass



100%

- No, perché la tratta non necessita del Green Pass

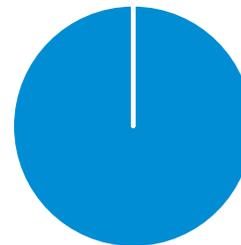
Informazioni su comportamento emergenza COVID



100%

- Sì

Misurazione della temperatura



100%

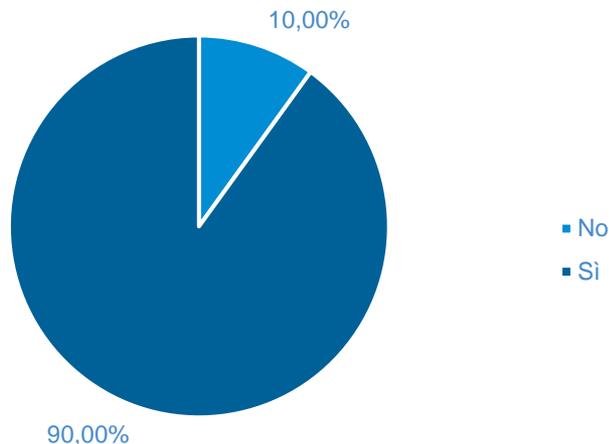
- No

Passeggeri a bordo

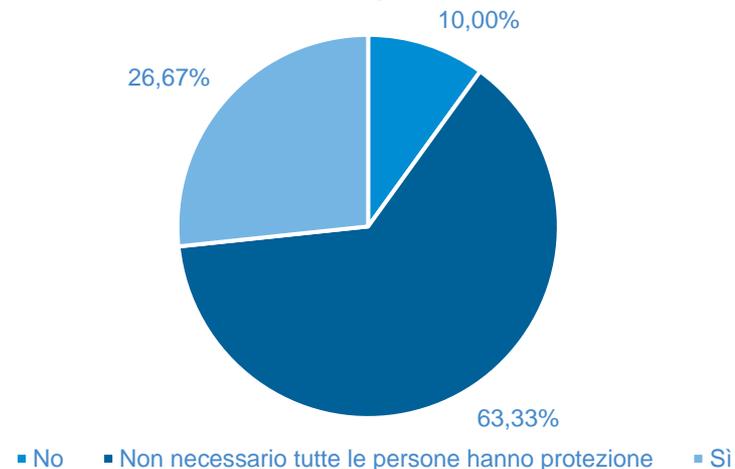
Tutti i passeggeri indossano la mascherina negli spazi chiusi, pertanto il personale non ha necessità di invitare il passeggero al rispetto delle norme di sicurezza.

Si evidenzia che i casi di non conformità sono stati registrati in data 1° ottobre 2022, dopo la decadenza degli obblighi.

Passeggeri indossano la mascherina negli spazi chiusi



Personale invita i passeggeri ad indossare la mascherina negli spazi chiusi

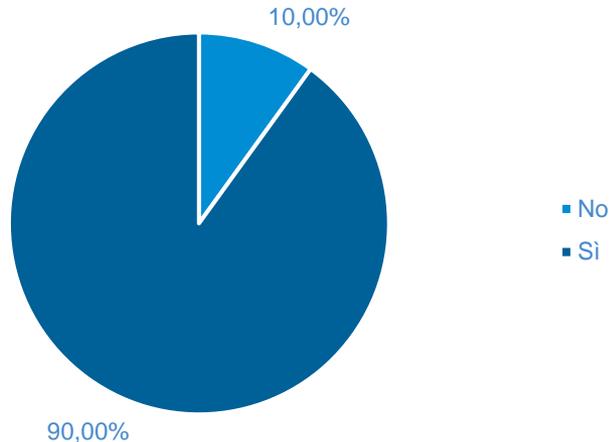


Personale all'imbarco

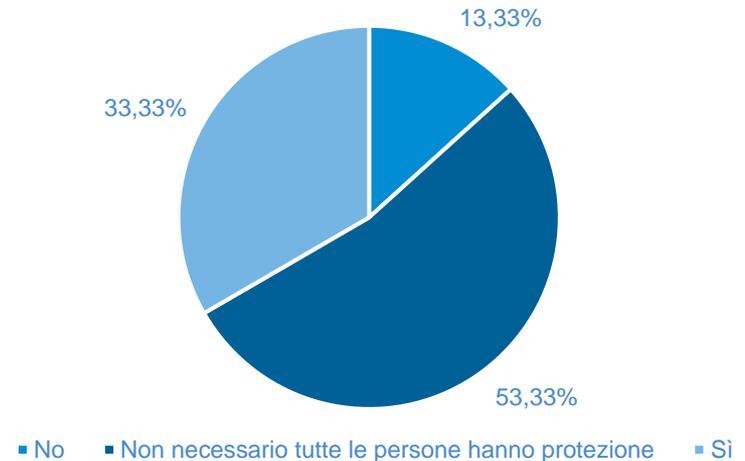
Durante il periodo di validità dell'obbligo, tutto il personale all'imbarco indossa la mascherina protettiva.

In circa un terzo dei casi il personale invita il passeggero al rispetto delle norme, mentre nei restanti non è necessario (mascherina indossata o obbligo decaduto).

Personale all'imbarco indossa la mascherina



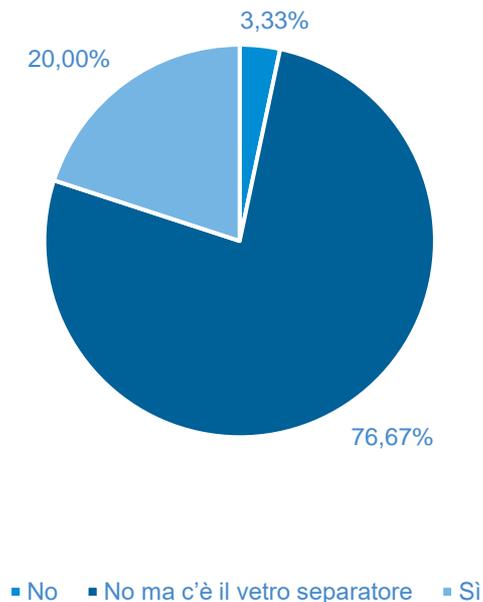
Personale invita i passeggeri ad indossare la mascherina all'imbarco



Personale di biglietteria

Per oltre il 76% dei casi, non è necessario, da parte del personale di biglietteria, utilizzare la mascherina per via del vetro separatore. In un solo caso, presso Villa Carlotta, il personale di biglietteria è privo protezione, mentre nei casi rimanenti la mascherina è indossata.

Utilizzo mascherina personale di Biglietteria

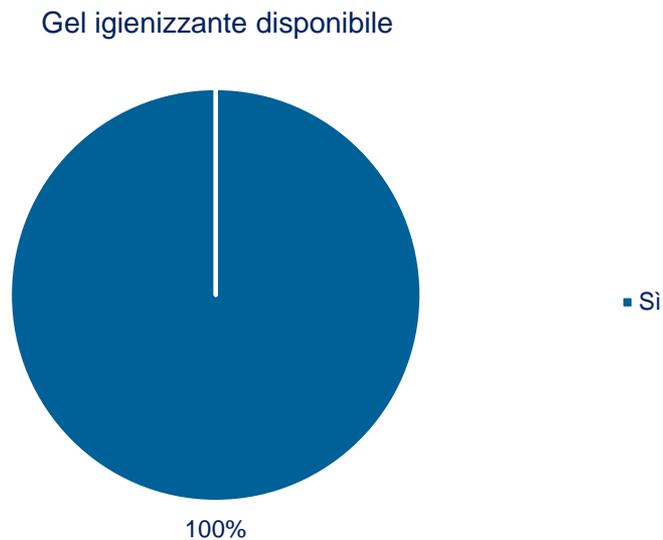


An aerial photograph of Lake Garda, showing its elongated shape and deep blue water. The lake is surrounded by lush green mountains and valleys. The text "Lago di Garda" is overlaid in white in the upper right corner.

Lago di Garda

Dotazioni di bordo

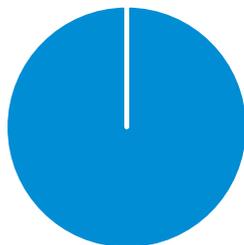
Su tutte le imbarcazioni osservate il gel igienizzante per le mani è risultato disponibile.



Informazioni all'approdo

In tutti gli approdi sono state riscontrate le informazioni sul comportamento da tenere al fine di contrastare l'emergenza coronavirus. Il controllo del green pass e la misurazione della temperatura non sono previsti per la navigazione sul lago di Garda.

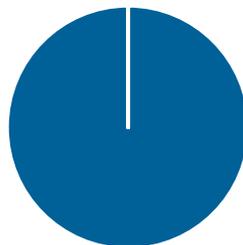
Controllo Green Pass



100%

■ No, perché la tratta non necessita del Green Pass

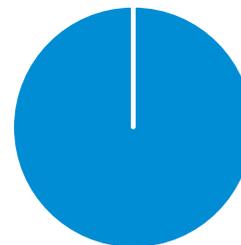
Informazioni su comportamento emergenza COVID



100%

■ Sì

Misurazione della temperatura



100%

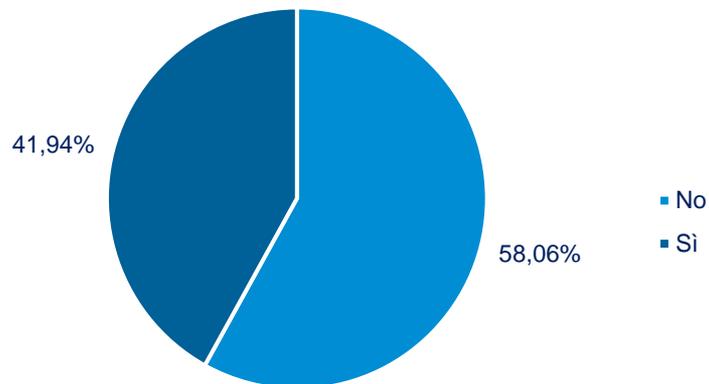
■ No



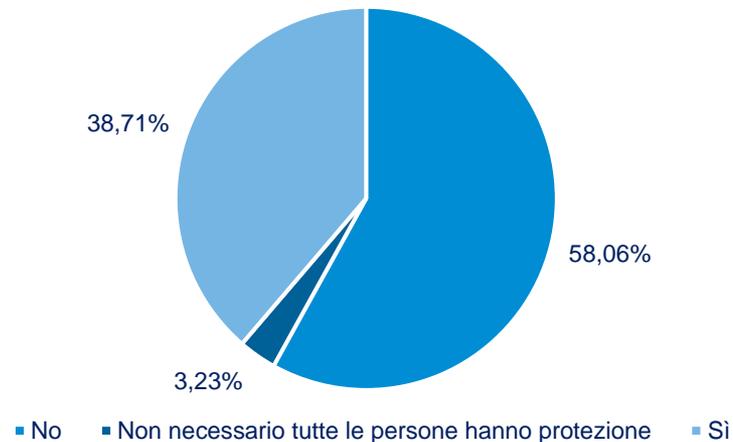
Passeggeri a bordo

In dodici casi, relativi agli ultimi giorni di settembre, sono stati rilevati passeggeri senza mascherina negli spazi interni della motonave. In questi casi, però, il personale di bordo non invita i passeggeri al corretto utilizzo delle mascherine.

Passeggeri indossano la mascherina negli spazi chiusi



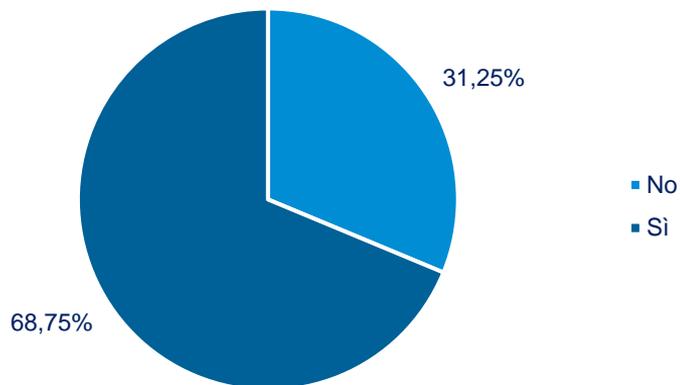
Personale invita i passeggeri ad indossare la mascherina negli spazi chiusi



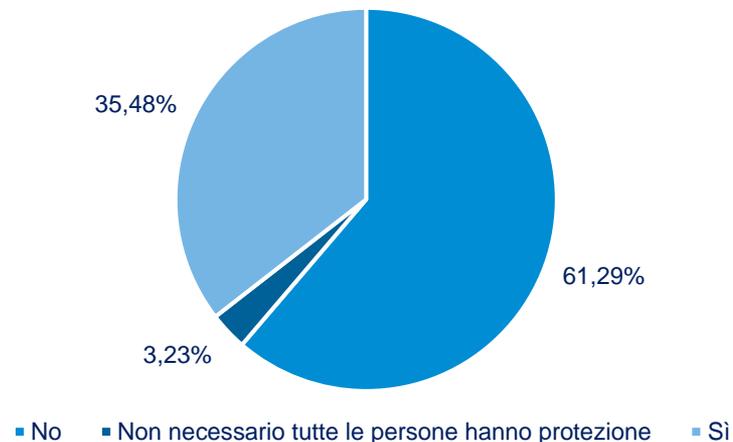
Personale all'imbarco

Il personale all'imbarco utilizza i dispositivi di protezione in circa due casi su tre; si evidenzia che alcune rilevazioni sono state svolte nel mese di ottobre 2022, quando le restrizioni sono terminate. Il personale invita al corretto utilizzo della mascherina in circa un terzo degli imbarchi osservati.

Personale all'imbarco indossa la mascherina



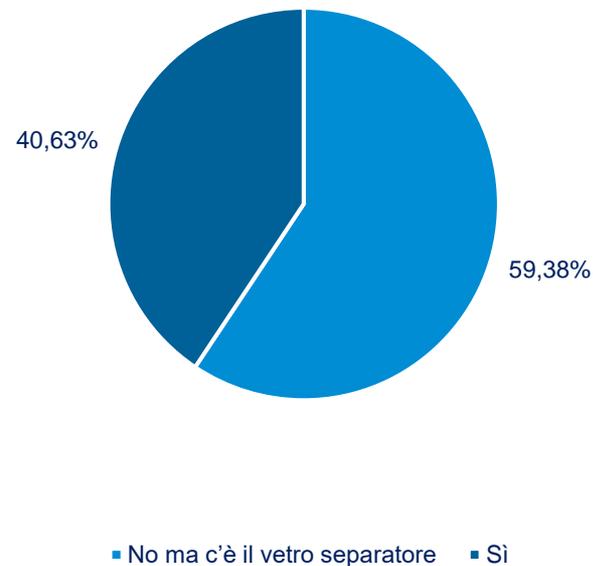
Personale invita i passeggeri ad indossare la mascherina all'imbarco



Personale di biglietteria

All'interno delle biglietterie non sono stati rilevati problemi in merito all'utilizzo della mascherina facciale in quanto, o questa era indossata o tra il cliente e l'addetto alla vendita era presente un vetro separatore.

Utilizzo mascherina personale di Biglietteria



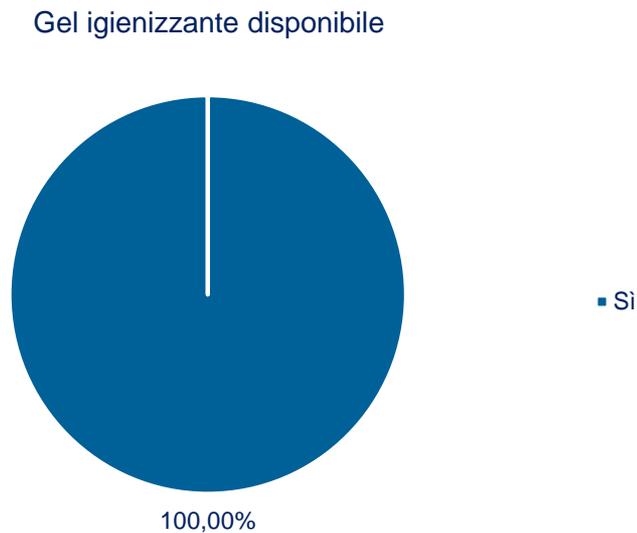
A satellite-style aerial photograph of the Lago Maggiore region. The lake is a large, dark blue body of water with several smaller inlets and bays, surrounded by dense green forested mountains. The terrain is rugged with visible ridges and valleys. The text 'Lago Maggiore' is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago Maggiore



Dotazioni di bordo

A bordo delle motonavi è sempre presente il flacone del gel igienizzante.

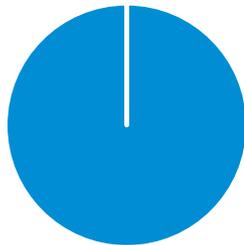


Informazioni all'approdo

Il controllo del certificato verde non è previsto sulle tratte del lago Maggiore così come non è prevista la misurazione della temperatura.

Le informazioni sul comportamento da tenere durante l'emergenza coronavirus sono presenti e fruibili in tutti gli approdi.

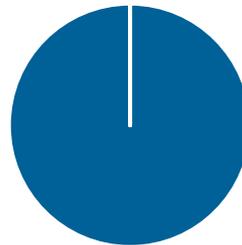
Controllo Green Pass



100%

■ No, perché la tratta non necessita del Green Pass

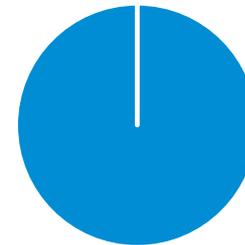
Informazioni su comportamento emergenza COVID



100%

■ Sì

Misurazione della temperatura



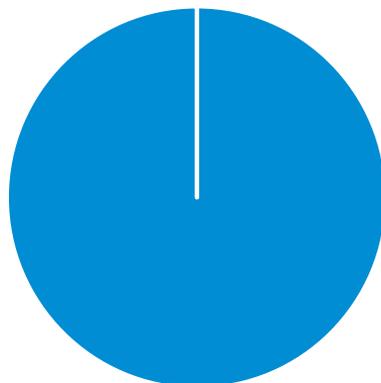
100%

■ No

Passeggeri a bordo

In tutte le osservazioni i passeggeri presenti nell'area interna della nave non indossavano la mascherina. Inoltre non è stato riscontrato l'invito del personale ad indossare correttamente il dpi.

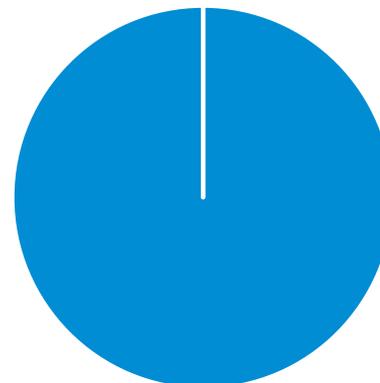
Passeggeri indossano la mascherina negli spazi chiusi



100%

■ No

Personale invita i passeggeri ad indossare la mascherina negli spazi chiusi



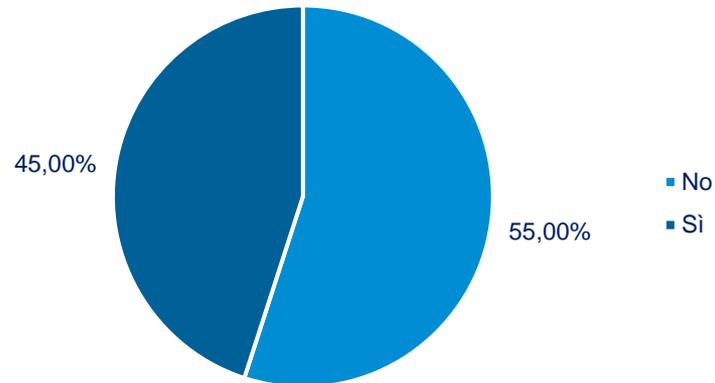
100%

■ No

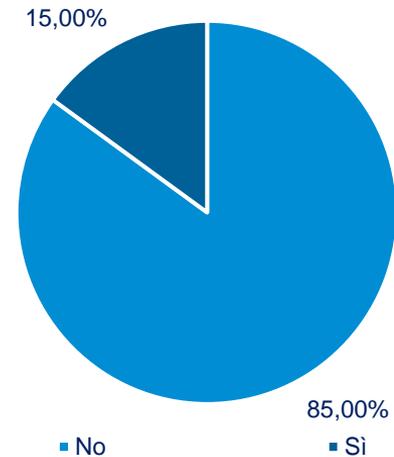
Personale all'imbarco

Circa la metà del personale all'imbarco indossa la mascherina di protezione. I viaggiatori sono stati invitati, prima di salire, al corretto utilizzo solo nel 15% dei casi.

Personale all'imbarco indossa la mascherina



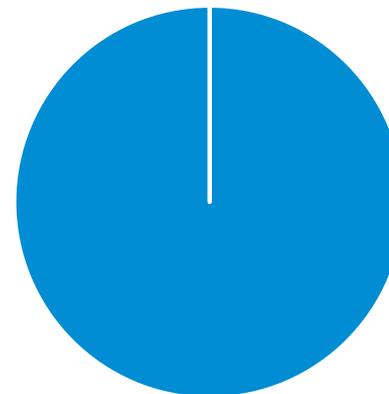
Personale invita i passeggeri ad indossare la mascherina all'imbarco



Personale di biglietteria

All'interno delle biglietterie non sono stati rilevati problemi in merito all'utilizzo della mascherina facciale in quanto tra il cliente e l'addetto alla vendita era presente un vetro separatore.

Utilizzo mascherina personale di Biglietteria



100%

■ No ma c'è il vetro separatore

Qualità percepita in relazione alla situazione Covid 19



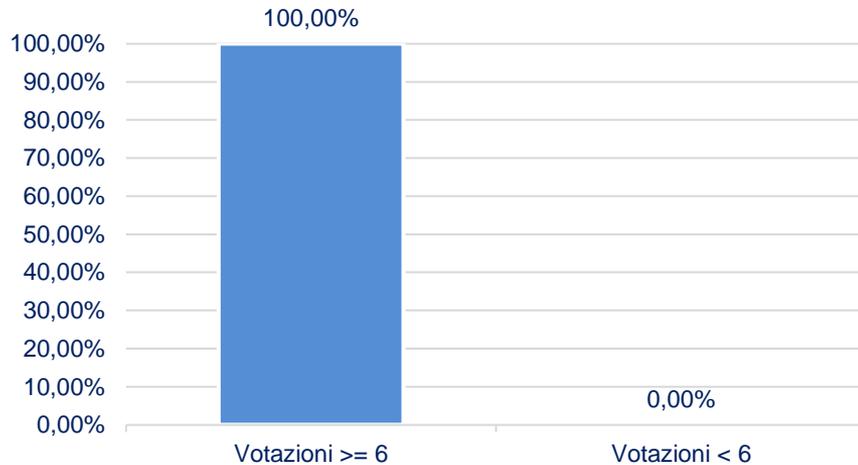
Lago di Como



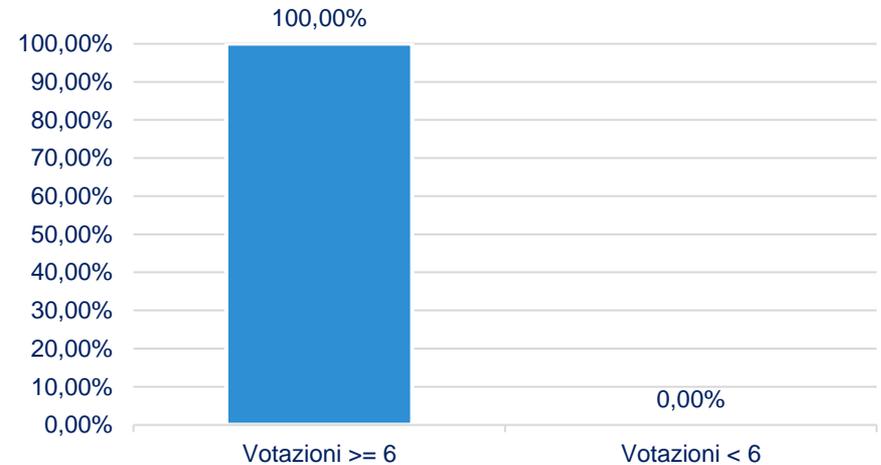
Reperimento informazioni

La soddisfazione dell'utenza in merito alle informazioni relative al comportamento da tenere per l'emergenza coronavirus presenti a terra, a bordo o online è massima.

Reperimento informazioni norme comportamentali
bordo /terra



Reperimento informazioni norme comportamentali
sito



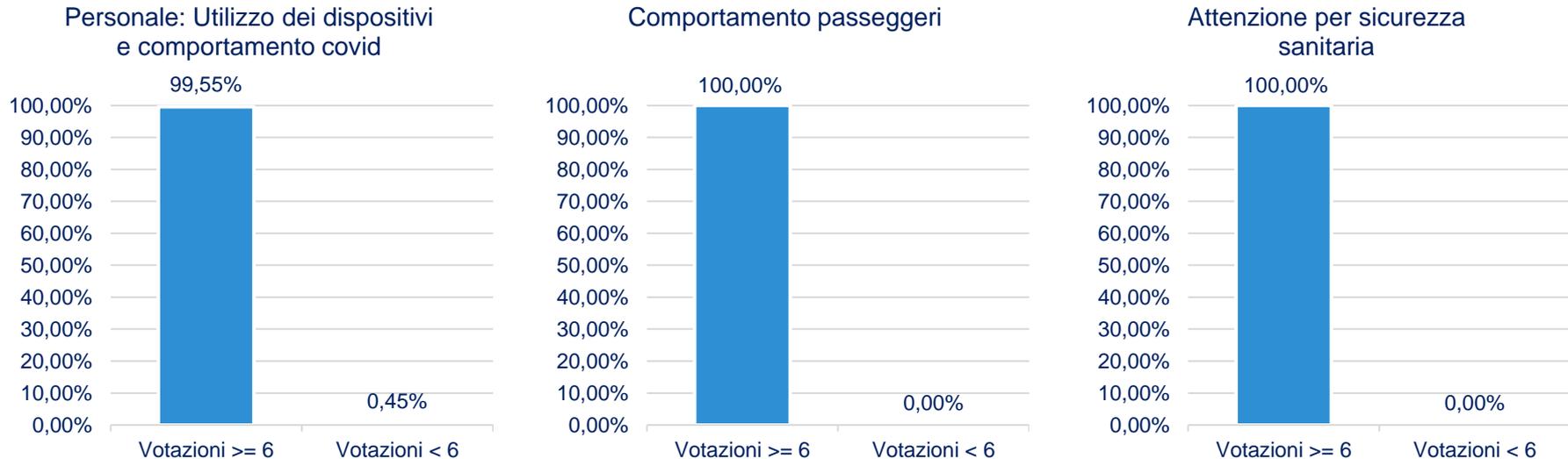
Sicurezza sanitaria

La sicurezza sanitaria in relazione all'emergenza è percepita ottimamente in biglietteria, all'imbarco e durante il viaggio.



Personale e passeggeri

Anche in merito al comportamento del personale e dei passeggeri non si riscontrano valutazioni inferiori alla sufficienza (se non una sola valutazione negativa in merito al personale), indice dell'ottima risposta aziendale all'emergenza.

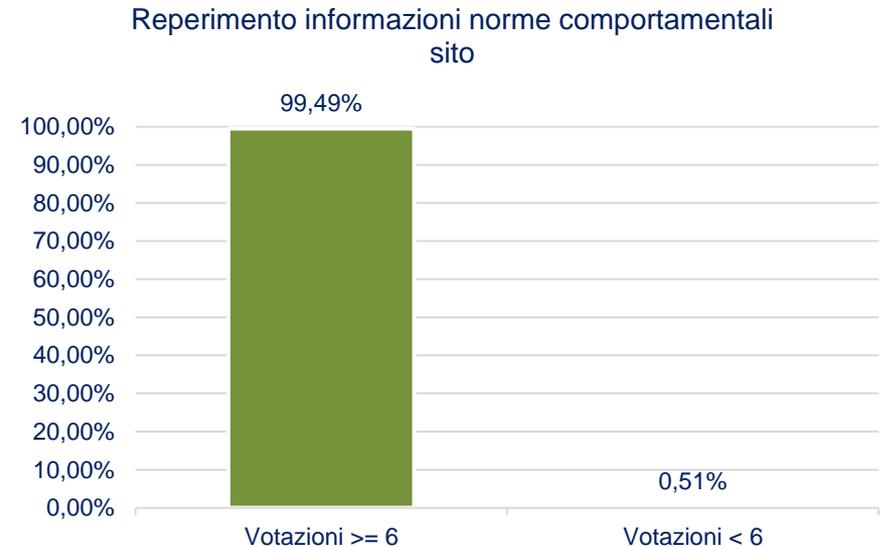
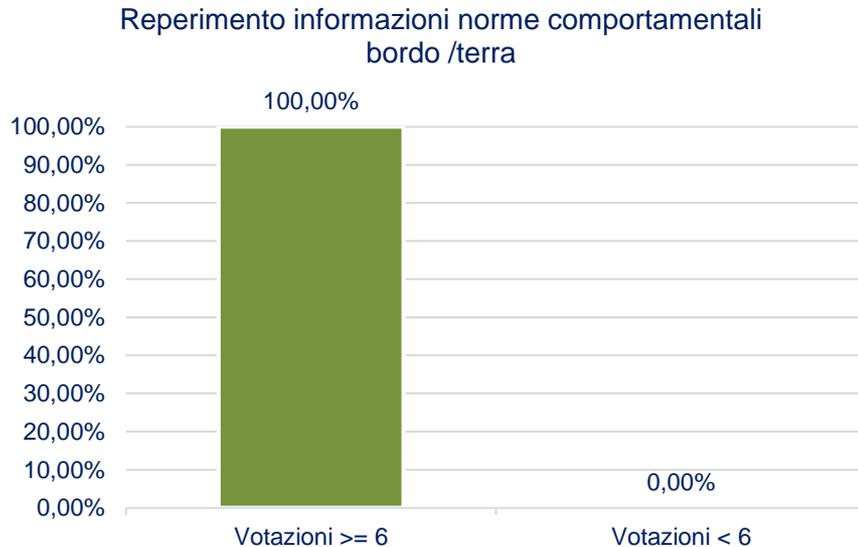


An aerial photograph of Lake Garda, a large lake in northern Italy, surrounded by lush green mountains. The lake is dark blue and elongated, with several smaller lakes and reservoirs visible in the surrounding terrain. The text 'Lago di Garda' is overlaid in white in the upper right corner.

Lago di Garda

Reperimento informazioni

Il reperimento delle informazioni, sia a terra che a bordo, relative al comportamento da adottare è percepito in maniera ottima. Anche il reperimento delle informazioni sul sito web dell'Azienda ottiene un indice di qualità molto alto.



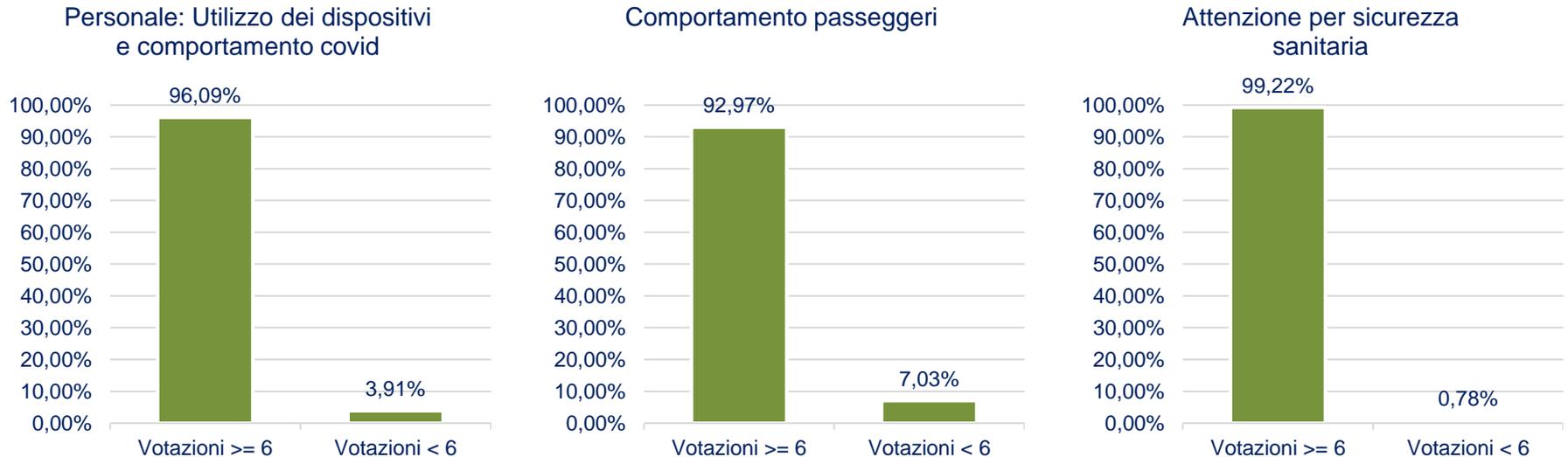
Sicurezza sanitaria

Ad esclusione di pochi casi, la percezione della sicurezza sanitaria nei punti vendita, all'imbarco e durante il viaggio è molto buona.



Personale e passeggeri

La percezione del comportamento degli altri passeggeri, anche se comunque con indici estremamente elevati, è l'elemento che più preoccupa i passeggeri.



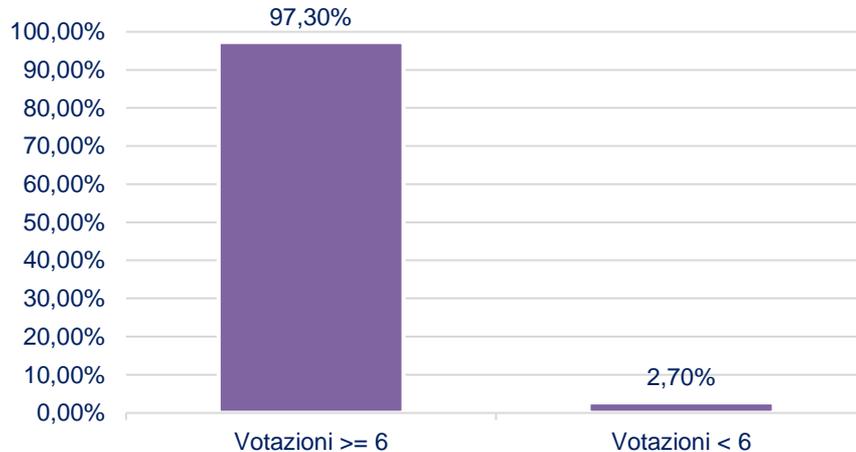
A satellite-style aerial photograph of the Lago Maggiore region. The image shows a large, dark blue lake with several smaller, irregularly shaped lakes branching off from its main body. The surrounding terrain is rugged and mountainous, covered in dense green forests. A prominent river or stream flows through the landscape, winding its way towards the lake. The overall scene is a natural, mountainous landscape.

Lago Maggiore

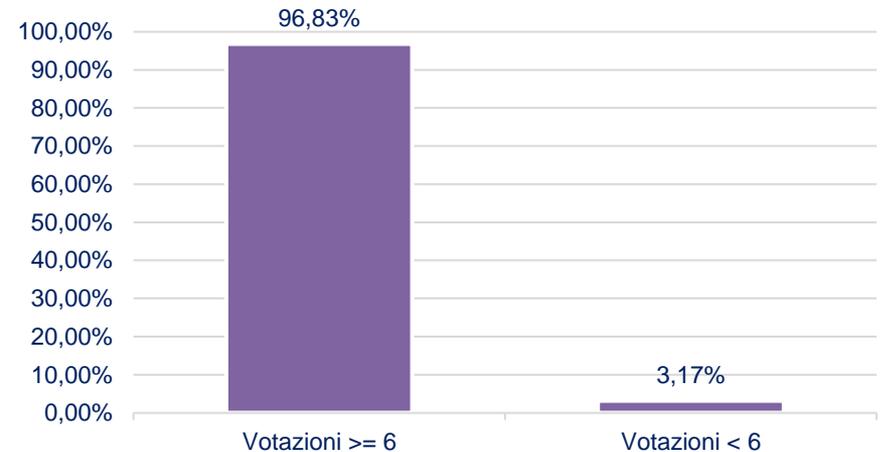
Reperimento informazioni

Nel 2,70% delle osservazioni la clientela del lago Maggiore non è risultata soddisfatta del reperimento delle informazioni a terra o a bordo sull'emergenza in atto; la stessa considerazione, anche se con una percentuale leggermente maggiore (3,17%), è riscontrabile per il reperimento delle informazioni sul sito web aziendale.

Reperimento informazioni norme comportamentali
bordo /terra



Reperimento informazioni norme comportamentali
sito



Sicurezza sanitaria

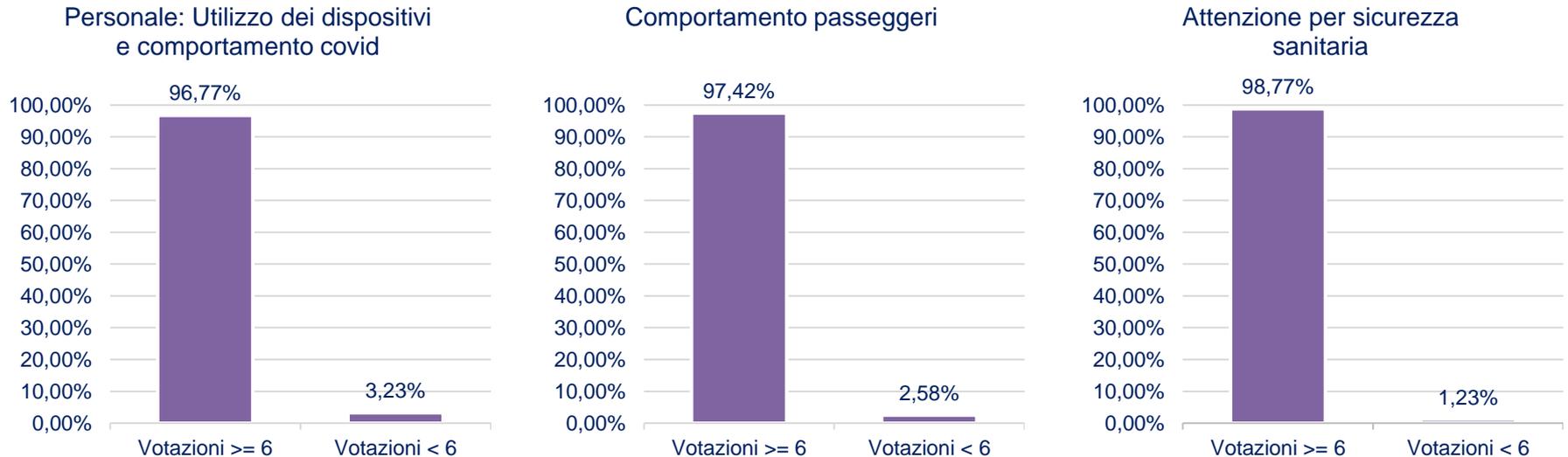
Ad esclusione di alcuni rari casi, la percezione della sicurezza sanitaria nei punti vendita, all'imbarco e durante il viaggio è molto buona.



Personale e passeggeri

Con 5 valutazioni negative, pari al 3,23% del campione, il comportamento del personale è l'indicatore con l'indice di qualità percepita più basso.

In generale, comunque, gli indici di soddisfazione sono molto alti.



La Normativa europea EN13816:2002

Obiettivi della norma

La normativa europea EN 13816 del 2002 rappresenta lo standard europeo relativamente al settore del trasporto pubblico. Il proposito principale della normativa è la promozione di un approccio di qualità nel trasporto pubblico e la focalizzazione dell'interesse sulle necessità ed aspettative della clientela.

Lo standard può essere applicato per:

- Operatori trasporto pubblico: sia singoli che associati (in quest'ultimo caso è possibile condividere le responsabilità), al fine di allinearsi alle aspettative della clientela;
- Autorità/Amministrazioni competenti: l'applicazione dello standard può generare benefici addizionali in caso di gare per l'affidamento dei servizi

La certificazione nelle proprie varie forme, ed anche ai sensi della EN13186, è la garanzia per il cliente che un servizio/prodotto venga erogato secondo standard definiti a livello comunitario. In tale occorrenza l'operatore ha la facoltà di promuovere i propri servizi con la garanzia di qualità che la certificazione assicura, condizione di eccellenza che può rappresentare un vantaggio competitivo rispetto ad altri soggetti.

La certificazione dei servizi di TPL risulta particolarmente indicata sulle linee ad elevata frequentazione/redditività: in questi casi essa permette di mantenere ed incrementare gli indicatori di frequentazione, grazie all'orientamento al cliente che la contraddistingue, nonché consente di determinare i punti di forza ed eventualmente di debolezza dei servizi offerti e il loro trend nel tempo.



La norma

La norma **EN 13816:2002** fornisce la definizione di qualità del servizio di trasporto pubblico, individuando gli obiettivi e la misurazione della qualità del servizio stesso, al fine di **promuovere un approccio di gestione e assicurazione della qualità nei sistemi di trasporto pubblico**, focalizzando l'attenzione sulle esigenze ed aspettative del cliente, quale elemento centrale ed imprescindibile del sistema di trasporto. Il servizio di trasporto pubblico è progettato ed esercito per garantire la mobilità dei cittadini sul territorio con standard di qualità adeguati.

La norma nasce per fornire alle Aziende di TPL le **linee guida per la certificazione di qualità del servizio** di trasporto pubblico da esse erogato, consentendo di tradurre le aspettative e le percezioni del cliente in parametri di qualità gestibili e misurabili.

È il servizio di trasporto pubblico ad essere conforme alla norma e non l'azienda erogatrice del servizio stesso.



Il ciclo della qualità

La qualità del servizio di trasporto pubblico è l'insieme dei fattori e delle misure di controllo di cui è responsabile l'Azienda che eroga il servizio. **Il ciclo della qualità del servizio di TPL si compone di 4 punti di vista:**

- il **punto di vista del cliente**, ovvero il beneficiario del servizio, che si esplica nella qualità:
 1. Attesa – livello di qualità richiesto dal cliente;
 2. Percepita - livello di qualità effettivamente percepito dal cliente all'atto della fruizione del servizio;
- il **punto di vista dell'azienda**, ovvero il soggetto che esercisce (eroga) il servizio, che si traduce nella qualità:
 3. Progettata/Programmata – livello di qualità che l'azienda si prefigge di erogare ai propri clienti;
 4. Erogata – livello di qualità effettivamente realizzato dall'Azienda.



Fattori di qualità

La **qualità complessiva del servizio di TPL** indicata dalla norma è **determinata da una molteplicità di fattori** che rappresentano il punto di vista del cliente relativamente al servizio erogato.

La norma individua **al primo livello 8 categorie** corrispondenti ad altrettanti macro-fattori di qualità:

- Disponibilità
- Accessibilità
- Informazioni
- Tempo
- Attenzione al cliente
- Comfort
- Sicurezza
- Ambiente.

Ai livelli secondo e terzo le categorie vengono ulteriormente suddivise in fattori e micro fattori.



Procedura

Al fine di poter raggiungere la certificazione ed offrire un servizio di trasporto in linea con i desiderata del cliente è opportuno:

- **identificare le aspettative** implicite ed esplicite **del cliente** e della azienda
- **identificare i vincoli** (legali, politici, finanziari, ...)
- **identificare** gli attuali **livelli di qualità** del servizio e le **aree di miglioramento**
- **misurare il livello di performance** mediante individuazione della tecnica di monitoraggio, della frequenza, ecc.
- **definire gli obiettivi di qualità** mediante l'individuazione di fattori di qualità misurabili nel tempo
- **intraprendere** le necessarie **azioni correttive per il miglioramento continuo della qualità** per ridurre il divario tra i livelli di qualità (programmata vs erogata vs. percepita vs attesa al fine di avvicinare per quanto possibile la qualità attesa alla qualità programmata dall'azienda)
- **monitorare la qualità percepita** dal cliente rispetto al servizio erogato.



Presentazione dell'Azienda

Gestione Governativa Navigazione Laghi

La mission della **Gestione Governativa Navigazione Laghi** è garantire la mobilità di chiunque abbia l'esigenza di muoversi nell'ambito dei territori dei laghi Maggiore, di Garda e di Como.

La Gestione Governativa Navigazione Laghi è impegnata da più di 50 anni nel perseguire questo obiettivo, assicurando - mediante la propria flotta di oltre 90 navi - collegamenti per 365 giorni l'anno.

La Gestione Governativa Navigazione Laghi è un **Ente Governativo** istituito con **Legge n.614/57** attraverso la quale il legislatore ha affidato ad un funzionario dell'Amministrazione dello Stato nominato dal Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti l'esercizio delle linee di navigazione. Tale incarico è attualmente affidato al Dott. Donato Liguori.

L'Azienda opera mediante una Direzione Centrale situata a Milano che gestisce i rapporti istituzionali con il superiore Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e svolge funzioni di coordinamento delle tre dipendenti Direzioni di Esercizio situate rispettivamente ad Arona per il lago Maggiore, Desenzano per il lago di Garda e Como per l'omonimo lago.

Ad oggi la Gestione Governativa Navigazione Laghi, durante i mesi di maggiore attività, arriva ad impiegare fino ad 650 persone suddivise tra personale amministrativo, di cantiere – distribuito presso i 4 cantieri navali di Arona, Peschiera del Garda, Como e Dervio, forniti di strutture ed impianti tecnologici di avanzata concezione per la cantieristica navale – e personale del settore movimento.



L'attenzione al cliente di navigazione laghi

Gli impegni di qualità e di attenzione alla clientela/utenza sono riportati nella Carta della Mobilità (aggiornata al 2011). La Carta della Mobilità è attualmente in fase di revisione ma potrà essere completata solo a seguito della conclusione dei lavori di aggiornamento delle Condizioni Generali di Trasporto.

I macro-fattori di qualità (ciascuno suddiviso in sotto-indicatori) espressi e monitorati dall'Azienda sono:

1. Sicurezza del viaggio
2. Sicurezza patrimoniale e personale del viaggiatore
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
5. Comfort di viaggio
6. Servizi aggiuntivi
7. Servizi per viaggiatori disabili
8. Informazioni alla clientela
9. Livello di servizio nelle operazioni di sportello
10. Attenzione all'ambiente



Il contesto operativo

Lago di Como

E' oggetto di certificazione sul lago di Como tutto il servizio di navigazione suddiviso nelle seguenti 3 categorie:

- battelli
- servizi rapidi
- traghetti



Lago di Garda

E' oggetto di certificazione sul lago di Garda tutto il servizio di navigazione suddiviso nelle seguenti 3 categorie:

- battelli
- servizi rapidi
- traghetti



Lago Maggiore

E' oggetto di certificazione sul lago Maggiore tutto il servizio di navigazione suddiviso nelle seguenti 2 categorie:

- battelli
- traghetti



Obiettivi e metodo

Obiettivi

L'obiettivo del lavoro svolto in collaborazione con l'Azienda è lo sviluppo del percorso che conduce alla certificazione ai sensi della EN 13816:2002 delle tratte indicate nel precedente capitolo, tramite la costruzione di una metodologia, univoca e replicabile, che sia orientata al miglioramento continuo del servizio erogato anche tenuto conto delle esigenze gestionali ed organizzative dell'Azienda.

L'Azienda, *in accordo con quanto previsto dalla Carta della Mobilità*, ha definito i valori soglia di:

- **Obiettivo;**
- **Inaccettabilità.**



Metodologia

L'Azienda ha realizzato una campagna di indagine relativa alla soddisfazione della clientela (ICS – Indagine di Customer Satisfaction) e di monitoraggio della qualità erogata (IMC – Indagine di Mystery Client) le quali sono state condotte nei mesi di settembre e ottobre 2022.

L'indagine sul campo, unita ai dati aziendali, organizzativi e di esercizio (MDP – Misurazioni Dirette della Prestazione), permette di calibrare le procedure di gestione del ciclo della qualità, fornendo anche una fotografia dello Stato di Fatto. Le indagini sono state condotte esclusivamente e specificatamente in relazione ai servizi oggetto del presente documento.

La contestualità e la specificità delle indagini condotte sul campo ha permesso il monitoraggio di un set di indicatori (in numero pari a 31 per i servizi di battello, aliscafo/catamarano e in numero pari a 30 per il servizio di traghetto) appartenenti a tutti i criteri previsti dalla Norma Europea 13816:2002.

L'elaborazione delle procedure ha permesso di connettere le quattro aree della qualità (attesa, progettata, erogata e percepita) e di misurare i divari esistenti, individuando le aree di potenziale miglioramento in linea con quanto atteso dai clienti.



Selezione degli indicatori

La selezione degli indicatori di qualità ai fini della EN 13816 è avvenuta in linea con quanto previsto dallo standard, secondo i seguenti principi:

- Almeno 1 indicatore per ciascuna area;
- Indicatori facilmente misurabili e riproducibili attraverso ICS, IMC e MDP.

Inoltre, è stata valutata la congruenza degli indicatori con quanto previsto da contratto di servizio, carta dei servizi, indicatori relativi ad altre linee già precedentemente certificate secondo lo standard EN 13816.

Tutti gli indicatori selezionati sono monitorabili sia lato cliente (qualità percepita) sia lato azienda (qualità progettata ed erogata). Relativamente alla qualità erogata, essa potrà essere monitorata alternativamente tramite indagini di mystery client o misurazioni dirette delle prestazioni, in relazione a quale metodologia di monitoraggio sia ritenuta più opportuna al fine di garantire un dato di output che rappresenti al meglio la realtà.



Indicatori di qualità per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza	
		2.2.1 Entrate/uscite	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo 2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete	
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a	
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo 3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo 3.2.4.3 Info tragitto su internet
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo 3.2.5.2 Info su orario su internet
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo 3.2.6.2 Info su tariffe su internet
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria 5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria 5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente	
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo 6.4.3.2 Pulizia del mezzo 6.4.3.3 Pulizia punto vendita
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore	
		8.1.4 Vibrazioni	
		8.1.6 Cattivi odori	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	



Indicatori di qualità per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza	
		2.2.1 Entrate/uscite	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo 2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete	
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a	
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo 3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo 3.2.4.3 Info tragitto su internet
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo 3.2.5.2 Info su orario su internet
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo 3.2.6.2 Info su tariffe su internet
		3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria 5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria 5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante
		6.4.1 Ambiente	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo 6.4.3.2 Pulizia del mezzo 6.4.3.3 Pulizia punto vendita
		6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici
		7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo
7. Sicurezza	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore	
		8.1.4 Vibrazioni	
		8.1.6 Cattivi odori	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	



Indicatori di qualità per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza	
		2.2.1 Entrate/uscite	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo 2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete	
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a	
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo 3.2.4.3 Info tragitto su internet
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo 3.2.5.2 Info su orario su internet
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo 3.2.6.2 Info su tariffe su internet
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità	
		5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria 5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria 5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante
		6.4.1 Ambiente	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo 6.4.3.2 Pulizia del mezzo 6.4.3.3 Pulizia punto vendita
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	
	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	
7. Sicurezza	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani	
		8.1.2 Rumore	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.4 Vibrazioni	
		8.1.6 Cattivi odori	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	

Calcolo degli indicatori

Per la valutazione della Qualità Percepita ed Attesa sono stati elaborati due diversi indicatori:

- Valutazione media (espresso in valore assoluto, con un range da 1 a 10). L'indicatore è calcolato come media aritmetica delle valutazioni espresse dagli utenti.
- Indice di qualità (espresso in %). l'indicatore è ottenuto calcolando la percentuale di utenti che hanno attribuito una valutazione sopra una determinata soglia (per la qualità percepita pari a 6 e per la qualità attesa pari a 8).

Per la valutazione della Qualità progettata sono stati considerati i livelli di qualità che il fornitore dei servizi intende erogare ai clienti (espresso in %).

Per la valutazione della Qualità erogata sono state considerate due tipologie di indagine:

- Indagine di mystery client (espresso in valore assoluto, con un range da 1 a 10). L'indicatore è calcolato come media ponderata per numero di passeggeri presenti, secondo un calcolo specifico.
- Misure dirette delle prestazioni: dati forniti direttamente dall'azienda.



Qualità attesa

An aerial photograph of Lake Como, Italy, showing the lake's characteristic three-lobed shape. The lake is a deep blue color, contrasting with the surrounding green and brown mountainous terrain. The mountains are densely packed, with many small valleys and ridges. The lake's shoreline is irregular, following the contours of the land. The text 'Lago di Como' is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago di Como



Valori di qualità attesa per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	
		2.2.1 Entrate/uscite		98,65%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	98,65%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	98,65%	
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		98,65%	
			3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	100,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
				3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo
				3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
				3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,41%
				3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
				3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%
				3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
				3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	98,65%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	98,65%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	98,65%	
			5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	98,65%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	98,65%	
			6.4.1 Ambiente		100,00%
			6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	
			7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	100,00%
7. Sicurezza	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	
			8.1.2 Rumore	100,00%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento		8.1.4 Vibrazioni	100,00%	
			8.1.6 Cattivi odori	100,00%	
			8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	100,00%	

Valori di qualità attesa per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		97,44%	
		2.2.1 Entrate/uscite		97,44%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	97,44%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	97,44%	
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		97,44%	
			3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	97,44%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		97,44%
				3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo
				3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	97,44%
				3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%
				3.2.5.1 Info su orario all'approdo	97,44%
				3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%
				3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	97,44%
				3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		97,44%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	98,72%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	98,72%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	98,72%	
			5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	98,72%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	96,15%	
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	96,15%	
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	96,15%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		96,15%	
			7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	96,15%
			7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani	96,15%
7. Sicurezza		8.1.2 Rumore		96,15%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.4 Vibrazioni		96,15%	
		8.1.6 Cattivi odori		96,15%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		96,15%	
				96,15%	

Valori di qualità attesa per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		96,10%
		2.2.1 Entrate/uscite		94,81%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	94,81%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	94,81%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		94,81%
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,70%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,70%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	98,70%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo	98,70%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%
			3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	98,70%
	3.2.6 Su tariffe	3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%	
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		96,10%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	96,10%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	96,10%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	96,10%
			5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	96,10%
		5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	96,10%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		98,70%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	98,70%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	98,70%
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		98,70%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,70%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		98,70%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		98,70%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		98,70%
		8.1.4 Vibrazioni		98,70%
		8.1.6 Cattivi odori		98,70%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		98,70%



An aerial photograph of Lake Garda, a large lake in northern Italy, surrounded by lush green mountains. The lake is dark blue and elongated, with several smaller lakes and reservoirs visible in the surrounding terrain. The text 'Lago di Garda' is overlaid in white in the upper right corner.

Lago di Garda

Valori di qualità attesa per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		98,88%	
		2.2.1 Entrate/uscite		96,63%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	96,63%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	96,63%	
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		96,63%	
			3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	98,88%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,88%
				3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo
			3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	98,88%
				3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%
			3.2.6 Su tariffe	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	98,88%
				3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%
				3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	98,88%
				3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		98,88%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	98,88%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	98,88%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	98,88%	
			5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	98,88%
		5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	98,88%		
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		97,75%	
			6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		97,75%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		97,75%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		97,75%	
		8.1.4 Vibrazioni		97,75%	
		8.1.6 Cattivi odori		97,75%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		97,75%	



Valori di qualità attesa per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	
		2.2.1 Entrate/uscite		98,97%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	98,97%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	98,97%	
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		98,97%	
			3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	98,97%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,97%
				3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo
				3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	98,97%
				3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%
				3.2.5.1 Info su orario all'approdo	98,97%
				3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%
				3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	98,97%
				3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	
			5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.1 Ambiente	94,85%	
			6.4.3.1 Pulizia approdo	98,97%	
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	98,97%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	6.4.3.3 Pulizia punto vendita	98,97%	
				98,97%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		94,85%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		94,85%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento		8.1.2 Rumore	94,85%	
			8.1.4 Vibrazioni	94,85%	
			8.1.6 Cattivi odori	94,85%	
			8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	94,85%	

Valori di qualità attesa per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
		3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	100,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
	3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%
		5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	98,57%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	98,57%
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		98,57%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,57%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%

A satellite-style aerial photograph of Lago Maggiore, showing the lake's complex, irregular shape and its surrounding mountainous terrain. The water is a dark blue, contrasting with the green and brownish slopes of the mountains. The text 'Lago Maggiore' is overlaid in white on the right side of the image.

Lago Maggiore



Valori di qualità attesa per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
		2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria		100,00%
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
		3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	100,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	100,00%
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
		3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%	
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	98,91%
		5.3.3 Competenze	5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	98,91%
		5.3.4 Aspetto	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	98,91%
			5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	98,91%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente	5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	98,91%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		100,00%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
		8.1.2 Rumore		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.4 Vibrazioni		100,00%
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%
				100,00%

Valori di qualità attesa per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		97,14%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,57%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,57%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	98,57%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo	98,57%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%
			3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	98,57%
	3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		97,14%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	97,14%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	97,14%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	97,14%
			5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	97,14%
		5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	97,14%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		98,57%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	98,57%
	6.4.3.2 Pulizia del mezzo		98,57%	
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		98,57%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,57%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		98,57%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		98,57%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		98,57%
		8.1.4 Vibrazioni		98,57%
		8.1.6 Cattivi odori		98,57%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		98,57%



Qualità progettata

Metodo

Al fine di avvicinarsi il più possibile alle richieste dei Clienti (ed espresse attraverso la qualità attesa), è necessario progettare (o riprogettare) i servizi erogati, compatibilmente con i vincoli normativi, contrattuali ed economici.

La qualità progettata esprime, attraverso una valutazione quantitativa di sintesi, gli sforzi e la priorità relativa dei livelli di servizio attesi dall'Azienda relativamente alle aree oggetto di analisi.

L'individuazione delle criticità, che avviene tramite l'ICS, costituisce il punto di partenza per la pianificazione delle azioni correttive, siano esse prioritarie o secondarie.

In fase di calibrazione del ciclo della qualità, ai sensi della EN13816, la qualità progettata è costituita dalle differenti componenti del servizio, così come esercite. Le azioni correttive e la relativa pianificazione possono essere intraprese a partire dal secondo ciclo.

La pianificazione delle azioni correttive deve essere coordinata e condivisa, in via generale, tra tutti i soggetti interessati nell'erogazione del servizio:

- Ente/i Pubblico/i concedente/i;
- Azienda;
- Eventuali subappaltatori o Aziende che collaborano per l'effettuazione del servizio

Nel caso specifico, trattandosi di servizio in gestione governativa, i primi due punti non possono trovare applicazione..



Azioni correttive del servizio

La progettazione delle azioni correttive da apportare in recepimento della qualità attesa dai Clienti deve essere differenziata in relazione alle aree di competenza diretta o indiretta sulla componente di servizio erogato:

Aree di competenza diretta: è l'insieme di elementi che dipendono esclusivamente da processi, procedure e decisioni di fonte aziendale e pertanto l'Azienda è in grado di prevedere azioni correttive in forma autonoma. Fanno parte di questa area i seguenti esempi:

- Frequenza della pulizia ordinaria e straordinaria dei mezzi;
- Modello e dotazioni dei mezzi adoperati per l'erogazione del servizio;
- Frequenza della manutenzione ordinaria e straordinaria;
- Formazione del personale (viaggiante, di rapporto con il pubblico, ecc.)
- Canali di vendita dei titoli di viaggio (online, via sms, a bordo mezzo, ecc.).

Aree di competenza indiretta: è l'insieme di elementi che non dipendono esclusivamente dall'Azienda ma anche (e talvolta soprattutto) dall'Ente Pubblico concedente il servizio. Nel caso specifico possono dipendere dal MIT e dalle risorse rese disponibili.



Valori di qualità progettata per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Progettata
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		99,90%
		2.2.1 Entrate/uscite		85,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	80,00%
		2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria		80,00%
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
		3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	95,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		95,00%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	80,00%
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	95,00%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.4.3 Info tragitto su internet	95,00%
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo	95,00%
		3.2.5.2 Info su orario su internet	95,00%	
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	95,00%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	95,00%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		99,80%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	80,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	80,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	80,00%
			5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	80,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente	5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	80,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	80,00%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	80,00%
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		80,00%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		80,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		80,00%
		8.1.4 Vibrazioni		80,00%
		8.1.6 Cattivi odori		80,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		80,00%

Valori di qualità progettata per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Progettata
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		99,90%
		2.2.1 Entrate/uscite		85,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	80,00%
		2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria		80,00%
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
		3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	95,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		95,00%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	80,00%
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	95,00%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.4.3 Info tragitto su internet	95,00%
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo	95,00%
		3.2.5.2 Info su orario su internet	95,00%	
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	95,00%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	95,00%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		99,80%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	80,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	80,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	80,00%
			5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	80,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente	5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	80,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	80,00%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	80,00%
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		80,00%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		80,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		80,00%
		8.1.4 Vibrazioni		80,00%
		8.1.6 Cattivi odori		80,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		80,00%

Valori di qualità progettata per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Progettata	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		99,90%	
		2.2.1 Entrate/uscite		85,00%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	80,00%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	80,00%	
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	
			3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	95,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	95,00%
				3.2.4.3 Info tragitto su internet	95,00%
				3.2.5.1 Info su orario all'approdo	95,00%
				3.2.5.2 Info su orario su internet	95,00%
				3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	95,00%
				3.2.6.2 Info su tariffe su internet	95,00%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		99,80%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	80,00%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	80,00%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	80,00%	
			5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	80,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	80,00%	
			6.4.1 Ambiente	80,00%	
			6.4.3.1 Pulizia approdo	80,00%	
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	80,00%	
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	80,00%	
7. Sicurezza	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		80,00%	
			7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	100,00%
			7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani	100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		80,00%	
			8.1.4 Vibrazioni	80,00%	
			8.1.6 Cattivi odori	80,00%	
			8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	80,00%	



Qualità erogata

Metodo

L'indagine di Mystery Client è stata progettata in relazione agli indicatori di qualità selezionati in fase di definizione degli obiettivi.

Il monitoraggio ha indagato tutte le aree informative e di servizio con la seguente numerosità:

	Approdi	Corse	Punti vendita
Lago di Como	30	30	30
Lago di Garda	34	34	34
Lago Maggiore	20	20	20

Le indagini relative ai punti vendita sono state effettuate a prescindere dalla tipologia degli stessi (aziendali o assuntorie).

Le indagini relative agli approdi sono state effettuate a prescindere dall'effettivo proprietario delle stesse (Ente Pubblico od Azienda), in linea con il punto di vista del Cliente.

Per il calcolo della qualità erogata i risultati delle indagini vengono ponderati in relazione alla % di passeggeri che hanno usufruito di un livello di servizio conforme, ovvero che ha riportato una valutazione positiva (nel caso di risposta «Si/No») o superiore a 6 (in scala 1-10).



Misure dirette delle prestazioni

Le Misurazioni Dirette delle Prestazioni sono costituite dall'insieme di informazioni di cui l'Azienda dispone grazie ai propri sistemi interni di monitoraggio del servizio o di gestione delle informazioni, in relazione al campo di applicazione della misurazione stessa.

Le MDP relative al servizio possono avere diverse fonti:

- ❖ AVM o altro sistema di monitoraggio della flotta;
- ❖ Diario di bordo;
- ❖ Settore Manutenzione/Officine;
- ❖ Settore Esercizio.

Le MDP relative ad altre informazioni sono tipicamente gestite tramite sistemi documentali delle informazioni, quali archivi, registri dei reclami, segnalazioni dei Clienti.



Nota metodologica

Il dato di qualità erogata calcolato ai fini dello schema di certificazione è ponderato sul numero di passeggeri che beneficiano di un determinato livello di servizio, secondo il seguente schema:

$$Punteggi_{i}^{r} = \sum_{j} W_{ij} \left[100 - \left(\sum_{k} W_{ik} * 100 \right) \right]$$

Calcolo del punteggio per stabilire la conformità o meno dell'osservazione

Dove:

J è l'indice corrispondente alla macro area;

K è l'indice corrispondente agli elementi della macro area;

R è l'indice della linea monitorata;

W_{ij} e w_{ik} indicano rispettivamente il peso della macro area j e degli elementi k corrispondenti relativi all'indicatore i.

Se il punteggio è uguale o superiore al valore soglia, l'osservazione è conforme. Infine, si calcola la percentuale di passeggeri che beneficia di un servizio "in conformità" mediante applicazione della seguente formula:

$$P_c = \frac{\sum_{j=1}^m X_j * P_j}{\sum_{j=1}^m P_j} * 100$$

Percentuale di utenti che beneficiano del servizio di riferimento

Dove:

M rappresenta il numero di porzioni di corsa osservate;

Rappresenta una variabile binaria che vale 1 se l'osservazione j è conforme oppure 0 altrimenti;

Il numero di passeggeri presenti a bordo al momento di salita del mystery client relativo al veicolo j





Lago di Como

Valori di qualità erogata per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Erogata	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		99,60%	
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		96,67%	
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%	
			3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%	
			3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	68,40%
				3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
				3.2.4.3 Info tragitto su internet	100,00%
			3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
				3.2.5.2 Info su orario su internet	100,00%
				3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo
3.2.6.2 Info su tariffe su internet	100,00%				
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		99,80%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	
			5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%
			5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%				
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%	
			6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%
				6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%
				6.4.3.3 Pulizia punto vendita	97,78%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	
			8.1.4 Vibrazioni	100,00%	
			8.1.6 Cattivi odori	100,00%	
			8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata	96,47%	

Valori di qualità erogata per il servizio rapido

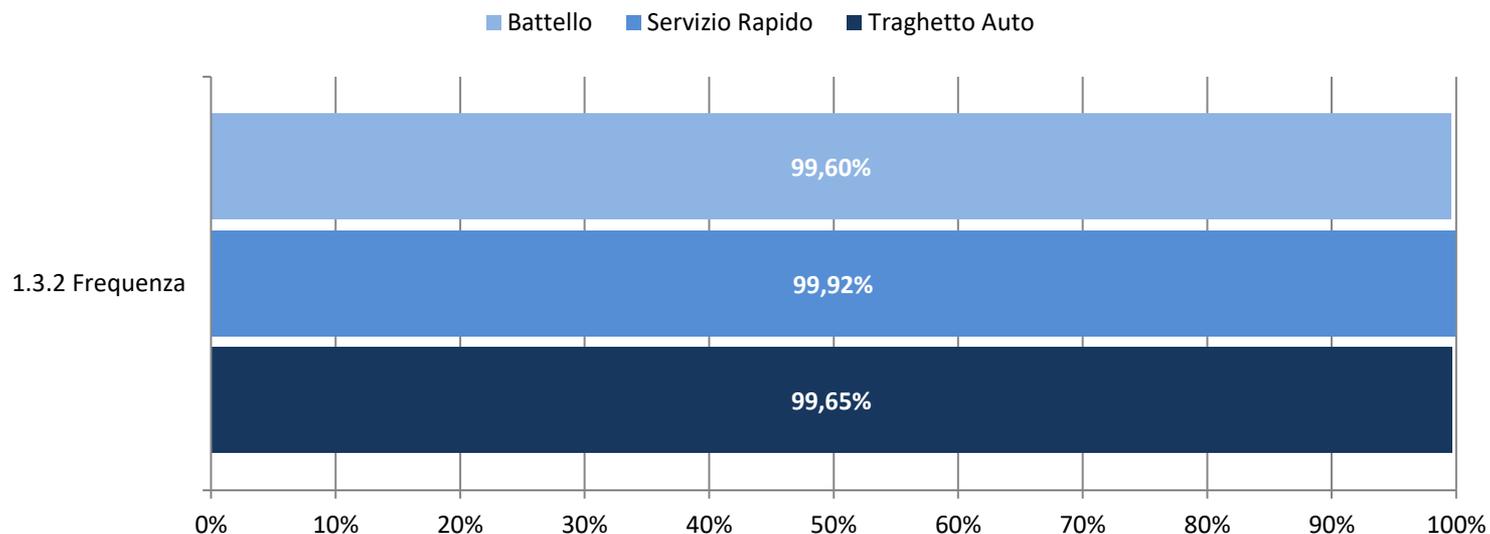
Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Erogata
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		99,92%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		96,67%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
			3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	91,20%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	100,00%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali		3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.2 Info su orario su internet	100,00%
			3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.2 Info su tariffe su internet	100,00%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		99,39%
		5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%
		6.4.1 Ambiente		100,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	90,84%
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	97,78%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%
	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
7. Sicurezza	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
		8.1.2 Rumore		100,00%
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.6 Cattivi odori		100,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%

Valori di qualità erogata per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Erogata
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		99,65%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
		2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria		100,00%
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	2.3.2 Acquisto fuori rete		96,67%
		3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%
	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%	
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	100,00%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	100,00%
3.2.6 Su tariffe		3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	
	3.2.6.2 Info su tariffe su internet	100,00%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		99,79%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%
		6.4.3.2 Pulizia del mezzo	97,74%	
		6.4.3.3 Pulizia punto vendita	97,78%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%

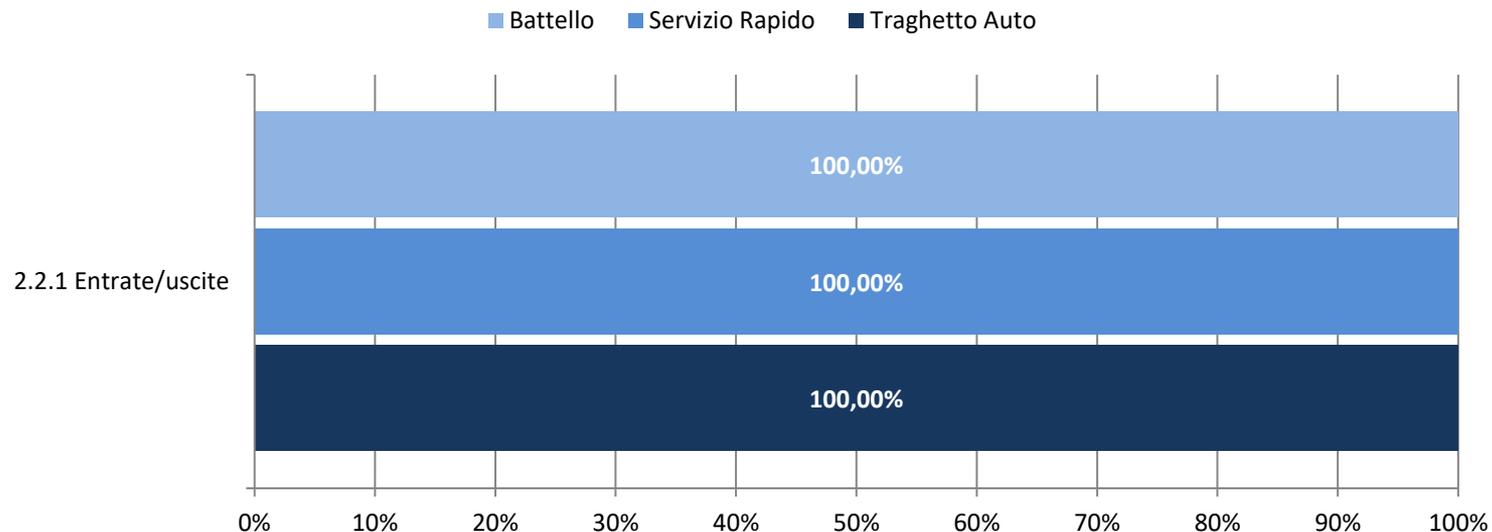
Disponibilità

La frequenza del servizio, intesa come il numero di corse effettuate su quelle programmate, è ottima per tutti i servizi, con indici sempre superiori al 99%.



Accessibilità per disabili a bordo nave

Le motonavi risultano sempre accessibili per le persone a ridotta mobilità.

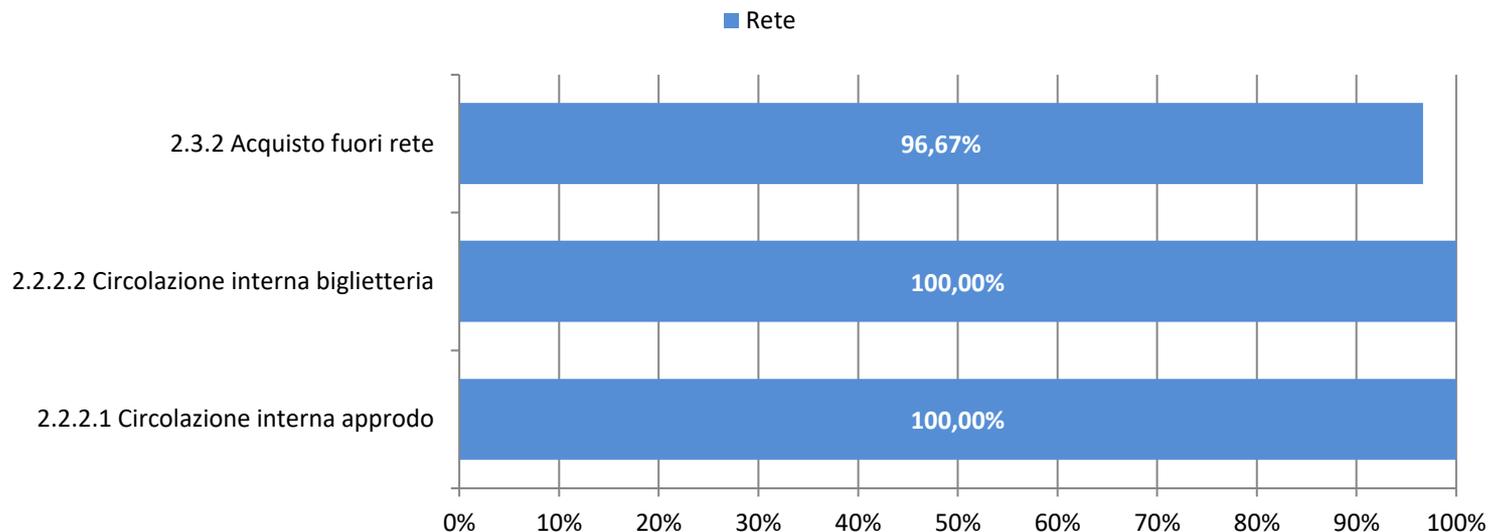


2.2.1 Entrate/uscite

Accessibilità

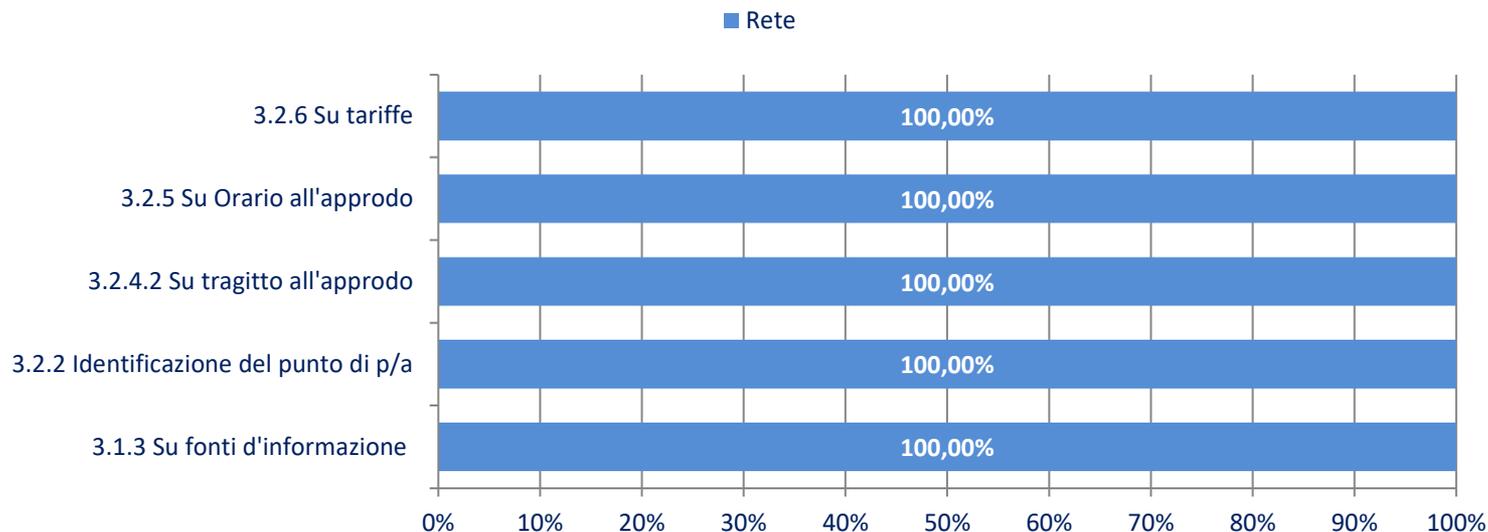
La biglietteria e l'approdo risultano essere sempre accessibili sia per le persone a ridotta capacità motoria che per quelle ipovedenti.

E' sempre possibile acquistare regolarmente un titolo di viaggio; in caso di guasto viene infatti garantito l'acquisto a bordo dell'imbarcazione.



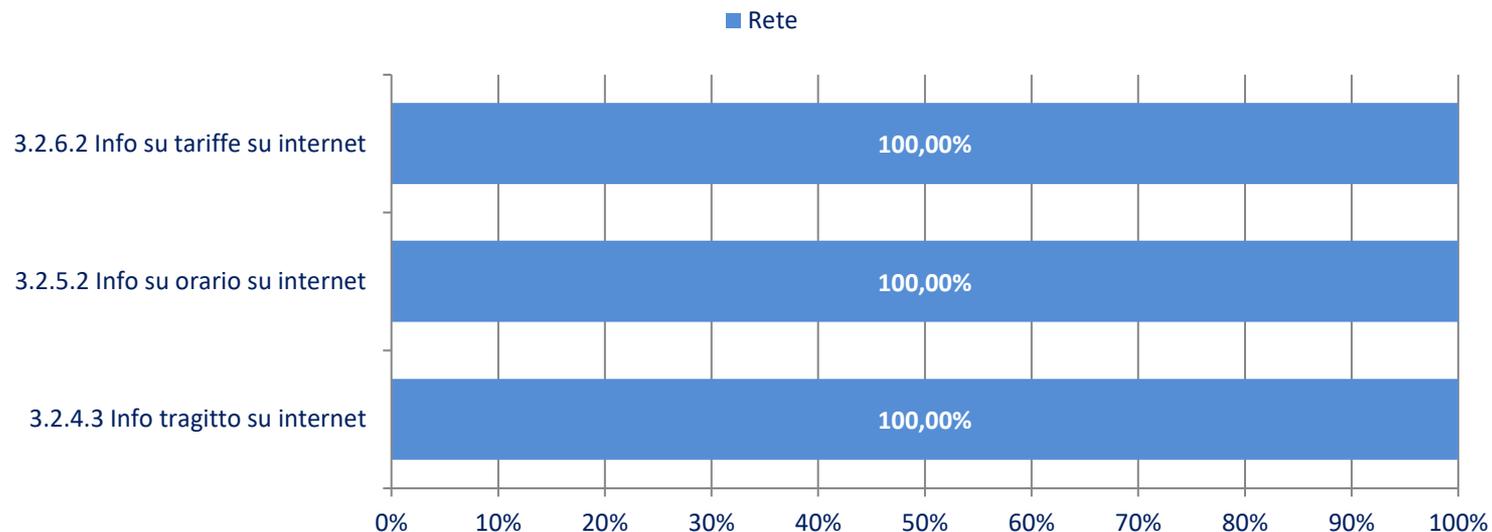
Informazioni

All'approdo sono presenti tutte le informazioni relative alle tariffe, agli orari e ai percorsi nonché le informazioni di contatto con l'azienda, quelle per l'inoltro dei reclami ed il regolamento di viaggio.



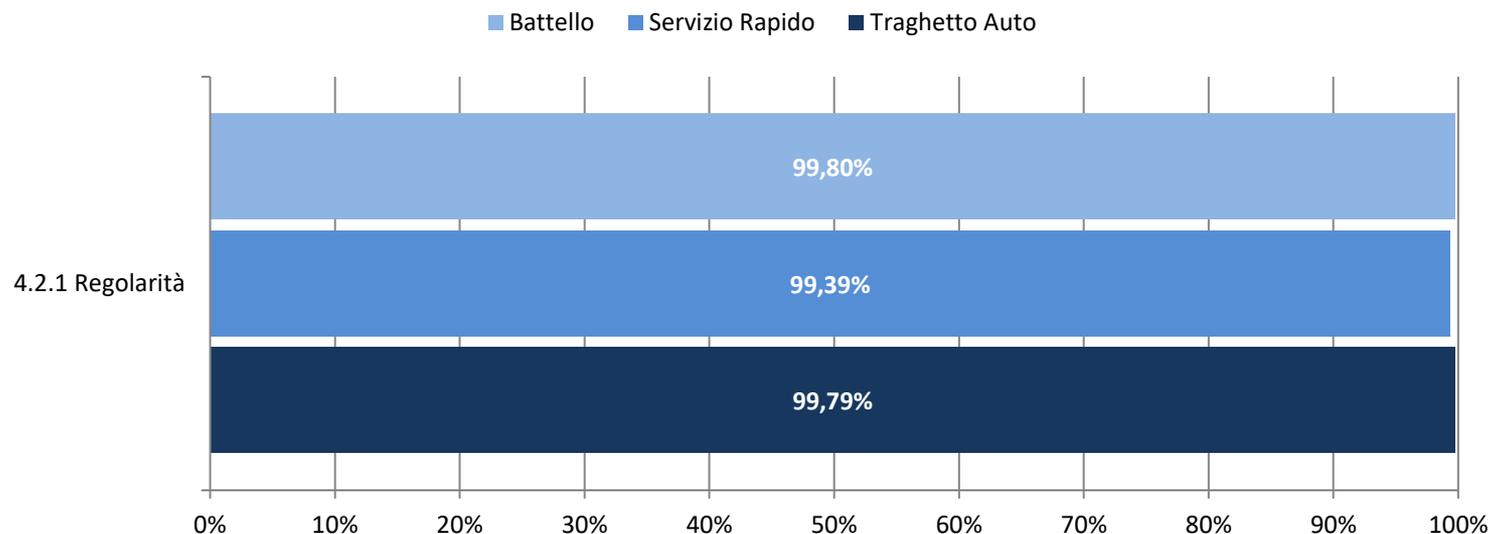
Informazioni su internet

Le informazioni su tariffe, su orari e su percorsi sono regolarmente fruibili attraverso il sito web aziendale.



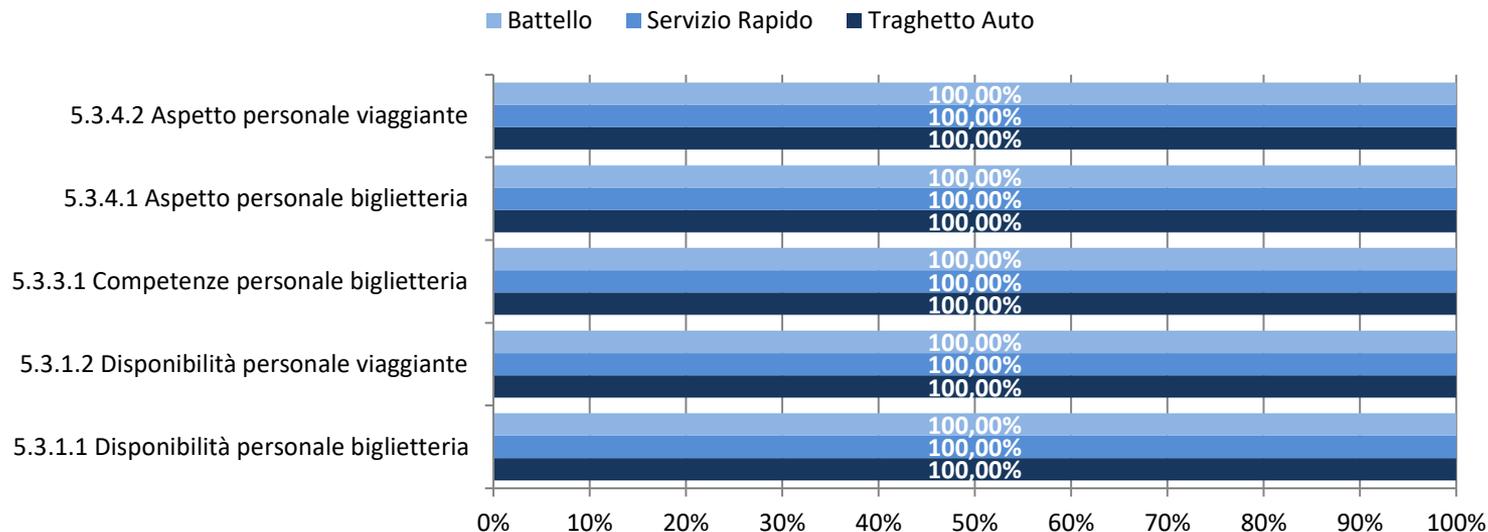
Tempo

Le corse risultano, in quasi tutte le osservazioni effettuate, regolari.



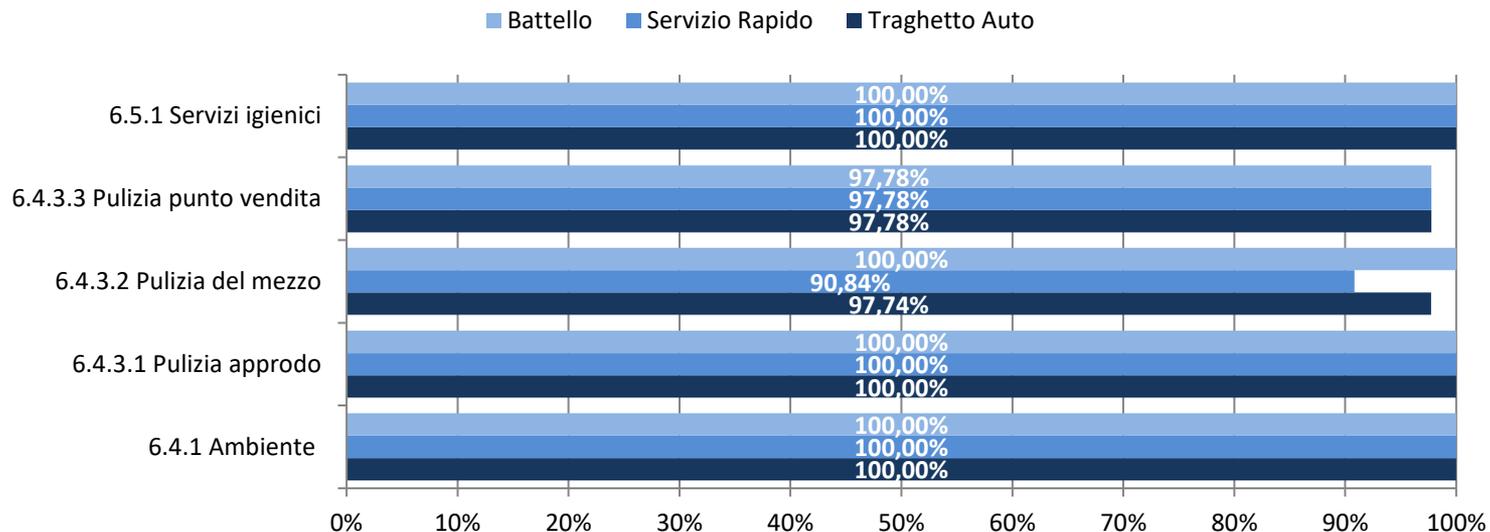
Attenzione al cliente

Il personale di terra e di bordo è sempre gentile ed educato, competente sul servizio e vestito in maniera adeguata.



Comfort

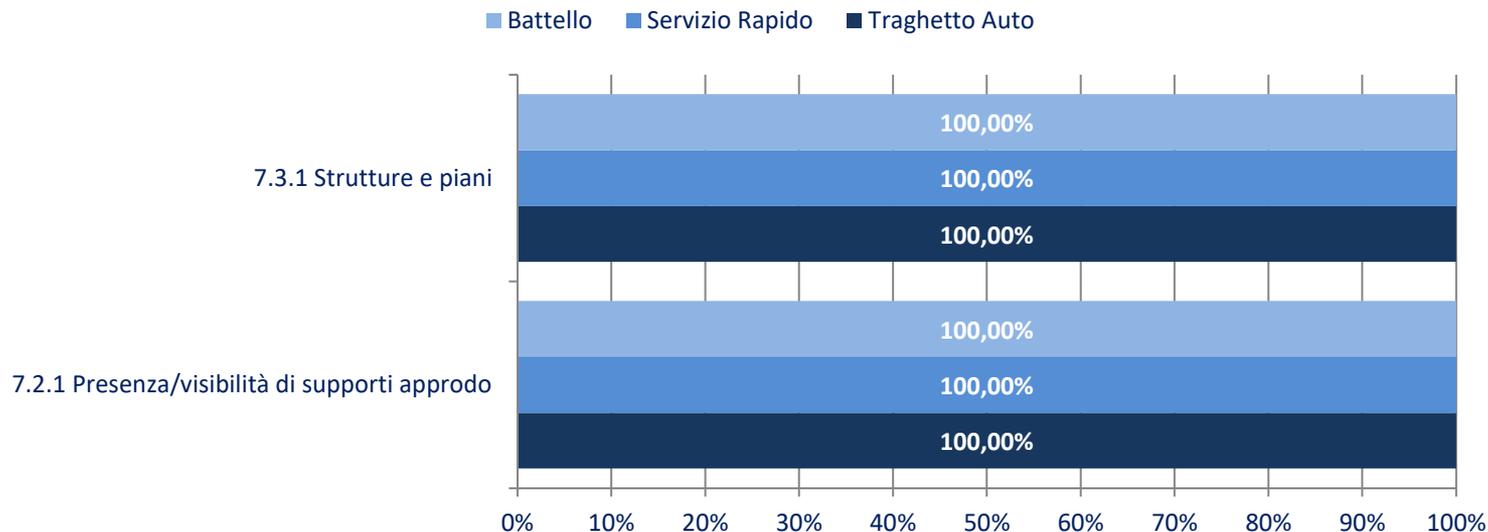
Il comfort di viaggio è risultato sempre buono, sebbene siano stati riscontrati alcune situazioni di pavimento sporco. In particolare, la pulizia del pavimento non è stata ritenuta adeguata nel punto vendita di Argegno e a bordo delle imbarcazioni Ghisallo e Voloire.



Sicurezza

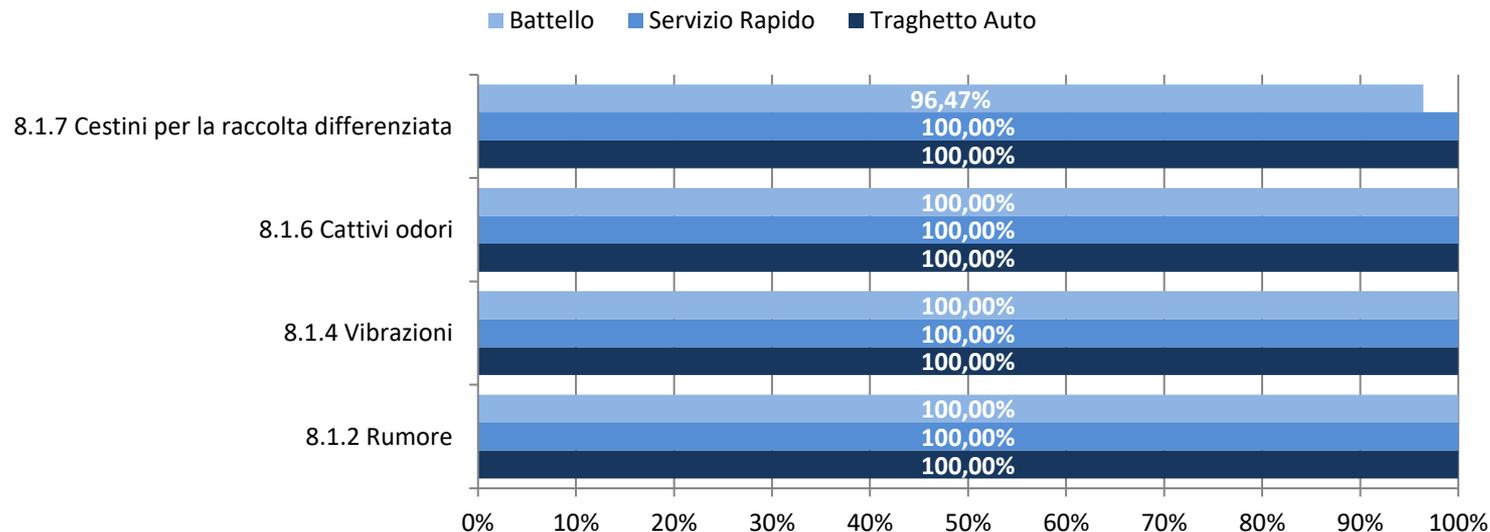
A bordo mezzo sono sempre presenti avvisi e disposizioni inerenti il comportamento da tenere, come, ad esempio, i piani di evacuazione in caso di emergenza.

Tutti gli approdi sono dotati di parapetti per evitare la caduta accidentale in acqua.



Impatto ambientale

Tutti gli indicatori relativi all'impatto ambientale sono ottimi, con un indice di qualità erogata quasi sempre pari al 100%. L'unica situazione negativa è relativa all'assenza dei cestini per la raccolta differenziata a bordo della motonave Ninfea.



Lago di Garda



Valori di qualità erogata per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Erogata	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		99,51%	
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna		2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	
		2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%	
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%	
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo		100,00%
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		100,00%
		3.2.4.3 Info tragitto su internet		100,00%	
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo		100,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet		100,00%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		100,00%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet		100,00%
		4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%	
			5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%	
		5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%		
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%	
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	82,32%	
		6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%		
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		86,23%	
	7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
7.3 Gestione delle emergenze		7.3.1 Strutture e piani		100,00%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	



Valori di qualità erogata per il servizio rapido

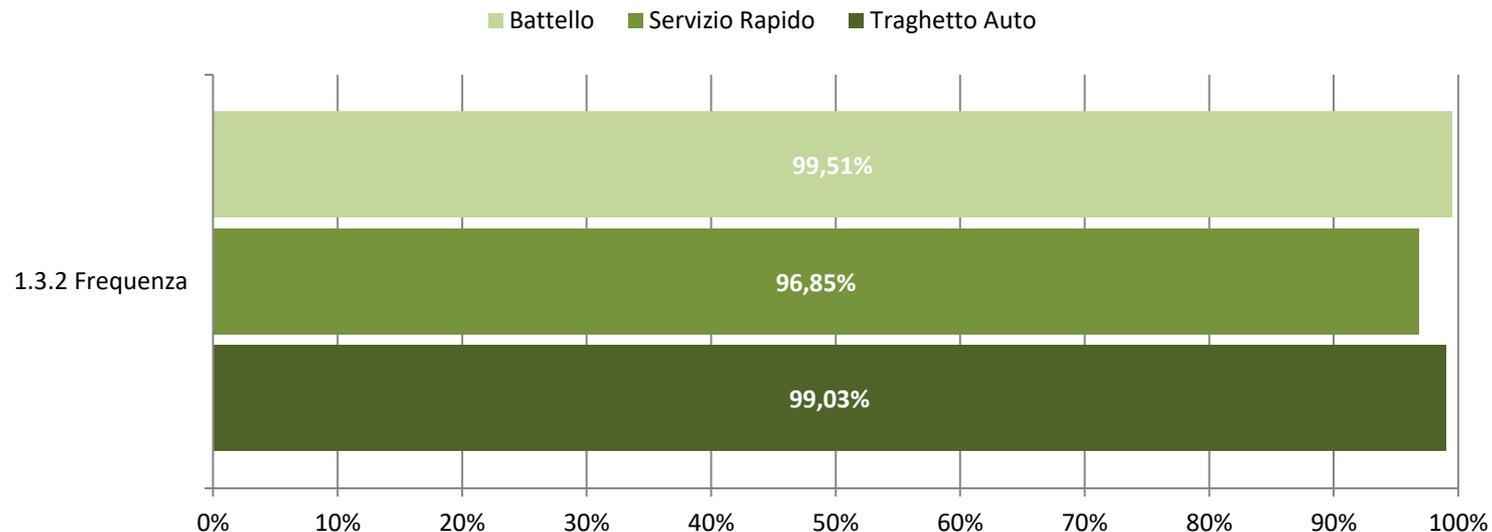
Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Erogata
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		96,85%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	86,75%
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
		3.2.4.3 Info tragitto su internet	100,00%	
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	100,00%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
		3.2.6.2 Info su tariffe su internet	100,00%	
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		98,56%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%
		5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%
	6.4.3.2 Pulizia del mezzo		100,00%	
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		100,00%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%
		8.1.4 Vibrazioni		52,98%
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%

Valori di qualità erogata per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Erogata
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		99,03%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
		2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria		100,00%
		2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali		3.2.4.3 Info tragitto su internet	100,00%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	100,00%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
		3.2.6.2 Info su tariffe su internet	100,00%	
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		99,62%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	
		6.5.1 Servizi igienici		100,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%

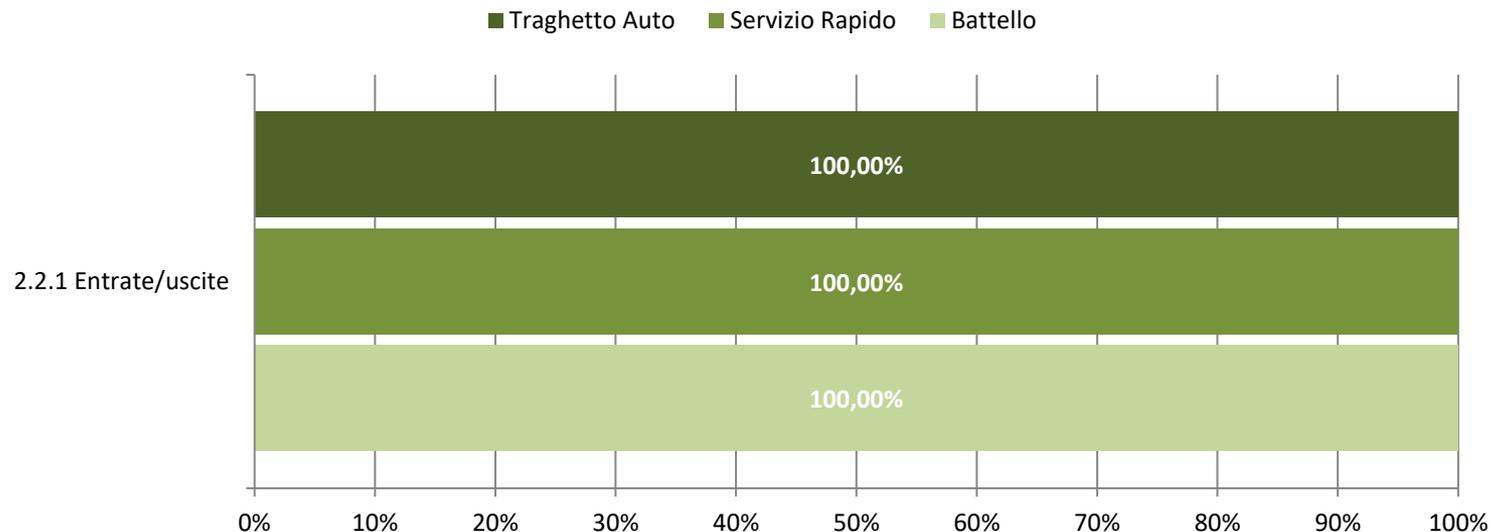
Disponibilità

La frequenza dei diversi servizi per il lago di Garda è molto buona. Le corse non effettuate, al netto di quelle sospese per condizioni meteo avverse, sono rare.



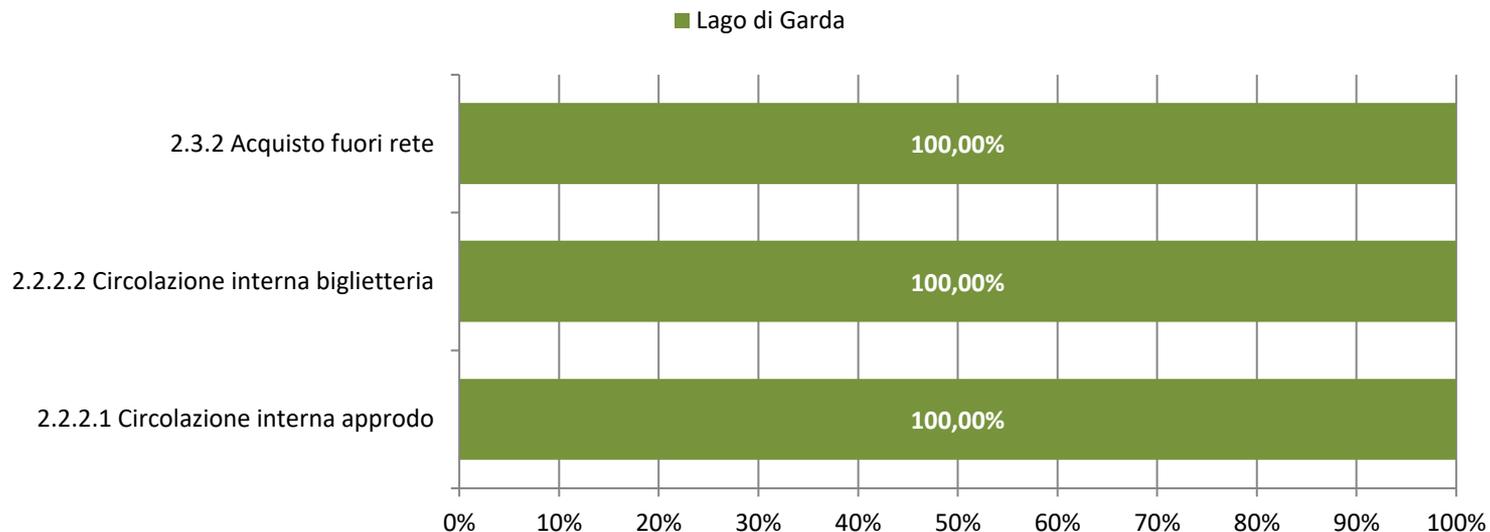
Accessibilità per disabili a bordo nave

Le motonavi risultano sempre accessibili per le persone a ridotta mobilità.



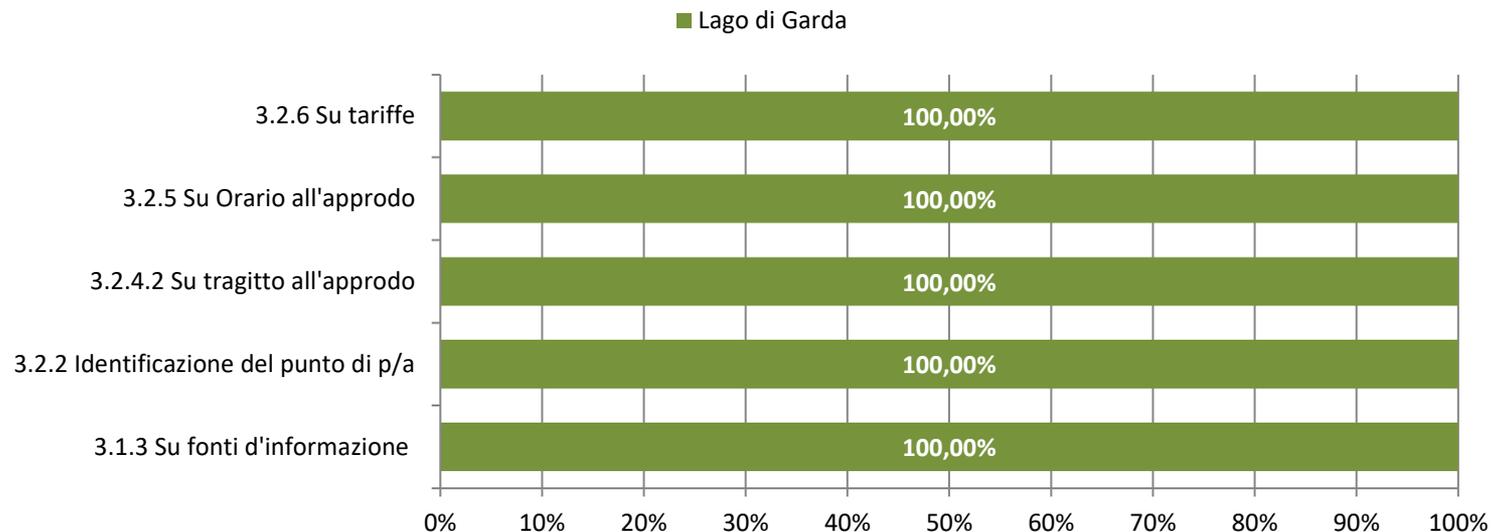
Accessibilità

L'accessibilità alla biglietteria e all'approdo per persone ipovedenti e a ridotta capacità motoria è sempre garantita così come è sempre garantito il regolare acquisto di un titolo di viaggio.



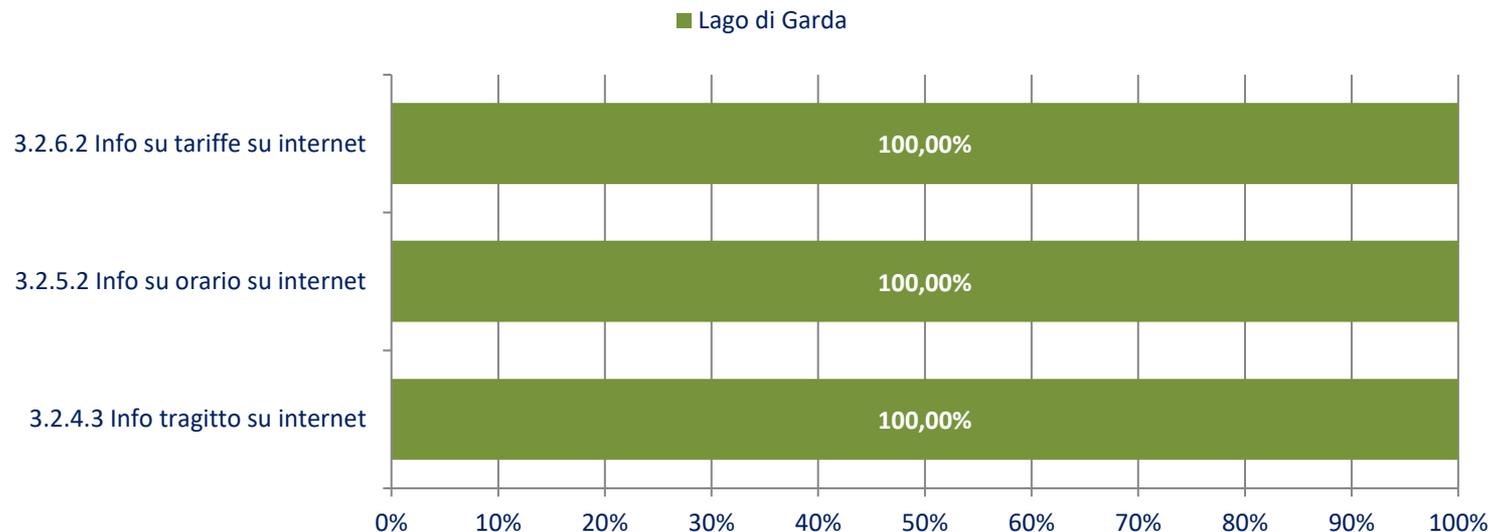
Informazioni

Le informazioni su tariffe, orari e percorsi sono sempre presenti all'approdo; anche il punto di partenza e arrivo è sempre ben identificabile.



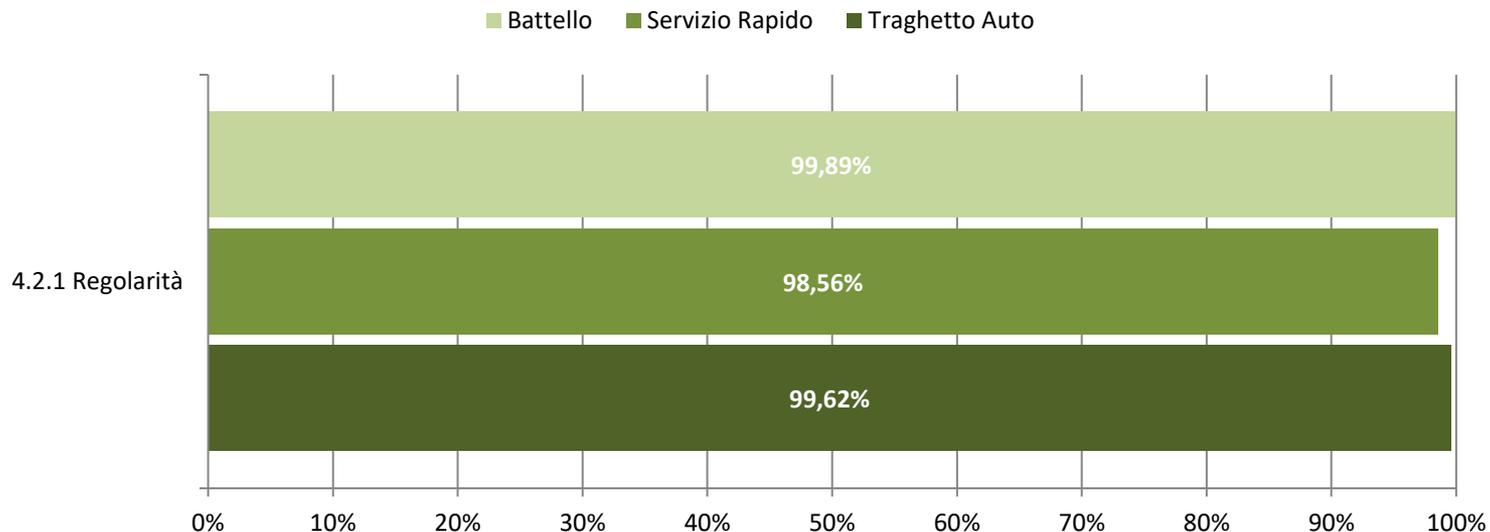
Informazioni su internet

Le informazioni su tariffe, su orari e su percorsi sono regolarmente fruibili attraverso il sito web aziendale.



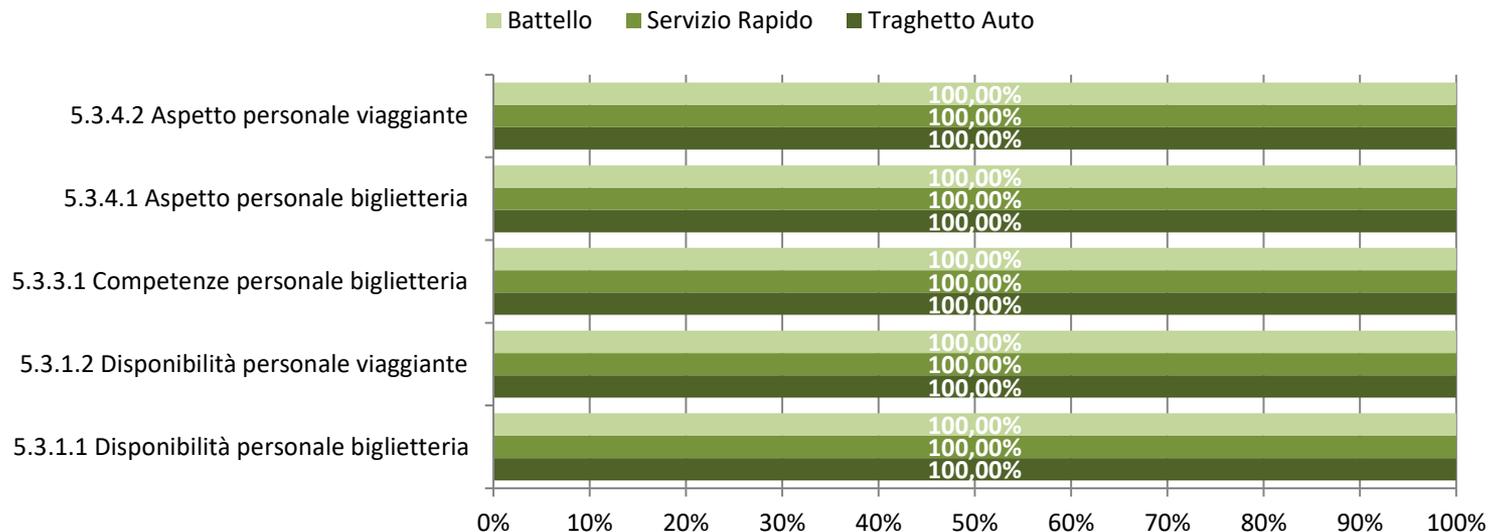
Tempo

La regolarità dei tre servizi è ottima con indici di qualità erogata superiori al 98%.



Attenzione al cliente

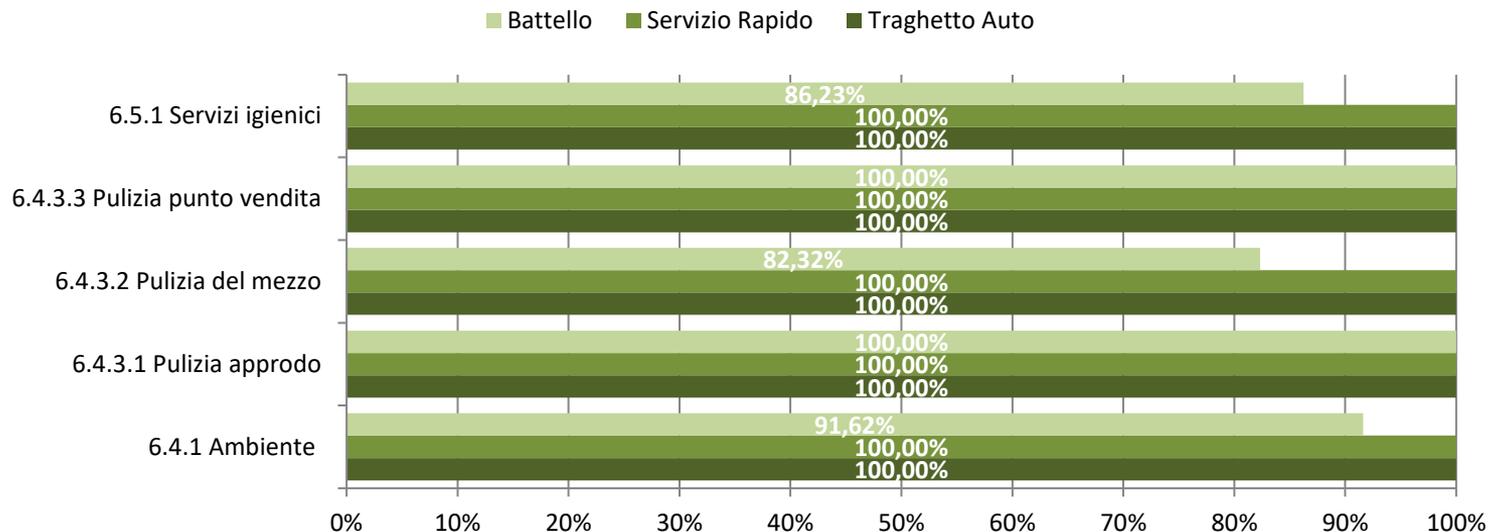
Tutto il personale risulta essere vestito con la divisa aziendale, risponde sempre con gentilezza alle domande che gli vengono poste e fornisce informazioni chiare ed esaustive.



Comfort

In merito alla pulizia delle imbarcazioni e dei relativi servizi igienici si riscontra un caso, afferente al catamarano D'Annunzio, in cui il giudizio non è stato sufficiente (la corsa risulta essere discretamente affollata, 68 passeggeri).

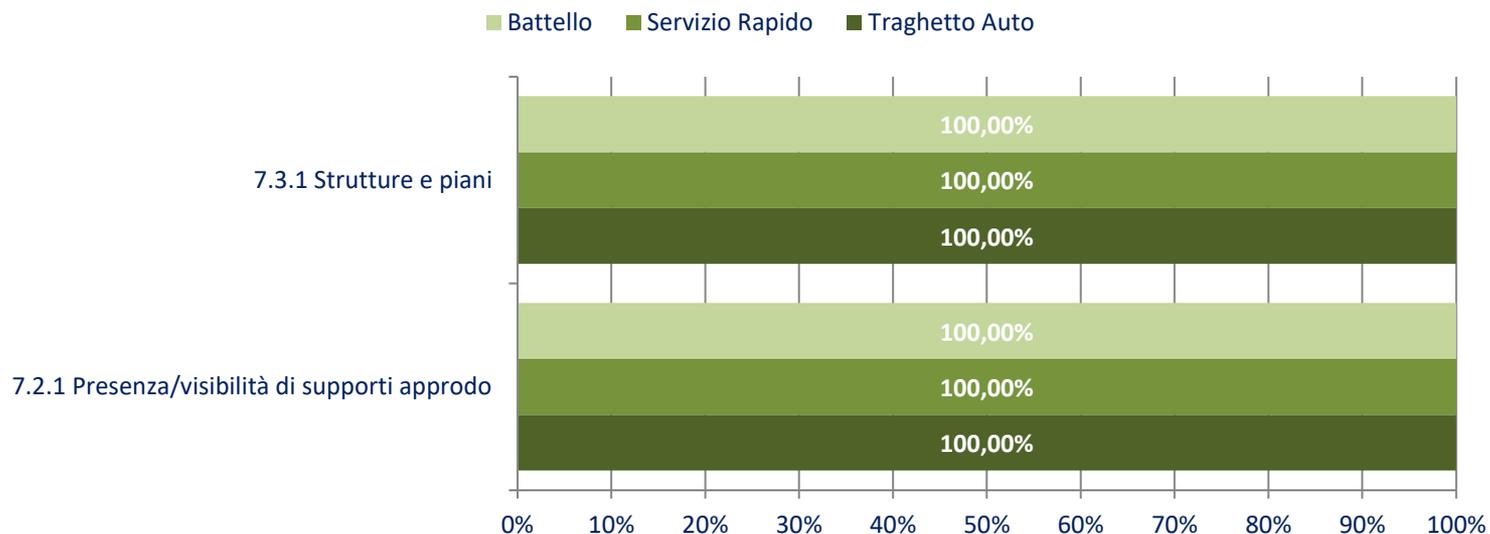
I restanti indicatori sono molto buoni al netto di una valutazione negativa relativa alla temperatura interna della motonave San Martino.



Sicurezza

A bordo mezzo sono sempre presenti avvisi e disposizioni inerenti il comportamento da tenere a bordo come, ad esempio, i piani di evacuazione in caso di emergenza.

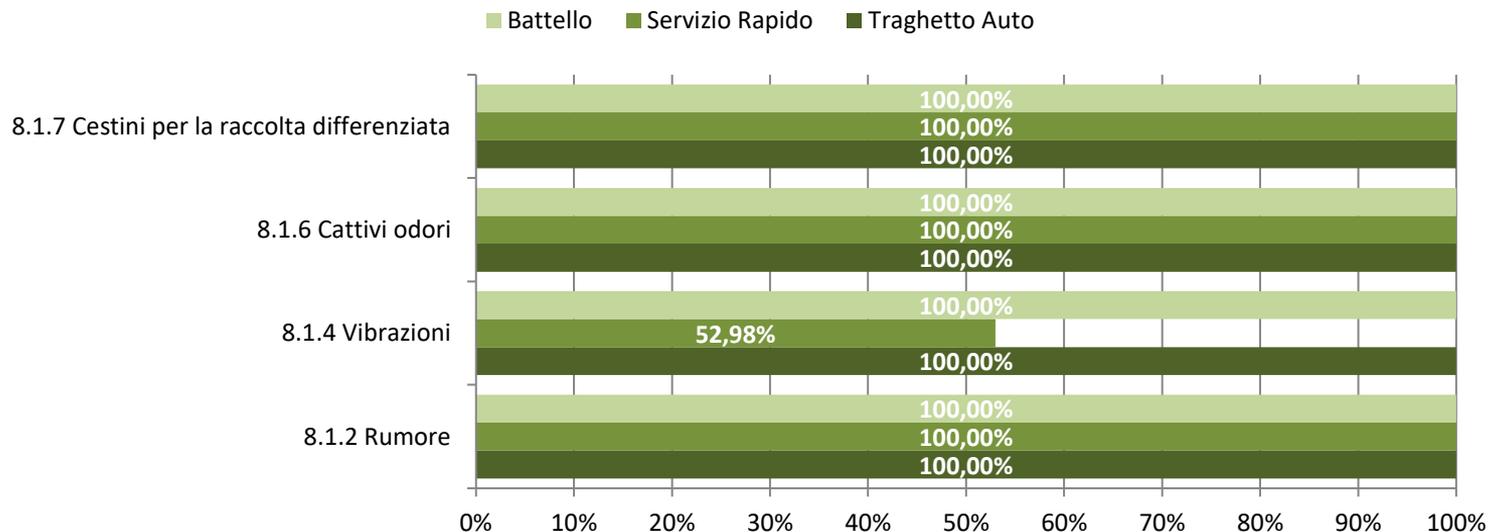
Tutti gli approdi sono dotati di parapetti per evitare la caduta accidentale in acqua.



Impatto ambientale

Tutte le motonavi sono dotate dei cestini per la raccolta differenziata, non ci sono odori particolarmente fastidiosi e il rumore non costituisce impedimento alla conversazione.

Relativamente alle vibrazioni del mezzo, esse sono state giudicate eccessive in due casi, entrambi relativi al catamarano Verga, utilizzato sulle corse più frequentate tra quelle osservate.



A satellite-style aerial photograph of Lago Maggiore, showing the lake's complex, irregular shape and its surrounding mountainous terrain. The water is a dark blue, contrasting with the green and brownish-green of the land. The text 'Lago Maggiore' is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago Maggiore

Valori di qualità erogata per il servizio battello

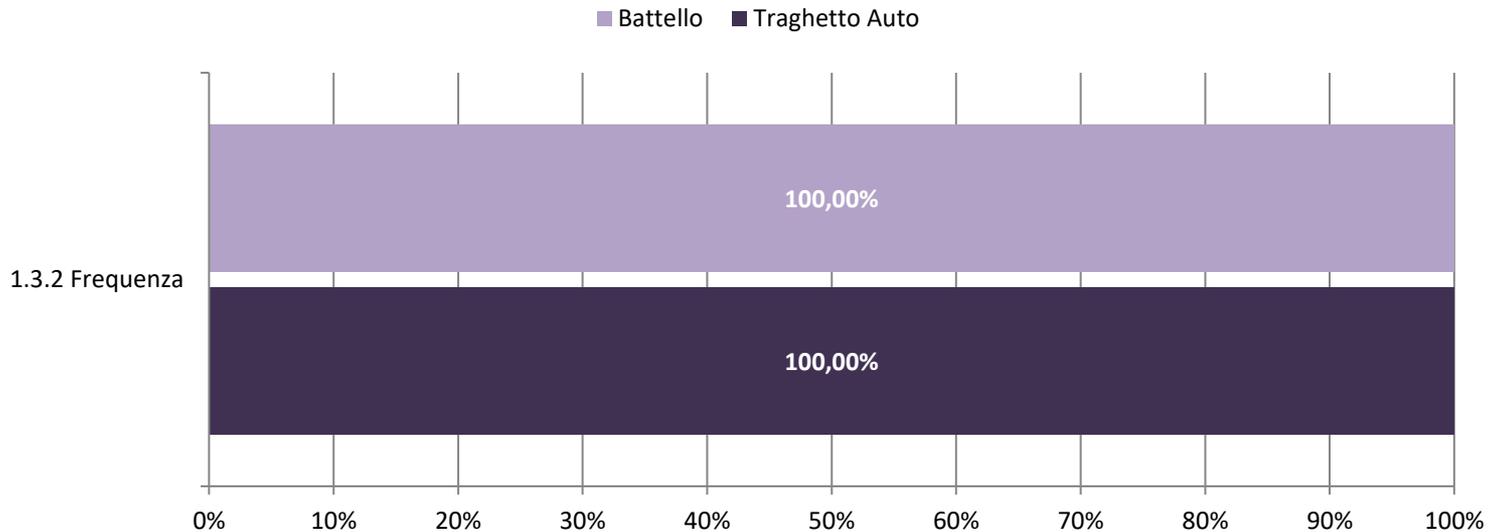
Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Erogata
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,20%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	100,00%
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
		3.2.4.3 Info tragitto su internet	100,00%	
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	100,00%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	100,00%
		4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		100,00%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%
		8.1.4 Vibrazioni		85,59%
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%

Valori di qualità erogata per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Erogata
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
		2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
	2.2.2 Circolazione interna biglietteria	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,20%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	100,00%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	100,00%
3.2.6 Su tariffe		3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	
	3.2.6.2 Info su tariffe su internet	100,00%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		99,76%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	100,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	100,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	100,00%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	100,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%
		6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%

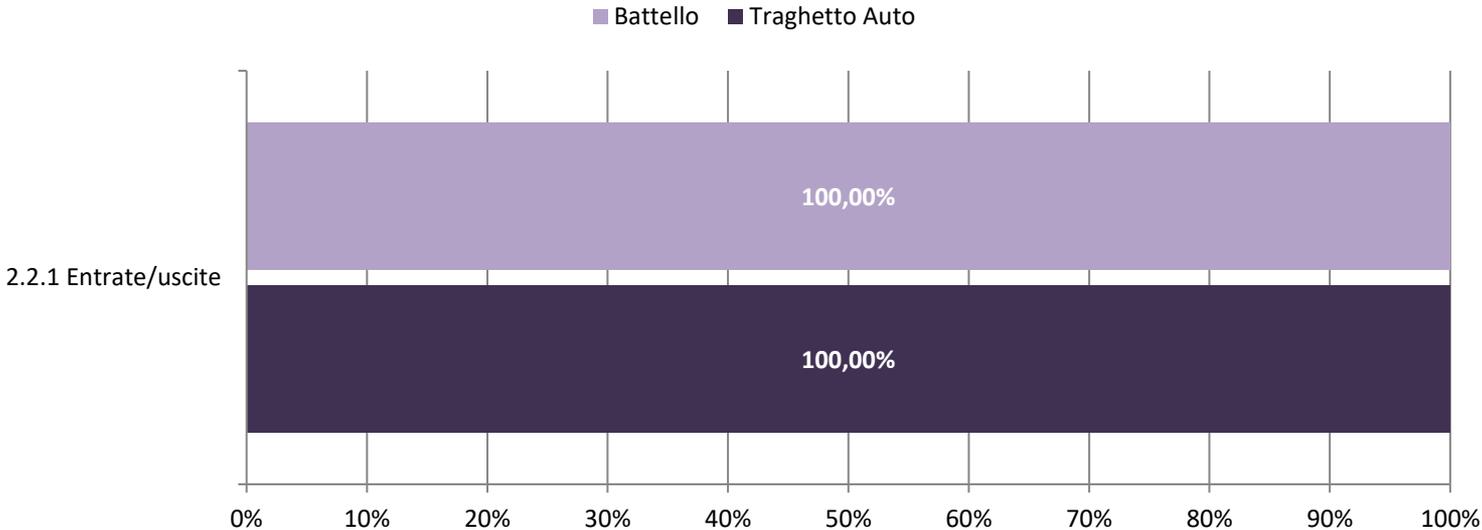
Disponibilità

Le corse programmate, al netto di quelle sospese, sono sempre state svolte; ne conseguono una frequenza ed una regolarità eccellenti.



Accessibilità per disabili a bordo nave

Le motonavi risultano sempre accessibili per le persone a ridotta mobilità.



Accessibilità

L'acquisto del titolo di viaggio in biglietteria è sempre stato regolare.

La circolazione interna all'approdo e al punto vendita è sempre garantita anche per persone ipovedenti e a ridotta capacità motoria.



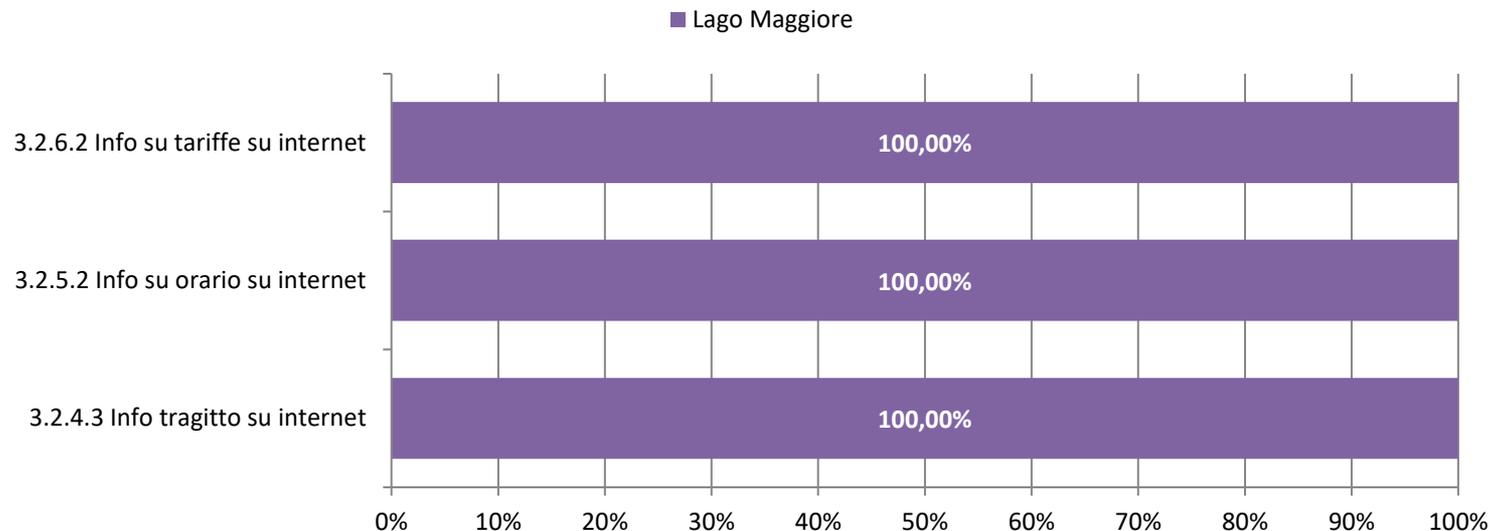
Informazioni

Agli approdi sono presenti tutte le informazioni su tratte, orari e tariffe nonché quelle di carattere generale.



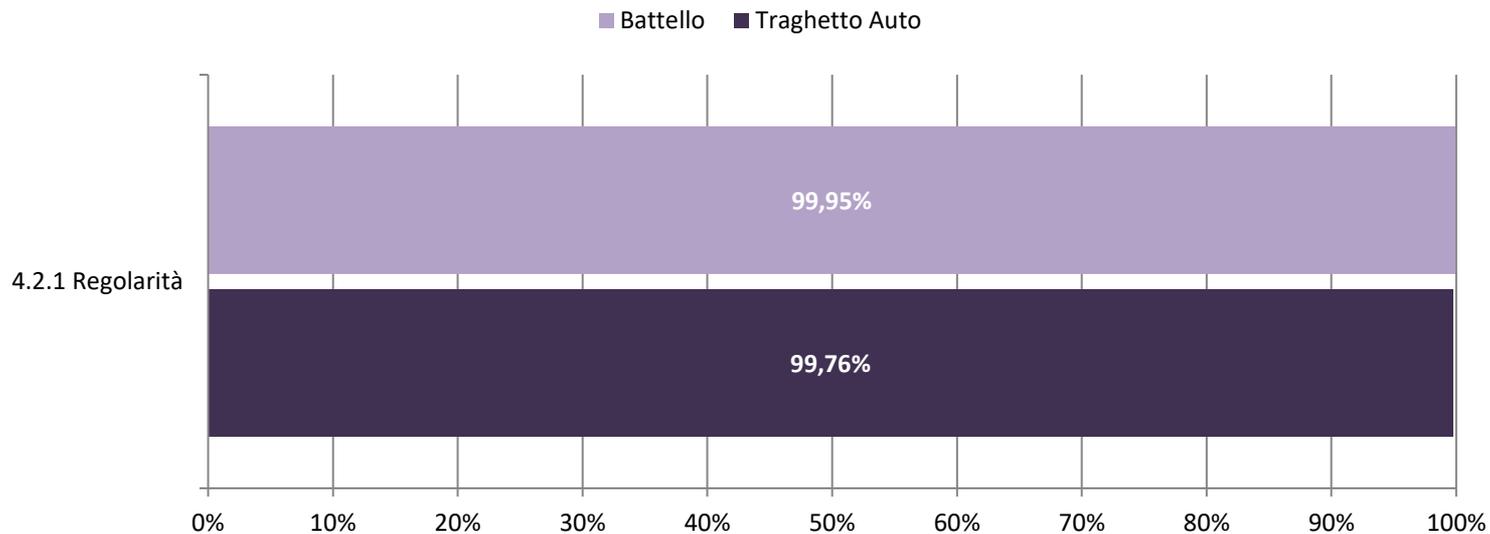
Informazioni su internet

Le informazioni su tariffe, su orari e su percorsi sono regolarmente fruibili attraverso il sito web aziendale.



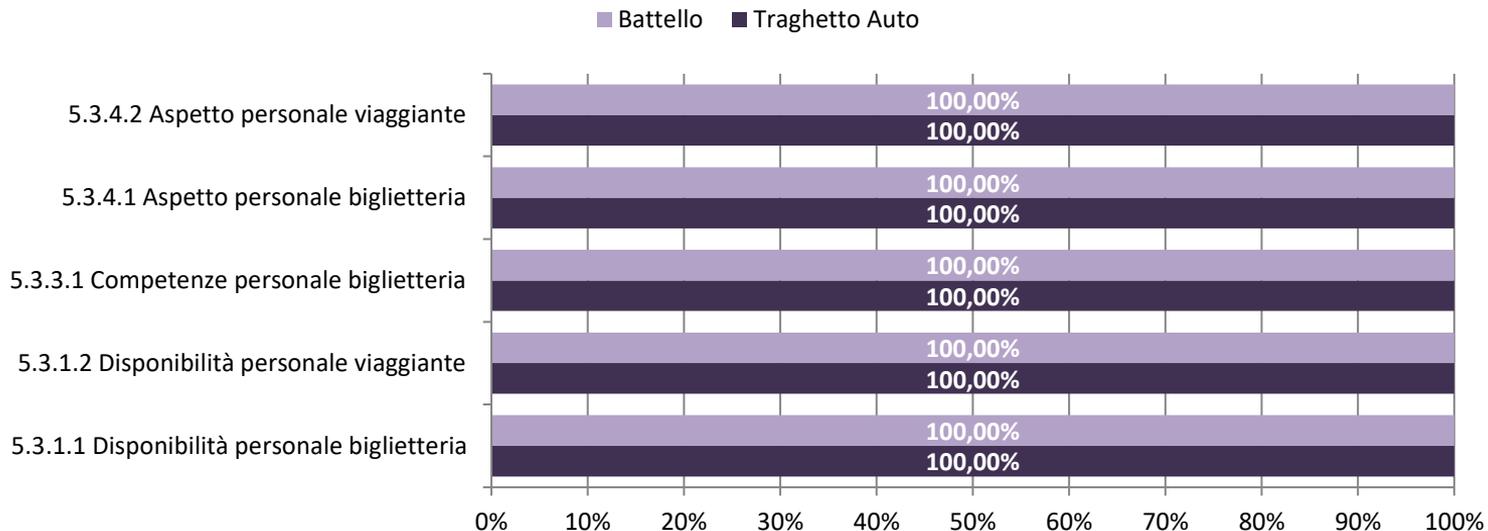
Tempo

La regolarità del servizio, con indici di qualità erogata prossimi al 100%, è ottima.



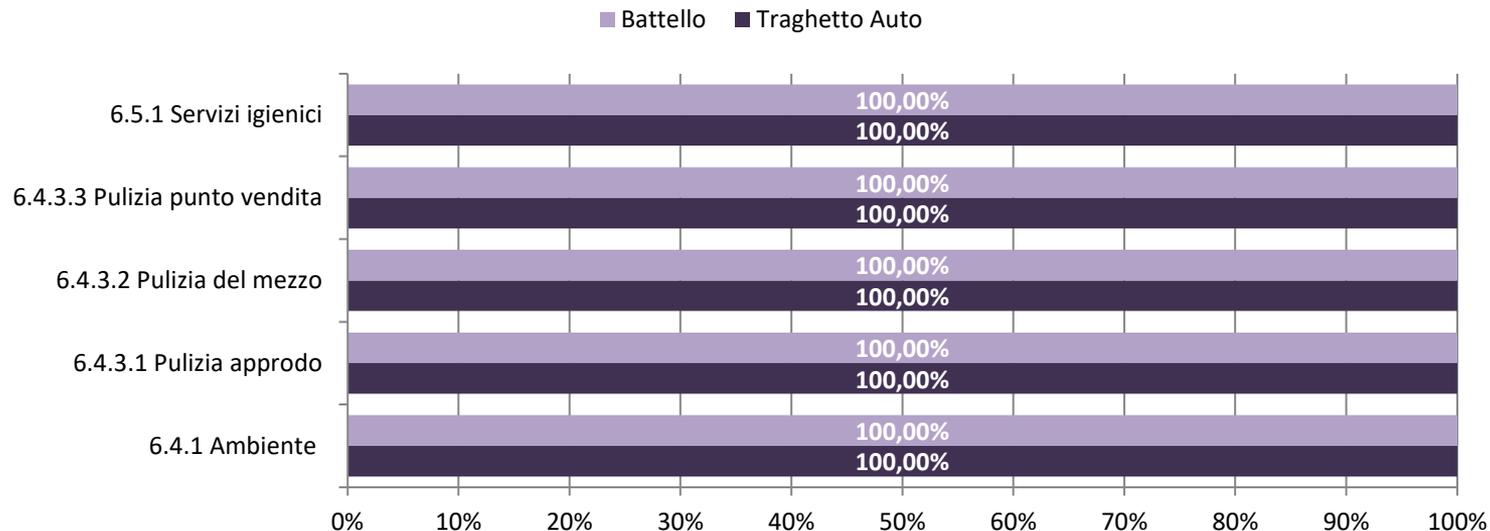
Attenzione al cliente

Per entrambe le tipologie di servizio e per le diverse biglietterie il personale è sempre cortese, disponibile e competente.



Comfort

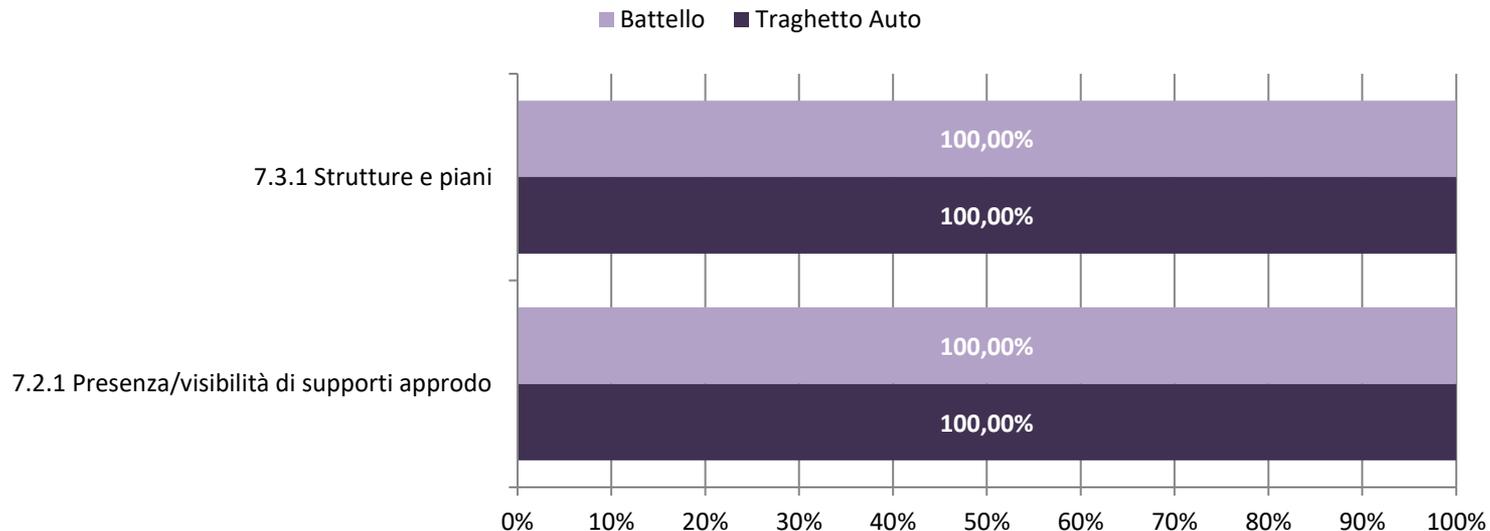
Le imbarcazioni, gli approdi e i punti vendita sono sempre risultati puliti e ordinati.



Sicurezza

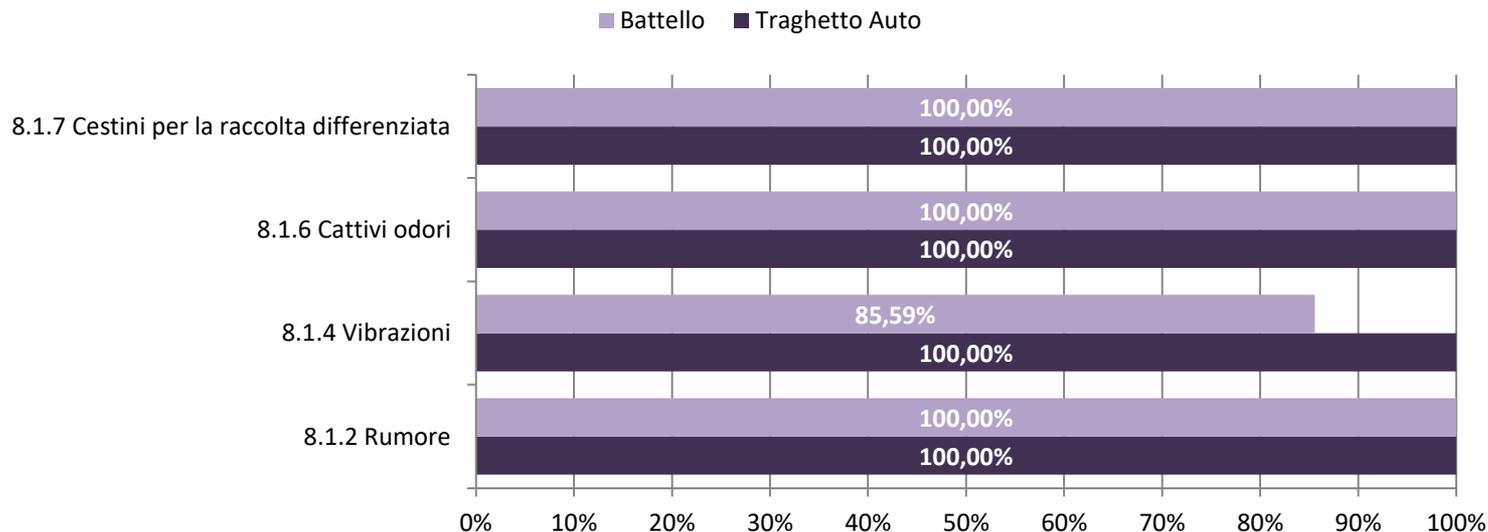
A bordo mezzo sono sempre presenti avvisi e disposizioni inerenti il comportamento da tenere a bordo come ad esempio i piani di evacuazione in caso di emergenza.

Tutti gli approdi sono dotati di parapetti per evitare la caduta accidentale in acqua.



Impatto ambientale

L'impatto ambientale, sotto i diversi punti di vista considerati, risulta molto positivo. Tutte le navi sono dotate di cestini per la raccolta differenziata, non si riscontrano cattivi odori nell'area interna e il viaggio è effettuato in assenza di rumori fastidiosi. In un solo caso, a bordo della motonave Daino, sono state riscontrate vibrazioni eccessive.



Qualità percepita

Metodo

La qualità percepita è la qualità che ogni utente percepisce nel momento della fruizione del servizio.

L'Indagine di Customer Satisfaction (ICS) è uno strumento per valutare la soddisfazione del cliente in relazione al servizio erogato.

La ICS è svolta tramite interviste face-to-face alla clientela della linea oggetto di certificazione EN13816:2002, svolte a bordo mezzo o alle relative fermate.

Per la valutazione della qualità percepita sono stati elaborati due diversi indicatori:

- Valutazione media: l'indicatore è calcolato come media aritmetica delle valutazioni espresse dagli utenti (su scala 1-10)
- Indice di qualità (espresso in %): l'indicatore è calcolato come la percentuale di utenti che hanno attribuito una valutazione maggiore o uguale ad una determinata soglia, stabilita per la qualità percepita pari ad 8.



Lago di Como



Valori di qualità percepita per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità percepita
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%
		2.2.1 Entrate/uscite		95,45%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	97,30%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	95,45%
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		94,59%
		3.1 Informazioni generali		100,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	89,23%
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	95,87%
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo	97,10%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	96,59%
			3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
	3.2.6.2 Info su tariffe su internet	96,53%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		97,01%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	100,0%
			5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	100,0%
		5.3.3 Competenze	5.3.3 Competenze personale biglietteria	98,6%
			5.3.4 Aspetto personale biglietteria	100,0%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali		5.3.4 Aspetto personale viaggiante	100,0%
		6.4.1 Ambiente		100,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3 Pulizia approdo	100,00%
			6.4.3 Pulizia del mezzo	100,00%
			6.4.3 Pulizia punto vendita	100,00%
		6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%



Valori di qualità percepita per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità percepita	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		96,15%	
		2.2.1 Entrate/uscite		94,44%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	98,72%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	94,44%	
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		94,87%	
		3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	100,00%	
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a			100,00%
			3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	95,95%	
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	95,87%	
		3.2.5 Su orario	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%	
			3.2.5.2 Info su orario su internet	96,59%	
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	96,53%	
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		98,57%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%	
		5.3.3 Competenze	5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	
			5.3.3 Competenze personale biglietteria	100,00%	
		5.3.4 Aspetto	5.3.4 Aspetto personale biglietteria	98,72%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%	
		6.4.3 Pulizia	6.4.3 Pulizia approdo	100,00%	
			6.4.3 Pulizia del mezzo	88,46%	
		6.4.3 Pulizia punto vendita	100,00%		
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		76,92%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	
					100,00%

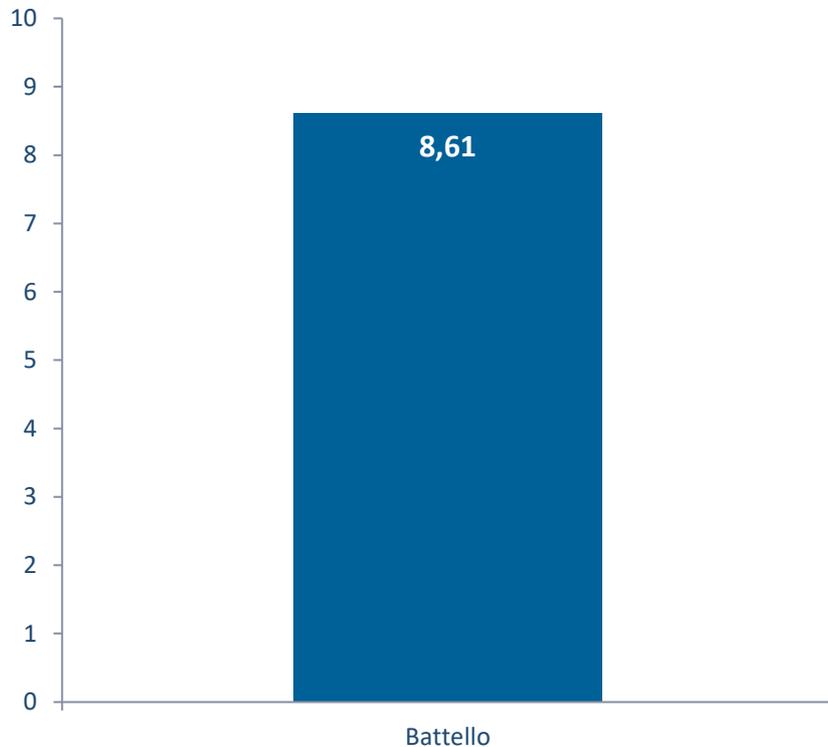


Valori di qualità percepita per il servizio traghetto

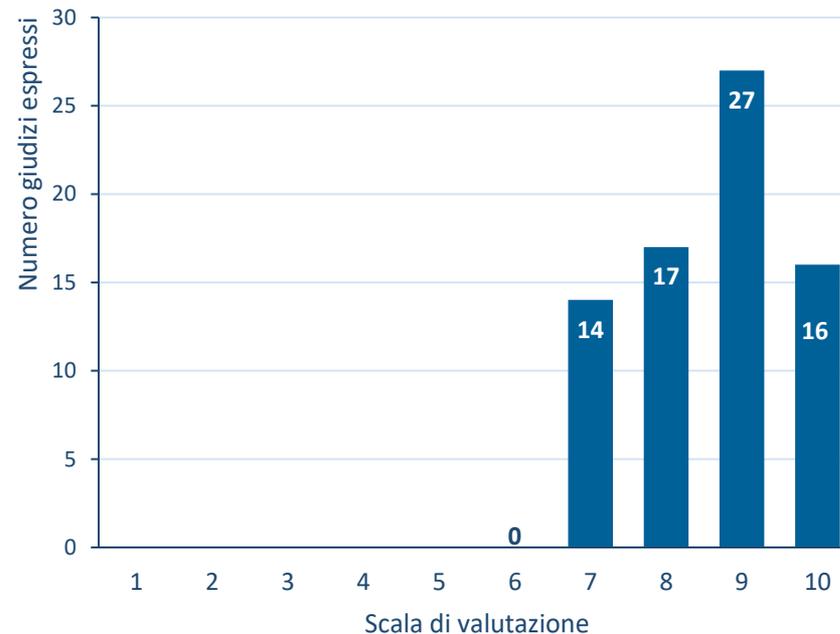
Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Percepita	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		93,24%	
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	
	3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,55%
3.2.2 Identificazione del punto di p/a				98,55%	
3.2.4 Su tragitto			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	98,59%	
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	95,87%	
3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali		3.2.5 Su orario	3.2.5.1 Info su orario all'approdo		96,97%
			3.2.5.2 Info su orario su internet		96,59%
			3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		98,55%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet		96,53%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		98,61%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%	
			5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3 Competenze personale biglietteria	100,00%	
		5.3.4 Aspetto	5.3.4 Aspetto personale biglietteria	100,00%	
			5.3.4 Aspetto personale viaggiante	100,00%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%	
		6.4.3 Pulizia	6.4.3 Pulizia approdo	100,00%	
			6.4.3 Pulizia del mezzo	98,67%	
	6.4.3 Pulizia punto vendita		100,00%		
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	
					100,00%

Valutazione complessiva – servizio battello

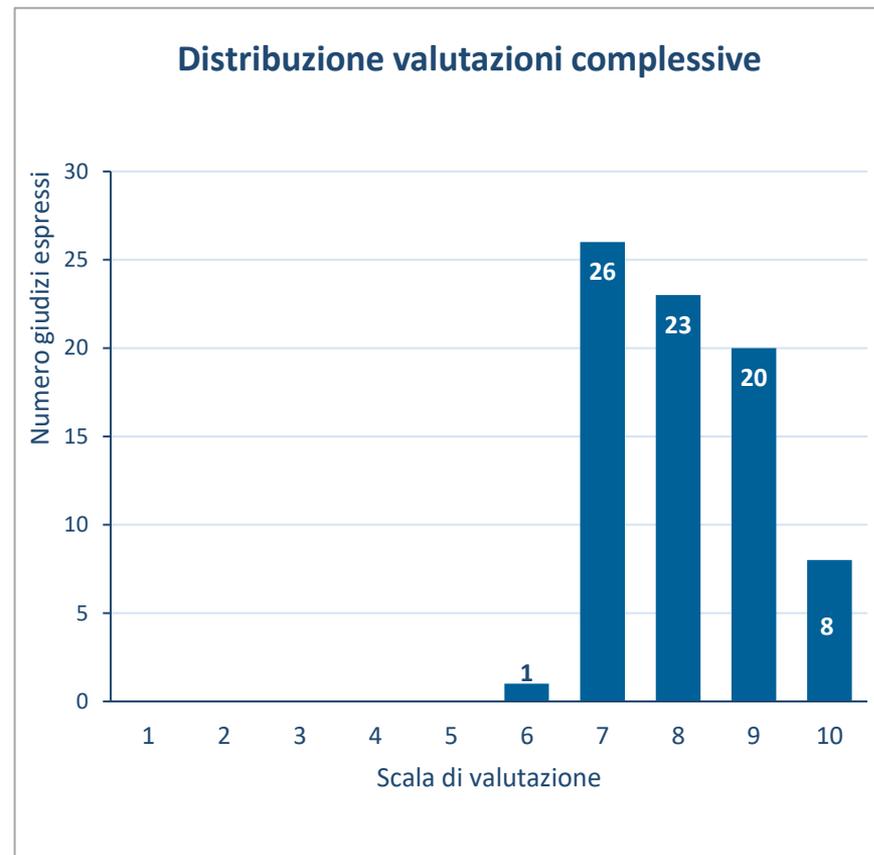
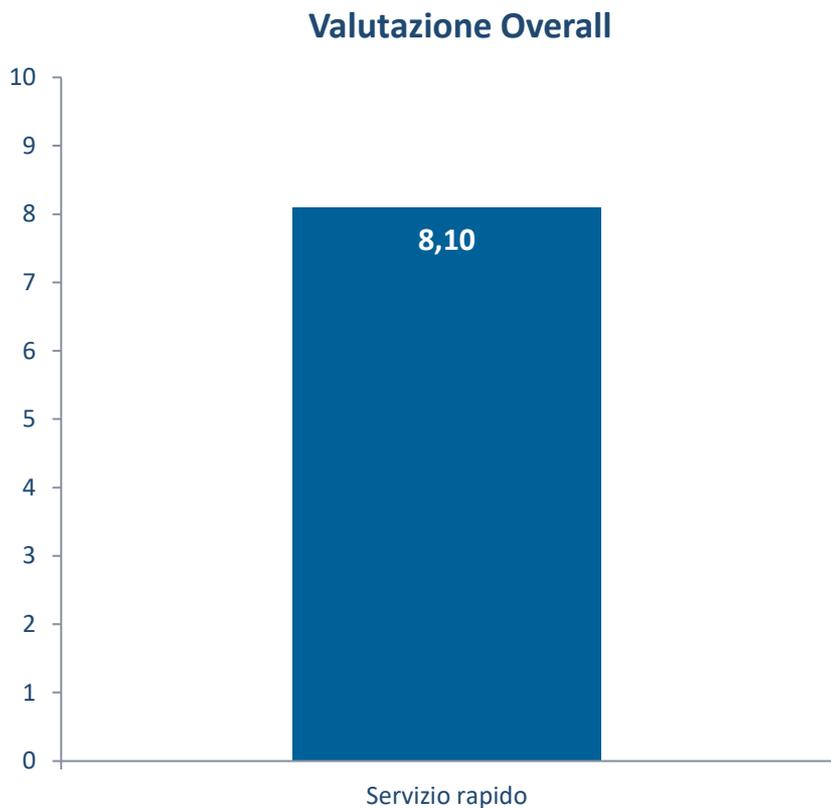
Valutazione Overall



Distribuzione valutazioni complessive

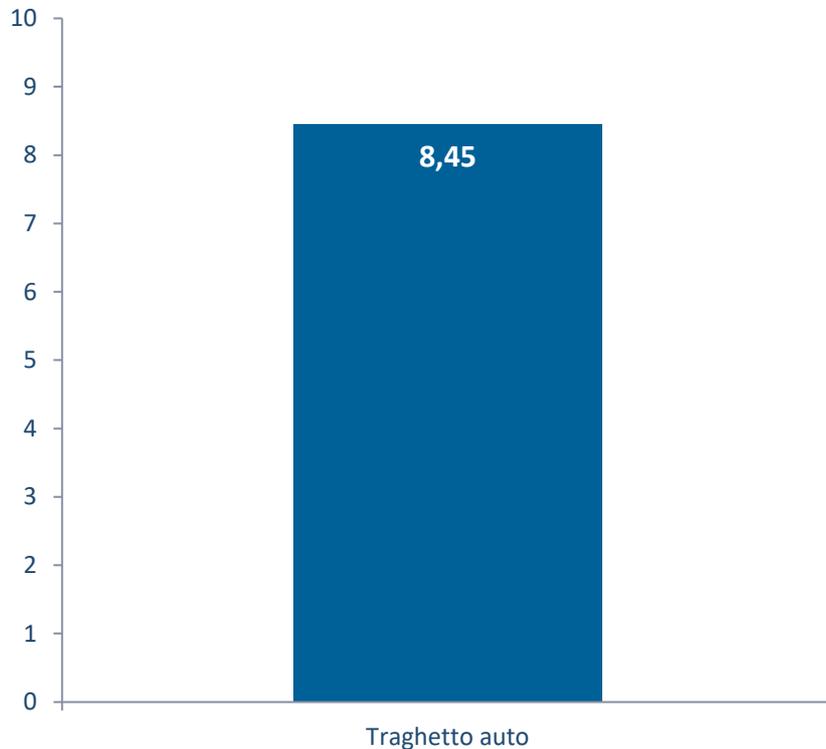


Valutazione complessiva – servizio rapido

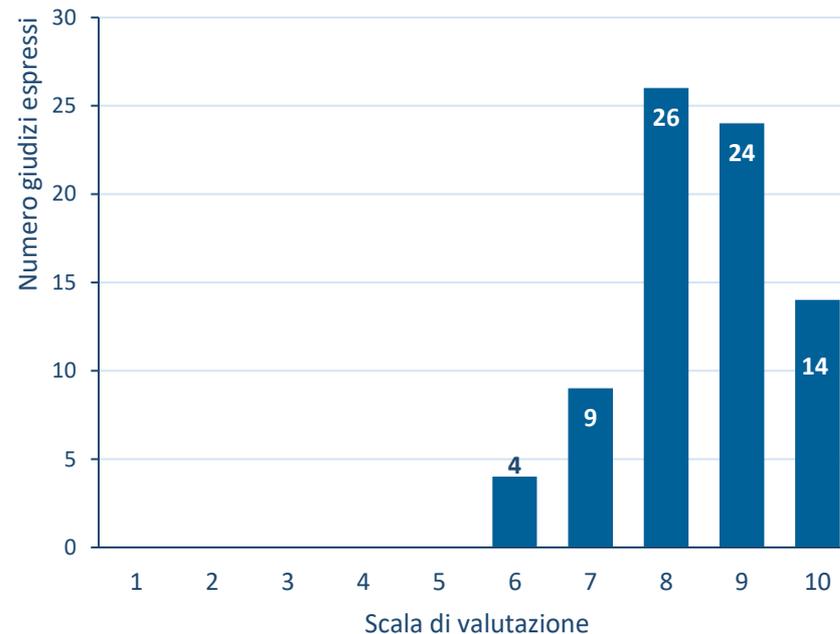


Valutazione complessiva – servizio traghetto

Valutazione Overall

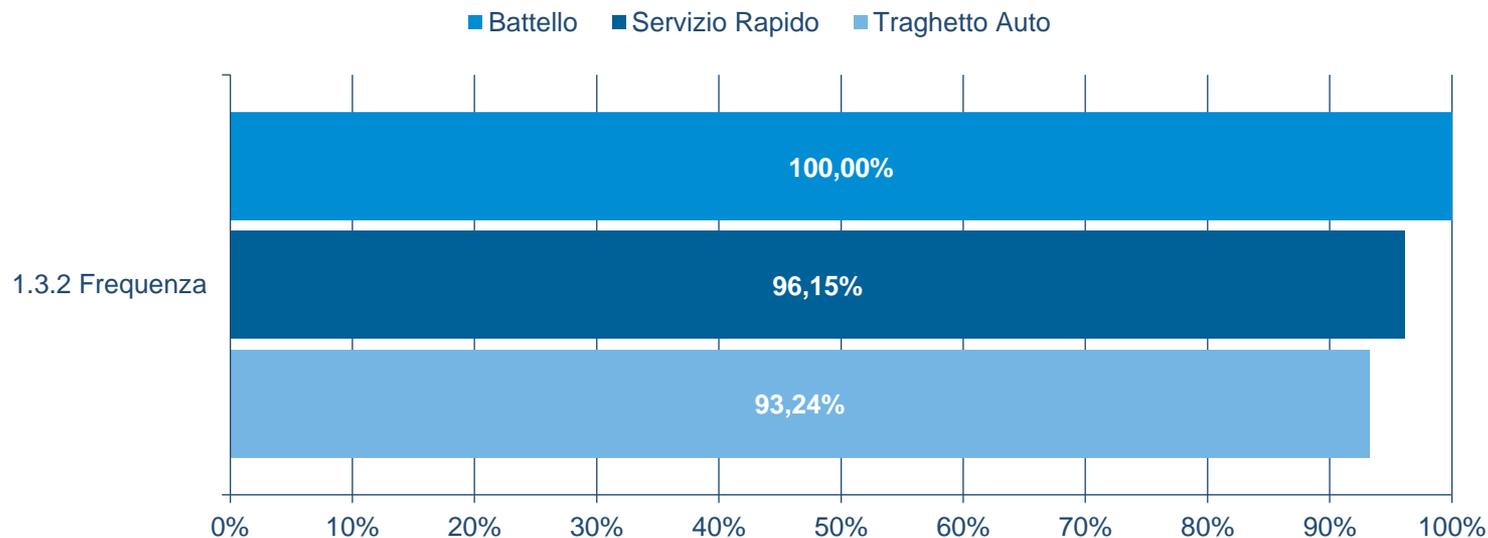


Distribuzione valutazioni complessive



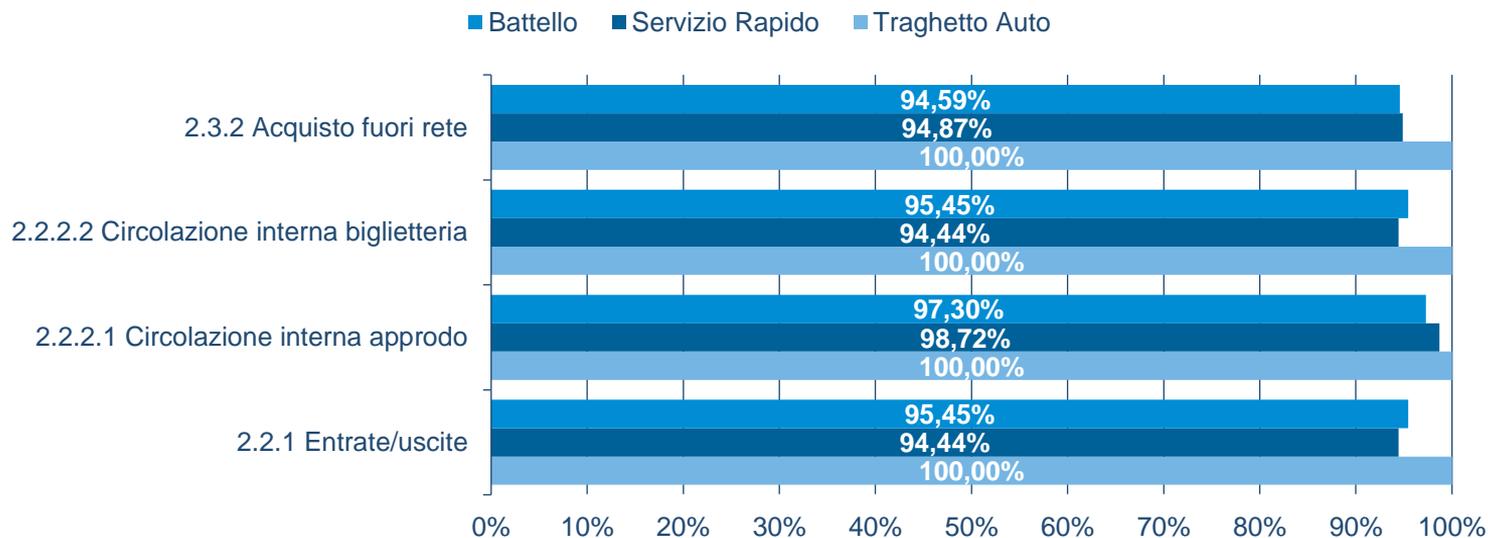
Frequenza

La frequenza del servizio è percepita piuttosto bene anche se in maniera diversa per i tre servizi: in ordine decrescente di apprezzamento si hanno battello, servizio rapido e traghetto.



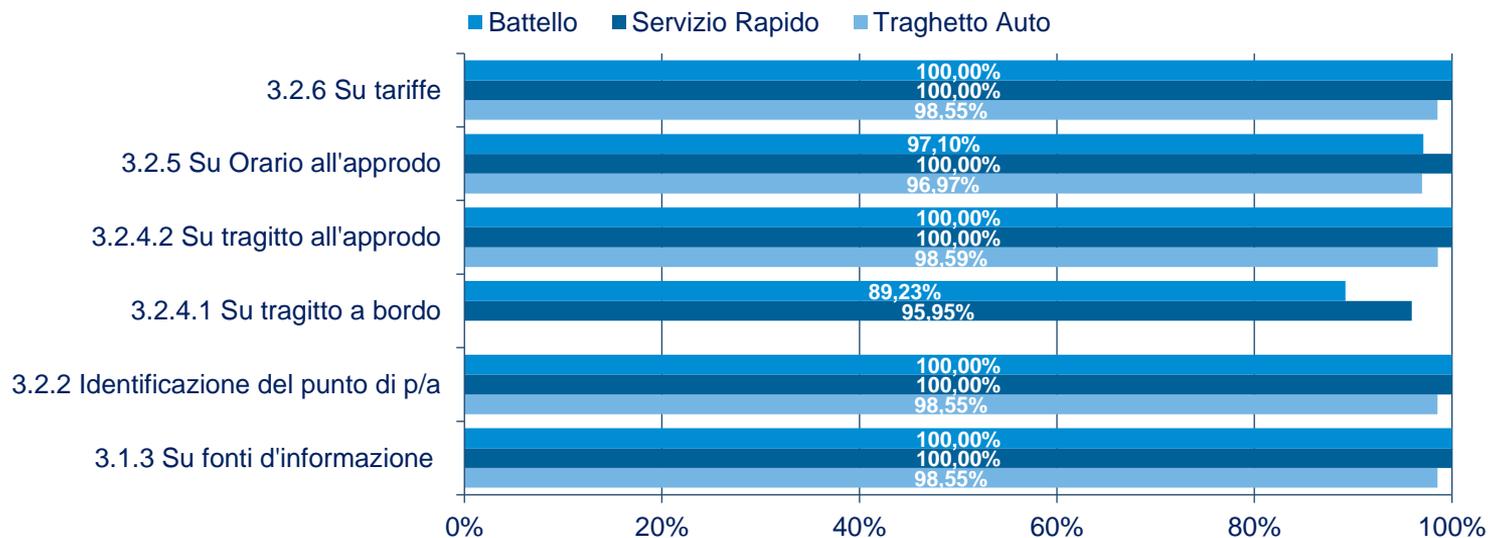
Accessibilità

L'accessibilità al servizio, in relazione alle diverse componenti considerate, è molto buona.
Le persone a ridotta mobilità possono accedere e circolare in maniera agevole sia all'approdo che in biglietteria.



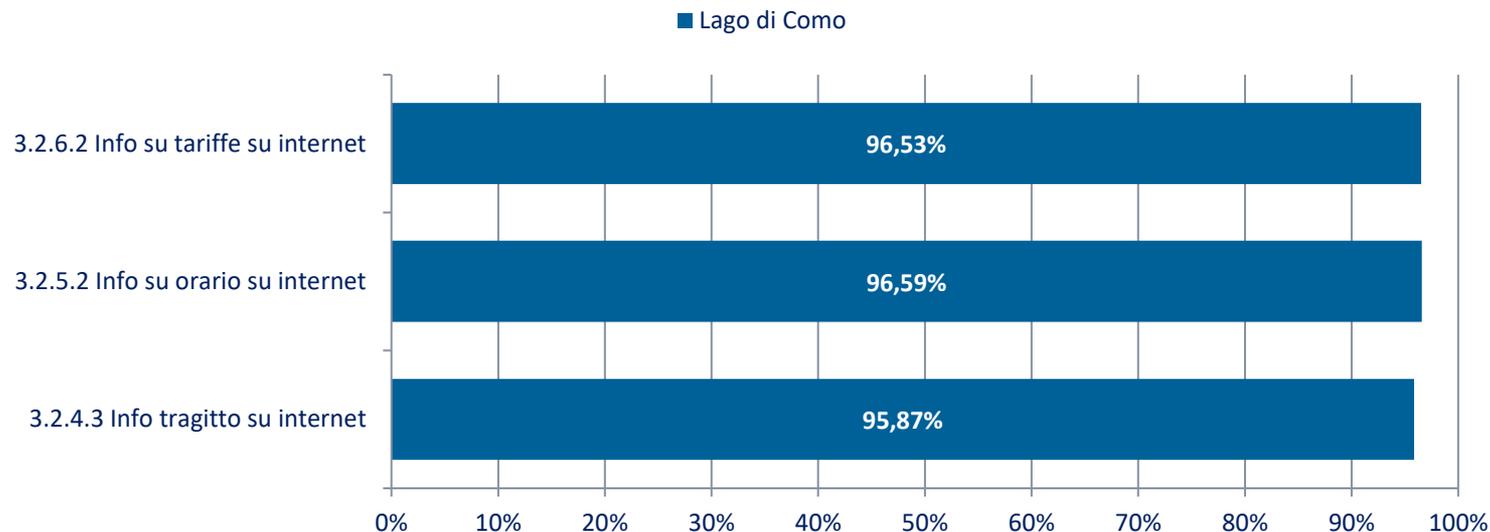
Informazioni

L'area informativa ottiene indici di qualità percepita molto alti e non si riscontrano particolari problematiche. L'unico indicatore con valori un po' più bassi è quello relativo alle informazioni a bordo sul tragitto.



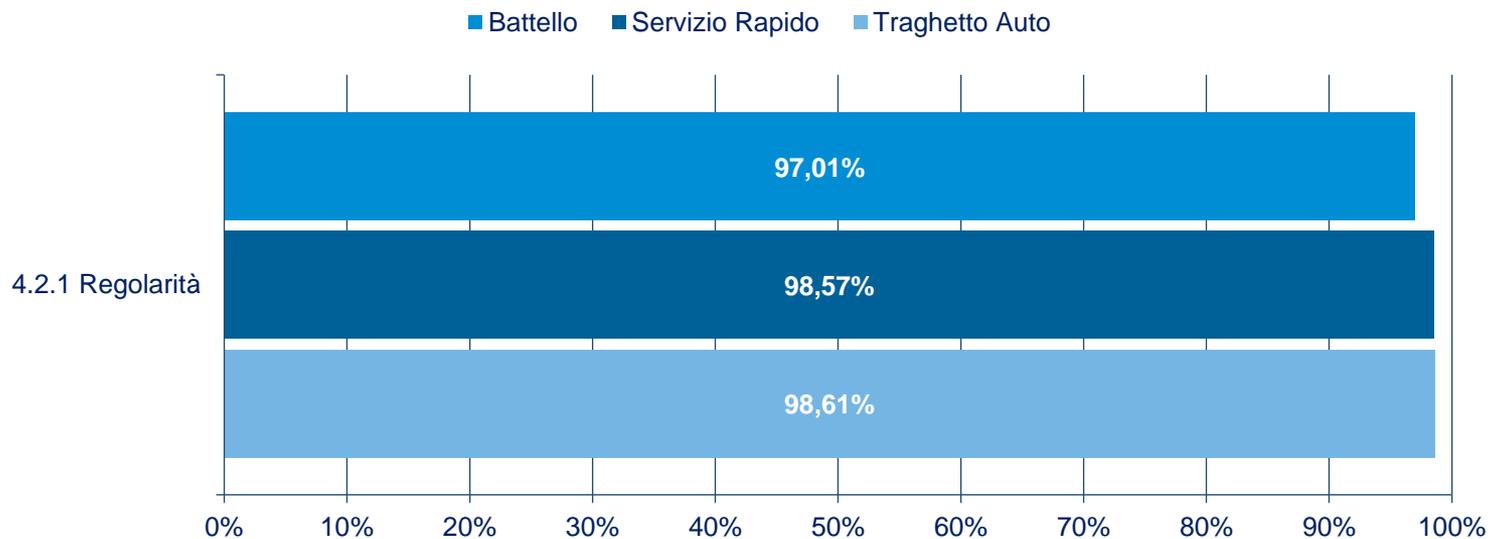
Informazioni su internet

Le informazioni reperibili sul sito web aziendale sono, secondo la percezione dell'utente, molto buone ma con un leggero margine di miglioramento.



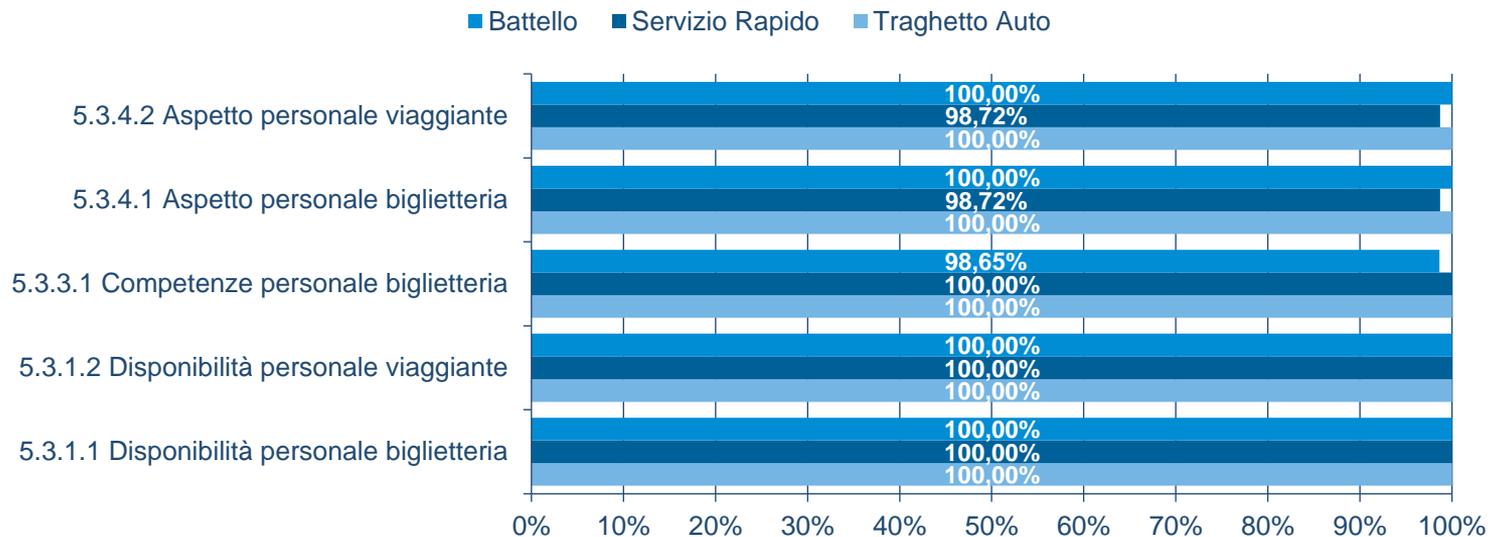
Regolarità del servizio

L'utente reputa la regolarità del servizio molto buona, con indici di qualità percepita sempre superiori al 97%.



Attenzione al cliente

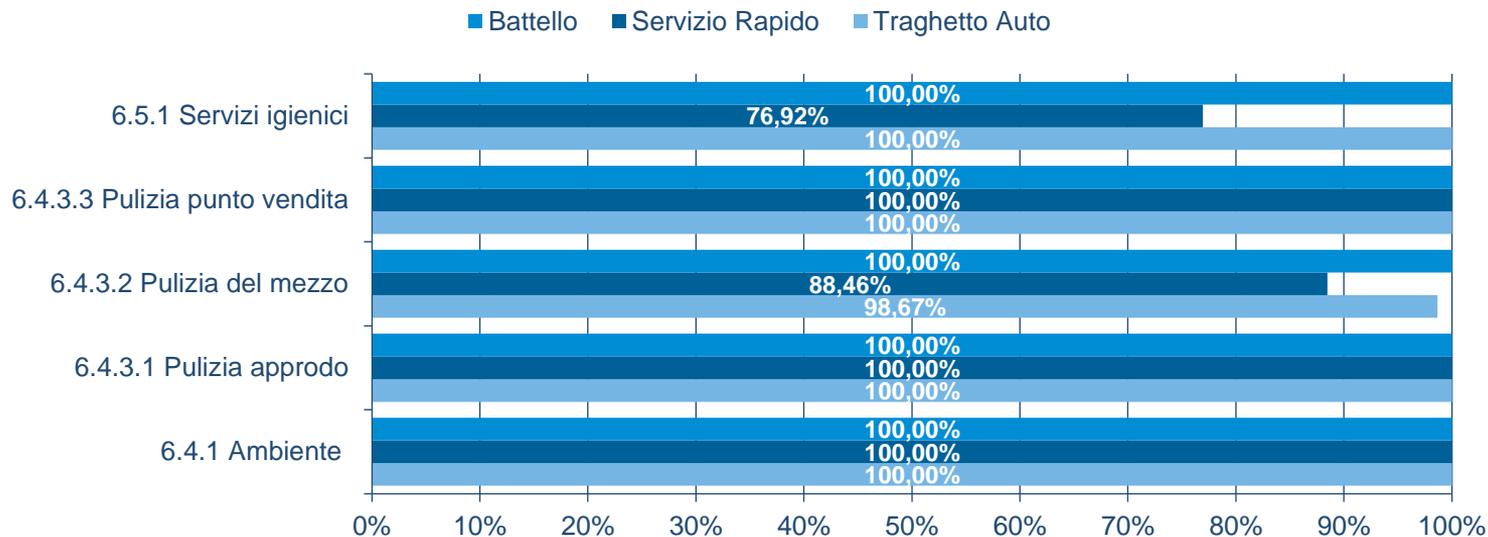
L'attenzione al cliente è molto elevata sotto ogni aspetto considerato. Il valore massimo non viene raggiunto solo dall'aspetto del personale per il servizio rapido e dalle competenze del personale di biglietteria per i battelli.



Comfort

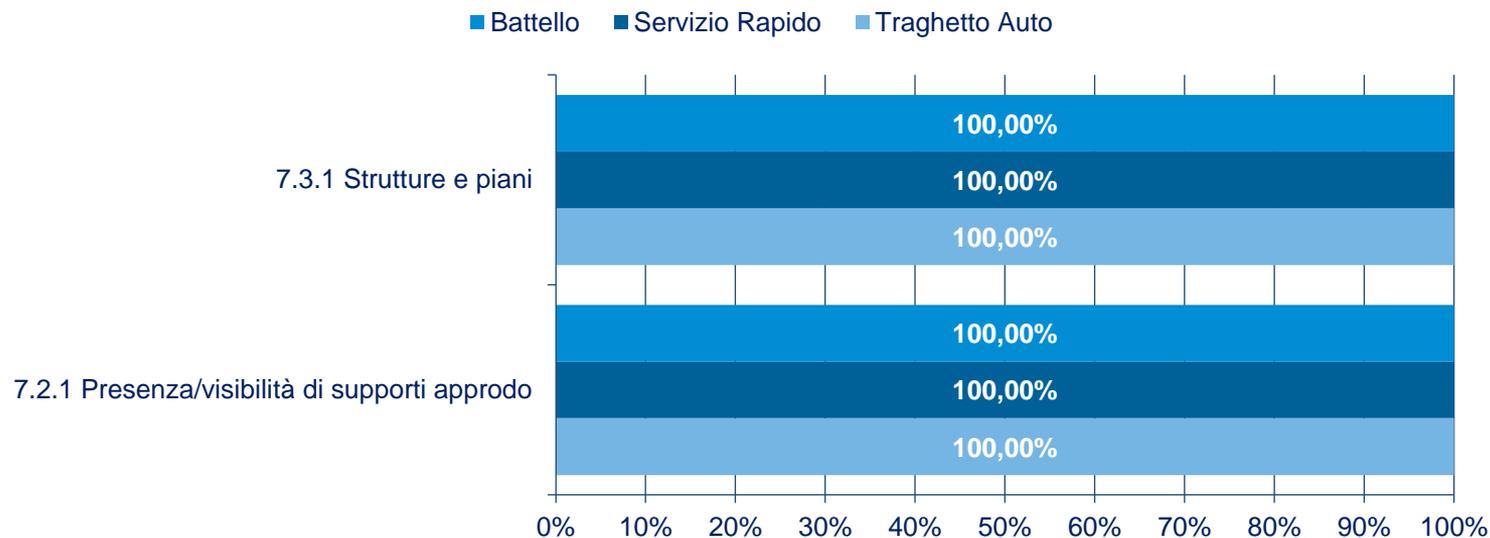
In relazione al comfort un elemento rispetto al quale porre maggiore attenzione è relativo alla pulizia dei mezzi, la quale comunque raggiunge un punteggio molto buono.

Un altro aspetto che necessita di miglioramento è legato ai servizi igienici presenti sulle imbarcazioni dei servizi rapidi.



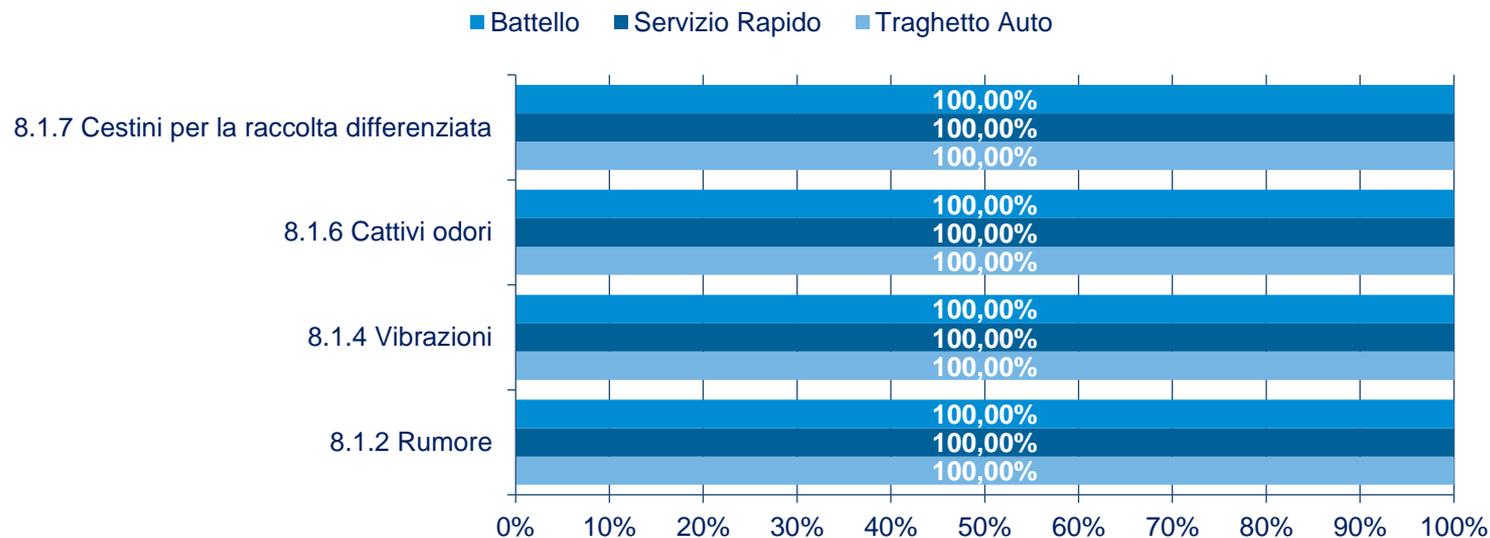
Sicurezza

A bordo sono sempre presenti i piani di emergenza e all'approdo sono sempre presenti i parapetti per evitare la caduta accidentale nel lago.



Impatto ambientale

L'indice di qualità percepita ottenuto in relazione ai diversi aspetti dell'impatto ambientale derivante dal servizio è sempre ottimale.



An aerial photograph of Lake Garda (Lago di Garda) in Italy. The lake is a deep blue, elongated body of water, surrounded by lush green mountains and valleys. The terrain is rugged with many small streams and valleys. The text "Lago di Garda" is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago di Garda

Valori di qualità percepita per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità percepita	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%	
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%	
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo		100,00%
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		97,75%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet		95,87%
		3.2.5 Su Orario	3.2.5.1 Info su orario all'approdo		98,86%
			3.2.5.2 Info su orario su internet		96,59%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		100,00%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet		96,53%			
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		97,75%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%	
		5.3.3 Competenze	5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	
		5.3.4 Aspetto	5.3.3 Competenze personale biglietteria		100,00%
			5.3.4 Aspetto personale biglietteria		100,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente	5.3.4 Aspetto personale viaggiante	100,00%	
			6.4.3 Pulizia	6.4.3 Pulizia approdo	100,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3 Pulizia del mezzo	96,31%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	6.4.3 Pulizia punto vendita		100,00%
			7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	100,00%
7. Sicurezza	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	
	8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		87,95%
8.1.4 Vibrazioni				87,95%	
8.1.6 Cattivi odori				97,65%	
8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata				100,00%	

Valori di qualità percepita per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità percepita	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	
				100,00%	
	3.1 Informazioni generali	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%
				3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,00%
			3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	97,94%
				3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
			3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.4.3 Info tragitto su internet	95,87%
				3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
			3.2.6 Su tariffe	3.2.5.2 Info su orario su internet	96,59%
				3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
3.2.6.2 Info su tariffe su internet	96,53%				
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%	
			5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	100,00%	
		5.3.3 Competenze	5.3.3 Competenze personale biglietteria	100,00%	
			5.3.4 Aspetto	5.3.4 Aspetto personale biglietteria	100,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	5.3.4 Aspetto personale viaggiante	100,00%	
			6.4.1 Ambiente	100,00%	
			6.4.3 Pulizia approdo	100,00%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	6.4.3 Pulizia del mezzo	100,00%	
			6.4.3 Pulizia punto vendita	100,00%	
				100,00%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	

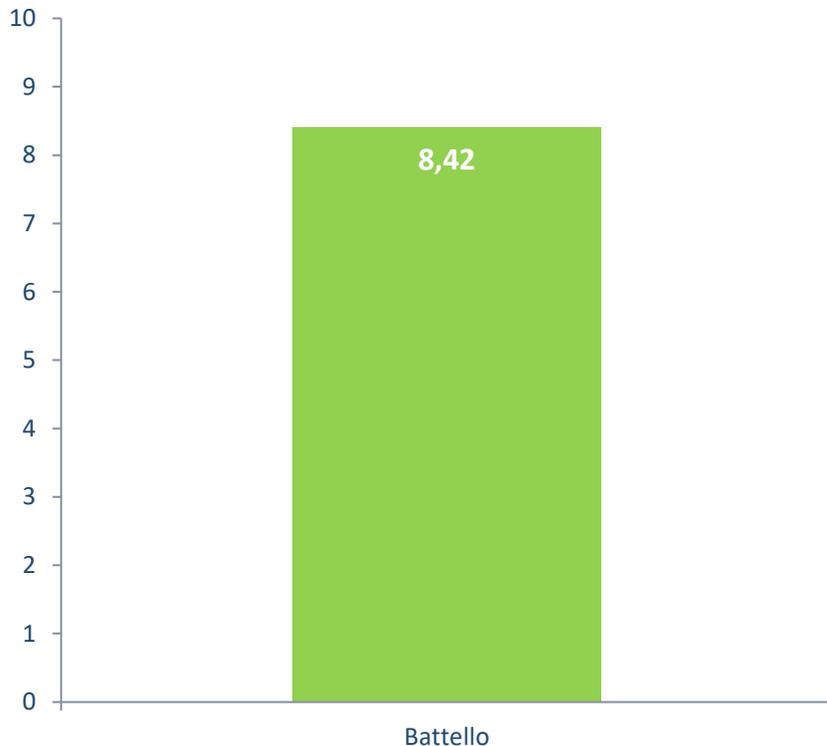


Valori di qualità percepita per il servizio traghetto

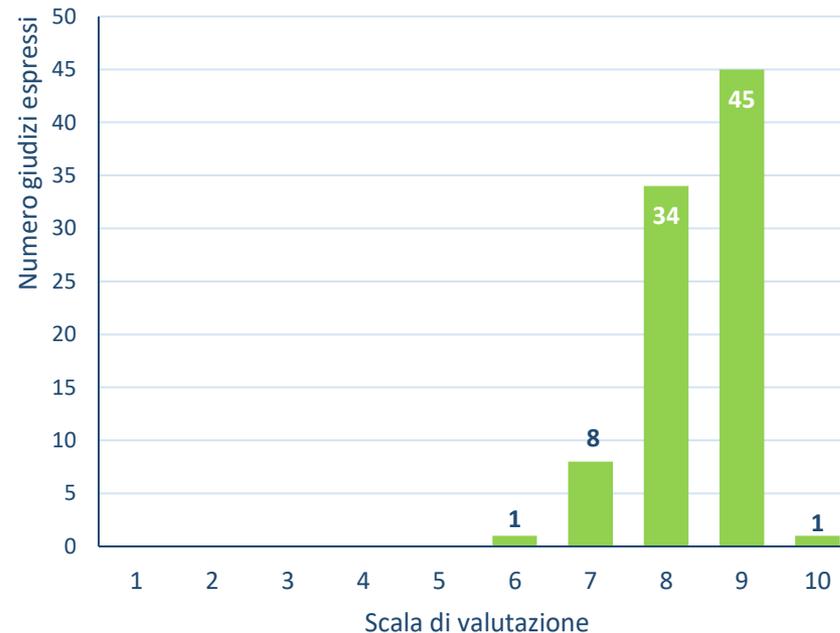
Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità percepita
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%
		3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	100,00%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	95,87%
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	96,59%
			3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%
	3.2.6.2 Info su tariffe su internet	96,53%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	100,00%
			5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	100,00%
		5.3.3 Competenze	5.3.3 Competenze personale biglietteria	100,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4 Aspetto personale biglietteria	100,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente	5.3.4 Aspetto personale viaggiante	100,00%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3 Pulizia approdo	100,00%
			6.4.3 Pulizia del mezzo	100,00%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	6.4.3 Pulizia punto vendita	100,00%
	7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	
7.3 Gestione delle emergenze		7.3.1 Strutture e piani		100,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		91,43%
		8.1.4 Vibrazioni		91,43%
		8.1.6 Cattivi odori		98,48%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		98,57%

Valutazione complessiva – servizio battello

Valutazione Overall

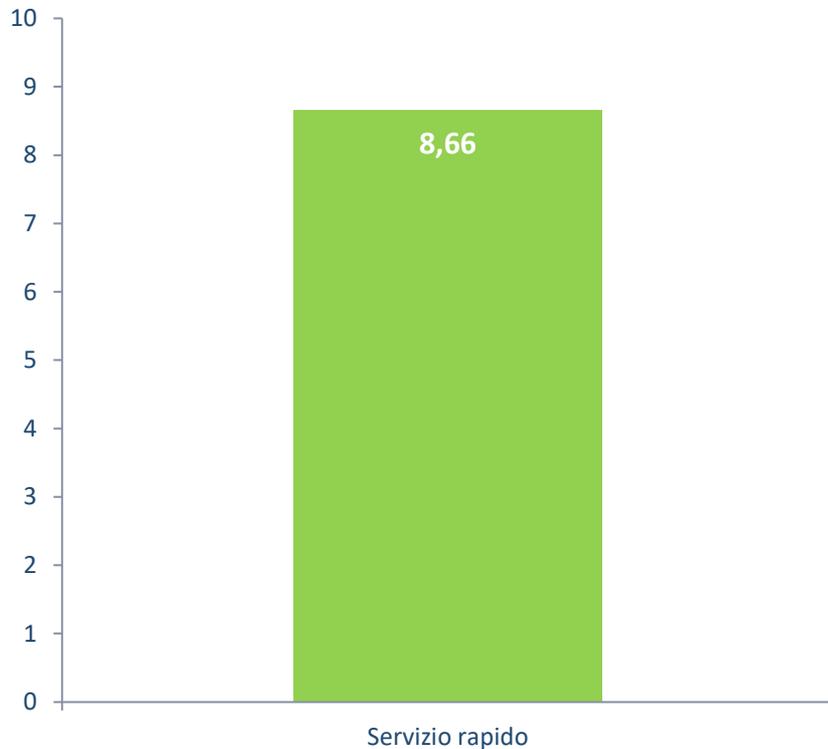


Distribuzione valutazioni complessive

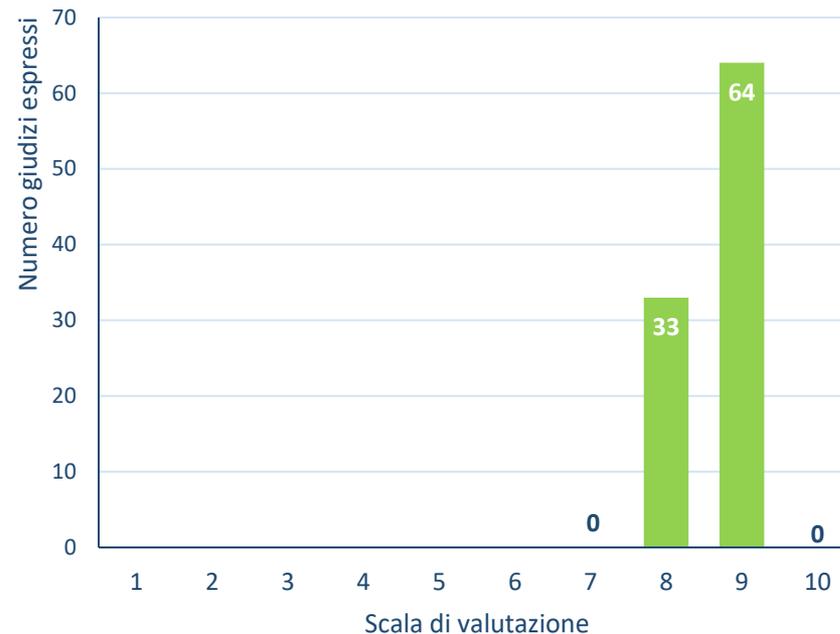


Valutazione complessiva – servizio rapido

Valutazione Overall

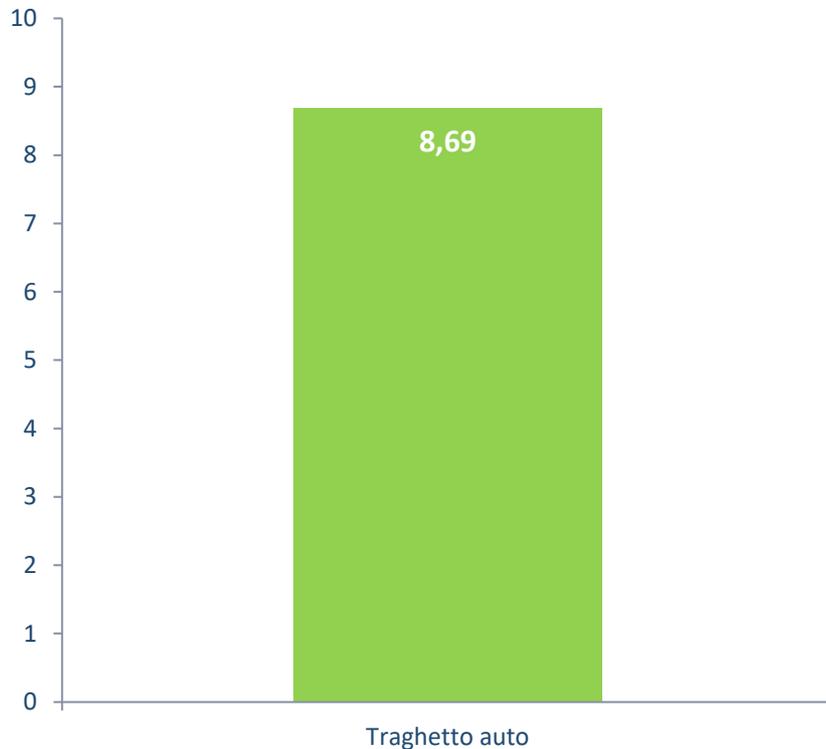


Distribuzione valutazioni complessive

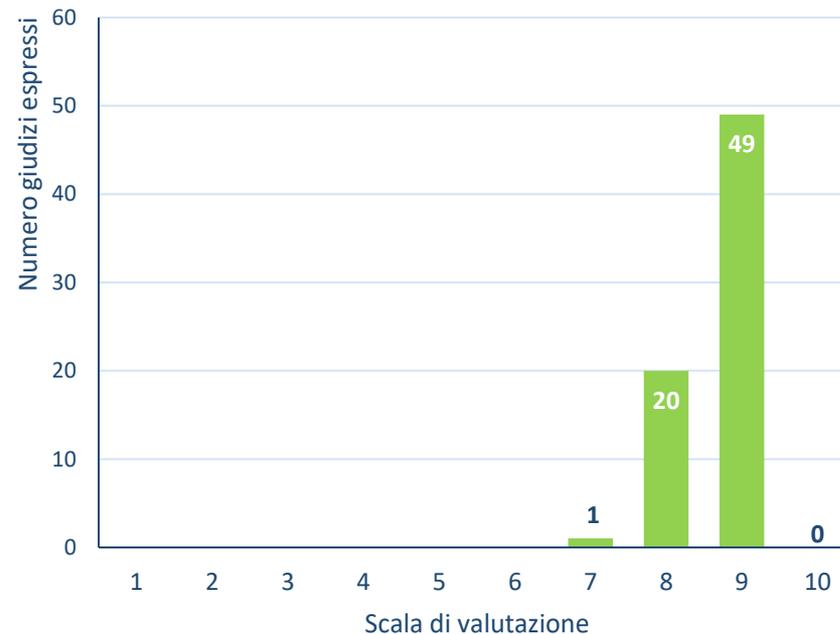


Valutazione complessiva – servizio traghetto

Valutazione Overall

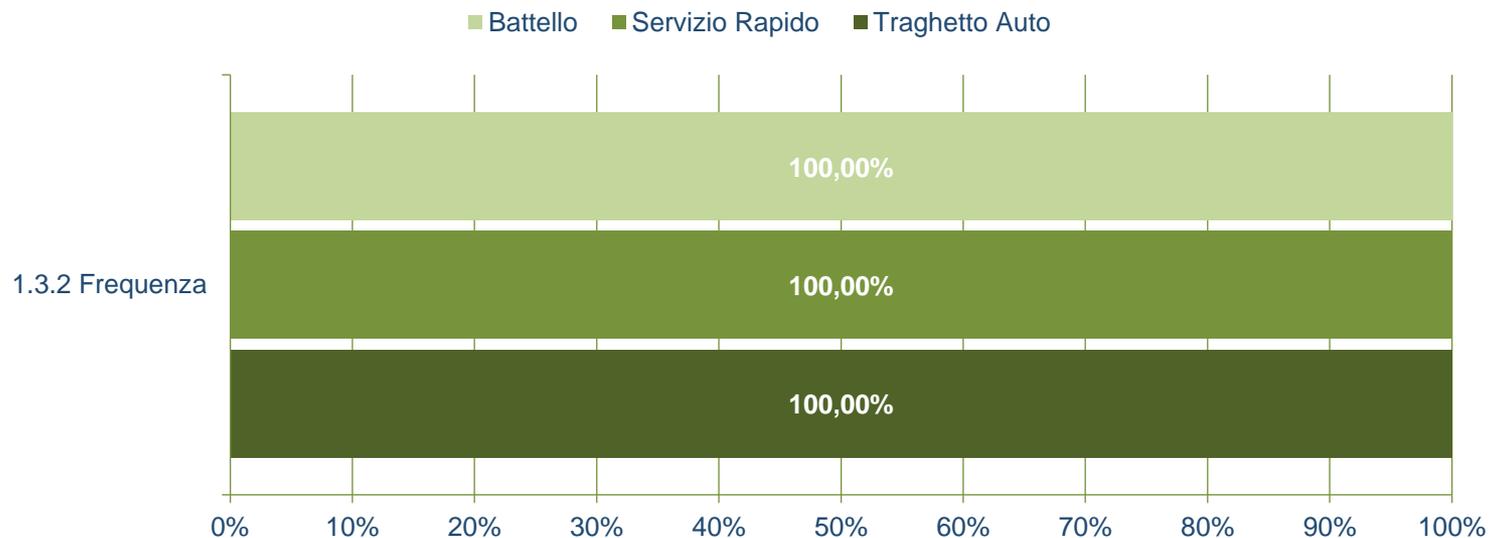


Distribuzione valutazioni complessive



Frequenza

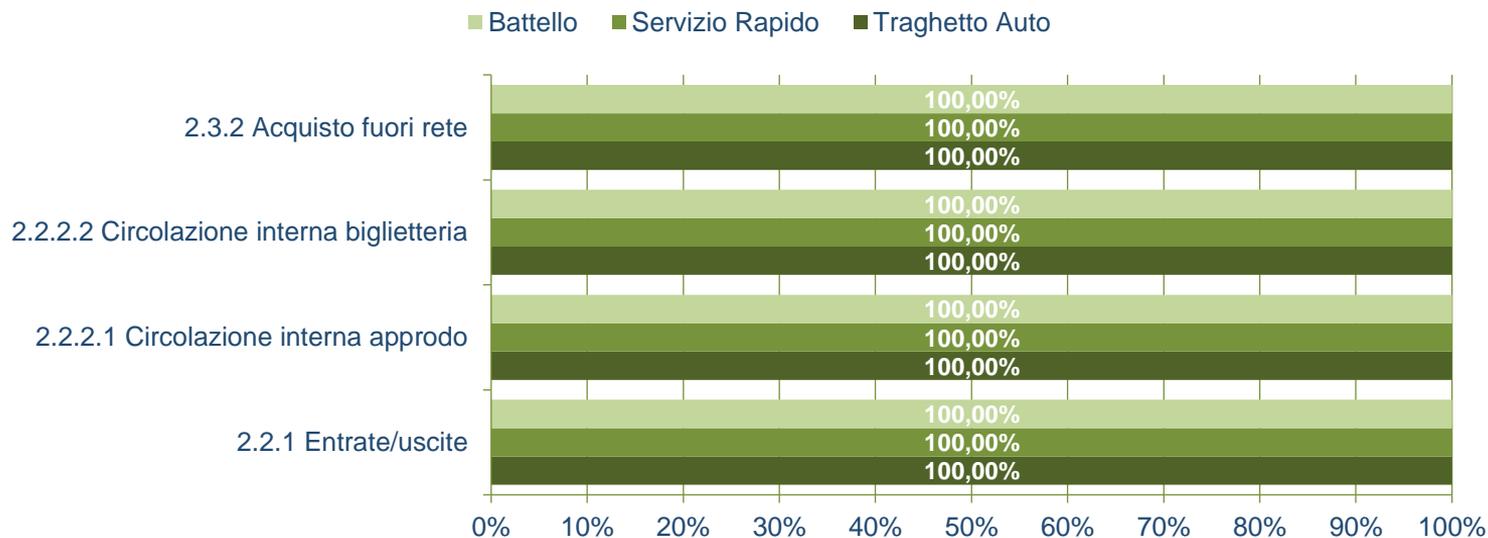
La frequenza del servizio è un elemento molto apprezzato dall'utenza del lago di Garda; tutti e tre i servizi ottengono l'indice massimo.



Accessibilità

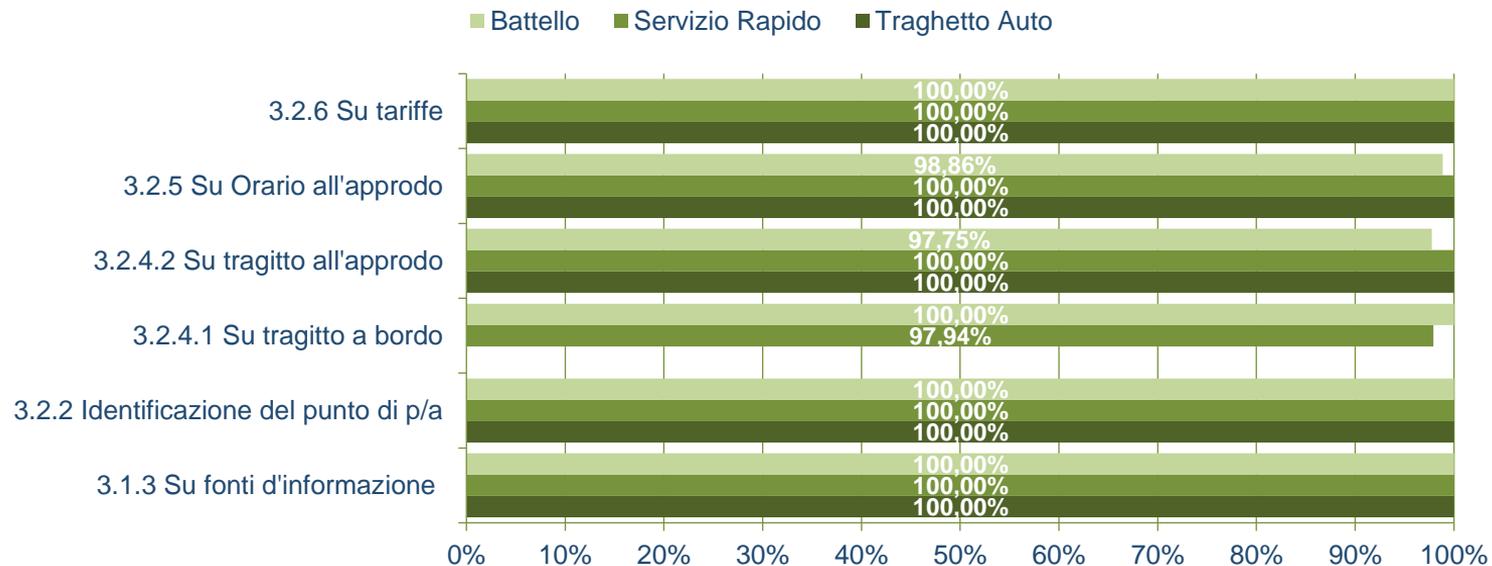
La facilità di circolazione all'interno della biglietteria e dell'approdo risulta essere molto buona così come risultano facilmente accessibili le navi per le persone a ridotta mobilità.

Acquistare un titolo di viaggio è semplice e sempre possibile.



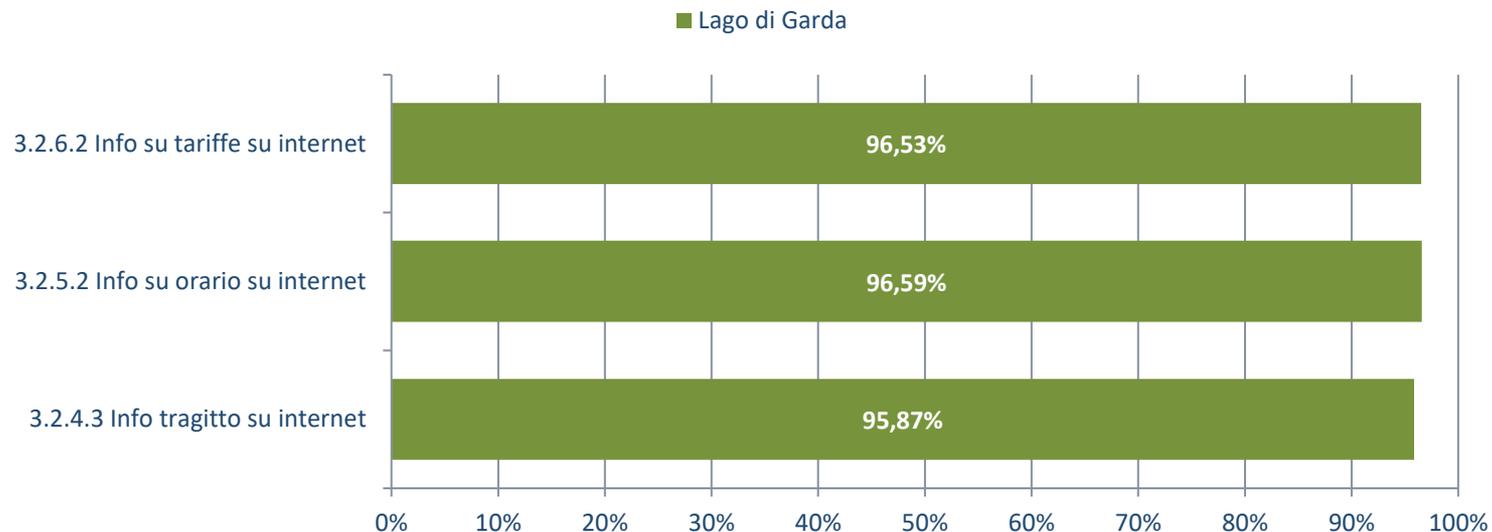
Informazioni

L'area informativa ottiene indici di qualità percepita molto alti, sinonimo di ottima comunicazione all'utenza.



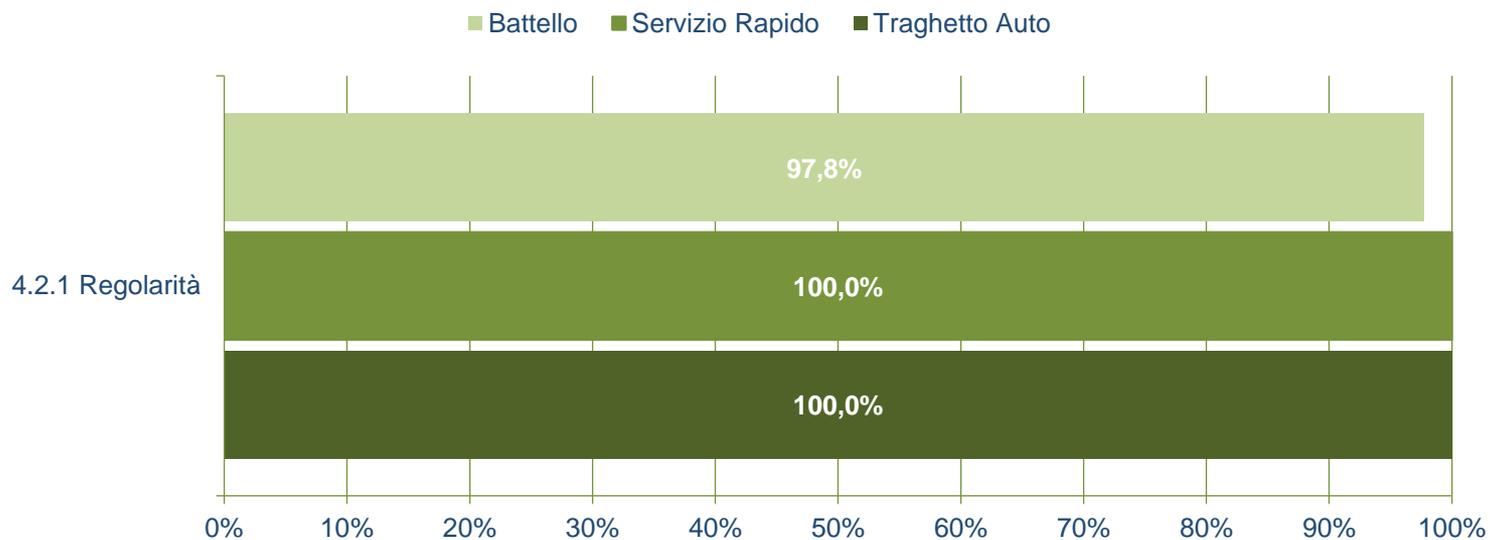
Informazioni su internet

Le informazioni su tariffe, orari e percorsi sono facilmente reperibili sul sito web dell'Azienda anche se la percezione delle stesse non è ottimale.



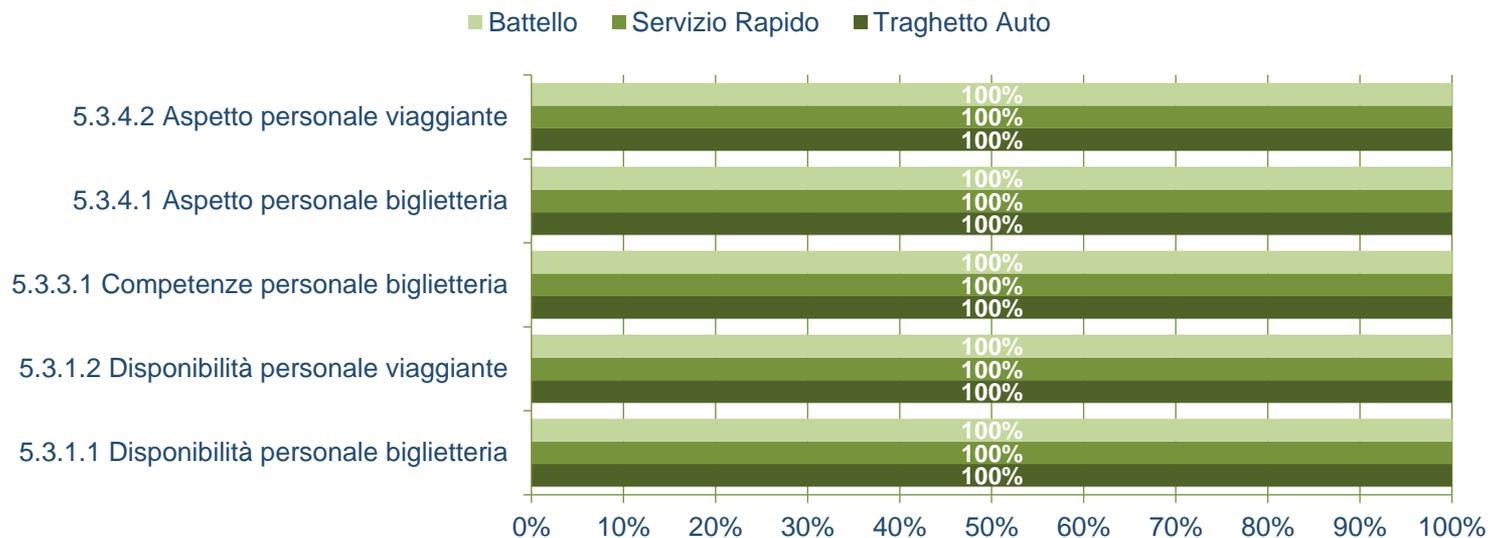
Regolarità del servizio

Il servizio è considerato regolare con tutti gli indici che sono superiori al 97%.



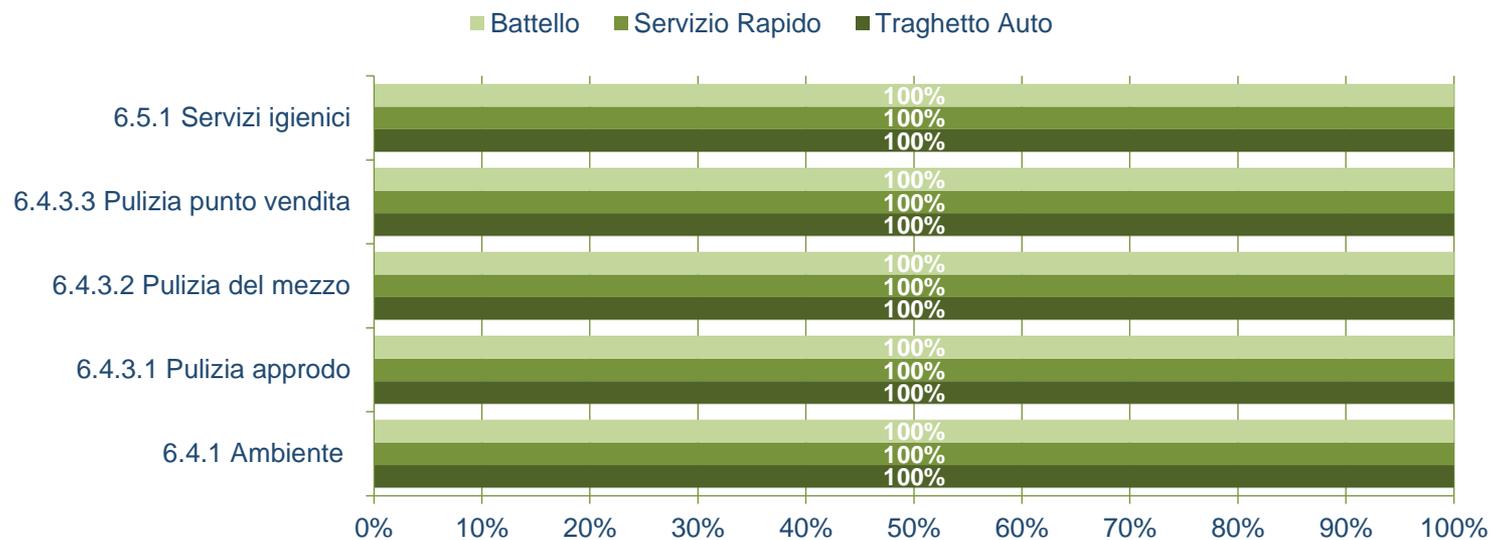
Attenzione al cliente

In merito alle diverse componenti indagate per il personale di terra e di bordo non si riscontrano valutazioni inferiori al 6 in nessun caso.



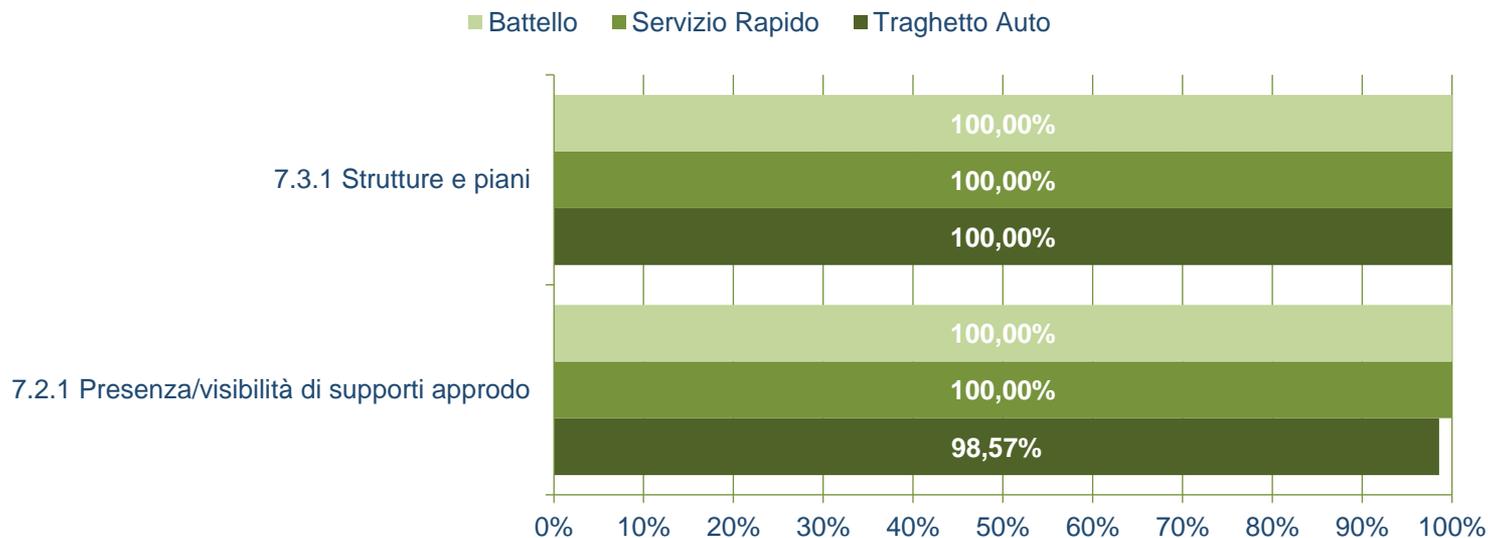
Comfort

Tutti gli indicatori relativi alla pulizia e al comfort dell'ambiente interno ottengono indici di qualità percepita pari a 100%.



Sicurezza

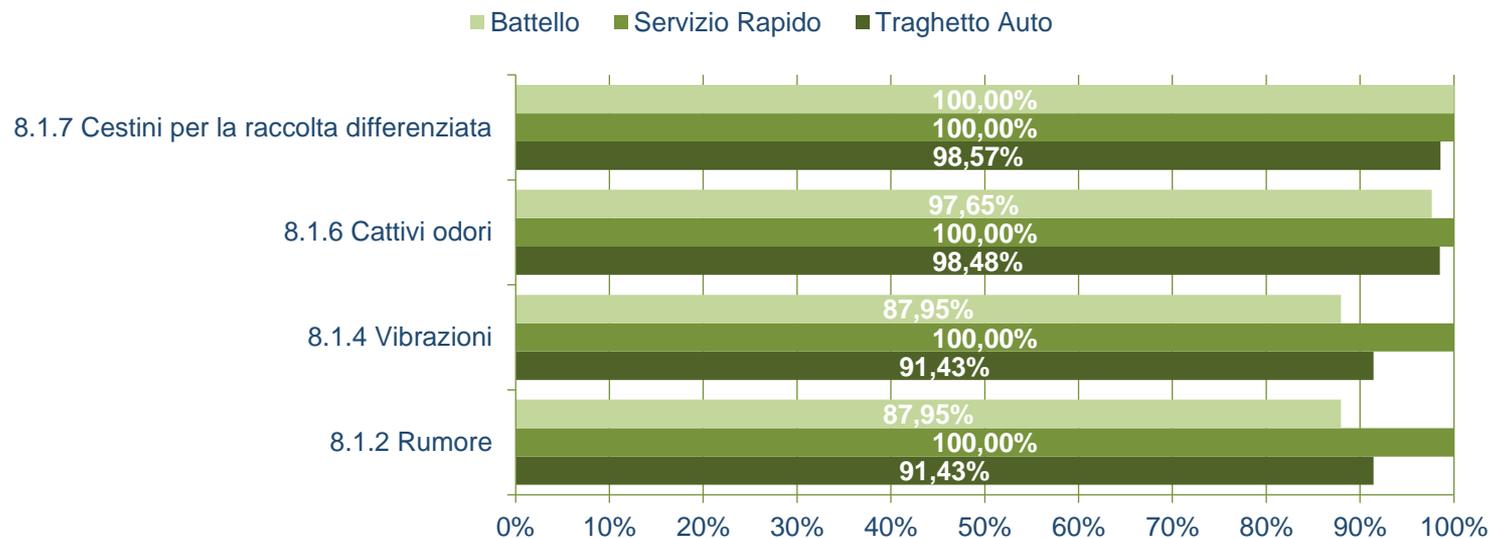
L'area relativa alla sicurezza (in termini di presenza di piani di emergenza a bordo e visibilità dei supporti all'approdo) è valutata positivamente con indici compresi tra 98% e 100%.



Impatto ambientale

Le vibrazioni ed il rumore dei battelli, con un indice di qualità percepita inferiore al 90%, sono i due elementi relativamente più critici nella valutazione dell'impatto ambientale dei servizi sul lago di Garda; anche i traghetti hanno indici associati a vibrazioni e rumore non ottimali.

I restanti indicatori sono tutti molto positivi e non presentano criticità.



A satellite-style aerial photograph of the Lago Maggiore region. The lake is a large, dark blue body of water with several smaller inlets and branches, surrounded by dense green forested mountains. The terrain is rugged with visible ridges and valleys. The text 'Lago Maggiore' is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago Maggiore



Valori di qualità percepita per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità percepita
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,0%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,0%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,0%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,0%
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,0%
				100,0%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,0%
			3.2.2 Identificazione del punto di p/a	100,0%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	100,0%
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,0%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	93,4%
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,0%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	94,9%
			3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo
3.2.6.2 Info su tariffe su internet	95,5%			
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,0%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	98,9%
		5.3.3 Competenze	5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	98,9%
		5.3.4 Aspetto	5.3.3 Competenze personale biglietteria	100,0%
			5.3.4 Aspetto personale biglietteria	100,0%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		98,9%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3 Pulizia approdo	100,0%
			6.4.3 Pulizia del mezzo	100,0%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici	6.4.3 Pulizia punto vendita	100,0%
				100,0%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,0%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		97,2%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		98,8%
		8.1.4 Vibrazioni		98,8%
		8.1.6 Cattivi odori		100,0%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,0%

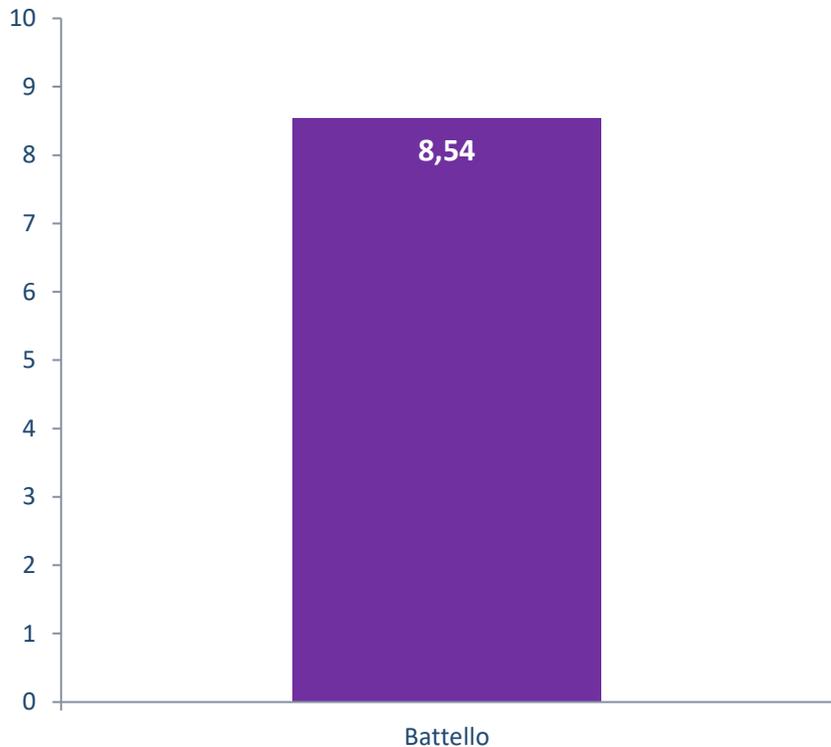
Valori di qualità percepita per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Percepita
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		95,5%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.1 Entrate/uscite		100,0%
		2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,0%
	2.2.2 Circolazione interna biglietteria		100,0%	
3. Informazioni	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,0%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,5%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,5%
	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Su tragitto all'approdo	100,0%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	93,4%
		3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,0%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	94,9%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	98,5%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	95,5%
	4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	98,6%
		5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	98,6%
		5.3.3 Competenze	5.3.3 Competenze personale biglietteria	98,6%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4 Aspetto personale biglietteria	97,1%
5.3.4 Aspetto personale viaggiante	97,1%			
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		98,5%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3 Pulizia approdo	100,0%
			6.4.3 Pulizia del mezzo	100,0%
	6.4.3 Pulizia punto vendita		100,0%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,0%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		97,1%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		84,3%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		98,6%
		8.1.4 Vibrazioni		98,6%
		8.1.6 Cattivi odori		95,4%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		97,1%

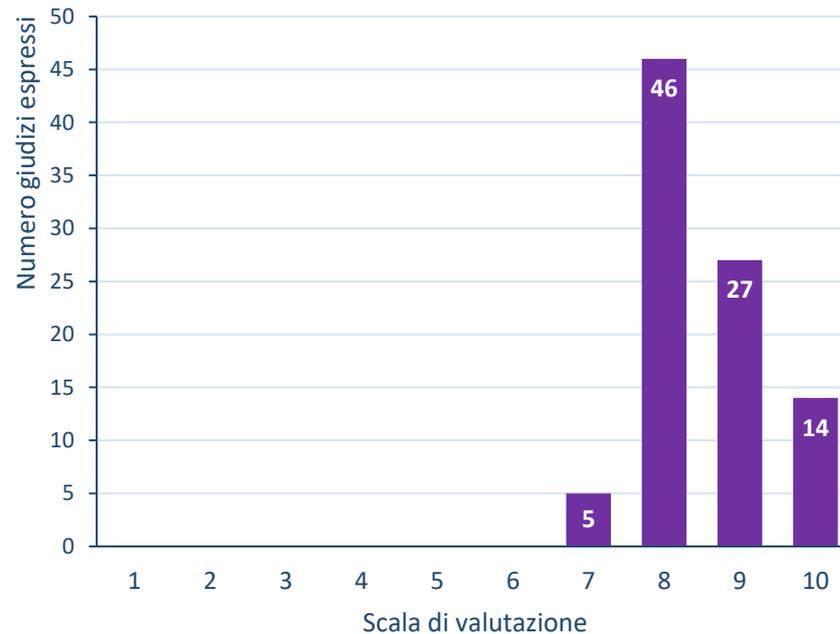


Valutazione complessiva – servizio battello

Valutazione Overall

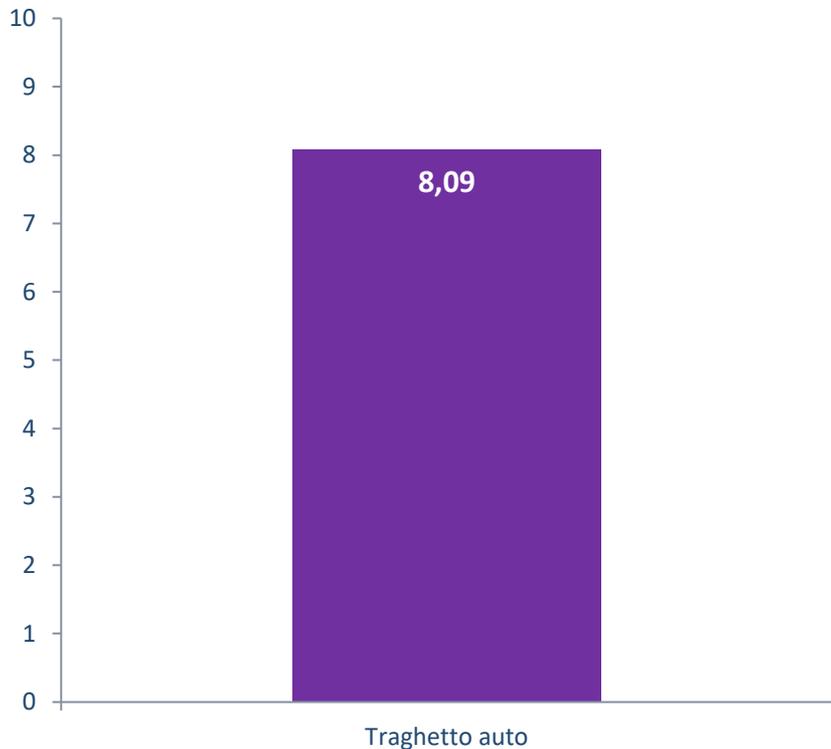


Distribuzione valutazioni complessive

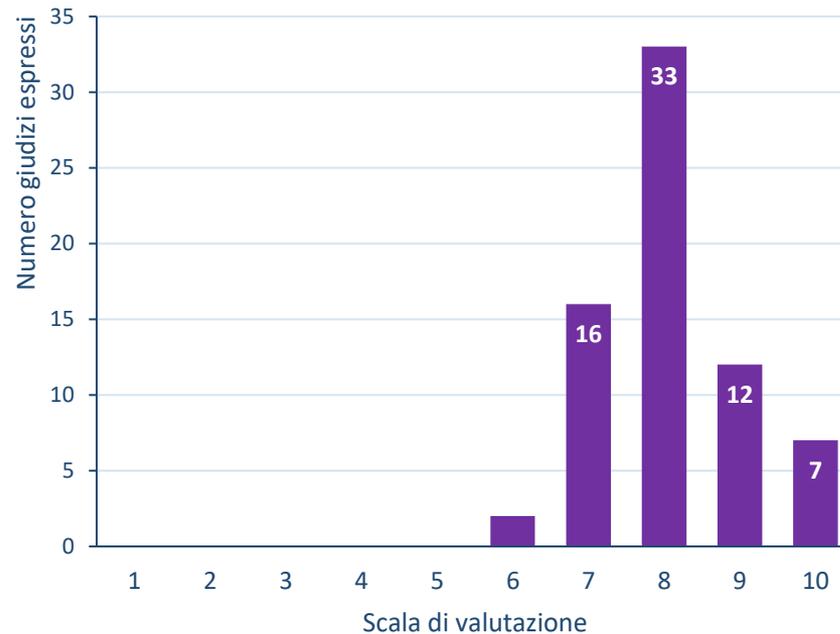


Valutazione complessiva – servizio traghetto

Valutazione Overall

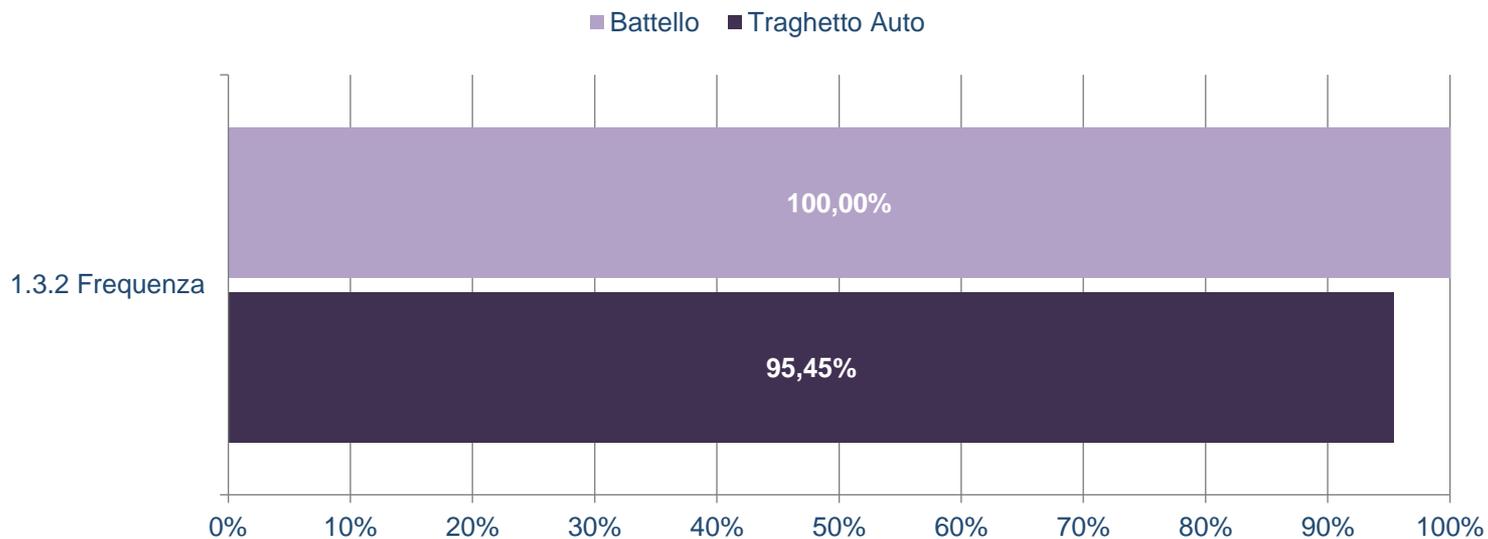


Distribuzione valutazioni complessive



Frequenza

In merito alla frequenza del servizio, la percezione dell'utenza del lago Maggiore è molto alta e sempre superiore al 95%.

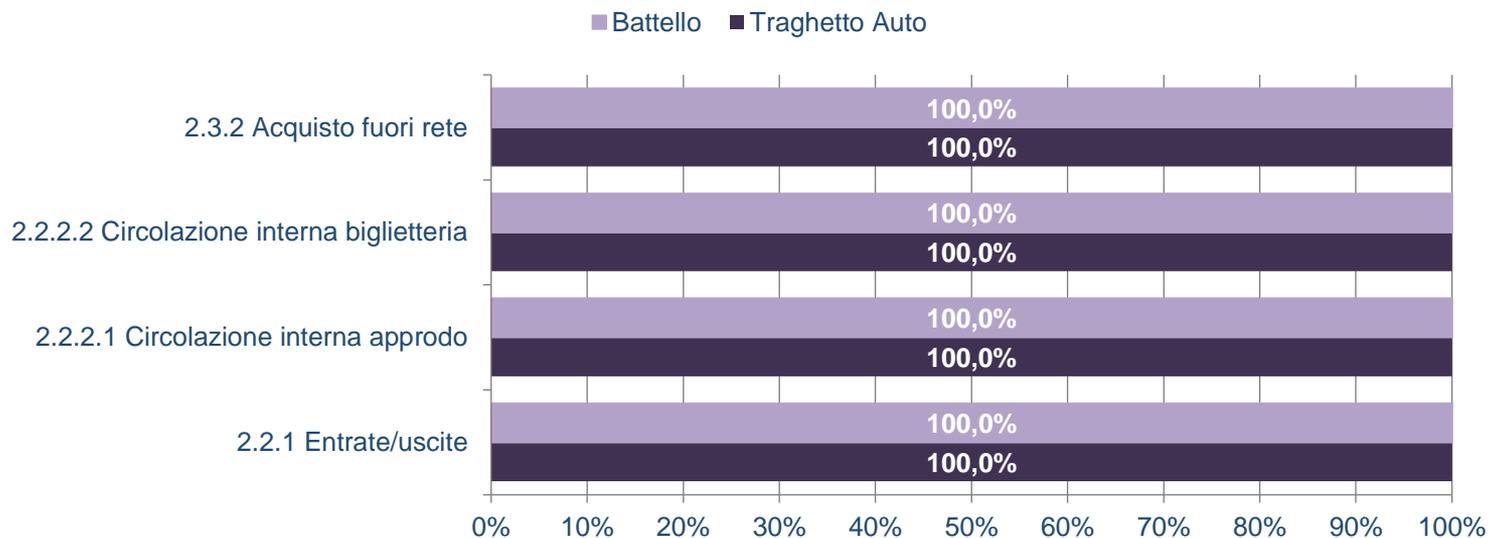


1.3.2 Frequenza

Accessibilità

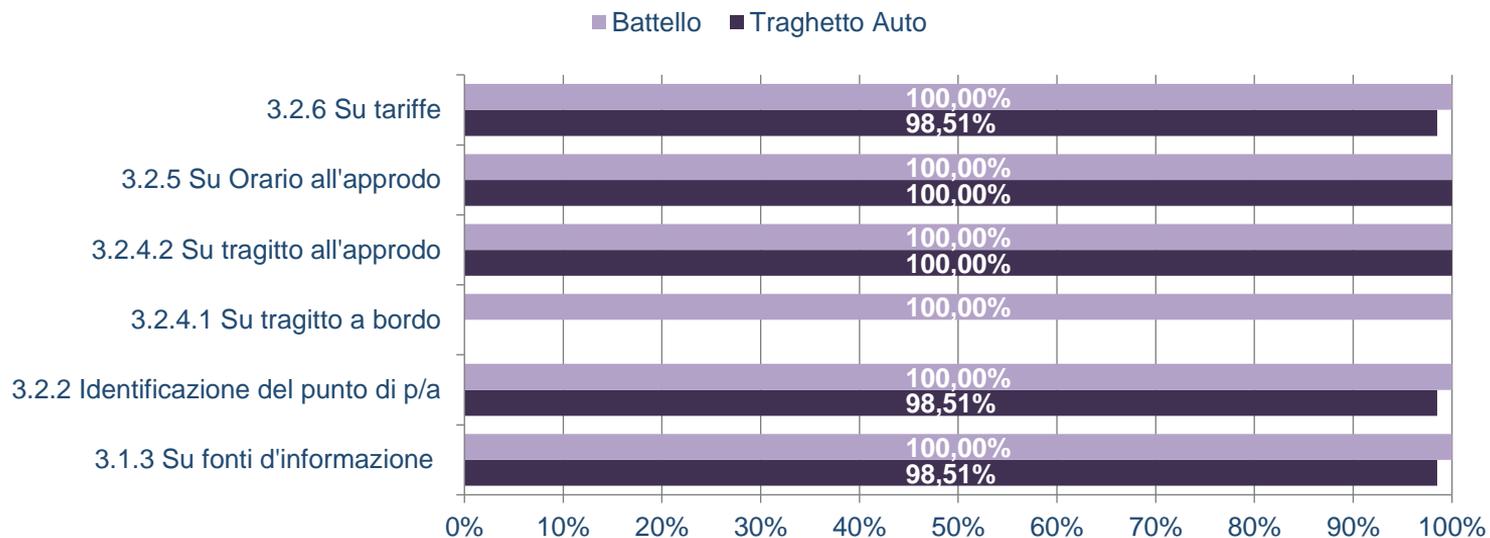
L'accessibilità al servizio (biglietteria, approdo, bordo nave) per le persone normodotate e per quelle a ridotta capacità motoria è percepita in maniera molto positiva.

La facilità di acquisto di un titolo di viaggio è un elemento particolarmente apprezzato.



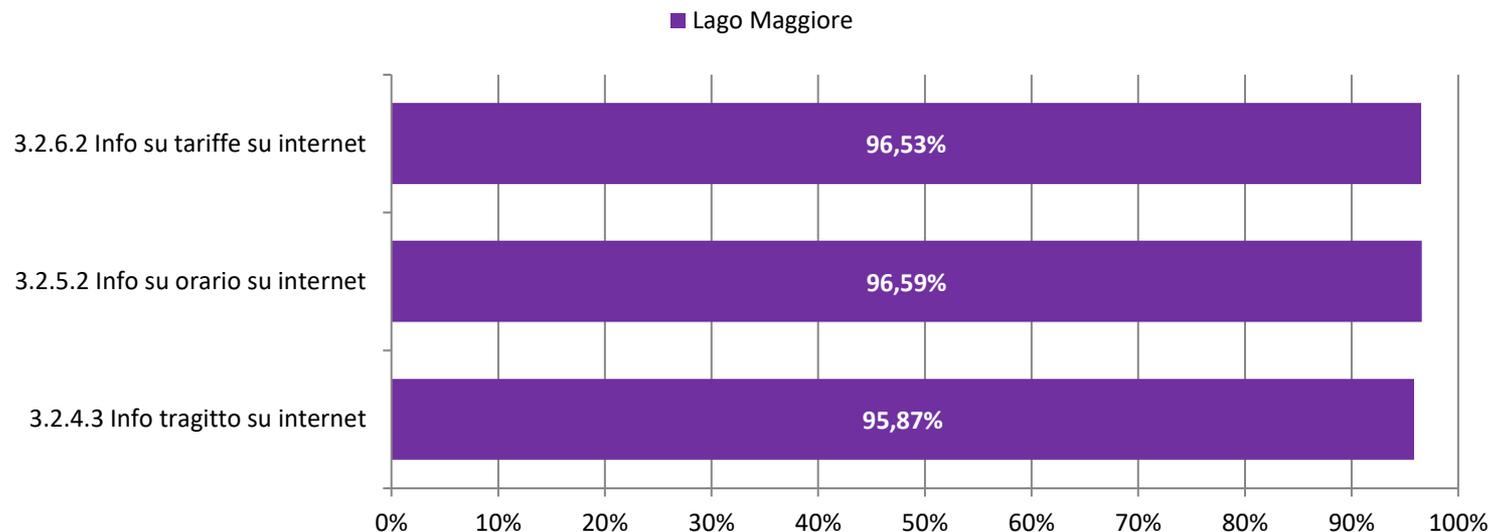
Informazioni

L'informazione alla clientela è molto efficace; tutti gli indici risultano massimi per i battelli e prossimi al massimo per i traghetti.



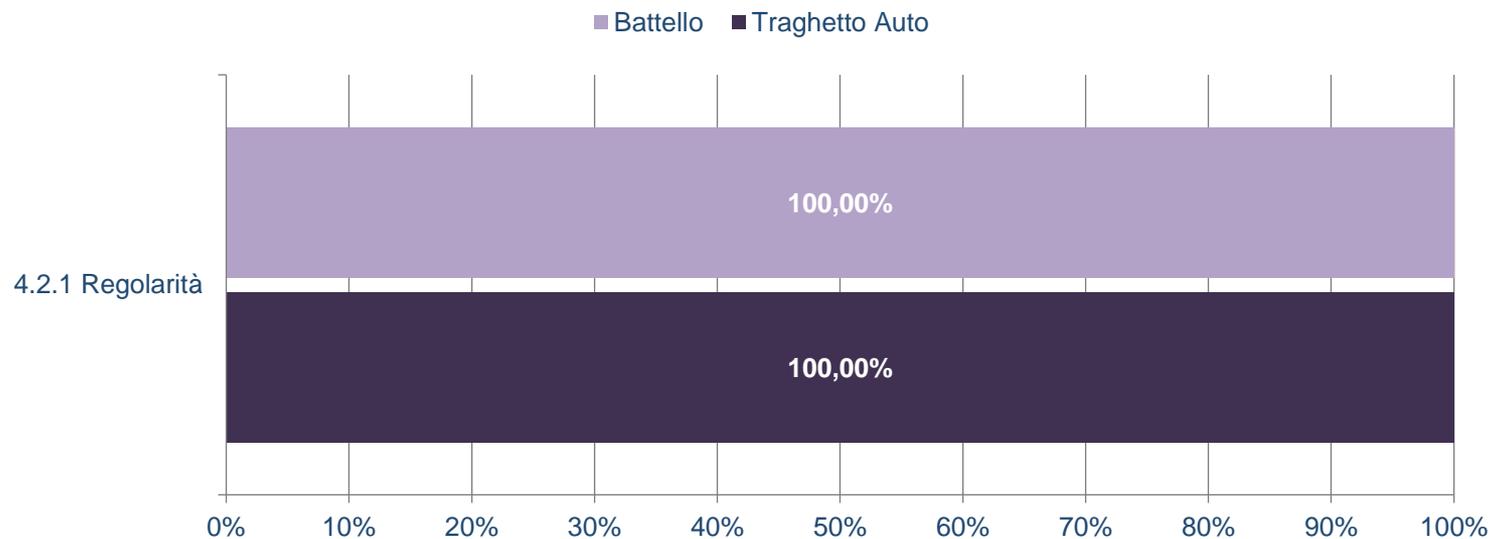
Informazioni su internet

Le informazioni su tariffe, orari e percorsi sono facilmente reperibili sul sito web dell'Azienda anche se la percezione delle stesse non è ottimale.



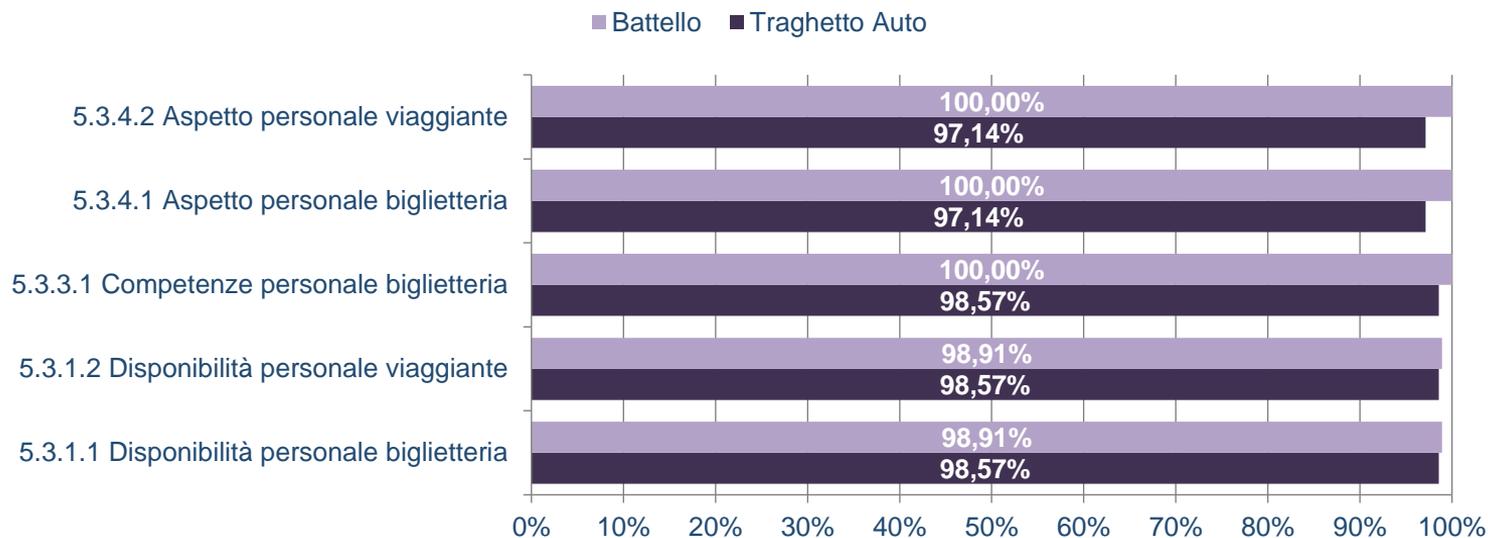
Regolarità del servizio

I servizi sono percepiti come perfettamente regolari.



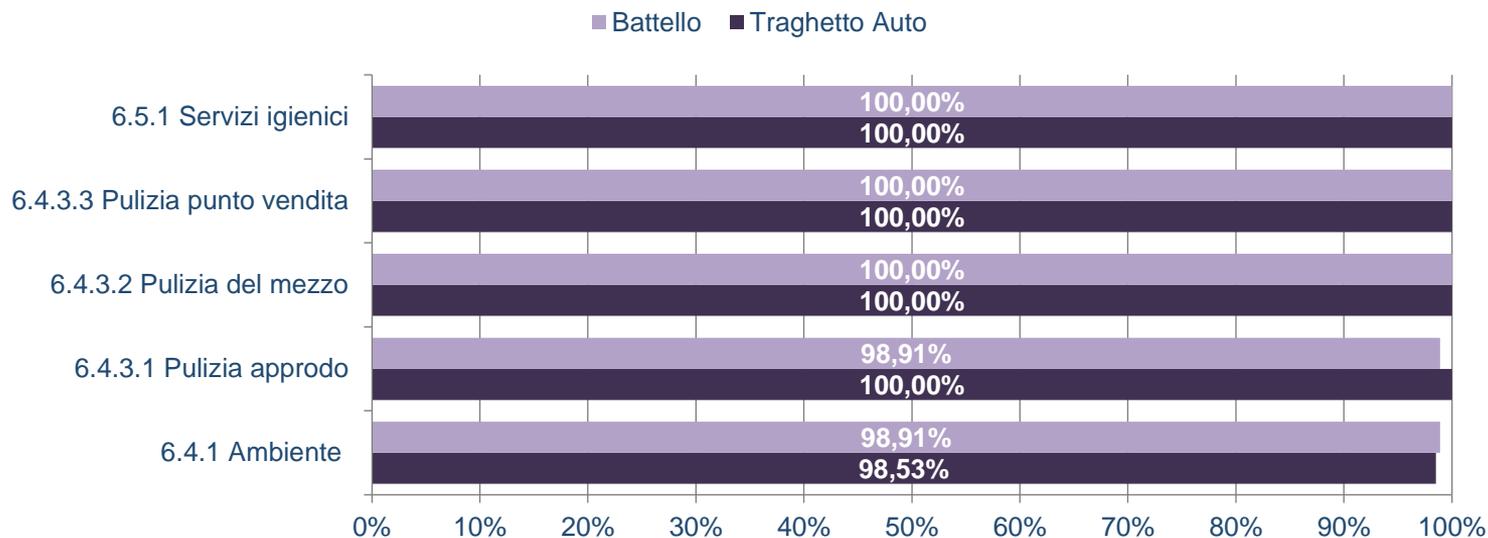
Attenzione al cliente

Il personale di terra e di bordo risulta essere quasi sempre vestito adeguatamente, competente e disponibile nei confronti del cliente.



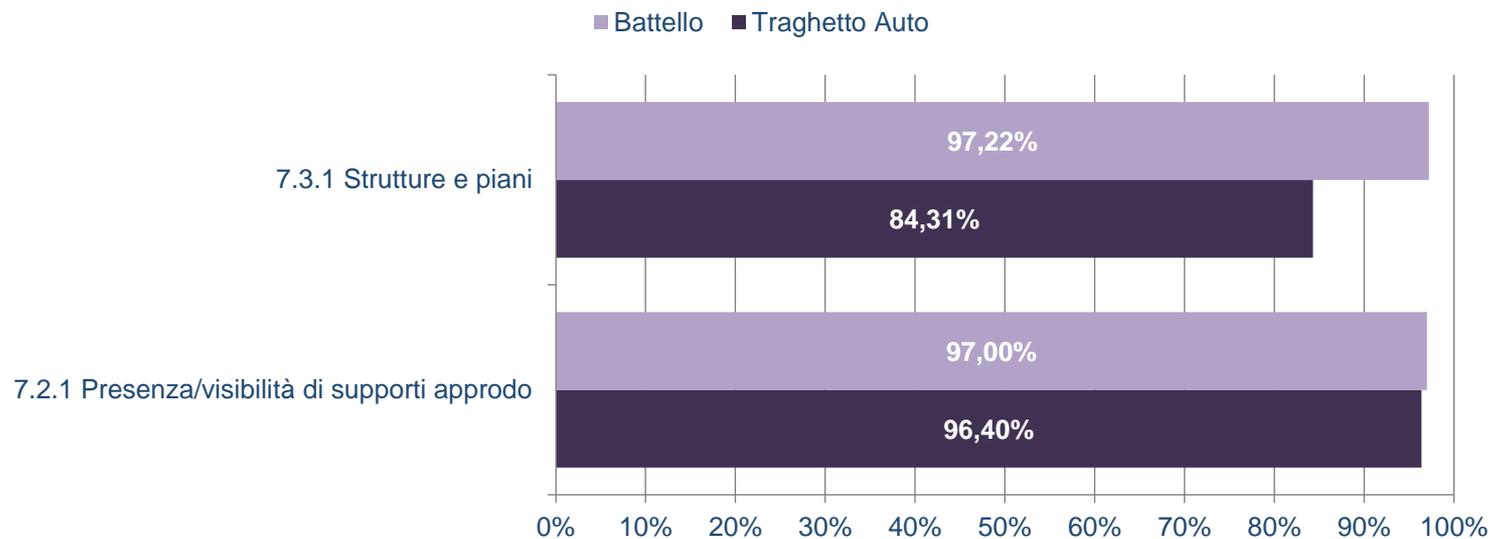
Comfort

L'esperienza di viaggio, dal punto di origine a quello di destinazione, riporta elevati livelli di comfort; in rare osservazioni l'utente ha percepito una temperatura a bordo mezzo non adeguata ed un approdo sensibilmente sporco.



Sicurezza

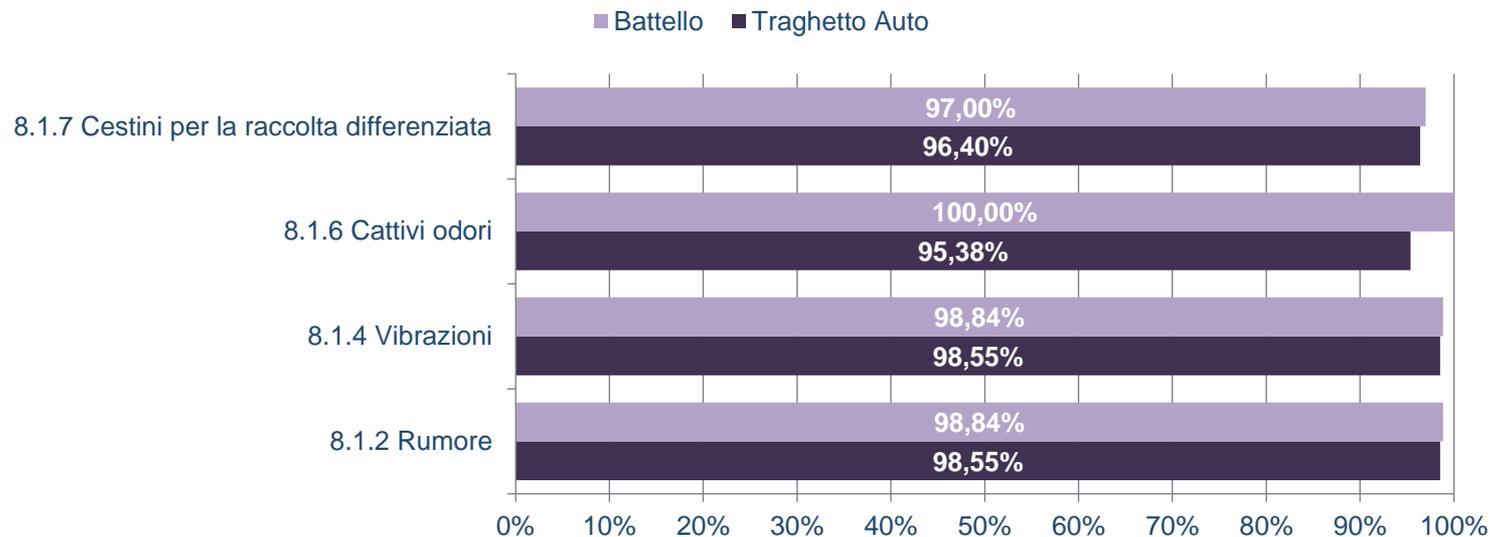
L'area sicurezza è valutata positivamente con indici di qualità percepita sempre superiori al 96%.



Impatto ambientale

L'area «impatto ambientale» è valutata in maniera sostanzialmente positiva con indici che variano dal 95% dei cattivi odori per il traghetto al 100% per il medesimo indicatore sui battelli.

Anche l'indicatore relativo ai cestini per la raccolta differenziata, con una valutazione media pari a circa 97% per entrambi i servizi, è molto positivo.



Analisi dei gap ed azioni correttive del servizio

Obiettivi della norma

Il ciclo della qualità permette in primis di connettere il punto di vista del cliente con il punto di vista del gestore del servizio ed in seconda analisi di misurare le differenze tra i diversi aspetti della qualità.



Lo scopo della Normativa EN13186:2002 è la riduzione dei GAP tra i diversi aspetti e punti di vista della qualità, pertanto risulta di estrema rilevanza il calcolo degli stessi e l'applicazione di eventuali misure correttive degli aspetti del servizio coinvolti.

Definizione dei gap

Ogni GAP, ovvero differenza, tra due aspetti di qualità misurato sulla base delle valutazioni di ogni singolo indicatore descritte nel Capitolo 4 Metodologia di rilevazione e valutazione della qualità:

- GAP1: esprime la differenza tra la qualità progettata e la qualità attesa ed è calcolato $Q.P. - Q.A.$. La differenza calcolata esprime la capacità dell'Azienda di recepire le indicazioni della Clientela.
- GAP2: esprime la differenza tra la qualità erogata e la qualità progettata ed è calcolato $Q.E. - Q.P.$. La differenza calcolata esprime la capacità dell'Azienda di tradurre operativamente la qualità del servizio prefissata.
- GAP3: esprime la differenza tra la qualità percepita e la qualità erogata ed è calcolato $Q.P.2 - Q.E.$. La differenza calcolata esprime la capacità dell'Azienda di comunicare alla clientela gli aspetti qualitativi del servizio erogato. È la differenza tra la percezione soggettiva e quella obiettiva della qualità.
- GAP4: esprime la differenza tra la qualità attesa e la qualità percepita ed è calcolato $Q.A. - Q.P.2.$ La differenza calcolata esprime la soddisfazione complessiva della Clientela rispetto alla qualità del servizio erogato.



Matrice dei gap

GAP / Valore	< 0	= 0	> 0
GAP1	La qualità progettata dall'Azienda è inferiore all'attesa. Sarà necessario incrementare l'obiettivo aziendale	La qualità progettata dall'Azienda è uguale all'attesa. L'Azienda sta recependo esattamente quanto espresso dalla Clientela.	L'Azienda progetta una qualità superiore a quanto atteso dalla Clientela.
GAP2	La qualità erogata è inferiore alla progettata. È necessario rivedere le procedure attuative, che non sono sufficienti ad esprimere l'obiettivo.	La qualità erogata è uguale alla progettata. La procedura attuativa rispecchia aderenza agli obiettivi prefissati	La qualità erogata è superiore alla progettata. La performance delle procedure è ottimale.
GAP3	La qualità percepita è inferiore alla erogata. È necessario intraprendere azioni di comunicazione all'utenza.	La qualità percepita è uguale alla erogata. La Clientela esprime una valutazione obiettiva.	La qualità percepita è superiore alla erogata. È necessario incrementare la qualità erogata.
GAP4	La qualità attesa è inferiore alla percepita. La soddisfazione della clientela supera le aspettative della stessa.	La qualità attesa è uguale alla percepita. È il punto di equilibrio.	La qualità attesa è superiore alla percepita. È necessario incrementare gli obiettivi aziendali al fine di migliorare la soddisfazione.

Priorità dei gap

In relazione alla significatività dei GAP (tra qualità erogata e qualità progettata) riscontrabili e dei rischi ad essi associati è definita la seguente gerarchia per la priorità nella risoluzione delle eventuali problematiche riscontrate.

- Gap superiori al 20%: L'azione correttiva dovrà essere applicata entro un limite temporale di 6 mesi
- Gap superiori al 5%: l'azione correttiva dovrà essere applicata entro un limite temporale di 12 mesi
- Gap inferiori al 5%: non sono ritenuti significativi in virtù del potenziale errore statistico dovuto alla numerosità delle indagini effettuate. Tuttavia sarà in ogni caso necessario monitorare lo stato.



An aerial photograph of Lake Como, Italy, showing the lake's characteristic three-lobed shape. The lake is a deep blue color, contrasting with the surrounding green and brown mountainous terrain. The mountains are densely packed, with many small valleys and ridges. The lake's shoreline is irregular, following the contours of the land. The text 'Lago di Como' is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago di Como



Tabella dei gap per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	99,90%	-0,10%	99,60%	-0,30%	100,00%	0,40%	0,00%
		2.2.1 Entrate/uscite		98,65%	85,00%	-13,65%	100,00%	15,00%	95,45%	-4,55%	3,19%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	97,30%	-2,70%	1,35%
		2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	95,45%	-4,55%	3,19%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		98,65%	100,00%	1,35%	96,67%	-3,33%	94,59%	-2,07%	4,05%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	100,00%	80,00%	-20,00%	68,40%	-11,60%	89,23%	20,83%	10,77%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	97,10%	-2,90%	2,90%
			3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	99,80%	-0,20%	99,80%	0,00%	97,01%	-2,78%	2,99%
			5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,35%
		5.3.1 Disponibilità	5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,35%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	98,65%	-1,35%	0,00%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,35%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	98,65%	80,00%	-18,65%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,35%
		6.4.1 Ambiente		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	80,00%	-20,00%	97,78%	17,78%	100,00%	2,22%	0,00%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		8.1.2 Rumore		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.6 Cattivi odori		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	80,00%	-20,00%	96,47%	16,47%	100,00%	3,53%	0,00%

Tabella dei gap per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2		
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		97,44%	99,90%	2,46%	99,92%	0,02%	96,15%	-3,77%	1,28%		
		2.2.1 Entrate/uscite		97,44%	85,00%	-12,44%	100,00%	15,00%	94,44%	-5,56%	2,99%		
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna		2.2.2.1 Circolazione interna approdo		97,44%	80,00%	-17,44%	100,00%	20,00%	98,72%	-1,28%	
		2.2.2 Circolazione interna biglietteria		97,44%	80,00%	-17,44%	100,00%	20,00%	94,44%	-5,56%	2,99%		
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		97,44%	100,00%	2,56%	96,67%	-3,33%	94,87%	-1,79%	2,56%		
		3.1 Informazioni generali		3.1.3 Su fonti d'informazione		97,44%	95,00%	-2,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		97,44%	95,00%	-2,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%		
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.1 Info su tragitto a bordo		97,44%	80,00%	-17,44%	91,20%	11,20%	95,95%	4,75%	1,49%
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		97,44%	95,00%	-2,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.1 Info su orario all'approdo		97,44%	95,00%	-2,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		97,44%	95,00%	-2,44%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-2,56%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.2 Info su tariffe su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
		4.2.1 Regolarità		5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria		97,44%	99,80%	2,36%	99,39%	-0,41%	98,57%	-0,82%	-1,14%
		5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità		98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,28%
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante				98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,28%		
5.3.3 Competenze				5.3.3.1 Competenze personale biglietteria		98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,28%
5.3.4 Aspetto				5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria		98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	98,72%	-1,28%	0,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante		98,72%	80,00%	-18,72%	100,00%	20,00%	98,72%	-1,28%	0,00%		
		6.4.1 Ambiente		6.4.3.1 Pulizia approdo		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.2 Pulizia del mezzo		96,15%	80,00%	-16,15%	90,84%	10,84%	88,46%	-2,38%	7,69%
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.3 Pulizia punto vendita		96,15%	80,00%	-16,15%	97,78%	17,78%	100,00%	2,22%	-3,85%
		6.5 Servizi aggiuntivi		6.5.1 Servizi igienici		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	76,92%	-23,08%	19,23%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		96,15%	100,00%	3,85%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
		7.3 Gestione delle emergenze		7.3.1 Strutture e piani		96,15%	100,00%	3,85%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-3,85%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
		8.1.4 Vibrazioni		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
		8.1.6 Cattivi odori		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		96,15%	80,00%	-16,15%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,85%		



Tabella dei gap per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		96,10%	99,90%	3,80%	99,65%	-0,25%	93,24%	-6,41%	2,86%	
		2.2.1 Entrate/uscite		94,81%	85,00%	-9,81%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	-5,19%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	94,81%	80,00%	-14,81%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,19%	
		2.2.2 Circolazione interna biglietteria	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	94,81%	80,00%	-14,81%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,19%	
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		94,81%	100,00%	5,19%	96,67%	-3,33%	100,00%	3,33%	-5,19%	
		3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	98,55%	-1,45%	0,15%	
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	98,55%	-1,45%	0,15%	
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	98,59%	-1,41%	0,11%	
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%	
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo	98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	96,97%	-3,03%	1,73%	
			3.2.5.2 Info su orario su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%	
			3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	98,70%	95,00%	-3,70%	100,00%	5,00%	98,55%	-1,45%	0,15%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%	
						96,10%	99,80%	3,70%	99,79%	-0,01%	98,61%	-1,18%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		96,10%	99,80%	3,70%	99,79%	-0,01%	98,61%	-1,18%	-2,51%	
		5.3 Personale	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	96,10%	80,00%	-16,10%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,90%	
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	96,10%	80,00%	-16,10%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,90%	
			5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	96,10%	80,00%	-16,10%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,90%
5. Attenzione al cliente	5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	96,10%	80,00%	-16,10%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,90%	
		6.4.1 Ambiente		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
		6.4 Condizioni ambientali	6.4.3.1 Pulizia approdo	98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	98,70%	80,00%	-18,70%	97,74%	17,74%	98,67%	0,93%	0,03%	
6.4.3.3 Pulizia punto vendita	98,70%		80,00%	-18,70%	97,78%	17,78%	100,00%	2,22%	-1,30%			
6. Comfort	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
		7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo	98,70%	100,00%	1,30%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
7. Sicurezza	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		98,70%	100,00%	1,30%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
		8.1.2 Rumore		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.4 Vibrazioni		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
		8.1.6 Cattivi odori		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,30%	
						98,70%	80,00%	-18,70%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%



Azione correttive Gap 1

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non congruità alla EN13816:2002 il valore del GAP1 inferiore a 0, in quanto la qualità progettata risulta inferiore alla qualità attesa. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non ha recepito completamente l'indicazione del monitoraggio di qualità attesa ovvero l'obiettivo prefissato è troppo basso.

L'innalzamento dei valori obiettivo di qualità progettata produrrebbe tuttavia impatti economico-finanziari rilevanti, nonché richiederebbe l'azione su asset non nelle disponibilità della Gestione Governativa (ad esempio gli approdi).

Azione correttive Gap 2 per il servizio battello

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non conformità alla EN13816:2002 il valore del GAP2 inferiore a 0, in quanto la qualità erogata risulta inferiore alla qualità progettata. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non è stato efficace nella progettazione ed attuazione dell'elemento di qualità.

Per questo servizio si riscontra un solo valore di GAP2 superiore al 5%, relativo alle informazioni sul tragitto a bordo. Si suggerisce di raccomandare al personale di bordo l'effettuazione degli annunci vocali.



Azione correttive Gap 2 per il servizio rapido

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non conformità alla EN13816:2002 il valore del GAP2 inferiore a 0, in quanto la qualità erogata risulta inferiore alla qualità progettata. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non è stato efficace nella progettazione ed attuazione dell'elemento di qualità.

Il GAP2 non presenta valori negativi inferiori al -5%.

Azione correttive Gap 2 per il servizio traghetto

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non conformità alla EN13816:2002 il valore del GAP2 inferiore a 0, in quanto la qualità erogata risulta inferiore alla qualità progettata. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non è stato efficace nella progettazione ed attuazione dell'elemento di qualità.

Per questo servizio non si riscontrano GAP2 superiori al 5%.

Azione correttive Gap 3

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non congruità alla EN13816:2002 il valore del GAP3 inferiore a 0, in quanto la qualità percepita risulta inferiore alla qualità erogata. Ciò significa che la soggettività della percezione è molto ampia e il Cliente non ha la facoltà di comprendere le azioni implementate dall'Azienda.

L'azione correttiva per il GAP3 è la comunicazione al Cliente, indipendentemente dall'area di qualità di applicazione.



Azione correttive Gap 4

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non congruità alla EN13816:2002 il valore del GAP4 superiore a 0, in quanto la qualità attesa risulta superiore alla qualità percepita.

Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL:

- non ha recepito completamente l'indicazione del monitoraggio di qualità attesa;
- la traduzione dell'informazione di qualità attesa in servizio erogato non è stata accompagnata da un processo di comunicazione alla clientela dei miglioramenti apportati alle diverse aree di qualità del servizio.

Nei due casi sarà rispettivamente opportuno:

- verificare l'analisi dei GAP e individuare i punti di debolezza che inficiano il GAP4, agendo come descritto nel presente documento sul GAP non congruente/non conforme;
- migliorare la comunicazione alla clientela relativamente alle novità introdotte od ai miglioramenti apportati.



An aerial photograph of Lake Garda, showing its elongated shape and deep blue water. The lake is surrounded by lush green mountains and valleys. The text 'Lago di Garda' is overlaid in white in the upper right corner.

Lago di Garda

Tabella dei gap per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		98,88%	99,90%	1,02%	99,51%	-0,39%	100,00%	0,49%	-1,12%
		2.2.1 Entrate/uscite		96,63%	85,00%	-11,63%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	-3,37%
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	96,63%	80,00%	-16,63%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,37%
			2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	96,63%	80,00%	-16,63%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-3,37%
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		96,63%	100,00%	3,37%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-3,37%
	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
			3.2.4.1 Info su tragitto a bordo	98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	97,75%	-2,25%	1,12%
			3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.5.1 Info su orario all'approdo		98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	98,86%	-1,14%	0,01%
		3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	98,88%	95,00%	-3,88%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
			3.2.6.2 Info su tariffe su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		98,88%	99,80%	0,92%	99,89%	0,09%	97,75%	-2,14%	1,12%
		5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria		98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante		98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	98,88%	80,00%	-18,88%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,12%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		97,75%	80,00%	-17,75%	91,62%	11,62%	100,00%	8,38%	-2,25%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	100,00%	80,00%	-20,00%	82,32%	2,32%	96,31%	13,99%	3,69%
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%	80,00%	-20,00%	86,23%	6,23%	96,47%	10,24%	3,53%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		97,75%	100,00%	2,25%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-2,25%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		97,75%	100,00%	2,25%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-2,25%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		97,75%	80,00%	-17,75%	100,00%	20,00%	87,95%	-12,05%	9,80%
		8.1.4 Vibrazioni		97,75%	80,00%	-17,75%	100,00%	20,00%	87,95%	-12,05%	9,80%
		8.1.6 Cattivi odori		97,75%	80,00%	-17,75%	100,00%	20,00%	97,65%	-2,35%	0,11%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		97,75%	80,00%	-17,75%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-2,25%



Tabella dei gap per il servizio rapido

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2		
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	99,90%	-0,10%	96,85%	-3,05%	100,00%	3,15%	0,00%		
		2.2.1 Entrate/uscite		98,97%	85,00%	-13,97%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	-1,03%		
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna		2.2.2.1 Circolazione interna approdo		98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
		2.2.2 Circolazione interna biglietteria		98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%		
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		98,97%	100,00%	1,03%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-1,03%		
		3.1 Informazioni generali		3.1.3 Su fonti d'informazione		98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%		
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.1 Info su tragitto a bordo		98,97%	80,00%	-18,97%	86,75%	6,75%	97,94%	11,19%	1,03%
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.1 Info su orario all'approdo		98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		98,97%	95,00%	-3,97%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.2 Info su tariffe su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	99,80%	-0,20%	98,56%	-1,24%	100,00%	1,44%	0,00%		
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		5.3.3 Competenze		5.3.3.1 Competenze personale biglietteria		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		5.3.4 Aspetto		5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		94,85%	80,00%	-14,85%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,15%		
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.1 Pulizia approdo		98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.2 Pulizia del mezzo		98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%
	6.4.3 Pulizia		6.4.3.3 Pulizia punto vendita		98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%	
	6.5 Servizi aggiuntivi		6.5.1 Servizi igienici		98,97%	80,00%	-18,97%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,03%	
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		94,85%	100,00%	5,15%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-5,15%		
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		94,85%	100,00%	5,15%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	-5,15%		
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		94,85%	80,00%	-14,85%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,15%		
		8.1.4 Vibrazioni		94,85%	80,00%	-14,85%	52,98%	-27,02%	100,00%	47,02%	-5,15%		
		8.1.6 Cattivi odori		94,85%	80,00%	-14,85%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,15%		
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		94,85%	80,00%	-14,85%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-5,15%		

Tabella dei gap per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2	
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	99,90%	-0,10%	99,03%	-0,87%	100,00%	0,97%	0,00%	
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	85,00%	-15,00%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		2.2.2.1 Circolazione interna approdo		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	
			3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	
			3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
			3.2.5 Su Orario all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	
			3.2.5.1 Info su orario all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	
			3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%		
		3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%	
		3.2.6.2 Info su tariffe su internet		100,00%	99,80%	-0,20%	99,62%	-0,18%	100,00%	0,38%	0,00%	
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	99,80%	-0,20%	99,62%	-0,18%	100,00%	0,38%	0,00%	
		5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			5.3.3.1 Competenze personale biglietteria		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
			5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	5.3.4 Aspetto	5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		5.3.4.3 Aspetto personale viaggiante		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
			6.4.3.3 Pulizia punto vendita		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
			6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	98,57%	-1,43%	1,43%	
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	91,43%	-8,57%	8,57%	
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	91,43%	-8,57%	8,57%	
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	98,48%	-1,52%	1,52%	
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	98,57%	-1,43%	1,43%	

Azione correttive Gap 1

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non congruità alla EN13816:2002 il valore del GAP1 inferiore a 0, in quanto la qualità progettata risulta inferiore alla qualità attesa. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non ha recepito completamente l'indicazione del monitoraggio di qualità attesa ovvero l'obiettivo prefissato è troppo basso.

L'innalzamento dei valori obiettivo di qualità progettata produrrebbe tuttavia impatti economico-finanziari rilevanti, nonché richiederebbe l'azione su asset non nelle disponibilità della Gestione Governativa (ad esempio gli approdi).



Azione correttive Gap 2 per il servizio battello

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non conformità alla EN13816:2002 il valore del GAP2 inferiore a 0, in quanto la qualità erogata risulta inferiore alla qualità progettata. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non è stato efficace nella progettazione ed attuazione dell'elemento di qualità.

Per questo servizio non si riscontrano GAP2 superiori al 5%.

Azione correttive Gap 2 per il servizio rapido

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non conformità alla EN13816:2002 il valore del GAP2 inferiore a 0, in quanto la qualità erogata risulta inferiore alla qualità progettata. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non è stato efficace nella progettazione ed attuazione dell'elemento di qualità.

Per il servizio rapido si riscontra un solo GAP2 superiore al 5%, relativo alle vibrazioni a bordo delle imbarcazioni; sebbene la presenza di vibrazioni sia intrinseca alle imbarcazioni che effettuano i servizi rapidi, si consiglia il monitoraggio delle vibrazioni.



Azione correttive Gap 2 per il servizio traghetto

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non conformità alla EN13816:2002 il valore del GAP2 inferiore a 0, in quanto la qualità erogata risulta inferiore alla qualità progettata. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non è stato efficace nella progettazione ed attuazione dell'elemento di qualità.

Per questo servizio non si riscontrano GAP2 superiori al 5%.



Azione correttive Gap 3

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non congruità alla EN13816:2002 il valore del GAP3 inferiore a 0, in quanto la qualità percepita risulta inferiore alla qualità erogata. Ciò significa che la soggettività della percezione è molto ampia e il Cliente non ha la facoltà di comprendere le azioni implementate dall'Azienda.

L'azione correttiva per il GAP3 è la comunicazione al Cliente, indipendentemente dall'area di qualità di applicazione.



Azione correttive Gap 4

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non congruità alla EN13816:2002 il valore del GAP4 superiore a 0, in quanto la qualità attesa risulta superiore alla qualità percepita.

Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL:

- non ha recepito completamente l'indicazione del monitoraggio di qualità attesa;
- la traduzione dell'informazione di qualità attesa in servizio erogato non è stata accompagnata da un processo di comunicazione alla clientela dei miglioramenti apportati alle diverse aree di qualità del servizio.

Nei due casi sarà rispettivamente opportuno:

- verificare l'analisi dei GAP e individuare i punti di debolezza che inficiano il GAP4, agendo come descritto nel presente documento sul GAP non congruente/non conforme;
- migliorare la comunicazione alla clientela relativamente alle novità introdotte od ai miglioramenti apportati.



A satellite-style aerial photograph of the Lago Maggiore region. The lake is a large, dark blue body of water with several smaller inlets and branches, surrounded by dense green mountains. The terrain is rugged with visible ridges and valleys. The text 'Lago Maggiore' is overlaid in white on the right side of the image.

Lago Maggiore

Tabella dei gap per il servizio battello

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2		
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		100,00%	99,90%	-0,10%	100,00%	0,10%	100,00%	0,00%	0,00%		
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	85,00%	-15,00%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
2. Accessibilità	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna		2.2.2.1 Circolazione interna approdo		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		2.2.2 Circolazione interna biglietteria		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		3.1 Informazioni generali		3.1.3 Su fonti d'informazione		100,00%	95,00%	-5,00%	98,20%	3,20%	100,00%	1,80%	0,00%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.1 Info su tragitto a bordo		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		3.2.4 Su tragitto		3.2.4.3 Info tragitto su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.1 Info su orario all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		3.2.5 Su Orario all'approdo		3.2.5.2 Info su orario su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo		100,00%	95,00%	-5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		3.2.6 Su tariffe		3.2.6.2 Info su tariffe su internet		97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,53%	-3,47%	0,62%
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		100,00%	99,80%	-0,20%	99,95%	0,15%	100,00%	0,05%	0,00%		
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità		5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria		98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	98,91%	-1,09%	0,00%
		5.3.1 Disponibilità		5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante		98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	98,91%	-1,09%	0,00%
		5.3.3 Competenze		5.3.3.1 Competenze personale biglietteria		98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,09%
		5.3.4 Aspetto		5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria		98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,09%
5.3.4 Aspetto		5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante		98,91%	80,00%	-18,91%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,09%		
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	98,85%	-1,15%	1,15%		
		6.4.3 Pulizia		6.4.3.1 Pulizia approdo		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	6.4.3 Pulizia		6.4.3.2 Pulizia del mezzo		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
	6.4.3 Pulizia		6.4.3.3 Pulizia punto vendita		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		7.2 Prevenzione incidenti		7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
7. Sicurezza	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	97,22%	-2,78%	2,78%		
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	98,84%	-1,16%	1,16%		
		8.1.4 Vibrazioni		100,00%	80,00%	-20,00%	85,59%	5,59%	98,84%	13,25%	1,16%		
		8.1.6 Cattivi odori		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%		



Tabella dei gap per il servizio traghetto

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità Attesa	Qualità Progettata	GAP1 QP- QA	Qualità Erogata	GAP 2 QE- QP	Qualità Percepita	GAP 3 QP2-QE	GAP 4 QA- QP2
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		97,14%	99,90%	2,76%	100,00%	0,10%	95,45%	-4,55%	1,69%
		2.2.1 Entrate/uscite		100,00%	85,00%	-15,00%	100,00%	15,00%	100,00%	0,00%	0,00%
	2.2 Interfaccia interna	2.2.2 Circolazione interna	2.2.2.1 Circolazione interna approdo	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete	2.2.2.2 Circolazione interna biglietteria	100,00%	80,00%	-20,00%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	0,00%
		3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		98,57%	95,00%	-3,57%	98,20%	3,20%	98,51%	0,31%
3. Informazioni	3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.2 Identificazione del punto di p/a		98,57%	95,00%	-3,57%	100,00%	5,00%	98,51%	-1,49%	0,06%
		3.2.4 Su tragitto	3.2.4.2 Info su tragitto all'approdo	98,57%	95,00%	-3,57%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
	3.2.5 Su Orario all'approdo	3.2.4.3 Info tragitto su internet	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	95,87%	-4,13%	1,28%	
	3.2.6 Su tariffe	3.2.5.1 Info su orario all'approdo	3.2.5.1 Info su orario su internet	98,57%	95,00%	-3,57%	100,00%	5,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
		3.2.5.2 Info su orario su internet	3.2.6.1 Info su tariffe all'approdo	97,14%	95,00%	-2,14%	100,00%	5,00%	96,59%	-3,41%	0,55%
		3.2.6.2 Info su tariffe su internet	3.2.6.2 Info su tariffe su internet	98,57%	95,00%	-3,57%	100,00%	5,00%	98,51%	-1,49%	0,06%
	4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.1 Regolarità		97,14%	99,80%	2,66%	99,76%	-0,04%	100,00%	0,24%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	98,57%	-1,43%	-1,43%
			5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	98,57%	-1,43%	-1,43%
		5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	98,57%	-1,43%	-1,43%
		5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	97,14%	-2,86%	0,00%
			5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	97,14%	80,00%	-17,14%	100,00%	20,00%	97,14%	-2,86%	0,00%
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Ambiente		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	98,53%	-1,47%	0,04%
		6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia approdo	98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
			6.4.3.2 Pulizia del mezzo	98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
	6.4.3.3 Pulizia punto vendita		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%	
	6.5 Servizi aggiuntivi	6.5.1 Servizi igienici		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	100,00%	0,00%	-1,43%
7. Sicurezza	7.2 Prevenzione incidenti	7.2.1 Presenza/visibilità di supporti approdo		98,57%	100,00%	1,43%	100,00%	0,00%	97,14%	-2,86%	1,43%
	7.3 Gestione delle emergenze	7.3.1 Strutture e piani		98,57%	100,00%	1,43%	100,00%	0,00%	84,31%	-15,69%	14,26%
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.2 Rumore		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	98,55%	-1,45%	0,02%
		8.1.4 Vibrazioni		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	98,55%	-1,45%	0,02%
		8.1.6 Cattivi odori		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	95,38%	-4,62%	3,19%
		8.1.7 Cestini per la raccolta differenziata		98,57%	80,00%	-18,57%	100,00%	20,00%	97,14%	-2,86%	1,43%

Azione correttive Gap 1

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non congruità alla EN13816:2002 il valore del GAP1 inferiore a 0, in quanto la qualità progettata risulta inferiore alla qualità attesa. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non ha recepito completamente l'indicazione del monitoraggio di qualità attesa ovvero l'obiettivo prefissato è troppo basso.

L'innalzamento dei valori obiettivo di qualità progettata produrrebbe tuttavia impatti economico-finanziari rilevanti, nonché richiederebbe l'azione su asset non nelle disponibilità della Gestione Governativa (ad esempio gli approdi).



Azione correttive Gap 2 per il servizio battello

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non conformità alla EN13816:2002 il valore del GAP2 inferiore a 0, in quanto la qualità erogata risulta inferiore alla qualità progettata. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non è stato efficace nella progettazione ed attuazione dell'elemento di qualità.

Per questo servizio non si riscontrano GAP2 negativi.



Azione correttive Gap 2 per il servizio traghetto

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non conformità alla EN13816:2002 il valore del GAP2 inferiore a 0, in quanto la qualità erogata risulta inferiore alla qualità progettata. Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL non è stato efficace nella progettazione ed attuazione dell'elemento di qualità.

Per questo servizio non si riscontrano GAP2 superiori al 5%.



Azione correttive Gap 3

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non congruità alla EN13816:2002 il valore del GAP3 inferiore a 0, in quanto la qualità percepita risulta inferiore alla qualità erogata. Ciò significa che la soggettività della percezione è molto ampia e il Cliente non ha la facoltà di comprendere le azioni implementate dall'Azienda.

L'azione correttiva per il GAP3 è la comunicazione al Cliente, indipendentemente dall'area di qualità di applicazione.



Azione correttive Gap 4

Come evidenziato nella matrice dei GAP, risulta quale elemento di non congruità alla EN13816:2002 il valore del GAP4 superiore a 0, in quanto la qualità attesa risulta superiore alla qualità percepita.

Ciò significa che l'Azienda/Gestore del servizio di TPL:

- non ha recepito completamente l'indicazione del monitoraggio di qualità attesa;
- la traduzione dell'informazione di qualità attesa in servizio erogato non è stata accompagnata da un processo di comunicazione alla clientela dei miglioramenti apportati alle diverse aree di qualità del servizio.

Nei due casi sarà rispettivamente opportuno:

- verificare l'analisi dei GAP e individuare i punti di debolezza che inficiano il GAP4, agendo come descritto nel presente documento sul GAP non congruente/non conforme;
- migliorare la comunicazione alla clientela relativamente alle novità introdotte od ai miglioramenti apportati.



Quadrant analysis

Obiettivi

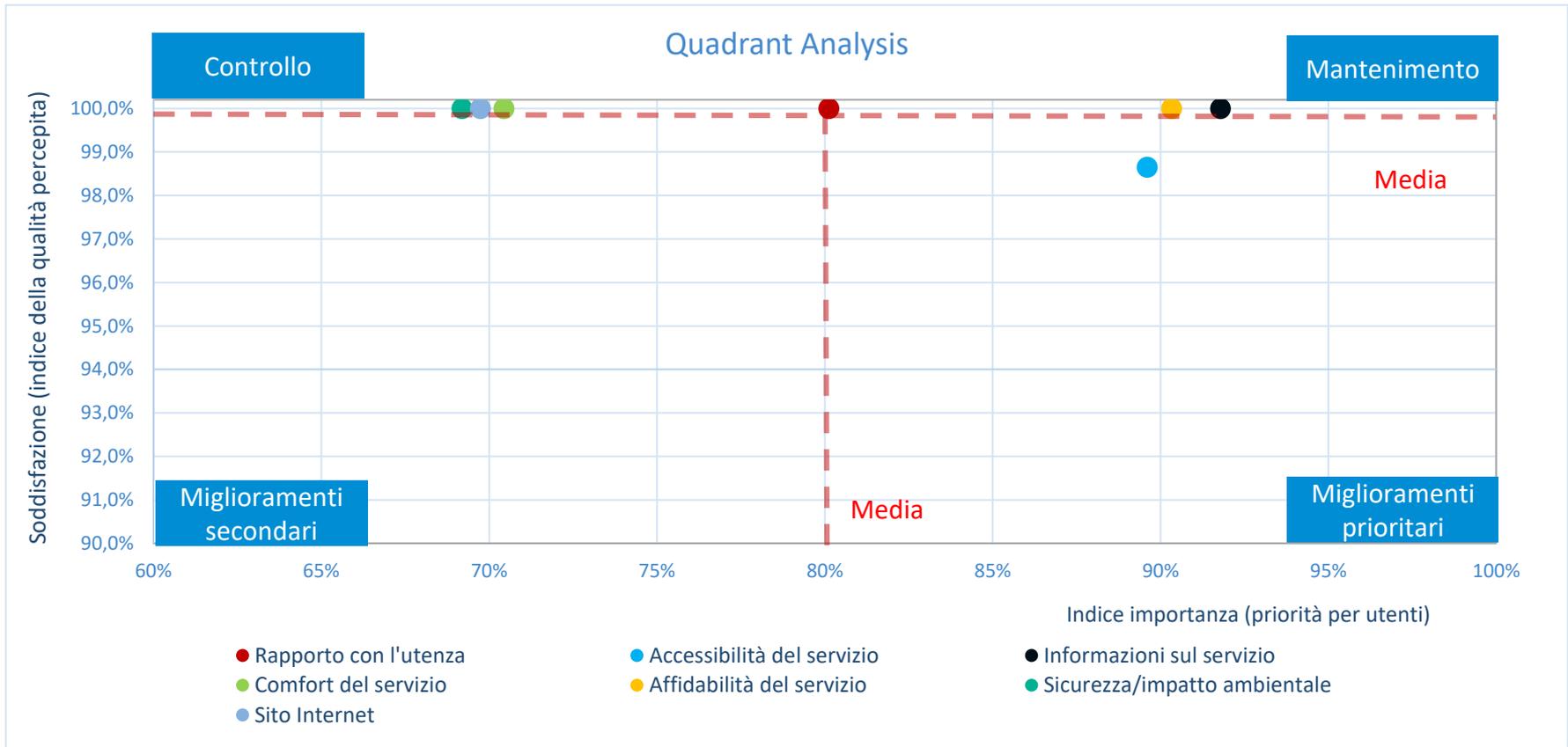
La quadrant analysis (o analisi per quadranti) mette in relazione la valutazione media di ciascun criterio d'indagine alla priorità indicata dall'utenza individuando il posizionamento relativo di ciascun criterio oggetto di studio. L'analisi permette di determinare le azioni che vengono suggerite alla azienda in funzione di quanto espresso dagli utenti.



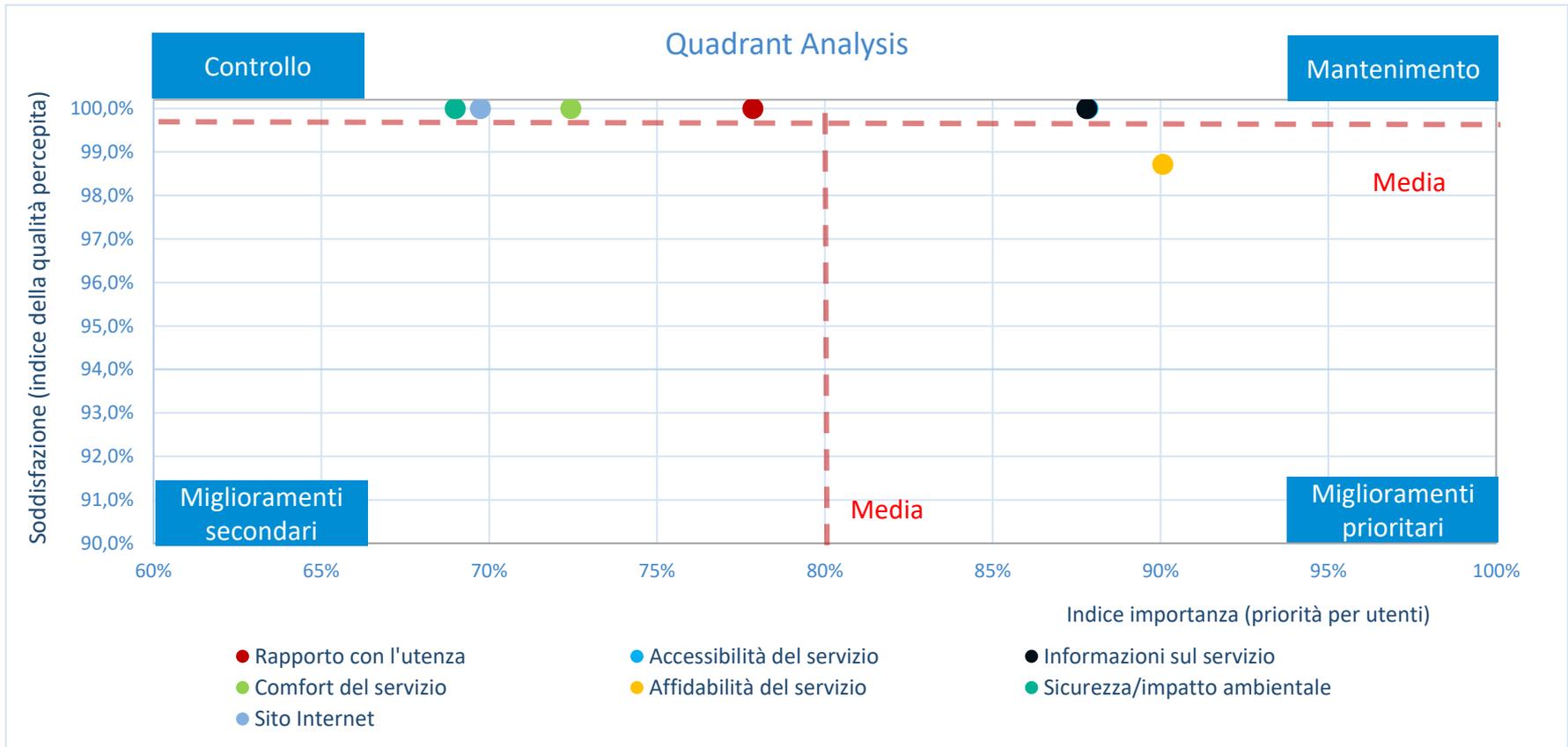
Lago di Como



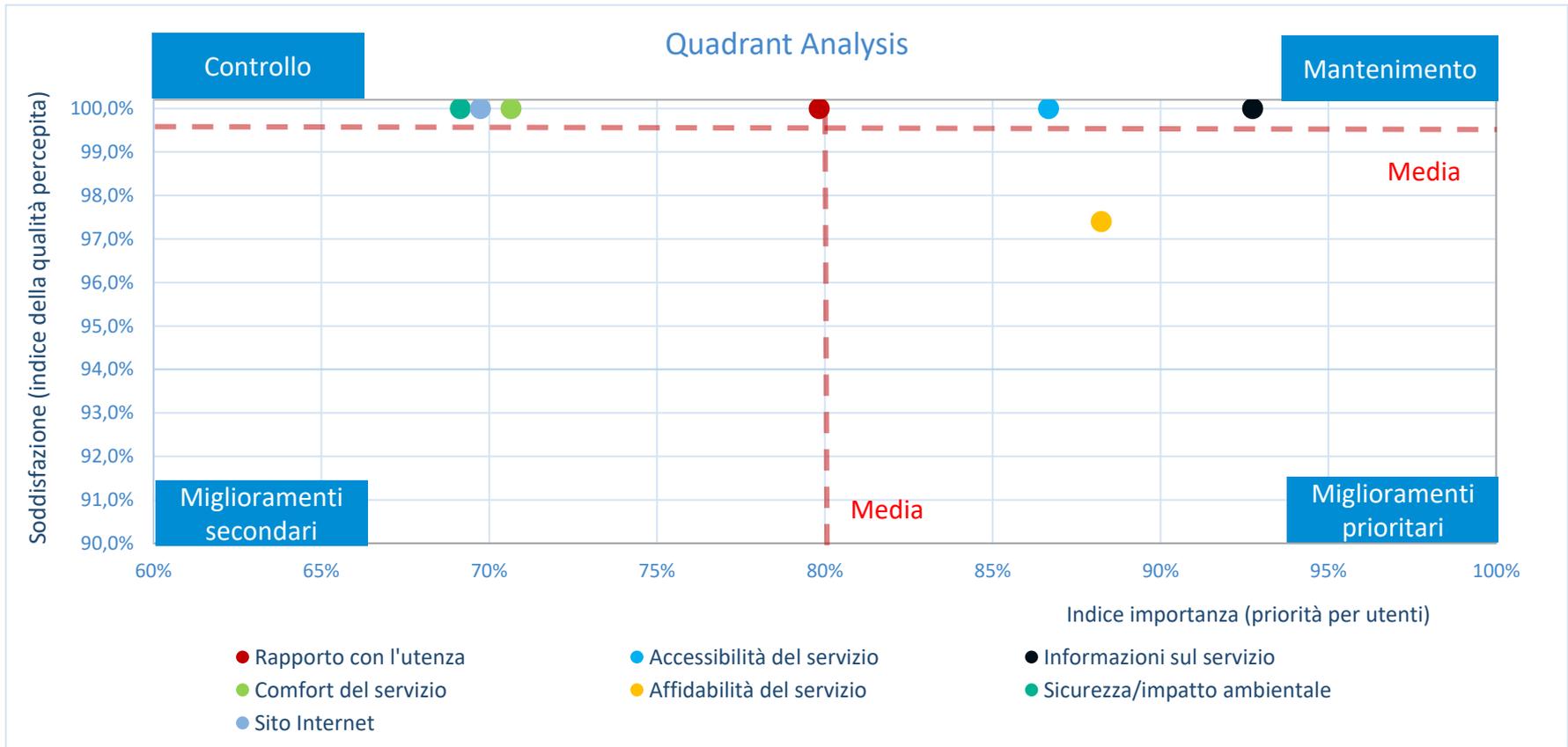
Servizio battello



Servizio rapido



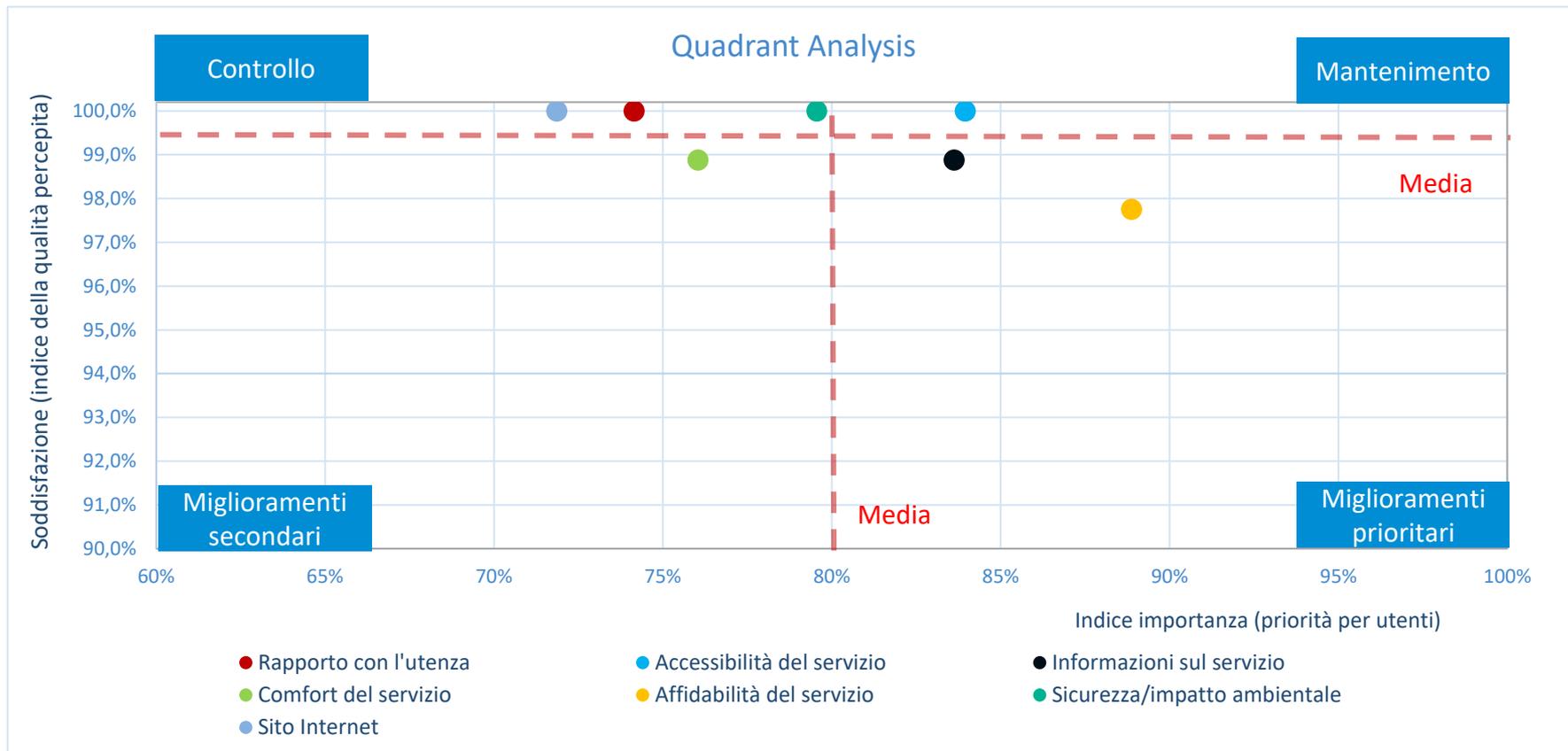
Servizio traghetto



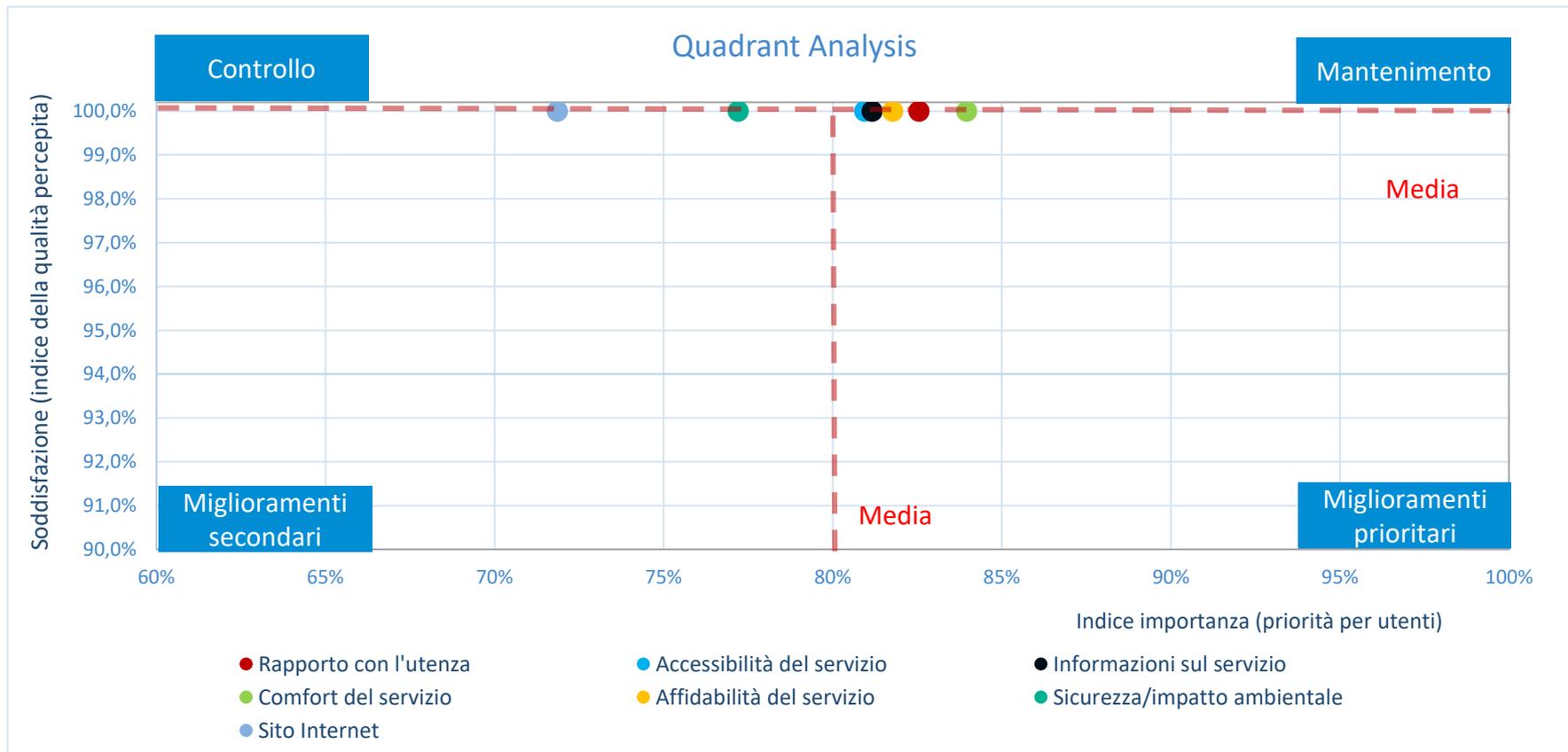
Lago di Garda

An aerial photograph of Lake Garda, a large lake in northern Italy, surrounded by lush green mountains. The lake is dark blue and elongated, with several smaller lakes and reservoirs visible in the surrounding terrain. The text 'Lago di Garda' is overlaid in white in the upper right corner.

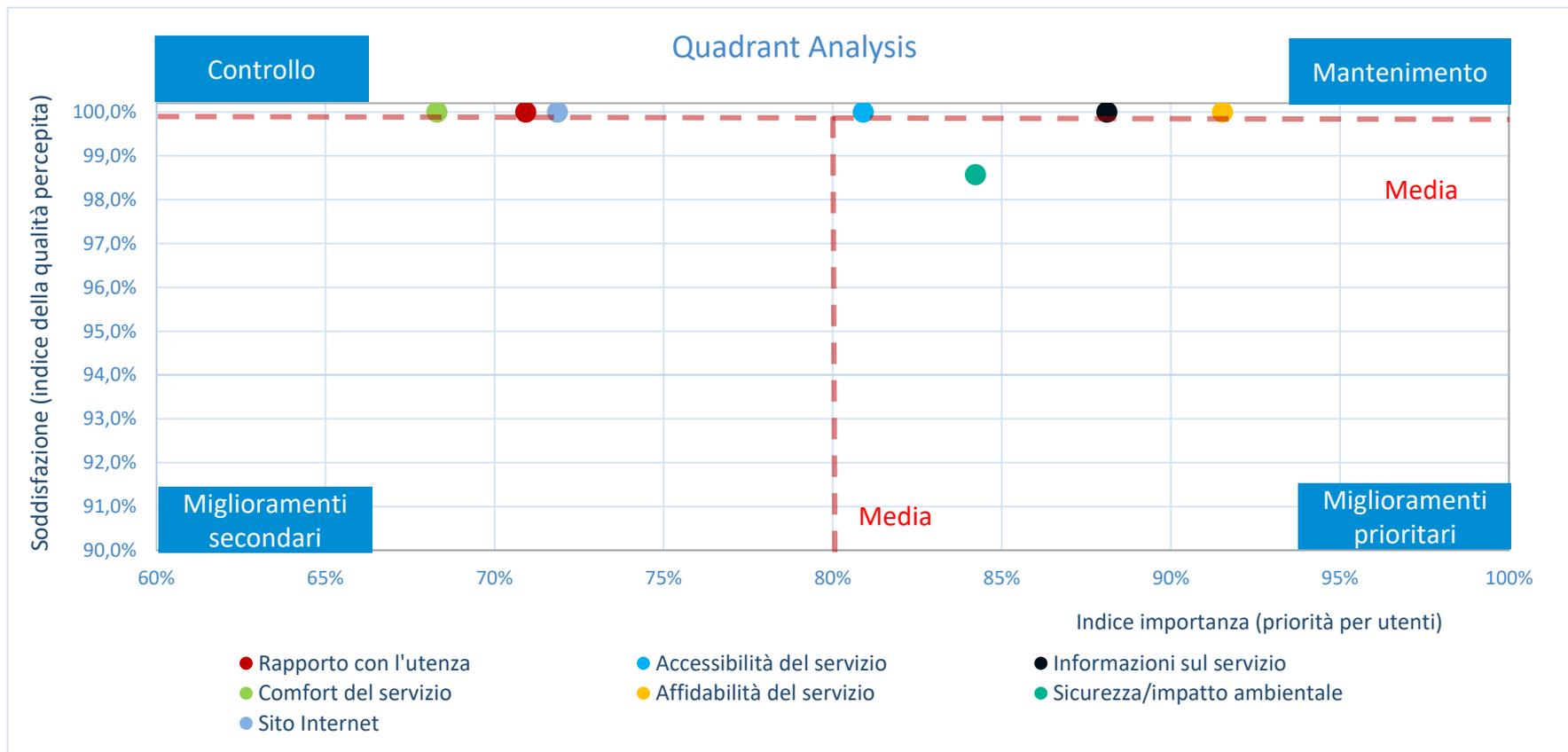
Servizio battello



Servizio rapido



Servizio traghetto

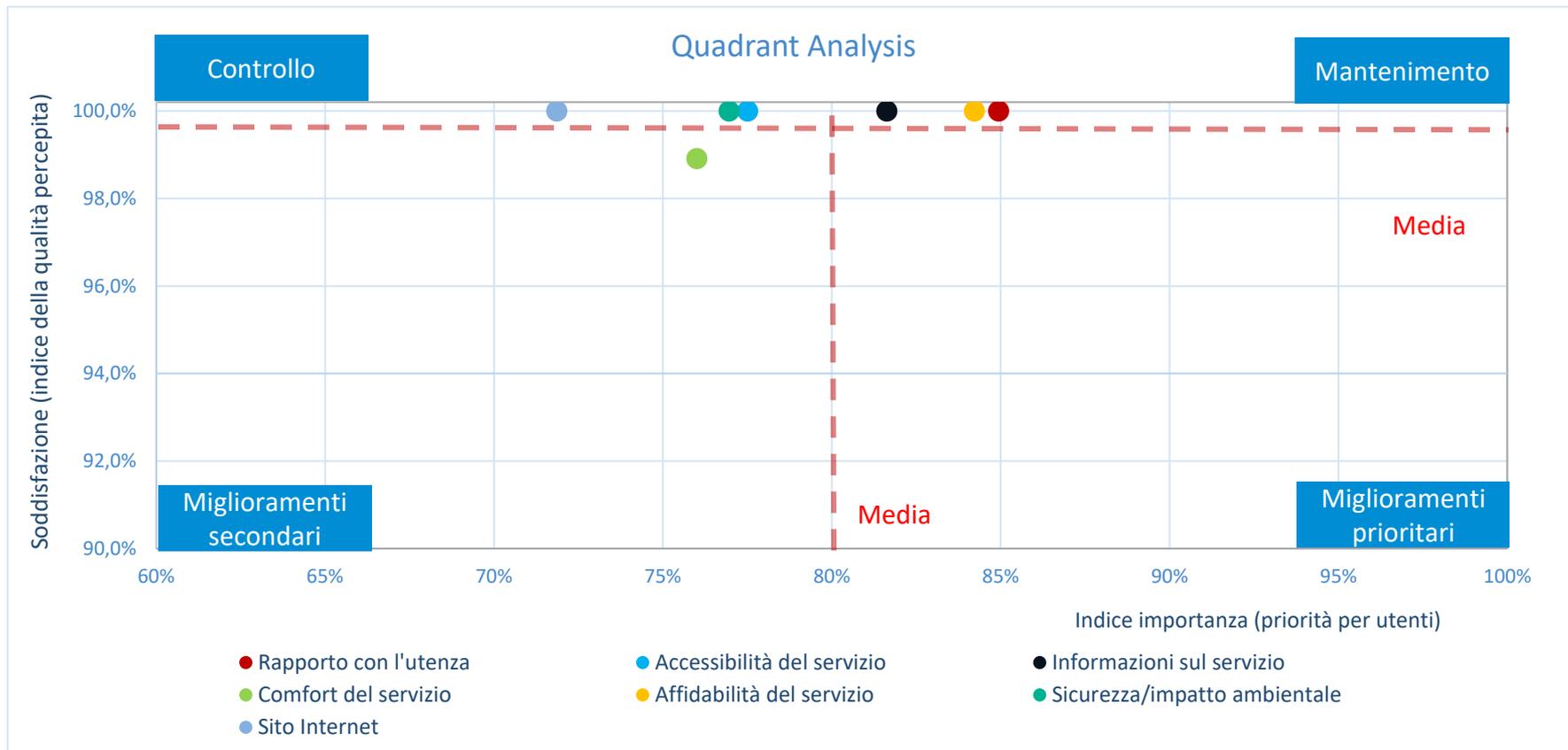


A satellite-style aerial photograph of Lago Maggiore, showing the lake's complex, irregular shape and its surrounding mountainous terrain. The lake is dark blue, contrasting with the green and brownish-green of the forested and rocky hills. The text 'Lago Maggiore' is overlaid in white in the upper right quadrant.

Lago Maggiore



Servizio battello



Servizio traghetto

