

7. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO TRAMITE LA CARTA DEI SERVIZI

Alla Carta dei Servizi è dedicato uno spazio che potrebbe apparire eccessivo, se alla stessa non venisse riconosciuto il compito principe di strumento atto ad innescare e sorreggere un processo virtuoso di miglioramento continuo dell'organizzazione e di accrescimento della qualità del servizio offerto.

Scenario di riferimento

La tutela del passeggero e il rispetto dei diritti garantiti dalle normative comunitarie e nazionali rappresentano da tempo un obiettivo primario nella gestione del trasporto aereo.

La Carta dei Diritti del Passeggero, che individua i diritti dell'utente del trasporto aereo nell'ambito delle diverse tipologie di disservizio, ha costituito il primo passo in tale direzione.

Il passo successivo è stata la predisposizione, da parte di tutti gli aeroporti, della Carta dei Servizi che contiene l'insieme degli impegni assunti nei confronti dell'utenza per i servizi erogati.

In questo panorama di forte attenzione ai diritti del passeggero, l'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) è stata chiamata a proporre una Carta dei Servizi "standard", quale strumento appropriato per valutare e comparare la qualità dei servizi offerti dagli operatori aeroportuali e per garantire un'adeguata gestione dei reclami.

L'ENAC ha predisposto, nel 2002, due documenti, diventati punto di riferimento per la costituzione delle Carte dei Servizi di ogni aeroporto.

Il primo denominato "*La qualità dei servizi nel trasporto aereo. Le carte dei servizi standard. Linee guida*" riporta le Carte dei Servizi standard relative alle attività di gestione aeroportuale - settore passeggeri - e ai servizi di rete prestati dai Vettori.

Il secondo, dal titolo "*La qualità dei servizi nel trasporto aereo. Le carte dei servizi standard. Metodologia*", specifica il metodo da seguire per la valutazione degli indicatori proposti.

Questo capitolo ha lo scopo di far luce sul contesto in cui si inseriscono le Carte dei Servizi dei Gestori aeroportuali e dei Vettori¹ del trasporto aereo, sul livello di standardizzazione raggiunto e sulle rispettive modalità di gestione.

L'attenzione si concentrerà sugli indicatori di qualità proposti per la valutazione dei servizi offerti.

In cascata, si procederà all'analisi della Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Torino per il periodo 2000-2004.

L'ultima parte sarà dedicata ad un'analisi comparata dei risultati raggiunti e degli standard dichiarati nelle Carte dei Servizi degli aeroporti di Venezia, Catania, Bologna, Napoli, Palermo, comparabili, per strutture e numero di passeggeri movimentati, con l'aeroporto di Torino.

¹ La sezione dedicata agli indicatori di qualità nei servizi di rete prestati dai vettori non risulta particolarmente approfondita, in quanto non di rilevante interesse nel presente documento.

Il quadro normativo

Il documento di base che stabilisce i principi cui attenersi per la redazione e la gestione delle Carte dei Servizi è costituito dal D.P.C.M. 27/1/1994 “*Principi sull’erogazione dei Servizi pubblici*”.

Lo schema concernente il comparto aeroportuale e il trasporto aereo è introdotto con il D.P.C.M. 30/12/1998, che individua lo “*Schema generale di riferimento per predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)*”.

Esso stabilisce, tra l’altro, quanto segue.

- All’adozione della Carta dei Servizi del settore trasporto sono tenute le imprese di trasporto, i gestori delle infrastrutture di trasporto e i soggetti erogatori di servizi “*connessi*”. Per servizi connessi si intendono quei servizi che, pur non rientrando puntualmente nelle specifiche attività di trasporto, ne possono condizionare e/o favorire l’accessibilità, l’integrazione modale e la funzionalità.
- Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l’esigenza di spostarsi e termina quando il viaggiatore, insieme ai beni che lo accompagnano, arriva alla destinazione finale.
- I soggetti erogatori di servizio pubblico “*devono garantire servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate)*”; devono inoltre “*garantire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso*”, e “*devono predisporre - ove non esistenti - Codici di Comportamento per il proprio personale*”.
- La struttura tipo delle Carte dei Servizi aziendali è costituita, a livello esemplificativo, da tre sezioni: (1) peculiarità dell’azienda, (2) definizione di impegni e di livelli di servizio promessi, con specificazione delle modalità di verifica ed aggiornamento, (3) procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.
- I *fattori di qualità* (dimensioni) del servizio, in corrispondenza dei quali devono individuarsi adatti indicatori di qualità, sono:
 - sicurezza del viaggio,
 - sicurezza personale e patrimoniale,
 - regolarità del servizio e puntualità dei mezzi,
 - pulizia e condizioni igieniche,
 - comfort del cliente,
 - servizi aggiuntivi ²,
 - informazione alla clientela,
 - servizi per persone con handicap,
 - aspetti relazionali e comportamentali,

² Sono i servizi extra finalizzati a migliorare il comfort del passeggero; nel caso del gestore aeroportuale: disponibilità di telefoni, bar, ristoranti, depositi bagagli, nursery, servizi di intrattenimento, controllo dei prezzi praticati, ecc.... Nel caso del vettore: assistenza al passeggero, in caso di esigenze specifiche e o inconvenienti operativi, ecc.

- servizi di sportello/varco,
 - integrazione modale,
 - attenzione all'ambiente.
- In corrispondenza ai singoli indicatori di qualità devono essere specificati i valori degli standard, da sottoporsi a continuo monitoraggio. Il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità deve essere misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte dalla componente del servizio presa in esame.
 - Devono essere attivati sistemi di monitoraggio degli standard, dei fattori di percezione globale e dell'andamento della fenomenologia collegata al reclamo, ivi compresi i tempi medi di risposta, per tre principali tipologie: lamentela per insoddisfazione, reclamo per inadempienza dell'azienda, richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente.

La seconda parte del decreto contiene le “*Schede tematiche modali*”, definite come modelli utili ad un'elaborazione omogenea delle diverse carte aziendali. In esse sono indicati i fattori di qualità ed i corrispondenti indicatori per la misura dei risultati, distinguendo fra sondaggi e rilevazioni. È inoltre rimarcato che i valori dei livelli di servizio promesso per l'anno “0” devono corrispondere alle reali potenzialità aziendali. Sono analizzati 17 settori, fra i quali le compagnie aeree, le società di gestione aeroportuale ed i controllori di volo; per ognuno di essi è proposto un possibile schema di indicatori, mantenendo invariati i 12 *fattori di qualità* del servizio già definiti [www.enac-italia.it, 2005].

Logica e controllo delle Carte dei Servizi

Per migliorare la qualità offerta negli scali italiani l'insieme di normative, emanate sull'argomento a partire dal 1994, impone agli enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei Servizi, aggiornandole periodicamente.

Naturalmente gli impegni previsti nelle Carte dei Servizi non devono essere già oggetto di obblighi normativi, che - in quanto tali - devono intendersi sempre soddisfatti³.

Il Decreto legislativo 25/7/1997 ha affidato, come già accennato, all'ENAC la definizione e il controllo dei parametri di qualità dei servizi aeroportuali e di trasporto aereo.

L'ENAC, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, si propone di:

- estendere gli obiettivi di fondo e la metodologia anche ai servizi prestati in aeroporto dalla generalità degli operatori nei loro mutui rapporti diretti alle varie attività di scalo (trasporto di merci, assistenza a terra agli aeromobili, manutenzione, ecc.);
- procedere ad una standardizzazione delle seguenti entità:
 - a) **indicatori** utilizzati per identificare i livelli di qualità offerti nell'ambito dei diversi servizi offerti in aeroporto ed in volo,
 - b) **unità di misura** per ognuno degli indicatori in questione, così da rendere confrontabile la qualità degli analoghi servizi offerti all'interno dello stesso scalo e degli stessi servizi presso scali diversi,

³ È il caso, ad esempio, delle attività tecnico-operative, inclusa la manutenzione agli aeromobili [ENAC, *Linee guida*, 2002], delle Compagnie aeree.

ed offrire la possibilità di monitorare l'evoluzione nel tempo dei livelli di qualità in questione,

- c) **metodologie** per rilevare i livelli di qualità di ogni indicatore e per rendere significativi i suddetti confronti,
- d) **adempimenti essenziali** in alcuni settori nevralgici per assicurare una maggiore organizzazione globale in ogni scalo e un'adeguata trasparenza nei servizi offerti all'utenza.

Il processo di standardizzazione in atto comporta l'emanazione, da parte dei vari soggetti aeroportuali, di Carte dei Servizi fra di loro coerenti e rispondenti ad una strategia comune. I contratti o gli atti d'impegno che disciplinano i mutui rapporti fra i singoli soggetti dovranno essere conformi alle rispettive Carte dei Servizi. Ciò contribuirà fra l'altro a superare i problemi di coordinamento presenti in molti scali italiani, ove operano molti soggetti con autorità e compiti propri.

All'ENAC, in particolare, spetta il compito di:

- approvare le Carte dei Servizi prodotte dai gestori aeroportuali e dai vettori verificandone la congruenza con le rispettive Carte dei Servizi standard;
- verificare che la rilevazione degli standard qualitativi dei servizi offerti avvenga in conformità delle metodologie concordate;
- assumere idonee iniziative nei casi di acclarata inefficienza del Sistema Qualità predisposto dagli operatori aeroportuali;
- vigilare sulla divulgazione degli standard qualitativi previsti e misurati, così da permettere all'utenza un corretto confronto fra impegni iniziali e realtà rilevata.

Alle Carte dei Servizi standard di gestori aeroportuali e vettori seguiranno quelle dei soggetti e degli Enti con elevato impatto operativo sugli aeroporti; al termine del processo si disporrà della "*Carta dei Servizi standard degli aeroporti italiani*" come aggregato delle singole Carte standard e caratterizzato da indicatori, unità di misura e modalità di rilevazione fra loro compatibili. Fra i principali vantaggi indotti dall'operazione descritta vi è una forte incentivazione verso:

- il coinvolgimento degli operatori, a tutti i livelli aziendali, per il raggiungimento degli obiettivi comuni nella qualità dei servizi;
- l'istituzione di Uffici Qualità con compiti di monitoraggio dei processi, miglioramento delle procedure, rilevazione periodica degli standard di qualità, indagini di *Customer Satisfaction* e loro divulgazione, supporto e consulenza all'interno della struttura, gestione dei reclami, collegamento con le analoghe strutture degli altri soggetti operanti nello scalo;
- la redazione e il periodico miglioramento delle Carte dei Servizi aziendali, contenente indicatori, unità di misura e livelli di servizio coerenti con le rispettive Carte standard e con i prefissati standard generali;
- l'impegno per ogni soggetto ad attenersi a determinati livelli di qualità nell'ambito dei servizi offerti;
- la previsione di meccanismi d'incentivazione tendenti ad incoraggiare il superamento dei requisiti qualitativi minimi previsti;
- la stampa e la messa a disposizione di pubblicazioni dirette ai "clienti" dell'aeroporto stesso (passeggeri, spedizionieri, visitatori, ...), contenenti le informazioni e gli standard di qualità relativi ai servizi principali offerti, corredati delle informazioni essenziali su organizzazione aziendale, processi, infrastrutture e impianti messi a disposizione.

La Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali

I gestori degli scali, con un traffico annuale superiore ai 50.000 passeggeri, sono tenuti a predisporre annualmente la propria Carta dei Servizi [ENAC, *Linee guida*, 2002]. Soltanto i gestori degli scali con traffico annuale inferiore ai 50.000 passeggeri possono semplificare e/o adeguare il contenuto della Carta dei Servizi riducendo e/o modificando gli indicatori. I compiti principali del gestore in merito al controllo e alla valutazione della qualità dei servizi aeroportuali sono i seguenti:

- rilevare gli standard qualitativi dichiarati nella propria Carta dei Servizi utilizzando le metodologie concordate ed inoltrarli all'Unità di gestione delle Carte dei Servizi⁴;
- rendere disponibile una propria struttura tecnica per le attività attribuite all'Unità di Gestione della Carte dei Servizi;
- rilevare i valori degli standard relativi ai servizi "essenziali" offerti dalle Compagnie aeree, nonché effettuare rilevazioni di *Customer Satisfaction* dei servizi di assistenza a terra prestati per conto dei vettori eventualmente segnalati dall'Unità di gestione;
- acquisire la certificazione secondo la norma ISO 9000 entro tre anni dalla sottoscrizione del contratto di programma;
- inserire nei contratti che regolano i rapporti di subconcessione la clausola di rispetto della Carta dei Servizi;
- inserire fra i processi del sistema di gestione per la qualità ISO 9000 la produzione e gestione della Carta dei Servizi e la gestione dei reclami;
- distribuire ai clienti dell'aeroporto in luogo centrale e facilmente accessibile un estratto della Carta dei Servizi, per la parte di interesse dei clienti stessi.

La struttura tipo della Carta dei Servizi del gestore aeroportuale deve contenere essenzialmente i seguenti elementi:

- gli standard di qualità relativi ad ognuno degli indicatori, specificando quello che era stato promesso per l'anno precedente, quello rilevato nello stesso anno, e quello previsto per l'anno in corso;
- le procedure per la gestione dei reclami, le modalità e le casistiche dei rimborsi.

I 54 indicatori di qualità "minimali" che ogni gestore aeroportuale è tenuto a valutare sono elencati nella Tabella 7.1. Le colonne della tabella specificano nell'ordine i seguenti elementi [ENAC, *Linee guida*, 2002]:

- i fattori di qualità definiti dal D.P.C.M. 30/12/1998;
- il numero progressivo di ogni indicatore;
- per ogni fattore di qualità gli indicatori scelti;
- l'unità di misura di ciascun indicatore.

In grigio sono evidenziati gli indicatori da valutare mediante indagini di *Customer Satisfaction*.

⁴ Laddove i servizi, di cui il gestore dichiara uno standard di qualità, siano svolti da soggetti terzi ovvero in autoproduzione da parte di un vettore, anche tale porzione di servizi deve essere monitorata a cura del gestore-coordinatore. Il dato sintetico da riportare nella Carta dei Servizi sarà costituito dal valore statisticamente rappresentativo dell'intera realtà di scalo.

Tab. 7.1 - Indicatori di qualità relativi alle attività di gestione aeroportuali – settore passeggeri

Fattori di qualità	N.	Indicatori	Unità di misura
<i>Sicurezza del viaggio</i>	1	Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza	% pax soddisfatti
<i>Sicurezza personale e patrimoniale</i>	2	Numero eventi (furti e danni) alle auto nei parcheggi a pagamento segnalati al gestore	N. eventi/MPA
	3	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti
<i>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</i>	4	Ritardi dei voli dovuti al gestore aeroportuale	N. ritardi/Totale voli (pax in partenza)
	5	Ritardi complessivi	N. ritardi complessivi/Totale voli (pax in partenza)
	6	Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardi	% recupero sul tempo di transito schedulati
	7	Bagagli disguidati complessivi	N. bagagli disguidati/1000 pax in partenza
	8	Tempi di riconsegna bagagli	Tempo di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio (nel 90% dei casi)
	9	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block-on (nel 90% dei casi)
	10	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti
	<i>Pulizia e condizioni igieniche</i>	11	Disponibilità toilettes
12		Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti
13		Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti
<i>Comfort nella permanenza in aeroporto</i>	14	Disponibilità di spazio per i passeggeri	Mq/TPHP
	15	Disponibilità di posti a sedere	TPHP/N. sedute
	16	Disponibilità carrelli portabagagli	TPHP/N. carrelli
	17	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti
	18	Efficienza sistemi di trasferimento pax (ascensori,...)	% tempo di funzionamento nell'orario di apertura dello scalo
	19	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax	% pax soddisfatti
	20	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti
	21	Percezione sulla luminosità nell'aerostazione	% pax soddisfatti
	22	Percezione sulla rumorosità nell'aerostazione	% pax soddisfatti
	23	Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti
<i>Servizi aggiuntivi</i>	24	Disponibilità telefoni pubblici	TPHP/N. telefoni
	25	Compatibilità orario apertura bar con orario effettivi voli	% voli pax in arrivo/partenza compatibili con orario apertura bar nelle rispettive aree
	26	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi Negozi	% pax soddisfatti
	27	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi Bar	% pax soddisfatti
	28	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi Ristoranti	% pax soddisfatti

Tab. 7.1 – (segue)

Fattori di qualità	N.	Indicatori	Unità di misura
<i>Servizi per passeggeri a ridotta mobilità</i>	29	Disponibilità di percorsi facilitati	SI/NO (specificare)
	30	Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali	SI/NO (specificare)
	31	Disponibilità di personale dedicato su richiesta	SI/NO (specificare)
	32	Disponibilità di spazi dedicati	SI/NO (specificare)
	33	Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio	SI/NO (specificare)
	34	Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal	SI/NO (specificare)
	35	Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni	SI/NO (specificare)
<i>Servizi di informazione al pubblico</i>	36	Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N. punti informazione
	37	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	% pax soddisfatti
	38	Presenza di segnaletica interna, chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti
	39	Percezione sulla comprensibilità degli annunci	% pax soddisfatti
	40	Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni	% pax soddisfatti
	41	Presenza di numero Verde/Sito Internet	SI/NO (specificare)
	42	Disponibilità di punti informativi per Tour Operator	SI/NO (specificare)
<i>Aspetti relazionali e comportamentali</i>	43	Percezione sulla cortesia del personale	% pax soddisfatti
	44	Percezione sulla professionalità del personale	% pax soddisfatti
<i>Servizi sportello/varco</i>	45	Attesa in coda alle biglietterie	Tempo (nel 90% dei casi)
	46	Percezione coda alla biglietteria	% pax soddisfatti
	47	Attesa in coda al check-in	Tempo (nel 90% dei casi)
	48	Percezione coda al check-in	% pax soddisfatti
	49	Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	Tempo (nel 90% dei casi)
	50	Attesa in coda controllo passaporti arrivi/partenze	Tempo massimo (nel 90% dei casi)
<i>Integrazione modale (efficacia collegamenti città/aeroporti)</i>	51	Percezione coda al controllo passaporti	% pax soddisfatti
	52	Disponibilità/frequenza, puntualità, e prezzo collegamento bus/treno/taxi	% pax soddisfatti
	53	Collegamenti stradali città/aeroporto	% pax soddisfatti
	54	Presenza di segnaletica esterna chiara e comprensibile	% pax soddisfatti

Tab. 7.2 – Esempio di scheda metodologica (indicatore 1) proposta da ENAC

Scheda n.1	Carta dei Servizi Standard	Gestori aeroportuali – Settore passeggeri
A	FATTORE DI QUALITÀ	SICUREZZA DEL VIAGGIO
B	<i>Indicatore</i>	Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza
C	<i>Unità di misura</i>	% di passeggeri soddisfatti
D	<i>Modalità di rilevazione</i>	Sondaggio
E	<i>Definizione</i>	Percezione da parte dei passeggeri dell'accuratezza e della professionalità con cui si svolge il servizio di controllo dei bagagli a mano, al fine di assicurare la sicurezza del viaggio
F	<i>Modalità di calcolo</i>	Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione scegliendo tra una delle alternative proposte conformi alla metodologia.
G	<i>Procedura di rilevazione</i>	Intervista ai passeggeri. Si pone una domanda del tipo: "Rispetto a come si è svolto il servizio di controllo dei bagagli a mano con l'obiettivo di garantire la sicurezza del viaggio, Lei si dichiara:". Il passeggero deve segnalare una delle risposte previste dal questionario
H	<i>Valore da indicare nella carta</i>	X, preceduto dall'unità di misura

La Carta dei Servizi delle compagnie aeree

Ogni vettore italiano di linea, nonché i vettori italiani non di linea che utilizzano aeromobili con numero di posti maggiore di 19 ed i vettori aerei stranieri con traffico rilevante in Italia (numero annuale di passeggeri trasportati da/a scali italiani superiore a 500.000 unità), è tenuto a redigere annualmente la propria Carta dei Servizi [ENAC, *Linee guida*, 2002].

Come per la Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali, ENAC individua un insieme di indicatori e, per ognuno, le schede metodologiche di riferimento. La Carta dei Servizi di ogni Compagnia sarà resa disponibile presso le rispettive biglietterie unitamente ai moduli per gli eventuali suggerimenti, segnalazioni e reclami⁵. I 20 indicatori di qualità dei servizi offerti dai vettori italiani sull'intera rete (nazionale ed internazionale) sono riportati nella Tabella 7.4.

Per ognuno dei suddetti indicatori, il Vettore è tenuto a precisare lo standard qualitativo promesso l'anno precedente, quello rilevato, nonché l'impegno per l'anno successivo [www.enac-italia.it, 2005].

In grigio sono evidenziati gli indicatori da valutare mediante indagini di *Customer Satisfaction*.

⁵ I resoconti sui reclami ricevuti saranno resi disponibili su richiesta degli Enti o passeggeri interessati.

Tab. 7.3 – Esempio di scheda metodologica (indicatore 18) proposta da ENAC per la definizione degli elementi caratterizzanti di un generico indicatore

Scheda n.18	Carta dei Servizi Standard	Gestori aeroportuali – Settore passeggeri
A	FATTORE DI QUALITÀ	Comfort della permanenza in aeroporto
B	<i>Indicatore</i>	Efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori, tapis roulant, scale mobili, ecc...)
C	<i>Unità di misura</i>	% tempo di funzionamento nell'orario di apertura dello scalo
D	<i>Modalità di rilevazione</i>	Conteggio delle ore di fermo degli impianti di trasferimento orizzontali e verticali. Calcolo delle ore complessive di operatività dell'aeroporto.
E	<i>Definizione</i>	Valutazione di funzionalità dei sistemi per il trasferimento orizzontale e verticale dei passeggeri all'interno dell'aeroporto.
F	<i>Modalità di calcolo</i>	<p>Si moltiplica il numero degli apparati di trasferimento passeggeri presenti nello scalo (ascensori, singole tratte di tapis-roulants, ascensori) per le ore complessive annuali di apertura al pubblico dello scalo, ottenendo il numero N di ore totali di operatività degli apparati considerati. In base alle schede di manutenzione dei singoli impianti o mediante rilevazione diretta si risale al numero di ore di fermo (per manutenzione o per guasto) di ogni apparato comprese nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la somma di esse costituisce il numero n di ore totali di fermo in questione. Il rapporto $(N-n)/N$ rappresenterà la percentuale di funzionalità cercata.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'aeroporto deve rimanere operativo con tutti i sistemi efficienti dalle 5.00 alle 24.00, cioè per 19 ore/giorno pari a 6935 ore/anno, - in aerostazione ci sono 2 ascensori (fermo annuo nelle ore di apertura dello scalo pari a 130 ore e 110 ore rispettivamente) e 1 scala mobile (fermo annuo nelle ore di apertura dello scalo pari a 90 ore). <p>Il numero N di ore totali di operatività degli apparati sarà pari a $(6.935 \times 3) = 20.805$. Il numero n di fermo degli apparati sarà pari a $(130 + 110 + 90) = 330$. La percentuale di funzionalità cercata sarà pari a $(20.805 - 330)/20.805 = 98,4\%$.</p>
G	<i>Procedura di rilevazione</i>	Dalle schede di manutenzione o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di fermo di ogni apparato durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di funzionamento di tutti gli apparati, ottenendo il numero reale di ore di funzionalità degli apparati.
H	<i>Valore da indicare nella carta</i>	X, preceduto dall'unità di misura.

Tab. 7.4 - Indicatori di qualità per i servizi prestati dai Vettori

Fattori di qualità	N.	Indicatori	Unità di misura
<i>Regolarità del servizio</i>	1	Voli in ritardo complessivi (solo partenze): a) tratte nazionali e comunitarie b) tratte internazionali < 3 ore volo c) tratte internazionali > 3 ore volo	N. ritardi in partenza /totale voli in partenza
	2	Voli in ritardo per cause imputabili al vettore (solo partenze) a) tratte nazionali e comunitarie b) tratte internazionali < 3 ore volo c) tratte internazionali > 3 ore volo	N. ritardi in partenza imputabili al vettore/totale voli in partenza
	3	Voli in partenza complessivamente cancellati	N. voli cancellati/N. voli programmati in partenza
	4	Voli in partenza cancellati per cause imputabili al vettore	N. voli cancellati in partenza a causa del vettore/N. voli programmati in partenza
<i>Pulizia e condizioni igieniche</i>	5	Interventi di riallestimento su voli a lungo raggio con durata superiore alle 5 ore	SI/NO
	6	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche all'interno dell'aeromobile in partenza	% pax soddisfatti
<i>Comfort del viaggio</i>	7 ⁶	Qualità pasti e bevande a bordo	% pax soddisfatti
	8 ¹⁹	Percezione del comfort a bordo	% pax soddisfatti
	9 ¹⁹	Intrattenimenti a bordo	% pax soddisfatti
<i>Informazioni alla clientela</i>	10 ¹⁹	Rilevazione dei tempi di attesa al telefono per prenotazioni e informazioni: a) in presenza di un sistema automatizzato: rilevazione b) in assenza di un sistema automatizzato: percezione di adeguatezza dei tempi di attesa al telefono	a) tempi medi di attesa b) % pax soddisfatti
	11 ¹⁹	Percezione adeguatezza informazioni ricevute a terra	% pax soddisfatti
	12	Percezione adeguatezza informazioni e annunci in volo	% pax soddisfatti
<i>Servizi aggiuntivi</i>	13	Percezione dell'assistenza ricevuta in caso di attesa prolungata in aeromobile	% pax soddisfatti
	14 ⁷	In caso di cancellazione o grave ritardo dei voli in partenza (superiore alle 2 ore) oltre a garantire una presenza incisiva e visibile del personale in grado di assicurare adeguate informazioni, si offrirà un'adeguata assistenza ⁸ compatibile con la natura e l'entità del disagio procurato, consistente in: • telefonate o fax; • ristorazione; • sistemazione alberghiera; • riprotezione con il primo volo utile o con mezzi di superficie	SI (da indicare solo per i servizi assicurati)
<i>Aspetti comportamentali e relazionali</i>	15	Cura dell'aspetto e dell'uniforme	% pax soddisfatti
	16	Percezione complessiva aspetti relazionali e comportamentali (efficienza, efficacia, cortesia disponibilità)	% pax soddisfatti
<i>Assistenza passeggeri a ridotta mobilità (PRM)</i>	17	Possibilità per il passeggero a ridotta mobilità (PRM) di viaggiare senza accompagnare se autosufficiente	SI/NO ed eventuali eccezioni
	18	Movimentazione a bordo con wheelchair (WCH) in dotazione secondo il tipo di aeromobile utilizzato	SI/NO per ogni tipologia di a/m in dotazione
	19	Numero di passeggeri PRM accettabili per tipo di aeromobile	Elenco a/m con specifico numero di PRM accettabili
	20	Facilitazioni procedurali per l'accettazione dei PRM	SI/NO con specifiche procedure stabilite

⁶ Indicatore non obbligatorio per voli charter (il relativo fattore di qualità rientra nelle responsabilità del noleggiatore).

⁷ Indicatore su base volontaria.

⁸ Ove le condizioni locali lo consentano e in assenza di specifiche circostanze eccezionali che potrebbero impedire l'erogazione del servizio (disordini politici, scioperi, avverse condizioni meteo, ecc...) o determinare un ulteriore ritardo.

La Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Torino

Relativamente alla Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Torino, la SAGAT è responsabile delle attività di:

- progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo;
- progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture e degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori;
- gestione delle infrastrutture centralizzate;
- coordinamento delle azioni svolte in area aeroportuale da soggetti economici diversi.

La Carta dei Servizi 2004 dell'aeroporto di Torino contiene tutti gli indicatori proposti dallo schema generale di riferimento ENAC. È da sottolineare che SAGAT ha aderito tempestivamente a tutte le disposizioni previste, partecipando attivamente alla definizione degli indicatori di riferimento anche in rappresentanza di Assareoporti.

Va altresì segnalato che l'aeroporto di Torino è stato il primo a pubblicare in Italia, a partire dal 1998, la Carta dei Servizi.

La Tabella 7.5 riporta i valori standard previsti per l'anno 2004, i valori a consuntivo per l'anno 2003 e gli standard previsti per lo stesso anno.

Per la realizzazione della Carta dei Servizi 2004 sono state predisposte le seguenti attività:

- interviste a 3700 passeggeri in merito alla soddisfazione sui servizi ricevuti in aeroporto (sondaggi effettuati tre volte l'anno da società esterne, specializzate in sondaggi);
- rilevazione dei tempi di riconsegna bagagli su oltre il 6% dei voli totali di linea e charter;
- rilevazione del numero dei passeggeri in coda al check-in in oltre 3.900 casi;
- analisi e classificazione di tutti i ritardi in partenza e di tutti i tempi di transito dei voli [www.aeroporto.torino.it].

Per valutare il livello di soddisfazione dei clienti, SAGAT ha utilizzato una scala a 6 livelli di giudizio (eccellente, buono, discreto, sufficiente, scarso, pessimo). La percentuale dei passeggeri soddisfatti è calcolata come rapporto tra il numero di intervistati che ha fornito una risposta compresa tra il primo e terzo grado di giudizio (eccellente, buono, discreto) e il numero totale di intervistati [ENAC, Metodologia, 2002].

Altre rilevazioni sono state svolte a campione o sul totale dei casi per misurare tempi di attesa, ritardi o altri livelli di servizio operativi. Le rilevazioni si riferiscono sia ad indicatori per i quali il gestore ha una responsabilità diretta, sia ad attività prestate in parte o del tutto da soggetti terzi rispetto al gestore.

Tab. 7.5 – Carta dei Servizi dell'aeroporto di Torino relativa all'anno 2004

Fattori di qualità	N.	Indicatori	Standard 2004	Risultati 2003	Standard 2003
<i>Sicurezza del viaggio</i>	1	Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli in ottica di sicurezza	80%	91%	80%
<i>Sicurezza personale e patrimoniale</i>	2	Numero furti e danni a auto parcheggiate a pagamento segnalati al gestore	25/1 mil pax	0	25
	3	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	83%	91.5	83%
<i>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</i>	4	Ritardi dei voli dovuti al gestore aeroportuale	1.4%	0.29%	1.4%
	5	Ritardi complessivi	21%	19.2%	21%
	6	Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	7%	7.3%	7%
	7	Bagagli disguidati complessivi	1/1000	0.3/1000	1/1000
	8	Tempi di riconsegna del primo/ultimo bagaglio	15 min/23 min	16 min/20 min	15 min/23 min
	9	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	3 min	3'24" min	3 min
	10	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	77%	86.8%	77%
<i>Pulizia e condizioni igieniche</i>	11	Disponibilità toilettes	34/1000	34/1000	34/1000
	12	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	81%	93.5%	81%
	13	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	84%	96%	84%
<i>Comfort nella permanenza in aeroporto</i>	14	Disponibilità di spazio per i passeggeri	10 mq per pax	10 mq per pax	10 mq per pax
	15	Disponibilità di posti a sedere	500/1000	500/1000	500/1000
	16	Disponibilità carrelli portabagagli	320/1000	320/1000	320/1000
	17	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	81%	91.6%	81%
	18	Efficienza sistemi di trasferimento pax	-	-	-
	19	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax	83%	91.5%	83%
	20	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	80%	93.6%	80%
	21	Percezione sulla luminosità nell'aerostazione	81%	93.7%	81%
	22	Percezione sulla rumorosità nell'aerostazione	83%	95.3%	83%
23	Percezione complessiva sul livello di comfort	81%	93.7%	81%	
<i>Servizi aggiuntivi</i>	24	Disponibilità telefoni pubblici	15/1000	15/1000	15/1000
	25	Compatibilità orario apertura bar con orario effettivo dei voli	-	-	-
	26	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi Negozi	86%	92.1%	86%
	27	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi Bar	86%	92.6%	86%
	28	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi Ristoranti	86%	92.6	86%

Tab. 7.5 – (segue)

Fattori di qualità	N.	Indicatori	Standard 2004	Risultati 2003	Standard 2003
<i>Servizi per passeggeri a ridotta mobilità</i>	29	Disponibilità di percorsi facilitati	SI	SI	SI
	30	Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali	SI	SI	SI
	31	Disponibilità di personale dedicato su richiesta	SI	SI	SI
	32	Disponibilità di spazi dedicati	SI	SI	SI
	33	Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio	SI	SI	SI
	34	Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal	SI	SI	SI
	35	Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni	SI	SI	SI
<i>Servizi di informazione al pubblico</i>	36	Disponibilità punti informazione operativi	1/1000	1/1000	1/1000
	37	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	85%	93.8%	-
	38	Presenza di segnaletica interna, chiara, comprensibile ed efficace	80%	94.8%	80%
	39	Percezione sulla comprensibilità degli annunci	77%	91%	77%
	40	Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni	82%	93.3	82%
	41	Presenza di numero Verde/Sito Internet	SI	SI	SI
	42	Disponibilità di punti informativi per Tour Operator	SI	SI	SI
<i>Aspetti relazionali e comportamentali</i>	43	Percezione sulla cortesia del personale	81%	96.1%	81%
	44	Percezione sulla professionalità del personale	81%	95.9%	81%
<i>Servizi sportello/varco</i>	45	Attesa in coda alle biglietterie	4 pax in coda (nel 90% dei casi)	1 pax in coda (nel 90% dei casi)	4 pax in coda (nel 90% dei casi)
	46	Percezione coda alla biglietteria	81%	94.2%	81%
	47	Attesa in coda al check-in	7 pax in coda (nel 90% dei casi)	3 pax in coda (nel 90% dei casi)	7 pax in coda (nel 90% dei casi)
	48	Percezione coda al check-in	88%	95%	88%
	49	Attesa in coda al controllo radiogeno dei bagagli	12 pax in coda (nel 90% dei casi)	11 pax in coda (nel 90% dei casi)	12 pax in coda (nel 90% dei casi)
	50	Attesa in coda controllo passaporti arrivi/partenze	-	-	-
	51	Percezione coda al controllo passaporti	86%	94.1%	86%
<i>Integrazione modale (efficacia collegamenti città/aeroporti)</i>	52	Disponibilità/frequenza, puntualità, e prezzo collegamento bus/treno/taxi	72%	73%	72%
	53	Collegamenti stradali città/aeroporto	80%	95.6%	80%
	54	Presenza di segnaletica esterna chiara e comprensibile	81%	95.2%	81%

Dall'analisi della Tabella 7.5 emergono le considerazioni riportate di seguito.

- Tutti gli obiettivi attinenti la soddisfazione dei passeggeri sono stati raggiunti e ben 24 dei 26 standard hanno fatto registrare indici di soddisfazione superiori al 90%. Non è chiaro, tuttavia, come mai per gli standard del 2005 siano stati sostanzialmente confermati i valori del 2004, avendo ottenuto risultati decisamente più elevati (circa 10 punti percentuale).
- I tempi di riconsegna del primo bagaglio (indicatore n. 8) non hanno rispettato lo standard predefinito, cosa che è invece avvenuta per i tempi previsti per l'ultimo bagaglio (Figura 7.1). Il secondo standard non raggiunto è il tempo di sbarco del primo passeggero (indicatore n. 9), che evidenzia un valore leggermente inferiore agli obiettivi dichiarati (Figura 7.2).
- Non è chiara la motivazione che porta ad un rilassamento dello standard dell'indicatore "*Tempi di riconsegna del primo/ultimo bagaglio* (indicatore n.8)" che passa da 15'/23' del 2004 a 20'/25' del 2005. Analogo discorso vale per l'indicatore n.9, "*Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero*", che passa da 3' nel 2004 a 3'30" nel 2005.
- Non traspare dalla Carta dei Servizi come si sviluppa il processo di *retroazione* all'interno dell'organizzazione quando i valori di taluni indicatori non rispettano gli standard previsti. A ciò si aggiunge che la Carta evidenzia solo parzialmente quali sono i meccanismi di controllo e verifica dei valori rilevati degli indicatori: chi fa che cosa, e con quali garanzie per il passeggero.

Al di là dei risultati raggiunti, qualche perplessità nasce riguardo al modello degli indicatori utilizzato per rappresentare la qualità dei servizi aeroportuali e riguardo alle strategie adottate per la raccolta dati che sono state applicate per il rilievo dei dati:

- diversi indicatori⁹ sono di natura "statica" poiché forniscono indicazioni sulla natura infrastrutturale del servizio, ma non sulla sua efficacia;
- la raccolta dei dati, soprattutto sulla percezione dei servizi, segue criteri di periodicità temporale che mal si sposano con particolari situazioni anomale generate da eventi imprevedibili (ad esempio, nevicate non previste, ...);
- la Carta dei Servizi non opera alcuna distinzione sul livello di importanza degli indicatori (tutti sono posti sullo stesso piano) e questo non è accettabile dal punto di vista sia dei passeggeri, sia del Gestore;
- per rendere effettivamente comparabili i servizi aeroportuali dal punto di vista dei passeggeri, converrebbe riportare in un'unica "Carta" tutti gli indicatori del Gestore, dei Vettori e degli Enti che concorrono all'erogazione del servizio nella sua globalità¹⁰;

⁹ Ad esempio quelli previsti per i *servizi ai passeggeri a ridotta mobilità*.

¹⁰ Questo modo di procedere produrrebbe un benefico effetto competitivo tra i vari attori del servizio. Inoltre la disponibilità di standard di riferimento, adeguatamente calibrati, consentirebbe di evidenziare gli anelli deboli nella catena di erogazione.

- nonostante la descrizione dettagliata degli indicatori fornita da ENAC [ENAC, *Linee guida, Metodologia*, 2002], non appare sufficientemente ben descritto il flusso di raccolta dati della Carta e la sua eventuale “blindatura” o protezione da parte prima o parte terza (Società incaricata di effettuare le indagini di *Customer Satisfaction*).

La Tabella 7.6 riporta l’evoluzione temporale dei valori degli standard previsti dall’anno 2001 al 2005.

Si osserva, a parte le due eccezioni descritte (indicatori 8 e 9), un progressivo aumento dei valori standard prestazionali. Dai dati non traspare, tuttavia, la logica che porta all’aumento o all’eventuale diminuzione dei rispettivi valori nel tempo.

La Tabella 7.7 mette a confronto i valori ottenuti per i singoli indicatori con i rispettivi valori standard proposti in sede previsionale, dall’anno 2001 all’anno 2005. I risultati dell’anno 2004 non sono a tutt’oggi disponibili.

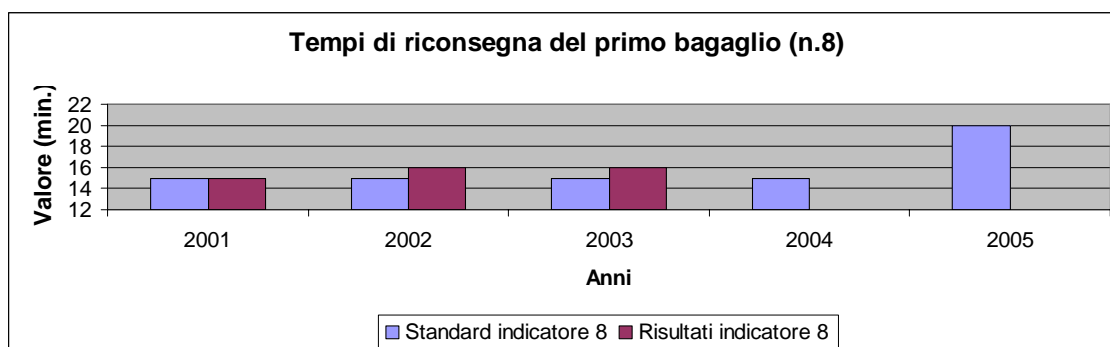


Fig. 7.1 – Indicatore n.8 (*Tempo di consegna del primo bagaglio*). Negli anni 2002 e 2003 i risultati sono stati peggiori degli standard preventivati

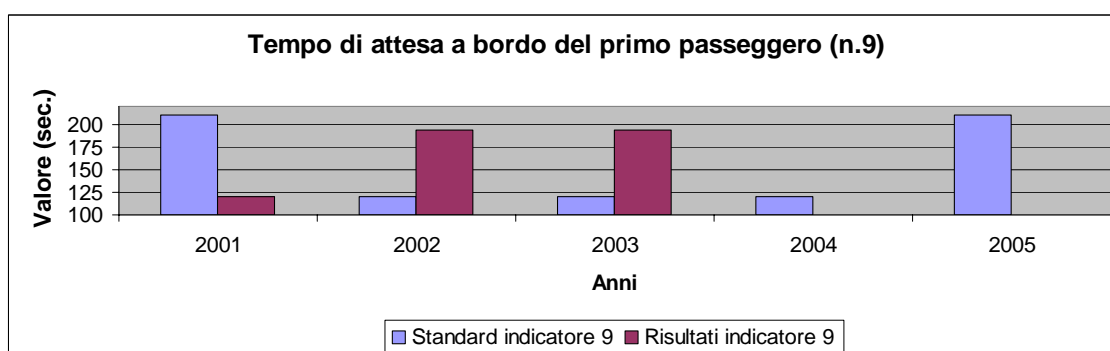


Fig. 7.2 – Indicatore n.9 (*Tempo di attesa del primo passeggero*). Negli anni 2002 e 2003 i risultati sono stati peggiori degli standard preventivati

Tab. 7.6 – Evoluzione temporale (dal 2001 al 2005) dei valori standard previsti per la Carta dei Servizi dell'aeroporto di Torino.
In grigio sono evidenziati gli indicatori da valutarsi con un'indagine di *Customer Satisfaction*

Fattori di qualità	N.	Indicatori	Standard 2001	Standard 2002	Standard 2003	Standard 2004	Standard 2005
<i>Sicurezza del viaggio</i>	1	Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza	-	79%	80%	80%	80%
<i>Sicurezza personale e patrimoniale</i>	2	Num. Furti/danni a auto parcheggiate a pag., segnalati al gestore/1 M pax	-	30	25	25	-
	3	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	80%	80%	83%	83%	83%
<i>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</i>	4	Ritardi dei voli dovuti al gestore aeroportuale	1.4%	1.4%	1.4%	1.4%	1.4%
	5	Ritardi complessivi	-	22%	21%	21%	21%
	6	Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	7%	7%	7%	7%	-
	7	Bagagli disguidati complessivi (N. per 1000 pax)	1.5	1	1	1	1
	8	Tempi di riconsegna del primo/ultimo bagaglio (min.)	15'/23'	15'/23'	15'/23'	15'/23'	20'/25'
	9	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero (min.)	3'30"	3'	3'	3'	3'30"
	10	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	-	77%	77%	77%	77%
<i>Pulizia e condizioni igieniche</i>	11	Disponibilità toilettes (N.per 1000 pax)	30	30	34	34	-
	12	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	75%	80%	81%	81%	81%
	13	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	75%	83%	84%	84%	84%
<i>Comfort nella permanenza in aeroporto</i>	14	Disponibilità di spazio per i passeggeri (mq per pax)	10.5	10.5	10	10	-
	15	Disponibilità di posti a sedere (N per 1000 pax)	500	500	500	500	-
	16	Disponibilità carrelli portabagagli (N. per 1000 pax)	320	320	320	320	-
	17	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	81%	81%	81%	81%	81%
	18	Efficienza sistemi di trasferimento pax	-	-	-	-	-
	19	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento	-	-	83%	83%	83%
	20	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	78.5%	79%	80%	80%	80%
	21	Percezione sulla luminosità nell'aerostazione	-	80%	81%	81%	81%
	22	Percezione sulla rumorosità nell'aerostazione	-	82%	83%	83%	-
	23	Percezione complessiva sul livello di comfort	-	80%	81%	81%	-
<i>Servizi aggiuntivi</i>	24	Disponibilità telefoni pubblici (N. per 1000 pax)	40	36	15	15	-
	25	Compatibilità orario apertura bar	-	-	-	-	-
	26	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi Negozi	75%	76%	86%	86%	86%
	27	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi Bar	75%	75%	86%	86%	86%
	28	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi Ristoranti	75%	75%	86%	86%	86%

Tab. 7.6 – (segue)

Fattori di qualità	N.	Indicatori	Standard 2001	Standard 2002	Standard 2003	Standard 2004	Standard 2005
<i>Servizi per passeggeri a ridotta mobilità</i>	29	Disponibilità di percorsi facilitati	SI	SI	SI	SI	SI
	30	Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali	SI	SI	SI	SI	SI
	31	Disponibilità di personale dedicato su richiesta	SI	SI	SI	SI	SI
	32	Disponibilità di spazi dedicati	SI	SI	SI	SI	SI
	33	Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio	SI	SI	SI	SI	SI
	34	Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal	SI	SI	SI	SI	SI
	35	Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni	SI	SI	SI	SI	SI
<i>Servizi di informazione al pubblico</i>	36	Disponibilità punti informazione operativi (N. per 1000 pax)	1	1	1	1	-
	37	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	75%	80%	-	85%	-
	38	Presenza di segnaletica interna, chiara, comprensibile ed efficace	-	80%	80%	80%	-
	39	Percezione sulla comprensibilità degli annunci	-	75%	77%	77%	-
	40	Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni	-	77.5%	82%	82%	82%
	41	Presenza di numero Verde/Sito Internet	SI	SI	SI	SI	SI
<i>Aspetti relazionali e comportamentali</i>	42	Disponibilità di punti informativi per Tour Operator	-	-	SI	SI	SI
	43	Percezione sulla cortesia del personale	80%	80%	81%	81%	81%
<i>Servizi sportello/varco</i>	44	Percezione sulla professionalità del personale	80%	80%	81%	81%	81%
	45	Attesa in coda alle biglietterie (pax 90% casi)	-	4	4	4	-
	46	Percezione coda alla biglietteria	75%	80%	81%	81%	-
	47	Attesa in coda al check-in (pax 90% casi)	-	7	7	7	15'
	48	Percezione coda al check-in	80%	85%	88%	88%	88%
	49	Attesa in coda al controllo radiogeno dei bagagli (pax 90% casi)	-	12	12	12	20'
	50	Attesa in coda controllo passaporti arrivi/partenze	-	-	-	-	-
<i>Integrazione modale (efficacia collegamenti città/aeroporti)</i>	51	Percezione coda al controllo passaporti	80%	84%	86%	86%	86%
	52	Disponibilità/frequenza, puntualità, e prezzo collegamento bus/treno/taxi	60%	72%	72%	72%	72%
	53	Percezione collegamenti stradali città/aeroporto	-	80%	80%	80%	-
	54	Presenza di segnaletica esterna chiara e comprensibile	80%	81%	81%	81%	81%
		Posti auto disponibili nei parcheggi/1 M pax	1500	1690	2500	-	-

Tab. 7.7 – Confronto tra valori standard e risultati ottenuti per le carte dei servizi SAGAT dal 2001 al 2005

Fattori di qualità	N.	Standard 2001	Risultato 2001	Standard 2002	Risultato 2002	Standard 2003	Risultato 2003	Standard 2004	Standard 2005
<i>Sicurezza del viaggio</i>	1	-	87.6%	79%	88.7%	80%	91%	80%	80%
<i>Sicurezza personale e patrimoniale</i>	2	-	-	30	2	25	0	25	-
	3	80%	88.6%	80%	89.8%	83%	91.5%	83%	83%
<i>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</i>	4	1.4%	0.86%	1.4%	1.18%	1.4%	0.29%	1.4%	1.4%
	5	-	18.9%	22%	17.2%	21%	19.2%	21%	21%
	6	7%	5.9%	7%	7.4%	7%	7.3%	7%	-
	7	1,5	0,1	1	0,2	1	0,3	1	1
	8	15'-23'	15'-23' (nel 91.3% casi)	15'-23'	16'-20'	15'-23'	16'-20'	15'-23'	20'-25'
	9	3'30"	3'	3'	3'14"	3'	3'24"	3'	3'30"
	10	-	85.2%	77%	81.7%	77%	86.8%	77%	77%
<i>Pulizia e condizioni igieniche</i>	11	30	30	30	34	34	34	34	-
	12	75%	88.4%	80%	90.3%	81%	93.5%	81%	81%
	13	75%	92.4%	83%	94.7%	84%	96%	84%	84%
<i>Comfort nella permanenza in aeroporto</i>	14	10.5	10.5	10.5	10.5	10	10	10	-
	15	500	500	500	500	500	500	500	-
	16	320	320	320	320	320	320	320	-
	17	81%	88.9%	81%	87%	81%	91.6%	81%	81%
	18	-	-	-	-	-	-	-	-
	19	-	-	-	91%	83%	93.6%	83%	83%
	20	78.5%	87.7%	79%	93.9%	80%	91.5%	80%	80%
	21	-	89.3%	80%	90.8%	81%	93.7%	81%	81%
	22	-	91.2%	82%	94.5%	83%	95.3%	83%	-
23	-	88.9%	80%	92.3%	81%	93.7%	81%	-	
<i>Servizi aggiuntivi</i>	24	40	40	36	15	15	15	15	-
	25	-	-	-	-	-	-	-	-
	26	75%	85.1%	76%	85.1%	86%	92.1%	86%	86%
	27	75%	82.2%	75%	83.7%	86%	92.6%	86%	86%
	28	75%	81.9%	75%	82.6%	86%	92.6%	86%	86%

Tab. 7.7 – (segue)

Fattori di qualità	N.	Standard 2001	Risultato 2001	Standard 2002	Risultato 2002	Standard 2003	Risultato 2003	Standard 2004	Standard 2005
<i>Servizi per passeggeri a ridotta mobilità</i>	29	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	30	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	31	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	32	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	33	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	34	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<i>Servizi di informazione al pubblico</i>	35	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	36	1	1	1	-	1	1	1	-
	37	75%	88.6%	80%	91.6%	-	93.8%	85%	-
	38	-	89.2%	80%	93.1%	80%	94.8%	80%	-
	39	-	82.9%	75%	89.6%	77%	91%	77%	-
	40	-	86.1%	77.5%	90.1%	82%	93.3%	82%	82%
<i>Aspetti relazionali e comportamentali</i>	41	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	42	-	-	-	-	SI	SI	SI	SI
<i>Aspetti relazionali e comportamentali</i>	43	80%	88.7%	80%	93.2%	81%	96.1%	81%	81%
	44	80%	84.7%	80%	93.2%	81%	95.9%	81%	81%
<i>Servizi sportello/varco</i>	45	-	2	4	1	4	1	4	-
	46	75%	89.7%	80%	93.9%	81%	94.2%	81%	-
	47	-	5	7	6	7	3	7	15'
	48	80%	94.6%	85%	94.7%	88%	95%	88%	88%
	49	-	-	12	13	12	11	12	20'
	50	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Integrazione modale (efficacia collegamenti città/aeroporti)</i>	51	80%	93.8%	84%	92.1%	86%	94.1%	86%	86%
	52	60%	80.1%	72%	72.3%	72%	73%	72%	72%
	53	-	89.2%	80%	92%	80%	95.6%	80%	-
	54	80%	90%	81%	92.1%	81%	95.2%	81%	81%

Analisi comparata tra Carte dei Servizi

La Tabella 7.8 mette a confronto gli indicatori utilizzati dai 5 aeroporti con il modello della Carta dei Servizi ENAC. Dalla comparazione emergono le seguenti considerazioni:

- Nessuno dei 5 aeroporti utilizza in maniera puntuale tutti gli indicatori prescritti da ENAC. Tuttavia ogni aeroporto definisce alcuni indicatori aggiuntivi, o delle varianti alla proposta ENAC.
- Palermo si configura come l'aeroporto con il maggior numero di indicatori totali (67), seguito da Napoli (59), Bologna (52), Torino (50) e Catania (25).
- Palermo e Bologna sono gli aeroporti con il numero maggiore di indicatori conformi allo standard ENAC (49), seguiti da Torino (46), Napoli (41), Catania (18).
- 13 sono gli indicatori comuni a tutti gli aeroporti:
 - n.7 (Bagagli disguidati per responsabilità del Gestore)
 - n.8 (Tempi di riconsegna bagagli)
 - n.10 (Percezione complessiva sul servizio ricevuto in aeroporto)
 - n.11 (Disponibilità toilettes)
 - n.12 (Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes)
 - n.13 (Percezione livello di pulizia in aerostazione)
 - n. 15 (Disponibilità posti a sedere)
 - n.20 (Efficienza impianti di climatizzazione)
 - n.26 (Percezione qualità/prezzo negozi/edicole)
 - n.27 (Percezione qualità/prezzo bar)
 - n.28 (Percezione qualità/prezzo ristoranti)
 - n.35 (Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni)
 - n.38 (Presenza di segnaletica interna chiara e comprensibile)

La Tabella 7.9 confronta gli standard e i risultati ottenuti dai 5 aeroporti, con riferimento alle rispettive carte dei servizi per l'anno 2004. Una rapida analisi dei contenuti porta alle seguenti osservazioni.

- Fattore di qualità: sicurezza del viaggio. Solo l'aeroporto di Torino, in conformità con ENAC, definisce l'indicatore "percezione sul servizio di controllo radiogeno bagagli", ottenendo un risultato (90%) molto superiore allo standard stabilito (80%). Gli aeroporti di Palermo e Catania utilizzano, invece, un indicatore che quantifica la disponibilità degli apparecchi per il controllo radiogeno dei bagagli.
- Fattore di qualità: sicurezza personale e patrimoniale. Torino assume standard decisamente prudenziali, rispetto ai risultati ottenuti (indicatore n.3: *Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto*). Lo standard

previsto da Torino è nettamente inferiore a quello previsto dagli altri aeroporti (83% contro 87% di Catania, gli altri aeroporti con valori oltre il 90%).

- Fattore di qualità: regolarità del servizio e puntualità dei mezzi. Torino è l'aeroporto con le migliori prestazioni (risultati 2003) per l'indicatore n.8 (*Tempi di riconsegna bagagli*), nonostante il risultato ottenuto (16') sia superiore allo standard dichiarato (15') per il tempo di consegna del primo bagaglio. Tutti gli aeroporti hanno ottenuto elevati risultati per l'indicatore n.10 (*Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto*) a fronte di standard previsti molto cautelativi (Torino ottiene una percentuale di utenti soddisfatti dell'86,8% e fissa uno standard del 77%).
- Fattore di qualità: pulizia e condizioni igieniche. In linea generale tutti gli aeroporti raggiungono buoni risultati relativamente alla soddisfazione dell'utenza. Tutti gli aeroporti hanno previsto standard molto cautelativi rispetto ai risultati ottenuti.
- Fattore di qualità: comfort nella permanenza in aeroporto. In linea generale tutti gli aeroporti raggiungono buoni risultati per ciò che riguarda la percezione da parte dell'utenza. Torino, benché raggiunga risultati molto elevati (mediamente 93%) tende a fissare standard molto più contenuti (in media circa 80%).
- Fattore di qualità: servizi aggiuntivi. Valgono considerazioni analoghe a quelle fatte al punto precedente.
- Fattore di qualità: servizi per passeggeri a ridotta mobilità. Tutti gli aeroporti, pongono molta attenzione a questo tipo di servizi definendo la presenza/assenza di strutture apposite. Torino si presenta pienamente ottemperante in tutti gli aspetti previsti dallo standard ENAC.
- Fattore di qualità: servizi di informazione al pubblico. A fronte di risultati molto elevati raggiunti sulla soddisfazione dell'utenza (anno 2003), Torino fissa standard molto cautelativi rispetto agli altri aeroporti a confronto; Napoli e Bologna fissano standard molto più elevati, prossimi ai risultati ottenuti.
- Fattore di qualità: aspetti relazionali. Si osserva un'attenzione particolare da parte dell'aeroporto di Napoli alla cortesia e professionalità del personale aeroportuale (si vedano gli indicatori 44a, 44b, 44c, 44d,44e, 44f). Torino raggiunge buoni risultati (mediamente intorno al 95% di soddisfazione dell'utenza), fissando standard piuttosto contenuti (81%).
- Fattore di qualità: servizi sportello/varco. Alcuni indicatori previsti da Torino sono diversi dallo standard ENAC. Le attese sono misurate mediante il numero di passeggeri in coda (nel 90% dei casi), anziché valutando i tempi di attesa. Tale modalità è in fase di revisione per la Carta dei Servizi 2005. Gli standard fissati per la percezione dei servizi sono molto cautelativi rispetto ai risultati ottenuti.
- Fattore di qualità: integrazione modale. I risultati di Torino sono allineati a quelli degli altri aeroporti. In particolare, si ottengono risultati di rilievo per gli indicatori 53 e 54, avendo fissato standard molto cautelativi. Per l'indicatore n. 52 (*Disponibilità/frequenza, puntualità, e prezzo collegamento bus/treno/taxi*) il risultato ottenuto (73%) è poco superiore allo standard prefissato (72%).

Tab.7.8 – Rispondenza tra gli indicatori previsti nel modello della carta dei servizi ENAC e la loro attuazione negli aeroporti di Bologna, Catania, Napoli, Palermo e Torino per l'anno 2004 [Carta dei servizi SAGAT, 2004]. Gli indicatori seguiti da una lettera non sono previsti dal modello ENAC

Fattore di qualità	N.	Indicatore	Unità di misura	Presenza dell'indicatore (Carta dei Servizi 2004)				
				TO	CT	NA	BO	PA
<i>Sicurezza del viaggio</i>	1	Disponibilità di apparecchi per il controllo radiogeno dei bagagli	N/MPA	NO	SI	NO	NO	SI
	1b	<i>Presenza del servizio medico interno</i>	SI/NO	NO	NO	NO	NO	SI
<i>Sicurezza personale e patrimoniale</i>	2	Numero eventi (furti e danni) alle auto nei parcheggi a pagamento segnalati dal gestore	N° eventi/MPA	SI	NO	SI	SI	SI
	3	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	SI	SI	SI	NO	SI
<i>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi</i>	4	Ritardi nei voli dovuti al Gestore aeroportuale	N° ritardi/Totale voli in partenza	SI	SI	NO	SI	SI
	5	Ritardi complessivi	N° ritardi complessivi/Totale voli in partenza	SI	NO	NO	SI	SI
	6	Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% recuperi sul tempo di transito schedulato	SI	NO	NO	SI	SI
	7	Bagagli disguidati per responsabilità del Gestore	N° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	SI	SI	SI	SI	SI
	8	Tempi di riconsegna bagagli	Tempo riconsegna del 1° e dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi; sondaggio	SI	SI	SI	SI	SI
	9	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal B.O. nel 90% dei casi	SI	NO	NO	SI	SI
	10	Percezione complessiva sul servizio ricevuto in aeroporto	% pax soddisfatti	SI	SI	SI	SI	SI
	10b	<i>Arrivo dei mezzi sotto bordo</i>	Tempo max nel 90% dei casi	NO	NO	SI	NO	NO
	10c	<i>Percezione dello sbarco e del servizio di navetta dall'aeromobile alla sala riconsegna bagagli</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	SI	NO	NO
	10d	<i>Ritardi nei voli dovuti al Gestore >15'</i>	N° ritardi/Totale voli in partenza	NO	NO	SI	NO	NO
10e	<i>Ritardi nei voli >15'</i>	N° ritardi/Totale voli in partenza	NO	NO	SI	NO	NO	
<i>Pulizia e condizioni igieniche</i>	11	Disponibilità toilettes	N° toilettes/TPHP; sondaggio	SI	SI	SI	SI	SI
	12	Percezione su livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	SI	SI	SI	SI	SI
	13	Percezione livello pulizia aerostazione	% pax soddisfatti	SI	SI	SI	SI	SI

Tab. 7.8 – (segue 1)

Fattore di qualità	N.	Indicatore	Unità di misura	Presenza dell'indicatore (Carta dei Servizi 2004)				
				TO	CT	NA	BO	PA
<i>Comfort nella permanenza in aeroporto</i>	14	Disponibilità di spazio per i passeggeri	mq/TPHP	SI	NO	SI	SI	SI
	15	Disponibilità di posti a sedere	N°/TPHP; sondaggio	SI	SI	SI	SI	SI
	16	Disponibilità carrelli portabagagli	N°/TPHP	SI	NO	SI	SI	SI
	17	Disponibilità carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	SI	SI	NO	SI	SI
	18	Efficienza sistemi di trasferimento pax (ascensori, tapis-roulant, scale mobili)	% tempo funzionamento su orario di apertura dello scalo	NO	NO	NO	SI	SI
	19	Efficienza impianti di trasferimento pax (ascensori, tapis-roulant, scale mobili)	% pax soddisfatti	SI	NO	NO	SI	SI
	20	Efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	SI	SI	SI	SI	SI
	21	Percezione sulla luminosità dell'aerostazione	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI
	22	Percezione sulla rumorosità in aerostazione	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI
	23	Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI
	23a	<i>Percezione della qualità dell'aria in aerostazione</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	SI	NO	NO
	23b	<i>Percezione arredo</i>	% pax soddisfatti	NO	SI	NO	NO	NO
	23c	<i>Disponibilità carrelli a mano</i>	n. (TPHP/N.)	NO	NO	NO	NO	SI
<i>Servizi aggiuntivi</i>	24	Disponibilità telefoni pubblici e fax	N°/TPHP; sondaggio	SI	NO	SI	SI	SI
	25	Orario apertura bar	% voli passeggeri in arrivo/partenza nell'orario apertura rispettivi bar; sondaggio	NO	NO	SI	SI	SI
	26	Negozi/Edicole	% pax soddisfatti	SI	SI	SI	SI	SI
	27	Bar	% pax soddisfatti	SI	SI	SI	SI	SI
	28	Ristoranti	% pax soddisfatti	SI	SI		SI	SI
	28°	Qualità e varietà dei prodotti offerti	% pax soddisfatti	NO	NO	NO	SI	NO
	28b	<i>Disponibilità sala VIP</i>	SI/NO	NO	NO	NO	NO	SI
	28c	<i>Disponibilità banche, cambio valute, bancomat</i>	SI/NO	NO	NO	NO	NO	SI
	28d	<i>Disponibilità ufficio postale</i>	SI/NO	NO	NO	NO	NO	SI
	28e	<i>Disponibilità cappella</i>	SI/NO	NO	NO	NO	NO	SI

Tab. 7.8 – (segue 2)

Fattore di qualità	N.	Indicatore	Unità di misura	Presenza dell'indicatore (Carta dei Servizi 2004)				
				TO	CT	NA	BO	PA
<i>Servizi aggiuntivi</i> <i>(segue)</i>	28f	<i>Disponibilità di casse pagamento parcheggio</i>	n.	NO	NO	NO	NO	SI
	28g	<i>Disponibilità farmacia</i>	SI/NO	NO	NO	NO	NO	SI
	28h	<i>Disponibilità deposito bagagli</i>	SI/NO	NO	NO	NO	NO	SI
	28i	<i>Disponibilità di spazio playground per bambini</i>	SI/NO	NO	NO	SI	NO	NO
	28l	<i>Disponibilità punti di ristorazione</i>	n.	NO	NO	NO	NO	SI
<i>Servizi per passeggeri a ridotta mobilità</i>	29	Disponibilità di percorsi facilitati	SI/NO (specificare)	SI	NO	SI	SI	NO
	30	Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali	SI/NO (specificare)	SI	NO	SI	SI	SI
	31	Disponibilità di personale dedicato su richiesta	SI/NO (specificare)	SI	NO	SI	SI	SI
	32	Disponibilità di spazi dedicati	SI/NO (specificare)	SI	NO	SI	SI	SI
	33	Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio	SI/NO (specificare)	SI	NO	SI	SI	SI
	34	Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal	SI/NO (specificare)	SI	NO	SI	SI	SI
	35	Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni	SI/NO (specificare)	SI	SI	SI	SI	SI
	35a	<i>Ascensori per persone a ridotta mobilità</i>	n.	NO	NO	SI	NO	NO
	35b	<i>Toilettes per persone a ridotta capacità motoria</i>	n.	NO	NO	SI	NO	SI
	35c	<i>Servizi di assistenza</i>	SI/NO (specificare)	NO	NO	NO	NO	SI
	35d	<i>Presenza di attrezzature specifiche</i>	SI/NO (specificare)	NO	NO	NO	NO	SI
	35e	<i>Disponibilità di percorsi facilitati per persone a ridotta capacità visiva</i>	SI/NO (specificare)	NO	NO	SI	NO	SI
	35f	<i>Parcheggi per persone a ridotta mobilità</i>	n.	NO	NO	SI	NO	SI

Tab. 7.8 – (segue 3)

Fattore di qualità	N.	Indicatore	Unità di misura	Presenza dell'indicatore (Carta dei Servizi 2004)				
				TO	CT	NA	BO	PA
<i>Servizi di informazione al pubblico</i>	36	Disponibilità punti informazione operativi	N°/TPHP	SI	NO	SI	NO	SI
	37	Percezione sull'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	NO	NO	NO	NO	NO
	38	Presenza segnaletica interna chiara e comprensibile	% pax soddisfatti	SI	SI	SI	SI	SI
	39	Percezione comprensibilità annunci	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI
	40	Presenza complessiva sull'efficacia delle informazioni	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI
	41	Presenza di numero verde/Sito Internet	SI/NO	SI	NO	SI	SI	SI
	42	Disponibilità di punti informativi per Tour Operators	SI/NO	SI	NO	NO	SI	SI
	42a	<i>Disponibilità monitor informazioni sui voli</i>	TPHP/n e % pax soddisfatti	SI	SI	SI (TPH P/n e sondaggio)	SI	NO
	42b	<i>Leggibilità e chiarezza dei monitor</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	NO	SI	NO
<i>Aspetti relazionali</i>	43	Percezione sulla cortesia del personale	% pax soddisfatti	SI	SI	NO	SI	SI
	44	Percezione sulla professionalità del personale	% pax soddisfatti	SI	NO	NO	SI	SI
	44a	<i>Personale addetto ai parcheggi</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	SI	NO	NO
	44b	<i>Personale addetto alla biglietteria</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	SI	NO	NO
	44c	<i>Personale addetto al Customer Service</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	SI	NO	NO
	44d	<i>Personale di negozi, edicole, bar, ristoranti</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	SI	NO	NO
	44e	<i>Personale al check-in</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	SI	NO	NO
44f	<i>Personale al controllo di sicurezza</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	SI	NO	NO	
<i>Servizio sportello/ varco</i>	45	Attesa in coda alle biglietterie	Tempo nel 90% dei casi	NO	NO	SI	SI	SI
	46	Percezione coda alla biglietteria	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI
	47	Attesa in coda al check in	Tempo nel 90% dei casi	NO	NO	SI	SI	SI
	48	Percezione coda al check in	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI
	49	Attesa in coda al controllo di sicurezza dei bagagli e passeggeri in partenza	min. (nel 90% dei casi)	NO	NO	SI	SI	NO
	50	Attesa in coda controllo passaporti arrivi/partenze	Tempo nel 90% dei casi	NO	NO	SI	NO	NO
	51	Percezione coda al controllo passaporti	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI

Tab. 7.8 – (segue 4)

Fattore di qualità	N.	Indicatore	Unità di misura	Presenza dell'indicatore (Carta dei Servizi 2004)				
				TO	CT	NA	BO	PA
<i>Servizio sportello/ Varco (segue)</i>	51a	<i>Percezione coda al check in (linea)</i>	% pax soddisfatti	NO	SI	NO	NO	NO
	51b	<i>Percezione coda al check in (charter)</i>	% pax soddisfatti	NO	SI	NO	NO	NO
	52c	<i>Persone in coda alle biglietterie</i>	N.	SI	NO	NO	NO	NO
	52d	<i>Persone in coda al Check-in</i>	N.	SI	NO	NO	NO	NO
	52e	<i>Persone in coda al controllo radiogeno bagagli</i>	N.	SI	NO	NO	NO	NO
<i>Integrazione modale</i>	52	Disponibilità, frequenza, puntualità e prezzo collegamenti treno, bus, taxi	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI
	53	Collegamenti stradali città/aeroporto	% pax soddisfatti	SI	NO	NO	SI	SI
	54	Presenza di segnaletica chiara e comprensibile	% pax soddisfatti	SI	NO	SI	SI	SI
	54a	<i>Disponibilità e frequenza collegamenti bus con la città</i>	% pax soddisfatti	NO	SI	NO	NO	SI
	54b	<i>Disponibilità e frequenza collegamenti taxi con la città</i>	% pax soddisfatti	NO	SI	NO	NO	NO
	54c	<i>Rapidità dei servizi di autonoleggio</i>	% pax soddisfatti	NO	SI	NO	NO	NO
	54d	<i>Facilità di individuazione di un parcheggio libero</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	SI	NO	NO
	54e	<i>Posto auto disponibili nei parcheggi</i>	n.	NO	NO	NO	NO	NO
	54f	<i>Posto auto disponibili nei parcheggi</i>	% pax soddisfatti	NO	NO	NO	NO	SI

Tab. 7.9 – Analisi comparata degli standard e dei risultati ottenuti sugli indicatori del modello ENAC per gli aeroporti di Bologna, Catania, Napoli, Palermo e Torino per l'anno 2004. Gli indicatori seguiti da una lettera non sono previsti dal modello ENAC

Fattore di qualità	N.	Standard 2004					Risultati 2003				
		TO	CT	NA	BO	PA	TO	CT	NA	BO	PA
<i>Sicurezza del viaggio</i>	1	-	4/3,6	-	-	5	-	-	-	-	5
	1a	-	-	-	-	SI/h24	-	-	-	-	SI/h24
<i>Sicurezza personale e patrimoniale</i>	2	25/MPA	-	0	>90%	-	0	-	13,9% (di cui furti: 0,44%)	95,80%	3,1
	3	83%	87%	>90%	-	-	91,50%	-	99,20%	-	91%
<i>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi</i>	4	1,40%	1% (BS); 1.2% (AS)	-	<1	1,36	0,29%	-	-	0,55	1,36
	5	21%	-	-	-	-	19,20%	-	-	20	28,70%
	6	7%	-	-	>3	-	7,30%	-	-	3	0,10%
	7	1 ‰	0,5 ‰ (BS) 1 ‰ (AS) [rapporto al totale bagagli]	0,75	<1 ‰	-	0,3/1000	-	0,41	0,6 ‰	2,30%
	8	riconsegna del 1° bag entro 15' riconsegna ultimo bag entro 23' nel 90% dei casi	tempi max: 10'/20' (BS); 18'/30' (AS) /tempi medi: 8'/15' (BS); 12'/18' (AS)(90% casi)	15'/25'	19'/27'	-	16' (1° bag.), 20' (ultimo bag.)	-	17'/26'	19'47"/26'29"	20'/29'
	9	3'	-	-	<3'	-	3'24"	-	-	3'	3'
	10	77%	94,3 (BS); 94,3% (AS)	>90%	>90%	-	86,80%	-	98,30%	95,30%	95%
	10a	-	-	2'	-	-	-	-	2'	-	-
	10b	-	-	>90%	-	-	-	-	98,90%	-	-
	10c	-	-	25	-	-	-	-	22,5	-	-

Tab. 7.9 – (segue 1)

Fattore di qualità	N.	Standard 2004					Risultati 2003				
		TO	CT	NA	BO	PA	TO	CT	NA	BO	PA
<i>Pulizia e condizioni igieniche</i>	11	34 toilettes per 1000 pax	82,60%	18	-	101 (n.toilettes)	34 toilettes per 1000 pax	-	18	15,7	101 (n.toilettes)
	12	81%	64,10%	>90%	>90%	-	93,50%	-	97,60%	92,70%	79%
	13	84%	57%	>90%	>90%	-	96%	-	99,20%	96,80%	86%
<i>Comfort nella permanenza in aeroporto</i>	14	10 mq/ pax	-	7,7	-	17063 mq	10 mq/ pax	-	7,4	16,5	17063 mq (10,8 mq/TPHP)
	15	500/1000	46%	1,49 (>90%)	-	n.1105	500 /1000	-	1,49 (98,5%)	1,3	n.1105
	16	320 /1000	-	2,54 (>90%)	-	n.750	320/1000	-	2,54 (98,7%)	1,3	n.750
	17	81%	84,4%	-	>90%	-	91,60%	-	-	95,3	80%
	18	-	-	-	>98,7%	98%	-	-	-	99%	98%
	19	83%	-	-	>90%	-	91,50%	-	-	95,3%	91%
	20	80%	67,7%	>90%	>90%	-	93,60%	-	92,20%	96,3%	86%
	21	81%	-	>90%	>90%	-	93,70%	-	99,50%	94,5%	92%
	22	83%	-	>90%	>90%	-	95,30%	-	98,70%	94,2%	89%
	23	81%	-	>90%	>90%	-	93,70%	-	98,80%	94,6%	93%
	23a	-	-	>90%	-	-	-	-	98,90%	-	-
	23b										
23c											
<i>Servizi aggiuntivi</i>	24	15 tel per 1000 pax	-	86	-	n.70	15 tel per 1000 pax	-	86	36,7(pax per tel.)	n.70 (22,5 TPHP/N.)
	25	-	-	100%	99%	98%	-	-	90%	99%	98%
	26	86%	83,1%	>90%	>90%	-	92,10%	-	92,50%	92,5%	76%
	27	86%	74,8%	>90%	85%	-	92,60%	-	98,90%	84,8%	75%
	28	86%	68,9%		>88%	-	92,60%	-		88,9%	71%
	28a	-	-	-	86%	-			-	84%	
	28b	-	-	-	-	SI	-	-	-	-	SI
	28c	-	-	-	-	SI	-	-	-	-	-
	28d	-	-	-	-	SI	-	-	-	-	-
	28e	-	-	-	-	SI	-	-	-	-	-
	28f	-	-	-	-	2	-	-	-	-	n.2
	28g	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	NO
	28h	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	NO
28i	-	-	SI	-	-	-	-	SI	-	-	
28l	-	-	-	-	6	-	-	-	-	6	

Tab. 7.9 – (segue 2)

Fattore di qualità	N.	Standard 2004					Risultati 2003				
		TO	CT	NA	BO	PA	TO	CT	NA	BO	PA
<i>Servizi per passeggeri a ridotta mobilità</i>	29	SI	-	SI	SI	-	SI	-	SI	SI	-
	30	SI	-	SI	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI
	31	SI	-	SI	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI
	32	SI	-	NO	SI	SI	SI	-	NO	SI	SI
	33	SI	-	NO	SI	NO	SI	-	NO	SI	NO
	34	SI	-	SI	NO	NO	SI	-	SI	SI	NO
	35	SI	71,50%	SI	SI	NO	SI	-	SI	SI	NO
	35a	-	-	3	-	-	-	-	2	-	-
	35b	-	-	12	-	11	-	-	12	-	11
	35c	-	-	-	-	SI	-	-	-	-	SI
	35d	-	-	-	-	SI	-	-	-	-	SI
	35e	-	-	SI	-	SI	-	-	NO	-	SI
	35f	-	-	27	-	25	-	-	27	-	25
<i>Servizi di informazione al pubblico</i>	36	1 / 1000 pax	-	2	-	n.27	1 / 1000 pax	-	2	-	n.27
	37	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	38	80%	77%	>90%	>90%	-	94,80%	-	99,3%	93,2%	86%
	39	77%	-	>90%	>90%	-	91%	-	92%	90%	74%
	40	82%	-	>90%	>90%	-	93,3%	-	98%	94,6%	89%
	41	SI	-	SI	SI	SI	SI	-	SI	SI	SI
	42	SI	-	-	SI	SI	SI	-	-	SI	SI
	42a	85%	54,6%	19 (>90%)	-	-	93,8%	-	19 (98.2%)	9,9	-
42b	-	-	-	>90%	-	-	-	-	94,70%	-	
<i>Aspetti relazionali</i>	43	81%	86,1%	-	>90%	-	96,1%	-	-	96,6%	94%
	44	81%	-	-	>90%	-	95,1%	-	-	96,5%	93%
	44a	-	-	>90%	-	-	-	-	95,6%	-	-
	44b	-	-	>90%	-	-	-	-	98,5%	-	-
	44c	-	-	>90%	-	-	-	-	96,3%	-	-
	44d	-	-	>90%	-	-	-	-	98,4%	-	-
	44e	-	-	>90%	-	-	-	-	99,7%	-	-
	44f	-	-	>90%	-	-	-	-	99,1%	-	-

Tab. 7.9 – (segue 3)

Fattore di qualità	N.	Standard 2004					Risultati 2003				
		TO	CT	NA	BO	PA	TO	CT	NA	BO	PA
<i>Servizio sportello/varco</i>	45	-	-	<6'	<18'	-	-	-	6'	16'24"	7'
	46	81%	-	>90%	>90%	-	94,2%	-	86,8%	92%	87%
	47	-	-	<13'	<16'	-	-	-	13'	14'07"	9'
	48	88%	-	>90%	>90%	-	95%	-	93,3%	91,7%	93%
	49	-	-	<7'	<15'	-	-	-	7'	11'	-
	50	-	-	<8'	-	-	-	-	8'	-	-
	51	86%	-	>90%	>90%	-	94,1%	-	93,1%	93,1%	89%
	51a	-	83,4%	-	-	-	-	-	-	-	-
	51b	-	62,1%	-	-	-	-	-	-	-	-
	52c	4 (nel 90% dei casi)	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	52d	7 (nel 90% dei casi)	-	-	-	-	3	-	-	-	-
52e	12 (nel 90% dei casi)	-	-	-	-	11	-	-	-	-	
<i>Integrazione modale</i>	52	72%	-	>90%	>90%	-	73%	-	78,8%	94,2%	75%
	53	80%	-	-	>90%	-	95,6%	-	-	90,7%	78,7%
	54	81%	-	>90%	>90%	-	95,2%	-	94,8%	92,8%	83,7%
	54a	-	81,4%	-	-	-	-	-	-	-	78,8%
	54b	-	86,1%	-	-	-	-	-	-	-	-
	54c	-	84%	-	-	-	-	-	-	-	-
	54d	-	-	>90%	-	-	-	-	87,2%	-	-
	54e										
54f	-	-	-	-	-	-	-	-	-	n.1530 (977N./MPA)	