

Allegato 1

CLUSTER 1

Basket Indicatori Prioritari

Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali	
PRIOR.1	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza
PRIOR.2	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'aeromobile
PRIOR.3	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette
PRIOR.4	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna
PRIOR.5	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc....)
PRIOR.6	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale
PRIOR.7	Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS/HBS
PRIOR.8	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli
PRIOR.9	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto
PRIOR.10	Disponibilità di posti a sedere nell'area air side
PRIOR.11	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
PRIOR.12	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione
PRIOR.13	Walking Distance inside the terminal
Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM	
PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di pre-notifica
PRM.2	Per PRM in partenza senza pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza
PRM.3	Per PRM in arrivo con pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.4	Per PRM in arrivo senza pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi/attrezzature) in dotazione
PRM.6	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna
PRM.7	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute
PRM.8	Numero dei reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM
PRM.9	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM
PRM.10	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc..
PRM.11	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)
PRM.12	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)
PRM.13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM

Basket Indicatori Carta dei Servizi e Benchmark internazionale

Indicatori Carta dei servizi - Circolare ENAC GEN 06 e GEN 02A	
CdS.1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
CdS.2	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto
CdS.3	Puntualità complessiva dei voli
CdS.4	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo
CdS.5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
CdS.6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.2)
CdS.7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
CdS.8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.11)
CdS.9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 3)
CdS.10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 12)
CdS.11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli
CdS.12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc...)
CdS.13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
CdS.14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione
CdS.15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione
CdS.16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
CdS.17	Compatibilità orario apertura bar con orario apertura dell'aeroporto
CdS.18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti
CdS.19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti
CdS.20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole
CdS.21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti
CdS.22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti
CdS.23	Sito web di facile consultazione e aggiornato
CdS.24	Percezione sulla efficacia dei punti di informazione operativi
CdS.25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.4)
CdS.26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)
CdS.27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc...) (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.5)
CdS.28	Percezione sul servizio biglietteria
CdS.29	Tempo di attesa al check-in
CdS.30	Percezione del tempo di attesa al check-in
CdS.31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.1)
CdS.32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti
CdS.33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna
CdS.34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto
CdS.35	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 1)
CdS.36	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 2)
CdS.37	Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 3)
CdS.38	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 4)
CdS.39	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi/attrezzature) in dotazione (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 5)
CdS.40	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 6)
CdS.41	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 7)
CdS.42	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 8)
CdS.43	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari -PRM n. 9)
CdS.44	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 10)
CdS.45	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM. n. 11)
CdS.46	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM. n. 12)
CdS.47	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM (se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n.13)

Indicatori Benchmark internazionale	
ACI.1	Overall satisfaction
ACI.2	Ground transportation to/from airport
ACI.3	Parking facilities
ACI.4	Value for money of parking facilities
ACI.5	Availability of baggage carts/trolley
ACI.6	Waiting time in check in queue/line
ACI.7	Efficiency of check-in staff
ACI.8	Courtesy and helpfulness of check-in staff
ACI.9	Waiting time at passport/personal ID inspection
ACI.10	Courtesy and helpfulness of inspection staff
ACI.11	Courtesy and helpfulness of security staff
ACI.12	Thoroughness of security inspection
ACI.13	Waiting time at security inspection
ACI.14	Feeling of being safe and secure
ACI.15	Ease of finding your way through airport
ACI.16	Flight information screens
ACI.17	Walking distance inside the terminal <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.13)</i>
ACI.18	Ease of making connections with other flights
ACI.19	Courtesy and helpfulness of airport staff
ACI.20	Restaurant/Eating facilities
ACI.21	Value for money of restaurant/eating facilities
ACI.22	Availability of bank/ATM facilities/money changers
ACI.23	Shopping facilities
ACI.24	Value for Money of shopping facilities
ACI.25	Internet access/ Wi-Fi
ACI.26	Business/ Executive lounges
ACI.27	Availability of washrooms/toilets
ACI.28	Cleanliness of washrooms/toilets
ACI.29	Comfort of waiting/gate areas
ACI.30	Cleanliness of airport terminal
ACI.31	Ambience of the airport
ACI.32	Passport/ID inspection
ACI.33	Speed of baggage delivery
ACI.34	Customs inspection
CES	Customer Effort Score (Facilità di fruizione di un servizio)

Basket Indicatori Tecnici

Indicatori Tecnici - All. 3 Circolare ENAC GEN 06	
TEC1.1	Disponibilità di spazio per i passeggeri
TEC1.2	Disponibilità di posti a sedere nell'area partenze landside
TEC1.3	Disponibilità di posti a sedere nell'area arrivi landside
TEC1.4	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 10)</i>
TEC1.5	Disponibilità di carrelli portabagagli
TEC1.6	Disponibilità di distributori di bibite/snack
TEC1.7	Disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti
TEC1.8	Disponibilità toilette
TEC1.9	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
TEC1.10	Disponibilità di punti informazione operativi
Altri indicatori tecnici	
TEC.2.1	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli indicatori Prioritari - n. 9)</i>
TEC.2.2	Disponibilità stands
TEC.2.3	Disponibilità sistemi di piazzola - 400hz
TEC.2.4	Disponibilità sistemi di piazzola - guida ottica
TEC.2.5	Disponibilità sistemi di piazzola - precondizionamento
TEC.2.6	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.8)</i>
TEC.2.7	Disponibilità nastri di riconsegna
TEC.2.8	Disponibilità banchi check-in
TEC.2.9	Grado di utilizzo degli Automated Border Control (e-Gates)
TEC.2.10	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 6)</i>
TEC.2.11	Grado di utilizzo di piazzole a contatto, inclusi i loading bridges
TEC.2.12	Disponibilità di posti a sedere nell'area riconsegna bagagli

Legenda colori

	Indicatori di qualità erogata
	Indicatori di qualità percepita

CLUSTER 2

Basket Indicatori Prioritari

Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali	
PRIOR.1	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza
PRIOR.2	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'aeromobile
PRIOR.3	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette
PRIOR.4	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna
PRIOR.5	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc....)
PRIOR.6	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale
PRIOR.7	Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS/HBS
PRIOR.8	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli
PRIOR.9	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto
PRIOR.10	Disponibilità di posti a sedere nell'area air side
PRIOR.11	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
PRIOR.12	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione
PRIOR.13	Walking Distance inside the terminal
Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM	
PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di pre-notifica
PRM.2	Per PRM in partenza senza pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza
PRM.3	Per PRM in arrivo con pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.4	Per PRM in arrivo senza pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi/attrezzature) in dotazione
PRM.6	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna
PRM.7	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute
PRM.8	Numero dei reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM
PRM.9	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM
PRM.10	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc..
PRM.11	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)
PRM.12	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)
PRM.13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM

Basket Indicatori Carta dei Servizi e Benchmark internazionale

Indicatori Carta dei servizi - Circolare ENAC GEN 06 e GEN 02A	
CdS.1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
CdS.2	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto
CdS.3	Puntualità complessiva dei voli
CdS.4	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo
CdS.5	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
CdS.6	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 2)</i>
CdS.7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
CdS.8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 11)</i>
CdS.9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 3)</i>
CdS.10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 12)</i>
CdS.11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli
CdS.12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc...)
CdS.13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
CdS.14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione
CdS.15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione
CdS.16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
CdS.17	Compatibilità orario apertura bar con orario apertura dell'aeroporto
CdS.18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti
CdS.19	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole
CdS.20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti
CdS.21	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti
CdS.22	Sito web di facile consultazione e aggiornato
CdS.23	Percezione sulla efficacia dei punti di informazione operativi
CdS.24	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 4)</i>
CdS.25	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)
CdS.26	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc...) <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 5)</i>
CdS.27	Percezione sul servizio biglietteria
CdS.28	Tempo di attesa al check-in
CdS.29	Percezione del tempo di attesa al check-in
CdS.30	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 1)</i>
CdS.31	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti
CdS.32	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna
CdS.33	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto
CdS.34	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 1)</i>
CdS.35	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 2)</i>
CdS.36	Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 3)</i>
CdS.37	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 4)</i>
CdS.38	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi/attrezzature) in dotazione <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 5)</i>
CdS.39	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 6)</i>
CdS.41	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 7)</i>
CdS.42	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 8)</i>
CdS.43	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari -PRM n.9)</i>
CdS.44	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 10)</i>
CdS.45	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM. N. 11)</i>
CdS.46	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM. n. 12)</i>
CdS.47	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n.13)</i>

Basket Indicatori Tecnici

Indicatori Benchmark internazionale	
ACI.1	Overall satisfaction
ACI.2	Ground transportation to/from airport
ACI.3	Parking facilities
ACI.4	Value for money of parking facilities
ACI.5	Availability of baggage carts/trolley
ACI.6	Waiting time in check in queue/line
ACI.7	Efficiency of check-in staff
ACI.8	Courtesy and helpfulness of check-in staff
ACI.9	Waiting time at passport/personal ID inspection
ACI.10	Courtesy and helpfulness of inspection staff
ACI.11	Courtesy and helpfulness of security staff
ACI.12	Thoroughness of security inspection
ACI.13	Waiting time at security inspection
ACI.14	Feeling of being safe and secure
ACI.15	Ease of finding your way through airport
ACI.16	Flight information screens
ACI.17	Walking distance inside the terminal <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.13)</i>
ACI.18	Ease of making connections with other flights
ACI.19	Courtesy and helpfulness of airport staff
ACI.20	Restaurant/Eating facilities
ACI.21	Value for money of restaurant/eating facilities
ACI.22	Availability of bank/ATM facilities/money changers
ACI.23	Shopping facilities
ACI.24	Value for Money of shopping facilities
ACI.25	Internet access/ Wi-Fi
ACI.26	Business/ Executive lounges
ACI.27	Availability of washrooms/toilets
ACI.28	Cleanliness of washrooms/toilets
ACI.29	Comfort of waiting/gate areas
ACI.30	Cleanliness of airport terminal
ACI.31	Ambience of the airport
ACI.32	Passport/ID inspection
ACI.33	Speed of baggage delivery
ACI.34	Customs inspection
CES	Customer Effort Score (Facilità di fruizione di un servizio)

Indicatori All. 3 Circolare ENAC GEN 06

Indicatori Tecnici - All. 3 Circolare ENAC GEN 06	
TEC.1.1	Disponibilità di spazio per i passeggeri
TEC.1.2	Disponibilità di posti a sedere nell'area partenze landside
TEC.1.3	Disponibilità di posti a sedere nell'area arrivi landside
TEC.1.4	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 10)</i>
TEC.1.5	Disponibilità di carrelli portabagagli
TEC.1.6	Disponibilità di distributori di bibite/snack
TEC.1.7	Disponibilità toilette
TEC.1.8	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
TEC.1.9	Disponibilità di punti informazione operativi
Altri indicatori tecnici	
TEC.2.1	Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 9)</i>
TEC.2.2	Disponibilità stands
TEC.2.3	Disponibilità sistemi di piazzola - guida ottica
TEC.2.4	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.8)</i>
TEC.2.5	Disponibilità nastri di riconsegna
TEC.2.6	Disponibilità banchi check-in
TEC.2.7	Grado di utilizzo degli Automated Border Control (e-Gates)
TEC.2.8	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 6)</i>
TEC.2.9	Grado di utilizzo di piazzole a contatto, inclusi i loading bridges
TEC.2.10	Disponibilità di posti a sedere nell'area riconsegna bagagli

Legenda colori

	Indicatori di qualità erogata
	Indicatori di qualità percepita

CLUSTER 3

Basket Indicatori PRIORITARI

Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali	
PRIOR.1	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza
PRIOR.2	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'aeromobile
PRIOR.3	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette
PRIOR.4	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna
PRIOR.5	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc...)
PRIOR.6	Ritardi dei voli attribuiti al gestore aeroportuale
PRIOR.7	Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS/HBS
PRIOR.8	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli
PRIOR.9	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside
PRIOR.10	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione
PRIOR.11	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
PRIOR.12	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione
Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM	
PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di pre-notifica
PRM.2	Per PRM in partenza senza pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza
PRM.3	Per PRM in arrivo con pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.4	Per PRM in arrivo senza pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi/attrezzature) in dotazione
PRM.6	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna
PRM.7	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute
PRM.8	Numero dei reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM
PRM.9	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM
PRM.10	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc..
PRM.11	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)
PRM.12	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)
PRM.13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM

Basket Indicatori Carta dei Servizi e Benchmark internazionale

Indicatori Carta dei servizi - Circolare ENAC GEN 06 e GEN 02A	
CDS.1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
CDS.2	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo
CDS.3	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
CDS.4	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 2)</i>
CDS.5	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
CDS.6	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRIOR.11)</i>
CDS.7	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 3)</i>
CDS.8	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 12)</i>
CDS.9	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli
CDS.10	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
CDS.11	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - n.10)</i>
CDS.12	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione
CDS.13	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
CDS.14	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole
CDS.15	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti
CDS.16	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti
CDS.17	Sito web di facile consultazione e aggiornato
CDS.18	Percezione sulla efficacia dei punti di informazione operativi
CDS.19	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 4)</i>
CDS.20	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)
CDS.21	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc...) <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 5)</i>
CDS.22	Tempo di attesa al check-in
CDS.23	Percezione del tempo di attesa al check-in
CDS.24	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 1)</i>
CDS.25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna
CDS.26	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 1)</i>
CDS.27	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 2)</i>
CDS.28	Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 3)</i>
CDS.29	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 4)</i>
CDS.30	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi/attrezzature) in dotazione <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 5)</i>
CDS.31	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 6)</i>
CDS.32	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 7)</i>
CDS.33	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 8)</i>
CDS.34	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari -PRM n.9)</i>
CDS.35	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 10)</i>
CDS.36	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM. n. 11)</i>
CDS.37	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM. n. 12)</i>
CDS.38	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n.13)</i>

Indicatori Benchmark internazionale	
ACI.1	Overall satisfaction
ACI.2	Ground transportation to/from airport
ACI.3	Parking facilities
ACI.4	Value for money of parking facilities
ACI.5	Availability of baggage carts/trolley
ACI.6	Waiting time in check in queue/line
ACI.7	Efficiency of check-in staff
ACI.8	Courtesy and helpfulness of check-in staff
ACI.9	Courtesy and helpfulness of inspection staff
ACI.10	Courtesy and helpfulness of security staff
ACI.11	Thoroughness of security inspection
ACI.12	Waiting time at security inspection
ACI.13	Feeling of being safe and secure
ACI.14	Ease of finding your way through airport
ACI.15	Flight information screens
ACI.16	Courtesy and helpfulness of airport staff
ACI.17	Restaurant/Eating facilities
ACI.18	Value for money of restaurant/eating facilities
ACI.19	Availability of bank/ATM facilities/money changers
ACI.20	Shopping facilities
ACI.21	Value for Money of shopping facilities
ACI.22	Internet access/ Wi-Fi
ACI.23	Business/ Executive lounges
ACI.24	Availability of washrooms/toilets
ACI.25	Cleanliness of washrooms/toilets
ACI.26	Comfort of waiting/gate areas
ACI.27	Cleanliness of airport terminal
ACI.28	Ambience of the airport
ACI.29	Speed of baggage delivery
CES	Customer Effort Score (Facilità di fruizione di un servizio)

Basket Indicatori Tecnici

Indicatori Tecnici - All. 3 Circolare ENAC GEN 06	
TEC.1.1	Disponibilità di spazio per i passeggeri
TEC.1.2	Disponibilità di posti a sedere nell'area partenze landside
TEC.1.3	Disponibilità di posti a sedere nell'area arrivi landside
TEC.1.4	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 9)
TEC.1.5	Disponibilità di carrelli portabagagli
TEC.1.6	Disponibilità di distributori di bibite/snack
TEC.1.7	Disponibilità toilette
TEC.1.8	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
TEC.1.9	Disponibilità di punti informazione operativi
Altri indicatori tecnici	
TEC.2.1	Disponibilità stands
TEC.2.2	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.8)
TEC.2.3	Disponibilità nastri di riconsegna
TEC.2.4	Disponibilità banchi check-in
TEC.2.5	Grado di utilizzo degli Automated Border Control (e-Gates)
TEC.2.6	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale (se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 6)
TEC.2.7	Grado di utilizzo di piazzole a contatto, inclusi i loading bridges
TEC.2.8	Disponibilità di posti a sedere nell'area riconsegna bagagli

Legenda colori

	Indicatori di qualità erogata
	Indicatori di qualità percepita

CLUSTER 4

Basket Indicatori PRIORITARI

Indicatori di qualità riferiti ai servizi aeroportuali	
PRIOR.1	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza
PRIOR.2	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'aeromobile
PRIOR.3	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette
PRIOR.4	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna
PRIOR.5	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc...)
PRIOR.6	Ritardi dei voli attribuiti al gestore aeroportuale
PRIOR.7	Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS/HBS
PRIOR.8	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli
PRIOR.9	Disponibilità di posti a sedere
PRIOR.10	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione
PRIOR.11	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
PRIOR.12	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione
Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM	
PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di pre-notifica
PRM.2	Per PRM in partenza senza pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza
PRM.3	Per PRM in arrivo con pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.4	Per PRM in arrivo senza pre-notifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
PRM.5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi/attrezzature) in dotazione
PRM.6	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna
PRM.7	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute
PRM.8	Numero dei reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM
PRM.9	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM
PRM.10	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc..
PRM.11	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)
PRM.12	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)
PRM.13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM

Basket Indicatori Carta dei Servizi

CDS.1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
CDS.2	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo
CDS.3	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
CDS.4	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 2)</i>
CDS.5	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
CDS.6	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 11)</i>
CDS.7	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 3)</i>
CDS.8	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 12)</i>
CDS.9	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli
CDS.10	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
CDS.11	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n. 10)</i>
CDS.12	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione
CDS.13	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
CDS.14	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole
CDS.15	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti
CDS.16	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti
CDS.17	Sito web di facile consultazione e aggiornato
CDS.18	Percezione sulla efficacia dei punti di informazione operativi
CDS.19	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.4)</i>
CDS.20	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)
CDS.21	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc...) <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.5)</i>
CDS.22	Tempo di attesa al check-in
CDS.23	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.1)</i>
CDS.24	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna
CDS.25	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 1)</i>
CDS.26	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 2)</i>
CDS.27	Per PRM in arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 3)</i>
CDS.28	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 4)</i>
CDS.29	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti (mezzi/attrezzature) in dotazione <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 5)</i>
CDS.30	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 6)</i>
CDS.31	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 7)</i>
CDS.32	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 8)</i>
CDS.33	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari -PRM n.9)</i>
CDS.34	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc. <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n. 10)</i>
CDS.35	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM. n. 11)</i>
CDS.36	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM. n. 12)</i>
CDS.37	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - PRM n.13)</i>

Basket Indicatori Tecnici

Indicatori Tecnici - All. 3 Circolare ENAC GEN 06	
TEC.1.1	Disponibilità di spazio per i passeggeri
TEC.1.2	Disponibilità di posti a sedere nell'area landside
TEC.1.3	Disponibilità di posti a sedere nell'area airside
TEC.1.4	Disponibilità di carrelli portabagagli
TEC.1.5	Disponibilità di distributori di bibite/snack
TEC.1.6	Disponibilità toilette
TEC.1.7	Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti
TEC.1.8	Disponibilità di punti informazione operativi
Altri indicatori tecnici	
TEC.2.1	Disponibilità stands
TEC.2.2	Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli <i>(se non previsto tra gli indicatori del primo sotto-gruppo degli Indicatori Prioritari - n.8)</i>
TEC.2.3	Disponibilità nastri di riconsegna
TEC.2.4	Disponibilità banchi check-in
TEC.2.5	Ritardi nei voli attribuiti al gestore aeroportuale <i>(se non previsto tra gli Indicatori Prioritari - n. 6)</i>
TEC.2.6	Numero servizi aggiuntivi

Legenda colori

	Indicatori di qualità erogata
	Indicatori di qualità percepita