

Indicatore	Bagagli disguidati per malfunzionamento BHS/HBS
Unità di misura	N° bagagli disguidati in partenza per malfunzionamento del BHS-HBS/ 1000 passeggeri in partenza
Modalità di rilevazione	Misurazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° bagagli non riconsegnati sul nastro bagagli: indagine dal sistema di gestione dei bagagli in uso presso lo scalo;</li> <li>• N° passeggeri in partenza: indagine da documentazione aeroportuale.</li> </ul>
Definizione	L'indicatore mostra il numero di bagagli, ogni 1000 passeggeri partiti (inclusi transiti), che non vengono imbarcati sul volo di destinazione per malfunzionamento del BHS-HBS. Sono considerati bagagli disguidati tutti i bagagli non imbarcati sul volo di destinazione - compresi i dispositivi di mobilità per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Il numero di bagagli disguidati per malfunzionamento del BHS-HBS è rapportato al numero complessivo di passeggeri in partenza (inclusi i passeggeri in transito). Esempio: bagagli disguidati nell'anno = 2.600 passeggeri partiti nell'anno = 2.000.000 bagagli disguidati = 1,3‰
Tecnica di rilevazione	Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero bagagli non imbarcati sul volo di destinazione - o, nel caso dei voli in transito, non imbarcati sul volo successivo - e del numero di passeggeri in partenza (inclusi i passeggeri in transito).

Indicatore	Indicatori benchmark internazionale (ACI.1 – ACI.34)
Unità di misura	Grado di soddisfazione medio dei passeggeri.
Modalità di rilevazione	Sondaggio sugli utenti.
Definizione	L'indicatore misura il grado di soddisfazione del passeggero relativamente ai diversi servizi di cui ha usufruito.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si chiede ad ogni intervistato di esprimere il proprio livello di soddisfazione sulla base di una scala di giudizio dispari (da 1 a 5) dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 corrisponde a "scadente"</li> <li>- 2 corrisponde a "accettabile"</li> <li>- 3 corrisponde a "buono"</li> <li>- 4 corrisponde a "molto buono"</li> <li>- 5 corrisponde a "eccellente"</li> </ul> <p>Il livello dell'indicatore è pari alla media dei giudizi espressi dai passeggeri intervistati, nel rispetto della metodologia prevista dal programma internazionale denominato "<i>Airport Service Quality (ASQ) Departure</i>".</p> <p>Il livello di affidabilità statistica del campione è quello previsto dal suddetto programma internazionale.</p>
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve indicare una delle risposte previste dal questionario, su una scala da 1 a 5.

Indicatore	Customer Effort Score (CES)
Unità di misura	Valore assoluto
Modalità di rilevazione	Sondaggio degli utenti
Definizione	L'indicatore misura il grado di facilità nel trovare informazioni / orientarsi all'interno dell'Aeroporto
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si sottopone ad ogni intervistato un'unica domanda «Nel complesso quanto è stato facile per lei trovare informazioni / orientarsi all'interno dell'Aeroporto? Esprima il suo giudizio in una scala da 1 a 10, dove 1 vuol dire "per nulla facile" e 10 "estremamente facile"»</p> <p>L'indicatore è calcolato sottraendo alla % di valutazioni 9-10 la % di valutazioni 1-6. Le valutazioni 7-8 non vengono utilizzate.</p> <p>(esempio: 100 interviste, 30% valutazioni 9-10, 10% valutazioni 1-6, CES=30%-10%=20)</p> <p>Il livello di affidabilità statistica del campione è quello previsto dal suddetto programma internazionale.</p>
Tecnica di rilevazione	Intervista ai passeggeri. Il passeggero deve rispondere alla domanda di cui sopra su una scala da 1 a 10.

Indicatore	Disponibilità stands
Unità di misura	% tempo operatività degli stands nell'orario di apertura dello scalo.
Modalità di rilevazione	Conteggio delle ore di indisponibilità degli stands. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24). In caso di operatività dello scalo inferiore o superiore alle 18 ore, si considera l'orario effettivo di apertura dell'aeroporto.
Definizione	L'indicatore mostra l'operatività degli stands dello scalo.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si moltiplica il numero degli stands dello scalo per le ore complessive annuali di apertura al pubblico dello scalo, ovvero 6.570, ottenendo il numero $N$ di ore totali di operatività degli stands. In base alle schede di manutenzione degli stands, dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta, si risale al numero di ore di indisponibilità (per manutenzione o per guasto) di ogni stand comprese nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la loro somma costituisce il numero $n$ di ore totali di indisponibilità in questione. Il rapporto $(N-n)/N$ rappresenta la percentuale di operatività cercata.
Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione, dai dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di ore di indisponibilità di ogni stand durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di ore di operatività di tutti gli stands, ottenendo il numero reale di ore di operatività degli stessi.

Indicatore	Disponibilità sistemi di piazzola – 400hz
Unità di misura	% tempo funzionamento dei sistemi di piazzola – 400hz nell'orario di apertura dello scalo.
Modalità di rilevazione	<p>Conteggio delle ore di fermo dei sistemi di piazzola – 400hz. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24).</p> <p>In caso di operatività dello scalo inferiore o superiore alle 18 ore, si considera l'orario effettivo di apertura dell'aeroporto.</p>
Definizione	L'indicatore mostra la funzionalità dei sistemi di piazzola – 400hz.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si moltiplica il numero degli impianti in questione per le ore complessive annuali di apertura al pubblico dello scalo, ovvero 6.570, ottenendo il numero <math>N</math> di ore totali di funzionamento degli impianti considerati.</p> <p>In base alle schede di manutenzione dei singoli impianti, dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta, si risale al numero di ore di fermo (per manutenzione o per guasto) di ogni impianto comprese nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la loro somma costituisce il numero <math>n</math> di ore totali di fermo in questione.</p> <p>Il rapporto <math>(N-n)/N</math> rappresenta la percentuale di funzionamento cercata.</p>
Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione, dai dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di ore di fermo di ogni impianto durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di ore di funzionamento di tutti gli impianti in questione, ottenendo il numero reale di ore di funzionamento degli stessi.

Indicatore	Disponibilità sistemi di piazzola - guida ottica
Unità di misura	% tempo funzionamento dei sistemi di piazzola – guida ottica nell'orario di apertura dello scalo.
Modalità di rilevazione	<p>Conteggio delle ore di fermo dei sistemi di piazzola – guida ottica. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24).</p> <p>In caso di operatività dello scalo inferiore o superiore alle 18 ore, si considera l'orario effettivo di apertura dell'aeroporto.</p>
Definizione	L'indicatore mostra la funzionalità dei sistemi di piazzola – guida ottica.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	<p>Si moltiplica il numero degli impianti in questione per le ore complessive annuali di apertura al pubblico dello scalo, ovvero 6.570, ottenendo il numero <math>N</math> di ore totali di funzionamento degli impianti considerati.</p> <p>In base alle schede di manutenzione dei singoli impianti, dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta, si risale al numero di ore di fermo (per manutenzione o per guasto) di ogni impianto comprese nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la loro somma costituisce il numero <math>n</math> di ore totali di fermo in questione.</p> <p>Il rapporto <math>(N-n)/N</math> rappresenta la percentuale di funzionamento cercata.</p>
Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione, dai dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di ore di fermo di ogni impianto durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di ore di funzionamento di tutti gli impianti in questione, ottenendo il numero reale di ore di funzionamento degli stessi.

Indicatore	Disponibilità sistemi di piazzola – precondizionamento
Unità di misura	% tempo funzionamento dei sistemi di piazzola – precondizionamento nell'orario di apertura dello scalo.
Modalità di rilevazione	Conteggio delle ore di fermo dei sistemi di piazzola – precondizionamento. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24). In caso di operatività dello scalo inferiore o superiore alle 18 ore, si considera l'orario effettivo di apertura dell'aeroporto.
Definizione	L'indicatore mostra la funzionalità dei sistemi di piazzola – precondizionamento.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si moltiplica il numero degli impianti in questione per le ore complessive annuali di apertura al pubblico dello scalo, ovvero 6.570, ottenendo il numero $N$ di ore totali di funzionamento degli impianti considerati. In base alle schede di manutenzione dei singoli impianti, dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta, si risale al numero di ore di fermo (per manutenzione o per guasto) di ogni impianto comprese nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la loro somma costituisce il numero $n$ di ore totali di fermo in questione. Il rapporto $(N-n)/N$ rappresenta la percentuale di funzionamento cercata.
Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione, dai dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di ore di fermo di ogni impianto durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di ore di funzionamento di tutti gli impianti in questione, ottenendo il numero reale di ore di funzionamento degli stessi.

Indicatore	Disponibilità nastri di riconsegna
Unità di misura	% tempo funzionamento dei nastri di riconsegna bagagli nell'orario di apertura dello scalo.
Modalità di rilevazione	Conteggio delle ore di fermo dei nastri di riconsegna bagagli. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24). In caso di operatività dello scalo inferiore o superiore alle 18 ore, si considera l'orario effettivo di apertura dell'aeroporto.
Definizione	L'indicatore mostra la funzionalità dei nastri di riconsegna bagagli.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si moltiplica il numero degli impianti in questione per le ore complessive annuali di apertura al pubblico dello scalo, ovvero 6.570, ottenendo il numero $N$ di ore totali di funzionamento degli impianti considerati. In base alle schede di manutenzione dei singoli impianti, dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta, si risale al numero di ore di fermo (per manutenzione o per guasto) di ogni impianto comprese nelle ore di apertura al pubblico dello scalo; la loro somma costituisce il numero $n$ di ore totali di fermo in questione. Il rapporto $(N-n)/N$ rappresenta la percentuale di funzionamento cercata.
Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione, dai dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di ore di fermo di ogni impianto durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di ore di funzionamento di tutti gli impianti in questione, ottenendo il numero reale di ore di funzionamento degli stessi.

Indicatore	Disponibilità banchi check-in
Unità di misura	% tempo funzionamento dei banchi check-in nell'orario di apertura dello scalo.
Modalità di rilevazione	Conteggio delle ore di fermo dei banchi check-in. Si considerano 18 le ore complessive giornaliere di operatività dell'aeroporto (dalle ore 6 alle ore 24). In caso di operatività dello scalo inferiore o superiore alle 18 ore, si considera l'orario effettivo di apertura dell'aeroporto.
Definizione	L'indicatore mostra la funzionalità dei banchi check-in.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si moltiplica il numero degli apparati in questione per le ore complessive annuali di apertura al pubblico dello scalo, ovvero 6.570, ottenendo il numero $N$ di ore totali di funzionamento degli apparati considerati. In base alle schede di manutenzione dei singoli apparati, dati estratti da sistemi aziendali 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 loro somma costituisce il numero $n$ di ore totali di fermo in questione. Il rapporto $(N-n)/N$ rappresenta la percentuale di funzionamento cercata.
Tecnica di rilevazione	Dalle schede di manutenzione, dai dati estratti da sistemi aziendali o mediante rilevazione diretta sarà computato il numero di ore di fermo di ogni apparato durante le ore di apertura dello scalo. La somma di tali ore sarà detratta al numero teorico di ore di funzionamento di tutti gli apparati in questione, ottenendo il numero reale di ore di funzionamento degli stessi.

Indicatore	Grado di utilizzo degli <i>Automated Border Control</i> – <i>e-Gates</i>
Unità di misura	% passeggeri tenuti al controllo passaporti che utilizzano i sistemi <i>Automated Border Control</i> (ABC o e-Gates)
Modalità di rilevazione	Misurazione: - nr. passeggeri che utilizzano i sistemi ABC: i dati sono acquisiti dai sistemi ABC - nr. complessivo passeggeri tenuti al controllo passaporti: i dati sono acquisiti dal giornale di scalo o sistema informatico aziendale analogo
Definizione	L'indicatore mostra la percentuale di utilizzo dei sistemi ABC da parte dei passeggeri tenuti al controllo passaporti.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si calcola il rapporto tra: (a) il numero di passeggeri che utilizzano i sistemi ABC e (b) il numero complessivo di passeggeri tenuti al controllo passaporti
Tecnica di rilevazione	Rilevazione dai sistemi informatici.

Indicatore	Grado di utilizzo di piazzole a contatto, inclusi i <i>loading bridge</i>
Unità di misura	% passeggeri serviti con piazzole a contatto, inclusi i <i>loading bridge</i> .
Modalità di rilevazione	Monitoraggio di dati quantitativi: i dati sono acquisiti dal giornale di scalo o da sistema informatico aziendale analogo
Definizione	L'indicatore mostra la percentuale di passeggeri serviti con piazzole a contatto, inclusi i <i>loading bridge</i> .
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Si calcola il rapporto tra: (a) il numero di passeggeri serviti con piazzole a contatto, inclusi i <i>loading bridge</i> (b) il numero complessivo di passeggeri (esclusi i transiti diretti)
Tecnica di rilevazione	Rilevazione dal sistema informatico aziendale

Indicatore	Disponibilità di posti a sedere nell'area riconsegna bagagli
Unità di misura	TPHP/N° posti a sedere area riconsegna bagagli.
Modalità di rilevazione	TPHP: il calcolo del <i>Typical Peak Hour Passengers</i> si svolgerà secondo le indicazioni presenti nell'Allegato 2, Par. 3 della Circolare ENAC GEN 06; Posti a sedere area riconsegna bagagli: conteggio.
Definizione	L'indicatore tecnico mostra la disponibilità di posti a sedere nell'area riconsegna bagagli per passeggero.
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Conteggio dei posti a sedere nell'area riconsegna bagagli e calcolo del rapporto TPHP/n° sedute. Ad esempio nel caso di una panchina a tre posti il numero di sedute disponibili è 3.
Tecnica di rilevazione	Esame di documentazione tecnica: - N° posti a sedere nell'area riconsegna bagagli da disegni tecnici, - TPHP da banca dati aziendale.

Indicatore	Numero servizi aggiuntivi – Solo Cluster 4
Unità di misura	Nr. Servizi, espressi come differenza rispetto all'anno base
Modalità di rilevazione	Conteggio
Definizione	<p>L'indicatore rileva quanti esercizi sono attivi nell'aeroporto, in media, nell'anno di riferimento, per i servizi di seguito elencati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Negozi ed edicole,</li> <li>- Punti di ristorazione (presidiati o automatizzati),</li> <li>- Biglietterie/agenzie viaggi,</li> <li>- Uffici postali/spedizionieri,</li> <li>- Servizi di autonoleggio/car sharing,</li> <li>- Servizi di impacchettamento bagagli,</li> <li>- Punti di informazione presidiati,</li> <li>- Sale VIP/frequent flyer,</li> <li>- Sale fumatori,</li> <li>- Servizi di connettività Wi-Fi.</li> </ul>
Modalità di calcolo del valore dell'indicatore	Somma di tutti gli esercizi attivi durante l'anno, che possono anche essere della stessa tipologia (es. servizi di autonoleggio).
Tecnica di rilevazione	<p>Conteggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- da accordi commerciali,</li> <li>- da documentazione tecnica.</li> </ul>