



**CARTA DEI SERVIZI DEL GESTORE AEROPORTUALE
SETTORE MERCI**

SCHEDE METODOLOGICHE


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 2 di 25

| Scheda n. 1 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | SICUREZZA NELL'AREA MERCI |
| Indicatore | Corretto confezionamento dei carichi in partenza. |
| Unità di misura | % voli con carichi in partenza correttamente confezionati. |
| Modalità di rilevazione | Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale. |
| Definizione | L'indicatore segnala la percentuale di voli con carichi in partenza correttamente confezionati. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Conteggio dei voli con carichi in partenza correttamente confezionati rapportato alla totalità dei voli. Si considerano i voli con carichi in partenza non correttamente confezionati quei voli per i quali sono richiesti riconfezionamenti di carichi o non sono imbarcati carichi perché considerati non sicuri ai fini del trasporto a seguito di errata preparazione o di problematiche insorte durante il trasporto all'aeromobile. |
| Tecnica di rilevazione | Conteggio. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 3 di 25

| Scheda n. 2 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | SICUREZZA NELL'AREA MERCI |
| Indicatore | Percezione complessiva sul livello di sicurezza nell'area merci da parte degli operatori. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza percepito nell'area merci. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 4 di 25

| Scheda n. 3 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | SICUREZZA PATRIMONIALE |
| Indicatore | Percezione complessiva sul livello di sicurezza patrimoniale da parte degli operatori. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di sicurezza patrimoniale percepito nell'area merci. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 5 di 25

| Scheda n. 4 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Merci disguidate nello scalo. |
| Unità di misura | % disguidi sul totale annuo. |
| Modalità di rilevazione | Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale. |
| Definizione | Numero delle spedizioni in partenza che risultano disguidate (avvio ad errato destino, mancato imbarco, ecc.) in rapporto al numero complessivo delle spedizioni effettuate. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Rapporto fra il numero delle spedizioni disguidate in partenza dall'area merci dello scalo ed il numero complessivo delle spedizioni in partenza. |
| Tecnica di rilevazione | Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero complessivo di spedizioni in partenza disguidate e del numero complessivo di spedizioni in partenza dallo scalo. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 6 di 25

| Scheda n. 5 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|---|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Ritardi dei voli in partenza dovuti alla gestione delle merci. |
| Unità di misura | % ritardi sul totale annuo. |
| Modalità di rilevazione | Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale. |
| Definizione | L'indicatore mostra il numero dei voli in partenza che hanno subito un ritardo attribuito ad uno dei codici di pertinenza dell'area merci, in rapporto al numero dei voli previsti in partenza. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Sul Giornale di scalo sono indicate le causali dell'eventuale ritardo dell'aeromobile in partenza. Il numero di ritardi attribuiti all'area merci (con i codici specifici dal 21 al 29 e 38) va rapportato al numero di voli effettivamente operati. |
| Tecnica di rilevazione | Conteggio, attraverso il sistema informatico aziendale in uso, del numero di voli in ritardo avente causali attribuiti all'area merci e del numero complessivo di spedizioni in partenza dallo scalo. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 7 di 25

| Scheda n. 6 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Tempo di attesa agli sportelli di accettazione dei documenti relativamente alle spedizioni in partenza e in arrivo. |
| Unità di misura | tempo di attesa nel 90% dei casi. |
| Modalità di rilevazione | Misurazione. |
| Definizione | L'indicatore segnala il tempo in minuti che intercorre dal posizionamento in coda di un operatore e il termine delle operazioni di accettazione. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | <p>Si registra il tempo in ore e minuti che intercorre tra il posizionamento in coda di un operatore e il termine delle operazioni di accettazione.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orario di arrivo dell'operatore: ore 12,00 - orario di termine delle operazioni di accettazione: ore 12,40 - tempo di attesa = 40 minuti <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p> |
| Tecnica di rilevazione | Rilevazione a campione. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 8 di 25

| Scheda n. 7 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Tempo massimo di attesa del camion per l'inizio dello scarico. |
| Unità di misura | tempo di attesa nel 90% dei casi. |
| Modalità di rilevazione | Misurazione. |
| Definizione | L'indicatore segnala il tempo massimo che intercorre tra l'arrivo dei camion che trasportano la merce e la disponibilità, da parte del gestore, a ricevere la merce. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | <p>Si registra il tempo in ore e minuti necessario al gestore per dare la disponibilità a ricevere la merce a partire dal momento di arrivo del camion.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orario di arrivo del camion: ore 13,00 - orario di inizio dello scarico: ore 13,40 - tempo di attesa = 40 minuti <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p> |
| Tecnica di rilevazione | Rilevazione a campione. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 9 di 25

| Scheda n. 8 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Tempo limite di accettazione dal momento della presentazione del <i>bordereaux</i> da parte dello spedizioniere, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, in caso di: <ul style="list-style-type: none"> - ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg); - unità di carico intere già confezionate; - unità di carico da confezionare; - merce espressa. |
| Unità di misura | tempo limite nel 90% dei casi. |
| Modalità di rilevazione | Misurazione. |
| Definizione | L'indicatore segnala l'intervallo minimo di tempo dal momento della presentazione del <i>bordereaux</i> da parte dello spedizioniere, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, per cui si garantisce l'imbarco del "general cargo" consegnato sfuso o già confezionato. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Verifica dei tempi di accettazione, dal momento della presentazione del <i>bordereaux</i> da parte dello spedizioniere, che il gestore può garantire per le varie tipologie di merce in partenza. I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi. |
| Tecnica di rilevazione | Rilevazione a campione. |
| Valore da indicare nella carta | X', preceduto dall'unità di misura ed alle specifiche tipologie di merce considerata. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 10 di 25

| Scheda n. 9 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|---|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | <p>Tempo limite di accettazione dal momento del completamento dello scarico della merce dal camion, rispetto all'orario schedato di partenza del volo, in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ultima spedizione di merce sfusa (con peso minore di 100 Kg) - unità di carico intere già confezionate - unità di carico da confezionare - merce espressa |
| Unità di misura | tempo limite nel 90% dei casi. |
| Modalità di rilevazione | Misurazione. |
| Definizione | L'indicatore segnala l'intervallo minimo di tempo dal momento del completamento dello scarico della merce dal camion, rispetto all'orario schedato di partenza del volo (STD), per cui si garantisce l'imbarco del "general cargo" consegnato sfuso o già confezionato. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | <p>Verifica dei tempi di accettazione che il gestore può garantire per le varie tipologie di merce in partenza, calcolata sull'ultima unità di carico consegnata e, per la merce sfusa, calcolata sugli ultimi 1000 Kg consegnati e da confezionare, conformemente alle richieste espresse dal vettore.</p> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p> |
| Tecnica di rilevazione | Rilevazione a campione. |
| Valore da indicare nella carta | X', preceduto dall'unità di misura ed alle specifiche tipologie di merce considerata. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 11 di 25

| Scheda n. 10 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Rispetto della tempistica per l'approntamento dei carichi in partenza. |
| Unità di misura | % sul totale dei voli e per tipologia di volo. |
| Modalità di rilevazione | Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale. |
| Definizione | Rispetto delle tempistiche per la messa in linea della merce in partenza definite nelle specifiche procedure di interfaccia. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Conteggio dei voli complessivi e divisi per tipologia per cui è rispettata la tempistica per la messa in linea della merce in partenza definita nelle specifiche procedure di interfaccia. |
| Tecnica di rilevazione | Conteggio. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 12 di 25

| Scheda n. 11 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Rispetto della tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo. |
| Unità di misura | % sul totale delle consegne. |
| Modalità di rilevazione | Monitoraggio di dati quantitativi. I dati sono acquisiti dal sistema informatico aziendale. |
| Definizione | Rispetto delle tempistiche per la consegna al magazzino della merce in arrivo definite nelle specifiche procedure di interfaccia. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Conteggio delle consegne complessive per cui è rispettata la tempistica per la consegna in magazzino della merce in import dall'atterraggio del volo . |
| Tecnica di rilevazione | Conteggio. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 13 di 25

| Scheda n. 12 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Tempo di attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import. |
| Unità di misura | Tempo di attesa nel 90% dei casi. |
| Modalità di rilevazione | Misurazione. |
| Definizione | L'indicatore segnala l'intervallo di tempo tra l'orario di arrivo del volo (ATA) e la messa a disposizione della merce. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Verifica dei tempi attesa per l'uscita delle merci dal magazzino import l'orario di arrivo del volo (ATA). I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi. |
| Tecnica di rilevazione | Rilevazione a campione. |
| Valore da indicare nella carta | X', preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 14 di 25

| Scheda n. 13 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Tempo massimo di notifica di eventuali irregolarità in import. |
| Unità di misura | TOA+ x minuti nel 90% dei casi. |
| Modalità di rilevazione | Misurazione. |
| Definizione | Tempo massimo di attivazione dell'handler merci per emettere, una volta effettuata la spunta fisica del carico in import, il “verbale di irregolarità” e compilare il “cargo <i>damage survey</i> ” durante l'orario di lavoro dell'ufficio. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Calcolo del tempo che intercorre tra la chiusura delle operazioni di scarico e l'invio della documentazione di irregolarità. I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi. |
| Tecnica di rilevazione | Rilevazione a campione. |
| Valore da indicare nella carta | TOA (<i>time of availability</i>) + X', preceduto dall'unità di misura . |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 15 di 25

| Scheda n. 14 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|---|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | <p>Tempo minimo di messa a disposizione della merce in arrivo, rispetto all'orario effettivo di arrivo del volo, della prima e dell'ultima spedizione, in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Wide-body general cargo</i> : per voli fino a 3ULD – <i>Wide-body general cargo</i> : per voli con più di 3ULD – <i>Wide-body</i> merce deperibile/espressa – <i>Narrow-body general cargo</i> – <i>Narrow-body</i> merce deperibile/espressa |
| Unità di misura | ATA + minuti nel 90% dei casi. |
| Modalità di rilevazione | Misurazione. |
| Definizione | L'indicatore segnala l'intervallo di tempo minimo, rispetto al <i>block-on</i> , entro cui si garantisce la messa a disposizione della prima e dell'ultima spedizione. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | <p>Si misura il tempo in minuti in cui è si effettua la riconsegna della prima e dell'ultima spedizione in arrivo (la merce si considera resa disponibile al ricevente senza considerazione dei tempi di sdoganamento).</p> <p>I tempi garantiti devono essere rispettati nel 90% dei casi.</p> |
| Tecnica di rilevazione | Rilevazione a campione. |
| Valore da indicare nella carta | Prima X', ultima Y', preceduti dall'unità di misura e dalle specifiche sulle tipologie di merci considerate e di vettore utilizzato. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 16 di 25

| Scheda n. 15 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | REGOLARITA' DEL SERVIZIO |
| Indicatore | Percezione complessiva sulla regolarità del servizio da parte degli operatori. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente regolarità del servizio nell'area merci. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 17 di 25

| Scheda n. 16 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE |
| Indicatore | Percezione complessiva sul livello di pulizia dell'area Cargo da parte degli operatori. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente al livello di pulizia all'interno dell'area Cargo. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 18 di 25

| Scheda n. 17 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | INFRASTRUTTURE, IMPIANTI E ATTRAZZATURE |
| Indicatore | Percezione complessiva sulle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature da parte degli operatori. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori relativamente alle infrastrutture, gli impianti e le attrezzature dell'area Cargo. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 19 di 25

| Scheda n. 18 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | SERVIZI AGGIUNTIVI |
| Indicatore | Percezione complessiva sulla qualità dei servizi aggiuntivi da parte degli operatori. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori sui servizi aggiuntivi offerti per il settore merci. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 20 di 25

| Scheda n. 19 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | INFORMAZIONI AGLI OPERATORI |
| Indicatore | Percezione sull'efficacia della segnaletica esterna. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori sull'efficacia della segnaletica esterna all'area merci. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 21 di 25

| Scheda n. 20 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | INFORMAZIONI AGLI OPERATORI |
| Indicatore | Percezione complessiva sui servizi di informazione da parte degli operatori. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori sui servizi di informazione offerti. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 22 di 25

| Scheda n. 21 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI |
| Indicatore | Percezione complessiva sulla professionalità e cortesia del addetto all' <i>handling</i> merci da parte degli operatori. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori sulla professionalità e cortesia del addetto all' <i>handling</i> merci. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 23 di 25

| Scheda n. 22 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | INTEGRAZIONE MODALE |
| Indicatore | Percezione sul grado di accessibilità al terminal merci. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori sul grado di accessibilità al terminal merci . |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 24 di 25

| Scheda n. 23 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | INTEGRAZIONE MODALE |
| Indicatore | Percezione complessiva sulla qualità delle strutture per l'integrazione intermodale. |
| Unità di misura | % operatori soddisfatti. |
| Modalità di rilevazione | Sondaggio sugli operatori. |
| Definizione | Grado di soddisfazione da parte degli operatori sulla qualità delle strutture per l'integrazione intermodale. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si chiede ad ogni operatore di esprimere il proprio livello di soddisfazione rispondendo ad un questionario conforme alla metodologia. |
| Tecnica di rilevazione | Intervista agli operatori. L'operatore deve indicare una delle risposte previste dal questionario. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |


Carta dei servizi del gestore aeroportuale - settore merci

Schede metodologiche

pag. 25 di 25

| Scheda n. 24 | Carta dei servizi standard dei gestori aeroportuali – settore merci |
|--|--|
| Fattore Qualità | AMBIENTE |
| Indicatore | Raccolta differenziata dei rifiuti. |
| Unità di misura | % di rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti raccolti. |
| Modalità di rilevazione | Conteggio. |
| Definizione | L'indicatore mostra la percentuale di rifiuti destinati alla raccolta differenziata sul totale dei rifiuti prodotto nell'area cargo. |
| Modalità di calcolo del valore dell'indicatore | Si verifica la quantità di rifiuti destinati alla raccolta differenziata rapportata al totale dei rifiuti prodotto nell'area cargo. |
| Tecnica di rilevazione | Conteggio della quantità di rifiuti destinati alla raccolta differenziata sul totale dei rifiuti raccolti. |
| Valore da indicare nella carta | X, preceduto dall'unità di misura. |
| Obbligatorietà | Si |