

## 1. L'AEROPORTO DI PARMA

Grazie a 258.160 passeggeri trasportati nel corso del 2009 e gli oltre 10 mila movimenti, di cui 3.929 di linea, l'Aeroporto di Parma ha consolidato i numeri del 2008. Si segnala il nuovo collegamento Parma-Alghero operato da Ryanair, attivato a giugno 2009. L'anno è stato fondamentale soprattutto dal punto di vista degli investimenti realizzati.

Sono state realizzate alcune importanti migliorie sulle infrastrutture di volo, in particolare sui raccordi, nell'ottica di un continuo miglioramento della sicurezza dello scalo e dell'operatività.

L'intervento infrastrutturale più significativo dell'anno appena concluso, però, è stato senza dubbio l'ampliamento dell'aerostazione, completato per la fine del 2009 nelle parti relative alle partenze, alla hall, ai nuovi banchi check-in (passati da cinque a nove) e alle aree destinate agli spazi commerciali. Gli interventi hanno poi riguardato lo spostamento del bar nella nuova area panoramica al primo piano, l'installazione di sistemi di trasferimento interni (scala mobile e ascensore), i nuovi uffici, la nuova biglietteria, l'incremento dei servizi igienici e il potenziamento dei sistemi di smistamento bagagli.

L'aerostazione, nella sua nuova veste, consentirà di sostenere l'incremento del traffico futuro fino a 600.000 pax/anno.

L'effetto dell'ampliamento è visibile anche negli indici infrastrutturali rilevati dalla Carta dei Servizi, che in molti casi hanno tratto beneficio dalle maggiori superfici disponibili o dalle nuove dotazioni messe a disposizione dei passeggeri.

Nel 2010 ci si aspetta che il miglioramento dell'infrastruttura si possa riflettere anche sugli indicatori rilevati mediante sondaggio, i cui valori nel 2009 sono stati invece in buona parte raccolti quando era ancora in uso la vecchia aerostazione.

I lavori di ampliamento, peraltro, proseguiranno anche nel 2010, con particolare riguardo al potenziamento dell'area arrivi.

## 2. I SERVIZI

La fruibilità e la funzionalità dei servizi sono la caratteristica principale dell'Aeroporto di Parma: tempi rapidi, distanze brevi da percorrere, servizi a portata di mano.

Al "Giuseppe Verdi", si garantiscono al passeggero tutti i servizi dei quali egli ha necessità durante la sua permanenza in aerostazione, grazie alla presenza di: uno sportello bancomat multifunzione, di una VIP lounge, degli uffici delle maggiori società di autonoleggio e di un punto vendita polifunzionale che offre

il servizio di bar/ristorante ma anche la distribuzione di giornali, periodici, tabacchi, gadget e prodotti gastronomici locali.



### 3. GLI OBIETTIVI E I RISULTATI

Le significative trasformazioni dell'aerostazione hanno influenzato gli indicatori. Da un lato, infatti, le migliorie apportate ai servizi per il pubblico hanno dato benefici alle caratteristiche dell'infrastruttura, dall'altro i lavori in corso durante l'anno hanno influenzato il giudizio dei passeggeri che hanno usufruito dell'aeroporto quando lo stesso era reso parzialmente inagibile a causa della presenza del cantiere.

Passando ad analizzare i principali risultati delle rilevazioni si evince un sostanziale raggiungimento degli obiettivi e la riconferma dei risultati delle rilevazioni dell'anno precedente.

I fattori di qualità legati alla sicurezza (sicurezza del viaggio e sicurezza personale e patrimoniale) sono rimasti pressoché invariati.

La percezione complessiva sulla regolarità del servizio è migliorata, passando dal 91 al 96 per cento, mentre gli altri indici di regolarità sono rimasti stabili,

incluso quello relativo ai bagagli disguidati, sempre pari a 0 ogni 1.000 bagagli in partenza.

I tempi di riconsegna bagagli sono invariati rispetto al 2009, leggermente inferiori rispetto l'obiettivo fissato. Si è comunque scelto di confermare l'obiettivo, confortati dal fatto che le prime rilevazioni dell'anno 2010 stanno mostrando un significativo miglioramento.

I ritardi complessivi sono diminuiti, passando dal 18 al 16 per cento sul totale dei voli passeggeri in partenza.



La soddisfazione sul livello complessivo di comfort ha avuto un lieve peggioramento, passando dal 70 al 67 per cento. Il dato è influenzato dall'effetto dei lavori in corso durante il sondaggio.

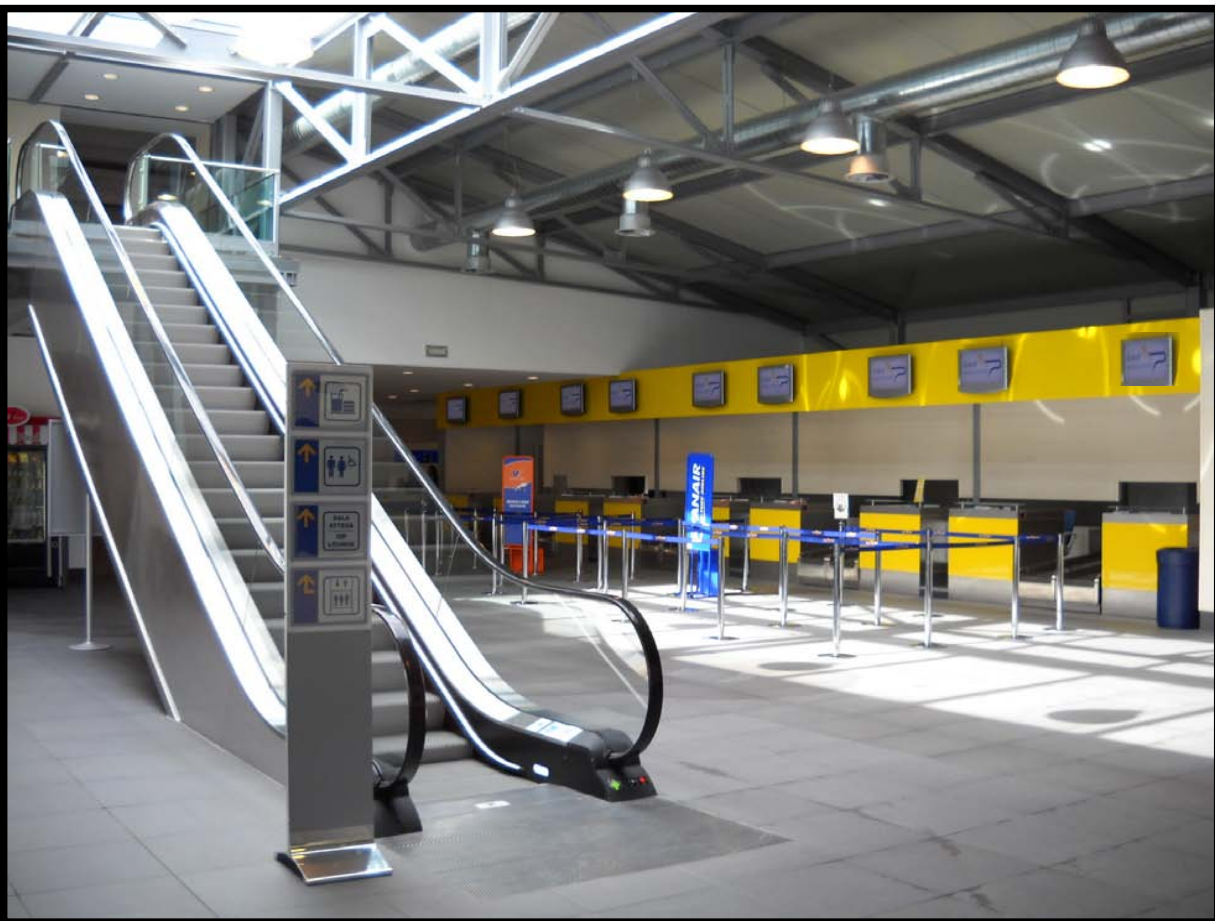
Le performance migliori sono quelle relative a disponibilità di spazi (da 2 a 6 mq/passeggero nell'ora di punta tipica), disponibilità e pulizia delle toilette (92 per cento di passeggeri soddisfatti contro l'87 per cento del 2008) e silenziosità dell'aerostazione (raggiunto l'86 per cento di passeggeri soddisfatti).

A partire da quest'anno sono stati fissati per la prima volta gli obiettivi per gli indicatori volti a misurare l'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensore, scala mobile), dal momento che ora è presente anche questo tipo di dotazione.

Una nota a parte merita il fattore di qualità relativo ai servizi aggiuntivi. Come spiegato già nella scorsa edizione della Carta dei Servizi, i servizi commerciali sono attualmente erogati tramite un unico esercizio multifunzione, che peraltro nel 2008 aveva ottenuto un indice di gradimento piuttosto basso (48 per cento). E' dunque utile rilevare il sensibile miglioramento registrato nel 2009 (62 per cento di passeggeri soddisfatti) che porta il risultato ad avvicinarsi notevolmente all'obiettivo fissato (70 per cento). A ciò si aggiunga che il trasferimento del servizio in una nuova area più ampia e funzionale fa ritenere di potersi aspettare un ulteriore miglioramento nel 2010.

La realizzazione di ulteriori spazi da destinare agli esercizi commerciali, al momento non ancora attivati, ha poi creato i presupposti per poter anche diversificare e ampliare la gamma di servizi offerti, risultato che si spera di conseguire concretamente già nell'anno in corso.

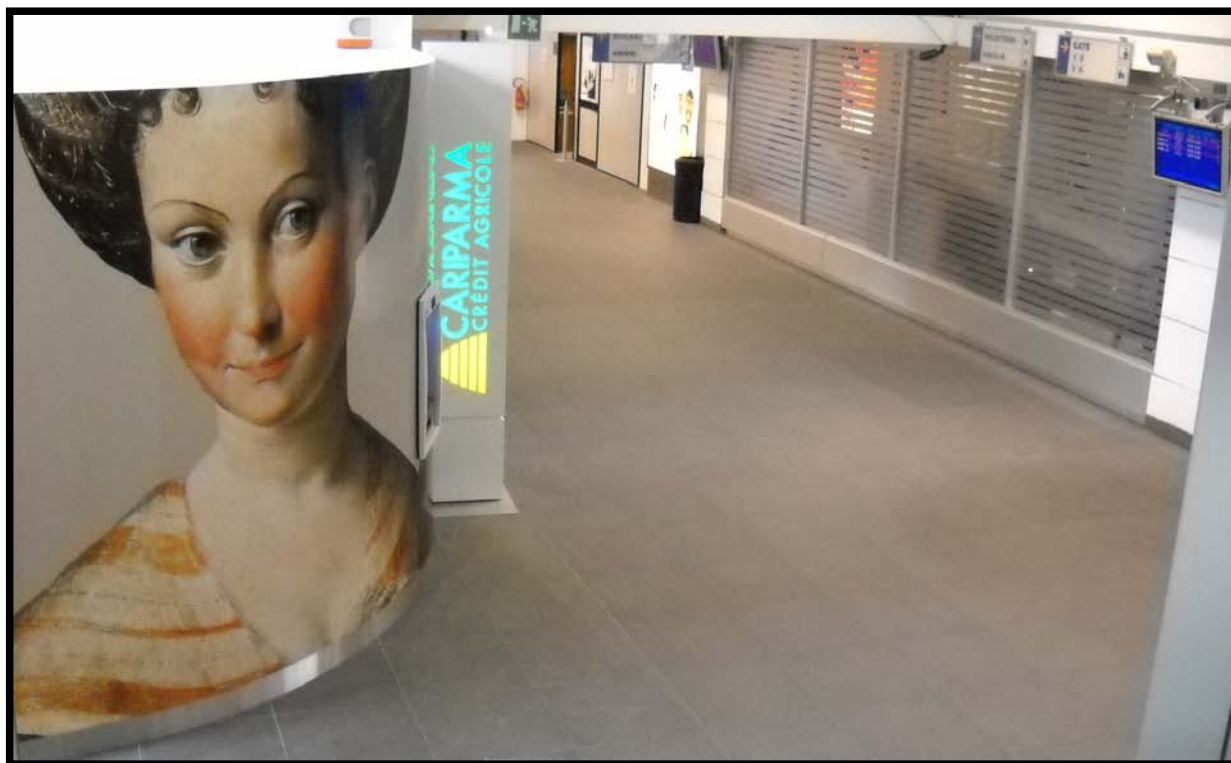
I fattori che misurano i servizi di informazione al pubblico e gli aspetti relazionali hanno fatto segnare miglioramenti su quasi tutti gli indicatori, fatto tanto più significativo dal momento che si partiva da valori molto elevati.



L'aumento dei punti di informazione e il rinnovamento dell'impianto per gli annunci sonori hanno senza dubbio contribuito a tale risultato.

I servizi sportello varco hanno dato riscontri variegati. Da un lato tutti gli indicatori rilevati mediante misurazione (fanno eccezione solo i tempi di attesa al controllo passaporti) hanno avuto importanti miglioramenti, tanto da indurre a fissare obiettivi ancor più restrittivi per l'anno venturo. Dall'altro lato, però, la soddisfazione dei passeggeri appare in calo, il che contrasta con i tempi rilevati sul campo. Una possibile giustificazione del fenomeno è che il giudizio dei passeggeri sia stato condizionato dalle situazioni di congestione che inevitabilmente si sono create nel periodo in cui erano in corso i lavori di ampliamento che, pur non avendo avuto un impatto sui tempi di attesa, ha portato alcuni passeggeri ad un giudizio più severo nel sondaggio.

L'integrazione modale rimane l'aspetto da migliorare maggiormente, stante il mancato miglioramento dell'indice relativo ai collegamenti pubblici e il peggioramento sia di quello inerente i collegamenti stradali che di quello relativo alla segnaletica stradale. Sugli ultimi due punti, peraltro, hanno pesato lavori in corso per il miglioramento della viabilità urbana che hanno interessato aree poste nelle vicinanze dell'aeroporto. Si spera pertanto che nel 2010, grazie al completamento dei lavori, il grado di soddisfazione dei passeggeri possa tornare ai livelli, comunque buoni, del 2008.



#### 4. NOTE METODOLOGICHE

Per l'elaborazione delle schede si sono seguite le indicazioni metodologiche previste da ENAC, cui fa rimando la circolare APT-12, emanata dall'Ente di sorveglianza a seguito del D.P.C.M. 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Direttiva Ciampi-Cassese).

Le rilevazioni effettuate tramite sondaggio sono ricavate da un campione di 424 questionari compilati da passeggeri partiti dall'Aeroporto di Parma, campione che, stante il volume di traffico dello scalo, garantisce un margine di errore inferiore al 5%. Nel rispondere il passeggero ha potuto quantificare il proprio livello di soddisfazione in base alla seguente scala:

1	Molto alta
2	Alta
3	Media
4	Bassa
5	Molto bassa

La percentuale di soddisfazione è calcolata come rapporto tra le risposte positive (1 e 2) e il totale delle risposte positive o negative (1, 2, 4 e 5).

E' di seguito pubblicato un estratto di 33 indici della Carta dei Servizi SOGEAP, come previsto dalle Linee Guida ENAC per le Carte dei Servizi standard.

Nel calcolo di alcuni indici è stato utilizzato il rapporto con i TPHP (Typical Peak Hour Passengers). La letteratura in materia di calcolo di tale valore è molto varia e si è deciso di utilizzare, come avvenuto a partire dalla Carta dei Servizi 2007, il metodo STBA, prudenziale in quanto tende a generare valori alti per gli aeroporti al di sotto dei 2,5 milioni di passeggeri. I TPHP sono stati calcolati secondo la seguente formula:  $TPHP=400+315 \times T$ , dove T è il traffico annuo espresso in milioni di passeggeri. Sulla base dei passeggeri dell'anno 2009 il risultato è di 481 TPHP, che appare in linea con le punte note.

La Carta dei servizi valuta undici diversi fattori di qualità:

- ▶ Sicurezza del viaggio
- ▶ Sicurezza personale e patrimoniale
- ▶ Regolarità del servizio
- ▶ Pulizia e condizioni igieniche
- ▶ Comfort nella permanenza in aeroporto
- ▶ Servizi aggiuntivi
- ▶ Servizi per passeggeri a ridotta mobilità
- ▶ Servizi di informazione al pubblico
- ▶ Aspetti relazionali e comportamentali
- ▶ Servizi sportello/varco
- ▶ Integrazione modale (collegamenti città-aeroporto)

## 5. INDICATORI: ESTRATTO PER LA PUBBLICAZIONE

### Sicurezza del viaggio

1. Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 90

### Sicurezza personale e patrimoniale

2. Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 90

### Regolarità del servizio

3. Ritardi nei voli dovuti al Gestore aeroportuale (Numero ritardi/Totale voli passeggeri in partenza, %)

Obiettivo 2010 1

4. Ritardi complessivi (Numero ritardi/Totale voli passeggeri in partenza, %)

Obiettivo 2010 20

5. Bagagli disguidati complessivi (Numero bagagli disguidati /1.000 pax in partenza, ‰)

Obiettivo 2010 0

6. Tempi di riconsegna bagagli (Tempo riconsegna primo e ultimo bagaglio nel 90% dei casi)

Obiettivo 2010 15' 00" 20' 00"

7. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero (Tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi)

Obiettivo 2010 6'00"

8. Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 90

### Pulizia e condizioni igieniche

9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 90

10. Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 90

Comfort nella permanenza in aeroporto

11. Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 85

12. Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 80

13. Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 85

14. Percezione complessiva sul livello di comfort (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 70

Servizi aggiuntivi

15. Negozi/edicole, percezione su disponibilità/qualità prezzi (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 70

16. Bar/Ristoranti, percezione su disponibilità/qualità prezzi (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 70

Servizi per passeggeri a ridotta mobilità

17. Disponibilità di percorsi facilitati

Obiettivo 2010 SI

L'aerostazione nella sua interezza è accessibile anche agli utenti disabili, stante l'assenza di barriere architettoniche in ciascuno dei due piani del terminal. Il collegamento tra i due piani è assicurato da un elevatore per disabili.

18. Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali

Obiettivo 2010 SI

Le aree in cui si erogano servizi al passeggero sono prive di ostacoli e accessibili anche ai passeggeri disabili

19. Disponibilità di personale dedicato su richiesta

Obiettivo 2010 SI

Presenza di personale specializzato in grado di fornire assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità

20. Disponibilità di spazi dedicati

Obiettivo 2010 SI

Piazzole di sosta riservate ai disabili (ubicazione: parcheggio fronte ingresso aerostazione), servizi igienici per disabili (ubicazione: toilette area imbarchi, toilette hall aerostazione, toilette sala arrivi, toilette palazzina autonoleggi)

21. Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio

Obiettivo 2010 SI

Presso accesso e uscita del parcheggio a pagamento

22. Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal

Obiettivo 2010 NO

Non necessario stante le dimensioni limitate dell'aerostazione e il presidio costante da parte di personale SOGEAP

23. Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni

Obiettivo 2010 SI

Descrizione dei servizi per PRM all'interno della Carta dei Servizi SOGEAP (distribuita nel terminal e disponibile su Internet nel sito [www.aeroporto-parma.it](http://www.aeroporto-parma.it)), presenza della segnaletica prevista dalle normative vigenti

Servizi di informazione al pubblico

24. Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 80

25. Presenza di Numero Verde / Sito Internet

Obiettivo 2010 SI

Sito Internet [www.aeroporto-parma.it](http://www.aeroporto-parma.it)

Aspetti relazionali e comportamentali

26. Percezione sulla cortesia del personale (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 90

27. Percezione sulla professionalità del personale (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 90

Servizi sportello/varco

28. Attesa in coda al check-in (Tempo nel 90% dei casi)

Obiettivo 2010 10'00"

29. Percezione coda al check-in (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2009 85

30. Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli (Tempo nel 90% dei casi)

Obiettivo 2010 8'00"

31. Percezione coda al controllo passaporti (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 85

Integrazione modale (collegamenti città-aeroporto)

32. Disponibilità, frequenza, puntualità e prezzo collegamenti bus/taxi (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 70

33. Presenza di segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace (Percentuale di passeggeri soddisfatti o molto soddisfatti)

Obiettivo 2010 80