

GES.A.P. S.p.A.

AEROPORTO "FALCONE E BORSELLINO" DI PALERMO

CAPITOLATO RELATIVO ALL'EFFETTUAZIONE DI INDAGINI
(RILEVAZIONI OGGETTIVE E SOGGETTIVE) PER CARTA DEI SERVIZI, ADEMPIMENTI
EX CIRCOLARE APT31, CUSTOMER SATISFACTION E PROFILAZIONE E
SEGMENTAZIONE DELL'UTENZA

1. **Oggetto**

L'incarico riguarda in primis le attività di rilevazione ed elaborazione da effettuarsi per la predisposizione e redazione della Carta dei Servizi in conformità alle prescrizioni stabilite da ENAC e per l'attuazione degli adempimenti in atto previsti dalla Circolare Apt 31.

A tal fine debbono essere attuate principalmente le seguenti attività:

- cicli di rilevazioni inerenti gli indicatori oggettivi di qualità individuati dai numeri 8, 9, 45, 47, 49, 50 in Appendice 1 alle "Linee Guida dei Servizi nel Trasporto Aereo" emanate da ENAC ed attualmente vigenti e/o di nuova futura emanazione;
- cicli di rilevazioni inerenti gli indicatori soggettivi di qualità individuati dai numeri 1, 3, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 37, 38, 39, 40, 43, 44, 46, 48, 51, 52, 53, 54 di cui alla medesima Appendice 1 delle citate "Linee Guida"
- effettuazione di almeno 3.300 interviste l'anno, utili anche alla definizione del profilo del passeggero e della segmentazione dell'utenza;
- cicli di rilevazioni inerenti gli indicatori facenti parte del "cruscotto" di cui alla Circolare APT 31 in vigore e/o di nuova futura emanazione;
- connesse analisi, elaborazioni e calcoli statistici.

In caso di emanazione di nuove versioni ed edizioni, anche previo accorpamento, delle Circolari APT12 e APT31 e delle "Linee Guida" ovvero di diversa/ulteriore documentazione eventualmente emessa per regolamentare la medesima materia, l'accettazione dell'incarico comporta che le relative attività siano automaticamente adeguate alle nuove disposizioni così da essere sempre e comunque garantito il rispetto di normative e regolamenti in vigore. L'Aggiudicataria rilascerà al riguardo esplicita conferma di accettazione della predetta clausola, con rinuncia a qualsivoglia ulteriore pretesa rispetto alle condizioni di aggiudicazione.

Modalità e tempistica per il recepimento delle eventuali nuove regole saranno debitamente concordate con la Committente, che potrà al riguardo far valere proprie determinazioni.

I cicli di rilevazioni e interviste per gli indicatori soggettivi della CdS, tramite compilazione di questionari e/o interlocuzioni dirette ai passeggeri in arrivo e partenza sull'Aeroporto di Palermo, saranno effettuati in corso di un medesimo anno solare avuto riguardo ad una quadruplica articolazione temporale, con equa divisione tra alta e bassa stagione (in funzione di quanto concordato, per l'anno, con la Committente). Collateralmente sarà curata la rilevazione mensile di tutti gli indicatori oggettivi della CdS facenti parte del "cruscotto" ex APT 31 e dell'indicatore soggettivo relativo alla percezione della pulizia e funzionalità delle toilettes, al fine di garantire congruità e univocità di risultati tra dati rilevati per CdS e Cruscotto.

Al tempo stesso, l'incarico riguarda l'attuazione delle attività necessarie alla definizione della

profilazione del passeggero e segmentazione dell'utenza ed alla rilevazione dei tempi di gestione e della customer satisfaction dei servizi resi ai PRM (Passeggeri a Ridotta Mobilità), con riferimento in atto alla Circolare Enac GEN-02 (e al Regolamento CE n. 1107/2006). Anche in tale caso l'accettazione dell'incarico comporta che le relative attività siano automaticamente adeguate alle eventuali nuove norme e regolamenti che dovessero essere emanati a disciplinare la materia.

2. Interviste e rilevazioni.

Le interviste per la CdS devono essere distribuite, nelle quattro sessioni annualmente previste, in modo proporzionale alla composizione del traffico in arrivo ed in partenza (per voli nazionali ed internazionali, per le principali destinazioni e compagnie aeree, per i viaggiatori italiani e per i viaggiatori stranieri delle principali nazionalità, per ogni giorno della settimana, ecc.) ed effettuate - con modalità face-to-face - da rilevatori della Aggiudicataria, con adeguata esperienza e opportunamente formati, istruiti e guidati nell'attività.

A tal fine:

- la direzione e l'organizzazione delle indagini dovranno essere condotte da un Direttore di Ricerca esperto nella progettazione e nello sviluppo di studi in ambito di customer satisfaction, di monitoraggi quantitativi, di profilazione utenza, ricerche di mercato e, inoltre, nell'analisi statistica e nella valutazione dei processi legati all'erogazione dei servizi;
- il coordinamento e il controllo del gruppo dei rilevatori sarà affidato ad un Supervisore qualificato, opportunamente presente in sito nelle sessioni di rilevazioni, che fungerà anche da locale Referente dell'Agiudicataria nei confronti della Committente e di eventuali terzi.

Il questionario, concordato con Gesap e da questa preventivamente approvato, sarà composto da domande precodificate, formulate oltre che in italiano almeno in inglese, e strutturato in diverse macro-aree, quali, a titolo non esaustivo:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale;
- regolarità del servizio;
- pulizia e condizioni igieniche;
- comfort in aeroporto;
- servizi aggiuntivi;
- servizi di informazione al pubblico;
- aspetti relazionali e comportamentali;
- servizi di sportello varco;
- integrazione modale.

L'attività deve poter anche consentire di produrre la profilazione del passeggero e la segmentazione dell'utenza.

Nel corso delle rilevazioni con interviste dirette potranno essere approfonditi aspetti relativi ad alcuni servizi da individuarsi d'intesa con la Committente.

Il questionario potrà inoltre essere integrato/completato, con domande dirette ad avere più informazioni sulle caratteristiche del viaggiatore e del viaggio, a ottenere giudizi più specifici su alcuni servizi utilizzati ed in particolare sui servizi aeroportuali legati al check-in, alla sicurezza e gestione dei bagagli, ai servizi di informazione per i viaggiatori, ai servizi di ristorazione ed ai servizi commerciali



