

In aeroporto la nuova edizione della Carta dei Servizi

E' in distribuzione presso l'Aeroporto Internazionale di Napoli l'**edizione 2004 della Carta dei Servizi**, importante strumento di verifica dello standard qualitativo dei servizi e delle infrastrutture offerti dal gestore aeroportuale.

La Carta contiene tutti gli indicatori di qualità su regolarità del servizio, servizi di informazione al pubblico, aspetti relazionali e comportamentali che Gesac - società di gestione dello scalo di Napoli - si impegna a rispettare, stabilendo inoltre i tempi e le modalità di erogazione di tutti i servizi forniti sia dal gestore che dagli altri operatori aeroportuali (assistenza alla clientela, tempi di attesa al check in, riconsegna bagagli, ecc.).

Più che buono il livello di gradimento, da parte dei passeggeri, dello scalo di Napoli, che **registra per l'anno 2003/04 (aprile 2003/marzo 2004) un risultato complessivo di 4,03 su una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 5 (eccellente) con il 96% dei passeggeri intervistati che esprime soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti**. Tra gli indicatori di qualità che quest'anno hanno raggiunto una performance particolarmente positiva vanno segnalati: *l'efficienza dei controlli di sicurezza dei passeggeri in partenza (99.4%), il miglioramento del livello generale di comfort (98.8%) e dell'orientamento in aeroporto (99.5%) grazie all'ottimizzazione degli spazi e della segnaletica esistente*.

Nel corso del 2004 è stato inoltre attivato il nuovo servizio di deposito bagagli e inaugurato all'interno dell'area partenze lo spazio giochi per bambini dai 3 ai 10 anni. Sarà attivato a breve il nuovo servizio di prenotazione on-line del posto auto nell'area parcheggio P1 al costo di euro.

Lo standard qualitativo dei servizi offerti viene costantemente monitorato dalla società di gestione - attraverso un apposito Sistema di Qualità (*Quality of Service Monitor*: interviste ai passeggeri e *Quality Control System*: misurazioni giornaliere di alcuni indicatori) – allo scopo di verificare il grado di soddisfazione del cliente, individuando ed implementando le aree deboli che meritano maggiore attenzione.

Anche quest'anno viene distribuita in allegato la "**Guida dei servizi**" che contiene informazioni su: numeri utili di operatori aeroportuali, compagnie aeree e utili consigli di viaggio (oggetti non ammessi a bordo, peso bagagli consentito, ecc.).

E' possibile inoltre scaricare l'edizione 2004 della Carta e della Guida dei Servizi direttamente dal sito internet all'indirizzo: www.gesac.it.