

Indicatori ENAC	Unità di misura	Obiettivi 2016
ENAC Indicators	Unit of measurement	Target 2016
	Performance	2015

Efficienza dei servizi di assistenza Efficiency of assistance services	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	12' 47"	13'
	For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert	waiting time in minutes in 90% of cases		
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	14' 06"	15'
	For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, once the presence of the PRM has been notified	waiting time in minutes in 90% of cases		
	Per PRM arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3' 01"	5'
	For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted	waiting time in minutes in 90% of cases		
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4' 13"	8'
	For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM alighting, after last passenger has alighted	waiting time in minutes in 90% of cases		

Indicatori ENAC	Unità di misura	Obiettivi 2016
ENAC Indicators	Unit of measurement	Target 2016
	Performance	2015

Sicurezza per la persona Personal safety	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione Perception on the state and functionality of equipment in use	percentuale PRM soddisfatti percentage satisfied PRMs	97,9%	97%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of personnel training	percentuale PRM soddisfatti percentage satisfied PRMs	99,3%	97%
	Informazioni in aeroporto Information at the airport	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali percentage of essential information accessible to the total number of essential information	100%	99%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale percentage of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number of information and instructions	100%	99%	

Indicatori ENAC	Unità di misura	Obiettivi 2016
ENAC Indicators	Unit of measurement	Target 2016
		Performance 2015

Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	percentuale PRM soddisfatti	97,9%	99%
Perception of the efficacy and accessibility of information, communication and internal airport signs	percentage satisfied PRMs		

Comunicazione con i passeggeri	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	percentuale risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	78,6%	99%
	Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received	percentage responses provided within the set time compared to the total number of requests		
	Comunicazione with passengers			
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale al PRM	percentuale reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,02%	0,02%
	Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs	percentage complaints received compared to the total flux of PRMs		
Comfort in aeroporto	Percezione sull'efficacia dell'assistenza al PRM	percentuale PRM soddisfatti	98,3%	97%
Comfort at the airport	Perception of the efficacy of assistance to PRMs	percentage satisfied PRMs		

Indicatori ENAC	Unità di misura	Obiettivi 2016
ENAC Indicators	Unit of measurement	Target 2016
		Performance 2015

Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale discoteca, servizi igienici, ecc.	percentuale PRM soddisfatti	98%	97%
Perception of the level of accessibility and usability of airport facilities: parking, intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.	percentage satisfied PRMs		

Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione sugli spazi dedicati per lo sosta dei PRM (es. Solo Amico)	percentuale PRM soddisfatti	95,5%	97%
	Perception of dedicated spaces for PRMs to stay (e.g. Solo Amico)	percentage satisfied PRMs		
	Aspetti relazionali e comportamentali			
Relational and behavioural aspects	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	percentuale PRM soddisfatti	99%	97%
	Perception of the courtesy of staff (information desk, security, personnel dedicated to special assistance)	percentage satisfied PRMs		
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali al PRM	percentuale PRM soddisfatti	99%	97%
	Perception of the professionalism of personnel dedicated to the provision of special assistance to PRMs	percentage satisfied PRMs		