

## **Carta dei servizi 2005: 97.3% la percentuale di passeggeri che esprime soddisfazione per la qualità dei servizi offerti in aeroporto**

Passeggeri maggiormente soddisfatti della qualità dei servizi offerti dall'aeroporto di Napoli. E' quanto emerge **dall'edizione 2005 della Carta dei Servizi**, importante strumento di verifica del livello qualitativo di servizi e infrastrutture offerti dalla società di gestione aeroportuale.

La Carta contiene tutti gli indicatori sulla qualità e regolarità del servizio che Gesac - società di gestione dell'aeroporto di Napoli - si impegna a rispettare stabilendo e monitorando i tempi e le modalità di erogazione di tutti i servizi forniti sia dal gestore che dagli altri operatori aeroportuali (operatori di handling, sub-concessionari, ecc.).

Più che buono il livello di gradimento da parte dei passeggeri in transito presso lo scalo di Napoli che **registra per l'anno 2004/05 (aprile 2004/marzo 2005) un risultato pari al 97.3% di passeggeri intervistati che esprime soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti, dato che aumenta di più di un punto percentuale rispetto alla performance registrata lo scorso anno (96%).**

Complessivamente si registra un aumento della soddisfazione generale sui tempi di attesa (check-in, biglietteria e controlli di sicurezza) e una diminuzione dei ritardi (complessivi e di quelli dovuti al gestore aeroportuale quali eventuali problemi tecnici al sistema informativo, smistamento bagagli, ecc.). Tra gli indicatori di qualità che quest'anno hanno raggiunto un risultato particolarmente positivo si segnalano: *comprensibilità ed efficacia della segnaletica(99.3)*, *cortesia e professionalità del personale (99.4%)* ed *efficienza dei controlli di sicurezza dei passeggeri in partenza(99.4%)*.

L'edizione 2005 della Carta, con una delicata veste grafica e illustrazioni *dell'artista e designer napoletano Oreste Zevola*, è da oggi in distribuzione in aeroporto con allegata la **Guida tascabile** che contiene informazioni su: collegamenti da e per l'aeroporto, numeri utili, parcheggi, autonoleggi e tutti i servizi aeroportuali.

La qualità dei servizi viene costantemente monitorata dalla società di gestione attraverso il Sistema 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.

L'edizione 2005 della Carta e della Guida dei Servizi sono consultabili e scaricabili direttamente dal sito **[www.gesac.it](http://www.gesac.it)**;

Napoli, 5 agosto 2005