

11. If it was NOT a connecting flight, what mode of transport did you use to arrive at THIS airport?

Private/Company Car ☐ Bus/Shuttle ☒ Taxi/Limo ☐  
Rail/Subway ☐ Rental Car ☐ Other ☐

12. How long before the scheduled departure time of your flight did you arrive at THIS airport?

Less than 30 mins ☐ 30-45 mins ☐ 45-60 mins ☐ 1 hr-1 hr 15 mins ☐  
1 hr 15 mins-1 hr 30 mins ☐ 1 hr 30 mins-2 hrs ☐ More than 2 hrs ☒

13. When you checked in at THIS airport, did you use a: (check all that apply)

Self-service kiosk ☐ Check-in desk ☐ Internet check-in ☐  
Mobile check-in ☒ Bag drop-off desk ☐ Other ☐

14. What is your nationality/country of citizenship?

Argentina

15. What is your country of residence? (if different from above)

Argentina

16. Postal/Zip Code (residence):

2 0 0 0

17. Are you...

Male ☐

Female ☒

18. What is your age group?

16-21 ☐ 22-25 ☐ 26-34 ☒ 35-44 ☐  
45-54 ☐ 55-64 ☐ 65-75 ☐ 76 & over ☐

Additional comments:

Thank you for your participation. Please return this form to the interviewer before boarding.

Interviewer: Please indicate in the boxes below the traffic, the terminal and the gate of the interview. (Please write in block capitals or place a 'X' in the box where applicable)

124 184010154 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A ☐ 416 ☐ 1

Code Questionnaire No.

Terminal

Gate No.

Interviewer No.



Dear Passenger,

As part of this airport's ongoing efforts to offer the highest service quality and improve passenger experience, we kindly ask that you take some time to fill out this brief questionnaire.

This survey is conducted by ACI (Airports Council International) and is intended to help airports understand how passengers like you evaluate their performance.

Once completed, please return this questionnaire to the interviewer before your departure. Your views regarding your airport experience today are very important to us.

Thank you.

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

1.

Airline

Ryanair

Airport

BUD

Flight number

FR

Gate No.

A16

Letters

Numbers

Departure date

12 2 1 1

DD

MM

2018

HH

Departure time

1 2 : 4 5

MM

(24 hours e.g. 20:15)

2. Have you just made a connection/transfer at THIS airport?

Yes ☐

No ☒

3. Which airport are you flying to on the flight that you are about to board?

Milan - Bergamo

BGY

4. What is/was your MAIN reason for this air trip?

Business ☐

Leisure ☐

Other ☒

5. Which section of the aircraft are you travelling in?

First Class ☐

Business/Upper Class ☐

Economy/Tourist ☒

6. Including this trip, how many return trips by air have you made to any destination in the past 12 months? (A departing and arriving flight counts as one trip.)

1-2 ☒

3-5 ☐

6-10 ☐

11-20 ☐

21 or more ☐

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

7. Based on your experience today, please rate THIS airport on each service item:

#### ACCESS

? Did not notice/use  
5 Excellent  
4 Very Good  
3 Good  
2 Fair  
1 Poor

A. Ground transportation to/from airport

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

B. Parking facilities

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

C. Value for money of parking facilities

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

D. Availability of baggage carts/trolleys

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

#### CHECK-IN (at this airport)

E. Waiting time in check-in queue/line

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

F. Efficiency of check-in staff

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

G. Courtesy and helpfulness of check-in staff

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

#### PASSPORT/PERSONAL ID CONTROL

H. Waiting time at passport/personal ID inspection

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

I. Courtesy and helpfulness of inspection staff

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

#### SECURITY

J. Courtesy and helpfulness of security staff

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

K. Thoroughness of security inspection

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

L. Waiting time at security inspection

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

M. Feeling of being safe and secure

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

#### FINDING YOUR WAY

N. Ease of finding your way through airport

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

O. Flight information screens

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

P. Walking distance inside the terminal

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

Q. Ease of making connections with other flights

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

#### AIRPORT FACILITIES

R. Courtesy and helpfulness of airport staff (excluding check-in, passport control and security)

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

S. Restaurant/eating facilities

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

T. Value for money of restaurant/eating facilities

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

#### AIRPORT FACILITIES

? Did not notice/use  
5 Excellent  
4 Very Good  
3 Good  
2 Fair  
1 Poor

U. Availability of bank/ATM facilities/money changers

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

V. Shopping facilities

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

W. Value for money of shopping facilities

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

X. Internet access/Wi-Fi

☐ ☒ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐

Y. Business/Executive lounges

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Z. Availability of washrooms/toilets

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

AA. Cleanliness of washrooms/toilets

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

BB. Comfort of waiting/gate areas

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

#### AIRPORT ENVIRONMENT

CC. Cleanliness of airport terminal

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

DD. Ambience of the airport

☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐

OVERALL SATISFACTION with the airport

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. Which of the items listed in Question 7 are MOST IMPORTANT to you at THIS airport? (Please use the letters in front of the items for your rating. e.g. J)

1st

G

(e.g. N)

2nd

N

(e.g. BB)

3rd

A

(e.g. C)

9. What was your BEST and WORST experience at THIS airport today?

BEST

WORST

-

10. Arrivals services at THIS airport: (Based on previous experience in last 3 months)

? Did not notice/use  
5 Excellent  
4 Very Good  
3 Good  
2 Fair  
1 Poor

A. Passport/Personal ID inspection

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

B. Speed of baggage delivery service

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

C. Customs inspection

☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐



11. If it was NOT a connecting flight, what mode of transport did you use to arrive at THIS airport?

Private/Company Car ☒ Taxi/Limo ☐  
Rail/Subway ☐ Rental Car ☐ Other ☐

12. How long before the scheduled departure time of your flight did you arrive at THIS airport?

Less than 30 mins ☐ 30-45 mins ☐ 45-60 mins ☐ 1 hr-1 hr 15 mins ☒  
1 hr 15 mins-1 hr 30 mins ☐ 1 hr 30 mins-2 hrs ☐ More than 2 hrs ☐

13. When you checked in at THIS airport, did you use a: (check all that apply)

Self-service kiosk ☐ Check-in desk ☐ Internet check-in ☒  
Mobile check-in ☒ Bag drop-off desk ☐ Other ☐

14. What is your nationality/country of citizenship?

ITALY

15. What is your country of residence? (if different from above)

ITALY

16. Postal/Zip Code (residence):

220090

17. Are you...

Male ☒

Female ☐

18. What is your age group?

16-21 ☐ 22-25 ☐ 26-34 ☒ 35-44 ☐  
45-54 ☐ 55-64 ☐ 65-75 ☐ 76 & over ☐

Additional comments:

Thank you for your participation. Please return this form to the interviewer before boarding.

Interviewer: Please indicate in the boxes below the traffic, the terminal and the gate of the interview. (Please write in block capitals or place a 'X' in the box where applicable)

124 184010153 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A A16 1

Code

Questionnaire No.

Terminal

Gate No.

Interviewer No.



Dear Passenger,

As part of this airport's ongoing efforts to offer the highest service quality and improve passenger experience, we kindly ask that you take some time to fill out this brief questionnaire.

This survey is conducted by ACI (Airports Council International) and is intended to help airports understand how passengers like you evaluate their performance.

Once completed, please return this questionnaire to the interviewer before your departure. Your views regarding your airport experience today are very important to us.

Thank you.

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

1. Airline

LYANAIR

Airport

BUD

Flight number

8411

Gate No.

A16

Letters

Numbers

Departure date

12

11

1

1

2

3

DD

MM

2018

HH

:

5

MM

(24 hours e.g. 20:15)

Departure time

2. Have you just made a connection/transfer at THIS airport?

Yes ☐

No ☒

3. Which airport are you flying to on the flight that you are about to board?

BGY

4. What is/was your MAIN reason for this air trip?

Business ☒

Leisure ☐

Other ☐

5. Which section of the aircraft are you travelling in?

First Class ☐

Business/Upper Class ☐

Economy/Tourist ☒

6. Including this trip, how many return trips by air have you made to any destination in the past 12 months? (A departing and arriving flight counts as one trip.)

1-2 ☐

3-5 ☐

6-10 ☐

11-20 ☐

21 or more ☒

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

7. Based on your experience today, please rate THIS airport on each service item:

Did not notice/use 5 4 3 2 1  
Excellent Very Good Good Fair Poor

ACCESS

A. Ground transportation to/from airport

B. Parking facilities

C. Value for money of parking facilities

D. Availability of baggage carts/trolleys

CHECK-IN (at this airport)

E. Waiting time in check-in queue/line

F. Efficiency of check-in staff

G. Courtesy and helpfulness of check-in staff

PASSPORT/PERSONAL ID CONTROL

H. Waiting time at passport/personal ID inspection

I. Courtesy and helpfulness of inspection staff

SECURITY

J. Courtesy and helpfulness of security staff

K. Thoroughness of security inspection

L. Waiting time at security inspection

M. Feeling of being safe and secure

FINDING YOUR WAY

N. Ease of finding your way through airport

O. Flight information screens

P. Walking distance inside the terminal

Q. Ease of making connections with other flights

AIRPORT FACILITIES

R. Courtesy and helpfulness of airport staff (excluding check-in, passport control and security)

S. Restaurant/Eating facilities

T. Value for money of restaurant/eating facilities

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

AIRPORT FACILITIES

U. Availability of bank/ATM facilities/money changers

V. Shopping facilities

W. Value for money of shopping facilities

X. Internet access/Wi-Fi

Y. Business/Executive lounges

Z. Availability of washrooms/toilets

AA. Cleanliness of washrooms/toilets

BB. Comfort of waiting/gate areas

AIRPORT ENVIRONMENT

CC. Cleanliness of airport terminal

DD. Ambience of the airport

OVERALL SATISFACTION with the airport

8. Which of the items listed in Question 7 are MOST IMPORTANT to you at THIS airport? (Please use the letters in front of the items for your rating. e.g. J)

1st

O

(e.g. N)

2nd

E

(e.g. BB)

3rd

S

(e.g. C)

9. What was your BEST and WORST experience at THIS airport today?

BEST

Park places

WORST

Queues at duty free

10. Arrivals services at THIS airport: (Based on previous experience in last 3 months)

Did not notice/use 5 4 3 2 1  
Excellent Very Good Good Fair Poor

A. Passport/Personal ID inspection

B. Speed of baggage delivery service

C. Customs inspection



11. Se NON si tratta di un volo in coincidenza, con quale mezzo di trasporto ha raggiunto QUESTO aeroporto?

Auto privata/aziendale ☐ Taxi/limousine ☐  
Treno/metropolitana ☐ Auto a noleggio ☐ Altro ☐

12. Quanto tempo prima dell'orario di partenza previsto per il Suo volo è arrivato/a in QUESTO aeroporto?

Meno di 30 minuti ☐ 30-45 minuti ☐ 45-60 minuti ☐ 60-75 minuti ☐  
75-90 minuti ☒ 90-120 minuti ☐ Più di 120 minuti ☐

13. In che modo ha effettuato il check-in in QUESTO aeroporto? Risposta multipla ammessa

Self check-in ☐ Banco per il check-in ☐ Check-in online ☒  
Mobile check-in ☐ Banco per la consegna dei bagagli ☐ Altro ☐

14. Di che nazionalità è?

ITALIANA

15. Qual è il Suo Paese di residenza? Se diverso da quello specificato in precedenza.

ITALIA

16. Codice postale (residenza):

95028

17. Sesso

Maschio ☐ Femmina ☒

18. In quale delle seguenti fasce di età rientra?

16-21 anni ☐ 22-25 anni ☒ 26-34 anni ☐ 35-44 anni ☐  
45-54 anni ☐ 55-64 anni ☐ 65-75 anni ☐ 76 anni o più ☐

Ulteriori commenti:

Grazie per la Sua partecipazione. Restituisca il modulo all'intervistatore prima di imbarcarsi.

Intervistatore: nelle seguenti caselle specifichi il tipo di volo, il terminal e il gate in cui è stato completato il questionario. Scriva in stampatello o inserisca una "X" nella casella.

124 184050002 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ Terminal ☐ Numero gate ☐ Numero intervistatore ☐  
1 24 A16 1

Code Numero questionario



Gentile passeggero,

Il nostro aeroporto si impegna a garantire un servizio di massima qualità per migliorare l'esperienza dei passeggeri. In quest'ottica, Le chiediamo cortesemente di partecipare a questo breve questionario.

Scopo dello studio, condotto da ACI (Airports Council International), è aiutare gli aeroporti a comprendere in che modo i passeggeri come Lei valutano i servizi offerti.

La invitiamo a restituire il modulo compilato all'intervistatore prima dell'imbarco. La Sua opinione sull'esperienza vissuta oggi in aeroporto riveste per noi estrema importanza.

Grazie.

Scriva la risposta o inserisca una "X" nella casella corrispondente.

1. Compagnia aerea

RYANAIR

Aeroporto

BUD

Numero volo

FR 23G9KI

Numero uscita di imbarco

8411 A16

Lettere

Data di partenza

12 2018

MM

Ora di partenza

12:45

(formato 24 ore, ad esempio 20:15)

2. Ha appena preso una coincidenza in QUESTO aeroporto? Sì ☐ No ☒

3. In quale aeroporto atterrerà il volo che sta per prendere?

MILANO BERGAMO TGY

4. Qual è / è stato il motivo PRINCIPALE di questo viaggio in aereo?

Lavoro ☐

Piacere ☒

Altro ☐

5. In quale classe viaggia?

Prima classe ☐

Business class ☐

Economy ☒

6. Compreso questo, quanti viaggi di andata e ritorno in aereo ha effettuato (indipendentemente dalla destinazione) negli ultimi 12 mesi? Un volo in partenza e uno in arrivo contano come un viaggio.

1-2 ☐

3-5 ☐

6-10 ☒

11-20 ☐

21 o più ☐



Scriva la risposta o inserisca una "X" nella casella corrispondente.

7. Sulla base della Sua esperienza odierna, dia una valutazione di QUESTO aeroporto per ciascuno dei seguenti aspetti del servizio:

ACCESSO

A. Collegamenti da e per l'aeroporto

B. Parcheggio

C. Rapporto qualità-prezzo dei parcheggi

D. Disponibilità di carrelli portabagagli

CHECK-IN (in questo aeroporto)

E. Tempi di attesa in coda per il check-in

F. Efficienza del personale addetto al check-in

G. Cortesia e disponibilità del personale addetto al check-in

CONTROLLO DEI PASSAPORTI

H. Tempi di attesa in coda per il controllo dei passaporti

I. Cortesia e disponibilità del personale addetto ai controlli dei passaporti

SICUREZZA

J. Cortesia e disponibilità del personale addetto ai controlli di sicurezza

K. Accuratezza dei controlli di sicurezza

L. Tempi di attesa per i controlli di sicurezza

M. Percezione complessiva di sicurezza

FACILITÀ DI ORIENTAMENTO

N. Facilità di orientarsi all'interno dell'aeroporto

O. Monitor con informazioni sui voli

P. Distanze da coprire a piedi all'interno del terminal

Q. Facilità di trasferirsi da un volo all'altro

STRUTTURE AEROPORTUALI

R. Cortesia e disponibilità del personale aeroportuale (esclusi il personale di check-in, controllo dei passaporti e sicurezza)

S. Ristoranti e bar

T. Rapporto qualità-prezzo di ristoranti e bar

Non so /  
non ne ho  
usurato

2

5

4

3

2

1

Eccellente

Molto  
buono

Buono

Accettabile

Scadente

Scriva la risposta o inserisca una "X" nella casella corrispondente.

STRUTTURE AEROPORTUALI

U. Disponibilità di sportelli bancari/Bancomat/uffici di cambio

V. Negozi

W. Rapporto qualità-prezzo dei negozi

X. Accesso Internet/Wi-Fi

Y. Sale d'attesa dedicate (Business lounge)

Z. Disponibilità di toilette

AA. Pulizia delle toilette

BB. Comodità delle aree d'attesa/dei gate

AMBIENTE AEROPORTUALE

CC. Pulizia dell'aeroporto

DD. Atmosfera dell'aeroporto

Grado di soddisfazione complessiva dei servizi e delle strutture dell'aeroporto

8. Quali degli aspetti indicati alla domanda 7 sono PIÙ IMPORTANTI per Lei in QUESTO aeroporto? Per la valutazione faccia riferimento alle lettere corrispondenti a ciascun aspetto, ad esempio "J".

1°

E

(ad es. N)

2°

K

(ad es. BB)

3°

X

(ad es. C)

9. Quale è stata oggi, in questo aeroporto, la sua MIGLIORE esperienza e la PEGGIORE?

MIGLIORE

PEGGIORE

10. Servizi disponibili agli arrivi in questo aeroporto: in base a esperienze precedenti negli ultimi tre mesi.

A. Controllo dei passaporti

B. Tempi di riconsegna dei bagagli

C. Controlli doganali

Non so /  
non ne ho  
usurato

2

5

4

3

2

1

Eccellente

Molto  
buono

Buono

Accettabile

Scadente



Il nostro aeroporto si impegna a garantire un servizio di massima qualità per migliorare l'esperienza dei passeggeri. In quest'ottica, Le chiediamo cortesemente di partecipare a questo breve questionario.

<input type="checkbox"/>	Auto privata/aziendale	<input type="checkbox"/>	Autobus/navetta	<input type="checkbox"/>	Taxi/limousine
<input checked="" type="checkbox"/>	Treno/metropolitana	<input type="checkbox"/>	Auto a noleggio	<input type="checkbox"/>	Altro

12. Quanto tempo prima dell'orario di partenza previsto per il Suo volo è arrivato/a in QUESTO aeroporto?

Meno di 30 minuti ☐ 30-45 minuti ☐ 45-60 minuti ☐ 60-75 minuti ☐ Più di 120 minuti ☐

13. In che modo ha effettuato il check-in in QUESTO aeroporto? Risposta multipla ammessa

<input type="checkbox"/>	Self check-in	<input type="checkbox"/>	Banco per il check-in	<input checked="" type="checkbox"/>	Check-in online
<input type="checkbox"/>	Mobile check-in	<input type="checkbox"/>	Banco per la consegna dei bagagli	<input type="checkbox"/>	Altro

14. Di che nazionalità è? IT

15. Qual è il Suo Paese di residenza? Se diverso da quello specificato in precedenza.

**16. Codice postale (residenza):**

17. Sesso

<input checked="" type="checkbox"/>	Maschio
<input type="checkbox"/>	Femmina

18. In quale delle seguenti fasce di età rientra?

16-21 anni	<input type="checkbox"/>	22-25 anni	<input checked="" type="checkbox"/>	26-34 anni	<input type="checkbox"/>	35-44 anni	<input type="checkbox"/>
45-54 anni	<input type="checkbox"/>	55-64 anni	<input type="checkbox"/>	65-75 anni	<input type="checkbox"/>	76 anni o più	<input type="checkbox"/>

Ulteriori commenti:

**Grazie per la Sua partecipazione. Restituisca il modulo all'intervistatore prima di imbarcarsi.**

**Intervistatore:** nelle seguenti caselle specifici il tipo di volo, il terminal e il gate in cui è stato completato il questionario. Scriva in stampatello o inserisca una "x" nella casella

124	184050007	<input checked="" type="checkbox"/> Inter. <input type="checkbox"/> Dom.	CA-US-T	24	A16	1
Code	Numero questionario			Terminal	Numero gate	Numero intervistatore

Scriva la risposta o inserisca una "X" nella casella corrispondente.

1.	Compagnia aerea RYANAIR	Aeroporto BUD	Numero volo <del>FR</del> 8411	Numero uscita di imbarco A16
----	----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------------------------

Lettere		Numeri	
Data di partenza		Ora di partenza	
GG	MM	12	12
12	11	12	5

(formato 24 ore, ad esempio 20:15)

2. Ha appena preso una coincidenza in QUESTO aeroporto?

3. In quale aeroporto atterrerà il volo che sta per prendere?

BEGGA Mo BG4

4. Qual è / è stato il motivo PRINCIPALE di questo viaggio in aereo?

☐ Lavoro ☒ Piacere ☐ Altro

**5. In quale classe viaggia?**

	Prima classe	Business class	Economy
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

6. Compreso questo, quanti viaggi di andata e ritorno in aereo ha effettuato (indipendentemente dalla destinazione) negli ultimi 12 mesi? *Un volo in partenza e uno in arrivo contano come un viaggio.*

1-2 ☒ 3-5 ☐ 6-10 ☐ 11-20 ☐ 21 o più ☐



Scriva la risposta o inserisca una "X" nella casella corrispondente.

7. Sulla base della Sua esperienza odierna, dia una valutazione di QUESTO aeroporto per ciascuno dei seguenti aspetti del servizio:

? 5 4 3 2 1  
Non so / non ne ho usufruito Eccellente Molto Buono Accettabile Scadente

#### ACCESSO

A. Collegamenti da e per l'aeroporto

B. Parcheggio

C. Rapporto qualità-prezzo dei parcheggi

D. Disponibilità di carrelli portabagagli

#### CHECK-IN (in questo aeroporto)

E. Tempi di attesa in coda per il check-in

F. Efficienza del personale addetto al check-in

G. Cortesia e disponibilità del personale addetto al check-in

#### CONTROLLO DEI PASSAPORTI

H. Tempi di attesa in coda per il controllo dei passaporti

I. Cortesia e disponibilità del personale addetto ai controlli dei passaporti

#### SICUREZZA

J. Cortesia e disponibilità del personale addetto ai controlli di sicurezza

K. Accuratezza dei controlli di sicurezza

L. Tempi di attesa per i controlli di sicurezza

M. Percezione complessiva di sicurezza

#### FACILITÀ DI ORIENTAMENTO

N. Facilità di orientarsi all'interno dell'aeroporto

O. Monitor con informazioni sui voli

P. Distanze da coprire a piedi all'interno del terminal

Q. Facilità di trasferirsi da un volo all'altro

#### STRUTTURE AEROPORTUALI

R. Cortesia e disponibilità del personale aeroportuale (esclusi il personale di check-in, controllo dei passaporti e sicurezza)

S. Ristoranti e bar

T. Rapporto qualità-prezzo di ristoranti e bar

Scriva la risposta o inserisca una "X" nella casella corrispondente.

#### STRUTTURE AEROPORTUALI

U. Disponibilità di sportelli bancari/Bancomat/uffici di cambio

V. Negozi

W. Rapporto qualità-prezzo dei negozi

X. Accesso Internet/Wi-Fi

Y. Sale d'attesa dedicate (Business lounge)

Z. Disponibilità di toilette

AA. Pulizia delle toilette

BB. Comodità delle aree d'attesa/del gate

#### AMBIENTE AEROPORTUALE

CC. Pulizia dell'aeroporto

DD. Atmosfera dell'aeroporto

Grado di soddisfazione complessiva dei servizi e delle strutture dell'aeroporto

8. Quali degli aspetti indicati alla domanda 7 sono PIÙ IMPORTANTI per lei in QUESTO aeroporto? Per la valutazione faccia riferimento alle lettere corrispondenti a ciascun aspetto, ad esempio "J".

1°

(ad es. N)

2°

(ad es. BB)

3°

(ad es. C)

9. Quale è stata oggi, in questo aeroporto, la sua MIGLIORE esperienza e la PEGGIORE?

MIGLIORE

PEGGIORE

10. Servizi disponibili agli arrivi in questo aeroporto: In base a esperienze precedenti negli ultimi tre mesi.

? 5 4 3 2 1  
Non so / non ne ho usufruito Eccellente Molto Buono Accettabile Scadente

A. Controllo dei passaporti

B. Tempi di riconsegna dei bagagli

C. Controlli doganali