

Assistenza ai passeggeri con difficoltà motorie a Fiumicino grazie a Datalogic

Aeroporti di Roma è la società di gestione del principale sistema aeroportuale italiano che, nel 2012, ha accolto oltre 41 milioni di passeggeri, con 210 destinazioni e 110 compagnie aeree.

Aeroporti di Roma è la società di gestione del principale sistema aeroportuale italiano che, nel 2012, ha accolto oltre 41 milioni di passeggeri, con 210 destinazioni e 110 compagnie aeree. In particolare gestisce l'aeroporto Leonardo da Vinci, principale scalo italiano che da solo ha accolto, sempre nel 2012, oltre 37 milioni di passeggeri, con quattro piste, 355 banchi di accettazione in 4 terminal e 125 piazzole per aeromobili.

Nel 2008 è stata creata al suo interno ADR Assistance, con lo scopo di fornire assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta. Questo concetto di servizio è previsto da un'apposita normativa europea per favorire il viaggio di persone che, nell'ambito della propria vita quotidiana, possono anche essere perfettamente in grado di provvedere alle proprie esigenze di autonomia e mobilità ma che, in un ambiente complesso come quello di un aeroporto, possono trovarsi in difficoltà a causa di percorsi poco conosciuti, tempi ristretti, ansia causata dalla situazione specifica. Il servizio è molto richiesto: si registrano picchi con oltre 200 assistenze in un'ora, 1.500 in un giorno, per un totale di quasi 280.000 nel 2011 e circa 295.000 nel 2012; un'utenza che cresce con un ritmo superiore a quello con cui cresce l'insieme dei passeggeri dell'aeroporto.

Il passeggero viene seguito dall'arrivo del volo, attraverso gli eventuali controlli documentali, fino alla riconsegna bagagli e poi al taxi, al parcheggio o alla stazione ferroviaria; alla partenza, invece, viene in genere accolto al banco di accettazione, ma anche presso alcuni punti specifici previsti all'esterno dell'aerostazione. Viene poi accompagnato attraverso i controlli di sicurezza e documentali fino a bordo, utilizzando mezzi appositi a seconda delle necessità. Il servizio deve essere richiesto al vettore con cui si viaggia almeno 48 ore prima del volo e sarà poi quest'ultimo a trasferire la richiesta alle funzioni aeroportuali dedicate.

Al momento della richiesta verrà specificato se il passeggero ha solo difficoltà a muoversi per lunghi percorsi a piedi, oppure se non è in grado di salire le scale o di muoversi: tutte domande che servono a definire con quale tipo di assistenza è opportuno accogliere la persona. Il 50% circa di questi passeggeri è in transito, arriva cioè a Fiumicino con un volo e parte nel giro di un tempo limitato con un altro, e in genere questo trasferimento viene effettuato con appositi mezzi elettrici. Questo pone problemi organizzativi di gestione dell'informazione sulla destinazione finale del passeggero e di rapidità nella gestione delle priorità, perché l'ultimo passeggero che si presenta in arrivo potrebbe essere il primo da accompagnare al suo imbarco.

In passato si riportava su carta il nome del passeggero in transito e l'ora di passaggio nei punti di controllo; operazione di per sé semplice, ma che diventava complicata quando il flusso degli arrivi portava decine di persone da registrare in pochi minuti, rendendo necessario individuare le priorità e le urgenze. A questo si aggiungeva la complessità delle operazioni da effettuare nel momento in cui fosse stato necessario individuare il passaggio di uno specifico passeggero per capire in quanto

tempo sarebbe arrivato all'uscita di imbarco: non solo era necessaria la consultazione della documentazione cartacea, ma era anche necessario ripeterla per ognuno dei punti di controllo, con un impegno di risorse sot-tratte al lavoro di coordinamento.

Una situazione che, nei periodi di picco, comportava innegabilmente una forte confusione e induceva ulteriori difficoltà di gestione del flusso.

L'idea risolutiva è stata quella di utilizzare le carte d'imbarco, di cui ogni passeggero in transito è generalmente già fornito, per tracciare questi passaggi.

Allo scopo state realizzate delle postazioni di lavoro dedicate dotate di computer con lettore Datalogic Magellan 3200VSi e un software sviluppato appositamente per questa funzione, in grado di gestire con facilità i passeggeri previsti e quelli che si aggiungono nel corso dell'attività.

Il passeggero in transito ora viene accompagnato a questo punto di passaggio e in un istante viene registrato semplicemente passando la carta d'imbarco davanti al lettore; il programma automaticamente verifica la presenza del passeggero nella lista dei prenotati, eventualmente ne propone l'inserimento, ma soprattutto mette in evidenza chi deve essere accompagnato prima e a quale uscita d'imbarco, tenendo anche conto di ogni aggiornamento che possa giungere in tempo reale.

Quando è il momento, la carta d'imbarco viene passata di nuovo e il programma segna anche l'orario e le eventuali note necessarie per seguire i movimenti del passeggero. Essendo i computer in rete, ogni punto di coordinamento è in grado di rispondere in pochi istanti a eventuali domande sulla posizione del passeggero e quindi definire una previsione di arrivo all'uscita d'imbarco. Con una semplice funzione di ricerca è possibile sapere in pochi istanti tutti gli orari dei passaggi nei vari punti di controllo e la posizione attuale del passeggero.

Il risultato finale di questo miglioramento organizzativo, fatto di idee semplici applicate con strumenti affidabili, è che l'osservazione delle aree in cui passeggeri sostano in attesa dell'avvicinamento all'area di imbarco mostra ora situazioni tranquille, con pochi passeggeri in coda e fa anche credere che la componente di traffico dei passeggeri in transito sia diminuita.

In realtà i transiti sono aumentati, mentre è diminuito fortemente il tempo impegnato per la salita dei passeggeri sui mezzi di trasporto: i passeggeri sono più tranquilli perché non vedono confusione, il coordinatore chiama secondo l'ordine di prevista partenza ed è immediatamente in grado di dare spiegazioni eventuali su quello che sta accadendo a chi avesse necessità di chiarimenti.