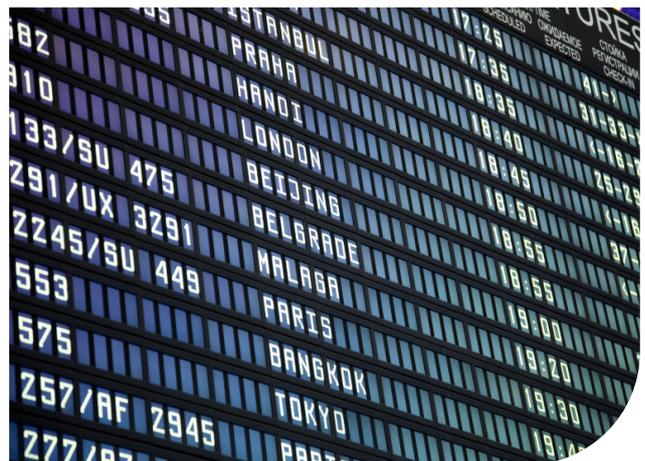
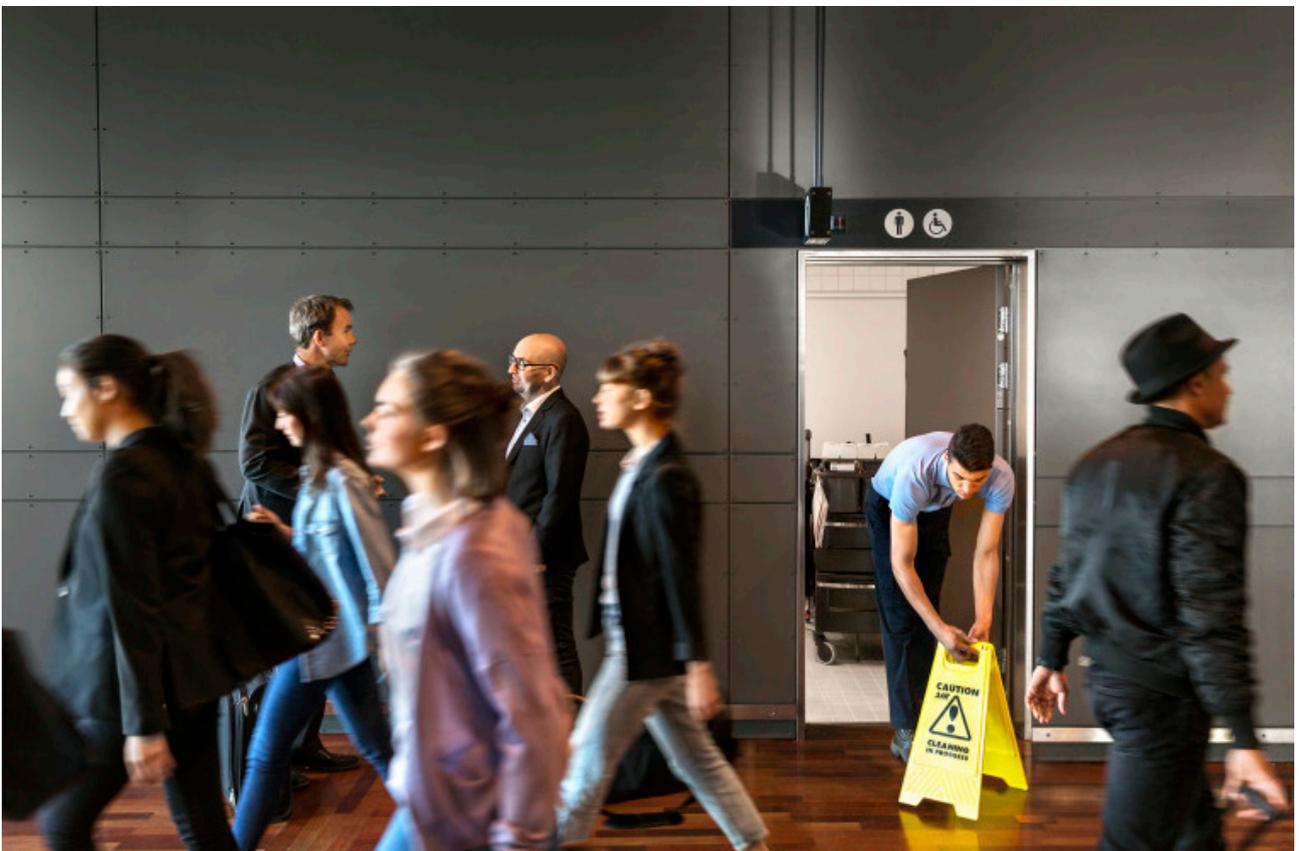


# Aeroporti più puliti per risultati aziendali migliori

Rapporto sull'incremento della soddisfazione dei passeggeri e degli introiti degli aeroporti



Gli ambienti ad altissima affluenza degli aeroporti pongono sfide significative quando si parla di pulizia dei terminal, soprattutto in un contesto post-pandemico di accresciuta consapevolezza e aspettative sempre più elevate in fatto di igiene.

Standard di pulizia sempre più elevati stanno mettendo a dura prova i facility manager aeroportuali. La tecnologia può venire in aiuto con una gestione delle pulizie basata sui dati. Non si tratta, però, soltanto di installare sensori e introdurre nuovi strumenti, bensì di creare più valore per i passeggeri, le imprese e il personale.

Questo rapporto integra le più aggiornate ricerche sul legame tra pulizia delle aree bagno e maggiore produttività aziendale, la spiegazione del perché i dati possono aiutare a vincere sfide vecchie e nuove, e i risultati concreti ottenuti da aeroporti che hanno adottato questo nuovo approccio digitale.

## La rinascita degli aeroporti

I viaggi aerei sono in aumento a livello mondiale. Secondo l'Organizzazione Internazionale per l'Aviazione Civile (International Civil Aviation Organization, ICAO), il traffico passeggeri potrebbe raggiungere 8,2 miliardi di unità entro il 2038 con un aumento medio annuo del 3%.<sup>1</sup> Questa crescita sembra però procedere a un ritmo più variabile e imprevedibile rispetto a quanto previsto dagli analisti solo cinque anni fa, in conseguenza di quello che l'Associazione Internazionale per il Trasporto Aereo (International Air Transport Association, IATA) ha definito "il più grande shock nella storia dell'aviazione"<sup>2</sup>: il COVID-19.

Secondo le stime dell'Airports Council International (Concilio internazionale degli aeroporti) il traffico passeggeri avrebbe dovuto raggiungere nel 2023 il 92% della quota registrata nel 2019, trainato soprattutto dagli Stati Uniti<sup>3</sup>. L'ACI prevede, inoltre, che il 2024 sarà un "anno eccezionale" per il trasporto aereo con ben 9,4 miliardi di passeggeri (102,5% rispetto al 2019).<sup>4</sup>

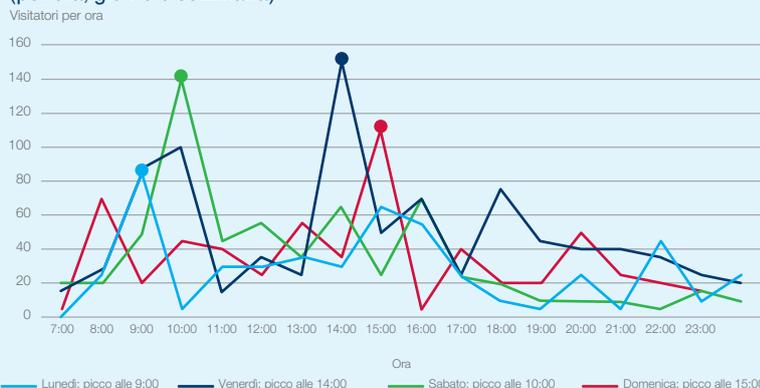
Nonostante le previsioni incoraggianti, molti aeroporti continuano ad attendersi dai propri dirigenti una riduzione delle spese e un miglioramento delle attività con meno risorse.

Il traffico pedonale nelle grandi strutture aeroportuali non è

solo consistente, ma varia anche significativamente da una zona all'altra. Tutte le attività devono rispettare rigide misure e protocolli di sicurezza, che rendono ancora più complessa e impegnativa la gestione. In conseguenza del COVID-19, inoltre, le aspettative dei passeggeri in fatto di igiene sono aumentate, con l'80% dei consumatori che dichiara di aspettarsi un ambiente ancora più igienico nelle aree bagno pubbliche rispetto a prima della pandemia.<sup>5</sup> Tutto questo aggiunge ulteriori pressioni sui bilanci che si stanno assottigliando sempre più.

Non solo gli afflussi e le aspettative sull'igiene sono mutati, ma la maggior parte degli aeroporti operano ora come vere e proprie entità commerciali che devono generare ricadute economiche. Di conseguenza, i ricavi accessori (generati da commercio al dettaglio, concessioni per servizi di ristorazione, parcheggi e altre attività) hanno assunto un'importanza ancora maggiore e possono rappresentare fino al 40-50% delle entrate di un aeroporto,<sup>6</sup> il che li rende essenziali ai fini della sostenibilità economica dello scalo. Supportare e incrementare questo significativo aspetto della struttura reddituale degli aeroporti diventa sempre più importante per la loro gestione.

Dati in tempo reale sull'affluenza dei visitatori nelle aree bagno di un aeroporto (per ora, giorno e settimana)



**I picchi di affluenza**  
dei visitatori variano  
considerevolmente.

Picco lunedì: **09:00**

Picco venerdì: **14:00**

Picco sabato: **10:00**

Picco domenica: **15:00**

Come si può offrire un buon servizio se non si conoscono le fluttuazioni dell'affluenza e le reali necessità?

<sup>1</sup> ATAG Aviation: Benefits Beyond Borders. Disponibile online: <https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html> (consultato il 5 dicembre 2021).

<sup>2</sup> IATA, 2022 "Global Outlook for Air Transport"

<sup>3</sup> ACI, 2023 "Annual World Airport Traffic Report". Disponibile online

<sup>4</sup> ACI, 2023 "Latest air travel outlook reveals 2024 to be a milestone for global passenger traffic". Disponibile online.

<sup>5</sup> United Minds in collaborazione con CINT; sondaggio condotto nel marzo 2021 in Cina, Francia, Germania, Regno Unito, Spagna, Svezia e Stati Uniti.

<sup>6</sup> Liutov, 2021 "Non-Aeronautical Revenues and New Business Models: Topic to be explored at the ACI WAGA pre-conference workshop". Disponibile online.

## Principali sfide per la pulizia degli aeroporti

Una ricerca commissionata su scala globale da Essity nel 2023 delinea cinque preoccupazioni comuni ai dirigenti responsabili dei servizi di pulizia negli aeroporti.

Sfida	Situazione attuale	Significatività
<b>Pulizia e igiene</b>	<p>Una priorità assoluta</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aspettative aumentate riguardo alla pulizia e all'igiene dopo il COVID-19, con recensioni condivise sui social media</li><li>- Difficoltà nello stare al passo con esigenze di pulizia, emergenze e continue richieste di pulizia</li><li>- Aumento dell'affluenza e ulteriori richieste in termini di qualità, longevità ed efficienza dei dispenser di prodotti per l'igiene, con conseguente necessità di ricariche più frequenti e sostituzione dei dispositivi</li></ul>	<p>La soddisfazione dei passeggeri diminuisce quando la pulizia è carente, causando lamentele e ripercussioni negative sui ricavi accessori</p>
<b>Efficienza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prodotti inefficienti o poco intuitivi nelle aree bagno rallentano l'affluenza e le attività di pulizia</li></ul>	<p>Una maggiore permanenza e le lunghe code nelle aree bagno fanno sì che i passeggeri abbiano meno tempo per fare shopping e mangiare</p>
<b>Personale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Carezza di addetti ed elevato turnover del personale</li><li>- Il reclutamento è complesso e richiede tempo</li><li>- Fare in modo che i dipendenti siano motivati a svolgere il proprio lavoro è un processo lungo e impegnativo</li></ul>	<p>La mancanza di personale e/o di interesse possono incidere negativamente sulla qualità delle pulizie</p>
<b>Efficienza e ottimizzazione delle risorse</b>	<p>Viene richiesta una maggiore produttività a fronte di risorse di pari o minore entità</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La pressione per una maggiore efficienza operativa nei settori ad alta affluenza è molto elevata</li><li>- I piccoli contrattempi si moltiplicano, generando ripercussioni più pesanti</li><li>- Diventa sempre più importante un'efficace allocazione della manodopera</li></ul>	<p>L'allocazione delle risorse può influire sul livello delle pulizie, con ripercussioni negative sulla soddisfazione dei passeggeri e sui ricavi accessori</p>
<b>Rifiuti e crescenti aspettative di sostenibilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- I passeggeri e le società che gestiscono gli aeroporti richiedono prodotti sempre più ecosostenibili</li><li>- Le grandi quantità di prodotti utilizzati negli aeroporti ad alta affluenza fanno dei rifiuti una fonte di preoccupazione</li></ul>	<p>Prove insufficienti o assenti dell'impegno verso l'ambiente possono generare lamentele e un'immagine negativa</p>

## La soddisfazione dei passeggeri come elemento imprescindibile

La soddisfazione dei passeggeri è sempre stata importante per il successo commerciale di un aeroporto, ma è diventata fondamentale ora che i ricavi accessori sono considerati un fattore determinante per la sostenibilità economica della struttura. La ricerca ha evidenziato che la soddisfazione dei passeggeri ha un impatto significativo sui ricavi accessori. Uno studio ha confermato che un incremento dell'1% della soddisfazione dei clienti può determinare un aumento dell'1,5% dei ricavi di un aeroporto.<sup>7</sup> Un'altra ricerca ha evidenziato che i passeggeri che dichiarano di avere vissuto "un'esperienza più appagante" in aeroporto spendono di più.<sup>8</sup>

Il fattore determinante per la soddisfazione dei passeggeri? La pulizia, specialmente dopo la pandemia da COVID-19. Una ricerca ha mostrato una correlazione positiva tra la soddisfazione dei passeggeri e la percezione della pulizia dei terminal aeroportuali. Alla pulizia delle sole aree bagno è ascrivibile oltre il 50% dei punteggi della pulizia di un terminal.<sup>9</sup>

**I passeggeri appagati tendono a spendere di più**

**1% = 1,5%**

Incremento della soddisfazione dei passeggeri

Aumento delle spese accessorie

Da altri studi è emerso che:

- Il problema principale per i frequentatori di luoghi ad alta affluenza sono aree bagno sporche e sovraffollate<sup>11</sup>
- Il 71% dei frequentatori di ambienti ad alta affluenza ha avuto pessime esperienze con le aree bagno<sup>12</sup>
- Un frequentatore su tre di luoghi molto affollati (snodi di trasporto compresi) afferma di limitare di proposito il consumo di cibi e bevande per evitare di accedere alle aree bagno<sup>13</sup>
- Uno studio sugli appaltatori di servizi per complessi direzionali e imprese di pulizia di ambienti commerciali ha scoperto che le aree bagno sono la principale causa di lamentele (45%), molto di più di altre zone di un edificio<sup>14</sup>

Questi risultati dimostrano che una maggiore pulizia negli aeroporti può migliorare la soddisfazione dei passeggeri e che aree bagno più pulite, in particolare, possono contribuire a una percezione più positiva della pulizia del terminal e, di conseguenza, a un maggiore appagamento dei passeggeri. Ne consegue che gli aeroporti che desiderano incrementare i ricavi accessori dovrebbero impegnarsi per aumentare la soddisfazione dei passeggeri, incominciando

## La pulizia di un terminal ha un impatto molto maggiore sulla soddisfazione dei passeggeri dopo il COVID-19.<sup>10</sup>

dall'aspetto che può avere l'impatto maggiore: la pulizia dei terminal, e soprattutto delle aree bagno. Essendo l'aeroporto il luogo che lascia la prima e ultima impressione di un viaggio sui passeggeri, l'esperienza vissuta nelle aree bagno rappresenta un momento decisivo.

## La pulizia è una cosa seria

Le sfide legate alla pulizia degli aeroporti sono questioni annose e di grande importanza. L'approccio di molte strutture alla pulizia è, tuttavia, inefficiente. Un recente studio quantitativo commissionato da Essity tra facility manager e addetti alle pulizie ha evidenziato quanto segue<sup>15</sup>:

- Il 51% degli addetti alle pulizie afferma che, se i dispenser fossero più facili e veloci da ricaricare, si risparmierebbe più tempo per altre attività di pulizia
- Il 70% degli addetti alle pulizie trova i dispenser regolarmente vuoti
- Il 70% degli addetti alle pulizie dichiara di pulire regolarmente locali non utilizzati

I dati aggregati provenienti dai sensori di dispenser di prodotti per l'igiene Tork confermano che il 91% dei controlli previsti dai tradizionali schemi di pulizia statici sono superflui.<sup>16</sup> In un aeroporto con oltre 6.500 dispenser che vengono controllati 12 volte al giorno, questo si traduce in un significativo lasso di tempo sprecato in attività non necessarie.

**Il 91% dei controlli dei dispenser previsti dai tradizionali schemi di pulizia statici sono superflui.<sup>16</sup>**

<sup>7</sup> ACI, 2019 "Airport customer experience, between management and execution". Disponibile online.

<sup>8</sup> JD Power, Studio sulla soddisfazione negli aeroporti nordamericani nel 2023. Disponibile online.

<sup>9</sup> [www.researchgate.net/publication/358581786\\_How\\_to\\_Achieve\\_Passenger\\_Satisfaction\\_in\\_the\\_Airport\\_Findings\\_from\\_Regression\\_Analysis\\_and\\_Necessary\\_Condition\\_Analysis\\_Approaches\\_through\\_Online\\_Airport\\_Reviews](https://www.researchgate.net/publication/358581786_How_to_Achieve_Passenger_Satisfaction_in_the_Airport_Findings_from_Regression_Analysis_and_Necessary_Condition_Analysis_Approaches_through_Online_Airport_Reviews)

<sup>10</sup> Bakr et al, 2022 "How to achieve Passenger Satisfaction in the Airport?". Sustainability, <https://doi.org/10.3990/su14042151>

<sup>11</sup> Ricerca realizzata nel 2016 da IPSOS in Stati Uniti, Regno Unito, Germania, Francia, Polonia e Svezia su 3.000 persone che hanno recentemente visitato luoghi ad alta affluenza

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Statista: valori medi tra il 2017 e il 2021; 185 intervistati in Nord America; appaltatori di servizi per complessi direzionali e imprese di pulizia di ambienti commerciali

<sup>15</sup> Ricerca qualitativa e quantitativa nel segmento ufficio con oltre 600 intervistati in Nord America ed Europa, condotta da Behaviorally nel giugno 2022

<sup>16</sup> Dati basati sul riscontro dei clienti per controlli dei dispenser eseguiti in un periodo di 6 mesi prima e dopo l'installazione di Tork Vision Pulizia (fra giugno e dicembre 2019). Rilevazioni effettuate in 16 strutture connesse a Tork Vision Pulizia, con ciascun controllo dei dispenser che richiede circa 20 secondi. Tork Vision Pulizia è il nuovo nome di Tork EasyCube.

Come andrebbe se gli addetti alle pulizie sapessero quando e quali dispenser ricaricare? E se disponessero di informazioni in tempo reale su quali aree necessitano di pulizia e quando?

## Cos'è la gestione delle pulizie basata sui dati?

La gestione delle pulizie basata sui dati è un nuovo modo di lavorare, diverso dagli schemi fissi incentrati su stime. I dati in tempo reale trasformano percorsi di pulizia predefiniti in interventi basati sulle esigenze, che fanno sì che il personale pulisca e ricarichi i dispenser dove e quando è necessario, favorendo una maggiore efficienza operativa. Ciò implica che gli addetti alle pulizie possono accordare il loro tempo e la loro attenzione in modo proattivo anziché reattivo, riducendo al minimo le lamentele ed eliminando gli interventi non necessari.

I dati in tempo reale consentono anche ai facility manager aeroportuali di prendere decisioni più consapevoli basate su numeri e fatti, competenza essenziale in strutture vaste e complesse dove affluenza ed esigenze di pulizia variano notevolmente ogni giorno e per ogni ambiente. Pulendo dov'è più necessario ed eliminando gli interventi superflui, il personale potrà così sfruttare al meglio il tempo a disposizione.

## Ecco come Tork Vision Pulizia fornisce dati in tempo reale

## Come funziona la pulizia basata sui dati?

Tork Vision Pulizia abbina un software a dispositivi connessi per fornire dati in tempo reale sulle esigenze di pulizia in base all'affluenza dei visitatori e ai livelli delle ricariche nei dispenser. Questi dati consentono agli addetti alle pulizie di lavorare in modo più efficiente e proattivo, garantendo una pulizia migliore e più uniforme.

“

**È tutta una questione di dati. Tracciamo tutto il tracciabile per avere il controllo totale della situazione ed essere il più efficienti possibile.**

Facility manager presso un terminal aeroportuale in Germania



### Conta-accessi e dispenser connessi

I conta-accessi e i dispenser connessi monitorano l'affluenza degli ospiti e i livelli delle ricariche. Un ricevitore (gateway) raccoglie i dati trasmettendoli attraverso il cloud.



### Il cloud

I dati provenienti dal ricevitore vengono raccolti in un software tramite la piattaforma Microsoft Azure, che garantisce sicurezza, affidabilità e scalabilità.



### Schermata per l'addetto alle pulizie

Gli addetti alle pulizie accedono facilmente su tablet o cellulari a informazioni in tempo reale che indicano loro dove pulire e quali dispenser rifornire.



### Schermata per il responsabile

Un'applicazione per i responsabili fornisce indicazioni personalizzate per ottimizzare l'attività di pulizia e dettagliate relazioni per comprovare la conformità agli indicatori chiave delle prestazioni e la buona qualità del servizio.

## Le motivazioni commerciali per la pulizia basata sui dati: 5 obiettivi fondamentali

Tork Vision Pulizia, la soluzione per una gestione delle pulizie basata sui dati più diffusa al mondo nel settore del facility management, è in grado di offrire risultati tangibili e quantificabili. Aiuta i facility manager e le imprese di pulizia a migliorare notevolmente la qualità delle pulizie, supportando cinque obiettivi strategici.

### 1. Massimizzare la soddisfazione dei passeggeri

Le aree bagno degli aeroporti sono fondamentali per la soddisfazione dei passeggeri. Essendo i dispenser vuoti una delle principali cause di lamentele, dovrebbero essere equipaggiate con dispenser ad alta capacità, facili da ricaricare. Per ridurre al minimo gli ostacoli favorendo un flusso più scorrevole delle persone, inoltre, manutenzione e rifornimento di questi dispositivi dovrebbero essere semplici.

Grazie alle informazioni in tempo reale sulla necessità di ricarica dei dispenser, gli addetti alle pulizie possono fare in modo che siano sempre riforniti e pronti all'uso prima che i passeggeri inizino a lamentarsi per l'esaurimento dei prodotti.



#### Istantanea di un aeroporto: la pulizia basata sui dati riduce le lamentele dei passeggeri

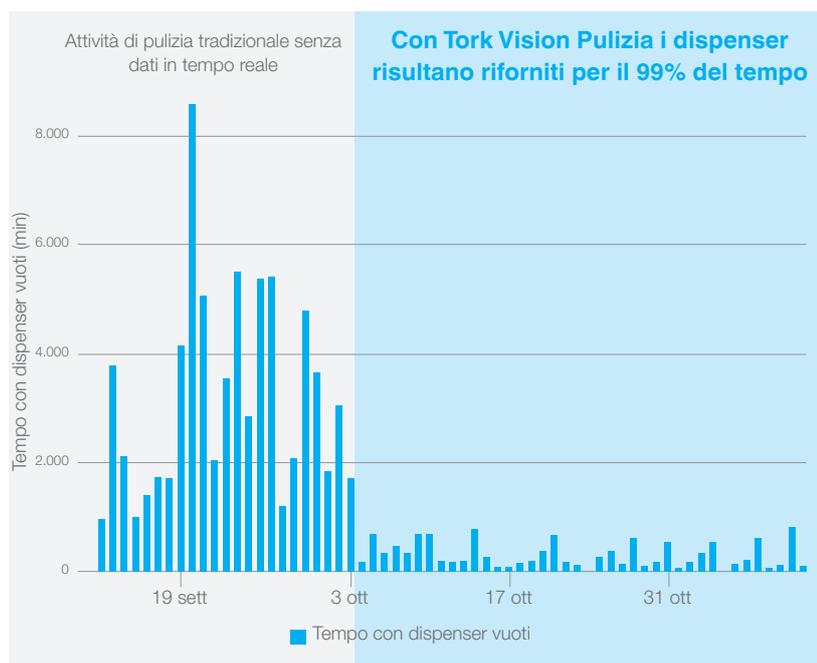
Quando i facility manager di un traffico aeroporto esaminarono i dati sui dispenser vuoti poco dopo l'implementazione di Tork Vision Pulizia, notarono un'evidente riduzione dell'esaurimento delle scorte nei dispenser.

Dispenser dotati di sensori erano stati installati nel terminal, al cui interno le pulizie erano ancora svolte con tempistiche prestabilite (vedere il diagramma seguente). I dati mostrano chiaramente il numero elevato di giorni in cui i dispenser rimanevano vuoti, causando insoddisfazione e lamentele. Il 3 ottobre, gli addetti alle pulizie iniziarono a usare il software e a basarsi sui dati, pulendo le aree bagno e ricaricando i dispenser guidati da informazioni sulle reali esigenze dello



scalo. Risultato: il tempo in cui i dispenser rimanevano vuoti si ridusse notevolmente e i dispenser risultarono riforniti e pronti all'uso per il 99% del tempo.

Riducendo gli episodi e i periodi in cui i dispenser rimangono vuoti, gli addetti alle pulizie possono eliminare una delle cause più frequenti (e valide) delle lamentele dei passeggeri.



# 80%

dei clienti che usano Tork Vision Pulizia ha confermato una riduzione delle lamentele in relazione all'utilizzo del sistema

# 30%

di aumento dei livelli di soddisfazione dei clienti<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Statistiche basate su un sondaggio anonimo condotto a marzo 2021 su 34 utilizzatori di Tork Vision Pulizia in Europa e Nord America

## 2. Aumentare l'efficienza operativa

Con schemi di pulizia fissi, le variazioni dell'affluenza a livello di ore, giorni e settimane rappresentano una sfida ardua nelle strutture di grandi dimensioni con aree bagno fisicamente lontane tra loro, come gli aeroporti. La gestione delle pulizie basata sui dati sostituisce gli schemi di intervento predefiniti con una modalità operativa funzionale alle esigenze reali. Oltre a permettere un'allocazione ottimale delle risorse, aumenta l'efficienza eliminando i controlli dei dispenser, le operazioni di ricarica e gli interventi di pulizia non necessari.

Tork Vision Pulizia fornisce ai facility manager informazioni in tempo reale sui volumi di traffico e le abitudini dei passeggeri, evidenziando in quali aree, orari e giorni si registrano i picchi di affluenza. I responsabili possono così definire livelli di soglia oltre il quale procedere alla pulizia di ogni area in base al numero di visitatori (ad es. 70). Il software effettuerà poi dei calcoli e indicherà quali aree pulire. Ovviamente, le aree ad alta affluenza devono essere pulite più spesso di quelle a bassa frequentazione,

il che contribuisce a prevenire e ridurre interventi inutili e trascuratezze, ottimizzando il lavoro degli operatori.

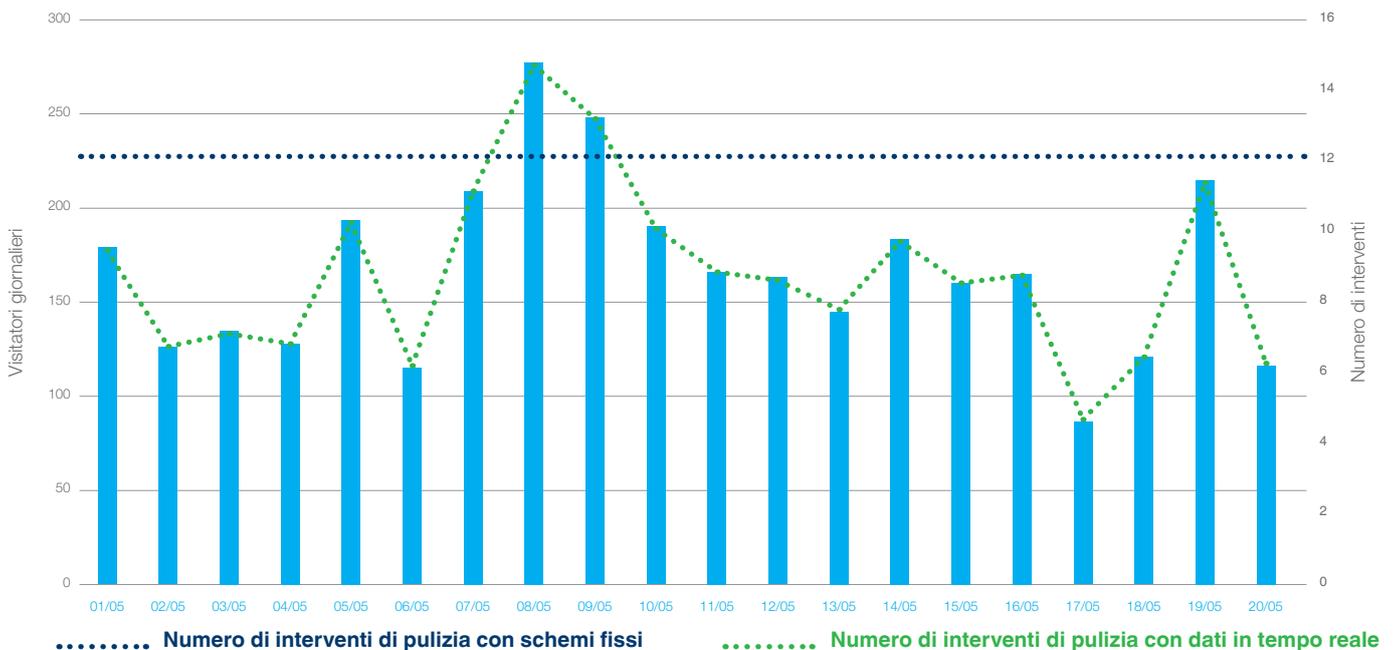


### Istantanea di un aeroporto: la pulizia basata sulle esigenze si traduce in una maggiore efficienza

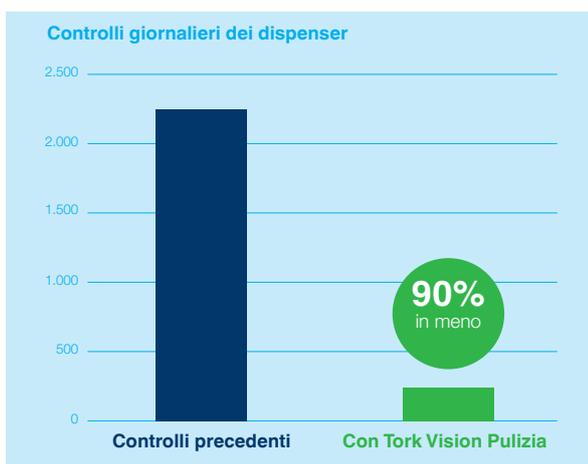
Dopo l'implementazione di Tork Vision Pulizia, un aeroporto britannico con oltre 60 milioni di passeggeri all'anno ha registrato una **riduzione del 30% degli interventi di pulizia** nelle aree meno affollate, consentendo ai responsabili di assegnare più personale agli ambienti che necessitavano di interventi più frequenti (Diagramma 1).

L'installazione di dispenser di prodotti per l'igiene dotati di sensori in grado di allertare sulla necessità di ricarica ha permesso di **ridurre i controlli di oltre il 90%**, facendo risparmiare ogni settimana parecchie ore di lavoro agli addetti alle pulizie (Diagramma 2).

### 1. L'uso di dati in tempo reale può determinare una riduzione del 30% degli interventi di pulizia



### 2. L'uso di dati in tempo reale riduce i controlli giornalieri dei dispenser



**> 90%**  
in meno di  
controlli dei  
dispenser

**> 3.000  
ore**  
risparmiate all'anno

## Il percorso verso il 70% in meno di interventi di pulizia: il caso studio di un aeroporto

Un grande scalo aeroportuale europeo con più di 17 milioni di passeggeri all'anno seguiva uno schema fisso che richiedeva la pulizia delle aree bagno 24 volte al giorno. Dopo varie lamentele, i responsabili decisero di aumentare il numero delle ore di pulizia, senza però risolvere le lamentele, che continuarono in modo incostante.

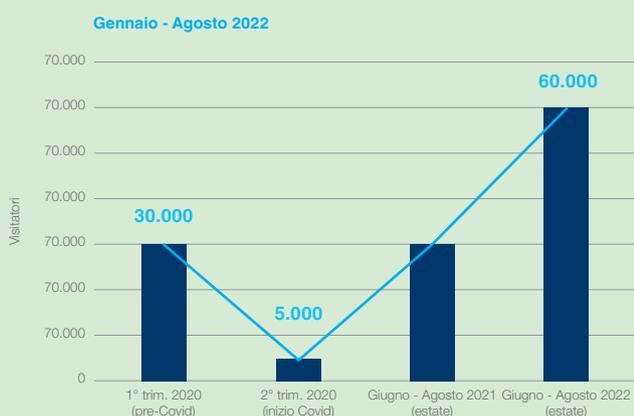
Nel 2017 l'aeroporto passò alla gestione delle pulizie basata sui dati con Tork. Agli addetti furono forniti dei tablet che indicavano quali aree pulire e quali dispenser rifornire in base a dati in tempo reale sul numero di persone che avevano visitato ogni area e sullo stato di ricarica dei dispenser. Questo permise agli addetti alle pulizie di intervenire all'occorrenza anziché in orari prestabiliti.

Poi è arrivato il COVID-19. Nel 2020 le visite alle aree bagno si ridussero improvvisamente da 30.000 a 5.000 soltanto, con un calo dell'84%. Il software ridusse le richieste di intervento in base all'affluenza. Con l'attenuarsi della pandemia nell'estate del 2022, però, le visite dei passeggeri

subirono una rapida e improvvisa impennata toccando quota 60.000, il doppio dei livelli pre-pandemia.

I dati sul traffico dei passeggeri nelle diverse aree dell'aeroporto consentirono agli addetti alle pulizie di adeguare gli interventi in base a questo improvviso cambiamento. Alcune aree bagno dovevano essere pulite più spesso di prima (fino a 22 volte al giorno), mentre altre molto meno (alcune solo due volte alla settimana). Tutto ciò si tradusse in una riduzione di ben il 70% del numero totale di interventi (8 al giorno rispetto a una media pre-COVID di 24).

Nonostante il numero di interventi di pulizia si sia ridotto significativamente, i dati in tempo reale hanno permesso all'aeroporto di mantenere livelli di pulizia più elevati e uniformi rispetto a quando si seguivano schemi fissi, e senza esaurimento delle scorte nelle aree bagno. Ciò che più conta è che, nonostante il raddoppio dei visitatori, le lamentele sui dispenser si sono azzerate.



### Prima

Schema di pulizia:

**basato sulla frequenza** (fisso)

**24 interventi giornalieri** (424 in tutto)

**30.000 visitatori** (al giorno)

### Dopo

Schema di pulizia:

**basato sui dati** (in base alle esigenze)

**8 interventi giornalieri** (109 in tutto)

**65.000 visitatori** (al giorno)

### Risultati

Gli interventi di pulizia giornalieri si sono ridotti del 70%

Nessuna lamentela per dispenser vuoti

### 3. Incentivare la motivazione e il coinvolgimento del personale

Le persone sono la risorsa più importante nel settore dei servizi di pulizia. Se i dipendenti sono soddisfatti e coinvolti nel loro lavoro, è un bene per loro e per l'attività, soprattutto alla luce dei tassi di ricambio e assenteismo storicamente elevati del comparto. In un settore che dipende dalle persone per mantenere elevati i livelli di pulizia e igiene delle strutture, è essenziale mettere gli addetti ai lavori in condizione di essere produttivi, favorendone al contempo la soddisfazione personale e la fidelizzazione.

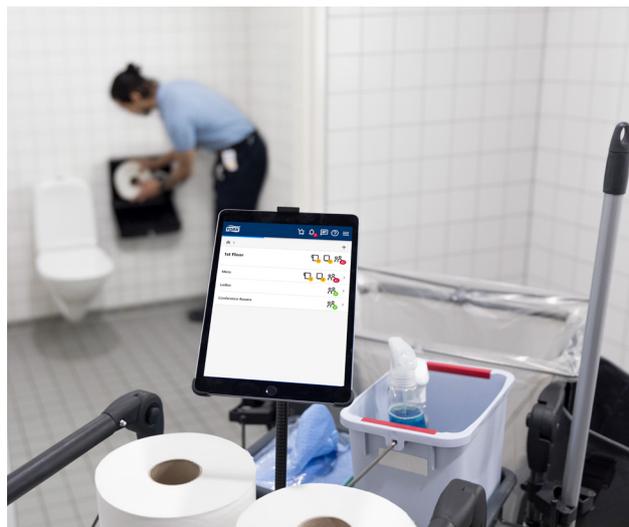
Potendo avere un maggiore controllo sul proprio lavoro, i dipendenti si sentono meno stressati e più coinvolti. Consentendo loro di accedere a informazioni atte a prevenire proattivamente le lamentele, si trasforma un'attività ripetitiva in un lavoro decisamente più appagante.

Questa tecnologia, inoltre, aiuta i nuovi assunti a impraticarsi e velocizzarsi più rapidamente. Grazie a informazioni in tempo reale su esigenze di pulizia e priorità, riusciranno a capire prima dove, quando e in che modo intervenire.

“

**Il sistema ci consente di migliorare la giornata lavorativa del nostro staff. Crediamo che, offrendo agli addetti alle pulizie più controllo sul proprio lavoro, non solo si riduca lo stress, ma si contribuisca a rendere l'attività più significativa e appagante, consentendo agli operatori di impegnare il loro tempo per pulire dov'è effettivamente necessario.**

Ann-Catrine Gobbato Henningsson, Facility manager per Swedavia presso l'aeroporto Landvetter, in Svezia.

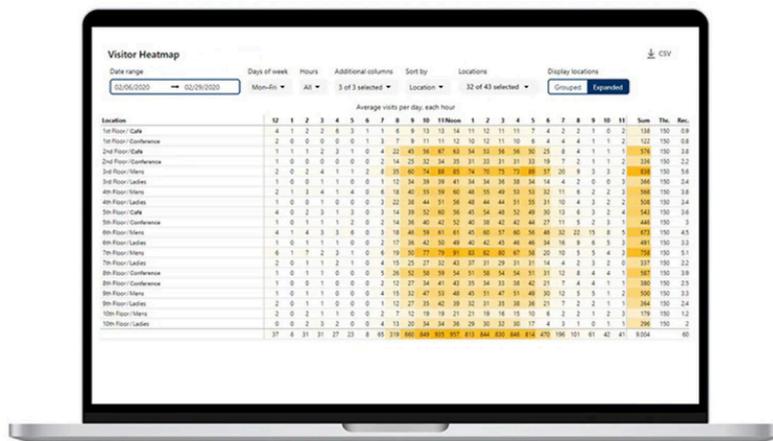


### 4. Dimostrare la conformità e confermare il lavoro svolto

Sebbene la qualità del servizio sia da sempre un obiettivo importante, la mancanza di dati oggettivi ha reso difficile a facility manager e fornitori di servizi dimostrare il livello e il valore delle prestazioni di pulizia. Le continue richieste di conferma del soddisfacimento dei requisiti di pulizia e igiene finiscono a volte col tradursi in impegnative attività amministrative e di reportistica supplementari.

Il software per la gestione delle pulizie basata sui dati facilita il lavoro con strumenti di reportistica integrati, in grado non solo di fornire indicazioni su come allocare al meglio le risorse, ma anche di comprovare il lavoro fatto e l'aderenza agli indicatori chiave delle prestazioni.

La funzione "mappa di calore" (heatmap) del software Tork Vision Pulizia fornisce una panoramica degli accessi per area e ora del giorno, mostrando anche i dati sugli interventi di pulizia completati piuttosto che raccomandati.



## 5. Dimostrare l'impegno per la sostenibilità

La gestione delle pulizie basata sui dati non solo aumenta l'efficienza operativa, ma può anche suffragare gli sforzi per la sostenibilità.

In tutto il mondo, la crescente richiesta dei passeggeri di prodotti e pratiche ecosostenibili ha indotto gli aeroporti a cercare una soluzione per ridurre la propria impronta ambientale. I dati forniti da dispenser connessi e conta-accessi indicano con precisione agli addetti alle pulizie dove ricaricare carta igienica, asciugamani e sapone, evitando la pratica comune di gettare rotoli e risme consumati per metà durante le pulizie per sostituirli con ricariche nuove, un metodo inefficiente nonché dispendioso di lavorare.

L'eliminazione degli interventi di pulizia superflui, inoltre, consente di limitare l'uso di prodotti per la pulizia, acqua, attrezzature e altri materiali. La gestione delle pulizie basata sui dati aiuta gli aeroporti a contenere il consumo di acqua e altre sostanze chimiche attraverso la riduzione degli interventi e può prolungare la vita delle attrezzature, mitigando l'impatto ambientale delle attività di pulizia.

La scelta di prodotti per l'igiene ecologici può dare un ulteriore contributo all'impegno per la sostenibilità. I prodotti Tork vengono realizzati con fibre approvvigionate responsabilmente, sono corredati di certificazioni di terzi, e riducono consumi e sprechi grazie all'erogazione singola.

I prodotti certificati da terzi, inoltre, possono contribuire all'accumulo di crediti LEED aggiuntivi, un modo importante per dimostrare il proprio impegno verso l'ambiente. Di seguito sono elencati alcuni esempi concreti di scelte utili a ridurre l'impatto ambientale di grandi strutture quali gli aeroporti.

**Tork SmartOne** è un efficiente dispenser per carta igienica a erogazione singola, in grado di ridurre fino al 40% i consumi rispetto ai tradizionali dispenser per rotoli Jumbo.

**I dispenser ad alta capacità Tork per sapone a schiuma** riducono i consumi fino al 50%.

Il **sapone Limpido** Tork è biodegradabile in quanto realizzato al 99% con ingredienti di origine naturale.

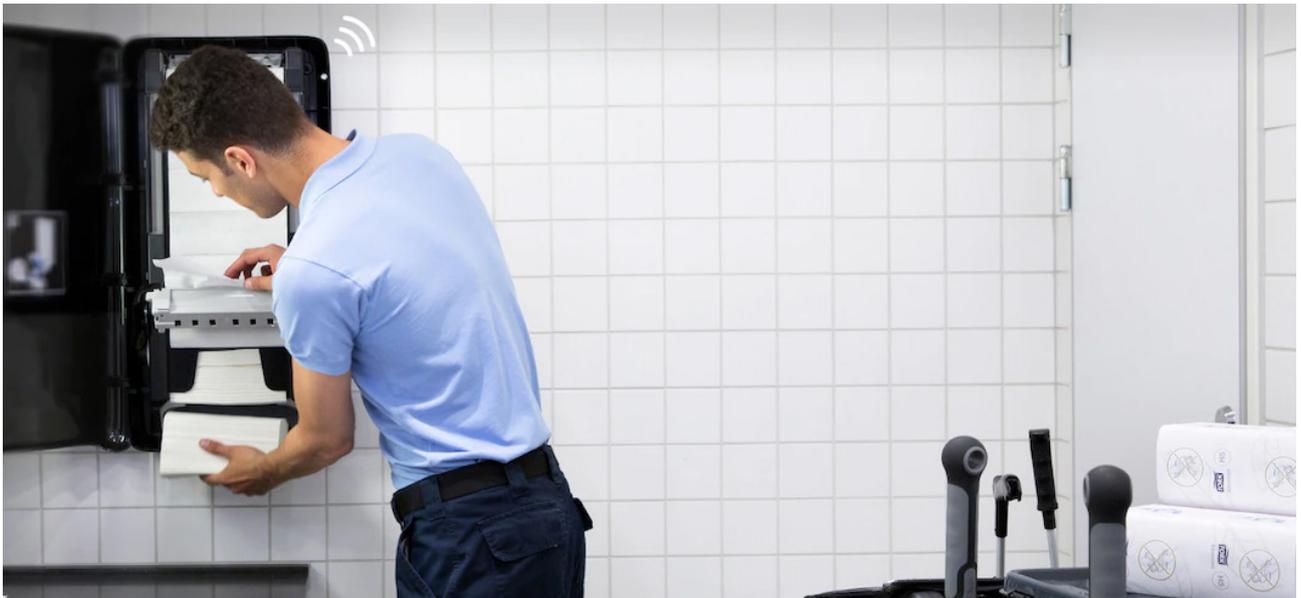
Il passaggio dagli asciugamani con piegatura a C al sistema di erogazione ad alta capacità **Tork PeakServe** riduce gli sprechi del 28%.

**Tork PaperCircle**, il primo servizio al mondo per il riciclo degli asciugamani di carta, consente di ridurre fino al 20%<sup>18</sup> i rifiuti e diminuire almeno del 40% l'impronta totale di carbonio.<sup>19</sup>



<sup>18</sup> In base ai risultati di progetti pilota per Tork PaperCircle® attuati con clienti di Germania e Paesi Bassi

<sup>19</sup> La riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> è stata calcolata mensilmente con riferimento a un complesso direzionale di medie dimensioni con 800 dipendenti. Stima basata su una valutazione del ciclo di vita, verificata da terzi, per condizioni medie nell'Unione Europea, tenendo in considerazione i processi con impiego di energia e fibre nuove evitati. La potenziale riduzione in termini di kg di CO<sub>2</sub>e è stata calcolata in base ai risultati della valutazione del ciclo di vita e alla quantità raccolta segnalata.



## Risultati migliori con la pulizia basata sui dati

Un approccio alla pulizia e all'igiene basato sui dati non si limiterà a soddisfare, ma consentirà addirittura di superare le aspettative di passeggeri sempre più esigenti, favorendo al contempo un aumento degli introiti aeroportuali e contribuendo alle iniziative di sostenibilità.

In sostanza, il valore reale di questa soluzione sta in ciò che consente alle persone di fare: sfruttare informazioni in tempo reale per operare in modo più efficiente e proattivo, eliminare le attività superflue, ridurre gli sprechi e assicurare una qualità delle pulizie più elevata e uniforme. Gli aeroporti che optano per una gestione delle pulizie basata sui dati non solo constateranno un miglioramento nella pulizia dei terminal e una maggiore soddisfazione dei passeggeri, ma anche un'efficienza e un coinvolgimento superiori del personale.

### Miglioramenti comprovati sul piano dell'efficienza:

Aree bagno completamente rifornite in media per il **99%** del tempo

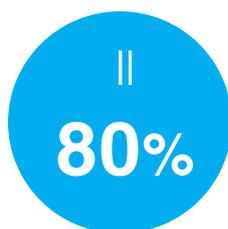
> **20%** di interventi di pulizia in meno con un miglioramento della qualità<sup>21</sup>

Significativo incremento dell'efficienza in termini di ore risparmiate

### Non fidarti solo della nostra parola. Scopri cos'hanno detto i nostri clienti:



degli intervistati ha dichiarato che il nostro sistema **contribuisce a migliorare l'igiene** nella propria struttura



afferma di **avere ridotto le lamentele** in seguito all'uso del nostro sistema



ha constatato **una maggiore efficienza** in seguito all'uso del nostro sistema



ammette **miglioramenti a livello di reportistica** grazie al nostro sistema



**raccomanderebbe il nostro sistema**

<sup>20</sup> Sulla base dei dati di Tork EasyCube® ottenuti da 10 clienti in un arco di tempo di 789 giorni (Tork Vision Pulizia è il nuovo nome di Tork EasyCube)

<sup>21</sup> Sulla base dei risultati documentati ottenuti da tre clienti che utilizzano Tork Vision Pulizia, misurati prima e dopo l'implementazione di Tork Vision Pulizia. Gli aeroporti che si avvalgono di Tork Vision Pulizia hanno confermato consistenti risparmi di tempo.



**Think ahead.**

Programma una valutazione del sito per scoprire quali vantaggi potresti ottenere con la gestione delle pulizie basata sui dati. **Contattaci:**

[tork.it/la-tua-attivita/soluzioni/panoramica/terminali-passeggeri](https://tork.it/la-tua-attivita/soluzioni/panoramica/terminali-passeggeri)