

15 luglio 2022

L'Aeroporto di Milano Bergamo premiato dai propri clienti anche nel secondo trimestre del 2022

Nel secondo trimestre del 2022, in un momento in cui il grado di soddisfazione dei clienti degli aeroporti è in contrazione sia a livello mondiale sia a livello europeo, l'Aeroporto di Milano Bergamo vede premiati i propri sforzi e, nelle rilevazioni effettuate da ACI World, l'associazione mondiale degli aeroporti, mostra un sensibile incremento dei già alti livelli di apprezzamento per la qualità dei servizi e degli spazi, sia rispetto al trimestre precedente sia rispetto al corrispondente periodo dello scorso anno.

La periodica indagine sull'indice di gradimento manifestato dell'utenza aeroportuale, che rientra nel programma ASQ di Airports Council International (ACI) World e coinvolge 300 tra i più importanti aeroporti a livello mondiale, evidenzia per lo scalo bergamasco un grado di soddisfazione globale di 4,5 (su un massimo di 5) contro un valore medio mondiale di 4,3 ed un valore medio europeo ed italiano di 4,1.

I valori di riferimento premiano lo scalo nel suo complesso con incremento del gradimento di sei punti percentuali rispetto al trimestre precedente, facendolo emergere ancora di più nel contesto del trasporto aereo internazionale, che rivela una riduzione del livello di soddisfazione nei diversi continenti da uno a due punti percentuali.

I passeggeri dello scalo bergamasco esprimono la soddisfazione massima per i servizi business (4,5), la più elevata in Italia, ma premiano in modo considerevole anche l'agevole accessibilità allo scalo (4,7), la chiarezza della segnaletica (4,6), la fruizione degli spazi all'interno del terminal (4,3) insieme a comfort e pulizia (4,5). Inoltre, di assoluto rilievo il gradimento della professionalità e disponibilità del personale dei servizi di assistenza (4,6).

Il buon rapporto qualità prezzo viene sottolineato dai passeggeri, che apprezzano particolarmente l'offerta degli esercizi commerciali e di ristorazione (4,3).

Gli eccellenti risultati sopra descritti testimoniano l'attenzione posta dallo scalo di Milano Bergamo alla comprensione delle esigenze dei propri clienti, che si caratterizzano per la loro giovane età (il 65% di loro ha meno di 45 anni), l'elevata conoscenza degli strumenti informatici e di internet (il 95% utilizza internet per la prenotazione del viaggio aereo ed effettua il web check-in), l'importante ricorso a mezzi di trasporto pubblici per raggiungere l'aeroporto (circa il 40%) e motivazioni del viaggio aereo alternativamente turistiche (il 60%), di lavoro (20%) o personali e familiari (20%).

