

18 gennaio 2023

Aeroporto di Milano Bergamo: confermato l'apprezzamento dei servizi offerti ai passeggeri anche nel quarto trimestre del 2022

En-plein sul fronte della qualità dei servizi per l'Aeroporto di Milano Bergamo che chiude il 2022 confermandosi ai livelli di vertice secondo rilevazioni effettuate da ACI World, l'associazione mondiale degli aeroporti.

Nell'ultimo trimestre del 2022, le rilevazioni effettuate da ACI World, l'associazione mondiale degli aeroporti, confermano l'apprezzamento dei servizi offerti dall'aeroporto di Milano Bergamo che mostra un sensibile incremento dei già alti livelli raggiunti nella 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 circa 300 tra i più importanti aeroporti a livello mondiale, evidenzia per lo scalo bergamasco un grado di soddisfazione globale di 4,6 (su un massimo di 5) contro un valore medio mondiale di 4,3 ed un valore medio italiano di 4,2.

I valori di riferimento premiano lo scalo nel suo complesso con incremento del gradimento di cinque punti percentuali rispetto al trimestre precedente facendolo emergere ancora di più nel contesto del trasporto aereo internazionale che rivela una conferma del livello di soddisfazione del trimestre precedente.

I passeggeri dello scalo bergamasco esprimono la soddisfazione massima per i servizi business (4,8), la più elevata in Italia, ma premiano in modo considerevole anche l'agevole accessibilità allo scalo (4,7), la chiarezza della segnaletica (4,7), la fruizione degli spazi all'interno del terminal (4,4) insieme a comfort e pulizia (4,4), di assoluto rilievo inoltre il gradimento della professionalità e disponibilità del personale dei servizi di assistenza (4,6).

Il buon rapporto qualità prezzo dell'offerta degli esercizi commerciali e di ristorazione viene sottolineato infine dai passeggeri con il massimo punteggio italiano (4,4)

Gli eccellenti risultati sopra descritti confermano l'attenzione posta dallo scalo di Milano Bergamo alla soddisfazione delle esigenze dei propri clienti che si caratterizzano per la loro giovane età (il 72% 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/personali e famigliari (40%).

