

Aeroporto di Milano Bergamo ai vertici europei nel 3° trimestre 2023 sulla base dell'apprezzamento dei servizi offerti ai passeggeri

L'Aeroporto di Milano Bergamo continua a marcare la ripresa del trasporto aereo passeggeri, superando ampiamente i livelli pre-Covid, e nel contempo consegue indici di gradimento senza precedenti da parte dei propri clienti, raggiungendo nel terzo trimestre 2023 il vertice assoluto a livello europeo secondo le rilevazioni effettuate da ACI World, l'associazione mondiale degli aeroporti.

L'apprezzamento dei servizi offerti dall'aeroporto di Milano Bergamo, già tra i più elevati prima dei mesi estivi che sono tradizionalmente tra i più sfidanti per i gestori aeroportuali, mostra un ulteriore incremento rispetto alle rilevazioni che ne premiavano la qualità dei servizi e il comfort e fruibilità degli spazi, raggiungendo posizioni di vertice rispetto alla totalità degli aeroporti europei.

“Il riscontro che emerge dai questionari proposti da ACI World premia sia gli sforzi prodotti dalla società di gestione per conferire all'infrastruttura aeroportuale una dimensione adeguata alle esigenze del traffico passeggeri, sia l'impegno e la professionalità del personale che opera nello scalo e dalla cui capacità dipende la qualità e l'efficienza dei servizi” – dichiara Giovanni Sanga, presidente di SACBO – È una soddisfazione generale che ci accomuna e induce a garantire nel tempo i livelli raggiunti, cercando di produrre ulteriori miglioramenti ove possibile”.

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 330 tra i più importanti aeroporti a livello mondiale, evidenzia per lo scalo bergamasco un grado di soddisfazione globale di 4,85 (su un massimo di 5) contro un valore medio mondiale di 4,28, un valore medio europeo di 4,05 ed un valore medio italiano di 4,07.



I valori di riferimento premiano l'Aeroporto di Milano Bergamo nel suo complesso con incremento dell'indice di soddisfazione totale superiore di otto punti percentuali rispetto al trimestre precedente. Questo ampio delta positivo colloca Milano Bergamo al primo posto nel panorama degli aeroporti europei.

I passeggeri che utilizzano lo scalo bergamasco esprimono la massima soddisfazione per l'agevole accessibilità allo scalo, la chiarezza della segnaletica, la facilità di individuare le diverse aree di servizio (check-in, security, gate), la fruizione degli spazi all'interno del terminal, insieme al comfort e alla gradevolezza degli ambienti. Di assoluto rilievo, inoltre, il gradimento della professionalità e disponibilità del personale dei servizi di assistenza a terra.

In aggiunta, i passeggeri sottolineano il buon rapporto qualità prezzo e l'ampiezza dell'offerta degli esercizi commerciali e di ristorazione, attribuendo all'aeroporto di Milano Bergamo il massimo livello di gradimento tra gli scali italiani.

Gli eccellenti risultati riportati dall'aeroporto di Milano Bergamo avvalorano l'attenzione posta dalla società di gestione SACBO alla soddisfazione e alle esigenze dei propri clienti, che si caratterizzano per la loro giovane età media (38 anni), l'elevata conoscenza degli strumenti informatici e di internet (il 95% utilizza la rete per la prenotazione del viaggio aereo e il web check-in), l'importante ricorso a mezzi di trasporto pubblici per raggiungere l'aeroporto (circa il 35%) e motivazioni del viaggio aereo alternativamente turistiche (il 60%), di lavoro/personali e familiari (40%).

