

13.11.2020

Alta qualità attribuita ai servizi dell'Aeroporto di Milano Bergamo

Risultato dell'analisi sul grado di soddisfazione dei passeggeri nel terzo trimestre 2020

L'analisi sul grado di soddisfazione dei passeggeri, realizzata in accordo agli standard stabiliti e controllati da ACI (Airports Council International) in oltre 350 aeroporti nel mondo, premia in modo particolare il livello di apprezzamento nei confronti dei servizi resi dall'Aeroporto di Milano Bergamo comparati nel terzo trimestre 2020, periodo caratterizzato da una leggera ripresa del traffico dopo il periodo di lockdown primaverile.

L'indagine periodica trimestrale permette agli aeroporti di confrontare tra loro e sotto la continua supervisione di ACI i valori di qualità percepita dai propri passeggeri. Per l'aeroporto di Milano Bergamo l'indice di soddisfazione totale relativo al terzo trimestre 2020 è risultato 4,1 su un massimo di 5, in leggero incremento rispetto al valore di 4.0 registrato nel 1° trimestre e un decimo superiore rispetto alla media (4.0) degli scali italiani compresi nel benchmark.

Il valore attribuito all'aeroporto di Milano Bergamo è uguale al valore medio europeo e non lontano dal valore medio mondiale, che è di 4,5 ed è fortemente influenzato dalla presenza nel benchmark di molti scali estremo orientali o dei Paesi del golfo connotati da un valore di soddisfazione uguale o prossimo a 5.

L'Aeroporto di Milano Bergamo risulta avere riscontri superiori alla media, in linea e in alcuni casi migliori sia rispetto alla percezione della qualità del primo trimestre dell'anno che rispetto agli scali europei, nelle seguenti voci:

pulizia delle aree, pulizia e disponibilità di toilette; connettività via terra e disponibilità/costi dei parcheggi aeroportuali; cortesia e professionalità del personale aeroportuale; comfort nelle aree di attesa; facilità di raggiungimento dei gate di imbarco e facile mobilità del passeggero all'interno del terminal; offerta degli esercizi commerciali e di ristorazione. Inoltre, risultano apprezzati la modalità di approccio del personale di Polizia ai controlli passaporti e di Guardia di Finanza e Dogana nei controlli di competenza, apprezzati anche i tempi di attesa per la riconsegna bagagli e l'introduzione degli e-gate in arrivo in aggiunta a quelli entrati in funzione alle partenze nella nuova area extra-Schengen.

UFFICIO STAMPA SACBO
Eugenio Sorrentino
press@sacbo.it
Tel. 035 3226388
Mobile +39 335 8495325

The logo for Milan Bergamo Airport (BGY) is displayed. It features the text "MILAN BERGAMO AIRPORT" in a smaller, white, sans-serif font, followed by a vertical line and the large, bold, white letters "BGY". Below the logo, the website address "www.milanbergamoairport.it" is written in a smaller, white, sans-serif font.