

19 gennaio 2022

L'Aeroporto di Milano Bergamo si conferma ai vertici della qualità

L'Aeroporto di Milano Bergamo continua a generare nei passeggeri alti livelli di apprezzamento per la qualità dei servizi e la fruizione degli spazi, con innalzamento dei valori di riferimento che, nonostante le difficoltà generate dalla pandemia in corso, premiano lo scalo nel suo complesso facendolo emergere ancora di più nel panorama del trasporto aereo internazionale. La periodica indagine sull'indice di gradimento da parte 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, vede lo scalo bergamasco allineato al valore medio mondiale (**4,4** su un massimo di 5) e superiore al valore medio europeo che è di 4,3.

I valori della qualità percepita dai passeggeri premiano in modo particolare tutte le voci riguardanti l'accessibilità, la fruizione degli spazi all'interno del terminal insieme a comfort e pulizia, la professionalità e disponibilità del personale, l'efficienza dei servizi. Le valutazioni espresse dai passeggeri intervistati nel corso del quarto trimestre 2021 hanno fatto salire il livello di soddisfazione da 4,3 del trimestre precedente a **4,4**. L'aumento dell'indice assume maggiore rilievo se confrontato con quello rilevato nell'analogo periodo dell'anno precedente, in cui aveva raggiunto il valore di 4,1, che corrisponde ancora al valore medio degli scali italiani.

L'indice di soddisfazione dei passeggeri dell'Aeroporto di Milano Bergamo raggiunge il livello più alto per i servizi rivolti ai passeggeri business, pari a **4,6** contro una media mondiale di 4,3 ed una media italiana di 4,0. Di eccellenza assoluta il livello raggiunto dalla HelloSky Lounge che con **4,55** supera di gran lunga sia il valore medio mondiale (4,1), sia quello medio italiano (3,9).

All'Aeroporto di Milano Bergamo viene attribuito un gradimento molto elevato per il comfort del terminal, la pulizia delle aree, la comodità dei percorsi interni e la facilità di raggiungimento dei gate di imbarco e la chiarezza dei tabelloni informativi. Tutti elementi che concorrono a classificare l'aeroporto di agevole utilizzo.

Il buon rapporto qualità prezzo emerge sia nella molto apprezzata offerta degli esercizi commerciali e di ristorazione in tutte le aree dell'aerostazione, sia per i parcheggi del terminal aeroportuale, ritenuti comodi e vicini, che si abbinano all'efficacia dei collegamenti pubblici su gomma costituendo un valore aggiunto in termini di accessibilità, confermato dall'elevato livello di apprezzamento, anche in questo caso superiore a quello espresso sia per gli scali europei che per quelli nazionali oggetto di indagine di qualità.

Di particolare rilievo l'attribuzione di eccellenza alla cortesia e disponibilità dello staff aeroportuale di SACBO, degli handler e degli Enti di Stato (Polizia di Frontiera, Guardia di Finanza e Dogana) in riferimento alla loro presenza e alla efficacia di intervento.

