



Con el objetivo de mejorar los servicios facilitados a pasajeros y usuarios

Aena instala en los Aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat un medidor de percepción de la calidad de los servicios

- El sistema se situará a modo de prueba en los controles de seguridad de ambos aeropuertos para conocer el grado de satisfacción de los clientes
- Una vez se compruebe un óptimo nivel de utilización por parte de los pasajeros el dispositivo podrá ser instalado en otros Aeropuertos y servicios de la red
- Este tipo de mediciones de calidad ya están siendo realizadas en otros aeropuertos internacionales como Londres-Heathrow y Ginebra

08 de julio de 2014

Aena ha instalado en los Aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, un sistema interactivo de medición de calidad que permitirá conocer la percepción que tienen los pasajeros sobre los servicios que se le ofrecen en las instalaciones aeroportuarias.

Dicho sistema, instalado a modo de prueba pasados los controles de seguridad de ambos aeropuertos, permitirá medir tanto el grado de satisfacción del pasajero sobre un servicio concreto como detectar aquellos fallos que se puedan derivar del mismo.

Para ello, el dispositivo cuenta con cuatro sencillos botones de colores que van del verde al rojo, ilustrados con las correspondientes caras de emoticonos, que el pasajero podrá pulsar para dejar constancia y expresar



COMPROMISO RC

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Tel. 913 212 536 - 564 - 586 / 913 211 688 / 913 213 020 Fax 913 212 592

gabinetedeprensa@aena.es www.aena-aeropuertos.es

su satisfacción con el servicio.



Esta nueva forma de opinión, que permite a los usuarios expresar su valoración sobre un determinado servicio, resulta mucho más atractiva y menos intrusiva para los pasajeros que las encuestas tradicionales al ser planteada como un juego y ser realizada de forma voluntaria, lo que favorece obtener además elevados niveles de participación.

Los resultados de estas encuestas interactivas, realizadas en colaboración con la empresa finlandesa 'HappyOrNot' quien ha desarrollado el sistema, permitirán a su vez poder mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a pasajeros y usuarios, así como corregir aquellas desviaciones de calidad que sean detectadas y derivadas de los mismos.

Además, una vez se compruebe un óptimo nivel de utilización de los dispositivos por parte de los usuarios de las instalaciones aeroportuarias, éstos podrán ser instalados en otros Aeropuertos de la red, así como utilizados para la medición de otros servicios facilitados por Aena a los pasajeros.

Este tipo de encuestas interactivas de medición de la calidad de los servicios están siendo incorporadas en la actualidad en otros aeropuertos internacionales, como Londres-Heathrow y Ginebra, para conocer de primera mano la percepción que tienen los pasajeros y usuarios sobre determinados servicios con el objetivo de mejorar la calidad de los mismos.