



Encuestas de opinión interactiva de la calidad experimentada por los pasajeros

El Aeropuerto de Valencia instala medidores de percepción de calidad de sus servicios

- Se trata de conocer la percepción que tienen los pasajeros y usuarios de determinados servicios con el objetivo de llevar a cabo una mejora continua de los mismos
- Los dispositivos están ubicados en filtros de seguridad, salas de recogida de equipajes y aseos
- Esta iniciativa se está implantando en 33 aeropuertos de la red de Aena con más de 500 dispositivos

16 de febrero de 2017

El Aeropuerto de Valencia ha instalado una serie de dispositivos con el fin de medir la percepción que tienen los pasajeros y usuarios sobre la calidad de los servicios que facilita en las instalaciones aeroportuarias.

Se trata de dispositivos dotados con 4 botones de colores -que van del verde al rojo-, que se están ubicando en filtros de seguridad, salas de recogida de equipajes y aseos, entre otros puntos, donde el pasajero puede dejar constancia de su satisfacción por el trato o servicio recibido con sólo pulsar uno de estos botones.

El sistema permite medir el grado de satisfacción del pasajero sobre un servicio concreto, además de detectar aquellos fallos que puedan resultar del mismo. Los resultados de estas encuestas interactivas llevadas a cabo por Aena contribuirán a conocer de primera mano las necesidades de los usuarios. De esta manera, se podrán identificar y modificar aquellos aspectos que afecten a la calidad de los servicios.

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

Tel. 966 919 410 lbald@e-externas.aena.es www.aena.es  [@aena](https://twitter.com/aena)

El formato de encuesta de opinión usado -“HappyOrNot”- resulta más atractivo para los pasajeros que las encuestas tradicionales al ser planteado como un juego y realizarse de forma voluntaria, lo que favorece obtener además elevados niveles de participación.

Los informes de calidad percibida son una herramienta de gestión que permite a Aena decidir sobre las actuaciones a realizar en un futuro, con el fin de garantizar la prestación de un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de sus usuarios.

El sistema, que ya se introdujo en 2014 a modo de prueba en los controles de seguridad de los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, está siendo instalado en 33 aeropuertos, con más de 500 dispositivos en total.

Las encuestas interactivas de medición de la calidad de los servicios están siendo utilizadas en la actualidad en otros aeropuertos, como Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Londres-Heathrow, Roma-Fiumicino o Ginebra, para monitorizar la experiencia percibida por pasajeros y usuarios sobre determinados servicios, con el objetivo de introducir planes de mejora sobre los mismos.

Este tipo de sistemas de percepción de calidad también son utilizados por establecimientos de importantes marcas, así como grandes superficies comerciales.