



El Aeropuerto de Zaragoza mide el grado de satisfacción de la calidad de sus servicios

- Se trata de conocer la percepción que tienen los pasajeros y usuarios de algunos servicios con el objetivo de mejorarlos.
- Esta iniciativa está siendo implementada en 33 aeropuertos de la red de Aena donde se están instalando más de 500 medidores de percepción

16 de febrero de 2017

El Aeropuerto de Zaragoza ha instalado una serie de dispositivos para conocer cómo perciben los pasajeros y usuarios la calidad de los servicios que se prestan en sus instalaciones.

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

Esta iniciativa está siendo implementada también en otras instalaciones de Aena. En total se están instalando más de 500 dispositivos en 33 aeropuertos de la red en España con el objetivo de conocer y medir la percepción que tienen los usuarios.

Los resultados de estas encuestas son analizados con el fin de facilitar la puesta en marcha de mejoras concretas en los servicios que así lo requieran. En este sentido, conocer la opinión de pasajeros y usuarios permite satisfacer sus expectativas y poder proporcionarles un servicio de calidad.

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.

Las encuestas interactivas de medición de la calidad de los servicios comenzaron a realizarse a modo de prueba en 2014 en los Aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, y están siendo utilizadas en la actualidad en otros aeropuertos internacionales, como Londres-Heathrow, Roma-Fiumicino y 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.

Otras encuestas de opinión

En esta línea, el Aeropuerto de Zaragoza ya cuenta con un sistema de códigos QR (Quick Response) ubicados a la salida de los aseos para conocer la opinión de los pasajeros sobre el estado de los mismos. El usuario puede leer estos códigos con su teléfono móvil o acceder a una página web. La lectura del código se lleva a cabo en cuestión de segundos, lo que permite acceder a una encuesta desde donde se pueden valorar diferentes aspectos relacionados con los aseos tales como el olor, estado del wc o limpieza y mantenimiento, entre otros.

¿Todo limpio?

Ahora puede evaluar nuestras instalaciones en sólo 3 segundos.

Su opinión anónima llega al instante al responsable de los servicios de AENA.

¡Visite la página web, o escanee el QR con su smartphone!





QR-CODE



WEB

opin.at/xohvct

Everything clean?

Now, you can evaluate our facilities in just 3 seconds.

Your anonymous opinion reaches AENA's service manager instantly.

Visit the website, or scan the QR with your smartphone!



