



Nota de prensa

El 90% de los usuarios del Aeropuerto de Barcelona valora positivamente sus instalaciones y servicios

- El 89% de personas con movilidad reducida considera bueno o muy bueno el servicio de asistencia
- El 73% de los usuarios encuestados califica los servicios del aeródromo como buenos y el 16% como muy buenos
- La amabilidad del personal es el aspecto más apreciado por los usuarios de los locales comerciales y de restauración

17 de noviembre de 2010

El 73% de los usuarios del Aeropuerto de Barcelona califica los servicios ofrecidos por la instalación como buenos, mientras que un 16% valora que son muy buenos. El servicio mejor valorado es el de asistencia a PMRs –personas con movilidad reducida-, ya que el 89% de dichos usuarios cree que es bueno o muy bueno. Estos son algunos de los datos que se desprenden de la última encuesta sobre “Niveles de calidad percibida por pasajeros y acompañantes” que se hizo a casi 2.000 usuarios del Aeropuerto de Barcelona, entre el 5 y el 11 de agosto pasado.

Los aspectos más valorados del conjunto del aeródromo barcelonés son la facilidad y señalización de las conexiones, la señalización de las puertas de embarque y de los mostradores de facturación, así como el confort general de la instalación, la limpieza, la temperatura y el bajo nivel de ruidos de la zona de embarque.

Por otro lado, en la encuesta se ponderan un conjunto de índices relativos a la sensación de calidad, confort y seguridad de los encuestados. El Índice General

de Calidad, se sitúa en un 3,86 sobre 5, lo que supone un incremento de 0,02 respecto a la encuesta del verano de 2009.

Tiendas y locales de restauración

Los servicios de restauración más frecuentados por los usuarios son los bares (66%) y restaurantes (24%). El 70% de los encuestados los califican como buenos o muy buenos, destacando la disponibilidad y amabilidad del personal.

Los locales comerciales más utilizados por los usuarios son los Duty Free, las librerías/kioscos y las tiendas de moda y complementos. El 84% de los encuestados considera estos espacios como buenos o muy buenos, mientras que la disponibilidad y la amabilidad del personal es también lo mejor valorado.

Transportes y perfil del usuario

Los usuarios que acceden al Aeropuerto a través del vehículo privado valoran el aparcamiento como bueno o muy bueno en un 78% de los casos. El índice de Calidad de Accesos y medios de transporte ha crecido del 3,39 sobre 5 en 2008, al 3,84 actual.

El informe incluye también información estadística sobre los usuarios; el 70% facturan el equipaje, el 62% recogen equipaje, un 41% utilizan algún servicio de restauración y el 25% locales comerciales. En el apartado transporte, un 31% utiliza taxi, el 27% su vehículo privado, un 19% el autobús y un 17% el tren, entre otros servicios.
