

# L'AEROPORTO DI CATANIA: PERCEZIONE E CUSTOMER EXPERIENCE

Indagine di mercato quali-quantitativa

Executive Summary

*Ricerca n. 051-2015*

Istituto Piepoli S.p.A.

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917

[www.istitutopiepoli.it](http://www.istitutopiepoli.it) [istituto@istitutopiepoli.it](mailto:istituto@istitutopiepoli.it) P.IVA: 03779980964 REA 1701566



*Documento redatto per:*



**SAC**



aeroporto di catania



- ⊙ SAC, società di gestione dell'Aeroporto di Catania-Fontanarossa, ha affidato a Istituto Piepoli un'indagine di mercato in grado di rilevare:



la **soddisfazione** e **l'immagine** percepita degli utenti dello scalo



**nuovi servizi** con l'obiettivo di implementare l'offerta dell'aerostazione catanese, per essere il più possibili competitivi rispetto agli altri aeroporti italiani e non.

- ⊙ L'indagine si pone come strumento in grado di **fornire informazioni utili dal punto di vista strategico ma anche immediatamente operative al Management dell'azienda**, con l'obiettivo di ottimizzare e rendere sempre più efficienti i servizi e la qualità dello scalo nella sua globalità, e rendere l'aeroporto di Catania un esempio di eccellenza a livello italiano e a livello europeo.
- ⊙ L'indagine è stata realizzata nel mese di Luglio/Agosto 2015. **Per il raggiungimento degli obiettivi è stato utilizzato un approccio integrato quali-quantitativo**. Per la fase qualitativa sono stati realizzati 1 Focus Group a viaggiatori italiani e 9 Colloqui f2f in Aeroporto a viaggiatori stranieri. Per la fase quantitativa sono state effettuate 815 interviste f2f in aeroporto (ai gates di imbarco) a viaggiatori italiani e stranieri.



**I RISULTATI DELLA RICERCA**



aeroporto di catania

# ***L'AEROPORTO DI CATANIA***

## **Profilo dei viaggiatori intervistati**

## GENERE



uomo

53%



donna

47%

## PROFESSIONE



lavoratore  
dipendente

40%



lavoratore  
in proprio

32%

non lavoratore  
(pensionato,  
casalinga, studente...)

28%

## CLASSE DI ETÀ



18-34 anni

40%



35-54 anni

40%

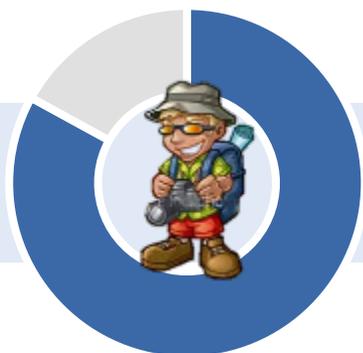


>54 anni

20%

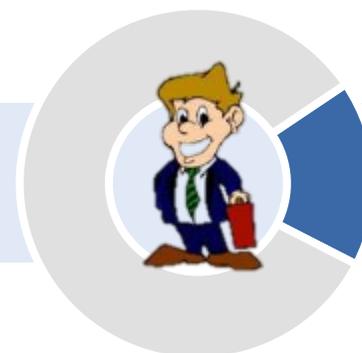
## MOTIVO DEL VIAGGIO

PERSONALE



83%

LAVORATIVO



17%

**TURISMO, VACANZA**

68%

Visita a parenti, famiglia di origine

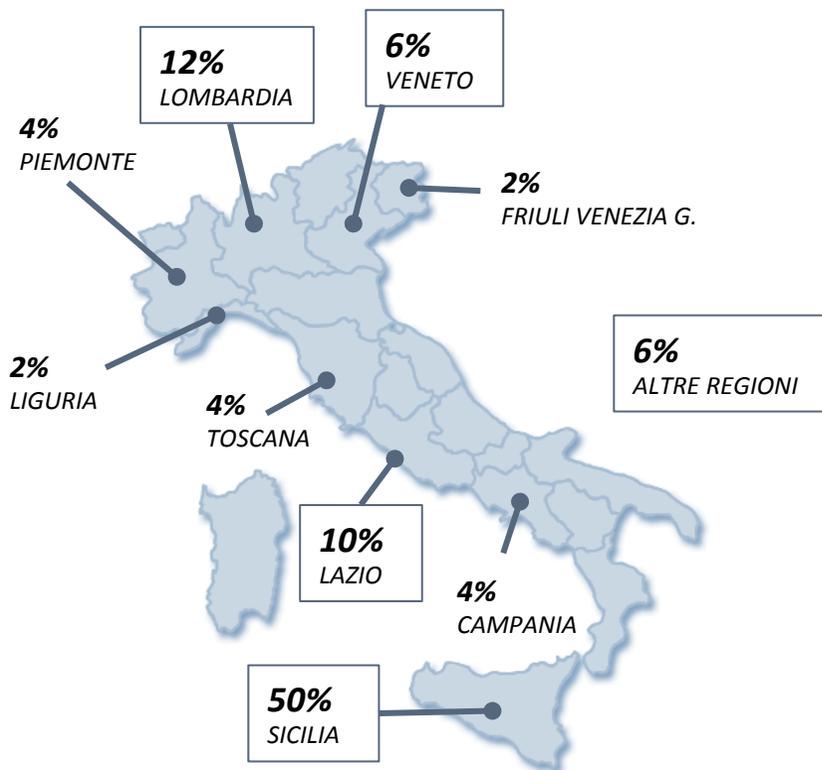
12%

Altro

3%

### ITALIANI: 70%

Regione di provenienza (Base: 567 casi)



Catania	42%	Messina	15%
Siracusa	11%	Caltanissetta	9%
Ragusa	7%	Enna	6%
Agrigento	5%	Palermo	5%

Base: residenti in Sicilia (283 casi)

### EUROPEI: 26%

Stato di provenienza (213 casi)

22%	FRANCIA
22%	GERMANIA
12%	REGNO UNITO
8%	BELGIO
8%	SVIZZERA
4%	PAESI BASSI
4%	AUSTRIA
4%	SPAGNA
2%	RUSSIA
2%	GRECIA
12%	ALTRE NAZIONI



### EXTRA-EUROPEI: 4%

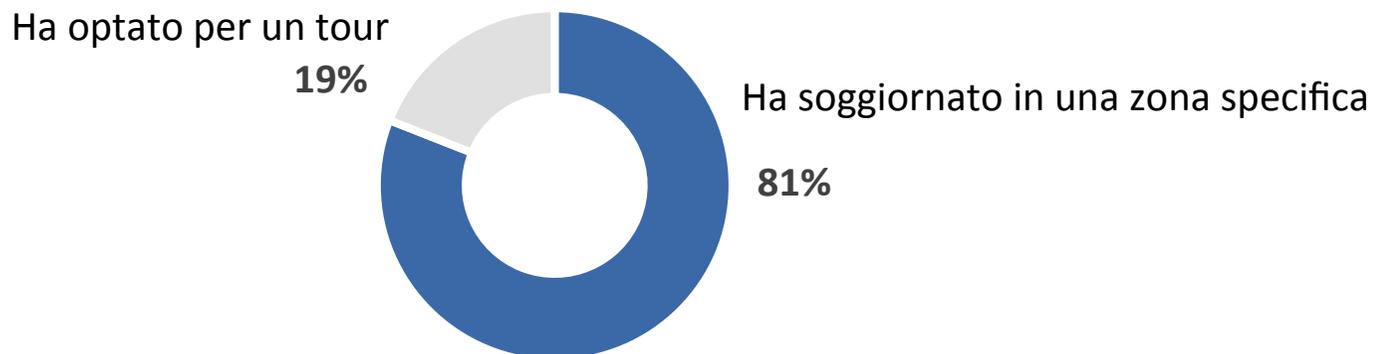
Stato di provenienza (35 casi - BASE ESIGUA)

37%	NORD AMERICA
20%	OCEANIA
20%	SUD AMERICA
17%	ASIA
3%	AFRICA
3%	CENTRO AMERICA

LETTURA QUALITATIVA DEL DATO

# I LUOGHI VISITATI

- ⊗ Durante la sua permanenza in Sicilia, Lei ha soggiornato in una zona specifica della Sicilia o ha optato per un tour?



- ⊗ Quali zone della Sicilia ha visitato?  
(possibili più risposte)



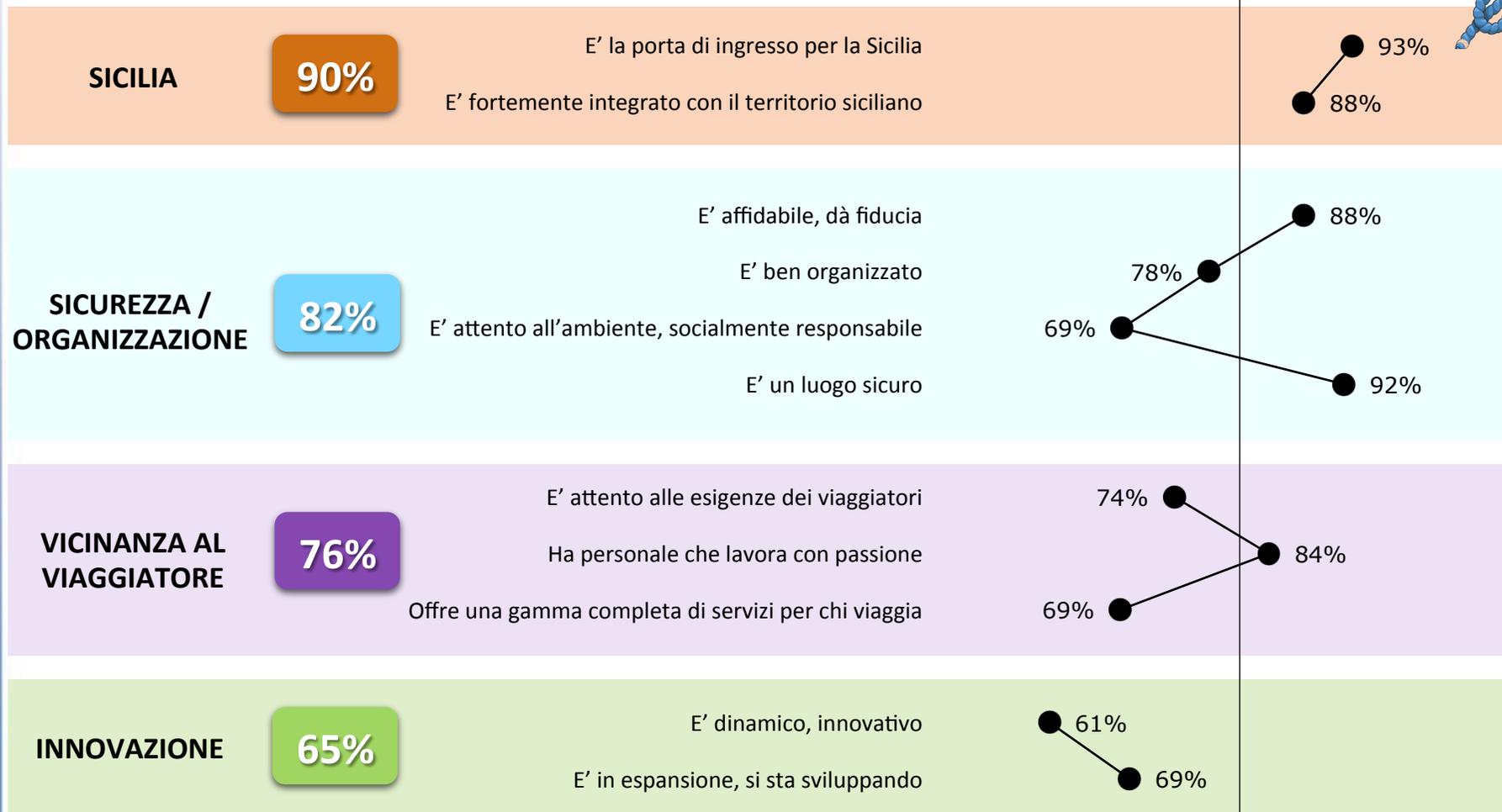


aeroporto di catania

***L'AEROPORTO DI CATANIA***  
**L'immagine percepita e la**  
**Customer Satisfaction**

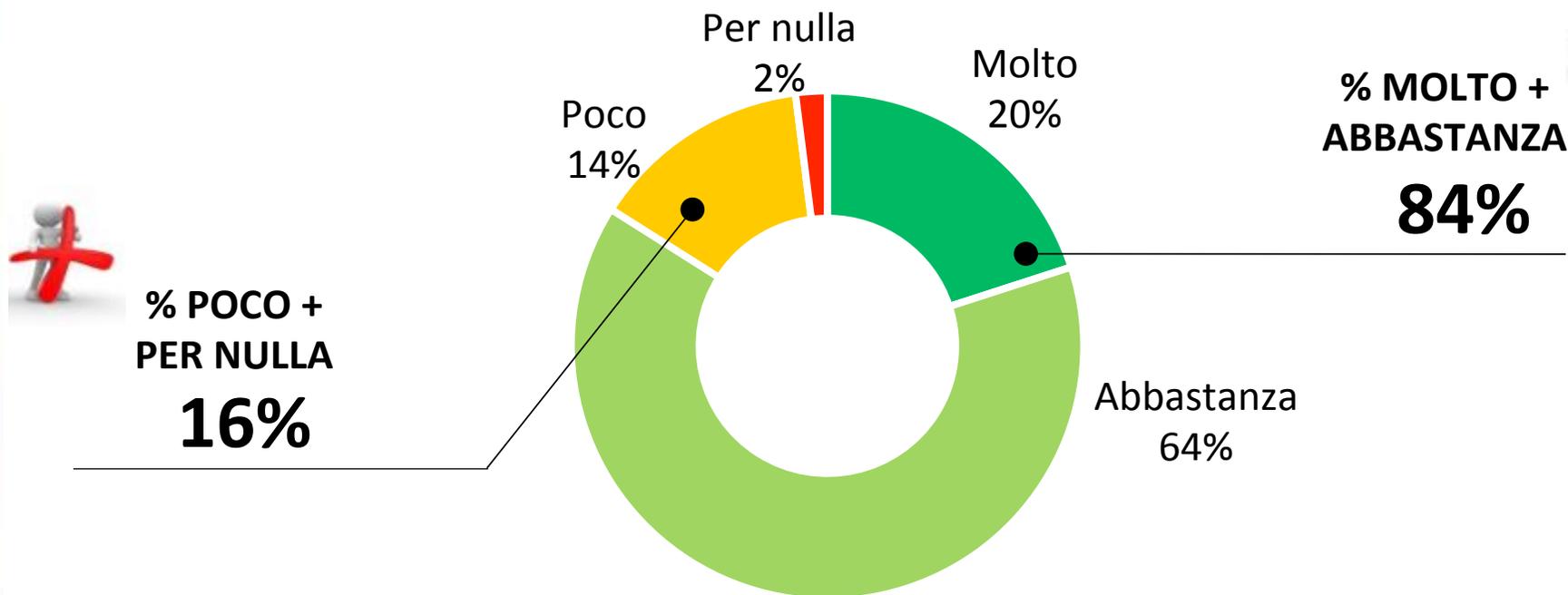
Le leggerò ora alcune affermazioni. Mi dovrebbe dire quanto le associa all'Aeroporto di Catania, se molto, abbastanza, poco, per nulla.

**FORZA DELL'ASSOCIAZIONE**  
(% MOLTO + ABBASTANZA)



# LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA: l'84% dei viaggiatori ha gradito i servizi offerti dall'aeroporto

Quanto ha gradito oggi i servizi di questo aeroporto nel loro complesso?



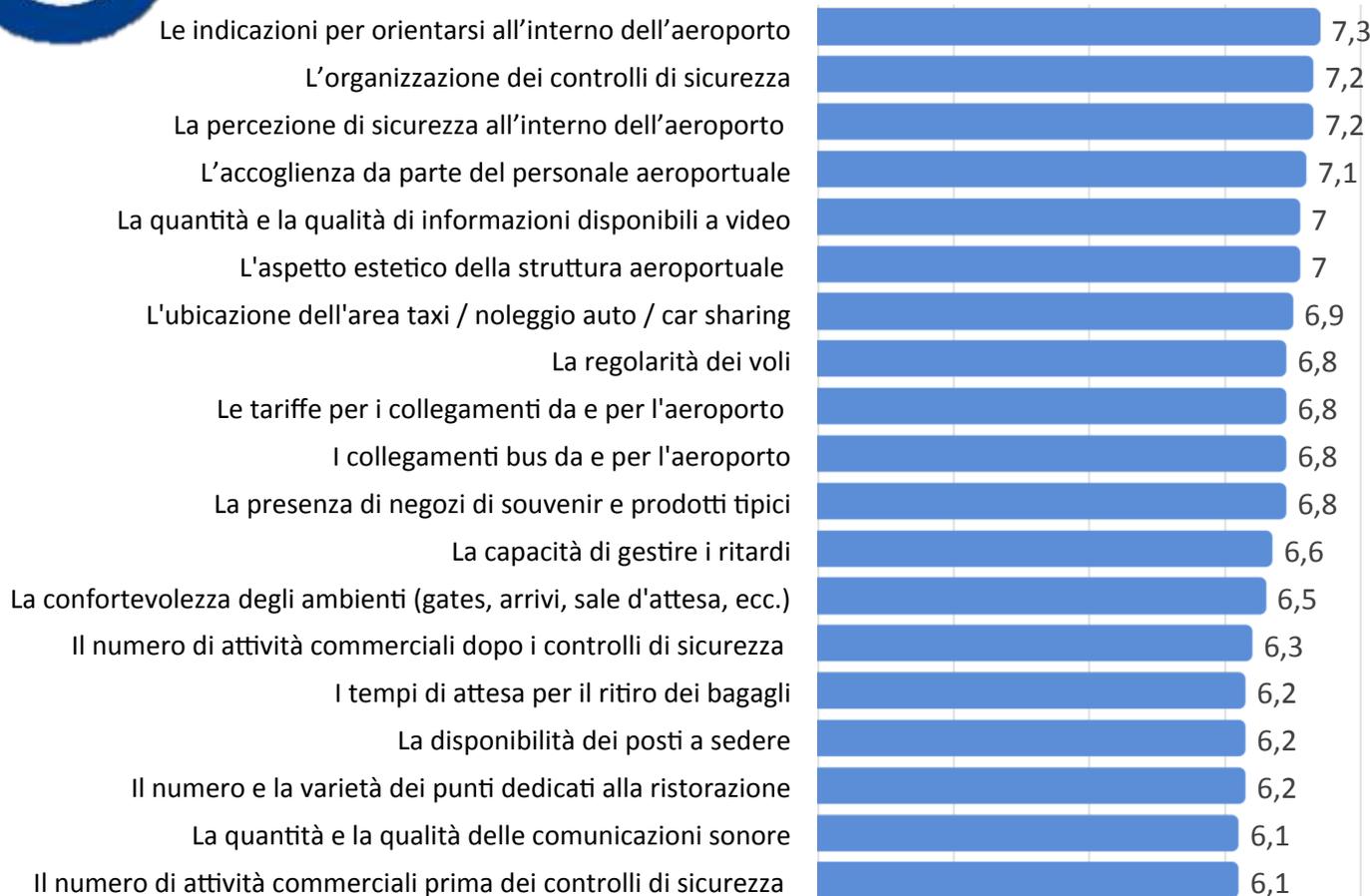
	NAZIONALITÀ		FREQUENZA	
	ITALIANI	STRANIERI	LOW FQ FLYERS	HIGH FQ FLYERS
<b>% MOLTO + ABBASTANZA</b>	<b>85%</b>	<b>81%</b>	<b>85%</b>	<b>81%</b>

# IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE (voto 6,9) E PER I VARI ASPETTI DEL SERVIZIO



## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

LIVELLO DI SODDISFAZIONE  
VALORE MEDIO: (1) VALORE MINIMO - (10) VALORE MASSIMO



VOTO TOP 2 BOX (VOTO 9-10)
8%

	NR
19%	1%
20%	-
18%	1%
17%	3%
14%	2%
11%	-
15%	53%
17%	11%
16%	49%
16%	54%
15%	6%
14%	23%
7%	-
7%	5%
10%	18%
10%	-
8%	5%
9%	4%
5%	8%



## AREA DI ACCOGLIENZA

**Più bella e confortevole**

*L'area di "accoglienza", all'ingresso delle partenze, appare molto spartana e ancora oggi impostata come un semplice e "freddo" spazio funzionale. Alcuni evidenziano una scarsa accessibilità dei bagni, richiedendo bagni a livello, nonché una maggiore pulizia.*

## INDICAZIONI / INFORMAZIONI

**Più indicazioni in aeroporto, maggiore supporto ai viaggiatori nell'area Arrivi**

*La zona arrivi appare carente di **elementi funzionali** (segnaletica per gli utilizzatori, punti di sosta per sedersi, un punto informazioni ad alta efficienza) **che possano aiutare il viaggiatore a "capire" la città, prima di uscire dall'aerostazione.***

**Informazioni più complete da parte del personale**

*L'atteggiamento da parte del personale aeroportuale in termini di cortesia viene percepito positivamente. Qualche criticità emerge invece nelle **informazioni fornite**, che ad alcuni appaiono **incomplete**, tanto da dover chiedere a più persone per avere una risposta attendibile e precisa. Secondo alcuni il **personale risulta sottodimensionato, soprattutto d'estate**, stagione in cui il traffico aeroportuale catanese aumenta.*



**RISTORAZIONE E  
ATTIVITÀ  
COMMERCIALI**

**Più punti di  
ristorazione e attività  
commerciali**

*Circa un viaggiatore su due vorrebbe un numero maggiore di attività commerciali e di punti di ristorazione. In particolare, **i punti di ristorazione vengono considerati pochi e con un'offerta culinaria poco variegata** (principalmente pizza e altri prodotti da forno simili). Sembra quindi mancare un **luogo in cui il passeggero possa rilassarsi e mangiare in tranquillità**. Alcuni lamentano la mancanza di posti a sedere e di un numero maggiore macchinette automatiche con snack, cibi e bevande.*

**TRASPORTI**

**Migliori collegamenti  
con il territorio**

*I viaggiatori vorrebbero una maggiore frequenza di collegamenti. Inoltre le vie d'accesso allo scalo vengono percepite come "tarate" sui volumi di traffico precedenti alla crescita avuta recentemente. Secondo alcuni andrebbe **riorganizzata**, anche solo "visivamente", la **zona esterna di partenza degli autobus** e la zona dalla quale **partono i collegamenti automobilistici** per le varie destinazioni della Sicilia, soprattutto per aiutare il viaggiatore a orientarsi nelle interconnessioni di mobilità che fanno capo all'aeroporto di Catania. Queste aree attualmente appaiono poco segnalate e non del tutto integrate all'aeroporto.*



aeroporto di catania

***L'AEROPORTO DI CATANIA***  
**I servizi da implementare**

## Offerta di bar e ristoranti

- Un'ampia scelta di soluzioni ristorative è guardata con interesse soprattutto da chi ha un budget meno limitato per il viaggio
- Ristoranti di buon livello, che non si limitino a proporre cibo "veloce", avrebbero un buon riscontro soprattutto fra gli stranieri

## Indicazioni chiare

- L'aeroporto è un luogo in cui i tempi sono a volte estremamente ristretti
- Pertanto, è necessario garantire ai passeggeri la possibilità di capire, con una sola occhiata, dove dirigersi

## Spazi confortevoli, ambienti rilassanti

- L'aeroporto è anche un luogo dove i tempi sono a volte molto dilatati, perciò i passeggeri devono poter avere la sicurezza di trovare un'area accogliente dove attendere, lavorando o rilassandosi

## Personale cortese, disponibile, preparato

- Trovare la propria strada in un aeroporto estero non è sempre facile
- Per questo motivo, addetti che si mostrano non solo disponibili, ma anche preparati ed efficienti, possono davvero veicolare un'immagine di professionalità e qualità

# INTERVENTI PROGRAMMATI: DECISAMENTE «CENTRATI» e GRADITI DAI VIAGGIATORI

⊙ L'Aeroporto di Catania sta realizzando una serie di investimenti per continuare a migliorare il servizio offerto ai viaggiatori. Utilizzando una scala da 1 a 10, dove 1 è "per niente importante" e 10 è "molto importante".

⊙ **Le iniziative prese da SAC sembrano dunque perfettamente "centrate" e orientate all'incremento della customer satisfaction.**

In che misura ritiene importante che l'Aeroporto di Catania abbia deciso di investire...

## LIVELLO DI PRIORITÀ



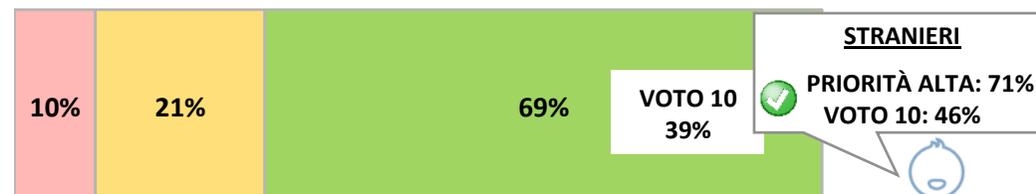
**Nella diffusione del WI-FI gratuito all'interno dell'aerostazione**



**Nel completo rifacimento dei bagni**

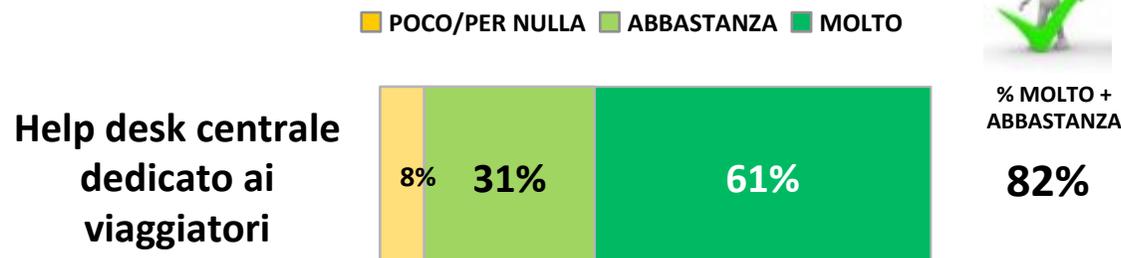


**Nella presenza di personale di terra multilingue che offra assistenza al viaggiatore**

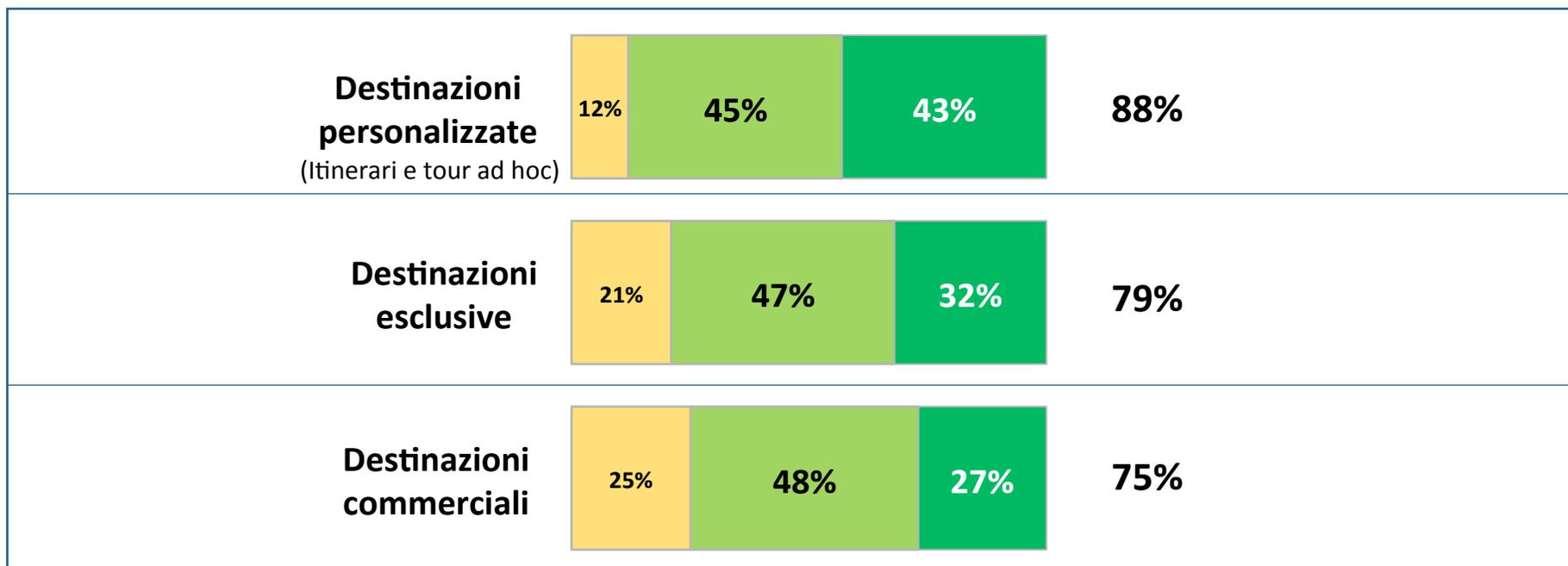


# LE INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI: help desk dedicato, con destinazioni personalizzate

⊙ In che misura gradirebbe che nell'Aeroporto di Catania ci fosse un ...?

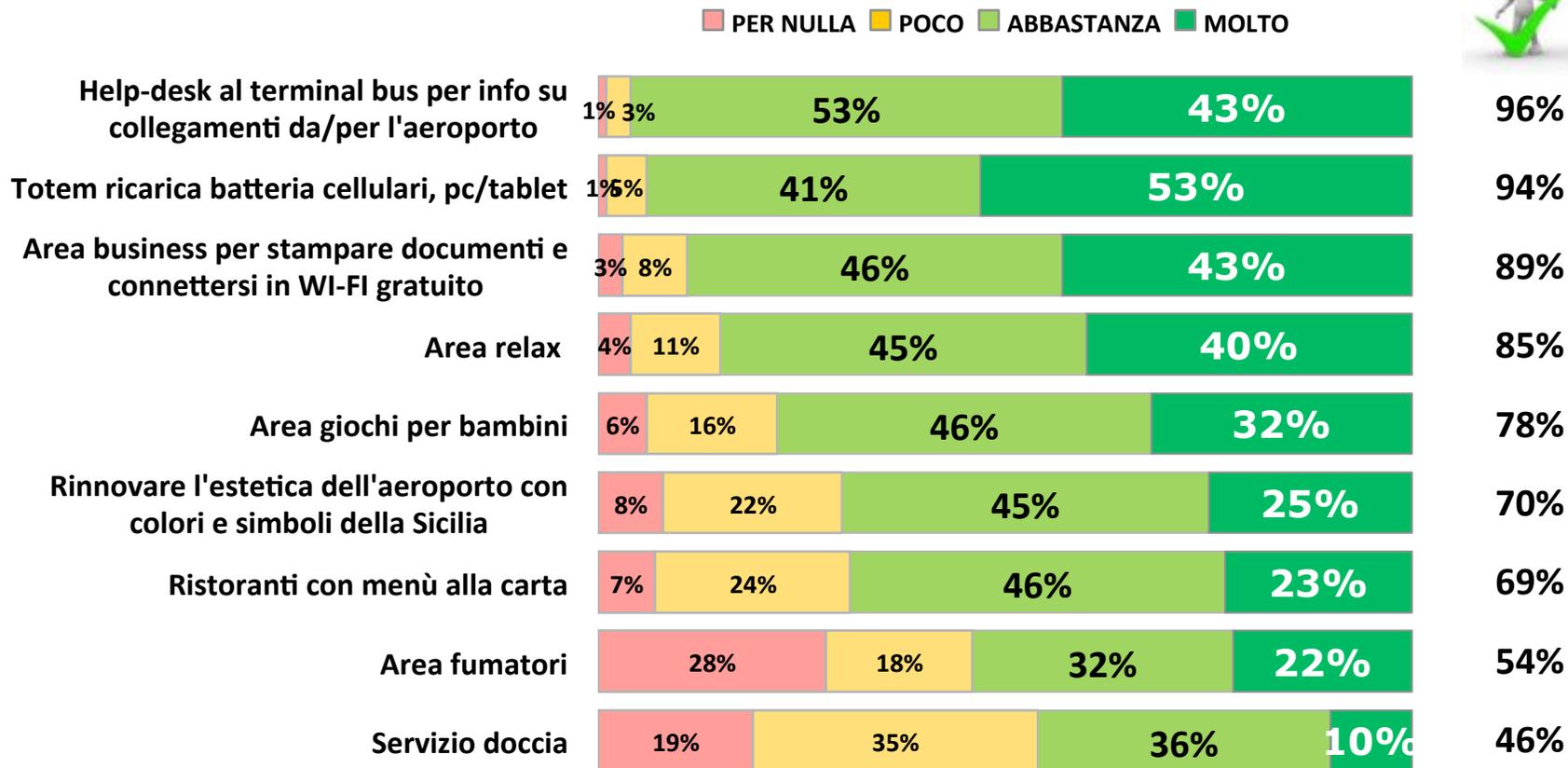


⊙ In particolare quanto gradirebbe che l'aeroporto di Catania fosse in grado di darle informazioni su...



# LA PROPOSTA DI NUOVI SERVIZI: Help desk collegamenti, wi-fi e area relax in cima ai desideri

Per ogni servizio che le leggerò, potrebbe dirmi il suo livello di interesse?



## ALTRI SERVIZI CITAZIONI SPONTANEE



LIBRERIA BEN FORNITA, SALA FUMATORI, HOTEL VICINO ALL'AEROPORTO, AREA PER DORMIRE, FARMACIA DOPO I CONTROLLI, CAPPELLA O LUOGO DI PREGHIERA, DOG SITTER  
SERVIZI AD HOC PER I CLIENTI BUSINESS, MACCHINETTE AUTOMATICHE PER CHECK-IN ONLINE E DROP-OFF BAGAGLI, PRIORITY LINE ALL'IMBARCO  
BAGNI A MISURA DI BAMBINO, ASSISTENZA DEDICATA PER BAMBINI E ANZIANI, SCALDA BIBERON, BABY-SITTER

# GRAZIE DELL'ATTENZIONE!



## UFFICIO DI MILANO

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493



## UFFICIO DI ROMA

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917



# ISTITUTO PIEPOLI

[www.istitutopiepoli.it](http://www.istitutopiepoli.it) | [istituto@istitutopiepoli.it](mailto:istituto@istitutopiepoli.it) | P.IVA: 03779980964 | REA 1701566

