



aeroporto di catania



SAC

## L'AEROPORTO DI CATANIA: PERCEZIONE E CUSTOMER EXPERIENCE

### Indagine di mercato quali-quantitativa a cura dell'Istituto Piepoli

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 e per i nuovi servizi con l'obiettivo di implementare l'offerta dell'aerostazione catanese, per essere il più possibile 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 Focus Group a viaggiatori italiani e 9 Colloqui frontali in Aeroporto a viaggiatori stranieri. Per la fase quantitativa sono state effettuate 815 interviste frontali in aeroporto (ai gates di imbarco) a viaggiatori italiani e stranieri.

#### PROFILO DEI VIAGGIATORI INTERVISTATI

GENERE: Uomo 53; Donna 47

PROFESSIONE: dipendente 40, autonomo 32, non lavoratore 28(studente/pensionato)

CLASSE ETA': 18-34 (40%); 35-54 (40%); >54 (20%)

#### MOTIVO DEL VIAGGIO

Personale 83% (turismo 68%, visita parenti 12%, altro 3%); Lavorativo 17%

#### PROVENIENZA

Italia 70%, Europa 26%, extra UE 4%

ITALIA/Regione di provenienza: Lombardia 12%, Piemonte 4%, Veneto 6%, Friuli 2%, Toscana 4%, Lazio 10%, Campania 4%, altre regioni 6%, Sicilia 50%.

SICILIA/Provincia di provenienza: Catania 42%, Messina 15%, Siracusa 11%, Caltanissetta 9%, Ragusa 7%, Enna 6%, Agrigento 5%, Palermo 5%.

EUROPA/Paese di provenienza: Francia 22%, Germania 22%, Regno Unito 8%, Belgio 8%, Svizzera 8%, Paesi Bassi 4%, Austria 4%, Spagna 4%, Russia 2%, Grecia 2%, altre nazioni 12%

EXTRA UE/Continente di provenienza: Nord America 37%, Oceania 20%, Sud America 17%, Asia 3%, Africa 3%, Centro America 3%

#### I LUOGHI VISITATI

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

RISPOSTA: Ha soggiornato in una zona specifica 81%; Ha optato per un tour 19%

DOMANDA: Quali zone della Sicilia ha visitato?

RISPOSTA: CT 57% (città di Catania 44%); ME 41%; SR 34%; RG 20%; PA 12%; altre zone 10%.



aeroporto di catania



ISTITUTO  
PIEPOLI



SAC

### **IL PROFILO D'IMMAGINE DELL'AEROPORTO: forte legame col territorio, sicuro e affidabile**

[Sicilia] 90% > E' la porta di ingresso per la Sicilia. E' fortemente integrato con il territorio siciliano  
[Sicurezza e organizzazione] 82% > E' affidabile, dà fiducia. E' ben organizzato. E' attento all'ambiente, socialmente responsabile. E' un luogo sicuro  
[Vicinanza al Viaggiatore] 76% > E' attento alle esigenze dei viaggiatori. Ha personale che lavora con passione. Offre una gamma completa di servizi per chi viaggia  
[Innovazione] 65% > E' dinamico, innovativo. E' in espansione, si sta sviluppando.

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

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

RISPOSTA: Abbastanza 64%, Molto 20%, Poco 14%, Per nulla 2%

[Molto/Abbastanza: italiani 85%, stranieri 81%, lowflyers 85%; high flyers 81%

### **IL POSITIONING: Catania in linea con gli altri aeroporti, solo per il 13% migliore**

DOMANDA: In base agli aeroporti che lei è abituato a frequentare, questo aeroporto è...

RISPOSTA: Uguale 60%; peggiore 27%; decisamente peggiore 3%; migliore 12%; decisamente migliore 1%

[Migliore/Decisamente migliore: italiani 14%, stranieri 10%, lowflyers 13%, high flyers 11%.

### **IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE: voto 6,9**

#### Aspetti del servizio:

Le indicazioni per orientarsi all'interno dell'aeroporto 7,3

L'organizzazione dei controlli di sicurezza 7,2

La percezione di sicurezza all'interno dell'aeroporto 7,2

L'accoglienza da parte del personale aeroportuale 7,1

La quantità e la qualità di informazioni disponibili a video 7

L'aspetto estetico della struttura aeroportuale 7

L'ubicazione dell'area taxi / noleggio auto / car sharing 6,9

La regolarità dei voli 6,8

Le tariffe per i collegamenti da e per l'aeroporto 6,8

I collegamenti bus da e per l'aeroporto 6,8

La presenza di negozi di souvenir e prodotti tipici 6,8

La capacità di gestire i ritardi 6,6

La confortevolezza degli ambienti (gates, arrivi, sale d'attesa, ecc.) 6,5

Il numero di attività commerciali dopo i controlli di sicurezza 6,3

I tempi di attesa per il ritiro dei bagagli 6,2

La disponibilità dei posti a sedere 6,2

Il numero e la varietà dei punti dedicati alla ristorazione 6,2

La quantità e la qualità delle comunicazioni sonore 6,1

Il numero di attività commerciali prima dei controlli di sicurezza 6,1

### **AREE DI MIGLIORAMENTO**

**Area di Accoglienza** >più bella e confortevole

**Indicazioni / Informazioni** >Più indicazioni in aeroporto, maggiore supporto ai viaggiatori nell'area Arrivi  
Informazioni più complete da parte del personale

**Ristorazione e Attività commerciali** > Più punti di ristorazione e attività commerciali

**Trasporti** > Migliori collegamenti con il territorio



aeroporto di catania



ISTITUTO  
PIEPOLI



SAC

### SERVIZI DA IMPLEMENTARE

Offerta di Bar e Ristoranti

Indicazioni chiare

Spazi confortevoli, ambienti rilassanti

Personale cortese, disponibile, preparato

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

**DOMANDE:** 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", in che misura ritiene importante che l'Aeroporto di Catania abbia deciso di investire...

-Nella diffusione del WI-FI gratuito all'interno dell'aerostazione. **RISPOSTA:** Alto 75%, Medio 15%, Basso 10%

-Nel completo rifacimento dei bagni. **RISPOSTA:** Alto 72%, Medio 17%, Basso 11%

-Nella presenza di personale di terra multilingue che offra assistenza al viaggiatore: **RISPOSTE:** Alto 69%, Medio 21%, Basso 10%

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

- **DOMANDA:** In che misura gradirebbe che ci fosse un desk dedicato?

**RISPOSTE:** Molto 61%, Abbastanza 31%, Poco 8%

- **DOMANDA:** Quanto gradirebbe che l'Aeroporto di Catania fosse in grado di darle informazioni su...

**RISPOSTE:**

- Destinazioni personalizzate: abbastanza/molto 88%
- Destinazioni esclusive: abbastanza/molto 79%
- Destinazioni commerciali: abbastanza/molto 75%

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

- **DOMANDA:** Per ogni servizio che le leggerò, potrebbe dirmi il suo livello di interesse?

**RISPOSTE (molto/abbastanza interessato):**

96% Help-desk al terminal bus per info su collegamenti da/per l'aeroporto;

94% Totem ricarica batteria cellulari, pc/tablet;

89% Area business per stampare documenti e connettersi in WI-FI gratuito;

85% Area relax

78% Area giochi per bambini

70% Rinnovare l'estetica dell'aeroporto con colori e simboli della Sicilia

69% Ristoranti con menù alla carta

54% Area fumatori

46% Servizio Doccia

### ALTRI SERVIZI (citazioni spontanee)

Libreria ben fornita, sala fumatori, hotel vicino 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 on line e drop-off bagagli; priority line all'imbarco, bagni a misura di bambino, assistenza dedicata per bambini e anziani, scaldabiberon, baby sitter.



aeroporto di catania



SAC

## L'AEROPORTO DI CATANIA: PERCEZIONE E CUSTOMER EXPERIENCE

### Indagine di mercato quali-quantitativa a cura dell'Istituto Piepoli

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 e per i nuovi servizi con l'obiettivo di implementare l'offerta dell'aerostazione catanese, per essere il più possibile 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 Focus Group a viaggiatori italiani e 9 Colloqui frontali in Aeroporto a viaggiatori stranieri. Per la fase quantitativa sono state effettuate 815 interviste frontali in aeroporto (ai gates di imbarco) a viaggiatori italiani e stranieri.

#### PROFILO DEI VIAGGIATORI INTERVISTATI

GENERE: Uomo 53; Donna 47

PROFESSIONE: dipendente 40, autonomo 32, non lavoratore 28(studente/pensionato)

CLASSE ETA': 18-34 (40%); 35-54 (40%); >54 (20%)

#### MOTIVO DEL VIAGGIO

Personale 83% (turismo 68%, visita parenti 12%, altro 3%); Lavorativo 17%

#### PROVENIENZA

Italia 70%, Europa 26%, extra UE 4%

ITALIA/Regione di provenienza: Lombardia 12%, Piemonte 4%, Veneto 6%, Friuli 2%, Toscana 4%, Lazio 10%, Campania 4%, altre regioni 6%, Sicilia 50%.

SICILIA/Provincia di provenienza: Catania 42%, Messina 15%, Siracusa 11%, Caltanissetta 9%, Ragusa 7%, Enna 6%, Agrigento 5%, Palermo 5%.

EUROPA/Paese di provenienza: Francia 22%, Germania 22%, Regno Unito 8%, Belgio 8%, Svizzera 8%, Paesi Bassi 4%, Austria 4%, Spagna 4%, Russia 2%, Grecia 2%, altre nazioni 12%

EXTRA UE/Continente di provenienza: Nord America 37%, Oceania 20%, Sud America 17%, Asia 3%, Africa 3%, Centro America 3%

#### I LUOGHI VISITATI

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

RISPOSTA: Ha soggiornato in una zona specifica 81%; Ha optato per un tour 19%

DOMANDA: Quali zone della Sicilia ha visitato?

RISPOSTA: CT 57% (città di Catania 44%); ME 41%; SR 34%; RG 20%; PA 12%; altre zone 10%.



aeroporto di catania



ISTITUTO  
PIEPOLI



SAC

### **IL PROFILO D'IMMAGINE DELL'AEROPORTO: forte legame col territorio, sicuro e affidabile**

[Sicilia] 90% > E' la porta di ingresso per la Sicilia. E' fortemente integrato con il territorio siciliano

[Sicurezza e organizzazione] 82% > E' affidabile, dà fiducia. E' ben organizzato. E' attento all'ambiente, socialmente responsabile. E' un luogo sicuro

[Vicinanza al Viaggiatore] 76% > E' attento alle esigenze dei viaggiatori. Ha personale che lavora con passione.

Offre una gamma completa di servizi per chi viaggia

[Innovazione] 65% > E' dinamico, innovativo. E' in espansione, si sta sviluppando.

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

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

RISPOSTA: Abbastanza 64%, Molto 20%, Poco 14%, Per nulla 2%

[Molto/Abbastanza: italiani 85%, stranieri 81%, lowflyers 85%; high flyers 81%

### **IL POSITIONING: Catania in linea con gli altri aeroporti, solo per il 13% migliore**

DOMANDA: In base agli aeroporti che lei è abituato a frequentare, questo aeroporto è...

RISPOSTA: Uguale 60%; peggiore 27%; decisamente peggiore 3%; migliore 12%; decisamente migliore 1%

[Migliore/Decisamente migliore: italiani 14%, stranieri 10%, lowflyers 13%, high flyers 11%.

### **IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE: voto 6,9**

#### Aspetti del servizio:

Le indicazioni per orientarsi all'interno dell'aeroporto 7,3

L'organizzazione dei controlli di sicurezza 7,2

La percezione di sicurezza all'interno dell'aeroporto 7,2

L'accoglienza da parte del personale aeroportuale 7,1

La quantità e la qualità di informazioni disponibili a video 7

L'aspetto estetico della struttura aeroportuale 7

L'ubicazione dell'area taxi / noleggio auto / car sharing 6,9

La regolarità dei voli 6,8

Le tariffe per i collegamenti da e per l'aeroporto 6,8

I collegamenti bus da e per l'aeroporto 6,8

La presenza di negozi di souvenir e prodotti tipici 6,8

La capacità di gestire i ritardi 6,6

La confortevolezza degli ambienti (gates, arrivi, sale d'attesa, ecc.) 6,5

Il numero di attività commerciali dopo i controlli di sicurezza 6,3

I tempi di attesa per il ritiro dei bagagli 6,2

La disponibilità dei posti a sedere 6,2

Il numero e la varietà dei punti dedicati alla ristorazione 6,2

La quantità e la qualità delle comunicazioni sonore 6,1

Il numero di attività commerciali prima dei controlli di sicurezza 6,1

### **AREE DI MIGLIORAMENTO**

**Area di Accoglienza** >più bella e confortevole

**Indicazioni / Informazioni** >Più indicazioni in aeroporto, maggiore supporto ai viaggiatori nell'area Arrivi

Informazioni più complete da parte del personale

**Ristorazione e Attività commerciali**> Più punti di ristorazione e attività commerciali

**Trasporti**> Migliori collegamenti con il territorio



aeroporto di catania



ISTITUTO  
PIEPOLI



SAC

### SERVIZI DA IMPLEMENTARE

Offerta di Bar e Ristoranti

Indicazioni chiare

Spazi confortevoli, ambienti rilassanti

Personale cortese, disponibile, preparato

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

**DOMANDE:** 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", in che misura ritiene importante che l'Aeroporto di Catania abbia deciso di investire...

-Nella diffusione del WI-FI gratuito all'interno dell'aerostazione. **RISPOSTA:** Alto 75%, Medio 15%, Basso 10%

-Nel completo rifacimento dei bagni.**RISPOSTA:** Alto 72%, Medio 17%, Basso 11%

-Nella presenza di personale di terra multilingue che offra assistenza al viaggiatore: **RISPOSTE:** Alto 69%, Medio 21%, Basso 10%

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

- DOMANDA: In che misura gradirebbe che ci fosse un desk dedicato?

RISPOSTE: Molto 61%, Abbastanza 31%, Poco 8%

- DOMANDA: Quanto gradirebbe che l'Aeroporto di Catania fosse in grado di darle informazioni su...

RISPOSTE:

- Destinazioni personalizzate: abbastanza/molto 88%
- Destinazioni esclusive: abbastanza/molto 79%
- Destinazioni commerciali: abbastanza/molto 75%

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

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

RISPOSTE (molto/abbastanza interessato):

96% Help-desk al terminal bus per info su collegamenti da/per l'aeroporto;

94% Totem ricarica batteria cellulari, pc/tablet;

89% Area business per stampare documenti e connettersi in WI-FI gratuito;

85% Area relax

78% Area giochi per bambini

70% Rinnovare l'estetica dell'aeroporto con colori e simboli della Sicilia

69% Ristoranti con menù alla carta

54% Area fumatori

46% Servizio Doccia

### ALTRI SERVIZI (citazioni spontanee)

Libreria ben fornita, sala fumatori, hotel vicino 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 on line e drop-off bagagli; priority line all'imbarco, bagni a misura di bambino, assistenza dedicata per bambini e anziani, scaldabiberon, baby sitter.