Il Servizio Statistica e Qualità dei Servizi al Cittadino, si avvale di diverse fonti informative, la maggior parte delle quali rappresentate da rilevazioni e elaborazioni dei dati.

In questa ottica si è deciso di avviare una indagine statistica, visto l’aumento dei transiti nell’aeroporto Fontanarossa “Vincenzo Bellini”, al fine di migliorare i servizi pubblici.

L’aeroporto Fontanarossa “Vincenzo Bellini” ha visto una rilevante crescita, il 17,0 %, dei passeggeri tale da determinare un incremento superiore a quello previsto del 2,1% (nel periodo di analisi).

**Passeggeri Aeroporto “Vincenzo Bellini”**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2016** | **2017** |
| **Gennaio** | 422.352 | 508.345 |
| **Febbraio** | 415.003 | 477.893 |
| **Marzo** | 519.982 | 589.795 |
| **Aprile** | 624.713 | 769.736 |
| **Maggio** | 731.176 | 841.571 |
| **Giugno** | 769.571 | 902.446 |
| **Luglio** | 874.433 | 1.011.866 |
| **Totale** | 4.357.230 | 5.101.652 |

Grazie al Customer Service della S.A.C. s.p.a., gestore aeroportuale, che ha realizzato questionari consegnati ai viaggiatori in transito presso l’aerostazione, ed all’analisi dei flussigiornalieri nell’aerostazione dal 01/01/2016 fino al 31/12/2016 da comparare con i dati dal 01/01/2017 fino al 31/07/2017, si è cercato di valutare e comprendere al meglio le esigenze dei passeggeri che del nostro territorio utilizzano lo scalo di Fontanarossa.

In particolare, gli aspetti che abbiamo analizzato sono stati quello della chiarezza e comprensibilità della segnaletica esterna all’aeroporto, e all’adeguatezza dei collegamenti città-aeroporto.

Infatti ciò ci permette di valutare dati statistici riguardanti il turismo, al fine di valutare anche accoglienza, informazione turistica e diffusione della conoscenza dell'offerta turistica del territorio.

Questa indagine statistica, è di rilevante importanza per rendere più strategica e fruibile l’infrastruttura aeroportuale e migliorare così i servizi offerti perché “studiare da vicino un aeroporto vuol dire studiare nei minimi dettagli il territorio che lo ospita”.

**Transito passeggeri per fascia oraria.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2016 | **DALLE 00.00 ALLE 05.59** | **DALLE 06.00 ALLE 07.59** | **DALLE 08.00 ALLE 10.59** | **DALLE 11.00 ALLE 14.59** | **DALLE 15.00 ALLE 17.59** | **DALLE 18.00 ALLE 20.59** | **DALLE 21.00 ALLE 23.59** | **TOTALE** |
| **Gennaio** | 1.660 | 28.484 | 84.878 | 84.926 | 80.226 | 78.989 | 63.189 | 422.352 |
| **Febbraio** | 2.940 | 29.734 | 84.474 | 85.046 | 73.518 | 73.965 | 65.326 | 415.003 |
| **Marzo** | 4.043 | 31.340 | 106.623 | 120.856 | 91.416 | 89.915 | 75.789 | 519.982 |
| **Aprile** | 4.326 | 40.457 | 129.159 | 131.869 | 110.485 | 113.052 | 95.365 | 624.713 |
| **Maggio** | 4.316 | 44.168 | 140.747 | 175.771 | 128.766 | 131.467 | 105.941 | 731.176 |
| **Giugno** | 12.829 | 42.894 | 139.448 | 192.097 | 132.190 | 130.948 | 119.165 | 769.571 |
| **Luglio** | 15.603 | 48.382 | 165.059 | 217.149 | 146.831 | 152.278 | 129.131 | 874.433 |
| **Totale** |  |  |  |  |  |  |  | 4.357.230 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2017 | **DALLE 00.00 ALLE 05.59** | **DALLE 06.00 ALLE 07.59** | **DALLE 08.00 ALLE 10.59** | **DALLE 11.00 ALLE 14.59** | **DALLE 15.00 ALLE 17.59** | **DALLE 18.00 ALLE 20.59** | **DALLE 21.00 ALLE 23.59** | **TOTALE** |
| **Gennaio** | 2.687 | 30.084 | 99.285 | 110.861 | 96.822 | 95.582 | 73.024 | 508.345 |
| **Febbraio** | 1.966 | 27.497 | 100.249 | 102.806 | 88.295 | 91.261 | 65.819 | 477.893 |
| **Marzo** | 4.464 | 35.205 | 127.789 | 128.976 | 104.001 | 105.941 | 83.419 | 589.795 |
| **Aprile** | 8.942 | 42.570 | 166.426 | 185.524 | 125.618 | 129.826 | 110.830 | 769.736 |
| **Maggio** | 7.348 | 48.116 | 172.466 | 214.455 | 137.591 | 132.531 | 129.064 | 841.571 |
| **Giugno** | 11.237 | 50.767 | 185.358 | 230.579 | 149.328 | 141.017 | 134.160 | 902.446 |
| **Luglio** | 17.738 | 54.605 | 204.375 | 254.656 | 173.612 | 157.243 | 149.637 | 1.011.866 |
| **Totale** |  |  |  |  |  |  |  | 5.101.652 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2016** | **2017** | **Differenza 2016/2017** | **Variazione in % 2016/2017** |
| **Gennaio** | 422.352 | 508.345 | 85.993 | 20,36 |
| **Febbraio** | 415.003 | 477.893 | 62.890 | 15,15 |
| **Marzo** | 519.982 | 589.795 | 69.813 | 13,43 |
| **Aprile** | 624.713 | 769.736 | 145.023 | 23,21 |
| **Maggio** | 731.176 | 841.571 | 110.395 | 15,10 |
| **Giugno** | 769.571 | 902.446 | 132.875 | 17,27 |
| **Luglio** | 874.433 | 1.011.866 | 137.433 | 15,72 |
| **Totale** | 4.357.230 | 5.101.652 | 744.422 | 17,08 |

Per quanto riguarda la preferenza per lo scalo di Catania l’indagine ha determinato le seguenti indicazioni:

* Il 65,0 % ha scelto lo scalo di Catania per vicinanza;
* Il 25,2 % ha scelto lo scalo di Catania perché è ben collegato;
* Il 4,0 % ha scelto lo scalo di Catania per la convenienza del volo;
* Il 2,0 % ha scelto lo scalo di Catania per la destinazione diretta;
* Il 2,0 % ha scelto lo scalo di Catania per mancanza di alternative;
* Il rimanente 1,8 % ha scelto lo scalo di Catania per abitudine, orario favorevole o perché viaggio organizzato da agenzia.

L’indagine statistica ha anche rilevato i comportamenti assunti dai passeggeri per raggiungere lo scalo.

* Il 59,5 % degli intervistati ha raggiunto l’aeroporto con auto guidata da altri;
* Il 17,5 % ha raggiunto l’aeroporto con l’autobus;
* Il 14,9 % ha raggiunto l’aeroporto con un taxi;
* Il 3,0 % ha raggiunto l’aeroporto con auto guidata;
* Il 2,2 %ha raggiunto l’aeroporto con auto a noleggio;
* Il rimanente 2,9 % ha raggiunto l’aeroporto con auto con conducente-autista o navetta hotel.

Da un controllo effettuato sui servizi resi dalle compagnie di trasporto, si nota che alcune di esse non effettuano transito e fermata in aerostazione anche se le tratte attraversino strade limitrofe alla stessa.

Sui comportamenti e le scelte in ambito aeroportuale è stata realizzata una indagine sul livello di soddisfazione sulla Chiarezza Comprensibilità Segnaletica Esterna all'aeroporto e sull’Adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto.

Il livello di soddisfazione è stato espresso attraverso il valore medio del gradimento in una scala numerica ad intervalli regolari con i seguenti valori:

* Ottimo 6
* Buono 5
* Sufficiente 4
* Insufficiente 3
* Gravemente Insufficiente 2
* Pessimo 1

Segue prospetto

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Chiarezza Comprensibilità Segnaletica Esterna all'aeroporto | | | |
|  | | Frequenza | Percentuale |
| Validi | Ottimo | 86 | 5,35 |
| Buono | 958 | 59,65 |
| Sufficiente | 520 | 32,38 |
| Insufficiente | 36 | 2,24 |
| Gravemente Insufficiente | 1 | 0,06 |
| Pessimo | 5 | 0,31 |
| Totale | 1.606 | 100,00 |

Livello di soddisfazione valore medio 4,67.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto | | | |
|  | | Frequenza | Percentuale |
| Validi | Ottimo | 83 | 8,35 |
| Buono | 599 | 60,26 |
| Sufficiente | 251 | 25,25 |
| Insufficiente | 42 | 4,23 |
| Gravemente Insufficiente | 3 | 0,30 |
| Pessimo | 16 | 1,61 |
| Totale | 994 | 100,00 |

Livello di soddisfazione valore medio 4,67.

Dalle note a margine agli intervistati nasce l’esigenza di un deposito bagagli presso l’aerostazione e/o nell’area metropolitana, mancanza che non permette visite brevi in città ai passeggeri in transito per altre destinazioni.

Questa analisi è una prima fase di raccolta di dati statistici che successivamente verranno analizzati con il coinvolgimento di altri attori territoriali al fine di organizzazione di momenti di confronto per la presentazione e la condivisione delle nuove strategie di promozione e di valorizzazione dei prodotti e del territorio, dei nuovi prodotti della comunicazione (WEB) e promozione turistica. Sviluppo e miglioramento del livello di accoglienza e di servizio per i turisti attraverso anche accordi con le associazioni di categoria, per una maggiore fruibilità dei servizi disponibili sul territorio. Momento importante di incontro e confronto con gli operatori per la individuazione e messa a punto di indicatori di qualità condivisi.