



PROFILAZIONE PASSEGGERI AEROPORTO DI PALERMO

SINTESI DEI RISULTATI - CUMULATO 2010

Milano, Settembre 2010

INDICE

- NOTA METODOLOGICA pag. 3
- PROFILO DEL CAMPIONE DI PASSEGGERI (IN PARTENZA E IN ARRIVO) pag. 6
- PASSEGGERI IN PARTENZA pag. 8
 - Il viaggio di oggi pag. 13
 - I comportamenti in Aeroporto pag. 17
 - I negozi/bar ristoranti presenti in Aeroporto pag. 23
 - Opinioni sull'Aeroporto di Palermo pag. 28
 - Abitudini di viaggio pag. 35
- PASSEGGERI IN ARRIVO pag. 39
 - Il viaggio di oggi pag. 41
 - Opinioni sull'Aeroporto di Palermo pag. 44
 - Abitudini di viaggio pag. 47

NOTA METODOLOGICA

In una settimana campione dei mesi di Maggio e di Agosto 2010, DOXA ha realizzato, per conto di GESAP, **1.550** interviste mirate a raccogliere informazioni sul **PROFILO** dei passeggeri in partenza e in arrivo all'Aeroporto Falcone Borsellino di Palermo.

L'indagine è stata principalmente diretta a **monitorare i comportamenti e le abitudini di viaggio dei passeggeri nonché il loro livello di gradimento verso alcuni servizi e negozi.**

Sono stati raccolti dati sulle principali motivazioni del viaggio del giorno, sui comportamenti relativi al viaggio nonché sulle abitudini di viaggio (motivi prevalenti, modalità di prenotazione, tipologia dei viaggi e tipo di volo).

Una particolare attenzione è stata dedicata, per i passeggeri in partenza, all'utilizzo e al gradimento di alcuni negozi e servizi presenti in Aeroporto.

La **collettività** considerata nell'indagine è costituita da **viaggiatori RESIDENTI IN ITALIA E ALL'ESTERO in partenza o in arrivo** all'aeroporto di PALERMO.

IL QUESTIONARIO E LE INTERVISTE

Le interviste ai passeggeri in **PARTENZA** sono state fatte nelle aree di attesa per l'imbarco (area Schengen e Non Schengen) mentre le interviste ai passeggeri in **ARRIVO** sono state realizzate presso la sala riconsegna bagagli.

Le interviste sono state condotte utilizzando un questionario composto da circa 40 domande per i passeggeri in partenza e da 28 domande per i passeggeri in arrivo.

I questionari sono stati tradotti in lingua italiana, inglese, francese e tedesca e utilizzati in relazione alla lingua più conosciuta dall'intervistato.

Quasi tutte le domande del questionario sono strutturate, ovvero prevedono risposte precodificate.

L'indagine è stata realizzata con **metodo CAPI** (Computer Aided Personal Interview) da intervistatori adeguatamente formati.

I risultati trattano, separatamente, i dati relativi **ai passeggeri in PARTENZA e a quelli in ARRIVO** all'aeroporto di Palermo.

Sono state realizzate in tutto 1.550 interviste personali ai viaggiatori così suddivise:

- ❑ 1.294 interviste a **viaggiatori in partenza** (927 residenti in Italia e 367 residenti all'Estero)
- ❑ 256 interviste a **viaggiatori in arrivo** (202 residenti in Italia e 54 residenti all'Estero)

LE AREE TEMATICHE DEL QUESTIONARIO

- ❑ Chi e' il passeggero tipo dell'aeroporto di Palermo (da dove viene, quali sono i motivi del viaggio, quante volte è partito/arrivato all'aeroporto di Palermo)
- ❑ Come si comporta nell'attesa prima dell'imbarco (quanto tempo trascorre in Aeroporto, quali sono i negozi e i servizi che utilizza)
- ❑ Quali i servizi che vorrebbe in aeroporto (quali sono i negozi e i servizi di cui sente la necessità)
- ❑ Quali sono le sue abitudini di viaggio

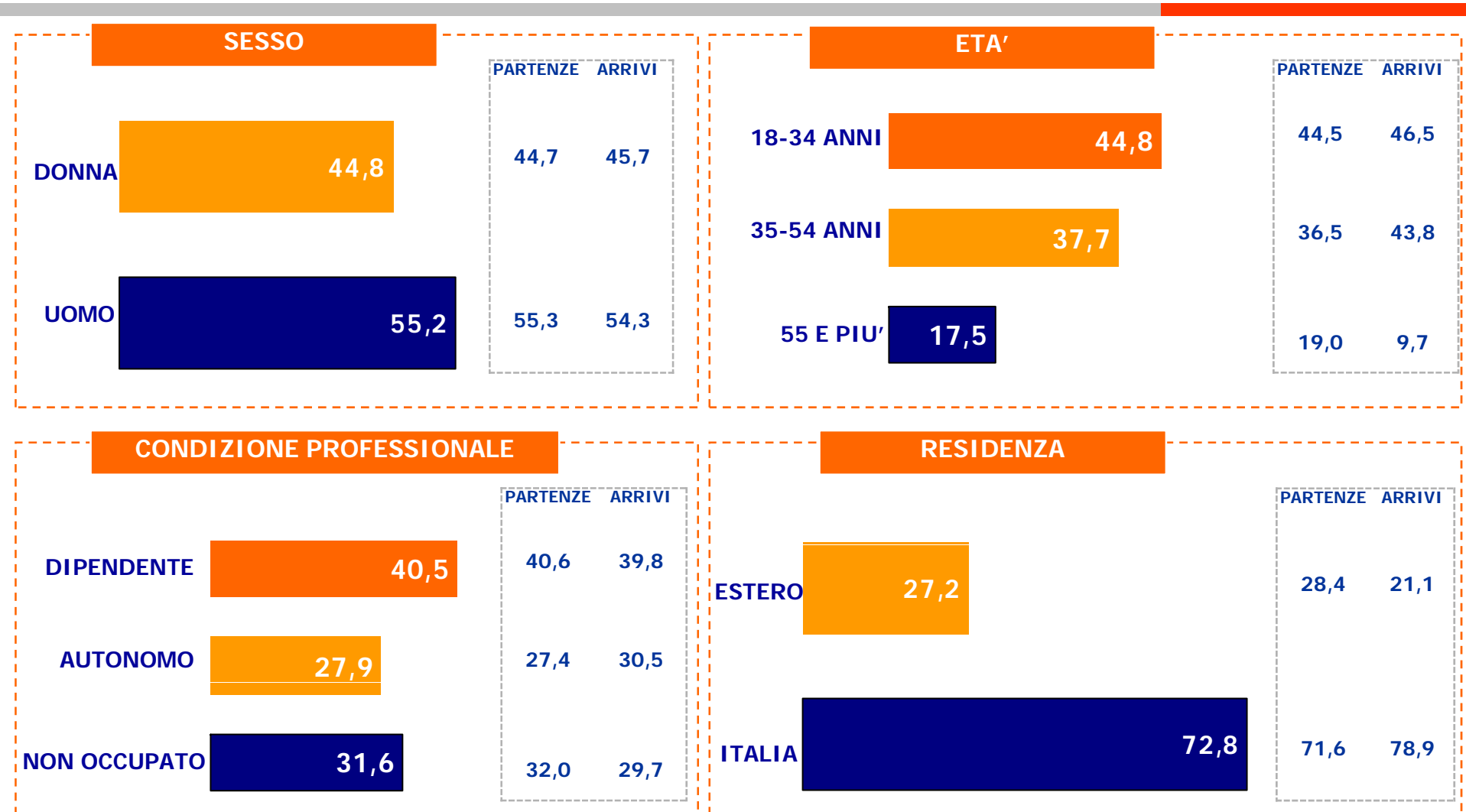
PROFILO DEL CAMPIONE DI PASSEGGERI (IN PARTENZA E IN ARRIVO)

IL CAMPIONE

- SECONDO SESSO, ETA', PROFESSIONE, RESIDENZA -

BASE: 1.550 (1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA E 256 IN ARRIVO)

VALORI %

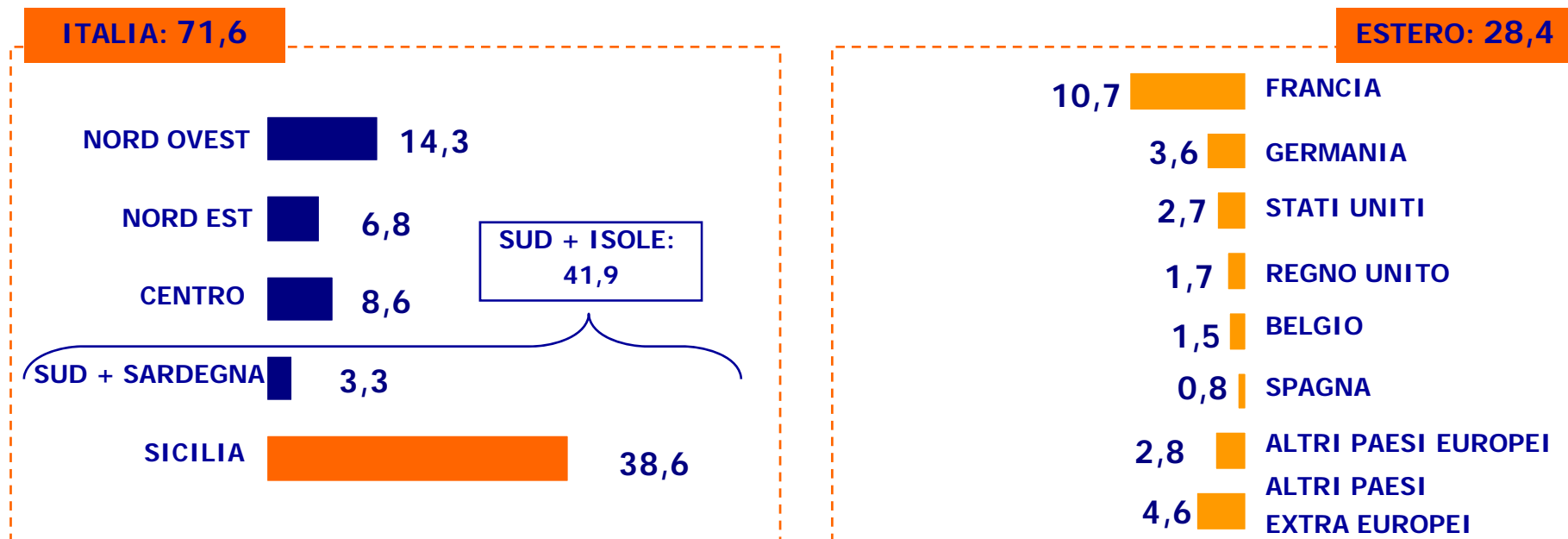
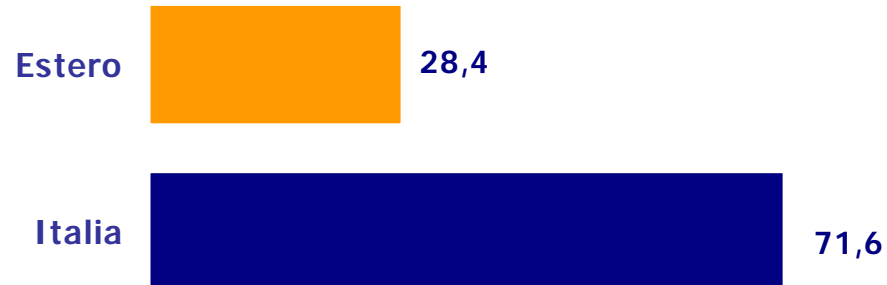


PASSEGGERI IN PARTENZA

RESIDENZA ABITUALE DEI PASSEGGERI IN PARTENZA

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA - 927 ITALIA E 367 ESTERO

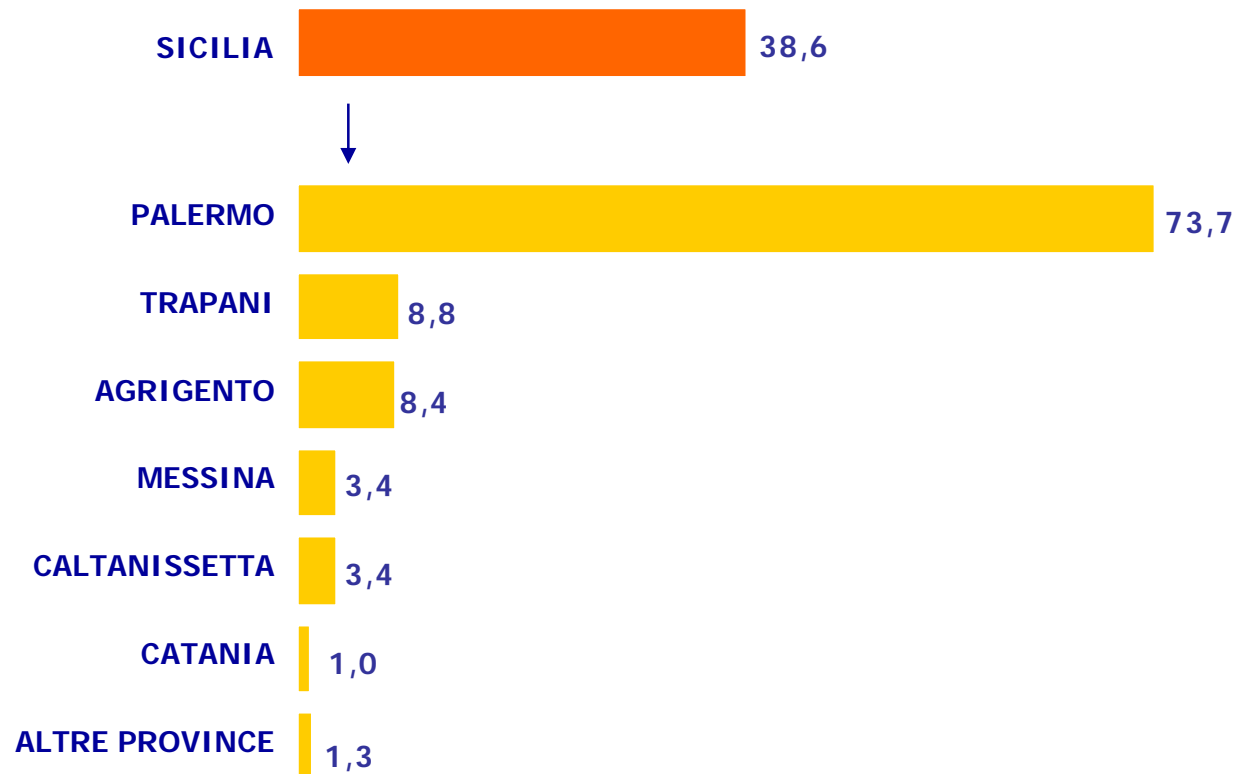
VALORI %



RESIDENZA DEI SICILIANI IN PARTENZA

VALORI %

Base: 499 siciliani sul totale di 1.294 passeggeri in partenza

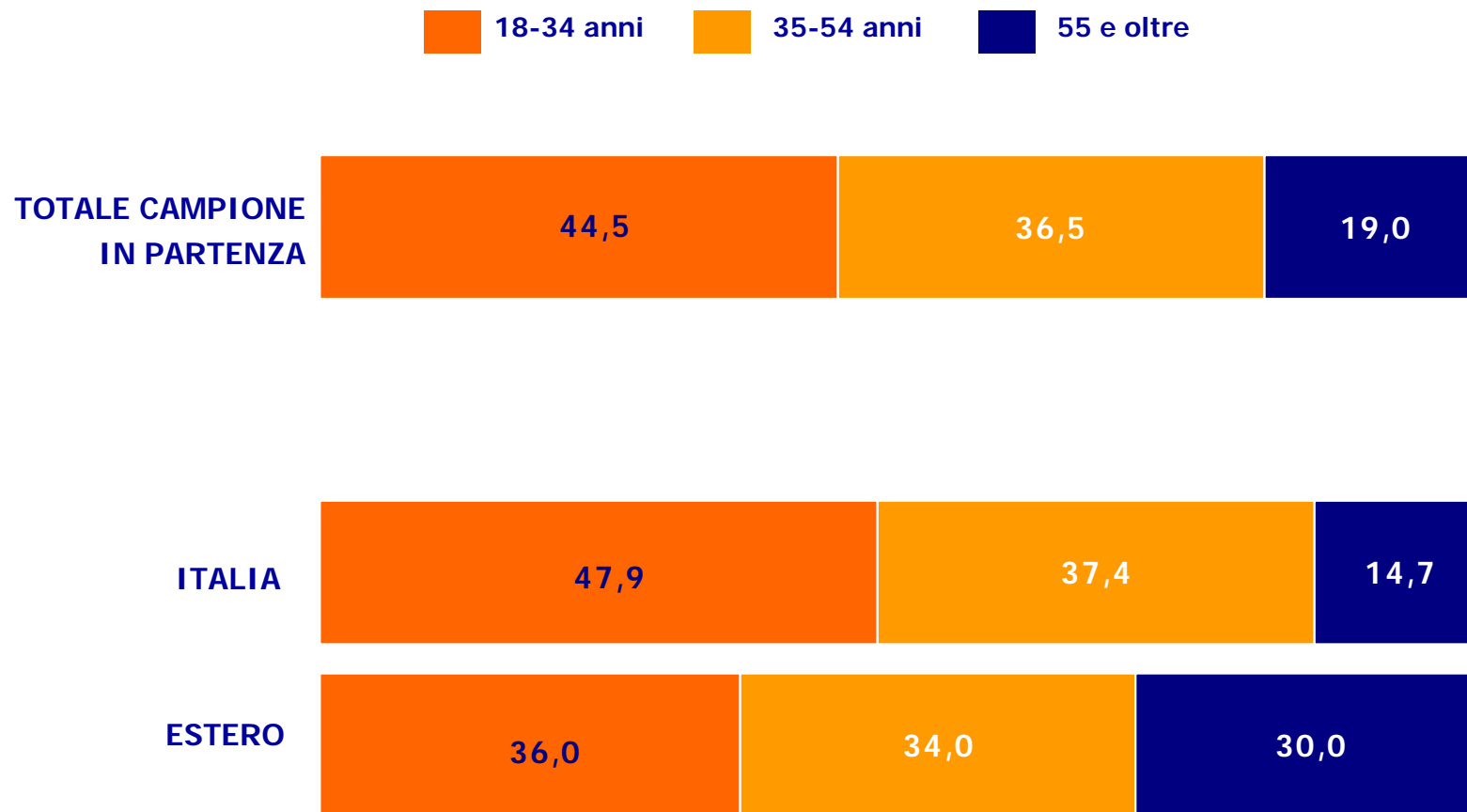


L'ETA' DEI PASSEGGERI

- PER RESIDENZA -

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA - 927 ITALIA E 367 ESTERO

VALORI %

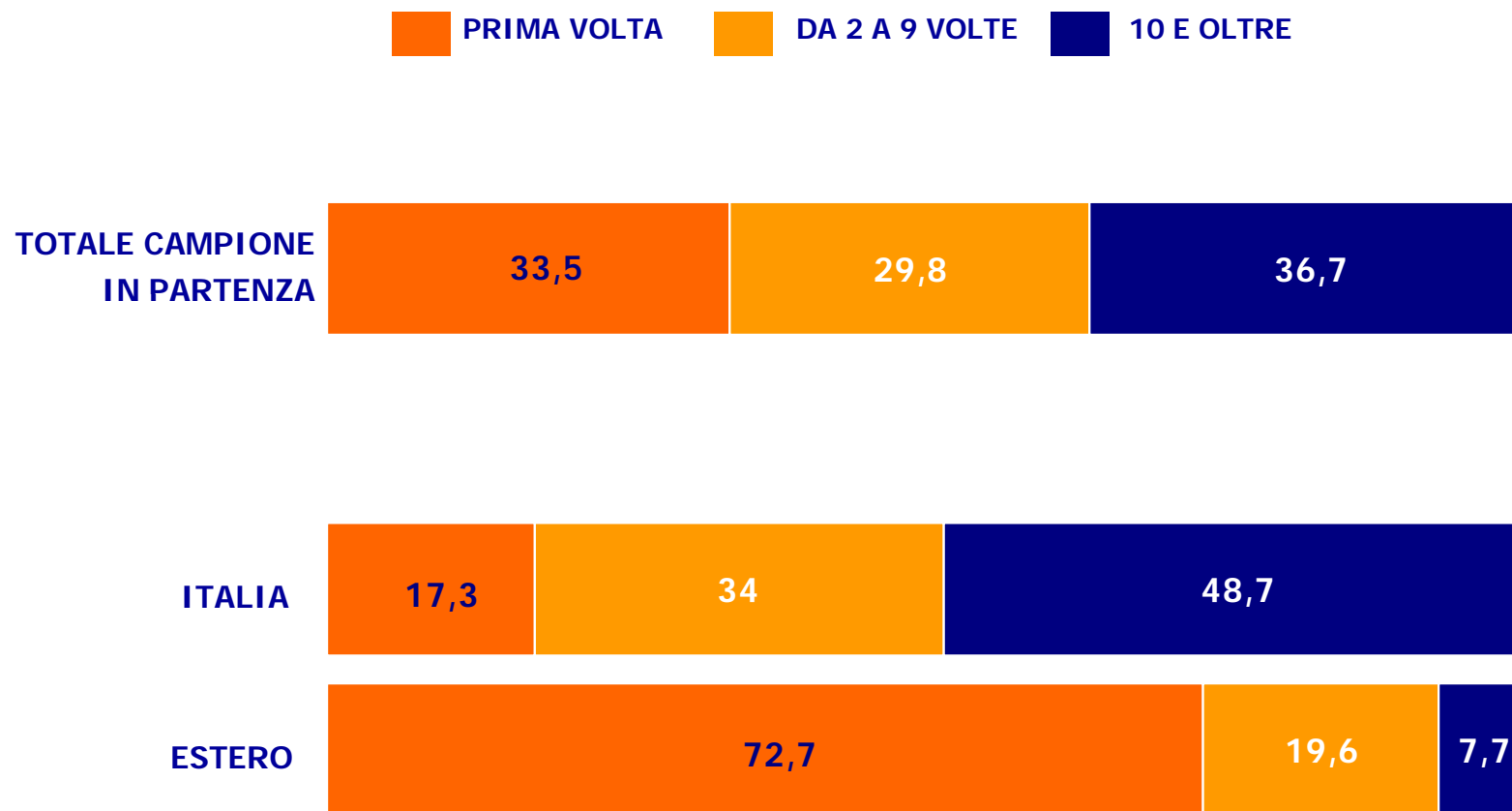


FREQUENZA DEI VOLI DA PALERMO

- PER RESIDENZA -

BASE: 1.243 PASSEGGERI IN PARTENZA - 880 ITALIA E 363 ESTERO

VALORI % AL NETTO DEI "NON SA"



IL VIAGGIO DI OGGI

IL VOLO SU CUI SI STA IMBARCANDO/SBARCANDO

- TIPO DI VOLO, DESTINAZIONE, COMPAGNIA -

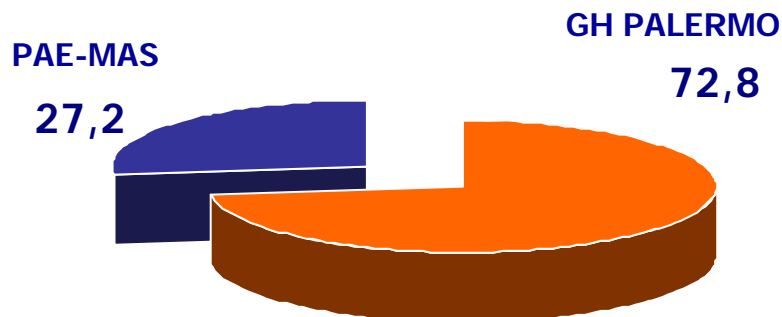
BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI %

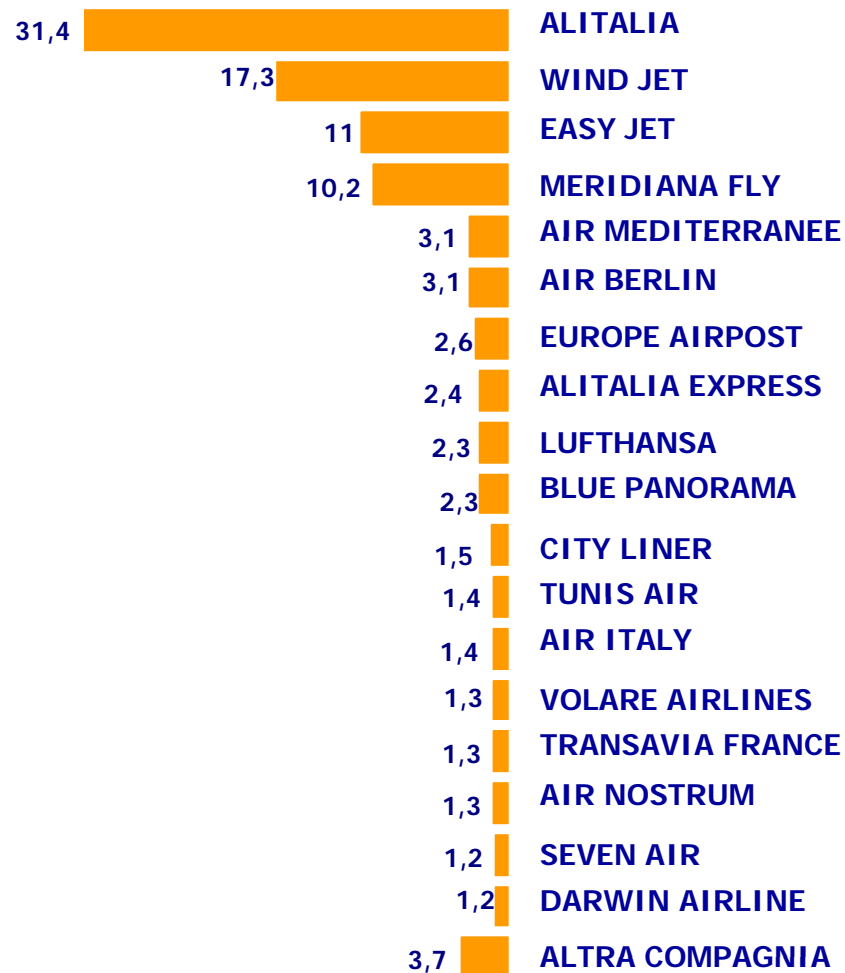
TIPO DI VOLO



HANDLER



COMPAGNIA AEREA

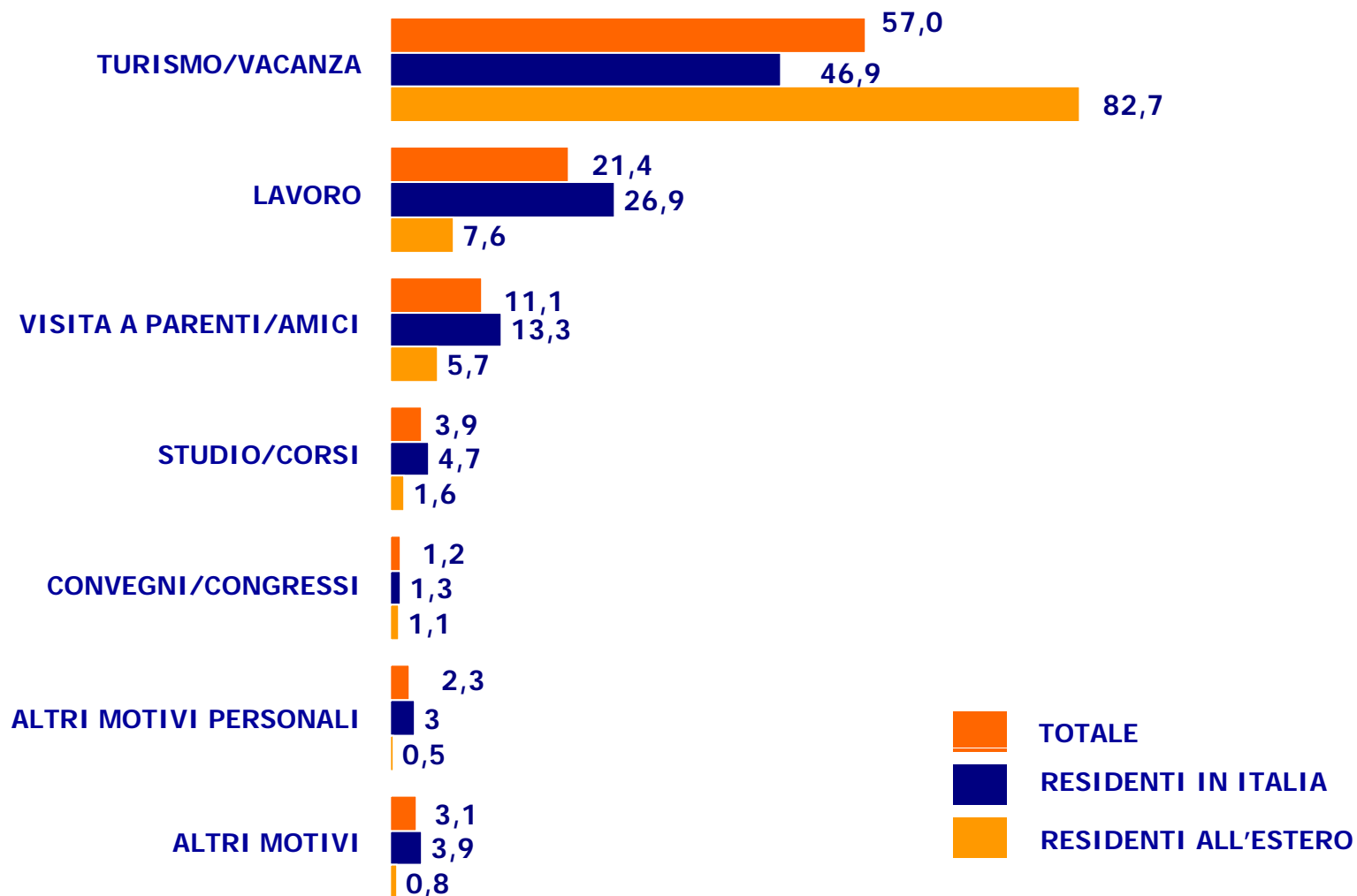


IL MOTIVO PRINCIPALE DEL VIAGGIO ODIERNO

- PER RESIDENZA -

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA - 927 ITALIA E 367 ESTERO

VALORI %

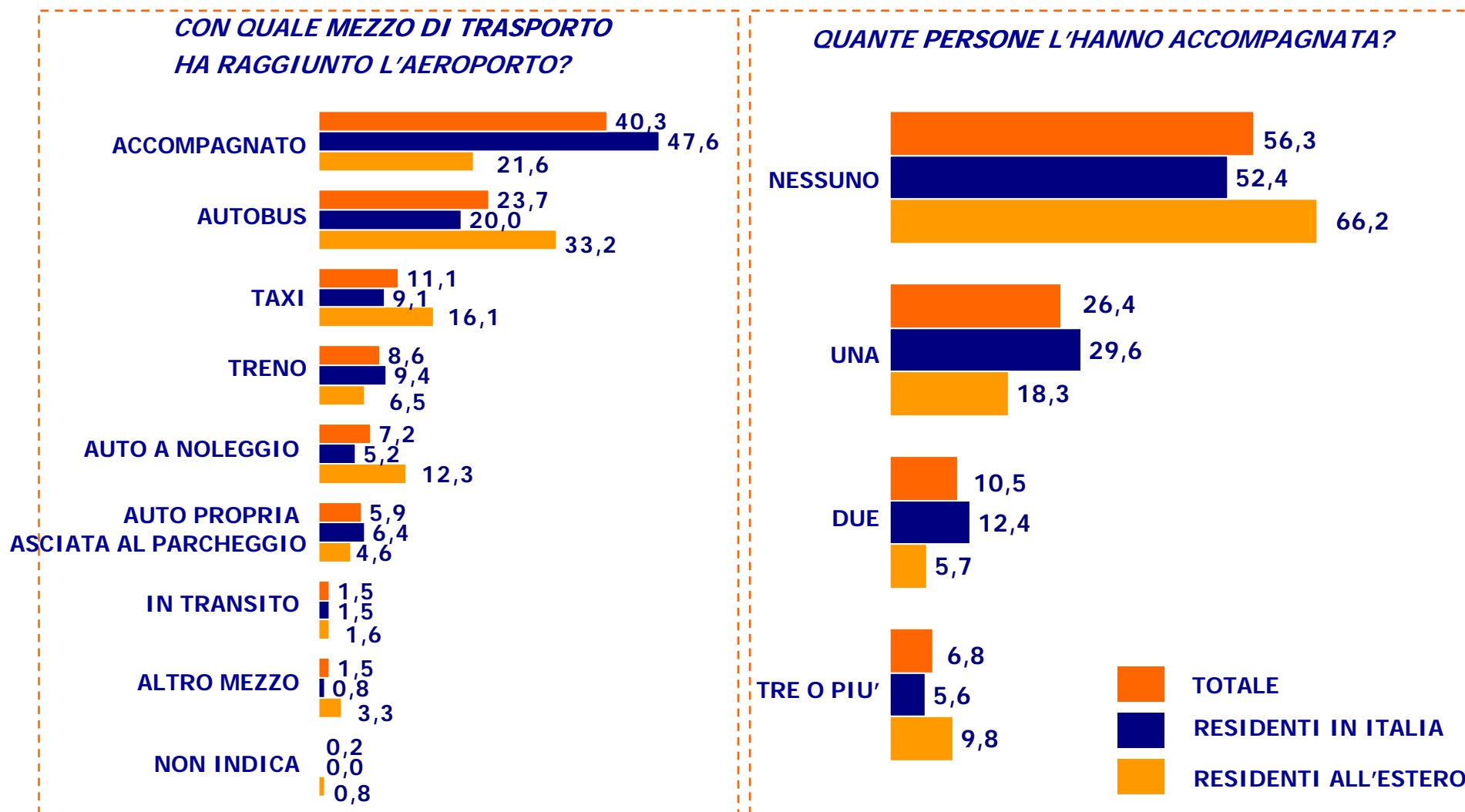


COME HANNO RAGGIUNTO L'AEROPORTO

- PER RESIDENZA -

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA - 927 ITALIA E 367 ESTERO

VALORI %



I COMPORTAMENTI IN AEROPORTO

TEMPO TRASCORSO IN AEROPORTO 1/2

- PER RESIDENZA -

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA - 927 ITALIA E 367 ESTERO

VALORI %

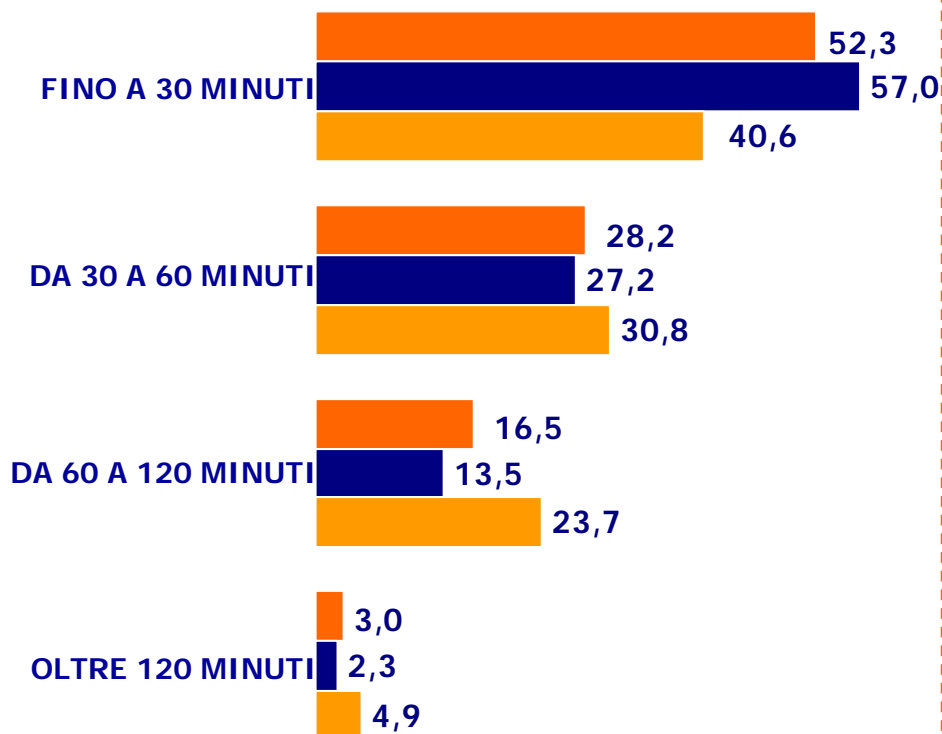


TEMPO TRASCORSO IN AEROPORTO PRIMA/DOPO IL CONTROLLO 2/2

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA - 927 ITALIA E 367 ESTERO - PER RESIDENZA -

VALORI %

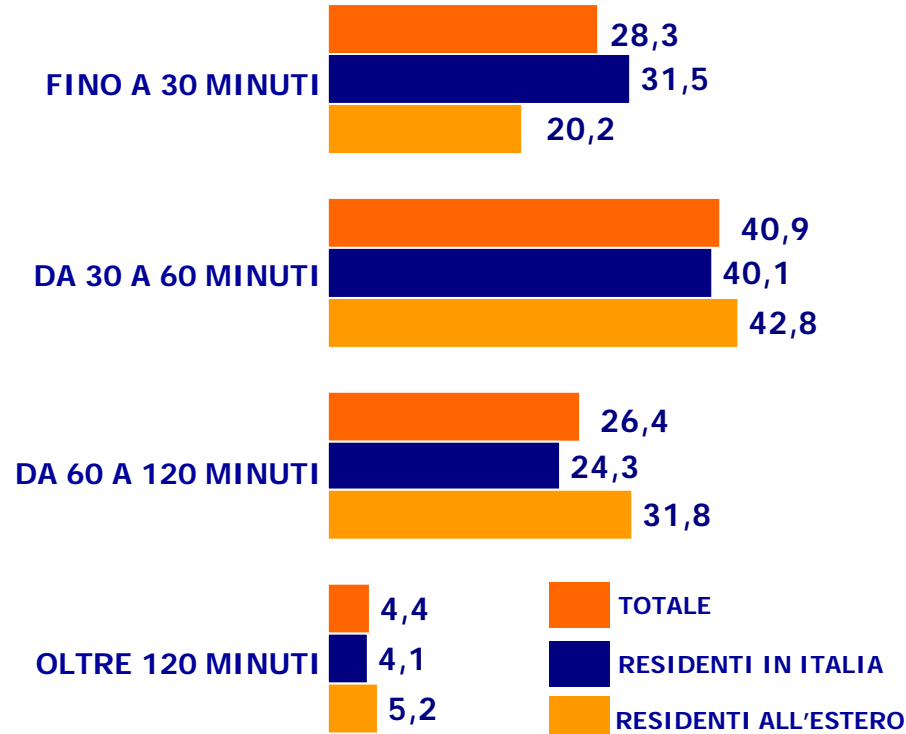
QUANTO TEMPO HA TRASCORSO PRIMA DEL CONTROLLO SICUREZZA?



MEDIA IN MINUTI

TOTALE	45
Residenti in Italia	41
Residenti all'Estero	55

QUANTO TEMPO HA TRASCORSO DOPO IL CONTROLLO SICUREZZA?



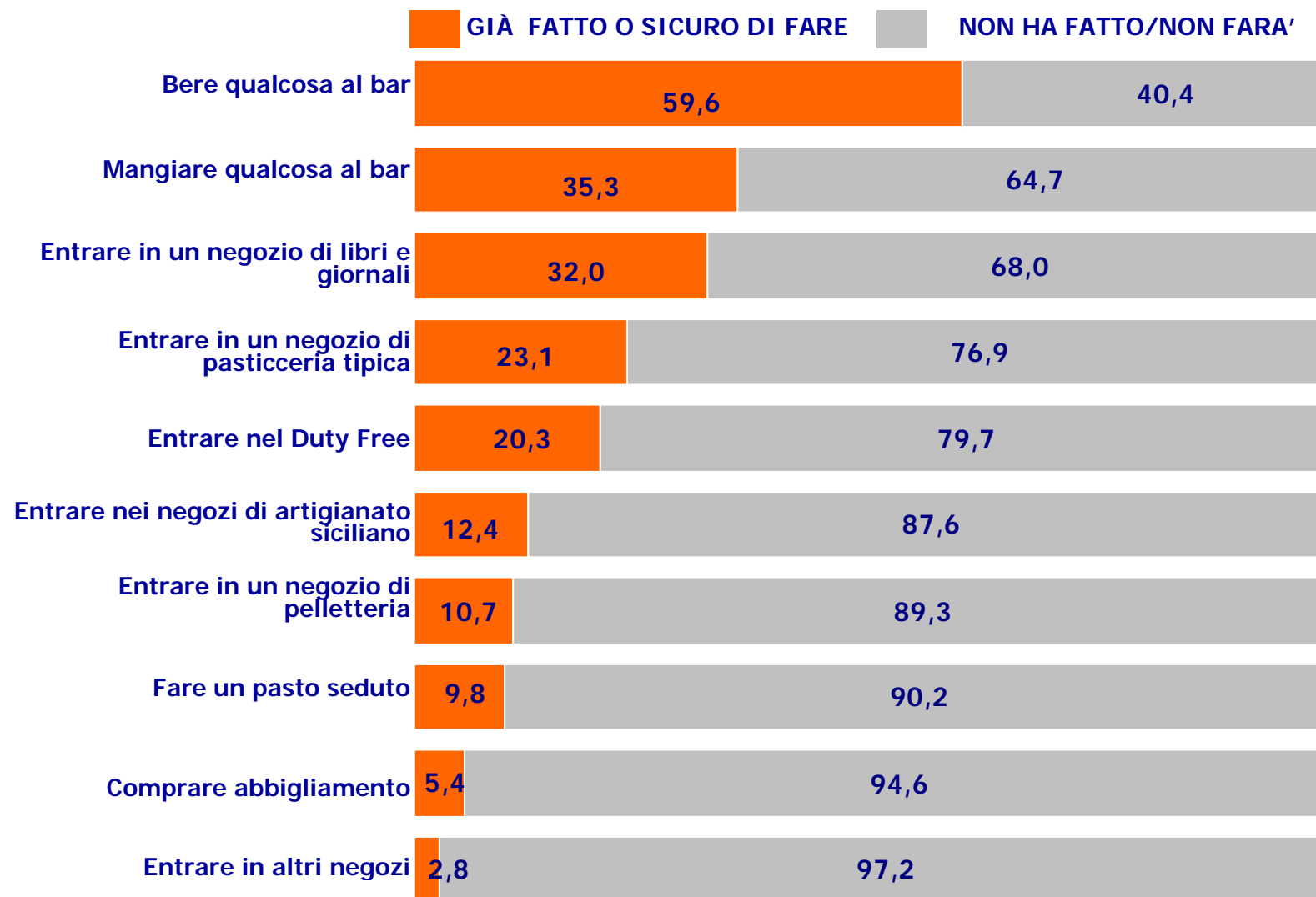
MEDIA IN MINUTI

TOTALE	57
Residenti in Italia	55
Residenti all'Estero	63

ATTIVITA' SVOLTE/NON SVOLTE IN AEROPORTO 1/2

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI %

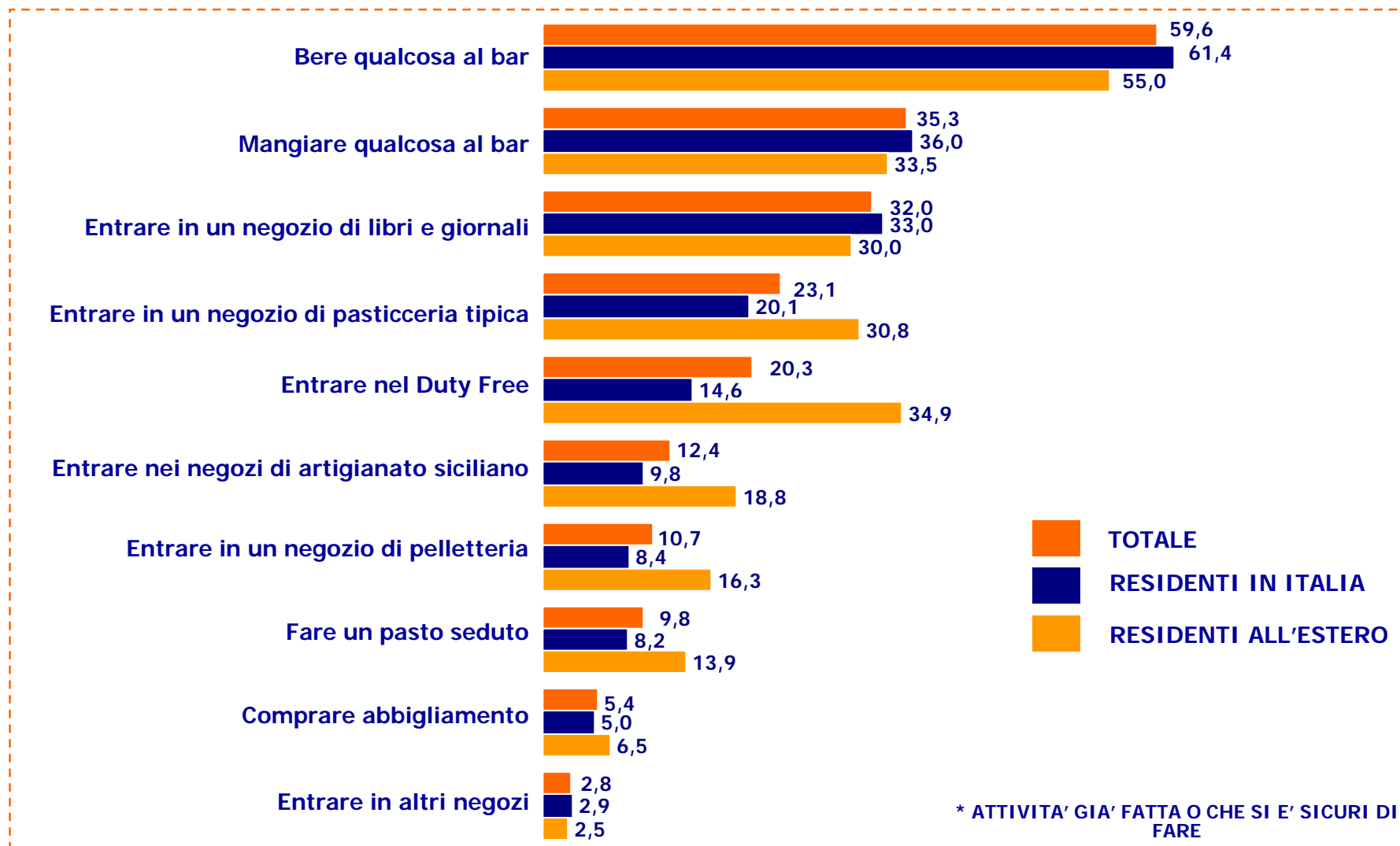


ATTIVITA' SVOLTE IN AEROPORTO * 2/2

- PER RESIDENZA -

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA - 927 ITALIA E 367 ESTERO

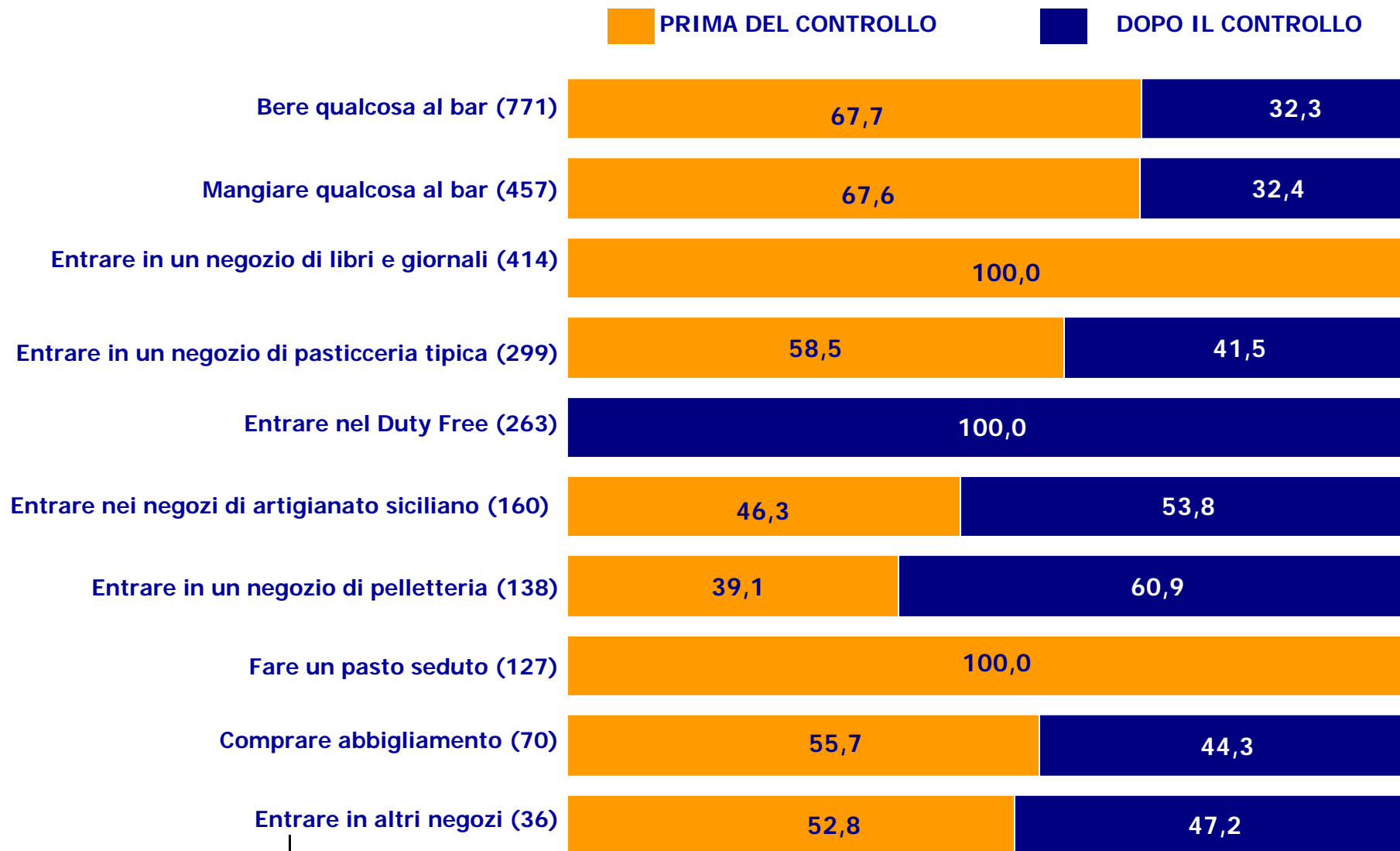
VALORI %



ATTIVITA' SVOLTE PRIMA/DOPO I CONTROLLI

BASE: PASSEGGERI IN PARTENZA CHE HANNO SVOLTO ATTIVITA' NELL'AEROPORTO

VALORI %



I NEGOZI /BAR RISTORANTI PRESENTI IN AEROPORTO

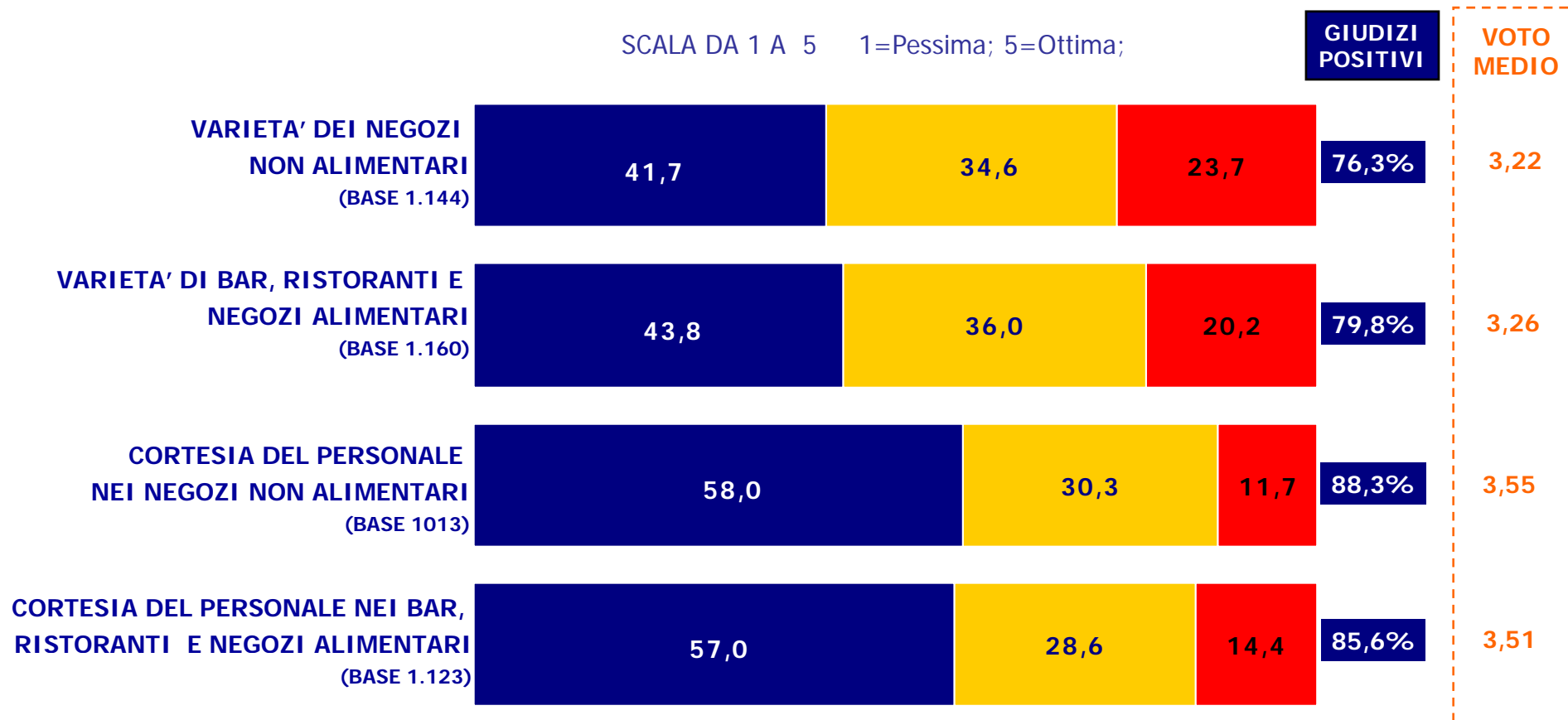
LA VARIETA' DI NEGOZI E LA CORTESIA DEL PERSONALE

BASE: PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI % AL NETTO DEI "NON SA"

OTTIMA o BUONA
 DISCRETA
 MEDIOCRE o PESSIMA

SCALA DA 1 A 5 1=Pessima; 5=Ottima;



LA VARIETA' DI NEGOZI E LA CORTESIA DEL PERSONALE

- VALORI MEDI PER ETA' E RESIDENZA -

1/3

BASE: PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI % AL NETTO DEI "NON SA"

SCALA DA 1 A 5 1=Pessima; 5=Ottima;

	TOTALE CAMPIONE	18-34	35-54	55 e oltre	Residenti in Italia	Residenti all'Estero
VARIETA' DEI NEGOZI NON ALIMENTARI (BASE 1.144)	3,22	3,12	3,21	3,51	3,17	3,35
VARIETA' DI BAR, RISTORANTI E NEGOZI ALIMENTARI (BASE 1.160)	3,26	3,23	3,19	3,50	3,25	3,30
CORTESIA DEL PERSONALE NEI NEGOZI NON ALIMENTARI (BASE 1.013)	3,55	3,46	3,56	3,78	3,52	3,65
CORTESIA DEL PERSONALE NEI BAR, RISTORANTI E NEGOZI ALIMENTARI (BASE 1.123)	3,51	3,47	3,47	3,66	3,47	3,62

LA VARIETA' DI NEGOZI E LA CORTESIA DEL PERSONALE

- VALORI MEDI PER RESIDENZA di chi VIVE ALL'ESTERO -

2/3

BASE: PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI % AL NETTO DEI "NON SA"

SCALA DA 1 A 5 1=Pessima; 5=Ottima;

	TOTALE CAMPIONE	UK	Francia	Germania	Resto Europa	Stati Uniti	Resto del Mondo
VARIETA' DEI NEGOZI NON ALIMENTARI (BASE 1.144)	3,22	3,06	3,46	3,29	3,10	3,74	3,47
VARIETA' DI BAR, RISTORANTI E NEGOZI ALIMENTARI (BASE 1.160)	3,26	3,00	3,38	3,32	3,16	3,73	3,22
CORTESIA DEL PERSONALE NEI NEGOZI NON ALIMENTARI (BASE 1.013)	3,55	3,53	3,55	3,72	3,51	4,19	3,77
CORTESIA DEL PERSONALE NEI BAR, RISTORANTI E NEGOZI ALIMENTARI (BASE 1.123)	3,51	3,32	3,55	3,89	3,53	3,89	3,65

LA VARIETA' DI NEGOZI E LA CORTESIA DEL PERSONALE

- VALORI MEDI PER RESIDENZA di chi VIVE IN ITALIA -

3/3

BASE: PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI % AL NETTO DEI "NON SA"

SCALA DA 1 A 5 1=Pessima; 5=Ottima;

	TOTALE CAMPIONE	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud + Sardegna	Sicilia
VARIETA' DEI NEGOZI NON ALIMENTARI (BASE 1.144)	3,22	3,44	3,30	3,20	3,17	3,05
VARIETA' DI BAR, RISTORANTI E NEGOZI ALIMENTARI (BASE 1.160)	3,26	3,39	3,34	3,44	3,50	3,12
CORTESIA DEL PERSONALE NEI NEGOZI NON ALIMENTARI (BASE 1.013)	3,55	3,52	3,67	3,70	3,71	3,45
CORTESIA DEL PERSONALE NEI BAR, RISTORANTI E NEGOZI ALIMENTARI (BASE 1.123)	3,51	3,53	3,70	3,58	3,44	3,38

OPINIONI SULL'AEROPORTO DI PALERMO

IMPRESSIONE COMPLESSIVA DELL'AEROPORTO

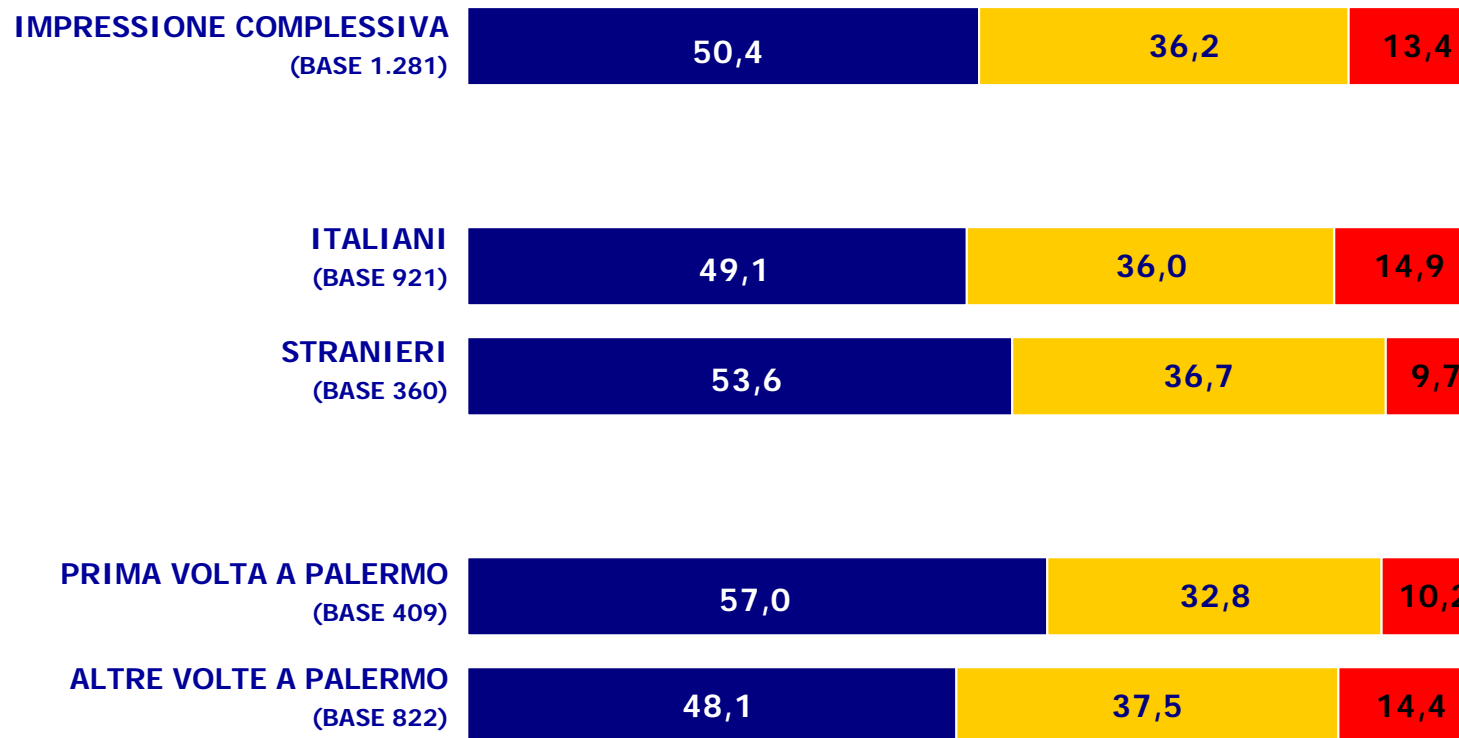
BASE: PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI % AL NETTO DEI "NON SA"

OTTIMA o BUONA
 DISCRETA
 MEDIOCRE o PESSIMA

SCALA DA 1 A 5 1=Pessima; 5=Ottima;

GIUDIZI POSITIVI	VOTO MEDIO
86,6%	3,41
85,1%	3,38
90,3%	3,51
89,8%	3,53
85,6%	3,37



ASPETTI CHE HANNO DATO UN' IMPRESSIONE POSITIVA

BASE: 645 PASSEGGERI IN PARTENZA CHE HANNO AVUTO UN'IMPRESSIONE POSITIVA (OTTIMA + BUONA)

VALORI %



ASPETTI CHE HANNO DATO UN' IMPRESSIONE NEGATIVA

BASE: 636 PASSEGGERI IN PARTENZA CHE HANNO AVUTO UN'IMPRESSIONE NEGATIVA (DISCRETA +MEDIOCRE+PESSIMA)

VALORI %



I SERVIZI DA MIGLIORARE

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA

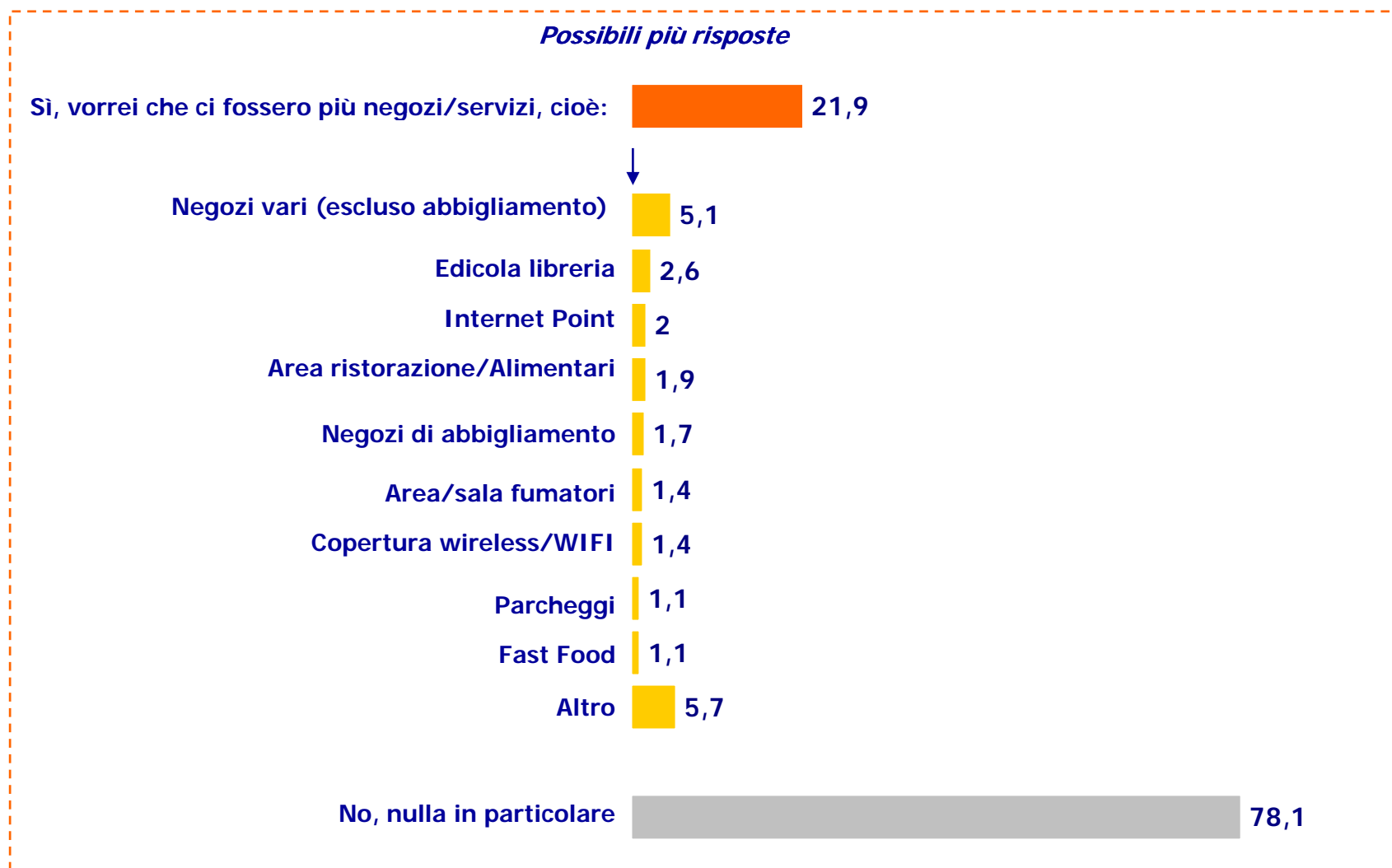
VALORI %



I NEGOZI E I SERVIZI RICHIESTI DAI VIAGGIATORI

BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI %

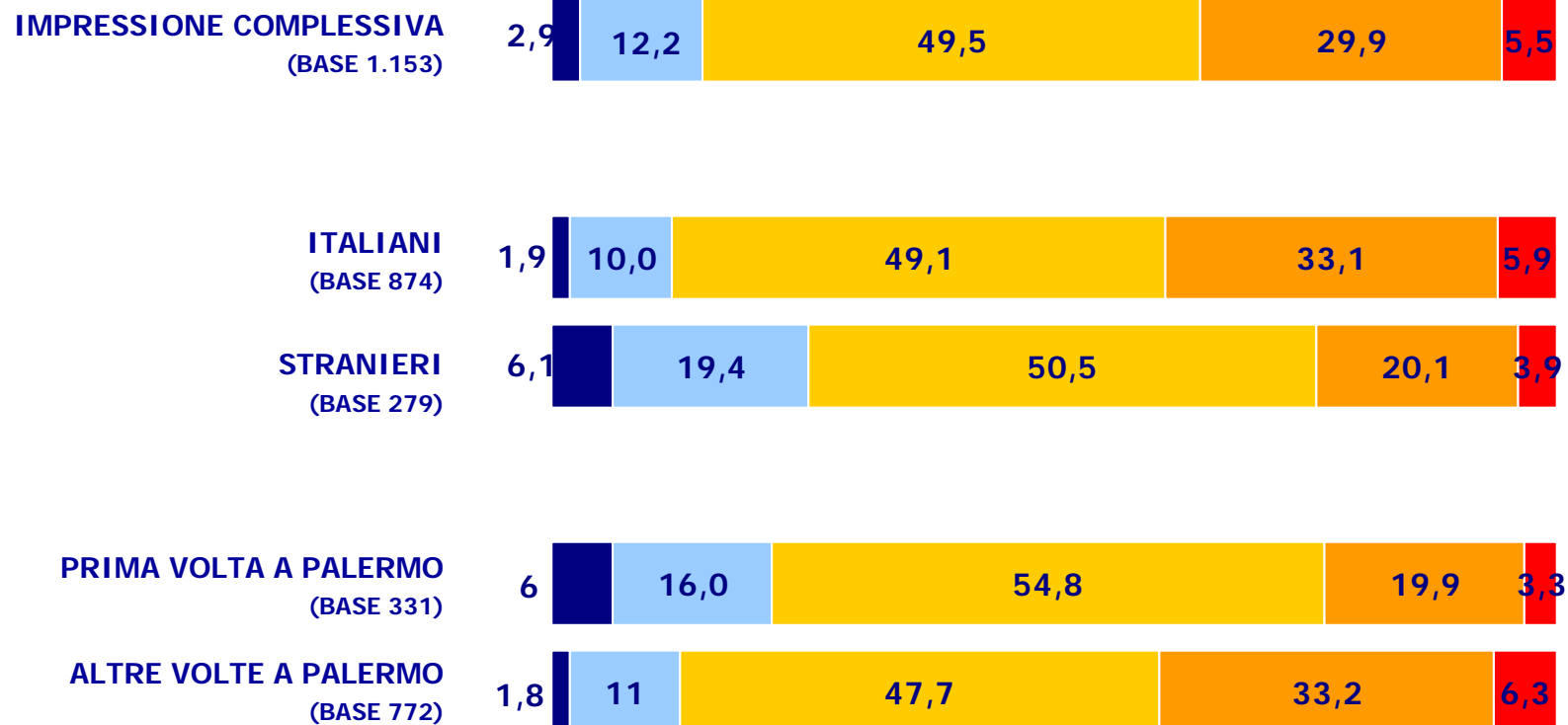


PALERMO RISPETTO AGLI ALTRI AEROPORTI ITALIANI

BASE: PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI % AL NETTO DEI "NON SA"

DECISAMENTE MIGLIORE
 UN PO' MIGLIORE
 SIMILE
 UN PO' PEGGIORE
 MOLTO PEGGIORE



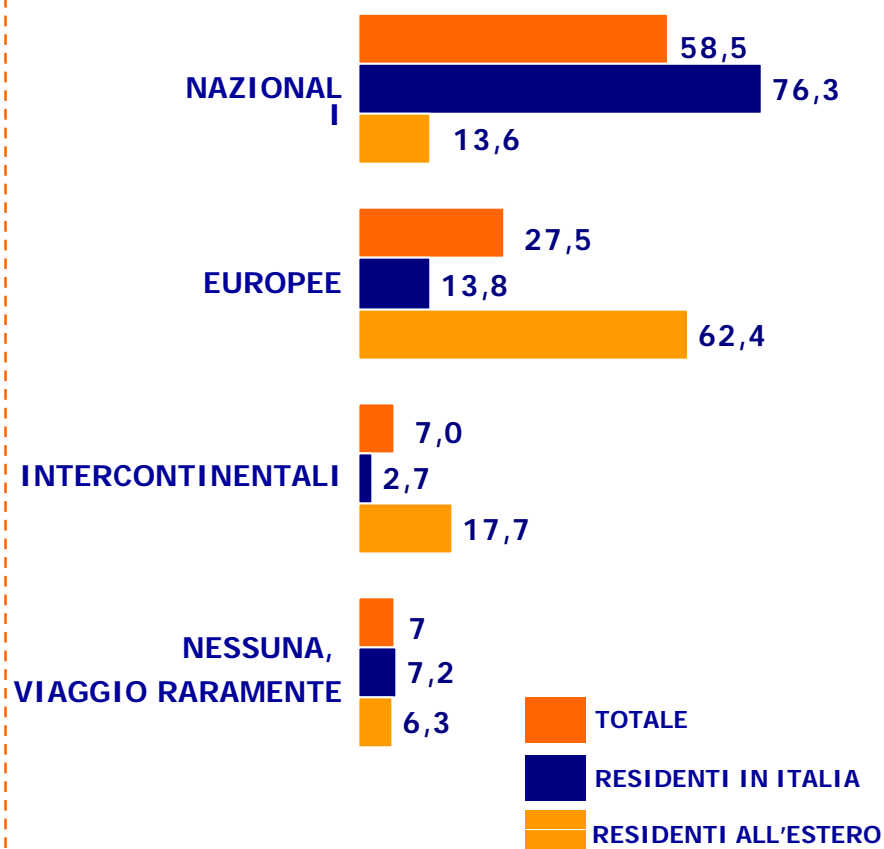
ABITUDINI DI VIAGGIO

TRATTE E DESTINAZIONI FINALI DEI VIAGGI

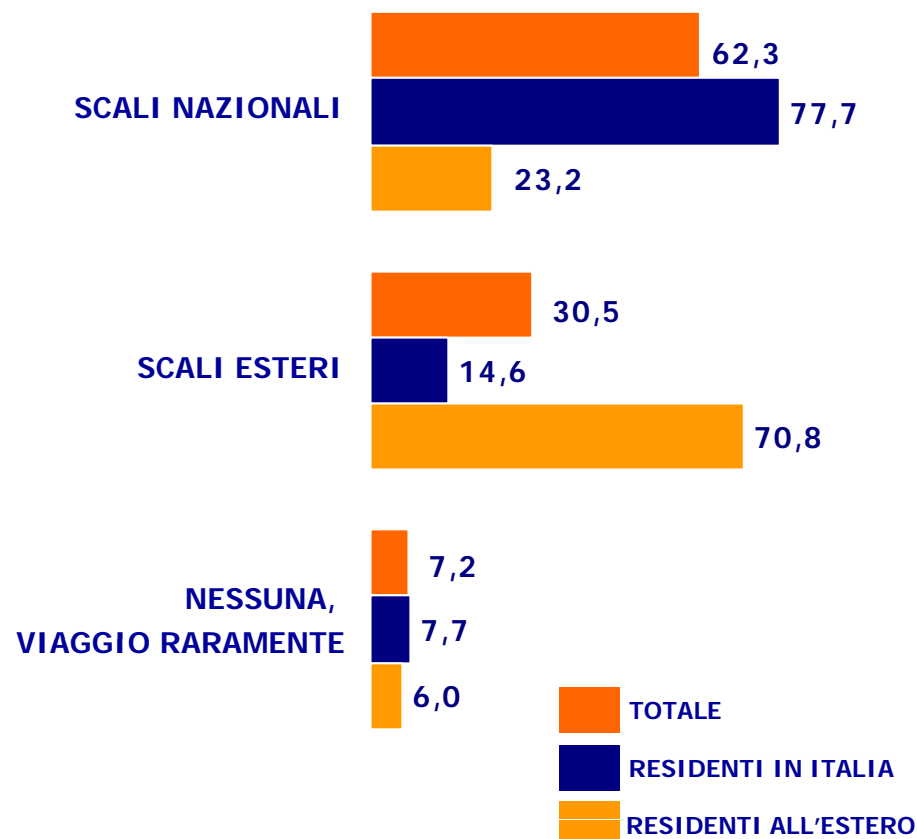
BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA - 927 ITALIA E 367 ESTERO

VALORI %

*QUALI SONO LE TRATTE EFFETTUATE
CON MAGGIOR FREQUENZA*



*QUALI SONO LE PREVALENTI
DESTINAZIONI FINALI*

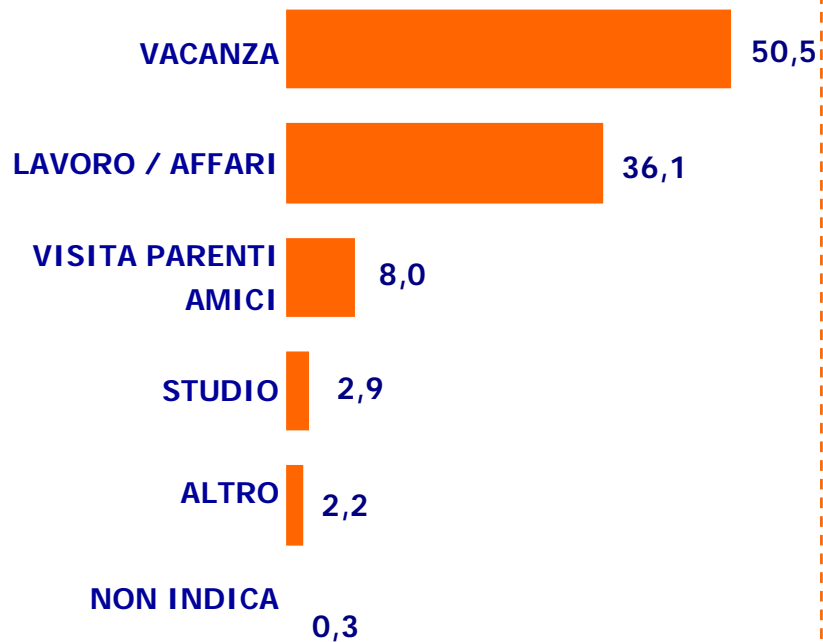


MOTIVI PREVALENTI DEI VIAGGI AEREI

VALORI %

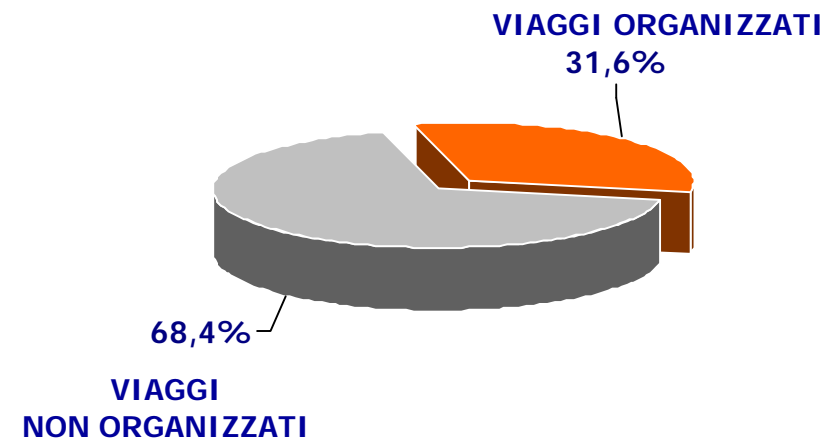
QUAL E' LA RAGIONE PREVALENTE DEI SUOI SPOSTAMENTI

BASE: 1.294 passeggeri in partenza



CHI VOLA PER MOTIVI NON DI LAVORO PREFERISCE

BASE: 828 passeggeri che abitualmente si spostano per motivi non di lavoro

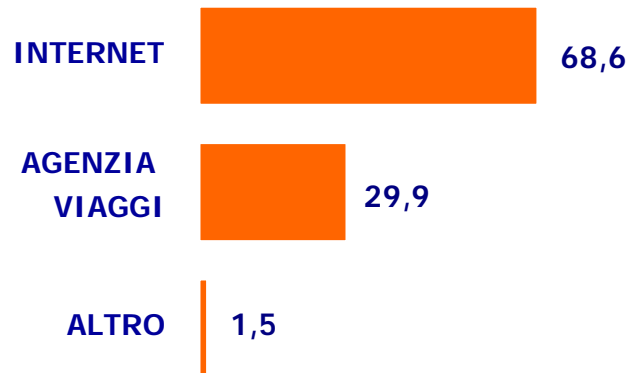


PRENOTAZIONE E TIPO DI VOLO

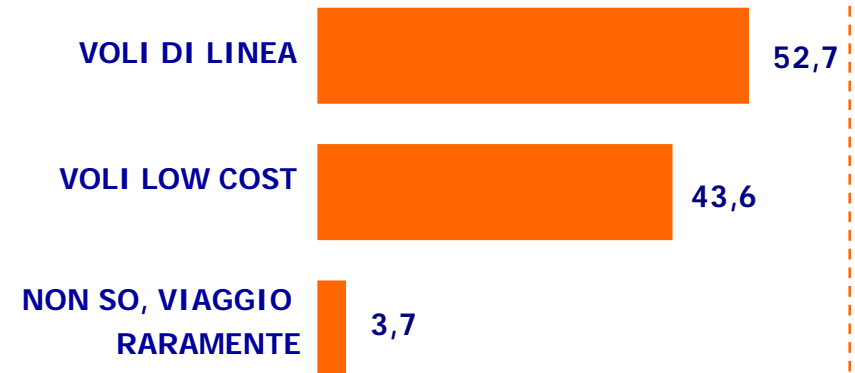
BASE: 1.294 PASSEGGERI IN PARTENZA

VALORI %

ABITUALMENTE IN CHE MODO PRENOTA IL BIGLIETTO?



USA PREVALENTEMENTE?



PASSEGGERI IN ARRIVO

RESIDENZA ABITUALE DEI PASSEGGERI IN ARRIVO

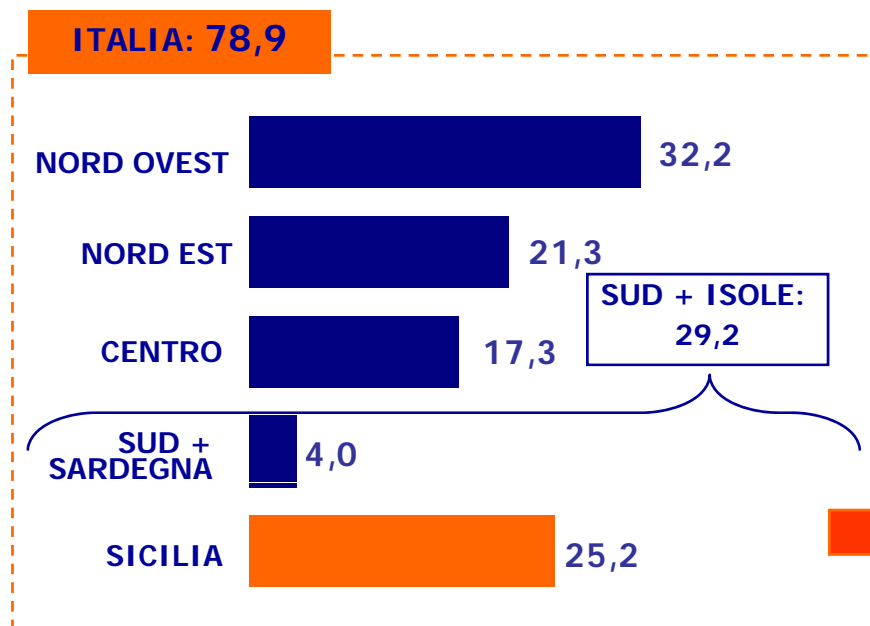
BASE: 256 PASSEGGERI IN ARRIVO – 202 ITALIA E 54 ESTERO

VALORI %



I passeggeri intervistati in arrivo, residenti nei paesi esteri sono 54:

- 16 Francia
- 7 Stati Uniti
- 7 Germania
- 5 Regno Unito
- 2 Paesi Bassi
- 1 Spagna
- 11 altri paesi europei
- 5 altri paesi extraeuropei



I passeggeri intervistati in arrivo che risiedono in Sicilia sono 51:

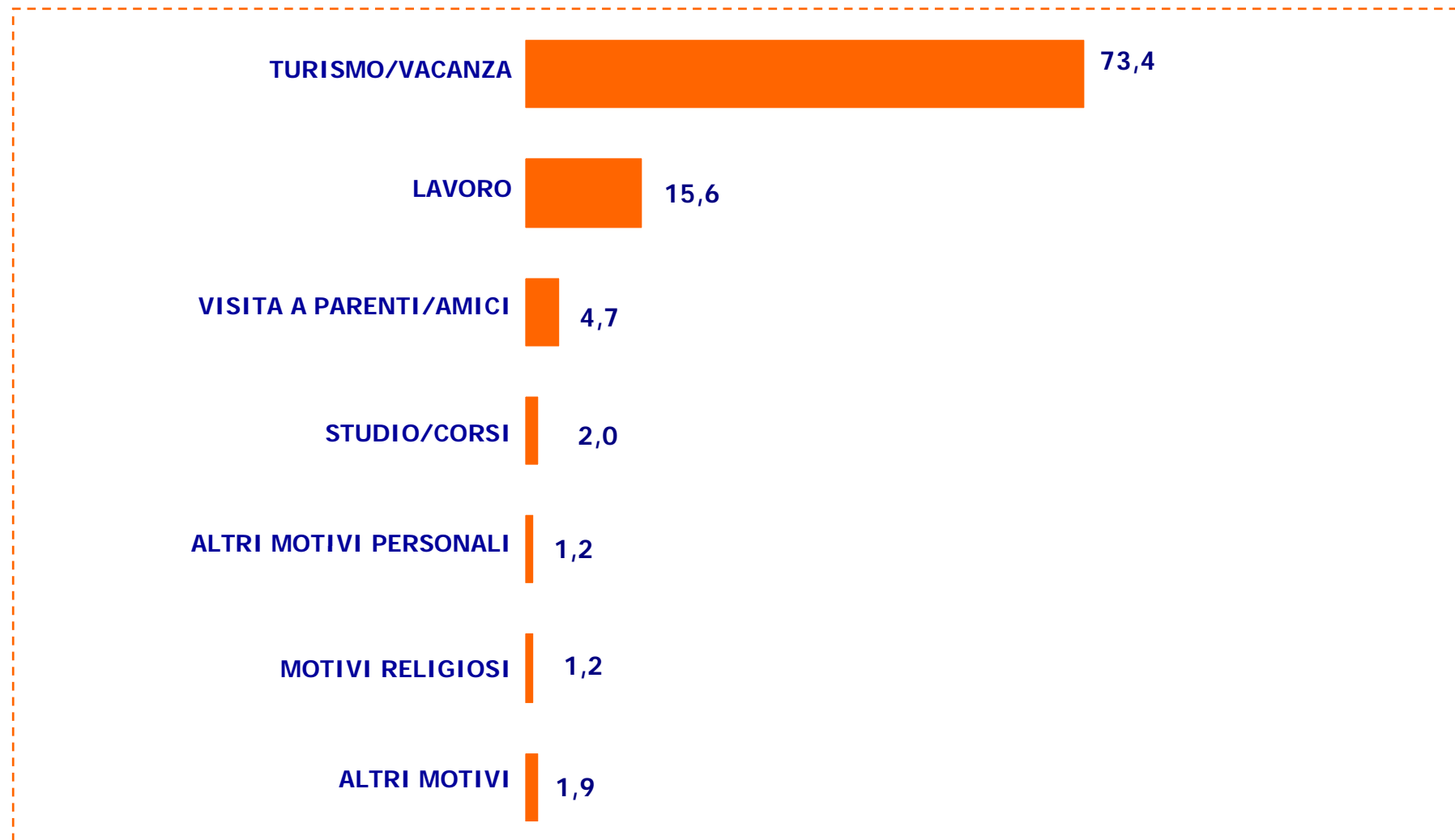
- 33 a Palermo
- 6 a Trapani
- 6 ad Agrigento
- 2 a Messina – Caltanissetta – Ragusa

IL VIAGGIO DI OGGI

IL MOTIVO PRINCIPALE DEL VIAGGIO ODIERNO

BASE: 256 PASSEGGERI IN ARRIVO

VALORI %

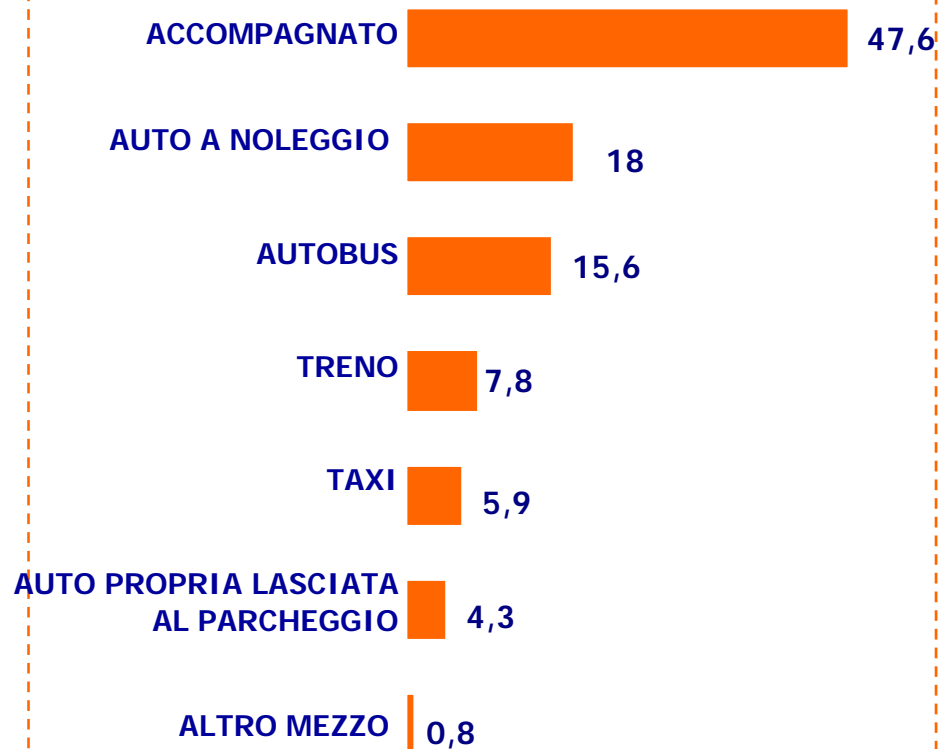


COME LASCIERA' L'AEROPORTO

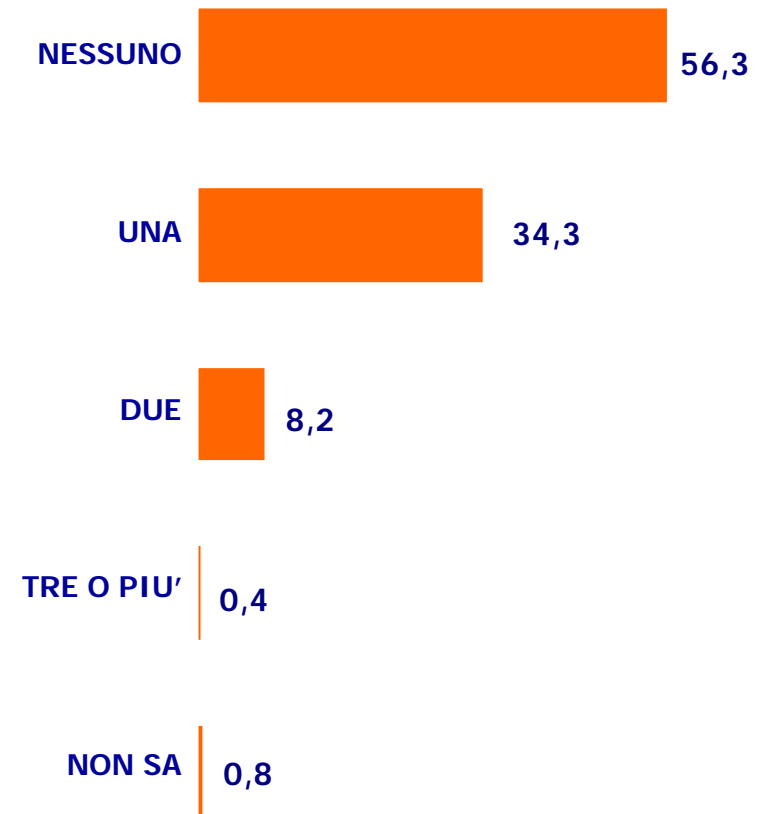
BASE: 256 PASSEGGERI IN ARRIVO

VALORI %

QUALE MEZZO DI TRASPORTO UTILIZZERA' PER LASCIARE L'AEROPORTO?



QUANTE PERSONE VERRANNO A PRENDERLA OGGI?



OPINIONI SULL'AEROPORTO DI PALERMO

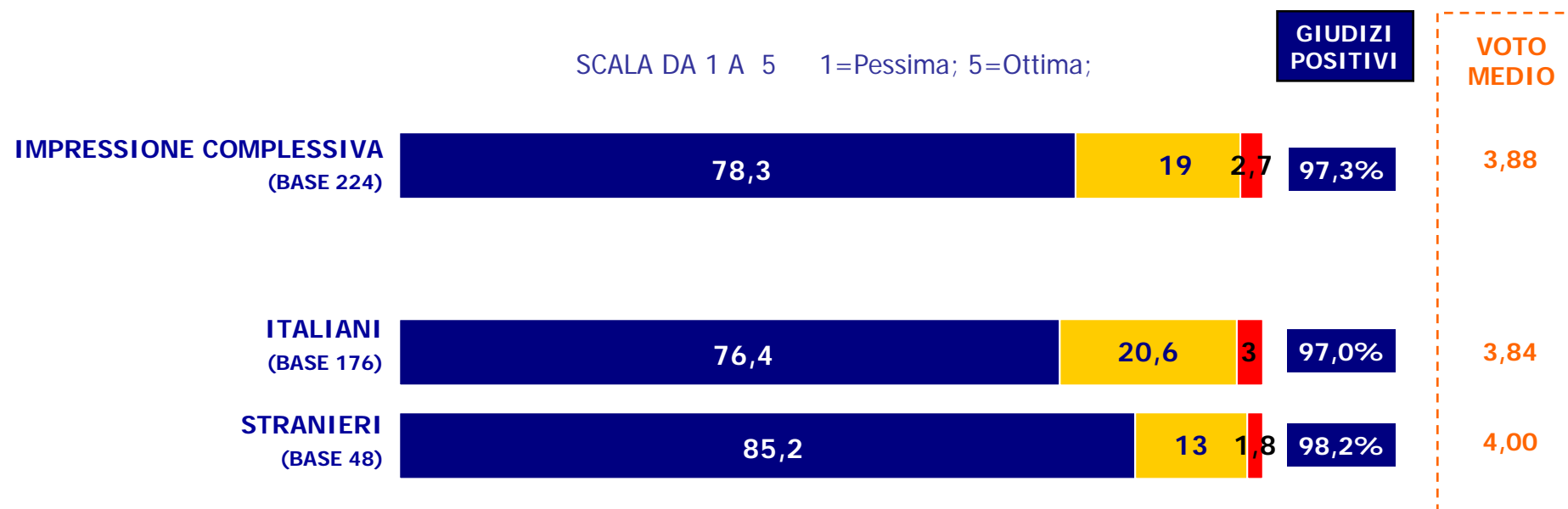
IMPRESSIONE COMPLESSIVA DELL'AEROPORTO

BASE: PASSEGGERI IN ARRIVO

VALORI % AL NETTO DEI "NON SA"

OTTIMA o BUONA
 DISCRETA
 MEDIOCRE o PESSIMA

SCALA DA 1 A 5 1=Pessima; 5=Ottima;



ASPETTI/SERVIZI CHE SONO ...

- POSITIVI, NEGATIVI, DA MIGLIORARE -

BASE: 256 PASSEGGERI IN ARRIVO

VALORI ASSOLUTI

	ASPETTI POSITIVI Base 198	ASPETTI NEGATIVI Base 55	ASPETTI DA MIGLIORARE Base 256
Pulizia, cura dei locali	108	20	25
Segnaletica e informazioni	75	10	17
Comfort	33	5	11
Climatizzazione	33	2	12
Toilette	18	8	13
Stato manutenzione struttura	14	1	4
Cortesie personale negozi	7	1	2
Organizzazione/efficienza	4	1	2
Ritiro bagagli/gestione bagagli	4	4	11
Varietà dei negozi	3	5	-
Cortesie personale/operatori	3	2	2
Cortesie personale bar/ristoranti	2	-	-
Collegamenti	1	4	3
Parcheggi	-	4	15
Altro	5	4	22
Nulla in particolare	10	1	28
Non sa/ non indica	7	9	120

236 su 256 (92,2%) passeggeri in arrivo NON indicano nessun negozio/servizio aggiuntivo.

I restanti 20 passeggeri hanno detto che vorrebbero:

Copertura wireless (4 citazioni), Aree fumatori (3 citazioni), Maggiori indicazioni /segnaletica (3 citazioni), Negozi vari (escluso abbigliamento (2 casi), Internet Point e Toilette (rispettivamente 1 citazione, Altro (6 casi).

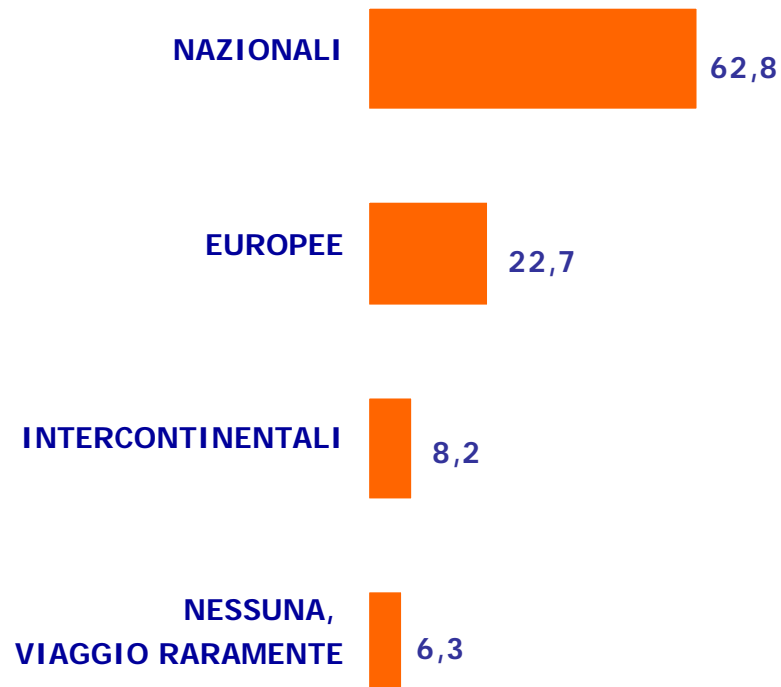
ABITUDINI DI VIAGGIO

TRATTE E DESTINAZIONI FINALI DEI VIAGGI

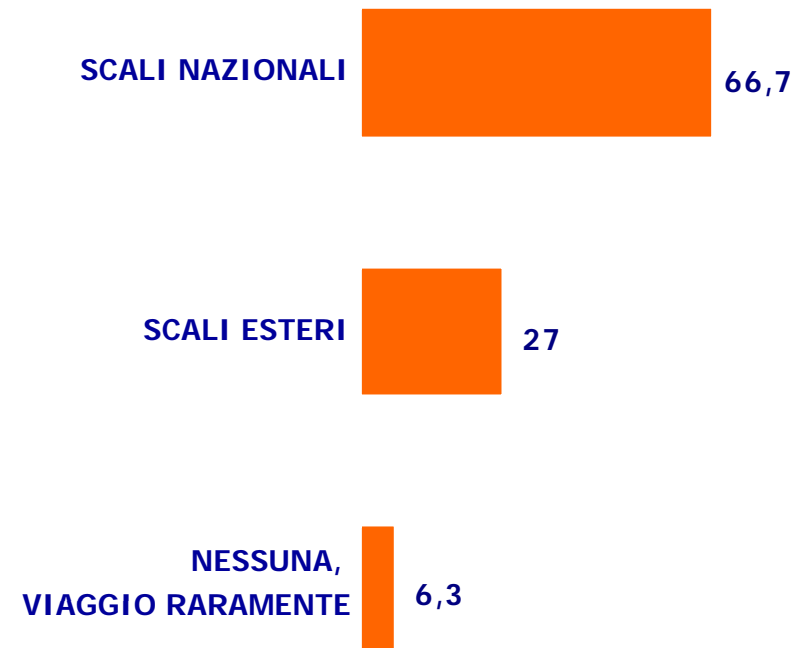
BASE: 256 PASSEGGERI IN ARRIVO

VALORI %

QUALI SONO LE TRATTE EFFETTUATE CON MAGGIOR FREQUENZA



QUALI SONO LE PREVALENTI DESTINAZIONI FINALI

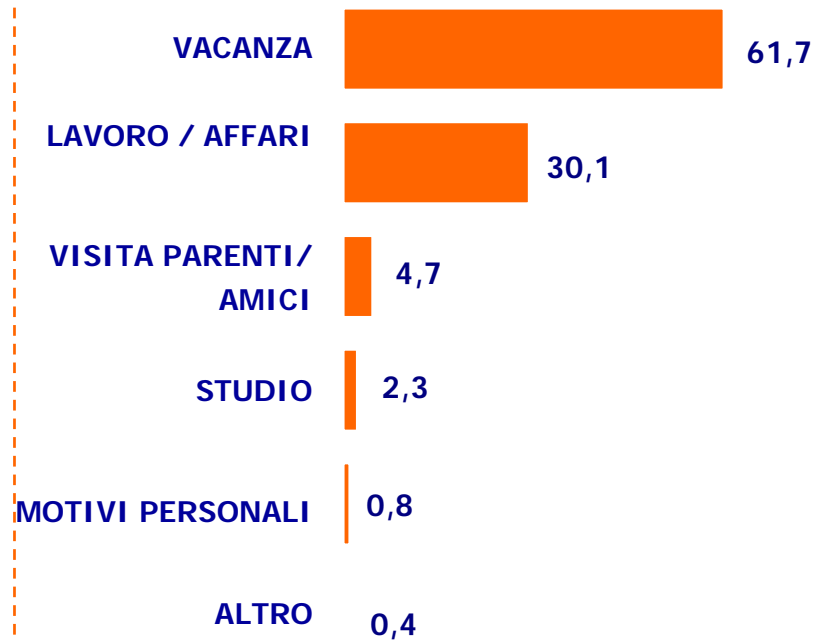


MOTIVI PREVALENTI DEI VIAGGI AEREI

VALORI %

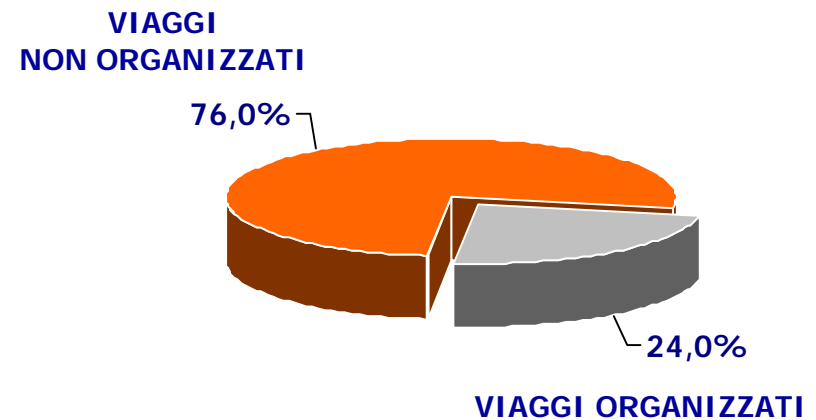
QUAL E' LA RAGIONE PREVALENTE DEI SUOI SPOSTAMENTI

BASE: 256 passeggeri in arrivo



CHI VOLA PER MOTIVI NON DI LAVORO PREFERISCE

BASE: 179 passeggeri che abitualmente si spostano per motivi non di lavoro

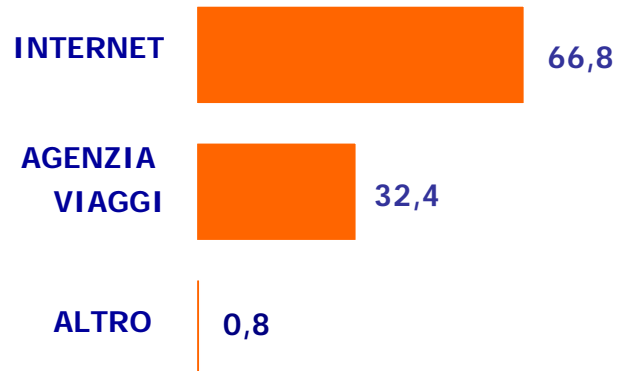


PRENOTAZIONE E TIPO DI VOLO

BASE: 256 PASSEGGERI IN ARRIVO

VALORI %

ABITUALMENTE IN CHE MODO PRENOTA IL BIGLIETTO?



USA PREVALENTEMENTE?

