

MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI

FERROVIA CIRCUMETNEA

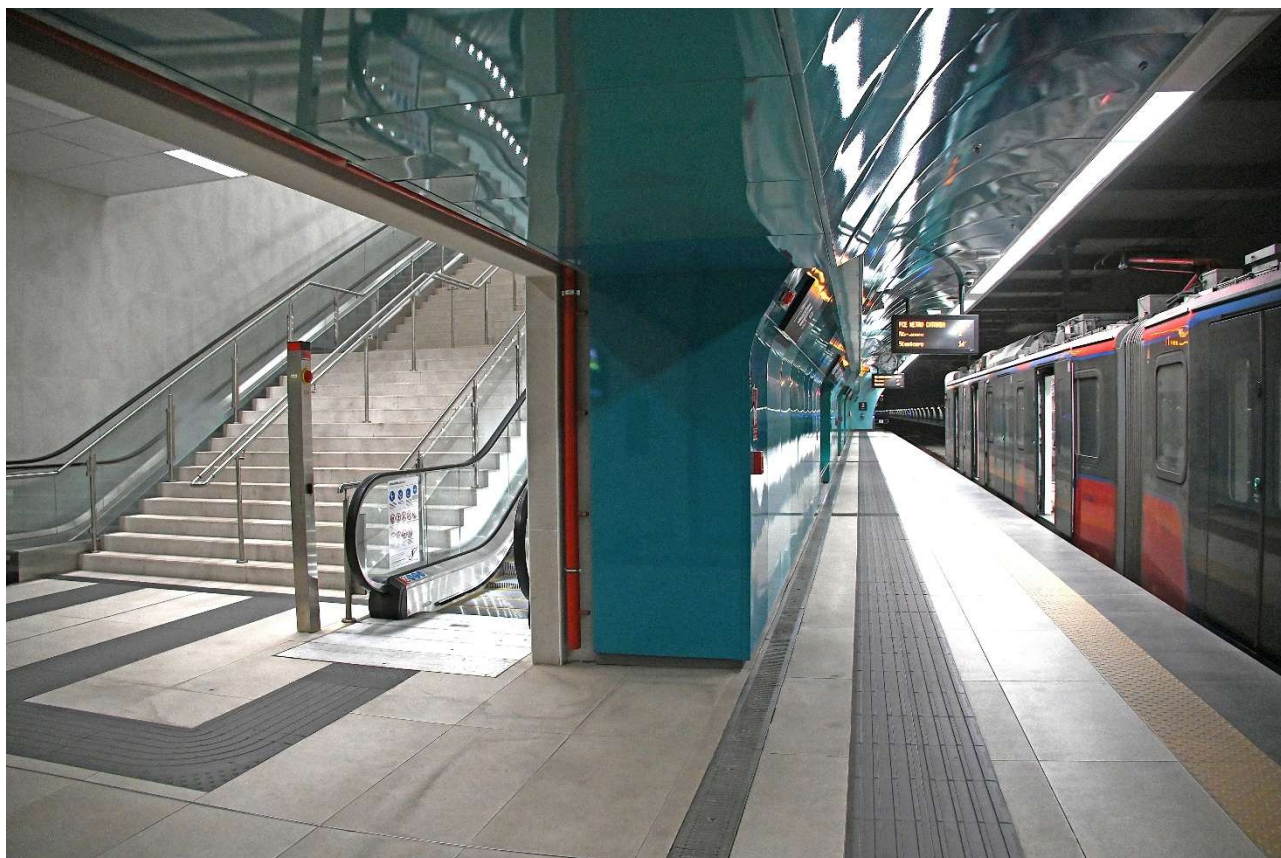
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE Metropolitana di Catania

GIOVANNI XXIII

2026

INDICE

1	Premessa	3
2	Il questionario	3
3	I quesiti e i risultati ottenuti	4
3.1	Profilo del passeggero	4
3.2	Domande richiedenti un giudizio di gradimento mediante un voto compreso tra 1 e 10.....	5
3.3	Valutazioni complessive	12
4	Richiesta di suggerimenti per migliorare la qualità di alcuni servizi	13
5	Confronto con l'indagine di soddisfazione precedente.....	14



1 Premessa

La presente indagine di soddisfazione del cliente rientra nell'ambito di quelle che, periodicamente, Ferrovie Circumetnea effettua per monitorare i propri servizi, urbani ed extraurbani, al fine di migliorarne la qualità.

L'indagine è riferita al servizio di trasporto urbano, svolto tramite la metropolitana di Catania, che attualmente ha in esercizio una linea lunga circa 8,3 km, con dodici stazioni.

Il questionario è stato proposto agli utenti in forma digitale; esso è stato strutturato per essere anonimo. Per potere compilare con successo il questionario gli utenti hanno dovuto rispondere a tutte le domande poste.

Il questionario è stato attivo dal 22 aprile all'8 maggio del 2026, ottenendo 453 risposte.

La [Figura 1](#) riporta la schermata della pagina di apertura del questionario nel sito di Ferrovie Circumetnea.

Ferrovie Circumetnea - Indagine di soddisfazione sulla metropolitana di Catania - 2026

La presente indagine serve a Ferrovie Circumetnea a monitorare il servizio di trasporto effettuato tramite la metropolitana di Catania, per migliorarne la qualità. Gli utenti che vorranno contribuire a tal fine potranno rispondere alle domande. Ferrovie Circumetnea ringrazia per la collaborazione.

Non condiviso

* Indica una domanda obbligatoria

Profilo del passeggero *

☐ Maschio

☐ Femmina

Frequenza dello spostamento *

☐ Ogni giorno

☐ 1-3 volte alla settimana

☐ Alcune volte al mese

☐ Raramente

Figura 1 - Pagina di apertura del questionario nel sito di Ferrovie Circumetnea.

2 Il questionario

Il questionario è stato suddiviso in due parti.

La prima parte fa riferimento al profilo del passeggero, al fine di acquisire informazioni sul sesso, sulla frequenza con cui utilizza la metropolitana e sulle motivazioni dello spostamento.

La seconda parte ha lo scopo di apprezzare il livello di gradimento dei passeggeri, valutato su una scala di voti da 1 a 10, su alcuni dei più importanti servizi offerti.

È stata inserita, infine, una sezione di nella quale sono stati chiesti agli utenti suggerimenti su quali siano gli interventi maggiormente utili per migliorare il servizio di trasporto metropolitano.

3 I quesiti e i risultati ottenuti

3.1 Profilo del passeggero

È stato chiesto di compilare i seguenti campi.

Sesso	Maschio ☐	Femmina ☐		
Frequenza dello spostamento	Ogni giorno ☐	1-3 volte a settimana ☐	Alcune volte al mese ☐	Raramente ☐
Motivo prevalente dello spostamento	Studio ☐	Lavoro ☐	Tempo libero ☐	Altro ☐

Le risposte fornite dal campione hanno prodotto i seguenti risultati.

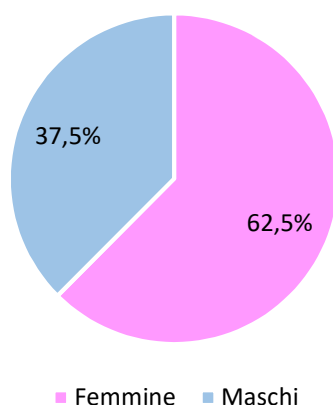


Figura 2 – Profilo del passeggero – Sesso.

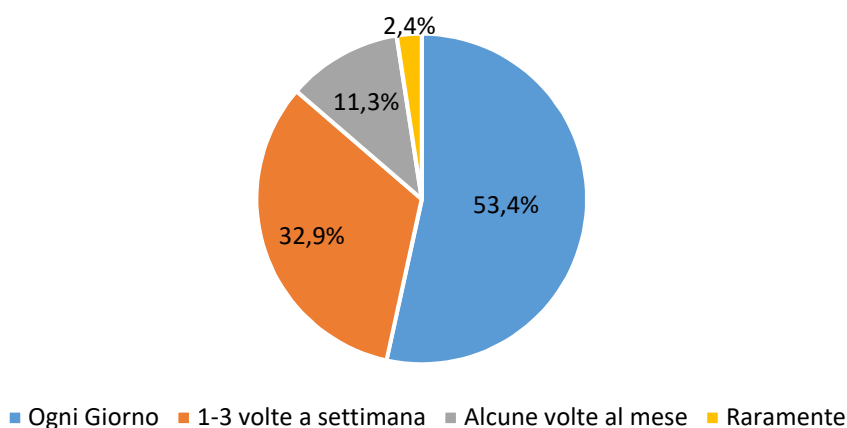


Figura 3 – Profilo del passeggero – Frequenza dello spostamento.

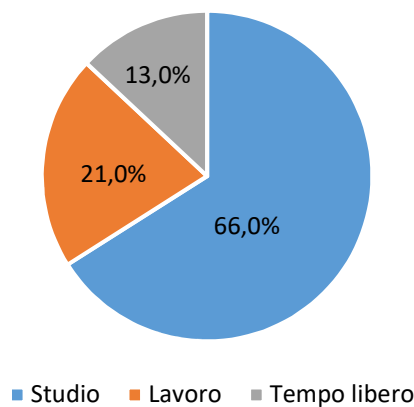


Figura 4 – Profilo del passeggero – Motivo prevalente dello spostamento.

3.2 Domande richiedenti un giudizio di gradimento mediante un voto compreso tra 1 e 10

È stato chiesto di esprimere un giudizio di gradimento, mediante l'indicazione di un voto compreso tra 1 e 10, alle domande elencate nei punti successivi. Per ciascuna domanda sono riportati i risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione, mediante istogrammi, nei quali ciascun voto di preferenza riporta la percentuale ottenuta in relazione alla somma complessiva delle risposte.

Si è anche calcolata, per ciascuno dei quesiti posti, la media ponderata dei voti forniti:

$$M = \text{Media ponderata} = \frac{\sum_{i=1}^{10} i \cdot P_i}{\sum_{i=1}^{10} P_i}$$

dove

i è il voto i -esimo con $i = 1, 2, 3, \dots, 10$

P_i è il numero complessivo di risposte attribuite al voto i -esimo.

Di seguito sono riportate le domande poste e i risultati derivanti dalle risposte fornite dal campione.

1. Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti

È stata posta la seguente domanda:

1. Come giudica la facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti (sia fisici, sia digitali) in relazione alle bigliettatrici automatiche presenti in metropolitana, ai punti vendita FCE ed esterni (bar, tabacchini, ecc.) e alle App di vendita?

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella [Figura 5](#).

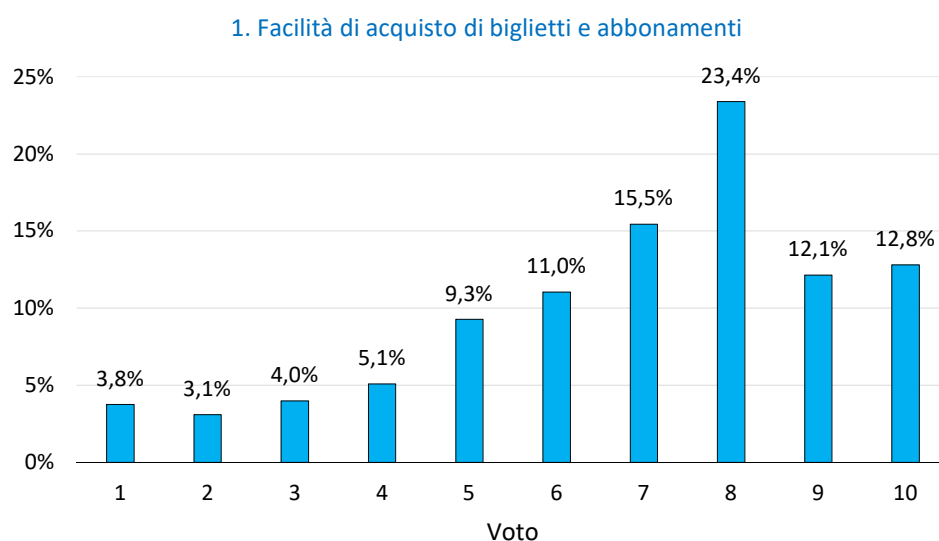


Figura 5 – Percentuali di gradimento, da 1 a 10, sulla facilità di acquisto dei titoli di viaggio.

La distribuzione ha un'asimmetria negativa, con moda pari a 8; la media ponderata M dei voti è pari a 6,87.

2. Facilità di accesso ai mezzi

È stata posta la seguente domanda:

2. Come giudica l'accessibilità alle banchine di arrivo e partenza dei treni?

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella [Figura 6](#). La media ponderata M dei voti è pari a 5,68.

2. Facilità di accesso ai mezzi

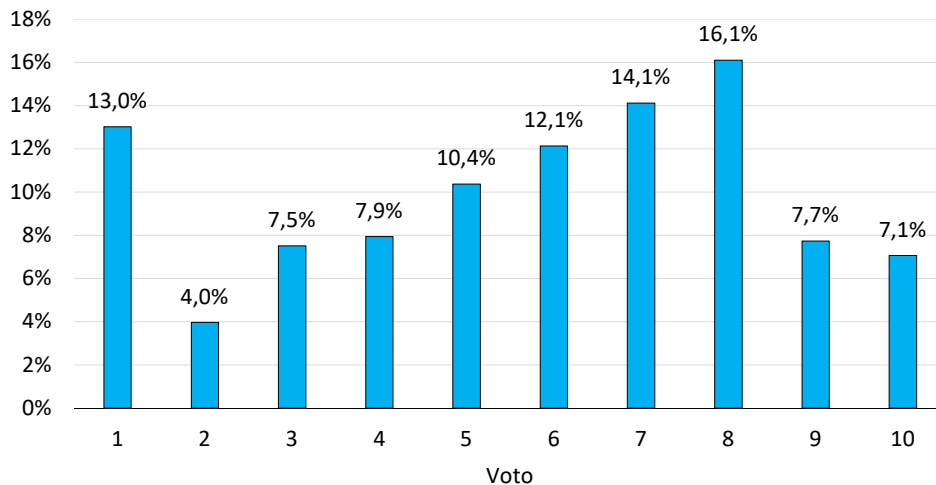


Figura 6 – Percentuali di gradimento, da 1 a 10, sulla facilità di accesso alle banchine di stazione di arrivo e partenza dei treni.

3. Comunicazioni e informazioni

È stata posta la seguente domanda:

3. Come giudica la diffusione delle informazioni, sia nelle stazioni sia sul web, in merito a: orari, tipologie dei titoli di viaggio offerti, possibilità di proseguire il viaggio utilizzando altri mezzi di trasporto, possibilità di portare a bordo biciclette o mezzi di micro-mobilità, viaggiatori diversamente abili?

3. Comunicazioni e informazioni

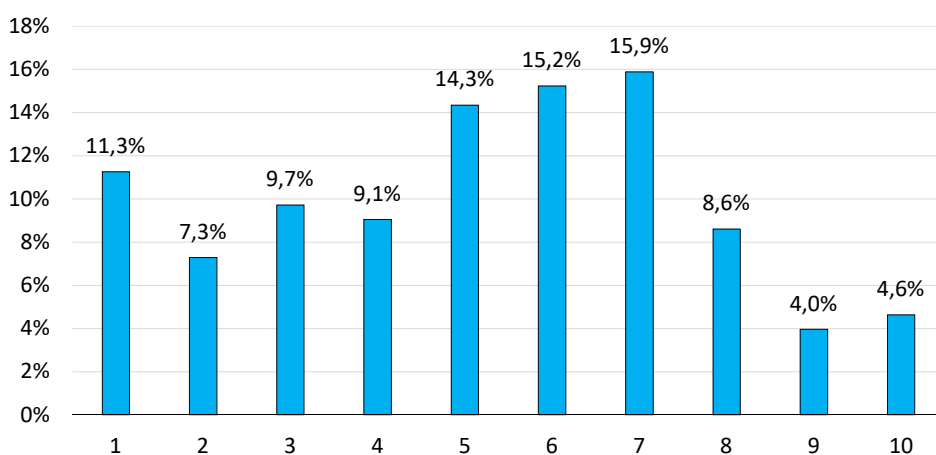


Figura 7 – Percentuali di gradimento, da 1 a 10, sulla qualità della diffusione delle informazioni, sia nelle stazioni, sia sul web, in merito a orari, titoli di viaggio, possibilità portare a bordo biciclette, ecc.

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella [Figura 7](#). La media ponderata M dei voti è pari a 5,17.

4. Frequenza dei treni

È stata posta la seguente domanda:

4. Come giudica l'attuale frequenza dei treni della metropolitana (un treno ogni 10 minuti nella fascia mattutina e ogni 13 minuti in quella serale)?

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella [Figura 8](#).

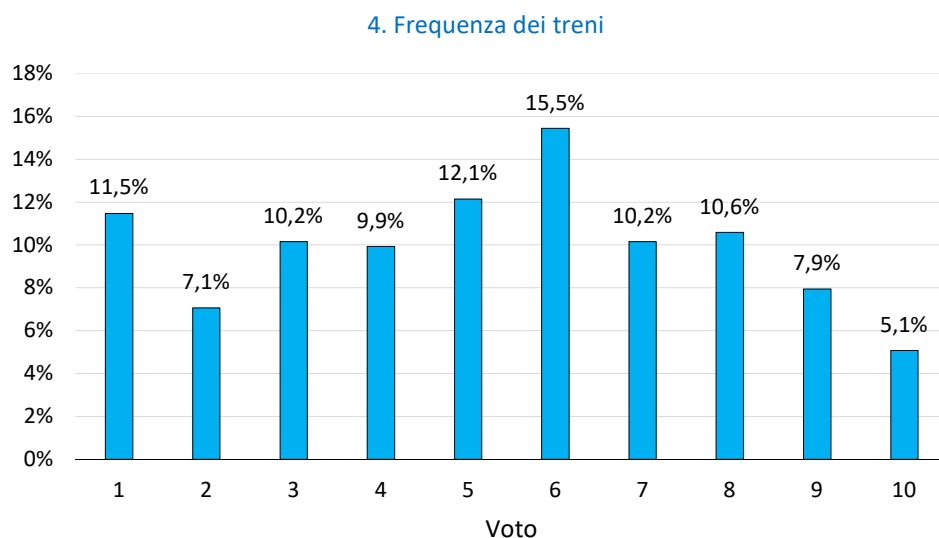


Figura 8 – Percentuali di gradimento, da 1 a 10, sulla frequenza delle corse della metropolitana: un treno ogni 10 minuti, nella fascia mattutina e un treno ogni 13 minuti, in quella serale.

La media ponderata M dei voti è pari a 5,27.

5. Orari di apertura

È stata posta la seguente domanda:

5. Come giudica la recente estensione degli orari di apertura (lunedì-giovedì: 6:00-22:30; venerdì e sabato: 6:00-1:00; domenica e festivi: 7:00-22:30)?

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella [Figura 9](#).

5. Orari di apertura

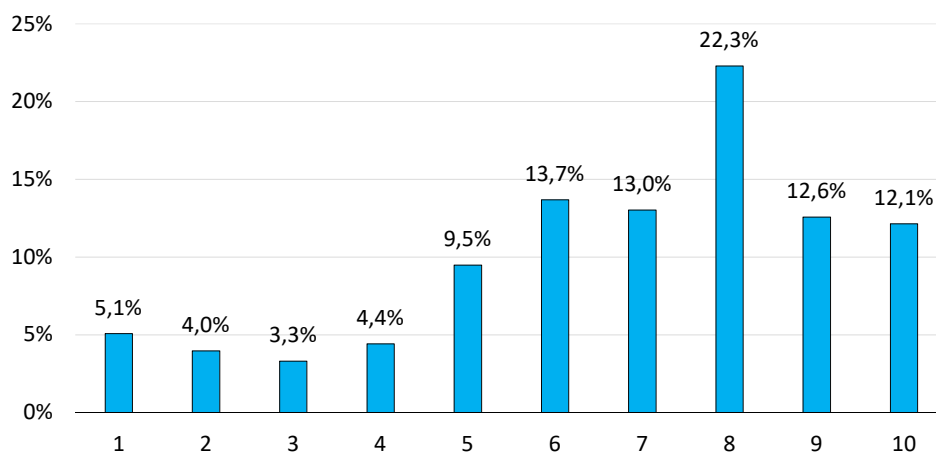


Figura 9 – Percentuali di gradimento, da 1 a 10, sui nuovi orari di apertura.

La distribuzione presenta un'asimmetria negativa, con moda pari a 8; la media ponderata M dei voti pari a 6,74.

6. Puntualità dei treni

È stata posta la seguente domanda:

6. Come giudica la puntualità dei treni?

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella Figura 10. La distribuzione ha un'asimmetria negativa; la media ponderata M dei voti pari a 7,41.

6. Puntualità dei treni

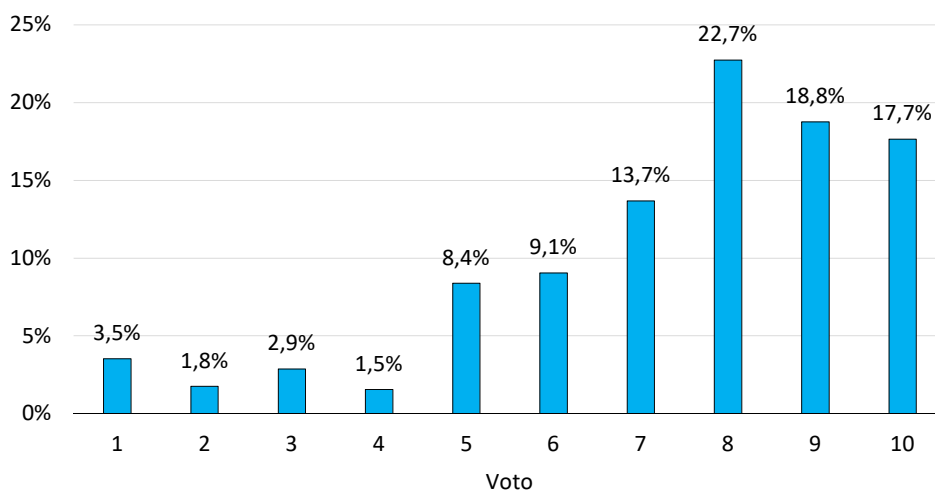


Figura 10 – Percentuali di gradimento, da 1 a 10, sulla puntualità con la quale transitano i treni.

7. Pulizia dei treni

È stata posta la seguente domanda:

7. Come giudica la pulizia dei treni?

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella [Figura 11](#).

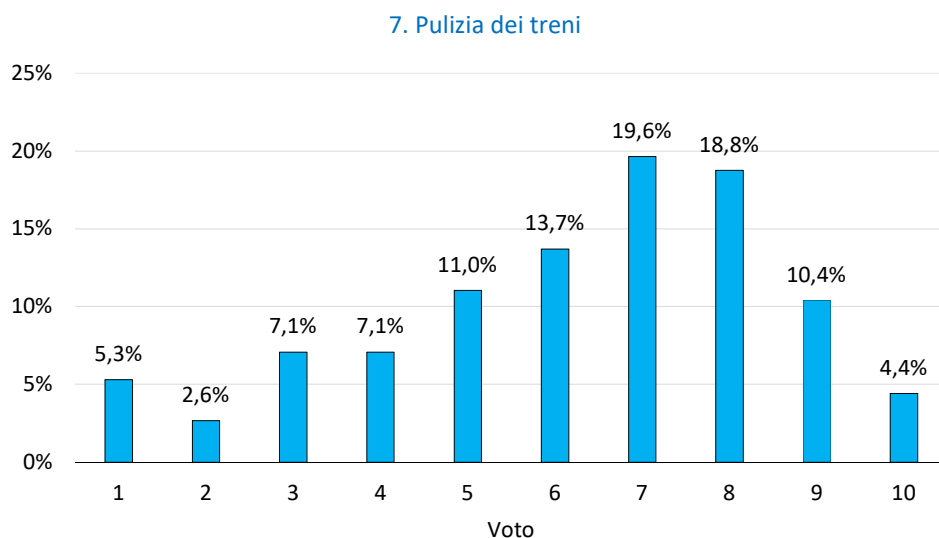


Figura 11 – Percentuali di gradimento, da 1 a 10, sul livello di pulizia dei treni.

La distribuzione ha asimmetria negativa, con moda pari a 7; la media ponderata M dei voti pari a 6,23

8. Pulizia delle stazioni

È stata posta la seguente domanda:

8. Come giudica la pulizia delle stazioni?

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella [Figura 12](#).

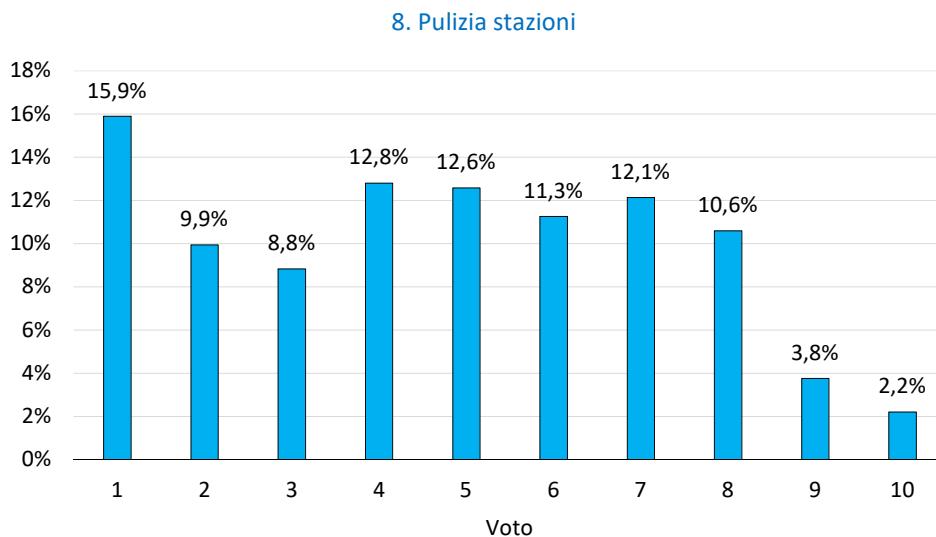


Figura 12 – Percentuali di gradimento, da 1 a 10, sul livello di pulizia delle stazioni.

La media ponderata M dei voti è pari a 4,70.

9. Sicurezza in termini di ordine pubblico

È stata posta la seguente domanda:

9. Come giudica la sicurezza (in termini di ordine pubblico) a bordo dei treni e nelle stazioni?

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella **Figura 13**. La distribuzione ha asimmetria negativa, con moda pari a 8; la media ponderata M dei voti pari a 6,24.

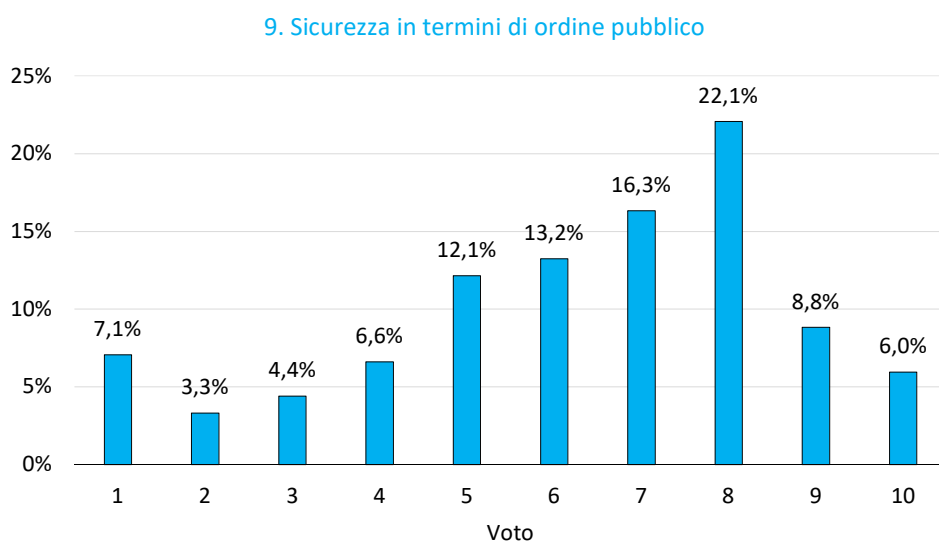


Figura 13 – Percentuali di gradimento, da 1 a 10, sul livello di sicurezza, in termini di ordine pubblico, a bordo dei treni e nelle stazioni.

3.3 Valutazioni complessive

I risultati di cui al punto 3.2 sono stati elaborati per avere una valutazione del gradimento complessivo da parte degli utenti che hanno risposto alle domande.

Nella [Figura 14](#) è riportato un istogramma che indica le percentuali di gradimento, con voti da 1 a 10, ottenute sommando i rispettivi voti, 1, 2,...,10, di tutte le domande.

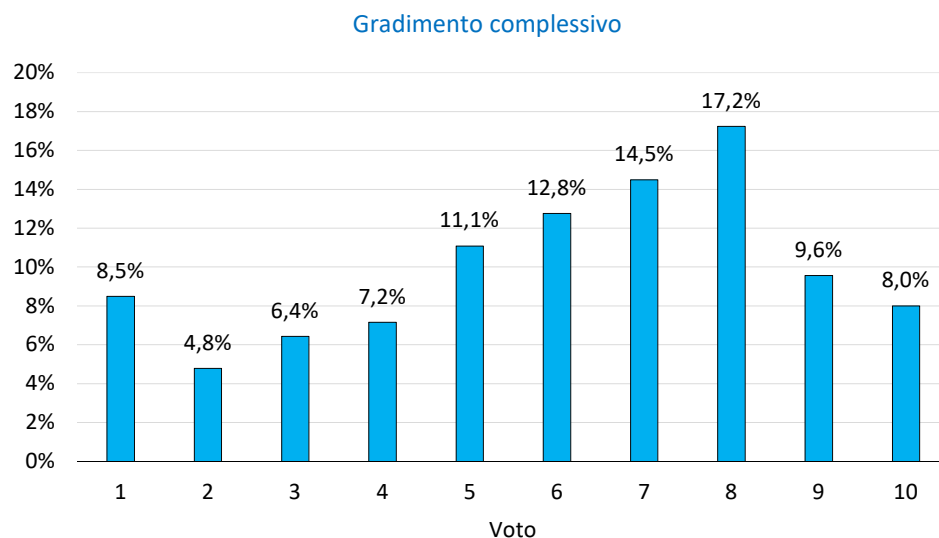


Figura 14 – Percentuali di gradimento complessivo, da 1 a 10, valutate considerando tutte le domande del punto 3.2.

La distribuzione presenta asimmetria negativa, con moda pari a 8; la media ponderata M dei voti è pari a 6,03.

Al fine di avere una scala di gradimento delle risposte si è costruito un istogramma con le rispettive medie ponderate dei voti, prima calcolate; esso è riportato nella [Figura 15](#).

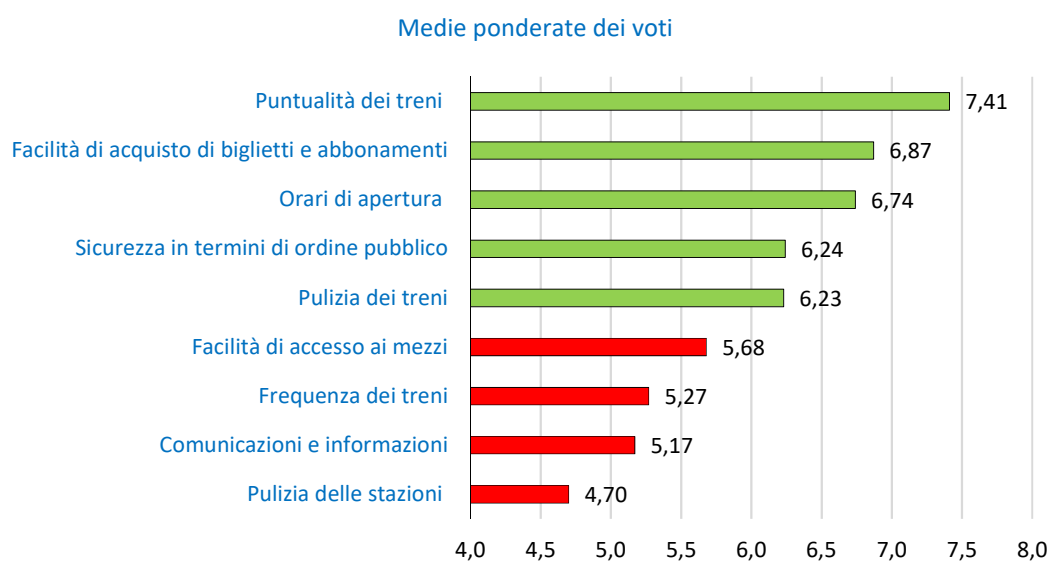


Figura 15 – Medie ponderate dei voti di gradimento per ciascuna risposta.

Dal diagramma emerge che i gradimenti maggiori sono stati riservati alla puntualità dei treni e alla facilità di acquisto dei titoli di viaggio.

Il gradimento peggiore è riservato alla pulizia delle stazioni.

4 Richiesta di suggerimenti per migliorare la qualità di alcuni servizi

Si è chiesto agli utenti di suggerire in quali settori si dovrebbe, a loro giudizio, intervenire in modo prioritario o con maggiore attenzione al fine di migliorare i servizi offerti, sottoponendo un elenco di servizi.

La domanda posta è stata la seguente:

Per migliorare i servizi offerti quali sono, a suo giudizio, i settori sui quali occorrerebbe intervenire prioritariamente o maggiormente?

- Le informazioni al pubblico
- La modalità di acquisto dei titoli di viaggio
- La facilità di accesso alle stazioni
- I servizi di adduzione alla metropolitana: parcheggi e bus navette
- Le offerte commerciali per determinate categorie di utenti
- I nodi di interscambio modale tra metropolitana e autobus del servizio urbano (AMTS)

I risultati ottenuti dalle risposte fornite dal campione sono riportati nella [Figura 16](#).

I settori in cui gli utenti ritengono si debba intervenire prioritariamente o maggiormente

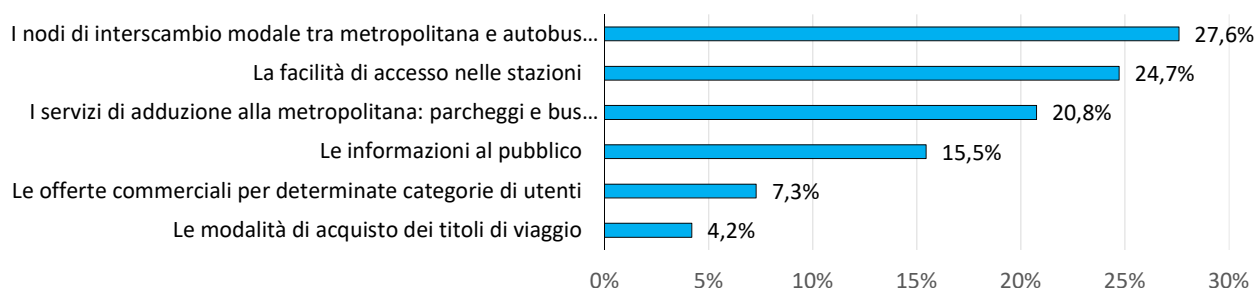


Figura 16 – Istogramma riportante, in percentuale, i settori per i quali i viaggiatori suggeriscono interventi di miglioramento.

In base alle risultanze riportate dal diagramma di [Figura 16](#), gli utenti suggeriscono di intervenire prioritariamente o maggiormente sui servizi di adduzione alla metropolitana, ovvero sui parcheggi e sui bus navetta, e, come seconda indicazione, sugli impianti che consentono l'accesso alle stazioni.

5 Confronto con l'indagine di soddisfazione precedente

In questa sezione si è effettuato un confronto tra i risultati della presente indagine e quelli dell'indagine relativa allo scorso 2025. Il confronto riguarda gli interventi e le relative priorità che gli utenti suggeriscono per migliorare la qualità dei servizi.

I risultati sono riportati nel diagramma di figura 17

I settori in cui gli utenti ritengono si debba intervenire prioritariamente o maggiormente.
Confronto con i suggerimenti della precedente indagine.

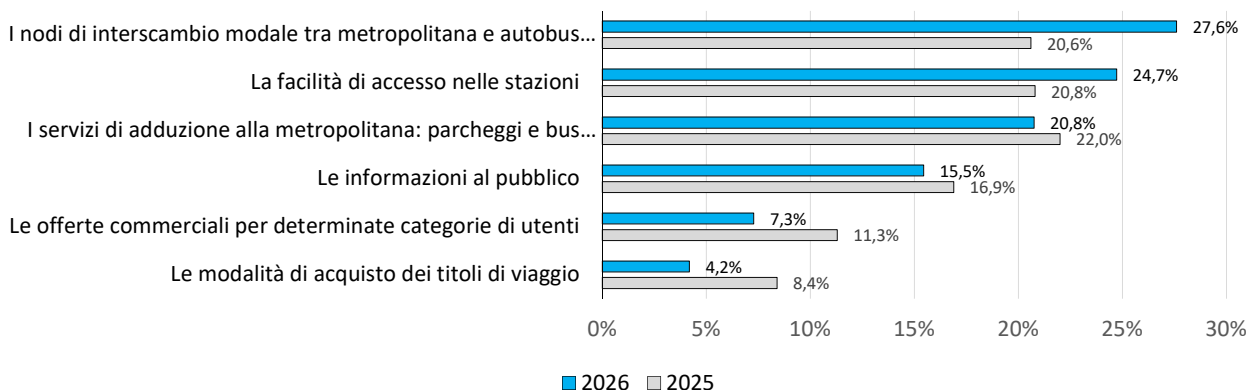


Figura 17 – Suggerimenti di intervento; confronto con l'indagine precedente (2025).

Dai risultati emerge che è cresciuta l'aspettativa degli utenti per una maggiore integrazione tra la metropolitana e gli autobus del servizio urbano (AMTS) e per migliorare l'accessibilità alle banchine delle stazioni della metropolitana.

È invece diminuita l'indicazione di ottimizzare le modalità di acquisto dei titoli di viaggio, a conferma di un sistema ritenuto ormai efficiente.